

# Resultat av enkät om miljönämnder och miljö- och byggnadsnämnder i Dalarna 2008

V-Dala Miljö & Bygg  
Avesta - Fagersta - Norberg

 **Borlänge**

 LUDVIKA KOMMUN

 Malung-Sälens kommun



 LEKSANDS  
KOMMUN  
Miljökontoret

 RÄTTVIKS  
KOMMUN

FALU  KOMMUN

 Vansbro  
kommun



Utformning av enkäter, bearbetning av resultatet samt sammanställning av rapporten har gjorts av Region Dalarna. Landstinget Dalarna har tryckt och databehandlat enkäterna.

Falun, september 2008

Ann Christin Jonell  
Region Dalarna  
Myntgatan 2, 791 51 Falun  
[www.regiondalarna.se](http://www.regiondalarna.se)

## Innehållsförteckning

<b>Inledning .....</b>	<b>1</b>
Miljö- och byggkontor.....	1
Miljökontor .....	1
<b>Resultat från kodningen av svaren .....</b>	<b>2</b>
Svarsfrekvens .....	2
Vem är kontaktperson? .....	3
Antalet kontakter .....	3
Första kontakten .....	3
Uppdelning på ärendeslag.....	4
Miljö- och byggnämnder .....	4
Miljönämnder.....	7
Kontaktväg.....	10
Viktigast i kontakten.....	10
Upplevelsen av kontakten.....	10
Viktigast i kontakten i relation till hur den delen upplevdes av de svarande .....	11
Fria kommentarer .....	15

### **Bilagor:**

Enkät

Exempel på följebrev

Fria kommentarer, lista till respektive kommun

## Inledning

I Dalarna har kommunernas miljökontor eller miljö- och byggkontor tillsammans bedrivit ett kvalitetsprojekt sedan 2005. 14 av länets 15 kommuner samt Gävle kommun har deltagit i projektet. Under projektets slutskede bestämde de att göra en enkätundersökning bland "kunderna". Syftet med enkäten var att ta reda på hur dessa ser på kontorens/nämndernas arbete ur olika aspekter. Fördelen med att göra en gemensam enkät är att respektive kommun kan jämföra sig med andra kommuner i Dalarna.

De 14 dalakommunerna har gemensamt genomfört undersökningen. En mindre arbetsgrupp har tillsammans med landstinget utformat enkäten. Utskicket gjordes under våren 2008 till "kunder" som under 2007 har varit i kontakt med kontoret antingen som privatperson, som företag eller organisation. Det kan också vara miljökontoret som har tagit kontakten.

I Dalarna finns både miljönämnder och miljö- och byggnadsnämnder. Borlänge, Falun, Leksand, Malung-Sälén, Mora, Orsa och Säter har miljökontor medan Västmanland-Dalarna, Hedemora, Ludvika, Rättvik, Smedjebacken och Vansbro har gemensam förvaltning för miljö och bygg. Älvdalen har inte deltagit i enkäten. Två olika enkäter har skickats ut där skillnaden är att enkäten från miljökontoren saknar frågor kring byggande. I övrigt är frågorna identiska. Enkäterna har skickats från respektive kommun med Region Dalarnas och kommunens logga på. Ett påminnelseutskick har gjorts.

Totalt har 2700 enkäter skickats ut. Antalet enkäter/kommun baserar sig på befolkningsunderlaget:

### Miljö- och byggkontor

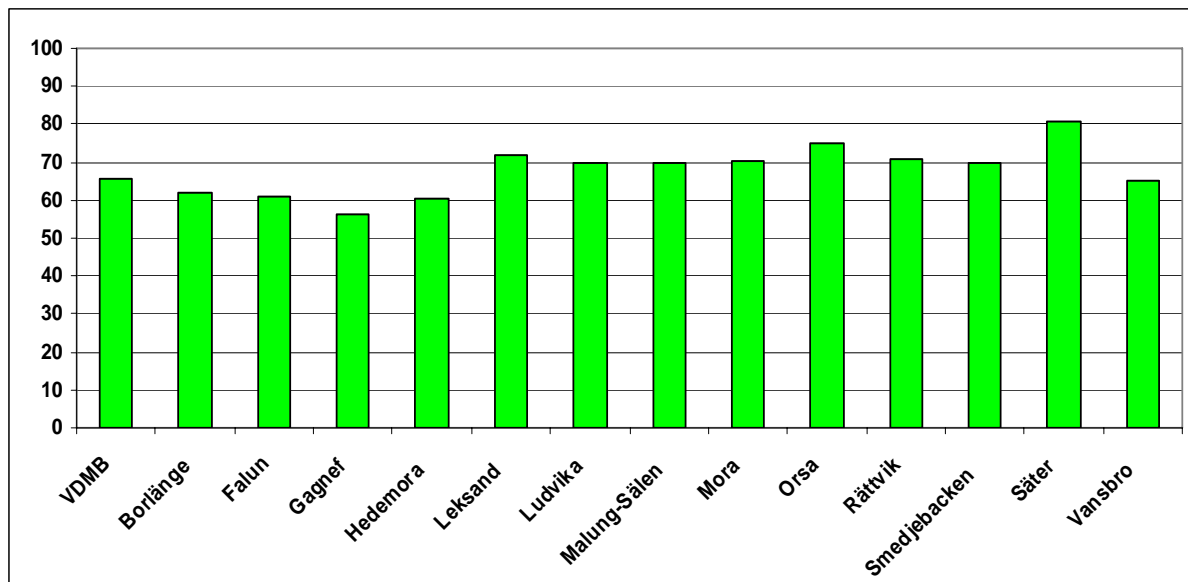
Avesta kommun/Västmanland-Dalarna miljö- och byggförvaltning (VDMB). Enkäten omfattar även kommunerna Norberg och Fagersta.	300
Gagnefs Kommun, Miljö- och byggförvaltningen	100
Hedemora kommun, Miljö- och byggförvaltningen	200
Ludvika kommun, Miljö- och byggkontoret	300
Rättviks kommun, Miljö- och räddningstjänstförvaltningen	100
Smedjebackens kommun, Miljö- och byggkontoret	200
Vansbro kommun, Miljö- och byggenheten	100
Säters kommun, Miljö- och byggkontoret	200

### Miljökontor

Borlänge kommun, Miljökontoret	300
Falu kommun, Miljöförvaltningen	300
Leksands kommun, Miljökontoret	200
Malung- Säléns kommun, Miljökontoret	100
Mora kommun, Miljökontoret	200
Orsa kommun, Miljökontoret	100

## Resultat från kodningen av svaren<sup>1</sup>

### Svarsfrekvens



Andelen svarande varierade från drygt 80 procent i Säter till knappt 60 procent i Gagnef.

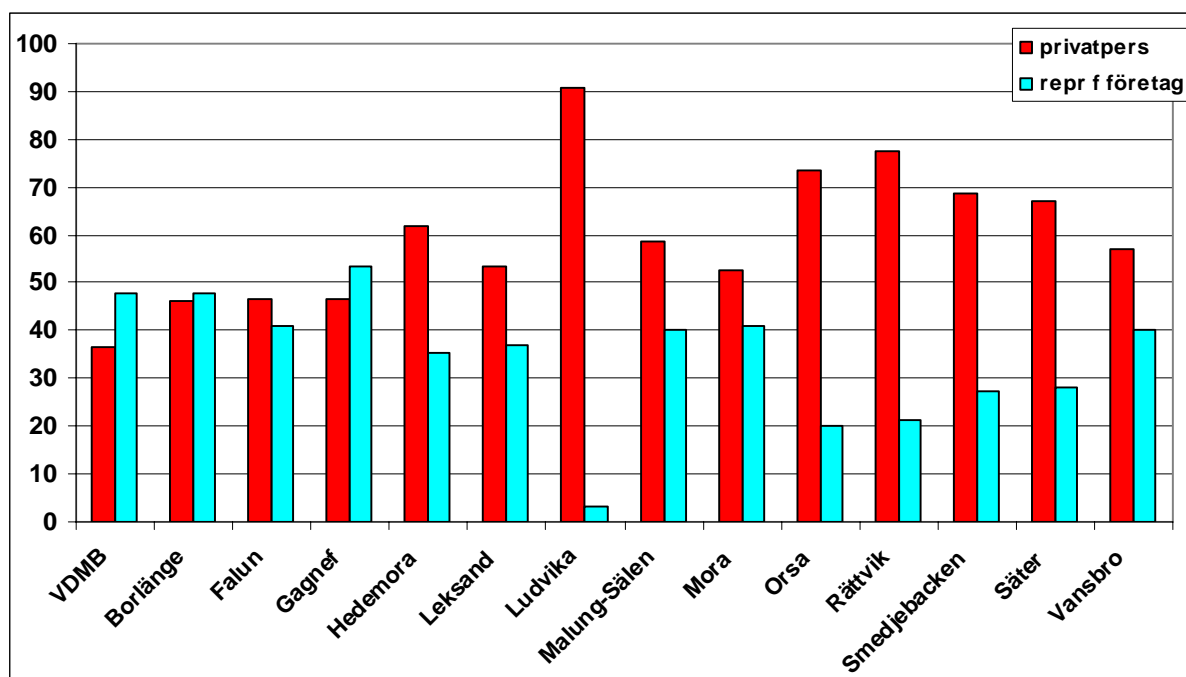
Ungefär dubbelt så många män som kvinnor svarade. I Gagnef svarade kvinnor påfallande ofta, medan den manliga dominansen var störst i VDMB<sup>2</sup> och Smedjebacken.

---

<sup>1</sup> Trots att de svarande hade instruerats att svara på bara ett visst antal alternativ i frågorna om vilket ärende det gällde, vilken kontaktväg man föredrog samt vad man tyckte var viktigast i kontakten så förekom så många fler träffar i svaren att vi har valt att fördela *totala antalet svarsträffar* procentuellt för dessa frågor.

<sup>2</sup> Västmanland-Dalarna miljö- och byggförvaltning

## Vem är kontaktperson?



Som privatperson svarade de flesta överlag - i överraskande hög utsträckning i Ludvika. I VDMB<sup>3</sup> var det däremot betydligt mer ovanligt. Som företagsrepresentant svarade bara en tredjedel. I Ludvika förekom det knappast alls, medan ungefär hälften hade denna roll i VDMB, Borlänge och Gagnef.

### Antalet kontakter

Drygt hälften hade haft mer än en kontakt med kontoret. Det var speciellt vanligt i VDMB, Malung-Sälen, Smedjebacken och Säter. Att ha haft mer än en kontakt var speciellt ovanligt i Borlänge, Gagnef och Orsa.

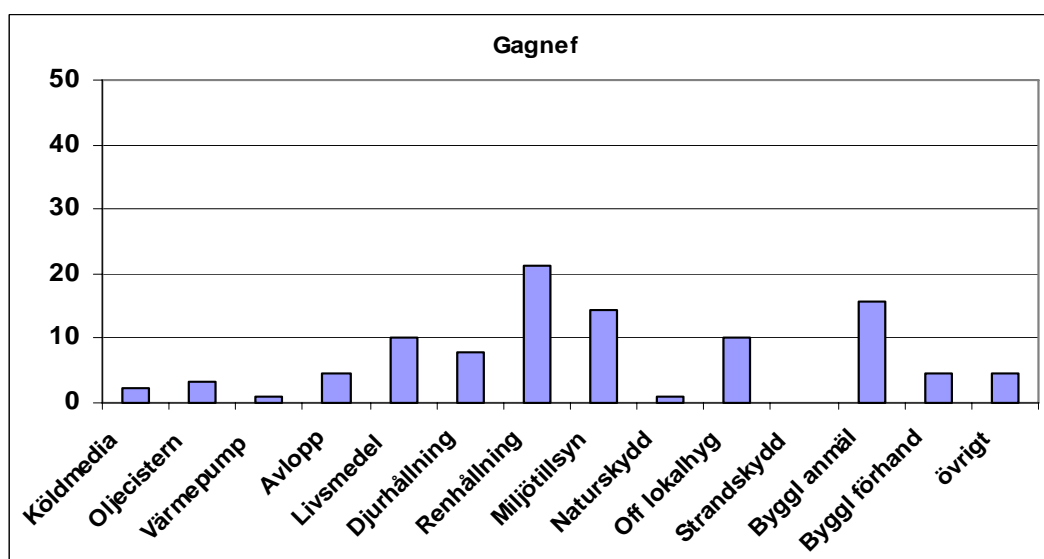
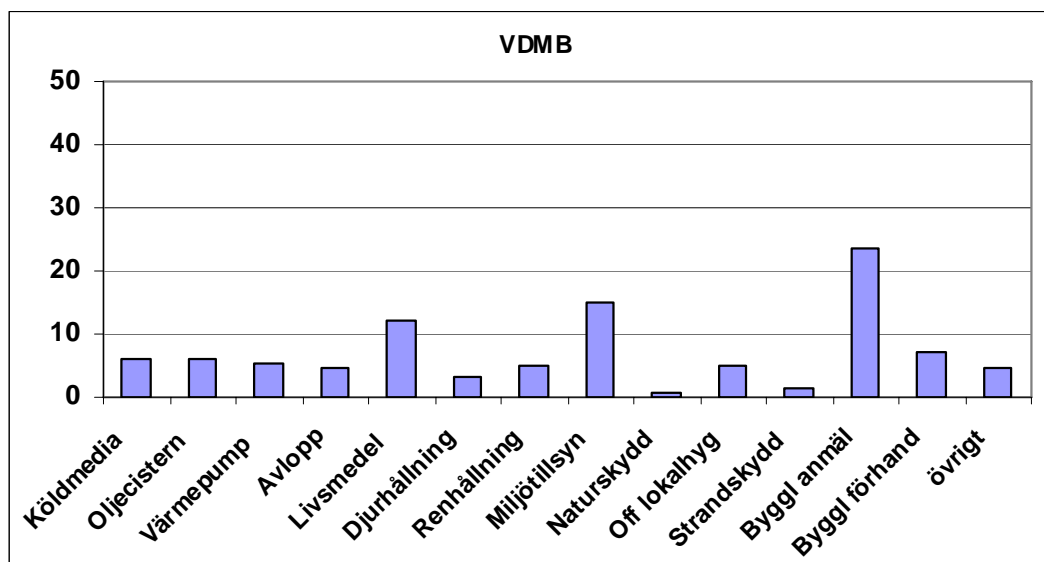
### Första kontakten

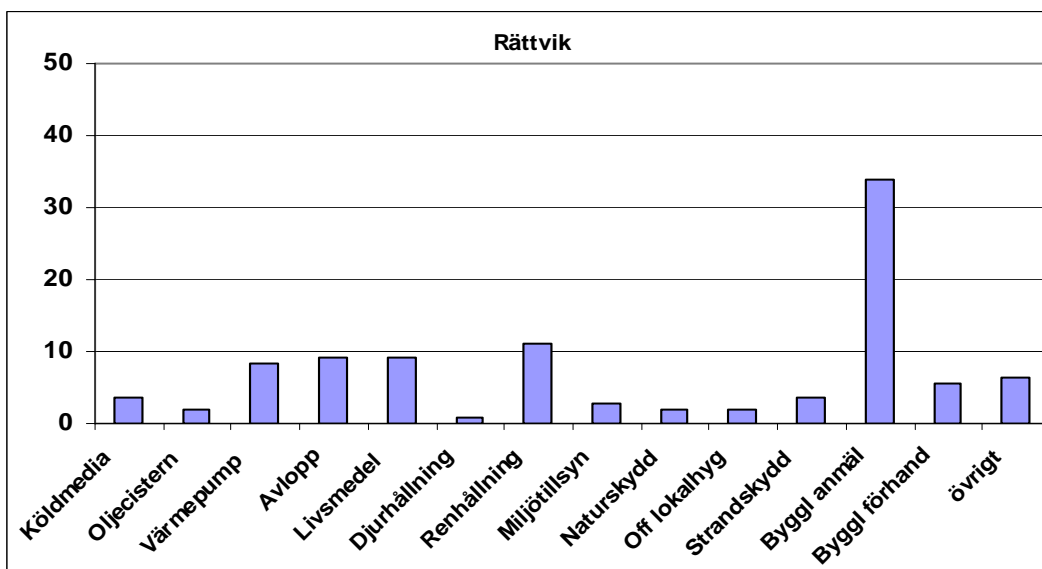
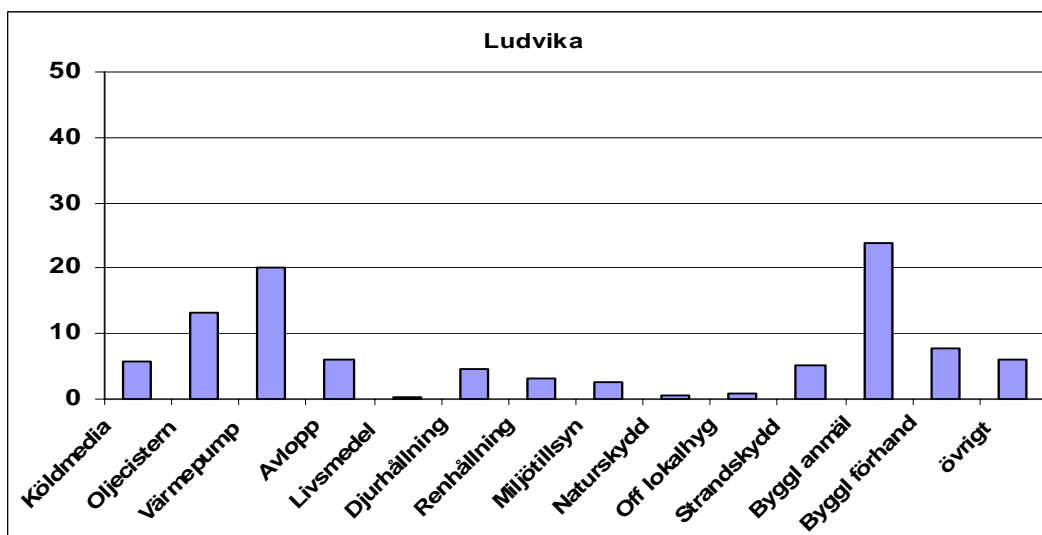
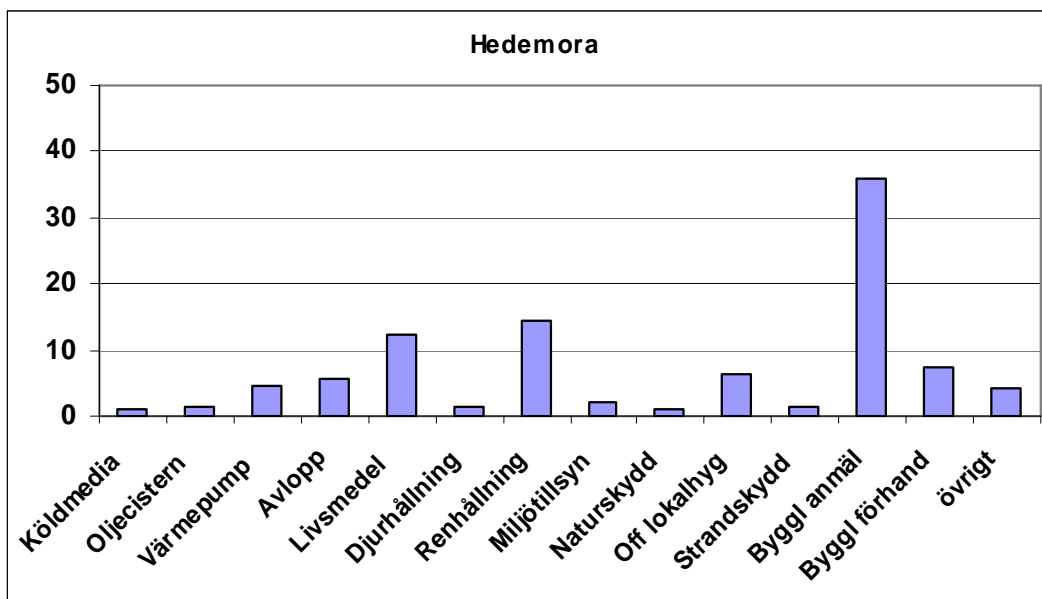
Absolut vanligast, i 64 procent av fallen, var att den sökande själv tog första kontakten med kontoret. I Ludvika och Smedjebacken handlade det nästan bara om detta, medan kontoret tog nästan lika många förstakontakter i Borlänge.

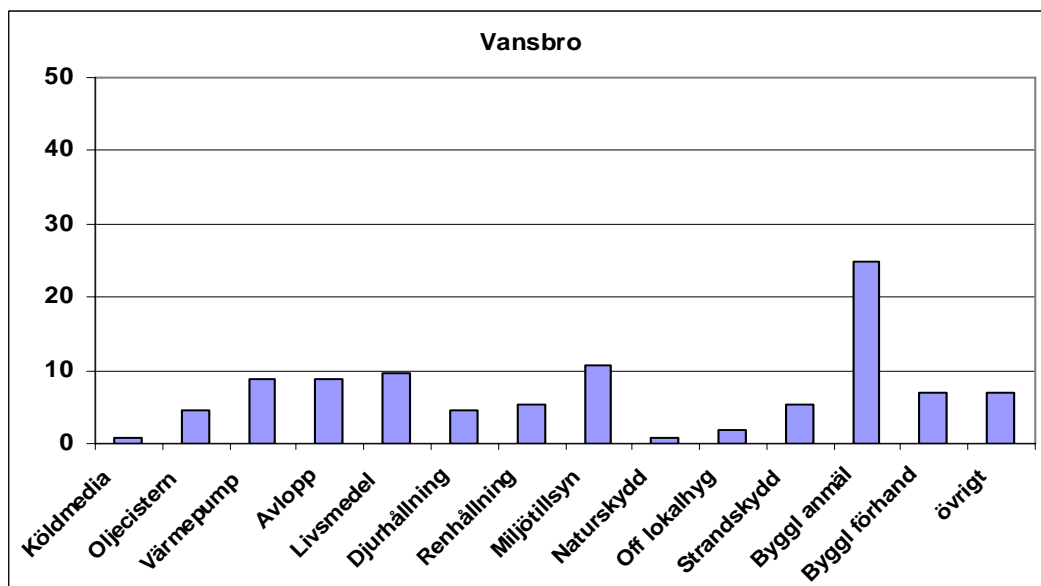
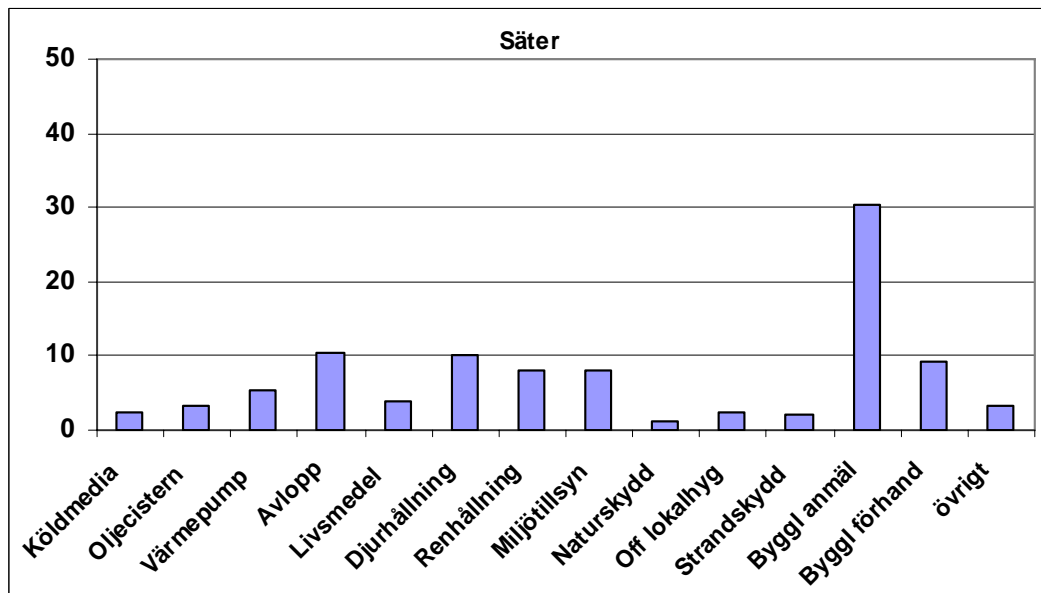
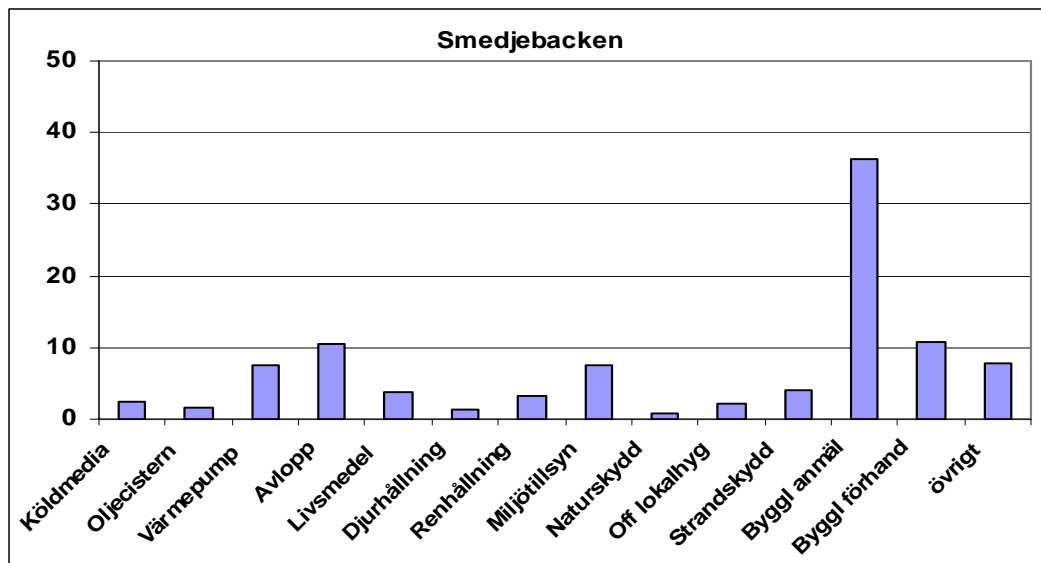
<sup>3</sup> Västmanland-Dalarna miljö- och byggförvaltning

## Uppdelning på ärendeslag

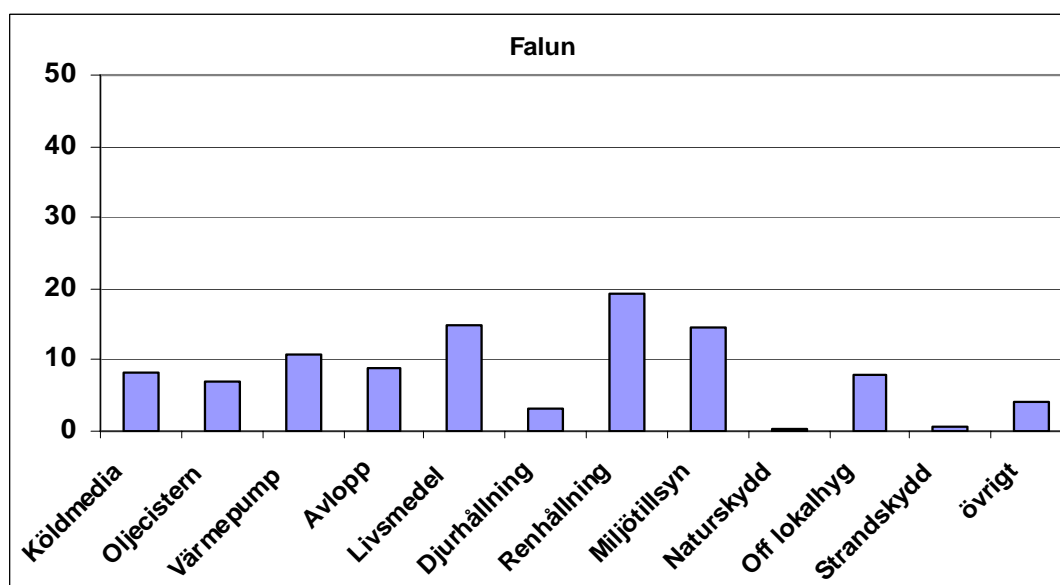
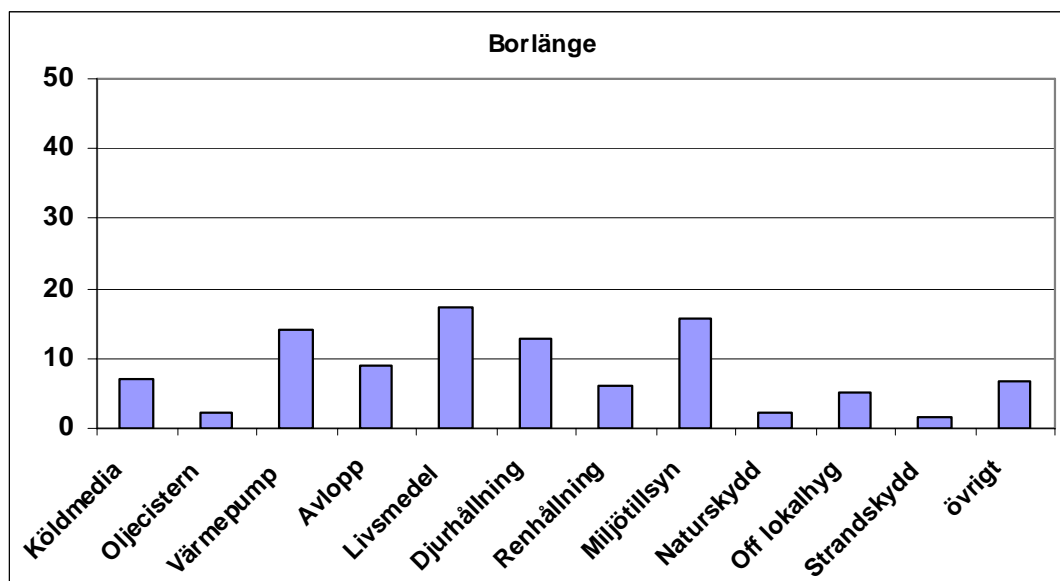
Miljö- och byggnämnder

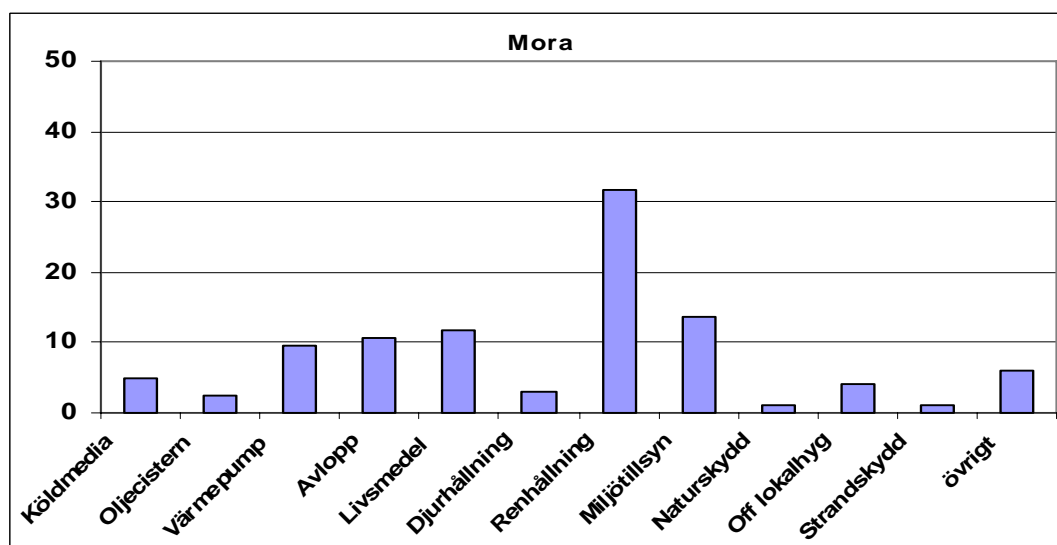
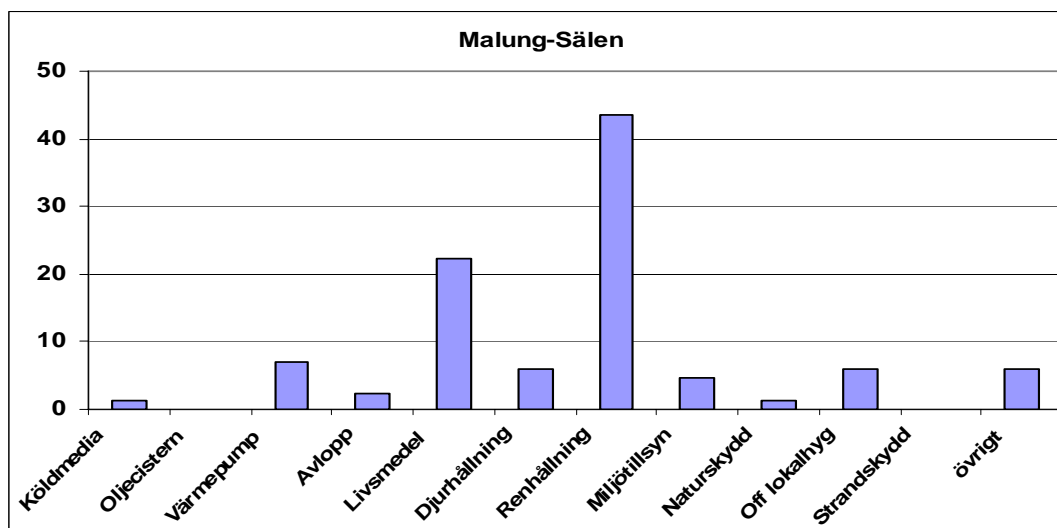
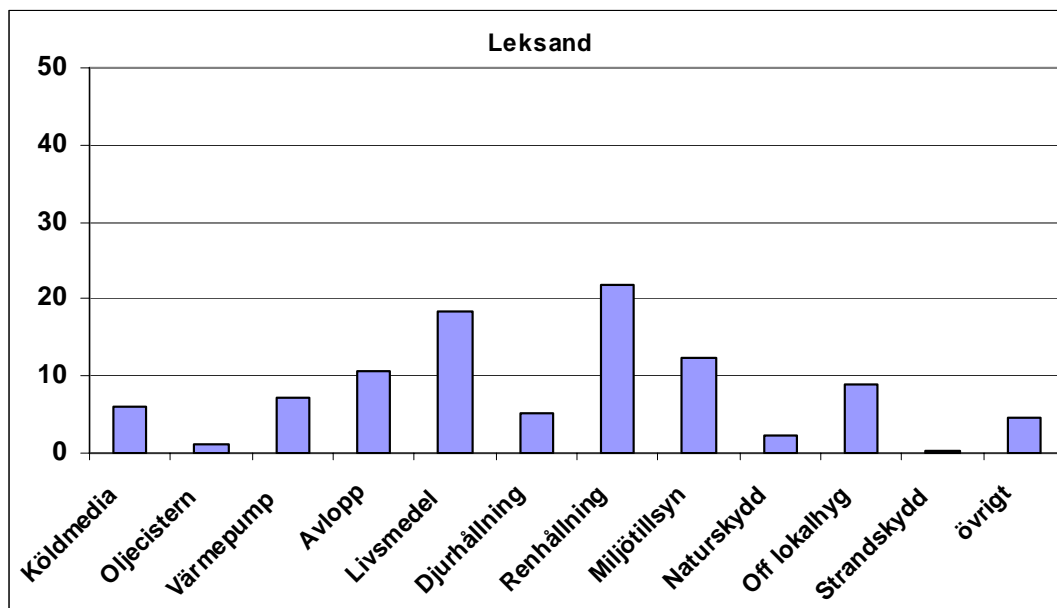


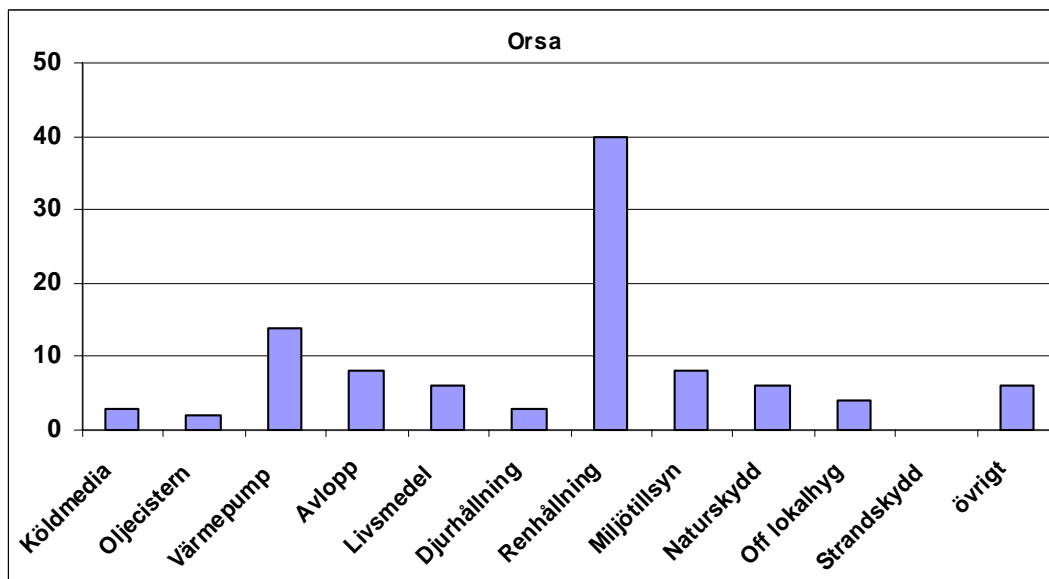




## Miljönämnder

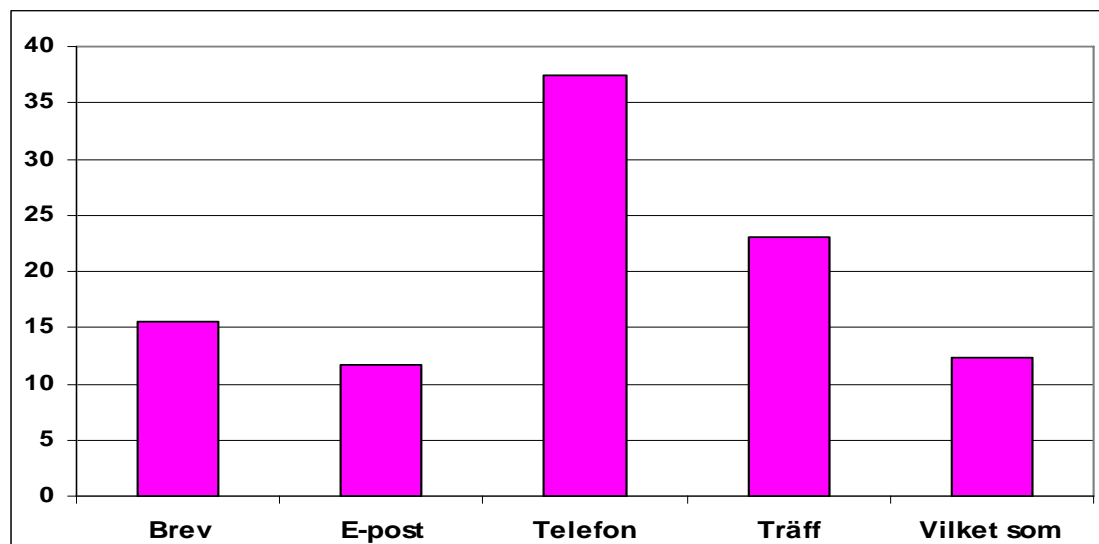






## Kontaktväg

Den populäraste kontaktvägen till kontoren visade sig vara per telefon (37 procent) sett över alla kommuner.



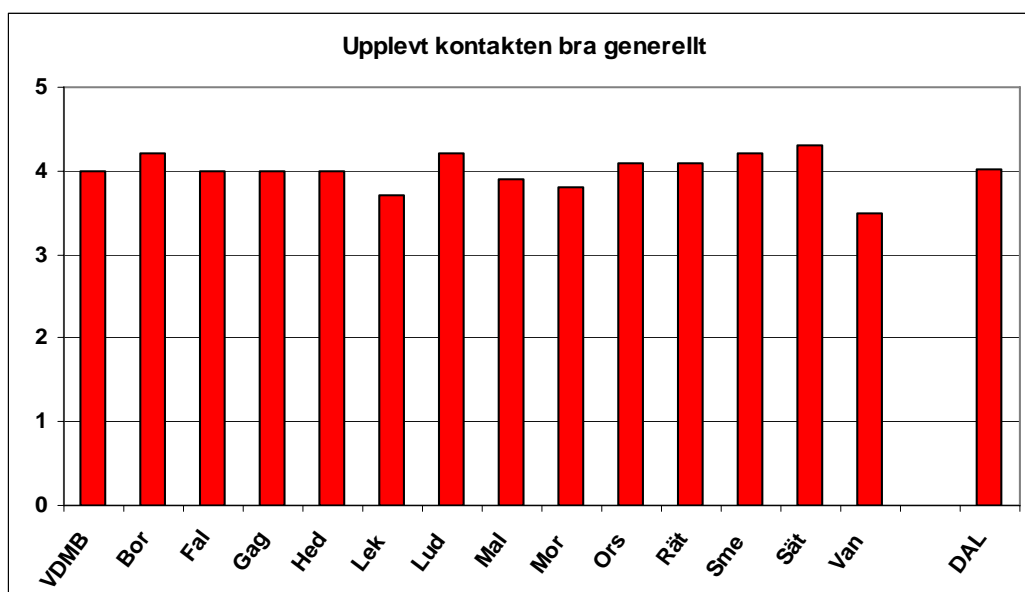
E-post var populärast i Falun, medan telefonvägen föredrogs speciellt i Gagnef och Malung-Sälen och det personliga mötet i Leksand och Smedjebacken.

## Viktigast i kontakten

De svarande satte mest värde på tydlig information från kontoren och att personalen där är kunnig, sett över alla kommuner

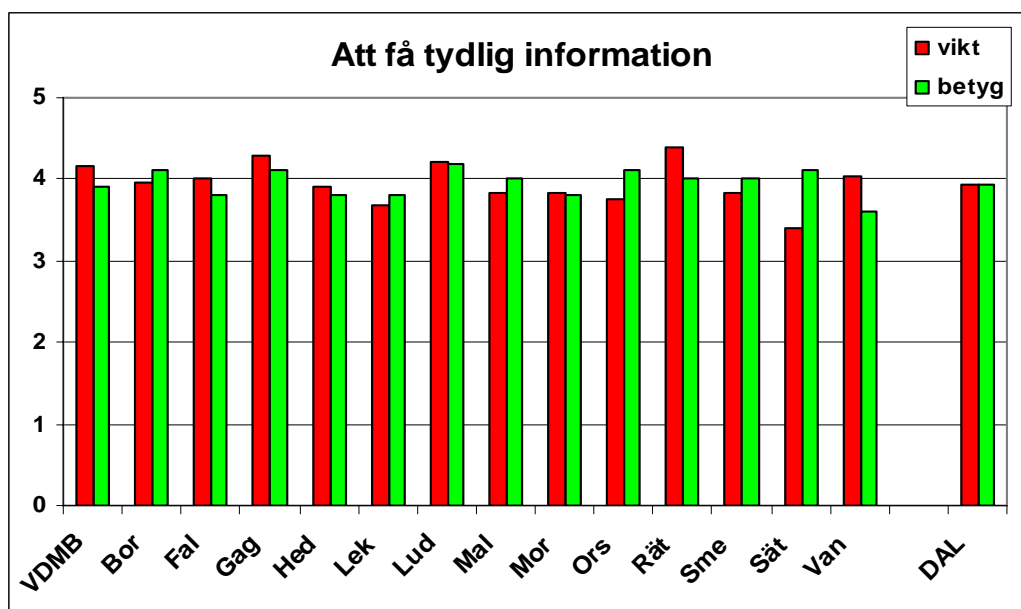
## Upplevelsen av kontakten

De svarande upplevde kontakten med kontoren generellt sett som god, med 4 på en 5-gradig skala, där 5 är högsta betyg.

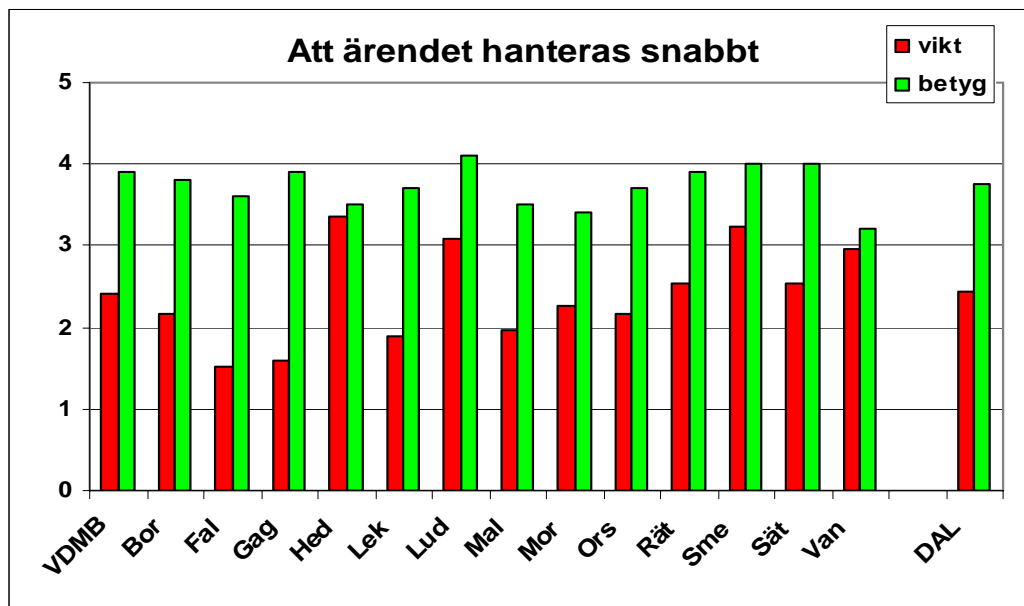


Viktigast i kontakten i relation till hur den delen upplevdes av de svarande

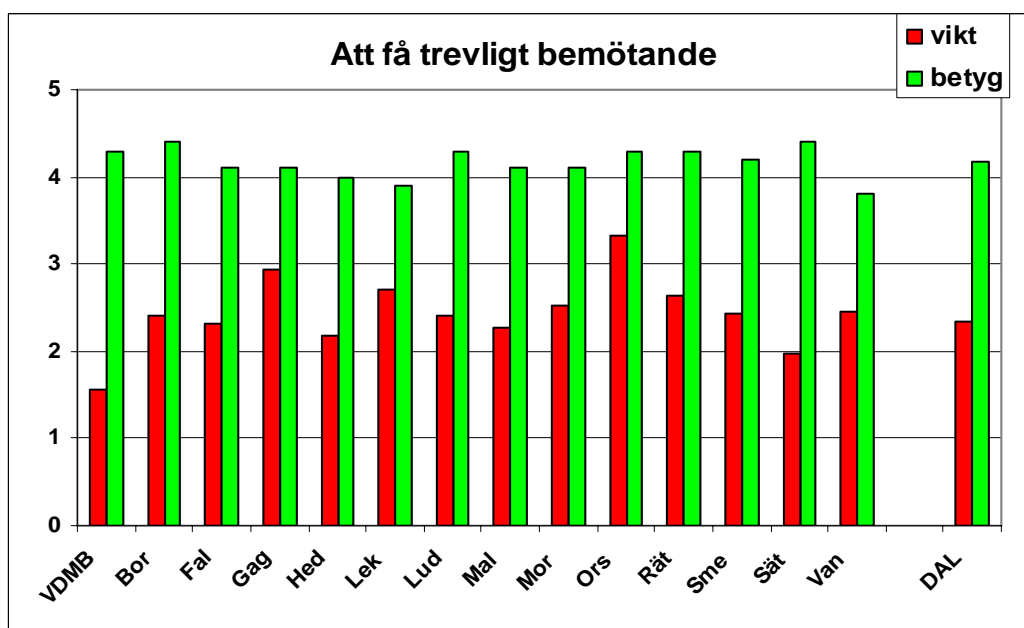
Följande bilder visar, område för område, hur viktigt området ansågs vara och vilket betyg kontoret fick för just det området. Om den röda stapeln är hög, så är detta område speciellt viktigt för de svarande i den kommunen. Där den gröna stapeln är hög, har kommunens kontor fått bra betyg inom det området. När den röda stapeln är högre än den gröna tycker de svarande att det är viktigt men att kommunen inte svarar upp mot detta. Vice versa om den gröna stapeln är högre så är det inte lika viktigt men kommunen är bra på det.



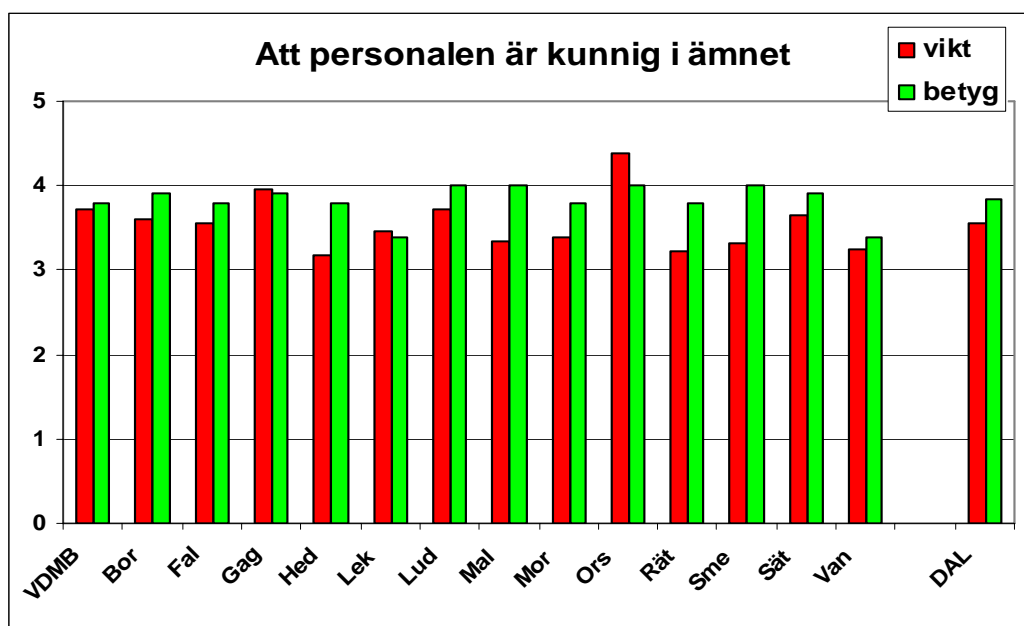
Detta ansågs viktigt överlag och speciellt i Rättvik., medan man i Säter inte tyckte det var lika viktigt.



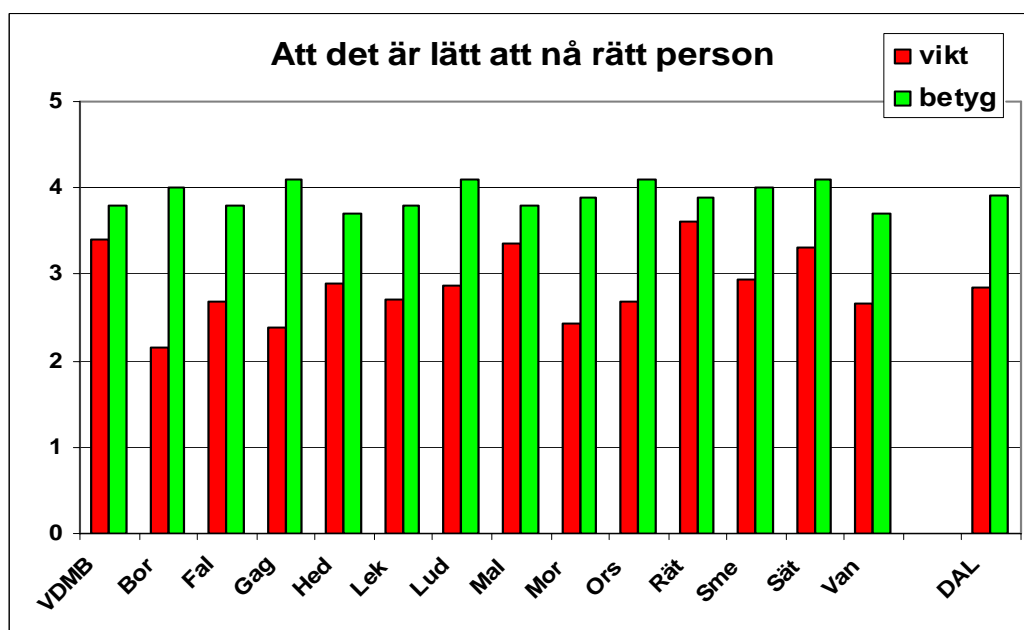
Snabb hantering värderades mycket olika från kommun till kommun men fick låg vikt generellt. I Hedemora ansågs detta speciellt viktigt. I Gagnef var det minst viktigt, men betyget blev gott. I Ludvika och Smedjebacken sammanföll hög vikt och högt betyg på ett bra sätt.



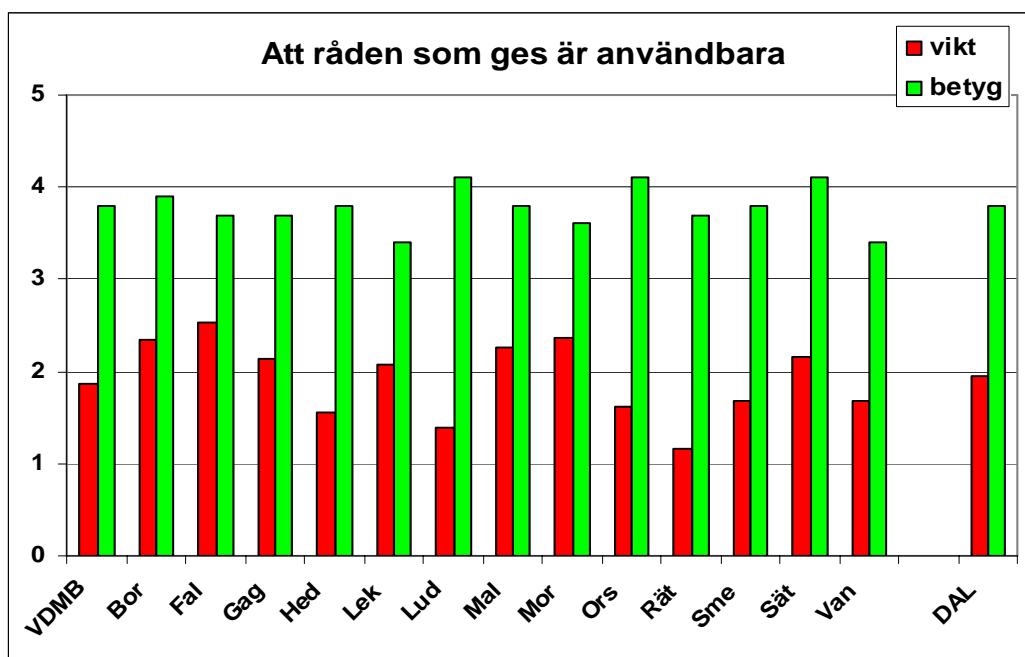
Märkligt nog värdesatte man ett trevligt bemötande någorlunda högt bara i Orsa. Däremot fick kontoren överlag bra betyg här.



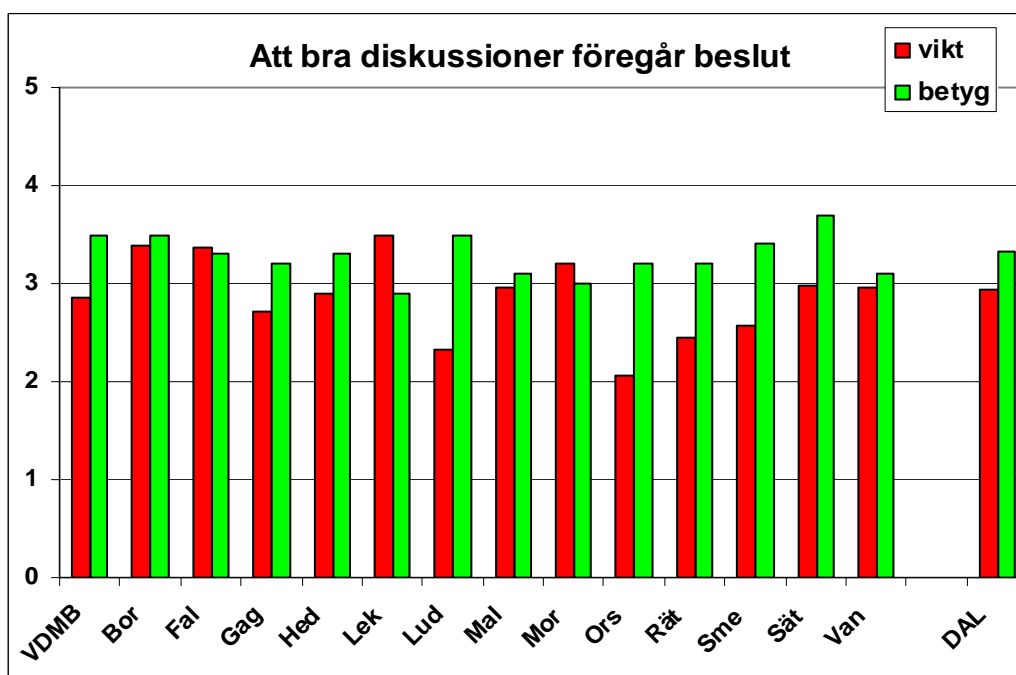
Kunnig personal var däremot viktigt för de svarande, speciellt i Orsa, och här får kommunerna tämligen bra betyg.



Här blev viktpoängen varierande mellan kommunerna, med Rättvik i topp, men alla fick relativt goda betyg.



Här kan man fundera över hur man ska tolka svaret. Kan det tyda på att man inte tycker det är viktigt att man får användbara råd men man är nöjd med de råd man får?



Viktpoängen varierade stort mellan kommunerna, och betygen blev här inte särskilt höga. Speciellt i Leksand ansågs man inte leva upp till kraven, medan Ludvika och Orsa fick ett speciellt högt betyg med hänsyn till den låga vikten där för bra diskussioner. Säter fick högst betyg.

## Fria kommentarer

De svarande fick utrymme att skriva egna kommentarer till enkäten, vad enkäten tog upp och hur man upplevde sin relation till miljökontoret.

Varje kommun får, som bilaga till denna rapport, en lista över vad de svarande i just den kommunen har tagit upp.