

Löpande insikt

Strängnäs kommun

Företagsärenden

mätåret 2020



ENKÄTFABRIKEN

The background of the slide is a light green brick wall pattern. The bricks are arranged in a staggered grid, with each brick being a light green color and separated by thin white mortar lines. The text is centered horizontally and vertically on the slide.

Bakgrund och genomförande

Bakgrund

Syfte

Enkätfabriken har för Strängnäs kommuns räkning genomfört Insiktsundersökningen. Undersökningen är en kvalitetsmätning av den kommunala myndighetsutövningen och servicen gentemot företag och privatpersoner. Öppna jämförelser företagsklimat visar inom vilka områden företagen anser att myndighetsutövningen fungerar bra respektive mindre bra samt vad kommunen behöver bli bättre på.

Undersökningen omfattar sex myndighetsområden: Brandskydd, Bygglov, Markupplåtelse, Miljö- och hälsoskydd, Livsmedelskontroll samt Serveringstillstånd. För dessa sex områden ställs frågor kring sex serviceområden (kvalitetsfaktorer).



Projektledare för undersökningen har varit:
Erik Granberg
erik.granberg@enkätfabriken.se



Analys och bearbetning av data har genomförts av:
Daniel Olander
daniel.olander@enkätfabriken.se

Genomförande

Enkäten genomförs i huvudsak via e-post och telefonintervjuer. Enkäten samt två påminnelser (vid behov) skickas ut till respondenterna via e-post. Om inget svar inkommer tas kontakt via telefon för påminnelse eller intervju via telefonen. Enkätfabriken har genomfört intervjuerna i vårt intervjucenter. Totalt 12 uppringningsförsök görs för att få tag på respondenten.

52%
i svarsfrekvens

Läsanvisningar

Redovisning av frågor

Frågorna i insiktsmätningen besvaras på skalan 1-10 där 10 är högsta betyget. I rapporten redovisas frågorna på två sätt:

- I form av index på skalan 0-100, där 100 är högsta betyg. Hur denna omvandling av skalan går till kan läsas i metodavsnittet i slutet av denna rapport.
- I form av fem kategorier där svarsalternativen har grupperats. 1-2 (lågt betyg), 3-4 (medellågt betyg), 5-6 (medelbetyg), 7-8 (medelhögt betyg), 9-10 (högt betyg).

Andelarna i diagram och tabeller är beräknade endast för dem som har tagit ställning i frågan och svarat något av alternativen 1-10. Andelen "Vet ej" beräknas utifrån samtliga svar.

Få svar

Det krävs minst 7 svar för att en fråga eller resultat ska redovisas i rapporten.

Sammanfattning och rekommendation

Sammanfattning

- NKI för Strängnäs kommun 2020 uppgår till 79
- Resultatet är en förbättring från 2019 då resultat var 74

Resultaten stiger generellt mot tidigare år. Uppdelat på de olika serviceområdena sker förbättring inom samtliga områden. Området Information har den största resultatförbättringen. Uppdelat på myndighetsområden är baserna mindre. Fyra av sex myndighetsområden förbättrar sina resultat, Brandtillsyn och Livsmedelskontroll tappar vardera ett par punkter.

Främsta utvecklingsområde är inom effektivitet . Där handlar det om tiden för handläggning av ärendet, tidsramarna och rutiner kring handläggning. Vad gäller bemötande så driver det i dagsläget nöjdhet och är därför viktigt att bevara och om möjligt förbättra.

Utvecklingsfokus

Prioritera

Effektivitet

Bevara

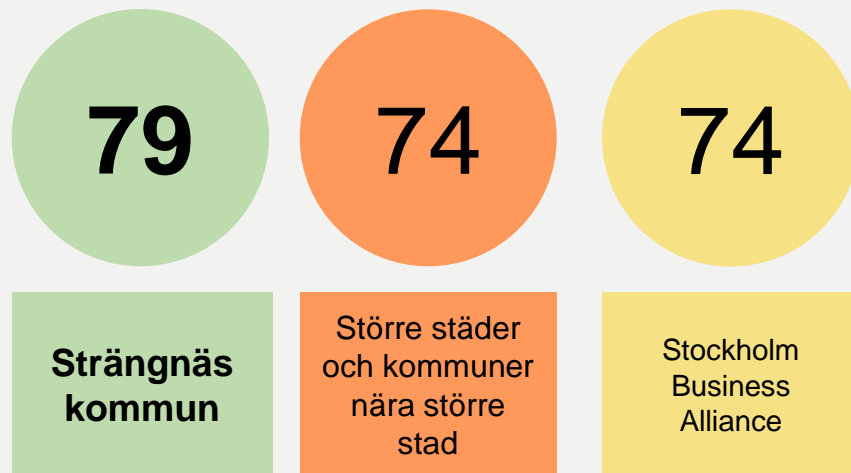
Bemötande

TOTAL NKI 2020

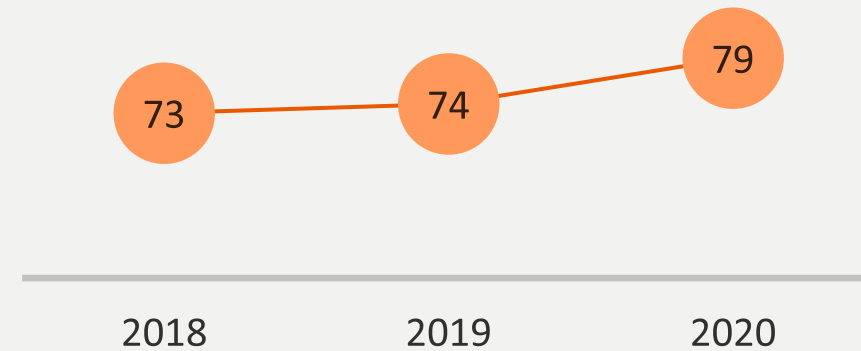
79

Total NKI

Jämförelse



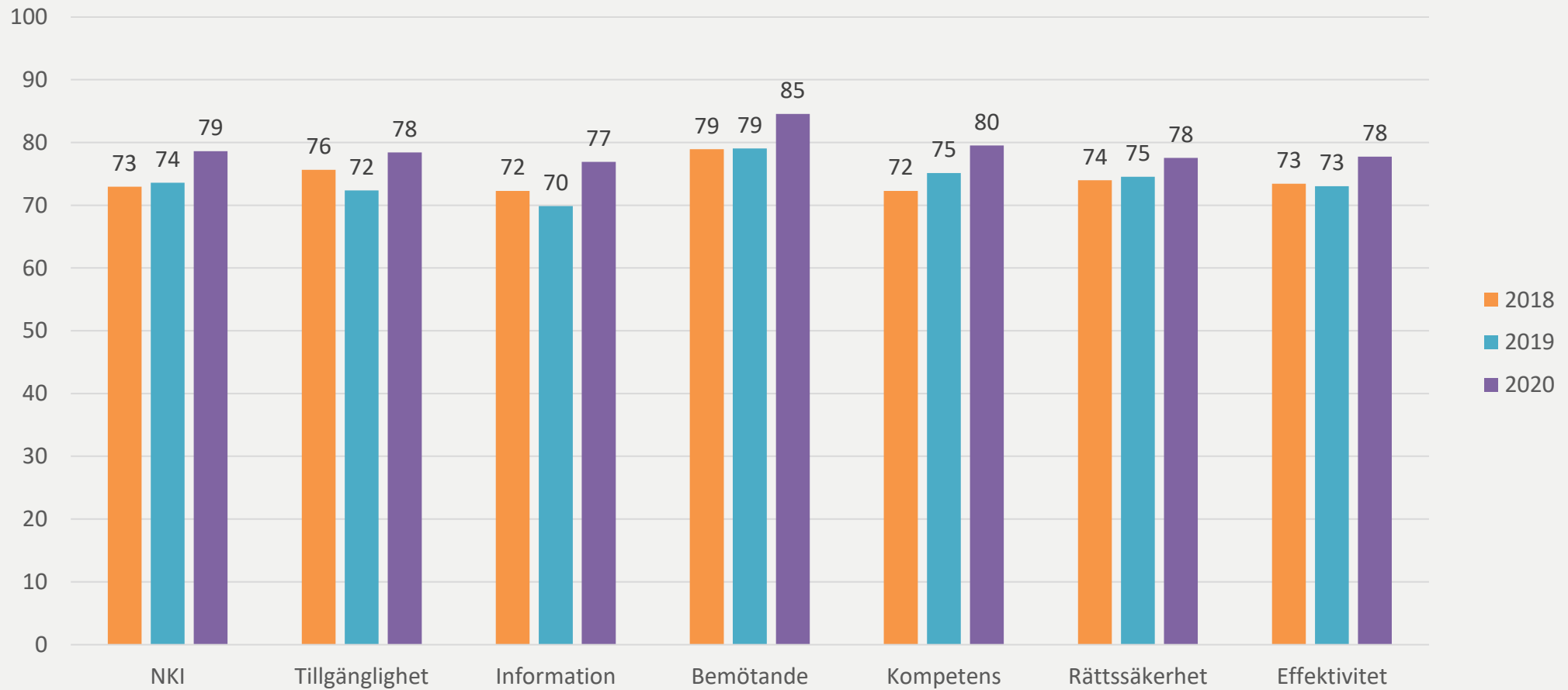
Strängnäs kommun



Jämförelser är tagna från grupper som finns redovisade i Insiktsportalen och där den aktuella kommunen finns representerad.

Övergripande resultat

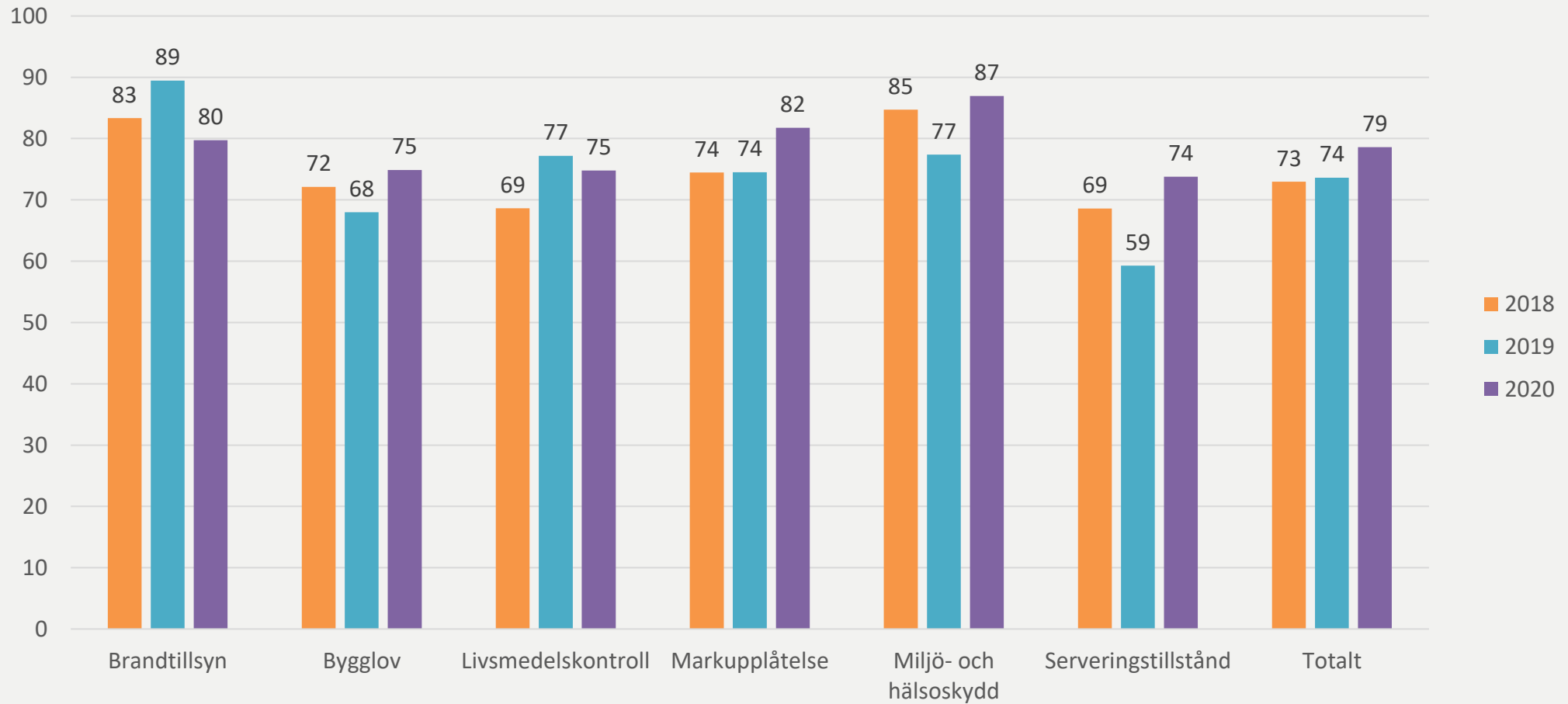
Totalt – Service



2018	160	148	151	156	149	131	146
2019	250	233	243	248	228	204	241
2020	218	211	213	212	202	178	213

Tabellen visar basen för respektive fråga

Totalt – Myndighetsområden





2018	20	38	33	17	23	29	160
2019	19	50	56	41	64	20	250
2020	19	58	53	36	39	13	218

Tabellen visar basen för respektive fråga

Totalt – NKI och index

	Brandtillsyn	Bygglov	Livsmedels- kontroll	Mark- upplåtelse	Miljö- och Hälsoskydd	Serverings- tillstånd	Totalt
NKI	80 (89)	75 (68)	75 (77)	82 (74)	87 (77)	74 (59)	79 (74)
Tillgänglighet	77 (85)	74 (70)	76 (75)	82 (76)	87 (74)	75 (59)	78 (72)
Information	76 (83)	77 (68)	72 (69)	81 (71)	83 (73)	70 (62)	77 (70)
Bemötande	86 (91)	83 (76)	82 (81)	81 (74)	92 (83)	78 (68)	85 (79)
Kompetens	83 (94)	77 (71)	78 (77)	80 (76)	85 (77)	74 (67)	80 (75)
Rättsäkerhet	81 (90)	76 (67)	71 (76)	82 (75)	83 (77)	76 (75)	78 (75)
Effektivitet	82 (86)	73 (69)	71 (77)	86 (74)	88 (77)	74 (52)	78 (73)

 Lägsta 10 procent av 2020 års värden, kolumnvis

 Högsta 10 procent av 2020 års värden, kolumnvis

2019 år siffror inom parantes,
redovisas enbart om värde för 2020 finns tillgängligt

Var det någon del i processen du var särskild nöjd med?

Kunnig och trevlig person. Rapport samma dag!

Digitalt process som fungerar från början till slut.

Mötet, samtalet med handläggaren och bollandet av tankar, tips och råd

Väldigt trevliga och kunniga människor. Man lär sig nått nytt varje gång.

Att de ringde tillbaka när jag hade gjort ett fel och hjälpte mig

Snabb respons, trevligt bemötande och bra utförande

Snabb handläggning och tillmötesgående hantering.

Bemötandet, svarstiden och beslutstiden, den förståelse ni visade för vår verksamhet samt det engagemang ni visade för att hjälpa oss i processen på bästa sätt.

Generellt är jag mycket nöjd med bygglovenhetens service, engagemang och kompetens. Det har skett en tydlig förbättring senaste året.

Var det någon del i processen som du var mindre nöjd med?

Inför letade jag på webbplatsen efter vissa tillstånd men det var lite svårt att hitta.

Pappershanteringen, föredrar digitalt

Besöket och hantering efter var dålig, vi har fortfarande inte fått ett protokoll

Återkopplingen med beslutet; obokat besök i verksamheten.

Brist i kommunikation med handläggaren.

Det är för lång handläggningstid.

Svårigheten att nå person - er med ansvar och rätt kompetens?!

Har du några övriga förslag på hur kommunens service i denna typ av ärende kan förbättras?

Bättre digitala tillgångar kring olika tillstånd som behövs i verksamheten.

Skapa någon typ av plattform så att ärendet kan följas i realtid och att dokumentationen samlas. Se gärna hur Restvärderäddningsportalen fungerar.

Jättegärna en tidigare kontakt från handläggare.

Lite bättre telefontider dagtid, för att öka tillgängligheten.

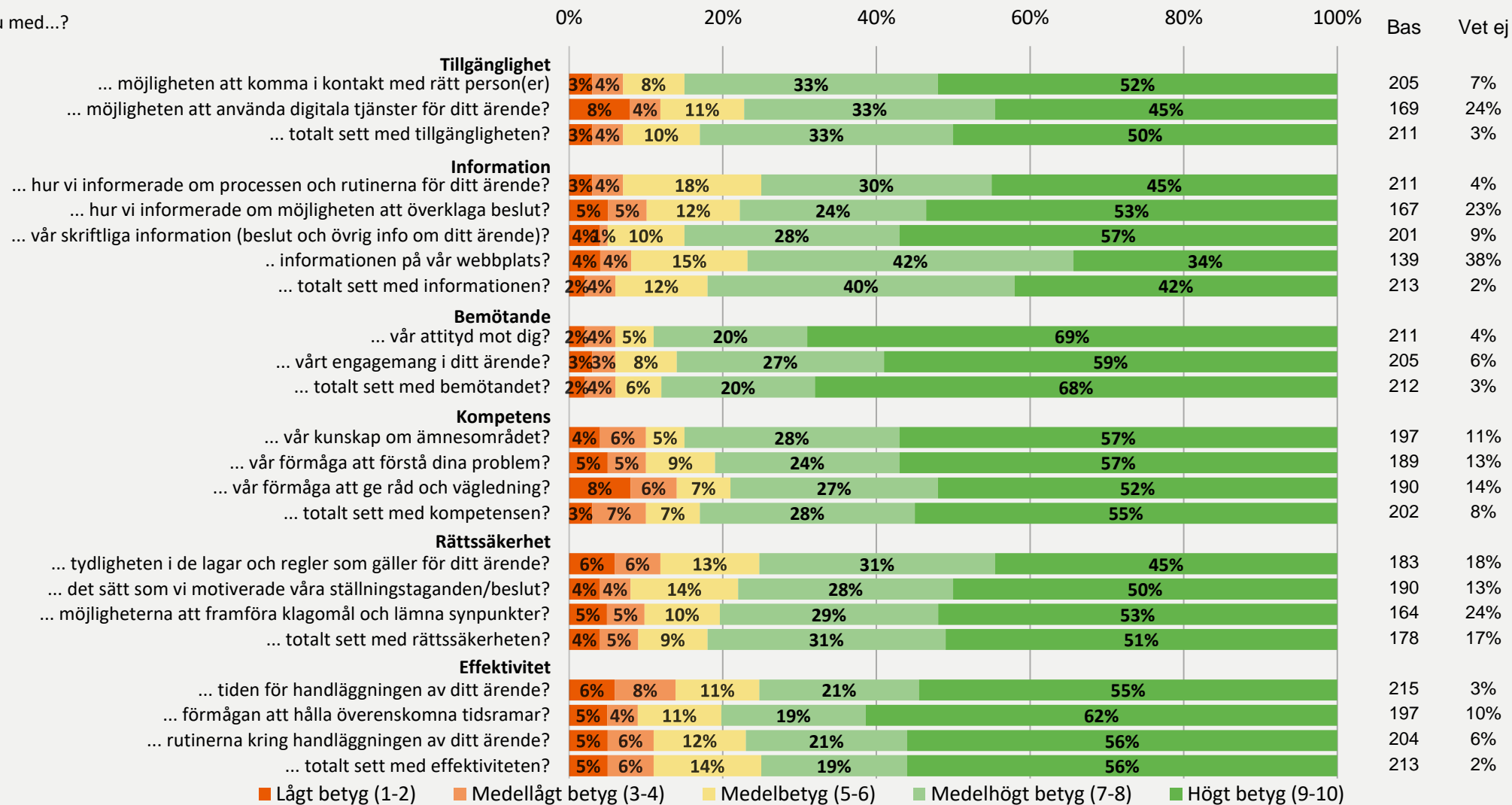
Tydligare handläggning. Tidsramar som är tydliga och håller.

Försök ha mer förståelse och insikt i de verksamheter ni besöker.

Mer av en dialog än envägskommunikation, så länge man går med på vad som gäller, är man överrens om det ska man kunna ha en dialog om varför och hur och när, hur man ska göra förbättringar.. flexibilitet

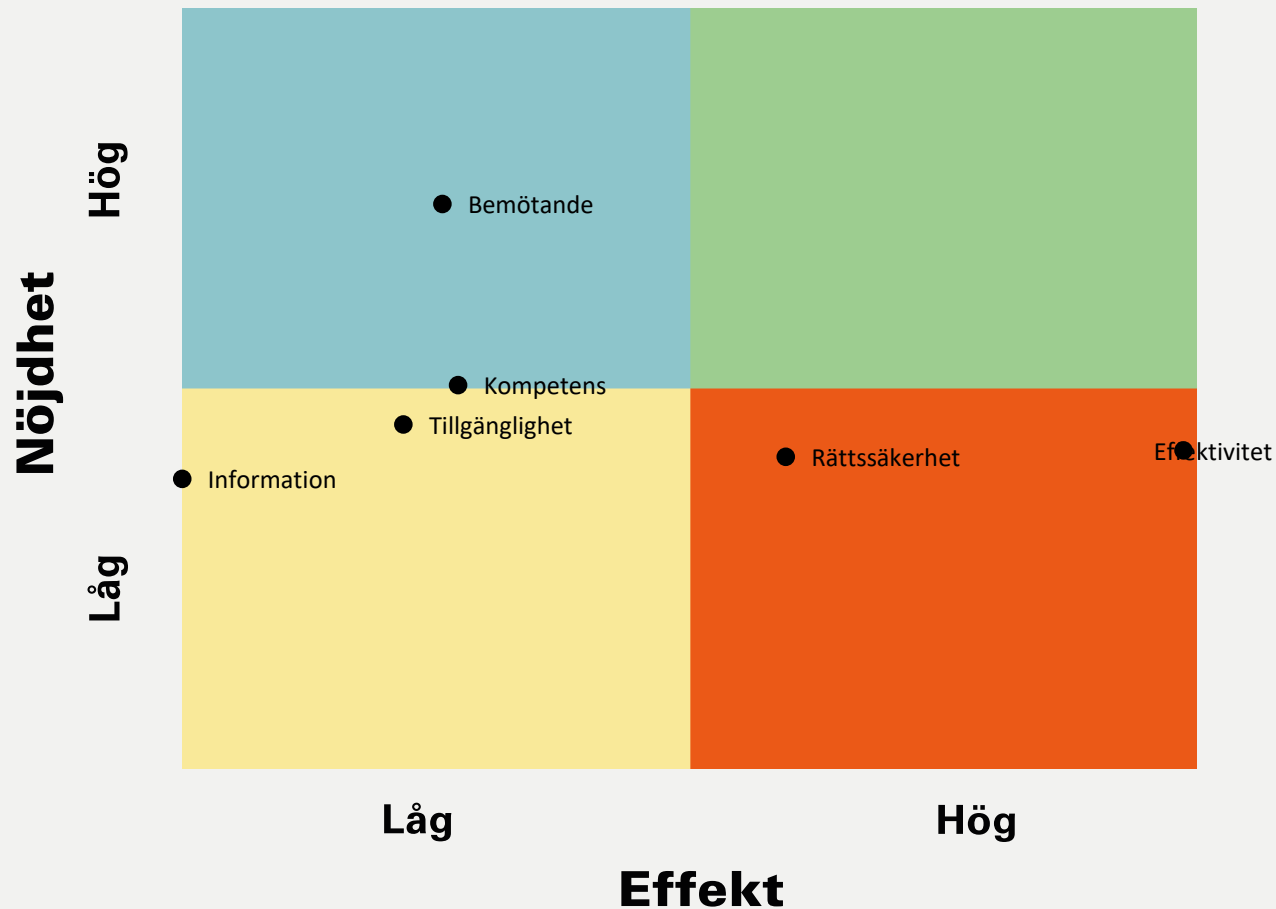
Samtliga frågor

Hur nöjd var du med...?



■ Lågt betyg (1-2) ■ Medellågt betyg (3-4) ■ Medelbetyg (5-6) ■ Medelhögt betyg (7-8) ■ Högt betyg (9-10)

Åtgärdsmatris



I åtgärdsmatrisen som visas har ett effektmått tagits fram för att tydligare visa vad som påverkar det totala NKI-värdet. Effekten visas på x-axeln. Måtten har enbart redovisats om förklaringsgraden är över 80% och det är fler än 50 svar. I andra fall bygger effektmåtten istället på en modell med samtliga medverkande Insiktskommuner och ska då tolkas vad som driver nöjdhet generellt snarare än i kommunen. På y-axeln visas medelvärdet för de sex oberoende variablerna i modellen.

Matrisen är indelad i fyra olika fält.

I det blå fältet finns de områden med hög nöjdhet men låg påverkan på den generella nöjdheten. Dessa bör man sträva efter att bevara på en god nivå men de är inte högst prioriterade.

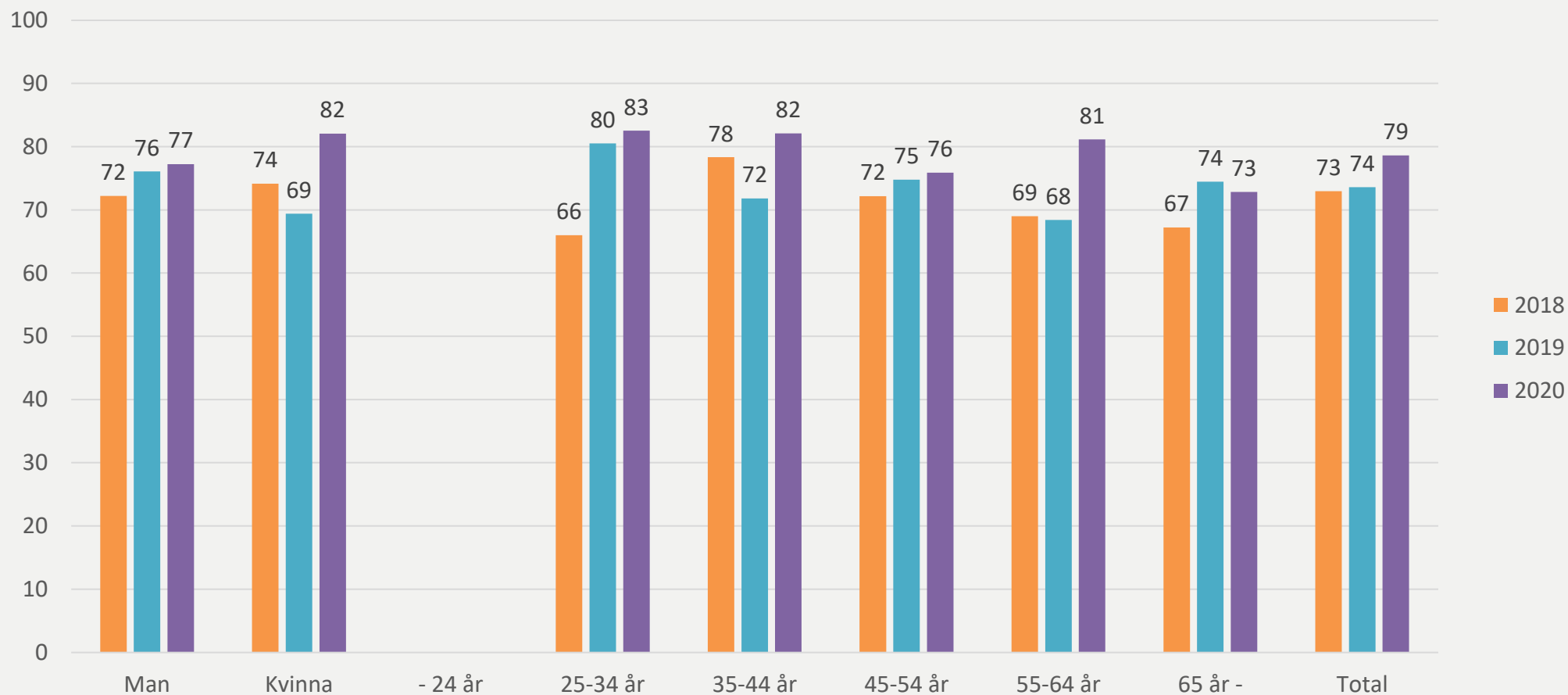
Det gröna fältet är områden med hög nöjdhet och hög påverkan på den generella nöjdheten. Dessa värden bör man prioritera att bevara på en god nivå alternativt utveckla för att höja nöjdheten ytterligare.

Det orangea fältet inrymmer områden med låg nöjdhet och stor påverkan på den generella nöjdheten. Det är dessa som bör ges högst prioritet i kommande förändringsarbete.

Det gula fältet inrymmer de parametrar som har låg nöjdhet men liten påverkan på den generella nöjdheten. Dessa bör man sträva efter att förbättra men de är inte högst prioriterade.

JÄMFÖRELSE MELLAN GRUPPER

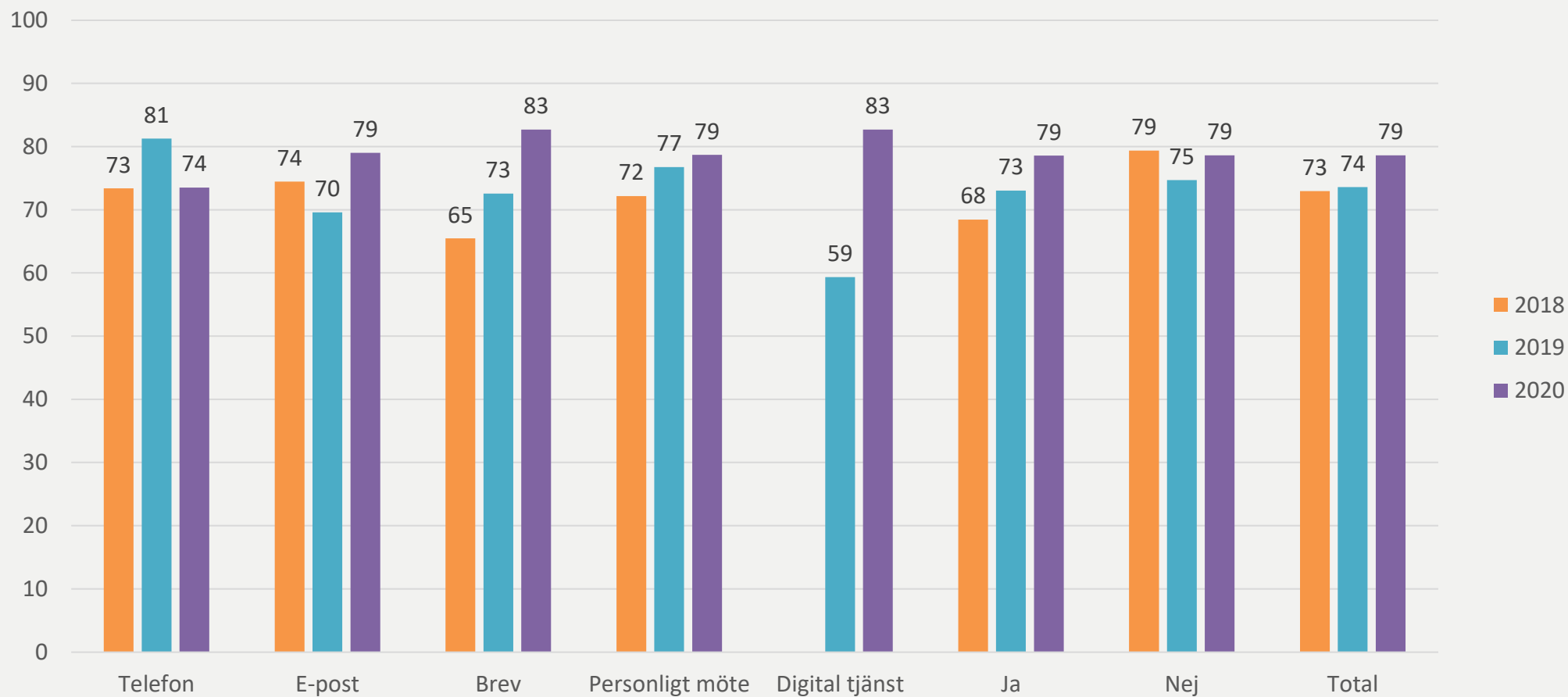
Kön och ålder



	Kön		Ålder						
2018	101	58	4	17	45	58	26	10	160
2019	167	80	3	33	57	87	51	17	250
2020	150	60	4	28	51	60	47	20	218

Tabellen visar antal svar för respektive svarsalternativ

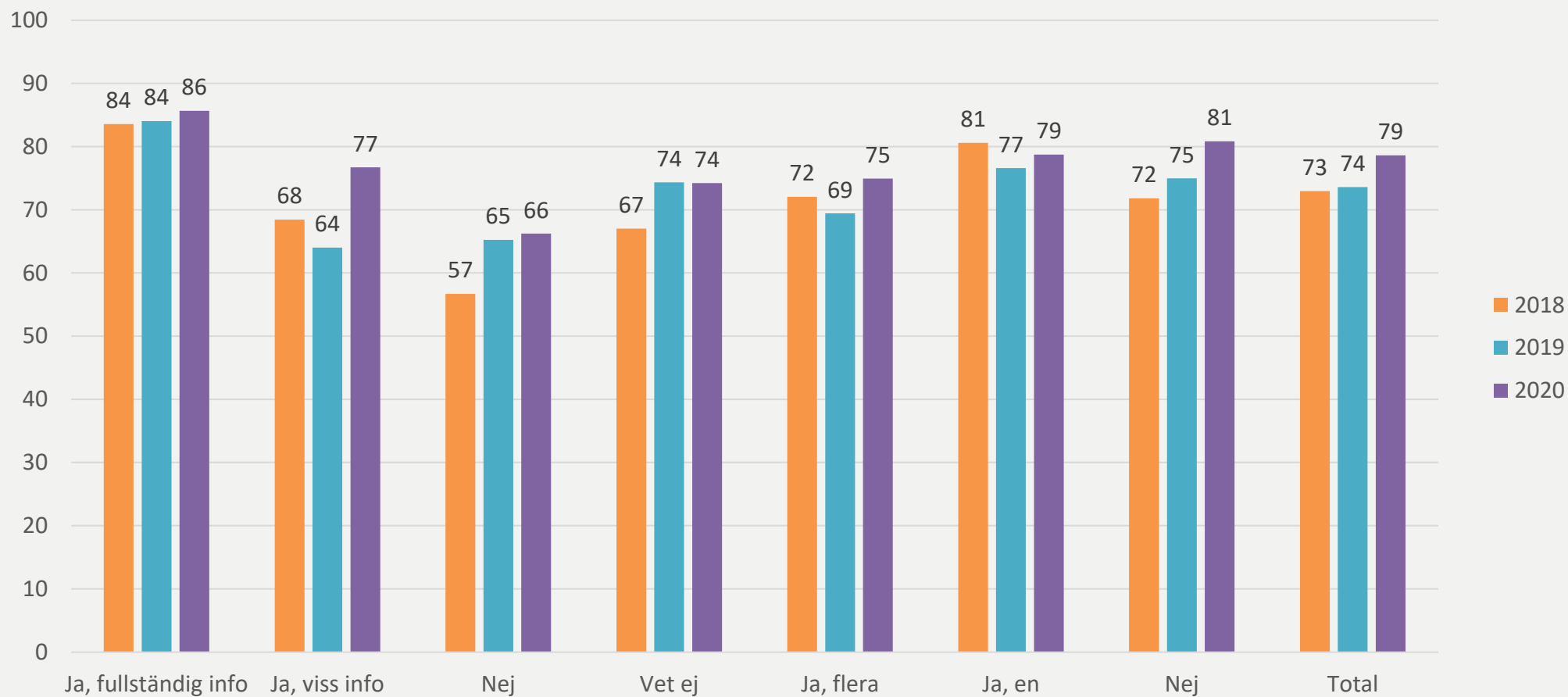
Kommunikationssätt och tidigare kontakt



	Huvudsakligt kommunikationssätt					Tidigare kontakt med kommun		
2018	18	69	8	56	5	94	66	160
2019	28	93	20	98	8	163	87	250
2020	32	97	10	57	15	142	75	218

Tabellen visar antal svar för respektive svarsalternativ

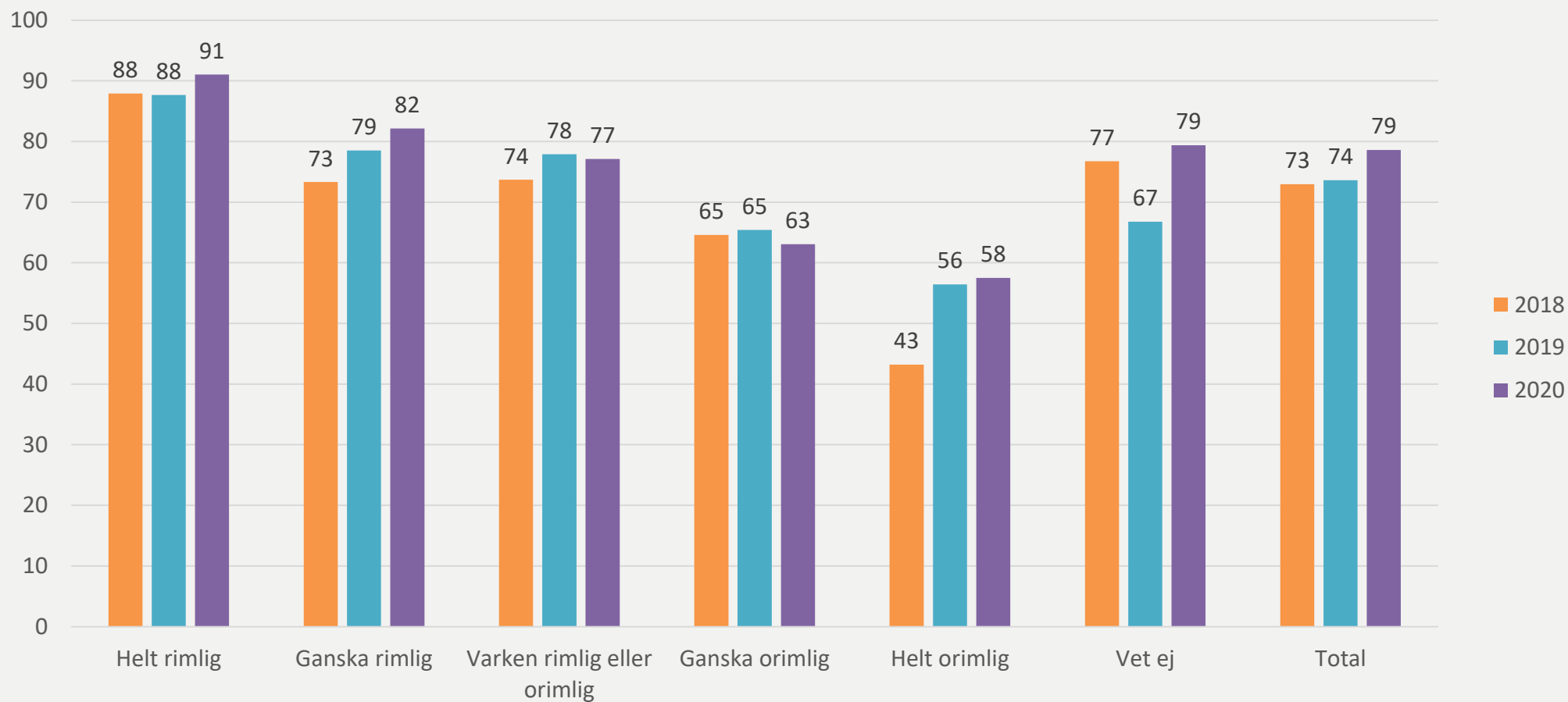
Information och tidigare erfarenhet



	Blev du i förväg informerad om vilka tjänster som ingick i avgiften?				Tidigare erfarenhet, annan kommun			
2018	72	42	29	17	55	20	85	160
2019	107	63	60	20	69	43	138	250
2020	99	48	49	20	66	38	114	218

Tabellen visar antal svar för respektive svarsalternativ

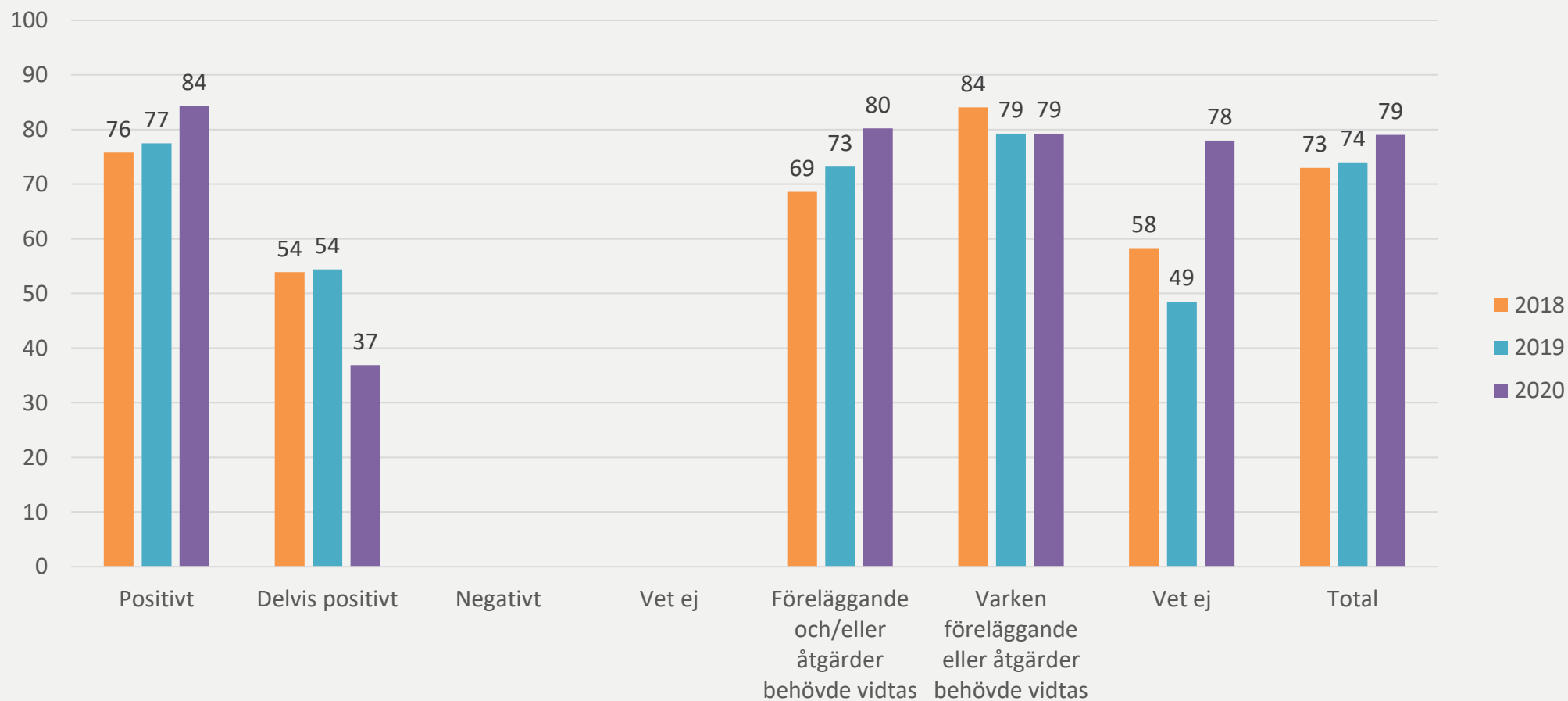
Rimlig avgift



	Hur rimlig anser du att avgiften för hanteringen av ditt ärende var?						
2018	33	38	29	26	12	22	160
2019	41	74	34	42	26	33	250
2020	59	59	30	31	18	21	218

Tabellen visar antal svar för respektive svarsalternativ

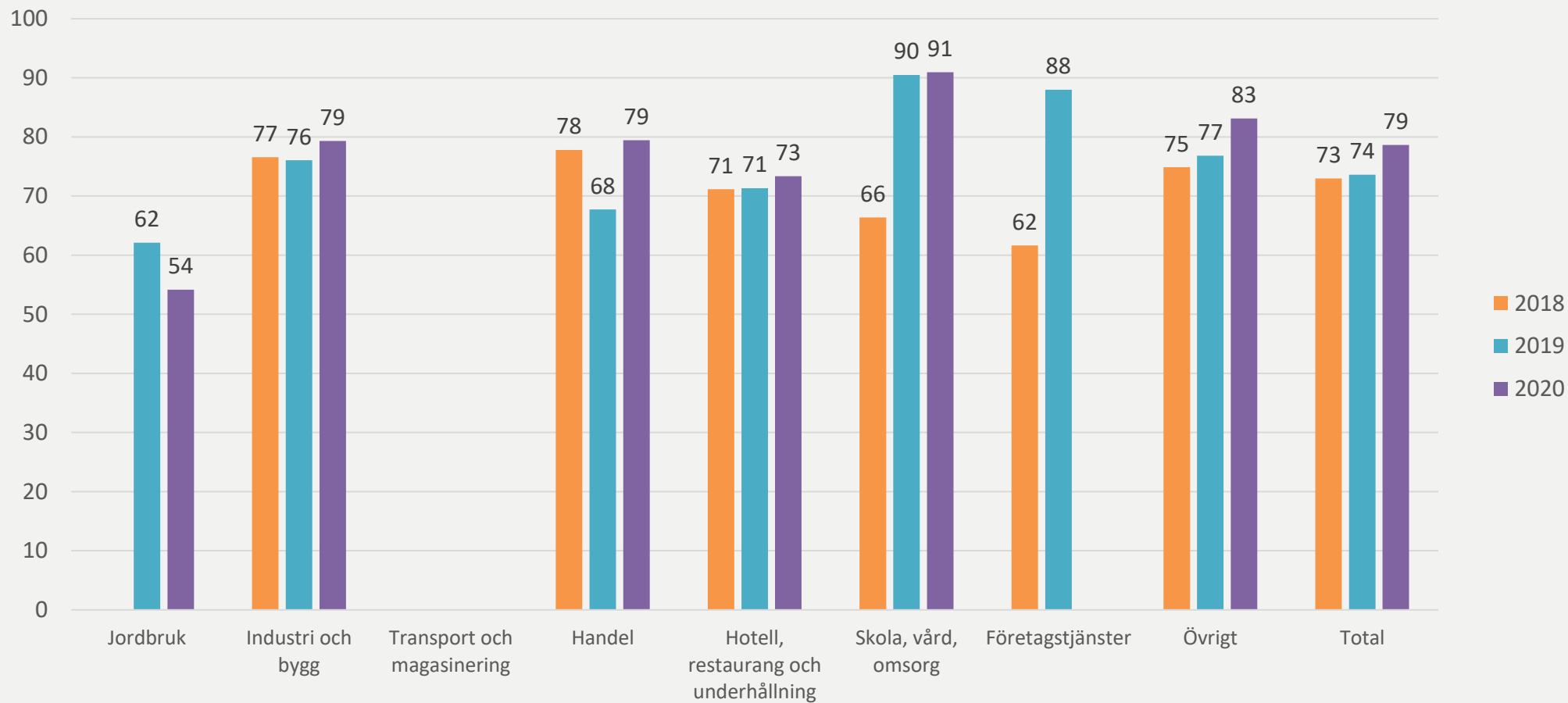
Utfall av ärendet



	Hur utföll ärendet för dig? - Tillstånd				Hur utföll ärendet för dig? - Tillsyn			
2018	77	10	2	2	22	38	9	160
2019	117	9	5	2	43	65	9	250
2020	109	7	6	5	32	49	7	218

Tabellen visar antal svar för respektive svarsalternativ

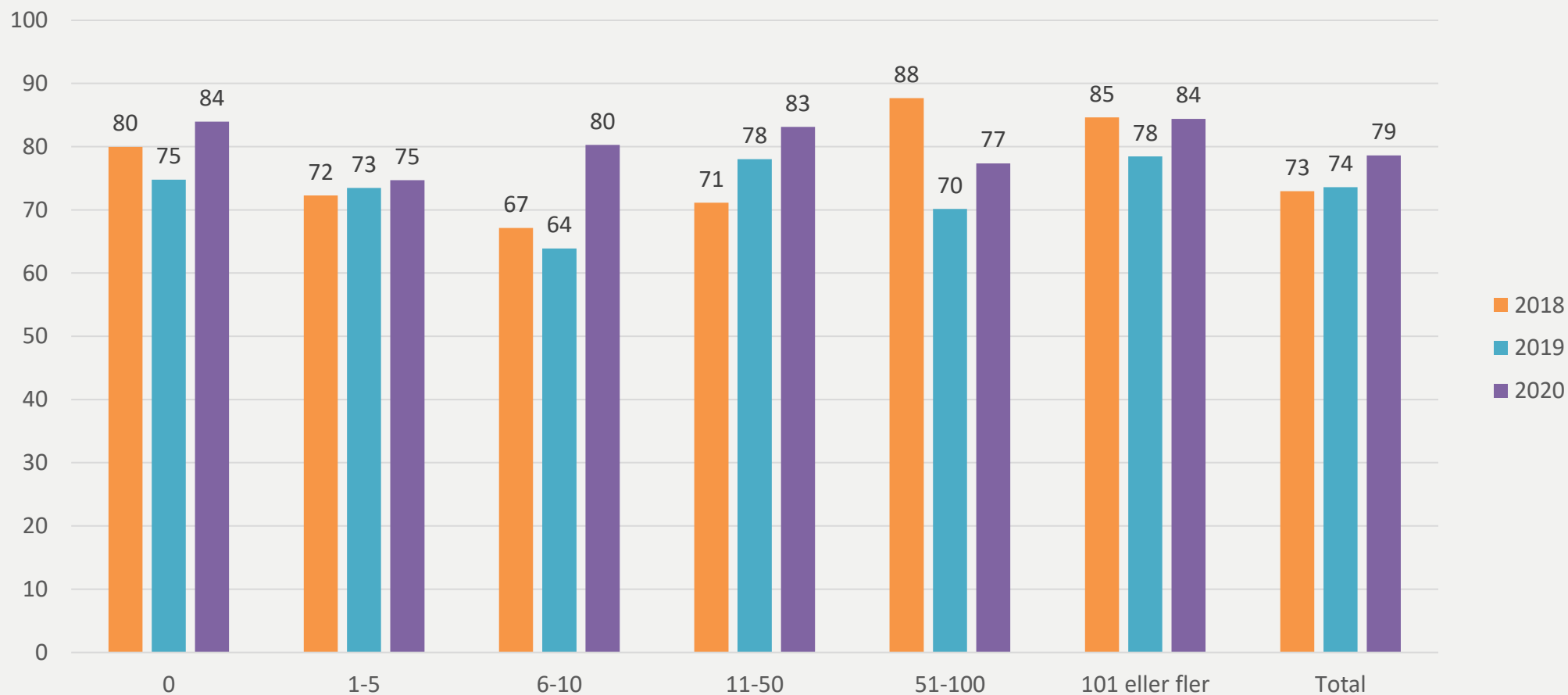
Bransch



	Bransch								
2018	2	39	2	22	49	9	8	29	160
2019	20	58	3	40	72	11	7	37	250
2020	7	54	3	23	69	10	1	51	218

Tabellen visar antal svar för respektive svarsalternativ

Antal anställda



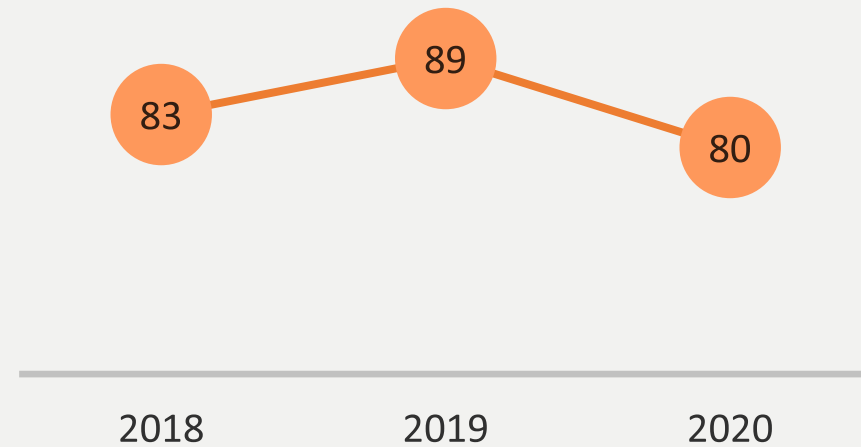
	Antal anställda						
2018	7	62	33	35	9	14	160
2019	34	98	34	44	14	23	250
2020	20	97	29	37	14	20	218

Tabellen visar antal svar för respektive svarsalternativ

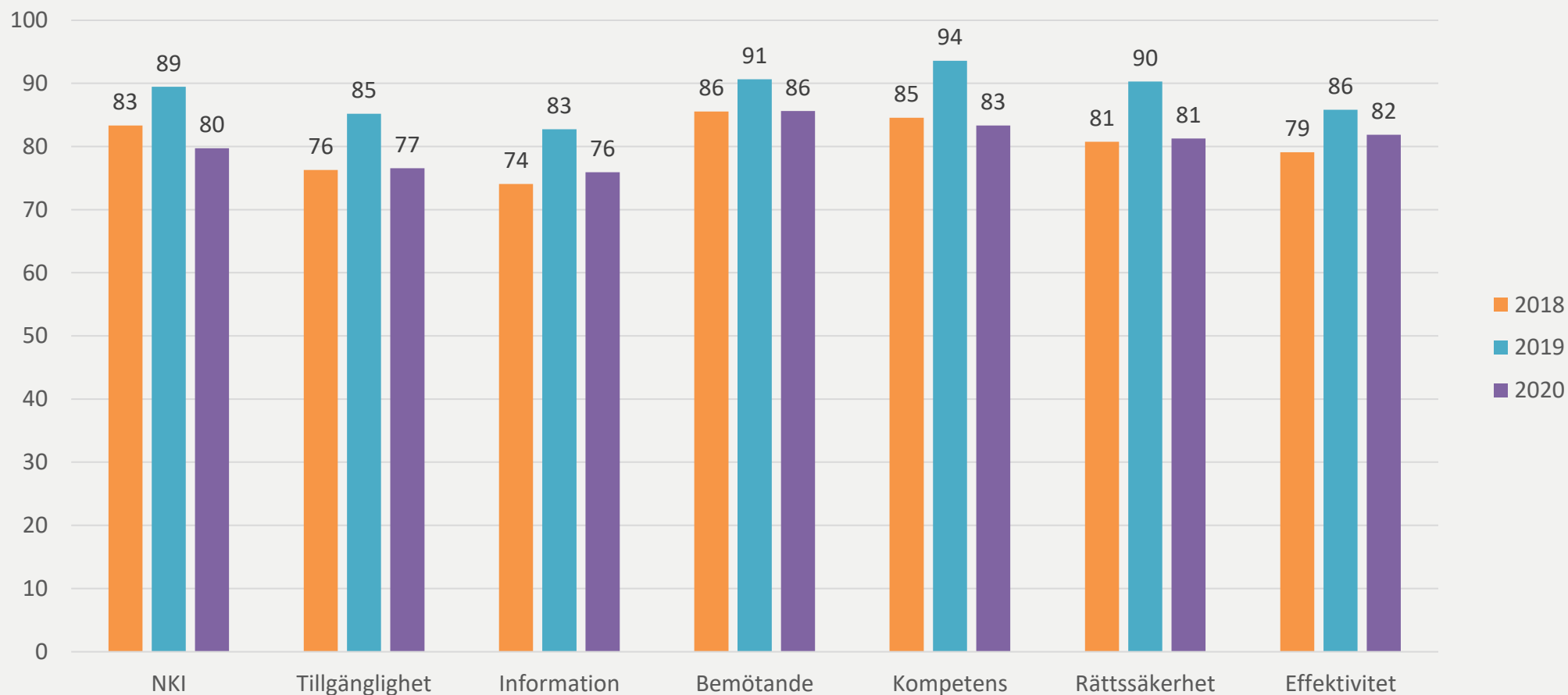
BRANDTILLSYN

Brandtillsyn sammanfattning

- NKI för Brandtillsyn 2020 uppgår till 80
- Resultatet är en försämring från 2019 då resultatet var 89



Brandtillsyn – NKI och serviceområden

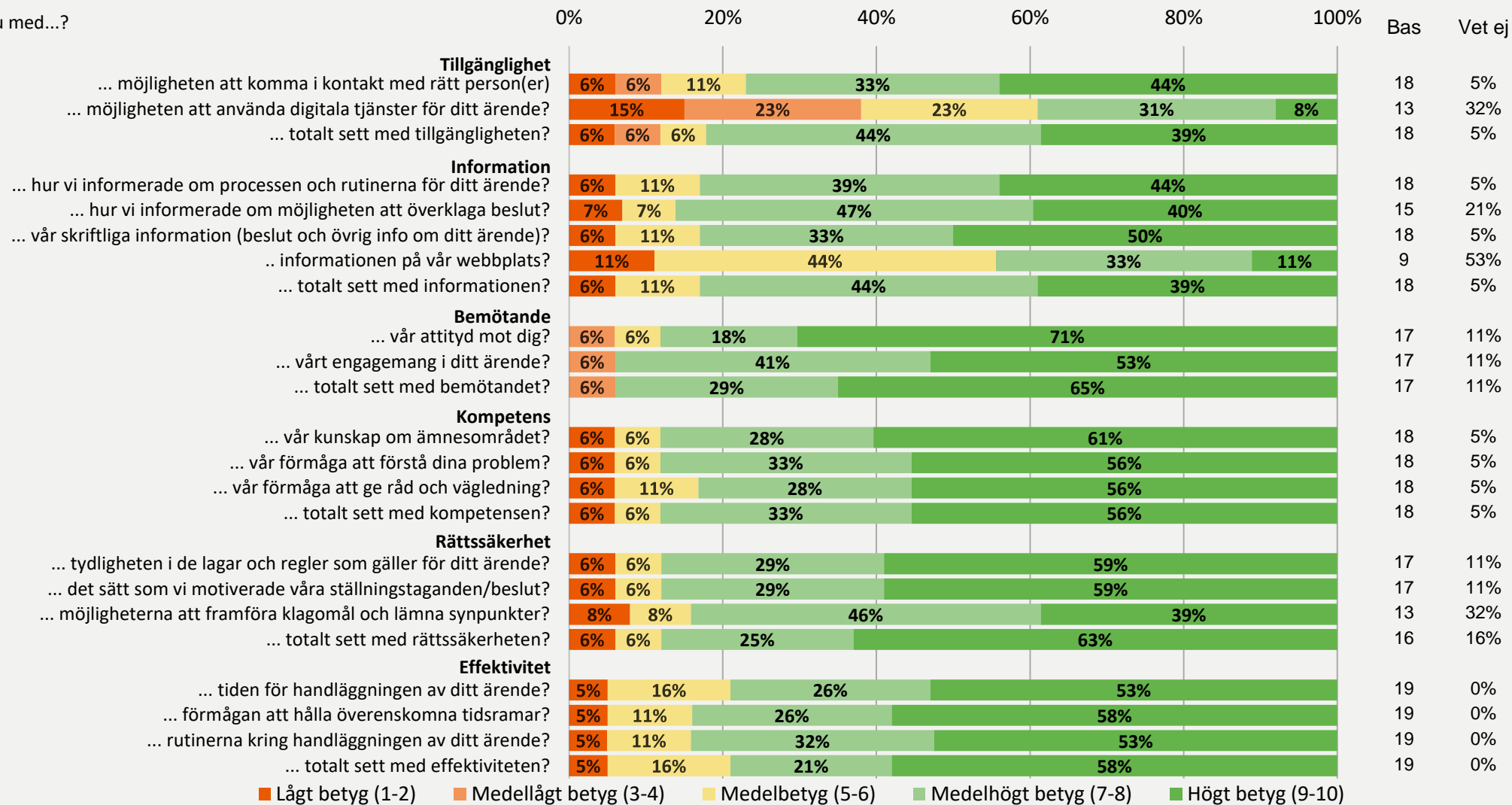


	NKI	Tillgänglighet	Information	Bemötande	Kompetens	Rättssäkerhet	Effektivitet
2018	20	15	18	20	18	15	17
2019	19	18	18	19	19	16	18
2020	19	18	18	17	18	16	19

Tabellen visar basen för respektive fråga

Brandtillsyn - Samtliga frågor

Hur nöjd var du med...?

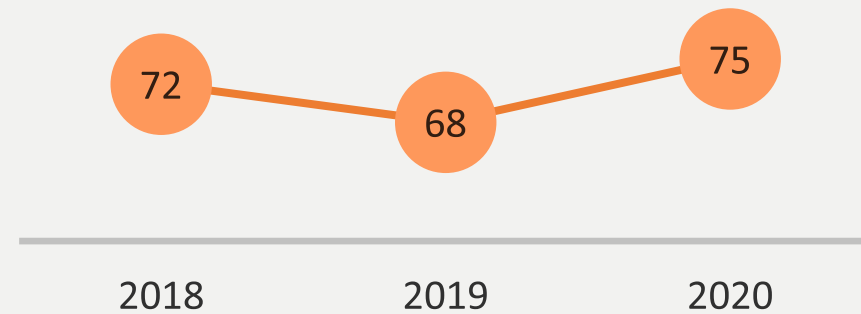


■ Lågt betyg (1-2)
 ■ Medellågt betyg (3-4)
 ■ Medelbetyg (5-6)
 ■ Medelhögt betyg (7-8)
 ■ Högt betyg (9-10)

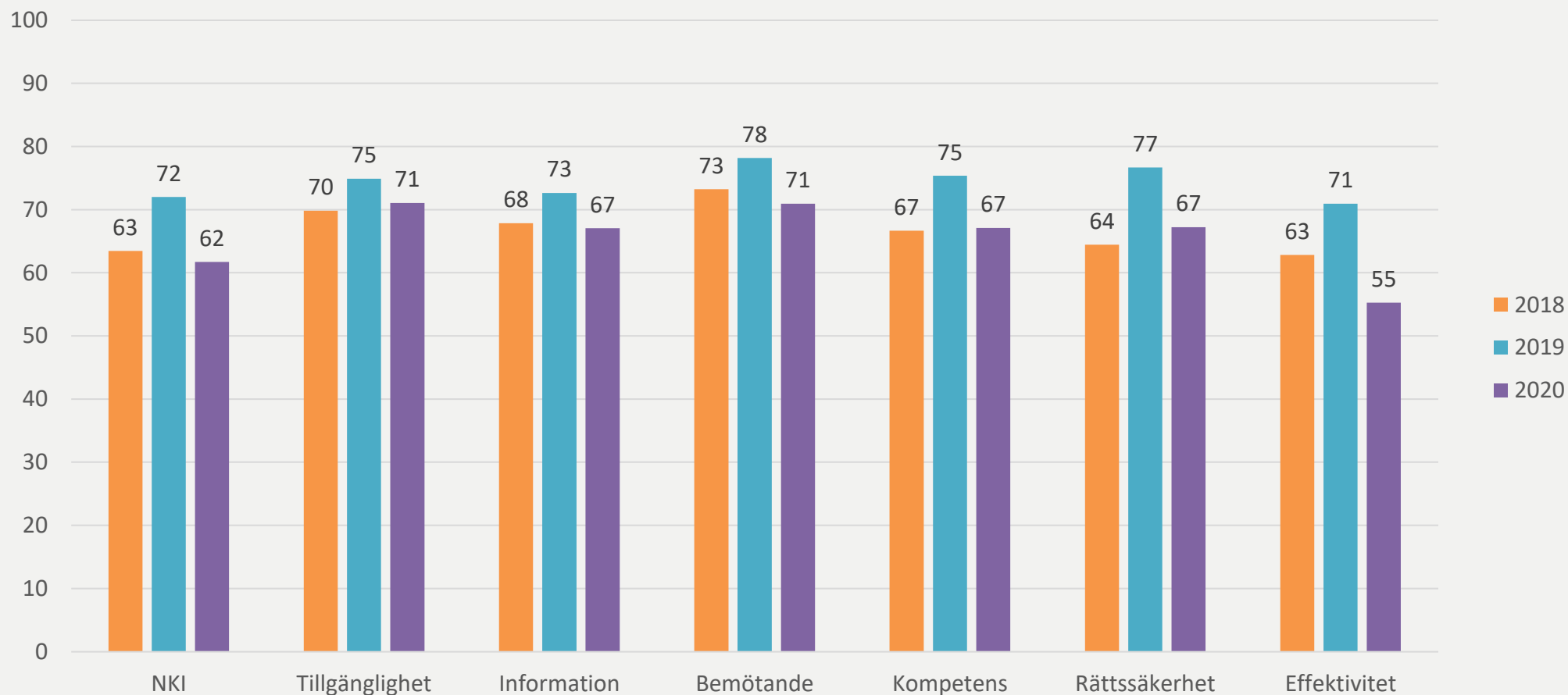
BYGGLOV

Bygglov sammanfattning

- NKI för Bygglov 2020 uppgår till 75
- Resultatet är en förbättring från 2019 då resultatet var 68



Bygglov – NKI och serviceområden

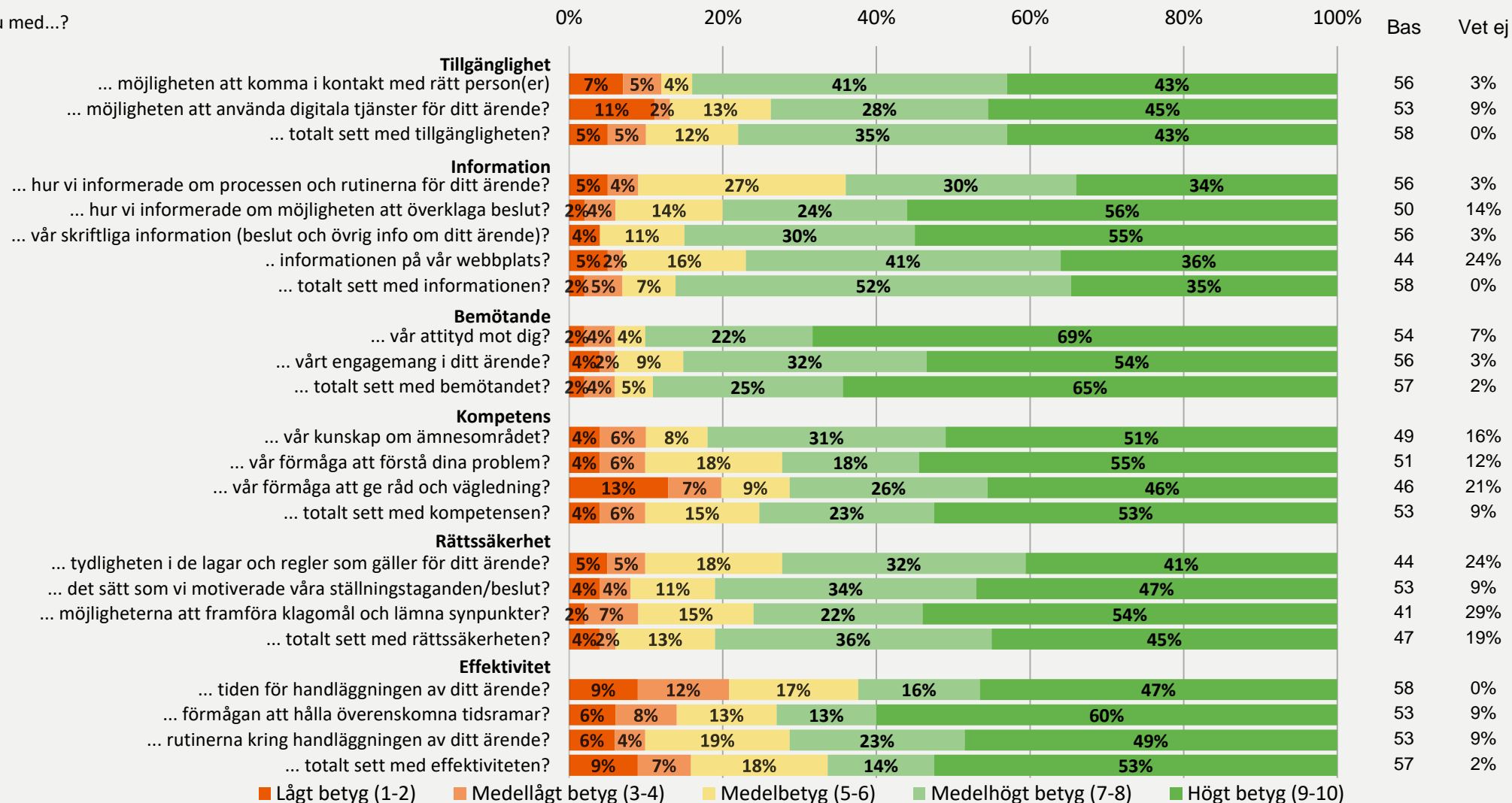


	NKI	Tillgänglighet	Information	Bemötande	Kompetens	Rättssäkerhet	Effektivitet
2018	38	38	37	36	34	35	36
2019	50	50	50	51	47	44	49
2020	58	58	58	57	53	47	57

Tabellen visar basen för respektive fråga

Bygglov - Samtliga frågor

Hur nöjd var du med...?

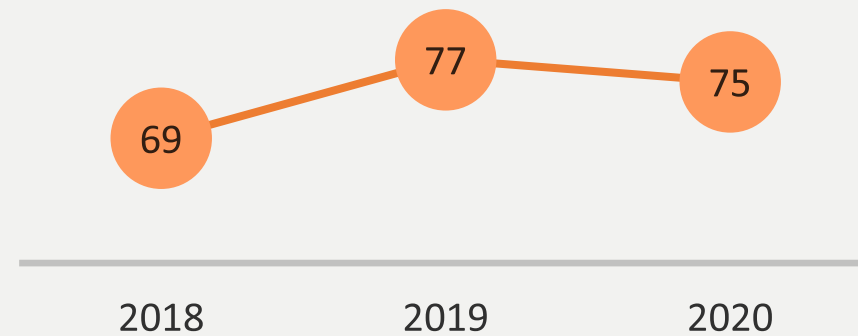


■ Lågt betyg (1-2) ■ Medellågt betyg (3-4) ■ Medelbetyg (5-6) ■ Medelhögt betyg (7-8) ■ Högt betyg (9-10)

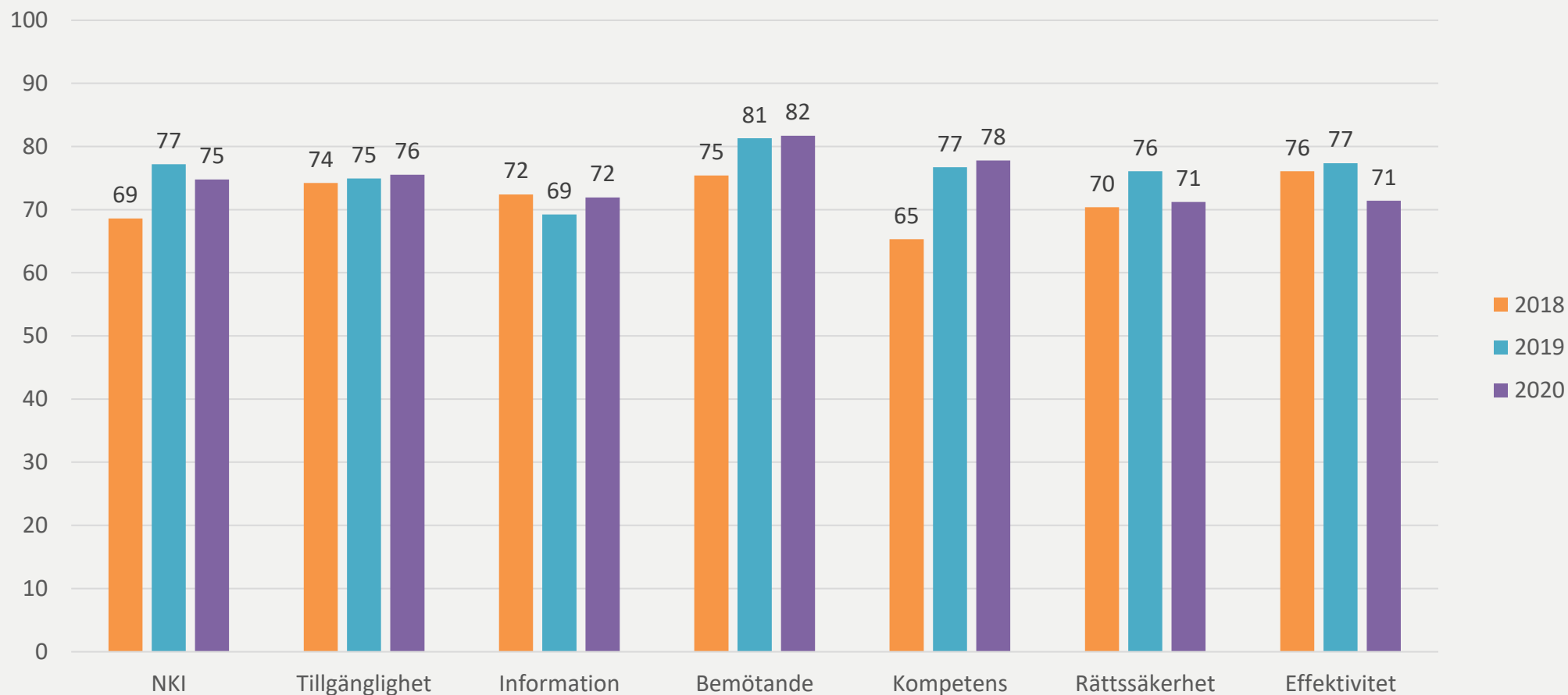
LIVSMEDELSKONTROLL

Livsmedelskontroll sammanfattning

- NKI för Livsmedelskontroll 2020 uppgår till 75
- Resultatet är en försämring från 2019 då resultatet var 77



Livsmedelskontroll – NKI och serviceområden

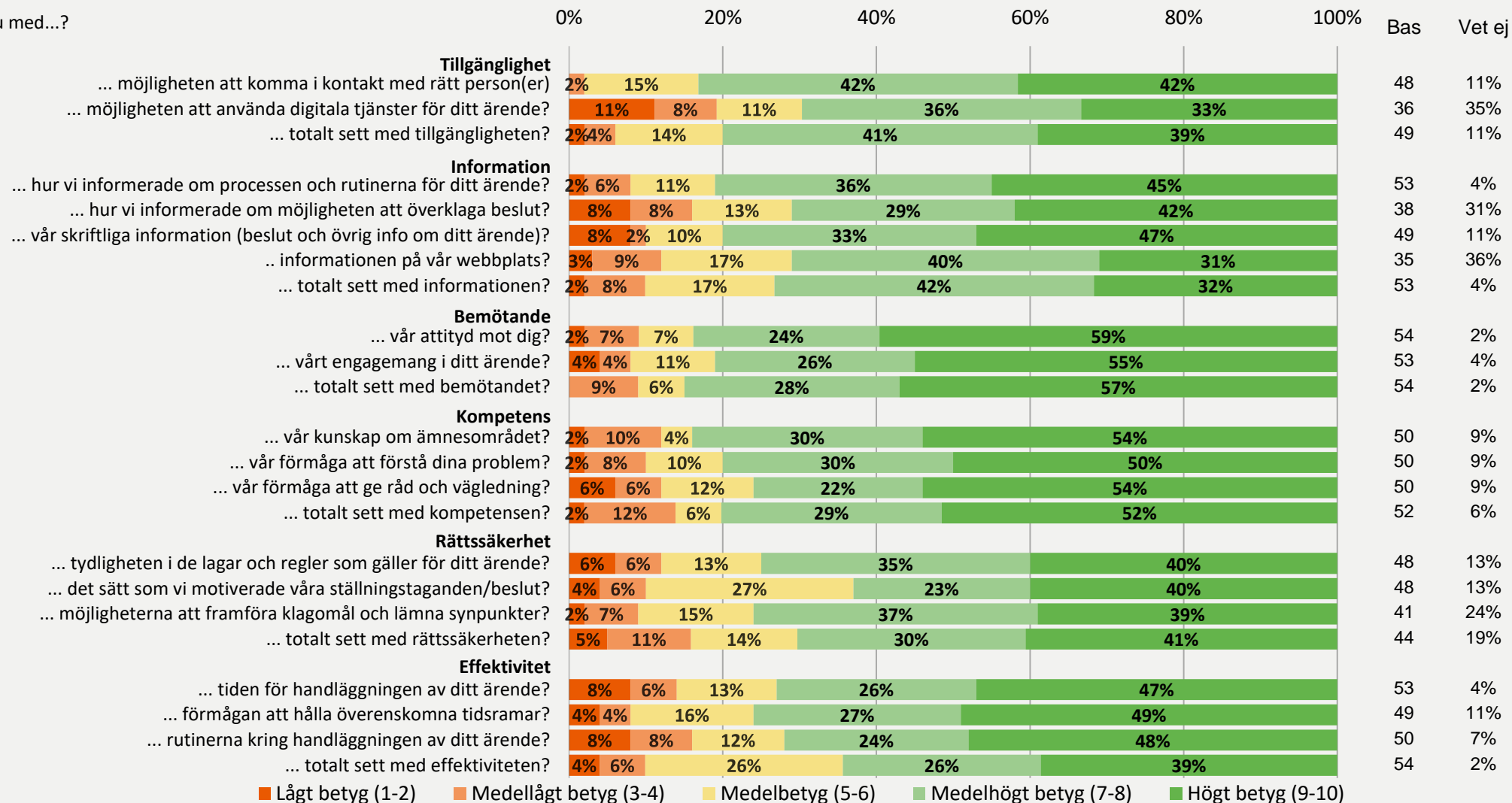


	NKI	Tillgänglighet	Information	Bemötande	Kompetens	Rättssäkerhet	Effektivitet
2018	33	28	29	33	33	24	26
2019	56	51	52	57	52	46	52
2020	53	49	53	54	52	44	54

Tabellen visar basen för respektive fråga

Livsmedelskontroll - Samtliga frågor

Hur nöjd var du med...?

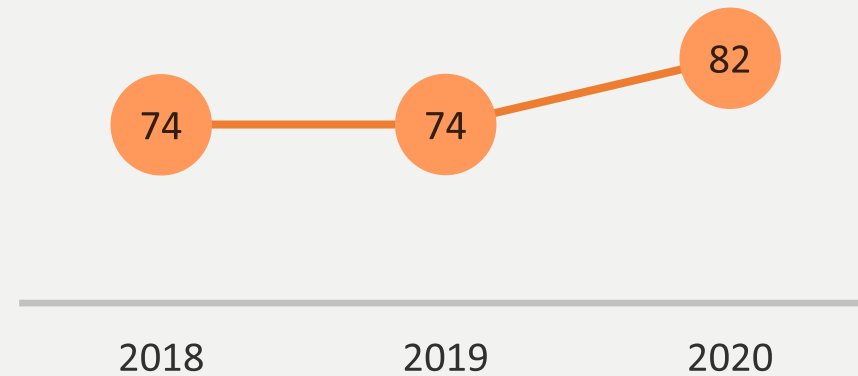


■ Lågt betyg (1-2)
 ■ Medellågt betyg (3-4)
 ■ Medelbetyg (5-6)
 ■ Medelhögt betyg (7-8)
 ■ Högt betyg (9-10)

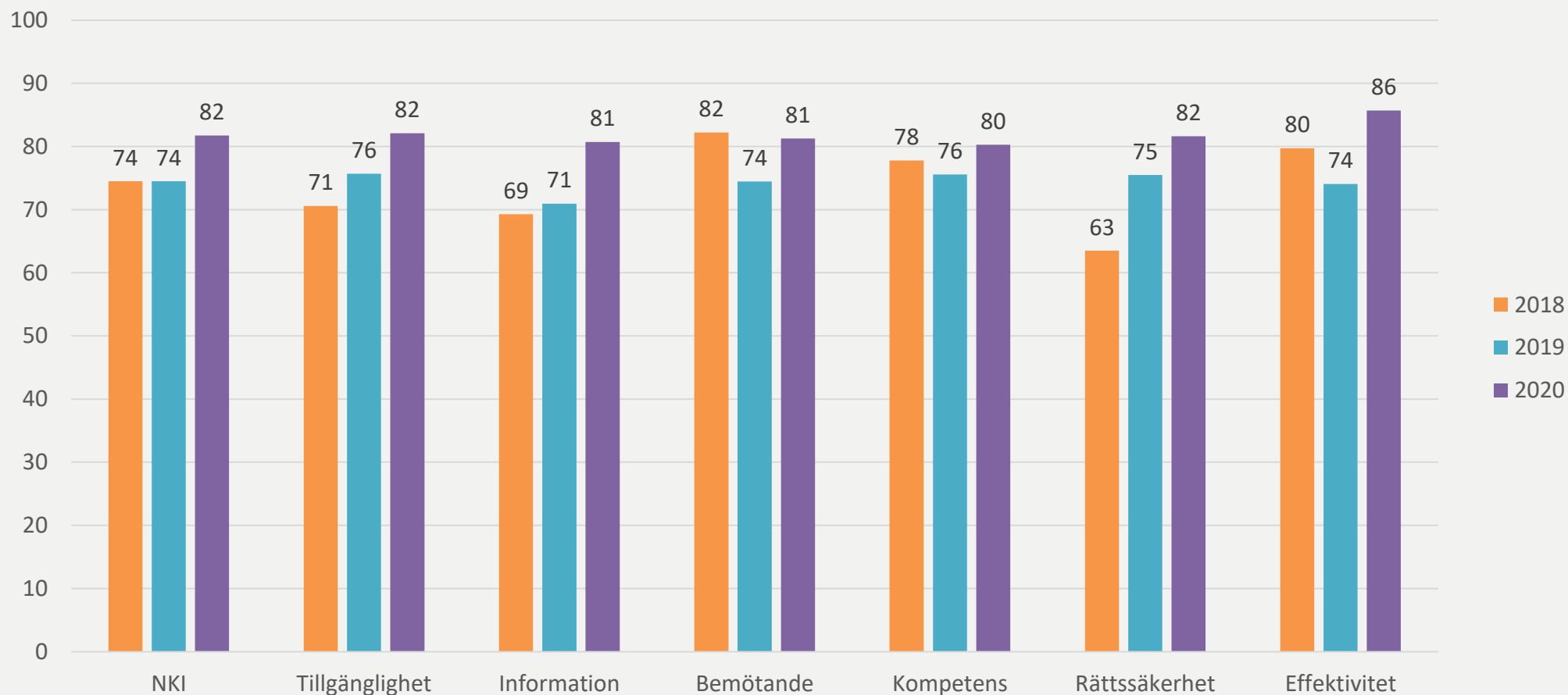
MARKUPPLÅTELSE

Markupplåtelse sammanfattning

- NKI för Markupplåtelse 2020 uppgår till 82
- Resultatet är en förbättring från 2019 då resultatet var 74



Markupplåtelse – NKI och serviceområden

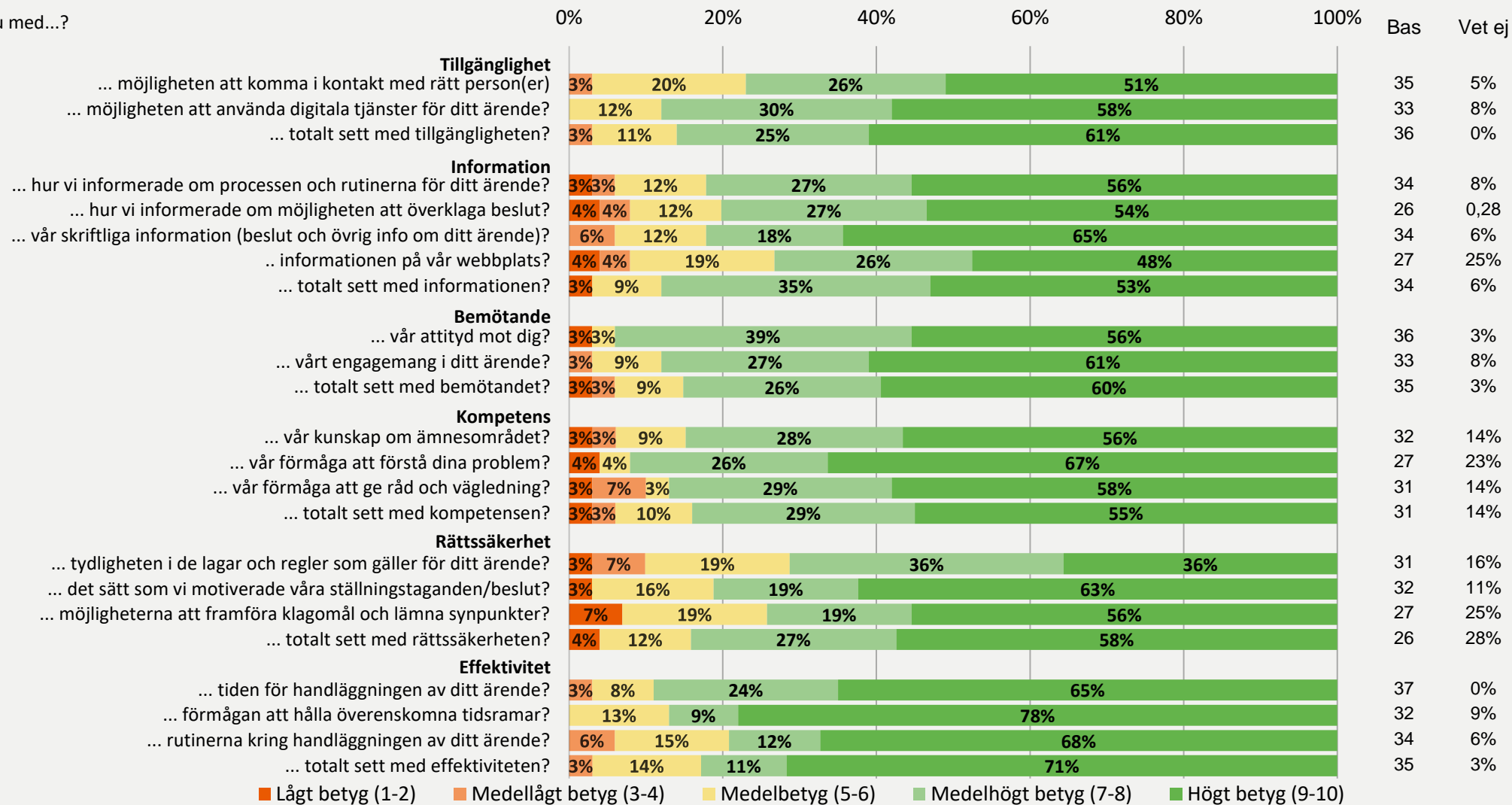


	NKI	Tillgänglighet	Information	Bemötande	Kompetens	Rättssäkerhet	Effektivitet
2018	17	17	17	15	13	14	17
2019	41	37	39	37	30	29	39
2020	36	36	34	35	31	26	35

Tabellen visar basen för respektive fråga

Markupplåtelse - Samtliga frågor

Hur nöjd var du med...?

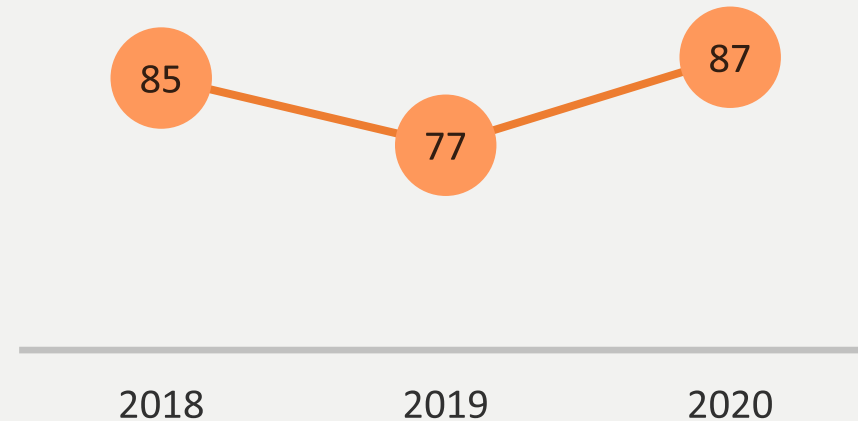


■ Lågt betyg (1-2) ■ Medellågt betyg (3-4) ■ Medelbetyg (5-6) ■ Medelhögt betyg (7-8) ■ Högt betyg (9-10)

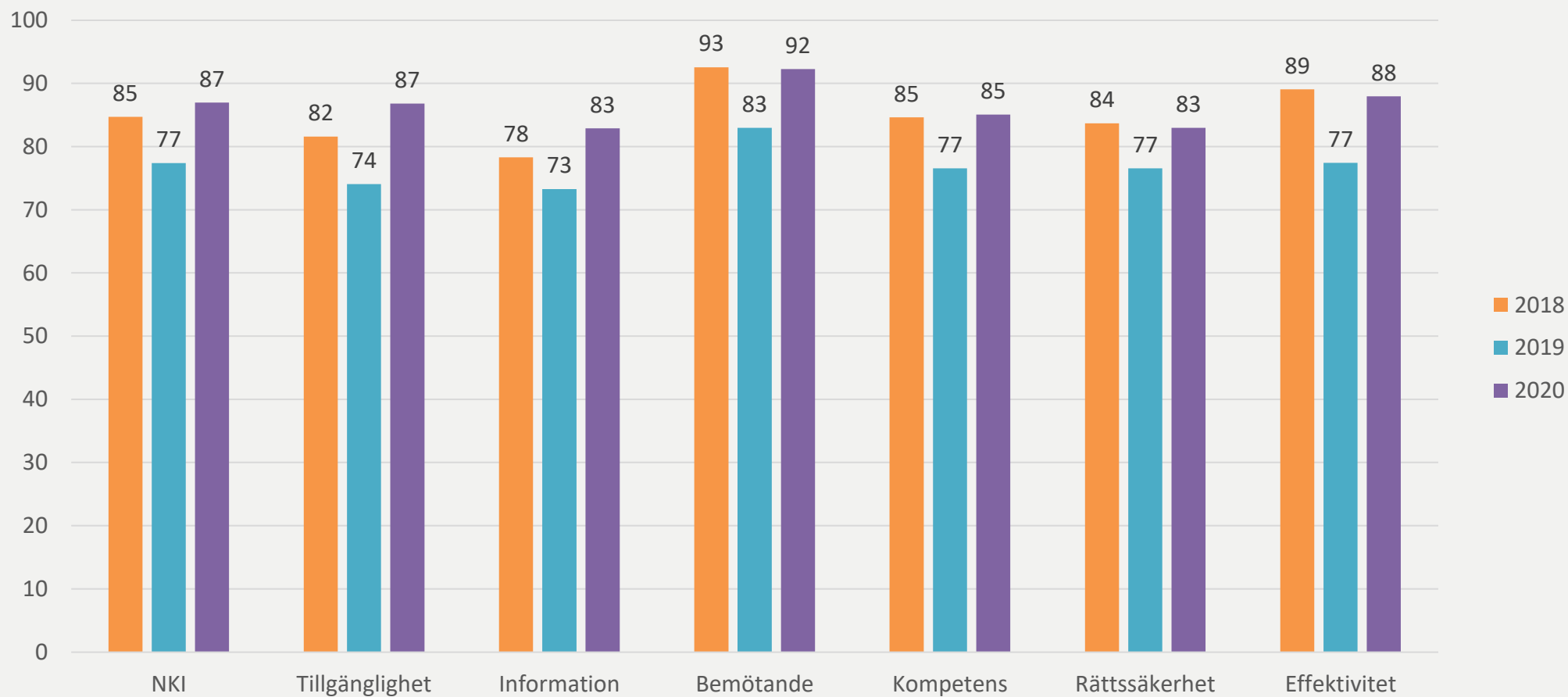
MILJÖ- OCH HÄLSOSKYDD

Miljö- och hälsoskydd sammanfattning

- NKI för Miljö- och hälsoskydd 2020 uppgår till 87
- Resultatet är en förbättring från 2019 då resultatet var 77



Miljö- och hälsoskydd – NKI och serviceområden

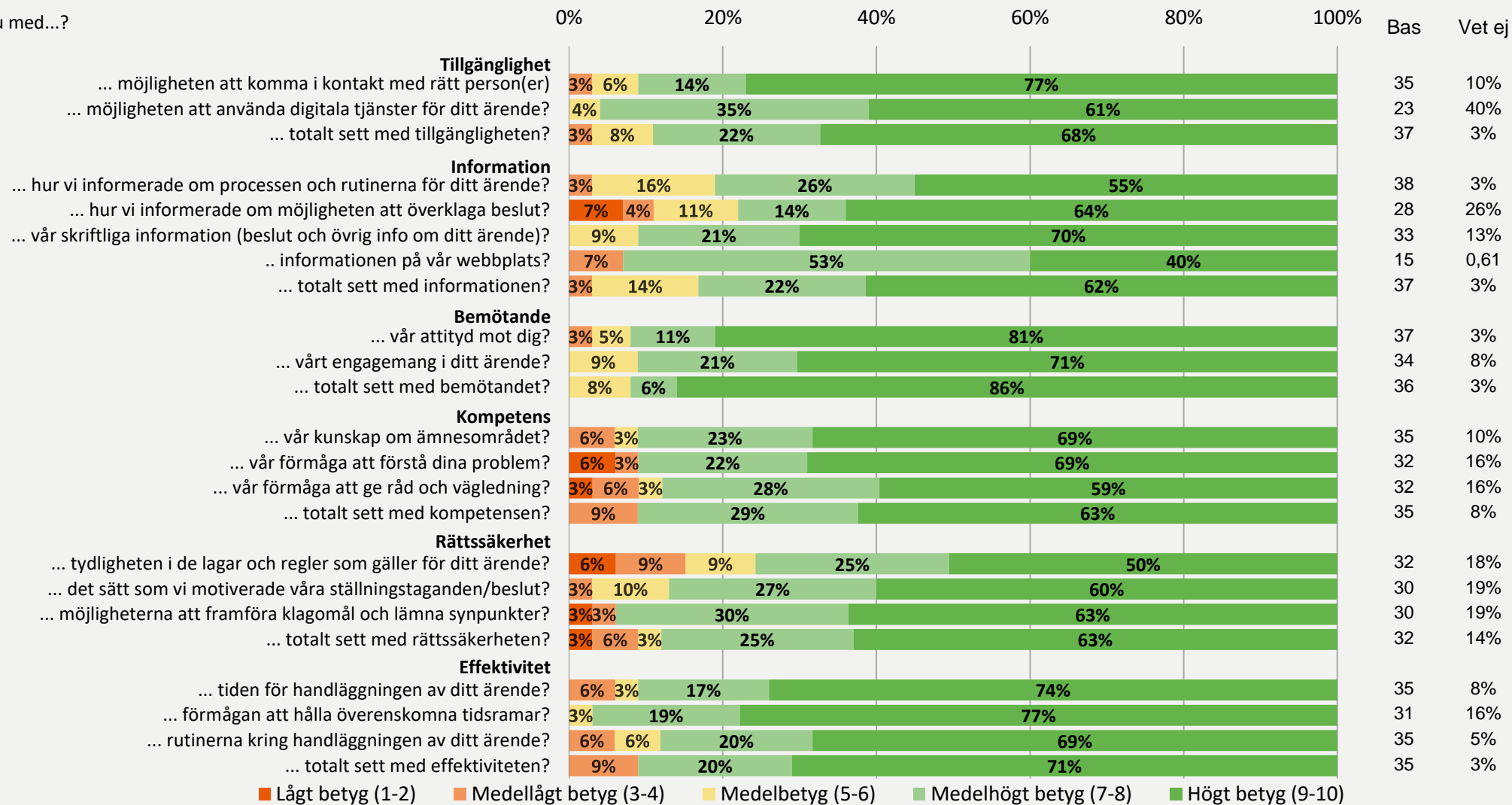


År	NKI	Tillgänglighet	Information	Bemötande	Kompetens	Rättssäkerhet	Effektivitet
2018	23	21	22	23	23	19	23
2019	64	57	64	64	62	53	63
2020	39	37	37	36	35	32	35

Tabellen visar basen för respektive fråga

Miljö- och hälsoskydd - Samtliga frågor

Hur nöjd var du med...?

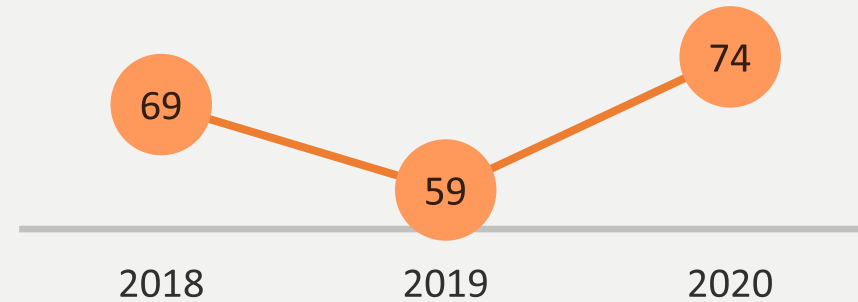


■ Lågt betyg (1-2) ■ Medellågt betyg (3-4) ■ Medelbetyg (5-6) ■ Medelhögt betyg (7-8) ■ Högt betyg (9-10)

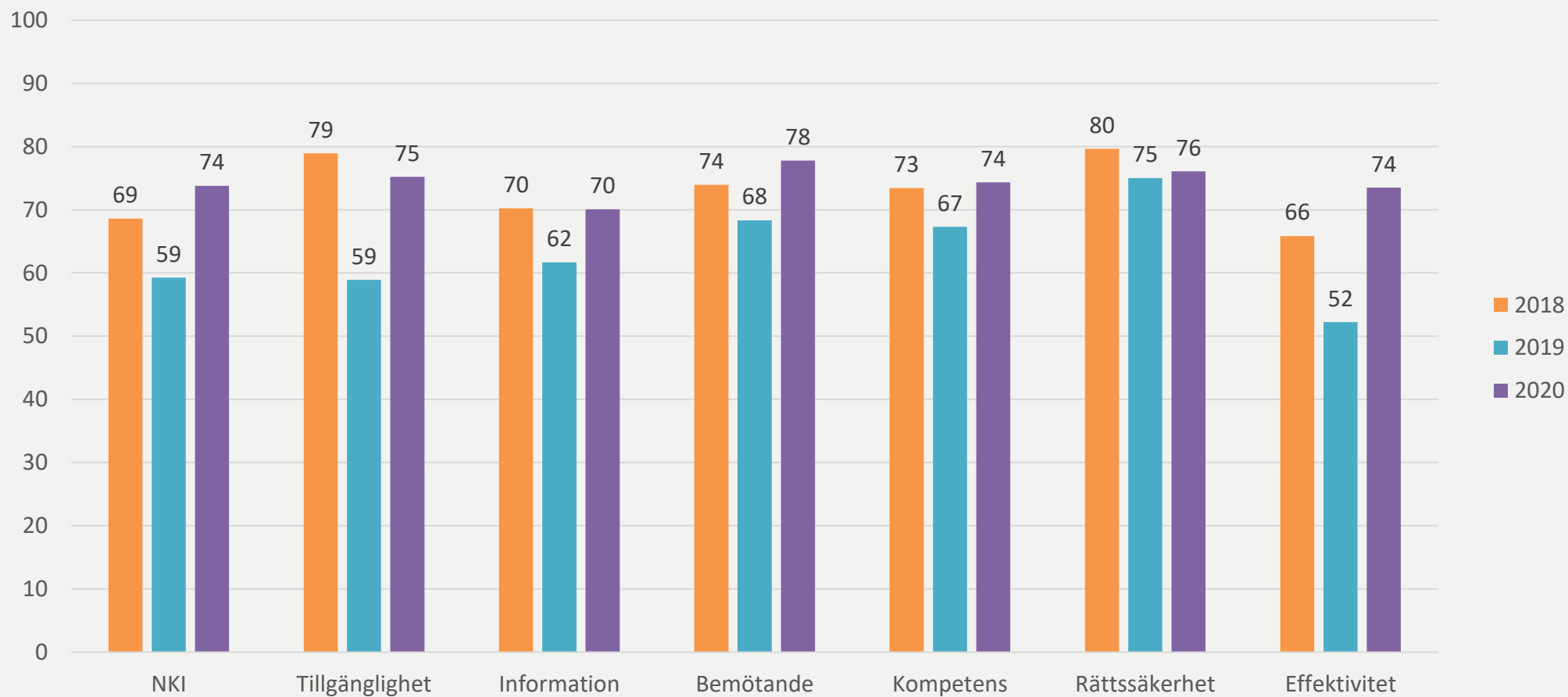
SERVERINGSTILLSTÅND

Serveringstillstånd sammanfattning

- NKI för Serveringstillstånd 2020 uppgår till 74
- Resultatet är en förbättring från 2019 då resultatet var 59



Serveringstillstånd – NKI och serviceområden

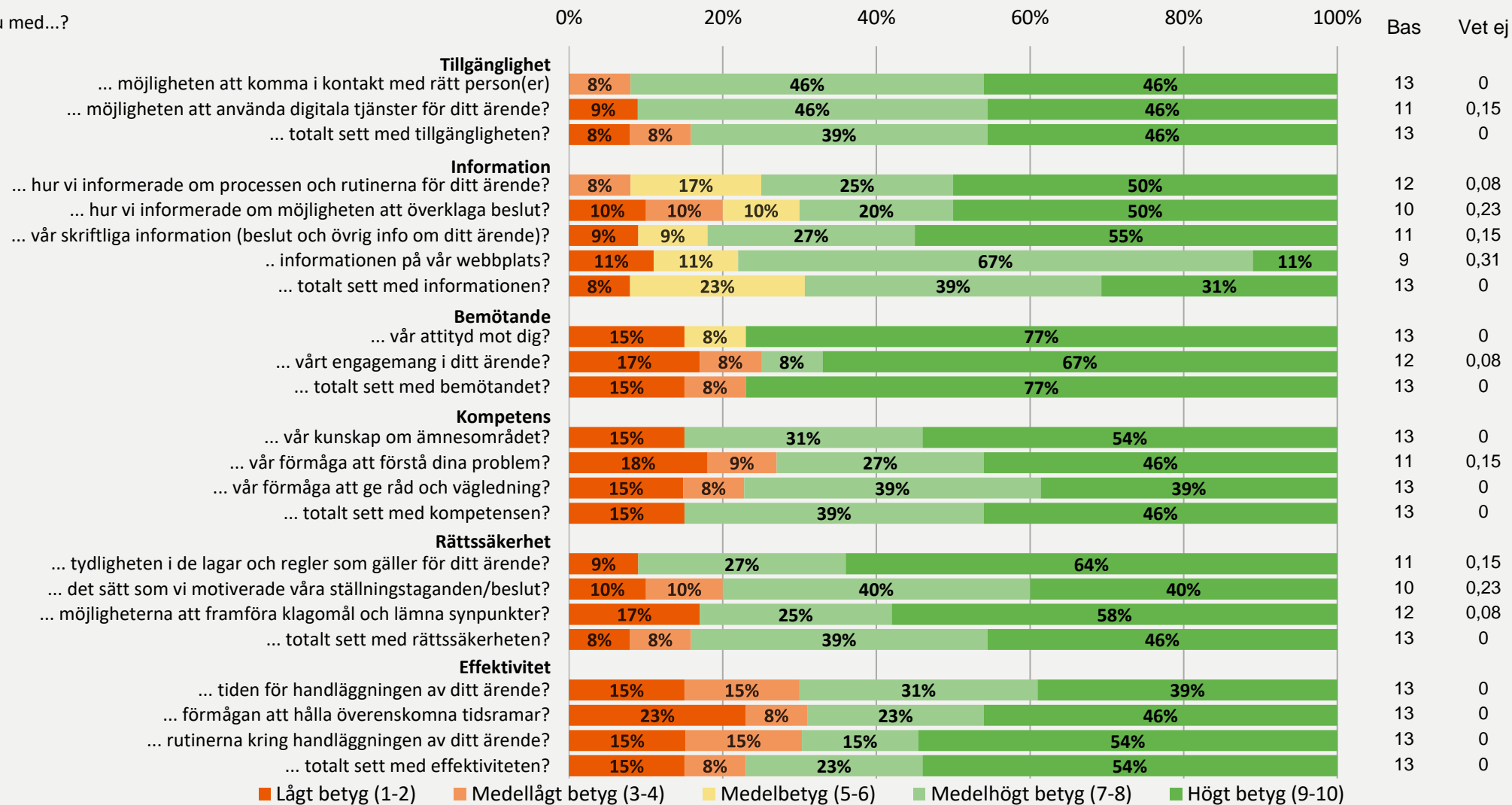


2018	29	29	28	29	28	24	27
2019	20	20	20	20	18	16	20
2020	13	13	13	13	13	13	13

Tabellen visar basen för respektive fråga

Serveringstillstånd- Samtliga frågor

Hur nöjd var du med...?



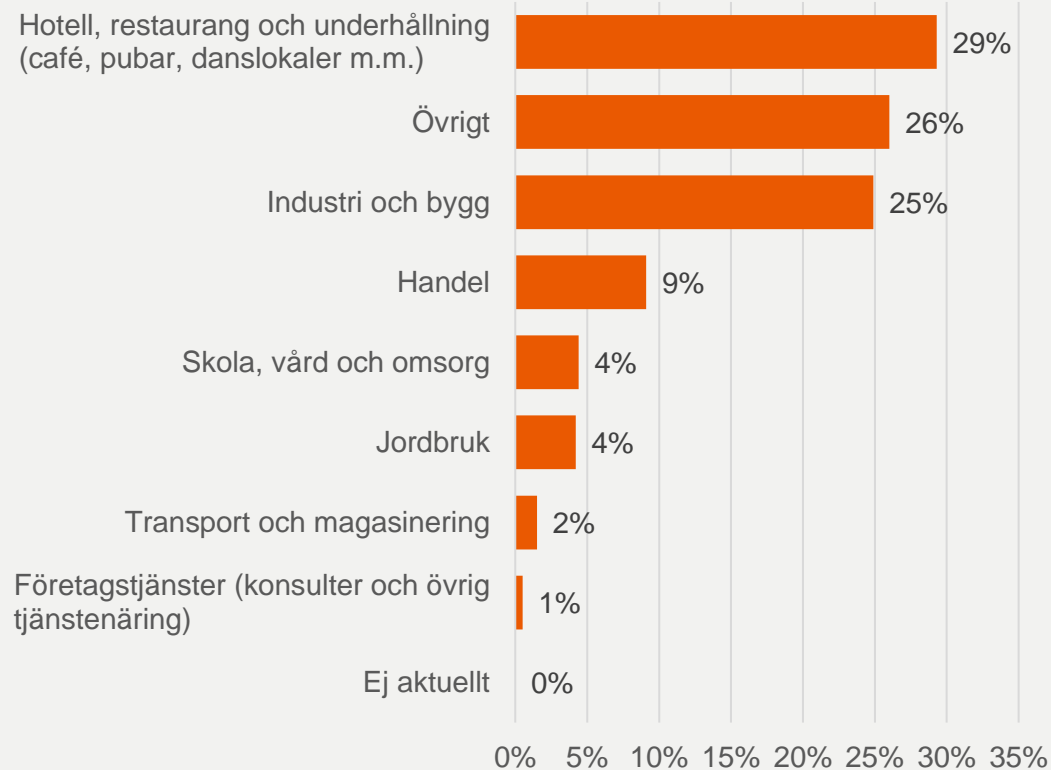
■ Lågt betyg (1-2) ■ Medellågt betyg (3-4) ■ Medelbetyg (5-6) ■ Medelhögt betyg (7-8) ■ Högt betyg (9-10)

BESKRIVANDE FRÅGOR

Beskrivande frågor

I vilken bransch är ditt företag verksamt?

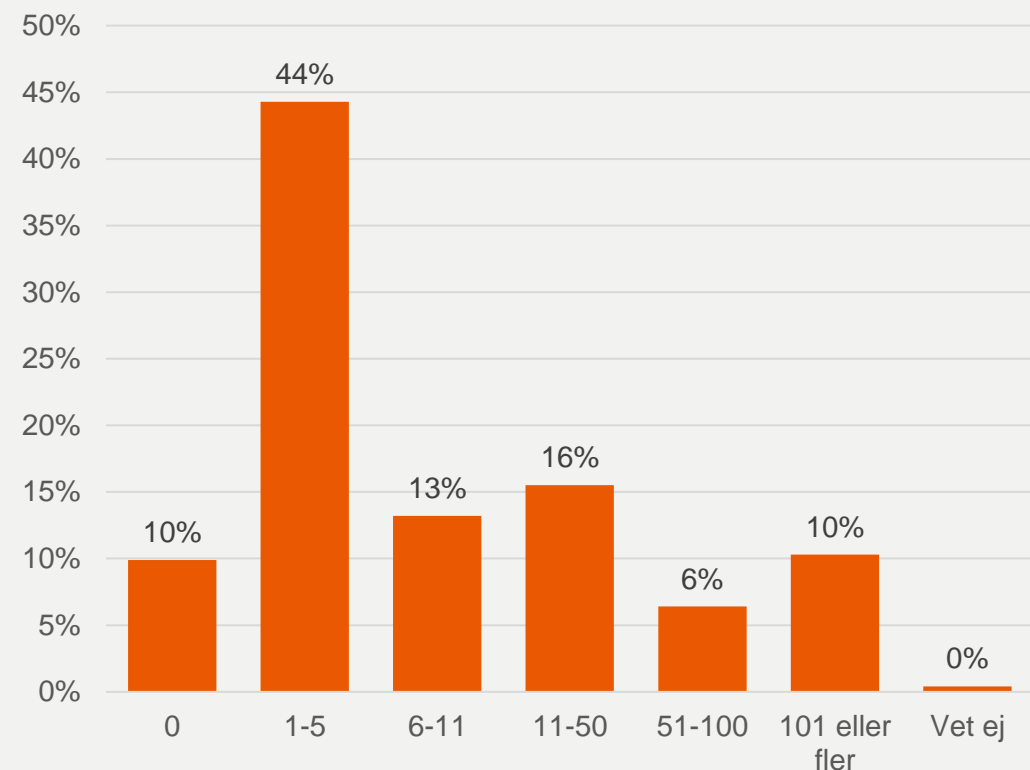
n = 221



n = basen för frågan

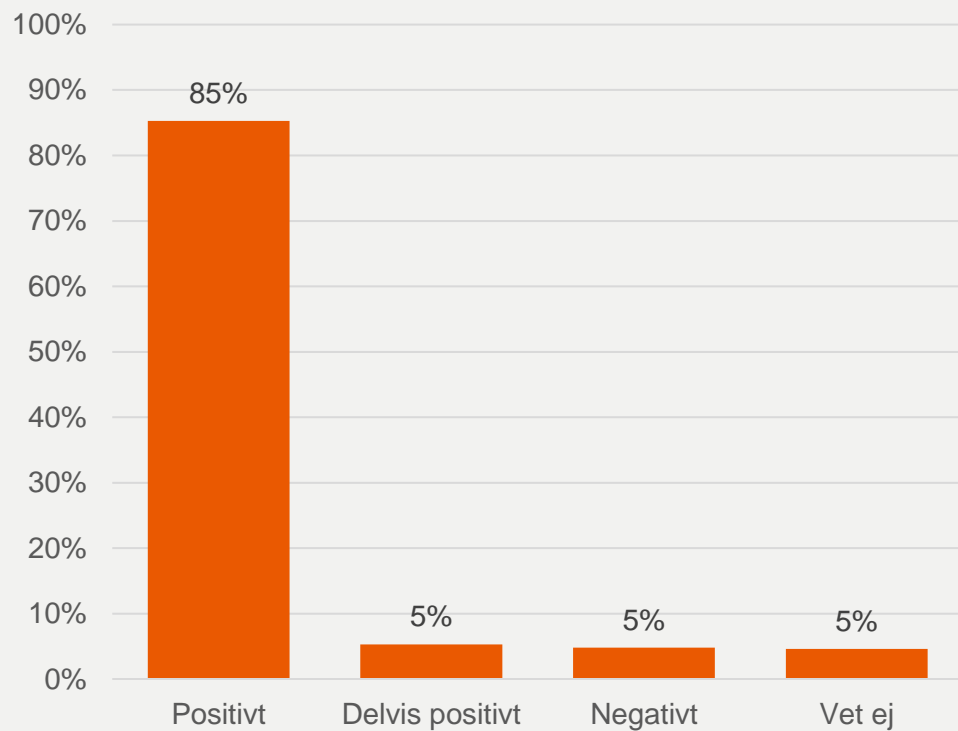
Hur många anställda finns det på din arbetsplats?

n = 221

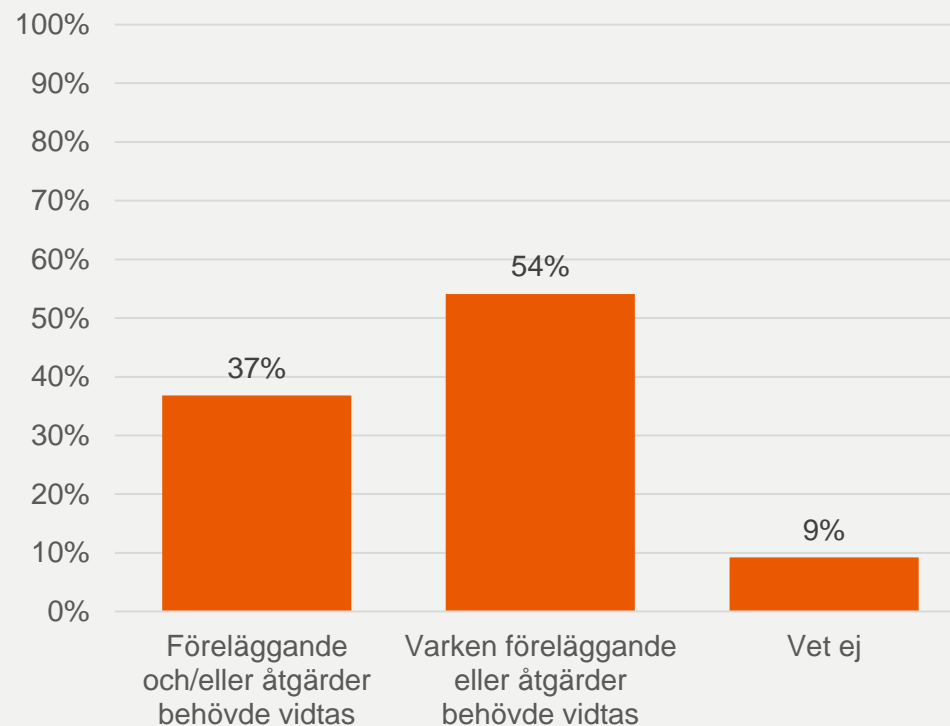


Beskrivande frågor

Hur utföll ärendet för dig? (tillstånd)
n = 127



Hur utföll ärendet för dig? (tillsyn)
n = 90

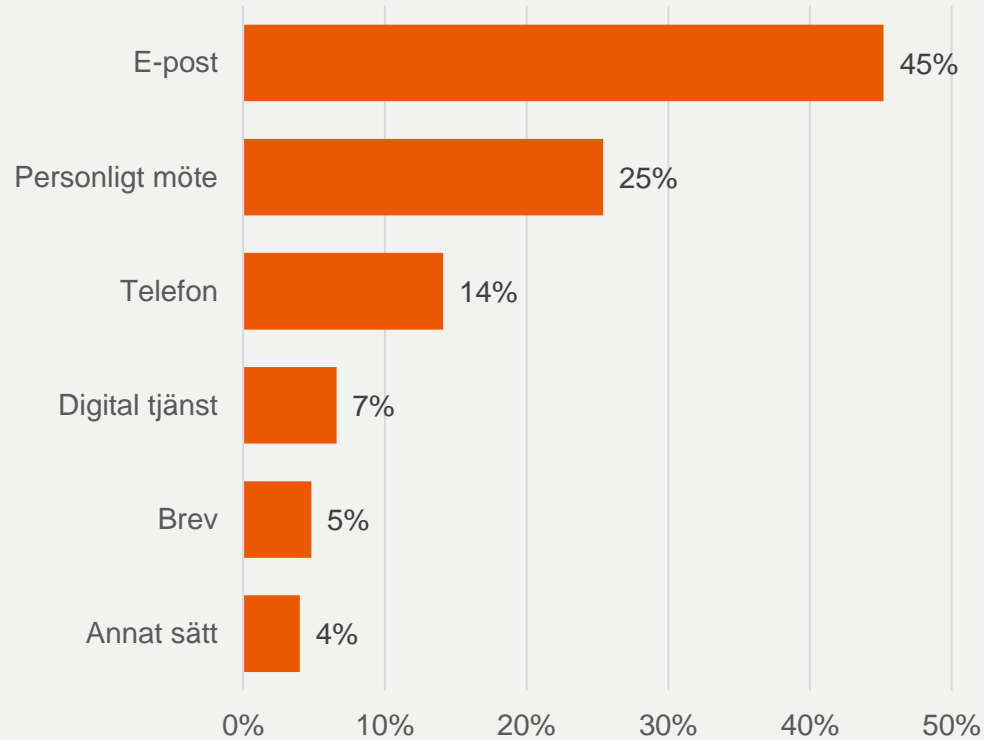


n = basen för frågan

Beskrivande frågor

Vilket var ditt huvudsakliga kommunikationssätt med oss i detta ärende?

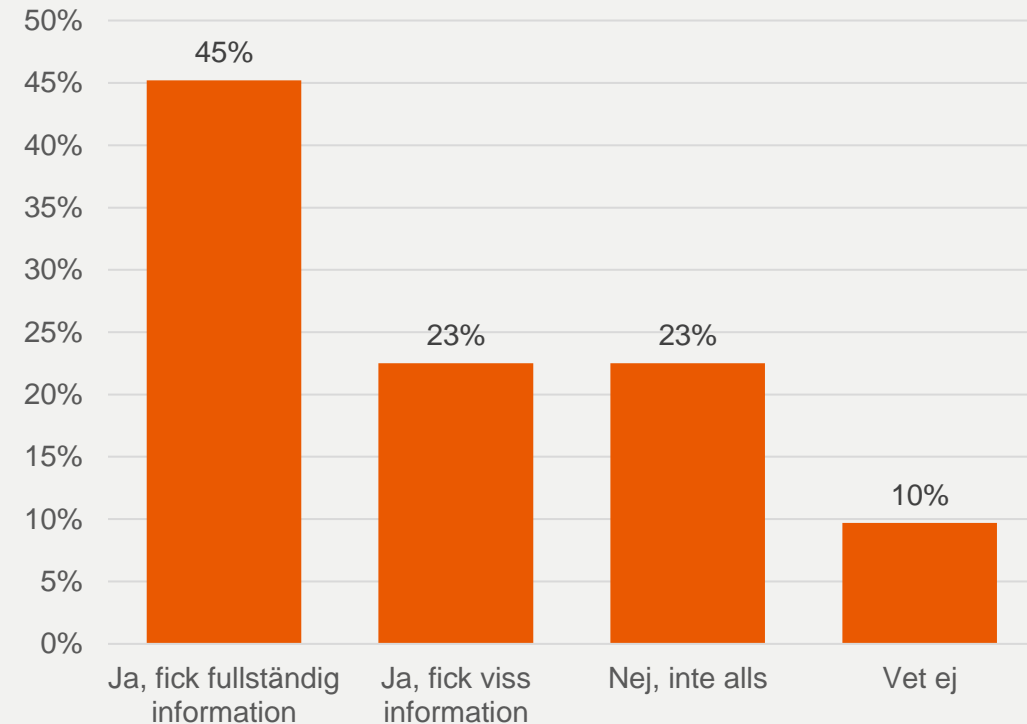
n = 221



n = basen för frågan

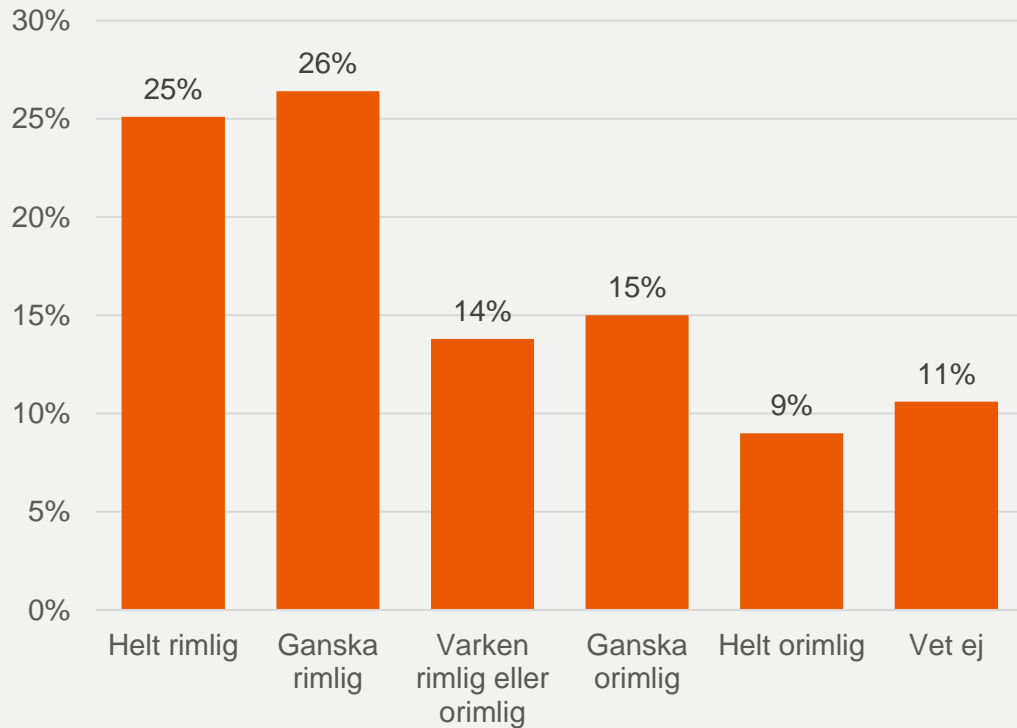
Blev du i förväg informerad om vilka tjänster som ingick i avgiften?

n = 219



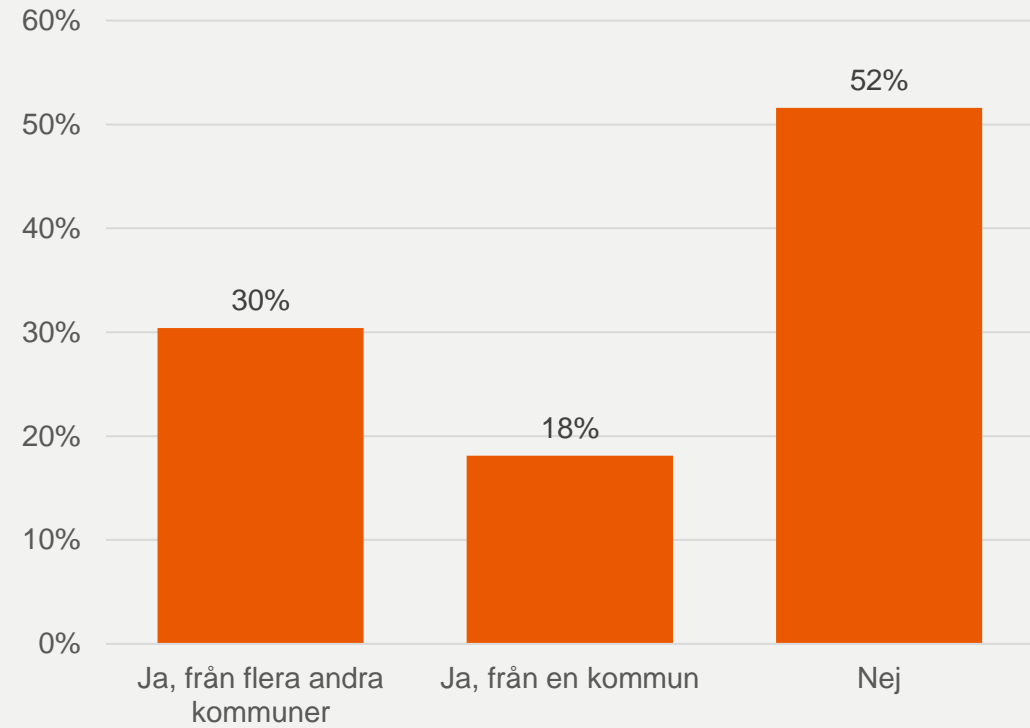
Beskrivande frågor

Hur rimlig anser du att avgiften för hanteringen av ditt ärende var?
n = 221



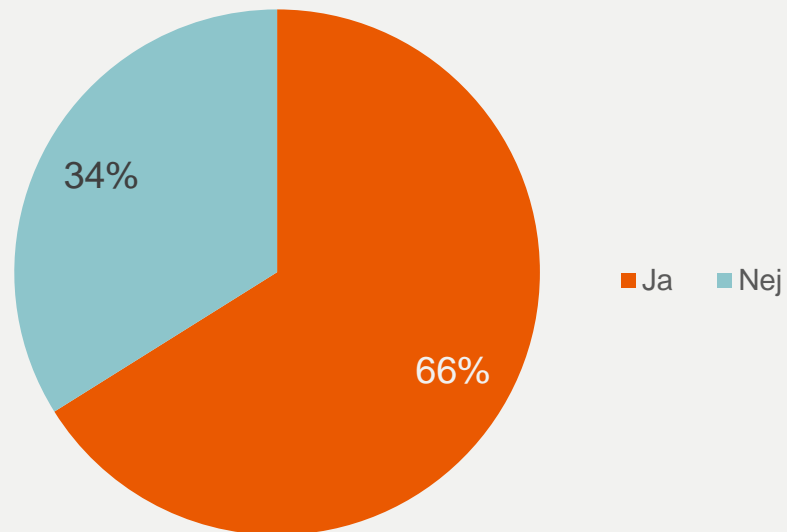
n = basen för frågan

Har du erfarenhet av någon annan kommuns service inom samma myndighetsområde?
n = 221



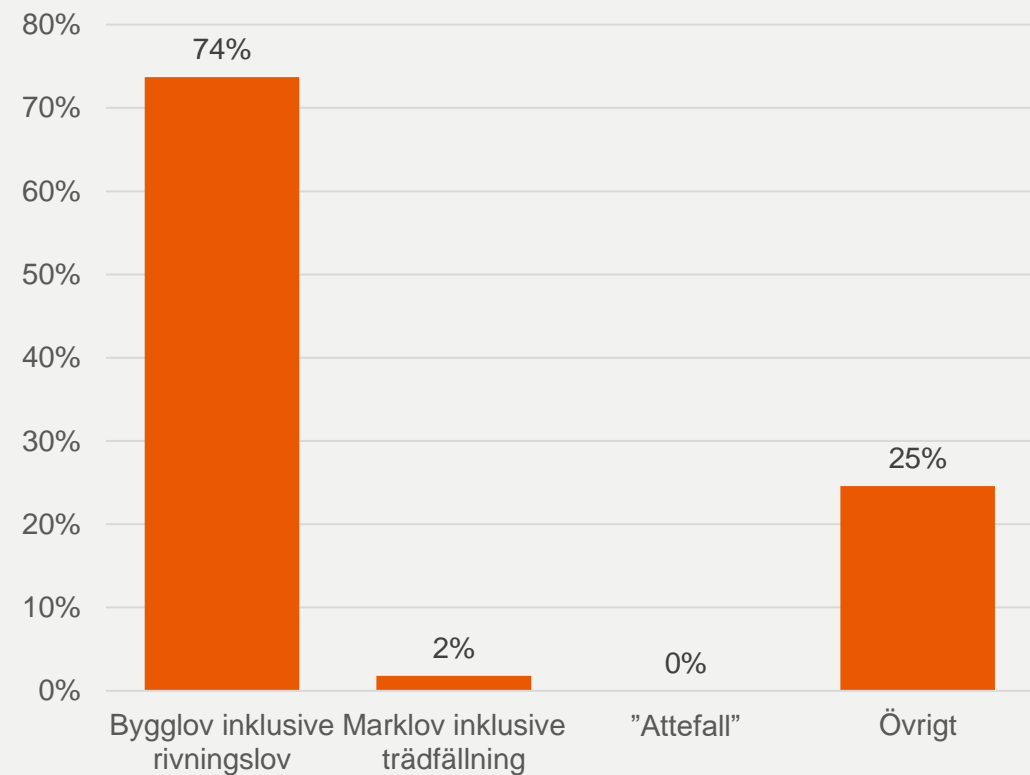
Beskrivande frågor

Har du varit i kontakt med oss i denna typ av ärende tidigare?
n = 220

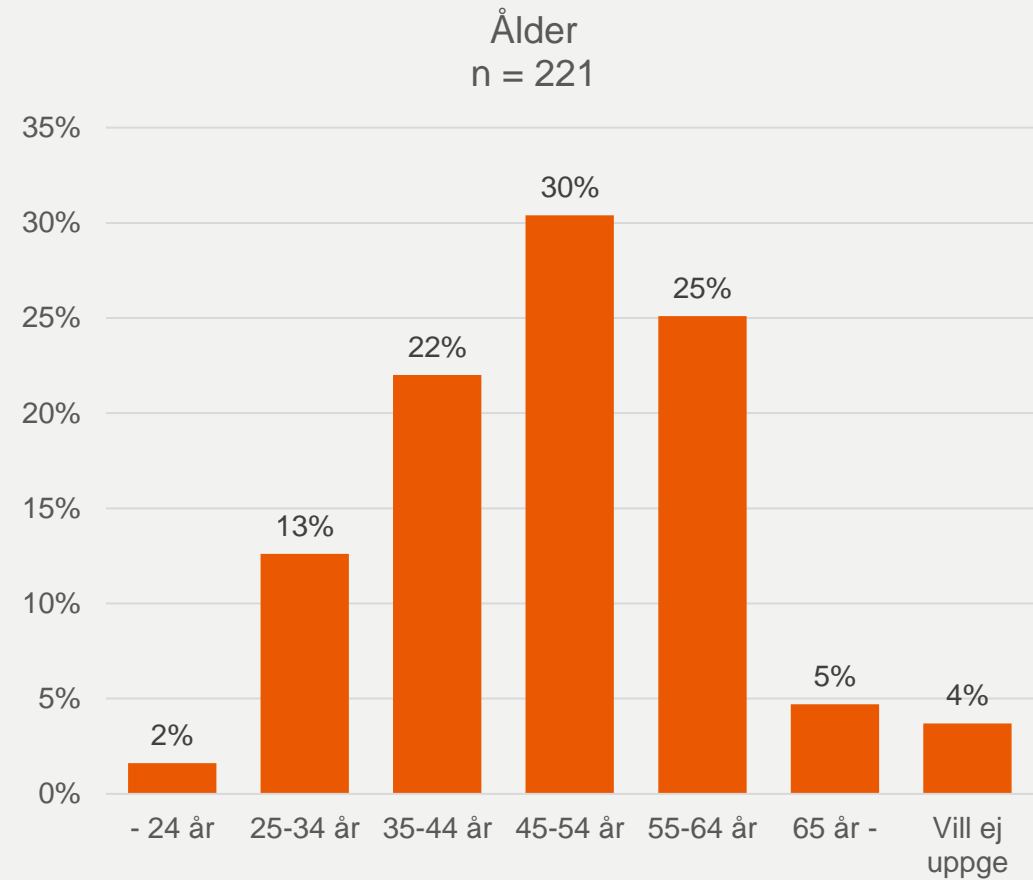
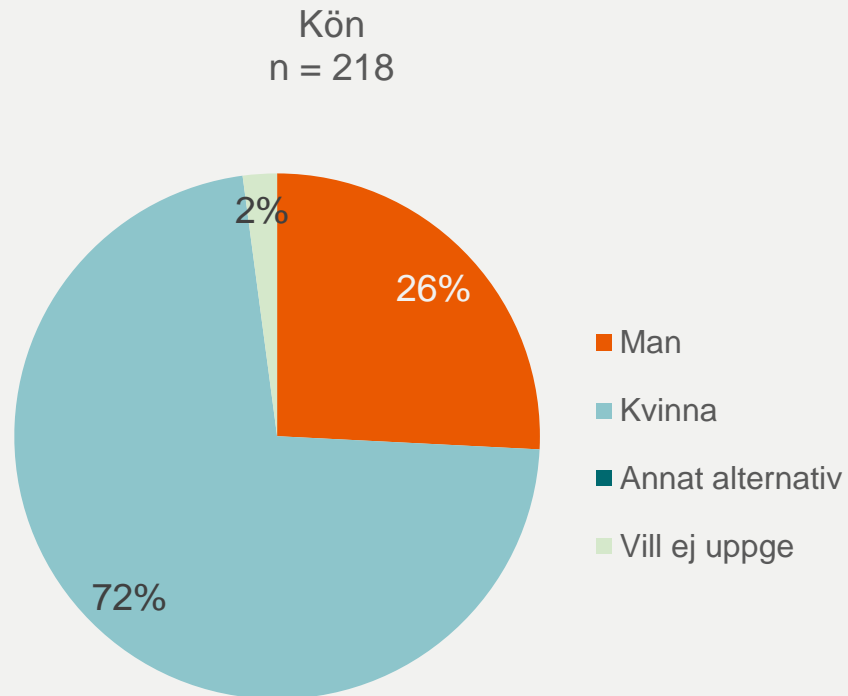


n = basen för frågan

Vilken typ av lov/anmälan gällde ditt ärende?
n = 57



Beskrivande frågor



n = basen för frågan

METODBESKRIVNING

Metodbeskrivning

Viktning

Då bortfallet inom olika myndighetsområden kan variera behöver resultatet viktas. Detta görs för att resultatet ska bli så representativt som möjligt. Viktningen sker på myndighetsområdesnivå. Detta leder till att varje myndighetsområde representeras i samma utsträckning i svaren som i urvalet.

Nöjd-Kund-Index (NKI)

NKI är ett sammanfattande mått på den totala nöjdheten och beräknas utifrån de tre sammanfattande frågorna:

- 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?

Serviceområden

Insiktsmätningen mäter sex olika serviceområden. För varje serviceområde beräknas ett övergripande index utifrån den helhetsfråga som har besvarats för varje område.

Metodbeskrivning

Beräkning av index

Serviceområdenas index 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 denna beräkning är de respondenter som svarat 1-10 på respektive helhetsfråga. Formeln som används för beräkningen är $(X-1)*100/9$ där X är det viktade medelvärdet för frågan.

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

Effektmått och nöjdhetsmått

I åtgärdsmatriserna som visas har ett effektmått tagits fram för att tydligare visa vad som påverkar det totala NKI-värdet. Effekten visas på x-axeln. Måttet är beräknat genom en viktad multipel regressionsmodell där de sex områdena använts som oberoende variabler. Variabler utan effekt har uteslutits ur modellen. Måtten har enbart redovisats om förklaringsgraden är över 80% och det är fler än 50 svar. I andra fall bygger effektmåtten istället på en modell med samtliga medverkande Insiktskommuner och ska då tolkas vad som driver nöjdhetsmåttet generellt snarare än i kommunen. Om effektmått är lägre än 0 så har de satts till 0.

På y-axeln visas medelvärdet för de sex oberoende variablerna i modellen.

Gränserna för respektive färgområde bestäms utifrån de ingående värdenas medelvärde. Syftet är att skapa en spridning av punkterna för att bättre illustrera hur serviceområdena förhåller sig till varandra och vilket/a områden som bör prioriteras i framtida utvecklingsarbete.

BORTFALL

Bortfall

		Total	Brandtillsyn	Bygglov	Markupplåtelse	Miljö- och Hälsoskydd	Livsmedelskontroll	Serveringstillstånd
	Bruttourval	628	38	197	63	147	140	43
Övertäckning	Obligatoriska uppgifter saknas	0	0	0	0	0	0	0
	Felaktiga kontaktuppgifter	34	4	8	1	10	11	0
	Dubletter/Karantän	136	0	71	2	27	18	18
	Övrigt	26	1	7	2	8	6	2
	Nettourval	431	33	111	58	101	105	23
Bortfall	Vägran	66	2	18	5	20	17	4
	Ej kontakt/Ej svar	143	12	34	16	42	33	6
	Antal svar	222	19	59	37	39	55	13
	Svarsfrekvens	52%	58%	53%	64%	39%	52%	57%

Tabellen ovan redovisar inrapporterade ärenden och den övertäckning samt bortfall som registrerats. Bruttourval är samtliga inrapporterade ärenden, innan någon rensning har gjorts. Bruttourvalet rensas på övertäckning, exempelvis ärenden där obligatoriska uppgifter saknas eller där en dublett uppmärksammas. Bruttourval – övertäckning = nettourval. Det är nettourvalet som blir inbjudna att delta i insiktsmätningen. Under insamlingens gång registreras olika typer av bortfall. Svarsfrekvensen beräknas slutligen som antal svar / nettourval = svarsfrekvens.

Undersökningar som leder till utveckling!