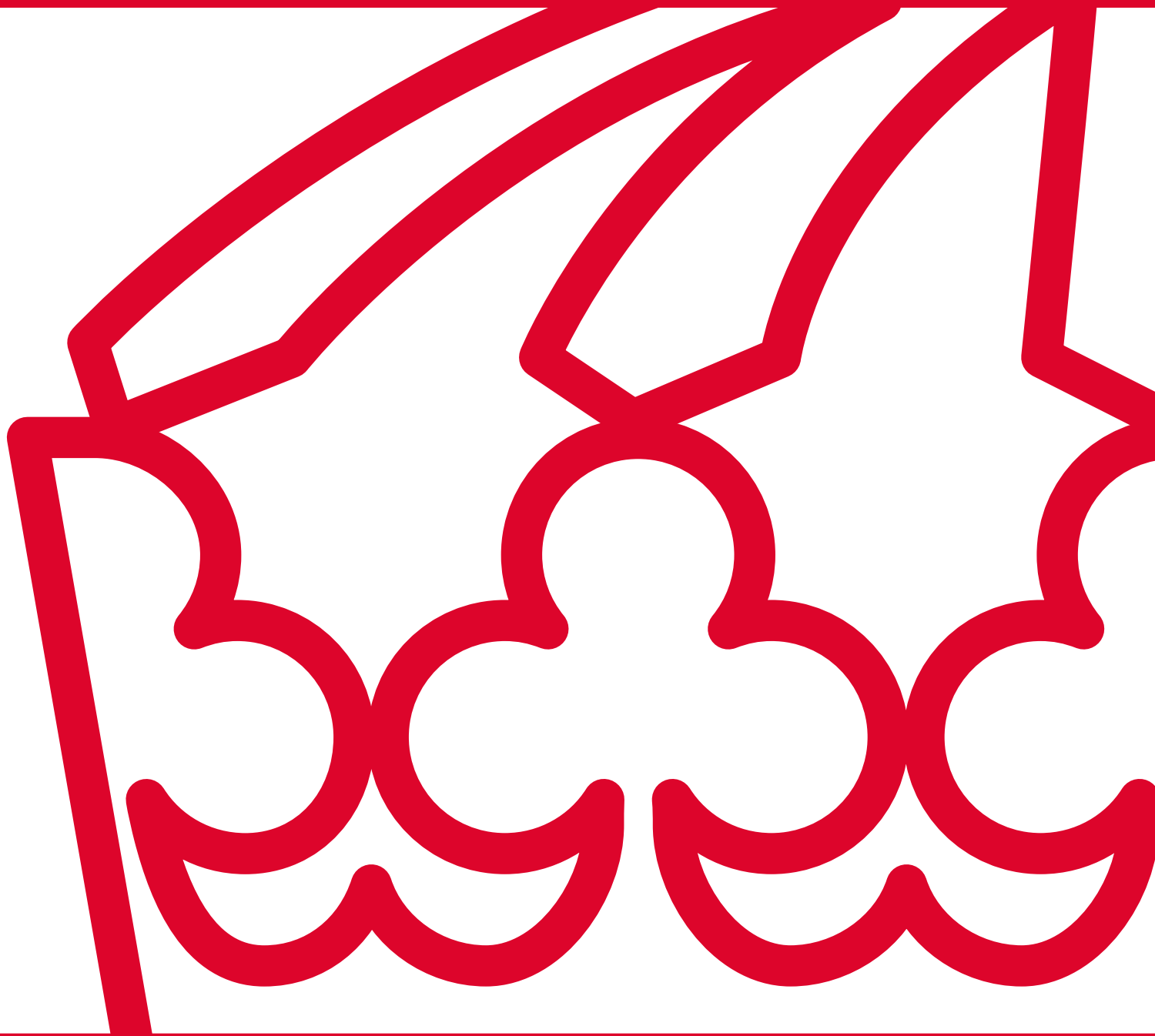




Länsstyrelserna



Resultat av en länsstyrelsegemensam brukarundersökning 2012
Länsstyrelsen i Stockholms län

Länsrapport 2012 – Länsstyrelsen i Stockholms 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)	16
5.	Överklagande av kommuns beslut enligt plan- och bygglagen (403).....	22
6.	Stiftelser (206)	30
7.	Offentlig kontroll av djurskydd, planerad kontroll (2826)	33
8.	Tillstånd verksamhet sällskapsdjur, hästar och pälsdjur (2827)	36
9.	Ärenden 2 kap. Kulturmiljölagen (4311).....	39
10.	Samråd 12 kap. 6 § Miljöbalken (525)	42
11.	Transport av avfall och farligt avfall (562).....	45
12.	Våld i nära relationer (700).....	49
13.	Alkohol- och tobaksärenden (705)	51
14.	Prostitution och människohandel (801)	54
15.	Appendix 1 – Frågeformulär	56

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

Länsstyrelsen i Stockholm har även valt att som tillägg undersöka följande verksamheter:

- Stiftelser (206)
- Offentlig kontroll av djurskydd, planerad kontroll (2826)
- Tillstånd verksamhet sällskapsdjur, hästar och pälsdjur (2827)
- Ärenden 2 kap. Kulturmiljölagen (4311)
- Samråd 12 kap. 6 § Miljöbalken (525)
- Transport av avfall och farligt avfall (562)
- Våld i nära relationer (700)
- Alkohol- och tobaksärenden (705)
- Prostitution och människohandel (801)

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 länsstyrelsers 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:
 - Bilaga 2 – Tabeller VÄS 402
 - Bilaga 3 – Tabeller VÄS 602
 - Bilaga 4 – Tabeller VÄS 521
 - Bilaga 5 – Tabeller VÄS 4031
 - Bilaga 6 – Tabeller VÄS 4032
 - Bilaga 7 – Tabeller VÄS 206
 - Bilaga 8 – Tabeller VÄS 207
 - Bilaga 9 – Tabeller VÄS 215
 - Bilaga 10 – Tabeller VÄS 2826
 - Bilaga 11 – Tabeller VÄS 2827
 - Bilaga 12 – Tabeller VÄS 4311
 - Bilaga 13 – Tabeller VÄS 525
 - Bilaga 14 – Tabeller VÄS 526
 - Bilaga 15 – Tabeller VÄS 551
 - Bilaga 16 – Tabeller VÄS 562
 - Bilaga 17 – Tabeller VÄS 6022
 - Bilaga 18 – Tabeller VÄS 700
 - Bilaga 19 – Tabeller VÄS 705
 - Bilaga 20 – Tabeller VÄS 801

2. Detaljplaner (402)

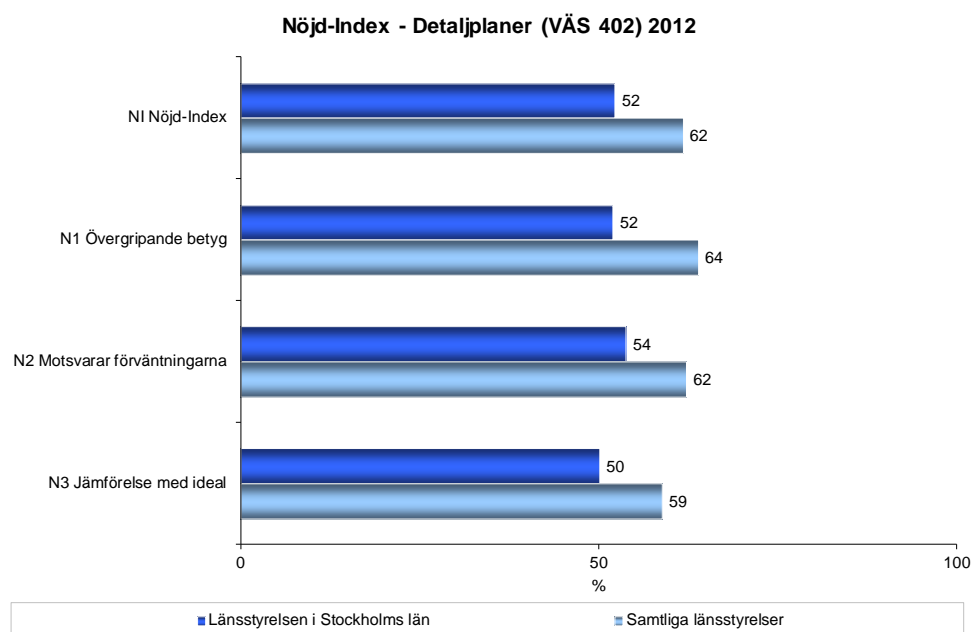
Detaljplaner är ett av de gemensamma verksamhetsområdena som har undersökts vilket medför att jämförelser kan göras med samtliga länsstyrelser. Länsstyrelsen i Stockholm genomförde tillsammans med åtta andra länsstyrelser även 2009 en brukarundersökning inom verksamhetsområdet. Undersökningen omfattar 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 Stockholm län har ett Nöjd-Index på 52 för sitt arbete med detaljplaner. Det är tio enheter lägre än genomsnittligt Nöjd-Index för samtliga länsstyrelser.

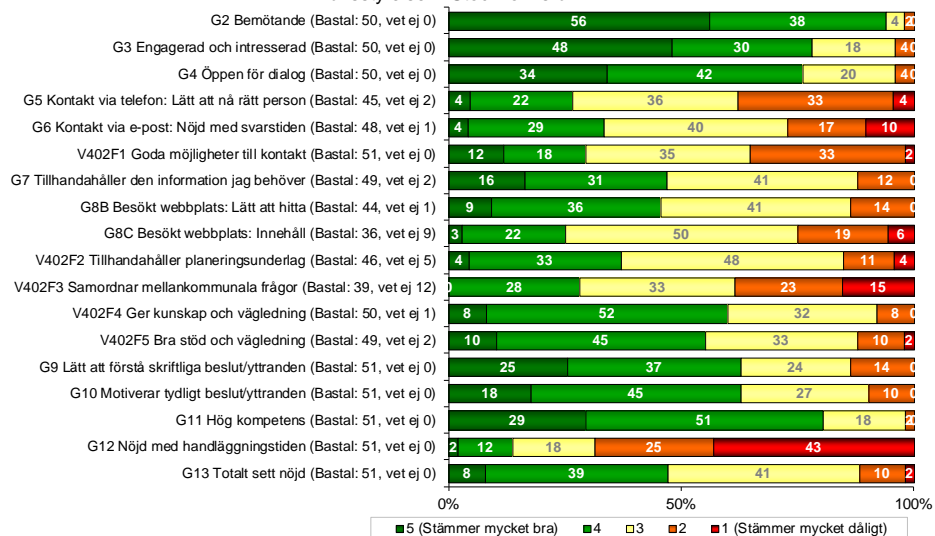
2.2. Operativa resultat

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 (VÅS 402) 2012

Länsstyrelsen i Stockholms län



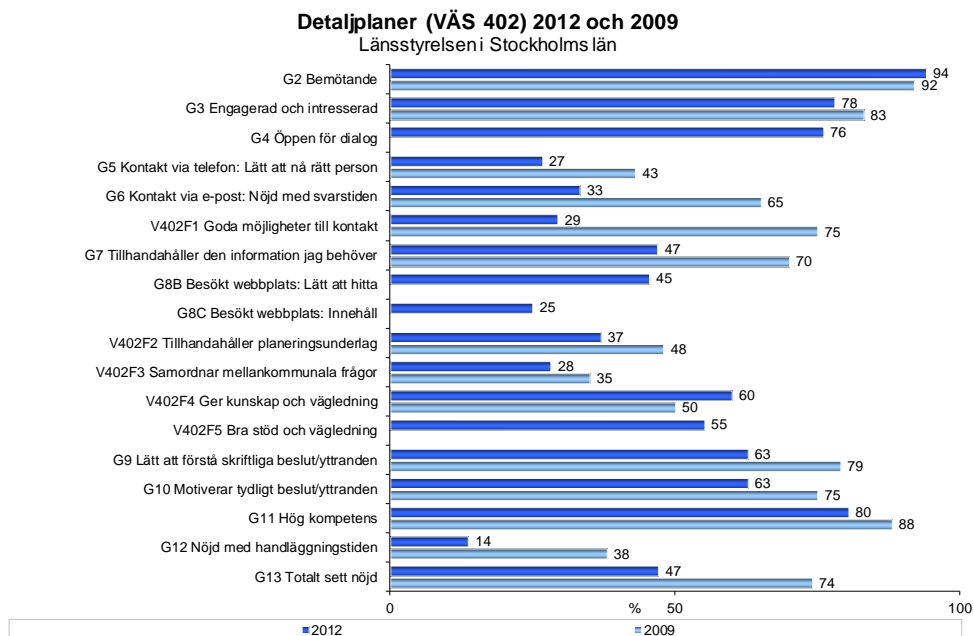
De tre påståenden som högst andel instämmer i för Länsstyrelsen i Stockholms läns arbete inom detaljplaner är; Bemötande, Hög kompetens och Engagerad och intresserad. De tre påståenden som lägst andel instämmer i är; Nöjd med handläggningstiden, Besökt webbplats: Innehåll och Kontakt via telefon: Lätt 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 Stockholms 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 två påståenden som uppvisar förbättringar för Länsstyrelsen i Stockholms läns arbete inom detaljplaner är; Ger kunskap och vägledning samt Bemötande. De tre påståenden med de största försämringarna är; Goda möjligheter till kontakt, Kontakt via e-post: Nöjd med svarstiden och Totalt sett nöjd.

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 ärendantal.

Operativa resultat - Detaljplaner (VÅS 402)

Frågor	Andel höga betyg (4+5)																			Samtliga länsstyrelser		
	Blekinge	Dalarna	Gotland	Gävleborg	Halland	Jämtland	Jönköping	Kalmar	Kronoberg	Norrboten	Skåne	Stockholm	Södermanland	Uppsala	Värmland	Västerbotten	Västernorrland	Västmanland	Västra Götaland		Örebro	Östergötland
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 tre påståenden där Länsstyrelsen i Stockholms län uppvisar högst betyg i jämförelse med snittet för samtliga länsstyrelser är; Hög kompetens, Ger kunskap och vägledning samt Öppen för dialog. De tre påståenden med lägst betyg i förhållande till genomsnittet är; Nöjd med handläggningstiden, Goda möjligheter till kontakt och Kontakt via e-post: Nöjd med svarstiden.

3. Stöd till landsbygdsutvecklingsåtgärder, företagsstöd (602)

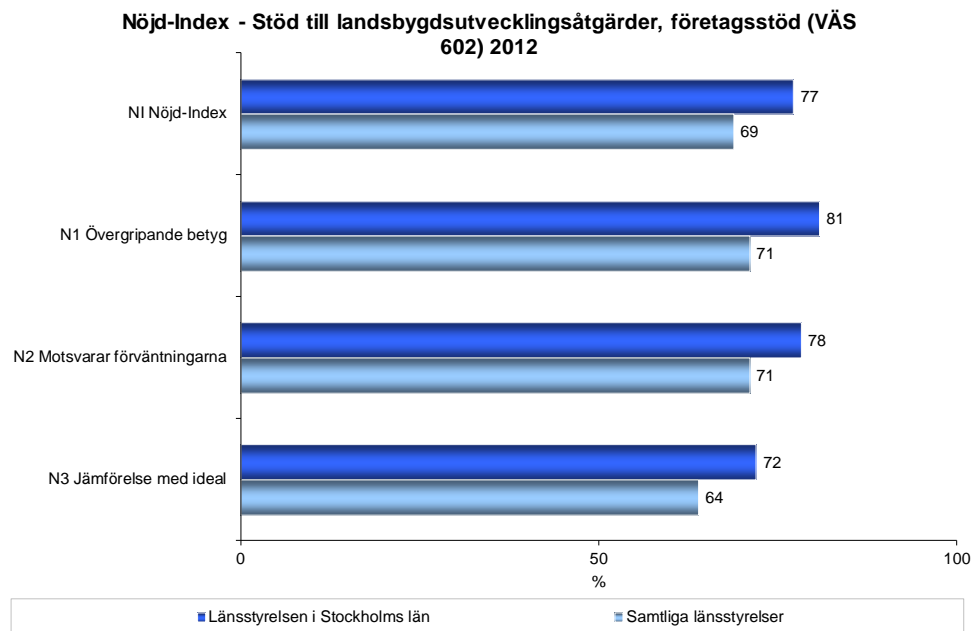
Företagsstöd inom landsbygdsprogrammet är ett av de gemensamma verksamhetsområdena som har undersökts vilket medför att jämförelser kan göras med samtliga länsstyrelser. Länsstyrelsen i Stockholm genomförde tillsammans med åtta andra länsstyrelser även 2009 en brukarundersökning inom verksamhetsområdet. 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.

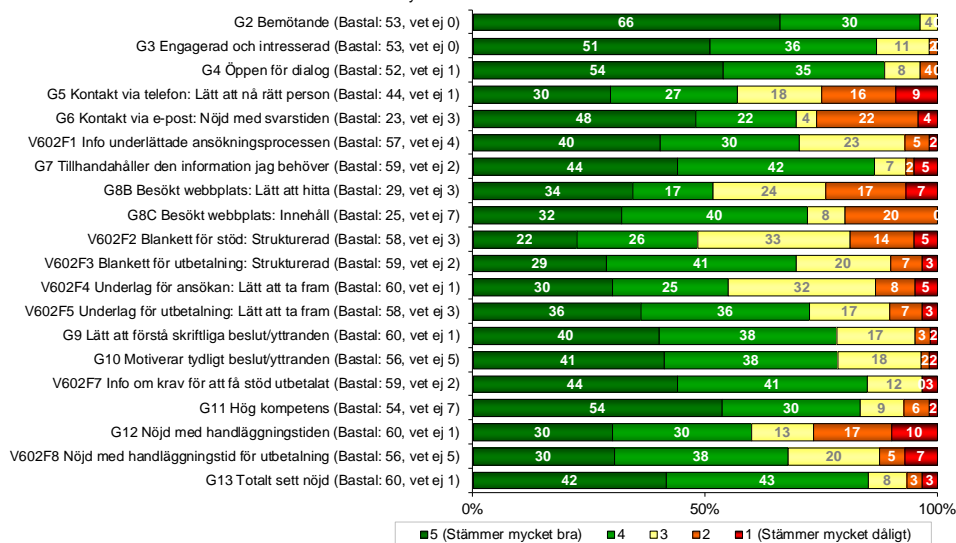


Länsstyrelsen i Stockholm har ett Nöjd-Index på 77 för sitt arbete med företagsstöd inom landsbygdsprogrammet. Det är åtta enheter högre än genomsnittligt Nöjd-Index för samtliga länsstyrelser.

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. 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.

Operativa resultat - Stöd till landsbygdsutvecklingsåtgärder, företagsstöd (VÅS 602) 2012
Länsstyrelsen i Stockholms län



De tre påståenden som högst andel instämmer i för Länsstyrelsen i Stockholms läns arbete med företagsstöd inom landsbygdsprogrammet är; Bemötande, Öppen för dialog och Engagerad och intresserad. De tre påståenden som lägst andel instämmer i är; Blankett för stöd: Strukturerad, Besökt webbplats: Lätt att hitta och Underlag för ansökan: Lätt att ta fram.

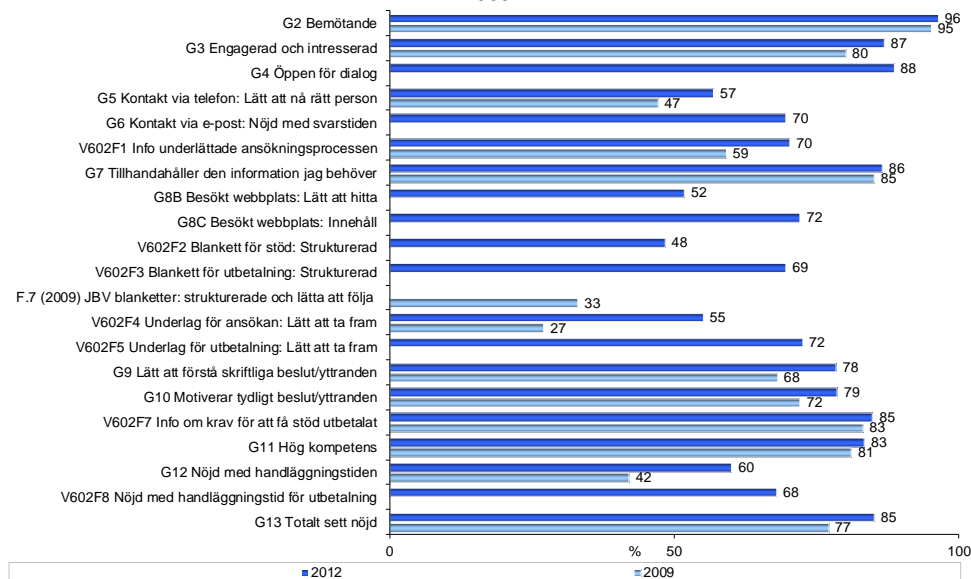
3.3. Förslag till förbättringar

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 företagsstöd inom landsbygdsprogrammet. Samtliga fritextsvar redovisas i appendix 2.

3.4. Resultat i förhållande till tidigare undersökning

Länsstyrelsen i Stockholm 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



De tre påståenden som uppvisar de största förbättringarna för Länsstyrelsen i Stockholms läns arbete med företagsstöd inom landsbygdsprogrammet är; Underlag för ansökan: Lätt att ta fram, Nöjd med handläggningstiden och Info underlättade ansökningsprocessen. Inget påstående uppvisar försämringar i jämförelse med den tidigare undersökningen.

3.5. 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 ärendantal.

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

Frågor	Andel höga betyg (4+5)																				Samtliga länsstyrelser	
	Blekinge	Dalarna	Gotland	Gävleborg	Halland	Jämtland	Jönköping	Kalmar	Kronoberg	Norrboten	Skåne	Stockholm	Södermanland	Uppsala	Värmland	Västerbotten	Västernorrland	Västmanland	Västra Götaland	Örebro	Östergötland	
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 tre påståenden där Länsstyrelsen i Stockholms län uppvisar högst betyg i jämförelse med snittet för samtliga länsstyrelser är; Underlag för utbetalning: Lätt att ta fram, Öppen för dialog och Lätt att förstå skriftliga beslut/yttranden. Det påstående med lägre betyg i förhållande till genomsnittet är; Kontakt via e-post: Nöjd med svarstiden.

4. Tillstånd och dispenser avseende naturskydd (521)

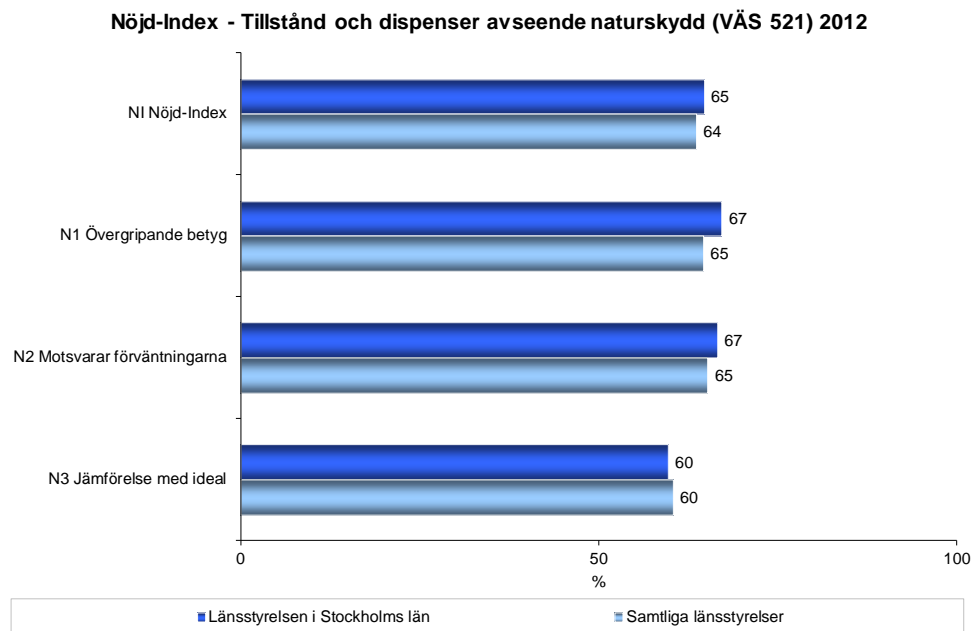
Tillstånd och dispenser avseende naturskydd är ett av de gemensamma verksamhetsområdena som har undersökts vilket medför att jämförelser kan göras med samtliga länsstyrelser. Länsstyrelsen i Stockholm genomförde tillsammans med 18 andra länsstyrelser även 2010 en brukarundersökning inom verksamhetsområdet. 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.



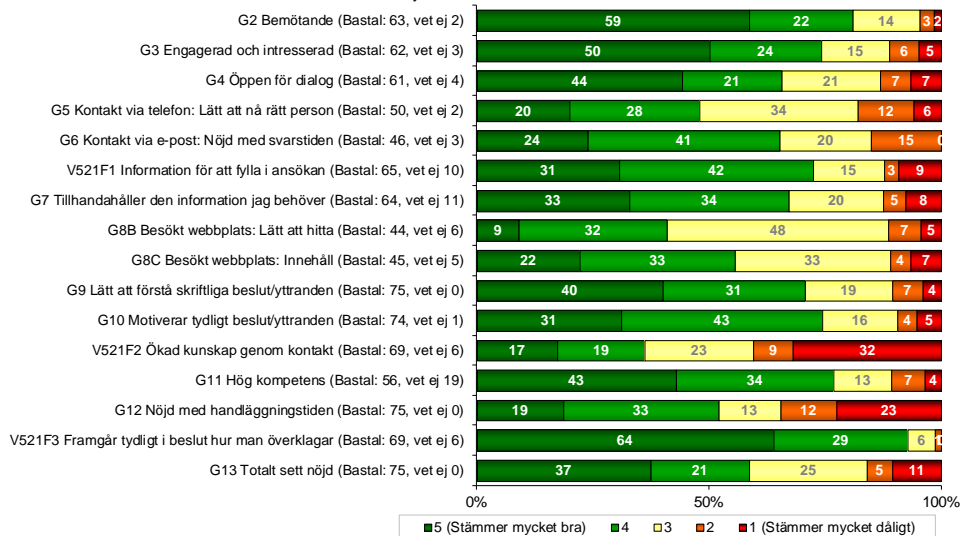
Länsstyrelsen i Stockholms län har ett Nöjd-Index på 65 för sitt arbete med tillstånd och dispenser avseende naturskydd. Det är en enhet högre än genomsnittligt Nöjd-Index för samtliga länsstyrelser.

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 digrammet. Fullständiga resultat återfinns i tabellbilagan.

Operativa resultat - Tillstånd och dispenser avseende naturskydd (VÅS 521) 2012

Länsstyrelsen i Stockholms län



De tre påståenden som högst andel instämmer i för Länsstyrelsen i Stockholms läns arbete inom tillstånd och dispenser avseende naturskydd är; Framgår tydligt i beslut hur man överklagar, Bemötande och Hög kompetens. De tre påståenden som lägst andel instämmer i är; Ökad kunskap genom kontakt, Besökt webbplats: Lätt att hitta och Kontakt via telefon: Lätt att nå rätt person.

4.3. Förbättringsområden

Som stöd för Länsstyrelsen i Stockholm läns verksamhetsförbättring för arbetet med tillstånd och dispenser avseende naturskydd 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 - Tillstånd och dispenser avseende

Länsstyrelsen i Stockholms län

Betyg Median 67	Bevara <ul style="list-style-type: none">▪ V521F1 Information för att fylla i ansökan▪ G9 Lätt att förstå skriftliga beslut/yttranden▪ V521F3 Framgår tydligt i beslut hur man överklagar*	Framgångsfaktorer <ul style="list-style-type: none">▪ G2 Bemötande▪ G3 Engagerad och intresserad▪ G7 Tillhandahåller den information jag behöver▪ G10 Motiverar tydligt beslut/yttranden▪ G11 Hög kompetens
	Bevaka <ul style="list-style-type: none">▪ G5 Kontakt via telefon: Lätt att nå rätt person▪ G8B Besökt webbplats: Lätt att hitta*▪ G8C Besökt webbplats: Innehåll*▪ V521F2 Ökad kunskap genom kontakt	Utveckla <ul style="list-style-type: none">▪ G4 Öppen för dialog▪ G6 Kontakt via e-post: Nöjd med svarstiden▪ G12 Nöjd med handläggningstiden

Median
0,38

Samband med Nöjd-Index

För Länsstyrelsen i Stockholms arbete med tillstånd och dispenser avseende naturskydd bör förbättringsarbetet inom; Öppen för dialog, Kontakt via e-post: Nöjd med svarstiden och Nöjd med handläggningstiden prioriteras.

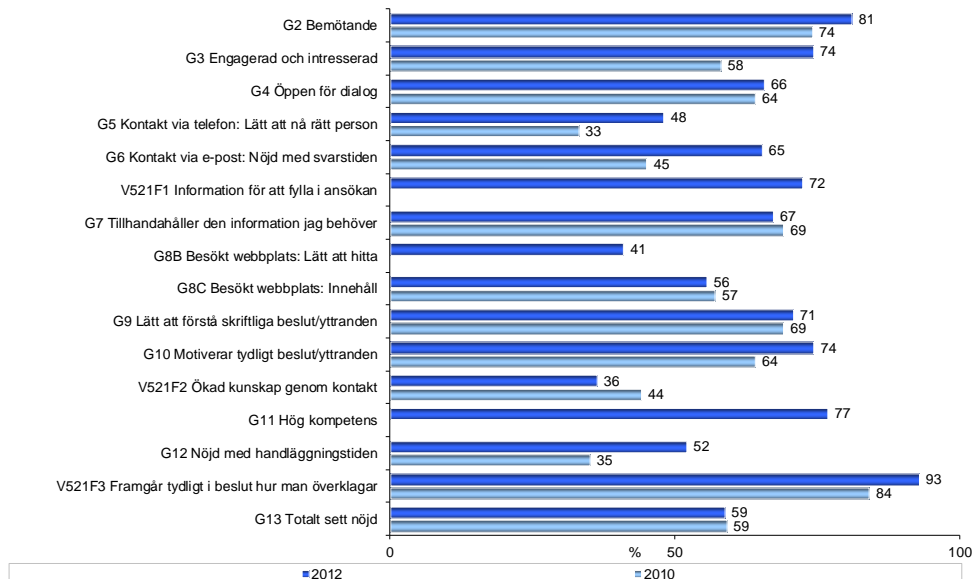
4.4. Förslag till förbättringar

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 tillstånd och dispenser avseende naturskydd. Samtliga fritextsvar redovisas i appendix 2.

4.5. Resultat i förhållande till tidigare undersökning

Länsstyrelsen i Stockholms 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 Stockholms län



De tre påståenden som uppvisar de största förbättringarna för Länsstyrelsen i Stockholms läns arbete med tillstånd dispenser avseende naturskydd är; Kontakt via e-post: Nöjd med svarstiden, Nöjd med handläggningstiden samt Engagerad och intresserad. De två påståenden som uppvisar försämringar är; Tillhandahåller den information jag behöver och Besökt webbplats: Innehåll.

4.6. 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 ärendeantal.

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

Frågor	Andel höga betyg (4+5)																			Samtliga länsstyrelser		
	Blekinge	Dalarna	Gotland	Gävleborg	Halland	Jämtland	Jönköping	Kalmar	Kronoberg	Norrboten	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 fyra påståenden där Länsstyrelsen i Stockholms län uppvisar högst betyg i jämförelse med snittet för samtliga länsstyrelser är; Kontakt via e-post: Nöjd med svarstiden, Hög kompetens, Motiverar tydligt beslut/yttranden samt Framgår tydligt i beslut hur man överklagar. De tre påståenden med lägst betyg i förhållande till genomsnittet är; Totalt sett nöjd, Besökt webbplats: Lätt att hitta och Tillhandahåller den information jag behöver.

5. Överklagande av kommuns beslut enligt plan- och bygglagen (403)

Undersökningen av överklagande av kommuns beslut enligt plan- och bygglagen består av två delar. De fem länsstyrelser där ett tillräckligt ärendeunderlag stod att finna har deltagit i en undersökning av överklagande av beslut om detaljplaner och områdesbestämmelser (4031) och samtliga 21 länsstyrelser har undersökt överklagande av beslut om lovärenden och förhandsbesked (4032).

5.1. Överklagade detaljplaner (4031).

Undersökningen omfattar privatpersoner, organisationer och företag som överklagat en kommuns beslut om detaljplan 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.

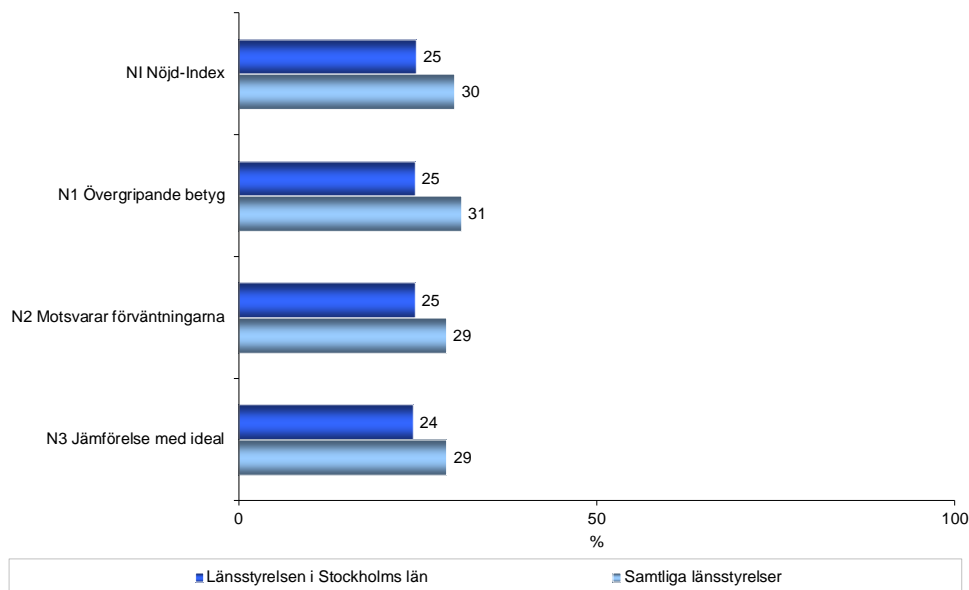
Utfall - Överklagade detaljplaner (4031)

	Ärenden	Urval	Svar	Svarsfrekvens	Vägrare
	Antal	Antal	Antal	Procent	Antal
Halland	54	42	28	67	6
Skåne	189	90	50	Mål uppfyllt	13
Stockholm	216	53	38	72	4
Västra Götaland	330	132	50	Mål uppfyllt	14
Östergötland	30	25	17	68	4
Totalt	819	342	183		41

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 detaljplaner (VÅS 4031) 2012



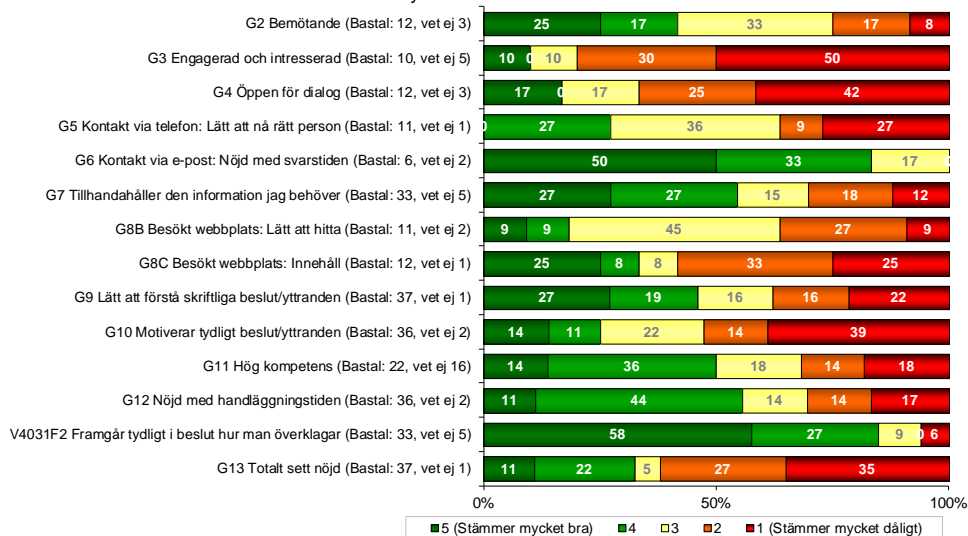
Inom överklagade detaljplaner uppnår Länsstyrelsen i Stockholm Nöjd-Index 25. Nöjd-Index för Länsstyrelsen i Stockholm är fem enheter lägre än snittet för samtliga deltagande länsstyrelser inom överklagade detaljplaner.

5.1.2. Operativa resultat

Intervjupersonerna fick ta ställning till 14 påståenden om olika aspekter av Länsstyrelsens arbete med överklagade 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.

Operativa resultat - Överklagade detaljplaner (VÅS 4031) 2012

Länsstyrelsen i Stockholms län



De tre påståenden som högst andel instämmer i för Länsstyrelsen i Stockholms läns arbete inom överklagade detaljplaner är; Framgår tydligt i beslut hur man överklagar, Kontakt via e-post: Nöjd med svarstiden och Nöjd med handläggningstiden. De tre påståenden som lägst andel instämmer i är; Engagerad och intresserad, Öppen för dialog och Besökt webbplats: Lätt att hitta.

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 detaljplaner. Samtliga fritextsvar 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 deltagande 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 detaljplaner (VÅS 4031)

Frågor	Andel höga betyg (4+5)					Samtliga länsstyrelser
	Halland	Skåne	Stockholm	Västra Götaland	Östergötland	
G2 Bemötande	25	83	42	67		54
G3 Engagerad och intresserad	22	60	10	46		35
G4 Öppen för dialog	22	67	17	38		36
G5 Kontakt via telefon: Lätt att nå rätt person	17	10	27	14		17
G6 Kontakt via e-post: Nöjd med svarstiden			83	70		77
G7 Tillhandahåller den information jag behöver	65	57	55	52	40	54
G8B Besökt webbplats: Lätt att hitta	25	30	18	15	60	30
G8C Besökt webbplats: Innehåll	17	50	33	40		35
G9 Lätt att förstå skriftliga beslut/yttranden	61	43	46	50	35	47
G10 Motiverar tydligt beslut/yttranden	32	29	25	38	25	30
G11 Hög kompetens	47	43	50	55	56	50
G12 Nöjd med handläggningstiden	75	63	56	51	41	57
V4031F2 Framgår tydligt i beslut hur man överklagar	86	88	85	77	62	79
G13 Totalt sett nöjd	50	24	32	33	29	34

De tre påståenden där Länsstyrelsen i Stockholms län uppvisar högst betyg i jämförelse med snittet för samtliga deltagande länsstyrelser är; Kontakt via telefon: Lätt att nå rätt person, Kontakt via e-post: Nöjd med svarstiden och Framgår tydligt i beslut hur man överklagar. De fyra påståenden med lägst betyg i förhållande till genomsnittet är; Engagerad och intresserad, Öppen för dialog, Bemötande samt Besökt webbplats: Lätt att hitta.

5.2. 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.

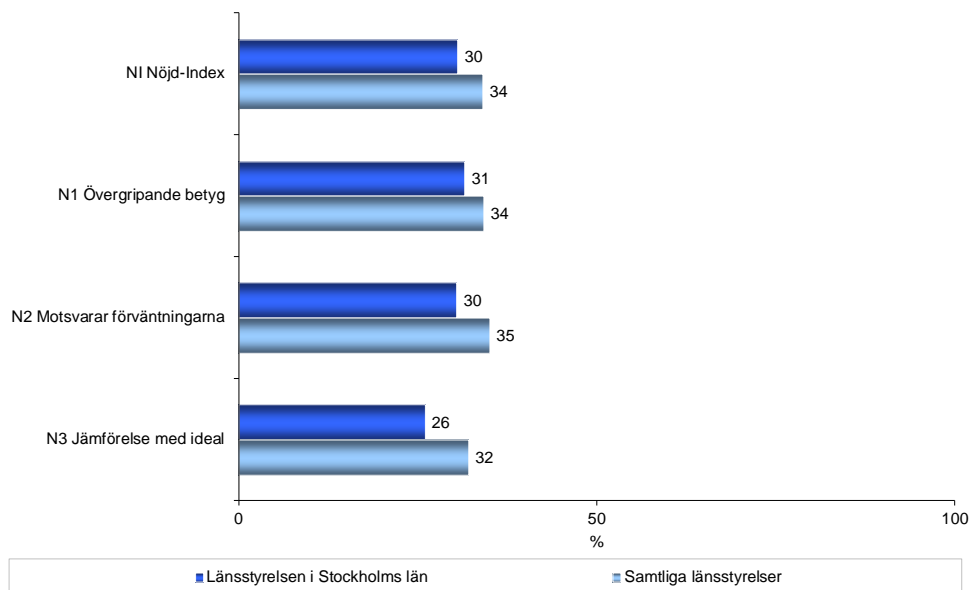
Utfall - Överklagade lovärenden (4032)

	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

5.2.1. 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.

Nöjd-Index - Överklagade lovärenden (VÄS 4032) 2012



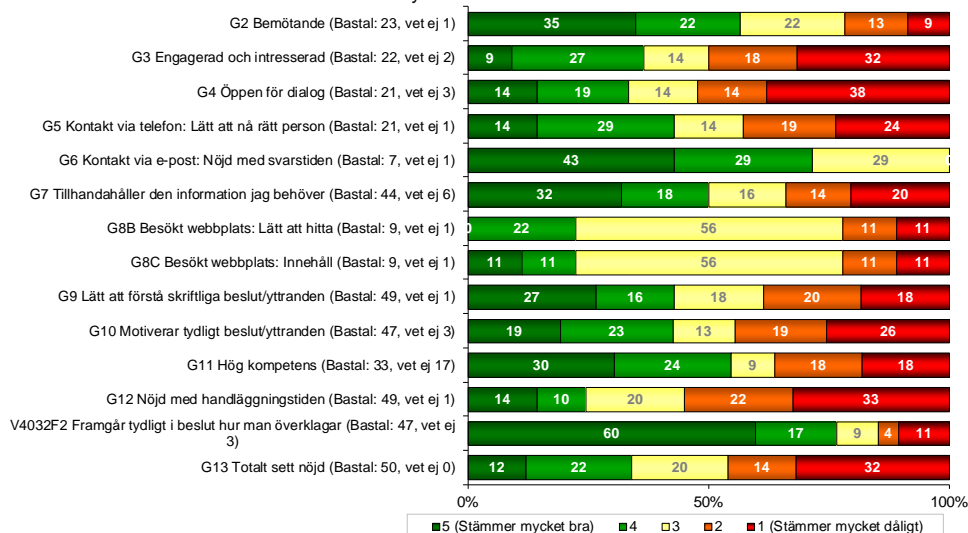
Inom överklagade lovärenden uppnår Länsstyrelsen i Stockholm Nöjd-Index 30. Nöjd-Index för Länsstyrelsen i Stockholm är fyra enheter lägre än snittet för samtliga länsstyrelser inom verksamhetsområdet.

5.2.2. Operativa resultat

Intervjupersonerna fick ta ställning till 14 påståenden om olika aspekter av Länsstyrelsens 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 digrammet. Fullständiga resultat återfinns i tabellbilagan.

Operativa resultat - Överklagade lovärenden (VÄS 4032) 2012

Länsstyrelsen i Stockholms län



De tre påståenden som högst andel instämmer i för Länsstyrelsen i Stockholms läns arbete inom överklagade lovärenden är; Framgår tydligt i beslut hur man överklagar, Kontakt via e-post: Nöjd med svarstiden och Bemötande. De tre påståenden som lägst andel instämmer i är; Besökt webbplats: Lätt att hitta, Besökt webbplats: Innehåll och Nöjd med handläggningstiden.

5.2.3. 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 överklagade av lovärenden. Samtliga fritextsvar har sammanställts och redovisas i appendix 2.

5.2.4. 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.

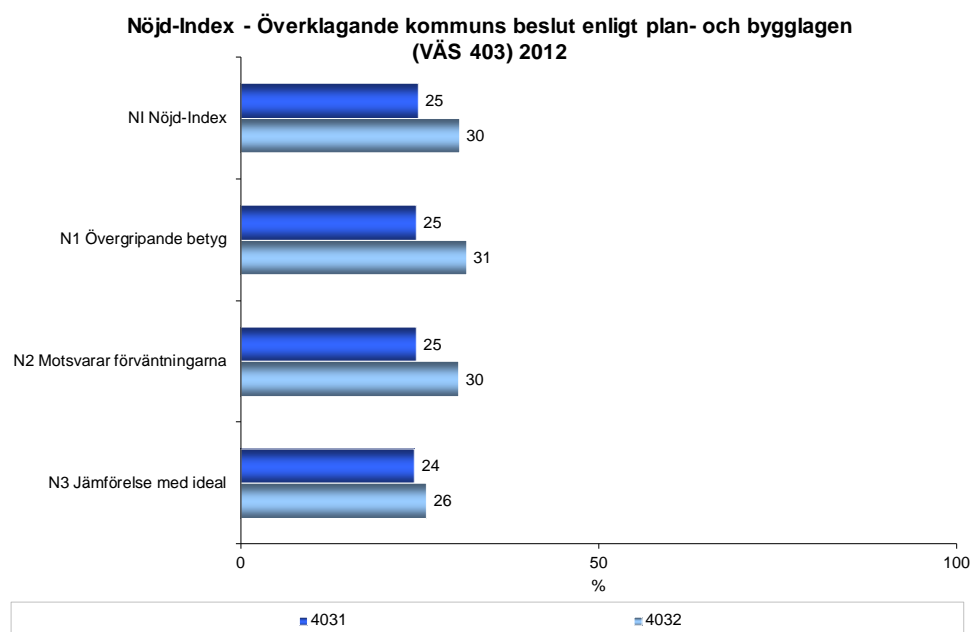
Operativa resultat - Överklagade lovärenden (VÄS 4032)

Frågor	Andel höga betyg (4+5)																Samtliga länsstyrelser					
	Blekinge	Dalarna	Gotland	Gävleborg	Hälland	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

De tre påståenden där Länsstyrelsen i Stockholms län uppvisar högst betyg i jämförelse med snittet för samtliga länsstyrelser är; Kontakt via e-post: Nöjd med svarstiden, Hög kompetens och Motiverar tydligt beslut/yttranden. De tre påståenden med lägst betyg i förhållande till genomsnittet är; Besökt webbplats: Innehåll, Besökt webbplats: Lätt att hitta och Nöjd med handläggningstiden.

5.3. Jämförelse 4031 och 4032

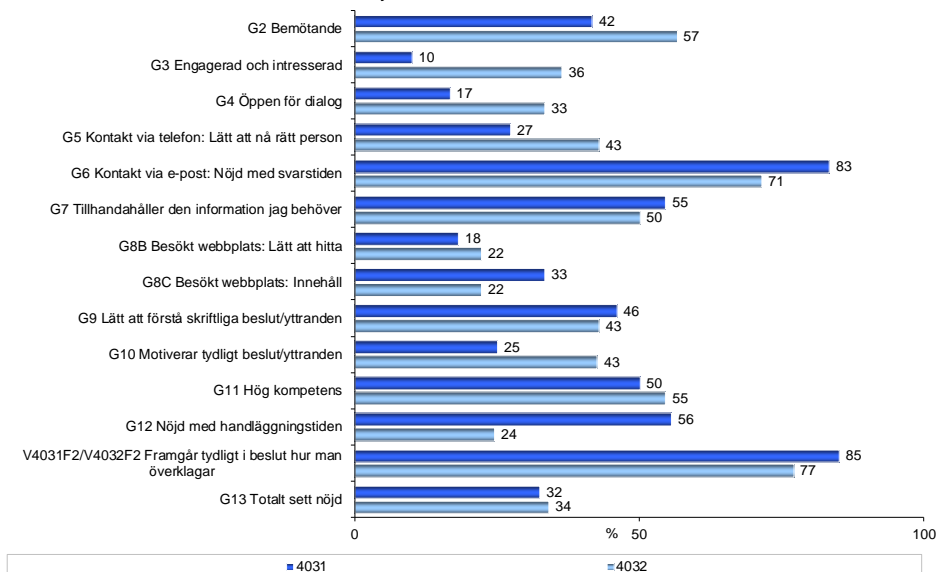
Länsstyrelsen i Stockholm har genomfört undersökningen inom både överklagade detaljplaner och överklagade lovärenden vilket möjliggör för jämförelser mellan de båda verksamhetsområdena.



Länsstyrelsen i Stockholm har ett högre Nöjd-Index med fem enheter för överklagade lovärenden än för överklagade detaljplaner.

I diagrammet nedan jämförs andelen som svarat en femma eller en fyra av de som tagit ställning till påståendena för respektive verksamhet.

Överklagande kommuns beslut enligt plan- och bygglagen (VÅS 403) 2012
Länsstyrelsen i Stockholms län



Länsstyrelsen i Stockholms län har, framförallt, en högre andel som instämmer i påståendena; Nöjd med handläggningstiden, Kontakt via e-post: Nöjd med svarstiden och Besökt webbplats: Innehåll för överklagade detaljplaner än för överklagade lovärenden. Inom överklagade lovärenden noteras, framförallt, en högre andel som instämmer i påståendena; Engagerad och intresserad, Motiverar tydligt beslut/yttranden och Öppen för dialog.

6. Stiftelser (206)

Länsstyrelsen i Stockholm har tillsammans med Länsstyrelsen i Skåne genomfört en brukarundersökning riktad till stiftelser, pensionsstiftelser och personalstiftelser. Undersökningens målgrupp var den person i stiftelsen som var ansvarig.

Undersökningen avgränsades till samtliga stiftelser som lämnat in årsredovisning eller anmält ändring av registeruppgifter under perioden 2011-06-01-2012-05-30. Urvalet hämtades från respektive länsstyrelses register. Målsättningen var att genomföra så många intervjuer som möjligt med en övre gräns på 75 intervjuer per län. Resonemang angående svarsviljan återfinns i totalrapporten.

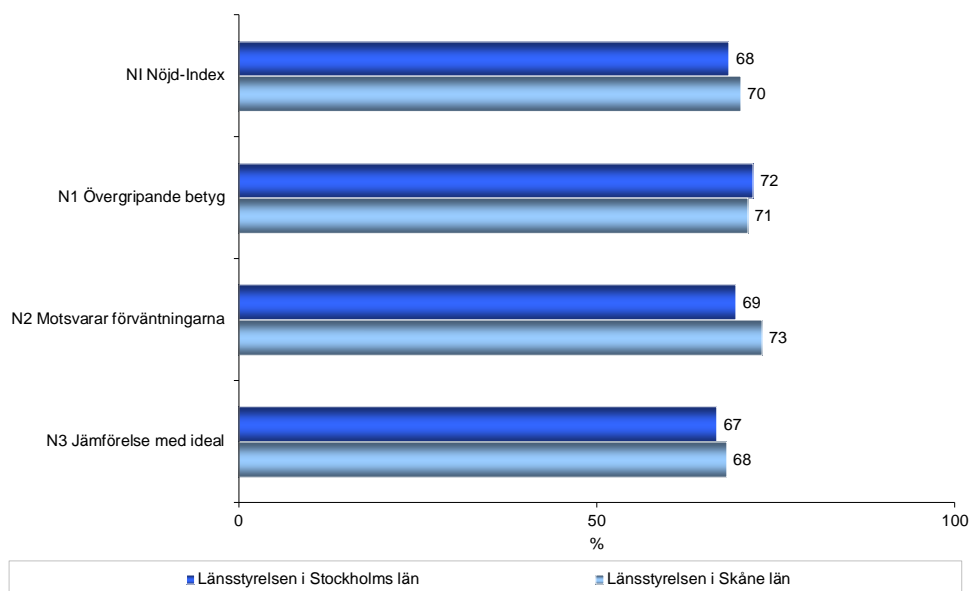
Utfall - Stiftelser (VÄS 206)

	Stiftelser	Urval	Svar	Svarsfrekvens	Vägrare
	Antal	Antal	Antal	Procent	Antal
Skåne	149	141	64	45	12
Stockholm	125	120	58	48	16
Totalt	274	261	122		28

6.1. Strategiska resultat (NI)

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.

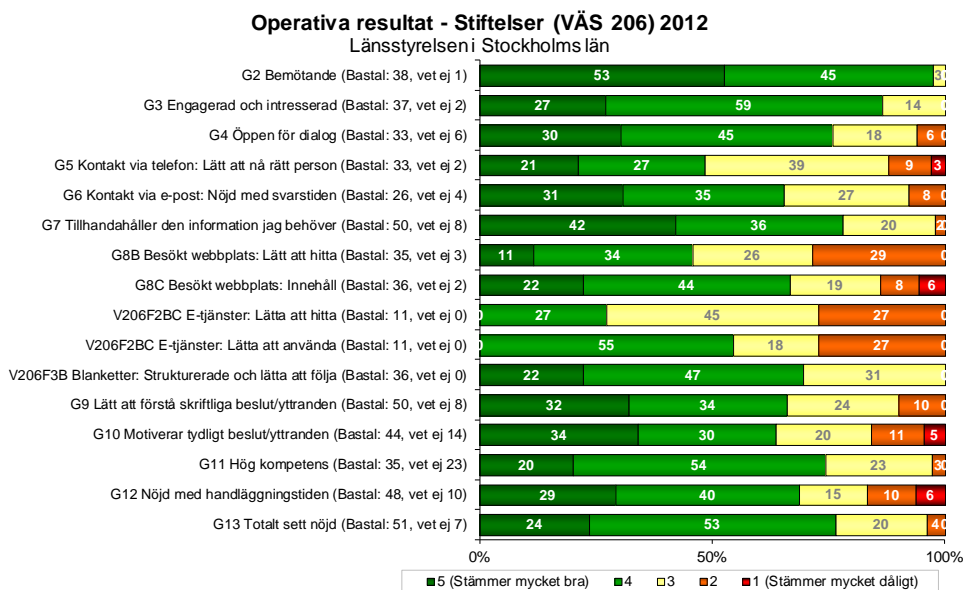
Nöjd-Index - Stiftelser (VÄS 206) 2012



Inom stiftelser uppnår Länsstyrelsen i Stockholm Nöjd-Index 68 vilket är två enheter lägre än genomsnittet för de länsstyrelser som deltagit i undersökningen.

6.2. Operativa resultat

Intervjupersonerna fick ta ställning till 16 påståenden om olika aspekter av Länsstyrelsens arbete med stiftelser. 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.



De tre påståenden som högst andel instämmer i för Länsstyrelsen i Stockholms läns arbete inom stiftelser är; Bemötande, Engagerad och intresserad samt Tillhandahåller den information jag behöver. De tre påståenden som lägst andel instämmer i är; E-tjänster: Lätt att hitta, Besökt webbplats: Lätt att hitta och Kontakt via telefon: Lätt att nå rätt person.

6.3. 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 stiftelser. Samtliga fritextsvar redovisas i appendix 2.

6.4. Resultat i förhållande till andra länsstyrelser

Även Länsstyrelsen i Skåne har genomfört en brukarundersökning inom verksamhetsområdet. Resultatet från denna brukarundersökning presenteras i tabellen nedan i form av nyckeltal. 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 - Stiftelser (VÄS 206)

Frågor	Andel höga betyg (4+5)		
	Skåne	Stockholm	Samtliga länsstyrelser
G2 Bemötande	89	97	93
G3 Engagerad och intresserad	76	86	81
G4 Öppen för dialog	77	76	76
G5 Kontakt via telefon: Lätt att nå rätt person	70	48	59
G6 Kontakt via e-post: Nöjd med svarstiden	79	65	72
G7 Tillhandahåller den information jag behöver	79	78	79
G8B Besökt webbplats: Lätt att hitta	50	46	48
G8C Besökt webbplats: Innehåll	72	67	69
V206F2BC E-tjänster: Lätta att hitta		27	27
V206F2BC E-tjänster: Lätta att använda		55	55
V206F3B Blanketter: Strukturerade och lätta att följa	84	69	77
G9 Lätt att förstå skriftliga beslut/yttranden	69	66	68
G10 Motiverar tydligt beslut/yttranden	77	64	70
G11 Hög kompetens	65	74	70
G12 Nöjd med handläggningstiden	74	69	71
G13 Totalt sett nöjd	78	76	77

De påståenden där Länsstyrelsen i Stockholms län har ett högre betyg än Länsstyrelsen i Skåne län är; Engagerad och intresserad, Hög kompetens och bemötande. Lägst betyg noteras för; Kontakt via telefon: Lätt att nå rätt person, Blanketter: Strukturerade och lätta att följa samt Kontakt via epost: Nöjd med svarstiden.

7. Offentlig kontroll av djurskydd, planerad kontroll (2826)

Länsstyrelsen i Stockholm har tillsammans med länsstyrelserna i Skåne, Västra Götaland och Östergötland genomfört en brukarundersökning riktad till personer som Länsstyrelsen genomfört en planerad djurskyddskontroll hos.

Undersökningens målgrupp var privatpersoner, organisationer och företag som under perioden 2011-12-01-2012-05-30 haft en djurskyddskontroll från Länsstyrelsen. Urvalet 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.

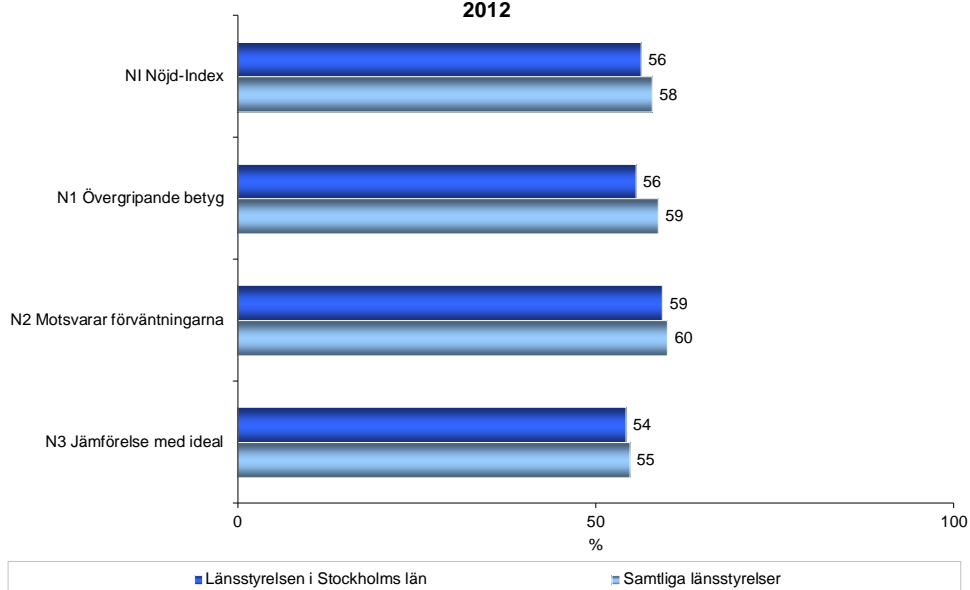
Utfall - Offentlig kontroll av djurskydd, planerad kontroll (2826)

	Ärenden	Urval	Svar	Svarsfrekvens	Vägrare
	Antal	Antal	Antal	Procent	Antal
Skåne	180	128	67	52	12
Stockholm	36	30	20	67	2
Västra Götaland	1166	142	75	Mål uppfyllt	10
Östergötland	60	55	33	60	1
Totalt	1 442	355	195		25

7.1. Strategiska resultat

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.

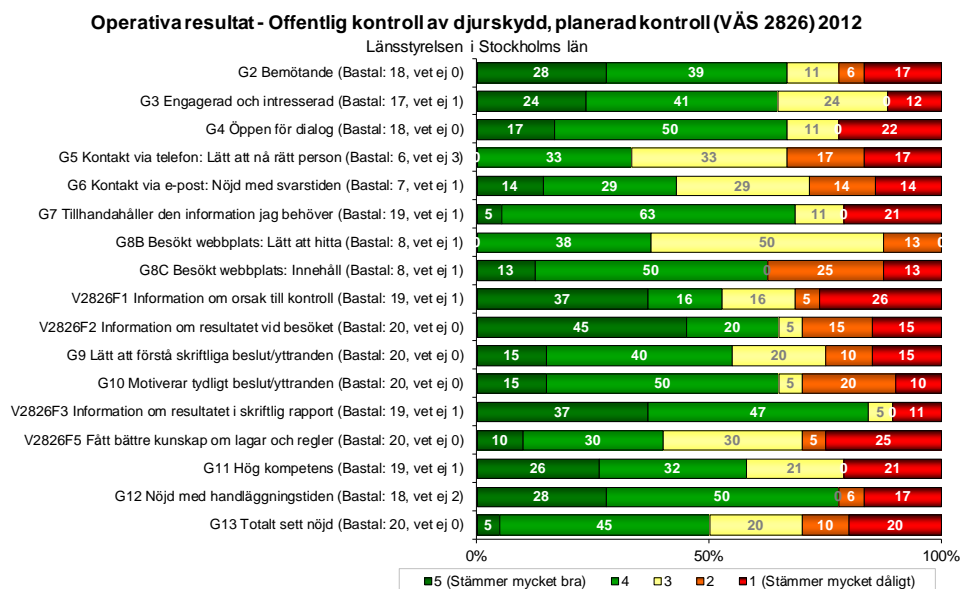
Nöjd-Index - Offentlig kontroll av djurskydd, planerad kontroll (VÄS 2826) 2012



Inom offentlig kontroll av djurskydd, planerad kontroll uppnår Länsstyrelsen i Stockholm Nöjd-Index 56. Nöjd-Index för Länsstyrelsen i Stockholm är två enheter lägre än snittet för samtliga länsstyrelser som genomfört en undersökning inom verksamhetsområdet.

7.2. Operativa resultat

Intervjupersonerna fick ta ställning till 17 påståenden om olika aspekter av Länsstyrelsens arbete med offentlig kontroll av djurskydd, planerad kontroll. 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.



De tre påståenden som högst andel instämmer i för Länsstyrelsen i Stockholms läns arbete inom offentlig kontroll av djurskydd, planerad kontroll är; Information om resultatet i skriftlig rapport, Nöjd med handläggningstiden och Tillhandahåller den information jag behöver. De tre påståenden som lägst andel instämmer i är; Kontakt via telefon: Lätt att nå rätt person, Besökt webbplats: Lätt att hitta och Fått bättre kunskap om lagar och regler.

7.3. 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 offentlig kontroll av djurskydd, planerad kontroll. Samtliga fritextsvar redovisas i appendix 2.

7.4. Resultat i förhållande till andra länsstyrelser

Även länsstyrelserna i Skåne, Västra Götaland och Östergötland har genomfört en brukarundersökning inom verksamhetsområdet. Resultatet från dessa brukarundersökningar presenteras i tabellen nedan i form av nyckeltal. 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 - Offentlig kontroll av djurskydd, planerad kontroll (VÄS 2826)

Frågor	Andel höga betyg (4+5)				Samtliga länsstyrelser
	Skåne	Stockholm	Västra Götaland	Östergötland	
G2 Bemötande	65	67	77	75	71
G3 Engagerad och intresserad	63	65	74	67	67
G4 Öppen för dialog	49	67	64	55	59
G5 Kontakt via telefon: Lätt att nå rätt person	35	33	40	20	32
G6 Kontakt via e-post: Nöjd med svarstiden	80	43	75		66
G7 Tillhandahåller den information jag behöver	59	68	63	69	65
G8B Besökt webbplats: Lätt att hitta	39	38	50	56	46
G8C Besökt webbplats: Innehåll	61	63	50	56	57
V2826F1 Information om orsak till kontroll	51	53	67	66	59
V2826F2 Information om resultatet vid besöket	66	65	77	78	72
G9 Lätt att förstå skriftliga beslut/yttranden	49	55	64	56	56
G10 Motiverar tydligt beslut/yttranden	44	65	58	39	51
V2826F3 Information om resultatet i skriftlig rapport	57	84	81	55	69
V2826F5 Fått bättre kunskap om lagar och regler	35	40	21	42	35
G11 Hög kompetens	30	58	46	45	45
G12 Nöjd med handläggningstiden	54	78	70	55	64
G13 Totalt sett nöjd	44	50	56	58	52

De tre påståenden där Länsstyrelsen i Stockholms län uppvisar högst betyg i jämförelse med snittet för samtliga länsstyrelser är; Information om resultatet i skriftlig rapport, Nöjd med handläggningstiden och Motiverar tydligt beslut/yttranden. De tre påståenden med lägst betyg i förhållande till genomsnittet är; Kontakt via e-post: Nöjd med svarstiden, Besökt webbplats: Lätt att hitta och Information om resultatet vid besök.

8. Tillstånd verksamhet sällskapsdjur, hästar och pälsdjur (2827)

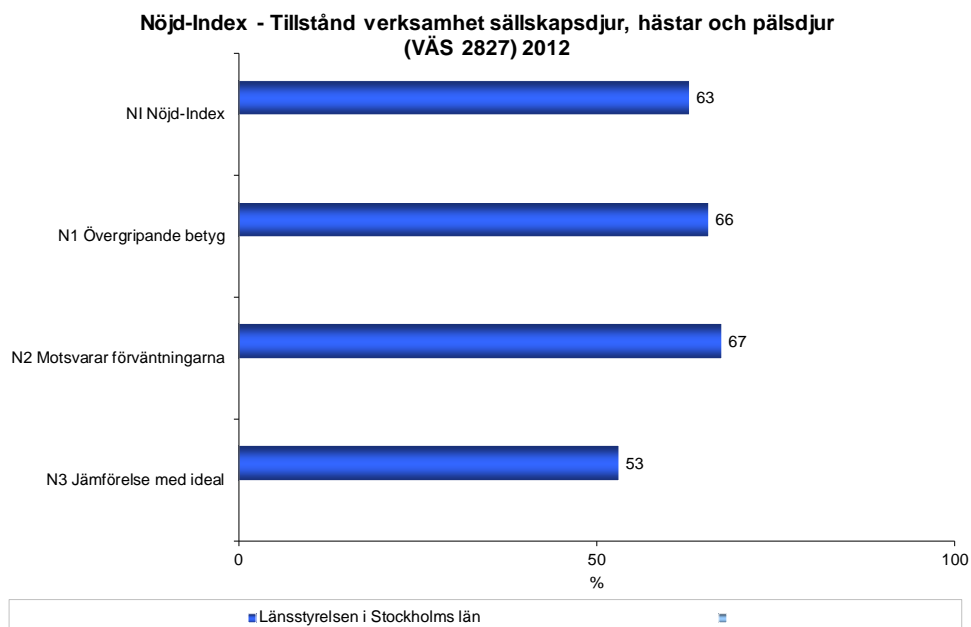
Länsstyrelsen i Stockholm har genomfört en brukarundersökning riktad till personer som ansökt om tillstånd angående sällskapsdjur, hästar och/eller pälsdjur. Undersökningens målgrupp var privatpersoner och organisationer som ansökt om tillstånd under perioden 2011-08-01-2012-05-31 och fått beslut från Länsstyrelsen. Beslutet kunde vara både bifall respektive avslag. Urvalet hämtades från Länsstyrelsen i Stockholms 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. Resonemang angående svarsviljan återfinns i totalrapporten.

Utfall -Tillstånd verksamhet sällskapsdjur, hästar och pälsdjur (VÅS 2827)

	Ansökningar	Urval	Svar	Svarsfrekvens	Vägrare
	Antal	Antal	Antal	Procent	Antal
Stockholm	120	89	70	79	3
Totalt	120	89	70		3

8.1. Strategiska resultat

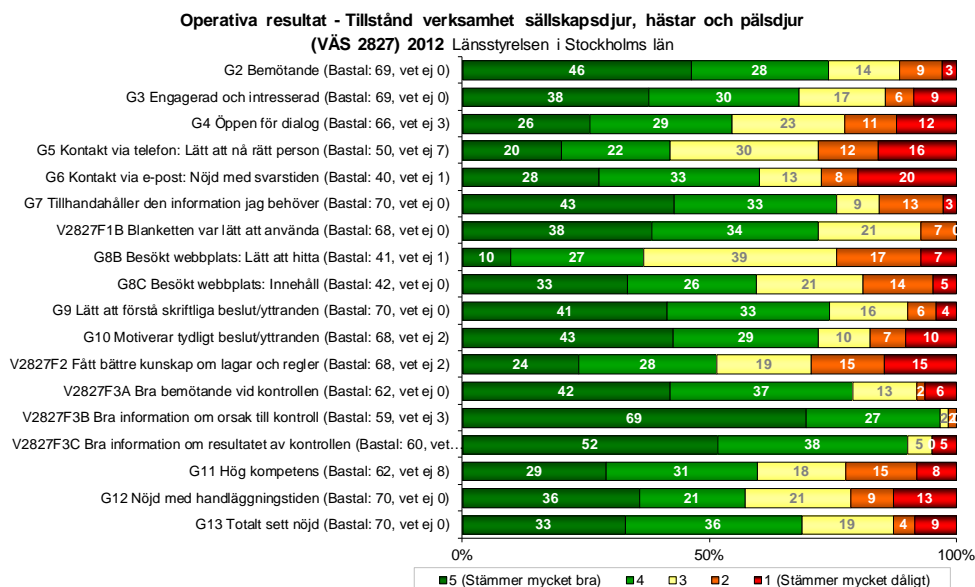
Nöjd-Index (NI) är en sammanvägning av resultatet på tre delfrågor. NI varierar mellan 0 och 100, där 0 är lägsta möjliga resultat och 100 är högsta möjliga resultat.



Inom tillstånd verksamhet sällskapsdjur, hästar och pälsdjur uppnår Länsstyrelsen i Stockholm Nöjd-Index 63.

8.2. Operativa resultat

Intervjupersonerna fick ta ställning till 18 påståenden om olika aspekter av Länsstyrelsens arbete med tillstånd verksamhet sällskapsdjur, hästar och pälsdjur. 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.



De tre påståenden som högst andel instämmer i för Länsstyrelsen i Stockholms läns arbete inom tillstånd verksamhet sällskapsdjur, hästar och pälsdjur är; Bra information om orsak till kontroll, Bra information om resultatet av kontrollen och Bra bemötande vid kontrollen. De tre påståenden som lägst andel instämmer i är; Besökt webbplats: Lätt att hitta, Kontakt via telefon: Lätt att nå rätt person och Fått bättre kunskap om lagar och regler.

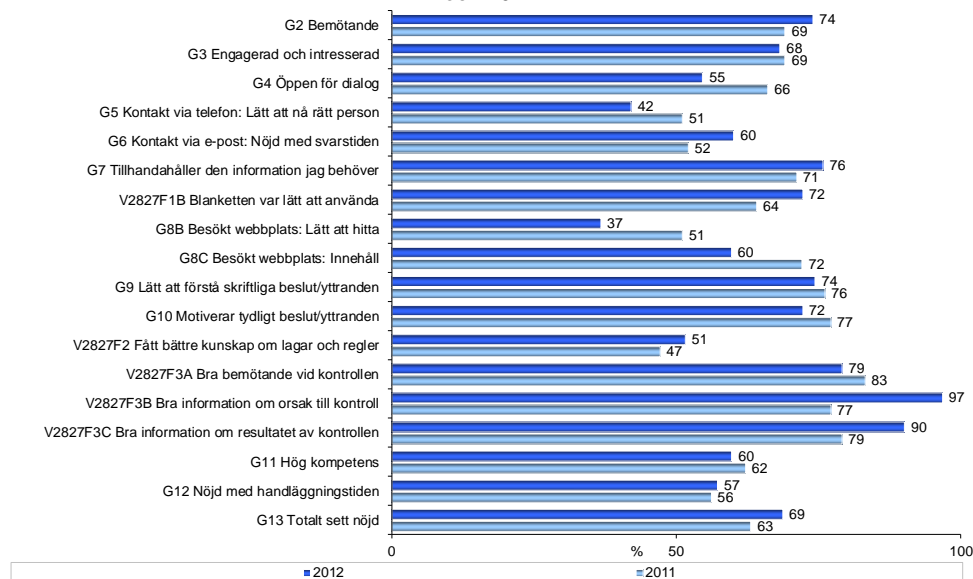
8.3. Förslag till förbättringar

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 verksamhet sällskapsdjur, hästar och pälsdjur. Samtliga fritextsvar redovisas i appendix 2.

8.4. Resultat i förhållande till tidigare undersökning

Länsstyrelsen i Stockholm genomförde även 2011 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 verksamhet sällskapsdjur, hästar och pälsdjur, (VÅS 2827) 2012 och 2011



De fyra påståenden som uppvisar de största förbättringarna för Länsstyrelsen i Stockholms läns arbete inom tillstånd verksamhet sällskapsdjur, hästar och pälsdjur är; Bra information om orsak till kontroll, Bra information om resultatet av kontrollen, Blanketten var lätt att använda och Kontakt via e-post: Nöjd med svarstiden. De tre påståenden med de största försämringarna är; Besökt webbplats: Lätt att hitta, Besökt webbplats: Innehåll och Öppen för dialog.

9. Ärenden 2 kap. Kulturmiljölagen (4311)

Länsstyrelsen i Stockholm har tillsammans med länsstyrelserna i Skåne och Västra Götaland genomfört en brukarundersökning riktad till privatpersoner och organisationer som ansökt och fått beslut om tillstånd/samråd till ingrepp i fast fornlämning enligt 2 kap. Kulturmiljölagen under perioden 2011-06-01-2012-05-30. Endast ärenden där kostnaden för den arkeologiska förundersökningen eller slutundersökningen översteg fem prisbasbelopp (ungefär 200 000 kr) har ingått. Urvalet 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. Resonemang angående svarsviljan återfinns i totalrapporten.

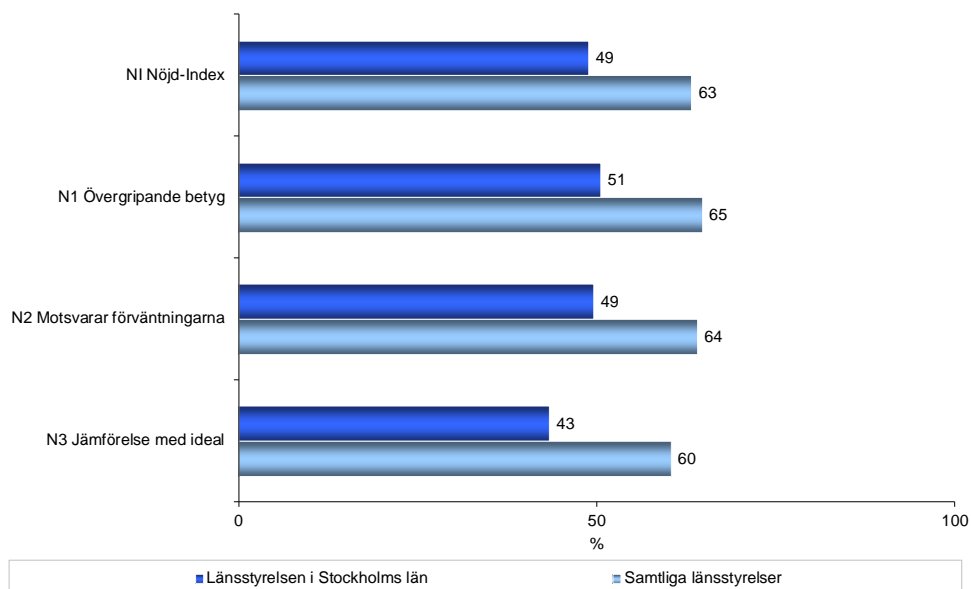
Utfall - Ärenden 2 kap. Kulturmiljölagen (VÄS 4311)

	Ärenden	Urval	Svar	Svarsfrekvens	Vägrare
	Antal	Antal	Antal	Procent	Antal
Skåne	21	18	11	61	1
Stockholm	18	17	11	65	2
Västra Götaland	18	14	11	79	0
Totalt	57	49	33		3

9.1. Strategiska resultat

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 - Ärenden 2 kap. Kulturmiljölagen (VÄS 4311) 2012

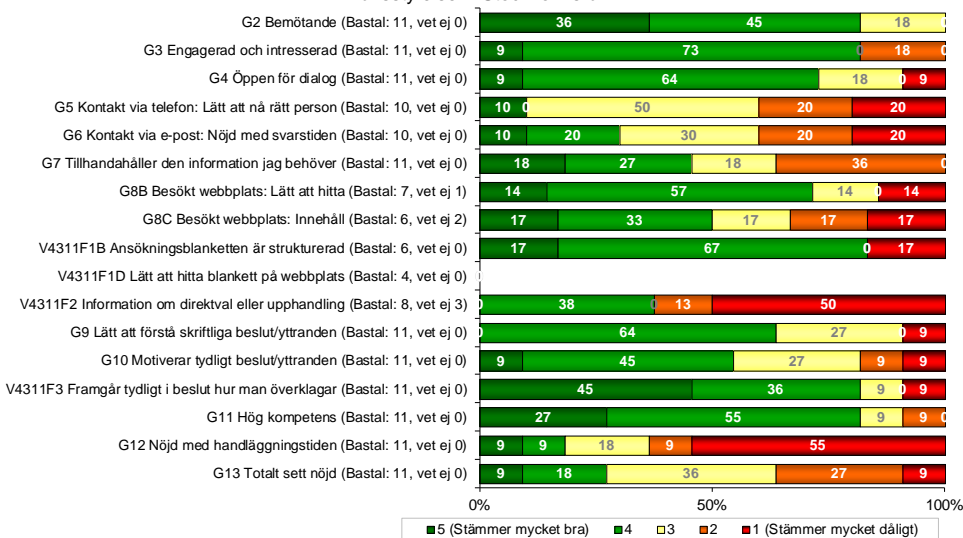


Inom ärenden 2 kap. Kulturmiljölagen uppnår Länsstyrelsen i Stockholm Nöjd-Index 49, vilket är 14 enheter lägre än snittet för samtliga länsstyrelser som genomfört en undersökning inom verksamhetsområdet.

9.2. Operativa resultat

Intervjupersonerna fick ta ställning till 18 påståenden om olika aspekter av Länsstyrelsens arbete med 2 kap. Kulturmiljölagen. 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.

Operativa resultat - Ärenden 2 kap. Kulturmiljölagen (VÅS 4311) 2012 Länsstyrelsen i Stockholms län



De tre påståenden som högst andel instämmer i för Länsstyrelsen i Stockholms läns arbete inom ärenden 2 kap. Kulturmiljölagen är; Ansökningsblanketten är strukturerad, Hög kompetens och Engagerad och intresserad. De tre påståenden som lägst andel instämmer i är; Kontakt via telefon: Lätt att nå rätt person, Nöjd med handläggningstiden och Totalt sett nöjd.

9.3. 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 2 kap. Kulturmiljölagen. Samtliga fritextsvar redovisas i appendix 2.

9.4. Resultat i förhållande till andra länsstyrelser

Även länsstyrelserna i Skånes och Västra Götalands län har genomfört en brukarundersökning inom verksamhetsområdet. Resultatet från dessa brukarundersökningar presenteras i tabellen nedan i form av nyckeltal. 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 - Ärenden 2 kap. Kulturmiljölagen (VÄS 4311)

Frågor	Andel höga betyg (4+5)			Samtliga länsstyrelser
	Skåne	Stockholm	Västra Götaland	
G2 Bemötande	100	82	90	91
G3 Engagerad och intresserad	89	82	90	87
G4 Öppen för dialog	89	73	70	77
G5 Kontakt via telefon: Lätt att nå rätt person	63	10	40	38
G6 Kontakt via e-post: Nöjd med svarstiden	88	30	56	58
G7 Tillhandahåller den information jag behöver	91	45	80	72
G8B Besökt webbplats: Lätt att hitta	56	71	43	57
G8C Besökt webbplats: Innehåll	86	50	50	62
V4311F1B Ansökningsblanketten är strukturerad	100	83		92
V4311F1D Lätt att hitta blankett på webbplats				
V4311F2 Information om direktval eller upphandling	91	38	50	59
G9 Lätt att förstå skriftliga beslut/yttranden	55	64	60	59
G10 Motiverar tydligt beslut/yttranden	73	55	80	69
V4311F3 Framgår tydligt i beslut hur man överklagar	91	82	88	87
G11 Hög kompetens	100	82	100	94
G12 Nöjd med handläggningstiden	73	18	40	44
G13 Totalt sett nöjd	82	27	80	63

De två påståenden där Länsstyrelsen i Stockholms län uppvisar högre betyg i jämförelse med snittet för samtliga deltagande länsstyrelser är; Besökt webbplats: Lätt att hitta och Lätt att förstå skriftliga beslut/yttranden. De tre påståenden med lägst betyg i förhållande till genomsnittet är; Totalt sett nöjd, Kontakt via telefon: Lätt att nå rätt person och Kontakt via e-post: Nöjd med svarstiden.

10. Samråd 12 kap. 6 § Miljöbalken (525)

Länsstyrelsen i Stockholm har tillsammans med Länsstyrelsen i Skåne genomfört en brukarundersökning riktad till privatpersoner, organisation och företag som under perioden 2011-06-01-2012-05-30 haft samråd enligt 12 kap. 6 § Miljöbalken och fått beslut från Länsstyrelsen. Beslutet kunde vara både bifall respektive avslag. Urvalet 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 50 intervjuer per län. Resonemang angående svarsviljan återfinns i totalrapporten.

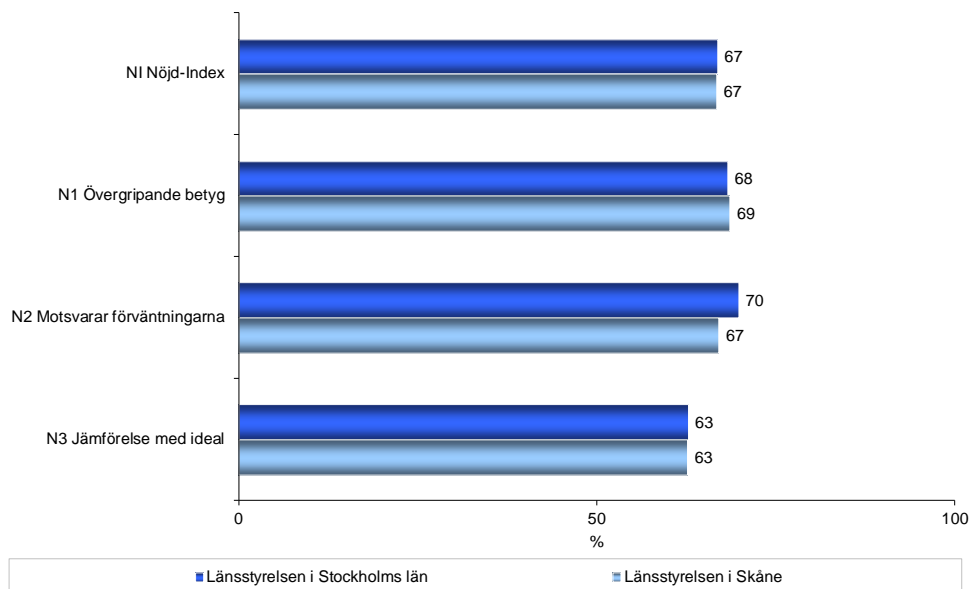
Utfall - Samråd enligt 12 kap. 6 § Miljöbalken (VÄS 525)

	Ärenden	Urval	Svar	Svarsfrekvens	Vägrare
	Antal	Antal	Antal	Procent	Antal
Skåne	274	74	44	59	5
Stockholm	171	49	29	59	1
Totalt	445	123	73		6

10.1. Strategiska resultat

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.

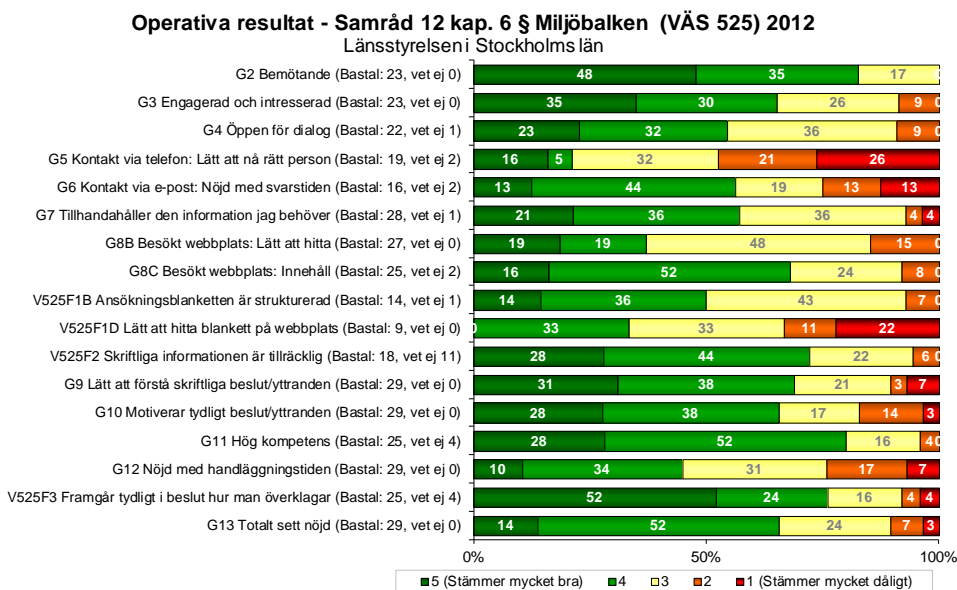
Nöjd-Index - Samråd 12 kap. 6 § Miljöbalken (VÄS 525) 2012



Inom samråd 12 kap. 6 § Miljöbalken uppnår Länsstyrelsen i Stockholm Nöjd-Index 67, vilket är samma som för Länsstyrelsen i Skåne.

10.2. Operativa resultat

Intervjupersonerna fick ta ställning till 17⁴ påståenden om olika aspekter av Länsstyrelsens arbete med samråd 12 kap. 6 § Miljöbalken. 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.



De tre påståenden som högst andel instämmer i för Länsstyrelsen i Stockholms läns arbete inom samråd 12 kap. 6 § Miljöbalken är; Bemötande, Hög kompetens och Framgår tydligt i beslut hur man överklagar. De tre påståenden som lägst andel instämmer i är; Kontakt via telefon: Lätt att nå rätt person, Lätt att hitta blankett på webbplatsen och Besökt webbplats: Lätt att hitta.

10.3. 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 samråd 12 kap. 6 § Miljöbalken. Samtliga fritextsvar redovisas i appendix 2.

10.4. Resultat i förhållande till andra länsstyrelser

Även Länsstyrelsen i Stockholm har genomfört en brukarundersökning inom verksamhetsområdet. Resultatet från denna brukarundersökning presenteras i tabellen nedan i form av nyckeltal. Nyckeltalen baseras på andelen som svarat en

⁴ Endast respondenter från Skåne län fick fråga V525f1 om Länsstyrelsens ansökningsblankett för samråd. Detta eftersom blanketten inte används i Stockholms län. Respondenterna från Stockholms län svarade därmed på 16 påståenden.

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 - Samråd 12 kap. 6 § Miljöbalken (VÄS 525)

Frågor	Andel höga betyg (4+5)		
	Skåne	Stockholm	Samtliga länsstyrelser
G2 Bemötande	87	83	85
G3 Engagerad och intresserad	76	65	71
G4 Öppen för dialog	81	55	68
G5 Kontakt via telefon: Lätt att nå rätt person	23	21	22
G6 Kontakt via e-post: Nöjd med svarstiden	52	56	54
G7 Tillhandahåller den information jag behöver	84	57	71
G8B Besökt webbplats: Lätt att hitta	17	37	27
G8C Besökt webbplats: Innehåll	46	68	57
V525F1B Ansökningsblanketten är strukturerad	62	50	56
V525F1D Lätt att hitta blankett på webbplats	63	33	48
V525F2 Skriftliga informationen är tillräcklig	75	72	74
G9 Lätt att förstå skriftliga beslut/yttranden	74	69	72
G10 Motiverar tydligt beslut/yttranden	77	66	72
G11 Hög kompetens	82	80	81
G12 Nöjd med handläggningstiden	40	45	43
V525F3 Framgår tydligt i beslut hur man överklagar	92	76	84
G13 Totalt sett nöjd	72	66	69

De påståenden där Länsstyrelsen i Stockholms län har högst betyg i jämförelse med Länsstyrelsen i Skånes län är; Besökt webbplats: Innehåll, Besökt webbplats: Lätt att hitta och Nöjd med handläggningstiden. Lägst betyg noteras för; Lätt att hitta blankett på webbplatsen, Tillhandahåller den information jag behöver och Öppen för dialog.

11. Transport av avfall och farligt avfall (562)

Länsstyrelsen i Stockholm har tillsammans med länsstyrelserna i Skåne och Västra Götaland genomfört en brukarundersökning riktad till organisationer och företag som under perioden 2011-06-01-2012-05-30 fått beslut i en ansökan om transport av avfall och/eller transport av farligt avfall. Beslutet kunde vara både bifall respektive avslag. Urvalet 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.

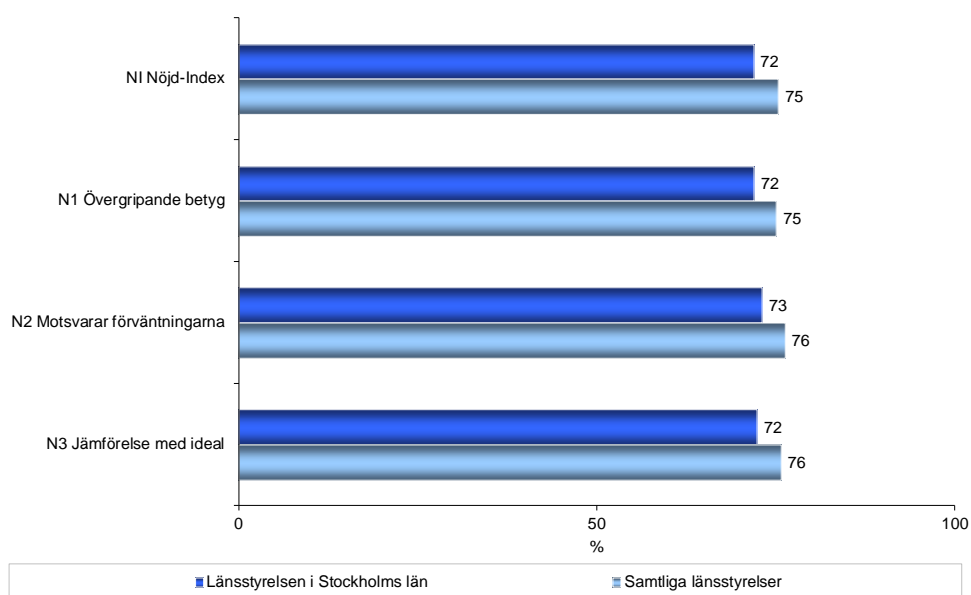
Utfall - Transport av avfall och farligt avfall (VÄS 562)

	Ansökningar	Urval	Svar	Svarsfrekvens	Vägrare
	Antal	Antal	Antal	Procent	Antal
Skåne	165	150	75	Mål uppfyllt	2
Stockholm	226	131	75	Mål uppfyllt	5
Västra Götaland	137	132	75	Mål uppfyllt	2
Totalt	528	413	225		9

11.1. Strategiska resultat

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 - Transport av avfall och farligt avfall (VÄS 562) 2012

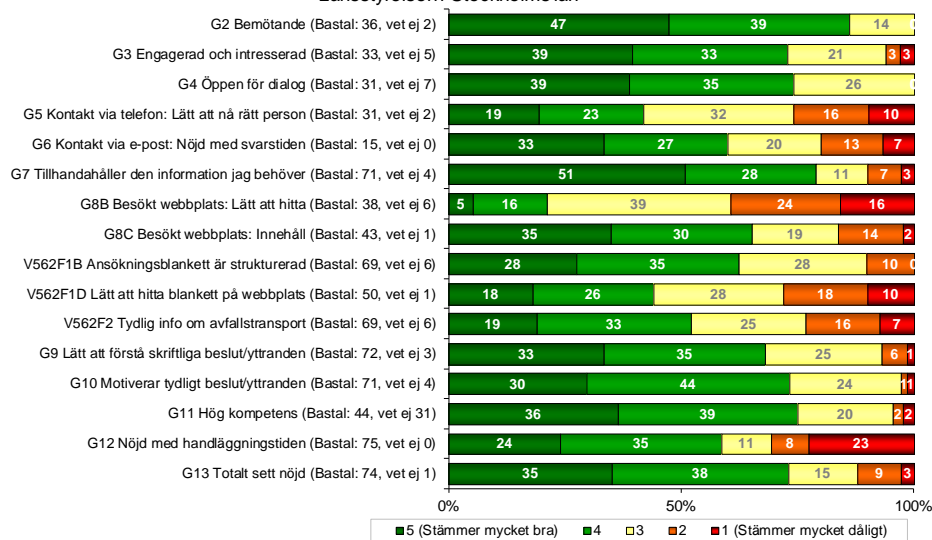


Inom transport av avfall och farligt avfall uppnår Länsstyrelsen i Stockholm Nöjd-Index 72. Nöjd-Index för Länsstyrelsen i Stockholm är tre enheter lägre än snittet för samtliga länsstyrelser som genomfört en undersökning inom verksamhetsområdet.

11.2. Operativa resultat

Intervjupersonerna fick ta ställning till 16 påståenden om olika aspekter av Länsstyrelsens arbete med transport av avfall och farligt avfall. 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.

Operativa resultat - Transport av avfall och farligt avfall (VÅS 562) 2012
Länsstyrelsen i Stockholms län



De tre påståenden som högst andel instämmer i för Länsstyrelsen i Stockholms läns arbete inom transport av avfall och farligt avfall är; Bemötande, Tillhandahåller den information jag behöver och Hög kompetens. De tre påståenden som lägst andel instämmer i är; Besökt webbplats: Lätt att hitta, Kontakt via telefon: Lätt att nå rätt person och Lätt att hitta blankett på webbplats.

11.3. Förbättringsområden

Som stöd för Länsstyrelsen i Stockholms läns verksamhetsförbättring för arbetet med transport av avfall och farligt avfall har undersökningsresultaten analyserats statistiskt. Resultatet av prioriteringsanalysen presenteras nedan och svarar på frågan vilka frågor som bör prioriteras med hänsyn till 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 prioriteringsmatris⁵. 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

Prioriteringsmatris - Transport av avfall och farligt avfall (VÄS)
Länsstyrelsen i Stockholms län

Betyg	Median 65	<p>Bevara</p> <ul style="list-style-type: none"> • G8C Besökt webbplats: Innehåll* • G9 Lätt att förstå skriftliga beslut/yttranden • G10 Motiverar tydligt beslut/yttranden • G11 Hög kompetens 	<p>Framgångsfaktorer</p> <ul style="list-style-type: none"> • G2 Bemötande • G3 Engagerad och intresserad • G4 Öppen för dialog • G7 Tillhandahåller den information jag behöver
		<p>Bevaka</p> <ul style="list-style-type: none"> • G8B Besökt webbplats: Lätt att hitta* • V562F1B Ansökningsblankett är strukturerad • V562F1D Lätt att hitta blankett på webbplats* 	<p>Utveckla</p> <ul style="list-style-type: none"> • G5 Kontakt via telefon: Lätt att nå rätt person • G6 Kontakt via e-post: Nöjd med svarstiden • V562F2 Tydlig info om avfallstransport • G12 Nöjd med handläggningstiden
		Median 0,37	

Samband med Nöjd-Index

För Länsstyrelsen i Stockholms arbete med transport av avfall och farligt avfall bör förbättringsarbetet inom; Kontakt via telefon: Lätt att nå rätt person, Kontakt via e-post: Nöjd med svarstiden, Tydlig info om avfallstransport och Nöjd med handläggningstiden prioriteras.

⁵ Frågor som inte har en statistiskt säkerställd påverkan på den övergripande nöjdheten är markerade med * i matrisen.

11.4. 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 transport av avfall och farligt avfall. Samtliga fritextsvar redovisas i appendix 2.

11.5. Resultat i förhållande till andra länsstyrelser

Även länsstyrelserna i Skåne och Västra Götaland har genomfört en brukarundersökning inom verksamhetsområdet. Resultatet från dessa brukarundersökningar presenteras i tabellen nedan i form av nyckeltal. 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 - Transport av avfall och farligt avfall (VÄS 562)

Frågor	Andel höga betyg (4+5)			Samtliga länsstyrelser
	Skåne	Stockholm	Västra Götaland	
G2 Bemötande	90	86	94	90
G3 Engagerad och intresserad	80	73	79	77
G4 Öppen för dialog	75	74	81	77
G5 Kontakt via telefon: Lätt att nå rätt person	61	42	38	47
G6 Kontakt via e-post: Nöjd med svarstiden	84	60	60	68
G7 Tillhandahåller den information jag behöver	83	79	76	79
G8B Besökt webbplats: Lätt att hitta	51	21	37	36
G8C Besökt webbplats: Innehåll	67	65	65	66
V562F1B Ansökningsblankett är strukturerad	75	62	74	71
V562F1D Lätt att hitta blankett på webbplats	64	44	49	52
V562F2 Tydlig info om avfallstransport	73	52	64	63
G9 Lätt att förstå skriftliga beslut/yttranden	78	68	67	71
G10 Motiverar tydligt beslut/yttranden	82	73	68	74
G11 Hög kompetens	81	75	71	75
G12 Nöjd med handläggningstiden	72	59	57	63
G13 Totalt sett nöjd	87	73	73	78

Länsstyrelsen i Stockholms län uppvisar inte högre betyg för något påstående jämfört med snittet för samtliga deltagande länsstyrelser. De tre påståenden med lägst betyg i förhållande till genomsnittet är; Besökt webbplats: Lätt att hitta, Tydlig info om avfallstransport och Ansökningsblankett är strukturerad.

12. Våld i nära relationer (700)

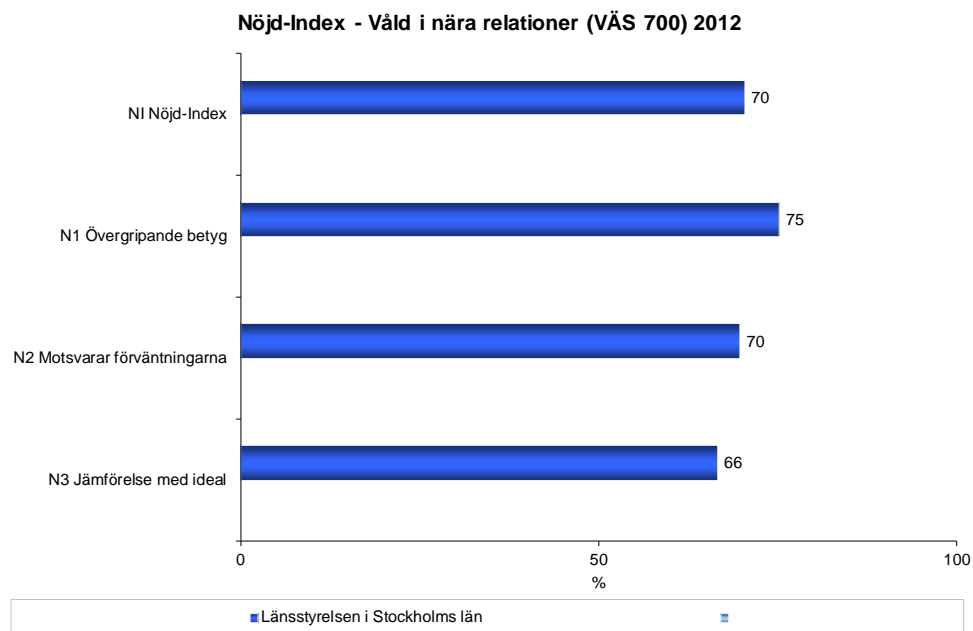
Länsstyrelsen i Stockholm har genomfört en brukarundersökning riktad till kontaktpersoner vid myndigheter och organisationer som varit i kontakt med länsstyrelsen i ärenden om våld i nära relationer under det senaste året. Urvalet hämtades från Länsstyrelsen i Stockholms register och indelades beroende på om myndigheten eller organisationen fått ekonomiskt stöd från Länsstyrelsen eller inte. Den grupp som fått ekonomiskt stöd av Länsstyrelsen bestod av 27 poster och gruppen som inte fått ekonomiskt stöd bestod av 57 poster. Målsättningen var att genomföra så många intervjuer som möjligt med en övre gräns på 75 intervjuer. Resonemang angående svarsviljan återfinns i totalrapporten.

Utfall - Våld i nära relationer (VÅS 700)

	Urval	Svar	Svarsfrekvens	Vägrare
	Antal	Antal	Procent	Antal
Stockholm	84	63	75	2
Totalt	84	63		2

12.1. Strategiska resultat

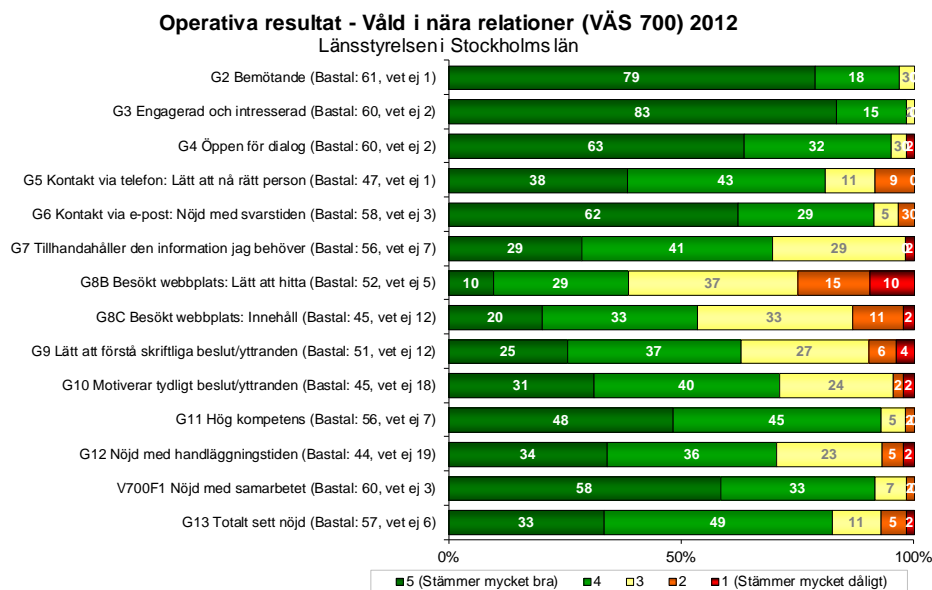
Nöjd-Index (NI) är en sammanvägning av resultatet på tre delfrågor. NI varierar mellan 0 och 100, där 0 är lägsta möjliga resultat och 100 är högsta möjliga resultat.



Inom verksamhetsområdet våld i nära relationer uppnår Länsstyrelsen i Stockholm Nöjd-Index 70.

12.2. Operativa resultat

Intervjupersonerna fick ta ställning till 14⁶ påståenden om olika aspekter av Länsstyrelsens arbete mot våld i nära relationer. 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.



De tre påståenden som högst andel instämmer i för Länsstyrelsen i Stockholms läns arbete inom våld i nära relationer är; Engagerad och intresserad, Bemötande och Öppen för dialog. De tre påståenden som lägst andel instämmer i är; Besökt webbplats: Lätt att hitta, Besökt webbplats: Innehåll och Lätt att förstå skriftliga beslut/yttranden.

12.3. 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 mot våld i nära relationer. Samtliga fritextsvar redovisas i appendix 2.

⁶ Endast de respondenter som fått ekonomiskt stöd av Länsstyrelsen fick fråga G9, G10 och G12. Övriga svarade på 11 påståenden.

13. Alkohol- och tobaksärenden (705)

Länsstyrelsen i Stockholm har tillsammans med länsstyrelserna i Skåne och Västra Götaland genomfört en brukarundersökning riktad till kommunala tillsynshandläggare. Undersökningens målgrupp var tillsynshandläggare för alkohol, tobak eller alkohol och tobak. Urvalet hämtades från respektive länsstyrelses register och innehöll en eller två tillsynshandläggare från varje kommun i länet. Endast de tillsynshandläggare som varit i kontakt med Länsstyrelsen det senaste året inkluderades. Målsättningen var att genomföra så många intervjuer som möjligt med en övre gräns på 50 intervjuer per län. Resonemang angående svarsviljan återfinns i totalrapporten.

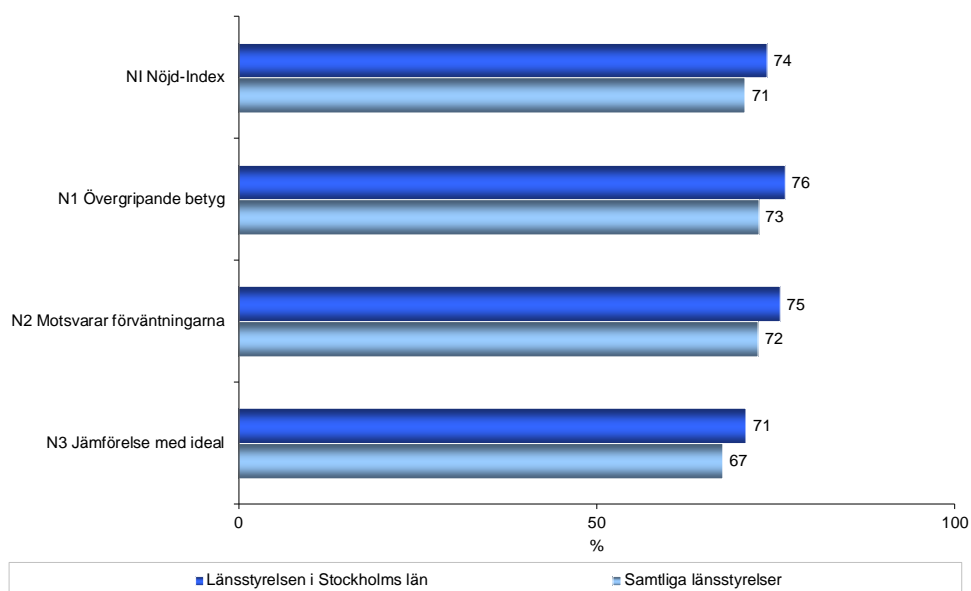
Utfall - Alkohol- och tobaksärenden (VÄS 705)

Kommuner	Kontaktpersoner	Svar	Svarsfrekvens	Vägrare
	Antal	Antal	Antal	Procent
Skåne	33	47	44	94
Stockholm	26	39	36	92
Västra Götaland	49	60	50	Mål uppfyllt
Totalt	108	146	130	0

13.1. Strategiska resultat (NI)

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.

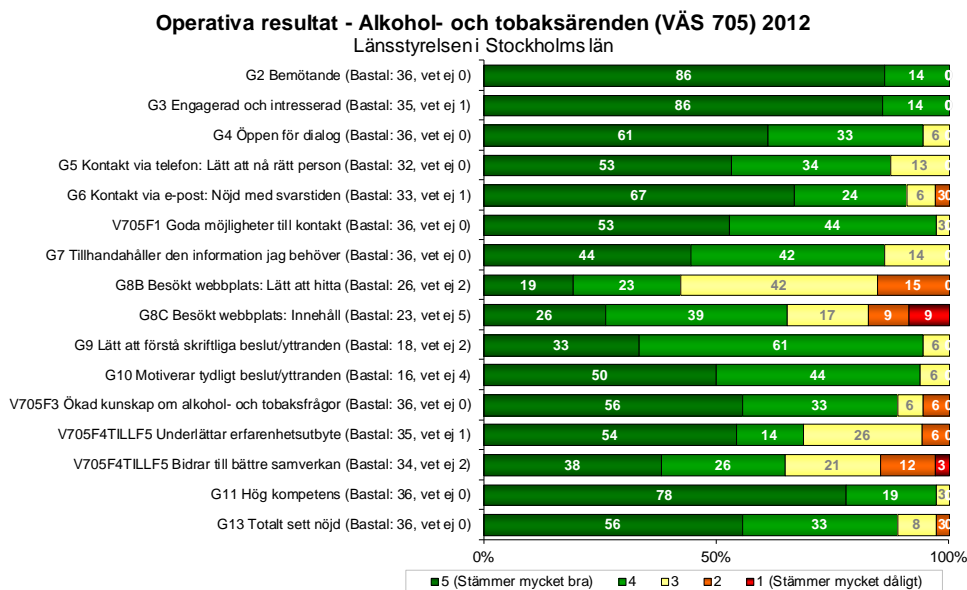
Nöjd-Index - Alkohol- och tobaksärenden (VÄS 705) 2012



Inom alkohol- och tobaksärenden uppnår Länsstyrelsen i Stockholm Nöjd-Index 74. Det är tre enheter högre än genomsnittet för samtliga länsstyrelser som genomfört en undersökning inom verksamhetsområdet.

13.2. Operativa resultat

Intervjupersonerna fick ta ställning till 16 påståenden om olika aspekter av Länsstyrelsens arbete med alkohol- och tobaksärenden. 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.



De tre påståenden som högst andel instämmer i för Länsstyrelsen i Stockholms läns arbete inom alkohol- och tobaksärenden är; Bemötande, Engagerad och intresserad och Hög kompetens. De tre påståenden som lägst andel instämmer i är; Besökt webbplats: Lätt att hitta, Bidrar till bättre samverkan och Besökt webbplats: Innehåll.

13.3. 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 alkohol och tobaksärenden. Samtliga fritextsvar redovisas i appendix 2.

13.4. Resultat i förhållande till andra länsstyrelser

Även länsstyrelserna i Skåne och Västra Götaland län har genomfört en brukarundersökning inom verksamhetsområdet. Resultatet från dessa brukarundersökningar presenteras i tabellen nedan i form av nyckeltal. 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 - Alkohol- och tobaksärenden (VÄS 705)

Frågor	Andel höga betyg (4+5)			Samtliga länsstyrelser
	Skåne	Stockholm	Västra Götaland	
G2 Bemötande	91	100	98	96
G3 Engagerad och intresserad	93	100	96	96
G4 Öppen för dialog	83	94	96	91
G5 Kontakt via telefon: Lätt att nå rätt person	86	88	92	89
G6 Kontakt via e-post: Nöjd med svarstiden	84	91	95	90
V705F1 Goda möjligheter till kontakt	88	97	90	92
G7 Tillhandahåller den information jag behöver	73	86	78	79
G8B Besökt webbplats: Lätt att hitta	54	42	56	51
G8C Besökt webbplats: Innehåll	59	65	53	59
G9 Lätt att förstå skriftliga beslut/yttranden	79	94	100	91
G10 Motiverar tydligt beslut/yttranden	92	94	90	92
V705F3 Ökad kunskap om alkohol- och tobaksfrågor	75	89	66	77
V705F4TILLF5 Underlättar erfarenhetsutbyte	63	69	75	69
V705F4TILLF5 Bidrar till bättre samverkan	53	65	65	61
G11 Hög kompetens	91	97	85	91
G13 Totalt sett nöjd	88	89	84	87

De fyra påståenden där Länsstyrelsen i Stockholms län uppvisar högst betyg i jämförelse med snittet för samtliga länsstyrelser är; Ökad kunskap om alkohol- och tobaksfrågor, Tillhandahåller den information jag behöver, Hög kompetens och Besökt webbplats: Innehåll. De två påståenden med lägre betyg i förhållande till genomsnittet är; Besökt webbplats: Lätt att hitta och Kontakt via telefon: Lätt att nå rätt person.

14. Prostitution och människohandel (801)

Länsstyrelsen i Stockholm har genomfört en brukarundersökning riktad till kontaktpersoner vid myndigheter och organisationer som varit i kontakt med Länsstyrelsen inom området det senaste året. Urvalet hämtades från Länsstyrelsen i Stockholms register och bestod av frivilligorganisationer (fem stycken) och övriga organisationer (44 stycken). Målsättningen var att genomföra så många intervjuer som möjligt. I tabellen nedan presenteras svarsfrekvens och antal ärenden. Resonemang angående svarsviljan återfinns i totalrapporten.

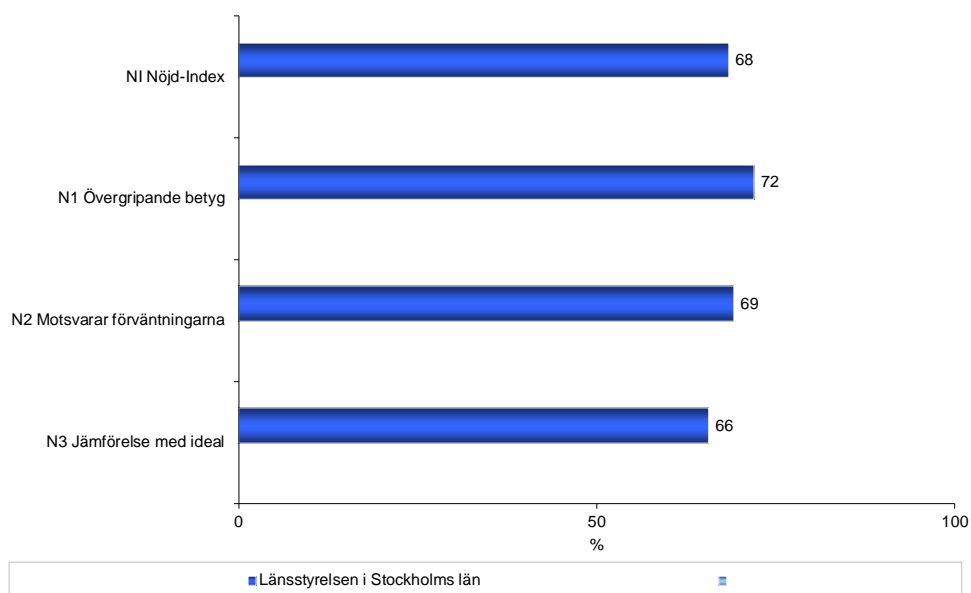
Utfall - Prostitution och människohandel (VÄS 801)

	Urval	Svar	Svarsfrekvens	Vägrare
	Antal	Antal	Procent	Antal
Stockholm	49	34	69	2
Totalt	49	34		2

14.1. Strategiska resultat

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.

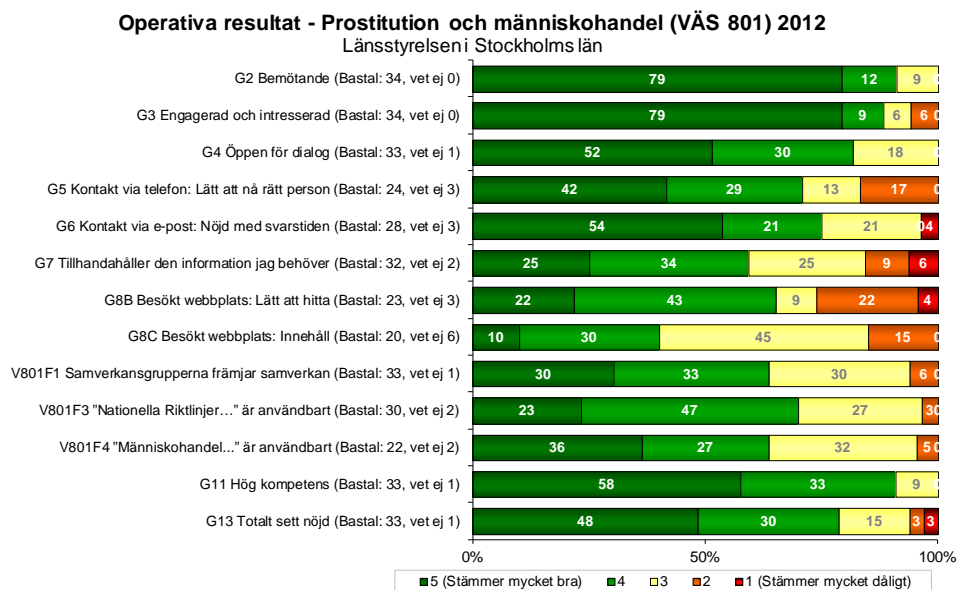
Nöjd-Index - Prostitution och människohandel (VÄS 801) 2012



Länsstyrelsen i Stockholms läns Nöjd-Index inom arbete mot prostitution och människohandel uppgår till 68.

14.2. Operativa resultat

Intervjupersonerna fick ta ställning till 13⁷ påståenden om olika aspekter av Länsstyrelsens arbete mot prostitution och människohandel. 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.



De tre påståenden som högst andel instämmer i för Länsstyrelsen i Stockholms läns arbete inom alkohol- och tobaksärenden är; Bemötande, Hög kompetens samt Engagerad och intresserad. De tre påståenden som lägst andel instämmer i är; Besökt webbplats: Innehåll, Tillhandahåller den information jag behöver och Samverkansgrupperna främjar samverkan.

14.3. 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 mot prostitution och människohandel. Samtliga fritextsvar redovisas i appendix 2.

⁷ Gruppen frivilligorganisationer fick inte fråga V801f1. Därmed svarade gruppen frivilligorganisationer på 12 påståenden.

15. Appendix 1 – Frågeformulär

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

15.1. 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 LÄNs arbete med detaljplaner i planprocessen? (1=mycket missnöjd, till 10=mycket nöjd)

N2. Hur väl motsvarar Länsstyrelsen i LÄNs 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 detaljplaner 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?*

15.2. 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 LÄNs arbete med företagsstöd inom landsbygdsprogrammet? (1=mycket missnöjd, till 10=mycket nöjd)

N2. Hur väl motsvarar Länsstyrelsen i LÄNs 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, flervalfråga)

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?*

15.3. 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 LÄNs arbete med tillstånd och dispenser avseende naturskydd? (1=mycket missnöjd, till 10=mycket nöjd)

N2. Hur väl motsvarar Länsstyrelsen i LÄNs 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?*

15.4. Överklagade detaljplaner (4031)

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 detaljplaner. 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 om detaljplan 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 detaljplan.

Helhetsbedömning – Nöjdindex (NI):

Om du tänker på Länsstyrelsens samlade arbete med överklaganden av kommunens beslut om detaljplan

N1. Hur nöjd eller missnöjd är du med Länsstyrelsen i LÄNs arbete med överklaganden av kommunens beslut om detaljplan? (1=mycket missnöjd, till 10=mycket nöjd)

N2. Hur väl motsvarar Länsstyrelsen i LÄNs arbete med överklaganden av kommunens beslut om detaljplan 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 detaljplan. 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 detaljplan under de senaste två åren? (Läs upp alternativen, flervalfråga)

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 detaljplaner. 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 skriftliga beslut/yttranden

G10. Länsstyrelsen motiverar tydligt sina beslut/yttranden

V4031f1. 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

V4031f2. 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 detaljplaner? _____ (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?*

15.5. 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 LÄNs arbete med överklaganden av kommunens beslut om bygglov eller förhandsbesked? (1=mycket missnöjd, till 10=mycket nöjd)

N2. Hur väl motsvarar Länsstyrelsen i LÄNs 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?*

15.6. Stiftelser (206)

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 stiftelser. Syftet med undersökningen är att Länsstyrelsen i LÄN ska få en uppfattning om vad sökande i länet anser om Länsstyrelsens handläggning. (Detta för att Länsstyrelsen ska kunna utveckla och förbättra sin verksamhet). Går det bra att ställa dessa frågor nu?

Vid behov: Jag söker NAMN (om namn saknas, stiftelseansvarig; STIFTELSEANSVARIG)

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 stiftelse har lämnat in årsredovisning eller anmält ändring av registeruppgifter 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 stiftelseärenden.

Helhetsbedömning – Nöjdindex (NI):

Om du tänker på Länsstyrelsens samlade arbete med stiftelseärenden

N1. Hur nöjd eller missnöjd är du med Länsstyrelsen i LÄNs arbete med stiftelser? (1=mycket missnöjd, till 10=mycket nöjd)

N2. Hur väl motsvarar Länsstyrelsen i LÄNs arbete med stiftelser 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 stiftelser. 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 stiftelser 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 stiftelser. 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 som behövdes i mitt/vårt stiftelseärende

- 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 innehöll den information jag behövde för mitt stiftelseärende
- d. *(Endast om svar 1+2 på fråga c)* Vilken information saknades på webbplatsen? _____ (Inget/vet ej/vill ej svara)

V206f1. Känner du till att det finns tillgängliga e-tjänster för stiftelser på Länsstyrelsens webbplats? (Ja/Nej)

V206f2. *(Endast om Ja på fråga V206f1)* Har du använt Länsstyrelsens e-tjänster för stiftelser för att skicka in "årsredovisningen"/"anmäla ändring av registeruppgifter"? (Ja/Nej)

- b. *(Endast om Ja på fråga V206f2)* Länsstyrelsens e-tjänster för stiftelser var lätta att hitta
- c. *(Endast om Ja på fråga V206f2)* Länsstyrelsens e-tjänster för stiftelser var lätta att använda
- d. *(Endast om Ja på fråga V206f2)* Vad skulle kunna förbättras i informationen från Länsstyrelsen om hur man använder e-tjänsterna? _____ (Inget/Vet ej/vill ej svara)
- e. *(Endast om Nej på fråga V206f2)* Vad är skälet till att du valt att inte använda e-tjänsterna? _____ (Vet ej/vill ej svara)

V206f3. Har du/din organisation använt en eller flera av Länsstyrelsens blanketter för stiftelser som finns på Länsstyrelsens webbplats? (Ja/Nej)

- b. *(Endast om Ja på fråga V206f3)* Blanketterna var strukturerade och lätta att följa
- c. *(Endast om Ja på fråga V206f3)* Har du några synpunkter eller förslag på förbättringar avseende Länsstyrelsens blanketter? _____ (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 i frågor om stiftelser

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

Helhetsbetyg

G13. Totalt sett är jag nöjd med Länsstyrelsens sätt att hantera mitt stiftelseärende

G14. Har du några andra synpunkter eller förslag på förbättringar avseende Länsstyrelsens arbete med stiftelser? _____ (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?*

15.7. Offentlig kontroll av djurskydd, planerat kontroll (2826)

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 kontroller enligt djurskyddslagen. Syftet är att Länsstyrelsen ska få en uppfattning om vad du som haft en kontroll anser om Länsstyrelsens arbete. (Detta för att Länsstyrelsen ska kunna utveckla och förbättra sin verksamhet). Går det bra att ställa dessa frågor nu?

Vid behov: Jag söker NAMN (om namn saknas söks den som deltog vid Länsstyrelsens kontroll)

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 en djurskyddskontroll genomförts hos dig under perioden 2011-12-01–2012-05-30. 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, kontroller enligt djurskyddslagen.

Helhetsbedömning – Nöjdindex (NI):

Om du tänker på Länsstyrelsens samlade arbete med kontroller enligt djurskyddslagen

N1. Hur nöjd eller missnöjd är du med Länsstyrelsen i LÄNs arbete med kontroller enligt djurskyddslagen? (1=mycket missnöjd, till 10=mycket nöjd)

N2. Hur väl motsvarar Länsstyrelsen i LÄNs arbete med kontroller enligt djurskyddslagen 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 kontroller enligt djurskyddslagen. 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 kontroller enligt djurskyddslagen 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 kontroller enligt djurskyddslagen. 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 tillhandahåller den information jag behöver i mitt 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 behöver för mitt ärende
- d. *(Endast om svar 1+2 på fråga c)* Vilken information saknades på webbplatsen? _____ (Inget/vet ej/vill ej svara)

V2826f1. Jag fick bra information om orsaken till djurskyddskontrollen

V2826f2. Jag fick bra information om resultatet av djurskyddskontrollen vid besöket

- b. *(Endast om svar 1+2)* Vad skulle kunna förbättras i informationen om resultatet av kontrollen vid besöket? _____ (Inget/vet ej/vill ej svara)

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

G10. Länsstyrelsen motiverar tydligt sina beslut/yttranden i kontrollrapporten

V2826f3. Jag fick bra information om resultatet av kontrollen i den skriftliga kontrollrapporten

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

V2826f4. Har du haft uppföljande kontroll från Länsstyrelsen? (Ja/Nej)

- b. *(Endast om Ja)* Överensstämmer din upplevelse av bemötandet och informationen mellan de två besöken? (Ja/Nej)
- c. *(Endast om Nej på b)* Hur skiljer sig din uppfattning åt mellan besöken? _____ (Nej/vet ej/vill ej svara)

V2826f5. Jag har fått bättre kunskap om lagar och regler om djurskydd genom Länsstyrelsen

Effektivitet, kompetens, rättssäkerhet

G11. Länsstyrelsens personal har hög kompetens inom djurskyddsområdet

G12. Jag är nöjd med handläggningstiden av mitt ärende

Helhetsbetyg

G13. Totalt sett är jag nöjd med Länsstyrelsens arbete med kontroller enligt djurskyddslagen

G14. Har du några andra synpunkter eller förslag på förbättringar avseende Länsstyrelsens arbete med kontroller enligt djurskyddslagen? _____ (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?*

15.8. Tillstånd verksamhet, sällskapsdjur, hästar och pälsdjur § 16 Djurskyddslagen (2827)

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 tillstånd enligt § 16 djurskyddslagen. Syftet är att Länsstyrelsen ska få en uppfattning om vad de som ansökt om tillstånd anser om Länsstyrelsens arbete. (Detta för att Länsstyrelsen ska kunna utveckla och förbättra sin verksamhet).

Vid behov: Jag söker NAMN.

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 enligt § 16 djurskyddslagen och fått ett beslut från Länsstyrelsen under perioden 2011-08-01 – 2012-05-31. 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 tillstånd enligt § 16 djurskyddslagen.

Helhetsbedömning – Nöjdindex (NI):

Om du tänker på Länsstyrelsens samlade arbete med tillstånd enligt 16 § djurskyddslagen

N1. Hur nöjd eller missnöjd är du med Länsstyrelsen i LÄNs arbete med tillstånd enligt 16 § djurskyddslagen? (1=mycket missnöjd, till 10=mycket nöjd)

N2. Hur väl motsvarar Länsstyrelsen i LÄNs arbete med tillstånd enligt 16 § djurskyddslagen 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 enligt 16 § djurskyddslagen. 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 enligt 16 § djurskyddslagen 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 enligt 16 § djurskyddslagen. 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 ärende

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

V2827f1. Har du använt Länsstyrelsens blankett för ansökan om tillstånd enligt 16 § djurskyddslagen? (Ja/Nej)

- b. (*Om Ja*) Blanketten var lätt att använda

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
- 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

V2827f2. Jag har genom min kontakt med Länsstyrelsen i **LÄN** fått bättre kunskap om lagar och regler avseende djurskydd

Djurskyddskontroll

Innan Länsstyrelsen fattar beslut om tillstånd genomförs i de flesta fall en djurskyddskontroll hos den sökande av personal från Länsstyrelsen

V2827f3. Har djurskyddskontroll genomförts i ditt ärende? (Ja/Nej)

- b. *(Endast om Ja)* Jag fick ett bra bemötande av Länsstyrelsens personal vid kontrollen
- c. *(Endast om Ja)* Jag fick bra information om orsaken till kontrollen
- d. *(Endast om Ja)* Jag fick bra information om resultatet av kontrollen
- e. *(Endast om svar 1+2 på fråga d)* Vad skulle kunna förbättras i informationen om resultatet av kontrollen? _____ (Inget/vet ej/vill ej svara)

Effektivitet, kompetens, rättssäkerhet

G11. Länsstyrelsens personal har hög kompetens inom djurskyddsområdet

G12. Jag är nöjd med handläggningstiden av mitt ärende

Helhetsbetyg

G13. Totalt sett är jag nöjd med Länsstyrelsens sätt att hantera mitt ärende

G14. Har du några andra synpunkter eller förslag på förbättringar avseende Länsstyrelsens arbete med tillstånd enligt 16 § djurskyddslagen? _____
(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?*

15.9. Ärenden 2 kap. Kulturmiljölagen (4311)

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 ansökan enligt 2 kap. lagen om kulturminnen om tillstånd/samråd till ingrepp i fast fornlämning. Syftet med undersökningen är att Länsstyrelsen i LÄN ska få en uppfattning om vad sökande 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, ärendansvarig; **Ärendansvarig**)

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 har ansökt om tillstånd/samråd till ingrepp i fast fornlämning enligt 2 kap. lag om kulturminnen hos 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 tillstånd/samråd till ingrepp i fast fornlämning.

Helhetsbedömning – Nöjdindex (NI):

Om du tänker på Länsstyrelsens samlade arbete med tillstånd/samråd till ingrepp i fast fornlämning.

N1. Hur nöjd eller missnöjd är du med Länsstyrelsen i LÄNs arbete med tillstånd/samråd till ingrepp i fast fornlämning? (1=mycket missnöjd, till 10=mycket nöjd)

N2. Hur väl motsvarar Länsstyrelsen i LÄNs arbete med tillstånd/samråd till ingrepp i fast fornlämning 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/samråd till ingrepp i fast fornlämning. 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/samråd till ingrepp i fast fornlämning 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/samråd till ingrepp i fast fornlämning. 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 som behövdes om tillstånd/samråd till ingrepp i fast fornlämning

- 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 innehöll den information jag behövde för mitt/min organisations ärende om tillstånd/samråd till ingrepp i fast fornlämning
- d. *(Endast om svar 1+2 på fråga c)* Vilken information saknades på webbplatsen? _____ (Inget/vet ej/vill ej svara)

V4311f1. Har du/din organisation använt Länsstyrelsens ansökningsblankett? (Ja/Nej)

- b. *(Om Ja)* Länsstyrelsen ansökningsblankett är strukturerad och lätt att följa
- c. *(Om Ja)* Hur har du fått tag i Länsstyrelsens ansökningsblankett?
Hämtat blankett hos Länsstyrelsen
Fått blanketten hemskickad via post
Fått blanketten via e-post
Laddat ned blanketten från Länsstyrelsens webbplats
Annat, nämligen: _____
- d. *(Om laddat ned blanketten från Länsstyrelsens webbplats på fråga c)*
Det var lätt att hitta ansökningsblanketten på Länsstyrelsens webbplats

V4311f2. Länsstyrelsen har gett mig/min organisation den information jag/min organisation behövde om alternativen direktval eller upphandling inom intervallet 5-20 prisbasbelopp.

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

G10. Länsstyrelsen motiverar tydligt sina beslut/yttranden

V4311f3. Länsstyrelsen ger mig/min organisation det stöd jag/vi behöver för att uppfylla kraven i kulturminneslagstiftningen

Effektivitet, kompetens, rättssäkerhet

G11. Länsstyrelsens personal har hög kompetens om frågor kopplade till tillstånd/samråd till ingrepp i fast fornlämning

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

V4311f4. Det framgick tydligt i beslutet hur man kunde överklaga Länsstyrelsens beslut

Helhetsbetyg

G13. Totalt sett är jag nöjd med Länsstyrelsens sätt att hantera mitt/min organisations ärende om tillstånd/samråd till ingrepp i fast fornlämning

G14. Har du några andra synpunkter eller förslag på förbättringar avseende Länsstyrelsens arbete med tillstånd/samråd till ingrepp i fast fornlämning?

_____ (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?*

15.10. Samråd enligt 12 kap. Miljöbalken (525)

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 samråd (enligt 12 kap. 6 § Miljöbalken). Syftet med undersökningen är att Länsstyrelsen i LÄN ska få en uppfattning om vad sökande i länet anser om Länsstyrelsens handläggning. (Detta för att Länsstyrelsen ska kunna utveckla och förbättra sin verksamhet).

Vid behov: Jag söker NAMN (om namn saknas, ärendansvarig; **Ärendansvarig**)

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 har haft samråd enligt 12 kap. 6 § miljöbalken med 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 samråd enligt 12 kap. 6 § miljöbalken.

Helhetsbedömning – Nöjdindex (NI):

Om du tänker på Länsstyrelsens samlade arbete med samråd enligt 12 kap. 6 § miljöbalken

N1. Hur nöjd eller missnöjd är du med Länsstyrelsen i LÄNs arbete med samråd (enligt 12 kap. 6 § miljöbalken)? (1=mycket missnöjd, till 10=mycket nöjd)

N2. Hur väl motsvarar Länsstyrelsen i LÄNs arbete med samråd (enligt 12 kap. 6 § miljöbalken) 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 samråd (enligt 12 kap. 6 § miljöbalken). 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 samråd (enligt 12 kap. 6 § miljöbalken) 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 samråd (enligt 12 kap. 6 § miljöbalken). 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 i mitt/vårt ärende om samråd (enligt 12 kap. 6 § miljöbalken)

- 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 innehöll den information jag behövde för mitt ärende om samråd (enligt 12 kap. 6 § miljöbalken)
- d. *(Endast om svar 1+2 på fråga c)* Vilken information saknades på webbplatsen? _____ (Inget/vet ej/vill ej svara)

V525f1. *(Endast om Skåne)* Har du/din organisation använt Länsstyrelsens ansökningsblankett för samråd (enligt 12 kap. 6 § Miljöbalken)? (Ja/Nej)

- b. *(Om Ja)* Länsstyrelsen ansökningsblankett är strukturerad och lätt att följa
- c. *(Om Ja)* Hur har du fått tag i Länsstyrelsens ansökningsblankett?
Hämtat blankett hos Länsstyrelsen
Fått blanketten hemskickad via post
Fått blanketten via e-post
Laddat ned blanketten från Länsstyrelsens webbplats
Annat, nämligen: _____
- d. *(Om Laddat ned blanketten från Länsstyrelsens webbplats på fråga c)* Det var lätt att hitta ansökningsblanketten på Länsstyrelsens webbplats

V525f2. Den skriftliga informationen rörande ansökan är tillräcklig för att jag ska förstå vad som krävs för att fylla i ansökan om samråd enligt 12 kap. 6 § Miljöbalken

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 frågor kopplade till samråd (enligt 12 kap. 6 § miljöbalken)

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

V525f3. Det framgick tydligt i beslutet hur man kunde överklaga Länsstyrelsens beslut

Helhetsbetyg

G13. Totalt sett är jag nöjd med Länsstyrelsens sätt att hantera mitt/min organisations ärende om samråd (enligt 12 kap. 6 § Miljöbalken)

G14. Har du några andra synpunkter eller förslag på förbättringar av Länsstyrelsens arbete med samråd (enligt 12 kap. 6 § Miljöbalken)? _____ (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?*

15.11. Transport av avfall och farligt avfall (562)

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 prövning av tillstånd för transport av avfall och farligt avfall. Syftet med undersökningen är att Länsstyrelsen i LÄN ska få en uppfattning om vad de som ansökt om tillstånd anser om Länsstyrelsens handläggning. (Detta för att Länsstyrelsen ska kunna utveckla och förbättra sin verksamhet).

Vid behov: Jag söker NAMN (om namn saknas, ansvarig för ansökan om tillstånd till transport av avfall)

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 för transport av avfall och/eller farligt avfall hos 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 prövning av tillstånd för transport av avfall och farligt avfall.

Helhetsbedömning – Nöjdindex (NI):

Om du tänker på Länsstyrelsens samlade arbete med prövning av tillstånd för transport av avfall och farligt avfall

N1. Hur nöjd eller missnöjd är du med Länsstyrelsen i LÄNs arbete med prövning av tillstånd för transport av avfall och farligt avfall? (1=mycket missnöjd, till 10=mycket nöjd)

N2. Hur väl motsvarar Länsstyrelsen i LÄNs arbete med prövning av tillstånd för transport av avfall och farligt avfall 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 prövning av tillstånd för transport av avfall och farligt avfall. 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 prövning av tillstånd för transport av avfall och farligt avfall under de senaste två åren? (Läs upp alternativen, flervalfråga)

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 prövning av tillstånd för transport av avfall och farligt avfall. 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 mig/min organisation den information som jag/vi behövde i 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 för transport av avfall och farligt avfall
- d. *(Endast om svar 1+2 på fråga c)* Vilken information saknades på webbplatsen? _____ (Inget/vet ej/vill ej svara)

V562f1. Har du/din organisation använt Länsstyrelsens ansökningsblankett ansökan om tillstånd för transport av avfall och farligt avfall? (Ja/Nej)

- b. *(Om Ja)* Länsstyrelsen ansökningsblankett är strukturerad och lätt att följa
- c. *(Om Ja)* Hur har du fått tag i Länsstyrelsens ansökningsblankett?
Hämtat blankett hos Länsstyrelsen
Fått blanketten hemskickad via post
Fått blanketten via e-post
Laddat ned blanketten från Länsstyrelsens webbplats
Annat, nämligen: _____
- d. *(Om Laddat ned blanketten från Länsstyrelsens webbplats på fråga c)*
Det var lätt att hitta ansökningsblanketten på Länsstyrelsens webbplats

V562f2. Länsstyrelsen ger tydlig information om vad som är en tillståndspliktig avfallstransport

- b. *(Endast om svar 1+2)* Hur skulle informationen från Länsstyrelsen kunna förbättras? _____ (Inget/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 i frågor om tillstånd för transport av avfall och farligt avfall

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

Helhetsbetyg

G13. Totalt sett är jag nöjd med Länsstyrelsens sätt att hantera min ansökan om prövning av tillstånd för transport av avfall och farligt avfall

G14. Har du några andra synpunkter eller förslag på förbättringar avseende Länsstyrelsens arbete med prövning av tillstånd för transport av avfall och farligt avfall? _____ (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?*

15.12. Våld i nära relationer (700)

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 mot våld i nära relationer. Syftet med undersökningen är att Länsstyrelsen i LÄN ska få en uppfattning om vad myndigheter och organisationer i länet anser om Länsstyrelsens arbete. (Detta för att Länsstyrelsen ska kunna utveckla och förbättra sin verksamhet).

Vid behov: Jag söker NAMN

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 i dessa frågor under 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 Länsstyrelsens arbete mot våld i nära relationer.

Helhetsbedömning – Nöjdindex (NI):

Om du tänker på Länsstyrelsens samlade arbete mot våld i nära relationer

N1. Hur nöjd eller missnöjd är du med Länsstyrelsen i LÄNs arbete mot våld i nära relationer? (1=mycket missnöjd, till 10=mycket nöjd)

N2. Hur väl motsvarar Länsstyrelsen i LÄNs arbete mot våld i nära relationer dina förväntningar? (1=inte alls, till 10=helt och hållet)

N3. Föreställ dig en länsstyrelse som arbetar på ett i alla avseenden perfekt sätt mot våld i nära relationer. 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 Länsstyrelsens arbete mot våld i nära relationer 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 mot våld i nära relationer. 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 ger min organisation den information vi behöver för vårt arbete mot våld i nära relationer(G)

- 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 mot våld i nära relationer.
- d. *(Endast om svar 1+2 på fråga c)* Vilken information saknades på webbplatsen? _____ (Inget/vet ej/vill ej svara)

G9. *(Endast om Stöd=Ja från urvalet)* Det är lätt att förstå Länsstyrelsens skriftliga beslut/yttranden

G10. *(Endast om Stöd=Ja från urvalet)* Länsstyrelsen motiverar tydligt sina beslut/yttranden

Effektivitet, kompetens, rättssäkerhet

G11. Länsstyrelsens personal har hög kompetens i frågor rörande våld i nära relationer

G12. *(Endast om Stöd=Ja från urvalet)* Jag är nöjd med handläggningstiden av min organisations ärende

Helhetsbetyg

V700f1. Jag är nöjd med samarbetet med Länsstyrelsen i LÄN i arbetet mot våld i nära relationer

G13. Totalt sett är jag nöjd med Länsstyrelsens arbete mot våld i nära relationer

G14. Har du några andra synpunkter eller förslag på förbättringar avseende Länsstyrelsens arbete mot våld i nära relationer? _____ (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?

15.13. Alkohol- och tobaksärenden (705)

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 att samordna och utveckla tillsynsarbetet av alkohol och tobak. Syftet är att Länsstyrelsen 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; Kommunala tillsynshandläggare (alkoholhandläggare, tobakshandläggare, alkohol- och tobakshandläggare))

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 haft kontakt med Länsstyrelsen i 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. Utgå från det sakområde du arbetar inom (alkohol, tobak eller alkohol/tobak). 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 Länsstyrelsens arbete med att samordna och utveckla tillsynsarbetet enligt alkohol- och tobakslagen.

Information till intervjuaren: Vissa handläggare arbetar endast med alkoholfrågor, andra enbart med tobaksfrågor och vissa med både alkohol- och tobaksfrågor. Handläggaren behöver endast bedöma arbetet inom sitt sakområde, även om frågorna berör både alkohol- och tobak.

Västra Götaland: Vid behov informera om att personen i december 2012 kan ha fått svara på en enkät från Länsstyrelsen för att kartlägga samverkan, behov och Länsstyrelsens insatser inom detta område. Den undersökning som nu görs ger möjlighet till nationell jämförelse.

Helhetsbedömning – Nöjdindex (NI):

Om du tänker på Länsstyrelsens samlade arbete att samordna och utveckla tillsynsarbetet av alkohol och tobak

N1. Hur nöjd eller missnöjd är du med Länsstyrelsen i LÄNs arbete med att samordna och utveckla tillsynsarbetet? (1=mycket missnöjd, till 10=mycket nöjd)

N2. Hur väl motsvarar Länsstyrelsen i LÄNs arbete med att samordna och utveckla tillsynsarbetet 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 att samordna och utveckla tillsynsarbetet. 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 tillsyn av alkohol och tobak 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 att samordna och utveckla tillsynsarbetet av alkohol och tobak. 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

V705f1. 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 för vårt arbete med alkohol- och tobaksfrågor

- 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 alkohol- och tobaksfrågor
- d. *(Endast om svar 1+2 på fråga c)* Vilken information saknades på webbplatsen? _____ (Inget/vet ej/vill ej svara)

V705f2. Har din kommun fått ett skriftligt beslut avseende tillsynsarbete enligt alkohol- och tobakslagen? (Ja/Nej)

G9. *(Endast om ja på fråga V705f2)* Det är lätt att förstå Länsstyrelsens skriftliga beslut/yttranden

G10. *(Endast om ja på fråga V705f2)* Länsstyrelsen motiverar tydligt sina beslut/yttranden

V705f3. Jag har fått en ökad kunskap om alkohol- och tobaksfrågor genom Länsstyrelsen

- b. Önskar du ytterligare kunskap/information från Länsstyrelsen?
Om ja; i så fall inom vad? _____ (Nej/vet ej/vill ej svara)

V705f4. Länsstyrelsen bidrar till att underlätta erfarenhetsutbyte mellan min verksamhet och andra aktörer inom alkohol- och tobaksområdet

V705f5. Länsstyrelsen bidrar till bättre samverkan mellan min verksamhet och andra aktörer inom alkohol- och tobaksområdet

- b. *(Endast om svar 1+2)* Vad skulle Länsstyrelsen kunna förbättra för att stärka samverkan? _____ (Inget/vet ej/vill ej svara)

Effektivitet, kompetens, rättssäkerhet

G11. Länsstyrelsens personal har hög kompetens inom alkohol- och tobaksområdet

Helhetsbetyg

G13. Totalt sett är jag nöjd med Länsstyrelsens arbete med att samordna och utveckla tillsynsarbetet enligt alkohol- och tobakslagen

G14. Har du några andra synpunkter eller förslag på förbättringar avseende Länsstyrelsens arbete med att samordna och utveckla tillsynsarbetet enligt alkohol- och tobakslagen? _____ (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?*

15.14. Prostitution och människohandel (801)

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 mot prostitution och människohandel Syftet med undersökningen är att Länsstyrelsen i LÄN ska få en uppfattning om vad myndigheter och organisationer 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, områdesansvarig;
Områdesansvarig)

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 i dessa frågor under 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 arbete mot prostitution och människohandel.

Helhetsbedömning – Nöjdindex (NI):

Om du tänker på Länsstyrelsen i LÄNs samlade arbete mot prostitution och människohandel

N1. Hur nöjd eller missnöjd är du med Länsstyrelsen i LÄNs arbete mot prostitution och människohandel? (1=mycket missnöjd, till 10=mycket nöjd)

N2. Hur väl motsvarar Länsstyrelsen i LÄNs arbete mot prostitution och människohandel? (1=inte alls, till 10=helt och hållet)

N3. Föreställ dig en länsstyrelse som arbetar på ett i alla avseenden perfekt sätt mot prostitution och människohandel. 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 arbete mot prostitution och människohandel 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 mot prostitution och människohandel. 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 tillhandahåller den information vi behöver för vårt arbete mot prostitution och människohandel

- 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 mot prostitution och människohandel
- d. *(Endast om svar 1+2 på fråga c)* Vilken information saknades på webbplatsen? _____ (Inget/vet ej/vill ej svara)

V801f1. *(Ej om frivilligorganisation)* Samverkansgrupperna som Länsstyrelsen i Stockholm leder inom området prostitution och människohandel främjar samverkan mellan olika aktörer på området

V801f2. Har du tagit del av något av följande material? *(Flervalsfråga)*

1. "Nationella Riktlinjer för arbetet mot prostitution och människohandel"
2. "Människohandel och prostitution - ur ett svenskt perspektiv"
3. Nej har inte tagit del av något av materialen

V801f3. *(Om 1 i V801f2)* "Nationella Riktlinjer för arbetet mot prostitution och människohandel" är användbart för vårt arbete

V801f4. *(Om 2 i fråga V801f2)* "Människohandel och prostitution - ur ett svenskt perspektiv" är användbart för vårt arbete

V801f5. *(Ej om 3 i fråga V801f2)* Vad skulle kunna förbättras i det material som du har tagit del av? _____ (Vet ej/vill ej svara)

Effektivitet, kompetens, rättssäkerhet

G11. Länsstyrelsens personal har hög kompetens i frågor inom prostitution och människohandel

Helhetsbetyg

G13. Totalt sett är jag nöjd med Länsstyrelsens arbete mot prostitution och människohandel

G14. Har du några andra synpunkter eller förslag på förbättringar av Länsstyrelsens arbete mot prostitution och människohandel? _____ (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