



Länstyrelserna



Resultat av en länsstyrelsegemensam brukarundersökning 2012
Länstyrelsen Södermanlands län

Länsrapport 2012 – Länsstyrelsen i Södermanlands län

Uppdrag: Länsstyrelsegemensam brukarundersökning 2012
Beställare: Länsstyrelserna
Kontaktperson beställaren: Karin Klamfelt Länsstyrelsen i Västra Götalands län
Projektledare Markör: Linda Bååk, Jonas Karlsson och Roger Söderkvist
Undersökningsperiod: September 2012

Förord

År 2009 togs initiativ att utveckla en gemensam brukarundersökning, i syfte att skapa en strukturerad form för att ta till vara externa synpunkter i länsstyrelsernas förbättringsarbete. En metod för genomförande och en plattform för samverkan utvecklades i samverkan mellan ett antal länsstyrelser. Arbetet fick positiv uppmärksamhet och ingår sedan 2010 som ett delprojekt till Ledningsinformation i samverkan (LISA). Utfallet av undersökningen är ett av de prioriterade nyckeltal som årligen mäts och jämförs mellan länsstyrelserna.

Syftet med den gemensamma brukarundersökningen är att följa upp utvalda verksamheter och få in underlag till förbättringsarbetet. Genom att undersökningen genomförs i samverkan skapas möjligheter till jämförelse mellan länsstyrelserna och ett tillfälle att identifiera goda exempel.

År 2012 genomförs den gemensamma brukarundersökningen för fjärde gången och samtliga 21 länsstyrelser deltar. Även i år är undersökningen ett delprojekt till LISA, där planeringsrådet för EA/SLS fungerar som styrgrupp. Projektsamordningen har delegerats till Länsstyrelsen i Västra Götalands län, med stöd av kontaktpersoner vid varje länsstyrelse.

Arbetet med brukarundersökning 2012 inleddes i april. Beslut om genomförande av undersökningen fastställdes i slutet av maj månad av projektets styrgrupp, efter att samtliga länsstyrelser fått lämna synpunkter. Fyra verksamheter med skilda målgrupper har i år undersökts av samtliga länsstyrelser. Tre av dessa verksamheter har undersökts tidigare år, vilket ger möjlighet att följa resultatet över tid och se effekten av genomförda förbättringsåtgärder i verksamheten. Totalt ingår 19 olika verksamheter i den länsstyrelsegemensamma brukarundersökningen 2012, genom att flera länsstyrelser utnyttjat möjligheten med tilläggsverksamheter.

Resultatet av undersökningen presenteras i denna länsrapport med tillhörande bilagor. Det finns också en övergripande resultatrapport, för att ge en bild av länsstyrelsernas resultat. 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 Markör Marknad och Kommunikation AB.

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. För att underlätta detta har i år samverkan initierats med de länsstyrelsegemensamma projekten Förenkla på riktigt och P4-projektet.

Innehåll

1.	Om undersökningen.....	4
2.	Detaljplaner (402).....	6
3.	Stöd till landsbygdsutvecklingsåtgärder, företagsstöd (602).....	11
4.	Tillstånd och dispenser avseende naturskydd (521)	17
5.	Överklagade lovärenden (4032)	22
6.	Appendix 1 – Frågeformulär	26

1. Om undersökningen

Länsstyrelserna har genom ett samverkansprojekt under 2012 genomfört en gemensam brukarundersökning inom ett antal verksamheter. Följande fyra verksamheter har undersökts av samtliga länsstyrelser.

- Detaljplaner (402), undersöktes även 2009 av nio länsstyrelser
- Stöd till landsbygdsutvecklingsåtgärder, företagsstöd (602), undersöktes även 2009 av nio länsstyrelser
- Tillstånd och dispenser avseende naturskydd (521), undersöktes även 2010 av 19 länsstyrelser
- Överklagande kommuns beslut enligt plan- och bygglagen (403)¹

1.1. Kortfattad beskrivning av undersökningens genomförande

Datainsamlingen har för samtliga verksamhetsområden i brukarundersökningen genomförts med hjälp av telefonintervjuer i september 2012.

Specifik information om urvalsförfarande och målgrupp presenteras i inledningen av respektive verksamhetsområdes resultatredovisning. Privatpersoner har främst sökts under kvällar och helger medan organisationer/myndigheter primärt har sökts dagtid måndag till fredag. För de verksamheter där jämförelser över tid redovisas noteras eventuella förändringar i frågeformulären i metodbilagan (Bilaga 1 – Metod).

¹ Undersökningen består av två delar. Samtliga länsstyrelser har undersökt *Överklagade lovärenden* (4032) och fem länsstyrelser har även undersökt *Överklagade detaljplaner* (4031). Länsstyrelserna deltar i den/de delar där tillräckligt ärendeunderlag återfanns.

1.2. 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 Länsstyrelsen (Nöjd-index och övriga frågor). För verksamhetsområden där minst 75 intervjuer har genomförts redovisas resultatet av en statistisk prioriteringsanalys som ett underlag för arbetet med att finna förbättringsområden. I de fall där verksamheten undersökts tidigare presenteras därefter jämförelser med tidigare års resultat innan kapitlet avslutas med en jämförelse med övriga länsstyrelser.

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 länsrapport hör två appendix;

- Frågeformulär för de verksamhetsområden som Länsstyrelsen undersökt
- Fritextsvar för de verksamhetsområden som Länsstyrelsen undersökt (bilaga)

1.3. Övrig resultatredovisning

Förutom länsrapporten finns även kompletterande och fördjupande redovisning av resultaten från brukarundersökningen. Detta material presenteras i form av en fristående, övergripande resultatrapport med tillhörande appendix.

I den övergripande resultatrapporten presenteras resultaten för samtliga länsstyrelser i en övergripande, sammanfattande rapport. I denna resultatrapport redovisas och analyseras resultatet för de fyra verksamheter som undersökts av samtliga länsstyrelser. Det finns också en sammanfattning av resultatet för samtliga tilläggsverksamheter i undersökningen. Rapporten är att se som ett komplement till de 21 länsrapporterna och kan läsas fristående. Den tilltänkta målgruppen för den övergripande resultatrapporten är intressenter med behov av en övergripande bild av samtliga länsstyrelserns arbete.

Bifogat leveransen återfinns även fullständig rådata för samtliga verksamhetsområden samt följande bilagor (separata dokument/filer);

- Metod – utförlig beskrivning av undersökningens genomförande och de statistiska bearbetningarna. Filnamn: Bilaga 1 – Metod
- Tabeller – fullständiga totaltabeller per verksamhetsområde samt, i förekommande fall, bryttabeller utifrån undergrupper. Filnamn:
 - o Bilaga 2 – Tabeller VÄS 402
 - o Bilaga 3 – Tabeller VÄS 602
 - o Bilaga 4 – Tabeller VÄS 521
 - o Bilaga 5 – Tabeller VÄS 4031
 - o Bilaga 6 – Tabeller VÄS 4032
 - o Bilaga 7 – Tabeller VÄS 206
 - o Bilaga 8 – Tabeller VÄS 207
 - o Bilaga 9 – Tabeller VÄS 215
 - o Bilaga 10 – Tabeller VÄS 2826
 - o Bilaga 11 – Tabeller VÄS 2827
 - o Bilaga 12 – Tabeller VÄS 4311
 - o Bilaga 13 – Tabeller VÄS 525
 - o Bilaga 14 – Tabeller VÄS 526
 - o Bilaga 15 – Tabeller VÄS 551
 - o Bilaga 16 – Tabeller VÄS 562
 - o Bilaga 17 – Tabeller VÄS 6022
 - o Bilaga 18 – Tabeller VÄS 700
 - o Bilaga 19 – Tabeller VÄS 705
 - o Bilaga 20 – Tabeller VÄS 801

2. Detaljplaner (402)

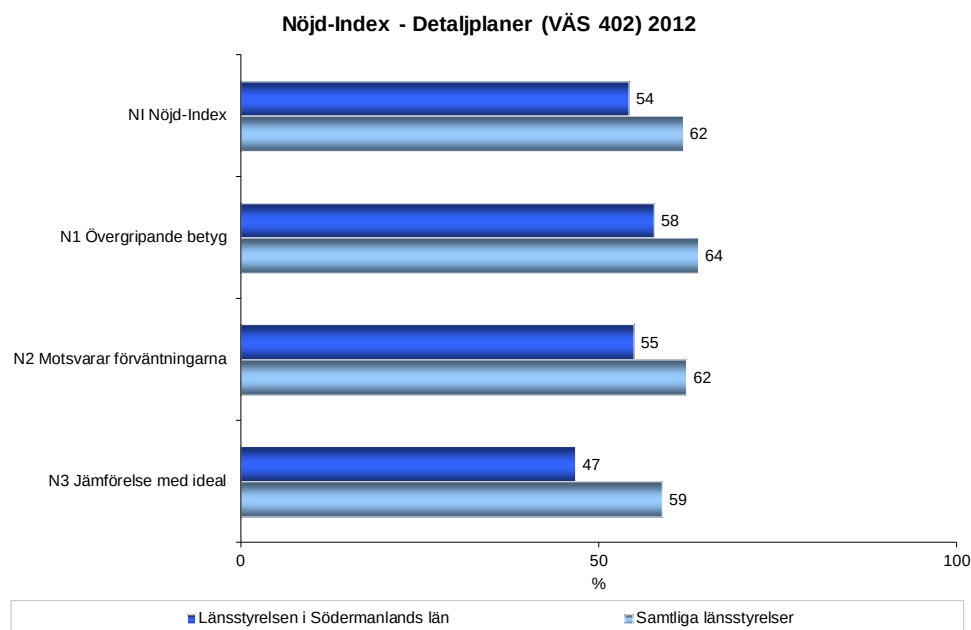
Detaljplaner är ett av de gemensamma verksamhetsområdena som har undersökts vilket medför att jämförelser kan göras med samtliga länsstyrelser. Länsstyrelsen i Södermanland genomförde tillsammans med åtta andra länsstyrelser även 2009 en brukarundersökning inom verksamhetsområdet. Undersökningen omfattar kommunala tjänstemän i detaljplanefrågor (ex. detaljplaneansvarig, planchef, stadsarkitekt, planhandläggare) vid länets samtliga kommuner. Ett register har sammanställts av respektive länsstyrelse utifrån ett antal fasta kriterier. I urvalsdefinitionen fastslås att kontaktpersonen bör ha haft kontakt med Länsstyrelsen minst två gånger det senaste året (via telefon, möte, seminarium etc.) samt att minst en kontaktperson per kommun ska inkluderas. Målsättningen var att genomföra så många intervjuer som möjligt. Resonemang angående svarsviljan återfinns i totalrapporten.

Utfall - Detaljplaner (VÄS 402)

	Kommuner	Kontaktpersoner	Svar	Svarsfrekvens	Vägrare
	Antal	Antal	Antal	Procent	Antal
Blekinge	5	23	19	83	0
Dalarna	15	24	22	92	1
Gotland	1	9	9	100	0
Gävleborg	10	22	17	77	1
Halland	6	21	18	86	0
Jämtland	8	12	11	92	0
Jönköping	13	38	28	74	4
Kalmar	12	21	19	90	0
Kronoberg	8	13	11	85	0
Norrbottn	14	34	27	79	0
Skåne	33	57	46	81	1
Stockholm	26	59	51	86	1
Södermanland	9	18	16	89	0
Uppsala	8	20	14	70	1
Värmland	16	27	21	78	3
Västerbotten	15	21	17	81	2
Västernorrland	7	28	20	71	1
Västmanland	10	30	15	50	4
Västra Götaland	49	52	43	83	2
Örebro	12	24	18	75	0
Östergötland	13	35	26	74	1
Totalt	290	588	468		22

2.1. Nöjd-index

Nöjd-Index (NI) är en sammanvägning av resultatet på tre delfrågor. NI varierar mellan 0 och 100, där 0 är lägsta möjliga resultat och 100 är högsta möjliga resultat.



Länsstyrelsen i Södermanlands län har ett Nöjd-Index på 54 för sitt arbete med detaljplaner. Det är åtta enheter lägre än genomsnittligt Nöjd-Index för samtliga länsstyrelser.

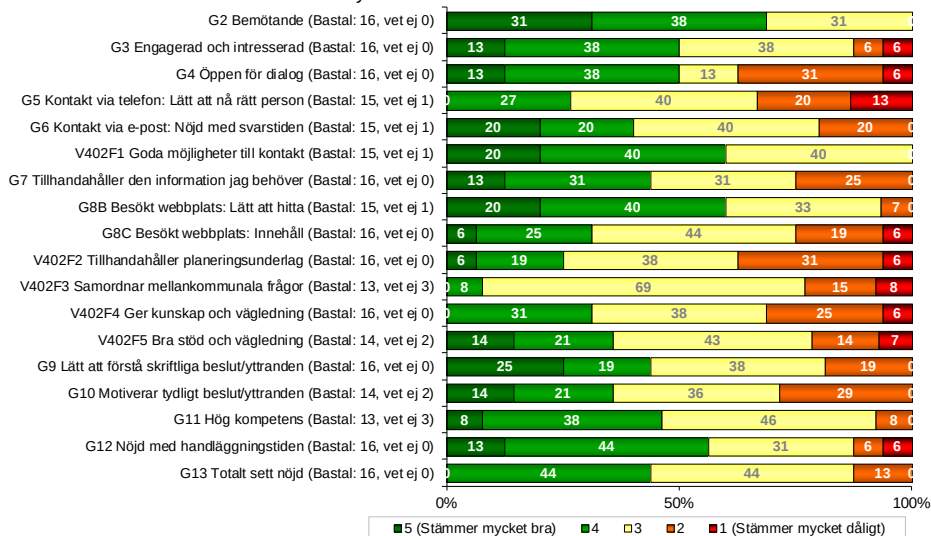
2.2. Operativa resultat

Intervjupersonerna fick utöver NI-frågorna ta ställning till 18² påståenden om olika aspekter av Länsstyrelsens arbete med detaljplaner. Påståendena har bedömts på en skala från 1 till 5 där 1 betyder att påståendet stämmer mycket dåligt och 5 att det stämmer mycket bra. Bastal finns presenterat inom parentes vid varje påstående. Inom parentes noteras även antalet som svarat vet ej/ej berörd på respektive påstående. Påståenden som färre än fem personer tagit ställning till redovisas inte i digrammet. Fullständiga resultat återfinns i tabellbilagan.

² Gotland som endast har en kommun har inte svarat på fråga V402f3 om mellankommunal samordning. Därmed har respondenter från Gotlands län svarat på 17 påståenden.

Operativa resultat - Detaljplaner (VÄS 402) 2012

Länsstyrelsen i Södermanlands län



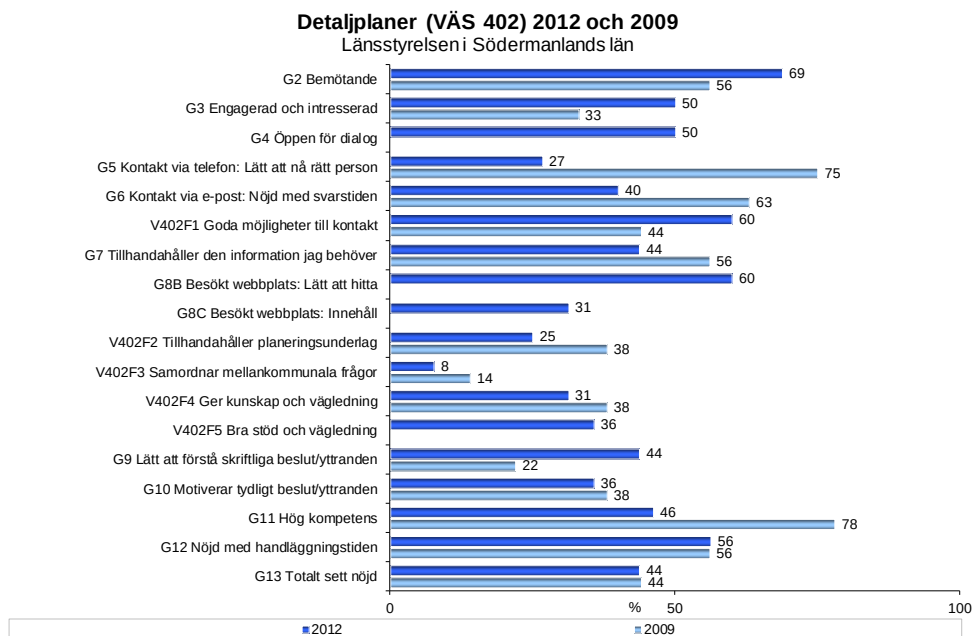
De tre påståenden som högst andel instämmer i för Länsstyrelsen i Södermanlands läns arbete inom detaljplaner är; Bemötande, Goda möjligheter till kontakt och Besökt webbplats: Lätt att hitta. De tre påståenden som lägst andel instämmer i är; Samordnar mellankommunala frågor, Tillhandahåller planeringsunderlag och Kontakt via telefon: Lätt att nå rätt person.

2.3. Förslag till förbättringar

I undersökningen ställdes öppna följdfrågor till ett antal av de frågor som besvarades på en fast svarsskala. Undersökningen avslutades även med en helt öppen fråga där respondenten gavs möjlighet att lämna synpunkter eller förslag på förbättringar avseende Länsstyrelsens arbete med detaljplaner. Samtliga fritextsvar redovisas i appendix 2.

2.4. Resultat i förhållande till tidigare undersökning

Länsstyrelsen i Södermanlands län genomförde även 2009 en brukarundersökning inom verksamhetsområdet. I diagrammet nedan jämförs andelen som svarat en fyra eller en femma av de som tagit ställning till påståendena respektive år.



De tre påståenden som uppvisar de största förbättringarna för Länsstyrelsen i Södermanlands läns arbete inom detaljplaner är; Lätt att förstå skriftliga beslut/yttranden, Engagerad och intresserad samt Goda möjligheter till kontakt. De tre påståenden med de största försämringarna är; Kontakt via telefon: Lätt att nå rätt person, Hög kompetens och Kontakt via e-post: Nöjd med svarstiden.

2.5. Resultat i förhållande till andra länsstyrelser

Ett av de primära syftena med den gemensamma brukarundersökningen är att möjliggöra jämförelser av resultaten mellan länsstyrelserna. Utifrån detta syfte presenteras nedan en tabell med resultatet presenterat i form av nyckeltal för samtliga länsstyrelser. Nyckeltalen baseras på andelen som svarat en fyra eller en femma av de som tagit ställning till respektive påstående. Det högsta respektive lägsta värdet för varje påstående har markerats med grönt respektive rött. Vid jämförelser mellan olika länsstyrelser bör hänsyn tas till exempelvis målgruppernas storlek och ärendehantering.

Operativa resultat - Detaljplaner (VÄS 402)

Frågor	Andel höga betyg (4+5)																					
	Blekinge	Dalarna	Gotland	Gävleborg	Halland	Jämtland	Jönköping	Kalmar	Kronoberg	Norrbotten	Skåne	Stockholm	Södermanland	Uppsala	Värmland	Västerbotten	Västernorrland	Västmanland	Västra Götaland	Örebro	Östergötland	Samtliga länsstyrelser
G2 Bemötande	89	100	100	94	100	100	100	89	100	85	84	94	69	86	95	100	70	100	90	100	100	93
G3 Engagerad och intresserad	68	95	100	71	100	60	93	63	82	81	80	78	50	79	90	100	85	100	86	72	96	82
G4 Öppen för dialog	79	91	75	76	47	56	78	37	73	73	49	76	50	64	81	100	50	79	62	56	79	68
G5 Kontakt via telefon:																						
Lätt att nå rätt person	65	76	63	50	75	50	70	59	55	60	55	27	27	55	47	94	44	85	50	71	45	58
G6 Kontakt via e-post:																						
Nöjd med svarstiden	67	86	67	47	87	80	88	61	70	77	64	33	40	64	45	88	67	69	58	69	78	67
V402F1 Goda möjligheter till kontakt	79	77	100	65	61	55	89	67	82	52	58	29	60	64	75	63	55	87	79	88	77	70
G7 Tillhandahåller den information jag behöver	67	60	33	56	39	27	62	24	45	60	52	47	44	57	45	73	58	57	54	50	61	51
G8B Besökt webbplats:																						
Lätt att hitta	44	48	50	47	56	18	26	28	45	36	42	45	60	40	53	33	36	25	46	50	52	42
G8C Besökt webbplats:																						
Innehåll	50	50	33	36	44	10	35	18	27	16	36	25	31	25	13	33	23	25	33	27	33	30
V402F2 Tillhandahåller planeringsunderlag	47	59	44	56	59	60	61	16	45	36	43	37	25	31	50	67	44	40	42	56	57	46
V402F3 Samordnar mellankommunala frågor	63	60		46	27	33	40	14	40	47	28	28	8	58	53	67	42	57	41	41	56	42
V402F4 Ger kunskap och vägledning	53	86	44	35	44	45	78	35	73	54	29	60	31	43	48	59	35	60	45	56	62	51
V402F5 Bra stöd och vägledning	74	68	25	44	82	45	65	35	55	59	36	55	36	38	55	63	58	73	55	50	79	55
G9 Lätt att förstå skriftliga beslut/yttranden	53	59	44	63	67	55	75	58	73	85	53	63	44	64	43	94	75	71	67	56	64	63
G10 Motiverar tydligt beslut/yttranden	63	64	56	31	61	45	82	63	73	78	51	63	36	64	52	100	75	57	51	50	72	61
G11 Hög kompetens	79	90	78	27	83	64	79	44	82	72	47	80	46	50	65	100	44	73	58	61	75	67
G12 Nöjd med handläggningstiden	50	41	33	60	94	36	77	61	73	41	65	14	56	62	38	100	63	86	35	72	42	57
G13 Totalt sett nöjd	68	86	67	47	50	45	89	32	73	59	53	47	44	64	57	100	55	80	53	72	81	63

De två påståenden där Länsstyrelsen i Södermanlands län uppvisar högre betyg i jämförelse med snittet för samtliga länsstyrelser är; Besökt webbplats: Lätt att hitta och Besökt webbplats: Innehåll. De tre påståenden med lägst betyg i förhållande till genomsnittet är; Samordnar mellankommunala frågor, Engagerad och intresserad samt Kontakt via telefon: Lätt att nå rätt person.

3. Stöd till landsbygdsutvecklingsåtgärder, företagsstöd (602)

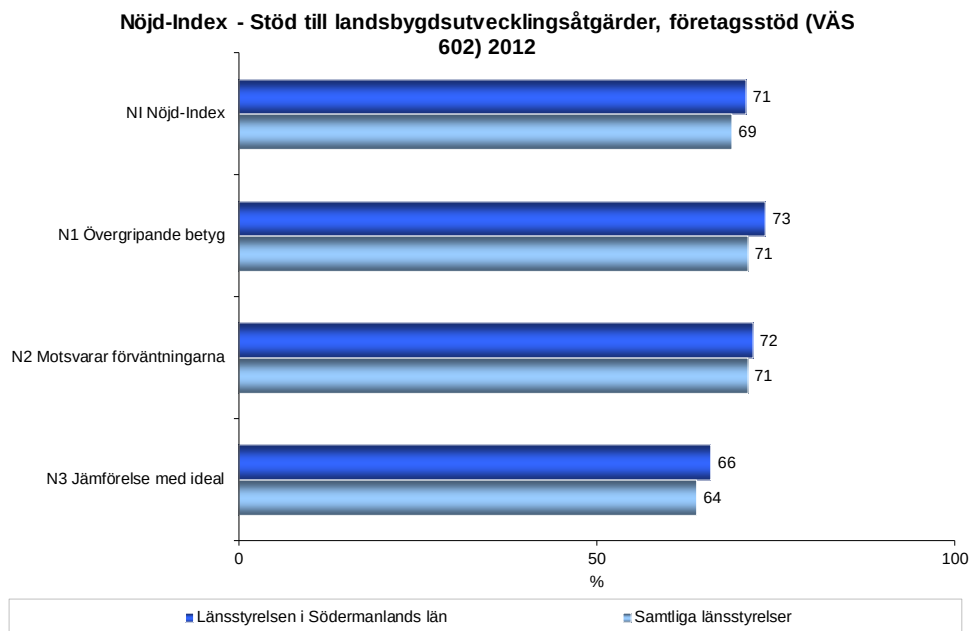
Företagsstöd inom landsbygdsprogrammet är ett av de gemensamma verksamhetsområdena som har undersökts vilket medför att jämförelser kan göras med samtliga länsstyrelser. Länsstyrelsen i Södermanlands län genomförde tillsammans med åtta andra länsstyrelser även 2009 en brukarundersökning inom verksamhetsområdet. Urvalet hämtades ur Jordbruksverkets register (DAWA-statistik) och avgränsades till att gälla landsbygdsföretag som fått beslut om utbetalning av företagsstöd under perioden 2011-01-01–2012-05-30. Urvalet rensades från poster som helt saknade kontaktuppgifter samt från dubletter utifrån kundnummer. Målsättningen var att genomföra så många intervjuer som möjligt med en övre gräns på 75 intervjuer per län. För Skåne och Västra Götaland var den övre gränsen 100 intervjuer på län då ärendantalet var betydligt större hos dem än hos övriga länsstyrelser. Resonemang angående svarsviljan återfinns i totalrapporten.

Utfall -Stöd till landsbygdsutvecklingsåtgärder, företagsstöd (VÄS 602)

	Ärenden	Urval	Svar	Svarsfrekvens	Vägrare
	Antal	Antal	Antal	Antal	Antal
Blekinge	95	80	62	78	1
Dalarna	111	105	75	Mål uppfyllt	6
Gotland	47	45	32	71	3
Gävleborg	116	85	63	74	4
Halland	216	175	75	Mål uppfyllt	9
Jämtland	209	170	75	Mål uppfyllt	4
Jönköping	171	153	75	Mål uppfyllt	6
Kalmar	140	135	75	Mål uppfyllt	5
Kronoberg	154	142	75	Mål uppfyllt	4
Norrbottn	144	122	75	Mål uppfyllt	1
Skåne	511	426	100	Mål uppfyllt	6
Stockholm	96	86	61	71	4
Södermanland	125	113	75	Mål uppfyllt	6
Uppsala	97	90	75	Mål uppfyllt	3
Värmland	144	125	75	Mål uppfyllt	3
Västerbotten	112	100	63	63	8
Västernorrland	125	110	75	Mål uppfyllt	5
Västmanland	94	76	54	71	5
Västra Götaland	673	572	100	Mål uppfyllt	6
Örebro	132	111	75	Mål uppfyllt	3
Östergötland	163	131	75	Mål uppfyllt	2
Totalt	3 675	3 152	1 510		94

3.1. Nöjd-Index

Nöjd-Index (NI) är en sammanvägning av resultatet på tre delfrågor. NI varierar mellan 0 och 100, där 0 är lägsta möjliga resultat och 100 är högsta möjliga resultat.

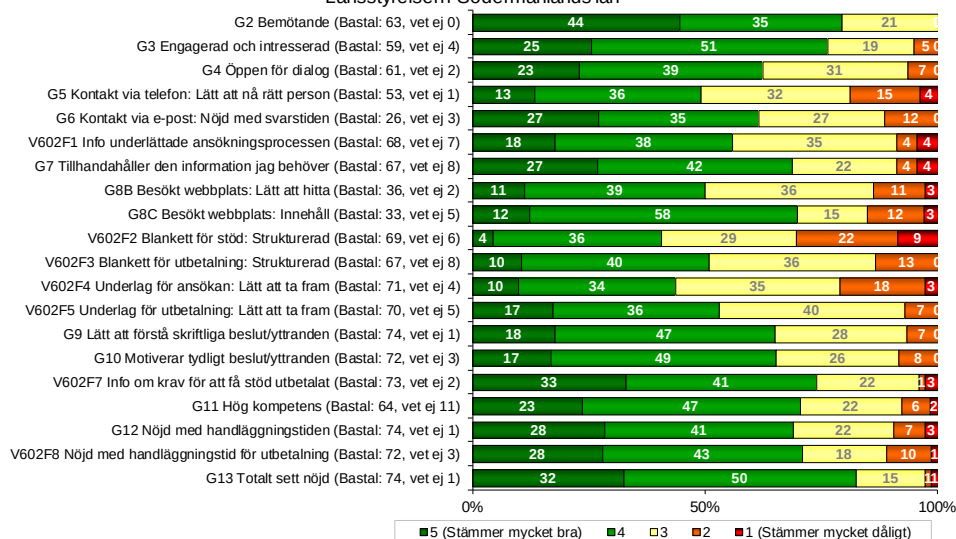


Länsstyrelsen i Södermanlands län har ett Nöjd-Index på 71 för sitt arbete med företagsstöd inom landsbygdsprogrammet. Det är två enheter högre än genomsnittligt Nöjd-Index för samtliga länsstyrelser.

3.2. Operativa resultat

Intervjupersonerna fick utöver NI-frågorna ta ställning till 20 påståenden om olika aspekter av Länsstyrelsens arbete med företagsstöd inom landsbygdsprogrammet. Påståendena har bedömts på en skala från 1 till 5 där 1 betyder att påståendet stämmer mycket dåligt och 5 att det stämmer mycket bra. Bästal finns presenterat inom parentes vid varje påstående. Inom parentes noteras även antalet som svarat vet ej/ej berörd på respektive påstående. Påståenden som färre än fem personer tagit ställning till redovisas inte i diagrammet. Fullständiga resultat återfinns i tabellbilagan.

Operativa resultat - Stöd till landsbygdsutvecklingsåtgärder, företagsstöd (VÄS 602) 2012
Länsstyrelsen i Södermanlands län



De tre påståenden som högst andel instämmer i för Länsstyrelsen i Södermanlands läns arbete med företagsstöd inom landsbygdsprogrammet är; Totalt sett nöjd, Bemötande samt Engagerad och intresserad. De tre påståenden som lägst andel instämmer i är; Blankett för stöd: Strukturerad, Underlag för ansökan: Lätt att ta fram och Kontakt via telefon: Lätt att nå rätt person.

3.3. Förbättringsområden

Som stöd för Länsstyrelsen i Södermanlands län verksamhetsförbättring för arbetet med företagsstöd inom landsbygdsprogrammet har undersökningsresultaten analyserats statistiskt. Prioriteringsanalysen svarar på frågan vilka frågor som bör prioriteras med hänsyn till deras nuvarande betyg och påverkan på den övergripande nöjdheten. För vidare beskrivningar av analysen hänvisas till bifogad metodbilaga (bilaga 1).

Resultatet av analysen presenteras med hjälp av en prioriteringsmatris³. I matrisens två övre fält är frågans betyg högre än medianen för verksamhetsområdet och i de två nedre fälten är frågans betyg lägre. I matrisens två högra fält är sambandet starkare än medianen för verksamhetsområdet och i de två vänstra fälten är sambandet svagare. I det nedre högre hörnet under rubriken *Utveckla* återfinns de frågor som enligt analysen bör prioriteras. Dessa frågor har förhållandevis låga betyg och ett starkt samband med den övergripande nöjdheten.

³ Frågor som inte har en statistiskt säkerställd påverkan på den övergripande nöjdheten är markerade med * i matrisen.

Prioriteringsmatris - Stöd till landsbygdsutvecklingsåtgärder,
Länsstyrelsen i Södermanlands län

Betyg	Median 65	Bevara ▪ G8C Besökt webbplats: Innehåll* ▪ G9 Lätt att förstå skriftliga beslut/yttranden* ▪ G10 Motiverar tydligt beslut/yttranden ▪ V602F7 Info om krav för att få stöd utbetalat	Framgångsfaktorer ▪ G2 Bemötande ▪ G3 Engagerad och intresserad ▪ G7 Tillhandahåller den information jag behöver ▪ G11 Hög kompetens ▪ G12 Nöjd med handläggningstiden ▪ V602F8 Nöjd med handläggningstid för utbetalning
		Bevaka ▪ G5 Kontakt via telefon: Lätt att nå rätt person* ▪ G8B Besökt webbplats: Lätt att hitta* ▪ V602F2 Blankett för stöd: Strukturerad ▪ V602F4 Underlag för ansökan: Lätt att ta fram ▪ V602F5 Underlag för utbetalning: Lätt att ta fram*	Utveckla ▪ G4 Öppen för dialog ▪ G6 Kontakt via e-post: Nöjd med svarstiden ▪ V602F1 Info underlättade ansökningsprocessen ▪ V602F3 Blankett för utbetalning: Strukturerad

Median
0,36

Samband med Nöjd-Index

För Länsstyrelsen i Södermanlands arbete med företagsstöd inom landsbygdsprogrammet bör förbättringsarbetet inom; Öppen för dialog, Kontakt via e-post: Nöjd med svarstiden, Info underlättade ansökningsprocessen och Blankett för utbetalning: Strukturerad prioriteras.

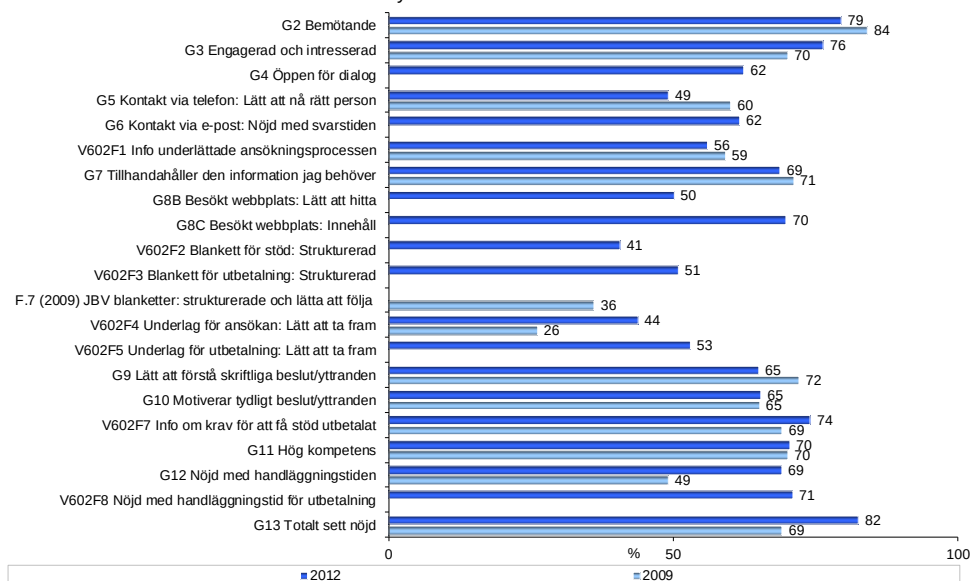
3.4. Förslag till förbättringar

I undersökningen ställdes öppna följdfrågor till ett antal av de frågor som besvarades på en fast svarsskala. Undersökningen avslutades även med en helt öppen fråga där respondenten gavs möjlighet att lämna synpunkter eller förslag på förbättringar avseende Länsstyrelsens arbete med företagsstöd inom landsbygdsprogrammet. Samtliga fritextsvar redovisas i appendix 2.

3.5. Resultat i förhållande till tidigare undersökning

Länsstyrelsen i Södermanlands län genomförde även 2009 en brukarundersökning inom verksamhetsområdet. I diagrammet nedan jämförs andelen som svarat en fyra eller en femma av de som tagit ställning till påståendena respektive år.

Stöd till landsbygdsutvecklingsåtgärder, företagsstöd (VÅS 602) 2012 och 2009
Länsstyrelsen i Södermanlands län



De tre påståenden som uppvisar de största förbättringarna för Länsstyrelsen i Södermanlands läns arbete med företagsstöd inom landsbygdsprogrammet är; Nöjd med handläggningstiden, Underlag för ansökan: Lätt att ta fram och Totalt sett nöjd. De tre påståenden med de största försämringarna är; Kontakt via telefon: Lätt att nå rätt person, Lätt att förstå skriftliga beslut/yttranden och Bemötande.

3.6. Resultat i förhållande till andra länsstyrelser

Ett av de primära syftena med den gemensamma brukarundersökningen är att möjliggöra jämförelser av resultaten mellan länsstyrelserna. Utifrån detta syfte presenteras nedan en tabell med resultatet presenterat i form av nyckeltal för samtliga länsstyrelser. Nyckeltalen baseras på andelen som svarat en fyra eller en femma av de som tagit ställning till respektive påstående. Det högsta respektive lägsta värdet för varje påstående har markerats med grönt respektive rött. Vid jämförelser mellan olika länsstyrelser bör hänsyn tas till exempelvis målgruppernas storlek och ärendesantal.

Operativa resultat - Stöd till landsbygdsutvecklingsåtgärder, företagsstöd (VÅS 602)

Frågor	Andel höga betyg (4+5)																					
	Blekinge	Dalarna	Gotland	Gävleborg	Halland	Jämtland	Jönköping	Kalmar	Kronoberg	Norrboten	Skåne	Stockholm	Södermanland	Uppsala	Värmland	Västerbotten	Västernorrland	Västmanland	Västra Götaland	Örebro	Östergötland	Samtliga länsstyrelser
G2 Bemötande	96	86	74	80	94	93	93	83	77	93	89	96	79	69	96	88	89	90	90	85	89	87
G3 Engagerad och intresserad	80	74	57	70	67	81	88	67	71	78	76	87	76	68	84	77	78	84	81	82	74	76
G4 Öppen för dialog	86	66	40	62	69	75	77	50	65	81	69	88	62	69	76	77	74	81	71	73	71	71
G5 Kontakt via telefon: Lätt att nå rätt person	48	53	32	42	44	66	63	39	56	56	53	57	49	30	59	59	52	45	38	61	40	50
G6 Kontakt via e-post: Nöjd med svarstiden	86	85	33	70	78	81	74	64	72	78	66	70	62	66	83	86	80	70	66	68	60	71
V602F1 Info underlättade ansökningsprocessen	74	56	39	49	54	64	63	41	34	56	46	70	56	61	65	63	57	65	61	63	53	57
G7 Tillhandahåller den information jag behöver	85	70	43	71	63	80	73	73	61	75	75	86	69	74	85	77	76	83	78	79	73	74
G8B Besökt webbplats: Lätt att hitta	38	36	40	55	25	64	60	45	44	45	44	52	50	44	43	46	34	46	42	33	35	44
G8C Besökt webbplats: Innehåll	69	58	50	60	45	50	53	46	44	63	65	72	70	72	67	67	54	62	61	44	57	59
V602F2 Blankett för stöd: Strukturerad	50	29	33	37	35	47	38	41	34	51	46	48	41	44	54	41	41	30	40	27	32	40
V602F3 Blankett för utbetalning: Strukturerad	59	46	48	51	55	63	51	47	50	61	61	69	51	52	65	53	65	54	53	51	50	55
V602F4 Underlag för ansökan: Lätt att ta fram	47	41	28	37	32	46	35	32	34	43	42	55	44	39	50	47	44	46	40	44	38	41
V602F5 Underlag för utbetalning: Lätt att ta fram	60	51	41	48	53	62	46	44	47	53	56	72	53	49	67	52	60	54	62	53	46	54
G9 Lätt att förstå skriftliga beslut/yttranden	56	59	47	63	55	73	72	51	53	63	65	78	65	60	60	77	70	67	68	67	64	64
G10 Motiverar tydligt beslut/yttranden	59	61	66	48	54	74	68	51	56	63	65	79	65	52	72	77	73	78	73	70	67	65
V602F7 Info om krav för att få stöd utbetalat	72	77	55	66	68	82	85	64	68	79	72	85	74	69	88	81	77	85	78	77	77	75
G11 Hög kompetens	88	65	52	73	67	75	72	70	65	76	75	83	70	60	78	76	83	82	69	81	77	73
G12 Nöjd med handläggningstiden	74	53	28	51	62	70	50	25	31	69	42	60	69	30	73	52	63	62	61	45	47	53
V602F8 Nöjd med handläggningstid för utbetalning	72	59	45	50	65	75	47	23	35	72	53	68	71	42	78	53	60	69	60	47	61	57
G13 Totalt sett nöjd	84	69	47	62	75	84	77	44	49	80	68	85	82	45	85	73	80	83	83	74	64	71

De fyra påståenden där Länsstyrelsen i Södermanlands län uppvisar högst betyg i jämförelse med snittet för samtliga länsstyrelser är; Nöjd med handläggningstiden, Nöjd med handläggningstid för utbetalning, Besökt webbplats: Innehåll och Totalt sett nöjd. De tre påståenden med lägst betyg i förhållande till genomsnittet är; Kontakt via e-post: Nöjd med svarstiden, Öppen för dialog och Bemötande.

4. Tillstånd och dispenser avseende naturskydd (521)

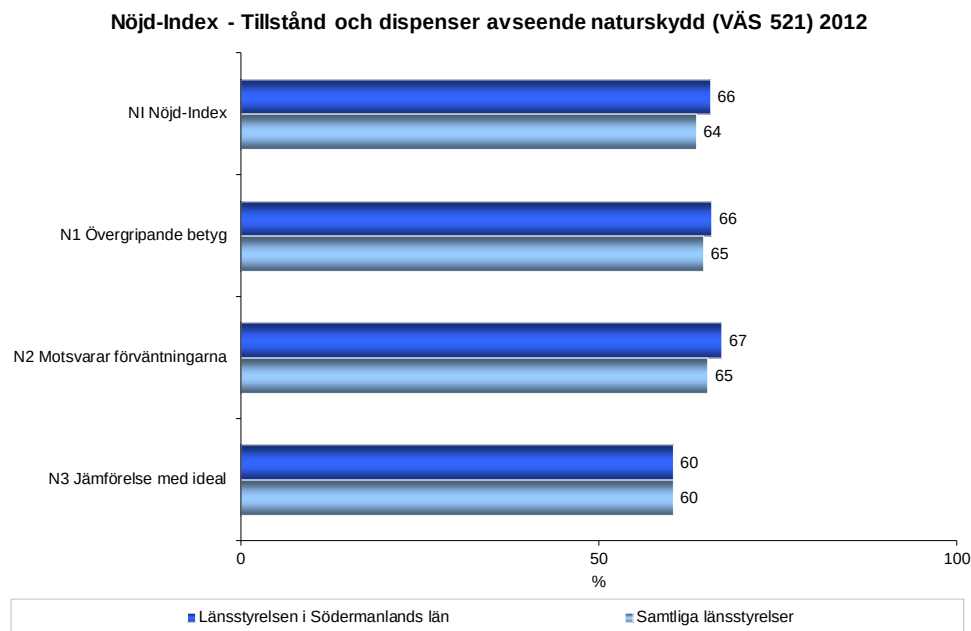
Tillstånd och dispenser avseende naturskydd är ett av de gemensamma verksamhetsområdena som har undersökts vilket medför att jämförelser kan göras med samtliga länsstyrelser. Länsstyrelsen i Södermanlands län genomförde tillsammans med 18 andra länsstyrelser även 2010 en brukarundersökning inom verksamhetsområdet. Undersökningen omfattar personer som fått beslut om tillstånd eller dispens för åtgärd inom skyddad område från Länsstyrelsen under perioden 2011-01-01-2012-05-30. Beslutet kunde vara både bifall respektive avslag. För länsstyrelser där ett stort antal ansökningar uppfyller ovanstående definition har Länsstyrelsen innan leverans till Markör genomfört ett slumpmässigt urval för att avgränsa urvalet till 150 ärenden. Uppgifterna hämtades från respektive länsstyrelses register. I de fall kontaktuppgifter saknats har de aktuella posterna telefonnummersatts av Markör. Målsättningen var att genomföra så många intervjuer som möjligt med en övre gräns på 75 intervjuer per län. Resonemang angående svarsviljan återfinns i totalrapporten.

Utfall - Tillstånd och dispenser avseende naturskydd (VÄS 521)

	Ärenden	Urval	Svar	Svarsfrekvens	Vägrare
	Antal	Antal	Antal	Procent	Antal
Blekinge	79	71	53	75	7
Dalarna	96	92	64	70	3
Gotland	71	68	55	81	0
Gävleborg	56	52	32	62	1
Halland	84	70	45	64	5
Jämtland	82	70	48	69	3
Jönköping	54	38	32	84	2
Kalmar	124	116	70	60	7
Kronoberg	65	52	34	65	2
Norrbottn	67	65	52	80	2
Skåne	492	131	75	Mål uppfyllt	4
Stockholm	324	132	75	Mål uppfyllt	5
Södermanland	59	40	24	60	5
Uppsala	211	82	52	63	6
Värmland	123	54	42	78	6
Västerbotten	148	48	36	75	0
Västernorrland	56	52	33	63	1
Västmanland	72	45	27	60	2
Västra Götaland	770	137	75	Mål uppfyllt	9
Örebro	47	35	25	71	0
Östergötland	97	74	51	69	2
Totalt	3177	1524	1000		72

4.1. Nöjd-Index

Nöjd-Index (NI) är en sammanvägning av resultatet på tre delfrågor. NI varierar mellan 0 och 100, där 0 är lägsta möjliga resultat och 100 är högsta möjliga resultat.

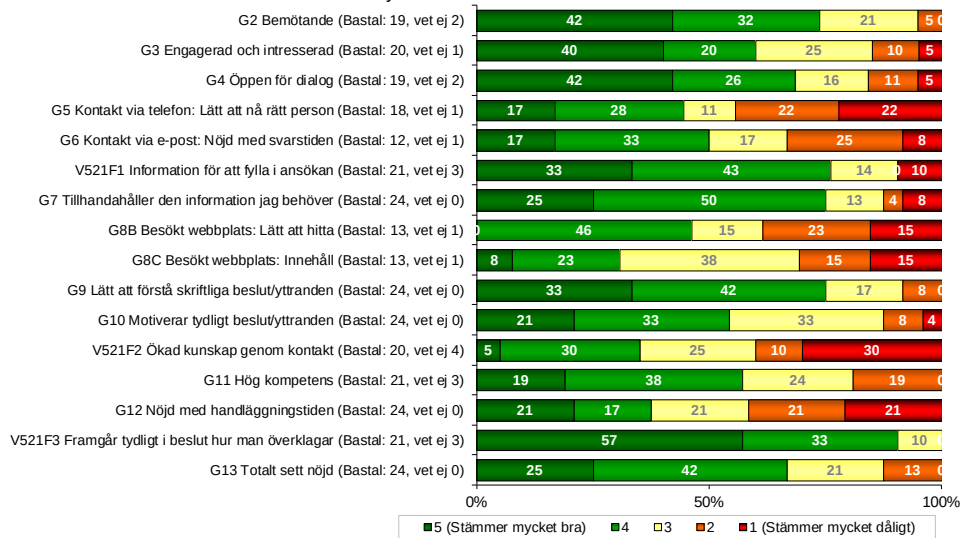


Länsstyrelsen i Södermanlands län har ett Nöjd-Index på 66 för sitt arbete med tillstånd och dispenser avseende naturskydd. Det är två enheter högre än genomsnittligt Nöjd-Index för samtliga länsstyrelser.

4.2. Operativa resultat

Intervjupersonerna fick utöver NI-frågorna ta ställning till 16 påståenden om olika aspekter av Länsstyrelsens arbete med tillstånd och dispenser avseende naturskydd. Påståendena har bedömts på en skala från 1 till 5 där 1 betyder att påståendet stämmer mycket dåligt och 5 att det stämmer mycket bra. Bastal finns presenterat inom parentes vid varje påstående. Inom parentes noteras även antalet som svarat vet ej/ej berörd på respektive påstående. Påståenden som färre än fem personer tagit ställning till redovisas inte i diagrammet. Fullständiga resultat återfinns i tabellbilagan.

Operativa resultat - Tillstånd och dispenser avseende naturskydd (VÅS 521) 2012
Länsstyrelsen i Södermanlands län



De tre påståenden som högst andel instämmer i för Länsstyrelsen i Södermanlands läns arbete inom tillstånd och dispenser avseende naturskydd är; Framgår tydligt i beslut hur man överklagar, Information för att fylla i ansökan och Lätt att förstå skriftliga beslut/yttranden. De tre påståenden som lägst andel instämmer i är; Besökt webbplats: Innehåll, Ökad kunskap genom kontakt och Nöjd med handläggningstiden.

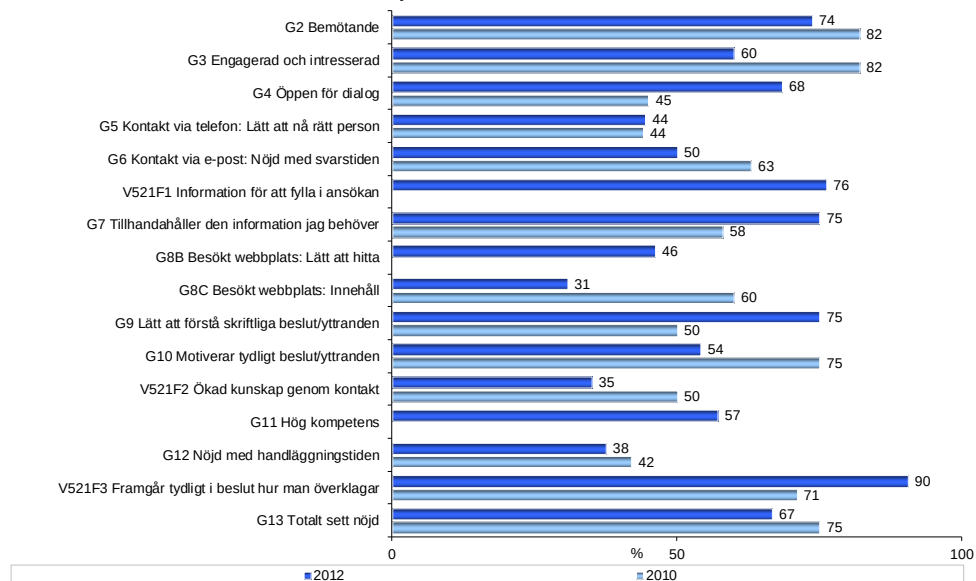
4.3. Förslag till förbättringar

I undersökningen ställdes öppna följdfrågor till ett antal av de frågor som besvarades på en fast svarsskala. Undersökningen avslutades även med en helt öppen fråga där respondenten gavs möjlighet att lämna synpunkter eller förslag på förbättringar avseende Länsstyrelsens arbete med tillstånd och dispenser avseende naturskydd. Samtliga fritextsvar redovisas i appendix 2.

4.4. Resultat i förhållande till tidigare undersökning

Länsstyrelsen i Södermanlands län genomförde även 2010 en brukarundersökning inom verksamhetsområdet. I diagrammet nedan jämförs andelen som svarat en fyra eller en femma av de som tagit ställning till påståendena respektive år.

Tillstånd och dispenser avseende naturskydd (VÄS 521) 2012 och 2010 Länsstyrelsen i Södermanlands län



De tre påståenden som uppvisar de största förbättringarna för Länsstyrelsen i Södermanlands läns arbete inom tillstånd och dispenser avseende naturskydd är; Lätt att förstå skriftliga beslut/yttranden, Öppen för dialog och Framgår tydligt i beslut hur man överklagar. De tre påståenden med de största försämringarna är; Besökt webbplats: Innehåll, Engagerad och intresserad samt Motiverar tydligt beslut/yttranden.

4.5. Resultat i förhållande till andra länsstyrelser

Ett av de primära syftena med den gemensamma brukarundersökningen är att möjliggöra jämförelser av resultaten mellan länsstyrelserna. Utifrån detta syfte presenteras nedan en tabell med resultatet presenterat i form av nyckeltal för samtliga länsstyrelser. Nyckeltalen baseras på andelen som svarat en fyra eller en femma av de som tagit ställning till respektive påstående. Det högsta respektive lägsta värdet för varje påstående har markerats med grönt respektive rött. Vid jämförelser mellan olika länsstyrelser bör hänsyn tas till exempelvis målgruppernas storlek och ärendemängd.

Operativa resultat - Tillstånd och dispenser avseende naturskydd (VÄS 521)

Frågor	Andel höga betyg (4+5)																					Samtliga länsstyrelser
	Blekinge	Dalarna	Gotland	Gävleborg	Halland	Jämtland	Jönköping	Kalmar	Kronoberg	Norrbotten	Skåne	Stockholm	Södermanland	Uppsala	Värmland	Västerbotten	Västernorrland	Västmanland	Västra Götaland	Örebro	Östergötland	
G2 Bemötande	85	89	84	93	75	95	79	73	90	81	76	81	74	70	69	88	93	76	82	87	88	82
G3 Engagerad och intresserad	78	81	81	85	61	85	66	58	77	74	68	74	60	80	60	72	89	68	63	79	78	73
G4 Öppen för dialog	79	73	71	72	42	71	62	48	76	62	65	66	68	63	59	71	81	64	62	78	64	67
G5 Kontakt via telefon: Lätt att nå rätt person	59	58	67	29	62	45	45	40	39	34	34	48	44	41	25	42	39	54	43	63	45	46
G6 Kontakt via e-post: Nöjd med svarstiden	48	48	67	61	42	59	70	41	62	58	36	65	50	52	35	53	47	68	60	88	64	56
V521F1 Information för att fylla i ansökan	79	77	80	89	72	76	71	62	83	69	77	72	76	73	51	72	82	80	70	86	73	75
G7 Tillhandahåller den information jag behöver	72	72	77	81	68	77	77	60	78	63	69	67	75	73	64	79	82	68	60	73	67	72
G8B Besökt webbplats: Lätt att hitta	50	55	57	55	35	39	57	38	39	39	39	41	46	43	52	38	55	46	43	74	47	47
G8C Besökt webbplats: Innehåll	64	71	71	50	70	38	47	57	63	38	61	56	31	73	50	35	69	40	63	60	58	55
G9 Lätt att förstå skriftliga beslut/yttranden	62	73	81	75	66	71	71	61	67	71	57	71	75	69	58	63	84	74	51	88	61	69
G10 Motiverar tydligt beslut/yttranden	63	69	72	81	61	77	68	49	67	64	70	74	54	78	66	72	88	56	54	83	59	68
V521F2 Ökad kunskap genom kontakt	42	41	23	32	43	28	47	36	47	45	33	36	35	27	46	34	38	42	42	40	27	37
G11 Hög kompetens	71	67	73	65	56	66	69	62	67	64	67	77	57	78	58	59	88	81	58	71	80	68
G12 Nöjd med handläggningstiden	60	58	66	58	16	57	41	46	50	42	39	52	38	42	29	51	50	38	41	68	63	48
V521F3 Framgår tydligt i beslut hur man överklagar	96	85	87	87	86	83	97	78	83	90	90	93	90	94	78	91	81	77	88	91	83	87
G13 Totalt sett nöjd	77	70	75	69	36	79	63	52	71	58	58	59	67	73	43	81	70	70	49	88	76	66

De tre påståenden där Länsstyrelsen i Södermanlands län uppvisar högst betyg i jämförelse med snittet för samtliga länsstyrelser är; Lätt att förstå skriftliga beslut/yttranden, Tillhandahåller den information jag behöver och Framgår tydligt i beslut hur man överklagar. De tre påståenden med lägst betyg i förhållande till genomsnittet är; Besökt webbplats: Innehåll, Motiverar tydligt beslut/yttranden samt Engagerad och intresserad.

5. Överklagade lovärenden (4032)

Undersökningen omfattar privatpersoner, organisationer och företag som överklagat en kommuns beslut om lov eller andra förhandsbesked under perioden 2011-06-01-2012-05-30 och fått beslut från Länsstyrelsen. Beslutet kunde vara både bifall respektive avslag av överklagandet. Uppgifterna hämtades från respektive länsstyrelses register. Markör har ansvarat för att påföra telefonnummer. Målsättningen var att genomföra så många intervjuer som möjligt med en övre gräns på 50 intervjuer per län. Resonemang angående svarsviljan återfinns i totalrapporten.

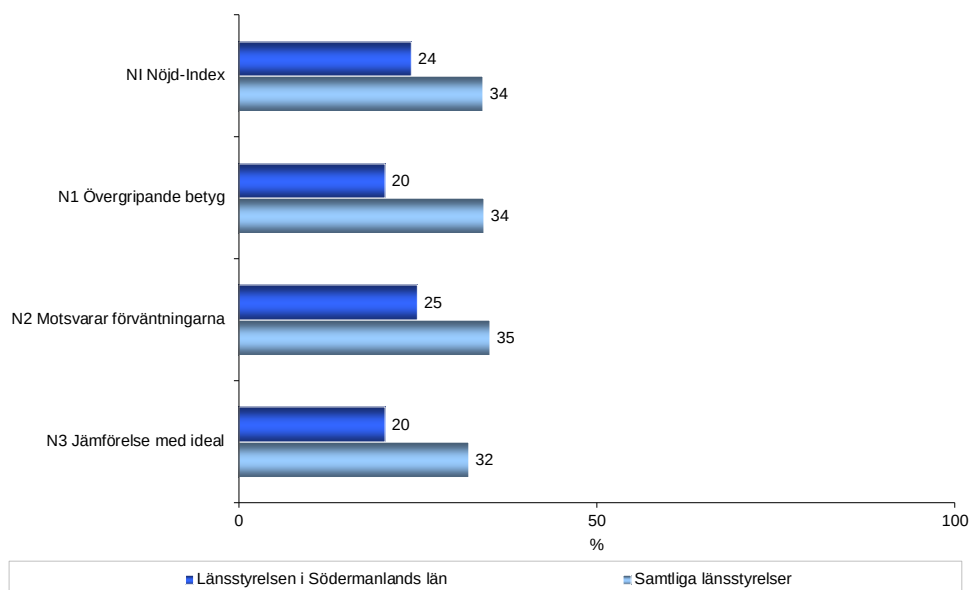
Utfall - Överklagade lovärenden (4032)

	Ärenden	Urval	Svar	Svarsfrekvens	Vägrare
	Antal	Antal	Antal	Procent	Antal
Blekinge	62	53	34	64	5
Dalarna	96	80	44	55	13
Gotland	102	93	50	Mål uppfyllt	7
Gävleborg	47	42	26	62	3
Halland	227	84	40	48	16
Jämtland	132	78	50	Mål uppfyllt	11
Jönköping	92	72	42	58	5
Kalmar	57	47	24	51	7
Kronoberg	70	50	31	62	2
Norrbottn	68	53	26	49	3
Skåne	406	89	47	53	15
Stockholm	1 642	151	50	Mål uppfyllt	4
Södermanland	63	57	33	58	7
Uppsala	114	89	50	Mål uppfyllt	10
Värmland	51	42	27	64	3
Västerbotten	79	52	28	54	7
Västernorrland	38	36	23	64	5
Västmanland	65	62	34	55	5
Västra Götaland	1150	87	50	Mål uppfyllt	8
Örebro	89	27	13	48	5
Östergötland	117	104	50	Mål uppfyllt	12
Totalt	4 767	1 448	772		153

5.1.1. Nöjd-index

Nöjd-Index (NI) är en sammanvägning av resultatet på tre delfrågor. NI varierar mellan 0 och 100, där 0 är lägsta möjliga resultat och 100 är högsta möjliga resultat.

Nöjd-Index - Överklagade lovärenden (VÄS 4032) 2012

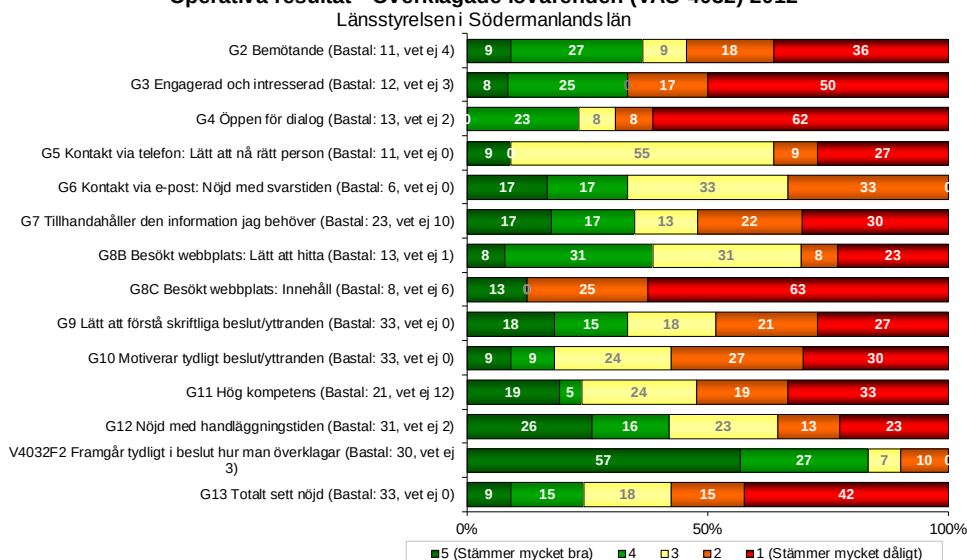


Inom överklagade lovärenden uppnår Länstyrelsen i Södermanlands län Nöjd-Index 24. Det är tio enheter lägre än snittet för samtliga länsstyrelser inom verksamhetsområdet.

5.1.2. Operativa resultat

Intervjupersonerna fick ta ställning till 14 påståenden om olika aspekter av Länstyrelsens arbete med överklagade lovärenden. Påståendena har bedömts på en skala från 1 till 5 där 1 betyder att påståendet stämmer mycket dåligt och 5 att det stämmer mycket bra. Bastal finns presenterat inom parentes vid varje påstående. Inom parentes noteras även antalet som svarat vet ej/ej berörd på respektive påstående. Påståenden som färre än fem personer tagit ställning till redovisas inte i diagrammet. Fullständiga resultat återfinns i tabellbilagan.

Operativa resultat - Överklagade lovärenden (VÄS 4032) 2012



De tre påståenden som högst andel instämmer i för Länsstyrelsen i Södermanlands läns arbete inom överklagade lovärenden är; Framgår tydligt i beslut hur man överklagar, Nöjd med handläggningstiden och Besökt webbplats: Lätt att hitta. De tre påståenden som lägst andel instämmer i är; Kontakt via telefon: Lätt att nå rätt person, Besökt webbplats: Innehåll och Motiverar tydligt beslut/yttranden.

5.1.3. Förslag till förbättringar

I undersökningen ställdes öppna följdfrågor till ett antal av de frågor som besvarades på en fast svarsskala. Undersökningen avslutades även med en helt öppen fråga där respondenten gavs möjlighet att lämna synpunkter eller förslag på förbättringar avseende Länsstyrelsens arbete med överklagade lovärenden. Samtliga fritextsvar har sammanställts och redovisas i appendix 2.

5.1.4. Resultat i förhållande till andra länsstyrelser

Ett av de primära syftena med den gemensamma brukarundersökningen är att möjliggöra jämförelser av resultaten mellan länsstyrelserna. Utifrån detta syfte presenteras nedan en tabell med resultatet presenterat i form av nyckeltal för samtliga länsstyrelser. Nyckeltalen baseras på andelen som svarat en fyra eller en femma av de som tagit ställning till respektive påstående. Det högsta respektive lägsta värdet för varje påstående har markerats med grönt respektive rött.

Operativa resultat - Överklagade lovärenden (VÄS 4032)

Frågor	Andel höga betyg (4+5)																						Samtliga länsstyrelser
	Blekinge	Dalarna	Gotland	Gävleborg	Halland	Jämtland	Jönköping	Kalmar	Kronoberg	Norrbottn	Skåne	Stockholm	Södermanland	Uppsala	Värmland	Västerbotten	Västernorrland	Västmanland	Västra Götaland	Örebro	Östergötland		
G2 Bemötande	63	59	68	62	57	53	70	78	69	64	64	57	36	74	71	70	88	53	50	38	63	62	
G3 Engagerad och intresserad	38	44	57	42	23	25	44	57	46	64	63	36	33	29	57	45	63	43	22	0	37	41	
G4 Öppen för dialog	29	35	48	69	25	33	32	38	54	40	55	33	23	44	57	45	75	33	32	17	46	41	
G5 Kontakt via telefon: Lätt att nå rätt person	53	28	30	78	50	33	41	29	56	50	56	43	9	85	75	40	100	27	19	29	55	47	
G6 Kontakt via e-post: Nöjd med svarstiden	33		78		33	60			60		71	33	71	17			60	14		50	48		
G7 Tillhandahåller den information jag behöver	43	46	53	53	53	53	56	58	48	36	51	50	35	45	67	58	57	38	43	25	54	49	
G8B Besökt webbplats: Lätt att hitta	75	29	50	63	38	42	29	50	60	29	50	22	38	64	60	29	13		40		54	44	
G8C Besökt webbplats: Innehåll	50	20	33	75	30	22	40	60	60		57	22	13	67	60		25		60	80	46		
G9 Lätt att förstå skriftliga beslut/yttranden	47	49	54	52	53	52	40	52	65	52	54	43	33	55	58	58	43	41	55	38	49	50	
G10 Motiverar tydligt beslut/yttranden	41	35	37	48	46	37	38	39	48	35	48	43	18	29	54	61	36	35	52	15	43	40	
G11 Hög kompetens	47	41	38	25	52	39	60	39	50	40	52	55	24	35	65	61	47	37	57	10	55	44	
G12 Nöjd med handläggningstiden	36	49	38	56	38	57	46	41	50	36	59	24	42	53	56	68	39	31	34	33	33	44	
V4032F2 Framgår tydligt i beslut hur man överklagar	79	77	78	85	87	80	92	70	82	88	86	77	83	79	88	81	74	77	67	62	80	80	
G13 Totalt sett nöjd	32	36	33	36	41	26	39	45	53	35	43	34	24	31	44	39	39	33	36	0	33	35	

Det påstående där Länsstyrelsen i Södermanlands län uppvisar högre betyg i jämförelse med snittet för samtliga länsstyrelser är; Framgår tydligt i beslut hur man överklagar. De tre påståenden med lägst betyg i förhållande till genomsnittet är; Kontakt via telefon: Lätt att nå rätt person, Besökt webbplats: Innehåll och Bemötande.

6. Appendix 1 – Frågeformulär

Appendix 1 innehåller fullständiga frågeformulär för samtliga verksamheter som har undersökts av Länsstyrelsen i Södermanlands län.

6.1. Detaljplaner (402)

Introduktionstext:

Hej! Mitt namn är xxx, jag ringer från Markör Marknad och Kommunikation AB på uppdrag av Länsstyrelsen i **LÄN**. Vi genomför just nu en undersökning om Länsstyrelsens arbete i samrådsprocessen enligt Plan- och Bygglagen. Syftet med undersökningen är att Länsstyrelsen i **LÄN** ska få en uppfattning om vad kommunerna i länet anser om Länsstyrelsens arbete. (Detta för att Länsstyrelsen ska kunna utveckla och förbättra sin verksamhet).

Vid behov: Jag söker **NAMN** (om namn saknas, funktion; **FUNKTION**)

Går det bra att ställa dessa frågor nu? Intervjun tar ungefär 5-10 minuter och dina svar är konfidentiella.

Vid behov: Du är utvald för att du haft kontakt med Länsstyrelsen inom dessa frågor det senaste året. Vi har fått dina kontaktuppgifter från Länsstyrelsen i **LÄN**.

Jag kommer att läsa ett antal påståenden och jag vill att du svarar hur väl påståendet stämmer överens med din uppfattning. Jag vill att du gör en sammanfattande bedömning utifrån de kontakter du haft med Länsstyrelsen i dessa frågor det senaste året. Om du har haft kontakt med Länsstyrelsen i andra ärenden vill jag att du, så långt det är möjligt, fokuserar på kontakterna som är kopplade till detaljplaner i planprocessen.

Vid behov: Länsstyrelsens arbete i samrådsprocessen enligt Plan- och Bygglagen det vill säga detaljplaneprogram, detaljplaner och områdesbestämmelser från samråd till antagandeprövning/överprövning.

Helhetsbedömning – Nöjdindex (NI):

Om du tänker på Länsstyrelsens samlade arbete med detaljplaner i planprocessen

N1. Hur nöjd eller missnöjd är du med Länsstyrelsen i **LÄN**s arbete med detaljplaner i planprocessen? (1=mycket missnöjd, till 10=mycket nöjd)

N2. Hur väl motsvarar Länsstyrelsen i **LÄN**s arbete med detaljplaner i planprocessen dina förväntningar? (1=inte alls, till 10=helt och hållet)

N3. Föreställ dig en länsstyrelse som arbetar på ett i alla avseenden perfekt sätt med detaljplaner i planprocessen. 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)

Kontaktvägar:

G1. Hur har du varit i kontakt med Länsstyrelsen i **LÄN** vad gäller detaljplaneer i planprocessen under de senaste två åren? (Läs upp alternativen, flervalsfråga)

Möten/besök/träffar

Telefon

E-post

Skriftlig kommunikation via brev (så som exempelvis yttranden, beslut, inskick av handlingar)

Annat: _____

Har ej haft någon kontakt

Vet ej/vill ej svara

Jag kommer nu att läsa upp några påståenden om Länsstyrelsen och dess arbete med detaljplaner i planprocessen. Jag vill att du svarar på en skala mellan 1 och 5 där 1 betyder att påståendet stämmer mycket dåligt och 5 att det stämmer mycket bra. Det finns även ett Vet ej/Ej-berörd-alternativ till varje fråga.

Bemötande

G2. (Endast om Möten/besök/träffar, Telefon, E-post eller Annat på fråga G1) Jag får ett bra bemötande av personalen på Länsstyrelsen

G3. (Endast om Möten/besök/träffar, Telefon, E-post eller Annat på fråga G1) Länsstyrelsens personal är engagerad och intresserad

G4. (Endast om Möten/besök/träffar, Telefon, E-post eller Annat på fråga G1) Länsstyrelsens personal är öppen för dialog och lyssnar till mina synpunkter

Tillgänglighet

G5. (Endast om Telefon på fråga G1) Det är lätt att nå rätt person inom Länsstyrelsen på telefon

G6. (Endast om E-post på fråga G1) Jag är nöjd med den tid det tar att få svar på e-post från Länsstyrelsen

V402f1. Det finns goda möjligheter till kontakt mellan Länsstyrelsen och min kommun, genom till exempel möten, besök och andra träffar

- b. Har du några synpunkter eller förslag på förbättringar avseende kontakterna med Länsstyrelsen i **LÄN**? _____ (Inget/vet ej/vill ej svara)

Information, vägledning

G7. Länsstyrelsen tillhandahåller den information som behövs i kommunens olika detaljplaneärenden under planprocessen

- b. *(Endast om svar 1+2)* Vad skulle kunna förbättras i informationen från Länsstyrelsen i LÄN? _____ (Inget/vet ej/vill ej svara)

G8. Har du besökt Länsstyrelsens webbplats under det senaste året? (Ja/Nej)

- b. *(Endast om Ja)* Det är lätt att hitta på Länsstyrelsens webbplats
- c. *(Endast om Ja)* Länsstyrelsens webbplats innehåller den information jag behöver för mitt arbete med detaljplaner i planprocessen
- d. *(Endast om svar 1+2 på fråga c)* Vilken information saknades på webbplatsen? _____ (Inget/vet ej/vill ej svara)

V402f2. Länsstyrelsen tillhandahåller det planeringsunderlag min kommun behöver för detaljplaneringen

V402f3. *(Ej Gotland)* Länsstyrelsen samordnar mellankommunala frågor på ett tillfredsställande sätt

- b. Vad skulle Länsstyrelsen kunna förbättra i samordningen mellan kommunerna i länet? _____ (Inget/vet ej/vill ej svara)

V402f4. Länsstyrelsen ger den kunskap och vägledning min kommun behöver i arbetet med detaljplanering

V402f5. Länsstyrelsen har gett bra stöd och vägledning i samband med införandet av ny Plan- och Bygglag?

- b. Önskar du ytterligare kunskap/vägledning från Länsstyrelsen? (Ja/Nej)
- c. (Om ja) Inom vad önskar du kunskap/vägledning? _____ (Nej/vet ej/vill ej svara)
- d. (Om ja) Hur i vilken form önskar du kunskap/vägledning? _____ (Nej/vet ej/vill ej svara)

G9. Det är lätt att förstå Länsstyrelsens skriftliga beslut/yttranden

G10. Länsstyrelsen motiverar tydligt sina beslut/yttranden

Effektivitet, kompetens, rättssäkerhet

G11. Länsstyrelsens personal har hög kompetens inom detaljplaneområdet

G12. Jag är nöjd med handläggningstiden av kommunens detaljplaneärenden

Helhetsbetyg

G13. Totalt sett är jag nöjd med Länsstyrelsens arbete inom detaljplaneområdet

G14. Har du några andra synpunkter eller förslag på förbättringar avseende Länsstyrelsens arbete med detaljplaner i planprocessen? _____ (Nej/vet ej/vill ej svara) *Vid behov; Du kanske har någon idé om vad Länsstyrelsen skulle kunna göra för att underlätta för dig i dina kontakter med Länsstyrelsen?*

6.2. Stöd till landsbygdsutvecklingsåtgärder, företagsstöd (602)

Introduktionstext:

Hej! Mitt namn är xxx, jag ringer från Markör Marknad och Kommunikation AB på uppdrag av Länsstyrelsen i **LÄN**. Vi genomför just nu en undersökning om Länsstyrelsens arbete med företagsstöd inom landsbygdsprogrammet. Syftet är att Länsstyrelsen i **LÄN** ska få en uppfattning om vad företagen/organisationerna i länet anser om Länsstyrelsens handläggning av företagsstöd. (Detta för att Länsstyrelsen ska kunna utveckla och förbättra sin verksamhet).

Vid behov: Jag söker **NAMN** (om namn saknas sök företagsledaren).

Går det bra att ställa dessa frågor nu? Intervjun tar ungefär 5-10 minuter och dina svar är konfidentiella.

Vid behov: Du är utvald för att ditt företag/din organisation fått beslut om utbetalning av företagsstöd under perioden 2011-01-01–2012-05-30. Vi har fått dina kontaktuppgifter från Länsstyrelsen i **LÄN**.

Jag kommer att läsa ett antal påståenden och jag vill att du svarar hur väl påståendet stämmer överens med din uppfattning. Jag vill att du gör en sammanfattande bedömning utifrån de kontakter du haft med Länsstyrelsen i dessa frågor det senaste året. Om du har haft kontakt med Länsstyrelsen i andra ärenden vill jag att du, så långt det är möjligt, fokuserar på kontakterna som är kopplade till företagsstöd inom landsbygdsprogrammet.

Vid behov; Observera att undersökningen rör ansökan om investeringsstöd (företagsstöd inom Landsbygdsprogrammet) – ej jordbruksstöd/SAM-ansökan. Blekinge och Västmanland gjorde liknande undersökning inom målgruppen även 2011.

Helhetsbedömning – Nöjdindex (NI):

Om du tänker på Länsstyrelsens samlade arbete med företagsstöd inom landsbygdsprogrammet

N1. Hur nöjd eller missnöjd är du med Länsstyrelsen i **LÄN**s arbete med företagsstöd inom landsbygdsprogrammet? (1=mycket missnöjd, till 10=mycket nöjd)

N2. Hur väl motsvarar Länsstyrelsen i **LÄN**s arbete med företagsstöd inom landsbygdsprogrammet dina förväntningar? (1=inte alls, till 10=helt och hållet)

N3. Föreställ dig en länsstyrelse som arbetar på ett i alla avseenden perfekt sätt med företagsstöd inom landsbygdsprogrammet. 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)

Kontaktvägar:

G1. Hur har du varit i kontakt med Länsstyrelsen i **LÄN** vad gäller företagsstöd under de senaste två åren? (*Läs upp alternativen, flervälsfråga*)

Möten/besök/träffar

Telefon

E-post

Skriftlig kommunikation via brev (*så som exempelvis yttranden, beslut, inskick av handlingar*)

Annat: _____

Har ej haft någon kontakt

Vet ej/vill ej svara

Jag kommer nu att läsa upp några påståenden om Länsstyrelsen och dess arbete med företagsstöd inom landsbygdsprogrammet. Jag vill att du svarar på en skala mellan 1 och 5 där 1 betyder att påståendet stämmer mycket dåligt och 5 att det stämmer mycket bra. Det finns även ett Vet ej/Ej-berörd-alternativ till varje fråga.

Bemötande

G2. (*Endast om Möten/besök/träffar, Telefon, E-post eller Annat på fråga G1*) Jag får ett bra bemötande av personalen på Länsstyrelsen

G3. (*Endast om Möten/besök/träffar, Telefon, E-post eller Annat på fråga G1*)
Länsstyrelsens personal är engagerad och intresserad

G4. (*Endast om Möten/besök/träffar, Telefon, E-post eller Annat på fråga G1*)
Länsstyrelsens personal är öppen för dialog och lyssnar till mina synpunkter

Tillgänglighet

G5. (*Endast om Telefon på fråga G1*) Det är lätt att nå rätt person inom Länsstyrelsen på telefon

G6. (*Endast om E-post på fråga G1*) Jag är nöjd med den tid det tar att få svar på e-post från Länsstyrelsen

Information, vägledning

V602f1. Den information jag fick vid de inledande kontakterna med Länsstyrelsen underlättade ansökningsprocessen

- b. (*Endast om svar 1+2*) Vad skulle kunna förbättras i den inledande informationen från Länsstyrelsen i **LÄN**? _____ (Inget/vet ej/vill ej svara)

G7. Länsstyrelsen tillhandahöll den information jag behövde i mitt ärende om företagsstöd (G)

G8. Har du besökt Länsstyrelsens webbplats under det senaste året? (Ja/Nej)

- b. *(Endast om Ja)* Det är lätt att hitta på Länsstyrelsens webbplats
- c. *(Endast om Ja)* Länsstyrelsens webbplats innehåller den information jag behöver för mitt ärende om företagsstöd
- d. *(Endast om svar 1+2 på fråga c)* Vilken information saknades på webbplatsen? _____ (Inget/vet ej/vill ej svara)

V602f2. Ansökningsblanketten för stödansökan var strukturerad och lätt att följa

V602f3. Ansökningsblanketten för utbetalning var strukturerad och lätt att följa

V602f4. Det underlag som behövdes för stödansökan var lätt att ta fram och redovisa

V602f5. Det underlag som behövdes för utbetalning var lätt att ta fram och redovisa

V602f6. Har du några synpunkter eller förslag på förbättringar av Länsstyrelsens information om underlagen och ansökningsblanketterna för stödansökan eller utbetalningen? _____ (Nej/vet ej/vill ej svara)

G9. Det är lätt att förstå Länsstyrelsens skriftliga beslut/yttranden

G10. Länsstyrelsen motiverar tydligt sina beslut/yttranden

V602f7. Det gavs tydlig information från Länsstyrelsen i samband med beslutet av beviljat stöd avseende vad som krävs av mig för att jag ska få mitt stöd utbetalat

- b. Vad skulle kunna förbättras i informationen från Länsstyrelsen?
_____ (Inget/vet ej/vill ej svara)

Effektivitet, kompetens, rättssäkerhet

G11. Länsstyrelsens personal har hög kompetens inom frågor om företagsstöd

G12. Jag är nöjd med handläggningstiden av min stödansökan om företagsstöd

V602f8. Jag är nöjd med handläggningstiden för min utbetalning av företagsstöd

Helhetsbetyg

G13. Totalt sett är jag nöjd med Länsstyrelsens sätt att hantera min ansökan om företagsstöd

G14. Har du några andra synpunkter eller förslag på förbättringar avseende Länsstyrelsens arbete med företagsstöd inom landsbygdsprogrammet? _____
(Nej/vet ej/vill ej svara) *Vid behov; Du kanske har någon idé om vad Länsstyrelsen skulle kunna göra för att underlätta för dig i dina kontakter med Länsstyrelsen?*

6.3. Tillstånd och dispenser avseende naturskydd (521)

Introduktionstext:

Hej! Mitt namn är xxx, jag ringer från Markör Marknad och Kommunikation AB på uppdrag av Länsstyrelsen i **LÄN**. Vi genomför just nu en undersökning om Länsstyrelsens arbete ansökningar om tillstånd och dispens i naturskyddade områden. Syftet med undersökningen är att Länsstyrelsen i **LÄN** ska få en uppfattning om vad kommunerna i länet anser om Länsstyrelsens arbete. (Detta för att Länsstyrelsen ska kunna utveckla och förbättra sin verksamhet).

Vid behov: Jag söker **NAMN** (om namn saknas sök den som ansvarat för ärendet enligt beskrivning nedan)

Går det bra att ställa dessa frågor nu? Intervjun tar ungefär 5-10 minuter och dina svar är konfidentiella.

Vid behov: Du är utvald för att du/din organisation ansökt om tillstånd/dispens hos Länsstyrelsen och fått ett beslut under perioden 2011-01-01–2012-05-30. Vi har fått dina kontaktuppgifter från Länsstyrelsen i **LÄN**.

Jag kommer att läsa ett antal påståenden och jag vill att du svarar hur väl påståendet stämmer överens med din uppfattning. Jag vill att du gör en sammanfattande bedömning utifrån de kontakter du haft med Länsstyrelsen i dessa frågor det senaste året. Om du har haft kontakt med Länsstyrelsen i andra ärenden vill jag att du, så långt det är möjligt, fokuserar på kontakterna som är kopplade till ansökningar om tillstånd och dispens i naturskyddade områden.

Helhetsbedömning – Nöjdindex (NI):

Om du tänker på Länsstyrelsens samlade arbete med tillstånd och dispenser avseende naturskydd

N1. Hur nöjd eller missnöjd är du med Länsstyrelsen i **LÄN**s arbete med tillstånd och dispenser avseende naturskydd? (1=*mycket missnöjd*, till 10=*mycket nöjd*)

N2. Hur väl motsvarar Länsstyrelsen i **LÄN**s arbete med tillstånd och dispenser avseende naturskydd dina förväntningar? (1=*inte alls*, till 10=*helt och hållet*)

N3. Föreställ dig en länsstyrelse som arbetar på ett i alla avseenden perfekt sätt med tillstånd och dispenser avseende naturskydd. 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*)

Kontaktvägar:

G1. Hur har du varit i kontakt med Länsstyrelsen i **LÄN** vad gäller tillstånd och dispenser avseende naturskydd under de senaste två åren? (*Läs upp alternativen, flervalsfråga*)

Möten/besök/träffar

Telefon

E-post

Skriftlig kommunikation via brev (*så som exempelvis yttranden, beslut, inskick av handlingar*)

Annat: _____

Har ej haft någon kontakt

Vet ej/vill ej svara

Jag kommer nu att läsa upp några påståenden om Länsstyrelsen och dess arbete med tillstånd och dispenser avseende naturskydd. Jag vill att du svarar på en skala mellan 1 och 5 där 1 betyder att påståendet stämmer mycket dåligt och 5 att det stämmer mycket bra. Det finns även ett Vet ej/Ej-berörd-alternativ till varje fråga.

Bemötande

G2. (*Endast om Möten/besök/träffar, Telefon, E-post eller Annat på fråga G1*) Jag får ett bra bemötande av personalen på Länsstyrelsen

G3. (*Endast om Möten/besök/träffar, Telefon, E-post eller Annat på fråga G1*)
Länsstyrelsens personal är engagerad och intresserad

G4. (*Endast om Möten/besök/träffar, Telefon, E-post eller Annat på fråga G1*)
Länsstyrelsens personal är öppen för dialog och lyssnar till mina synpunkter

Tillgänglighet

G5. (*Endast om Telefon på fråga G1*) Det är lätt att nå rätt person inom Länsstyrelsen på telefon

G6. (*Endast om E-post på fråga G1*) Jag är nöjd med den tid det tar att få svar på e-post från Länsstyrelsen

Information, vägledning

V521f1. Länsstyrelsen tillhandahöll den information som jag/min organisation behövde för att fylla i min ansökan om tillstånd/dispens

G7. Länsstyrelsen tillhandahöll den information som jag/min organisation behövde för mitt/vårt ärende

- b. (*Endast om svar 1+2*) Vad skulle kunna förbättras i informationen från Länsstyrelsen i **LÄN**? _____ (Inget/vet ej/vill ej svara)

G8. Har du besökt Länsstyrelsens webbplats under det senaste året? (Ja/Nej)

- b. *(Endast om Ja)* Det är lätt att hitta på Länsstyrelsens webbplats
- c. *(Endast om Ja)* Länsstyrelsens webbplats innehåller den information jag behövde för mitt ärende om tillstånd/dispens i naturskyddat område
- d. *(Endast om svar 1+2 på fråga c)* Vilken information saknades på webbplatsen? _____ (Inget/vet ej/vill ej svara)

G9. Det är lätt att förstå Länsstyrelsens skriftliga beslut/yttranden

G10. Länsstyrelsen motiverar tydligt sina beslut/yttranden

V521f2. Jag har fått en ökad kunskap om naturskyddade områden och gällande lagstiftning genom min kontakt med Länsstyrelsen

Effektivitet, kompetens, rättssäkerhet

G11. Länsstyrelsens personal har hög kompetens i frågor om naturskydd

G12. Jag är nöjd med handläggningstiden av min/min organisations ansökan

V521f3. Det framgick tydligt i beslutet hur man kunde överklaga Länsstyrelsens beslut

Helhetsbetyg

G13. Totalt sett är jag nöjd med Länsstyrelsens sätt att hantera min ansökan om tillstånd/dispens

G14. Har du några andra synpunkter eller förslag på förbättringar avseende Länsstyrelsens arbete med ansökningar om tillstånd och dispens i naturskyddade områden? _____ (Nej/vet ej/vill ej svara)

Vid behov; Du kanske har någon idé om vad Länsstyrelsen skulle kunna göra för att underlätta för dig i dina kontakter med Länsstyrelsen?

6.4. Överklagade lovärenden (4032)

Introduktionstext:

Hej! Mitt namn är xxx, jag ringer från Markör Marknad och Kommunikation AB på uppdrag av Länsstyrelsen i **LÄN**. Vi genomför just nu en undersökning om Länsstyrelsens arbete med överklaganden av kommunala beslut om bygglov eller förhandsbesked. Syftet är att Länsstyrelsen ska få en uppfattning om vad du som överklagat/de som överklagat anser om Länsstyrelsens handläggning. (Detta för att Länsstyrelsen ska kunna utveckla och förbättra sin verksamhet).

Vid behov: Jag söker **NAMN** (om namn saknas sök den som ansvarat för ärendet enligt beskrivning nedan)

Går det bra att ställa dessa frågor nu? Intervjun tar ungefär 5-10 minuter och dina svar är konfidentiella.

Vid behov: Du är utvald för att du överklagat ett kommunalt beslut till Länsstyrelsen och fått ett beslut under perioden 2011-06-01–2012-05-30. Vi har fått dina kontaktuppgifter från Länsstyrelsen i **LÄN**.

Jag kommer att läsa ett antal påståenden och jag vill att du svarar hur väl påståendet stämmer överens med din uppfattning. Jag vill att du gör en sammanfattande bedömning utifrån de kontakter du haft med Länsstyrelsen i dessa frågor det senaste året. Om du har haft kontakt med Länsstyrelsen i andra ärenden vill jag att du, så långt det är möjligt, fokuserar på kontakterna som är kopplade till ditt överklagande av kommunens beslut om bygglov eller förhandsbesked.

V4032f0. Innan vi börjar skulle jag vilja fråga vilken typ av ärende du har överklagat till Länsstyrelsen? (*Läs upp vid behov*)

Kommunalt beslut om beviljat bygglov/förhandsbesked

Kommunalt beslut om avslag av bygglov/förhandsbesked

Annat, nämligen _____

Vet ej/vill ej svara

Helhetsbedömning – Nöjdindex (NI):

Om du tänker på Länsstyrelsens samlade arbete med överklaganden av kommunens beslut om bygglov eller förhandsbesked

N1. Hur nöjd eller missnöjd är du med Länsstyrelsen i **LÄN**s arbete med överklaganden av kommunens beslut om bygglov eller förhandsbesked? (1=mycket missnöjd, till 10=mycket nöjd)

N2. Hur väl motsvarar Länsstyrelsen i **LÄN**s arbete med överklaganden av kommunens beslut om bygglov eller förhandsbesked dina förväntningar? (1=inte alls, till 10=helt och hållet)

N3. Föreställ dig en länsstyrelse som arbetar på ett i alla avseenden perfekt sätt med överklaganden av kommunens beslut om bygglov eller förhandsbesked. 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)

Kontaktvägar:

G1. Hur har du varit i kontakt med Länsstyrelsen i **LÄN** vad gäller överklaganden av kommunens beslut om bygglov eller förhandsbesked under de senaste två åren? (*Läs upp alternativen, flervalsfråga*)

Möten/besök/träffar

Telefon

E-post

Skriftlig kommunikation via brev (så som exempelvis yttranden, beslut, inskick av handlingar)

Annat: _____

Har ej haft någon kontakt

Vet ej/vill ej svara

Jag kommer nu att läsa upp några påståenden om Länsstyrelsen och dess arbete med överklaganden av kommunala beslut om bygglov eller förhandsbesked. Jag vill att du svarar på en skala mellan 1 och 5 där 1 betyder att påståendet stämmer mycket dåligt och 5 att det stämmer mycket bra. Det finns även ett Vet ej/Ej-berörd-alternativ till varje fråga.

Bemötande

G2. (Endast om Möten/besök/träffar, Telefon, E-post eller Annat på fråga G1) Jag får ett bra bemötande av personalen på Länsstyrelsen

G3. (Endast om Möten/besök/träffar, Telefon, E-post eller Annat på fråga G1) Länsstyrelsens personal är engagerad och intresserad

G4. (Endast om Möten/besök/träffar, Telefon, E-post eller Annat på fråga G1) Länsstyrelsens personal är öppen för dialog och lyssnar till mina synpunkter

Tillgänglighet

G5. (Endast om Telefon på fråga G1) Det är lätt att nå rätt person inom Länsstyrelsen på telefon

G6. (Endast om E-post på fråga G1) Jag är nöjd med den tid det tar att få svar på e-post från Länsstyrelsen

Information, vägledning

G7. Länsstyrelsen tillhandahöll den information jag behövde för mitt överklagandeärende

- b. *(Endast om svar 1+2)* Vad skulle kunna förbättras i informationen från Länsstyrelsen i **LÄN**? _____ (Inget/vet ej/vill ej svara)

G8. Har du besökt Länsstyrelsens webbplats under det senaste året? (Ja/Nej)

- b. *(Endast om Ja)* Det är lätt att hitta på Länsstyrelsens webbplats
- c. *(Endast om Ja)* Länsstyrelsens webbplats innehåller den information jag behövde för mitt överklagandeärende
- d. *(Endast om svar 1+2 på fråga c)* Vilken information saknades på webbplatsen? _____ (Inget/vet ej/vill ej svara)

G9. Det är lätt att förstå Länsstyrelsens beslut/yttranden

G10. Länsstyrelsen motiverar tydligt sina beslut/yttranden

V4032f1. Har du några synpunkter eller förslag på förbättringar avseende Länsstyrelsens skriftliga kommunikation av beslutet? _____ (Nej/vet ej/vill ej svara)

Effektivitet, kompetens, rättssäkerhet

G11. Länsstyrelsens personal har hög kompetens inom frågor gällande överklaganden enligt Plan- och Bygglagen

G12. Jag är nöjd med handläggningstiden av min överklagan

V4032f2. Det framgår tydligt i beslutet hur man kan överklaga Länsstyrelsens beslut till nästa instans

Helhetsbetyg

G13. Totalt sett är jag nöjd med Länsstyrelsens sätt att hantera min överklagan

G14. Har du några andra synpunkter eller förslag på förbättringar avseende Länsstyrelsens arbete med överklaganden av kommunala beslut om bygglov eller förhandsbesked? _____ (Nej/vet ej/vill ej svara) *Vid behov; Du kanske har någon idé om vad Länsstyrelsen skulle kunna göra för att underlätta för dig i dina kontakter med Länsstyrelsen?*

Blekinge
Dalarna
Gotland
Gävleborg
Halland
Jämtland
Jönköping
Kalmar
Kronoberg
Norrbotten
Skåne

Stockholm
Södermanland
Uppsala
Värmland
Västerbotten
Västernorrland
Västmanland
Västra Götaland
Örebro
Östergötland



Länsstyrelserna