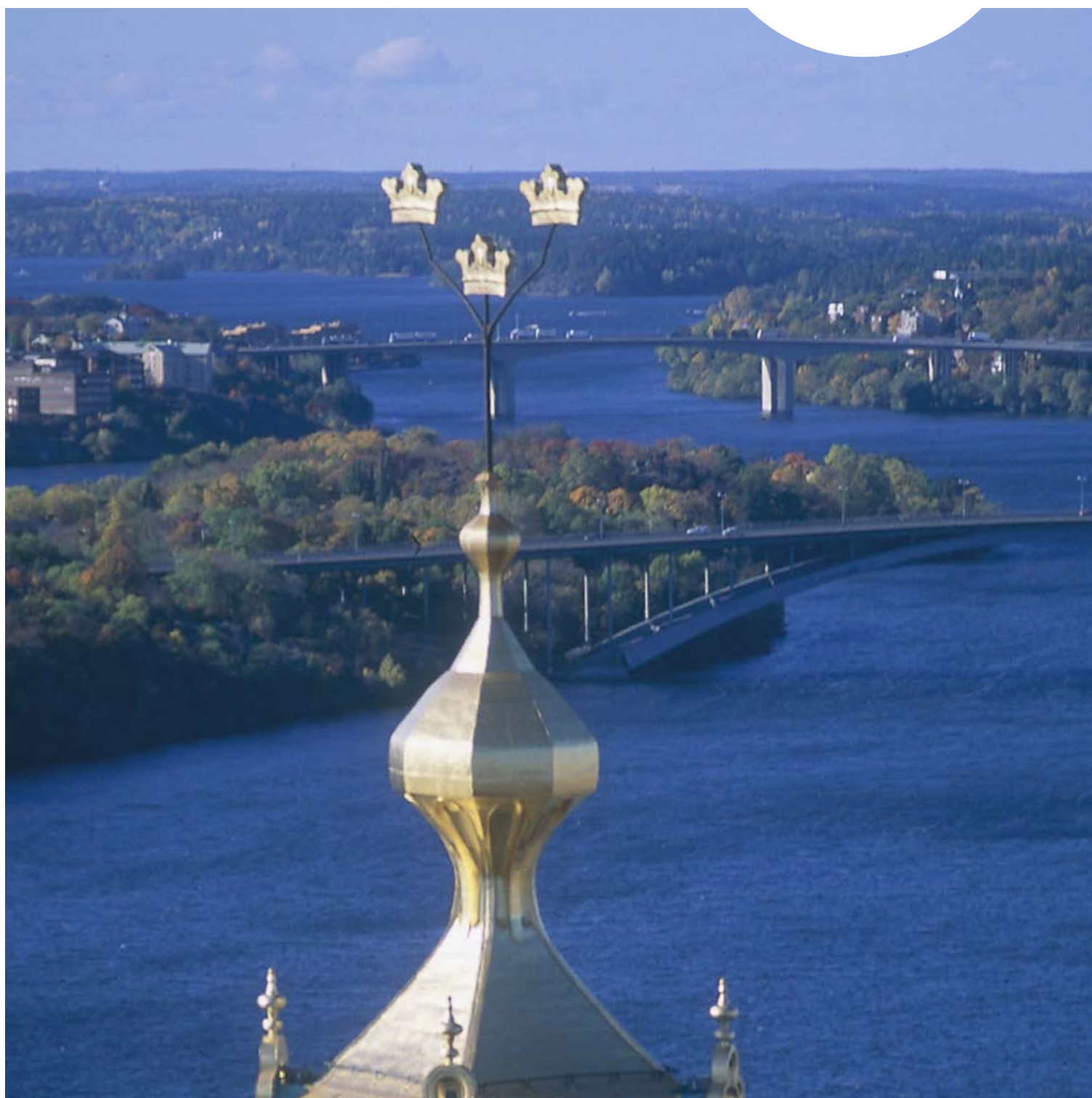


Stockholms stads möte med näringslivet

En studie av företagares uppfattningar
om Stockholms stads service 2008

**Stockholm**
The Capital of Scandinavia



Innehåll

1.	BAKGRUND	3
2.	UNDERSÖKNINGENS UPPLÄGGNING	3
	2.1 Val av verksamhetsområden	3
	2.2 Definition av service	4
	2.3 Nöjd-Kund-Index	4
3.	UNDERSÖKNINGENS GENOMFÖRANDE	5
4.	RESULTAT AV SERVICEUNDERSÖKNINGEN	5
	4.1 Vilken bakgrund har företagen?	5
	4.2 Hur nöjda är företagarna med stadens service?	7
	4.3 Vad bör prioriteras i förbättringsarbetet?	9
	4.4 Företagarnas egna förbättringsförslag	11
5.	Bilaga	12

Sammanfattning

Stockholms stads service får godkänt av företagen

Företagen i Stockholm är i huvudsak nöjda med Stockholms stads service. Det visar den fjärde undersökningen av hur stadens service uppfattas av näringslivet.

Undersökningen har gjorts av Stockholms stads Utrednings- och Statistikkontor AB (USK) i samarbete med Statistiska Centralbyrån (SCB). I undersökningen har företag som har varit i kontakt med Stockholms stad om bygglov, markupplåtelser, serveringstillstånd, miljötillsyn och brandtillsyn fått bedöma stadens bemötande, effektivitet, tillgänglighet, information, kompetens och rättssäkerhet. Totalt har 1 500 företag tillfrågats i staden. Svarefrekvensen blev drygt 72 procent, vilket ger ett tillförlitligt resultat.

I ett "Nöjd-Kund-Index" får Stockholms stads service betyg 63 på en 100-gradig skala. Det är, enligt SCB:s modell för mätningar av kundnöjdhet, ett klart godkänt betyg, och en förbättring med två enheter jämfört med 2007 års

resultat. Högst betyg får brandtillsynen med NKI 75, följt av handläggningen av serveringstillstånd, NKI 70, och miljötillsyn, NKI 68. Lägst betyg får hanteringen av markupplåtelser, NKI 64, och bygglov, NKI 58.

Företagarna är mest nöjda med stadens information och bemötande (båda 69), följt av kompetens (68). Goda omdömen får också tillgängligheten och rättssäkerheten (66), medan företagarna är minst nöjda med effektiviteten (59). Effektiviteten har också genomgående störst betydelse för företagarnas helhetsbedömning av stadens service. I det fortsatta förbättringsarbetet bör därför effektivitetsaspekter såsom handläggningstider och kostnader för handläggningen prioriteras högst.

Syftet med undersökningen är att fånga upp företagarnas synpunkter och identifiera möjliga förbättringsområden. Undersökningen ska ligga till grund för ett förbättringsarbete i Stockholms stad.

1. Bakgrund

Ett av Stockholms stads näringspolitiska mål är att erbjuda företag i Stockholm en god grundläggande service. Det ska vara enkelt att komma i kontakt med staden, handläggningen av ärenden ska vara snabb och enkel och bemötandet ska kännetecknas av öppenhet och dialog.

För att ta reda på om Stockholms stad uppfyller dessa mål följer staden årligen upp hur företagare som har varit i kontakt med Stockholms stad i myndighetsrollen uppfattar servicen. Syftet är att fånga upp synpunkter och identifiera möjliga förbättringsområden.

Bakgrunden är att bilden av Stockholm som företagsstad i hög utsträckning skapas av företagets erfarenheter av de dagliga kontakter som äger rum med staden. Det är därför nödvändigt att staden kan erbjuda näringslivet en god grundläggande service i dessa kontakter för att stadens övriga näringslivsarbete ska vara trovärdigt.

Under våren 2008 genomförde Stockholms stads Utrednings- och Statistikkontor AB (USK) på uppdrag av Stadsledningskontoret och Stockholm Business Region för fjärde året i rad en undersökning av hur företagare som har varit i kontakt med Stockholms stad uppfattar stadens service.

2. Undersökningens uppläggning

2.1 Val av verksamhetsområden

Företagare möter dagligen företrädare för Stockholms stad i ett flertal olika roller. Det handlar om att staden har ett myndighetsansvar och möter företagare i rollen som tillståndsgivare och tillståndsutövare. Det handlar också om att staden köper varor och tjänster från olika företag eller att staden tillhandahåller olika tjänster till näringslivet. Det sker också möten mellan staden och näringslivet i olika typer av forum, nätverk och samverkansgrupper.

Det är omöjligt att följa upp alla de kontakter som förekommer mellan staden och näringslivet. I ett första skede har därför valet gjorts att fokusera på näringslivets kontakter med staden i rollen som myndighetsutövare. Anledningen är att näringslivets kontakter med staden i myndighetsrollen är obligatoriska och det finns ingen möjlighet för företagen att vända sig någon annanstans. Dessa processer styrs också oftast av en omfattande lagstiftning, vilket gör att kontakterna riskerar att upplevas som byråkratiska, omständliga eller onödiga.

Det finns ett flertal förvaltningar i Stockholms stad som bedriver tillsyn eller hanterar tillståndsgivning. En genomgång visar att näringslivet framför allt möter följande förvaltningar i myndighetsrollen:

- Stadsbyggnadskontoret ansvarar för handläggning av plan- och bygglovsärenden, fastighetsbildning, fastighetsregistrering, mätning och kartframställning.
- Trafikkontoret ansvarar för väghållning, belysning och

parkeringsövervakning samt en stor del av de trafiksystem som finns i stadens verksamheter. I uppdraget ingår bl a tillståndshantering till företag i frågor om parkering, markupplåtelse, dispenser och schakttillstånd.

- Socialtjänstförvaltningens tillståndsenhet bereder ansökningar från stadens restauranger om serveringstillstånd för spritdrycker, vin och öl. Dessutom svarar enheten för tillsyn av de restauranger som innehar serveringstillstånd.

- Brandförsvaret ansvarar för räddningstjänsten och för förebyggande av bränder. I uppgiften ingår bl a att utöva tillsyn över olika verksamhetsutövers lokaler.

- Miljöförvaltningen ansvarar för tillståndsgivning och tillsynsarbete enligt miljöbalken. I uppdraget ingår bl a granskning av miljöfarliga verksamheter, livsmedelshygien, förorenade markområden och byggnader, hantering av kemiska produkter och varor samt farligt avfall.

Utifrån genomgången valdes ett antal verksamhetsområden i dessa förvaltningar ut. Det handlar om handläggning av ansökningar om bygglov (stadsbyggnadskontoret), markupplåtelser (trafikkontoret) och serveringstillstånd (socialtjänstförvaltningen), samt om utövande av miljötillsyn (miljöförvaltningen) och brandtillsyn (brandförsvaret). Bortsett från handläggningen av serveringstillstånd, som inte var med i första årets undersökning (2005), har verksamhetsområdena varit desamma. Det innebär att jämförelser av resultaten kan göras mellan åren.

2.2 Definition av service

För att kunna undersöka företagarnas uppfattningar om stadens service krävs att begreppet ”service” definieras och preciseras. Ofta brukar följande aspekter ingå i definitionen:

- tillgänglighet (möjligheten att komma i kontakt)
- information (muntlig och skriftlig information)
- bemötande (dialogen, vägledning, förmåga att förmedla information, lyhörddheten)
- kompetens (sakkunskap, kunskap om verksamheten, förmåga att lösa problem)

- rättssäkerhet (tydligheten i regler, motiveringar av beslut, möjligheten att överklaga)
- effektivitet (snabbhet och kostnader för handläggningen, hanteringen av ärendet)

I denna undersökning har dessa sex aspekter legat till grund för mätningen av företagarnas uppfattningar om Stockholms stads service.

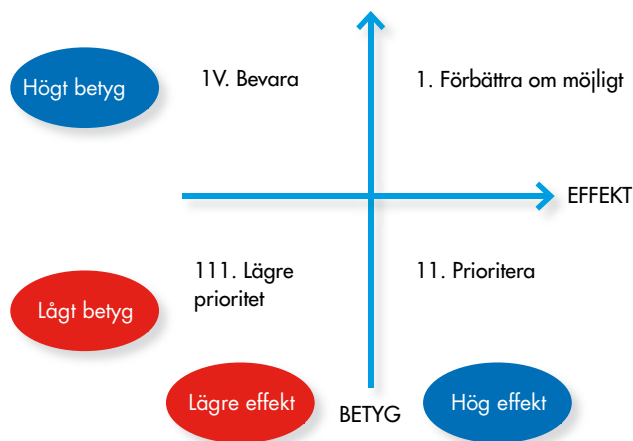
2.3 Nöjd-Kund-Index

Undersökningen är upplagd för att passa SCB:s analysmodell Nöjd-Kund-Index (NKI). Modellen är etablerad för mätning av kundtillfredsställelse inom en rad olika områden. Det innebär att stadens resultat kan sättas i relation till andra verksamheter. Den ger också möjlighet att genom upprepade studier se hur företagarnas syn på stadens service utvecklas över tid.

Modellen är uppbyggd dels av ett mått för helhetsbetyget av kundnöjdheten, NKI, dels av ett antal faktorer som speglar olika delar av verksamheten. Faktorerna mäts med ett antal frågor som behandlar olika delar av respektive kvalitetsfaktor. I denna undersökning utgörs kvalitetsfaktorerna av de olika serviceaspekterna (tillgänglighet, information, bemötande, kompetens, rättssäkerhet och effektivitet). Det totala måttet för helhetsbetyget, NKI, mäts också med ett antal frågor.

Analysen räknar fram ett betygsindex från 0-100 för varje kvalitetsfaktor och för NKI. Ju högre indexvärdet är, desto högre är betyget. Värdet under 40 betraktar SCB som underkänt betyg. Detta index kan läsas på en total nivå för samtliga verksamhetsområden (bygglov, markupplåtelse, serveringstillstånd, miljötillsyn och brandtillsyn). Det är också möjligt att se hur kundtillfredsställelsen varierar mellan de olika områdena och de olika kvalitetsfaktorerna.

Analysmodellen beräknar sedan för varje kvalitetsfaktor ett effektmått, som anger vilken påverkan varje faktor har på helhetsbetyget, NKI. Det beror på att vissa faktorer är



viktigare än andra och har större betydelse för företagarnas helhetsbedömning av kontakterna med staden. Dessa faktorer bör prioriteras i förbättringsarbetet.

Detta kan illustreras i en så kallad prioriteringsmatris. Den lodräta axeln står för betygsindex och den vågräta för effektmått, d v s betydelsen för helhetsomdömet. Origo (krysset) ligger vid medelbetyg och medeleffekt. På så vis bildas fyra kvadranter med olika prioriteringsgrad.

För att öka NKI bör i förbättringsarbetet prioriteras faktorer som har effektmått utöver medeleffekten. Dessa faktorer eventuella betygsförändring förväntas i störst utsträckning påverka NKI. Faktorer som har mindre effekt på helhetsbetyget, NKI, behöver inte ges högsta prioritet ens om de har fått låga betyg av kunderna.

3. Undersökningens genomförande

Undersökningen gjordes i form av en enkätundersökning. Enkäten bestod av 32 frågor med bundna svarsalternativ, som behandlade de sex serviceaspekterna och den totala kundnöjdheten, NKI. Frågorna besvarades med hjälp av en tiogradig skala. Det fanns också en öppen fråga med möjlighet för företagarna att komma med egna synpunkter på hur stadens service kan förbättras. Ett exempel på enkäten redovisas i bilaga.

Samma frågor användes för samtliga verksamhetsområden. Alla företagare har dock inte haft erfarenhet av samtliga aspekter som behandlades. Vissa företagare har exempelvis inte kunnat ta ställning till innehållet på förvaltningarnas webbplatser.

Ett slumpmässigt urval gjordes av cirka 300 företag, som har haft kontakt med var och en av de aktuella förvaltning-

arna. Sammanlagt skickades enkäter ut till 1 500 företag. Urvalet gjordes med hjälp av förvaltningarnas olika kund- och ärenderegister. Kriterierna var att ärendena skulle vara avslutade och så aktuella som möjligt. Privatpersoner och offentliga verksamheter sorterades bort. Kontaktpersoner, som återkom i ett antal ärenden, fick bara besvara en enkät.

Svarsfrekvensen blev god, efter tre brevpåminnelser och uppföljning per telefon. Efter att urvalet hade justerats för registerfel blev andelen svarande drygt 72 procent. Datainsamlingen genomfördes av Stockholms stads Utrednings- och Statistikkontor AB (USK) under våren 2008. Statistiska Centralbyrån (SCB) ansvarade för databearbetning och analys av materialet. Denna sammanfattande rapport utarbetades därefter av USK.

4. Resultat av serviceundersökningen

4.1 Vilken bakgrund har företagen?

Undersökningens inledande frågor om företagens bakgrund visar att huvuddelen av företagen som har varit i kontakt med stadens förvaltningar är småföretag. Nästan

sex av tio företag som har besvarat enkäten har mellan 1–10 anställda. Småföretagen dominerar särskilt hos miljöförvaltningen och socialtjänstförvaltningen.

Hur många anställda har ditt företag? (%)

	Socialtjänstförvaltningen (serveringstillstånd)	Stadsbyggnadskontoret (bygglov)	Trafikkontoret (markupplåtelse)	Brandförsvaret (brandtillsyn)	Miljöförvaltningen (miljötillsyn)	Samtliga
1–5 anställda	49	34	43	27	55	38
6–10 anställda	34	16	24	18	18	19
11–50 anställda	16	25	24	31	16	24
51–100 anställda	1	5	5	12	3	6
101– anställda	1	20	4	12	7	13
Summa	100	100	100	100	100	100

Det är också vanligt att företagen har varit i kontakt med staden flera gånger tidigare i liknande ärenden. Det innebär att företagarna har viss kunskap om hur verksamheterna fungerar. Endast 31 procent av företagarna anger att det var första gången de var i kontakt med Stockholms stad i denna typ av ärende. Bland de företagare som har sökt serveringstillstånd anger dock mer än varannan att det var första gången de var i kontakt med staden i denna typ av ärende.

Undersökningen visar även att företagarnas kontakter med staden ser olika ut. Det är vanligast med telefonkontakter, men även andra kontaktsätt är vanliga. Vartannat ärende har inneburit brevkorrespondens och vart fjärde kommunikation via e-post. Personliga möten är vanligast i kontakterna med brandförsvaret och miljöförvaltningen, som i tillsynsverksamheten gör många besök hos företag.

På vilket sätt var Du i kontakt med Stockholms stad i detta ärende? (%)

	Socialtjänstförvaltningen (serveringstillstånd)	Stadsbyggnadskontoret (bygglov)	Trafikkontoret (markupplåtelse)	Brandförsvaret (brandtillsyn)	Miljöförvaltningen (miljötillsyn)	Samtliga
Telefon	72	65	73	37	50	63
E-post	19	40	14	5	10	26
Brev	55	67	39	14	29	50
Personligt möte	37	36	18	79	60	38
Annat sätt	1	3	5	4	1	3

Det framgår vidare att företagarnas bedömning av stadens service är nära förknippad med utfallet av ärendena. Ett negativt utfall, exempelvis ett avslag på en bygglovsansökan, ger utslag i mer kritiska omdömen av alla kvalitetsfaktorer, men framför allt på helhetsbetyget. Andelen negativa besked varierar från som mest 8 procent för serveringstillståndsärendena till som minst 2 procent för brandtillsynsärenden.

Under de senaste åren har andelen företag som bedömer utfallet av ärendena som positivt varierat i liten utsträckning (68 procent 2006, 69 procent 2007 och 71 procent 2008). Jämfört med 2007 har andelen positiva utfall ökat något för de företag som har ansökt om serveringstillstånd eller varit föremål för brandtillsyn.

Hur utföll ärendet för Dig? (%)

	Socialtjänstförvaltningen (serveringstillstånd)	Stadsbyggnadskontoret (bygglov)	Trafikkontoret (markupplåtelse)	Brandförsvaret (brandtillsyn)	Miljöförvaltningen (miljötillsyn)	Samtliga
Positivt	69	71	70	78	63	71
Delvis positivt	17	17	14	18	27	17
Negativt	8	5	7	2	4	6
Vet ej	6	6	9	3	7	6
Summa	100	100	100	100	100	100

4.2 Hur nöjda är företagarna med stadens service?

På det stora hela ger företagen förvaltningarna ett gott betyg för handläggningen av ärendena. Undersökningens genomsnittliga NKI ligger på 63. Det är ett klart godkänt betyg och en förbättring med två enheter jämfört med 2007.

Under de fyra år som undersökningen har genomförts har NKI varierat mellan som lägst 60 och som högst 65.

Liksom tidigare år får brandtillsynen bäst omdöme, NKI 75, och bygglovshandläggningen lägst betyg, NKI 58. Bland de övriga verksamhetsområdena får handläggningen av serveringstillstånd NKI 70, miljötillsynen NKI 68 och hanteringen av markupplåtelser NKI 64. Jämfört med 2007 har NKI för samtliga verksamheter stigit något, men skillnaderna ligger, med undantag för brandtillsynen, inom den statistiska felmarginalen.

Även en uppdelning av företagarnas omdömen om de sex kvalitetsfaktorerna visar på ganska små skillnader. Faktorerna information, bemötande och kompetens får bäst betyg tätt följda av tillgänglighet och rättssäkerhet. Sämre omdömen får effektivitet. Jämfört med 2007 års undersökning har framför allt företagarnas omdömen om informationen och rättssäkerheten förbättrats.

Information får tillsammans med bemötande högst betyg (69). Företagarna är mest nöjda med den skriftliga informationen, men ingen delfråga under rubriken information får lågt betyg. Företagarna är framför allt nöjda med bemötandet i form av kontakten och dialogen med tjänstemännen och av förmågan att förmedla kunskap om vilka regler som gäller. Däremot är företagarna något mindre nöjda med lyhördheten och förståelsen som förvaltningarna visade.

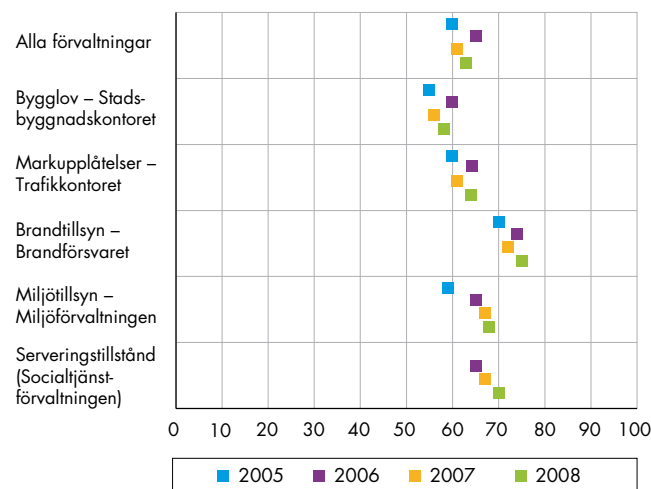
Kompetensen får medelbetyget 68 på skalan från 0–100. Företagarna uppskattar framför allt tjänstemännens kunskap på området, medan förmågan att hjälpa till att lösa problem får något sämre omdömen. Svarsmönstret känns väl igen från tidigare år.

Förhållandevis goda omdömen får också tillgänglighet och rättssäkerhet (66). En uppskattad tillgänglighetsaspekt är möjligheten att hämta blanketter och annat informationsmaterial på webbplatsen. Däremot ger mer än var femte företagare underbetyg till möjligheten att komma i kontakt med rätt person per telefon.

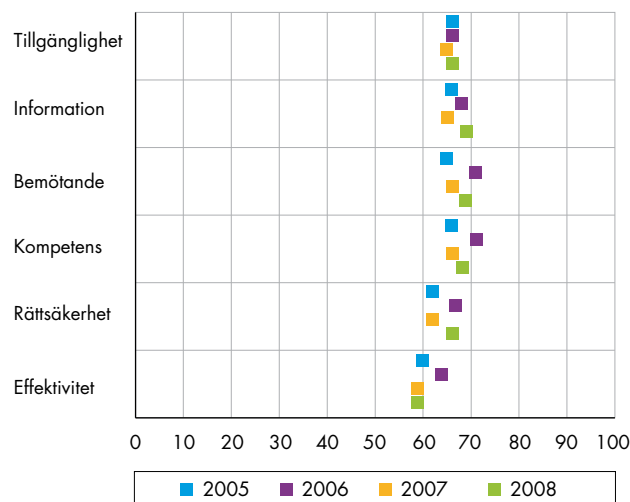
Beträffande rättssäkerheten är många företagare nöjda med det sätt som de har blivit informerade om möjligheten att överklaga beslut. De är dock mindre nöjda med tydligheten i de lagar och regler som gäller.

Den kvalitetsfaktor som, liksom tidigare år, får ett klart lägre betyg än andra kvalitetsaspekter är effektivitet (59). Företagarna är mindre nöjda med effektivitetsaspekter som kostnaden för handläggningen och handläggningstiderna.

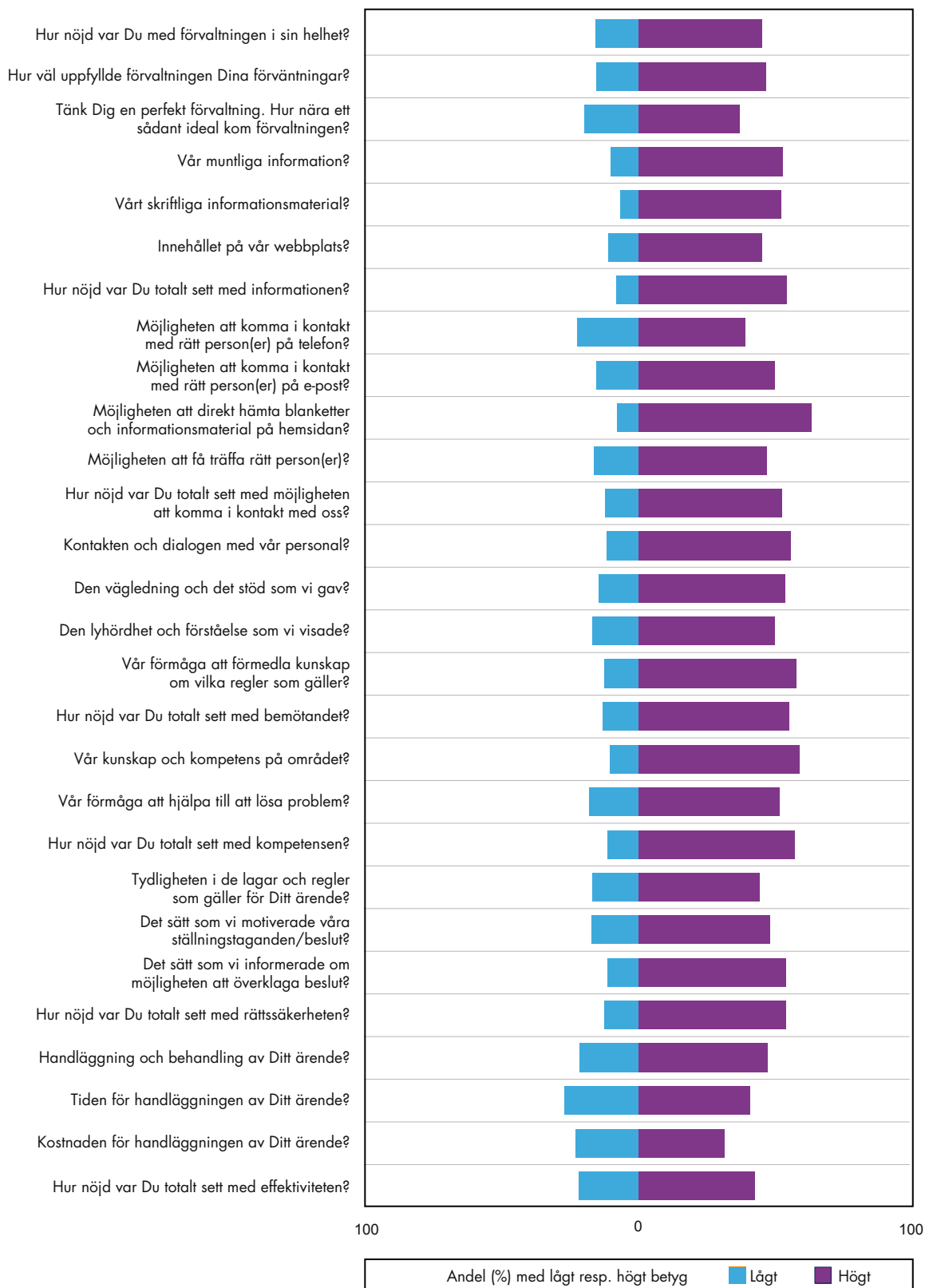
NKI per verksamhetsområde



Medelvärde per kvalitetsfaktor



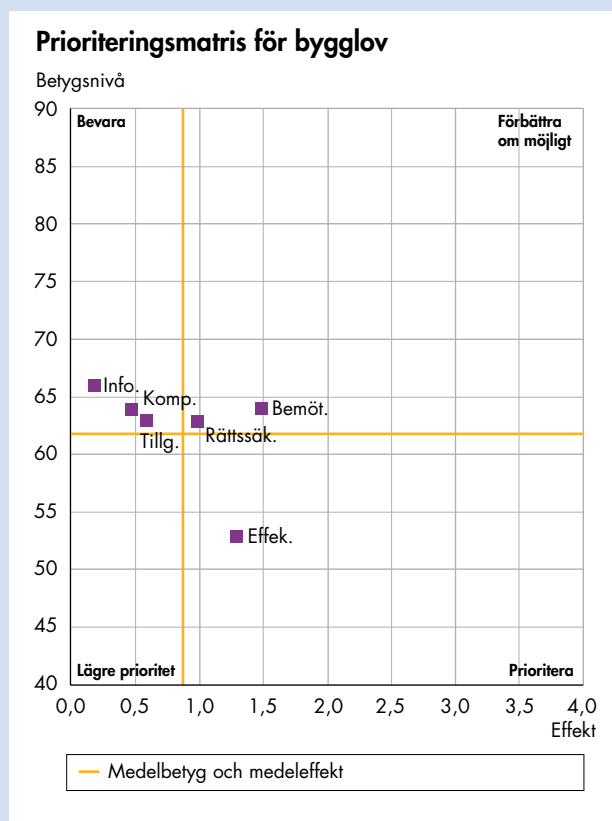
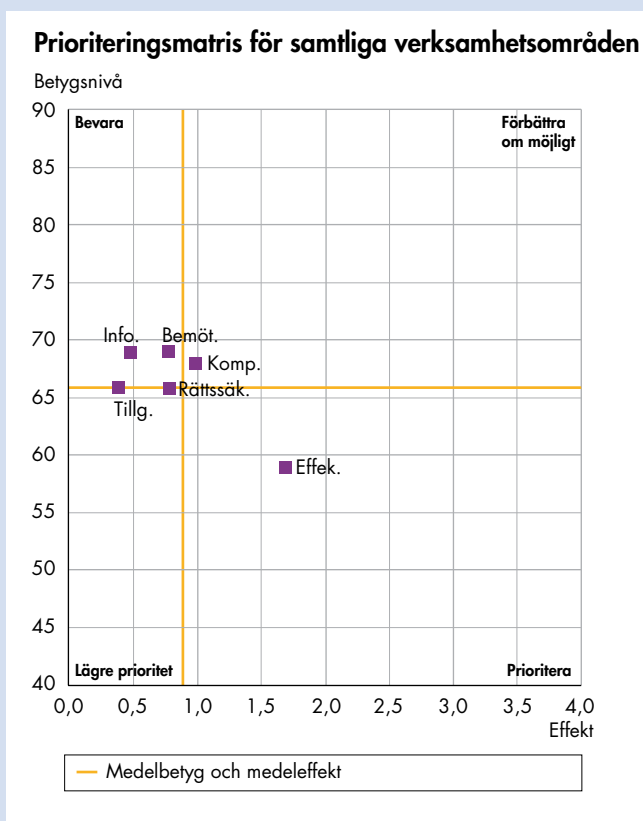
Frågor med lågt respektive högt betyg – samtliga verksamhetsområden



4.3 Vad bör prioriteras i förbättringsarbetet?

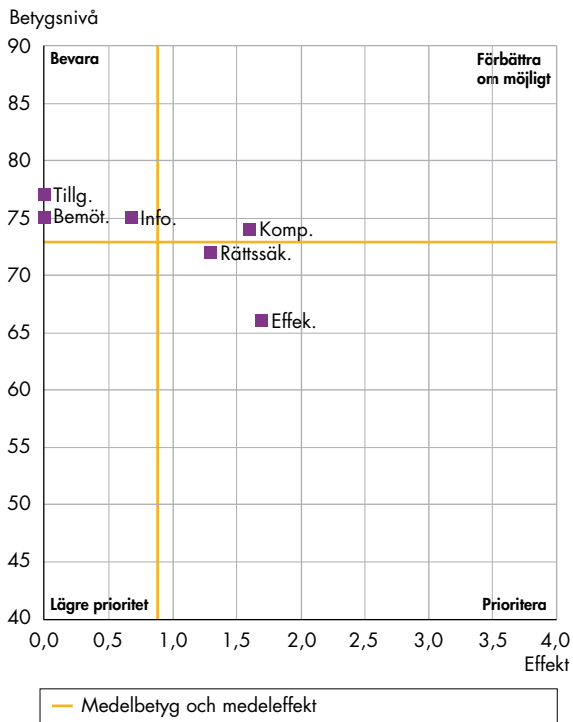
I prioriteringsmatrisen framgår att effektivitet är den kvalitetsfaktorer som har i särklass störst betydelse för företagarnas helhetsbedömning (NKI) och som därmed främst bör prioriteras i förbättringsarbetet. Samtidigt får effektiviteten ett påtagligt lägre betyg än andra kvalitetsfaktorer. Här finns således goda möjligheter att utveckla kundservicen och förbättra den totala nöjdheten, NKI. Fokus bör ligga på handläggningstiderna och på kostnaderna för handläggningen.

Om resultatet bryts ner på verksamhetsnivå kan konstateras att samtliga förvaltningar bör prioritera effektivitet i förbättringsarbetet. Det gäller särskilt stadsbyggnadskontoret, där fokus bör ligga på att förkorta handläggningstiderna. Visserligen har bemötandet lika stor effekt på helhetsomdömet som effektiviteten, men företagarnas nöjdhet med effektiviteten är avsevärt lägre. I andra hand bör stadsbyggnadskontoret arbeta med att förbättra bemötandeaspekter som lyhördsen och förståelsen.

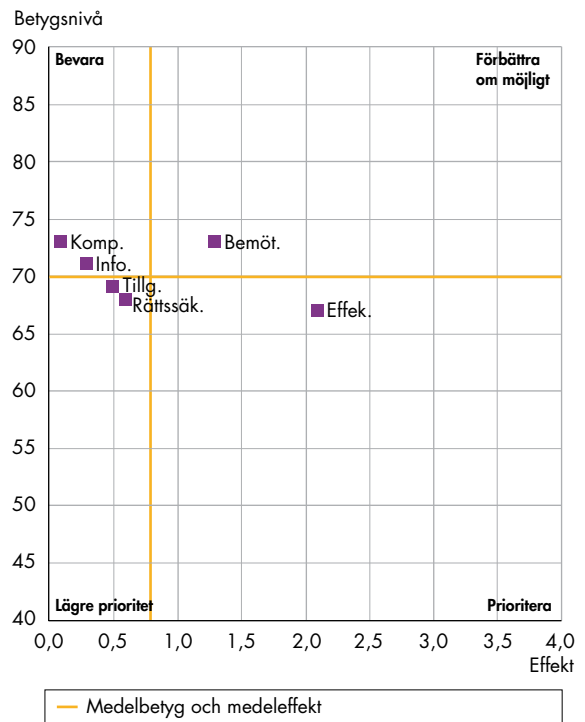


Kompetens, bemötande och rättssäkerhet är de faktorer som efter effektivitet har störst effekt på företagarnas helhetsbedömning. Av dessa faktorer får rättssäkerheten lägst betyg, vilket innebär att förbättringar inom detta område kan slå igenom i ett högre totalt NKI. Detta arbete försvåras av att staden inte har ensam rådighet, utan verksamheterna styrs i hög utsträckning av lagstiftning och andra regler. Detta påverkar också arbetet med att förbättra effektiviteten, eftersom lagstiftningen lägger ramarna för handläggningen.

Prioriteringsmatris för serveringstillstånd



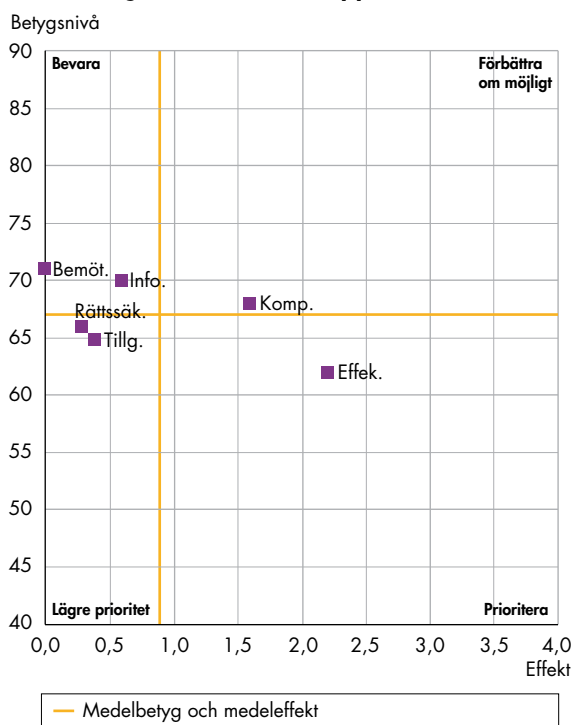
Prioriteringsmatris för miljötillsyn



För socialtjänstförvaltningen finns utrymme för förbättringar av effektiviteten både avseende tiden och kostnaden för handläggningen. I andra hand bör inriktningen vara att förbättra kompetensen, som t ex förmågan att hjälpa till att lösa problem och rättssäkerhetsaspekter som t ex motiveringen av ställningstaganden/beslut.

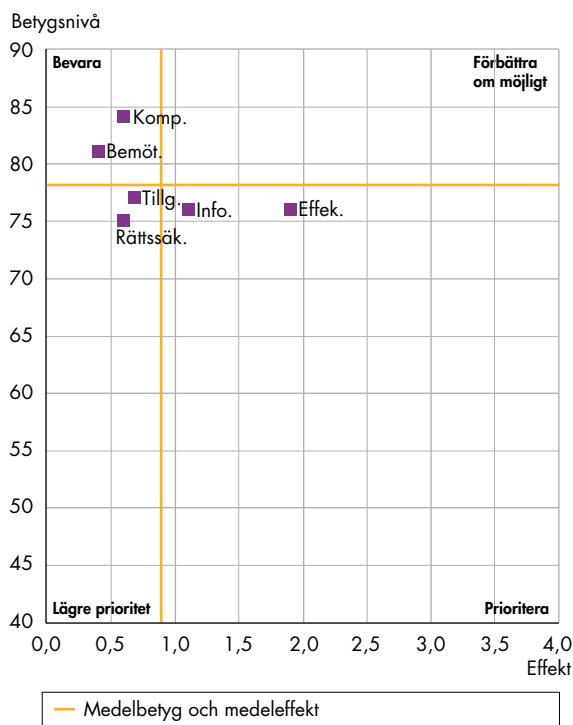
Även miljöförvaltningen bör koncentrera sig på effektiviteten, även om betyget inte är påtagligt lägre än för andra kvalitetsfaktorer. Det finns utrymme för förbättringar avseende kostnaderna för handläggningen. Var fjärde företagare är mindre nöjda med kostnaderna för handläggningen. Även bemötandet är en viktig faktor för miljöförvaltningens kunder och bör förbättras om möjligt, även om betyget redan idag är jämförelsevis högt.

Prioriteringsmatris för markupplåtelse



Trafikkontoret bör också fokusera på förbättringar av effektiviteten. Det handlar framför allt om kostnaden för handläggningen, men också om handläggningstiden. Andra faktorer som trafikkontoret kan förbättra är kompetensaspekter som förmågan att lösa problem.

Prioriteringsmatris för brandtillsyn



För brandförsvaret får effektiviteten lika bra betyg som vissa andra kvalitetsfaktorer. Trots detta bör brandförsvaret, mot bakgrund av effektivitetens stora betydelse, koncentrera sig på effektivitetsaspekter och framför allt på kostnaderna för handläggningen. Andra faktorer som kan förbättras är t ex informationsaspekter som innehållet på webbplatsen.

4.4 Företagarnas egna förbättringsförslag

Företagarna har också fått möjlighet att komma med egna synpunkter på hur stadens service kan förbättras. De synpunkter som förs fram består ofta av mer detaljerade beskrivningar av de kvalitetsfaktorer som tagits upp tidigare i enkäten. Det gäller särskilt kvalitetsfaktorerna effektivitet och bemötande. Ett antal företagare framför också uppfattningen att handläggningen varierar beroende på vilken handläggare som ansvarar för ärendet. Många svar handlar vidare om långa handläggningstider och att det anses ta lång tid att få ett besked. Här finns även synpunkter på att kostnaderna för handläggningen är höga.

Bland svaren finns även en del mer konkreta förbättringsförslag. Ibland är de av mer allmän karaktär som att förvaltningarna bör arbeta mer tillsammans eller ta mer hänsyn till det enskilda företagets speciella omständigheter och förutsättningar. Andra har mer konkreta tips kring information som bör göras tillgänglig på webbplatsen eller förenkling av vissa regler.



NÅGRA FRÅGOR TILL DIG SOM NYLIGEN HAR VARIT I KONTAKT MED BRANDFÖRSVARET I STOCKHOLMS STAD



Du har under det senaste året varit i kontakt med Stockholms Brandförsvar i ett brandtillsyns-ärende. Vi ber Dig bedöma kontakterna i detta ärende. Med hjälp av en skala från ett (1) till tio (10), där ett (1) betyder lägsta betyg och tio (10) betyder högsta betyg, gör Du Din bedömning av kontakterna med förvaltningen. Sätt ett kryss i den ruta som stämmer bäst. Det är viktigt att försöka svara på alla frågorna.



Skicka in det ifyllda formuläret så snart som möjligt. Använd det medsända svarskuvertet och lägg det på brevlådan. Det behövs inget frimärke.



Om Du har frågor om undersökningen får Du gärna ringa USK:s fältenhet på tel 508 35 083.

● BAKGRUND

1. Hur många anställda har Ditt företag?

(Räkna med dig själv)

- 1 1-5
 2 6-10
 3 11-50
 4 51-100
 5 101-

2. Hur utföll ärendet för Dig?

- 1 Positivt
 2 Delvis positivt
 3 Negativt
 4 Vet ej

3. Var det första gången Du var i kontakt med Stockholms stad i denna typ av ärende?

- 1 Ja
 2 Nej

4. På vilket sätt var Du i kontakt med Stockholms stad i detta ärende?

(Flera alternativ kan kryssas)

- 1 Telefon
 2 E-post
 3 Brev
 4 Personligt möte
 5 Annat sätt. Vilket?.....

● INFORMATION

5. Hur nöjd var Du med...

	Inte alls nöjd										I högsta grad nöjd										Ingen åsikt
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
...vår muntliga information?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...vårt skriftliga informationsmaterial?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
..innehållet på vår webbplats?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hur nöjd var Du totalt sett med informationen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

● TILLGÄNGLIGHET

6. Hur nöjd var Du med...

	Inte alls nöjd										I högsta grad nöjd		Ingen åsikt
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
...möjligheten att komma i kontakt med rätt person (er) på telefon?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...möjligheten att komma i kontakt med rätt person (er) på e-post?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...möjligheten att direkt hämta blanketter och informationsmaterial på hemsidan?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...möjligheten att få träffa rätt person (er)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hur nöjd var Du totalt sett med möjligheten att komma i kontakt med oss?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

● BEMÖTANDE

7. Hur nöjd var Du med...

	Inte alls nöjd										I högsta grad nöjd		Ingen åsikt
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
...kontakten och dialogen med vår personal?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...den vägledning och det stöd som vi gav?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...den lyhördhet och förståelse som vi visade?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...vår förmåga att förmedla kunskap om vilka regler som gäller?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hur nöjd var Du totalt sett med bemötandet?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

● KOMPETENS

8. Hur nöjd var Du med...

	Inte alls nöjd										I högsta grad nöjd		Ingen åsikt
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
...vår kunskap och kompetens på området?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...vår förmåga att hjälpa till att lösa problem?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hur nöjd var Du totalt sett med kompetensen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

● RÄTTSSÄKERHET

9. Hur nöjd var Du med...

	Inte alls nöjd										I högsta grad nöjd		Ingen åsikt
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
...tydligheten i de lagar och regler som gäller för Ditt ärende?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...det sätt som vi motiverade våra ställningstaganden/beslut?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...det sätt som vi informerade om möjligheten att överklaga beslut?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hur nöjd var Du totalt sett med rättssäkerheten?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

● EFFEKTIVITET

10. Hur nöjd var Du med...

	Inte alls nöjd										I högsta grad nöjd		Ingen åsikt
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
...handläggningen och behandlingen av Ditt ärende?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...tiden för handläggningen av Ditt ärende?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...kostnaden för handläggningen av Ditt ärende?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hur nöjd var du totalt sett med effektiviteten?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

● SAMMANFATTNING AV DIN SYN PÅ DEN AKTUELLA FÖRVALTNINGEN

	Inte alls nöjd										I högsta grad nöjd		Ingen åsikt
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
11. Hur nöjd var Du med förvaltningen i sin helhet?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. Hur väl uppfyllde förvaltningen Dina förväntningar?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. Tänk Dig en perfekt förvaltning. Hur nära ett sådant ideal kom förvaltningen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



Stockholm – The Capital of Scandinavia

Det finns många skäl till varför Stockholm är Skandinaviens naturliga huvudstad. Ett är att Stockholm ligger mitt i hjärtat av regionen, med kommunikationer i världsklass. Ett annat är att Stockholm är den största staden i det största landet i Skandinavien. Här hittar du också flest multinationella företag, den största aktiebörsen och inte minst de flesta besökarna. Hit kommer man för maten, designen och musiken. Stockholm har också ett unikt utbud av gallerier och museer och står varje år i centrum för världens blickar när Nobelpriset delas ut. Välkommen till Stockholm – The Capital of Scandinavia.



Stockholm

Business Region

Stockholm Business Region
Box 16282
103 25 Stockholm, Sverige
Tel 08-508 28 000
Fax 08-508 28 090
www.stockholmbusinessregion.se