

Insikt 2015

Kävlinge kommun

En servicemätning av kommunens myndighetsutövande gentemot företag

Sammanfattning

- Kävlinge kommuns Nöjd-Kund-Index (NKI) är 73. Medelvärdet för samtliga deltagande kommuner är 68.
- Jämfört med 2013 har Kävlinge kommun ökat sitt NKI-värde från 71 till 73, dvs. med två enheter.
- Det serviceområde som företagarna är mest nöjda med är bemötande som får ett betyg på 78. Minst nöjda är de med information som ges ett betyg på 73.
- Då resultaten för serviceområdena jämförs med 2013 års resultat framkommer positiva förändringar för samtliga sex områden. Kompetens står för den största ökningen med ett fyra enheter högre värde.
- Företagarna i Kävlinge kommun ger varierande betyg till de fem myndighetsområdena. Högst NKI får Serveringstillstånd med 91 och lägst NKI tilldelas Markupplåtelse med 61. Dessa två områden baseras dock endast på åtta respektive nio svar.
- Jämfört med 2013 har NKI-värdena för tre av fem myndighetsområden ökat. Brandtillsyn står för den största förbättringen med ett tolv enheter högre värde.
- Jämfört med riksgenomsnittet är företagarna i Kävlinge kommun nöjdare med fyra av fem myndighetsområden.
- Denna undersökning ger inte bara svar på vad företagarna är nöjda respektive mindre nöjda med. Den ger också svar på vilka serviceområden som är viktigast för helhetsbedömningen. I Kävlinge kommun anser företagarna att kompetens är det klart viktigaste området. Därmed kan det vara viktigt att inkludera området i ett kommande förbättringsarbete, trots att betyget idag redan är högt.

NKI och Index

Bild: NKI samt betygsindex per serviceområde 2011, 2013 och 2015

	NKI 2011	NKI 2013	NKI 2015
	-	71	73
Serviceområden	Index 2011	Index 2013	Index 2015
Information	-	71	73
Tillgänglighet	-	71	74
Bemötande	-	77	78
Kompetens	-	72	76
Rättssäkerhet	-	73	76
Effektivitet	-	72	75

NKI och Index per myndighetsområde

Tabell: NKI per myndighetsområde 2011, 2013 och 2015

Myndighetsområde	NKI 2011	NKI 2013	NKI 2015	Förändring 2013-2015
Brandtillsyn	-	69	81	+12
Bygglov	-	69	64	-5
Markupplåtelse	-	72	61	-11
Miljö- och hälsoskydd	-	70	73	+3
Serveringstillstånd	-	87	91	+4
Totalt	-	71	73	+2

Tabell: Betygsindex fördelat per myndighets- och serviceområde

Myndighetsområde	Information	Tillgänglighet	Bemötande	Kompetens	Rätts- säkerhet	Effektivitet
Brandtillsyn	81	82	91	85	80	87
Bygglov	62	60	62	62	70	56
Markupplåtelse	73	67	67	62	67	70
Miljö- och hälsoskydd	71	77	79	77	75	76
Serveringstillstånd	96	96	94	98	98	98
Totalt	73	74	78	76	76	75

Jämförelse med samtliga kommuner

Tabell: NKI och betygsindex, jämförelse med samtliga kommuner

	Kävlinge kommun	Samtliga kommuner
NKI totalt	73	68
NKI		
Brandtillsyn	81	76
Bygglov	64	62
Markupplåtelse	61	67
Miljö- och hälsoskydd	73	68
Serveringstillstånd	91	73
Index		
Information	73	68
Tillgänglighet	74	72
Bemötande	78	75
Kompetens	76	71
Rättssäkerhet	76	70
Effektivitet	75	70

Största skillnaderna i jämförelse med samtliga kommuner

Tabell: De fem enskilda frågor där Kävlings kommun har bäst resultat i jämförelse med samtliga kommuner:

Fråga	Kävlinge kommun	Samtliga kommuner	Skillnad
... möjligheten att komma i kontakt med rätt person (er) på telefon?	7,7	7,2	0,5
... möjligheten att direkt hämta blanketter och informationsmaterial på hemsidan?	7,8	7,3	0,5
... hur vi informerade om processen och rutinerna för ditt ärende?	7,5	7,0	0,5
... vår förmåga att ge råd och vägledning?	7,6	7,1	0,5
... tydligheten i de lagar och regler som gäller för ditt ärende?	7,6	7,1	0,5

Största skillnaderna i jämförelse med samtliga kommuner

Tabell: De fem enskilda frågor där Kävlinge kommun har sämst resultat i jämförelse med samtliga kommuner:

Fråga	Kävlinge kommun	Samtliga kommuner	Skillnad
... möjligheten att använda e-tjänster för ditt ärende?	6,9	6,9	0,0
... möjligheten att få träffa rätt person (er)?	7,7	7,5	0,2
... informationen på vår webbplats?	7,0	6,8	0,2
... vår kunskap om ämnesområdet?	7,8	7,6	0,2
... vår attityd mot dig?	8,2	7,9	0,3

Prioriteringsmatris

Bild: Prioriteringsmatris för Kävlinge kommun

