

NKI-enkät 2020 års ärende

F1. I vilken bransch är ditt företag verksamt?

[Endast ett kryss, välj det alternativ som bäst passar in]

- ☐ Jordbruk
- ☐ Industri och bygg
- ☐ Transport och magasinering
- ☐ Handel
- ☐ Hotell, restaurang och underhållning (café, pubar, danslokaler m.m.)
- ☐ Skola, vård, omsorg
- ☐ Företagstjänster (konsulter och övrig tjänstenäring)
- ☐ Övrigt
- ☐ Ej aktuellt

F2. Hur många anställda finns det på din arbetsplats?

[Endast ett kryss]

- ☐ 0
- ☐ 5
- ☐ 6-10
- ☐ 11-50
- ☐ 51-100
- ☐ 101 eller fler
- ☐ Vet ej

F3. Hur utföll ärendet för dig?

[Svara antingen på fråga A eller B. Endast ett kryss]

A) om ditt ärende gällde tillstånd / anmälan

- ☐ Positivt
- ☐ Delvis positivt
- ☐ Negativt
- ☐ Vet ej

B) om ditt ärende gällde tillsyn

- ☐ Föreläggande och/eller åtgärder behövde vidtas
- ☐ Varken föreläggande eller åtgärder behövde vidtas
- ☐ Vet ej

F4. Vilket var ditt huvudsakliga kommunikationssätt med oss i detta ärende?

[Endast ett kryss]

- ☐ Telefon
- ☐ E-post
- ☐ Brev
- ☐ Personligt möte
- ☐ Digital tjänst
- ☐ Annat sätt, vilket? _____

F5. Blev du i förväg informerad om vilka tjänster som ingick i avgiften?

[Endast ett kryss]

- ☐ Ja, fick fullständig information
- ☐ Ja, fick viss information
- ☐ Nej, inte alls
- ☐ Vet ej

F6. Hur rimlig anser du att avgiften för hanteringen av ditt ärende var?

[Endast ett kryss]

- ☐ Helt rimlig
- ☐ Ganska rimlig
- ☐ Varken rimlig eller orimlig
- ☐ Ganska orimlig
- ☐ Helt orimlig
- ☐ Vet ej

F7. Har du erfarenhet av någon annan kommuns service inom samma myndighetsområde?

[Endast ett kryss]

- ☐ Ja, från flera andra kommuner
- ☐ Ja, från en kommun
- ☐ Nej

F8. Har du varit i kontakt med oss i denna typ av ärende tidigare?

[Endast ett kryss]

- ☐ Ja
- ☐ Nej

(Om ditt ärende gällde Markupplåtelse)

F98. Vem/vilka har du haft kontakt med gällande ditt ärende?

[Endast ett kryss]

- ☐ Kommunen
- ☐ Polisen
- ☐ Både kommunen och polisen

(Om ditt ärende gällde bygglov)

F99. Vilken typ av lov/anmälan gällde ditt ärende?

[Endast ett kryss]

- ☐ Bygglov inklusive rivningslov
- ☐ Marklov inklusive trädgård
- ☐ "Attefall"
- ☐ Övrigt

OM TILLGÄNGLIGHET

F9. Hur nöjd var du med...

Ange på en skala 1–10, där 1=inte alls nöjd och 10=mycket nöjd.

Inte alls nöjd

Mycket nöjd

Vet ej

12345678910

... möjligheten att komma i kontakt med rätt person (er)

... möjligheten att använda digitala tjänster för ditt ärende?

... totalt sett med tillgängligheten?

OM INFORMATION

F10. Hur nöjd var du med...

Ange på en skala 1–10, där 1=inte alls nöjd och 10=mycket nöjd.

Inte alls nöjd

Mycket nöjd

Vet ej

12345678910

... hur vi informerade om processen och rutinerna för ditt ärende?

... hur vi informerade om möjligheten att överklaga beslut?

... vår skriftliga information (beslut och övrig info om ditt ärende)?

.. informationen på vår webbplats?

... totalt sett med informationen?

OM BEMÖTANDE

F11. Hur nöjd var du med...

Ange på en skala 1–10, där 1=inte alls nöjd och 10=mycket nöjd.

Inte alls nöjd

Mycket nöjd

Vet ej

12345678910

... vår attityd mot dig?

... vårt engagemang i ditt ärende?

... totalt sett med bemötandet?

OM KOMPETENS

F12. Hur nöjd var du med...

Ange på en skala 1–10, där 1=inte alls nöjd och 10=mycket nöjd.

Inte alls nöjd

Mycket nöjd

Vet ej

12345678910

... vår kunskap om ämnesområdet?

... vår förmåga att förstå dina problem?

... vår förmåga att ge råd och vägledning?

... totalt sett med kompetensen?

OM RÄTTSSÄKERHET

F13. Hur nöjd var du med...

Ange på en skala 1–10, där 1=inte alls nöjd och 10=mycket nöjd.

Inte alls nöjd

Mycket nöjd

Vet ej

12345678910

... tydligheten i de lagar och regler som gäller för ditt ärende?

... det sätt som vi motiverade våra ställningstaganden/beslut?

... möjligheterna att framföra klagomål och lämna synpunkter?

... totalt sett med rättssäkerheten?

OM EFFEKTIVITET

F14. Hur nöjd var du med...

Ange på en skala 1–10, där 1=inte alls nöjd och 10=mycket nöjd.

Inte alls nöjd

Mycket nöjd

Vet ej

12345678910

... tiden för handläggningen av ditt ärende?

... förmågan att hålla överenskomna tidsramar?

... rutinerna kring handläggningen av ditt ärende?

... totalt sett med effektiviteten?

OM TOTALA UPPLEVELSEN

Inte alls nöjd

Mycket nöjd

Vet ej

12345678910

F15. Hur nöjd var du med hanteringen av ditt ärende i sin helhet?

...

Inte alls väl

Mycket väl

Vet ej

12345678910

Ange på en skala 1–10, där 1=inte alls väl och 10=mycket väl.

F16. Hur väl uppfylldes dina förväntningar kring ditt ärende?

...

Långt ifrån

Mycket nära

Vet ej

12345678910

Ange på en skala 1–10, där 1=Långt ifrån och 10=Mycket nära.

F17. Tänk dig en perfekt hantering av ditt ärende.

Hur nära ett sådant ideal kom hanteringen av ditt ärende?

F18. Var det någon del i processen som du var särskilt nöjd med?

F19. Var det någon del i processen som du var mindre nöjd med?

F20. Har du några övriga förslag på hur kommunens service i denna typ av ärende kan förbättras?

F21. Ange kön

- ☐ Kvinna
- ☐ Man
- ☐ Annat
- ☐ Vill ej uppge

F22. Ange ålder

- ☐ - 24 år
- ☐ 25-34 år
- ☐ 35-44 år
- ☐ 45-54 år
- ☐ 55-64 år
- ☐ 65 år -
- ☐ Vill ej uppge