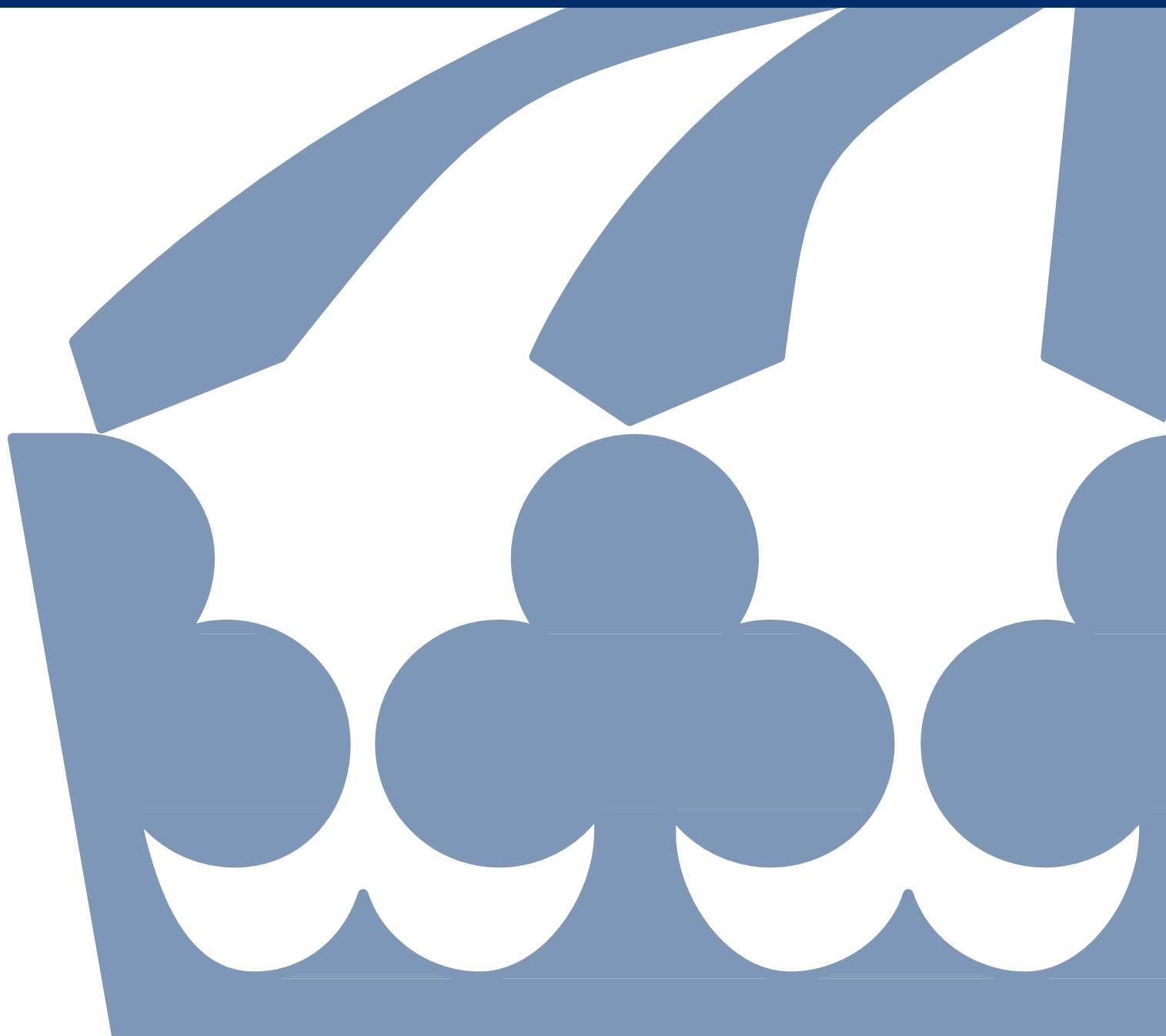


# Länsstyrelserna



**Resultat av en länsstyrelsegemensam brukarundersökning  
2014 Länsstyrelsen i Örebro län**

## Övergripande rapport 2014 – Länsstyrelseras resultat

<b>Uppdrag:</b>	Länsstyrelsegemensam brukarundersökning 2014
<b>Beställare:</b>	Länsstyrelsen i Västra Götalands län
<b>Kontaktperson beställaren:</b>	Karin Ladberg, Länsstyrelsen i Västra Götalands län
<b>Projektledare MV:</b>	Elin Mohlin och Jens Petersen
<b>Undersökningsperiod:</b>	Juli – September 2014

## Förord

---

År 2009 togs initiativ att utveckla en gemensam brukarundersökning. Syftet var att skapa en strukturerad form för att ta tillvara externa synpunkter och använda dem till länsstyrelsernas förbättringsarbete. En metod för genomförande och en plattform för samverkan utvecklades mellan ett antal länsstyrelser. Arbetet fick positiv uppmärksamhet och sedan 2010 ligger uppdraget under LstEA (Länsstyrelsernas Ekonomi Administration). Utfallet av undersökningen är ett av de prioriterade nyckeltalen i LISA-projektet (Ledningsinformation i Samverkan) 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 för att identifiera goda exempel.

År 2014 genomförs den gemensamma brukarundersökningen för sjätte gången och samtliga 21 länsstyrelser deltar. Arbetets samordning har delegerats till Länsstyrelsen i Västra Götalands län och Planeringsrådet för LstEA/SLS (Samordnad Löne Service) fungerar som styrgrupp.

Arbetet med brukarundersökning 2014 inleddes under våren efter att Planeringsrådet för LstEA/SLS tog beslut om att följa planen för genomförande 2013-2014 som antogs under våren 2013, med vissa ändringar utifrån önskemål från kontaktpersonerna på länen. Tre verksamheter med skilda målgrupper har i år undersökts av samtliga länsstyrelser och en verksamhet har undersökts av de län där dessa koncentrerade verksamheter bedrivs. De tre gemensamma verksamheterna har undersökts tidigare år, vilket ger möjlighet att följa resultatet över tid och se effekten av genomförda förbättringsåtgärder i verksamheten. Totalt ingår 15 olika verksamheter i den länsstyrelsegemensamma brukarundersökningen 2014.

Resultat av undersökningen presenteras i denna länsrapport med tillhörande bilagor. Det finns också en övergripande resultatrapport, för att ge en bild av länsstyrelsernas totala resultat. Undersökningsföretaget Mohlin och Vestskov Marknadsinformation AB har fått uppdraget att kvalitetssäkra frågeformulär och urval, genomföra datainsamlingen och rapportera resultatet. Samtliga resultatrapporter har därmed utarbetats av Mohlin och Vestskov Marknadsinformation 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.

## Innehåll

1. Om undersökningen	5
2. Rapportens disposition	6
3. Djurskydd - djurskydds kontroll – normalkontroller (28261)	7
4. Detaljplaner (402)	11
5. Integrationsfrågor (851)	15
6. Djurstallar (förprovning) (28231)	20
7. Länsamordning ANDT (700)	24
8. Appendix 1 – Översikt av undersökningen 2014	28
9. Appendix 2 – Frågor	29

# 1. Om undersökningen

---

Länsstyrelserna har genom ett samverkansprojekt under 2014 genomfört en gemensam brukarundersökning inom 15 verksamheter.

Följande verksamhet undersöktes av samtliga län:

- Djurskydd - djurskyddskontroll – normalkontroller (28261).

I appendix 1 återfinns en schematisk översikt över vilken/vilka länsstyrelser som deltagit inom respektive verksamhetsområde.

## 1.1 Genomförande

Datainsamlingen har i samtliga fall genomförts via telefonintervjuer av Mohlin & Vestskov Marknadsinformations (MV:s) intervjuarkår på plats i MV:s lokaler. Intervjuarkåren har erfarenhet av liknande undersökningar. Utöver utbildning i intervjuteknik och undersökningsmetodik har intervjuarkåren även erhållit en projektspecifik utbildning av ansvariga projektledare. Datainsamlingen har pågått under juli till september 2014. Undersökningspopulationerna har varierat mellan verksamheterna och presenteras med anledning av detta i inledningen av respektive kapitel. På motsvarande sätt presenteras även utfallet av datainsamlingen för respektive verksamhetsområde.

I syfte att nå så många personer som möjligt har upp till sju stycken uppringsförsök genomförts på olika veckodagar och tidpunkter innan en person räknats som bortfall.

Privatpersoner har sökts på följande tider:

Måndag – torsdag	klockan 09.00 – 21.00
Fredag	klockan 09.00 – 17.00
Lördag	klockan 11.00 – 16.00
Söndag	klockan 12.00 – 17.00

Organisationer/myndigheter har sökts på följande tider:

Måndag – fredag	klockan 08.00 – 17.00
-----------------	-----------------------

## 1.2 Frågeformulär

Samtliga enkäter har utgått ifrån ett gemensamt frågeformulär som i största möjliga mån har hållits konstant gentemot tidigare undersökningar. Utöver de gemensamma frågorna har sedan verksamhetsspecifika frågor lagts till i respektive enkät, även här har utgångspunkten i de fall då verksamhetsområdet undersökts tidigare varit att enkäten i möjligaste mån ska behållas intakt. Gemensamma frågor har i undantagsfall anpassats i formuleringen beroende på verksamhetsområde. I appendix 2 till rapporten återfinns en sammanställning över frågorna.

## 2. Rapportens 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 Nöjd-index för den enskilda Länsstyrelsen. I de fall där verksamheten undersökts föregående år presenteras jämförelser med detta års resultat innan de operativa resultaten. Därefter presenteras jämförelser med övriga länsstyrelser. För verksamhetsområden där minst 75 intervjuer har genomförts avslutas kapitlet med en statistisk prioriteringsanalys som ett underlag för arbetet med att finna förbättringsområden.

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. Värt att notera är att bastalen kan skilja sig mellan olika frågor då vissa av dem är följdfrågor som ställts beroende på respondenternas svar. Maskinella avrundningar förekommer.

Till varje länsrapport finns:

Appendix:

- Frågeformulär för de verksamhetsområden som Länsstyrelsen undersökt.

Bilagor:

- Fritextsvar för de verksamhetsområden som Länsstyrelsen undersökt.

### 2.1 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 den verksamhet 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, bryttabeller utifrån undergrupper.

### 3. Djurskydd - djurskyddskontroll – normalkontroller (28261)

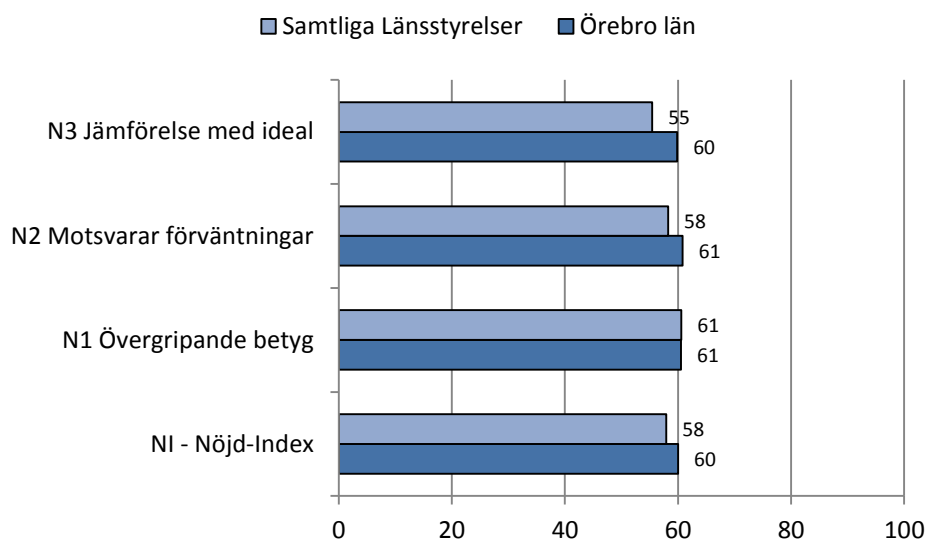
**Målsättningen** var att genomföra 75 intervjuer per län alternativt så många som möjligt om urvalet understeg detta antal.

<b>Utfall - 28261 Djurskydd (djurskyddskontroll - normalkontroller)</b>				
	<b>Urval - Antal</b>	<b>Svar - Antal</b>	<b>Svarsfrekvens - Procent</b>	<b>Vägran - Antal</b>
Blekinge	41	25	61%	3
Dalarna	120	75	Mål uppnått	5
Gotland	81	61	75%	3
Gävleborg	120	75	Mål uppnått	4
Halland	113	59	52%	5
Jämtland	60	34	57%	4
Jönköping	118	63	53%	3
Kalmar	93	56	60%	4
Kronoberg	120	55	46%	7
Norrbottn	120	75	Mål uppnått	4
Skåne	119	58	49%	3
Stockholm	62	38	61%	4
Södermanland	120	65	54%	6
Uppsala	110	62	56%	5
Värmland	120	75	Mål uppnått	7
Västerbotten	120	75	Mål uppnått	3
Västernorrland	82	57	70%	2
Västmanland	19	12	63%	1
Västra Götaland	120	75	Mål uppnått	5
Örebro	83	59	71%	2
Östergötland	91	59	65%	3
<b>Totalt</b>	<b>2 032</b>	<b>1 213</b>		

### 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.

#### Nöjd-Index – Djurskydd - djurskyddskontroll – normalkontroller (28261)

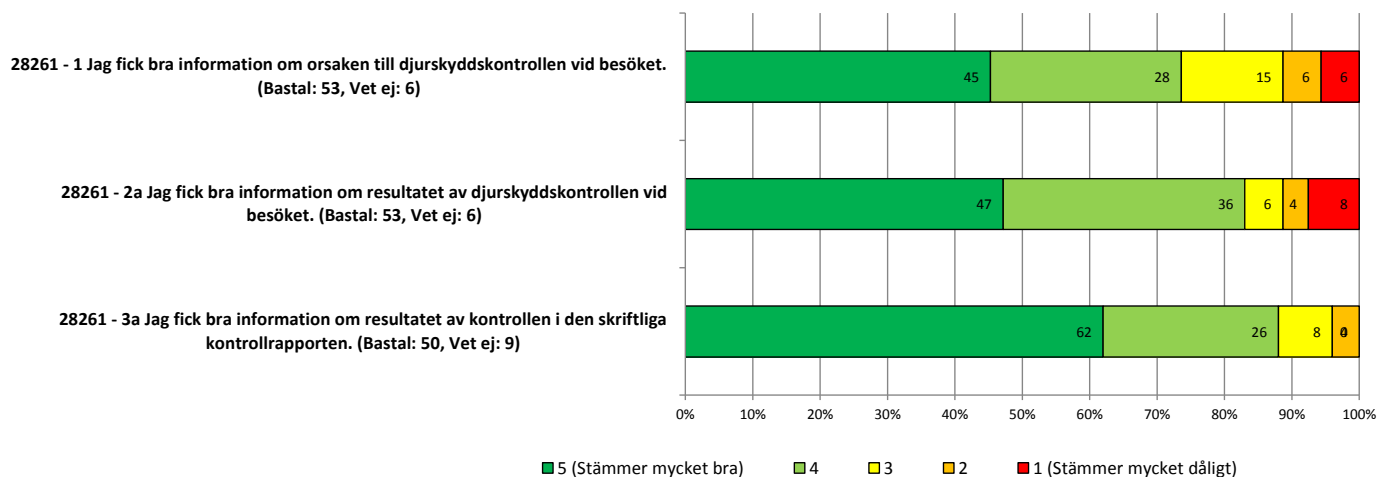
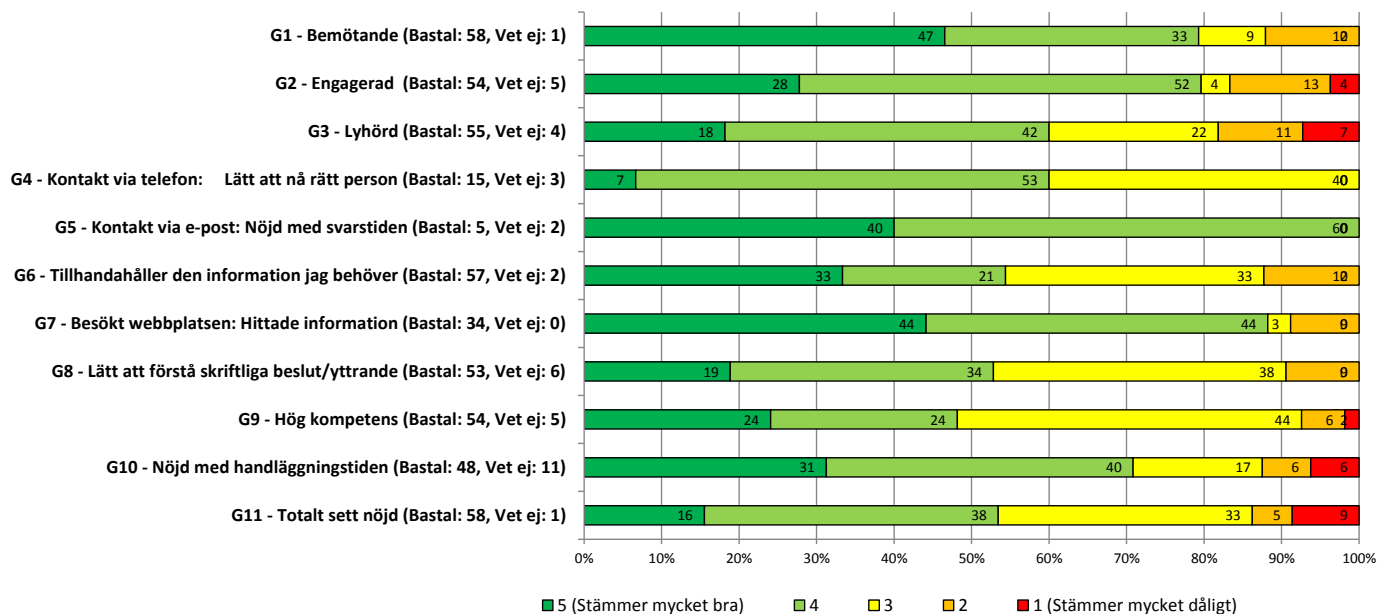


Länsstyrelsen har för denna verksamhet ett Nöjd-Index på 60. Det är 2 enheter högre än genomsnittligt Nöjd-Index för samtliga länsstyrelser.



### 3.2 Operativa resultat

Intervjupersonerna i länen fick ta ställning till påståenden om olika aspekter av länsstyrelsens arbete med respektive verksamhet. 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.



### 3.3 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 på respektive påstående.** Det högsta respektive lägsta värdet för varje påstående har markerats med grönt respektive gult. De siffror som bygger på fem eller färre svar har markerats i grått. Om en cell markerats med ett streck finns inga svar för frågan alternativt samtliga vet ej. Står det en nolla betyder det att inga av svaren var antingen en fyra eller femma. Vid jämförelser mellan olika länsstyrelser bör hänsyn tas till exempelvis målgruppernas storlek och ärendantal.

Verksamhetsområde: Djurskydd (djurskyddskontroll - normalkontroller) (28261)											Andel höga betyg (4+5)											
	Blekinge	Dalarna	Götaland	Gävleborg	Halland	Jämtland	Jönköping	Kalmar	Kronoberg	Norrbottn	Skåne	Stockholm	Södermanland	Uppsala	Värmland	Västerbotten	Västernorrland	Västmanland	Västra Götaland	Örebro	Östergötland	Samtliga länsstyrelser
G1 - Bemötande	73	73	75	80	68	88	71	83	77	88	76	56	88	65	85	69	64	78	89	79	81	76
G2 - Engagerad	71	73	74	79	61	87	62	81	79	75	66	78	80	74	72	52	64	78	80	80	73	73
G3 - Lyhörd	58	60	46	53	52	72	51	63	57	74	43	40	58	37	62	34	36	33	60	60	61	53
G4 - Kontakt via telefon: Lätt att nå rätt person	100	83	72	67	50	85	57	25	70	64	58	44	52	59	60	58	57	100	31	60	46	62
G5 - Kontakt via e-post: Nöjd med svarstiden	0	70	43	67	83	50	100	80	70	86	100	59	100	78	75	63	20	0	40	100	20	62
G6 - Tillhandahåller den information jag behöver	60	63	75	80	64	81	64	59	73	79	56	47	83	69	69	62	64	67	70	54	73	67
G7 - Besökt w ebbsplatsen: Hittade information	100	67	50	63	80	53	62	69	78	67	57	68	69	70	80	58	53	71	80	88	81	70
G8 - Lätt att förstå skriftliga beslut/yttrande	60	53	52	44	41	74	37	51	54	69	54	57	56	39	52	51	41	44	58	53	59	52
G9 - Hög kompetens	68	53	65	65	40	62	52	59	72	67	39	25	66	58	62	35	48	33	55	48	65	54
G10 - Nöjd med handläggningstiden	78	71	76	59	52	82	69	58	72	85	65	56	78	49	79	67	81	78	68	71	57	69
G11 - Totalt sett nöjd	68	56	67	66	40	74	60	60	66	75	47	30	68	52	73	41	59	33	62	53	59	58

Verksamhetsområde: Djurskydd (djurskyddskontroll - normalkontroller) (28261)											Andel höga betyg (4+5)											
	Blekinge	Dalarna	Götaland	Gävleborg	Halland	Jämtland	Jönköping	Kalmar	Kronoberg	Norrbottn	Skåne	Stockholm	Södermanland	Uppsala	Värmland	Västerbotten	Västernorrland	Västmanland	Västra Götaland	Örebro	Östergötland	Samtliga länsstyrelser
28261 - 1 Jag fick bra information om orsaken till djurskyddskontrollen vid besöket.	83	72	79	68	57	69	75	77	69	94	76	73	87	67	72	70	78	44	78	74	79	76
28261 - 2a Jag fick bra information om resultatet av djurskyddskontrollen vid besöket.	87	73	75	75	71	82	65	65	86	78	68	62	86	58	79	63	64	56	83	83	66	75
28261 - 3a Jag fick bra information om resultatet av kontrollen i den skriftliga kontrollrapporten.	83	77	75	79	71	79	81	76	88	91	65	77	85	77	83	80	74	56	80	88	84	81

Det påstående där Länsstyrelsen uppvisar högst andel höga betyg är Information via webbplatsen och Information om kontrollens resultat.

Det påstående där Länsstyrelsen uppvisar lägst andel höga betyg är Lätt att förstå skriftliga beslut/yttrande och Totalt sett nöjd.

## 4. Detaljplaner (402)

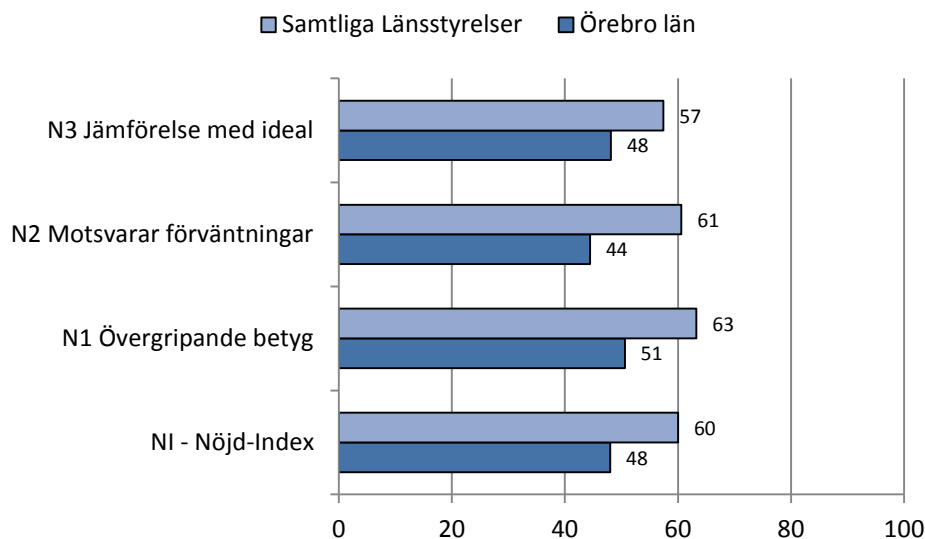
**Målsättningen** var att genomföra 75 intervjuer per län alternativt så många som möjligt om urvalet understeg detta antal.

<b>Utfall - 402 Detaljplaner</b>				
	<b>Urval - Antal</b>	<b>Svar - Antal</b>	<b>Svarsfrekvens - Procent</b>	<b>Vägran - Antal</b>
Blekinge	13	11	85%	1
Dalarna	28	24	86%	1
Gotland	12	7	58%	2
Gävleborg	22	14	64%	3
Halland	10	6	60%	1
Jämtland	11	7	64%	2
Jönköping	120	64	53%	7
Kalmar	24	17	71%	1
Kronoberg	14	10	71%	0
Norrbottn	20	17	85%	2
Skåne	33	22	67%	4
Stockholm	86	67	78%	3
Södermanland	17	11	65%	2
Uppsala	16	12	75%	0
Värmland	39	26	67%	3
Västerbotten	18	12	67%	1
Västernorrland	24	15	63%	2
Västmanland	14	8	57%	1
Västra Götaland	120	75	Mål uppnått	7
Örebro	15	9	60%	2
<b>Totalt</b>	<b>656</b>	<b>434</b>		

## 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.

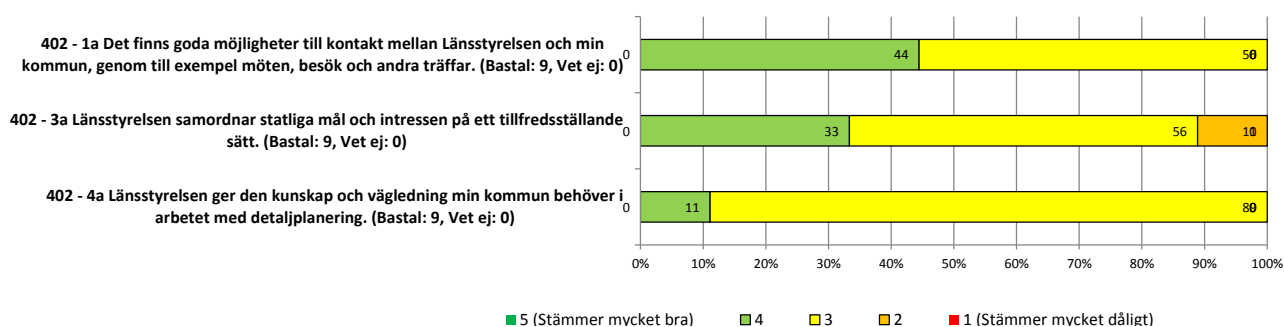
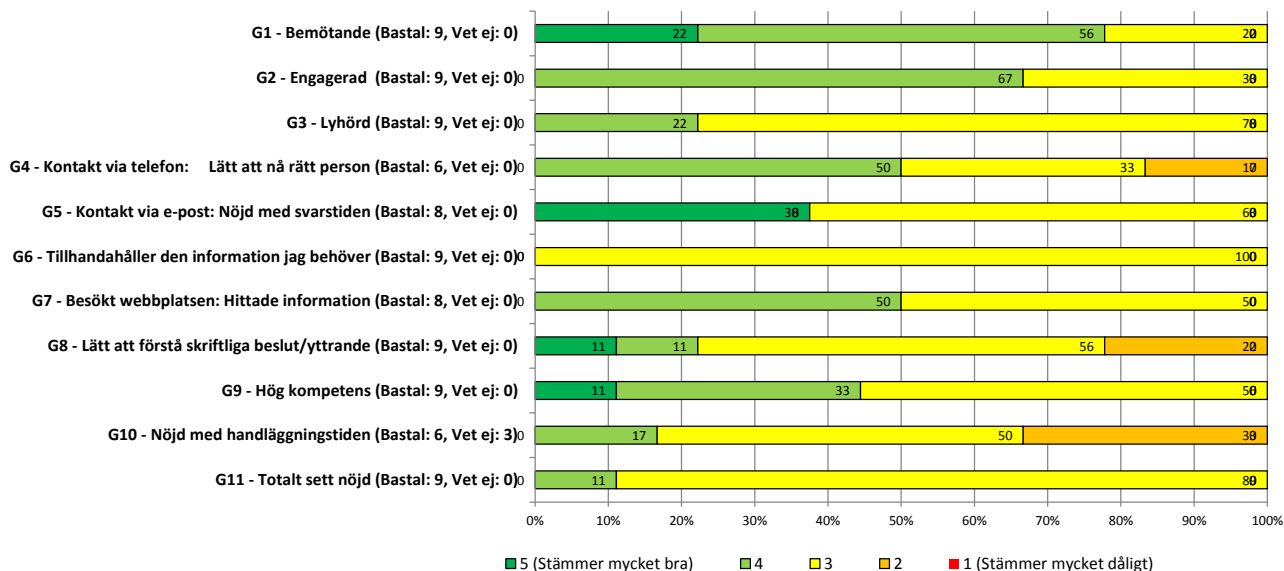
### Nöjd-Index – Detaljplaner (402)



Länsstyrelsen har för denna verksamhet ett Nöjd-Index på 48. Det är 12 enheter lägre än genomsnittligt Nöjd-Index för samtliga länsstyrelser.

## 4.2 Operativa resultat

Intervjupersonerna i länen fick ta ställning till påståenden om olika aspekter av länsstyrelsens arbete med respektive verksamhet. 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.



### 4.3 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 på respektive påstående.** Det högsta respektive lägsta värdet för varje påstående har markerats med grönt respektive gult. De siffror som bygger på fem eller färre svar har markerats i grått. Om en cell markerats med ett streck finns inga svar för frågan alternativt samtliga vet ej. Står det en nolla betyder det att inga av svaren var antingen en fyra eller femma. Vid jämförelser mellan olika länsstyrelser bör hänsyn tas till exempelvis målgruppernas storlek och ärendeantal.

Verksamhetsområde: Detaljplaner (402)	Andel höga betyg (4+5)																				
	Blekinge	Dalarna	Gotland	Gävleborg	Halland	Jämtland	Jönköping	Kalmar	Kronoberg	Norrboten	Skåne	Stockholm	Södermanland	Uppsala	Värmland	Västerbotten	Västernorrland	Västmanland	Västra Götaland	Örebro	Samtliga länsstyrelser
G1 - Bemötande	73	96	100	100	100	100	98	82	90	88	77	96	82	75	86	100	87	88	88	79	89
G2 - Engagerad	73	92	100	79	83	100	92	82	90	94	81	80	73	75	96	100	60	100	77	67	85
G3 - Lyhörd	64	75	71	43	0	86	68	41	80	75	46	57	20	55	58	100	80	75	48	22	58
G4 - Kontakt via telefon: Lätt att nå rätt person	56	55	71	50	100	57	83	69	60	50	40	46	50	44	65	83	47	63	66	50	60
G5 - Kontakt via e-post: Nöjd med svarstiden	82	64	100	62	100	71	90	82	70	82	81	47	67	50	64	100	100	75	75	38	75
G6 - Tillhandahåller den information jag behöver	36	63	57	64	67	33	71	53	80	71	32	55	55	33	72	100	50	88	61	0	57
G7 - Besökt w ebplatsen: Hittade information	55	65	43	46	83	43	59	81	50	40	65	44	73	40	69	100	54	63	66	50	59
G8 - Lätt att förstå skriftliga beslut/yttrande	55	83	29	71	50	57	66	82	70	82	64	61	55	46	69	100	87	100	60	22	65
G9 - Hög kompetens	64	83	57	64	67	86	86	81	80	88	64	68	64	46	76	100	73	63	66	44	71
G10 - Nöjd med handläggningstiden	33	50	86	54	33	29	73	69	75	53	47	8	64	36	42	100	60	86	48	17	53
G11 - Totalt sett nöjd	55	92	86	71	33	100	86	59	90	77	43	40	55	50	81	100	87	75	59	11	67

Verksamhetsområde: Detaljplaner (402)	Andel höga betyg (4+5)																				
	Blekinge	Dalarna	Gotland	Gävleborg	Halland	Jämtland	Jönköping	Kalmar	Kronoberg	Norrboten	Skåne	Stockholm	Södermanland	Uppsala	Värmland	Västerbotten	Västernorrland	Västmanland	Västra Götaland	Örebro	Samtliga länsstyrelser
402 - 1a Det finns goda möjligheter till kontakt mellan Länsstyrelsen och min kommun.	91	73	100	71	50	86	88	71	70	69	43	40	45	73	92	83	80	63	78	44	70
402 - 3a Länsstyrelsen samordnar statliga mål och intressen.	55	59	57	38	33	67	65	38	67	38	52	34	30	38	32	83	27	63	51	33	50
402 - 4a Länsstyrelsen ger den kunskap och vägledning min kommun behöver i arbetet med detaljplanering.	64	79	43	21	33	33	77	41	80	75	40	38	64	27	64	83	60	38	57	11	52

Det påstående där Länsstyrelsen uppvisar högst andel höga betyg är Bemötande.

Det påstående där Länsstyrelsen uppvisar lägst andel höga betyg är Information.

## 5. Integrationsfrågor (851)

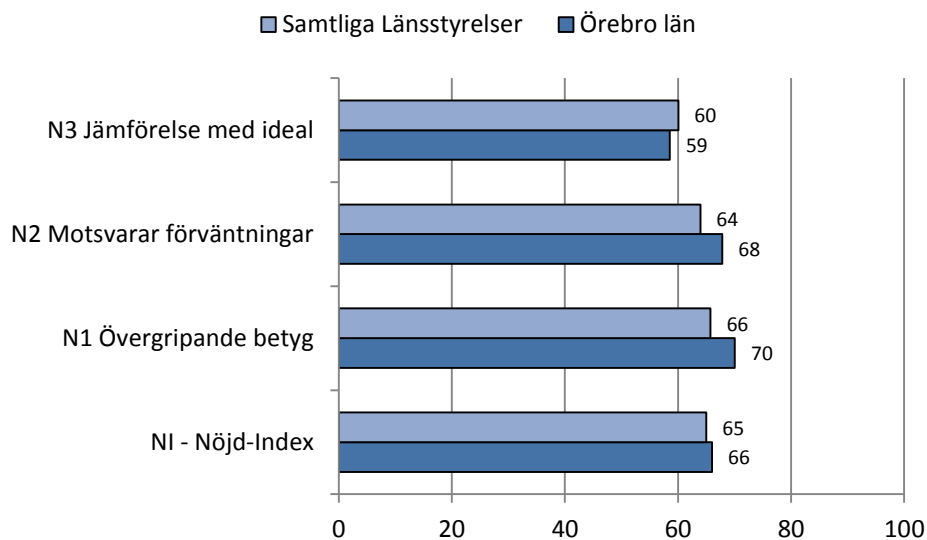
**Målsättningen** var att genomföra 75 intervjuer per län alternativt så många som möjligt om urvalet understeg detta antal.

<b>Utfall - 851 Integrationsfrågor</b>				
	<b>Urval - Antal</b>	<b>Svar - Antal</b>	<b>Svarsfrekvens - Procent</b>	<b>Vägran - Antal</b>
Blekinge	9	5	56%	0
Dalarna	95	68	72%	3
Gävleborg	74	50	68%	4
Halland	36	27	75%	2
Jämtland	42	31	74%	3
Jönköping	83	60	72%	4
Kronoberg	23	15	65%	2
Norrbottn	52	34	65%	4
Skåne	118	75	Mål uppnått	6
Stockholm	80	57	71%	4
Södermanland	107	59	55%	9
Uppsala	120	75	Mål uppnått	5
Värmland	87	65	75%	5
Västerbotten	93	64	69%	4
Västernorrland	4	2	50%	0
Västmanland	60	41	68%	4
Västra Götaland	56	37	66%	3
Örebro	116	75	Mål uppnått	8
Östergötland	78	57	73%	4
<b>Totalt</b>	<b>1 333</b>	<b>897</b>		

## 5.1. 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 – Integrationsfrågor (851)

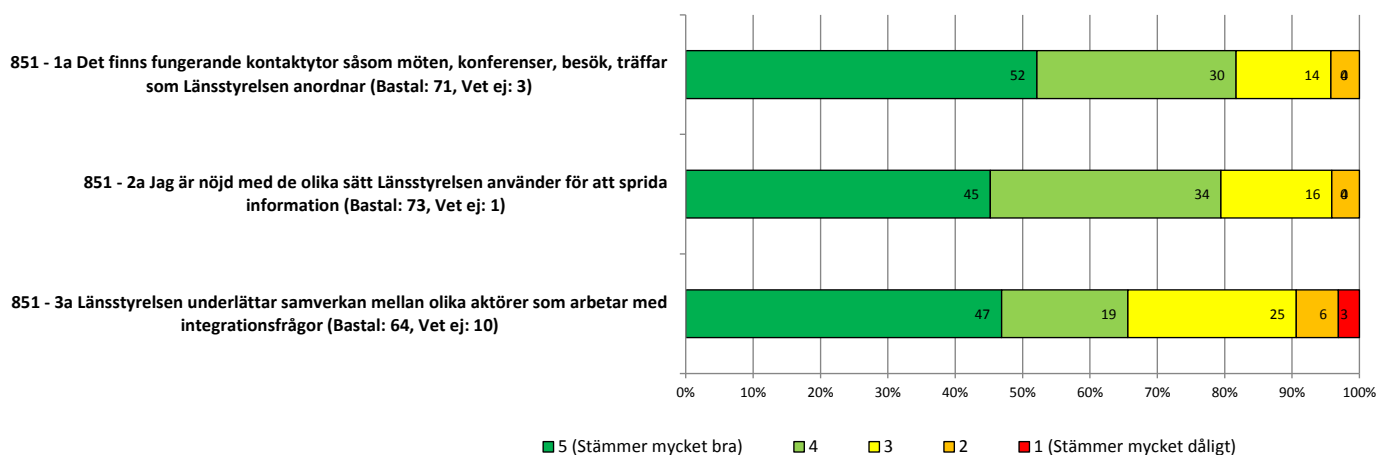
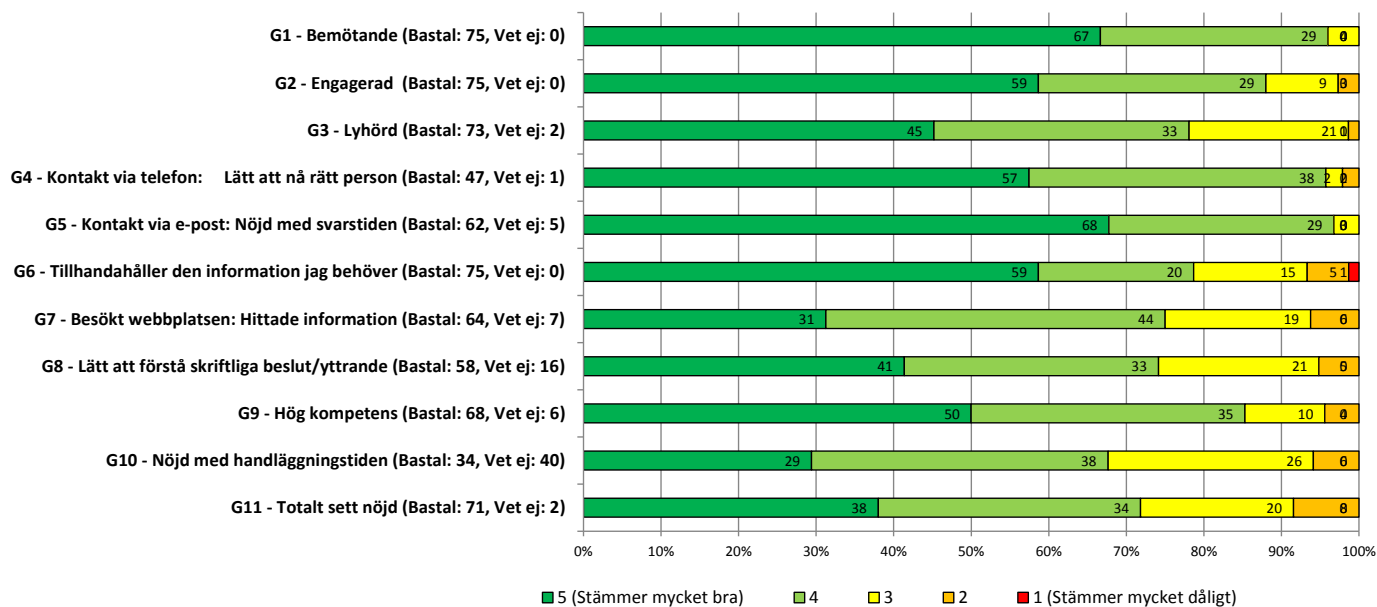


Länsstyrelsen har för denna verksamhet ett Nöjd-Index på 66. Det är 1 enhet högre än genomsnittligt Nöjd-Index för samtliga länsstyrelser.



## 5.2 Operativa resultat

Intervjupersonerna i länen fick ta ställning till påståenden om olika aspekter av länsstyrelsens arbete med respektive verksamhet. 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.



### 5.3 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 på respektive påstående.** Det högsta respektive lägsta värdet för varje påstående har markerats med grönt respektive gult. De siffror som bygger på fem eller färre svar har markerats i grått. Om en cell markerats med ett streck finns inga svar för frågan alternativt samtliga vet ej. Står det en nolla betyder det att inga av svaren var antingen en fyra eller femma. Vid jämförelser mellan olika länsstyrelser bör hänsyn tas till exempelvis målgruppernas storlek och ärendantal.

Verksamhetsområde: Integrationsfrågor (851)	Andel höga betyg (4+5)																			
	Blekinge	Dalarna	Gävleborg	Halland	Jämtland	Jönköping	Kronoberg	Norrbottn	Skåne	Stockholm	Södermanland	Uppsala	Värmland	Västerbotten	Västernorrland	Västmanland	Västra Götaland	Örebro	Östergötland	Samtliga länsstyrelser
G1 - Bemötande	100	92	98	78	100	100	87	100	90	95	95	100	95	91	100	95	92	96	98	86
G2 - Engagerad	80	82	98	89	100	96	100	97	90	90	97	94	98	95	100	80	87	88	95	84
G3 - Lyhörd	75	75	92	78	97	76	60	97	72	81	97	92	98	84	75	53	81	78	83	73
G4 - Kontakt via telefon: Lätt att nå rätt person	60	96	82	100	89	88	92	96	90	100	44	70	89	75	0	75	64	96	90	71
G5 - Kontakt via e-post: Nöjd med svarstiden	100	100	95	100	100	96	100	100	92	80	100	92	98	89	100	86	90	97	94	86
G6 - Tillhandahåller den information jag behöver	40	84	100	74	97	90	67	85	81	93	100	79	94	78	100	62	72	79	73	74
G7 - Besökt w ebbsplatsen: Hittade information	100	79	74	63	68	71	92	82	64	89	98	71	67	68	0	84	51	75	75	65
G8 - Lätt att förstå skriftliga beslut/yttrande	100	85	92	75	95	90	92	89	85	82	61	84	96	77	100	100	83	74	83	78
G9 - Hög kompetens	80	78	98	85	100	94	80	100	91	82	100	100	98	94	75	77	77	85	93	80
G10 - Nöjd med handläggningstiden	100	87	85	100	100	73	62	88	52	50	100	69	89	68	100	67	79	68	65	71
G11 - Totalt sett nöjd	40	59	96	67	94	87	67	91	87	84	76	86	92	88	0	62	73	72	86	67
Verksamhetsområde: Integrationsfrågor (851)	Andel höga betyg (4+5)																			
	Blekinge	Dalarna	Gävleborg	Halland	Jämtland	Jönköping	Kronoberg	Norrbottn	Skåne	Stockholm	Södermanland	Uppsala	Värmland	Västerbotten	Västernorrland	Västmanland	Västra Götaland	Örebro	Östergötland	Samtliga länsstyrelser
851 - 1a Det finns fungerande kontaktytor såsom möten, konferenser, besök, träffar som Länsstyrelsen anordnar	80	70	96	89	94	95	80	91	87	77	100	82	92	92	100	64	72	82	80	86
851 - 2a Jag är nöjd med de olika sätt Länsstyrelsen använder för att sprida information	100	65	94	75	93	93	93	88	88	82	100	68	91	83	0	78	57	79	65	78
851 - 3a Länsstyrelsen underlättar samverkan mellan olika aktörer som arbetar med integrationsfrågor	40	56	82	63	94	77	53	87	71	56	97	66	83	66	50	21	36	66	61	66

Det påstående där Länsstyrelsen uppvisar högst andel höga betyg är Svarstiden per e-post.

Det påstående där Länsstyrelsen uppvisar lägst andel höga betyg är Samverkan.

## 5.4 Förbättringsområden

Som stöd för Länsstyrelsen verksamhetsförbättring för verksamheten 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 metodbilaga. Denna matris har tagits med för alla verksamhetsområden med 75 svar per län.

<p>Relativt höga medelbetyg</p>	<p><b>Bevaka</b></p> <p>G06 - Jag får ett bra bemötande av personalen på Länsstyrelsen (4.6)  G10 - Jag är nöjd med den tid det tar att få svar på e-post från Länsstyrelsen (4.6)  G09 - Tillgänglighet - Lätt att nå rätt person inom Länsstyrelsen på telefon (4.5)  851 - 1a Det finns fungerande kontaktytor såsom möten, konferenser, besök, träffar som Länsstyrelsen anordnar (4.3)</p>	<p><b>Bevara</b></p> <p>G07 - Länsstyrelsens personal är engagerad (4.4)  G12 - Länsstyrelsen ger mig den information jag behöver (4.3)  G19 - Länsstyrelsens personal har hög kompetens (4.3)</p>
<p>Relativt låga medelbetyg</p>	<p>G17 - Det är lätt att förstå Länsstyrelsens skriftliga beslut, yttranden, etc (4.1)  G15 - Jag hittade den information jag sökte på Länsstyrelsens webbplats (4)  G20 - Jag är nöjd med handläggningstiden (3.9)</p> <p><b>Analysera</b></p>	<p>G08 - Länsstyrelsens personal är lyhörd (4.2)  851 - 2a Jag är nöjd med de olika sätt Länsstyrelsen använder för att sprida information (4.2)  G21 - Totalt sett är jag nöjd med Länsstyrelsens arbete (4)  851 - 3a Länsstyrelsen underlättar samverkan mellan olika aktörer som arbetar med integrationsfrågor (4)</p> <p><b>Förbättra</b></p>
<p>Medelbetyg inom parentes</p>		<p>Svagare påverkan på Nöjd-index</p> <p>Starkast påverkan på Nöjd-index</p>

## 6 Djurstallar (förprovning) (28231)

---

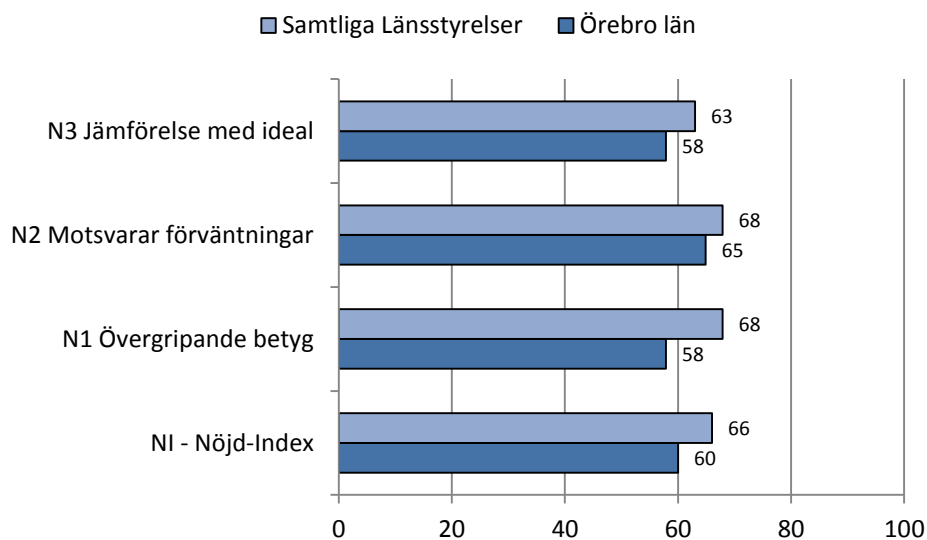
**Målsättningen** var att genomföra 75 intervjuer per län alternativt så många som möjligt om urvalet understeg detta antal.

<b>Utfall - 28231 Djurstallar (förprovning)</b>				
	<b>Urval - Antal</b>	<b>Svar - Antal</b>	<b>Svarsfrekvens - Procent</b>	<b>Vägran - Antal</b>
Gotland	37	19	51%	2
Jämtland	30	20	67%	3
Jönköping	65	43	66%	2
Kalmar	85	52	61%	4
Kronoberg	32	19	59%	2
Skåne	111	75	Mål uppnått	9
Stockholm	67	51	76%	3
Värmland	27	14	52%	2
Örebro	33	21	64%	4
Östergötland	79	56	71%	5
<b>Totalt</b>	<b>566</b>	<b>370</b>		

## 6.1 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.

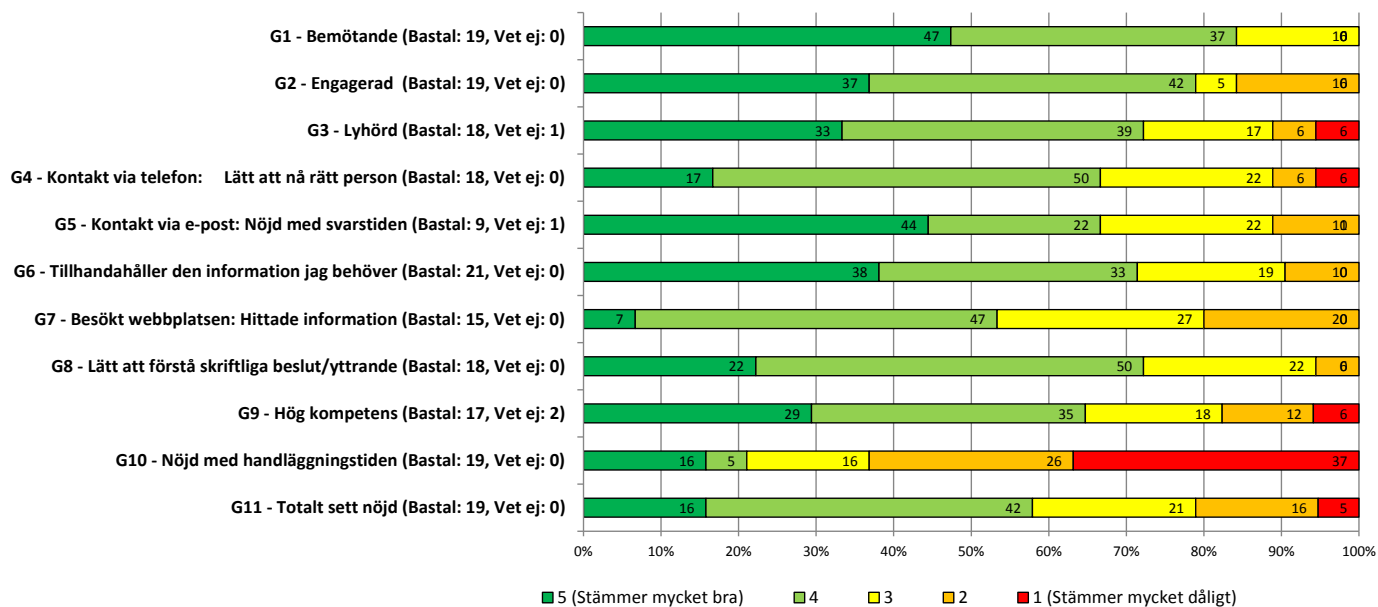
### Nöjd-Index – Djurstallar (förprovning) (28231)



Länsstyrelsen har för denna verksamhet ett Nöjd-Index på 60. Det är 6 enheter lägre än genomsnittligt Nöjd-Index för samtliga länsstyrelser.

## 6.2 Operativa resultat

Intervjupersonerna i länen fick ta ställning till påståenden om olika aspekter av länsstyrelsens arbete med respektive verksamhet. 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.



### 6.3 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 på respektive påstående.** Det högsta respektive lägsta värdet för varje påstående har markerats med grönt respektive gult. De siffror som bygger på fem eller färre svar har markerats i grått. Om en cell markerats med ett streck finns inga svar för frågan alternativt samtliga vet ej. Står det en nolla betyder det att inga av svaren var antingen en fyra eller femma. Vid jämförelser mellan olika länsstyrelser bör hänsyn tas till exempelvis målgruppernas storlek och ärendantal.

	Verksamhetsområde: Djurstallar (förprovning) (28231)										
	Andel höga betyg (4+5)										
	Gotland	Jämtland	Jönköping	Kalmar	Kronoberg	Skåne	Stockholm	Värmland	Örebro	Östergötland	Samtliga länsstyrelser
G1 - Bemötande	90	90	98	80	84	86	85	100	84	78	88
G2 - Engagerad	74	85	81	78	63	83	68	93	79	70	77
G3 - Lyhörd	47	75	75	56	37	70	46	57	72	65	60
G4 - Kontakt via telefon: Lätt att nå rätt person	69	53	65	49	44	59	49	60	67	63	58
G5 - Kontakt via e-post: Nöjd med svarstiden	50	86	100	81	100	68	68	83	67	84	79
G6 - Tillhandahåller den information jag behöver	56	95	88	70	79	85	61	93	71	82	78
G7 - Besökt w ebbplatsen: Hittade information	91	63	82	60	39	59	66	100	53	54	66
G8 - Lätt att förstå skriftliga beslut/yttrande	32	60	66	50	47	70	65	86	72	75	62
G9 - Hög kompetens	68	68	92	80	72	71	51	69	65	77	71
G10 - Nöjd med handläggningstiden	74	65	76	69	53	63	53	71	21	65	61
G11 - Totalt sett nöjd	78	80	91	73	68	76	53	64	58	79	72

Det påstående där Länsstyrelsen uppvisar högst andel höga betyg är Bemötande.

Det påstående där Länsstyrelsen uppvisar lägst andel höga betyg är Handläggningstiden.

## 7 Länssamordning ANDT (700)

---

**Målsättningen** var att genomföra 75 intervjuer per län alternativt så många som möjligt om urvalet understeg detta antal.

<b>Utfall - 700 Länssamordning ANDT</b>				
	<b>Urval - Antal</b>	<b>Svar - Antal</b>	<b>Svarsfrekvens - Procent</b>	<b>Vägran - Antal</b>
Gotland	8	6	75%	0
Jönköping	30	21	70%	2
Uppsala	18	13	72%	1
Värmland	40	33	83%	4
Västerbotten	20	15	75%	1
Västmanland	28	23	82%	0
Västra Götaland	53	41	77%	3
Örebro	30	22	73%	1
<b>Totalt</b>	<b>227</b>	<b>174</b>		

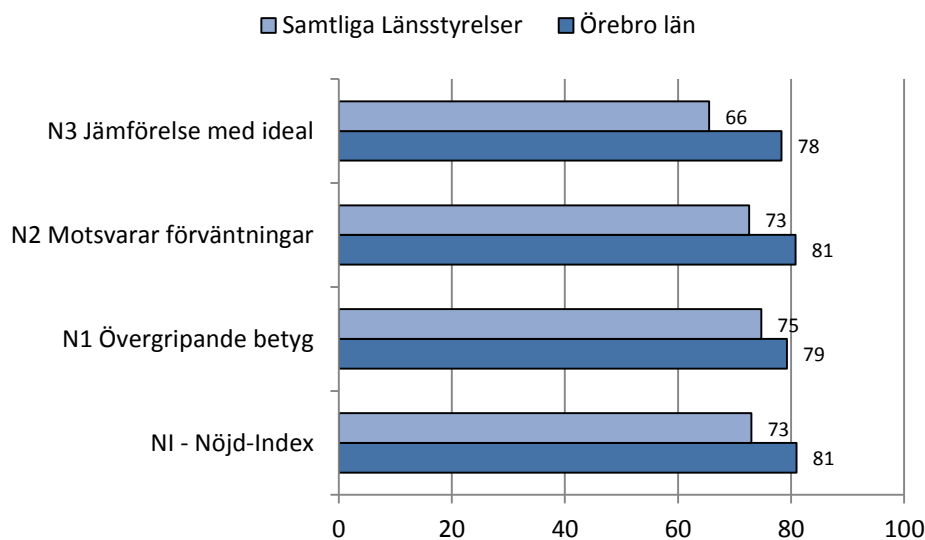
I redovisningen har Gotlands resultat tagits bort på grund av de få svaren.



## 7.1 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.

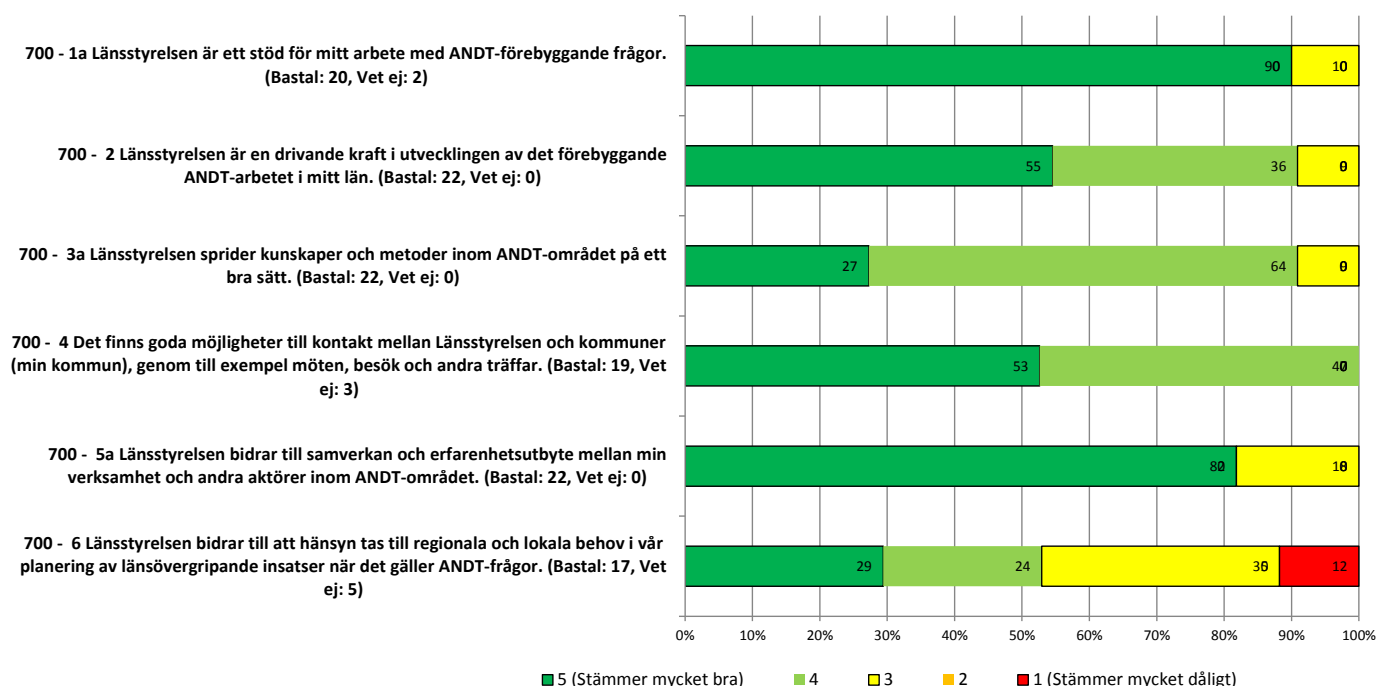
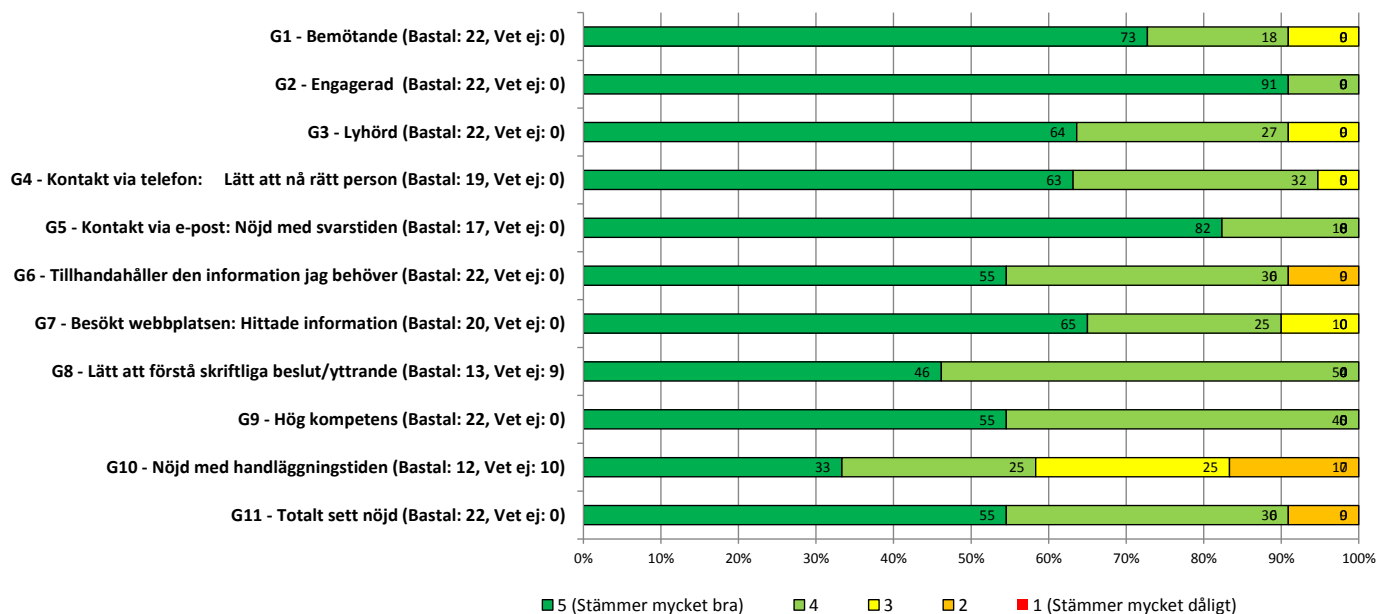
### Nöjd-Index – Länsamordning ANDT (700)



Länsstyrelsen har för denna verksamhet ett Nöjd-Index på 81. Det är 8 enheter högre än genomsnittligt Nöjd-Index för samtliga länsstyrelser.

## 7.2 Operativa resultat

Intervjupersonerna i länen fick ta ställning till påståenden om olika aspekter av länsstyrelsens arbete med respektive verksamhet. 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.



### 7.3 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 på respektive påstående.** Det högsta respektive lägsta värdet för varje påstående har markerats med grönt respektive gult. De siffror som bygger på fem eller färre svar har markerats i grått. Om en cell markerats med ett streck finns inga svar för frågan alternativt samtliga vet ej. Står det en nolla betyder det att inga av svaren var antingen en fyra eller femma. Vid jämförelser mellan olika länsstyrelser bör hänsyn tas till exempelvis målgruppernas storlek och ärendantal.

Verksamhetsområde: Länsamordning ANDT (700)	Andel höga betyg (4+5)							
	Jönköping	Uppsala	Värmland	Västerbotten	Västmanland	Västra Götaland	Örebro	Samtliga länsstyrelser
G1 - Bemötande	100	91	100	100	100	100	91	96
G2 - Engagerad	95	91	97	100	100	93	100	93
G3 - Lyhörd	86	82	88	100	85	88	91	82
G4 - Kontakt via telefon: Lätt att nå rätt person	89	70	89	71	94	94	95	88
G5 - Kontakt via e-post: Nöjd med svarstiden	94	100	96	73	100	90	100	94
G6 - Tillhandahåller den information jag behöver	91	92	91	100	96	90	91	88
G7 - Besökt w ebbplatsen: Hittade information	73	89	66	83	89	71	90	80
G8 - Lätt att förstå skriftliga beslut/yttrande	79	82	72	90	88	71	100	82
G9 - Hög kompetens	80	92	100	100	100	92	100	86
G10 - Nöjd med handläggningstiden	83	88	89	80	100	72	58	84
G11 - Totalt sett nöjd	81	92	100	100	100	75	91	86

Verksamhetsområde: Länsamordning ANDT (700)	Andel höga betyg (4+5)							
	Jönköping	Uppsala	Värmland	Västerbotten	Västmanland	Västra Götaland	Örebro	Samtliga länsstyrelser
700 - 1a Länsstyrelsen är ett stöd för mitt arbete med ANDT-förebyggande frågor.	85	92	91	100	91	80	90	81
700 - 2 Länsstyrelsen är en drivande kraft i utvecklingen av det förebyggande ANDT-arbetet i mitt län.	80	92	79	100	86	85	91	79
700 - 3a Länsstyrelsen sprider kunskaper och metoder inom ANDT-området på ett bra sätt.	45	92	76	93	77	76	91	74
700 - 4 Det finns goda möjligheter till kontakt mellan Länsstyrelsen och kommuner (min kommun), genom till exempel möten, besök och andra träffar.	80	100	94	93	100	79	100	92
700 - 5a Länsstyrelsen bidrar till samverkan och erfarenhetsutbyte mellan min verksamhet och andra aktörer inom ANDT-området.	90	92	88	100	91	80	82	86
700 - 6 Länsstyrelsen bidrar till att hänsyn tas till regionala och lokala behov i vår planering av länsövergripande insatser när det gäller ANDT-frågor.	38	85	73	77	90	72	53	65

Det påstående där Länsstyrelsen uppvisar högst andel höga betyg är Engagerad, Svarstiden per e-post, Lätt att förstå skriftliga beslut/yttrande, Kompetens och Kontakt..

Det påstående där Länsstyrelsen uppvisar lägst andel höga betyg är Hänsyn.

## 8 Appendix 1 – Översikt av undersökningen 2014

Nedan presenteras en översikt av samtliga verksamheter som undersökts och vilka länsstyrelser som valt att undersöka de olika verksamhetsområdena.

### Översikt - Länsstyrelsegemensam undersökning 2014

Verksamhet	Blekinge	Dalarna	Gotland	Gävleborg	Halland	Jämtland	Jönköping	Kalmar	Kronoberg	Norrbottn	Skåne	Stockholm	Södermanland	Uppsala	Värmland	Västerbotten	Västernorrland	Västmanland	Västra Götaland	Örebro	Östergötland	Totalt
<b>Gemensamma verksamheter 2013</b>																						
28261 Djurskydd (djurskyddskontroll - normalkontroller)	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	21
402 Detaljplaner	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20
851 Integrationsfrågor	1	1		1	1	1	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	19
<b>Gemensamma verksamheter för koncentrationslän</b>																						
207 Lönegaranti		1								1	1	1					1		1		1	7
<b>Förvalda tilläggsverksamheter</b>																						
5118 Rovdjursförvaltning				1					1									1				3
525 Samråd enligt 12 kap. 6§ Miljöbalken	1		1			1	1	1	1	1		1			1			1	1		1	12
28231 Djurstallar (förprovning)			1			1	1	1	1		1	1			1					1	1	10
562 Provning av avfall och producentansvar	1					1						1			1			1	1		1	7
700 Länsamordning ANDT			1				1							1	1	1		1	1	1		8
705 Alkohol och tobak			1				1							1	1			1	1			6
<b>Ytterligare tilläggsverksamheter</b>																						
28243 Tillstånd verksamhet sällskapsdjur, hästar och pälsdjur (§16 Djurskyddslagen), (målgrupp: privatpersoner och organisationer som ansökt om tillstånd)											1	1						1			1	4
4031 Överklagande detaljplaner											1									1		2
4032 Överklagande lovärenden							1	1			1	1		1		1	1	1	1			9
535 Tillsyn av vattenverksamhet																				1		1
5051 Överklagande kommunens beslut enligt MB											1	1		1		1	1	1	1			7
<b>Antal verksamheter per län</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>8</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>3</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>11</b>	<b>12</b>	<b>5</b>	<b>7</b>	<b>136</b>

## 9 Appendix 2 – Frågor

---

Appendix 2 innehåller en sammanställning av de frågor som ställdes i samtliga undersökningar. Texten XX har i enkäterna bytts ut mot en text anpassad efter det enskilda verksamhetsområdet.

### **Helhetsbedömning – Nöjdindex (NI):**

*Om du tänker på Länsstyrelsens samlade arbete:*

- Hur nöjd eller missnöjd är du med Länsstyrelsens arbete med XX?  
(1=mycket missnöjd, till 10=mycket nöjd)
- Hur väl motsvarar Länsstyrelsens arbete med XX dina förväntningar?  
(1=inte alls, till 10=helt och hållet)
- Föreställ dig en länsstyrelse som arbetar på ett i alla avseenden perfekt sätt med XX. Hur pass nära eller långt ifrån tycker Du att Länsstyrelsen ligger jämfört med detta ideal?  
(1=mycket långt ifrån till 10=mycket nära)

### **Kontaktvägar:**

- Hur har du varit i kontakt med Länsstyrelsen under de senaste två åren?  
(Läs upp alternativen, flervalsfråga)
  - Möten/besök/träffar
  - Telefon
  - E-post
  - Webbplatsen (via e-tjänst, kontaktformulär m.m)
  - Skriftlig kommunikation (brev)
  - Endast via beslut (skriftlig envägskommunikation)
  - Kontroll/Inspektion
  - Annat: \_\_\_\_\_
  - Har ej haft någon kontakt
  - Vet ej/vill ej svara
- På vilket sätt vill du ha kontakt med Länsstyrelsen i framtiden?  
(Läs upp alternativen, flervalsfråga)
  - Möten/besök/träffar
  - Telefon via kundtjänst
  - Telefon via handläggare/kontaktperson
  - E-post
  - Webbplatsen (via e-tjänst, chatt, information)
  - Sociala medier (via twitter, instagram, facebook)
  - Skriftligen via brev
  - Endast via beslut (skriftlig envägskommunikation)
  - Kontroll/Inspektion
  - Annat: \_\_\_\_\_
  - Behöver ingen kontakt i framtiden
  - Vet ej/vill ej svara
  - Kommentera framtida behov av kontaktvägar: \_\_\_\_\_

### **Bemötande**

- Jag får ett bra bemötande av personalen på Länsstyrelsen
- Länsstyrelsens personal är engagerad
- Länsstyrelsens personal är lyhörd

### **Tillgänglighet**

- Det är lätt att nå rätt person inom Länsstyrelsen på telefon
- Jag är nöjd med den tid det tar att få svar på e- post från Länsstyrelsen
- Hur anser du att Länsstyrelsen kan öka sin tillgänglighet? *Fråga med öppet svar. Observera om svaret blir exempelvis längre telefontider – ställs följdfrågan "Hur länge".*

### **Information, vägledning**

- Länsstyrelsen ger mig den information jag behöver.  
b. Vad skulle kunna förbättras i informationen från Länsstyrelsen? (Inget/vet ej/vill ej svara)
- Har du besökt Länsstyrelsens webbplats under det senaste året? (Ja/Nej)  
a) Hittade du den information du sökte?  
b) Saknas någon information/funktionalitet/tjänst? (Ja/Nej) Om JA vilken/vad?
- Det är lätt att förstå Länsstyrelsens skriftliga beslut, yttranden, etc?
- Fick du bekräftelse/kvittens på att ditt ärende hade tagits emot/kommit in?
- I vilken form fick du bekräftelsen (via post, via e-post, muntligt etc.)?

### **Effektivitet, kompetens, rättssäkerhet**

- Länsstyrelsens personal har hög kompetens inom XX-området
- Jag är nöjd med handläggningstiden av XX

### **Helhetsbetyg**

- Totalt sett är jag nöjd med Länsstyrelsens arbete inom XX
- Har du några andra synpunkter eller förslag på förbättringar avseende Länsstyrelsens arbete med XX? \_\_\_\_\_ (Nej/vet ej/vill ej svara)

### Verksamhetsspecifika frågor - 28261

- Jag fick bra information om orsaken till djurskyddskontrollen vid besöket. (Skala 1-5 + vet ej)
- a. 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)
- a. Jag fick bra information om resultatet av kontrollen i den skriftliga kontrollrapporten. (Skala 1-5 + vet ej)  
b.(Endast om svar 1+2) Vad skulle kunna förbättras i informationen från Länsstyrelsen i den skriftliga kontrollrapporten? \_\_\_\_\_ (Nej/vet ej/vill ej svara)
- 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)
- Jag har fått bättre kunskap om lagar och regler om djurskydd genom Länsstyrelsen. (Ja/Nej)

### Verksamhetsspecifika frågor - 402

- a. Det finns goda möjligheter till kontakt mellan Länsstyrelsen och min kommun, genom till exempel möten, besök och andra träffar. Skala 1-5 + vet ej  
b. Har du några synpunkter eller förslag på förbättringar avseende kontakterna med Länsstyrelsen?
  - a. Länsstyrelsen tillhandahåller det planeringsunderlag min kommun behöver för detaljplaneringen. Ja/nej  
b. Om nej, inom vilket ämnesområde önskar ni få mer/bättre underlag?  
c. På vilket sätt/i vilken form önskar ni få mer/bättre underlag (skriftligt, seminarieform, möte, via hemsidan etc)?
  - a. Länsstyrelsen samordnar statliga mål och intressen på ett tillfredsställande sätt. Skala 1-5 + vet ej.  
a. Vad skulle Länsstyrelsen kunna förbättra i samordningen av de statliga målen och intressena i länet? \_\_\_\_\_ (Inget/vet ej/vill inte svara)
  - a. Länsstyrelsen ger den kunskap och vägledning min kommun behöver i arbetet med detaljplanering. Skala 1-5 + vet ej.
- b. Önskar du ytterligare kunskap/vägledning från Länsstyrelsen? (Ja/Nej)
- c. (Om ja) Gällande vilka frågor önskar du mer 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)

## Verksamhetsspecifika frågor - 851

- **Det finns fungerande kontaktytor såsom möten, konferenser, besök, träffar som Länsstyrelsen anordnar**

Stämmer mycket dåligt			Stämmer mycket bra		Vet ej
1	2	3	4	5	

(Kontaktytor= möten, konferenser, besök, träffar som Länsstyrelsen anordnar under året)

- Finns det något du tycker skulle kunna förbättras?.....

- **Jag är nöjd med de olika sätt Länsstyrelsen använder för att sprida information**

Stämmer mycket dåligt			Stämmer mycket bra		Vet ej
1	2	3	4	5	

(Länsstyrelsen använder olika kanaler för att sprida information (se föregående fråga). Uppfyller de din organisations önskemål för informationsspridning)

- Finns det något du tycker skulle kunna förbättras?.....

- **Länsstyrelsen underlättar samverkan mellan olika aktörer som arbetar med integrationsfrågor**

Stämmer mycket dåligt			Stämmer mycket bra		Vet ej
1	2	3	4	5	

(Länsstyrelsen har i uppdrag att medverka för lokal och regional samverkan i genomförandet av introduktionen av nyanlända.)

- Finns det något du tycker skulle kunna förbättras?.....

- **Har er verksamhet ytterligare synpunkter på Länsstyrelsens insatser inom området för mottagande av nyanlända och ensamkommande barn?**

## Verksamhetsspecifik fråga - 28231

- Hur fick du tag på ansökningsblanketten?
    - På länsstyrelsens webbplats
    - På jordbruksverkets webbplats
    - Från rådgivare
    - Annat:
  - a. Var ansökningsblanketten lätt att förstå? (Ja/nej)  
b. (Om nej) Vad bör förändras?
  - a. Var bekräftelsebrevet och eventuell kompletteringsbegäran lätt att förstå? (Ja/nej)  
b. (Om nej) Vad bör förändras?
  - a. Var beslutet lätt att förstå?  
b. (Om nej) Vad bör förändras?
- c. Lästes beslutet i sin helhet när du fick det?



### Verksamhetsspecifika frågor - 700

- a. Länsstyrelsen är ett stöd för mitt arbete med ANDT-förebyggande frågor.  
(Skala 1-5+vet ej)  
b. Utveckla gärna på vilket sätt detta sker idag och hur det framöver skulle kunna utvecklas:
- Länsstyrelsen är en drivande kraft i utvecklingen av det förebyggande ANDT-arbetet i mitt län. (Skala 1-5+vet ej)
- a. Länsstyrelsen sprider kunskaper och metoder inom ANDT-området på ett bra sätt.  
(Skala 1-5+vet ej)  
b. Vad är viktigast att förbättra i Länsstyrelsens arbete med kunskapsspridning om ANDT-frågor?
- Det finns goda möjligheter till kontakt mellan Länsstyrelsen och kommuner (min kommun), genom till exempel möten, besök och andra träffar. (Skala 1-5+vet ej)
- a. Länsstyrelsen bidrar till samverkan och erfarenhetsutbyte mellan min verksamhet och andra aktörer inom ANDT-området. (Skala 1-5+vet ej)  
b. Vad skulle Länsstyrelsen kunna förbättra för att stärka samverkan och erfarenhetsutbyte?  
(Inget/vet ej/vill ej svara)
- Länsstyrelsen bidrar till att hänsyn tas till regionala och lokala behov i vår planering av länsövergripande insatser när det gäller ANDT-frågor. (Skala 1-5+vet ej)  
(Gäller inte för Gotland).

Blekinge  
Dalarna  
Gotland  
Gävleborg  
Halland  
Jämtland  
Jönköping  
Kalmar  
Kronoberg  
Norrbotten  
Skåne

Stockholm  
Södermanland  
Uppsala  
Värmland  
Västerbotten  
Västernorrland  
Västmanland  
Västra Götaland  
Örebro  
Östergötland



Länsstyrelserna