



  
**Stockholm**  
*The Capital of Scandinavia*

# Serviceundersökning 2007

Företagares uppfattning om Vallentuna kommuns service

## Bakgrund

- Ett av kommunens näringspolitiska mål är att erbjuda näringslivet en god grundläggande service
- Serviceundersökningen fångar upp synpunkter och identifierar möjliga förbättringsområden
- Tanken är att löpande följa upp hur kommunens service till näringslivet utvecklas genom ett Nöjd-Kund-Index (NKI)

## Verksamhetsområden

- Bygglov
- Markupplåtelse
- Miljötillsyn
- Brandtillsyn
- Serveringstillstånd

## Serviceaspekter

- Tillgänglighet
- Information
- Bemötande
- Kompetens
- Rättssäkerhet
- Effektivitet

## Fakta om undersökningen

- Faktainsamlingen gjordes av Utrednings- och statistikkontoret (USK) under perioden 23 februari – 7 maj 2007
- Analysen genomfördes av SCB
- Enkätundersökning med 24 frågor kring olika serviceaspekter och 3 helhetsbedömningar
- Bruttourval 92 företag
- Svarsfrekvensen var 75 procent

## Sammanfattning av resultatet

- Vallentuna kommuns service får godkänt av företagen
- Totalt Nöjd-Kund-Index (NKI) 2007: 75
- Huvuddelen av företagarna har varit i kontakt med kommunen tidigare
- Betyget hänger i hög utsträckning samman med utfallet av ärendet
- **Bäst betyg får bemötande och kompetens**, något sämre – men fortfarande goda – omdömen får **rättssäkerhet och effektivitet**
- Förbättringsarbetet bör i första hand fokusera på effektivitet, den faktor som har störst effekt på den totala kundnöjdheten.

## Resultat av serviceundersökningen

