



Löpande insikt 2019

Uppföljning av kommunens service (NKI)

Mjölby
Övergripande

April 2020

Innehåll

Totalt	2	Fakta om undersökningen	73
Brandtillsyn	16	Modellbeskrivning	78
Bygglov	25		
Markupplåtelser	37		
Miljö- och hälsoskydd	46		
Livsmedelskontroll	55		
Serveringstillstånd	64		

Totalt

A vertical white line is positioned to the right of the word 'Totalt', extending from the top of the text area down to the bottom of the text area.

Totalt

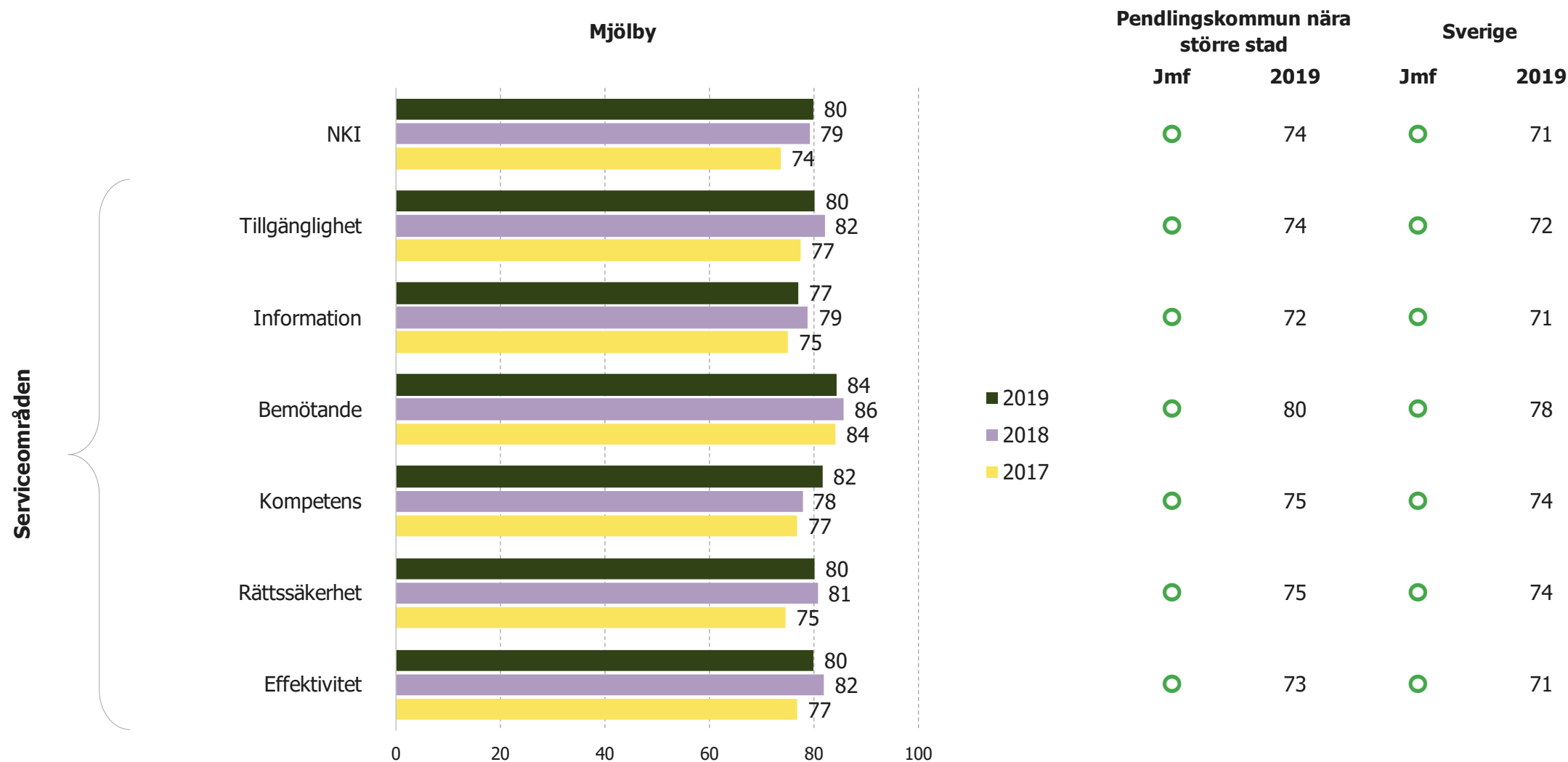
Sammanfattning & rekommendationer

- Svansfrekvensen uppgår i undersökningen till 67 procent. Det är en relativt bra nivå som ger ett bra underlag för att ta beslut om åtgärder och sätta upp mål.
- NKI för Mjölby uppgår till 80, vilket är en mycket bra nivå. Resultatet ligger på samma nivå som föregående mätning (2018: 79).
- Högst omdöme ges Bemötande, med ett index på 84. Samtliga serviceområden har ett index mellan 77-84.
- Sett till myndighetsområden ges Bygglov (84) högst betyg, medan Miljö- och hälsoskydd (68) ges lägst betyg.

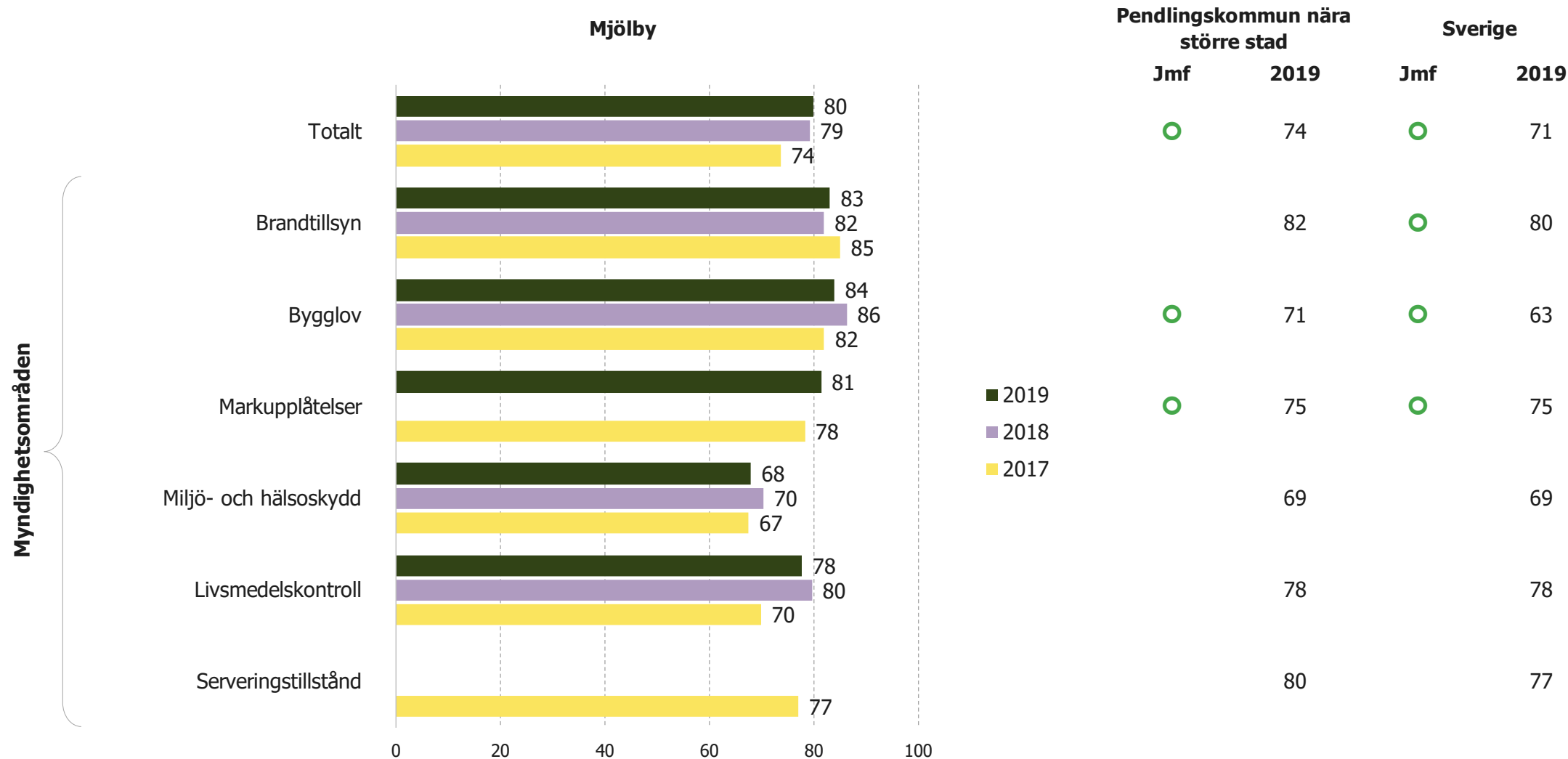
Rekommendationerna bygger på dels det övergripande resultatet och dels den sambandsanalys som görs för att identifiera vilka frågeområden och vilka enskilda frågor som har en stor påverkan på nöjdheten och därmed bör prioriteras.

- Hög prestation gällande Bemötande och Kompetens har i nuläget en positiv inverkan på helhetsattityden. Det finns visst förbättringsutrymme gällande engagemanget i ärendet och förmågan att ge råd och vägledning.
- Det är särskilt viktigt att söka förbättringar gällande Effektivitet då prestationen inom detta område i nuläget har en negativ inverkan på den totala nöjdheten med kommunens myndighetsutövning överlag. Störst inverkan har rutinerna kring handläggningen.

Totalt Serviceområden



Totalt Myndighetsområden



Totalt Serviceområden & Myndighetsområden

	Brandtillsyn	Bygglov	Markupplåtelser	Miljö- och hälsoskydd	Livsmedelskontroll	Serveringstillstånd	Totalt	
NKI	83	84	81	68	78	-	80	
(Bas)	(23)	(121)	(7)	(37)	(30)	(6)	(224)	
Serviceområden	Tillgänglighet	85	82	79	78	-	80	
	(Bas)	(20)	(122)	(7)	(33)	(6)	(215)	
	Information	79	78	78	68	79	83	77
	(Bas)	(22)	(122)	(7)	(35)	(29)	(7)	(222)
	Bemötande	88	87	84	74	83	-	84
	(Bas)	(24)	(121)	(7)	(37)	(29)	(6)	(224)
	Kompetens	82	86	-	65	83	-	82
(Bas)	(23)	(117)	(6)	(34)	(28)	(6)	(214)	
Rättssäkerhet	84	82	-	67	82	-	80	
(Bas)	(19)	(89)	(6)	(28)	(25)	(5)	(172)	
Effektivitet	80	82	79	71	81	79	80	
(Bas)	(20)	(116)	(7)	(34)	(29)	(7)	(213)	

Totalt Samtliga frågors svarsfördelning

Hur nöjd var du med...?

Tillgänglighet

- ... möjligheten att komma i kontakt med rätt person (er)?
- ... möjligheten att använda digitala tjänster för ditt ärende?
- ... totalt sett med tillgängligheten?

Information

- ... hur vi informerade om processen och rutinerna för ditt ärende?
- ... hur vi informerade om möjligheten att överklaga beslut?
- ... vår skriftliga information (beslut och övrig information om ditt ärende)?
- ... informationen på vår webbplats?
- ... totalt sett med informationen?

Bemötande

- ... vår attityd mot dig?
- ... vårt engagemang i ditt ärende?
- ... totalt sett med bemötandet?

Kompetens

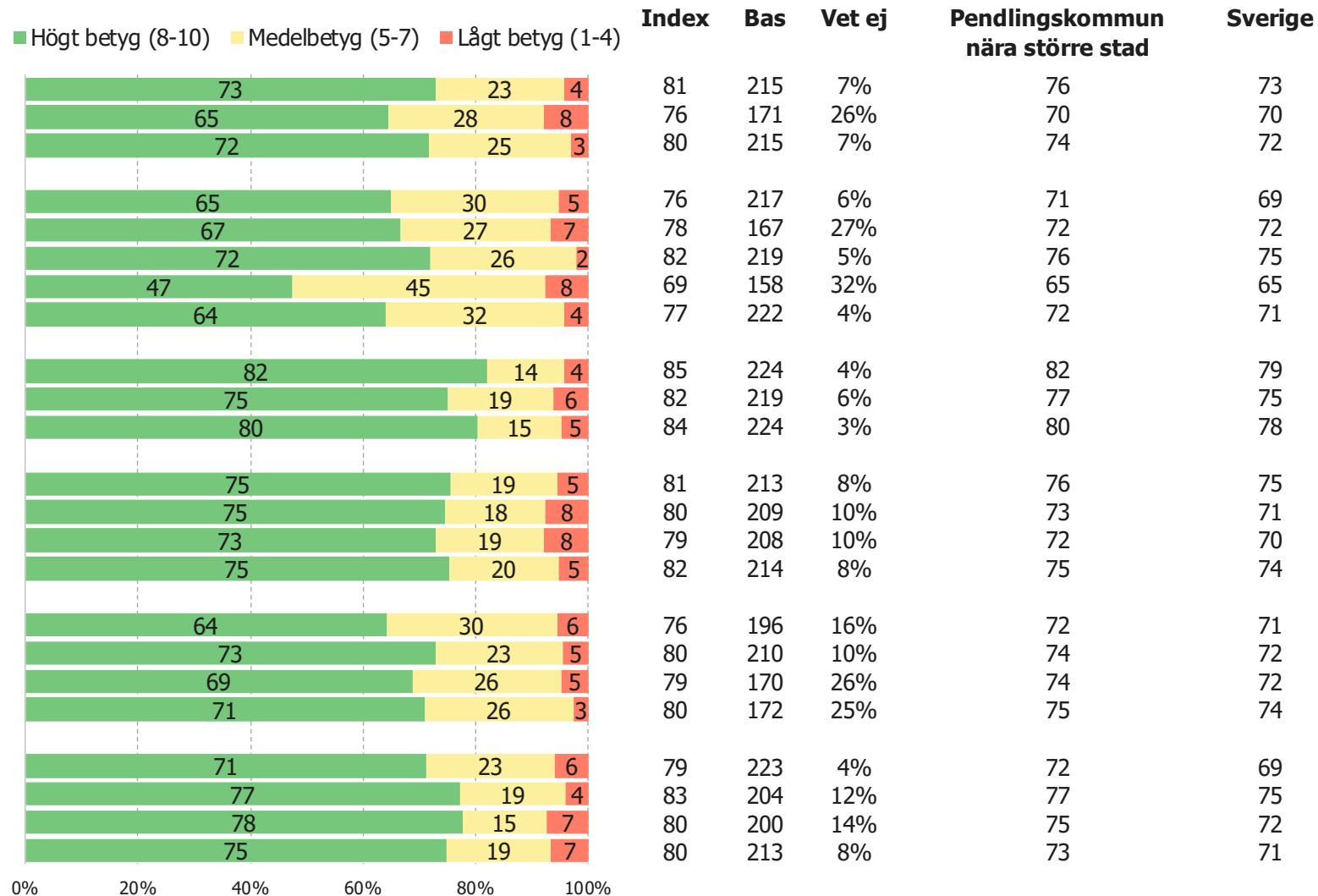
- ... vår kunskap om ämnesområdet?
- ... vår förmåga att förstå dina problem?
- ... vår förmåga att ge råd och vägledning?
- ... totalt sett med kompetensen?

Rättssäkerhet

- ... tydligheten i de lagar och regler som gäller för ditt ärende?
- ... det sätt som vi motiverade våra ställningstaganden/beslut?
- ... möjligheterna att framföra klagomål och lämna synpunkter?
- ... totalt sett med rättssäkerheten?

Effektivitet

- ... tiden för handläggningen av ditt ärende?
- ... förmågan att hålla överenskomna tidsramar?
- ... rutinerna kring handläggningen av ditt ärende?
- ... totalt sett med effektiviteten?



Totalt Effektmått och förklaringsgrad



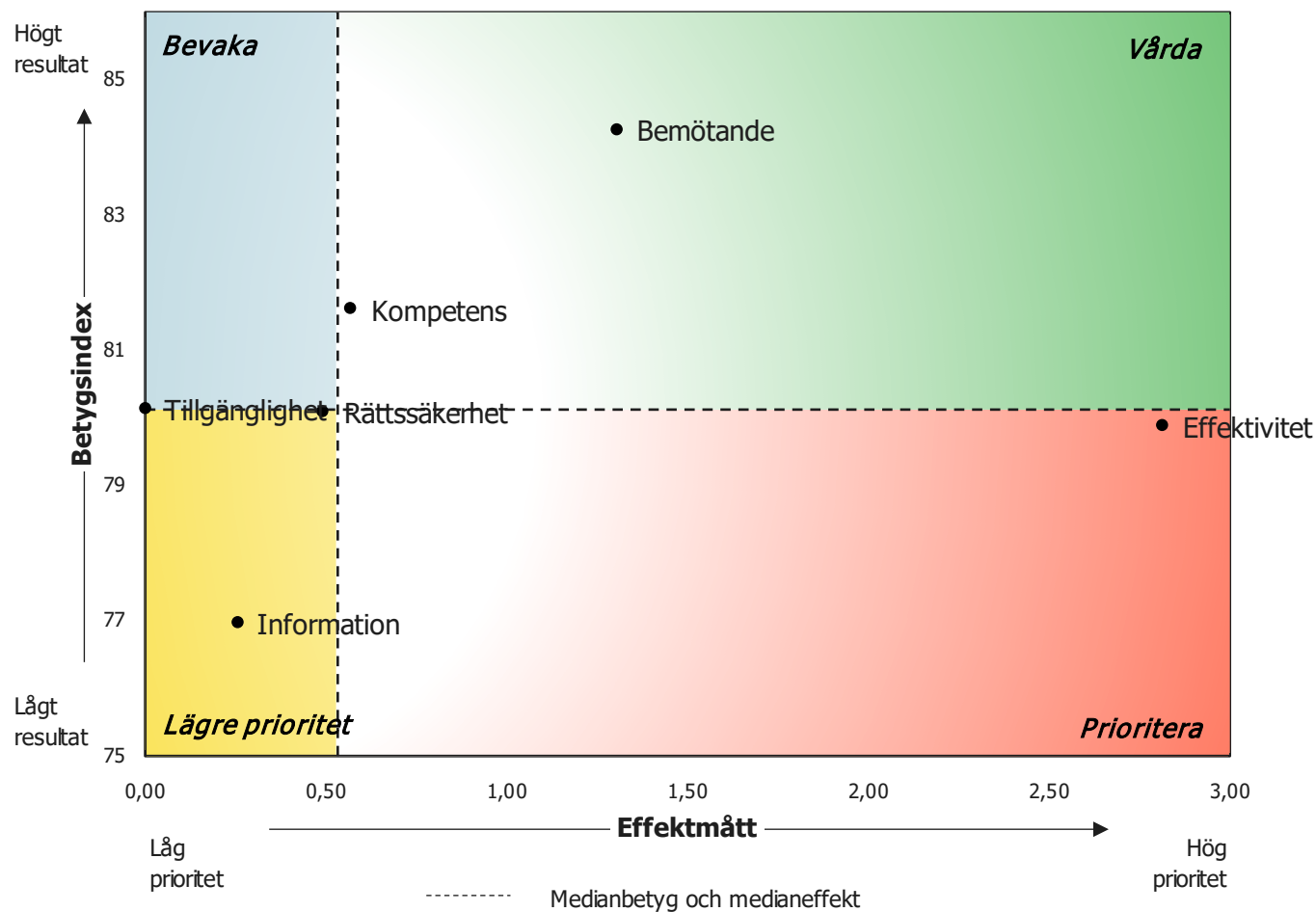
Förklaringsgrad: 86%

Effektmåtten visar i vilken utsträckning respektive serviceområde påverkar det totala NKI-värdet. För att effektmått ska beräknas krävs att minst 50 kunder har svarat på serviceområdenas totalfrågor samt de tre NKI-frågorna. Se avsnittet *Modellbeskrivning* för en mer detaljerad beskrivning av hur effektmåtten räknas fram.

Låga effektmått uppstår när kundernas betygsättning för ett serviceområde avviker från deras betygsättning av de tre NKI-frågorna (det övergripande NKI-resultatet). Man kan då anta att detta serviceområde är mindre viktigt för kundernas helhetsintryck. Ett effektmått på noll innebär dock inte att serviceområdet är helt oviktigt, utan snarare att något eller några andra serviceområden har tillmätts större betydelse för det övergripande NKI-resultatet och att kunderna är tillfreds med nivån som serviceområdet ligger på för tillfället.

R2 är ett mått på i vilken grad frågorna under respektive serviceområde förklarar det övergripande NKI-värdet. R2-värdet för Mjölby totalt är 86%, vilket är en mycket hög förklaringsgrad. Ett lägre R2 indikerar att det finns faktorer eller omständigheter som påverkar NKI-värdet som inte har täckts in av enkätens frågor. Exempelvis en negativ debatt om kommunen i lokala media som inte har något med servicen i myndighetsutövningen att göra.

Totalt Prioriteringsmatris



I prioriteringsmatrisen delas de sex serviceområdena in i fyra olika kategorier baserade på betygsindex och effektmått enligt följande:

Vårda – Serviceområden inom denna kategori upplevs som viktiga, och har också fått ett bra betyg. Detta resultat bör bibehållas och om effektmåttet är högt även förbättras.

Prioritera – Serviceområden inom denna kategori är av stor vikt att förbättra. De har hög inverkan på det totala NKI-värdet samtidigt som de ges förhållandevis låga betyg.

Lägre prioritet – Serviceområden med låga betyg, men med lägre påverkan på det totala NKI-värdet. Förbättringar kan vara önskvärda, men är inte lika viktiga som serviceområden inom kategorin "Prioritera".

Bevaka – Serviceområden inom denna kategori kräver i dagsläget ingen direkt åtgärd, då prestationen är relativt god samtidigt som det finns viktigare områden att prioritera.

Totalt

Prioriteringar inom serviceområden

Tillgänglighet	Betyg	Effekt
... möjligheten att komma i kontakt med rätt person (er)?	81	2,94
... möjligheten att använda digitala tjänster för ditt ärende?	76	1,51
Information		
... vår skriftliga information (beslut och övrig information om ditt ärende)	82	1,63
... informationen på vår webbplats?	69	1,32
... hur vi informerade om processen och rutinerna för ditt ärende?	76	0,91
... hur vi informerade om möjligheten att överklaga beslut?	78	0,60
Bemötande		
... vårt engagemang i ditt ärende?	82	2,46
... vår attityd mot dig?	85	2,28
Kompetens		
... vår förmåga att ge råd och vägledning?	79	2,31
... vår kunskap om ämnesområdet?	81	1,71
... vår förmåga att förstå dina problem?	80	0,48
Rättssäkerhet		
... det sätt som vi motiverade våra ställningstaganden/beslut?	80	2,03
... tydligheten i de lagar och regler som gäller för ditt ärende?	76	0,40
... möjligheterna att framföra klagomål och lämna synpunkter?	79	1,98
Effektivitet		
... rutinerna kring handläggningen av ditt ärende?	80	3,32
... tiden för handläggningen av ditt ärende?	79	1,16
... förmågan att hålla överenskomna tidsramar?	83	0,38

Åtgärdslistan syftar till att komplettera prioriteringsmatrisen och visar vilka enskilda frågor inom varje serviceområde som har störst betydelse för den totala nöjdheten med området. Kategorierna gäller även här:

Vårda – Frågor inom denna kategori upplevs som viktiga, och har också fått ett bra betyg. Detta resultat bör bibehållas och om effektmåttet är högt även förbättras.

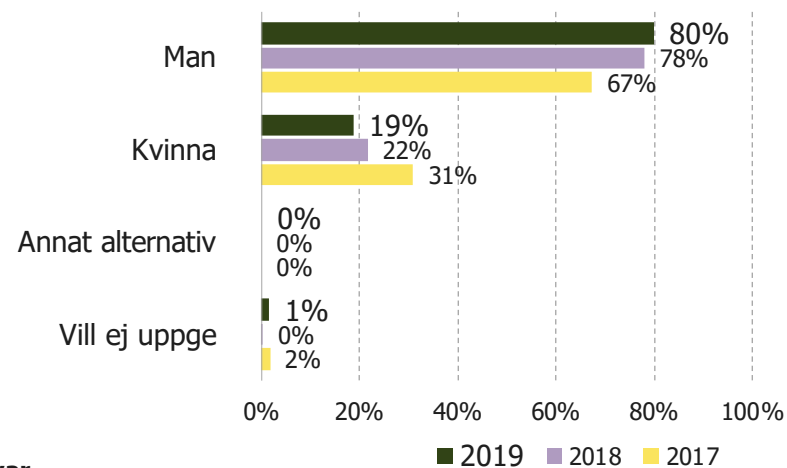
Prioritera – Frågor inom denna kategori är av stor vikt att förbättra. De har hög inverkan på totalbetyget samtidigt som de ges förhållandevis låga betyg.

Lägre prioritet – Frågor med låga betyg, men med lägre påverkan på det totala betyget. Förbättringar kan vara önskvärda, men är inte lika viktiga som frågor inom kategorin "Prioritera".

Bevaka – Frågor inom denna kategori kräver i dagsläget ingen direkt åtgärd, då prestationen är relativt god samtidigt som det finns viktigare områden att prioritera.

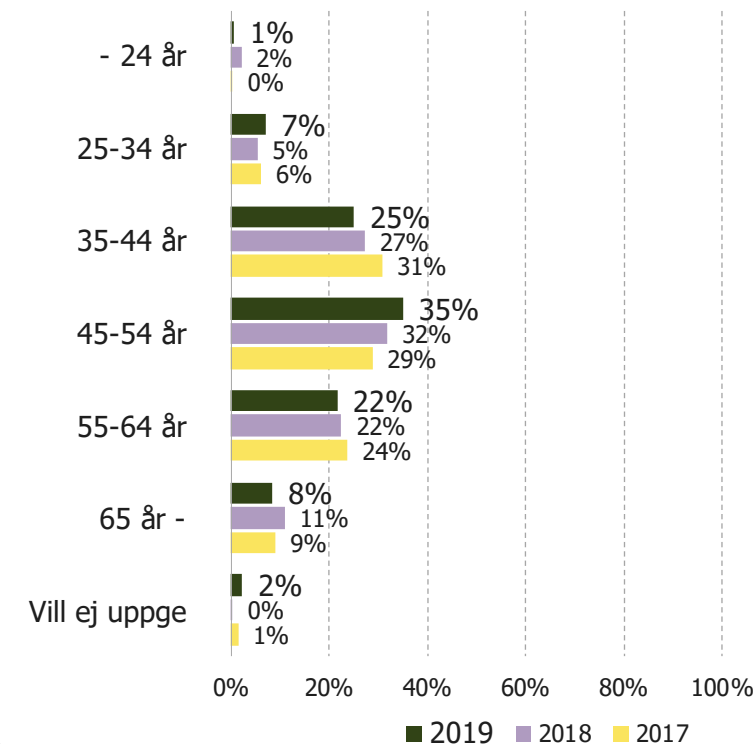
Totalt Fakta om respondenterna

Är du en man eller kvinna?



Bas: 231 svar.

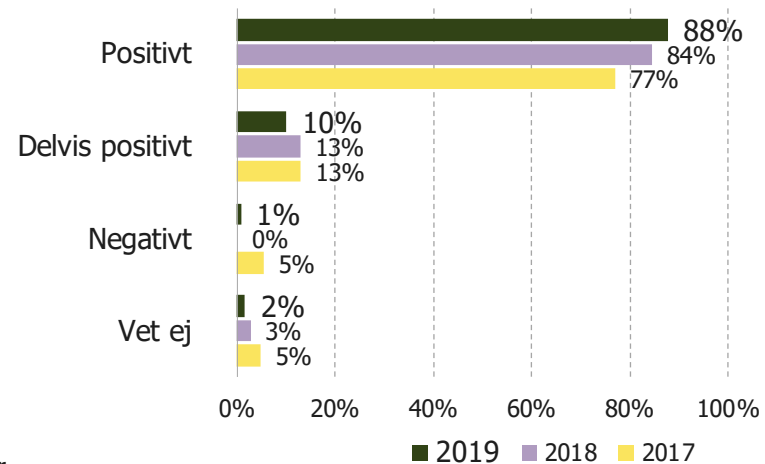
Hur gammal är du?



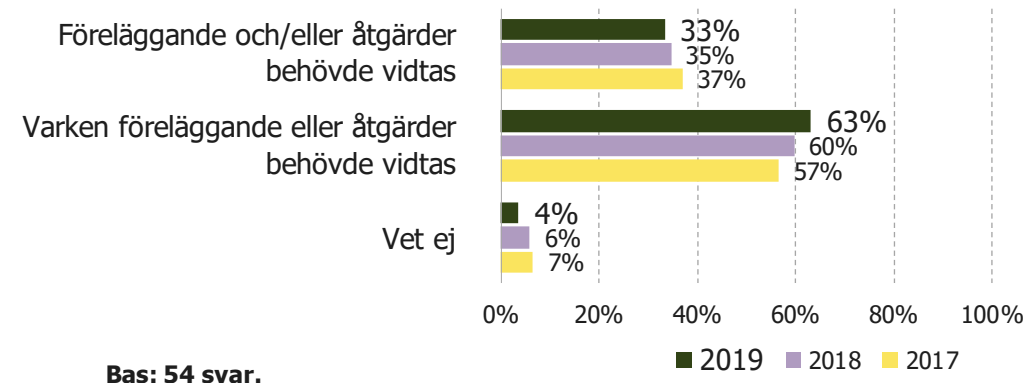
Bas: 231 svar.

Totalt Fakta om respondenterna

Hur utföll ärendet för dig? (Tillstånd/anmälan)

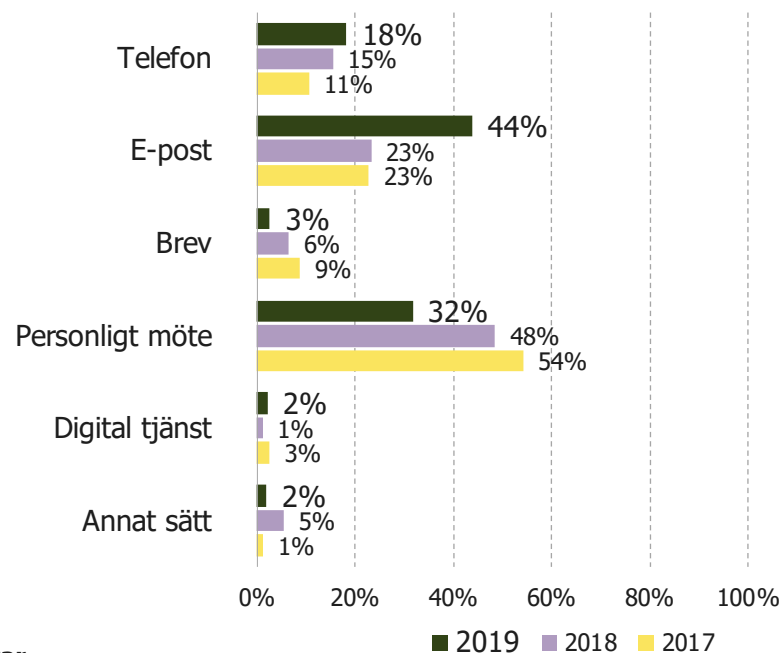


Hur utföll ärendet för dig? (Tillsyn)

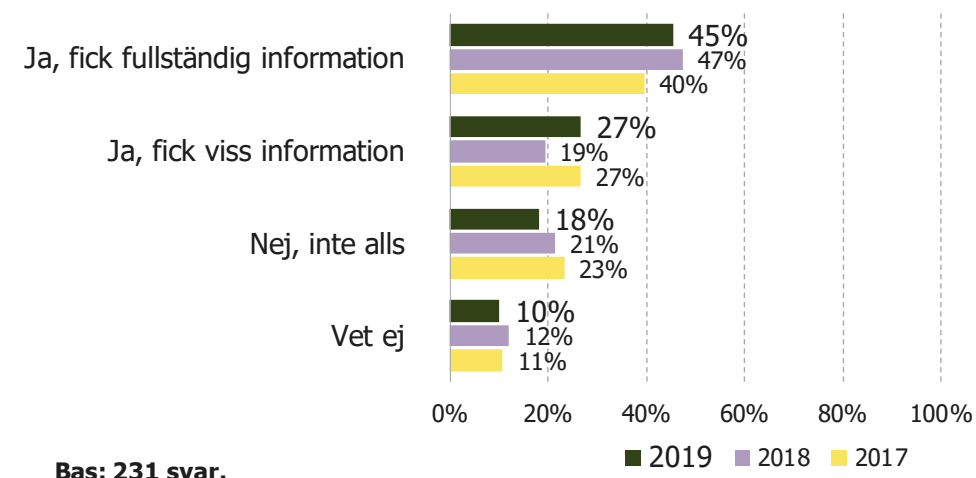


Totalt Fakta om respondenterna

Vilket var ditt huvudsakliga kommunikationssätt med oss i detta ärende?

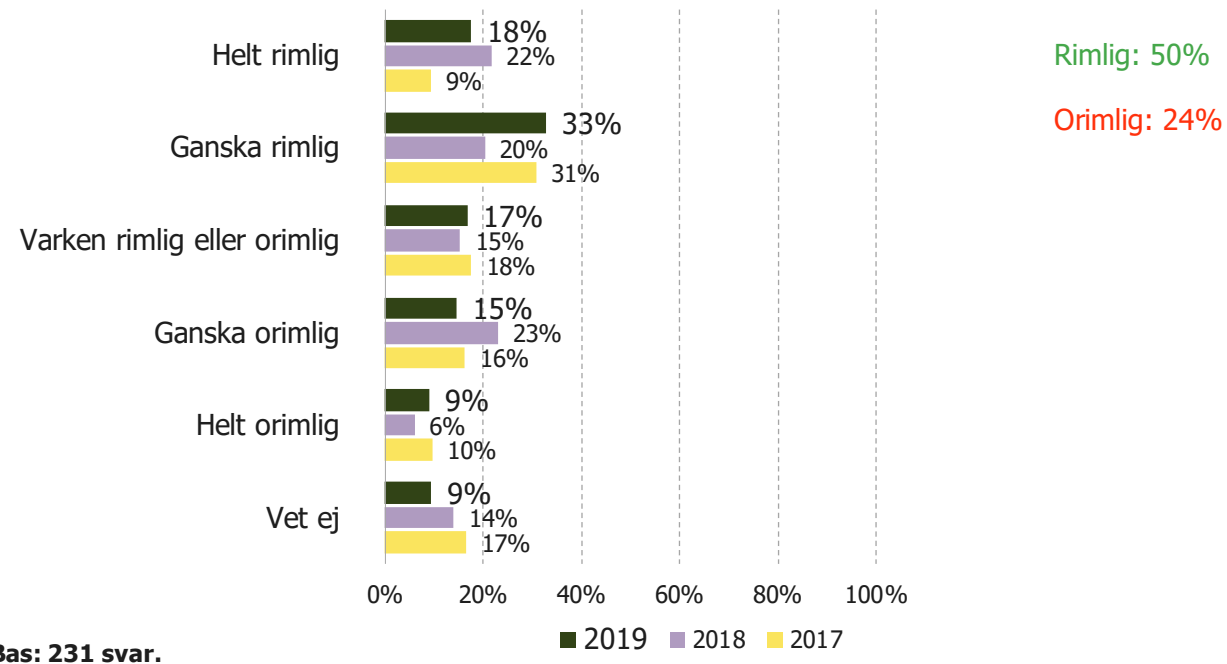


Blev du i förväg informerad om vilka tjänster som ingick i avgiften?



Totalt Fakta om respondenterna

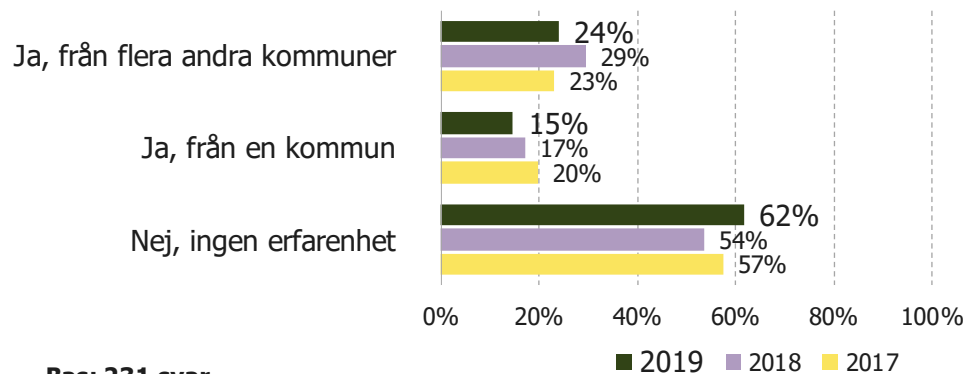
Hur rimlig anser du att avgiften för hanteringen av ditt ärende var?



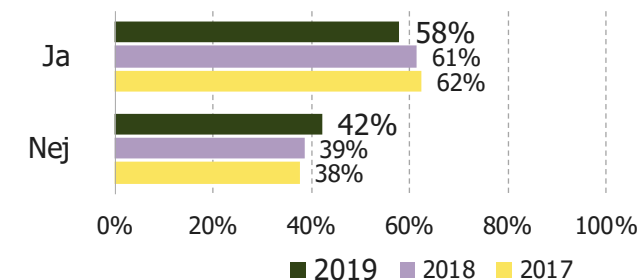
Totalt

Fakta om respondenterna

Har du erfarenhet av någon annan kommuns service inom samma myndighetsområde?



Har du varit kontakt med oss i denna typ av ärende tidigare?



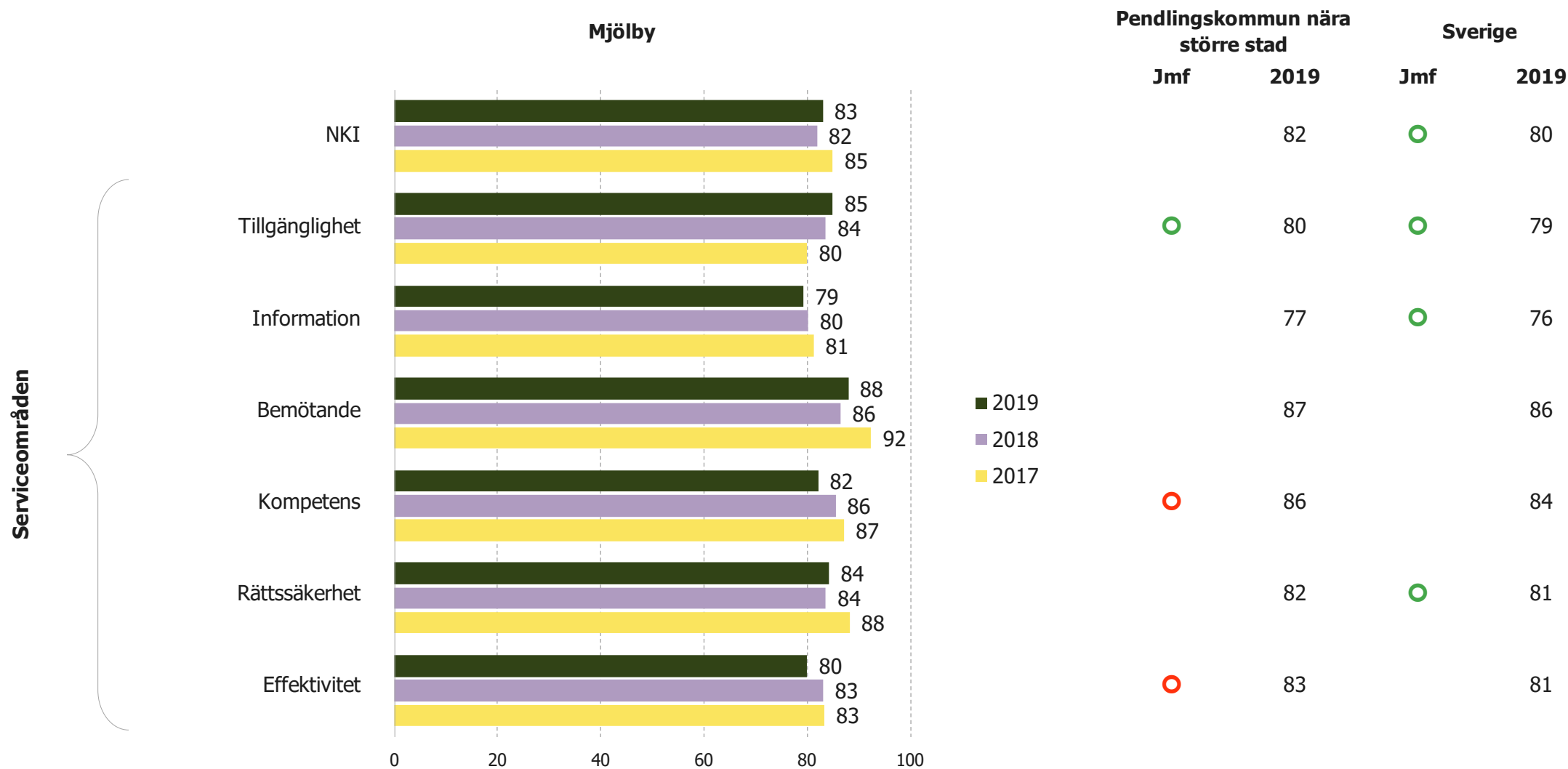
Brandtillsyn



Brandtillsyn Sammanfattning

- NKI för Brandtillsyn uppgår till 83, vilket är en mycket bra nivå. Resultatet ligger på samma nivå som föregående mätning (2018: 82).
- Högst omdöme ges Bemötande, med ett index på 88. Samtliga serviceområden har ett index mellan 79-88.

Brandtillsyn Serviceområden



Brandtillsyn

Samtliga frågors svarsfördelning

Hur nöjd var du med...?

Tillgänglighet

- ... möjligheten att komma i kontakt med rätt person (er)?
- ... möjligheten att använda digitala tjänster för ditt ärende?
- ... totalt sett med tillgängligheten?

Information

- ... hur vi informerade om processen och rutinerna för ditt ärende?
- ... hur vi informerade om möjligheten att överklaga beslut?
- ... vår skriftliga information (beslut och övrig information om ditt ärende)?
- ... informationen på vår webbplats?
- ... totalt sett med informationen?

Bemötande

- ... vår attityd mot dig?
- ... vårt engagemang i ditt ärende?
- ... totalt sett med bemötandet?

Kompetens

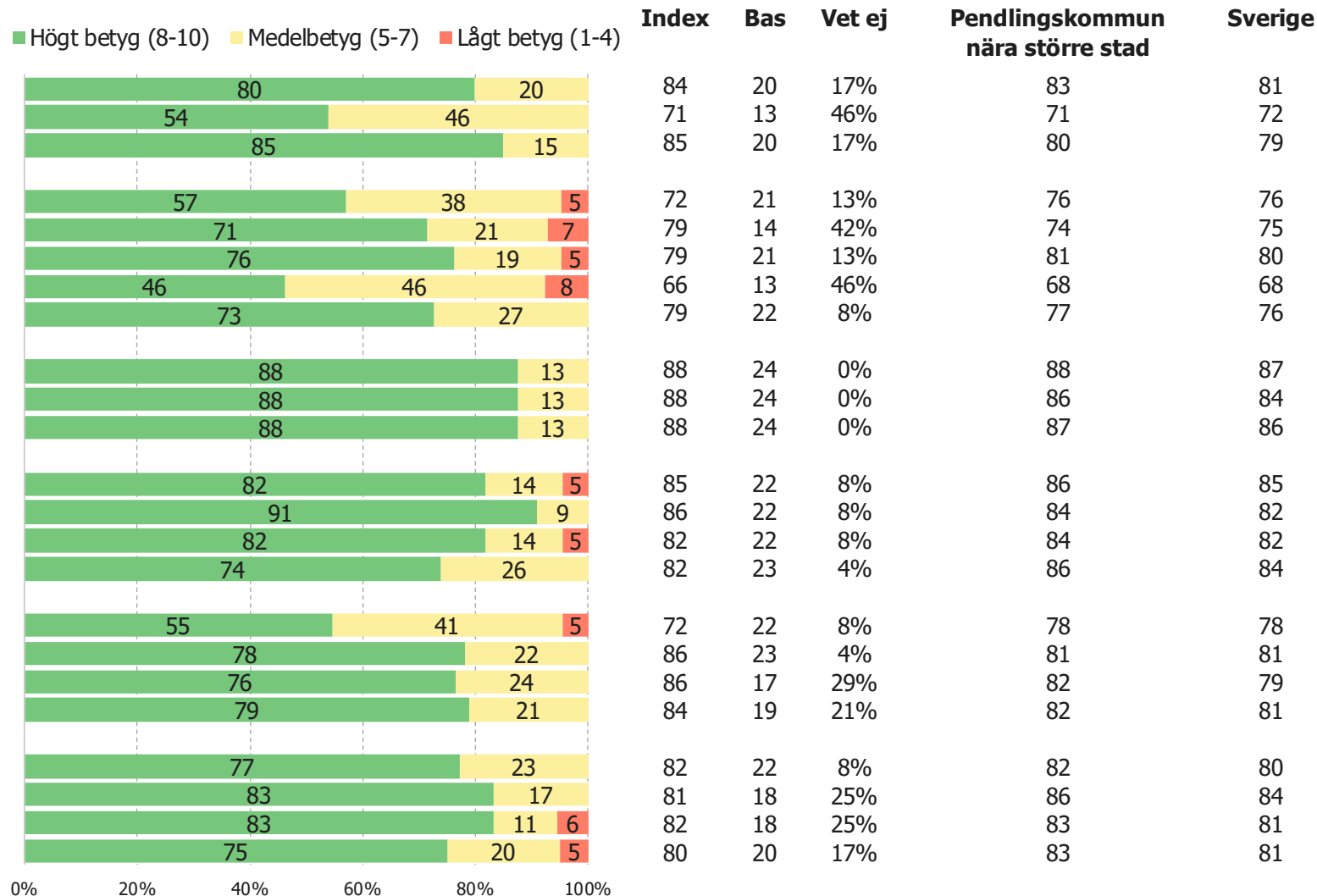
- ... vår kunskap om ämnesområdet?
- ... vår förmåga att förstå dina problem?
- ... vår förmåga att ge råd och vägledning?
- ... totalt sett med kompetensen?

Rättssäkerhet

- ... tydligheten i de lagar och regler som gäller för ditt ärende?
- ... det sätt som vi motiverade våra ställningstaganden/beslut?
- ... möjligheterna att framföra klagomål och lämna synpunkter?
- ... totalt sett med rättssäkerheten?

Effektivitet

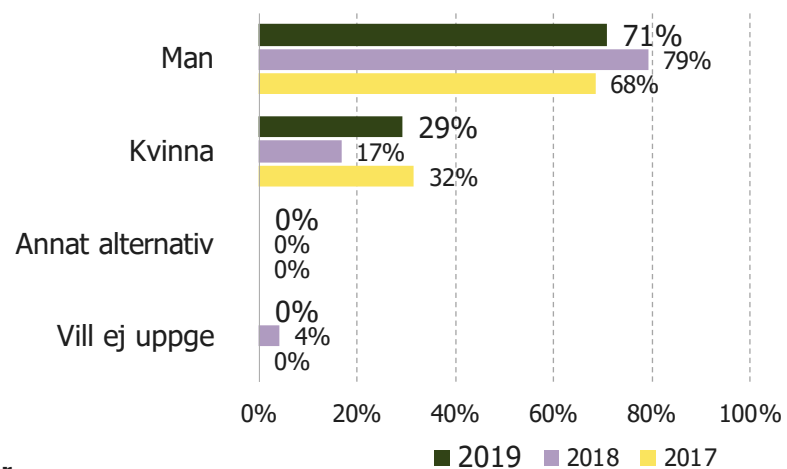
- ... tiden för handläggningen av ditt ärende?
- ... förmågan att hålla överenskomna tidsramar?
- ... rutinerna kring handläggningen av ditt ärende?
- ... totalt sett med effektiviteten?



Brandtillsyn

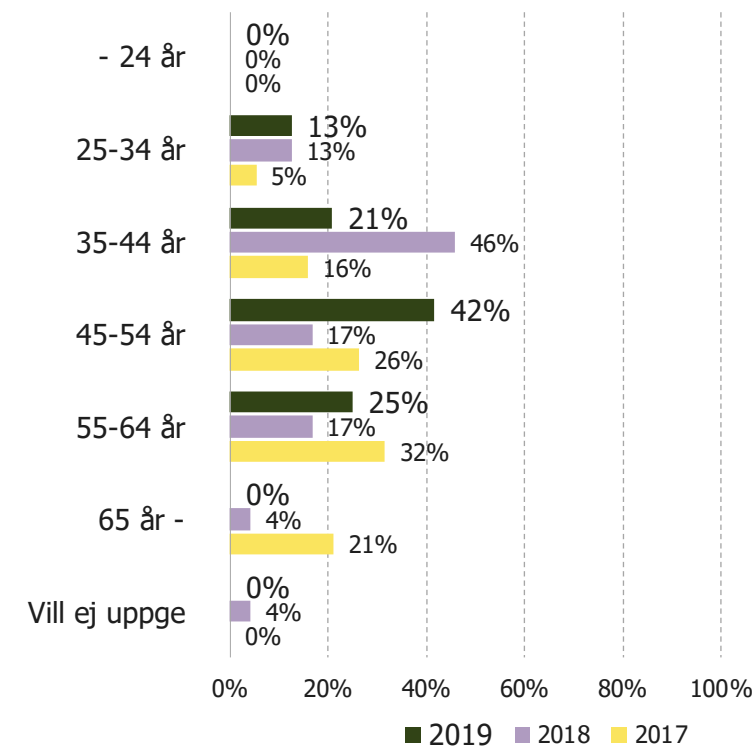
Fakta om respondenterna

Är du en man eller kvinna?



Bas: 24 svar.

Hur gammal är du?

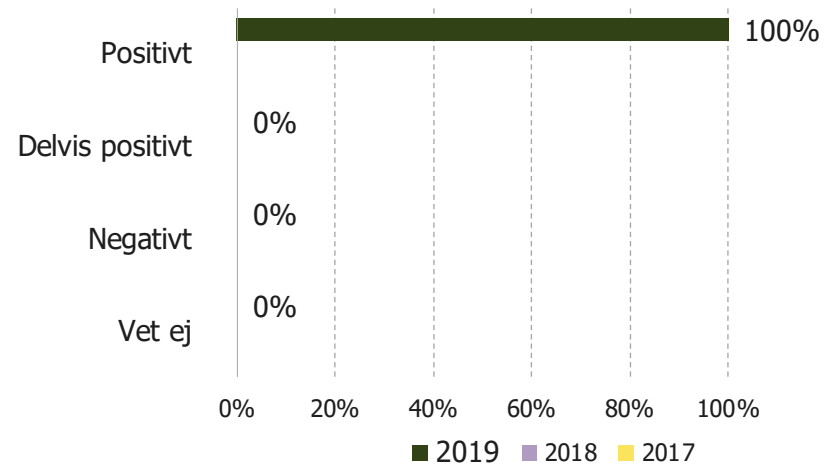


Bas: 24 svar.

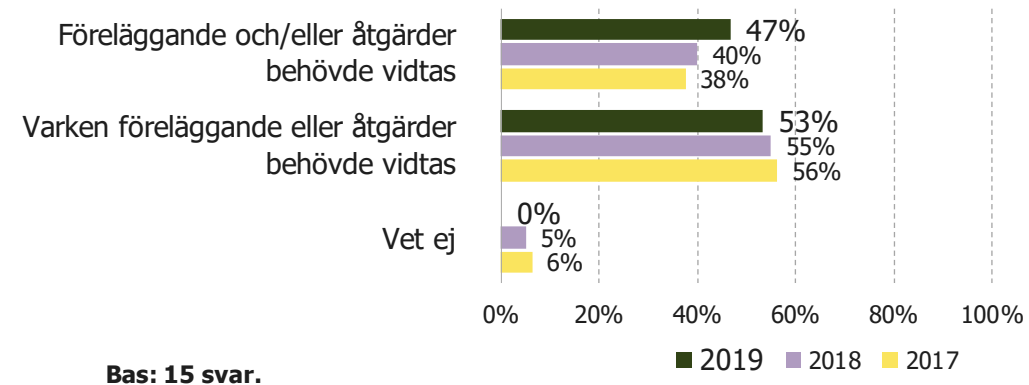
Brandtillsyn

Fakta om respondenterna

Hur utföll ärendet för dig? (Tillstånd/anmälan)



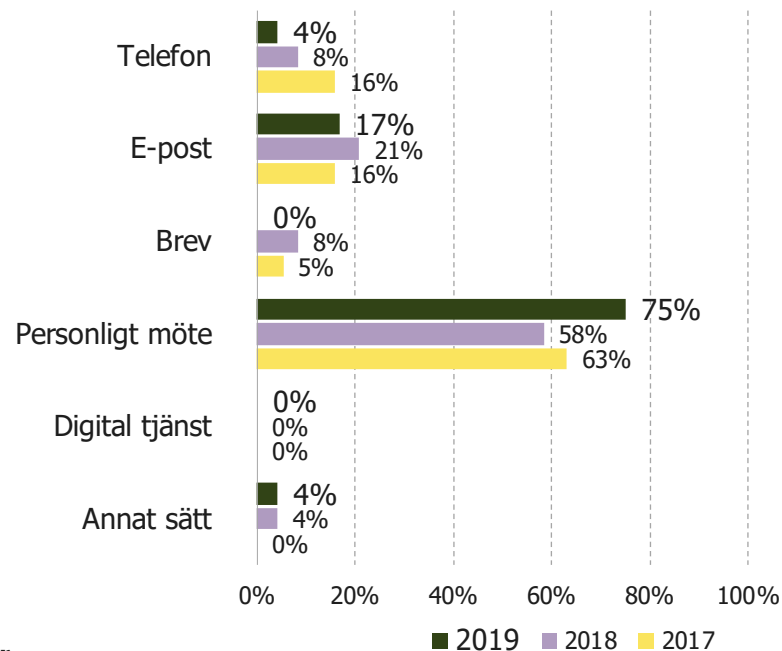
Hur utföll ärendet för dig? (Tillsyn)



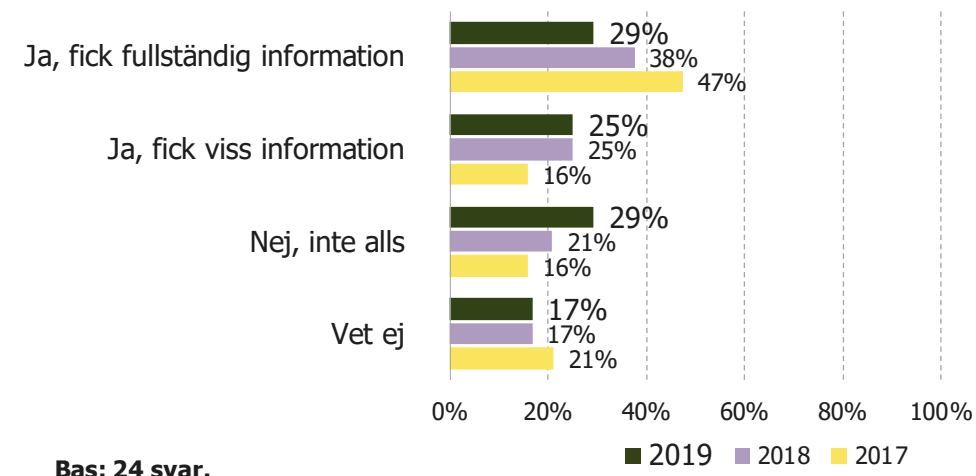
Brandtillsyn

Fakta om respondenterna

Vilket var ditt huvudsakliga kommunikationssätt med oss i detta ärende?



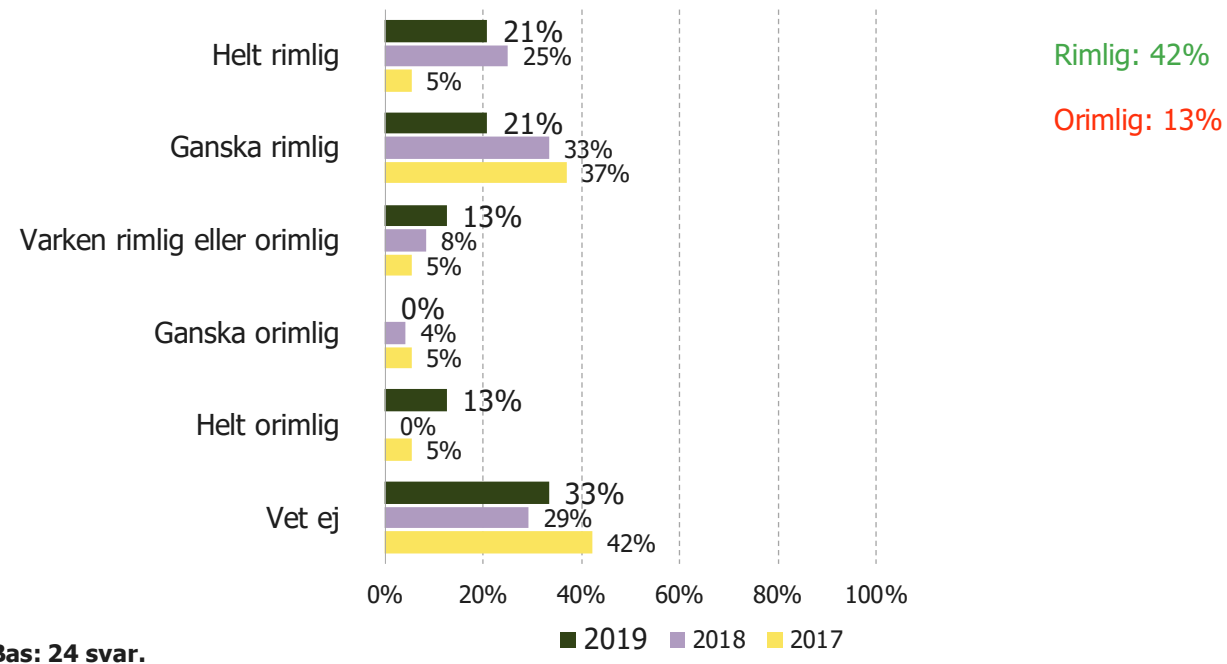
Blev du i förväg informerad om vilka tjänster som ingick i avgiften?



Brandtillsyn

Fakta om respondenterna

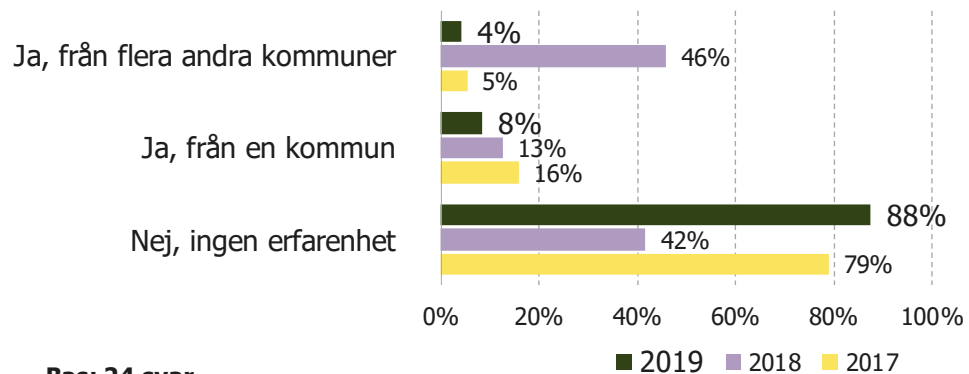
Hur rimlig anser du att avgiften för hanteringen av ditt ärende var?



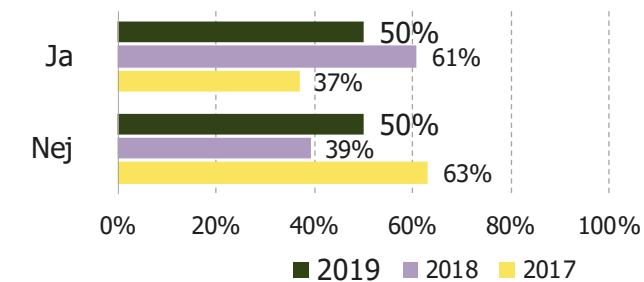
Brandtillsyn

Fakta om respondenterna

Har du erfarenhet av någon annan kommuns service inom samma myndighetsområde?



Har du varit kontakt med oss i denna typ av ärende tidigare?



Bygglov



Bygglov

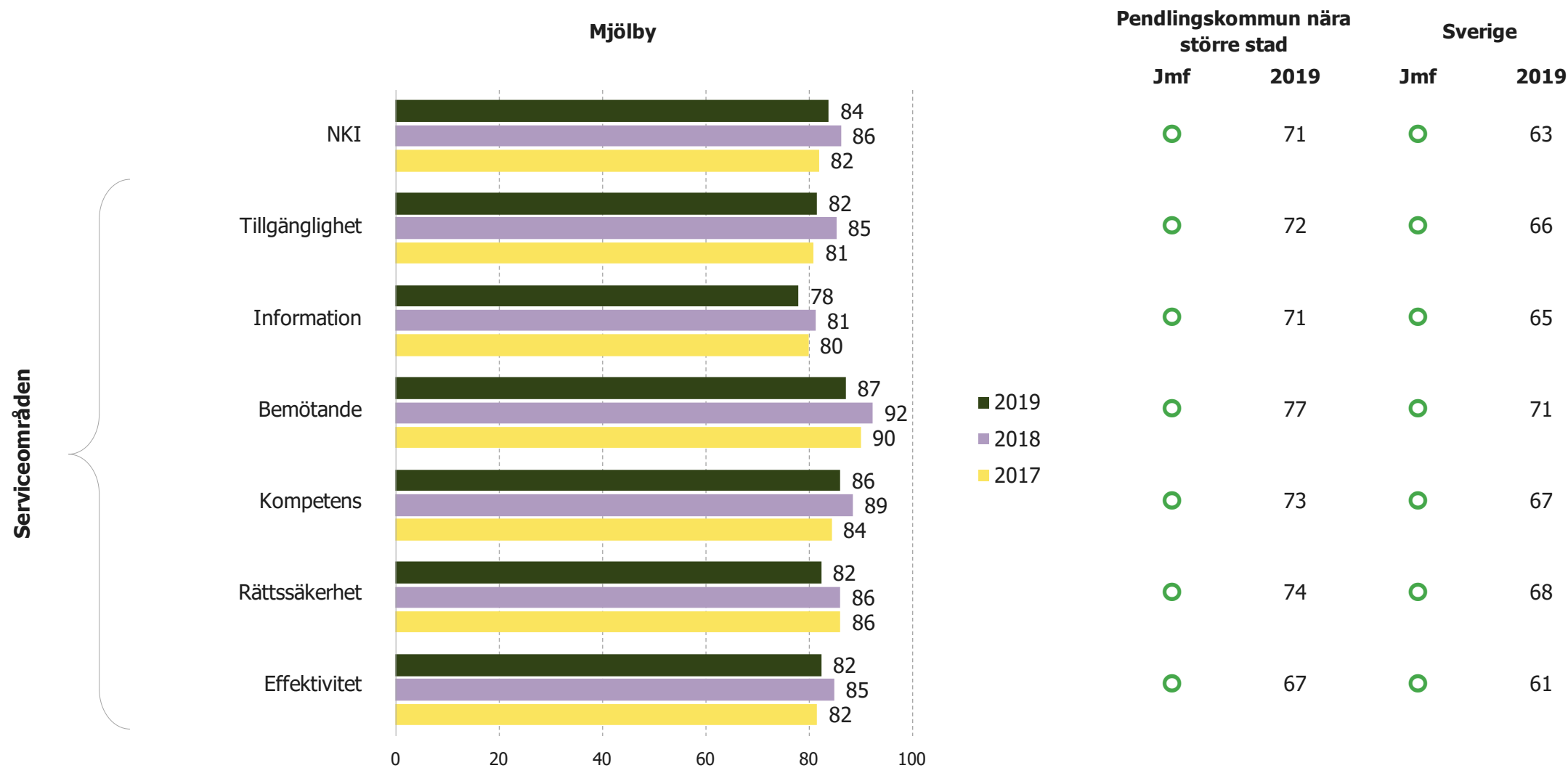
Sammanfattning & rekommendationer

- NKI för Bygglov uppgår till 84, vilket är en mycket bra nivå. Resultatet ligger på ungefär samma nivå som föregående mätning (2018: 86).
- Högst omdöme ges Bemötande, med ett index på 87. Samtliga serviceområden har ett index mellan 78-87.

Rekommendationerna bygger på dels det övergripande resultatet och dels den sambandsanalys som görs för att identifiera vilka frågeområden och vilka enskilda frågor som har en stor påverkan på nöjdheten och därmed bör prioriteras.

- Hög prestation gällande Kompetens har i nuläget en positiv inverkan på helhetsattityden. Det finns visst förbättringsutrymme gällande förmågan att ge råd och vägledning.

Bygglov Serviceområden



Bygglov

Samtliga frågors svarsfördelning

Hur nöjd var du med...?

Tillgänglighet

- ... möjligheten att komma i kontakt med rätt person (er)?
- ... möjligheten att använda digitala tjänster för ditt ärende?
- ... totalt sett med tillgängligheten?

Information

- ... hur vi informerade om processen och rutinerna för ditt ärende?
- ... hur vi informerade om möjligheten att överklaga beslut?
- ... vår skriftliga information (beslut och övrig information om ditt ärende)?
- ... informationen på vår webbplats?
- ... totalt sett med informationen?

Bemötande

- ... vår attityd mot dig?
- ... vårt engagemang i ditt ärende?
- ... totalt sett med bemötandet?

Kompetens

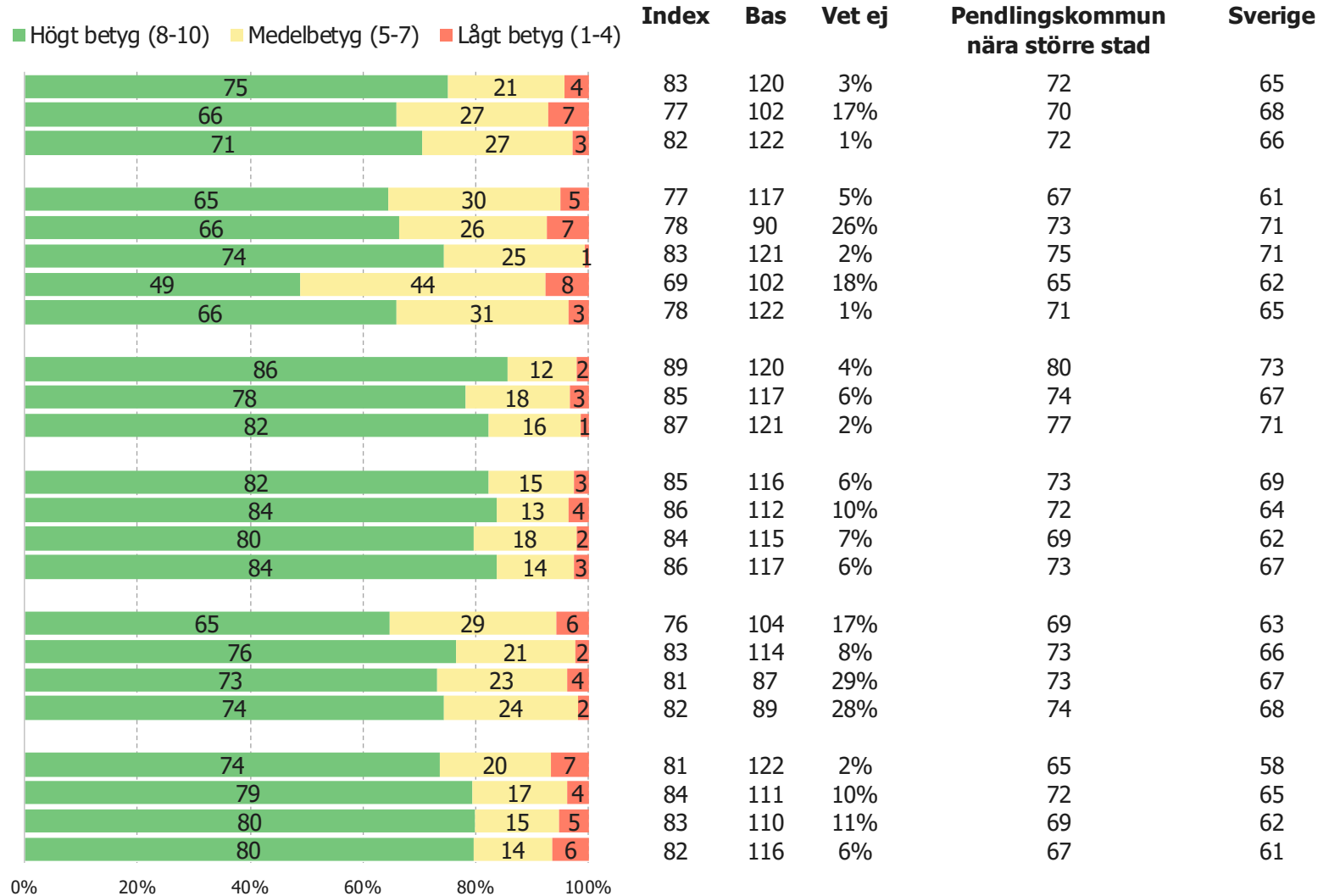
- ... vår kunskap om ämnesområdet?
- ... vår förmåga att förstå dina problem?
- ... vår förmåga att ge råd och vägledning?
- ... totalt sett med kompetensen?

Rättssäkerhet

- ... tydligheten i de lagar och regler som gäller för ditt ärende?
- ... det sätt som vi motiverade våra ställningstaganden/beslut?
- ... möjligheterna att framföra klagomål och lämna synpunkter?
- ... totalt sett med rättssäkerheten?

Effektivitet

- ... tiden för handläggningen av ditt ärende?
- ... förmågan att hålla överenskomna tidsramar?
- ... rutinerna kring handläggningen av ditt ärende?
- ... totalt sett med effektiviteten?



Bygglov

Effektmått och förklaringsgrad



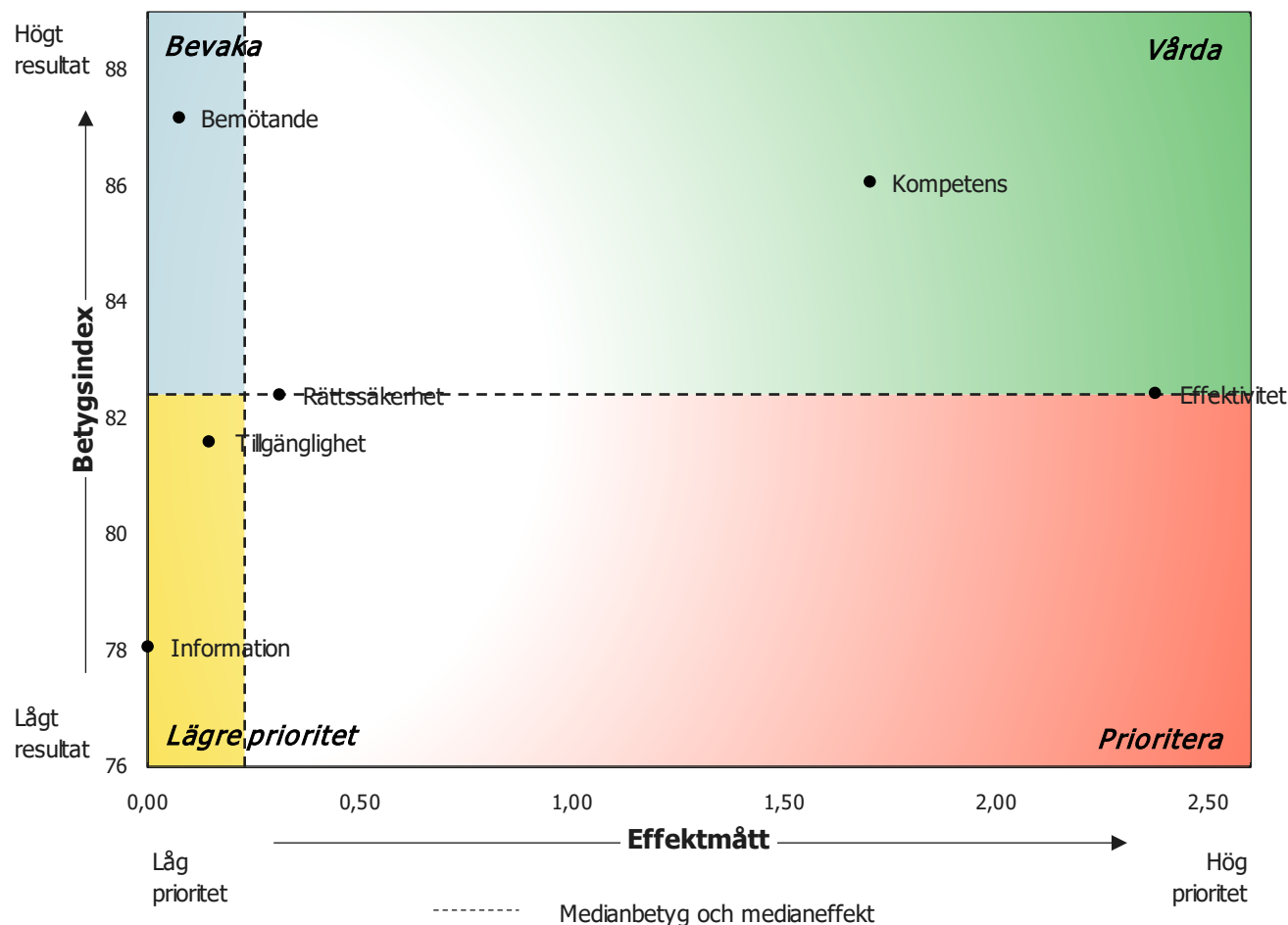
Förklaringsgrad: 84%

Effektmåtten visar i vilken utsträckning respektive serviceområde påverkar det totala NKI-värdet. För att effektmått ska beräknas krävs att minst 50 kunder har svarat på serviceområdenas totalfrågor samt de tre NKI-frågorna. Se avsnittet *Modellbeskrivning* för en mer detaljerad beskrivning av hur effektmåtten räknas fram.

Låga effektmått uppstår när kundernas betygsättning för ett serviceområde avviker från deras betygsättning av de tre NKI-frågorna (det övergripande NKI-resultatet). Man kan då anta att detta serviceområde är mindre viktigt för kundernas helhetsintryck. Ett effektmått på noll innebär dock inte att serviceområdet är helt oviktigt, utan snarare att något eller några andra serviceområden har tillmätts större betydelse för det övergripande NKI-resultatet och att kunderna är tillfreds med nivån som serviceområdet ligger på för tillfället.

R2 är ett mått på i vilken grad frågorna under respektive serviceområde förklarar det övergripande NKI-värdet. R2-värdet för Bygglov är 84%, vilket är en mycket hög förklaringsgrad. Ett lägre R2 indikerar att det finns faktorer eller omständigheter som påverkar NKI-värdet som inte har täckts in av enkätens frågor. Exempelvis en negativ debatt om kommunen i lokala media som inte har något med servicen i myndighetsutövningen att göra.

Bygglov Prioriteringsmatris



I prioriteringsmatrisen delas de sex serviceområdena in i fyra olika kategorier baserade på betygsindex och effektmått enligt följande:

Vårda – Serviceområden inom denna kategori upplevs som viktiga, och har också fått ett bra betyg. Detta resultat bör bibehållas och om effektmåttet är högt även förbättras.

Prioritera – Serviceområden inom denna kategori är av stor vikt att förbättra. De har hög inverkan på det totala NKI-värdet samtidigt som de ges förhållandevis låga betyg.

Lägre prioritet – Serviceområden med låga betyg, men med lägre påverkan på det totala NKI-värdet. Förbättringar kan vara önskvärda, men är inte lika viktiga som serviceområden inom kategorin "Prioritera".

Bevaka – Serviceområden inom denna kategori kräver i dagsläget ingen direkt åtgärd, då prestationen är relativt god samtidigt som det finns viktigare områden att prioritera.

Bygglov

Prioriteringar inom serviceområden

Tillgänglighet	Betyg	Effekt
... möjligheten att komma i kontakt med rätt person (er)?	83	3,18
... möjligheten att använda digitala tjänster för ditt ärende?	77	1,51
Information		
... vår skriftliga information (beslut och övrig information om ditt ärende)	83	1,61
... hur vi informerade om processen och rutinerna för ditt ärende?	77	1,58
... informationen på vår webbplats?	69	1,29
... hur vi informerade om möjligheten att överklaga beslut?	78	0,01
Bemötande		
... vårt engagemang i ditt ärende?	85	2,63
... vår attityd mot dig?	89	2,20
Kompetens		
... vår förmåga att ge råd och vägledning?	84	2,42
... vår kunskap om ämnesområdet?	85	1,95
... vår förmåga att förstå dina problem?	86	0,47
Rättssäkerhet		
... det sätt som vi motiverade våra ställningstaganden/beslut?	83	2,30
... tydligheten i de lagar och regler som gäller för ditt ärende?	76	0,00
... möjligheterna att framföra klagomål och lämna synpunkter?	81	2,23
Effektivitet		
... rutinerna kring handläggningen av ditt ärende?	83	3,35
... tiden för handläggningen av ditt ärende?	81	0,87
... förmågan att hålla överenskomna tidsramar?	84	0,79

Åtgärdslistan syftar till att komplettera prioriteringsmatrisen och visar vilka enskilda frågor inom varje serviceområde som har störst betydelse för den totala nöjdheten med området. Kategorierna gäller även här:

Vårda – Frågor inom denna kategori upplevs som viktiga, och har också fått ett bra betyg. Detta resultat bör bibehållas och om effektmåttet är högt även förbättras.

Prioritera – Frågor inom denna kategori är av stor vikt att förbättra. De har hög inverkan på totalbetyget samtidigt som de ges förhållandevis låga betyg.

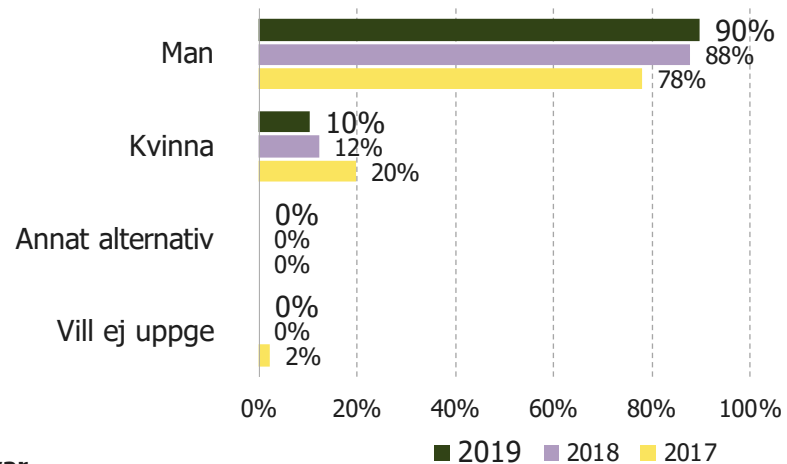
Lägre prioritet – Frågor med låga betyg, men med lägre påverkan på det totala betyget. Förbättringar kan vara önskvärda, men är inte lika viktiga som frågor inom kategorin "Prioritera".

Bevaka – Frågor inom denna kategori kräver i dagsläget ingen direkt åtgärd, då prestationen är relativt god samtidigt som det finns viktigare områden att prioritera.

Bygglov

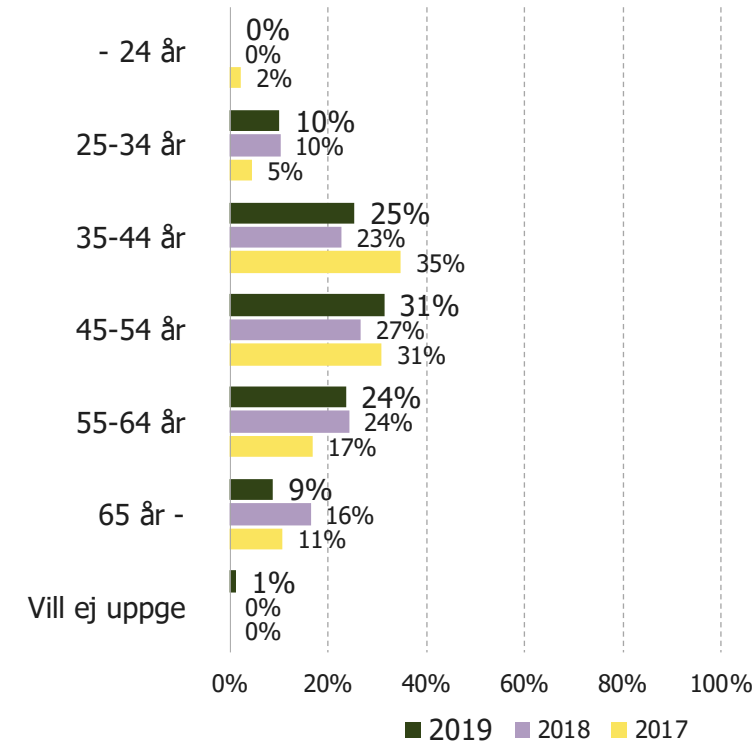
Fakta om respondenterna

Är du en man eller kvinna?



Bas: 124 svar.

Hur gammal är du?

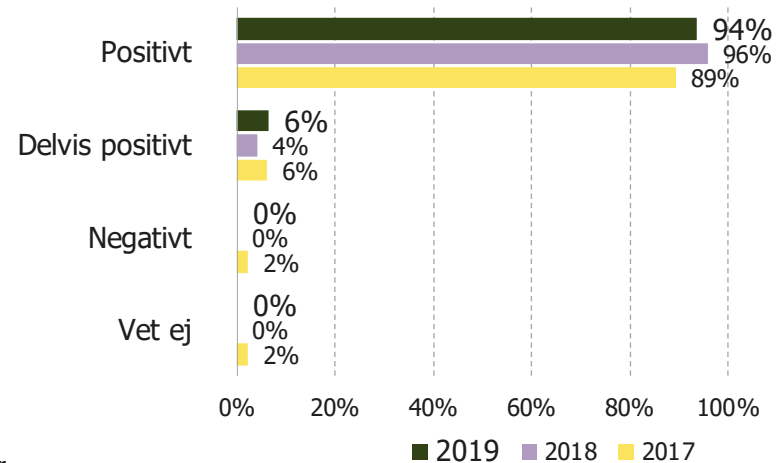


Bas: 124 svar.

Bygglov

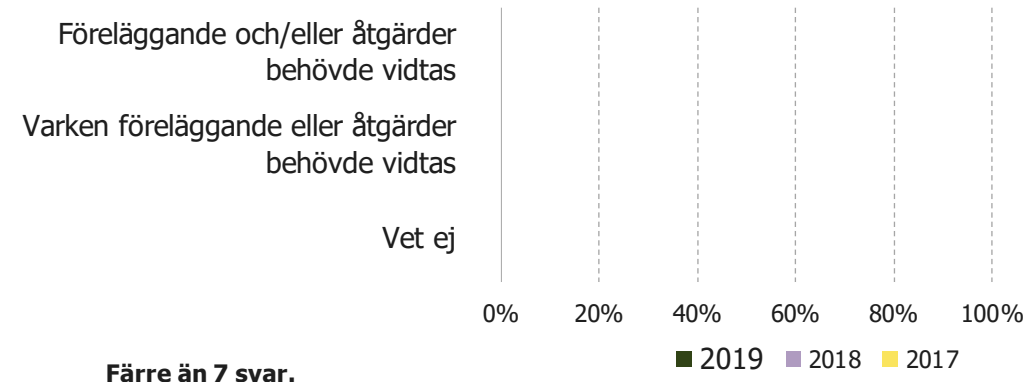
Fakta om respondenterna

Hur utföll ärendet för dig? (Tillstånd/anmälan)



Bas: 124 svar.

Hur utföll ärendet för dig? (Tillsyn)

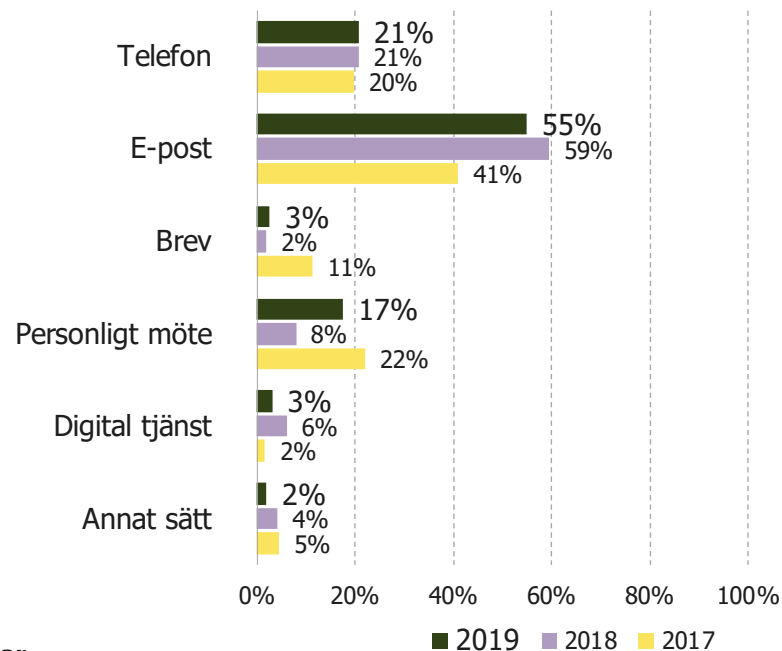


Färre än 7 svar.

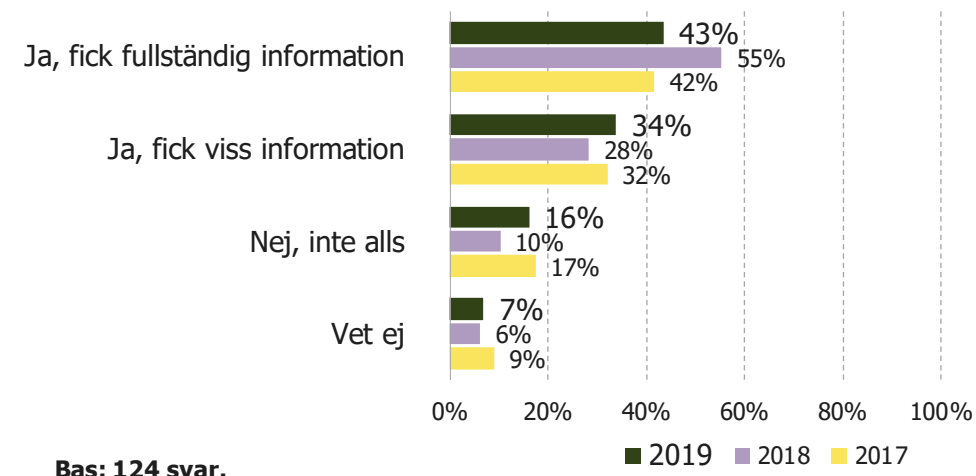
Bygglov

Fakta om respondenterna

Vilket var ditt huvudsakliga kommunikationssätt med oss i detta ärende?



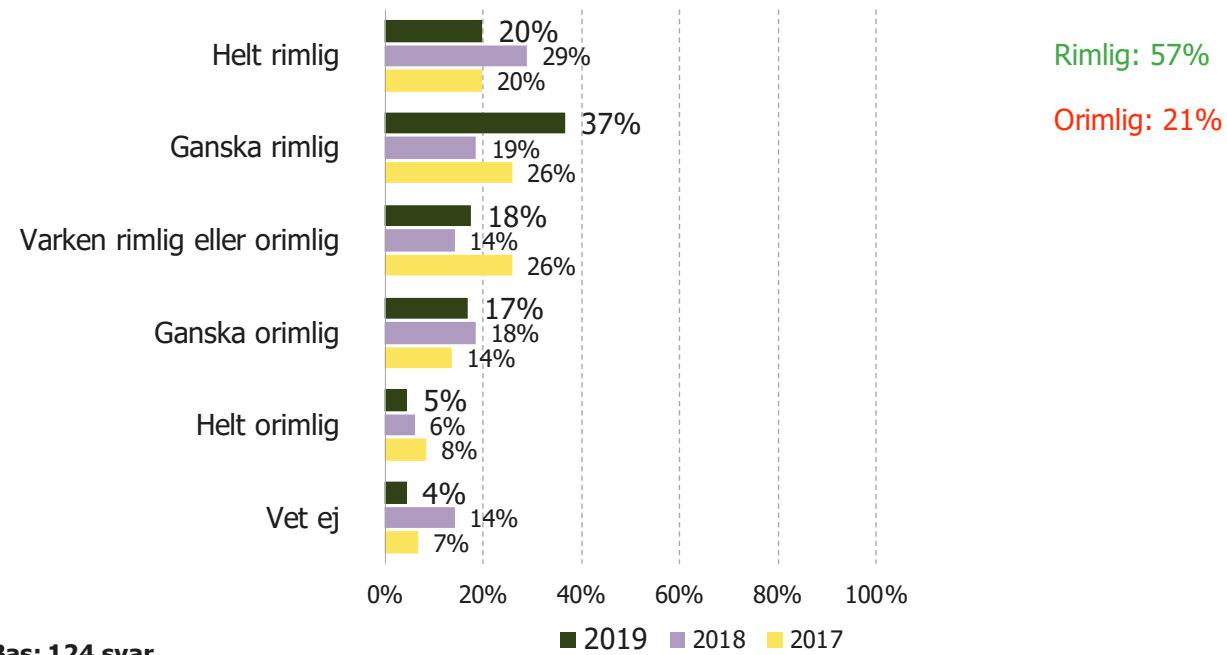
Blev du i förväg informerad om vilka tjänster som ingick i avgiften?



Bygglov

Fakta om respondenterna

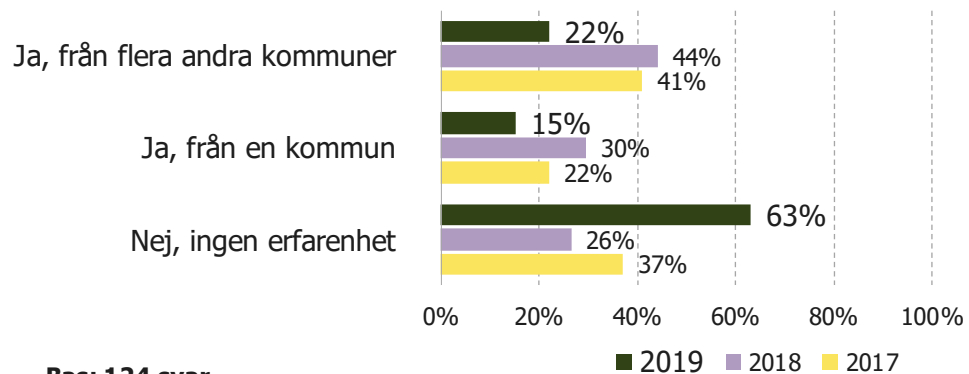
Hur rimlig anser du att avgiften för hanteringen av ditt ärende var?



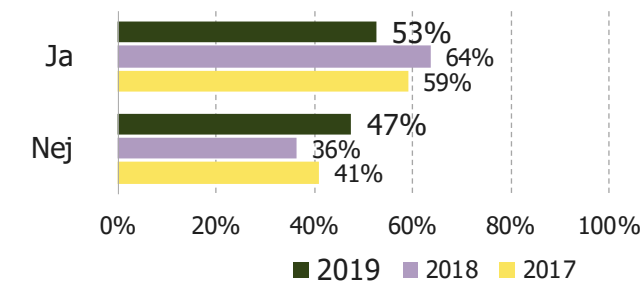
Bygglov

Fakta om respondenterna

Har du erfarenhet av någon annan kommuns service inom samma myndighetsområde?



Har du varit kontakt med oss i denna typ av ärende tidigare?



Markupplåtelser

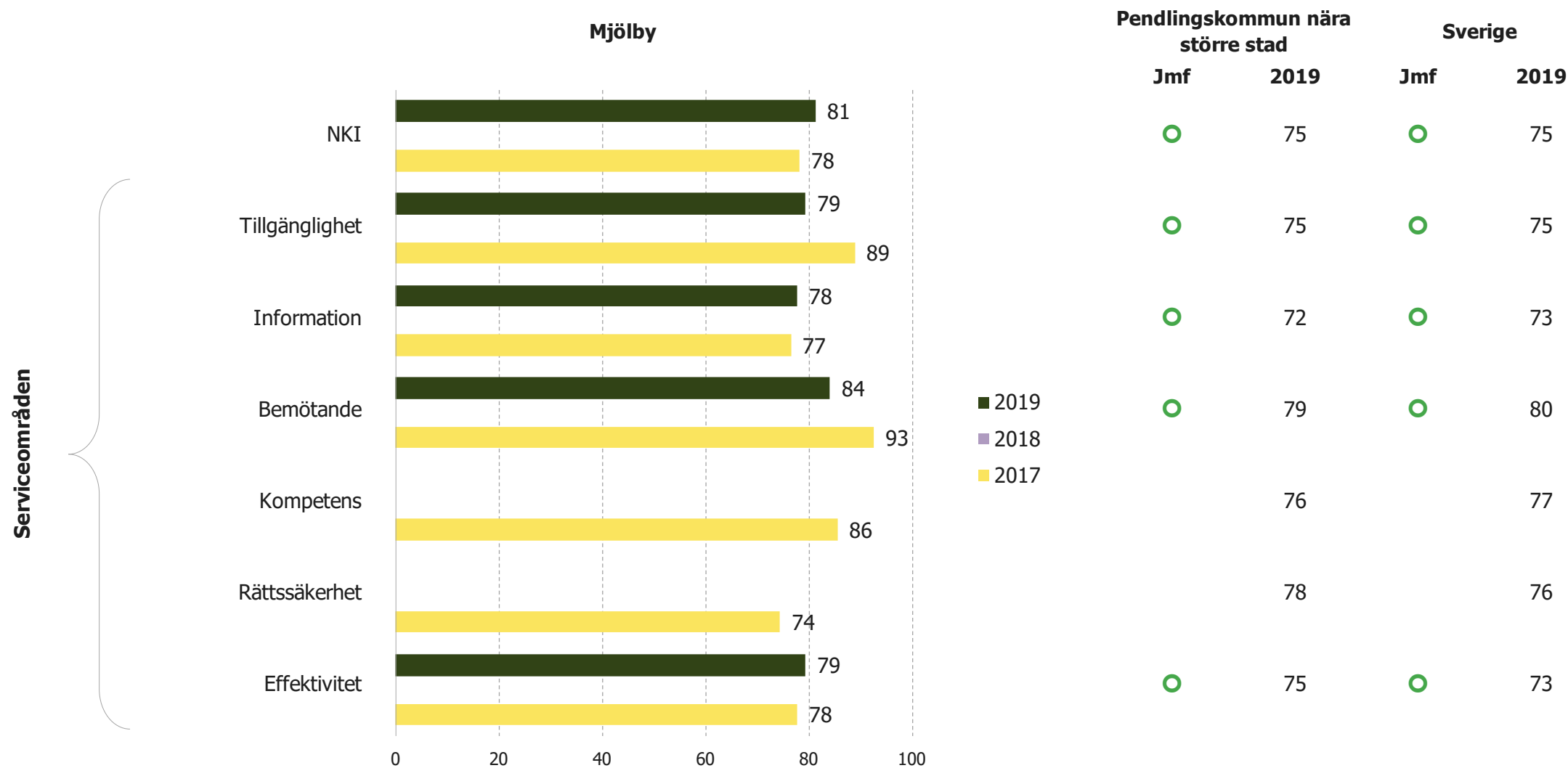


Markupplåtelser

Sammanfattning

- NKI för Markupplåtelser uppgår till 81, vilket är en mycket bra nivå.
- Högst omdöme ges Bemötande, med ett index på 84. Samtliga serviceområden har ett index mellan 78-84.

Markupplåtelser Serviceområden



Markupplåtelser

Samtliga frågors svarsfördelning

Hur nöjd var du med...?

Tillgänglighet

- ... möjligheten att komma i kontakt med rätt person (er)?
- ... möjligheten att använda digitala tjänster för ditt ärende?
- ... totalt sett med tillgängligheten?

Information

- ... hur vi informerade om processen och rutinerna för ditt ärende?
- ... hur vi informerade om möjligheten att överklaga beslut?
- ... vår skriftliga information (beslut och övrig information om ditt ärende)?
- ... informationen på vår webbplats?
- ... totalt sett med informationen?

Bemötande

- ... vår attityd mot dig?
- ... vårt engagemang i ditt ärende?
- ... totalt sett med bemötandet?

Kompetens

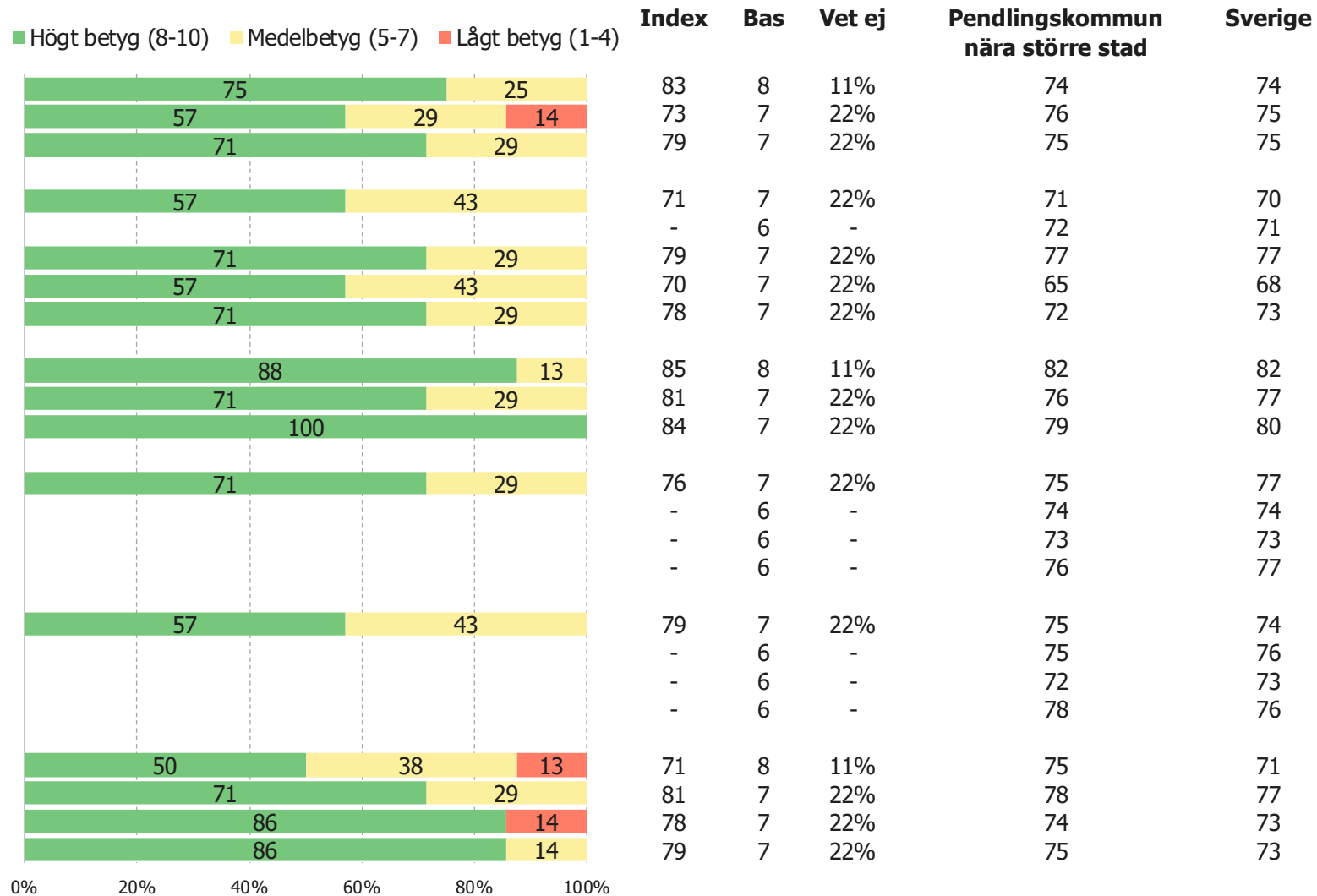
- ... vår kunskap om ämnesområdet?
- ... vår förmåga att förstå dina problem?
- ... vår förmåga att ge råd och vägledning?
- ... totalt sett med kompetensen?

Rättssäkerhet

- ... tydligheten i de lagar och regler som gäller för ditt ärende?
- ... det sätt som vi motiverade våra ställningstaganden/beslut?
- ... möjligheterna att framföra klagomål och lämna synpunkter?
- ... totalt sett med rättssäkerheten?

Effektivitet

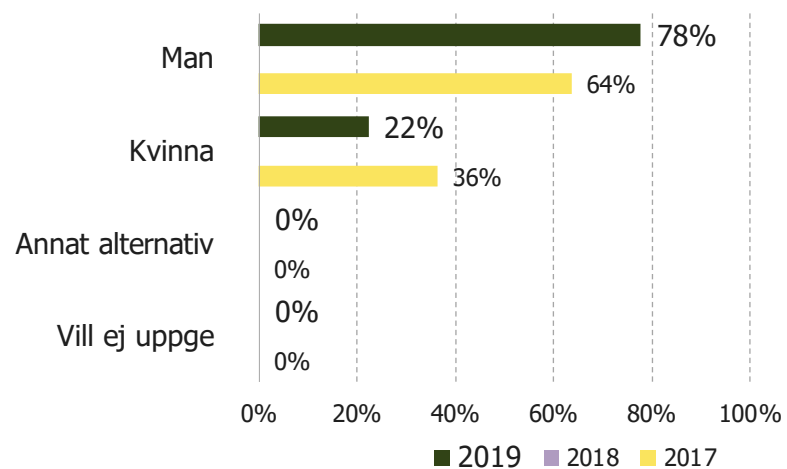
- ... tiden för handläggningen av ditt ärende?
- ... förmågan att hålla överenskomna tidsramar?
- ... rutinerna kring handläggningen av ditt ärende?
- ... totalt sett med effektiviteten?



Markupplåtelser

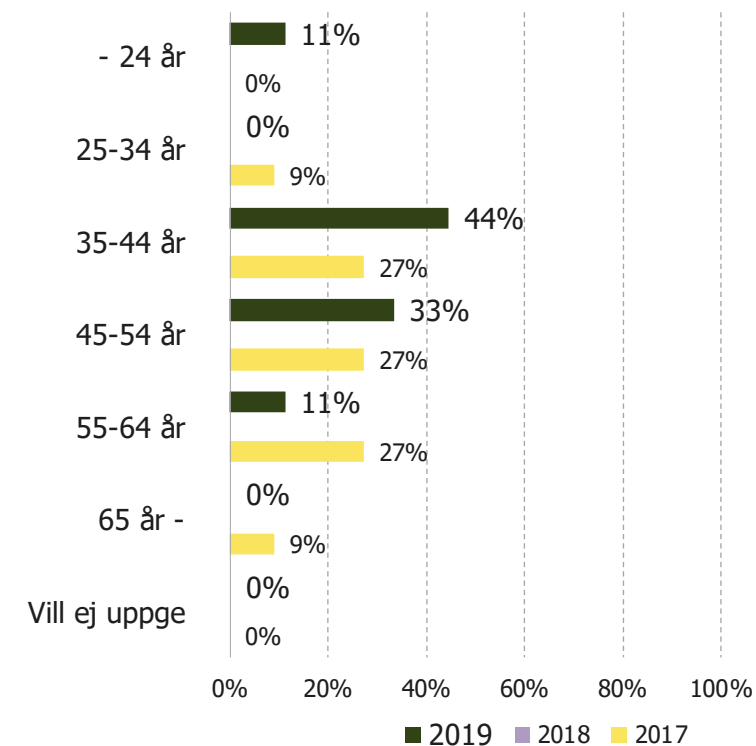
Fakta om respondenterna

Är du en man eller kvinna?



Bas: 9 svar.

Hur gammal är du?

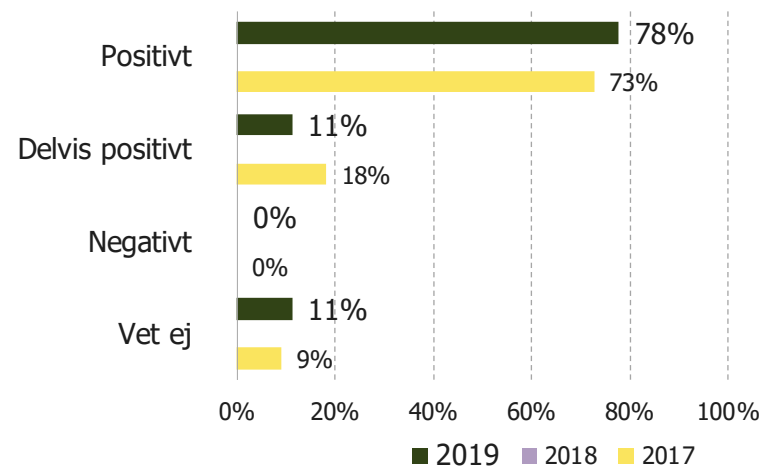


Bas: 9 svar.

Markupplåtelser

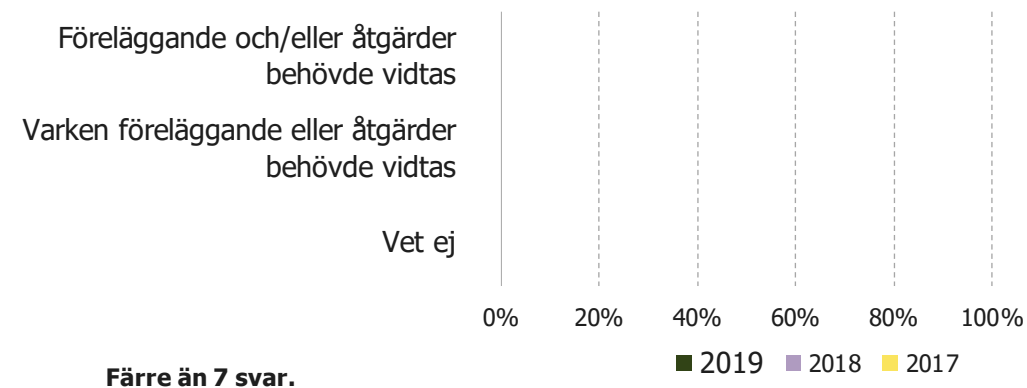
Fakta om respondenterna

Hur utföll ärendet för dig? (Tillstånd/anmälan)



Bas: 9 svar.

Hur utföll ärendet för dig? (Tillsyn)

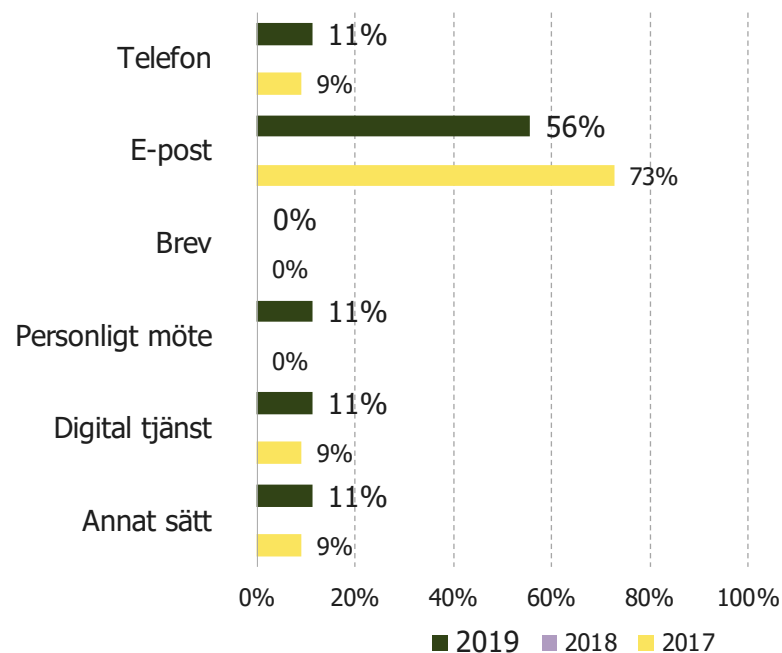


Färre än 7 svar.

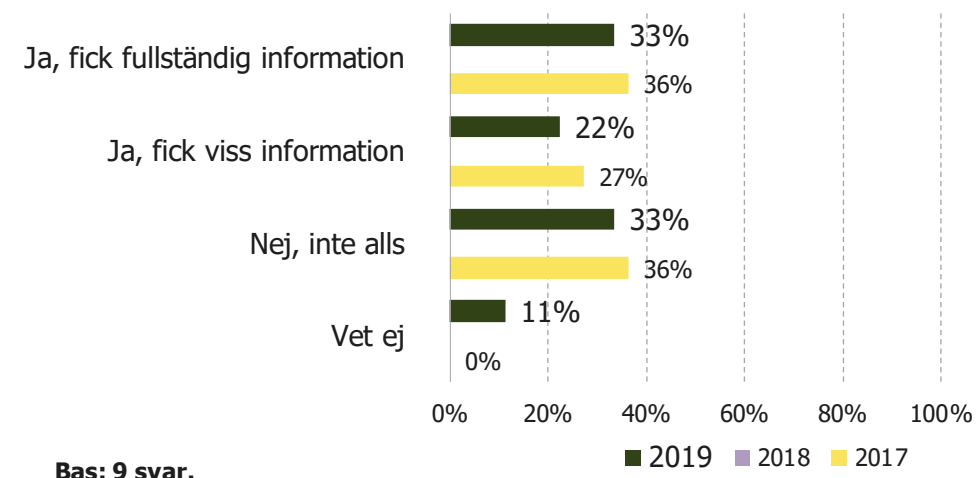
Markupplåtelser

Fakta om respondenterna

Vilket var ditt huvudsakliga kommunikationssätt med oss i detta ärende?



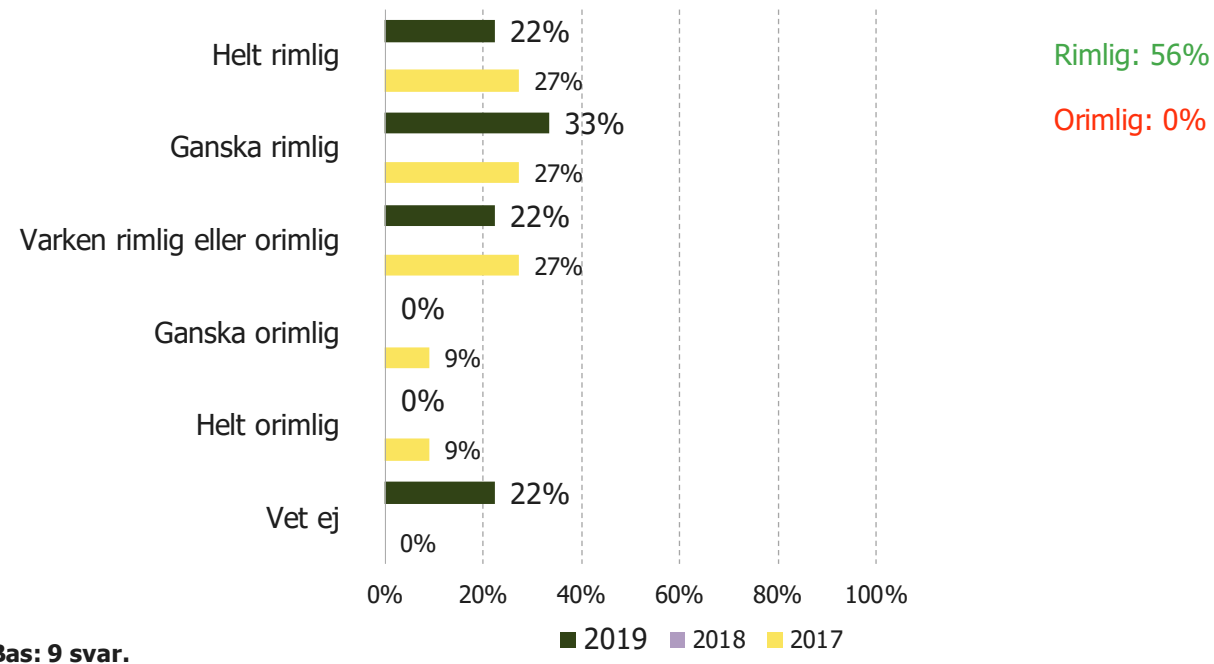
Blev du i förväg informerad om vilka tjänster som ingick i avgiften?



Markupplåtelser

Fakta om respondenterna

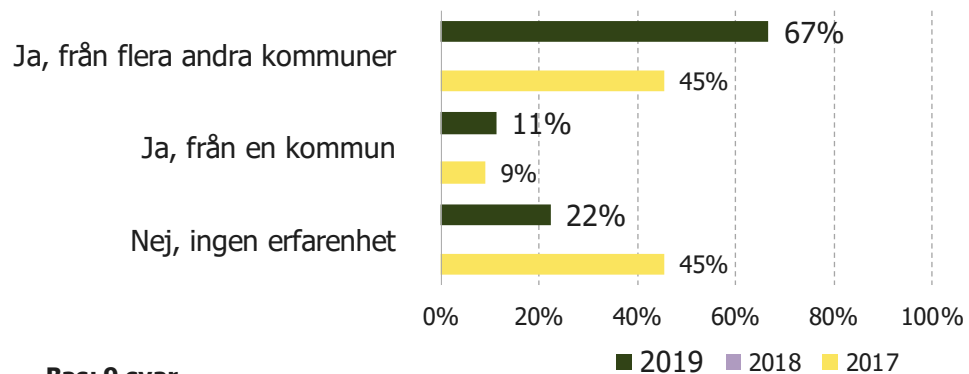
Hur rimlig anser du att avgiften för hanteringen av ditt ärende var?



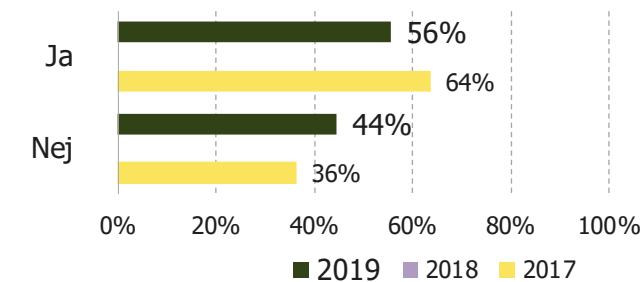
Markupplåtelser

Fakta om respondenterna

Har du erfarenhet av någon annan kommuns service inom samma myndighetsområde?



Har du varit kontakt med oss i denna typ av ärende tidigare?



Miljö- och hälsoskydd

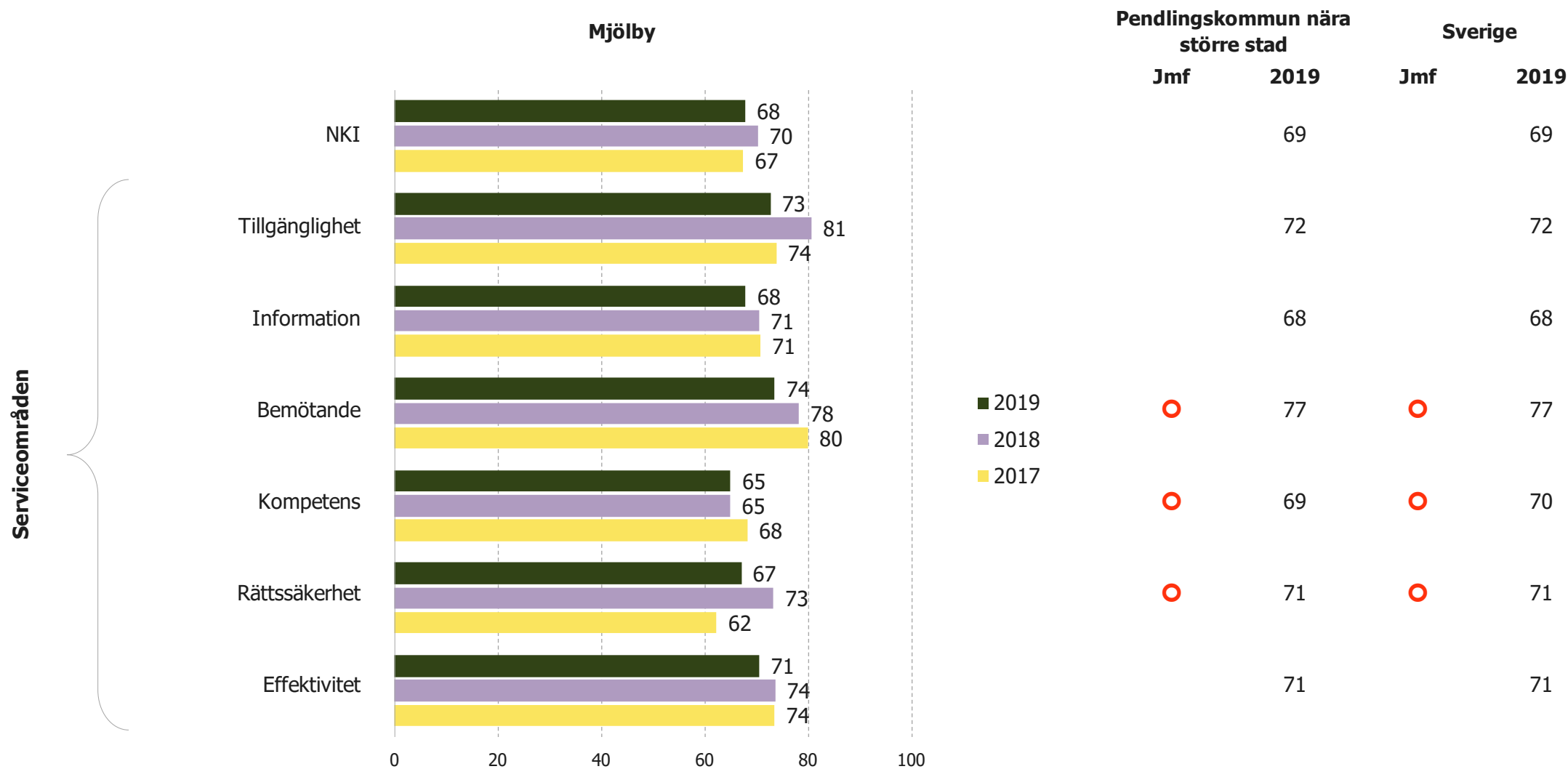


Miljö- och hälsoskydd

Sammanfattning

- NKI för Miljö- och hälsoskydd uppgår till 68, vilket är en relativt bra nivå. Resultatet ligger på ungefär samma nivå som föregående mätning (2018: 70).
- Högst omdöme ges Bemötande, med ett index på 74. Samtliga serviceområden har ett index mellan 65-74.

Miljö- och hälsoskydd Serviceområden



Miljö- och hälsoskydd

Samtliga frågors svarsfördelning

Hur nöjd var du med...?

Tillgänglighet

- ... möjligheten att komma i kontakt med rätt person (er)?
- ... möjligheten att använda digitala tjänster för ditt ärende?
- ... totalt sett med tillgängligheten?

Information

- ... hur vi informerade om processen och rutinerna för ditt ärende?
- ... hur vi informerade om möjligheten att överklaga beslut?
- ... vår skriftliga information (beslut och övrig information om ditt ärende)?
- ... informationen på vår webbplats?
- ... totalt sett med informationen?

Bemötande

- ... vår attityd mot dig?
- ... vårt engagemang i ditt ärende?
- ... totalt sett med bemötandet?

Kompetens

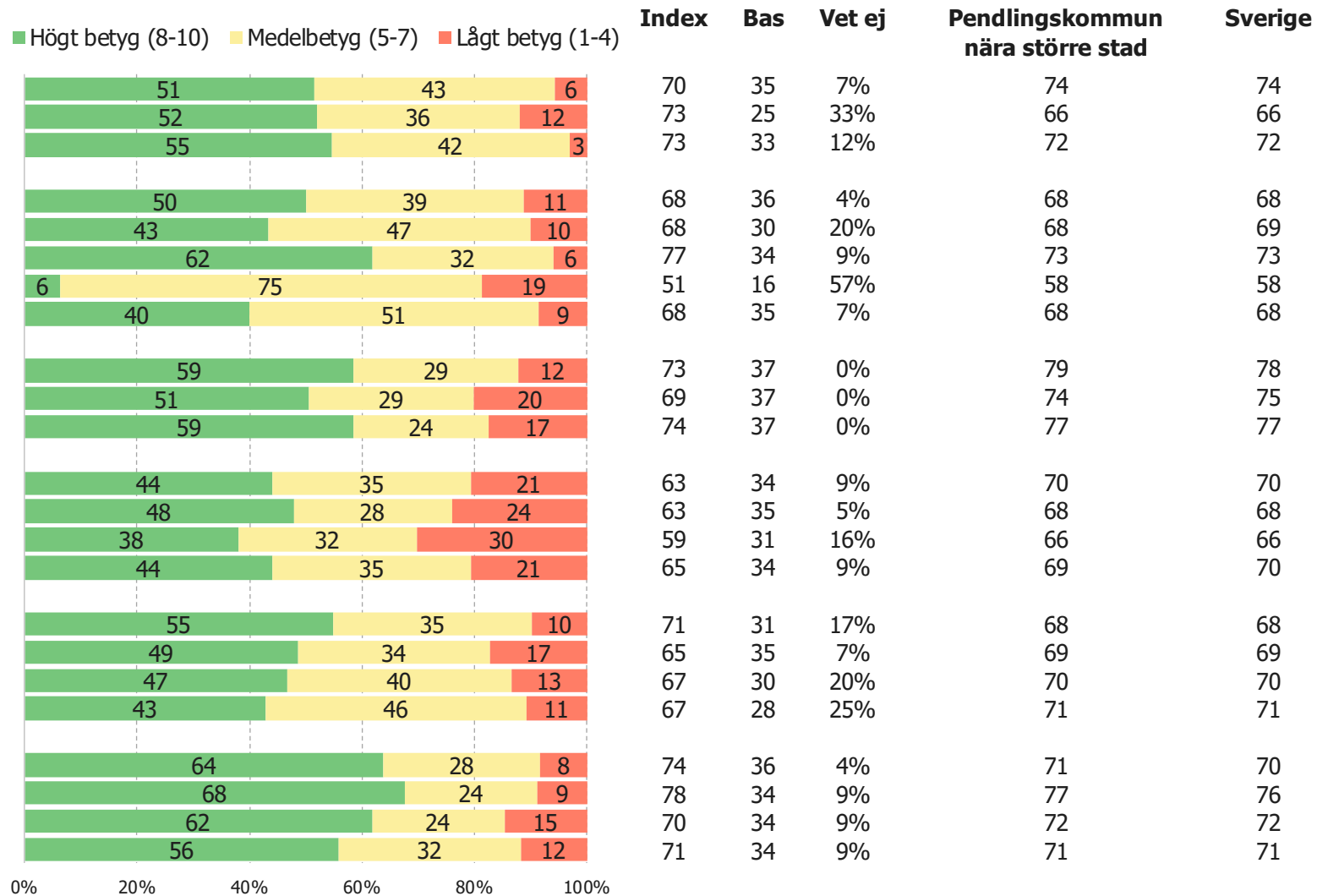
- ... vår kunskap om ämnesområdet?
- ... vår förmåga att förstå dina problem?
- ... vår förmåga att ge råd och vägledning?
- ... totalt sett med kompetensen?

Rättssäkerhet

- ... tydligheten i de lagar och regler som gäller för ditt ärende?
- ... det sätt som vi motiverade våra ställningstaganden/beslut?
- ... möjligheterna att framföra klagomål och lämna synpunkter?
- ... totalt sett med rättssäkerheten?

Effektivitet

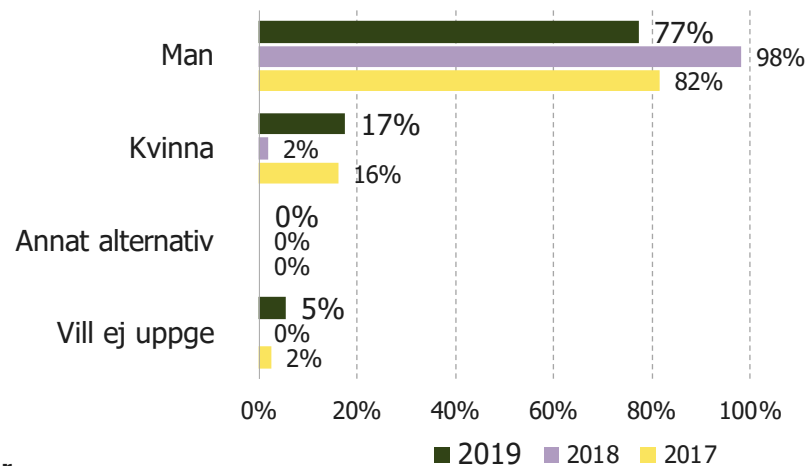
- ... tiden för handläggningen av ditt ärende?
- ... förmågan att hålla överenskomna tidsramar?
- ... rutinerna kring handläggningen av ditt ärende?
- ... totalt sett med effektiviteten?



Miljö- och hälsoskydd

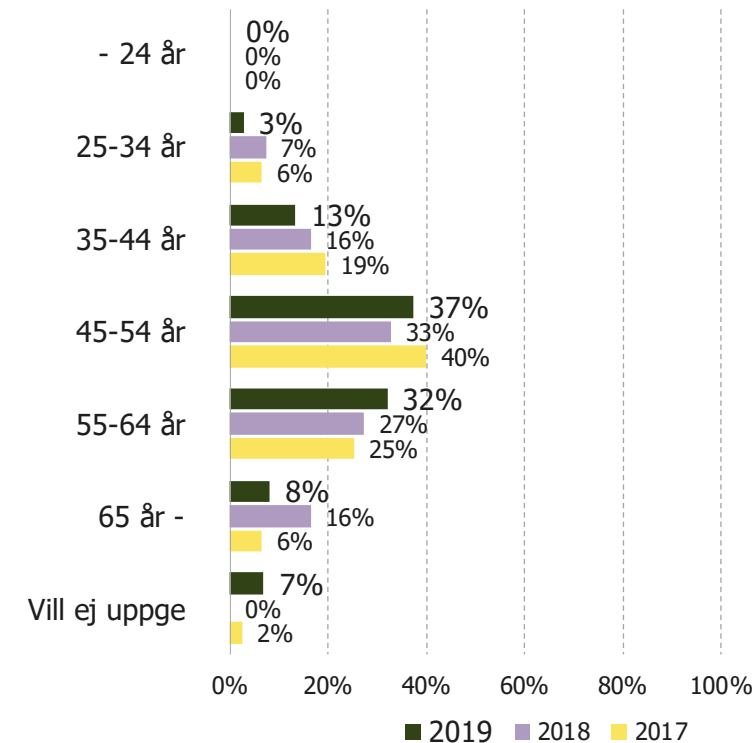
Fakta om respondenterna

Är du en man eller kvinna?



Bas: 37 svar.

Hur gammal är du?

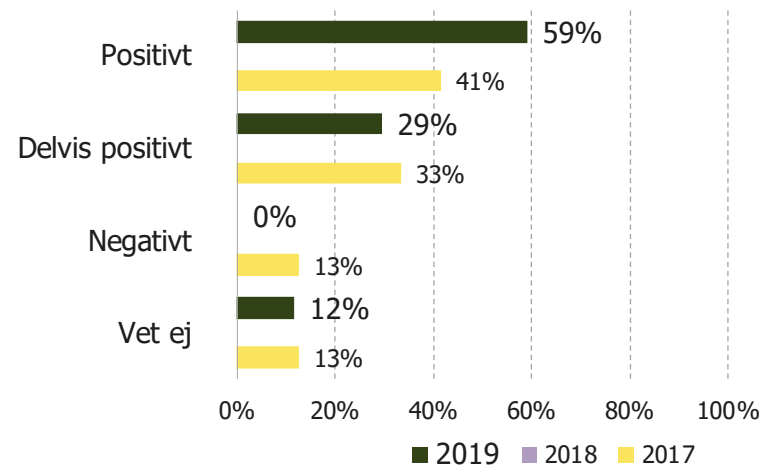


Bas: 37 svar.

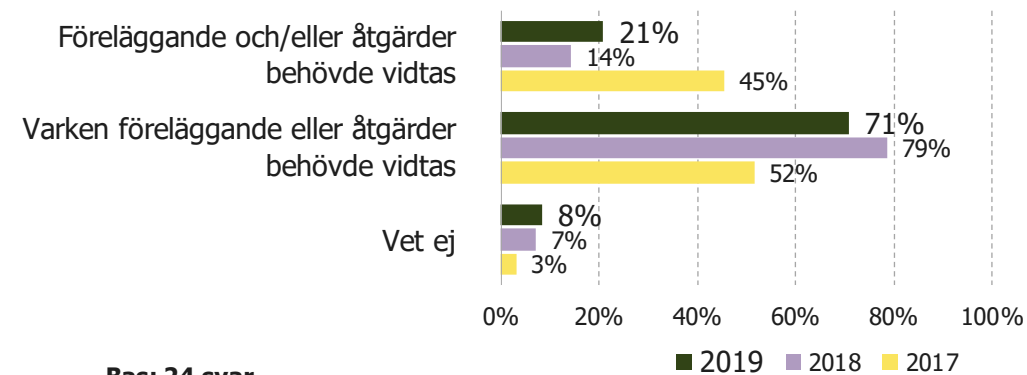
Miljö- och hälsoskydd

Fakta om respondenterna

Hur utföll ärendet för dig? (Tillstånd/anmälan)



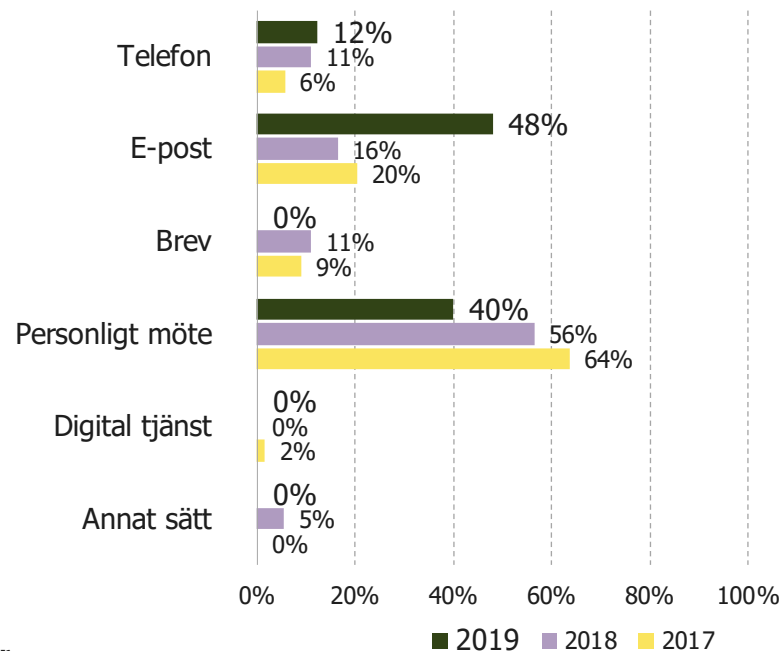
Hur utföll ärendet för dig? (Tillsyn)



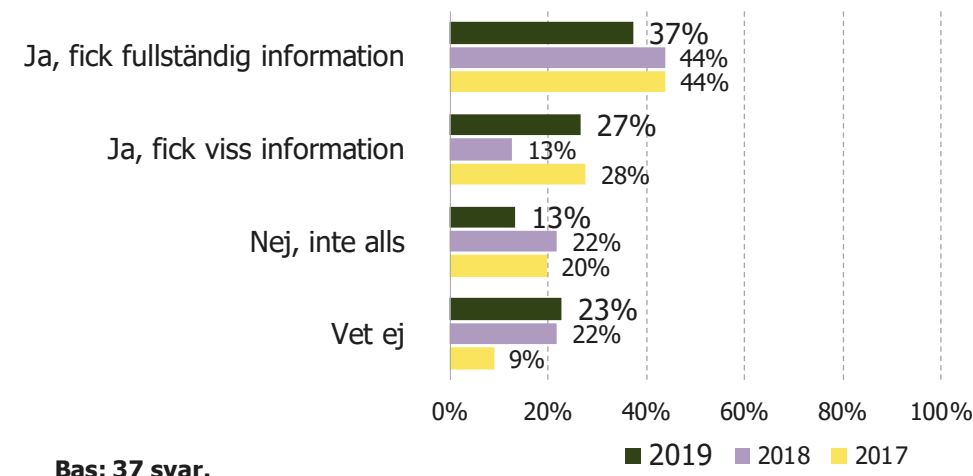
Miljö- och hälsoskydd

Fakta om respondenterna

Vilket var ditt huvudsakliga kommunikationssätt med oss i detta ärende?



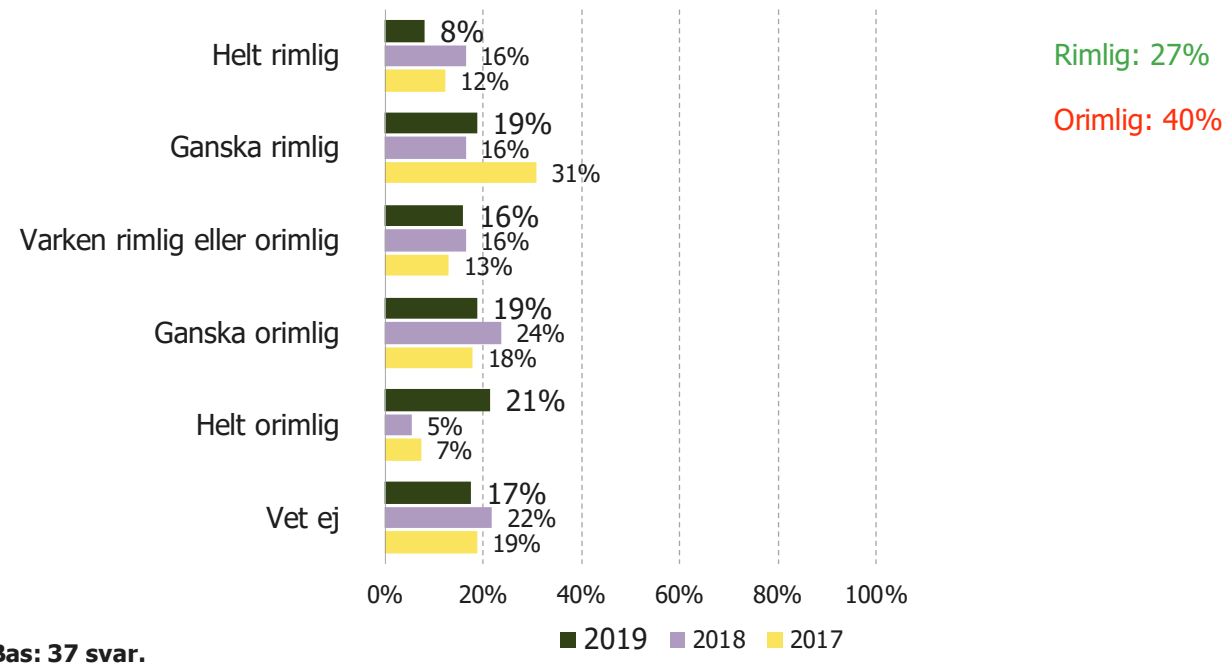
Blev du i förväg informerad om vilka tjänster som ingick i avgiften?



Miljö- och hälsoskydd

Fakta om respondenterna

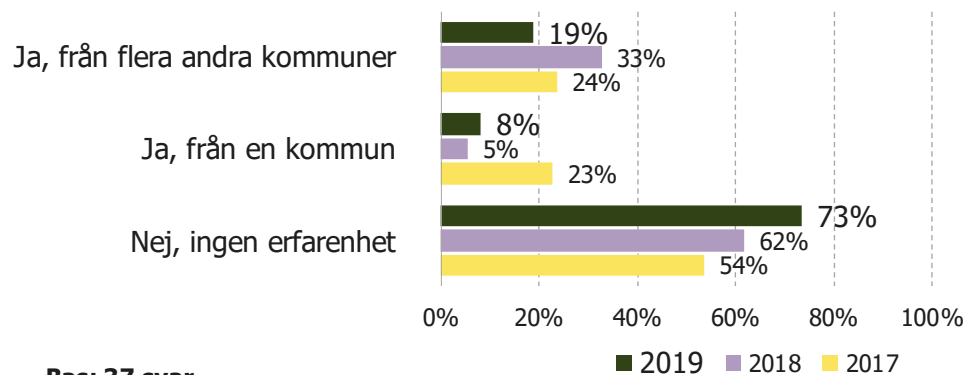
Hur rimlig anser du att avgiften för hanteringen av ditt ärende var?



Miljö- och hälsoskydd

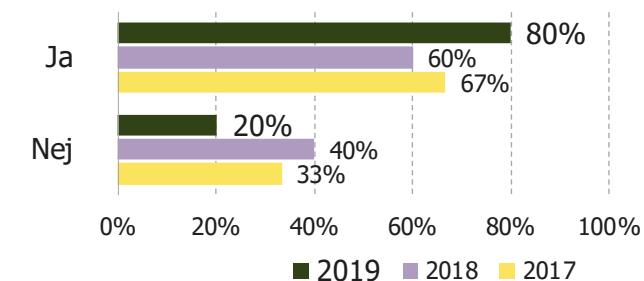
Fakta om respondenterna

Har du erfarenhet av någon annan kommuns service inom samma myndighetsområde?



Bas: 37 svar.

Har du varit kontakt med oss i denna typ av ärende tidigare?



Bas: 37 svar.

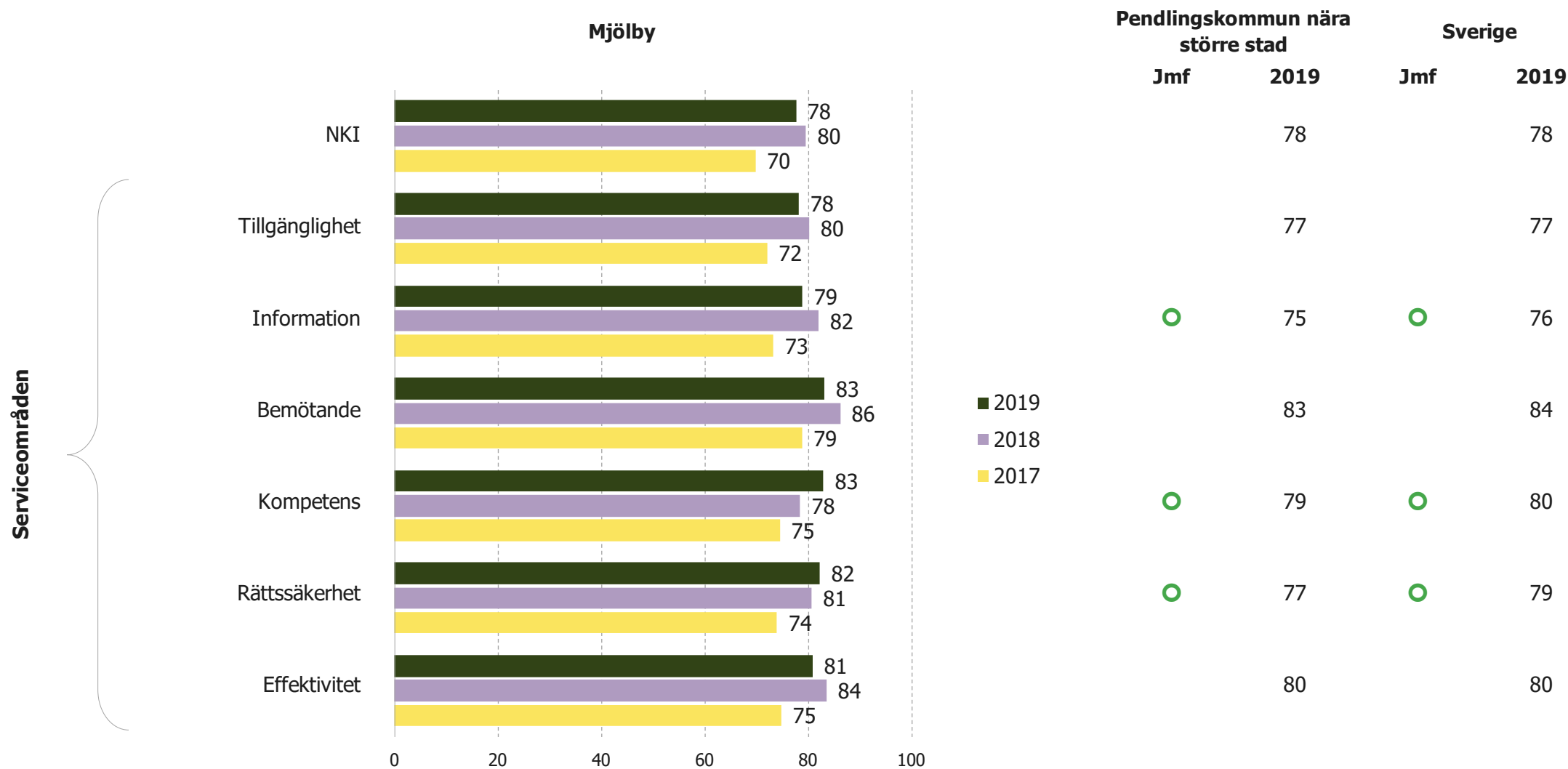
Livsmedelskontroll

Livsmedelskontroll

Sammanfattning

- NKI för Livsmedelskontroll uppgår till 78, vilket är en bra nivå. Resultatet ligger på ungefär samma nivå som föregående mätning (2018: 80).
- Högst omdöme ges Bemötande och Kompetens, med ett index på 83. Samtliga serviceområden har ett index mellan 78-83.

Livsmedelskontroll Serviceområden



Livsmedelskontroll

Samtliga frågors svarsfördelning

Hur nöjd var du med...?

Tillgänglighet

- ... möjligheten att komma i kontakt med rätt person (er)?
- ... möjligheten att använda digitala tjänster för ditt ärende?
- ... totalt sett med tillgängligheten?

Information

- ... hur vi informerade om processen och rutinerna för ditt ärende?
- ... hur vi informerade om möjligheten att överklaga beslut?
- ... vår skriftliga information (beslut och övrig information om ditt ärende)?
- ... informationen på vår webbplats?
- ... totalt sett med informationen?

Bemötande

- ... vår attityd mot dig?
- ... vårt engagemang i ditt ärende?
- ... totalt sett med bemötandet?

Kompetens

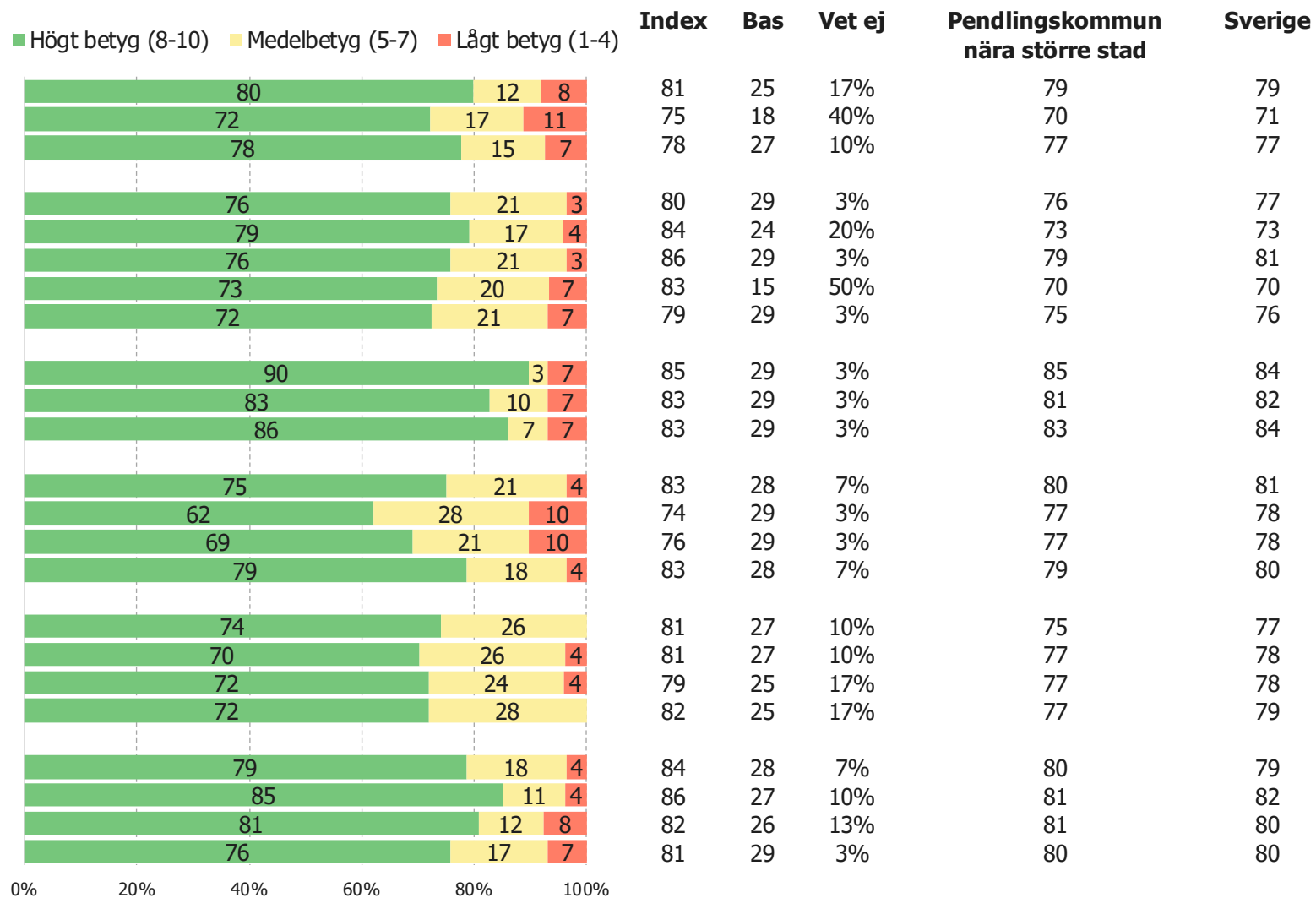
- ... vår kunskap om ämnesområdet?
- ... vår förmåga att förstå dina problem?
- ... vår förmåga att ge råd och vägledning?
- ... totalt sett med kompetensen?

Rättssäkerhet

- ... tydligheten i de lagar och regler som gäller för ditt ärende?
- ... det sätt som vi motiverade våra ställningstaganden/beslut?
- ... möjligheterna att framföra klagomål och lämna synpunkter?
- ... totalt sett med rättssäkerheten?

Effektivitet

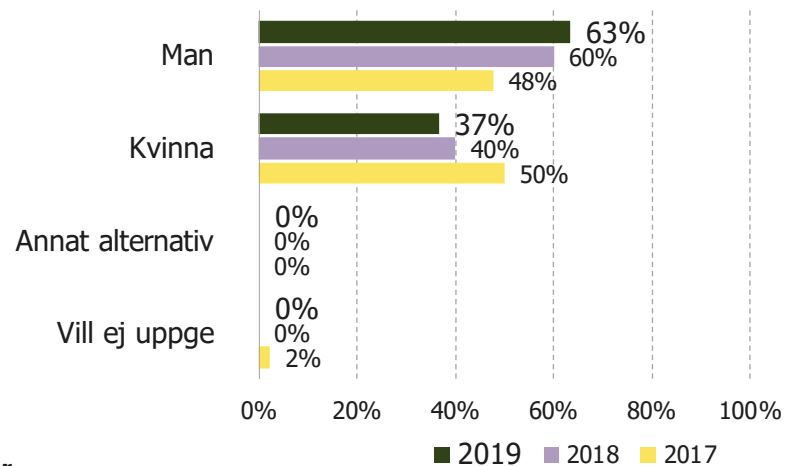
- ... tiden för handläggningen av ditt ärende?
- ... förmågan att hålla överenskomna tidsramar?
- ... rutinerna kring handläggningen av ditt ärende?
- ... totalt sett med effektiviteten?



Livsmedelskontroll

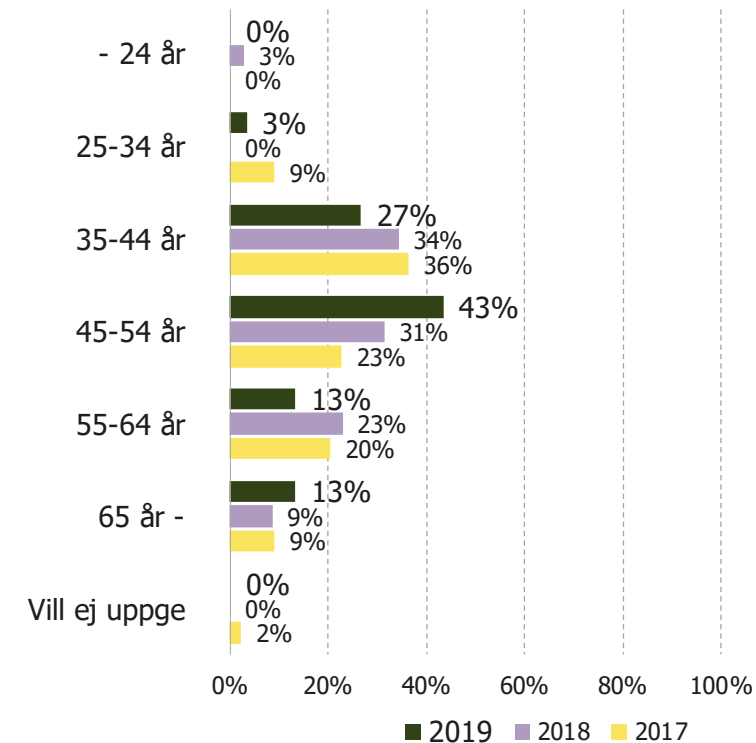
Fakta om respondenterna

Är du en man eller kvinna?



Bas: 30 svar.

Hur gammal är du?

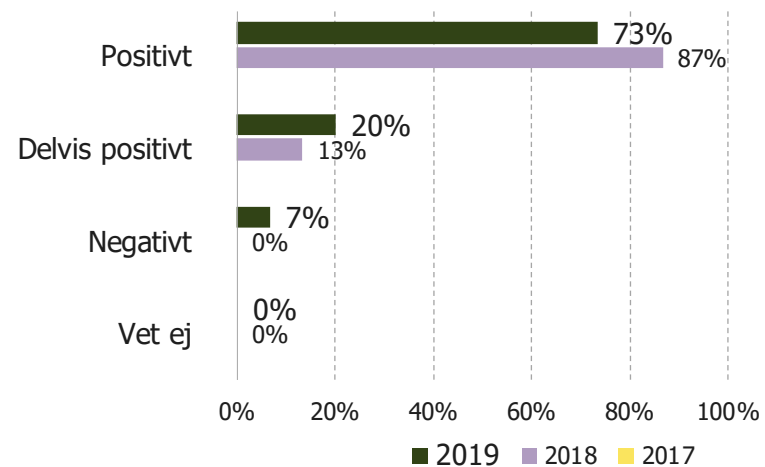


Bas: 30 svar.

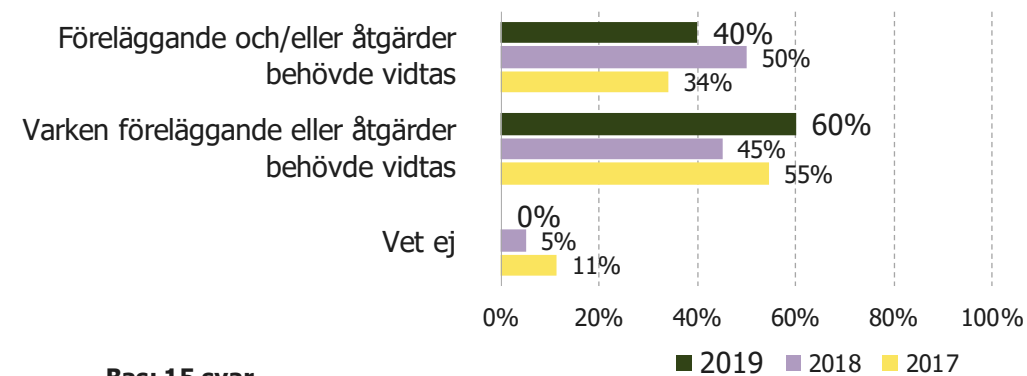
Livsmedelskontroll

Fakta om respondenterna

Hur utföll ärendet för dig? (Tillstånd/anmälan)



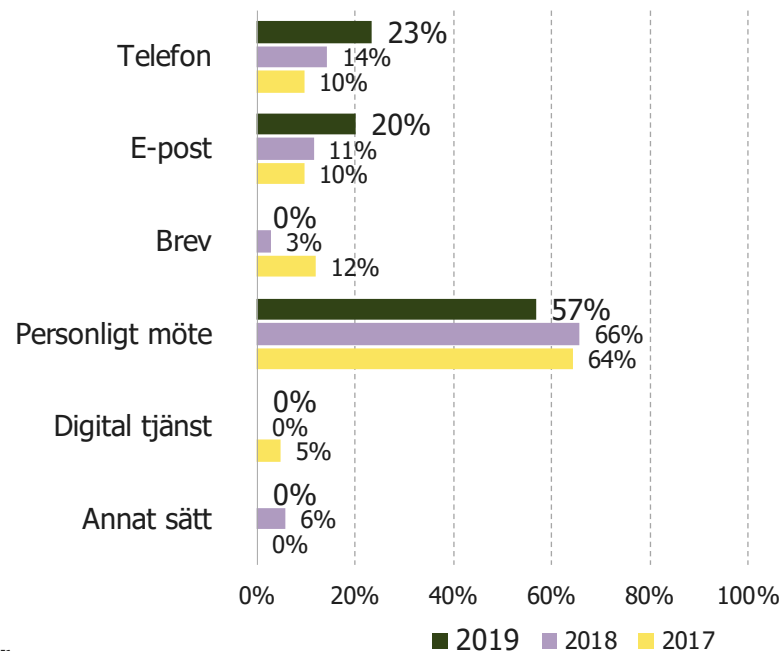
Hur utföll ärendet för dig? (Tillsyn)



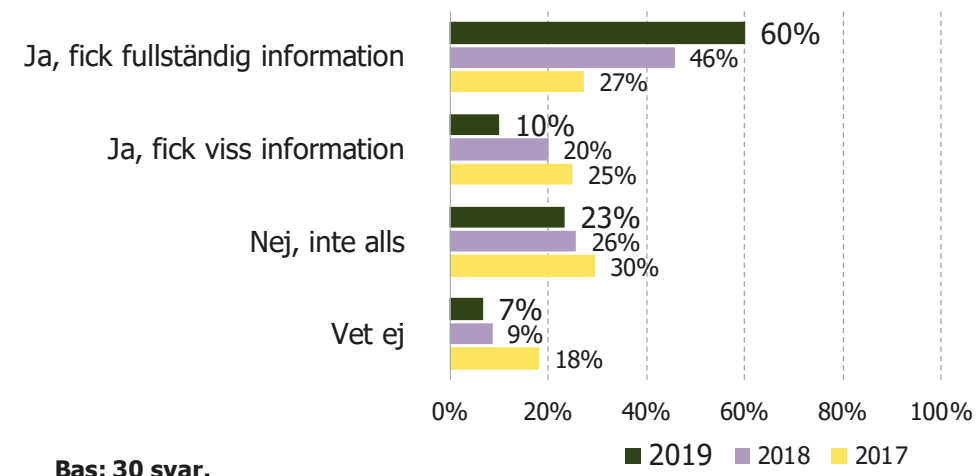
Livsmedelskontroll

Fakta om respondenterna

Vilket var ditt huvudsakliga kommunikationssätt med oss i detta ärende?



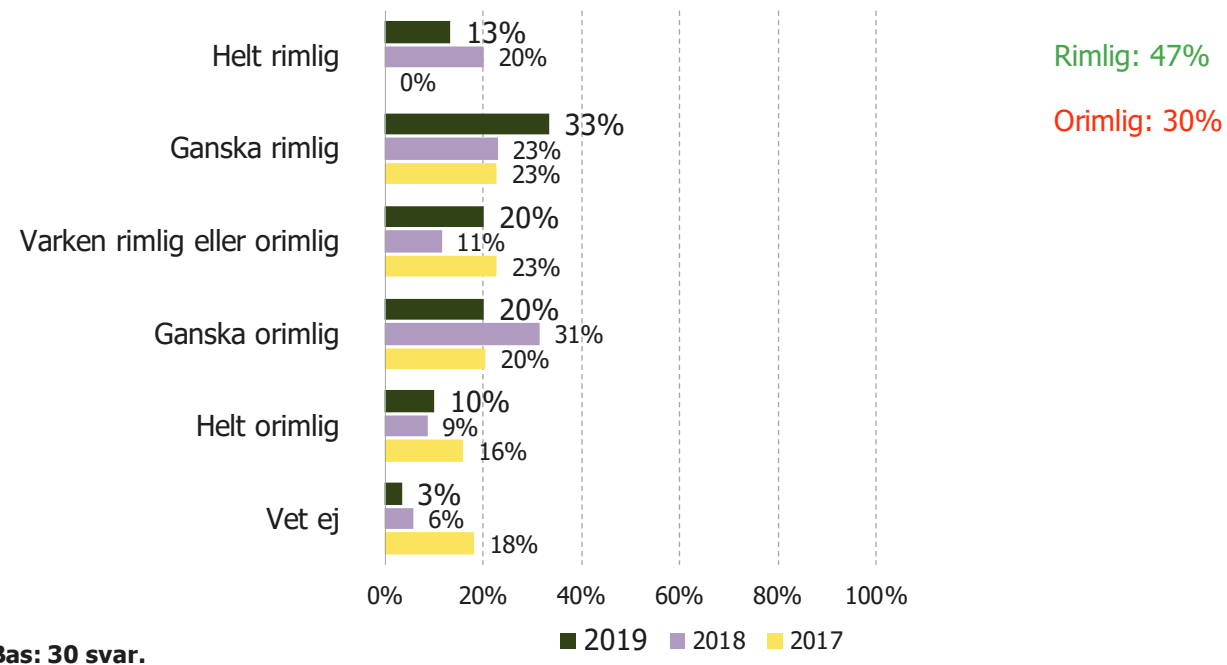
Blev du i förväg informerad om vilka tjänster som ingick i avgiften?



Livsmedelskontroll

Fakta om respondenterna

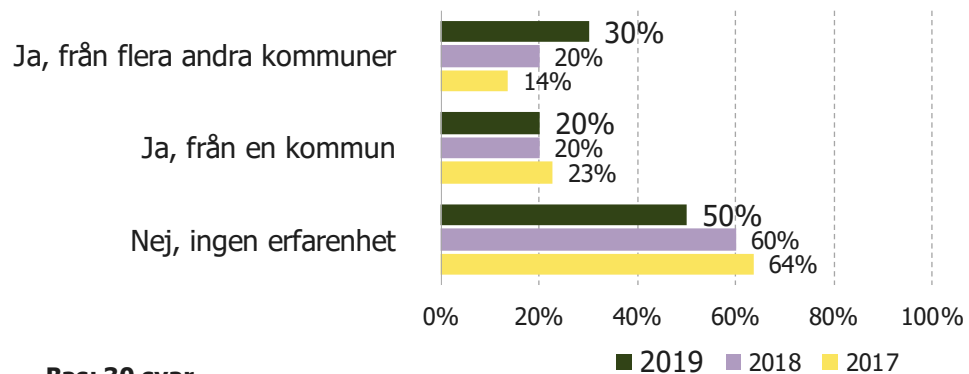
Hur rimlig anser du att avgiften för hanteringen av ditt ärende var?



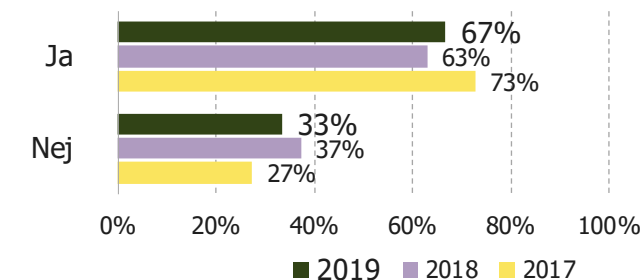
Livsmedelskontroll

Fakta om respondenterna

Har du erfarenhet av någon annan kommuns service inom samma myndighetsområde?



Har du varit kontakt med oss i denna typ av ärende tidigare?



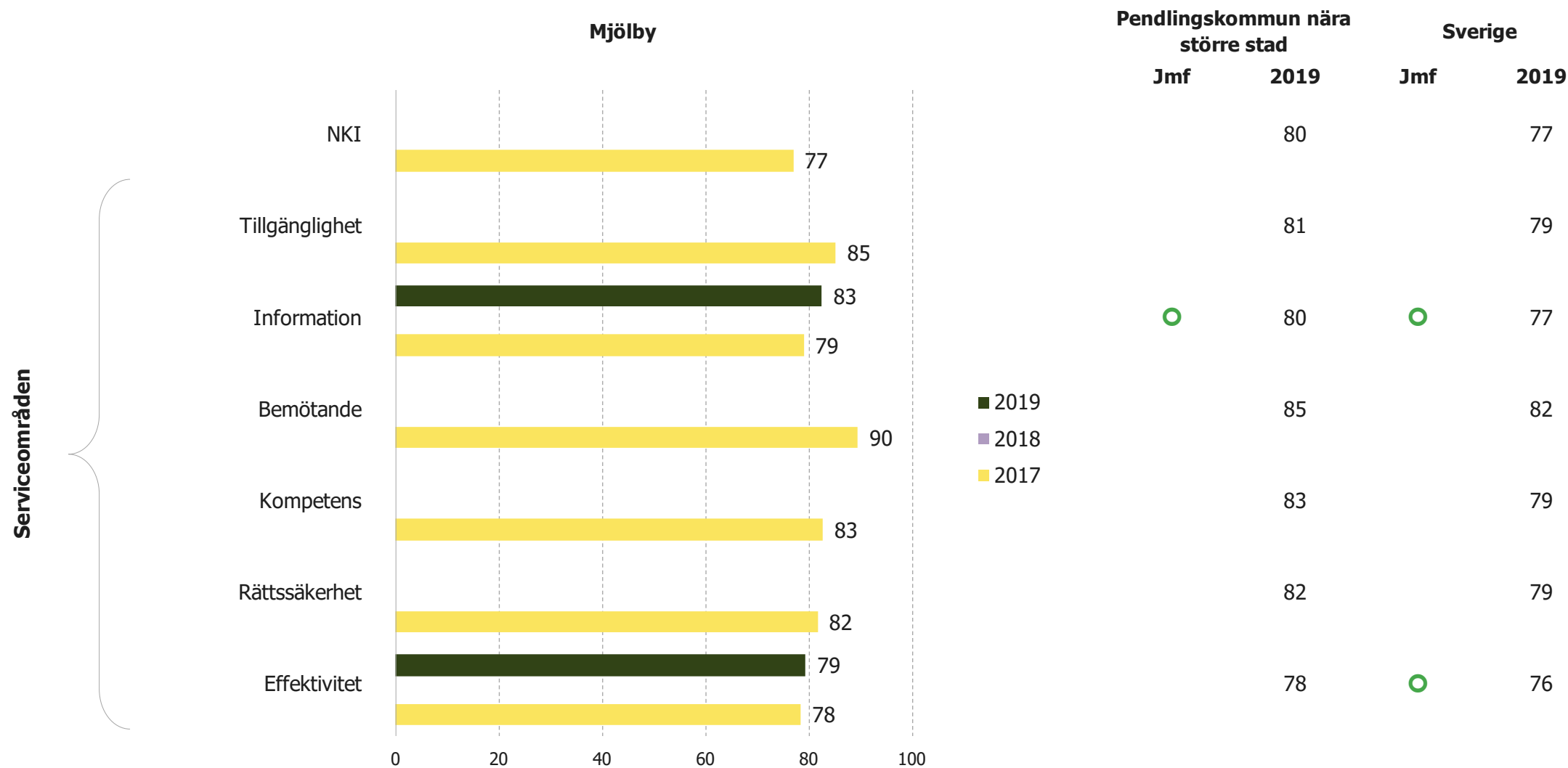
Serveringstillstånd



Serveringstillstånd Sammanfattning

- Högst omdöme ges Information, med ett index på 83. Samtliga serviceområden har ett index mellan 79-83.

Serveringstillstånd Serviceområden



Serveringstillstånd

Samtliga frågors svarsfördelning

Hur nöjd var du med...?

Tillgänglighet

- ... möjligheten att komma i kontakt med rätt person (er)?
- ... möjligheten att använda digitala tjänster för ditt ärende?
- ... totalt sett med tillgängligheten?

Information

- ... hur vi informerade om processen och rutinerna för ditt ärende?
- ... hur vi informerade om möjligheten att överklaga beslut?
- ... vår skriftliga information (beslut och övrig information om ditt ärende)?
- ... informationen på vår webbplats?
- ... totalt sett med informationen?

Bemötande

- ... vår attityd mot dig?
- ... vårt engagemang i ditt ärende?
- ... totalt sett med bemötandet?

Kompetens

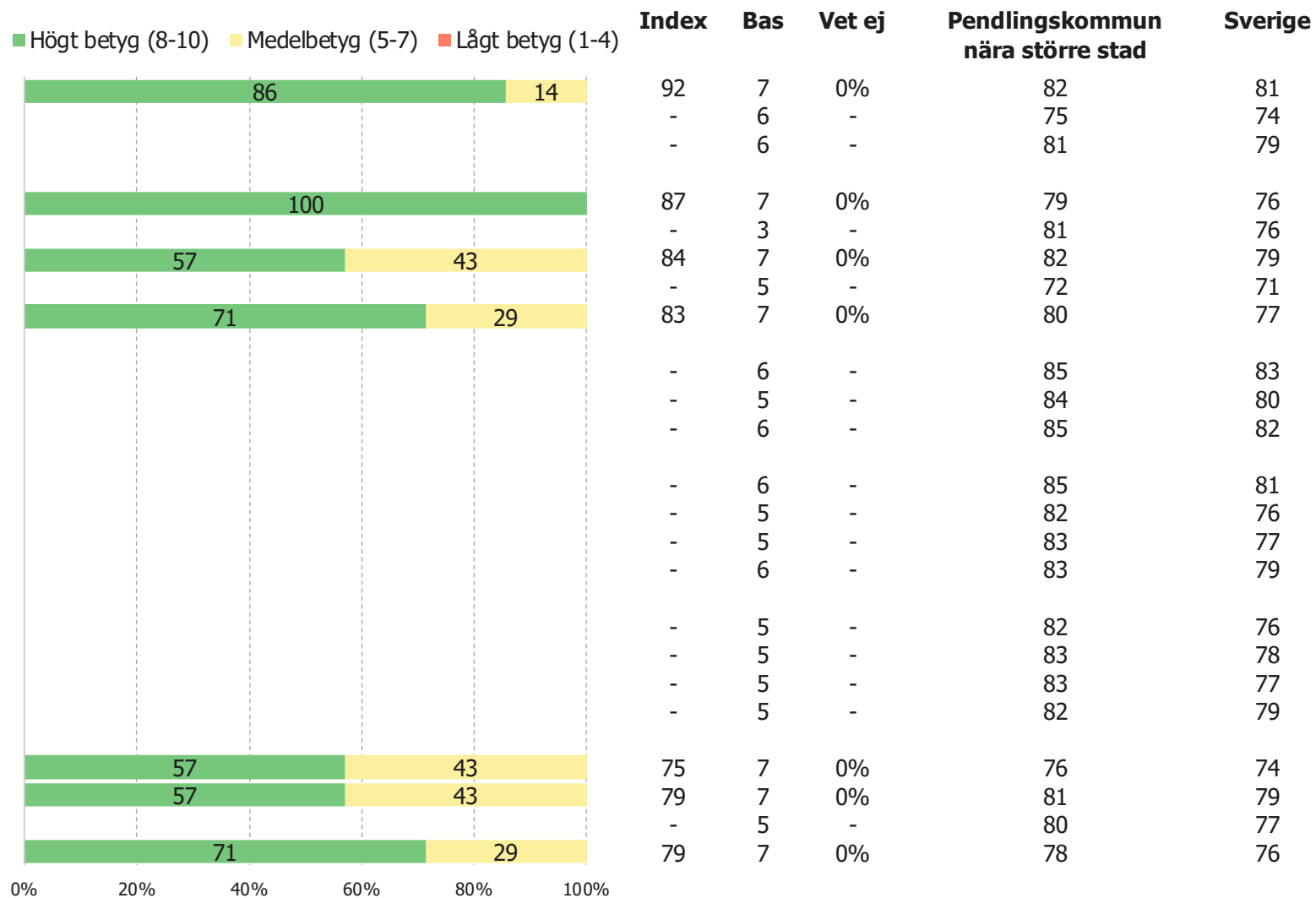
- ... vår kunskap om ämnesområdet?
- ... vår förmåga att förstå dina problem?
- ... vår förmåga att ge råd och vägledning?
- ... totalt sett med kompetensen?

Rättssäkerhet

- ... tydligheten i de lagar och regler som gäller för ditt ärende?
- ... det sätt som vi motiverade våra ställningstaganden/beslut?
- ... möjligheterna att framföra klagomål och lämna synpunkter?
- ... totalt sett med rättssäkerheten?

Effektivitet

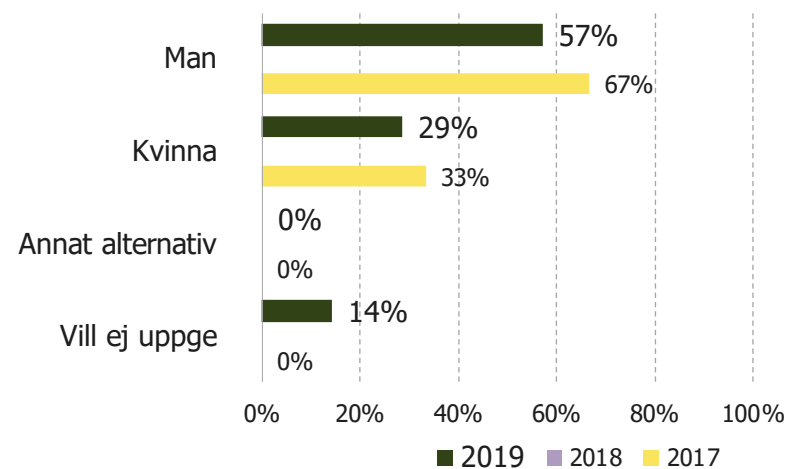
- ... tiden för handläggningen av ditt ärende?
- ... förmågan att hålla överenskomna tidsramar?
- ... rutinerna kring handläggningen av ditt ärende?
- ... totalt sett med effektiviteten?



Serveringstillstånd

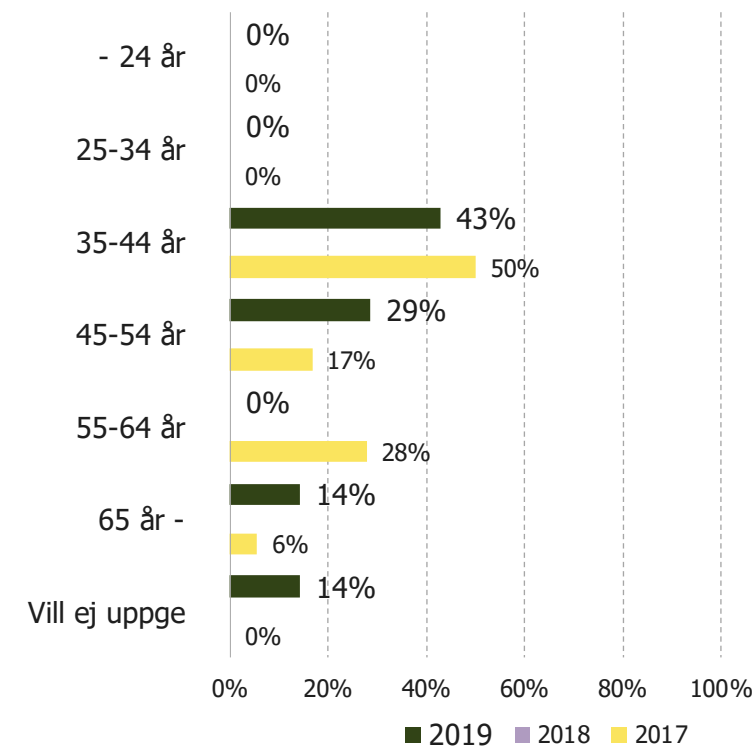
Fakta om respondenterna

Är du en man eller kvinna?



Bas: 7 svar.

Hur gammal är du?

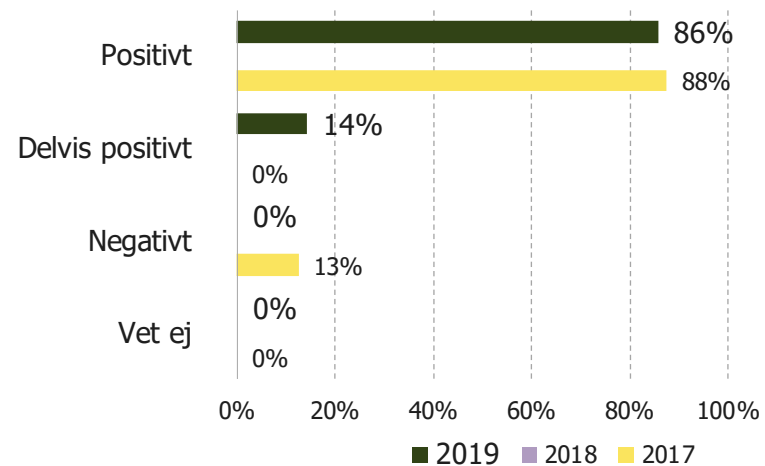


Bas: 7 svar.

Serveringstillstånd

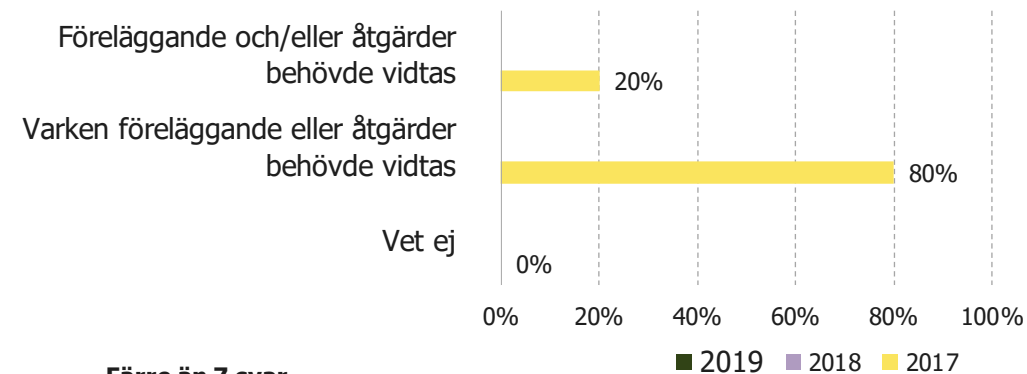
Fakta om respondenterna

Hur utföll ärendet för dig? (Tillstånd/anmälan)



Bas: 7 svar.

Hur utföll ärendet för dig? (Tillsyn)



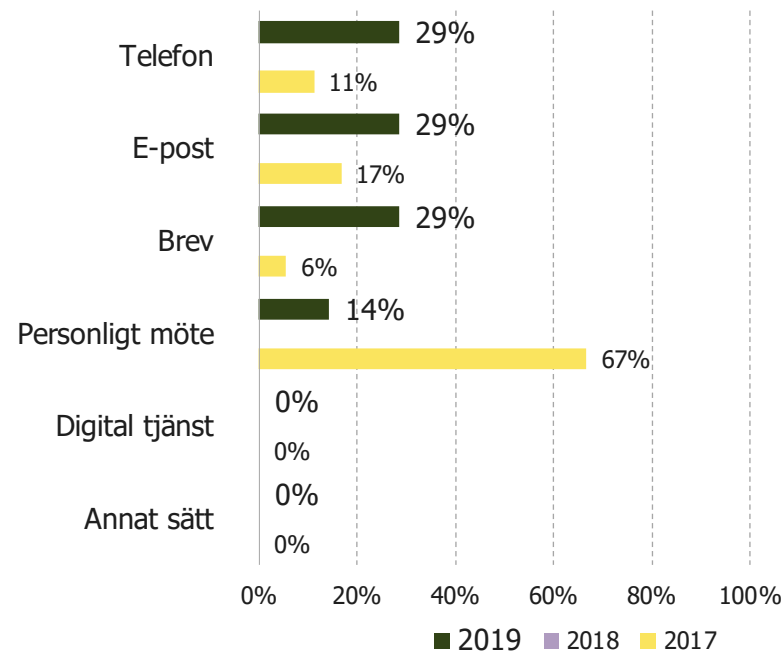
Färre än 7 svar.

■ 2019 ■ 2018 ■ 2017

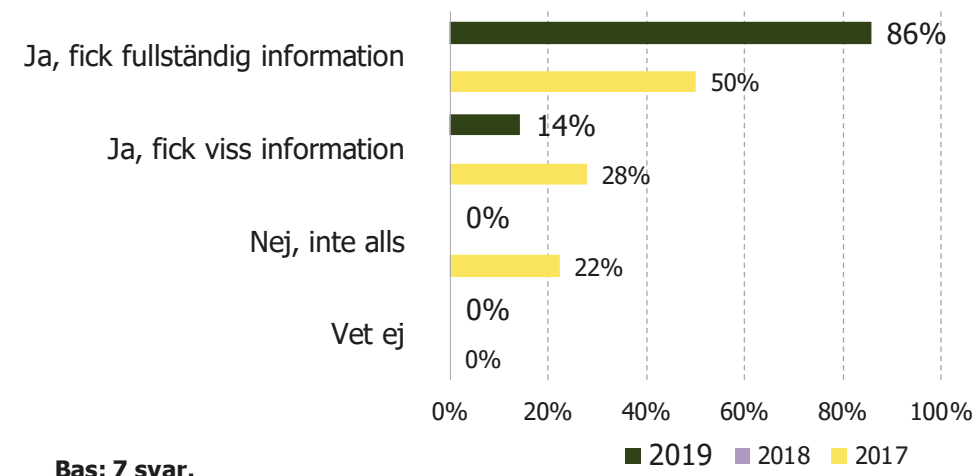
Serveringstillstånd

Fakta om respondenterna

Vilket var ditt huvudsakliga kommunikationssätt med oss i detta ärende?



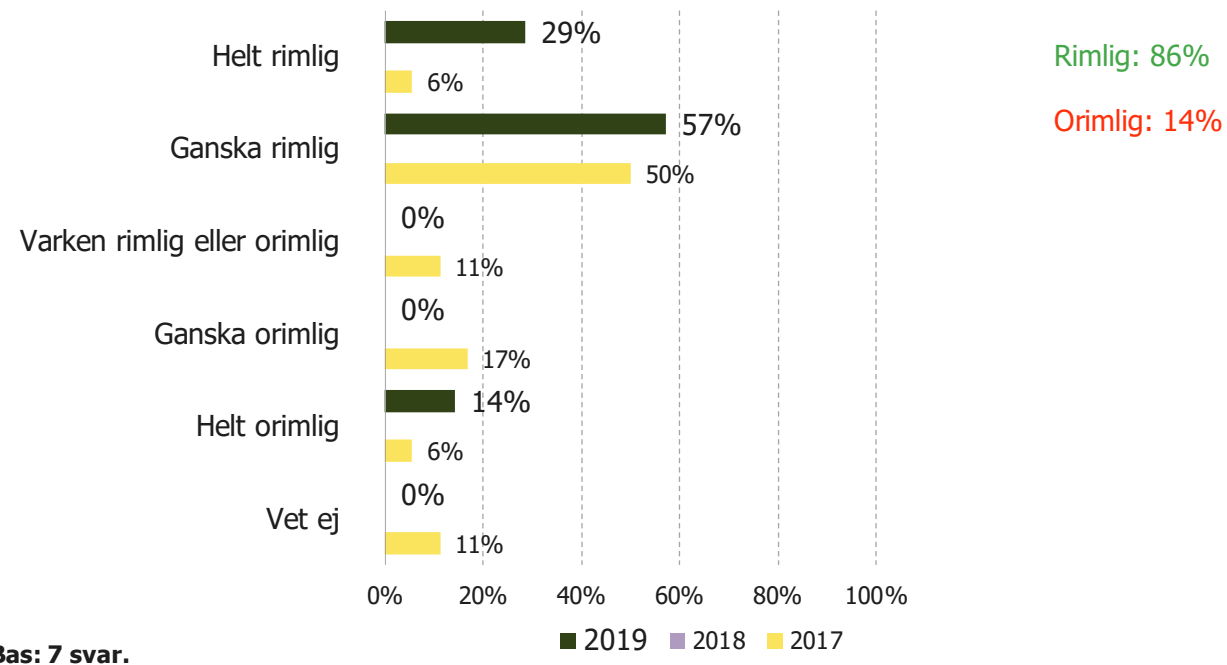
Blev du i förväg informerad om vilka tjänster som ingick i avgiften?



Serveringstillstånd

Fakta om respondenterna

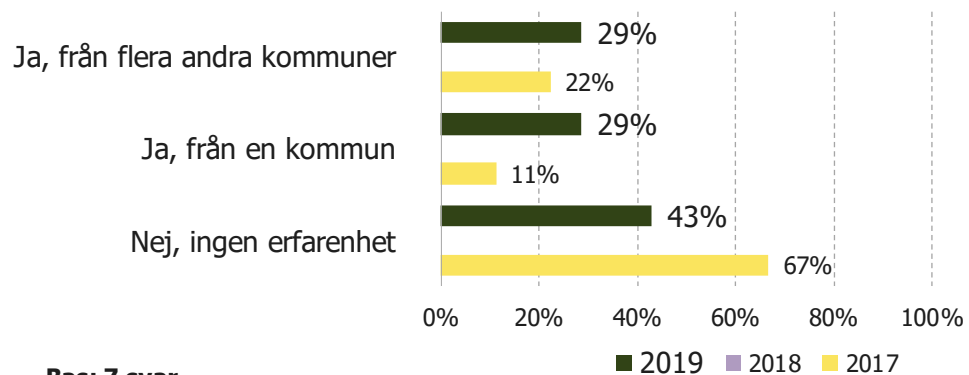
Hur rimlig anser du att avgiften för hanteringen av ditt ärende var?



Serveringstillstånd

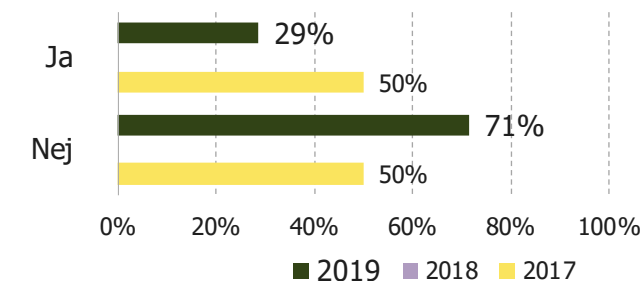
Fakta om respondenterna

Har du erfarenhet av någon annan kommuns service inom samma myndighetsområde?



Bas: 7 svar.

Har du varit kontakt med oss i denna typ av ärende tidigare?



Bas: 7 svar.

Fakta om undersökningen

Fakta om undersökningen

Bakgrund och syfte

Syftet med undersökningen är övergripande att följa upp hur kommunens service utvecklas i termer av kundupplevd kvalitet. Undersökningen är ett redskap för kvalitetsutveckling och resultatet ger tydliga indikationer på vad kommunen behöver fokusera på för att öka kundnöjdheten.

Denna rapport är en övergripande sammanställning av det sammanvägda resultatet för Mjölby och fokus är att ge en övergripande bild för kommande gemensamma prioriteringar.

Genomförande

Origo Group genomförde Löpande Insikt åt 170 kommuner 2019, nästan 100 000 ärenden skickades ut på mätning och ca 49 000 svar samlades in. För samtliga ärenden som mättes var svarsfrekvensen 57 procent.

- Läs mer om Origo Group på www.origogroup.com
- Portal för Insikt: <https://urvalinsikt.origogroup.com>

Målgrupper

Myndighetsområden som följs upp i undersökningen:

Brandtillsyn – Undersökningen gäller ärenden avseende tillsyn och kontroll som gjorts med hänvisning till lagen om skydd mot olyckor (LSO) och ärenden om tillstånd och tillsyn enligt lagen om brandfarliga och explosiva varor (LBE).

Bygglov – Ansökningar om bygglov, marklov, rivningslov, tidsbegränsade lov, säsonglov, förhandsbesked och anmälanpliktiga åtgärder enligt Plan- och byggförordningen.

Markupplåtelse – Tillfällig upplåtelse av kommunens mark för t ex försäljning, uteservering etc. Markförsäljning och arrenden ingår inte.

Miljö- och hälsoskydd samt **Livsmedelskontroll** – Dessa kategorier innehåller en rad olika typer av ärenden som gäller tillsyn eller kontroll mot verksamhet och anläggningar inom samtliga lagstiftningsområden som miljö- och hälsoskyddet omfattar.

Serveringstillstånd – Nyansökningar, ägarskiftet och utredning av ev. brister enligt alkohollagen samt löpande tillsyn i form av oanmälda besök. Stadigvarande och tillfälliga tillstånd för servering till allmänheten.

Fakta om undersökningen

Enkät

Enkäten byggs upp av frågor om olika serviceområden (övergripande faktorer) som sammanfattar kundernas upplevelse av kommunens service:

- Tillgänglighet
- Information
- Bemötande
- Kompetens
- Rättssäkerhet
- Effektivitet

Metod

Urvalet för undersökningen har i sin helhet tillhandahållits av respektive kommun och utgörs av privata företag och övriga som haft ett myndighetsärende på kommunen under 2019.

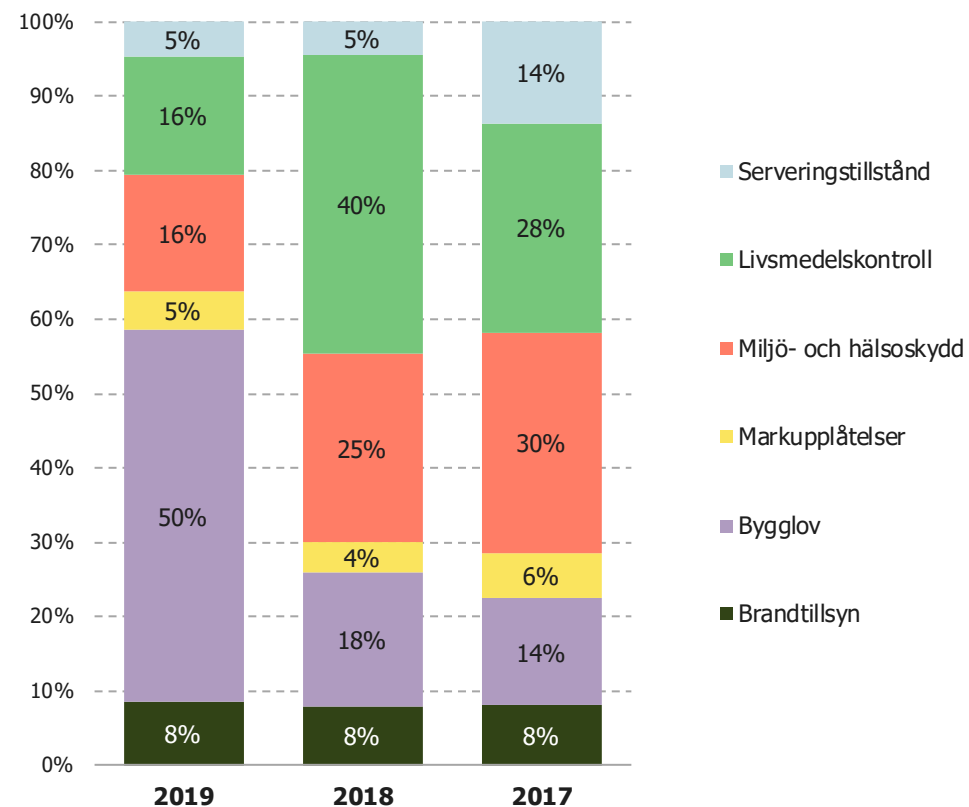
Viktning

Eftersom bortfallet för olika myndighetsområden kan vara olika stort så viktas svaren efter myndighetsområde för att kommunens helhetsresultat ska bli så representativt som möjligt för kommunens alla myndighetsområden samt jämförbart med andra kommuner. Det innebär att om en kommun har lika många ärenden för till exempel bygglov som för serveringstillstånd, men dubbelt så många svar för bygglovsärendena så kommer svaren för serveringstillstånd få dubbelt så hög vikt som svaren för bygglov.

Fakta om undersökningen

Antal svar och svarsfrekvenser

Myndighetsområden	Antal ärenden	Andel ärenden	Urval netto	Antal svar	Svarsandel
Brandtillsyn	39	8%	37	24	65%
Bygglov	231	50%	182	124	68%
Markupplåtelser	24	5%	18	9	50%
Miljö- och hälsoskydd	72	16%	47	37	79%
Livsmedelskontroll	74	16%	45	30	67%
Serveringstillstånd	21	5%	17	7	41%
Totalt	461	100%	346	231	67%



Fakta om undersökningen

Kommungrupper

Utöver kommunresultat så redovisas även referensvärden för relevanta kommungrupper och Sverige totalt. Kommungruppsindelningen är utarbetad av SKR och används för att underlätta jämförelser och analyser i olika statistiska sammanhang. Indelningen består av totalt nio grupper fördelade på tre huvudgrupper, där kommunerna grupperats utifrån vissa kriterier som tätortsstorlek, närhet till större tätort och pendlingsmönster.

A. Storstäder och storstadsnära kommuner

- **A1. Storstäder** - kommuner med minst 200 000 invånare varav minst 200 000 invånare i den största tätorten.
- **A2. Pendlingskommun nära storstad** - kommuner där minst 40 procent av nattbefolkningen pendlar till arbete i en storstad eller storstadsnära kommun.

B. Större städer och kommuner nära större stad

- **B3. Större stad** - kommuner med minst 50 000 invånare varav minst 40 000 invånare i den största tätorten.
- **B4. Pendlingskommun nära större stad** - kommuner där minst 40 procent av nattbefolkningen pendlar till arbete i en större stad.
- **B5. Lågpendlingskommun nära större stad** - kommuner där mindre än 40 procent av nattbefolkningen pendlar till arbete i en större stad.

C. Mindre städer/tätorter och landsbygdskommuner

- **C6. Mindre stad/tätort** - kommuner med minst 15 000 men mindre än 40 000 invånare i den största tätorten.
- **C7. Pendlingskommun nära mindre stad/tätort** - kommuner där minst 30 procent av nattbefolkningen pendlar till arbete i annan mindre ort och/eller där minst 30 procent av den sysselsatta dagbefolkningen bor i annan kommun.
- **C8. Landsbygdskommun** - kommuner med mindre än 15 000 invånare i den största tätorten, lågt pendlingsmönster (mindre än 30 procent).
- **C9. Landsbygdskommun med besöksnäring** - landsbygdskommun med minst två kriterier för besöksnäring, dvs antal gästnätter, omsättning inom detaljhandel/ hotell/ restaurang i förhållande till invånarantalet.

Modellbeskrivning



Modellbeskrivning

Redovisning av frågor

Frågorna har betygssatts med skalan 1 till 10, där 10 är det högsta betyget. I rapporten grupperas andelen kunder som svarat 8–10 i en grupp (högt betyg), 5–7 i en grupp (medelbetyg) samt de som svarat 1–4 i en grupp (lågt betyg).

I diagrammen motsvarar de gröna fälten de kunder som har markerat 8-10 på skalan (högt betyg), gula fält är andelen kunder som har markerat 5–7 (mellanbetyg) och röda fält är de kunder som har markerat 1–4 (lågt betyg).

I figurer och tabeller visas även medelvärdet för frågeställningen samt andelen som svarat "Vet ej" på frågan. Andelar och medelvärden är beräknade endast för dem som har tagit ställning i frågan medan andelen "Vet ej" beräknas utifrån samtliga svar.

Nöjd-Kund-Index (NKI)

NKI är ett sammanfattande mått på hur nöjda kunderna/företagarna är totalt sett. Det är uppbyggt av tre frågor från enkäten:

- Hur nöjd var du med hanteringen av ditt ärende i sin helhet?
- Hur väl uppfylldes dina förväntningar kring ditt ärende?
- Tänk dig en perfekt hantering av ditt ärende. Hur nära ett sådant ideal kom hanteringen av ditt ärende?

NKI är således ett mått på den totala nöjdheten i verksamheten. Det är ett index som är lämpligt att använda för att göra jämförelser över tid. I analysmodellen är NKI en nödvändig variabel som hela modellen kretsar kring. NKI redovisas på en skala från 0 till 100, där 100 är högsta betyg.

Modellbeskrivning

Kvalitetsfaktorer (serviceområden)

Förutom NKI skapas sammanfattande mått för enkätens olika delområden, så kallade kvalitetsfaktorer. Kvalitetsfaktorerna i denna undersökning är de sex serviceområdena. Dessa mäter hur nöjda kunderna/företagen är med olika aspekter av verksamhetens tjänster och service. Serviceområdenas betygsindex baseras på respondenternas bedömning totalt sett av respektive delområde (serviceområde).

Effektmått

Effektmåttet visar hur stor effekt en förändring av serviceområdenas indexvärden har på den totala nöjdheten hos kunderna/företagarna. Det är alltså ett mått på sambandet mellan NKI och var och en av de ingående serviceområdena. Effektmåtten tolkas på så sätt att om resultatet för ett serviceområde ökar med X enheter så förväntas kundernas/företagarnas totala nöjdhet öka med Y enheter, förutsatt att ingenting annat ändras. I denna rapport är effektmåtten multiplicerade med fem. Det innebär att om ett serviceområde får ett fem enheter högre index så förväntas NKI öka med effektmåttets storlek.

Prioriteringsmatris

I prioriteringsmatrisen visas vilka serviceområden man vid ett förbättringsarbete får bäst utväxling av att prioritera i nuläget. På prioriteringsmatrisens axlar visas dels prestation, dvs. kommunens betygsindexresultat för varje serviceområde, och dels effekten på den totala nöjdheten (effektmåttet). Effekten anger hur hög påverkan serviceområdena har på NKI. Linjerna i prioriteringsmatrisen placeras på medianerna för betygsindexresultat och effektmått. Man bör alltid prioritera att förbättra de faktorer som har relativt låga betyg och samtidigt har relativt höga effektmått.

Framtagande av index och effektmått

Kvalitetsfaktorerna beräknas genom att skala om de viktade medelbetygen (1-10) på helhetsfrågorna för varje serviceområde till ett index med skalan 0 till 100. Basen för kvalitets-faktorerna är de respondenter som svarat 1-10 på respektive helhetsfråga. Formeln som används för beräkningen är $(MV-1)*100/9$ där MV är det viktade medelvärdet för frågan.

Modellbeskrivning

Framtagande av index och effektmått (forts.)

NKI tas fram genom att först beräkna ett aggregerat index på de tre avslutande frågorna på motsvarande sett som kvalitetsfaktorerna beräknas. NKI sätts sedan till medelvärdet av de tre indexen.

Den statistiska metod som används för att skapa effektmåttet är en så kallad viktad multivariat regressionsanalys.

För att kunna skapa väl underbyggda effektmått för varje kommun behövs ett tillräckligt stort statistiskt underlag. Gränsen för att generera modeller för respektive kommun/myndighetsområde är därför satt till 50 enkätsvar. Även om en kommun/myndighetsområde erhållit 50 svar är det inte säkert att det varit möjligt att ta fram effektmått då det kan ha förekommit ett så kallat internt/partiellt bortfall (dvs. alla respondenter har inte besvarat samtliga frågor), vilket kan göra att antalet svar som kan användas för att bygga upp modellen i realiteten blir färre än 50. För att ingå i regressionsbasen krävs det att man besvarat samtliga frågor som ingår i modellen. Effektmått tas inte heller fram om förklaringsgraden blir för låg (R^2 mindre än 0,8).

Analysmodellen består av olika nivåer som varje gång innehåller ett antal oberoende variabler X som antas påverka en beroende variabel Y . På högsta nivån är den beroende variabeln NKI, och de oberoende variablerna de faktiska totalbetygen för de olika serviceområdena. NKI är här en latent variabel skapad av tre övergripande totalbetygsfrågor (helhetsbetyg, uppfyller förväntningar, hur nära ideal förvaltning). Regressionsmodellen ger således varje fråga en vikt som anger dess påverkan på NKI. Vikterna tas fram med hjälp av minsta kvadratmetoden.

På nästa nivå genomförs därefter en ny regressionsanalys där den beroende variabeln denna gång är det totala betyget för det i den första analysen mest prioriterade serviceområdet, och de oberoende variablerna är då detaljfrågorna för just detta serviceområde. På så sätt skapas ett optimalt sätt att delge kommunen/förvaltningen vilken detaljfråga som bör prioriteras för att i slutändan NKI ska ökas, kort sagt vilken förändring på detaljnivå som ger störst effekt på NKI.

Modellbeskrivning

