



Länsstyrelserna

Resultat av en länsstyrelsegemensam brukarundersökning 2016
Länsstyrelsen i Hallands län

Länsspecifik rapport 2016 – Halland

Uppdrag: Länsstyrelsegemensam brukarundersökning 2016
Beställare: Länstyrelsen i Västra Götalands län
Kontaktperson beställare: Karin Ladberg Länstyrelsen i Västra Götalands län
Projektledare Markör: Ewa Tatarowicz
Undersökningsperiod: Juni - September 2016

Förord

Den länsstyrelsegemensamma brukarundersökningen görs för åttonde året i rad och 19 länsstyrelser deltar. Kalmar län och Värmlands län har valt att inte delta i år. Syftet med undersökningen är att följa upp utvalda verksamheter och få in underlag till förbättringsarbetet. Genom att undersökningen genomförs i samverkan skapas möjligheter till jämförelse mellan länsstyrelserna att identifiera goda exempel.

Resultat av undersökningen presenteras i denna länsrapport med tillhörande bilagor. Det finns också en övergripande resultatrapport, för att ge en bild av länsstyrelsernas totala resultat. Det för alla länsstyrelser upphandlade undersökningsföretaget Markör Marknad och Kommunikation AB har fått uppdraget att kvalitetssäkra frågeformulär och urval, genomföra datainsamlingen och rapportera resultatet. Samtliga resultatrapporter har därmed utarbetats av dem.

Arbetet samordnas från Länsstyrelsen i Västra Götalands län och rapporterar till Styrgrupp för objektet ekonomi, personal och intern service. Arbetet med brukarundersökning 2016 inleddes under våren efter beslut om att följa planen för genomförande. Arbetet samordnas från Länsstyrelsen i Västra Götalands län och rapporterar till styrgrupp för objektet ekonomi, personal och intern service. Arbetet med brukarundersökning 2016 inleddes under våren efter beslut om att följa planen för genomförande. En ny metod har tillämpats från och med i år med utgångspunkt att omfatta så stora delar av verksamheterna som möjligt och tillgodose så många länsstyrelserns behov som möjligt samt få en regelbunden och återkommande systematik. Fyra gemensamma verksamhetsområden har undersökts och två verksamheter har undersökts av de län där dessa koncentrerade verksamheter bedrivs. Totalt ingår 22 olika verksamheter i den länsstyrelsegemensamma brukarundersökningen 2016.

För länsstyrelserna väntar nu arbetet med att analysera resultatet av undersökningen och använda det som ett underlag i kommande års förbättringsarbete. Ambitionen är att detta görs både internt inom respektive myndighet och i samverkan mellan länsstyrelserna.

Innehåll

1.	Om undersökningen	4
2.	Länsrapportens disposition	7
3.	Resultat.....	8
4.	Detaljplaner, områdesbestämmelser enligt PBL (402)	9
5.	Överklaganden av kommunens beslut enligt PBL (403).....	14
6.	Prövning av vattenverksamhet (531)	19
7.	Tillsyn av vattenverksamhet (535).....	23
8.	Prövning av avfall och producentansvar (562)	29
9.	Tillsyn av avfall och producentansvar (566).....	35
10.	Jämställdhet (80).....	41
11.	Mänskliga rättigheter (82)	45
12.	Integration (85)	49
13.	Appendix 1 – Översikt av undersökningen 2016.....	53
14.	Appendix 2 – Enkät	54

1. Om undersökningen

Länsstyrelserna genomför sedan 2009 en gemensam brukarundersökning för att mäta kvaliteten inom ett antal verksamheter och därigenom få ett underlag till förbättringsarbete. I årets undersökning har samtliga länsstyrelser förutom Länsstyrelserna i Kalmar samt Värmland deltagit.

Totalt har 22 verksamhetsområden undersökts i årets gemensamma brukarundersökning.

Följande 12 verksamhetsområden har samtliga länsstyrelser haft möjlighet att undersöka. Det är de s.k. gemensamma verksamheterna:

- 402 Detaljplaner, områdesbestämmelser enligt PBL
- 403 Överklaganden av kommunens beslut enligt PBL
- 404 Tillsyn, vägledning och uppföljning PBL
- 407 Fastighetsbildning och frågor kring markanvändning
- 531 Prövning av vattenverksamhet
- 535 Tillsyn av vattenverksamhet
- 562 Prövning av avfall och producentansvar
- 566 Tillsyn av avfall och producentansvar
- 80 Jämställdhet
- 81 Nationella minoriteter
- 82 Mänskliga rättigheter
- 85 Integration

Koncentrationslänen, dvs. Dalarna, Norrbotten, Skåne, Stockholm, Västernorrland, Västra Götaland samt Östergötland har undersökt följande verksamheter:

- 202 Medborgarskap
- 203 Överförmyndare

Det har även varit möjligt för länsstyrelserna att undersöka ett antal tilläggsverksamheter. Följande tilläggsverksamheter har undersökts inom ramen för brukarundersökningen:

- 215 Bingo
- 343 Infrastrukturplanering
- 2826 Offentlig kontroll av djurskydd
- 525 Samråd enligt 12 kap 6 §MB
- 606 Jordbruksfastigheter
- 4232 Klimatinvesteringstöd
- 575 Tillsyn av förorenade områden
- 302 Företagsstöd inom regional tillväxt

I appendix 1 återfinns en schematisk översikt över vilken/vilka länsstyrelser som deltagit inom respektive verksamhetsområde.

1.1. Datainsamling

Datainsamlingen har i samtliga fall genomförts genom telefonintervjuer av Markörs intervjuarkår på plats i Markörs lokaler. Utöver utbildning i intervjuteknik och undersökningsmetodik har intervjuarkåren även erhållit projektetspecifik utbildning. Datainsamlingen har pågått under Juni - September 2016. Undersökningspopulationerna har varierat mellan verksamheterna och presenteras med anledning av detta i inledningen av respektive kapitel. På motsvarande sätt presenteras även utfallet av datainsamlingen för respektive verksamhetsområde. En fördjupad beskrivning av undersökningen tillvägagångssätt återfinns i bilaga till rapporten (Bilaga 1 – Tekniskt beskrivning).

1.2. Frågeformulär

Samtliga enkäter har utgått ifrån ett gemensamt frågeformulär som i största möjliga mån har hållits konstant gentemot tidigare undersökningar. Till skillnad från föregående undersökningar har majoriteten av frågorna varit gemensamma för samtliga länsstyrelser samt verksamhetsområden. En del frågor har inte varit aktuella för specifika verksamheter och därför utgått. Endast en länsstyrelse har valt att lägga till verksamhetsspecifika frågor. Gemensamma frågor har i undantagsfall anpassats i formuleringen beroende på verksamhetsområde. I enkäterna har frågor som härrör från det gemensamma frågebatteriet markerats med (G) och de verksamhetsspecifika frågorna markerats med (V). I appendix till rapporten återfinns en sammanställning över samtliga frågor.

1.3. Redovisning på en övergripande nivå

Då resultatet inom ett enskilt verksamhetsområde redovisas på en övergripande länsstyrelsegemensam nivå, har resultaten vägts samman så att varje länsstyrelse har samma påverkan på det övergripande resultatet, oavsett hur många intervjuer som har genomförts inom den aktuella länsstyrelsen. Det är således det genomsnittliga betyget för samtliga länsstyrelser som redovisas, inte snittet av alla genomförda intervjuer.

Metoden valdes med hänsyn till att fokus ligger på att möjliggöra jämförelser mellan länsstyrelserna, inte till att skapa ett riksgenomsnitt. Detta är samma metod som har använts vid redovisningen av gemensamma resultat vid tidigare gemensamma brukarundersökningar.

Endast fullständiga svar ligger till grund för resultatet för varje fråga. Antal svar för en specifik fråga symboliseras med n och avser således antalet fullständiga svar för den aktuella frågan. Resultatet för verksamheter som har färre än fem svar på en enskild fråga har inte redovisats med hänsyn till respondenternas anonymitet. De länsstyrelser som har färre än fem svar inom ett verksamhetsområde har markerats med ”-”. I de fall där det saknas resultat för något verksamhetsområde, har rutan lämnats tom. Detta kan antingen bero på att aktuell länsstyrelse valt att inte mäta verksamhetsområdet, eller att underlaget för området varit så pass litet att det inte genererat några genomförda intervjuer.

I tabellerna har de länsstyrelser som nått det högsta resultatet i förhållande till övriga länsstyrelser markerats med grönt. De som fått lägst resultat har på samma sätt markerats med gult. I några fall har flera länsstyrelser samma resultat, i dessa

fall har den länsstyrelse som efter avrundning till närmaste decimal fått högst eller lägst resultat markerats med respektive färg.

1.4. Övrig resultatredovisning

Förutom länsrapporten finns även en fristående övergripande resultatrapport med tillhörande appendix.

I denna övergripande resultatrapport presenteras resultaten för samtliga länsstyrelser i en övergripande, sammanfattande rapport. I rapporten redovisas resultatet för de verksamheter som undersökts av samtliga länsstyrelser. Maskinella avrundningar förekommer. Rapporten är att se som ett komplement till de 19 länsrapporterna men kan läsas fristående. Den tilltänkta målgruppen för den övergripande resultatrapporten är intressenter med behov av en övergripande bild av samtliga länsstyrelsers arbete.

2. Länsrapportens disposition

Resultaten presenteras i en rapport per län med separata kapitel för varje verksamhet som länet valt att undersöka. Varje kapitel inleds med en kort redogörelse av målgrupp och utfall samt en redovisning av resultatet för den enskilda Länsstyrelsens Nöjd-Index.

I de fall där verksamheten undersökts tidigare presenteras därefter årets NI-resultat i jämförelse med samtliga länsstyrelser samt föregående mätningens resultat. Därefter följer en redovisning av Länsstyrelsens resultat för övriga frågor. Endast ett län har valt verksamhetsspecifika frågor, dessa redovisas sist i det kapitel som avser den specifika verksamheten.

Bastal presenteras i alla diagram som visar en procentuell fördelning. Med bastal avses den bas som de procentuella fördelningarna är beräknade på, det vill säga antalet som har tagit ställning till respektive påstående. Maskinella avrundningar förekommer.

Till varje läns rapport hör två appendix (ingår i rapporten) samt bilagor (separata dokument/filer).

Appendix;

- Översikt av undersökningen 2016.
- Gemensamma frågor.

Bilagor;

- Teknisk beskrivning – utförlig beskrivning av undersökningens genomförande och de statistiska bearbetningarna. Filnamn; Bilaga 1 – Teknisk beskrivning.
- Fritextsvar - Varje länsstyrelse har fått en bilaga bestående av samtliga fritextsvar som undersökningen genererat. Filnamn; Bilaga 2 – Fritext.
- Tabellbilaga - Varje länsstyrelse har fått en bilaga bestående av de tabeller och diagram som använts i deras respektive länsrapport. Filnamn; Bilaga 3 Tabeller och diagram.

3. Resultat

3.1. NI – Övergripande resultat

Tabell 3.1 Nöjd-Index övergripande resultat 2016

VERKSAMHET	Antal medverkande länsstyrelser	Antal respondenter	Län																	Samtliga län genomsnitt			
			Blekinge	Dalarna	Gotland	Gävleborg	Häland	Jämtland	Jönköping	Kronoberg	Norrbottn	Skåne	Stockholm	Södermanland	Uppsala	Västerbotten	Västernorrland	Västmanland	Västra Götaland		Örebro	Östergötland	
Koncentrationsverksamheter som berör vissa län																							
202 Medborgarskap	6	320	88							79	85	81							87	86	84		
203 Överförmyndare	7	99	71							54	73	64							79		69		
Gemensamma verksamheter 2016																							
40 Samhällsplanering	19	1 093	61	53	60	55	49	53	52	48	62	51	65	61	43	59	63	72	66	52	50	56	
402 Detalplaner, områdesbestämmelser enligt PBL	18	303	62	65	66	64	65	-	74	-	60	53	62	63	62	81	66	83	62		61	66	
403 Överklaganden av kommunens beslut enligt PBL	17	523	-	45	43	46	44	44	51	45	36	-	33	55	36	50	51	58		31	41	44	
404 Tillsyn, vägledning och uppföljning PBL	11	100		-	-	-			69	64			64	-	57		62	61	64			63	
407 Fastighetsbildning och frågor kring markanvändning	15	167			75	69	-			82	-	64	70	73	-	65	73	-	73	67	70	71	
53 Vattenverksamhet	19	926	67	71	50	72	61	75	75	71	58	58	62	57	65	61	71	66	61	73	65	65	
531 Prövning av vattenverksamhet	15	110	-	67		72	44		77		70	54	71	-	-	79	63	51	65	-	65		
535 Tillsyn av vattenverksamhet	19	816	66	72	50	72	68	75	74	71	55	59	60	57	66	61	69	67	63	76	64	66	
56 Övrigt miljö- och hälsoskydd	19	1 036	71	70	62	74	77	71	70	75	74	69	78	73	67	62	74	80	75	70	71	72	
562 Prövning av avfall och producentansvar	19	468	69	68	69	80	73	74	72	74	72	73	79	78	66	79	74	77	80	78	74	74	
566 Tillsyn av avfall och producentansvar	19	568	72	70	52	68	80	69	70	77	77	65	76	69	68	53	74	82	70	62	68	70	
8 Jämställdhet, integration m.m.	16	1 045	68	69	72	76		73	75	75	73	75	66	67	77	69	73		77	74	72	72	
80 Jämställdhet	14	404	68	69	65	79		78	78	70	76	76		67	75	52	78		76			72	
81 Nationella minoriteter	2	5																				64	
82 Mänskliga rättigheter	8	70					73		71		67	70				70						79	72
85 Integration	16	566	68	69	75	76		68	73	85	66	72	66	67	78	72	67		77	73	72	72	
Valfria tillägsverksamheter																							
215 Bingo	1	41																		77		77	
2826 Offentlig kontroll av djurskydd	1	65																		63		63	
302 Företagsstöd inom regional tillväxt	1	75															77					77	
4232 Klimat investeringsstöd	4	119		74								57							60		46	59	
525 Samråd enligt 12 kap 6 §MB	1	47								69													69
575 Tillsyn av förorenade områden	1	8																		69			69
606 Jordbruksfastigheter	3	85										66				75	83					75	
Alla verksamheter per län	19	4 959	67	72	62	68	66	67	67	67	70	64	72	63	58	67	72	73	69	68	69	67	

4. Detaljplaner, områdesbestämmelser enligt PBL (402)

4.1. Utfall

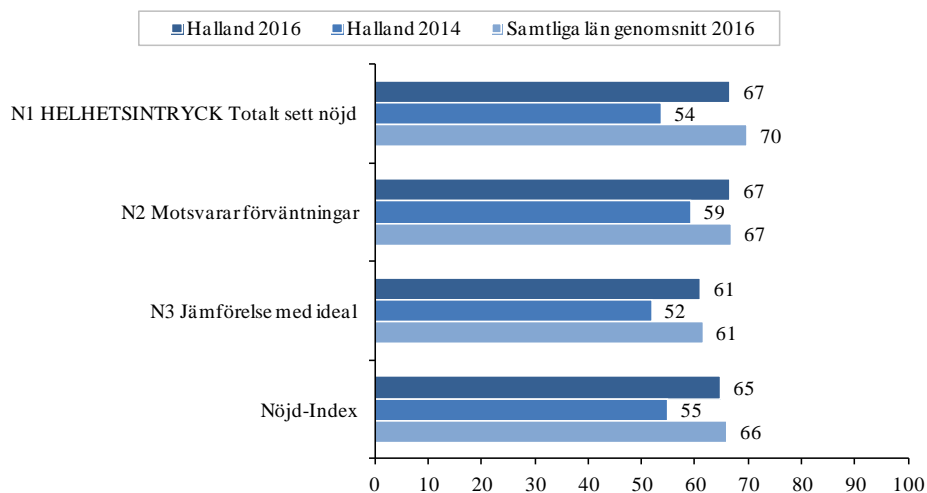
Målsättningen var att genomföra 75 intervjuer per län.

Tabell 1. Detaljplaner 402 - Utfall

Län	Urval - Antal	Svar - Antal	Svarsfrekvens - Procent
Blekinge	11	9	82%
Dalarna	17	15	88%
Gotland	5	5	100%
Gävleborg	33	27	82%
Halland	14	10	71%
Jämtland	7	4	57%
Jönköping	16	10	63%
Kronoberg	2	2	100%
Norrbottn	28	14	50%
Skåne	53	34	64%
Stockholm	21	18	86%
Södermanland	15	15	100%
Uppsala	22	14	64%
Västerbotten	21	15	71%
Västernorrland	16	12	75%
Västmanland	18	16	89%
Västra Götaland	140	75	Mål uppfyllt
Örebro	1	0	0%
Östergötland	11	8	73%
Totalt	451	303	

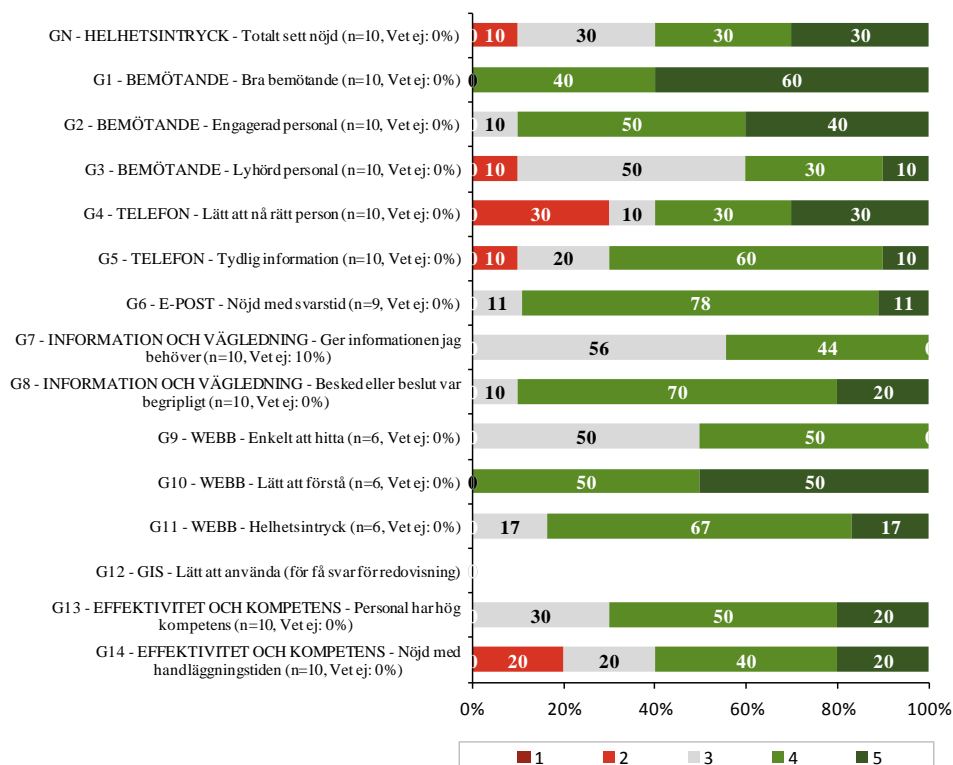
4.2. Nöjd-Index Detaljplaner 402

Diagram 1. Detaljplaner 402, resultat i jämförelse med samtliga länsstyrelser samt 2014 års resultat.



4.3. Operativt resultat

Diagram 2. Detaljplaner 402



4.4. Operativt resultat i förhållande till övriga länsstyrelser

Tabell 2. Detaljplaner 402, Operativa resultat – Helhetsintryck och bemötande

Andel positiva (4+5)	GN		G1		G2		G3	
	HELHETSINTRYCK		BEMÖTANDE		BEMÖTANDE		BEMÖTANDE	
	Totalt sett nöjd		Bra bemötande		Engagerad personal		Lyhörd personal	
Län	Betyg*)	n	Betyg	n	Betyg	n	Betyg	n
Blekinge	67	9	89	9	89	9	67	9
Dalarna	64	15	100	15	80	15	57	15
Gotland	100	5	100	5	100	5	80	5
Gävleborg	70	27	89	27	78	27	44	27
Halland	60	10	100	10	90	10	40	10
Jämtland	-	4	-	4	-	4	-	4
Jönköping	100	10	100	10	100	10	70	10
Kronoberg	-	2	-	2	-	2	-	2
Norrbottn	71	14	79	14	79	14	57	14
Skåne	34	34	79	34	72	34	39	34
Stockholm	67	18	89	18	89	18	72	18
Södermanland	53	15	100	15	87	15	47	15
Uppsala	67	14	79	14	79	14	58	14
Västerbotten	100	15	100	15	100	15	80	15
Västernorrland	83	12	92	12	100	12	75	12
Västmanland	100	16	100	16	93	16	73	16
Västra Götaland	67	75	93	75	81	75	62	75
Östergötland	63	8	75	8	75	8	43	8
Samtliga län genomsnitt	73		91		87		60	

*) Andel positiva (7-10)

Tabell 3. Detaljplaner 402, Operativa resultat – Information, vägledning och kommunikation

Andel positiva (4+5)	G4		G5		G6		G7		G8	
	TELEFON		TELEFON		E-POST		INFORMATION OCH VÄGLEDNING		INFORMATION OCH VÄGLEDNING	
	Lätt att nå rätt person		Tydlig information		Nöjd med svarstid		Ger informationen jag behöver		Besked eller beslut var begripligt	
Län	Betyg	n	Betyg	n	Betyg	n	Betyg	n	Betyg	n
Blekinge	67	9	56	9	78	9	67	9	56	9
Dalarna	45	12	75	12	64	14	60	15	73	15
Gotland	-	3	-	3	-	4	60	5	60	5
Gävleborg	60	25	63	25	84	25	48	27	63	27
Halland	60	10	70	10	89	9	44	10	90	10
Jämtland	-	3	-	3	-	4	-	4	-	4
Jönköping	70	10	80	10	80	10	90	10	80	10
Kronoberg	-	1	-	1	-	1	-	2	-	2
Norbotten	-	3	-	3	69	13	43	14	77	14
Skåne	35	26	58	26	65	29	52	34	56	34
Stockholm	45	15	60	15	63	16	78	18	78	18
Södermanland	54	13	54	13	60	15	40	15	40	15
Uppsala	60	12	67	12	75	13	54	14	75	14
Västerbotten	100	14	86	14	87	15	93	15	87	15
Västernorrland	45	11	80	11	75	12	67	12	75	12
Västmanland	78	10	100	10	64	15	80	16	100	16
Västra Götaland	51	71	48	71	80	72	56	75	61	75
Östergötland	13	8	33	8	57	7	71	8	86	8
Samtliga län genomsnitt	56		66		73		63		72	

Tabell 4. Detaljplaner 402, Operativa resultat – Webb och GIS

Andel positiva (4+5)	G9		G10		G11		G12	
	WEBB		WEBB		WEBB		GIS	
	Enkelt att hitta		Lätt att förstå		Helhetsintryck		Lätt att använda	
Län	Betyg	n	Betyg	n	Betyg	n	Betyg	n
Blekinge	50	8	100	8	38	8	33	9
Dalarna	50	11	90	11	55	11	73	12
Gotland	-	3	-	3	-	3	-	1
Gävleborg	37	19	89	19	53	19	50	11
Halland	50	6	100	6	83	6	-	3
Jämtland	-	2	-	2	-	2	-	2
Jönköping	50	8	100	8	63	8	38	8
Kronoberg	-	1	-	1	-	1	-	2
Norrbottn	64	11	91	11	60	11	20	5
Skåne	33	31	80	31	40	31	18	17
Stockholm	47	15	73	15	53	15	38	8
Södermanland	43	14	86	14	43	14	50	6
Uppsala	30	13	82	13	45	13	38	8
Västerbotten	53	15	80	15	77	15	50	9
Västernorrland	25	5	60	5	40	5	25	5
Västmanland	70	10	80	10	70	10	-	4
Västra Götaland	47	50	74	50	57	50	50	39
Östergötland	83	6	100	6	83	6	-	4
Samtliga län genomsnitt	49		86		57		40	

Tabell 5. Detaljplaner 402, Operativa resultat – Effektivitet och kompetens

Andel positiva (4+5)	G13		G14	
	EFFEKTIVITET OCH KOMPETENS		EFFEKTIVITET OCH KOMPETENS	
	Personal har hög kompetens		Nöjd med handläggningstiden	
Län	Betyg	n	Betyg	n
Blekinge	89	9	44	9
Dalarna	93	15	60	15
Gotland	60	5	100	5
Gävleborg	52	27	92	27
Halland	70	10	60	10
Jämtland	-	4	-	4
Jönköping	100	10	90	10
Kronoberg	-	2	-	2
Norrbottn	82	14	29	14
Skåne	72	34	71	34
Stockholm	88	18	39	18
Södermanland	67	15	80	15
Uppsala	67	14	38	14
Västerbotten	100	15	93	15
Västernorrland	83	12	100	12
Västmanland	87	16	80	16
Västra Götaland	71	75	55	75
Östergötland	71	8	38	8
Samtliga län genomsnitt	78		67	

5. Överklaganden av kommunens beslut enligt PBL (403)

5.1. Utfall

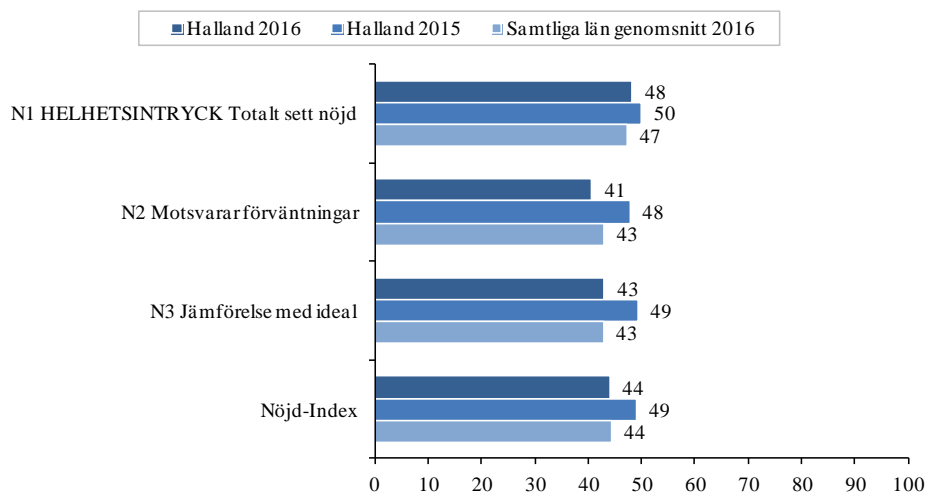
Målsättningen var att genomföra 75 intervjuer per län.

Tabell 1. 7. Överklaganden av kommunens beslut enligt PBL 403 - Utfall

Län	Urval - Antal	Svar - Antal	Svarsfrekvens - Procent
Blekinge	4	2	50%
Dalarna	54	27	50%
Gotland	23	7	30%
Gävleborg	61	43	70%
Halland	81	54	67%
Jämtland	43	24	56%
Jönköping	133	75	Mål uppfyllt
Kronoberg	45	28	62%
Norrbottn	15	4	27%
Skåne	69	41	59%
Stockholm	1	0	0%
Södermanland	74	47	64%
Uppsala	85	50	59%
Västerbotten	78	42	54%
Västernorrland	24	11	46%
Västmanland	18	11	61%
Örebro	59	25	42%
Östergötland	55	32	58%
Totalt	922	523	

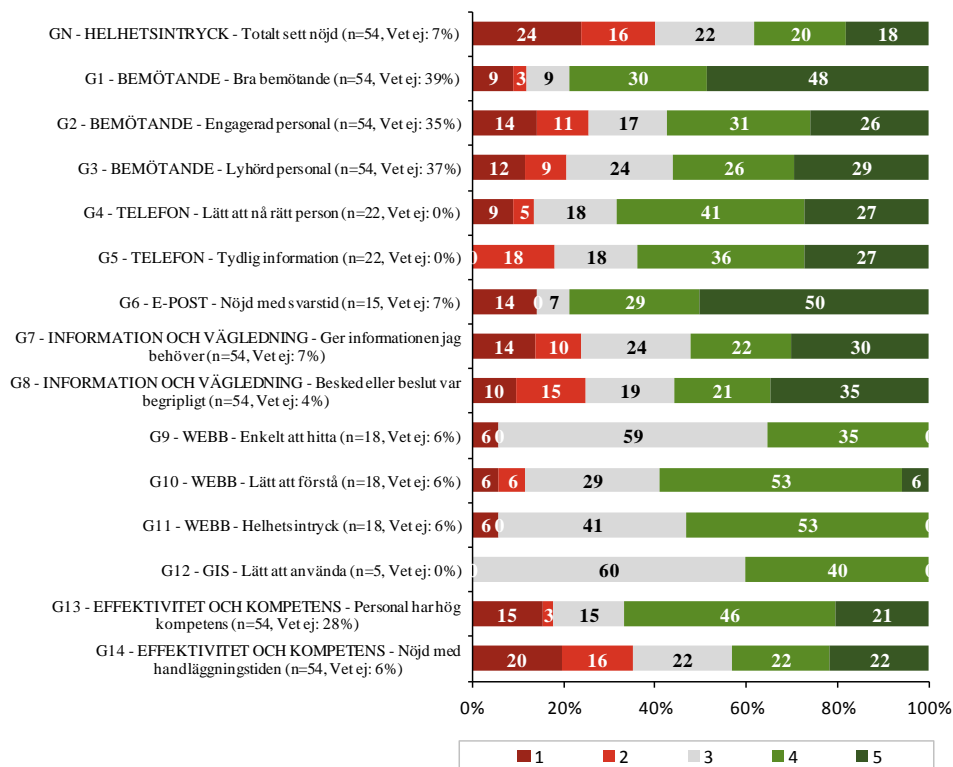
5.2. Nöjd-Index Överklaganden av kommunens beslut enligt PBL 403

Diagram 1. Överklaganden av kommunens beslut 403, resultat i jämförelse med samtliga länsstyrelser samt 2015 års resultat.



5.3. Operativt resultat

Diagram 2. Överklaganden av kommunens beslut 403



5.4. Operativt resultat i förhållande till övriga länsstyrelser

Tabell 2. Överklaganden av kommunens beslut enligt PBL 403, Operativa resultat – Helhetsintryck och bemötande

Andel positiva (4+5)	GN		G1		G2		G3	
	HELHETSINTRYCK		BEMÖTANDE		BEMÖTANDE		BEMÖTANDE	
	Totalt sett nöjd		Bra bemötande		Engagerad personal		Lyhörd personal	
Län	Betyg*)	n	Betyg	n	Betyg	n	Betyg	n
Blekinge	-	2	-	2	-	2	-	2
Dalarna	33	27	67	27	52	27	52	27
Gotland	43	7	60	7	40	7	20	7
Gävleborg	36	43	59	43	50	43	38	43
Halland	38	54	79	54	57	54	56	54
Jämtland	57	24	79	24	69	24	77	24
Jönköping	38	75	65	75	39	75	42	75
Kronoberg	32	28	39	28	25	28	10	28
Norbotten	-	4	-	4	-	4	-	4
Skåne	27	41	52	41	39	41	36	41
Södermanland	44	47	59	47	55	47	41	47
Uppsala	27	50	50	50	46	50	27	50
Västerbotten	55	42	72	42	63	42	52	42
Västernorrland	70	11	67	11	43	11	14	11
Västmanland	60	11	67	11	64	11	60	11
Örebro	18	25	50	25	43	25	13	25
Östergötland	40	32	56	32	38	32	35	32
Samtliga län genomsnitt	41		61		48		38	

*) Andel positiva (7-10)

Tabell 3. Överklaganden av kommunens beslut enligt PBL 403, Operativa resultat – Information, vägledning och kommunikation

Andel positiva (4+5)	G4		G5		G6		G7		G8	
	TELEFON		TELEFON		E-POST		INFORMATION OCH VÄGLEDNING		INFORMATION OCH VÄGLEDNING	
	Lätt att nå rätt person		Tydlig information		Nöjd med svarstid		Ger informationen jag behöver		Besked eller beslut var begripligt	
Län	Betyg	n	Betyg	n	Betyg	n	Betyg	n	Betyg	n
Blekinge	-	1	-	1			-	2	-	2
Dalarna	67	10	56	10	100	6	37	27	56	27
Gotland	-	4	-	4	-	3	43	7	57	7
Gävleborg	47	16	63	16	67	13	54	43	57	43
Halland	68	22	64	22	79	15	52	54	56	54
Jämtland	44	11	64	11	80	6	52	24	77	24
Jönköping	50	23	57	23	77	16	49	75	49	75
Kronoberg	10	10	22	10	57	8	28	28	46	28
Norbotten	-	3	-	3	-	2	-	4	-	4
Skåne	45	11	55	11	47	15	34	41	46	41
Södermanland	38	14	64	14	80	20	63	47	62	47
Uppsala	12	18	47	18	13	17	41	50	50	50
Västerbotten	41	18	72	18	83	13	51	42	66	42
Västernorrland	-	3	-	3	60	6	67	11	40	11
Västmanland	67	6	83	6	100	6	73	11	82	11
Örebro	50	10	50	10	50	8	55	25	58	25
Östergötland	53	16	33	16	64	12	30	32	47	32
Samtliga län genomsnitt	46		56		68		49		57	

Tabell 4. Överklaganden av kommunens beslut enligt PBL 403, Operativa resultat – Webb och GIS

Andel positiva (4+5)	G9		G10		G11		G12	
	WEBB		WEBB		WEBB		GIS	
	Enkelt att hitta		Lätt att förstå		Helhetsintryck		Lätt att använda	
Län	Betyg	n	Betyg	n	Betyg	n	Betyg	n
Blekinge	-	1	-	1	-	1		
Dalarna	45	12	64	12	45	12	-	2
Gotland								
Gävleborg	50	12	58	12	55	12	-	4
Halland	35	18	59	18	53	18	40	5
Jämtland	13	8	50	8	25	8	-	3
Jönköping	34	33	43	33	45	33	67	6
Kronoberg	57	7	57	7	43	7	20	5
Norbotten	-	2	-	2	-	2		
Skåne	47	17	60	17	47	17	-	2
Södermanland	60	21	70	21	55	21	60	6
Uppsala	47	21	65	21	42	21	-	4
Västerbotten	27	16	60	16	50	16	57	7
Västernorrland	17	6	50	6	17	6	-	1
Västmanland	80	5	80	5	80	5		
Örebro	33	6	33	6	17	6	-	1
Östergötland	63	10	50	10	50	10	-	3
Samtliga län genomsnitt	43		57		44		49	

Tabell 5. Överklaganden av kommunens beslut enligt PBL 403, Operativa resultat – Effektivitet och kompetens

Andel positiva (4+5)	G13		G14	
	EFFEKTIVITET OCH KOMPETENS		EFFEKTIVITET OCH KOMPETENS	
	Personal har hög kompetens		Nöjd med handläggningstiden	
Län	Betyg	n	Betyg	n
Blekinge	-	2	-	2
Dalarna	58	27	46	27
Gotland	25	7	43	7
Gävleborg	47	43	51	43
Halland	67	54	43	54
Jämtland	80	24	52	24
Jönköping	68	75	42	75
Kronoberg	42	28	30	28
Norrbottn	-	4	-	4
Skåne	35	41	20	41
Södermanland	51	47	64	47
Uppsala	32	50	45	50
Västerbotten	52	42	58	42
Västernorrland	50	11	50	11
Västmanland	82	11	55	11
Örebro	41	25	35	25
Östergötland	47	32	37	32
Samtliga län genomsnitt	52		45	

6. Prövning av vattenverksamhet (531)

6.1. Utfall

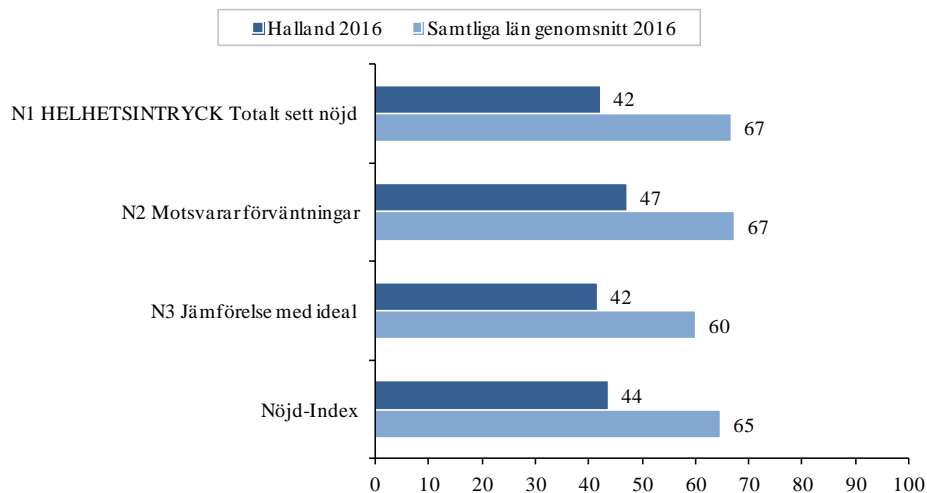
Målsättningen var att genomföra 75 intervjuer per län.

Tabell 1. Prövning av vattenverksamhet 531 - Utfall

Län	Urval - Antal	Svar - Antal	Svarsfrekvens - Procent
Blekinge	4	2	50%
Dalarna	5	5	100%
Gotland	1	0	0%
Gävleborg	9	8	89%
Halland	8	5	63%
Jönköping	10	9	90%
Kronoberg	1	0	0%
Norrbottn	17	6	35%
Skåne	22	17	77%
Stockholm	23	15	65%
Södermanland	4	3	75%
Uppsala	2	1	50%
Västernorrland	10	6	60%
Västmanland	8	5	63%
Västra Götaland	20	17	85%
Örebro	8	8	100%
Östergötland	3	3	100%
Totalt	155	110	

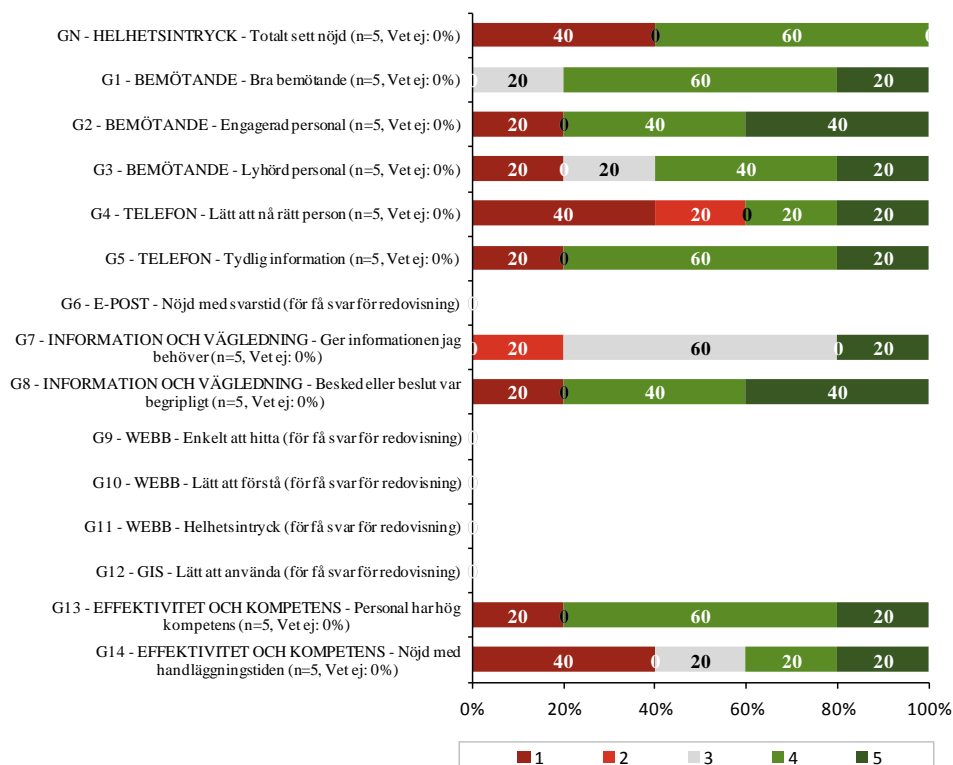
6.2. Nöjd-Index Prövning av vattenverksamhet 531

Diagram 1. Prövning av vattenverksamhet 531, resultat i jämförelse med samtliga länsstyrelser.



6.3. Operativt resultat

Diagram 2. Prövning av vattenverksamhet 531



6.4. Operativt resultat i förhållande till övriga länsstyrelser

Tabell 2. Prövning av vattenverksamhet 531, Operativa resultat – Helhetsintryck och bemötande

Andel positiva (4+5)	GN		G1		G2		G3	
	HELHETSINTRYCK		BEMÖTANDE		BEMÖTANDE		BEMÖTANDE	
	Totalt sett nöjd		Bra bemötande		Engagerad personal		Lyhörd personal	
Län	Betyg*)	n	Betyg	n	Betyg	n	Betyg	n
Blekinge	-	2	-	2	-	2	-	2
Dalarna	80	5	100	5	100	5	60	5
Gävleborg	88	8	88	8	88	8	75	8
Halland	60	5	80	5	80	5	60	5
Jönköping	89	9	100	9	78	9	67	9
Norrbottn	67	6	83	6	83	6	50	6
Skåne	59	17	88	17	59	17	25	17
Stockholm	87	15	87	15	73	15	50	15
Södermanland	-	3	-	3	-	3	-	3
Uppsala	-	1	-	1	-	1	-	1
Västernorrland	100	6	100	6	100	6	83	6
Västmanland	60	5	75	5	50	5	100	5
Västra Götaland	41	17	76	17	69	17	44	17
Örebro	63	8	75	8	75	8	50	8
Östergötland	-	3	-	3	-	3	-	3
Samtliga län genomsnitt	72		87		78		60	

*) Andel positiva (7-10)

Tabell 3. Prövning av vattenverksamhet 531, Operativa resultat – Information, vägledning och kommunikation

Andel positiva (4+5)	G4		G5		G6		G7		G8	
	TELEFON		TELEFON		E-POST		INFORMATION OCH VÄGLEDNING		INFORMATION OCH VÄGLEDNING	
	Lätt att nå rätt person		Tydlig information		Nöjd med svarstid		Ger informationen jag behöver		Besked eller beslut var begripligt	
Län	Betyg	n	Betyg	n	Betyg	n	Betyg	n	Betyg	n
Blekinge	-	2	-	2	-	2	-	2	-	2
Dalarna	50	5	75	5	100	5	75	5	100	5
Gävleborg	50	8	88	8	86	7	88	8	75	8
Halland	40	5	80	5	-	4	20	5	80	5
Jönköping	57	7	86	7	86	7	78	9	89	9
Norrbottn	-	4	-	4	20	5	80	6	75	6
Skåne	43	14	43	14	64	14	47	17	59	17
Stockholm	38	13	46	13	71	15	73	15	64	15
Södermanland	-	3	-	3	-	3	-	3	-	3
Uppsala	-	1	-	1	-	1	-	1	-	1
Västernorrland	-	4	-	4	80	5	100	6	100	6
Västmanland	-	4	-	4	-	4	33	5	75	5
Västra Götaland	46	15	57	15	60	17	53	17	59	17
Örebro	88	8	75	8	71	8	75	8	71	8
Östergötland	-	1	-	1	-	2	-	3	-	3
Samtliga län genomsnitt	52		69		71		66		77	

Tabell 4. Prövning av vattenverksamhet 531, Operativa resultat – Webb och GIS

Andel positiva (4+5)	G9		G10		G11		G12	
	WEBB		WEBB		WEBB		GIS	
	Enkelt att hitta		Lätt att förstå		Helhetsintryck		Lätt att använda	
Län	Betyg	n	Betyg	n	Betyg	n	Betyg	n
Blekinge	-	1	-	1	-	1		
Dalarna							80	5
Gävleborg	-	2	-	2	-	2	67	6
Halland								
Jönköping	-	2	-	2	-	2	71	7
Norrbottn	-	4	-	4	-	4	-	1
Skåne	43	14	79	14	50	14	45	12
Stockholm	77	13	92	13	69	13	64	11
Södermanland	-	3	-	3	-	3	-	1
Uppsala							-	1
Västernorrland	-	4	-	4	-	4	-	3
Västmanland	-	2	-	2	-	2	-	1
Västra Götaland	40	11	80	11	56	11	60	10
Örebro	63	8	63	8	50	8	-	1
Östergötland	-	1	-	1	-	1	-	2
Samtliga län genomsnitt	56		78		56		65	

Tabell 5. Prövning av vattenverksamhet 531, Operativa resultat – Effektivitet och kompetens

Andel positiva (4+5)	G13		G14	
	EFFEKTIVITET OCH KOMPETENS		EFFEKTIVITET OCH KOMPETENS	
	Personal har hög kompetens		Nöjd med handläggningstiden	
Län	Betyg	n	Betyg	n
Blekinge	-	2	-	2
Dalarna	100	5	60	5
Gävleborg	63	8	63	8
Halland	80	5	40	5
Jönköping	89	9	50	9
Norrbottn	75	6	25	6
Skåne	35	17	35	17
Stockholm	87	15	60	15
Södermanland	-	3	-	3
Uppsala	-	1	-	1
Västernorrland	100	6	40	6
Västmanland	67	5	33	5
Västra Götaland	63	17	18	17
Örebro	75	8	63	8
Östergötland	-	3	-	3
Samtliga län genomsnitt	76		44	

7. Tillsyn av vattenverksamhet (535)

7.1. Utfall

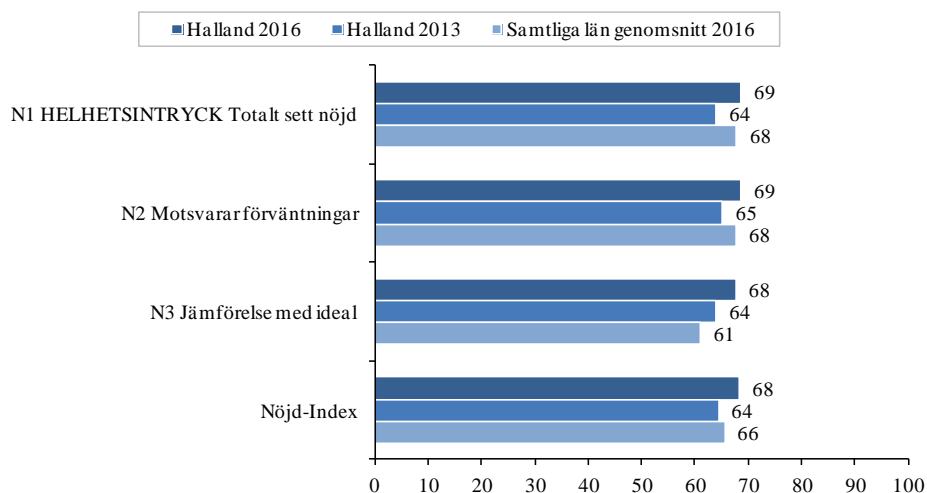
Målsättningen var att genomföra 75 intervjuer per län.

Tabell 1. Tillsyn av vattenverksamhet 535 - Utfall

Län	Urval - Antal	Svar - Antal	Svarsfrekvens - Procent
Blekinge	44	31	70%
Dalarna	84	67	80%
Gotland	24	19	79%
Gävleborg	124	75	Mål uppfyllt
Halland	13	11	85%
Jämtland	41	34	83%
Jönköping	85	62	73%
Kronoberg	36	21	58%
Norrbottn	39	25	64%
Skåne	112	75	Mål uppfyllt
Stockholm	118	70	59%
Södermanland	66	51	77%
Uppsala	39	30	77%
Västerbotten	49	36	73%
Västernorrland	40	32	80%
Västmanland	33	25	76%
Västra Götaland	106	75	Mål uppfyllt
Örebro	43	28	65%
Östergötland	67	49	73%
Totalt	1 163	816	

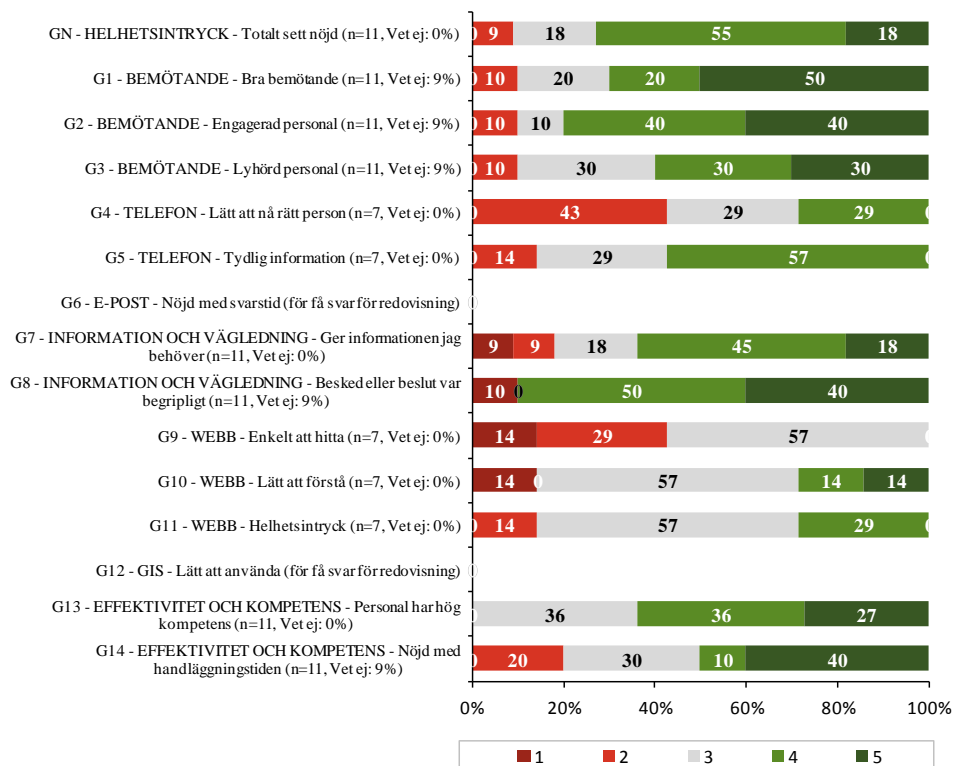
7.2. Nöjd-Index Tillsyn av vattenverksamhet 535

Diagram 1. Tillsyn av vattenverksamhet 535, resultat i jämförelse med samtliga länsstyrelser samt 2013 års resultat.



7.3. Operativt resultat

Diagram 2. Tillsyn av vattenverksamhet 535



7.4. Operativt resultat i förhållande till övriga länsstyrelser

Tabell 2. Tillsyn av vattenverksamhet 535, Operativa resultat – Helhetsintryck och bemötande

Andel positiva (4+5)	GN		G1		G2		G3	
	HELHETSINTRYCK		BEMÖTANDE		BEMÖTANDE		BEMÖTANDE	
	Totalt sett nöjd		Bra bemötande		Engagerad personal		Lyhörd personal	
Län	Betyg*)	n	Betyg	n	Betyg	n	Betyg	n
Blekinge	69	31	87	31	77	31	66	31
Dalarna	79	67	96	67	82	67	62	67
Gotland	39	19	74	19	50	19	44	19
Gävleborg	78	75	87	75	76	75	75	75
Halland	73	11	70	11	80	11	60	11
Jämtland	85	34	97	34	91	34	66	34
Jönköping	84	62	93	62	90	62	83	62
Kronoberg	80	21	94	21	75	21	67	21
Norrbottn	54	25	78	25	67	25	45	25
Skåne	56	75	83	75	73	75	44	75
Stockholm	59	70	80	70	62	70	51	70
Södermanland	62	51	70	51	69	51	53	51
Uppsala	70	30	87	30	67	30	62	30
Västerbotten	72	36	78	36	67	36	57	36
Västernorrland	71	32	83	32	66	32	63	32
Västmanland	79	25	92	25	83	25	71	25
Västra Götaland	67	75	85	75	80	75	63	75
Örebro	89	28	93	28	88	28	58	28
Östergötland	67	49	80	49	67	49	61	49
Samtliga län genomsnitt	70		85		74		61	

*) Andel positiva (7-10)

Tabell 3. Tillsyn av vattenverksamhet 535, Operativa resultat – Information, vägledning och kommunikation

Andel positiva (4+5)	G4		G5		G6		G7		G8	
	TELEFON		TELEFON		E-POST		INFORMATION OCH VÄGLEDNING		INFORMATION OCH VÄGLEDNING	
	Lätt att nå rätt person		Tydlig information		Nöjd med svarstid		Ger informationen jag behöver		Besked eller beslut var begripligt	
Län	Betyg	n	Betyg	n	Betyg	n	Betyg	n	Betyg	n
Blekinge	46	27	56	27	67	21	59	31	79	31
Dalarna	61	57	77	57	60	56	76	67	90	67
Gotland	33	18	50	18	73	11	58	19	61	19
Gävleborg	56	52	78	52	82	51	74	75	91	75
Halland	29	7	57	7	-	4	64	11	90	11
Jämtland	43	29	86	29	73	27	76	34	88	34
Jönköping	53	48	81	48	83	43	75	62	81	62
Kronoberg	27	15	73	15	65	17	76	21	95	21
Norrbotten	62	14	79	14	67	18	74	25	65	25
Skåne	35	57	68	57	67	60	61	75	72	75
Stockholm	33	45	55	45	67	54	54	70	84	70
Södermanland	53	37	61	37	67	37	74	51	84	51
Uppsala	56	25	60	25	61	28	67	30	82	30
Västerbotten	39	29	61	29	70	30	69	36	83	36
Västernorrland	52	25	61	25	63	28	68	32	87	32
Västmanland	43	21	62	21	78	25	71	25	88	25
Västra Götaland	39	62	62	62	68	70	68	75	81	75
Örebro	68	21	76	21	70	21	70	28	93	28
Östergötland	51	41	58	41	60	40	73	49	80	49
Samtliga län genomsnitt	46		66		69		69		83	

Tabell 4. Tillsyn av vattenverksamhet 535, Operativa resultat – Webb och GIS

Andel positiva (4+5)	G9		G10		G11		G12	
	WEBB		WEBB		WEBB		GIS	
	Enkelt att hitta		Lätt att förstå		Helhetsintryck		Lätt att använda	
Län	Betyg	n	Betyg	n	Betyg	n	Betyg	n
Blekinge	48	21	71	21	40	21	-	4
Dalarna	53	21	68	21	58	21	59	23
Gotland	-	4	-	4	-	4	40	5
Gävleborg	50	26	76	26	68	26	53	19
Halland	0	7	29	7	29	7	-	2
Jämtland	50	12	75	12	67	12	75	8
Jönköping	50	24	75	24	67	24	45	23
Kronoberg	38	13	69	13	54	13	40	5
Norrbotten	67	15	87	15	73	15	-	4
Skåne	38	52	64	52	44	52	40	25
Stockholm	49	52	55	52	41	52	50	12
Södermanland	58	39	68	39	53	39	53	15
Uppsala	27	16	60	16	50	16	40	5
Västerbotten	39	29	66	29	56	29	55	13
Västernorrland	36	26	56	26	48	26	67	9
Västmanland	60	11	30	11	40	11	43	7
Västra Götaland	41	60	63	60	54	60	54	24
Örebro	53	20	80	20	70	20	-	4
Östergötland	46	37	79	37	59	37	79	14
Samtliga län genomsnitt	45		65		54		53	

Tabell 5. Tillsyn av vattenverksamhet 535, Operativa resultat – Effektivitet och kompetens

Andel positiva (4+5)	G13		G14	
	EFFEKTIVITET OCH KOMPETENS		EFFEKTIVITET OCH KOMPETENS	
	Personal har hög kompetens		Nöjd med handläggningstiden	
Län	Betyg	n	Betyg	n
Blekinge	79	31	71	31
Dalarna	81	67	53	67
Gotland	32	19	50	19
Gävleborg	81	75	77	75
Halland	64	11	50	11
Jämtland	84	34	59	34
Jönköping	83	62	77	62
Kronoberg	72	21	67	21
Norrbottn	68	25	29	25
Skåne	67	75	48	75
Stockholm	63	70	49	70
Södermanland	63	51	47	51
Uppsala	70	30	30	30
Västerbotten	53	36	43	36
Västernorrland	78	32	33	32
Västmanland	68	25	42	25
Västra Götaland	73	75	51	75
Örebro	91	28	63	28
Östergötland	89	49	56	49
Samtliga län genomsnitt	72		52	

8. Prövning av avfall och producentansvar (562)

8.1. Utfall

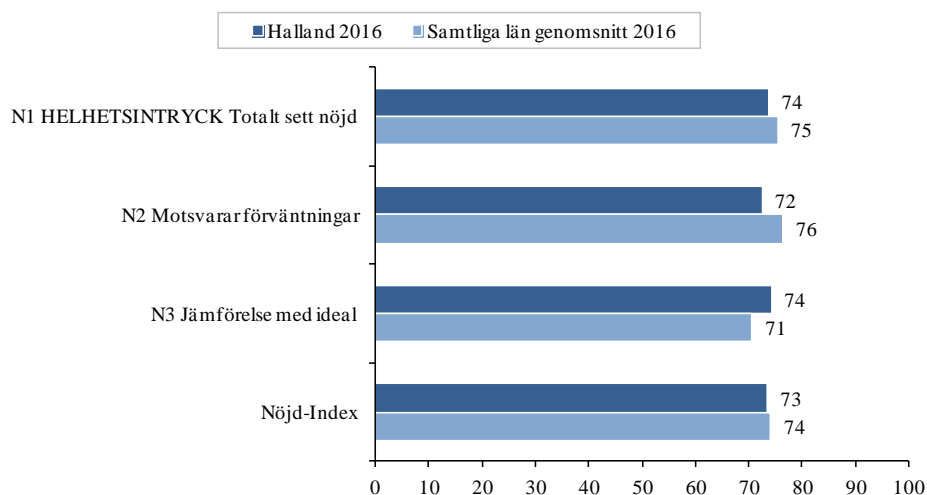
Målsättningen var att genomföra 75 intervjuer per län.

Tabell 1. Prövning av avfall och producentansvar 562- Utfall

Län	Urval - Antal	Svar - Antal	Svarsfrekvens - Procent
Blekinge	8	5	63%
Dalarna	29	18	62%
Gotland	13	6	46%
Gävleborg	57	32	56%
Halland	45	22	49%
Jämtland	28	9	32%
Jönköping	44	32	73%
Kronoberg	28	18	64%
Norrbottn	34	22	65%
Skåne	79	34	43%
Stockholm	139	73	53%
Södermanland	39	17	44%
Uppsala	39	13	33%
Västerbotten	16	9	56%
Västernorrland	38	23	61%
Västmanland	44	22	50%
Västra Götaland	99	68	69%
Örebro	32	16	50%
Östergötland	38	29	76%
Totalt	849	468	

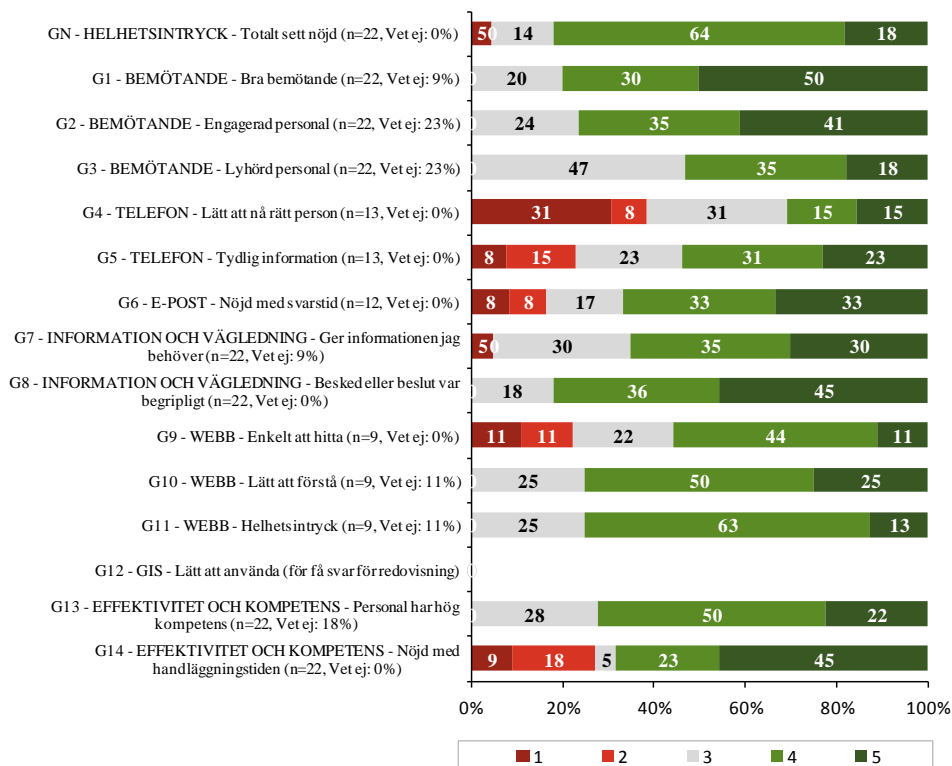
8.2. Nöjd-Index Prövning av avfall och producentansvar 562

Diagram 1. Prövning av avfall och producentansvar 562, resultat i jämförelse med samtliga länsstyrelser.



8.3. Operativt resultat

Diagram 2. Prövning av avfall och producentansvar 562



8.4. Operativt resultat i förhållande till övriga länsstyrelser

Tabell 2. Prövning av avfall och producentansvar 562, Operativa resultat – Helhetsintryck och bemötande

Andel positiva (4+5)	GN		G1		G2		G3	
	HELHETSINTRYCK		BEMÖTANDE		BEMÖTANDE		BEMÖTANDE	
	Totalt sett nöjd		Bra bemötande		Engagerad personal		Lyhörd personal	
Län	Betyg*)	n	Betyg	n	Betyg	n	Betyg	n
Blekinge	60	5	75	5	75	5	100	5
Dalarna	67	18	77	18	77	18	54	18
Gotland	50	6	100	6	100	6	100	6
Gävleborg	93	32	93	32	93	32	89	32
Halland	82	22	80	22	76	22	53	22
Jämtland	89	9	78	9	67	9	78	9
Jönköping	77	32	75	32	57	32	57	32
Kronoberg	72	18	100	18	88	18	65	18
Norrbottn	73	22	86	22	81	22	71	22
Skåne	79	34	69	34	68	34	56	34
Stockholm	88	73	92	73	86	73	82	73
Södermanland	93	17	73	17	50	17	56	17
Uppsala	69	13	89	13	56	13	44	13
Västerbotten	89	9	75	9	88	9	75	9
Västernorrland	82	23	90	23	83	23	71	23
Västmanland	82	22	95	22	94	22	78	22
Västra Götaland	86	68	95	68	92	68	83	68
Örebro	88	16	75	16	86	16	67	16
Östergötland	89	29	88	29	76	29	74	29
Samtliga län genomsnitt	79		84		79		71	

*) Andel positiva (7-10)

Tabell 3. Prövning av avfall och producentansvar 562, Operativa resultat – Information, vägledning och kommunikation

Andel positiva (4+5)	G4		G5		G6		G7		G8	
	TELEFON		TELEFON		E-POST		INFORMATION OCH VÄGLEDNING		INFORMATION OCH VÄGLEDNING	
	Lätt att nå rätt person		Tydlig information		Nöjd med svarstid		Ger informationen jag behöver		Besked eller beslut var begripligt	
Län	Betyg	n	Betyg	n	Betyg	n	Betyg	n	Betyg	n
Blekinge	-	3	-	3	-	3	40	5	60	5
Dalarna	30	11	60	11	70	10	59	18	83	18
Gotland	40	5	100	5	-	1	50	6	100	6
Gävleborg	50	19	100	19	94	18	84	32	97	32
Halland	31	13	54	13	67	12	65	22	82	22
Jämtland	71	7	71	7	-	1	67	9	100	9
Jönköping	37	19	67	19	56	17	52	32	78	32
Kronoberg	36	11	91	11	93	14	83	18	89	18
Norrbotten	43	15	73	15	86	14	71	22	86	22
Skåne	40	15	67	15	78	18	70	34	82	34
Stockholm	54	33	75	33	90	41	80	73	92	73
Södermanland	38	8	63	8	82	13	69	17	80	17
Uppsala	25	8	38	8	80	5	67	13	62	13
Västerbotten	-	4	-	4	100	6	78	9	100	9
Västernorrland	54	14	79	14	73	11	82	23	83	23
Västmanland	71	15	80	15	100	10	81	22	81	22
Västra Götaland	59	53	88	53	89	48	80	68	91	68
Örebro	33	5	60	5	88	8	64	16	94	16
Östergötland	29	17	69	17	79	20	85	29	86	29
Samtliga län genomsnitt	44		73		83		70		85	

Tabell 4. Prövning av avfall och producentansvar 562, Operativa resultat – Webb och GIS

Andel positiva (4+5)	G9		G10		G11		G12	
	WEBB		WEBB		WEBB		GIS	
	Enkelt att hitta		Lätt att förstå		Helhetsintryck		Lätt att använda	
Län	Betyg	n	Betyg	n	Betyg	n	Betyg	n
Blekinge	-	4	-	4	-	4		
Dalarna	50	8	75	8	63	8	75	5
Gotland	-	4	-	4	-	4		
Gävleborg	64	11	91	11	73	11	-	2
Halland	56	9	75	9	75	9		
Jämtland	-	2	-	2	-	2	-	2
Jönköping	43	8	71	8	57	8	-	1
Kronoberg	80	5	80	5	60	5	-	4
Norrbottn	50	9	63	9	50	9	-	2
Skåne	57	21	71	21	57	21	-	2
Stockholm	40	48	57	48	60	48		
Södermanland	31	13	38	13	31	13		
Uppsala	11	10	33	10	13	10		
Västerbotten	-	4	-	4	-	4		
Västernorrland	29	8	71	8	43	8	-	1
Västmanland	44	10	44	10	56	10		
Västra Götaland	50	33	50	33	43	33	-	3
Örebro	50	9	50	9	63	9		
Östergötland	38	15	64	15	38	15	-	2
Samtliga län genomsnitt	46		62		52		75	

Tabell 5. Prövning av avfall och producentansvar 562, Effektivitet och kompetens

Andel positiva (4+5)	G13		G14	
	EFFEKTIVITET OCH KOMPETENS		EFFEKTIVITET OCH KOMPETENS	
	Personal har hög kompetens		Nöjd med handläggningstiden	
Län	Betyg	n	Betyg	n
Blekinge	75	5	60	5
Dalarna	79	18	76	18
Gotland	33	6	83	6
Gävleborg	79	32	88	32
Halland	72	22	68	22
Jämtland	78	9	75	9
Jönköping	59	32	66	32
Kronoberg	94	18	72	18
Norrbottn	80	22	73	22
Skåne	65	34	79	34
Stockholm	83	73	82	73
Södermanland	77	17	76	17
Uppsala	60	13	75	13
Västerbotten	86	9	100	9
Västernorrland	56	23	61	23
Västmanland	82	22	90	22
Västra Götaland	90	68	86	68
Örebro	100	16	75	16
Östergötland	73	29	72	29
Samtliga län genomsnitt	75		77	

9. Tillsyn av avfall och producentansvar (566)

9.1. Utfall

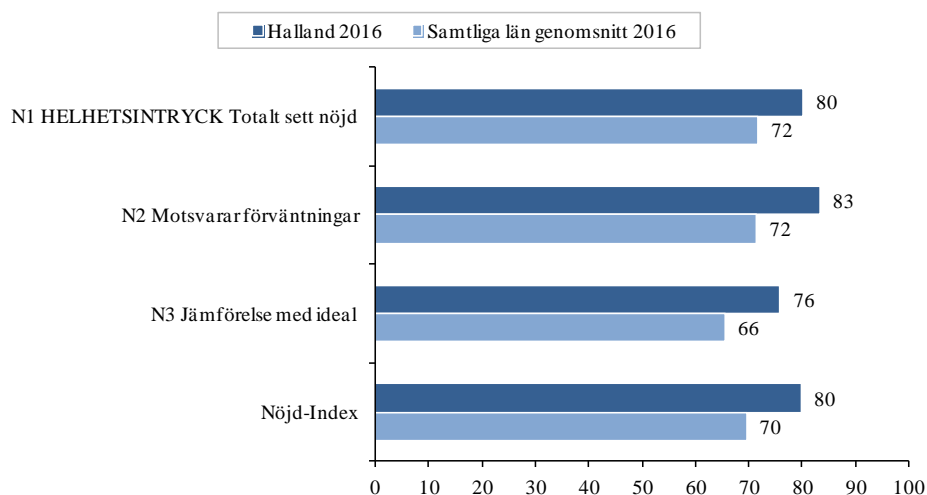
Målsättningen var att genomföra 75 intervjuer per län.

Tabell 1. Tillsyn av avfall och producentansvar 566 - Utfall

Län	Urval - Antal	Svar - Antal	Svarsfrekvens - Procent
Blekinge	28	15	54%
Dalarna	61	42	69%
Gotland	11	6	55%
Gävleborg	56	32	57%
Halland	54	39	72%
Jämtland	31	15	48%
Jönköping	90	61	68%
Kronoberg	42	28	67%
Norrbottn	34	19	56%
Skåne	88	44	50%
Stockholm	87	43	49%
Södermanland	40	28	70%
Uppsala	32	15	47%
Västerbotten	24	19	79%
Västernorrland	35	22	63%
Västmanland	34	18	53%
Västra Götaland	86	63	73%
Örebro	29	18	62%
Östergötland	58	41	71%
Totalt	920	568	

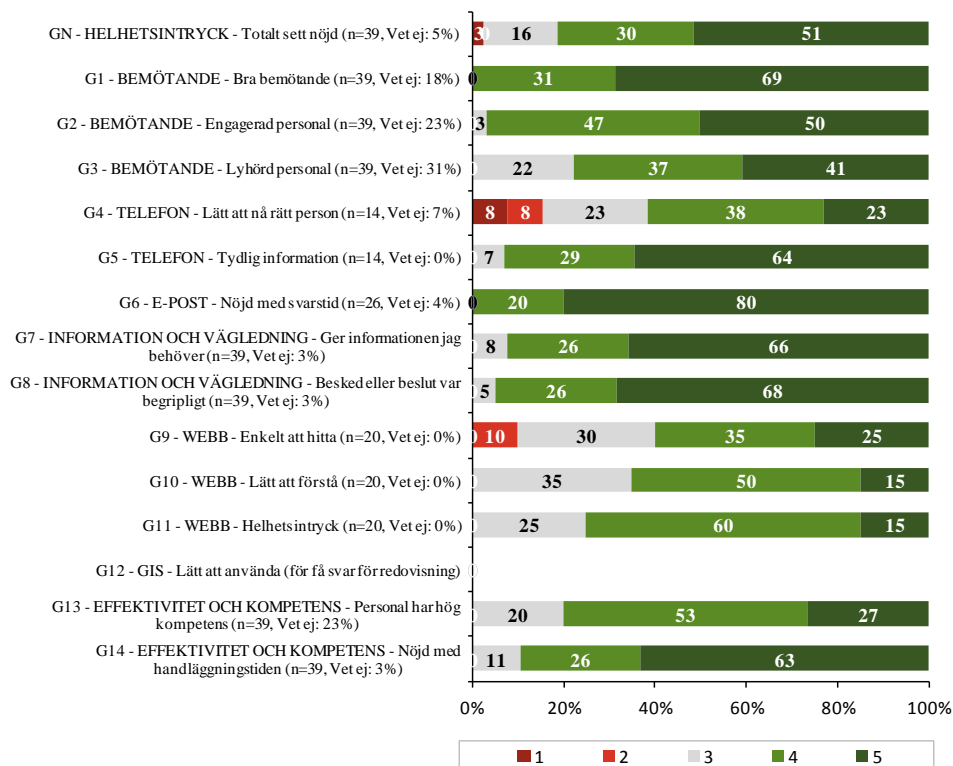
9.2. Nöjd-Index Tillsyn av avfall och producentansvar 566

Diagram 1. Tillsyn av avfall och producentansvar 566, resultat i jämförelse med samtliga länsstyrelser.



9.3. Operativt resultat

Diagram 2. Tillsyn av avfall och producentansvar 566



9.4. Operativt resultat i förhållande till övriga länsstyrelser

Tabell 2. Tillsyn av avfall och producentansvar 566, Operativa resultat – Helhetsintryck och bemötande

Andel positiva (4+5)	GN		G1		G2		G3	
	HELHETSINTRYCK		BEMÖTANDE		BEMÖTANDE		BEMÖTANDE	
	Totalt sett nöjd		Bra bemötande		Engagerad personal		Lyhörd personal	
Län	Betyg*)	n	Betyg	n	Betyg	n	Betyg	n
Blekinge	71	15	62	15	64	15	45	15
Dalarna	74	42	91	42	81	42	69	42
Gotland	50	6	67	6	67	6	33	6
Gävleborg	71	32	89	32	88	32	75	32
Halland	81	39	100	39	97	39	78	39
Jämtland	71	15	80	15	73	15	73	15
Jönköping	74	61	87	61	67	61	54	61
Kronoberg	85	28	86	28	78	28	67	28
Norrbottn	95	19	100	19	88	19	80	19
Skåne	56	44	79	44	74	44	55	44
Stockholm	75	43	89	43	83	43	67	43
Södermanland	74	28	95	28	84	28	56	28
Uppsala	75	15	50	15	50	15	50	15
Västerbotten	35	19	50	19	53	19	23	19
Västernorrland	81	22	89	22	83	22	81	22
Västmanland	80	18	88	18	94	18	86	18
Västra Götaland	74	63	89	63	71	63	60	63
Örebro	67	18	75	18	73	18	33	18
Östergötland	72	41	93	41	93	41	65	41
Samtliga län genomsnitt	72		82		77		61	

*) Andel positiva (7-10)

Tabell 3. Tillsyn av avfall och producentansvar 566, Operativa resultat – Information, vägledning och kommunikation

Andel positiva (4+5)	G4		G5		G6		G7		G8	
	TELEFON		TELEFON		E-POST		INFORMATION OCH VÄGLEDNING		INFORMATION OCH VÄGLEDNING	
	Lätt att nå rätt person		Tydlig information		Nöjd med svarstid		Ger informationen jag behöver		Besked eller beslut var begripligt	
Län	Betyg	n	Betyg	n	Betyg	n	Betyg	n	Betyg	n
Blekinge	57	7	86	7	62	13	80	15	60	15
Dalarna	44	16	81	16	88	16	76	42	83	42
Gotland	-	4	-	4	-	4	50	6	50	6
Gävleborg	29	18	59	18	73	12	75	32	75	32
Halland	62	14	93	14	100	26	92	39	95	39
Jämtland	-	4	-	4	83	7	79	15	87	15
Jönköping	43	30	70	30	73	30	76	61	80	61
Kronoberg	33	9	67	9	87	15	73	28	86	28
Norrbottn	40	5	80	5	57	10	83	19	84	19
Skåne	50	21	76	21	73	22	66	44	84	44
Stockholm	36	15	75	15	100	19	69	43	88	43
Södermanland	43	15	85	15	90	15	75	28	82	28
Uppsala	-	4	-	4	-	3	50	15	79	15
Västerbotten	0	6	0	6	67	8	58	19	68	19
Västernorrland	50	13	83	13	86	8	85	22	86	22
Västmanland	89	10	100	10	100	12	94	18	94	18
Västra Götaland	55	21	71	21	73	27	83	63	75	63
Örebro	38	8	57	8	70	12	71	18	100	18
Östergötland	29	19	56	19	75	17	69	41	85	41
Samtliga län genomsnitt	44		71		80		74		81	

Tabell 4. Tillsyn av avfall och producentansvar 566, Operativa resultat – Webb och GIS

Andel positiva (4+5)	G9		G10		G11		G12	
	WEBB		WEBB		WEBB		GIS	
	Enkelt att hitta		Lätt att förstå		Helhetsintryck		Lätt att använda	
Län	Betyg	n	Betyg	n	Betyg	n	Betyg	n
Blekinge	14	7	29	7	29	7	-	1
Dalarna	50	13	54	13	62	13	-	2
Gotland	33	6	67	6	33	6	-	2
Gävleborg	25	16	31	16	44	16	-	3
Halland	60	20	65	20	75	20	-	2
Jämtland	60	5	80	5	80	5	-	2
Jönköping	48	31	61	31	61	31	0	5
Kronoberg	10	10	67	10	30	10	-	2
Norrbottn	-	4	-	4	-	4	-	3
Skåne	69	26	69	26	73	26	-	4
Stockholm	56	29	75	29	68	29		
Södermanland	47	18	56	18	56	18	-	4
Uppsala	29	8	100	8	29	8		
Västerbotten	33	6	33	6	33	6	-	2
Västernorrland	50	10	80	10	67	10		
Västmanland	73	11	100	11	82	11	-	2
Västra Götaland	50	40	67	40	58	40	29	7
Örebro	46	13	38	13	46	13		
Östergötland	35	22	70	22	60	22	-	4
Samtliga län genomsnitt	44		63		55		14	

Tabell 5. Tillsyn av avfall och producentansvar 566, Operativa resultat – Effektivitet och kompetens

Andel positiva (4+5)	G13		G14	
	EFFEKTIVITET OCH KOMPETENS		EFFEKTIVITET OCH KOMPETENS	
	Personal har hög kompetens		Nöjd med handläggningstiden	
Län	Betyg	n	Betyg	n
Blekinge	55	15	93	15
Dalarna	77	42	82	42
Gotland	20	6	80	6
Gävleborg	69	32	63	32
Halland	80	39	89	39
Jämtland	82	15	73	15
Jönköping	63	61	75	61
Kronoberg	58	28	63	28
Norrbottn	80	19	84	19
Skåne	66	44	77	44
Stockholm	73	43	88	43
Södermanland	68	28	85	28
Uppsala	44	15	85	15
Västerbotten	36	19	50	19
Västernorrland	87	22	76	22
Västmanland	93	18	89	18
Västra Götaland	75	63	85	63
Örebro	45	18	76	18
Östergötland	68	41	75	41
Samtliga län genomsnitt	65		78	

10. Jämställdhet (80)

10.1. Utfall

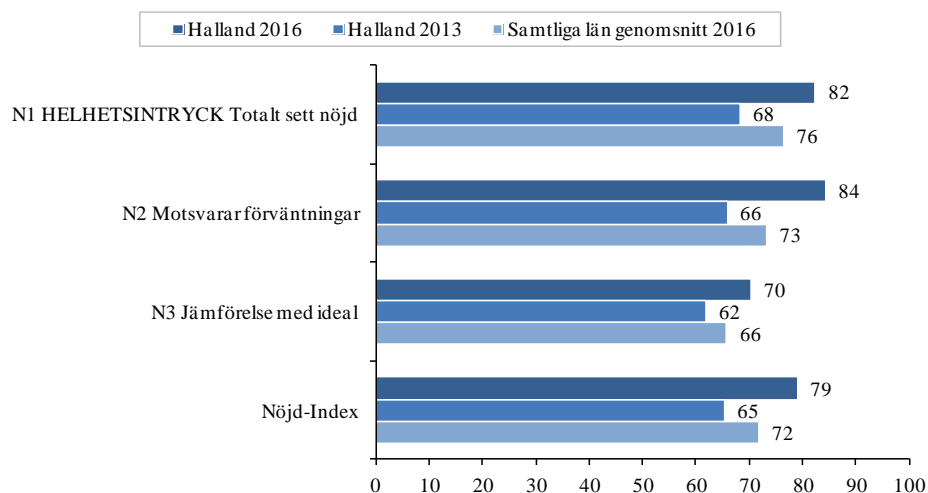
Målsättningen var att genomföra 75 intervjuer per län.

Tabell 1. Jämställdhet 80 - Utfall

Län	Urval - Antal	Svar - Antal	Svarsfrekvens - Procent
Dalarna	32	24	75%
Gotland	10	7	70%
Gävleborg	23	13	57%
Halland	18	12	67%
Jönköping	58	40	69%
Kronoberg	14	8	57%
Norrbottn	56	38	68%
Skåne	89	62	70%
Stockholm	66	36	55%
Uppsala	64	34	53%
Västerbotten	40	28	70%
Västernorrland	14	10	71%
Västmanland	121	75	Mål uppfyllt
Örebro	33	17	52%
Totalt	638	404	

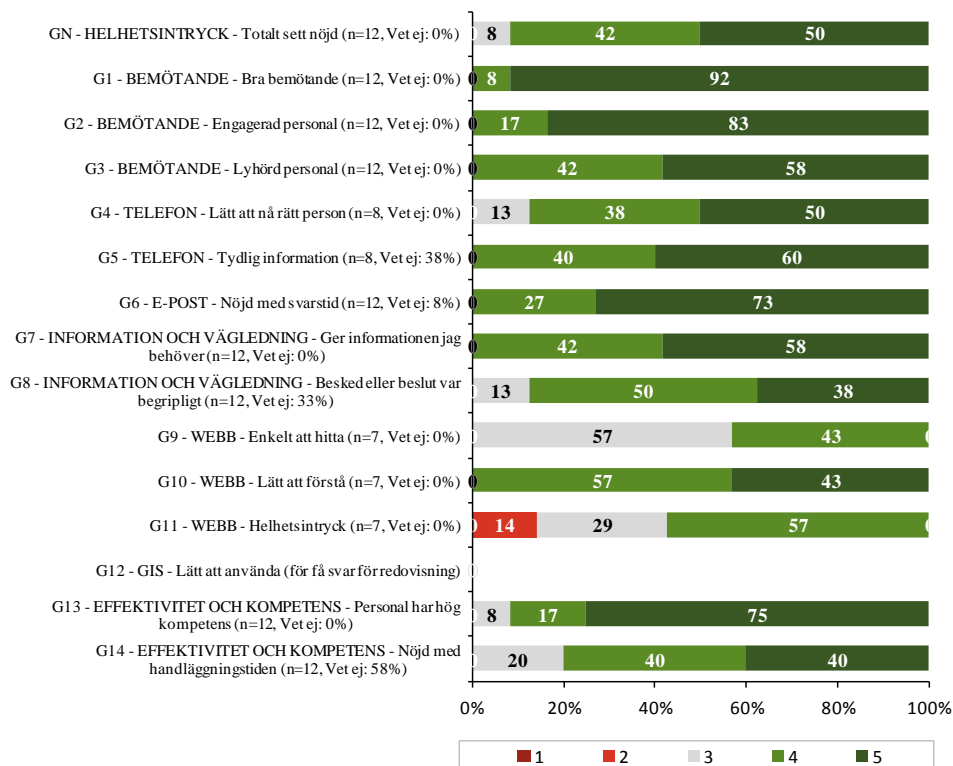
10.2. Nöjd-Index Jämställdhet 80

Diagram 1. Jämställdhet 80, resultat i jämförelse med samtliga länsstyrelser samt 2013 års resultat.



10.3. Operativt resultat

Diagram 2. Jämställdhet 80



Tabell 2. Jämställdhet 80, Operativa resultat – Helhetsintryck och bemötande

Andel positiva (4+5)	GN		G1		G2		G3	
	HELHETSINTRYCK		BEMÖTANDE		BEMÖTANDE		BEMÖTANDE	
	Totalt sett nöjd		Bra bemötande		Engagerad personal		Lyhörd personal	
Län	Betyg*)	n	Betyg	n	Betyg	n	Betyg	n
Dalarna	79	24	96	24	92	24	83	24
Gotland	86	7	100	7	100	7	100	7
Gävleborg	83	13	100	13	100	13	92	13
Halland	92	12	100	12	100	12	100	12
Jönköping	93	40	100	40	100	40	95	40
Kronoberg	100	8	100	8	100	8	100	8
Norrbottn	71	38	95	38	100	38	82	38
Skåne	88	62	98	62	97	62	92	62
Stockholm	97	36	97	36	97	36	81	36
Uppsala	81	34	94	34	94	34	94	34
Västerbotten	96	28	100	28	100	28	96	28
Västernorrland	50	10	90	10	100	10	60	10
Västmanland	93	75	96	75	95	75	86	75
Örebro	88	17	100	17	94	17	87	17
Samtliga län genomsnitt	86		98		98		89	

*) Andel positiva (7-10)

Tabell 3. Jämställdhet 80, Operativa resultat – Information, vägledning och kommunikation

Andel positiva (4+5)	G4		G5		G6		G7		G8	
	TELEFON		TELEFON		E-POST		INFORMATION OCH VÄGLEDNING		INFORMATION OCH VÄGLEDNING	
	Lätt att nå rätt person		Tydlig information		Nöjd med svarstid		Ger informationen jag behöver		Besked eller beslut var begripligt	
Län	Betyg	n	Betyg	n	Betyg	n	Betyg	n	Betyg	n
Dalarna	87	16	60	16	100	23	87	24	86	24
Gotland	-	3	-	3	86	7	83	7	67	7
Gävleborg	67	7	50	7	100	10	92	13	100	13
Halland	88	8	100	8	100	12	100	12	88	12
Jönköping	50	24	94	24	94	35	89	40	94	40
Kronoberg	50	6	100	6	100	8	88	8	100	8
Norrbottn	67	24	89	24	97	31	82	38	79	38
Skåne	74	31	86	31	94	54	88	62	88	62
Stockholm	81	21	92	21	91	34	92	36	85	36
Uppsala	71	15	69	15	92	27	85	34	89	34
Västerbotten	80	11	80	11	77	23	89	28	75	28
Västernorrland	83	6	100	6	100	7	70	10	50	10
Västmanland	81	42	90	42	93	72	89	75	88	75
Örebro	100	5	50	5	100	10	94	17	100	17
Samtliga län genomsnitt	75		82		95		88		85	

Tabell 4. Jämställdhet 80, Operativa resultat – Webb och GIS

Andel positiva (4+5)	G9		G10		G11		G12	
	WEBB		WEBB		WEBB		GIS	
	Enkelt att hitta		Lätt att förstå		Helhetsintryck		Lätt att använda	
Län	Betyg	n	Betyg	n	Betyg	n	Betyg	n
Dalarna	72	18	100	18	69	18	-	2
Gotland	67	6	83	6	80	6		
Gävleborg	56	9	89	9	67	9		
Halland	43	7	100	7	57	7	-	2
Jönköping	51	38	89	38	70	38	-	2
Kronoberg	50	6	100	6	83	6		
Norrbottn	52	27	81	27	67	27	-	2
Skåne	53	50	93	50	51	50	-	2
Stockholm	36	30	93	30	52	30		
Uppsala	47	20	100	20	65	20	-	3
Västerbotten	56	25	76	25	64	25	-	3
Västernorrland	38	8	63	8	38	8	-	1
Västmanland	60	63	90	63	66	63	-	3
Örebro	57	14	93	14	42	14		
Samtliga län genomsnitt	53		89		62			

Tabell 5. Jämställdhet 80, Operativa resultat – Effektivitet och kompetens

Andel positiva (4+5)	G13		G14	
	EFFEKTIVITET OCH KOMPETENS		EFFEKTIVITET OCH KOMPETENS	
	Personal har hög kompetens		Nöjd med handläggningstiden	
Län	Betyg	n	Betyg	n
Dalarna	75	24	75	24
Gotland	75	7	100	7
Gävleborg	85	13	100	13
Halland	92	12	80	12
Jönköping	95	40	73	40
Kronoberg	88	8	100	8
Norrbottn	91	38	56	38
Skåne	95	62	96	62
Stockholm	89	36	93	36
Uppsala	87	34	86	34
Västerbotten	96	28	91	28
Västernorrland	90	10	100	10
Västmanland	94	75	73	75
Örebro	93	17	100	17
Samtliga län genomsnitt	89		87	

11. Mänskliga rättigheter (82)

11.1. Utfall

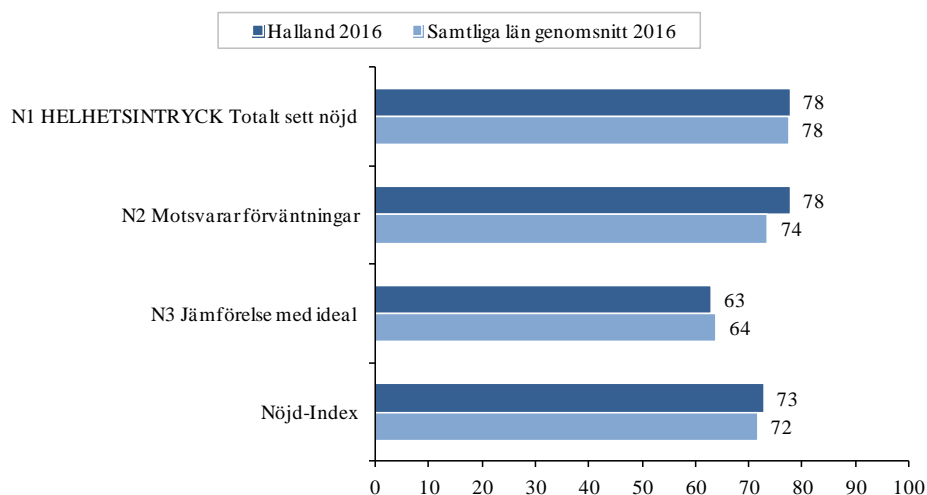
Målsättningen var att genomföra 75 intervjuer per län.

Tabell 1. Mänskliga rättigheter 82 - Utfall

Län	Urval - Antal	Svar - Antal	Svarsfrekvens - Procent
Gotland	1	0	0%
Halland	9	6	67%
Jönköping	12	8	67%
Norrbottn	21	15	71%
Skåne	14	9	64%
Södermanland	1	1	100%
Uppsala	4	4	100%
Västerbotten	13	6	46%
Östergötland	45	21	47%
Totalt	120	70	

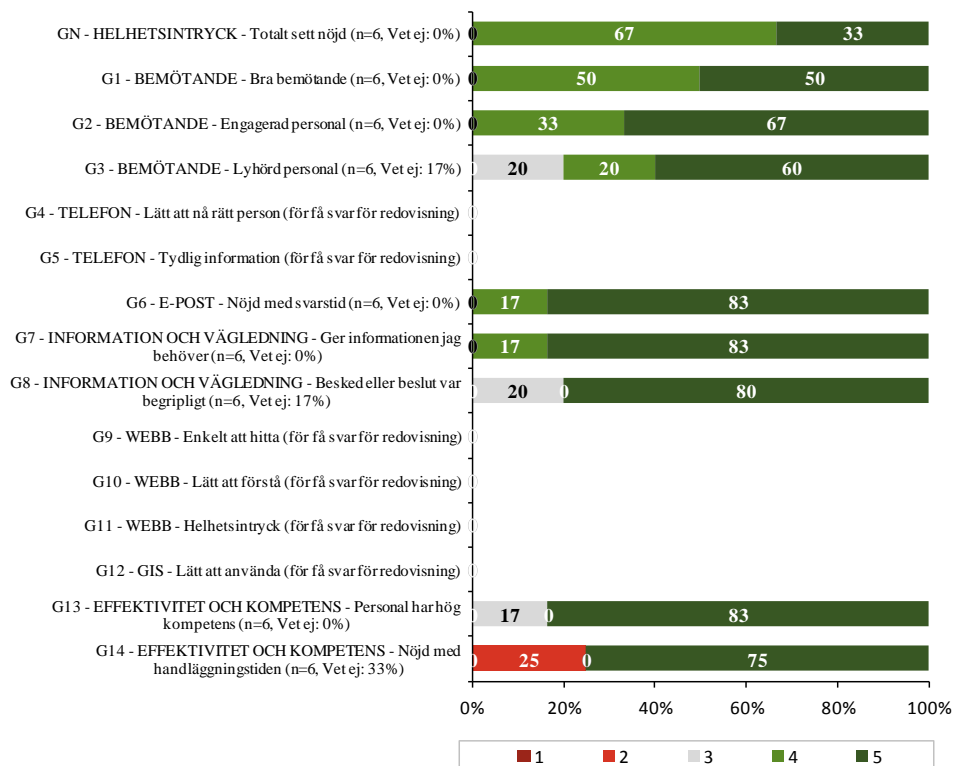
11.2. Nöjd-Index Mänskliga rättigheter 82

Diagram 1. Mänskliga rättigheter 82, resultat i jämförelse med samtliga länsstyrelser.



11.3. Operativt resultat

Diagram 2. Mänskliga rättigheter 82



11.4. Operativt resultat i förhållande till övriga länsstyrelser

Tabell 2. Mänskliga rättigheter 82, Operativa resultat – Helhetsintryck och bemötande

Andel positiva (4+5)	GN		G1		G2		G3	
	HELHETSINTRYCK		BEMÖTANDE		BEMÖTANDE		BEMÖTANDE	
	Totalt sett nöjd		Bra bemötande		Engagerad personal		Lyhörd personal	
Län	Betyg*)	n	Betyg	n	Betyg	n	Betyg	n
Halland	100	6	100	6	100	6	80	6
Jönköping	88	8	88	8	100	8	88	8
Norrboten	73	15	87	15	93	15	80	15
Skåne	100	9	100	9	100	9	67	9
Södermanland	-	1	-	1	-	1	-	1
Uppsala	-	4	-	4	-	4	-	4
Västerbotten	100	6	100	6	83	6	83	6
Östergötland	95	21	100	21	100	21	100	21
Samtliga län genomsnitt	93		96		96		83	

*) Andel positiva (7-10)

Tabell 3. Mänskliga rättigheter 82, Operativa resultat – Information, vägledning och kommunikation

Andel positiva (4+5)	G4		G5		G6		G7		G8	
	TELEFON		TELEFON		E-POST		INFORMATION OCH VÄGLEDNING		INFORMATION OCH VÄGLEDNING	
	Lätt att nå rätt person		Tydlig information		Nöjd med svarstid		Ger informationen jag behöver		Besked eller beslut var begripligt	
Län	Betyg	n	Betyg	n	Betyg	n	Betyg	n	Betyg	n
Halland	-	4	-	4	100	6	100	6	80	6
Jönköping	100	5	50	5	88	8	86	8	100	8
Norrboten	64	12	60	12	79	15	64	15	77	15
Skåne	86	8	75	8	78	9	100	9	100	9
Södermanland					-	1	-	1	-	1
Uppsala	-	3	-	3	-	4	-	4	-	4
Västerbotten	-	4	-	4	80	5	83	6	100	6
Östergötland	69	14	90	14	83	19	95	21	100	21
Samtliga län genomsnitt	80		69		85		88		93	

Tabell 4. Mänskliga rättigheter 82, Operativa resultat – Webb och GIS

Andel positiva (4+5)	G9		G10		G11		G12	
	WEBB		WEBB		WEBB		GIS	
	Enkelt att hitta		Lätt att förstå		Helhetsintryck		Lätt att använda	
Län	Betyg	n	Betyg	n	Betyg	n	Betyg	n
Halland	-	4	-	4	-	4		
Jönköping	83	6	83	6	50	6	-	1
Norrbottn	40	10	100	10	40	10		
Skåne	67	6	83	6	50	6		
Södermanland	-	1	-	1	-	1		
Uppsala	-	1	-	1	-	1		
Västerbotten	-	4	-	4	-	4		
Östergötland	50	13	91	13	80	13		
Samtliga län genomsnitt	60		89		55			

Tabell 5. Mänskliga rättigheter 82, Operativa resultat – Effektivitet och kompetens

Andel positiva (4+5)	G13		G14	
	EFFEKTIVITET OCH KOMPETENS		EFFEKTIVITET OCH KOMPETENS	
	Personal har hög kompetens		Nöjd med handläggningstiden	
Län	Betyg	n	Betyg	n
Halland	83	6	75	6
Jönköping	86	8	100	8
Norrbottn	80	15	70	15
Skåne	89	9	100	9
Södermanland	-	1	-	1
Uppsala	-	4	-	4
Västerbotten	75	6	100	6
Östergötland	90	21	71	21
Samtliga län genomsnitt	84		86	

12. Integration (85)

12.1. Utfall

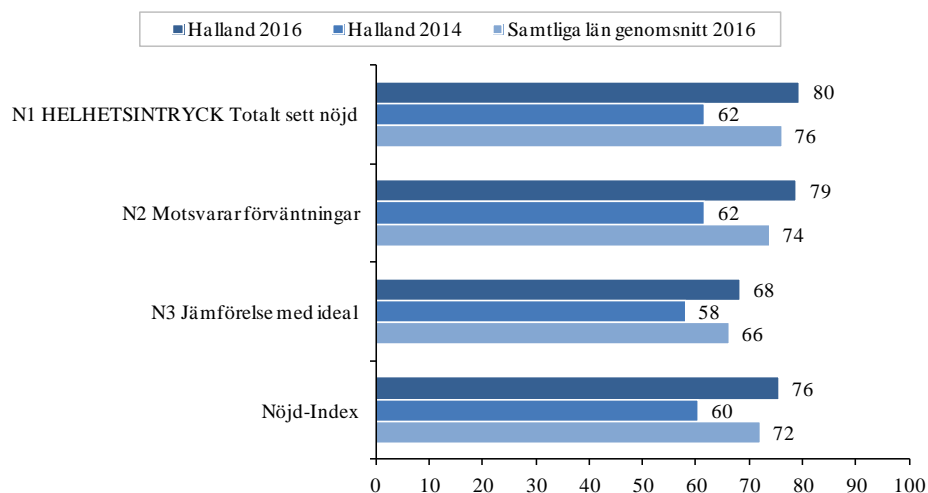
Målsättningen var att genomföra 75 intervjuer per län.

Tabell 1. Integration 85 - Utfall

Län	Urval - Antal	Svar - Antal	Svarsfrekvens - Procent
Dalarna	67	48	72%
Gotland	41	30	73%
Gävleborg	56	34	61%
Halland	27	20	74%
Jönköping	49	37	76%
Kronoberg	19	11	58%
Norrboten	40	29	73%
Skåne	33	18	55%
Stockholm	17	9	53%
Södermanland	41	25	61%
Uppsala	66	38	58%
Västerbotten	78	58	74%
Västernorrland	109	53	49%
Västmanland	97	64	66%
Örebro	90	64	71%
Östergötland	49	28	57%
Totalt	879	566	

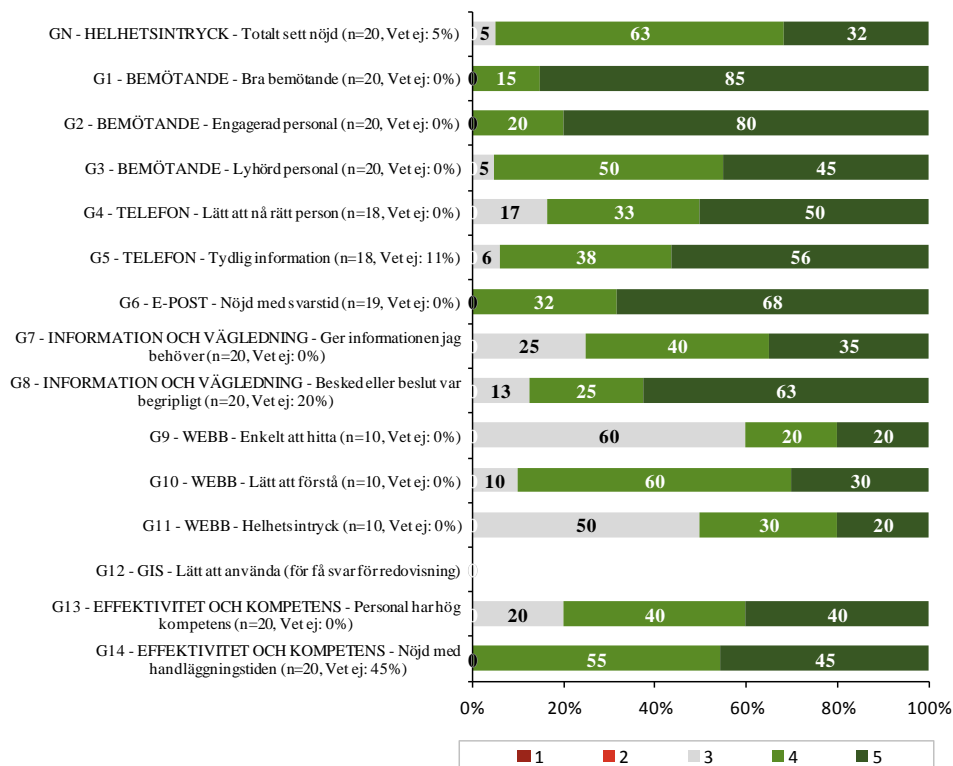
12.2. Nöjd-Index Integration 85

Diagram 1. Integration 85, resultat i jämförelse med samtliga länsstyrelser samt 2014 års resultat.



12.3. Operativt resultat

Diagram 2. Integration 85



12.1. Operativt resultat i förhållande till övriga länsstyrelser

Tabell 2. Integration 85, Operativa resultat – Helhetsintryck och bemötande

Andel positiva (4+5)	GN		G1		G2		G3	
	HELHETSINTRYCK		BEMÖTANDE		BEMÖTANDE		BEMÖTANDE	
	Totalt sett nöjd		Bra bemötande		Engagerad personal		Lyhörd personal	
Län	Betyg*)	n	Betyg	n	Betyg	n	Betyg	n
Dalarna	79	48	96	48	96	48	80	48
Gotland	93	30	97	30	93	30	88	30
Gävleborg	88	34	100	34	94	34	91	34
Halland	95	20	100	20	100	20	95	20
Jönköping	86	37	100	37	95	37	86	37
Kronoberg	80	11	82	11	91	11	70	11
Norrbottn	97	29	100	29	100	29	100	29
Skåne	82	18	100	18	94	18	89	18
Stockholm	67	9	100	9	100	9	78	9
Södermanland	60	25	84	25	88	25	92	25
Uppsala	70	38	92	38	84	38	76	38
Västerbotten	88	58	100	58	93	58	89	58
Västernorrland	89	53	96	53	94	53	87	53
Västmanland	82	64	94	64	92	64	73	64
Örebro	95	64	100	64	100	64	92	64
Östergötland	93	28	100	28	100	28	86	28
Samtliga län genomsnitt	84		96		95		86	

*) Andel positiva (7-10)

Tabell 3. Integration 85, Operativa resultat – Information, vägledning och kommunikation

Andel positiva (4+5)	G4		G5		G6		G7		G8	
	TELEFON		TELEFON		E-POST		INFORMATION OCH VÄGLEDNING		INFORMATION OCH VÄGLEDNING	
	Lätt att nå rätt person		Tydlig information		Nöjd med svarstid		Ger informationen jag behöver		Besked eller beslut var begripligt	
Län	Betyg	n	Betyg	n	Betyg	n	Betyg	n	Betyg	n
Dalarna	77	36	81	36	98	45	83	48	91	48
Gotland	92	13	100	13	84	26	71	30	50	30
Gävleborg	94	18	91	18	94	33	88	34	92	34
Halland	83	18	94	18	100	19	75	20	88	20
Jönköping	59	29	84	29	88	33	81	37	89	37
Kronoberg	89	10	75	10	89	9	73	11	86	11
Norrbottn	86	22	100	22	96	26	100	29	100	29
Skåne	81	16	92	16	100	14	89	18	83	18
Stockholm	67	9	86	9	100	9	88	9	100	9
Södermanland	83	20	86	20	91	23	79	25	82	25
Uppsala	82	26	74	26	88	33	76	38	76	38
Västerbotten	84	50	98	50	94	55	91	58	95	58
Västernorrland	90	30	95	30	93	48	88	53	92	53
Västmanland	65	40	86	40	90	56	75	64	96	64
Örebro	75	40	100	40	98	53	87	64	94	64
Östergötland	86	22	88	22	96	25	86	28	100	28
Samtliga län genomsnitt	81		89		94		83		88	

Tabell 4. Integration 85, Operativa resultat – Webb och GIS

Andel positiva (4+5)	G9		G10		G11		G12	
	WEBB		WEBB		WEBB		GIS	
	Enkelt att hitta		Lätt att förstå		Helhetsintryck		Lätt att använda	
Län	Betyg	n	Betyg	n	Betyg	n	Betyg	n
Dalarna	56	36	79	36	61	36	-	4
Gotland	41	20	88	20	47	20	-	2
Gävleborg	62	24	91	24	60	24	-	3
Halland	40	10	90	10	50	10	-	3
Jönköping	64	25	92	25	60	25	-	3
Kronoberg	50	8	100	8	88	8		
Norrbottn	75	20	95	20	80	20	-	2
Skåne	50	8	100	8	50	8		
Stockholm	63	8	100	8	75	8		
Södermanland	42	20	80	20	50	20	-	1
Uppsala	59	18	94	18	61	18	-	2
Västerbotten	57	50	98	50	67	50	83	7
Västernorrland	63	42	88	42	76	42	-	4
Västmanland	58	46	87	46	68	46	-	1
Örebro	74	54	87	54	69	54	-	2
Östergötland	74	25	87	25	70	25	-	1
Samtliga län genomsnitt	58		91		64		83	

Tabell 5. Integration 85, Operativa resultat – Effektivitet och kompetens

Andel positiva (4+5)	G13		G14	
	EFFEKTIVITET OCH KOMPETENS		EFFEKTIVITET OCH KOMPETENS	
	Personal har hög kompetens		Nöjd med handläggningstiden	
Län	Betyg	n	Betyg	n
Dalarna	89	48	75	48
Gotland	84	30	50	30
Gävleborg	97	34	100	34
Halland	80	20	100	20
Jönköping	83	37	93	37
Kronoberg	73	11	80	11
Norrbottn	100	29	100	29
Skåne	67	18	89	18
Stockholm	89	9	100	9
Södermanland	76	25	78	25
Uppsala	94	38	70	38
Västerbotten	96	58	94	58
Västernorrland	98	53	89	53
Västmanland	85	64	81	64
Örebro	95	64	83	64
Östergötland	89	28	100	28
Samtliga län genomsnitt	87		86	

13. Appendix 1 – Översikt av undersökningen 2016

Nedan presenteras en översikt av samtliga verksamheter som undersökts och vilka länsstyrelser som valt att undersöka de olika verksamhetsområdena.

VERKSAMHET	Bekinge	Dalarna	Gotland	Gävleborg	Halland	Jämtland	Jönköping	Kronoberg	Norrboten	Skåne	Stockholm	Södermanland	Uppsala	Västerboten	Västernorrland	Västmanland	Västra Götaland	Örebro	Östergötland	Antal län per verksamhet
Koncentrationsverksamheter som berör vissa län																				
202 Medborgarskap		x							x	x	x						x		x	6
203 Överförmyndare		x							x	x	x				x		x		x	7
Gemensamma verksamheter 2016																				
402 Detaljplaner, områdesbestämmelser enligt PBL	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	19
403 Överklaganden av kommunens beslut enligt PBL	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	18
404 Tillsyn, vägledning och uppföljning PBL		x	x	x			x	x	x	x	x						x	x	x	12
407 Fastighetsbildning och frågor kring markanvändning			x	x	x			x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	15
531 Prövning av vattenverksamhet	x	x	x	x	x		x	x	x	x	x	x			x	x	x	x	x	17
535 Tillsyn av vattenverksamhet	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	19
562 Prövning av avfall och producentansvar	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	19
566 Tillsyn av avfall och producentansvar	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	19
80 Jämställdhet		x	x	x	x		x	x	x	x	x			x	x	x			x	14
81 Nationella minoriteter				x						x										3
82 Mänskliga rättigheter				x		x			x	x			x	x	x					9
85 Integration		x	x	x	x		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x			x	16
Valfria tilläggsverksamheter																				
215 Bingo																			x	1
2826 Offentlig kontroll av djurskydd																			x	1
302 Företagsstöd inom regional tillväxt																x				1
4232 Klimatinvesterstöd		x								x									x	4
525 Samråd enligt 12 kap 6 §MB								x												1
575 Tillsyn av förorenade områden																			x	1
606 Jordbruksfastigheter											x					x	x			3
Antal verksamheter per län	6	12	12	10	10	5	10	11	13	15	13	9	11	9	12	11	13	10	13	205

14. Appendix 2 – Enkät

Appendix 2 innehåller en sammanställning av de gemensamma frågor som årets brukarundersökning baserats på. Texten XX har i enkäterna bytts ut mot en text anpassad efter det enskilda verksamhetsområdet. Texten LÄN har bytts ut mot respektive läns namn. En del av frågorna har inte riktats till samtliga verksamhetsområden, vilket noteras efter frågans formulering. Två av frågorna har endast ställts till Verksamhetsområde 535, 562 samt 566 för Stockholms län.

Helhetsbedömning – Nöjdindex (NI):

(G) 1. Om du tänker på Länsstyrelsens samlade arbete med XX. (G)

- A. Hur nöjd eller missnöjd är du med Länsstyrelsen i LÄN? (1=mycket missnöjd, till 10=mycket nöjd + vet ej)
- B. Hur väl motsvarar Länsstyrelsen i LÄNs arbete dina förväntningar? (1=inte alls, till 10=helt och hållet + vet ej)
- C. Föreställ dig en Länsstyrelse som arbetar på ett i alla avseenden perfekt sätt. Hur pass nära eller långt ifrån tycker Du att Länsstyrelsen i LÄN ligger jämfört med detta ideal? (1=mycket långt ifrån till 10=mycket nära + vet ej)

Kontaktvägar:

(G) 2. Hur har du haft kontakt med Länsstyrelsen i LÄN? (flervalsfråga)

- Möten
- Telefon
- Epost
- Webbplatsen
- Skriftlig kommunikation i brev (exempelvis yttranden, beslut, inskick av handlingar)
- Besök och kontroller
- Utbildningar och konferenser
- Endast via beslut (skriftlig envägskommunikation)
- Annat sätt → Vilket?

(G) 3. På vilket sätt skulle du vilja komma i kontakt med Länsstyrelsen?

- Personliga möten (träffar, konferenser)
- Telefon
- E-post
- Mina sidor på webben
- Länsstyrelsens webbplats (e-tjänst, chatt, information)
- Sociala medier (twitter, instagram, facebook)
- Skriftligen, via brev (yttranden, beslut, inskick av handlingar)
- Endast via beslut (skriftlig envägskommunikation)
- Ej aktuellt/Har inget behov → Motivera
- Annat sätt → Vilket?

Bas: Alla, förutom de som svarat "Ej aktuellt/har inget behov" i fråga 3.

(G) 4. Har du några specifika önskemål eller kommentar om dina framtida behov av kontaktvägar med Länsstyrelsen? (Öppen)

Bas fråga 5-8: Alla, förutom VÄS-kod 80,81,82, 85, 402, 403, 404

(G) 5. Fick du, i förväg veta ungefär hur lång tid ärendet skulle ta?

Ja

Nej

Vet ej

(G) 6. Hur lång tid tog ditt ärende?

0-2 månader

3-5 månader

6 månader eller mer

Vet inte/ärendet ej avslutat/ej aktuellt

(G) 7. Fick du bekräftelse eller kvittens på att ditt ärende hade tagits emot/kommit in?

Ja

Nej -> Gå till fråga 9

Vet ej -> Gå till fråga 9

Bas: Alla som svarat "Ja" på Fråga 7.

(G) 8. I vilken form fick du bekräftelse på ditt ärende från Länsstyrelsen?

Via brev

Via e-post

Muntligen

Vet inte

Personalens bemötande

(G) 9. Bemötande (1=tar helt avstånd, 5= Instämmer helt + vet ej.)

Jag får ett bra bemötande av personalen på Länsstyrelsen

Länsstyrelsens personal är engagerad

Länsstyrelsens personal är lyhörd

Tillgänglighet via telefon

Bas 10-11: Alla som svarat "Kontakt via telefon" på Fråga 2.

(G) 10. Tillgänglighet via telefon (1 tar helt avstånd, 5= Instämmer helt + vet ej.)

Det är lätt att nå rätt person inom Länsstyrelsen

Jag fick tydlig information avseende mitt ärende

11. Hur tycker du att Länsstyrelsen kan förbättra sin tillgänglighet via telefon? (Öppen)

Tillgänglighet via e-post

Bas 12-13: Alla som svarat "Kontakt via e-post" på Fråga 2.

12. Tillgänglighet via e-post (1=tar helt avstånd, 5= Instämmer helt + vet ej.)

Jag är nöjd med den tid det tar att få svar på e- post från Länsstyrelsen

13. Har du några specifika önskemål eller kommentarer om hur Länsstyrelsen kan förbättra sin tillgänglighet via e-post? [ÖPPEN]

Information och vägledning

14. Information och vägledning (1=tar helt avstånd, 5= Instämmer helt + vet ej.)

Länsstyrelsen ger mig den information jag behöver

Länsstyrels besked eller beslut var begripligt

15. Hur skulle Länsstyrelsen kunna förbättra sin information till dig?

16. Har du besökt Länsstyrelsens webbplats under det senaste året?

Ja

Nej-> Gå till fråga 21

Vet ej -> Gå till fråga 21

Webbplats

Bas 17-18: Alla som svarat "Ja, har besökt webbplatsen under det senaste året" på fråga 16.

17. Länsstyrelsens webbplats (1=tar helt avstånd, 5= Instämmer helt + vet ej.)

Hur enkelt är det att hitta den information du behöver på Länsstyrelsens webbplats?

Hur enkelt är det att förstå informationen som presenteras på Länsstyrelsens webbplats?

Vad är ditt helhetsintryck av Länsstyrelsens webbplats?

Bas 18: Alla förutom VÄS-kod 5622 samt 5662.

18. Har du använt GIS-tjänster/kartor på webbplatsen under det senaste året? (GIS = geografiska informationssystem)

Ja

Nej -> Gå till fråga 20

Vet ej -> Gå till fråga 20

Alla som svarat "Ja" på fråga 18.

19. Hur lätt var GIS-tjänsterna/kartorna att använda? (1=tar helt avstånd, 5= Instämmer helt + vet ej.)

Bas: Alla som svarat "Ja, har besökt webbplatsen under det senaste året" på fråga 16.

20. Hur tycker du att Länsstyrelsens webbplats kan förbättras? [ÖPPEN]

Effektivitet, kompetens och vägledning.

21. Effektivitet och kompetens (1=tar helt avstånd, 5= Instämmer helt + vet ej.)

Länsstyrelsens personal har hög kompetens inom XX

Jag är nöjd med handläggningstiden av mitt ärende

22. Har du några andra synpunkter eller förslag på förbättringar om Länsstyrelsens arbete med XX? ÖPPEN

Bas: Endast för VÄS 2826, Västra Götalands län.

23. Har du svarat på frågorna som privatperson eller företag?

Privatperson

Företag

24. Kön

Man

Kvinna

Anmälningssblanketten samt underrättelsen

Bas: Endast för VÄS 566, Stockholms län.

25 A. Anmälningssblanketten samt underrättelsen

Anmälningssblanketten av lätt att hitta

Det var lätt att förstå hur anmälningssblanketten skulle fyllas i

Underrättelsen var korrekt

Underrättelsen var lätt att förstå

Anmälningssblanketten samt beslutet

Bas: Endast för VÄS 562 och 5351, Stockholms län.

25 B. Anmälningssblanketten samt underrättelsen

Anmälningssblanketten av lätt att hitta

Det var lätt att förstå hur anmälningssblanketten skulle fyllas i

Underrättelsen var korrekt

Underrättelsen var lätt att förstå

Länsstyrelsen motiverade sitt beslut tydligt

Intervjuarmanus: Ett stort tack för att du tog dig tid till att medverka i den här undersökningen.

Blekinge
Dalarna
Gotland
Gävleborg
Halland
Jämtland
Jönköping
Kronoberg
Norrbotten
Skåne

Stockholm
Södermanland
Uppsala
Västerbotten
Västernorrland
Västmanland
Västra Götaland
Örebro
Östergötland



Länsstyrelserna
