

Löpande Insikt 2021

Uppföljning av kommunens service (NKI)

HAPARANDA / ÖVERGRIPANDE

APRIL 2022

Origo Group

Innehåll

Fakta om undersökningen	2
Totalt	9
Jämförelser mellan grupper	24
Bygglov	36
Livsmedelskontroll	49
Modellbeskrivning	61

Bakgrund



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 Haparanda och fokus är att ge en övergripande bild för kommande gemensamma prioriteringar.

GENOMFÖRANDE

Totalt deltog 201 kommuner i Löpande Insikt 2021. Origo Group utförde mätningen åt 172 kommuner och vi samlade totalt in 48 206 svar.

- Läs mer om Origo Group på www.origogroup.com
- Vår portal för Insikt: <https://urvalinsikt.origogroup.com>
- SKR:s resultatportal: <https://insikt.origogroup.com>

Om undersökningen

MÅLGRUPPER

Myndighetsområden som följs upp i undersökningen:

- **Brandskydd** – 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, säsongslov, förhandsbesked och anmälanpliktiga åtgärder enligt Plan- och byggförordningen.
- **Markupplåtelser** – 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, ägarskiften och utredning av ev. brister enligt alkohollagen samt löpande tillsyn i form av oanmälda besök. Stadigvarande och tillfälliga tillstånd för servering till allmänheten.
- **Upphandling (NUI)** – Mäts med en separat enkät och redovisas i en egen rapport. Här mäts nöjdheten hos de företag som lämnat anbud i någon av kommunens upphandlingar.

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 2021.

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.

Referensdata

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.

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 (<30 procent).

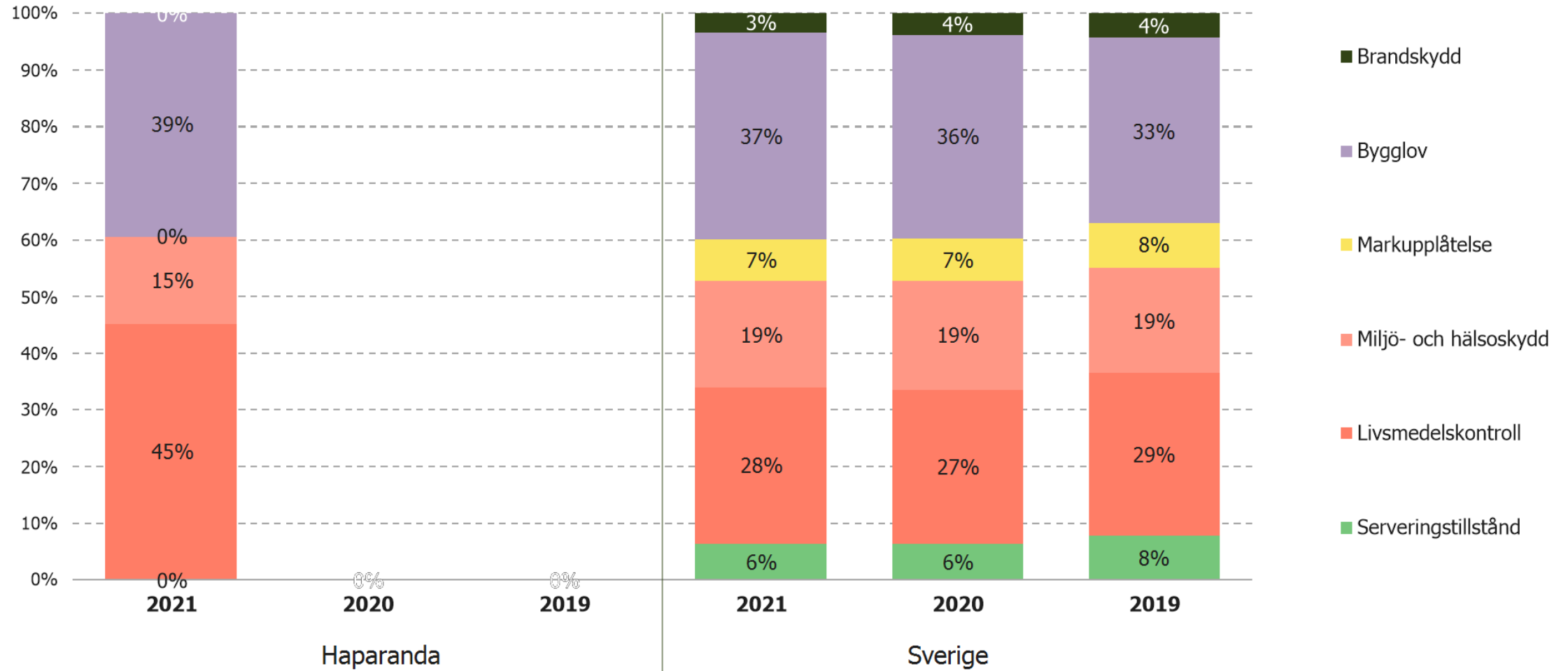
C9. Landsbygdskommun med besöksnäring - landsbygdskommun med minst två kriterier för besöksnäring, dvs antal gästnätter, omsättning inom detaljhandel/hotell/restaurang i förhållande till invånarantalet.

Antal ärenden och svarsfrekvenser

Myndighetsområden	Haparanda					Sverige				
	Antal ärenden	Andel ärenden	Urval netto	Antal svar	Svarsfrekvens	Antal ärenden	Andel ärenden	Urval netto	Antal svar	Svarsfrekvens
Brandskydd	0	0%	0	0	-	6 382	3%	4 485	2 397	53%
Bygglov	90	39%	59	42	71%	69 101	37%	35 941	21 886	61%
Markupplåtelse	0	0%	0	0	-	13 907	7%	7 304	3 669	50%
Miljö- och hälsoskydd	35	15%	17	6	35%	35 452	19%	21 175	10 603	50%
Livsmedelskontroll	103	45%	43	23	53%	52 078	28%	23 775	11 558	49%
Serveringstillstånd	0	0%	0	0	-	12 027	6%	5 826	2 527	43%
Totalt	228	100%	119	71	60%	188 947	100%	98 506	52 640	53%

Ärendefördelning

Tänk på att ärendefördelningen mellan de olika myndighetsområdena påverkar de sammanvägda totalbetygen. Till exempel, skillnader i det sammanvägda NKI-betyget för kommunen år för år eller mot annan jämförelsegrupp kan ofta delvis förklaras av förändrad/annorlunda ärendefördelning.





Totalt

Origo Group

Totalt

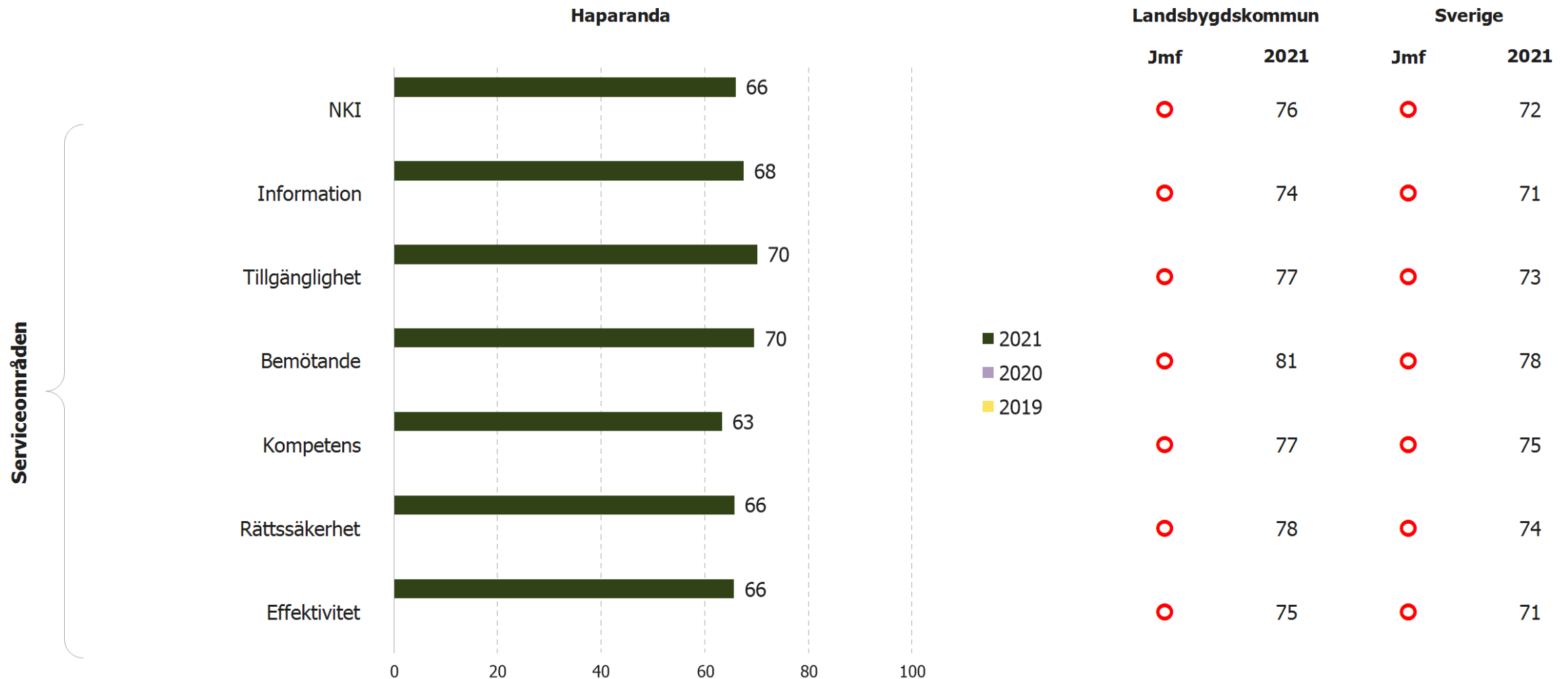
Sammanfattning och rekommendationer

- Svarefrekvensen uppgår till 60 procent. Det är en mycket bra nivå som ger ett bra underlag för att ta beslut om åtgärder och sätta upp mål.
- NKI för Haparanda uppgår till 66, vilket är en relativt bra nivå.
- Högst omdöme ges Tillgänglighet och Bemötande, med ett index på 70. Samtliga serviceområden har ett index mellan 63-70.
- Sett till myndighetsområden ges Bygg (74) högst betyg, medan Livsmedel (53) 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.

- Det är särskilt viktigt att söka förbättringar gällande Kompetens, Rättssäkerhet och Effektivitet då prestationen inom dessa områden i nuläget har en negativ inverkan på den totala nöjdheten med kommunens myndighetsutövning överlag. Framför allt gäller det rutinerna kring handläggningen.

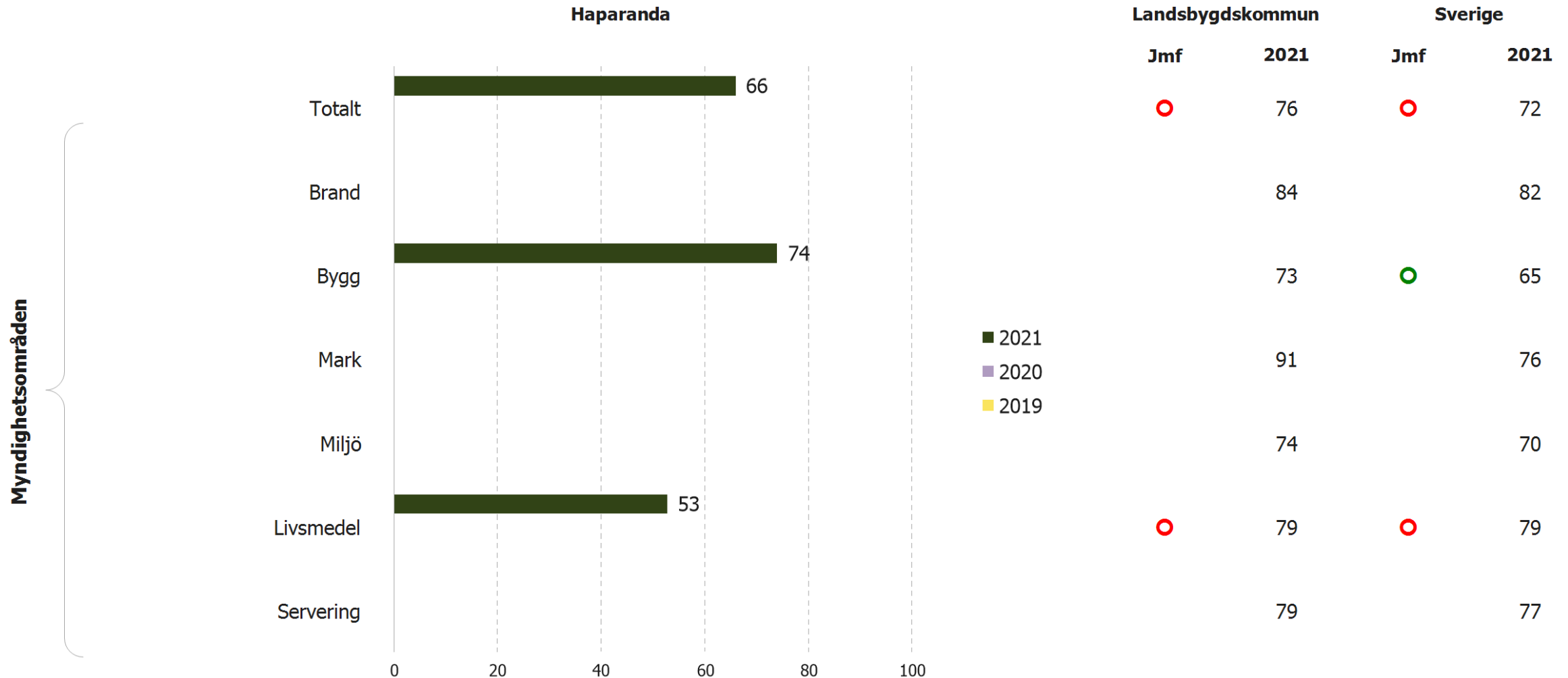
Totalt Serviceområden



Jmf: Färgmarkeringar indikerar om resultatet för Haparanda är minst tre enheter **högre** eller **lägre** än referensresultatet.

Totalt

Myndighetsområden (NKI)



Jmf: Färgmarkeringar indikerar om resultatet för Haparanda är minst tre enheter **högre** eller **lägre** än referensresultatet.

Totalt

Serviceområden & Myndighetsområden

	Brand	Bygg	Mark	Miljö	Livsmedel	Servering	Totalt
NKI		74			53		66
(Bas)	(0)	(42)	(0)	(6)	(21)	(0)	(69)
Serviceområden	Information	77			56		68
	(Bas)	(0)	(41)	(0)	(6)	(0)	(69)
	Tillgänglighet	75			59		70
	(Bas)	(0)	(42)	(0)	(5)	(0)	(66)
	Bemötande	78			59		70
	(Bas)	(0)	(41)	(0)	(6)	(0)	(68)
	Kompetens	76			48		63
	(Bas)	(0)	(39)	(0)	(6)	(22)	(67)
Rättssäkerhet	75			52		66	
(Bas)	(0)	(36)	(0)	(4)	(18)	(0)	(58)
Effektivitet	70			58		66	
(Bas)	(0)	(42)	(0)	(6)	(21)	(0)	(69)

Totalt Svarsfördelning

Hur nöjd var du med...?

Information

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

Tillgänglighet

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

Bemötande

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

Kompetens

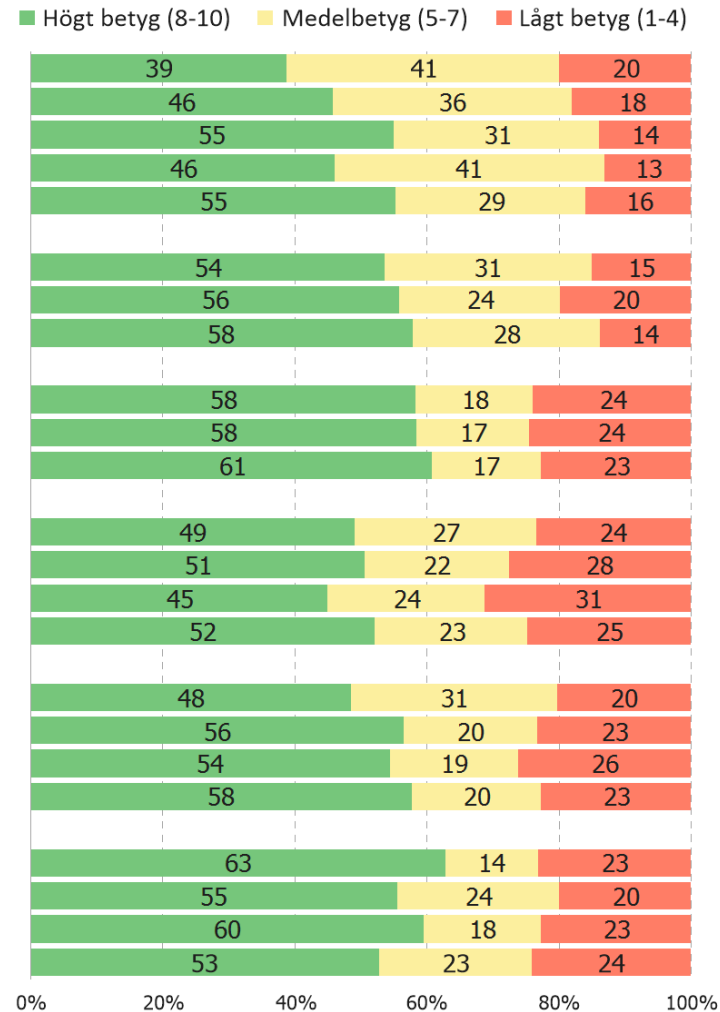
- ... vår kunskap om ämnesområdet?
- ... vår förmåga att förstå dina problem?
- ... vår förmåga att ge råd och vägledning?
- ... totalt sett med kompetensen?

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?



Index	Bas	Vet ej/ Ej svar	Landsbygdskommun	Sverige
61	68	4%	73	70
67	53	25%	74	73
69	69	3%	77	76
67	54	24%	69	66
68	69	3%	74	71
71	65	8%	78	73
69	61	14%	74	72
70	66	7%	77	73
69	69	3%	83	80
68	66	7%	79	75
70	68	4%	81	78
65	66	7%	78	75
61	62	13%	76	72
59	64	10%	75	71
63	67	6%	77	75
65	65	8%	74	71
64	68	4%	76	73
65	57	20%	77	73
66	58	18%	78	74
68	68	4%	74	69
69	62	13%	78	74
67	67	6%	77	72
66	69	3%	75	71

Totalt

Effektmått och förklaringsgrad



Förklaringsgrad: 97%

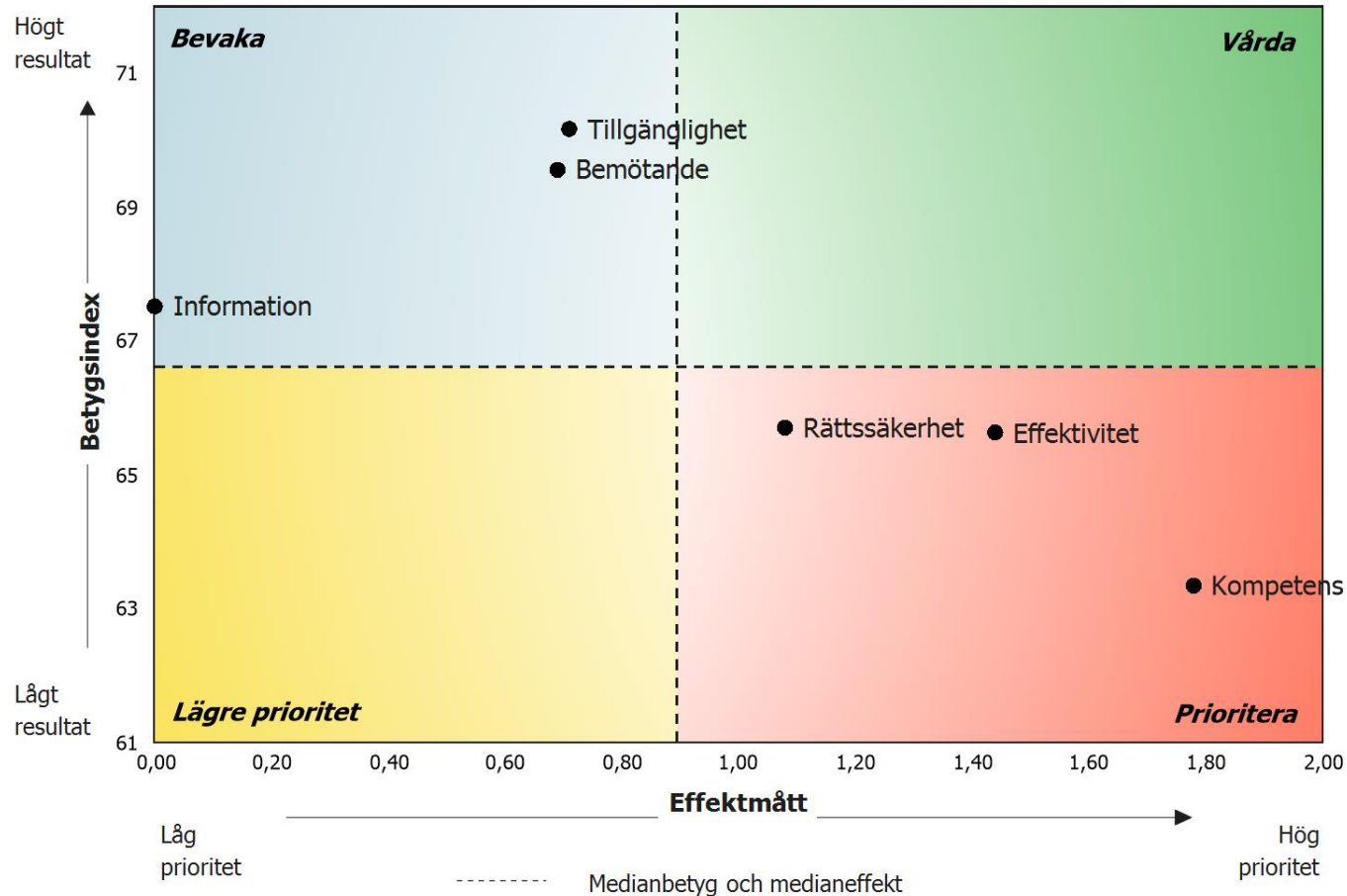
Regressionsbas: 55

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 Haparanda totalt är 97 %, 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

Information	Betyg	Effekt
... 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?		-
Tillgänglighet		
... möjligheten att komma i kontakt med rätt person (er)?	71	3,27
... möjligheten att använda digitala tjänster för ditt ärende?	69	1,39
Bemötande		
... vår attityd mot dig?	69	3,78
... vårt engagemang i ditt ärende?	68	1,28
Kompetens		
... vår kunskap om ämnesområdet?	65	1,77
... vår förmåga att förstå dina problem?	61	1,90
... vår förmåga att ge råd och vägledning?	59	1,31
Rättssäkerhet		
... tydligheten i de lagar och regler som gäller för ditt ärende?	65	0,08
... det sätt som vi motiverade våra ställningstaganden/beslut?	64	0,92
... möjligheterna att framföra klagomål och lämna synpunkter?	65	3,73
Effektivitet		
... tiden för handläggningen av ditt ärende?	68	0,45
... förmågan att hålla överenskomna tidsramar?	69	1,54
... rutinerna kring handläggningen av ditt ärende?	67	3,26

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.

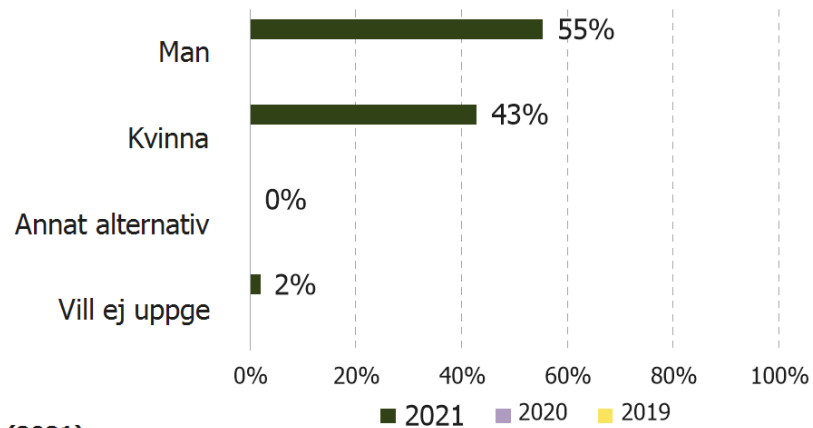
Lägre prioritet – Frågor med låga betyg, men med lägre påverkan på det totala betyget. Förbättringar kan vara önskvärda, men är inte lika viktiga som frågor inom kategorin "Prioritera".

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

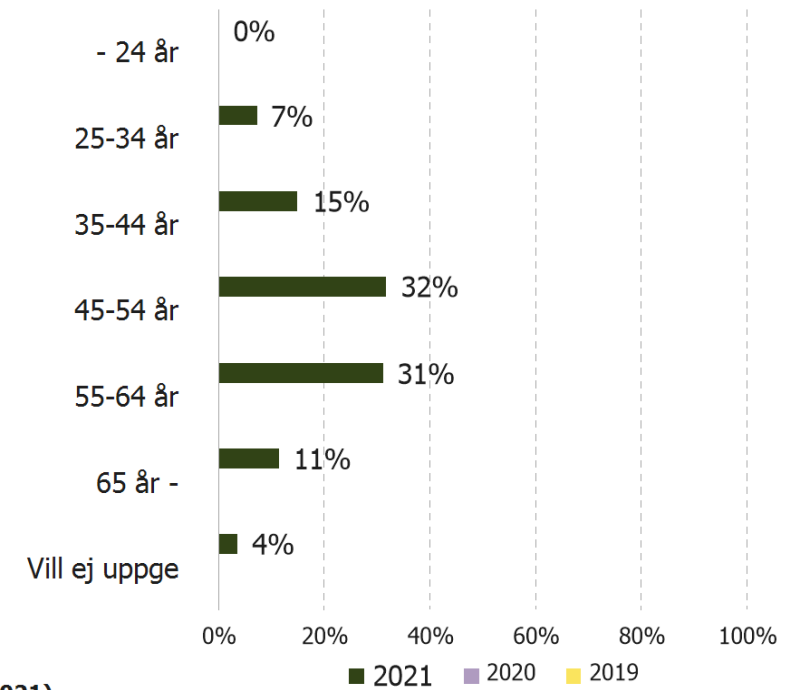
Fakta om respondenterna

Är du en man eller kvinna?



Bas: 71 svar (2021)

Hur gammal är du?

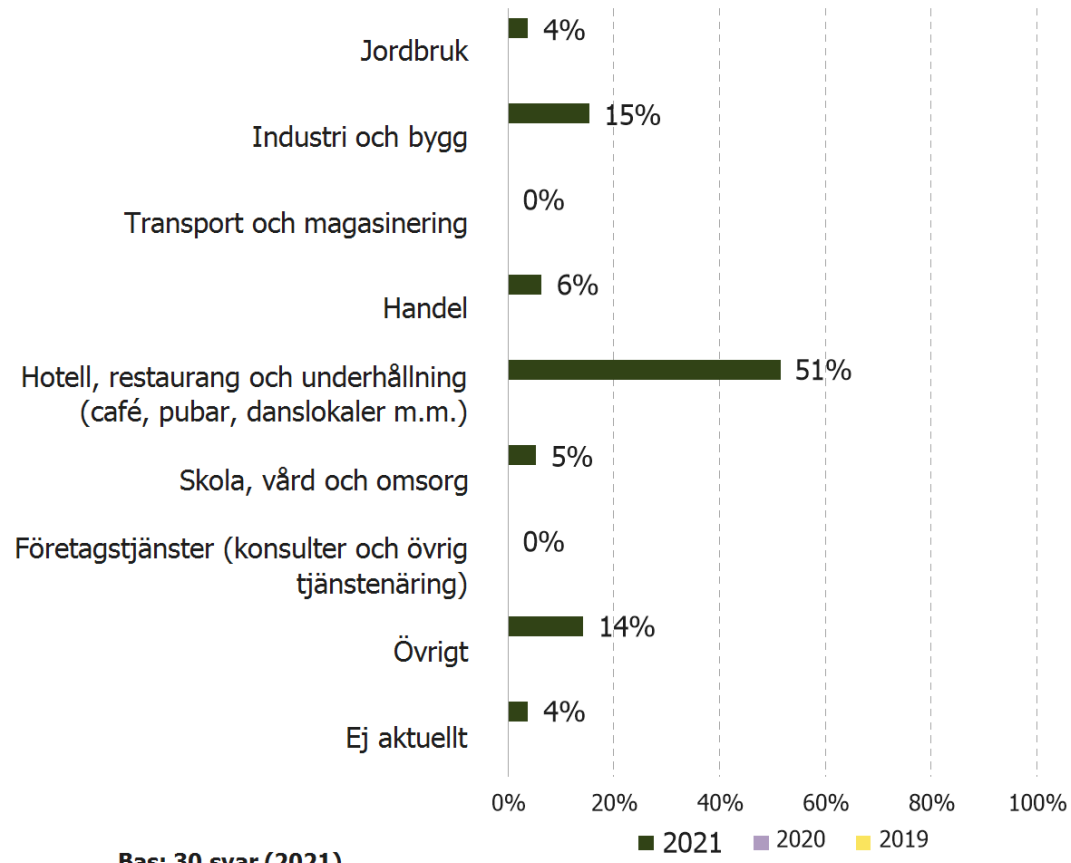


Bas: 71 svar (2021)

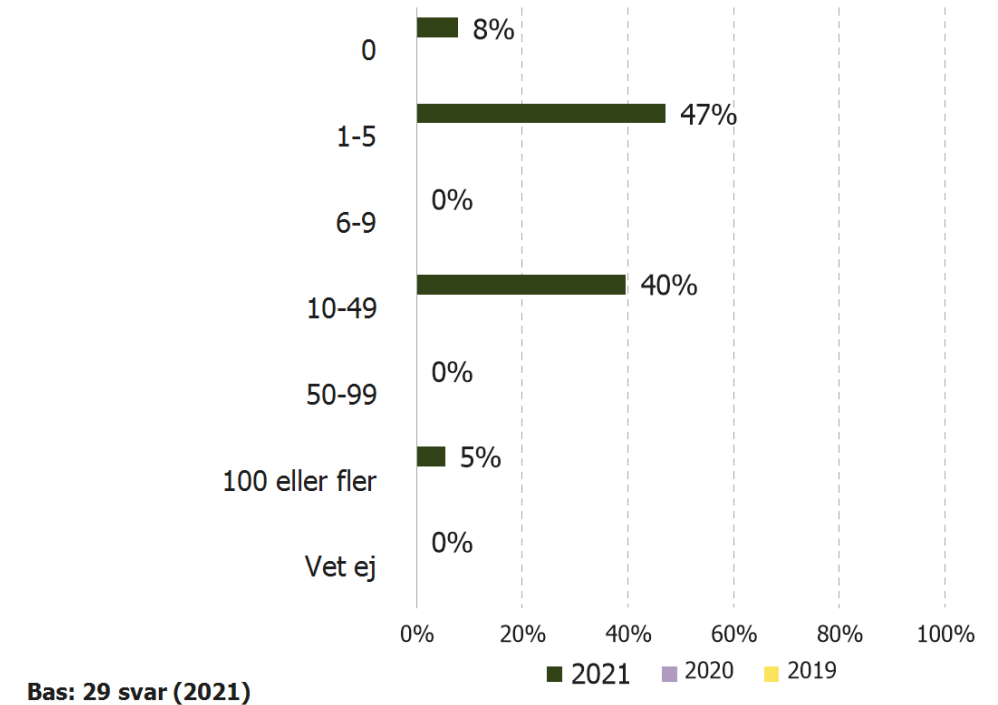
Totalt

Fakta om respondenterna

I vilken bransch är ditt företag verksamt?



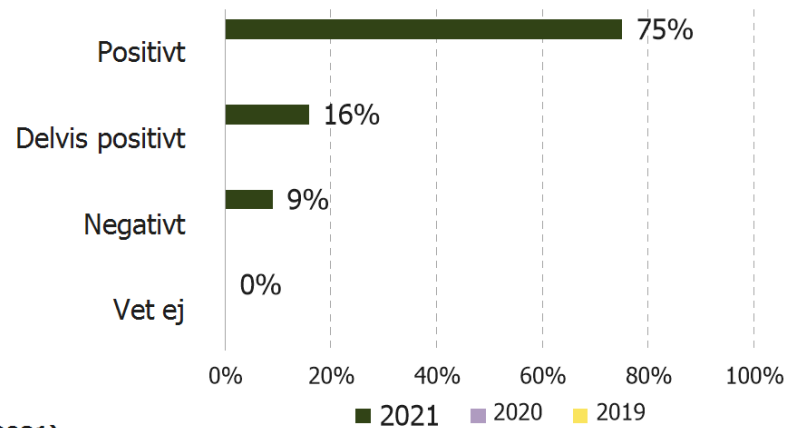
Hur många anställda finns det på din arbetsplats?



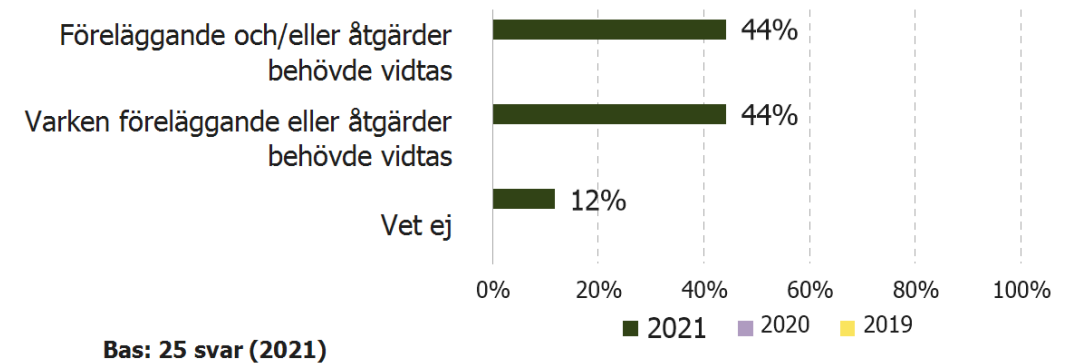
Totalt

Fakta om respondenterna

Hur utföll ärendet för dig? (Tillstånd/anmälan)



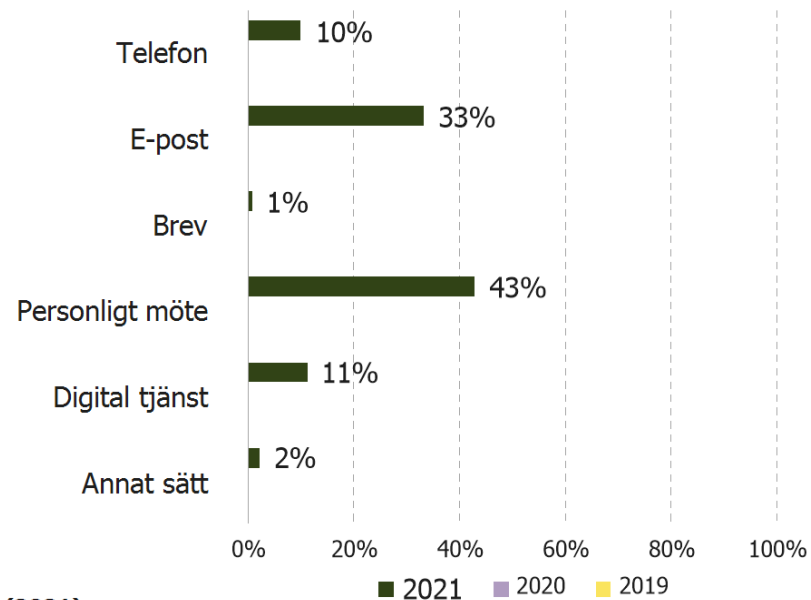
Hur utföll ärendet för dig? (Tillsyn)



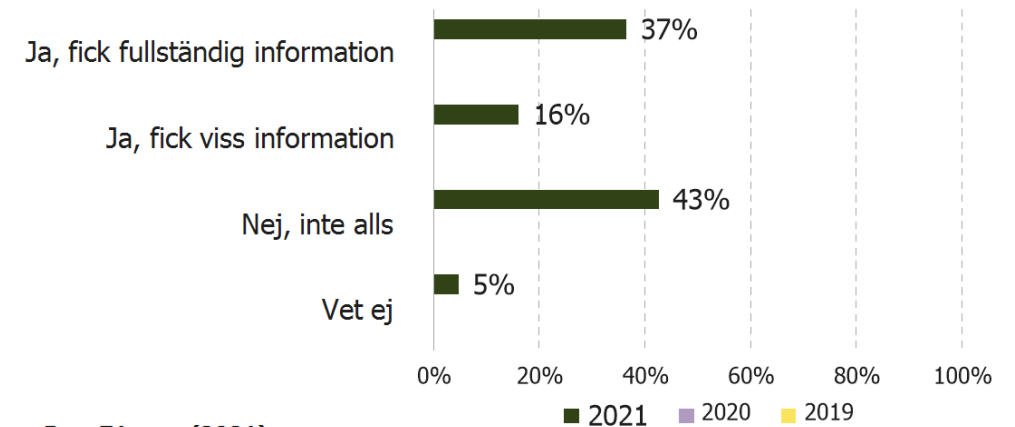
Totalt

Fakta om respondenterna

Vilket var ditt huvudsakliga kommunikationssätt med oss i detta ärende?



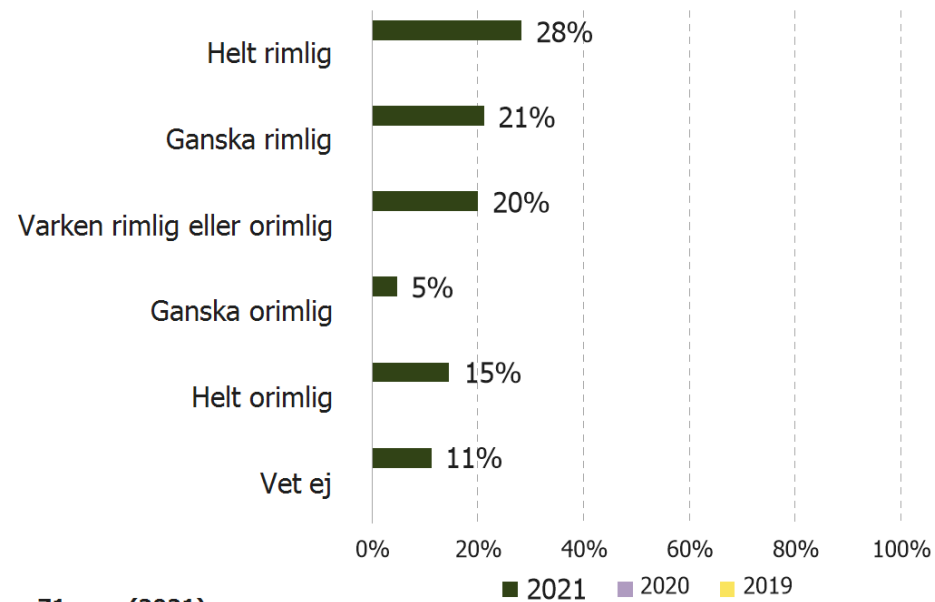
Blev du i förväg informerad om vilka tjänster som ingick i avgiften?



Totalt

Fakta om respondenterna

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

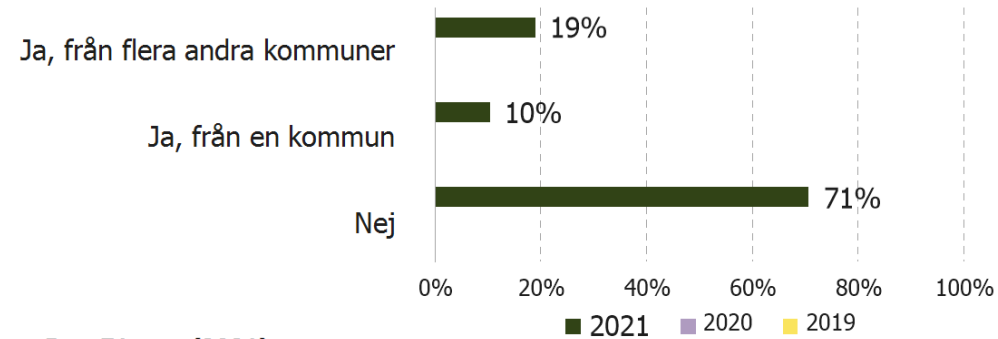


Bas: 71 svar (2021)

Totalt

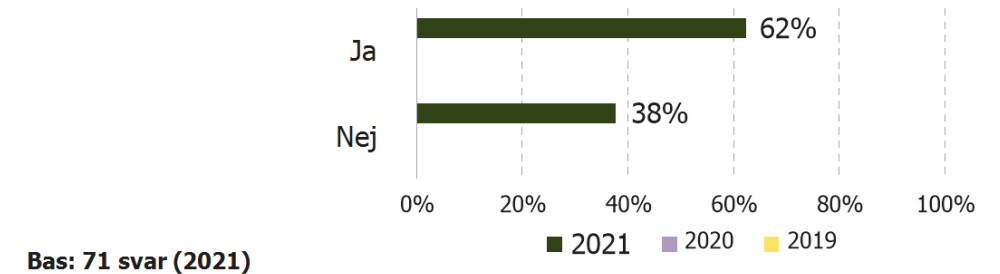
Fakta om respondenterna

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



Bas: 71 svar (2021)

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



Bas: 71 svar (2021)

Jämförelser mellan grupper



Jämförelser mellan grupper

Kön

	Är du en man eller kvinna?				Totalt	
	Man		Kvinna			
	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas
Totalt	63	44	70	25	66	69
Bygglov	73	31	77	11	74	42
Livsmedelskontroll	42	10	62	11	53	21

Jämförelser mellan grupper

Ålder

	Hur gammal är du?												Totalt	
	- 24 år		25-34 år		35-44 år		45-54 år		55-64 år		65 år -		NKI	Bas
	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas		
Totalt		0	72	7	72	10	62	19	70	21	60	10	66	69
Bygglov		0		6		5	73	9	87	12	65	8	74	42
Livsmedelskontroll		0		1		5	49	8		6		1	53	21

Jämförelser mellan grupper

Bransch

	I vilken bransch är ditt företag verksamt?																Totalt	
	Jordbruk		Industri och bygg		Transport och magasinering		Handel		Hotell, restaurang och underhållning (café, pubar, danslokaler m.m.)		Skola, vård och omsorg		Företagstjänster (konsulter och övrig tjänstenäring)		Övrigt		NKI	Bas
	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas		
Totalt		1		5		0		2	46	12		2		0		5	66	69
Bygglov		0		3		0		1		1		2		0		4	74	42
Livsmedelskontroll		1		2		0		1	43	11		0		0		1	53	21

Jämförelser mellan grupper

Antal anställda

	Hur många anställda finns det på din arbetsplats?												Totalt	
	0		1-5		6-9		10-49		50-99		100 eller fler		NKI	Bas
	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas		
Totalt		2	55	12		0	61	11		0		2	66	69
Bygglov		0		3		0		6		0		2	74	42
Livsmedelskontroll		2	53	9		0		5		0		0	53	21

Jämförelser mellan grupper

Utfall (tillstånd/anmälan)

	Hur utföll ärendet för dig? (Tillstånd/anmälan)						Totalt	
	Positivt		Delvis positivt		Negativt			
	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas
Totalt	83	34	71	7		5	66	69
Bygglov	83	31		6		5	74	42
Livsmedelskontroll		0		0		0	53	21

Jämförelser mellan grupper

Utfall (tillsyn)

	Hur utföll ärendet för dig? (Tillsyn)				Totalt	
	Föreläggande och/eller åtgärder behövde vidtas		Varken föreläggande eller åtgärder behövde vidtas		NKI	Bas
	NKI	Bas	NKI	Bas		
Totalt	44	9	61	11	66	69
Bygglov		0		0	74	42
Livsmedelskontroll	38	8	59	10	53	21

Jämförelser mellan grupper

Kontaktsätt

	Vilket var ditt huvudsakliga kommunikationssätt med oss i detta ärende?												Totalt	
	Telefon		E-post		Brev		Personligt möte		Digital tjänst		Annat sätt		NKI	Bas
	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas		
Totalt	80	8	64	24	1	65	22	72	12	2	66	69		
Bygglov		6	71	16	1		5	72	12		2	74	42	
Livsmedelskontroll		0		6	0	55	15		0		0	53	21	

Jämförelser mellan grupper

Information om tjänster

	Blev du i förväg informerad om vilka tjänster som ingick i avgiften?						Totalt	
	Ja, fick fullständig information		Ja, fick viss information		Nej, inte alls			
	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas
Totalt	79	26	76	13	54	27	66	69
Bygglov	83	18	84	10	52	13	74	42
Livsmedelskontroll		6		2	44	11	53	21

Jämförelser mellan grupper

Avgift rimlig

	Hur rimlig anser du att avgiften för hanteringen av ditt ärende var?										Totalt	
	Helt rimlig		Ganska rimlig		Varken rimlig eller orimlig		Ganska orimlig		Helt orimlig		NKI	Bas
	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas		
Totalt	88	27	82	12	59	11	3	19	8	66	69	
Bygglov	85	24		5		4		1		2	74	42
Livsmedelskontroll		3		3		6		2		5	53	21

Jämförelser mellan grupper

Erfarenhet

	Har du erfarenhet av någon annan kommuns service inom samma myndighetsområde?						Totalt	
	Ja, från flera andra kommuner		Ja, från en kommun		Nej			
	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas
Totalt	59	13	50	8	70	48	66	69
Bygglov	84	9		5	74	28	74	42
Livsmedelskontroll		3		3	62	15	53	21

Jämförelser mellan grupper

Tidigare kontakt

	Har du varit kontakt med oss i denna typ av ärende tidigare?				Totalt	
	Ja		Nej			
	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas
Totalt	62	44	73	25	66	69
Bygglov	73	26	76	16	74	42
Livsmedelskontroll	48	14	63	7	53	21



Bygglov

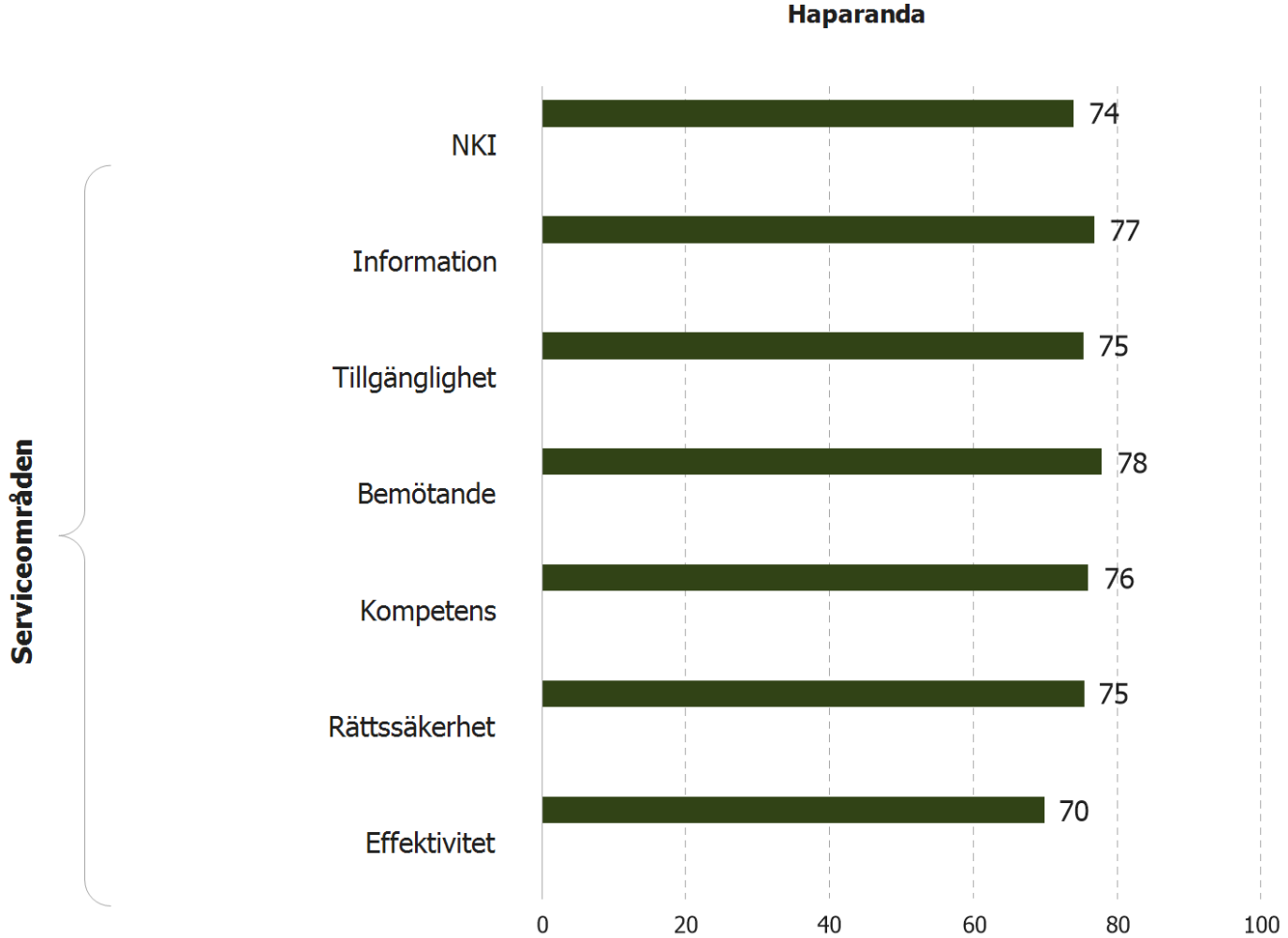
Origo Group

Bygglov

Sammanfattning och rekommendationer

- Svarefrekvensen uppgår till 71 procent. Det är en mycket bra nivå som ger ett bra underlag för att ta beslut om åtgärder och sätta upp mål.
- NKI för Bygglov uppgår till 74, vilket är en bra nivå.
- Högst omdöme ges Bemötande, med ett index på 78. Samtliga serviceområden har ett index mellan 70-78.

Bygglov Serviceområden



Landsbygdskommun		Sverige	
Jmf	2021	Jmf	2021
	73	○	65
○	72	○	66
	74	○	66
	78	○	72
	75	○	69
○	78	○	70
	69	○	62

Jmf: Färgmarkeringar indikerar om resultatet för Haparanda är minst tre enheter **högre** eller **lägre** än referensresultatet.

Bygglov

Svarsfördelning

Hur nöjd var du med...?

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?

Tillgänglighet

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

Bemötande

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

Kompetens

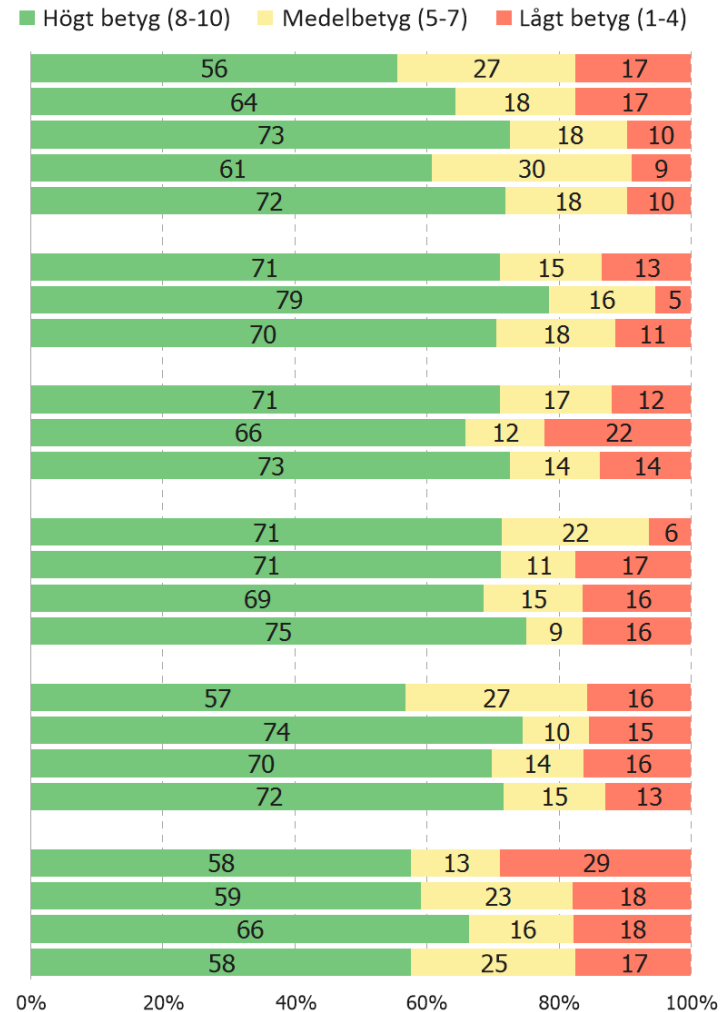
- ... vår kunskap om ämnesområdet?
- ... vår förmåga att förstå dina problem?
- ... vår förmåga att ge råd och vägledning?
- ... totalt sett med kompetensen?

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?



Index	Bas	Vet ej/ Ej svar	Landsbygdskommun	Sverige
67	42	0%	69	63
73	32	24%	75	72
81	41	2%	77	71
74	38	10%	68	63
77	41	2%	72	66
77	42	0%	74	65
81	42	0%	74	71
75	42	0%	74	66
80	42	0%	81	75
75	41	2%	75	68
78	41	2%	78	72
78	39	7%	77	70
72	37	12%	74	66
71	39	7%	72	64
76	39	7%	75	69
71	41	2%	72	65
75	42	0%	76	68
74	34	19%	76	68
75	36	14%	78	70
65	42	0%	64	58
70	39	7%	71	65
71	41	2%	71	63
70	42	0%	69	62

*Landsbygdskommun Bygglov 2021

Effektmått och förklaringsgrad



Förklaringsgrad: 93%

Regressionsbas: 471

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.

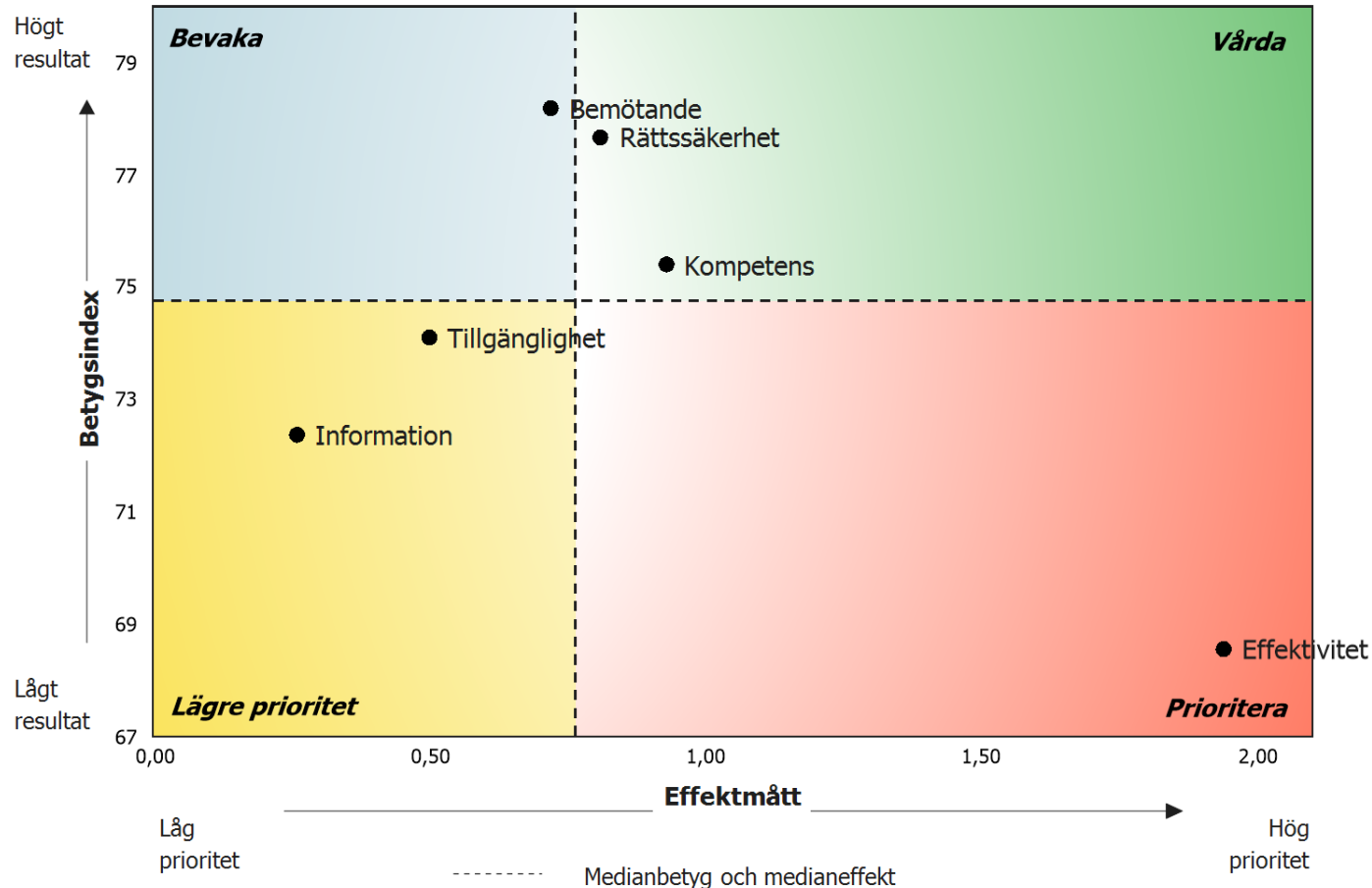
Låga effektmått uppstår när kundernas betygsättning för ett serviceområde avviker från deras betygsättning av de tre NKI-frågorna (det övergripande NKI-resultatet). Man kan då anta att detta serviceområde är mindre viktigt för kundernas helhetsintryck. Ett effektmått på noll innebär dock inte att serviceområdet 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 Landsbygdskommun totalt är 93 %, 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.

*Effektmåtten som visas är för kommungrupp "Landsbygdskommun" eftersom effektmåtten för Haparanda inte var tillräckligt tillförlitliga på grund av för låg bas och/eller förklaringsgrad.

*Landsbygdskommun Bygglov 2021

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".

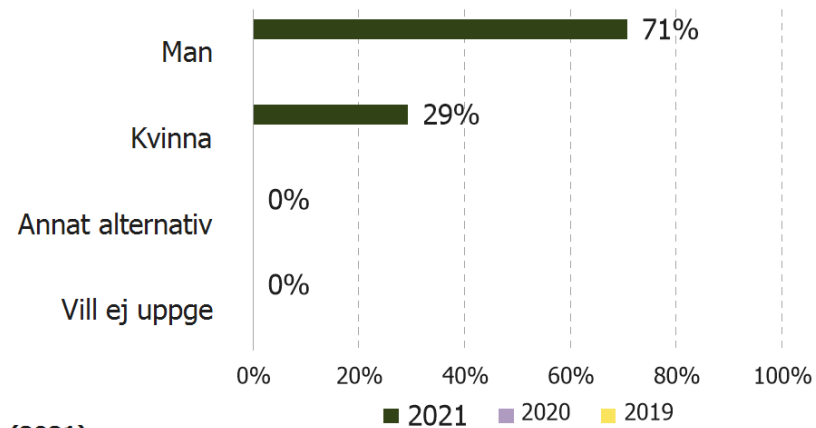
Bevaka – Serviceområden inom denna kategori kräver i dagsläget ingen direkt åtgärd, då prestationen är relativt god samtidigt som det finns viktigare områden att prioritera.

*Effektmåtten som visas är för kommungrupp "Landsbygdskommun" då effektmåtten för Haparanda inte var tillräckligt tillförlitliga på grund av för låg bas och/eller förklaringsgrad.

Bygglov

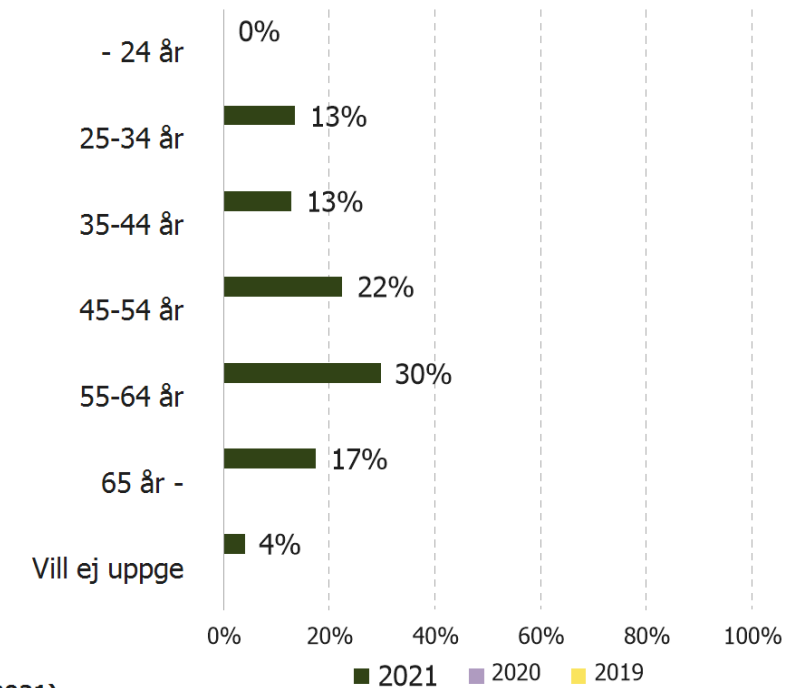
Fakta om respondenterna

Är du en man eller kvinna?



Bas: 42 svar (2021)

Hur gammal är du?

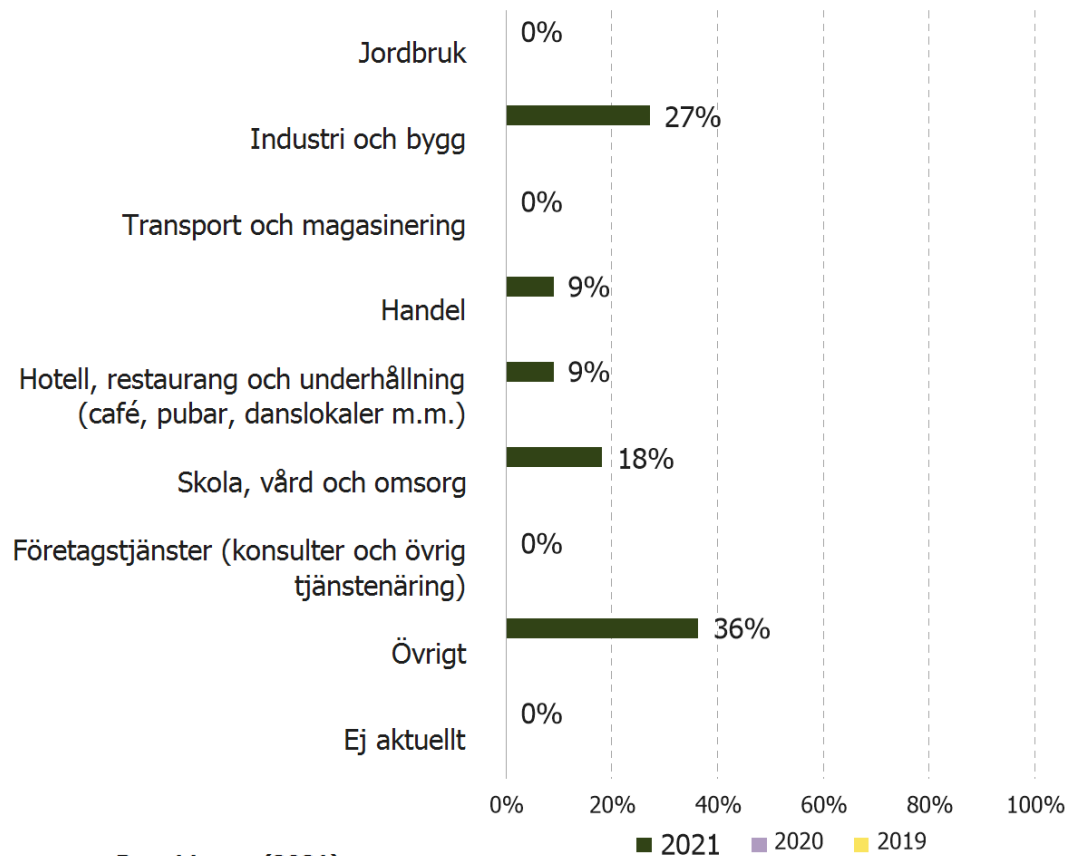


Bas: 42 svar (2021)

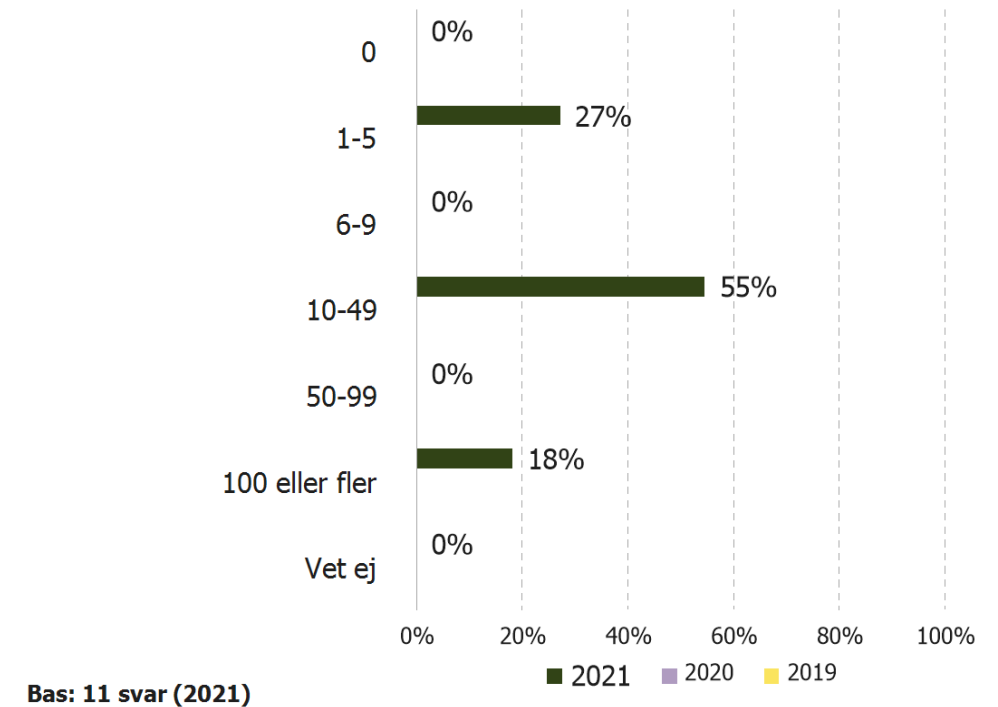
Bygglov

Fakta om respondenterna

I vilken bransch är ditt företag verksamt?



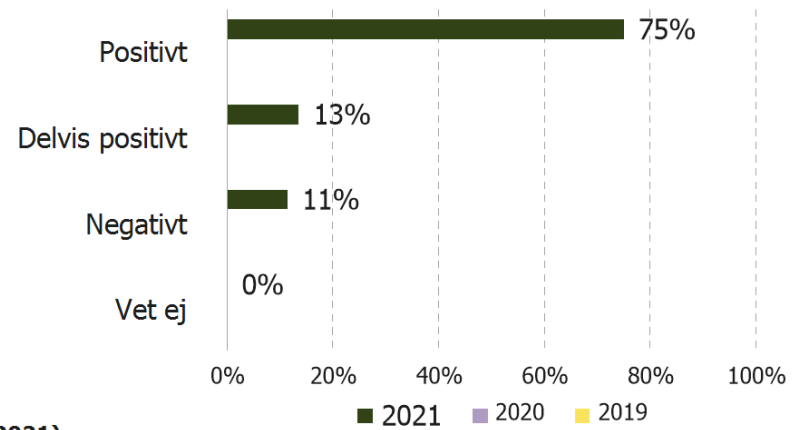
Hur många anställda finns det på din arbetsplats?



Bygglov

Fakta om respondenterna

Hur utföll ärendet för dig? (Tillstånd/anmälan)

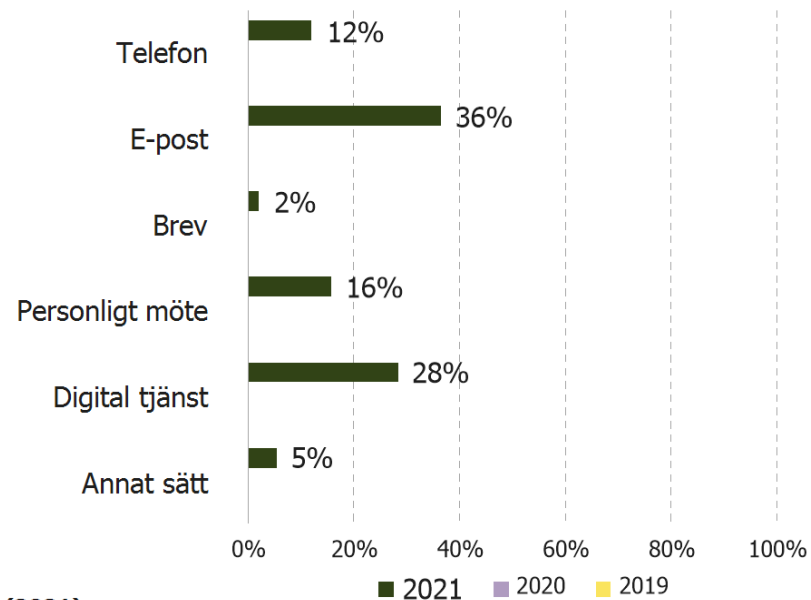


Bas: 42 svar (2021)

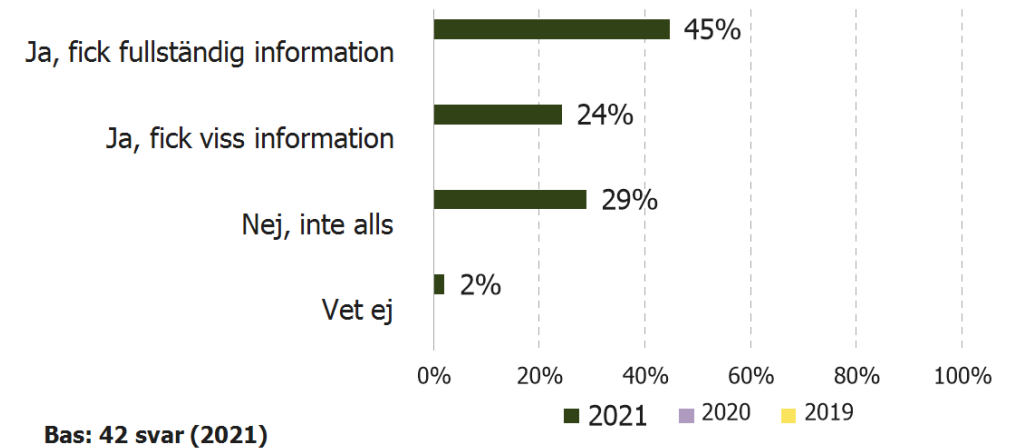
Bygglov

Fakta om respondenterna

Vilket var ditt huvudsakliga kommunikationssätt med oss i detta ärende?



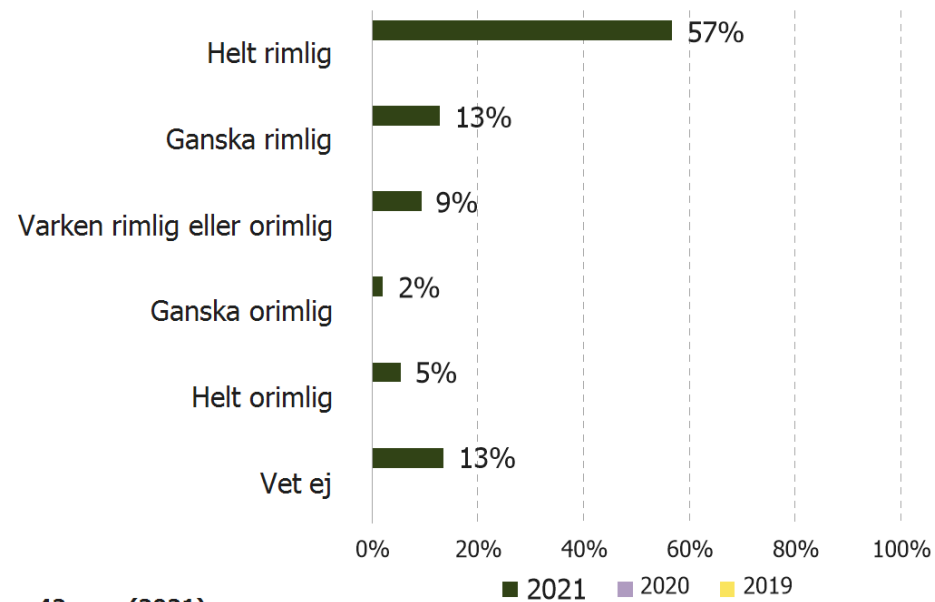
Blev du i förväg informerad om vilka tjänster som ingick i avgiften?



Bygglov

Fakta om respondenterna

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

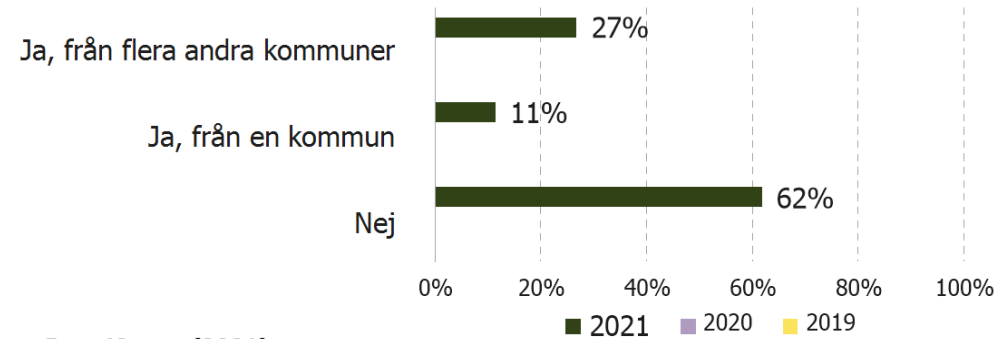


Bas: 42 svar (2021)

Bygglov

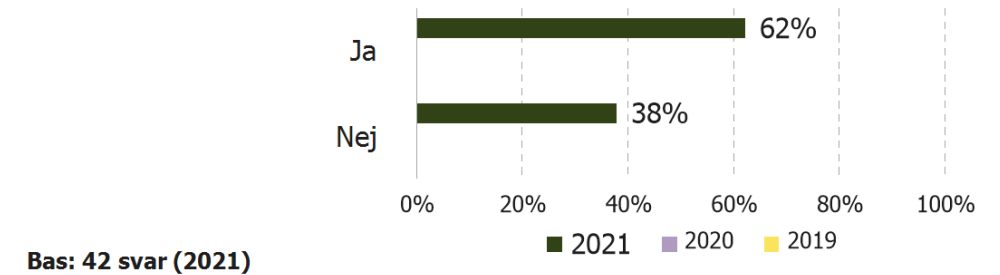
Fakta om respondenterna

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



Bas: 42 svar (2021)

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

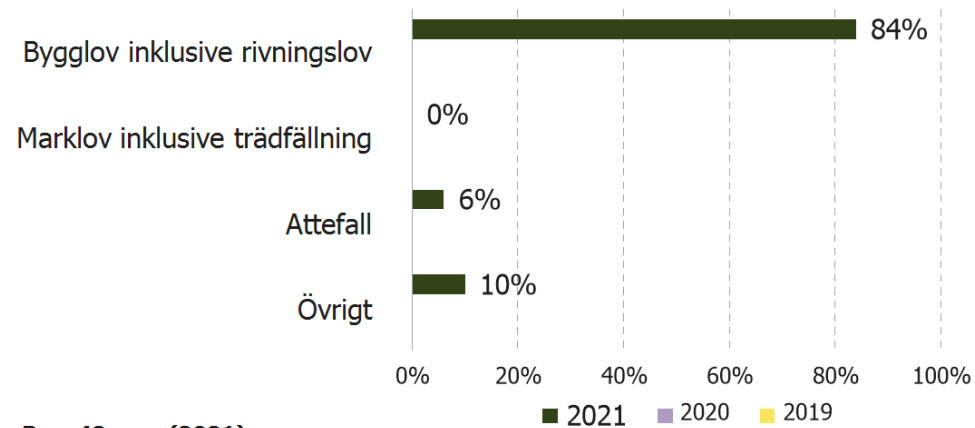


Bas: 42 svar (2021)

Bygglov

Fakta om respondenterna

Vilken typ av lov/anmälan gällde ditt ärende?



Bas: 42 svar (2021)



Livsmedelsskontroll

Origo Group

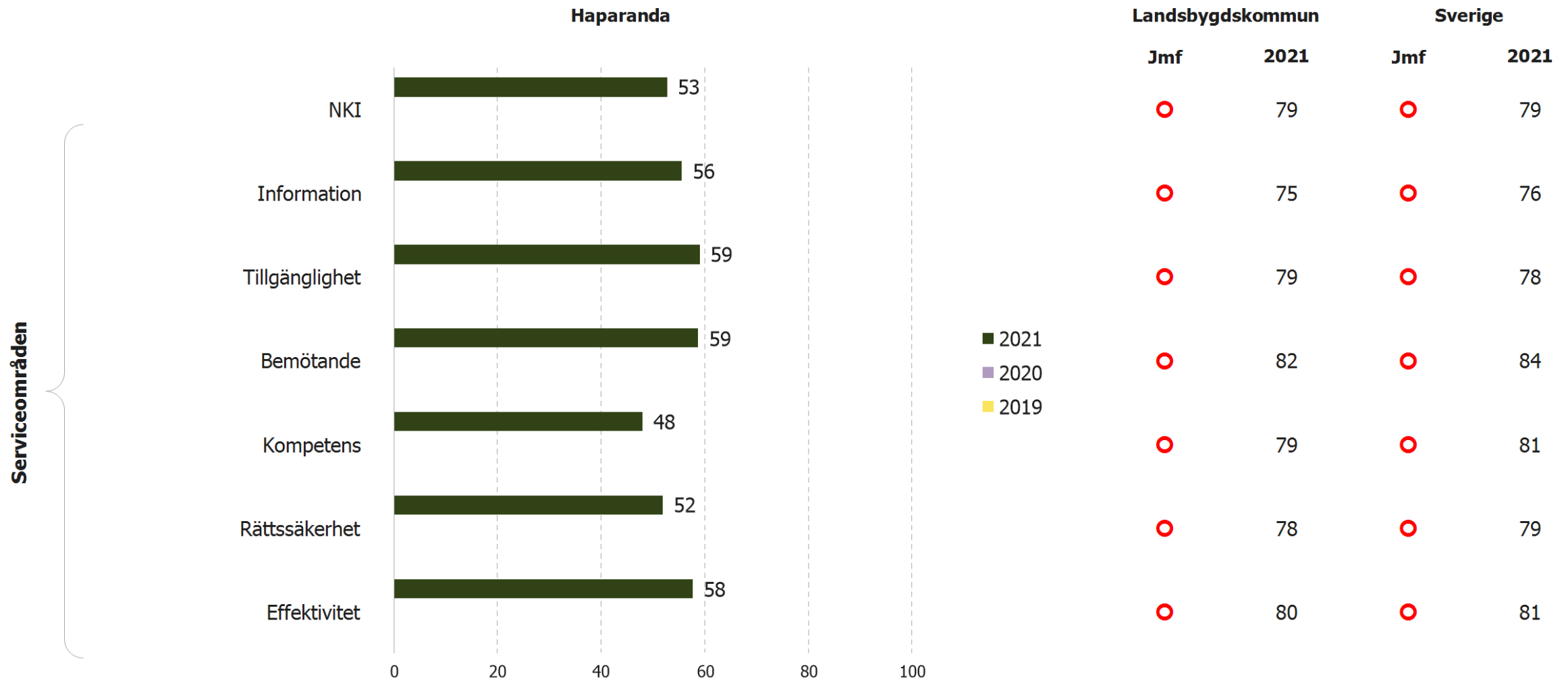
Livsmedelskontroll

Sammanfattning och rekommendationer

- Svarefrekvensen uppgår till 53 procent. Det är en bra nivå som ger ett bra underlag för att ta beslut om åtgärder och sätta upp mål.
- NKI för Livsmedelskontroll uppgår till 53, vilket är en relativt låg nivå.
- Högst omdöme ges Tillgänglighet och Bemötande, med ett index på 59. Samtliga serviceområden har ett index mellan 48-59.

Livsmedelskontroll

Serviceområden



Jmf: Färgmarkeringar indikerar om resultatet för Haparanda är minst tre enheter **högre** eller **lägre** än referensresultatet.

Livsmedelskontroll

Svarsfördelning

Hur nöjd var du med...?

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?

Tillgänglighet

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

Bemötande

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

Kompetens

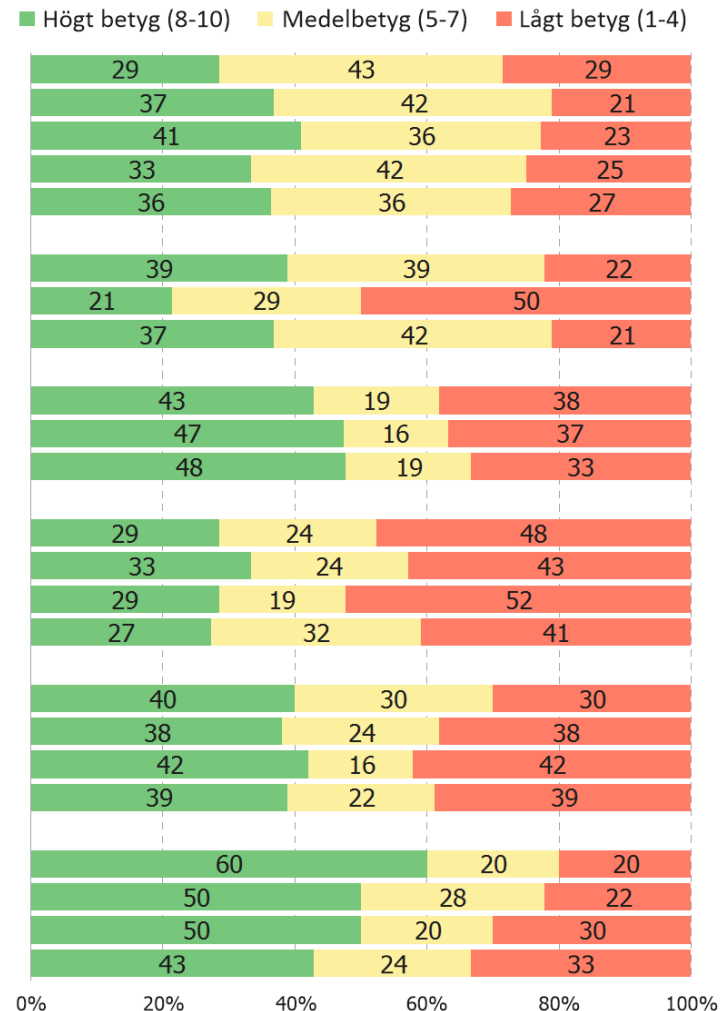
- ... vår kunskap om ämnesområdet?
- ... vår förmåga att förstå dina problem?
- ... vår förmåga att ge råd och vägledning?
- ... totalt sett med kompetensen?

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?



Index	Bas	Vet ej/ Ej svar	Landsbygdskommun	Sverige
54	21	9%	76	77
63	19	17%	74	75
56	22	4%	79	81
53	12	48%	71	71
56	22	4%	75	76
63	18	22%	80	79
45	14	39%	74	75
59	19	17%	79	78
56	21	9%	84	84
56	19	17%	81	82
59	21	9%	82	84
48	21	9%	81	81
47	21	9%	78	78
44	21	9%	77	78
48	22	4%	79	81
57	20	13%	76	78
50	21	9%	77	79
53	19	17%	78	78
52	18	22%	78	79
67	20	13%	81	80
65	18	22%	83	82
60	20	13%	81	81
58	21	9%	80	81

*Landsbygdskommun Livsmedelskontroll 2021

Effektmått och förklaringsgrad



NKI

Förklaringsgrad: 93%
Regressionsbas: 397

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.

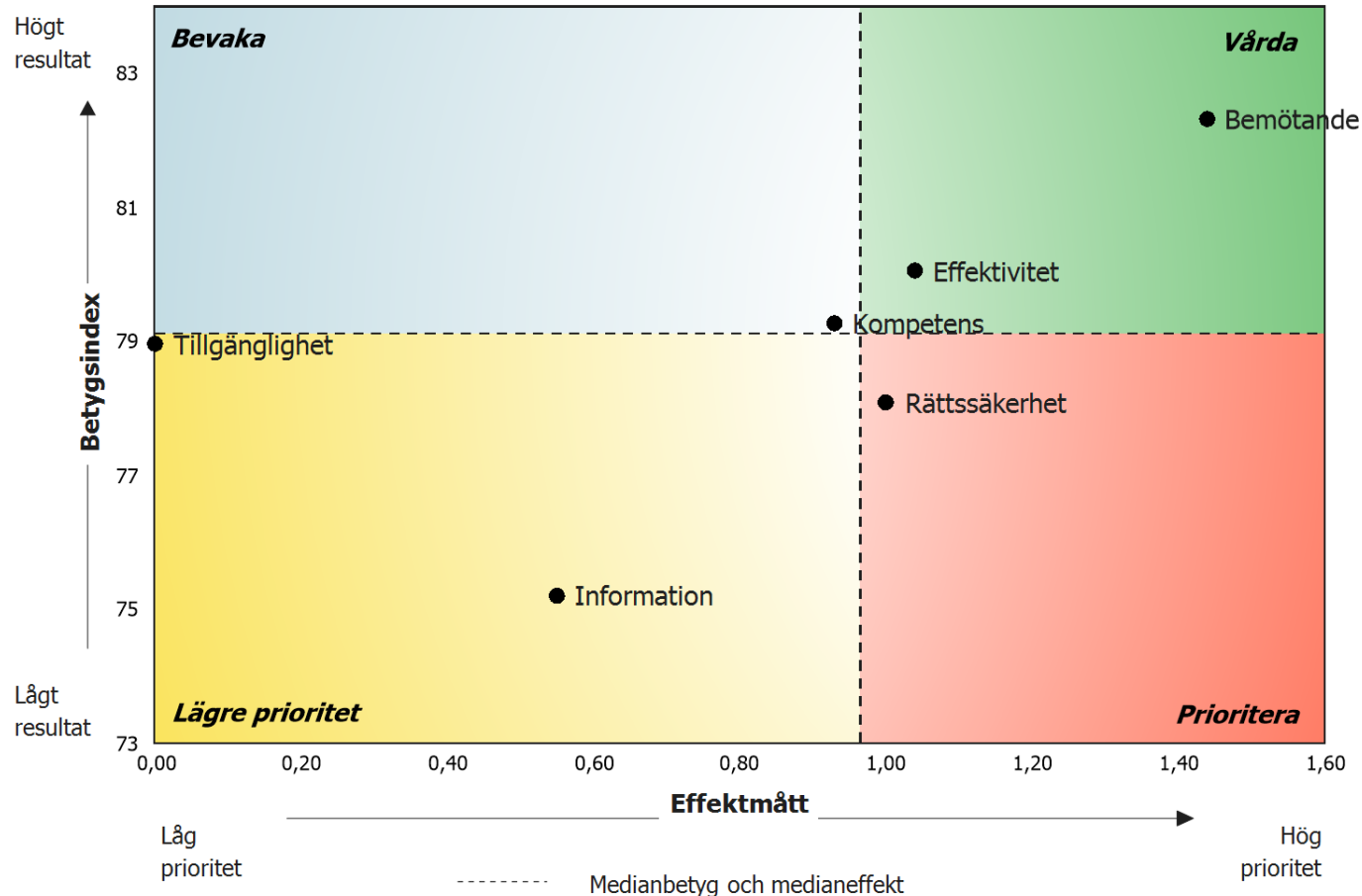
Låga effektmått uppstår när kundernas betygsättning för ett serviceområde avviker från deras betygsättning av de tre NKI-frågorna (det övergripande NKI-resultatet). Man kan då anta att detta serviceområde är mindre viktigt för kundernas helhetsintryck. Ett effektmått på noll innebär dock inte att serviceområdet 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 Landsbygdskommun totalt är 93 %, 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.

*Effektmåtten som visas är för kommungrupp "Landsbygdskommun" eftersom effektmåtten för Haparanda inte var tillräckligt tillförlitliga på grund av för låg bas och/eller förklaringsgrad.

*Landsbygdskommun Livsmedelskontroll 2021

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".

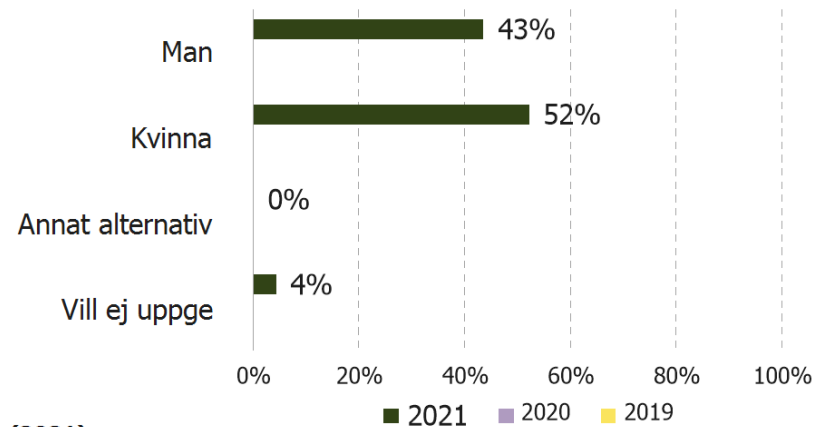
Bevaka – Serviceområden inom denna kategori kräver i dagsläget ingen direkt åtgärd, då prestationen är relativt god samtidigt som det finns viktigare områden att prioritera.

*Effektmåtten som visas är för kommungrupp "Landsbygdskommun" då effektmåtten för Haparanda inte var tillräckligt tillförlitliga på grund av för låg bas och/eller förklaringsgrad.

Livsmedelskontroll

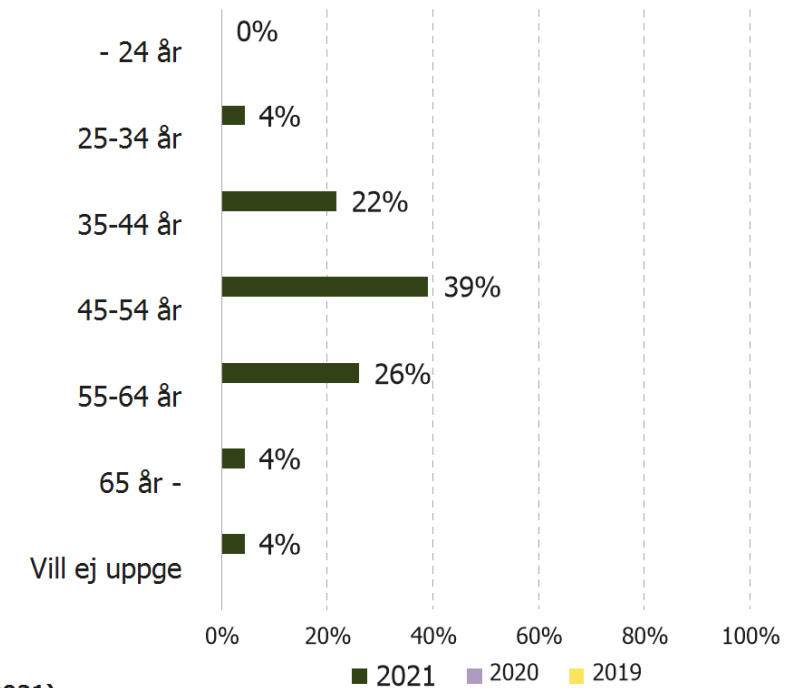
Fakta om respondenterna

Är du en man eller kvinna?



Bas: 23 svar (2021)

Hur gammal är du?

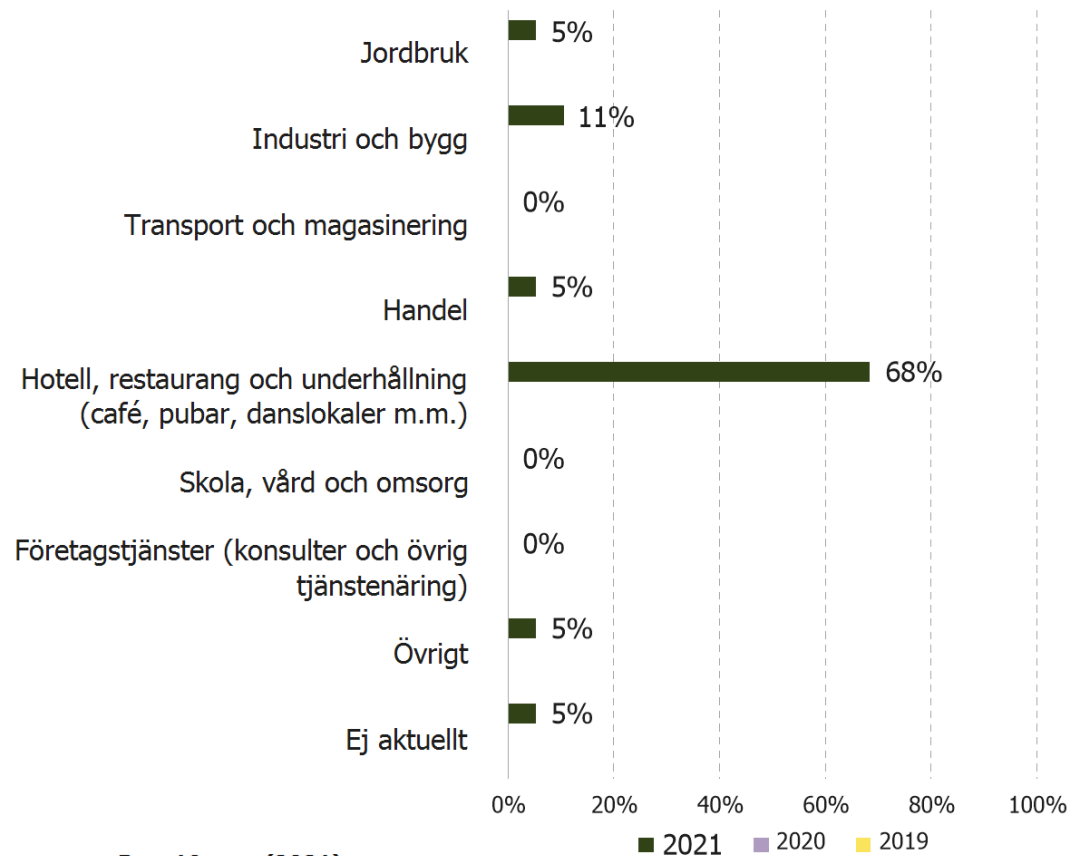


Bas: 23 svar (2021)

Livsmedelskontroll

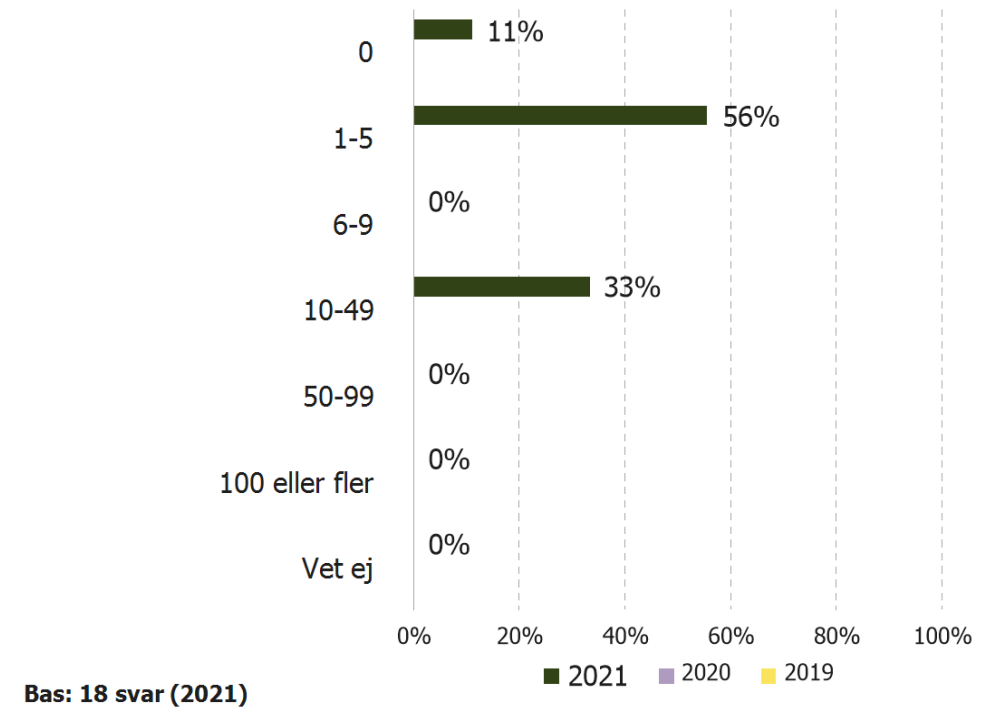
Fakta om respondenterna

I vilken bransch är ditt företag verksamt?



Bas: 19 svar (2021)

Hur många anställda finns det på din arbetsplats?

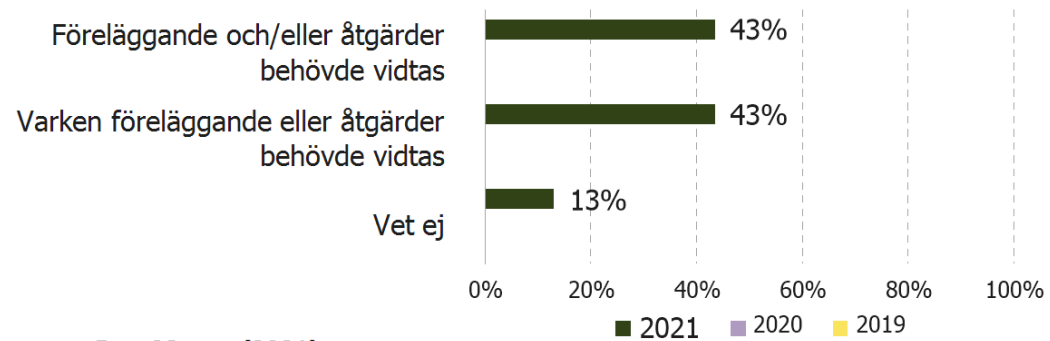


Bas: 18 svar (2021)

Livsmedelskontroll

Fakta om respondenterna

Hur utföll ärendet för dig? (Tillsyn)

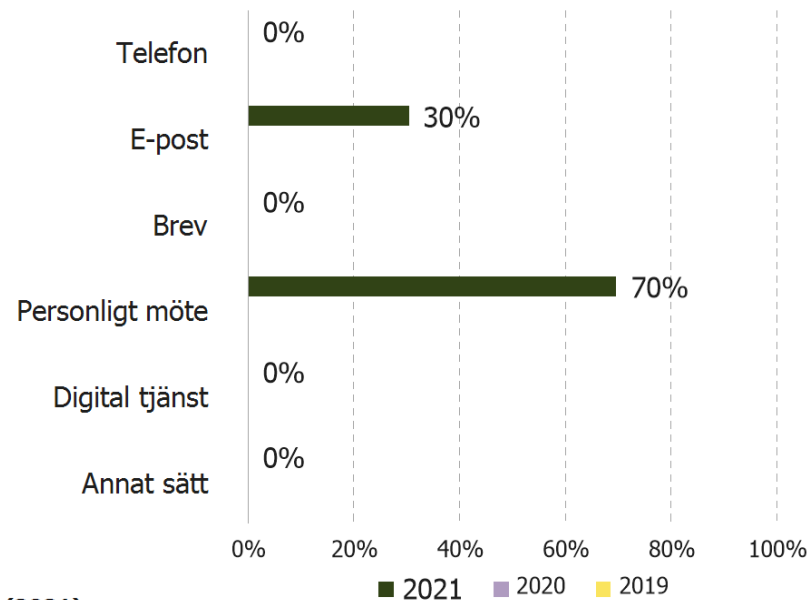


Bas: 23 svar (2021)

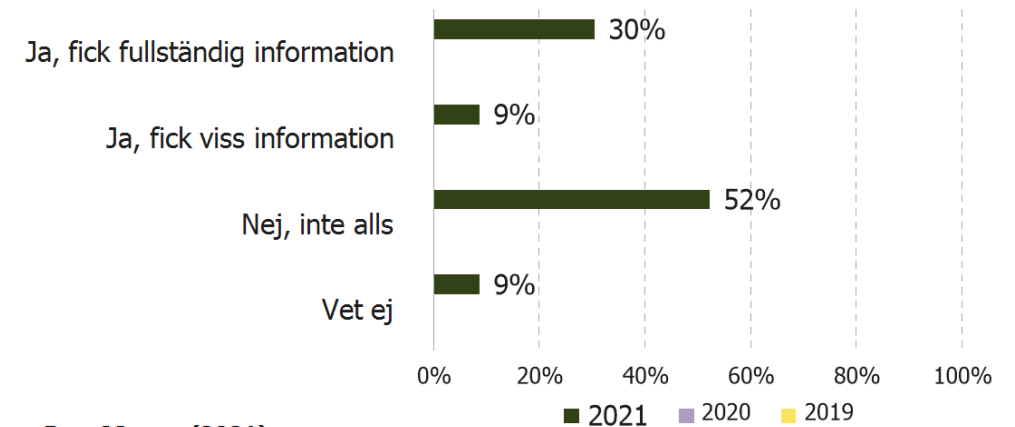
Livsmedelskontroll

Fakta om respondenterna

Vilket var ditt huvudsakliga kommunikationssätt med oss i detta ärende?



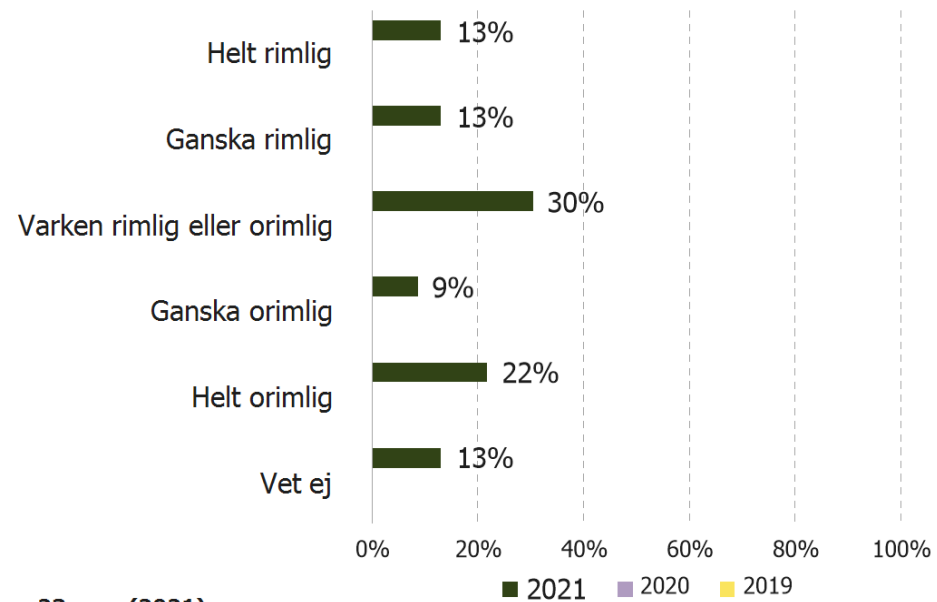
Blev du i förväg informerad om vilka tjänster som ingick i avgiften?



Livsmedelskontroll

Fakta om respondenterna

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

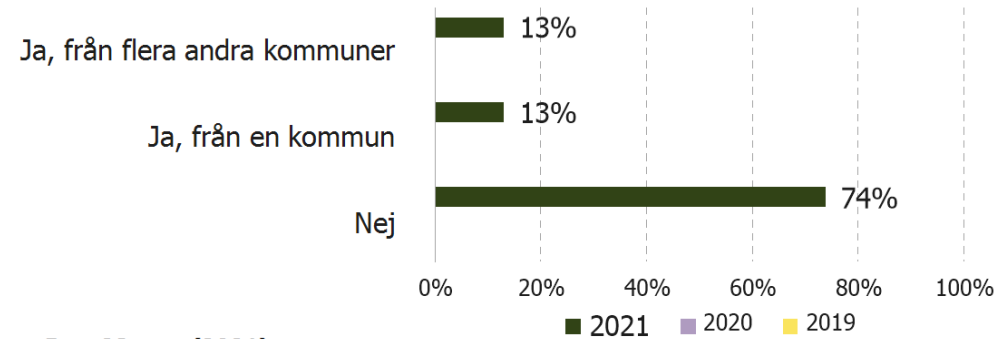


Bas: 23 svar (2021)

Livsmedelskontroll

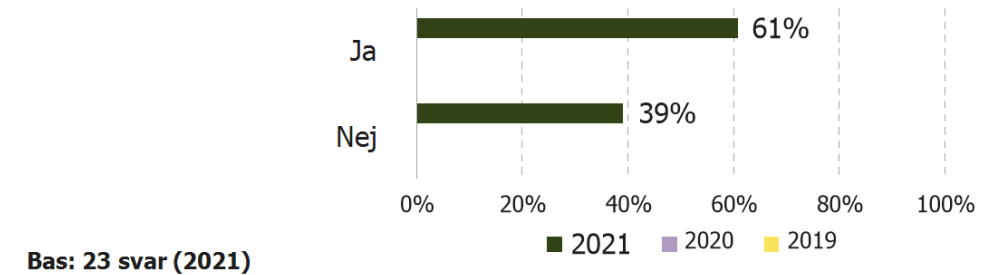
Fakta om respondenterna

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



Bas: 23 svar (2021)

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



Bas: 23 svar (2021)

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 grönafälten 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.

Modellbeskrivning

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.

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).

Modellbeskrivning

EFFEKTMAÅTT

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.

Modellbeskrivning

FRAMTAGANDE AV INDEX & EFFEKTMÅTT

Kvalitetsfaktorerna beräknas genom att skala om de viktade medelbetygen (1-10) på helhetsfrågorna för varje service-område 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.

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 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).

Modellbeskrivning

FRAMTAGANDE AV INDEX & EFFEKTMÅTT (FORTS.)

Om kommun/myndighetsområde inte har tillräckligt med svar för 2021, används 2020-2021, om inte det går visas effektmått och prioriteringsmatris för kommungrupp.

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

