

Tabell 1 Företagares bedömning av stadsbyggnadskontorets hantering av byggmiljö Miljöinsyn
Antal svarande: 12 Andel svarande: 50 %

Vallentuna

Medelvärden och svarsfördelning för kvalitetsindikatorerna i enkäten "**NÅGRA FRÅGOR TILL DIG SOM NYLIGEN HAR VARIT I KONTAKT MED STADSBYGGNADSKONTORET I STOCKHOLMS STAD**".

På en skala 1-10 har företagare för varje fråga kunnat ange hur nöjd man är med olika delar.

2007-05-31

3904

Fråga	KVALITETSAKTOR Delfråga	Samtliga			
		Medel- värde	Medel- värde	Lägsta- värde	Högsta värde
Fr 11-13	NKI, HELHETEN	71	63	40	87
Fr 5:1-4	INFORMATION	77	66	45	86
Fr 6:1-5	TILLGÄNGLIGHET	80	67	42	90
Fr 7:1-5	BEMÖTANDE	79	68	44	92
Fr 8:1-3	KOMPETENS	79	68	42	91
Fr 9:1-4	RÄTTSSÄKERHET	66	64	39	87
Fr 10:1-4	EFFEKTIVITET	73	61	40	90
	MEDELVÄRDE	76	66		

Fråga	KVALITETSAKTOR Delfråga	Samtliga				Andel svar efter företagens bedömning				Ingen åsikt	Partiellt bortfall Procent
		Medelvärde	Medelvärde	Lägstavärde	Högstavärde	lågt (1 - 4)	mellan (5 - 7)	høgt (8 - 10)	Summa		
	NKI, HELHETEN	71	63	40	87						
Fr 11	Hur nöjd var Du med förvaltningen i sin helhet?	7,3	6,8	4,7	9,1	0	55	45	100	0	8
Fr 12	Hur väl uppfyllede förvaltningen Dina förväntningar?	7,6	6,8	4,6	9,1	0	40	60	100	0	17
Fr 13	Tänk Dig en perfekt förvaltning. Hur nära ett sådant ideal kom förvaltningen?	7,1	6,4	4,4	8,6	0	56	44	100	8	17
	INFORMATION	77	66	45	86						
	<i>Hur nöjd var Du med...</i>										
Fr 5:1	- vår muntliga information?	7,7	7,1	5,1	9,2	8	33	58	100	0	0
Fr 5:2	- vårt skriftliga informationsmaterial?	6,9	7,0	4,9	8,9	0	57	43	100	33	8
Fr 5:3	- innehållet på vår webbplats?	7,5	6,5	2,5	9,0	0	50	50	100	58	8
Fr 5:4	Hur nöjd var Du totalt sett med informationen?	7,6	7,2	5,0	9,0	9	18	73	100	0	8
	TILLGÄNGLIGHET	80	67	42	90						
	<i>Hur nöjd var Du med...</i>										
Fr 6:1	- möjligheten att komma i kontakt med rätt person (er) på telefon?	7,4	6,7	4,5	9,0	0	43	57	100	33	8
Fr 6:2	- möjligheten att komma i kontakt med rätt person (er) på e-post?	7,0	6,9	3,0	10,0	0	50	50	100	67	17
Fr 6:3	- möjligheten att direkt hämta blanketter och informationsmaterial på hemsidan?	7,0	7,5	3,6	10,0	0	50	50	100	67	17
Fr 6:4	- möjligheten att få träffa rätt person (er)?	8,2	7,0	4,6	9,3	0	17	83	100	42	8
Fr 6:5	Hur nöjd var Du totalt sett med möjligheten att komma i kontakt med oss?	7,5	7,2	4,6	9,0	0	50	50	100	25	8

Fråga	KVALITETSAKTOR Delfråga	Samtliga				Andel svar efter företagens bedömning				Partiellt bortfall Procent	
		Medelvärde	Medel- värde	Lägsta värde	Högsta värde	lågt (1 - 4)	mellan (5 - 7)	høgt (8 - 10)	Summa		Ingen åsiikt
	BEMÖTANDE	79	68	44	92						
	<i>Hur nöjd var Du med...</i>										
Fr 7:1	- kontakten och dialogen med vår personal?	7,7	7,4	5,1	9,5	0	50	50	100	0	0
Fr 7:2	- den vägledning och det stöd som vi gav?	7,9	7,0	4,7	9,3	0	36	64	100	0	8
Fr 7:3	- den lyhörddhet och förståelse som vi visade?	7,9	6,9	4,6	9,2	0	27	73	100	0	8
Fr 7:4	- vår förmåga att förmedla kunskap om vilka regler som gäller?	8,4	7,1	5,1	9,5	0	0	100	100	17	8
Fr 7:5	Hur nöjd var Du totalt sett med bemötandet?	7,7	7,3	5,0	9,4	0	36	64	100	0	8
	KOMPETENS	79	68	42	91						
	<i>Hur nöjd var Du med...</i>										
Fr 8:1	- vår kunskap och kompetens på området?	7,9	7,3	5,1	9,6	0	18	82	100	8	0
Fr 8:2	- vår förmåga att hjälpa till att lösa problem?	7,9	6,9	4,5	9,2	10	0	90	100	8	8
Fr 8:3	Hur nöjd var Du totalt sett med kompetensen?	7,7	7,2	4,7	9,3	0	20	80	100	8	8
	RÄTTSSÄKERHET	66	64	39	87						
	<i>Hur nöjd var Du med...</i>										
Fr 9:1	- tydligheten i de lagar och regler som gäller för Ditt ärende?	6,8	6,5	4,5	8,5	25	25	50	100	17	17
Fr 9:2	- det sätt som vi motiverade våra ställningstaganden/beslut?	7,3	6,7	4,5	8,7	13	38	50	100	17	17
Fr 9:3	- det sätt som vi informerade om möjligheten att överklaga beslut?	6,7	6,9	4,5	9,2	33	0	67	100	58	17
Fr 9:4	Hur nöjd var Du totalt sett med rättssäkerheten?	7,0	6,9	4,4	9,0	20	20	60	100	33	25
	EFFEKTIVITET	73	61	40	90						
	<i>Hur nöjd var Du med...</i>										
Fr 10:1	- handläggningen och behandlingen av Ditt ärende?	7,7	6,9	4,9	9,4	0	40	60	100	0	17
Fr 10:2	- tiden för handläggningen av Ditt ärende?	8,0	6,4	4,6	9,3	0	22	78	100	8	17
Fr 10:3	- kostnaden för handläggningen av Ditt ärende?	7,2	5,8	3,1	8,8	20	20	60	100	42	17
Fr 10:4	Hur nöjd var du totalt sett med effektiviteten?	7,4	6,6	4,6	9,6	0	33	67	100	8	17