

*INFORMATION TILL MEDBORGARE OCH FÖRETAGARE*

# Information till alla?

EN UPPFÖLJANDE GRANSKNING AV KOMMUNERNA 2014



# Information till alla?

EN UPPFÖLJANDE GRANSKNING AV KOMMUNERNA 2014



Upplysningar om innehållet:  
Lars Strid, lars.strid@skl.se

© Sveriges Kommuner och Landsting, 2014  
ISBN: 978-91-7585-154-9  
Text: Lars Strid  
Produktion: Kombinera AB

## Förord

Informationen till medborgarna har med åren fått en allt större betydelse inom den offentliga sektorn. Fler söker informationen via internet och förväntas hitta information och svar på sina frågor på kommunens webbplats. Det ökande trycket gör att mängden information ökar samtidigt som krav finns på att den ska vara aktuell och intressera läsaren. Många menar dessutom att kommunens webbplats är kommunens ansikte utåt, som skapar en image av kommunens verksamhet och resultat.

Under 2009 lät SKL ett externt team av studenter granska alla kommuners webbplatser utifrån dryga 250 vanliga medborgarfrågor. Genom undersökningen ville vi få en ögonblicksbild av läget. Vi ville också ta fram underlag för ett fortsatt lokalt förbättringsarbete. Resultaten togs emot väl av kommunerna och önskemål restes på uppföljningar. Sådana genomfördes 2010, 2011, 2012, 2013 och nu 2014. Många kommuner har sedan början av undersökningarna gjorts stora förbättringar av informationen på sina webbsidor. Trots den skärpning av undersökningen som gjordes 2012 fortsätter förbättringarna. Ytterligare en skärpning av frågorna samt ett tillägg om frågor som rör webben utifrån ett företags perspektiv har gjorts 2014. Den genomsnittliga svarsfrekvensen är idag ca 78 % och det är många kommuner som närmar sig 100 %.

Materialet lämpar sig utmärkt för jämförelser och visar på goda exempel som vi även fortsättningsvis hoppas kan inspirera andra kommuner i sitt förbättringsarbete med informationen på webben.

Ansvariga för framtagandet av materialet och skriften är Lars Strid, från SKL samt Johan Gjersvold från RKA.

Stockholm i oktober 2014

Lennart Hansson  
*Chef för sektionen Demokrati och styrning  
Sveriges Kommuner och Landsting*



# Innehåll

9	<b>Kapitel 1. Har informationen någon betydelse?</b>
10	Verktyget – bakgrund
10	Ändringar 2012
10	Ändringar 2014
10	Vad är detta?
12	<b>Kapitel 2. Allt bättre på information</b>
13	E-tjänster
13	Samlade resultatredovisningar
14	Öppenhet och påverkan
15	Förskola
15	Grundskola
16	Äldreomsorg
17	Individ- och familjeomsorg
17	Handikappomsorg
18	Bygga och bo
18	Gator, vägar och miljö
19	Tillstånd, tillsyn och näringsliv
19	Kultur och fritid
19	Sökfunktion
20	Företagsinformation
21	<b>Kapitel 3. Resultatsammanställning</b>
52	<b>Kapitel 4. Förbättringsidéer och reflektioner</b>
52	Ett tips
53	<b>Bilaga</b>
53	Informationsfrågor





## Har informationen någon betydelse?

Det råder i dag ingen tvekan om att informationens betydelse har ökat i samhället inte minst tack vare att den är mer lättillgänglig exempelvis via internet. Medborgare nås med ett allt större informationsutbud samtidigt som de är allt mer aktiva i att leta fram den information som önskas. Idag förväntar sig medborgarna att hitta information på nätet från olika leverantörer av varor och tjänster. Om man inte hittar informationen upplevs det ofta som att leverantören inte existerar eller att det är något fel eller problem med varorna eller tjänsterna. Även de offentliga verksamheterna omfattas av dessa förväntningar. Kommunernas och landstingens webbplatser har fått och kommer även i framtiden få en allt större betydelse som informationsgivare till medborgarna. Det finns flera skäl att anta detta.

Det finns en förväntning från medborgarna att få en hög tillgänglighet av information där svar på de vanligaste frågorna enkelt kan hittas på webbplatsen. Ett telefonsamtal under kontorstid ska kunna undvikas genom att svaret finns på webbplatsen eller att själva tjänsten finns att tillgå efter kontorstid. Samtidigt förväntas att utbudet av tjänster som kommunen och landstinget tillhandahåller ges i en samlad och överblickbar bild. Den ska spegla vad som finns att tillgå och vilka service-/kvalitetsnivåer som erbjuds.

En ökad valfrihet inom kommuner och landsting förutsätter även en förbättrad information som är anpassad till medborgarens krav på information. Detta underlättar rationella val och förhindrar framtida missförstånd. Dessa förväntningar kan sammanfattas i begreppet bättre service.

Ett annat skäl är att ett framtida samhälle med leverans av välfärdstjänster förutsätter att medbor-

garna har en ökad delaktighet i utformning, påverkan och beslut. Detta är vad vi i dag kallar en ökad medborgardialog. Ett sådant deltagande förutsätter en god information om vad som finns och pågår inom den politiska sfären i kommunen/landstinget och inom tjänstesektorn. Informationen är i detta sammanhang verktiget för att öppna upp kommunen för medborgaren och göra han/hon delaktig och medskapande. Därmed kan informationen ses som en förutsättning för delaktighet, en demokratisk fråga.

Många kommuner har även betraktat informationen som en viktig del i utformningen av kommunens profil/image. Informationen på internet-sidorna är kommunens ansikte utåt och ofta den första kontaktvägen till kommunen. En bristfällig information skapar en negativ bild av vad kommunen kan erbjuda. Bra informationskickar istället en

positiv signal till eventuellt nyinflyttande och skapar även stolthet för anställda och medborgare i den egna kommunen.

Genom webbplatsen kan information snabbt förmedlas och uppdateras på ett enkelt och kostnads-effektivt sätt. I takt med utvecklingen ökar ständigt kraven och förväntningarna på webbplatsen från medborgare, press, organisationer etc. Svenskt Näringslivs återkommande undersökningar, fackförningarnas undersökningar med flera kan ses som ett tecken på detta. Den information som saknades igår kan idag hittas på de flesta webbplatserna. Det kräver att vi ständigt måste utveckla och hålla detta medium ajour med förväntningar och innehåll.

## Verktyget – bakgrund

Under ett antal år hade Jämförelseprojektets nätverk med närmare 200 kommuner provat och utvecklat ett stort antal granskande frågor utifrån ett medborgarperspektiv. Dessa har använts för att få fram en bild av kommunens webbsidor avseende styrkor och svagheter.

Under försommaren 2009 genomförde SKL för första gången en nationell och kommunövergripande undersökning för att få fram en helhetsbild av informationen på kommunernas webbplatser. Resultatet presenterades i september 2009 på förbundets webbsidor och i skriften ”Information till alla? – En granskning av kommunernas information till medborgarna”. Resultatet mottogs mycket väl och uppskattades för att det var enkelt och överskådligt samt kunde visa på styrkor och förbättringsområden. Många kommuner tog resultaten som en utmaning och påbörjade en översyn samt genomförde olika förbättringsinsatser. Flera förfrågningar och önskemål framfördes under början av 2010 år om att förbundet borde göra en förnyad uppföljning. En sådan genomfördes under försommaren 2010 och resultaten presenterades i skriften ”Information till alla – en uppföljande granskning”.

Även dessa resultat mottogs positivt och önskemål framfördes omgående om en ytterligare uppföljning. Sådan har gjorts under 2011, 2012, 2013 och 2014.

## Ändringar 2012

Vid presentationen av 2011 års resultat framkom det tydligt att många kommuner förbättrat sina resultat så mycket att undersökningens frågor inte var tillräckligt utmanande. Av det skälet gjordes en del ändringar av undersökningsfrågorna. Cirka femtio-

talet frågor av de totalt 253 undersökningsfrågorna, cirka 20 procent av frågorna, ändrades. En del togs bort och en del tillkom. Detta innebar att undersökningarna inte var helt jämförbara med tidigare undersökningar. Däremot gick det utmärkt att jämföra 2012 med 2013 års resultat eftersom inga förändringar har gjorts emellan åren.

Det var främst ett 20-tal frågor kring e-tjänster som tillkom. Här letar vi efter exempel där medborgaren exempelvis kan göra en ansökan via webben. Att man har blanketter utlagda på webben för utskrift och sedan insändning per post har exempelvis inte godkänts som ett positivt svar.

Ett annat område som stärktes var resultatredovisningar där medborgaren ska kunna finna samlade resultat från enheterna inom respektive verksamhetsområde och kunna göra jämförelser däremellan. Ett exempel på detta är ingången på Stockholm Stads webb där flera verksamheter kan jämföras.

## Ändringar 2014

I år har två större förändringar gjorts. Till en början har sökfunktionen fått över 25 nya frågor. Bakgrunden till detta är att vi har sett att sökfunktionen blir allt viktigare på webbplatserna eftersom innehållet blir alltmer omfångsrikt. Man söker i allt mindre utsträckning informationen via webbstrukturen utan går direkt till sökfunktionen. För att ta fram relevanta frågor har vi fått ta del av företaget Adeptics material ([www.adeptic.se](http://www.adeptic.se)).

Förutom detta har vi lagt till en undersökning av kommunernas webbsidor utifrån en företagens perspektiv. Den andra undersökningen är som bekant utifrån en medborgares perspektiv. En liknande undersökning genomfördes av SKL för flera år sedan och fick ett positivt mottagande. Någon uppföljning av den har inte gjorts. Den här undersökningen bygger på samma tanke men har ett mindre antal frågor, 17 stycken, uppdelade på områdena övergripande, kontaktuppgifter, blanketter/ansökan och mark/lokal/upphandling. Vi hoppas att den kan vara till nytta och planerar att återkomma med undersökningen varje år.

## Vad är detta?

Det är viktigt att se undersökningen som en ögonblicksbild och en färskvara eftersom förändringstakten är stor. Därtill bör undersökningen även fånga de eventuella brister som finns, samtidigt som den kan peka på utmaningarna för framtiden.

Valet av frågor blir styrande för resultaten. En

helt annan uppsättning av frågor skulle därmed ge ett annat resultat. Valet av frågor och svar har utgått från att de ska vara vanliga frågor som medborgare och företagare ställer till kommunen exempelvis via telefon. Vi har även tagit intryck av den diskussion som finns kring förväntningar om att via internet presentera verksamheternas resultat.

Man kan även i materialet ifrågasätta om det inte skulle behövas göras en viktning mellan de olika frågorna. Skulle exempelvis information om skolornas resultat ha ett större värde och ge mer poäng än exempelvis informationen om skolskjutsar? Vi har i detta material av flera skäl inte gjort en sådan viktning. Främst har vi avstått från detta utifrån att det blivit ett alltför omfattande arbete samtidigt som vi inte hittat en acceptabel modell för detta.

Vi vill även poängtera att det hade varit önskvärt att komplettera denna undersökning med att fråga medborgarna vad de anser som kommunens webbplats. Hittar de den information man söker och förväntar sig hitta där? Vi tror att regelbundet genomförda fokusgrupper med medborgare kring kommunens webbplats kan ge ett mycket värdefullt tillskott av information för kommunen om eventuella förbättringar.

## Hur har det gått till?

Granskningen har liksom föregående år utgått från att leta efter information på de frågor man inte funnit svar på vid föregående undersökning. Dvs. vi har haft som utgångspunkt att man inte har försämrat sina resultat vid en eventuell omstrukturering av webbsidorna. Undersökningen har genomförts av ett par datavana studenter under tiden juni till september månad. Varje fråga har getts *två minuter* för att finna ett svar. Om svar inte hittats har det noterats som att svaret inte finns. Om det trots undersökningen skulle finnas så är det troligen så svårt att hitta att det inte kommer att hittas av medborgaren. Detta ska tas som en indikation på att funktionaliteten bör ses över. Några exempel på detta som tidigare framkommit i andra undersökningar är att avgifterna inom äldreomsorgen inte ligger med den övriga informationen kring äldreomsorgen utan samlats under en sida med alla kommunens avgifter, eller att gymnasiet inte heter gymnasiet utan utbildningscentrat osv.

Varje fråga och svar presenteras separat med hjälp av färger där grön färg betyder att svaret på frågan finns. Gul färg om det delvis finns och röd om svaret saknas. Vi har haft en mycket generös tolkning på delvis finns – finns något nämnt så får man

ett gult svar. Varje områdes svar summeras utifrån att grönt ger tre poäng och gult ett poäng. Rött ger ingen poäng. Därefter ges en procentuell andel svar på frågorna inom respektive verksamhetsområde. Slutligen sammanställs även resultaten från dessa områden till ett övergripande kommunresultat.

Det totala materialet har delats upp och presenteras i elva olika verksamhetsområden som i stort följer de kommunala verksamheternas indelning. Ett tolfte område har även lyfts in som undersöker svarsfrekvens och svars kvaliteten på kommunens sökfunktion.

Förutom har vi även i år lyft in ett företagsperspektiv på kommunens webb. Den undersökningen redovisas separat som ett fristående område och har därmed inte lagts in i den större undersökningens resultat.

## Allt bättre på information

De tidigare undersökningarna från 2009, 2010, 2011, 2012 och 2013 har visat sig ha haft stor betydelse för många kommuner. Speciellt har den varit till hjälp för mindre kommuner som inte haft så stora resurser att lägga ned på webbinformation. Inför 2012 års undersökning skärptes undersökningen och nya frågor lades till. Ett flertal frågor togs bort eller omformulerades. Inför 2014 har ytterligare en skärpning gjorts vad gäller sökfunktionen. Trots dessa skärpningar finns det ett mycket stort antal kommuner som har mycket goda resultat. Snittet bland alla kommuner i undersökningen låg under 2012 på 74 % hittade svar. Under 2013 ökade snittet till 79 % och för 2014 blev snittet 78 % trots skärpning av frågor.

De 24 kommuner som totalt sett nått det bästa resultatet 2014 återfinns här nedan.

TABELL 1. Procentuellt mesta svaren

Kommun	Svarsandel	Kommun	Svarsandel
Uddevalla	94 %	Umeå	90 %
Karlstad	93 %	Huddinge	89 %
Helsingborg	92 %	Arvika	89 %
Haninge	92 %	Eskilstuna	88 %
Örebro	91 %	Linköping	88 %
Västerås	91 %	Trollhättan	88 %
Sandviken	91 %	Forshaga	88 %
Nacka	91 %	Järfälla	88 %
Lidingö	91 %	Sundsvall	88 %
Botkyrka	90 %	Vänersborg	88 %
Lidköping	90 %	Nyköping	88 %
Arboga	90 %		
Tyresö	90 %		

## E-tjänster

Ett av de områden som vi utökat frågor kring är e-tjänster. Utav de tolv frågor som använts var det tre frågor 2014 som indikerade som de vanligaste e-tjänsterna i kommunen. Dessa var att man kunde ansöka om plats på förskolan på webben (ca 200 av landets kommuner), att man kunde boka lokaler/fritidsanslaggningar på webben (knappt 200 kommuner) och att man kunde låna/reserva böcker biblioteket (alla kommuner) Resterande frågor var det en större spridning kring.

TABELL 2. E-tjänster

Fråga	Antal kommuner		
	2012	2013	2014
Ansökning om och uppsägning av barnomsorgsplats kan göras som e-tjänst via webben?	94	127	141
Man kan ansöka om plats i grundskola på kommunens webb.	16	26	33
Man kan ansöka om plats på gymnasieskola på kommunens webb.	101	177	186
Äldre betygskopior kan beställas via webben.	21	32	39
Man kan ansöka om färdtjänst på kommuns webb.	6	10	14
Man kan ansöka om parkeringstillstånd på kommunens webb.	5	17	21
Det ges möjlighet att kunna göra ansökan om bygglov på kommunens webb.	24	58	69
Det finns möjlighet att via kommunens webb följa beredning av en bygglovsansökan.	17	45	52
Det finns möjlighet att söka föreningsbidrag på kommunens webb.	20	36	45

Helt tydligt är att alla e-tjänster ökar i kommunerna. Det är knapp 200 av landets kommuner som erbjuder möjligheten att söka till gymnasiet via webben. Det är tre gånger så många kommuner som erbjuder möjligheten att söka bygglov via webben än 2012. Fortfarande är det relativt få som erbjuder möjligheten att söka en plats till grundskolan via webb, liksom ansökan om färdtjänst, parkeringstillstånd och föreningsbidrag via webben. Totalt ökar antalet även inom dessa områden mellan 2013 och 2014.

## Samlade resultatredovisningar

2012 gjordes en skärpning av kraven på resultatredovisningar i olika verksamheter. Utgångspunkten är att de ska vara samlade på ett ställe och visa resultat på enhetsnivå. För att få en bild av vad som efterfrågas kan man gå in på Stockholms stads hemsida. Där finns en sådan e-tjänst med resultatredovisningar inom flera verksamhetsområden.

Vi har eftersökt sådana redovisningar inom förskola, grundskola, gymnasium, särskilda boenden och hemtjänst.

Resultat visas nedan.

TABELL 3. Samlade resultatredovisningar

Fråga	Antal kommuner		
	2012	2013	2014
Det finns en samlad och jämförbar resultatredovisning av kommunens alla förskoleenheter (med t ex resultat av brukarundersökningar, personaltäthet med mera).	38	52	66
Det finns en samlad och jämförbar resultatredovisning av kommunens alla grundskolor.	60	100	106
Det finns en samlad och jämförbar resultatredovisning av alla gymnasieskolor.	14	36	45
Det finns en samlad och jämförbar resultatredovisning av alla särskilda boendena i kommunen.	150	164	188
Det finns en samlad och jämförbar resultatredovisning av alla hemtjänstens enheter i kommunen.	153	167	189
Det finns en samlad och jämförbar resultatredovisning av alla stödet till funktionshindrade (med t.ex. resultat av brukarundersökningar, serviceutbud, med mera).	38	50	58

Tydligt är att det förekommer mest samlade resultatredovisningar inom äldreomsorgen. Knappt 200 av landets kommuner redovisar sådana. I de flesta fallen är detta en länk till Socialstyrelsens Äldreguide. I stort sett en fördubbling, har skett inom grundskolan jämfört med 2012. I flera av dessa kommuner har man en länk till de jämförelsetjänster som tillhandahålls av Skolverket.

I övrigt får man konstatera att det fortfarande är ett relativt litet antal kommuner som har denna funktion inom gymnasiet, funktionshindrade och förskola. Dock ökar antalet kommuner som har funktionen inom alla områden

## Hur hitta resultaten?

Resultaten presenteras i den följande texten genom att inom respektive verksamhet kort beskriva vilka frågor som varit i fokus i undersökningen. Därefter presenteras de kommuner som har bäst resultat inom området tillsammans med en övergripande reflektion.

Varje kommuns resultat inom respektive område tillsammans med det sammanlagda resultatet finns beskrivet på sidorna 22–51.

En total och detaljerad beskrivning av resultaten för respektive kommun finns att hämta som Excelfil på [www.skl.se/informationtillalla](http://www.skl.se/informationtillalla) och [www.kolada.se](http://www.kolada.se). Där återges respektive kommuns resultat i varje enskild fråga av de dryga 250 frågorna.

## Öppenhet och påverkan

Området ”öppenhet och påverkan” omfattar 35 frågeställningar där fokus ligger på frågor som på olika sätt berör medborgarnas möjlighet till att få information om kommunen och de förtroendevalda samt insyn och delaktighet i den demokratiska processen. Har medborgaren möjlighet att ta del av förslag till beslut innan beslut fattas? Har medborgaren möjlighet att framföra synpunkter innan beslut fattas? Förs någon dialog med medborgarna kring aktuella frågor? Ges information om fattade beslut på webbplatsen? Är informationen anpassad så att alla medborgare kan förstå och ta del av den?

Av landets 290 kommuner är det dessa 30 som har det bästa resultatet:

TABELL 4. Bästa resultat i kommunens öppenhet och medborgarnas möjlighet till påverkan

Sandviken	97 %
Stockholm	97 %
Umeå	97 %
Karlstad	94 %
Lomma	94 %
Uddevalla	94 %
Arvika	91 %
Falkenberg	91 %
Karlskoga	91 %
Kristinehamn	91 %
Piteå	91 %
Tyresö	91 %
Östersund	91 %
Ekerö	90 %
Ale	89 %
Arboga	89 %
Botkyrka	89 %
Burlöv	89 %
Haninge	89 %
Lidingö	89 %
Linköping	89 %
Lycksele	89 %
Malmö	89 %
Nacka	89 %
Sigtuna	89 %
Sundbyberg	89 %
Trollhättan	89 %
Vänersborg	89 %
Västerås	89 %
Örebro	89 %

Medel för alla landets kommuner var 2013 68 % och för 2014 70 %.

## Förskola

Undersökningen inom området förskola omfattar 18 frågor. Fokuserade är bland annat information om de olika förskoleenheterna såsom en samlad beskrivning med kontaktuppgifter, profil, geografisk läge, valmöjligheter, öppettider, stängningsdagar och kosthållning. Vidare ställs frågor på verksamheten rörande avgifter, väntetid, hur man får förtur, hur man anmäler intresse och hur barn med allergi tas emot. Kvalitet och resultat fångas också med frågor rörande kvalitetsredovisningar, och möjligheten att jämföra förskoleenheter avseende resultat.

Förutom detta har även information om hur föräldrasamverkan sker och hur man kan framföra synpunkter och klagomål undersökts.

Av landets 290 kommuner är det dessa 27 som har det bästa resultatet:

TABELL 5. Kvalitet förskola

Kommun	Svarsandel
Ale	100 %
Botkyrka	100 %
Danderyd	100 %
Eskilstuna	100 %
Eslöv	100 %
Helsingborg	100 %
Huddinge	100 %
Hudiksvall	100 %
Järfälla	100 %
Karlskoga	100 %
Karlstad	100 %
Laholm	100 %
Lidingö	100 %
Linköping	100 %
Mark	100 %
Mjölby	100 %
Nyköping	100 %
Nynäshamn	100 %
Sigtuna	100 %
Strängnäs	100 %
Tanum	100 %
Täby	100 %
Uddevalla	100 %
Upplands Väsby	100 %
Upplands-Bro	100 %
Vallentuna	100 %
Österåker	100 %

Medel för alla landets kommuner var 2013 78 %. Och för 2014 81 %

## Grundskola

Informationsgranskningen av grundskolan omfattar 16 frågor med fokus på information om de olika skolenheterna såsom en samlad beskrivning med kontaktuppgifter, geografisk läge, datum för skolstart, lovdagar, valmöjligheter och pedagogisk inriktning. Likaså ingår frågor om inflytande och samverkan innefattande elevinflytande, elevhälsovård, föräldrasamverkan, arbete med mobbning och individuella utvecklingsplaner. Kvalitet och resultat fångas också med frågor rörande kvalitetsredovisningar och möjligheten att jämföra skolenheter avseende resultat.

Av landets 290 kommuner är det dessa 13 som har det bästa resultatet:

TABELL 6. Svarefrekvens grundskola

Kommun	Svarsandel
Botkyrka	100 %
Eskilstuna	100 %
Haninge	100 %
Järfälla	100 %
Lidingö	100 %
Linköping	100 %
Ljungby	100 %
Nacka	100 %
Sollentuna	100 %
Täby	100 %
Uddevalla	100 %
Vallentuna	100 %
Värmdö	100 %

Medel för alla landets kommuner var 80 % för 2013 och för 2014 81 %

## Gymnasium

Informationsgranskningen av gymnasieskolan omfattar 16 frågor med inriktning på information om de olika skolenheterna såsom exempelvis, skolornas program och inriktning, hur man väljer och anmäler sig, skolmaten, regler för bussresor, datum för skolstart och lovdagar samt matsedel. Likaså ingår frågor om inflyttande och samverkan innefattande elevinflyttande, arbete med mobbning, vilken rätt man har att välja skola/program i annan kommun och individuella utvecklingsplaner. Information om kvalitet och resultat fångas med frågor avseende kvalitetsredovisningar och möjligheten att jämföra skolenheter avseende resultat.

Av landets 290 kommuner är det dessa 24 som har det bästa resultatet:

TABELL 7. Svarefrekvens gymnasium

Kommun	Svarsandel
Eskilstuna	100 %
Helsingborg	100 %
Järfälla	100 %
Karlstad	100 %
Linköping	100 %
Uddevalla	100 %
Västerås	100 %
Örebro	100 %
Solna	96 %
Arboga	94 %
Arvika	94 %
Falkenberg	94 %
Falköping	94 %
Haninge	94 %
Kramfors	94 %
Mölnadal	94 %
Norrköping	94 %
Nyköping	94 %
Sandviken	94 %
Sundsvall	94 %
Tierp	94 %
Tingsryd	94 %
Vallentuna	94 %
Vetlanda	94 %

Medel för alla landets kommuner var 2013 72 % och för 2014 73 %.

## Äldreomsorg

Undersökningen inom området äldreomsorg omfattar 23 frågor. Flera frågor har fokus på att ge en bild av hur det går till att få hjälp och vad man kan få för hjälp. Förutom detta har information sökts om vilka särskilda boenden som finns, var de är belägna och dess verksamhet. Information om avgifter, kostnader och väntetider är viktiga frågor för den äldre och har därför tagits med. Kvalitetsredovisningar, brukarundersökningar, kontakten med anhöriga, hur man kan överklaga beslut, framföra synpunkter och klagomål har även varit i fokus.

Av landets 290 kommuner är det dessa 17 som har det bästa resultatet:

TABELL 8. Svarefrekvens äldreomsorg

Kommun	Svarsandel
Falköping	100 %
Falun	100 %
Flen	100 %
Forshaga	100 %
Gislaved	100 %
Gullspång	100 %
Helsingborg	100 %
Klippan	100 %
Nynäshamn	100 %
Osby	100 %
Sundsvall	100 %
Säffle	100 %
Tanum	100 %
Vänersborg	100 %
Västerås	100 %
Östersund	100 %
Lomma	97 %

Medel för alla landets kommuner var för 2013 83 % och för 2014 85 %.



## Individ- och familjeomsorg

Informationsundersökningen inom detta område inriktar sig bland annat på hur man gör för att söka hjälp och vilken hjälp man kan få. Väntetider, eventuella avgifter och hur man gör när man inte är nöjd med beslut eller kontakt har även eftersökts. Förutom detta har även information om kvalitetsredovisningar, sekretessregler, vart man kan vända sig efter kontorstid med mera varit i fokus. Totalt har undersökningen inom detta område omfattat 13 frågor.

Av landets 290 kommuner är det dessa 38 som har det bästa resultatet:

TABELL 9. Svarefrekvens individ- och familjeomsorg

Kommun	Svarsandel
Arboga	100 %
Askersund	100 %
Avesta	100 %
Bengtstors	100 %
Borlänge	100 %
Botkyrka	100 %
Boxholm	100 %
Danderyd	100 %
Falkenberg	100 %
Falköping	100 %
Färgelanda	100 %
Haninge	100 %
Herrljunga	100 %
Hofors	100 %
Huddinge	100 %
Jönköping	100 %
Kalmar	100 %
Lidingö	100 %
Lidköping	100 %
Linköping	100 %
Ljungby	100 %
Lomma	100 %
Ludvika	100 %
Lysekil	100 %
Nacka	100 %
Norrköping	100 %
Nyköping	100 %
Salem	100 %
Solna	100 %
Strängnäs	100 %
Sundbyberg	100 %
Trollhättan	100 %
Tyresö	100 %
Uddevalla	100 %
Umeå	100 %
Upplands-Bro	100 %
Västerås	100 %
Örebro	100 %

Medel för alla landets kommuner var 2013 84% och för 2014 85%.

## Handikappomsorg

Informationen på kommunernas webbplats omfattar 13 frågor och de handlar exempelvis om information kring hur man söker hjälp, vilka insatser kommunen erbjuder, kontaktuppgifter, resultatredovisningar och om det finns information om handikapporganisationer och handikappråd.

Av landets 290 kommuner är det dessa 12 som har det bästa resultatet:

TABELL 10. Svarefrekvens handikappomsorg

Kommun	Svarsandel
Katrineholm	100 %
Härryda	92 %
Karlstad	92 %
Umeå	92 %
Forslunda	85 %
Helsingborg	85 %
Klippan	85 %
Lidköping	85 %
Markaryd	85 %
Nacka	85 %
Sollentuna	85 %
Trollhättan	85 %

Medel för alla landets kommuner var 2013 62% och för 2014 63%.

## Bygga och bo

Granskningen inom detta område omfattar 25 frågor och handlar till stor del om de frågor som medborgaren står inför när han/hon vill förändra sitt boende. Frågor om avgifter, väntetider, tillgänglighet av tomter, lediga bostäder, budgetrådgivning med mera, har exempelvis ställts i undersökningen.

Av landets 290 kommuner är det dessa 35 som har det bästa resultatet:

TABELL 11. Svarsfrekvens boende

Kommun	Svarsandel
Karlstad	100 %
Trollhättan	100 %
Uddevalla	100 %
Åre	100 %
Borås	96 %
Båstad	96 %
Eksjö	96 %
Halmstad	96 %
Hammarö	96 %
Haninge	96 %
Helsingborg	96 %
Håbo	96 %
Hässleholm	96 %
Kalmar	96 %
Laholm	96 %
Lerum	96 %
Lidingö	96 %
Ljusdal	96 %
Lomma	96 %
Ludvika	96 %
Lysekil	96 %
Mörbylånga	96 %
Nacka	96 %
Norrköping	96 %
Norrtälje	96 %
Orust	96 %
Partille	96 %
Säffle	96 %
Tierp	96 %
Uppsala	96 %
Värnamo	96 %
Västervik	96 %
Västerås	96 %
Växjö	96 %
Örebro	96 %

Medel för alla landets kommuner var 2013 83 % och för 2014 84 %.

## Gator, vägar och miljö

Frågorna i detta avsnitt bygger på 19 vanliga frågor som medborgarna ställer till kommunen om exempelvis parkering, trafikstörningar, kartor över cykelvägar, underhåll, snöröjning, avgifter, sopsortering och återvinningsstationer.

Av landets 290 kommuner är det dessa 39 som har det bästa resultatet:

TABELL 12. Svarsfrekvens gator, vägar och miljö

Kommun	Svarsandel
Arboga	100 %
Boden	100 %
Eksjö	100 %
Eskilstuna	100 %
Falköping	100 %
Falun	100 %
Forshaga	100 %
Göteborg	100 %
Helsingborg	100 %
Huddinge	100 %
Karlstad	100 %
Kramfors	100 %
Kristianstad	100 %
Kungsbacka	100 %
Lerum	100 %
Lidköping	100 %
Lund	100 %
Malmö	100 %
Mark	100 %
Möndal	100 %
Norrköping	100 %
Nynäshamn	100 %
Piteå	100 %
Sandviken	100 %
Sigtuna	100 %
Skövde	100 %
Sundsvall	100 %
Sunne	100 %
Tibro	100 %
Tomelilla	100 %
Trelleborg	100 %
Trollhättan	100 %
Uddevalla	100 %
Vallentuna	100 %
Varberg	100 %
Vetlanda	100 %
Värnamo	100 %
Västerås	100 %
Östersund	100 %

Medel för alla landets kommuner var 2013 83% och för 2014 84 %.

## Tillstånd, tillsyn och näringsliv

Inom detta område ingår frågor som berör tillstånd, tillsyn, avgifter, näringsliv, internationellt samarbete, folkhälsoarbete samt krishantering. Totalt är det 12 frågor som ingår i området. Näringslivsinformation skiljer sig från övriga områden. Här är det näringsidkarnas behov som står i centrum och inte enbart medborgarnytta, som de övriga områdena gör. Frågorna berör olika stöd till företagare såsom lokaler och kontaktpunkter med andra företagare.

Av landets 290 kommuner är det 185 kommuner, dvs. över 60% av kommunerna som har 100 % svar på frågorna. Dessa finns redovisade i filerna *Top 20* samt i den totala *Resultatsammanställningen*.

Medel för alla landets kommuner var 2013 95 % och för 2014 95 %.

## Kultur och fritid

Området omfattar totalt 16 frågor såsom exempelvis hur man startar en förening, föreningsregister, kontaktuppgifter till annan ideell verksamhet. Förutom detta även frågor om det lokala utbudet av aktiviteter och arrangemang, badplatser, information om lån/förhyrning av fritidslokaler, bibliotekens och fritidsanläggningars utbud och öppettider samt karta över intressanta platser i kommunen.

Av landets 290 kommuner är det dessa 13 som har det bästa resultatet:

TABELL 13. Svarefrekvens kultur och fritid

Kommun	Svarsandel
Borlänge	100 %
Avesta	94 %
Boden	94 %
Botkyrka	94 %
Enköping	94 %
Falkenberg	94 %
Gislaved	94 %
Haninge	94 %
Hässleholm	94 %
Kristianstad	94 %
Piteå	94 %
Stockholm	94 %
Örebro	94 %

Medel för alla landets kommuner var 2013 77% och för 2014 79%.

## Sökfunktion

Det kanske inte alltid finns någon rubrik som stämmer med den specifika fråga man vill ha svar på. Sökfunktionen blir då viktig. Undersökningen utgår här från 19 enkla frågor, som exempelvis: var ligger kommunhuset, biblioteket och sopstationen eller om det finns en bostadsförmedling, friskolor, turistbyrå och simhall i kommunen. Andra frågor är när man får elda utomhus, hur hög skatten är, vem som är kommunchef och vad kommunalrådet heter.

Av landets 290 kommuner är det dessa 24 som har det bästa resultatet:

TABELL 14. Svarefrekvens sökfunktion

Kommun	Svarsandel
Sandviken	83 %
Tyresö	80 %
Kungälv	78 %
Sollentuna	78 %
Uddevalla	78 %
Helsingborg	76 %
Ljungby	76 %
Arboga	74 %
Arvika	74 %
Boden	74 %
Götene	74 %
Karlstad	74 %
Stenungsund	74 %
Ale	72 %
Haninge	72 %
Håbo	72 %
Jönköping	72 %
Lidköping	72 %
Malmö	72 %
Partille	72 %
Rättvik	72 %
Töreboda	72 %
Vänersborg	72 %
Örebro	72 %

Medel för alla landets kommuner var 2013 78 % och för 2014 55 %. Kan ej jämföras med föregående år!

## Företagsinformation

Området omfattar totalt 17 frågor såsom exempelvis kontaktuppgifter till näringslivsansvariga, beskrivning över den service man kan ge till nyetablerade företag, öppettider, information på engelska. Förutom detta även frågor om ansökningsförfarande, blanketter, information om lediga lokaler, tillgänglig mark och industritomter, aktuella upphandlingar, lokala företagsnätverk med mera.

Av landets 290 kommuner är det dessa 21 som har det bästa resultatet:

TABELL 15. Svarsfrekvens företagsinformation

Kommun	Svarsandel
Stockholm	96 %
Nyköping	94 %
Skövde	94 %
Stenungsund	94 %
Strängnäs	94 %
Sunne	94 %
Tjörn	94 %
Torsby	94 %
Tyresö	94 %
Halmstad	92 %
Sundbyberg	92 %
Boden	90 %
Grums	90 %
Haninge	90 %
Huddinge	90 %
Kalmar	90 %
Klippan	90 %
Lerum	90 %
Norrköping	90 %
Säffle	90 %
Örebro	90 %

Medel för alla landets kommuner 2014 var 76 %.

## Resultatsammanställning

På följande uppslag finns samtliga kommuners resultat inom respektive undersökningsområde presenterat. Siffrorna anger den procentandel svar som hittats på de frågor som ställts. Det totala medelvärdet för varje kommun finns även angivet. Varje område har därefter färgsatts utifrån procentandelen

svar. Röd färg motsvarar 0–49 % svar på frågorna, 50–79 % motsvarar gul färg och 80–100% svar har grön färg.

Den totala sammanställningen med alla frågor och resultat finns att hämta på [www.skl.se/informationstillalla](http://www.skl.se/informationstillalla) och [www.kolada.se](http://www.kolada.se)

TABELL 16. Sammanställning svarsfrekvens Ale-Finspång. Röd: 0-49 % svar. Gul: 50-79 % svar. Grön: 80-100 % svar.

Kommun	Öppenhet och påverkan	Förskola	Grundskola	Gymnasieskola	Äldreomsorg	Individ- och familj	Handikapp-omsorg
Ale	89	100	94	81	96	92	64
Alingsås	77	94	75	88	91	85	69
Alvesta	69	67	69	81	91	92	62
Aneby	40	56	50	25	96	85	69
Arboga	89	89	94	94	91	100	77
Arjeplog	46	44	50	69	54	69	54
Arvidsjaur	66	56	63	63	87	85	46
Arvika	91	85	94	94	91	92	77
Askersund	63	67	88	69	87	100	62
Avesta	83	72	75	88	83	100	62
Bengtstors	80	83	94	88	91	100	69
Berg	83	72	75	81	83	92	62
Bjurholm	43	67	81	69	57	85	23
Bjuv	51	83	75	25	91	85	69
Boden	77	83	81	75	91	92	77
Bollebygd	71	78	75	75	88	85	64
Bollnäs	77	89	81	52	91	92	77
Borgholm	74	61	69	50	74	77	46
Borlänge	74	89	81	88	83	100	62
Borås	80	89	94	75	91	85	62
Botkyrka	89	100	100	88	96	100	77
Boxholm	54	91	63	63	78	100	46
Bromölla	71	72	88	75	91	77	62
Bräcke	69	50	69	75	83	92	62
Burlöv	89	80	81	58	87	85	62
Båstad	83	67	88	69	87	69	62
Dals-Ed	66	67	69	75	65	69	69
Danderyd	77	100	88	88	87	100	62
Degerfors	63	72	63	88	57	85	54
Dorotea	61	72	75	50	65	77	54
Eda	74	83	75	83	83	92	77
Ekerö	90	94	94	69	87	77	62
Eksjö	75	89	88	69	91	87	62
Emmaboda	63	56	75	75	78	77	62
Enköping	69	89	94	56	83	77	54
Eskilstuna	77	100	100	100	87	85	69
Eslöv	74	100	75	75	87	85	62
Essunga	71	72	75	56	96	92	69
Fagersta	71	61	94	50	87	92	69
Falkenberg	91	78	81	94	91	100	72
Falköping	74	94	94	94	100	100	69
Falun	74	78	69	56	100	72	69
Filipstad	49	61	50	81	57	77	62
Finspång	69	78	69	63	96	77	46

	Bygga och Bo	Gator/vägar och miljö/ renhållning	Tillstånd, näringsliv, krisin- formation m.m.	Ideell sektor och kultur & fritid	Sökfunktion	Totalt: Medel- värde tolv områden	Kommun
	84	95	100	81	72	87	Ale
	88	89	100	88	52	83	Alingsås
	84	95	100	75	63	79	Alvesta
	80	79	75	81	67	67	Aneby
	88	100	100	81	74	90	Arboga
	52	47	83	50	39	55	Arjeplog
	77	84	83	75	37	69	Arvidsjaur
	84	95	100	88	74	89	Arvika
	80	68	100	75	41	75	Askersund
	92	95	100	94	57	83	Avesta
	84	74	100	75	70	84	Bengtstors
	84	95	100	81	61	81	Berg
	76	47	100	69	39	63	Bjurholm
	76	79	92	75	50	71	Bjuv
	92	100	100	94	74	86	Boden
	88	68	92	69	54	76	Bollebygd
	80	74	100	81	54	79	Bollnäs
	84	79	100	81	39	70	Borgholm
	88	79	100	100	41	82	Borlänge
	96	95	100	81	63	84	Borås
	88	89	100	94	61	90	Botkyrka
	60	42	75	69	41	65	Boxholm
	80	84	92	81	54	77	Bromölla
	80	68	92	69	59	72	Bräcke
	76	89	92	69	50	77	Burlöv
	96	86	100	75	65	79	Båstad
	72	74	100	63	48	70	Dals-Ed
	88	89	83	81	48	83	Danderyd
	76	53	100	88	46	70	Degerfors
	64	63	83	75	43	65	Dorotea
	84	84	92	75	59	80	Eda
	80	84	100	88	65	83	Ekerö
	96	100	100	81	63	83	Eksjö
	64	68	92	81	59	71	Emmaboda
	88	95	92	94	37	77	Enköping
	88	100	100	88	67	88	Eskilstuna
	81	84	100	81	50	80	Eslöv
	88	74	92	75	70	78	Essunga
	80	74	92	75	65	76	Fagersta
	88	89	100	94	63	87	Falkenberg
	84	100	100	81	57	87	Falköping
	88	100	100	81	52	78	Falun
	88	37	92	81	46	65	Filipstad
	88	79	83	75	50	73	Finspång

TABELL 16. Sammanställning svarsfrekvens Flen-Jokkmokk. Röd: 0-49 % svar. Gul: 50-79 % svar. Grön: 80-100 % svar.

Kommun	Öppenhet och påverkan	Förskola	Grundskola	Gymnasieskola	Äldreomsorg	Individ- och familj	Handikappomsorg
Flen	69	72	69	81	100	85	62
Forshaga	86	89	88	77	100	92	85
Färgelanda	74	61	69	56	78	100	62
Gagnef	49	44	63	44	57	46	54
Gislaved	71	78	88	88	100	92	77
Gnesta	66	94	81	63	78	85	62
Gnosjö	51	83	69	63	78	92	62
Gotland	71	83	81	88	83	92	69
Grums	60	67	81	75	78	92	69
Grästorp	66	61	75	81	87	85	62
Gullspång	86	94	94	69	100	92	77
Gällivare	57	72	69	81	83	77	62
Gävle	71	83	81	75	87	69	62
Göteborg	86	94	88	75	83	85	69
Götene	74	89	88	63	91	92	62
Habo	51	89	75	56	78	92	69
Hagfors	43	61	63	69	78	92	54
Hallsberg	57	78	94	75	65	77	46
Hallstahammar	60	67	88	50	71	92	46
Halmstad	75	78	81	69	83	85	62
Hammarö	86	94	81	81	78	92	69
Haninge	89	94	100	94	91	100	77
Haparanda	71	52	69	63	74	85	41
Heby	66	61	81	44	91	92	54
Hedemora	74	72	63	81	87	54	62
Helsingborg	80	100	94	100	100	92	85
Herrljunga	57	50	88	69	87	100	62
Hjo	72	72	67	69	87	92	69
Hofors	51	67	63	52	74	100	46
Huddinge	86	100	94	75	96	100	77
Hudiksvall	63	100	81	75	83	85	62
Hultsfred	80	94	88	88	91	92	69
Hylte	77	83	81	81	87	85	62
Håbo	71	78	81	81	96	77	54
Hällefors	54	78	81	63	87	92	62
Härjedalen	77	67	75	69	70	92	54
Härnösand	71	89	88	81	87	85	62
Härryda	71	94	94	81	96	92	92
Hässleholm	66	78	81	81	87	85	69
Höganäs	83	83	75	75	74	92	54
Högsby	71	72	56	69	78	77	62
Hörby	46	61	58	44	74	69	54
Höör	69	78	81	50	87	62	62
Jokkmokk	31	56	63	81	57	77	46



	Bygga och Bo	Gator/vägar och miljö/ renhållning	Tillstånd, näringsliv, krisin- formation m.m.	Ideell sektor och kultur & fritid	Sökfunktion	Totalt: Medel- värde tolv områden	Kommun
	84	89	100	75	50	78	Flen
	88	100	100	88	65	88	Forshaga
	76	79	100	81	54	74	Färgelanda
	72	58	75	83	35	57	Gagnef
	88	89	100	94	61	86	Gislaved
	84	89	83	75	63	77	Gnesta
	76	79	75	81	61	73	Gnosjö
	88	79	100	88	63	82	Gotland
	84	68	100	81	48	75	Grums
	72	84	83	63	43	72	Grästorp
	88	95	100	69	70	86	Gullspång
	76	74	83	81	33	71	Gällivare
	84	89	100	81	70	79	Gävle
	88	100	100	88	67	85	Göteborg
	84	89	100	88	74	83	Götene
	84	77	92	81	52	75	Habo
	68	58	67	44	35	61	Hagfors
	84	79	92	81	43	73	Hallsberg
	88	74	92	81	48	71	Hallstahammar
	96	95	92	81	63	80	Halmstad
	96	79	100	88	59	84	Hammarö
	96	95	100	94	72	92	Haninge
	80	79	100	50	50	68	Haparanda
	88	95	100	75	41	74	Heby
	81	75	100	81	41	73	Hedemora
	96	100	100	81	76	92	Helsingborg
	80	63	100	81	39	73	Herrljunga
	68	68	75	81	48	72	Hjo
	80	53	92	75	41	66	Hofors
	88	100	100	88	65	89	Huddinge
	80	84	100	81	57	79	Hudiksvall
	84	89	100	88	67	86	Hultsfred
	80	79	92	88	52	79	Hylte
	96	84	100	81	72	81	Håbo
	88	84	92	75	61	76	Hällefors
	92	84	100	56	52	74	Härjedalen
	88	84	100	88	63	82	Härnösand
	88	89	100	81	70	87	Härryda
	96	68	100	94	43	79	Hässleholm
	88	79	100	81	41	77	Höganäs
	64	74	100	69	50	70	Högsby
	68	79	100	75	39	64	Hörby
	92	79	100	81	41	74	Höör
	68	68	83	63	35	61	Jokkmokk

TABELL 16. Sammanställning svarsfrekvens Järfälla-Lund. Röd: 0-49 % svar. Gul: 50-79 % svar. Grön: 80-100 % svar.

Kommun	Öppenhet och påverkan	Förskola	Grundskola	Gymnasieskola	Äldreomsorg	Individ- och familj	Handikappomsorg
Järfälla	86	100	100	100	91	92	62
Jönköping	66	89	94	88	91	100	69
Kalix	71	89	88	81	87	85	62
Kalmar	77	83	88	56	96	100	62
Karlsborg	51	78	69	58	78	92	46
Karlshamn	71	83	75	69	91	85	62
Karlskoga	91	100	94	88	91	85	64
Karlskrona	80	83	94	75	91	69	77
Karlstad	94	100	94	100	96	92	92
Katrineholm	80	83	88	81	96	92	100
Kil	71	78	69	75	83	77	54
Kinda	71	78	88	69	96	92	69
Kiruna	46	78	63	69	78	85	62
Klippan	54	72	81	75	100	85	85
Knivsta	74	72	88	88	83	62	46
Kramfors	80	78	94	94	87	92	62
Kristianstad	77	89	88	88	96	85	69
Kristinehamn	91	67	75	63	91	85	77
Krokoms	60	89	88	75	78	85	54
Kumla	63	94	81	81	83	85	62
Kungsbacka	80	94	94	81	83	85	77
Kungsör	73	83	88	63	87	77	62
Kungälv	66	89	81	69	96	85	69
Kävlinge	71	78	81	50	87	85	62
Köping	83	94	94	81	91	92	54
Laholm	83	100	88	69	87	92	77
Landskrona	80	72	81	69	87	79	54
Laxå	34	61	81	63	78	85	46
Lekeberg	60	78	81	56	83	77	62
Leksand	71	83	94	88	91	85	69
Lerum	80	94	94	88	91	92	56
Lessebo	51	67	75	75	61	69	62
Lidingö	89	100	100	88	96	100	69
Lidköping	83	94	88	88	96	100	85
Lilla Edet	54	89	81	69	78	92	62
Lindesberg	69	72	88	56	83	92	69
Linköping	89	100	100	100	87	100	54
Ljungby	80	89	100	81	96	100	69
Ljusdal	77	83	94	75	91	69	69
Ljusnarsberg	69	67	81	38	61	77	46
Lomma	94	94	88	63	97	100	69
Ludvika	69	78	88	63	70	100	62
Luleå	86	94	88	88	87	92	62
Lund	83	78	94	88	96	92	69

	Bygga och Bo	Gator/vägar och miljö/renhållning	Tillstånd, näringsliv, krisinformation m.m.	Ideell sektor och kultur & fritid	Sökfunktion	Totalt: Medelvärde tolv områden	Kommun
	88	89	100	88	61	88	Järfälla
	88	95	100	88	72	87	Jönköping
	80	79	83	88	57	79	Kalix
	96	95	100	81	70	84	Kalmar
	88	79	92	81	65	73	Karlsborg
	76	79	92	81	57	77	Karlshamn
	88	84	100	81	54	85	Karlskoga
	88	95	100	81	57	83	Karlskrona
	100	100	100	75	74	93	Karlstad
	92	89	100	81	67	87	Katrineholm
	76	89	92	81	65	76	Kil
	92	95	92	69	43	80	Kinda
	88	84	92	81	39	72	Kiruna
	88	68	92	69	50	77	Klippan
	88	95	100	81	61	78	Knivsta
	76	100	100	75	57	83	Kramfors
	88	100	100	94	65	87	Kristianstad
	88	84	92	69	41	77	Kristinehamn
	88	79	100	75	48	77	Krokom
	88	84	100	75	41	78	Kumla
	88	100	100	81	67	86	Kungsbacka
	88	95	100	75	63	80	Kungsör
	92	95	100	75	78	83	Kungälv
	84	89	92	81	61	77	Kävlinge
	84	84	92	81	48	82	Köping
	96	79	100	81	57	84	Laholm
	76	84	100	88	52	77	Landskrona
	80	68	100	75	41	68	Laxå
	80	84	100	75	52	74	Lekeberg
	88	95	100	75	61	83	Leksand
	96	100	100	81	52	85	Lerum
	80	74	83	63	33	66	Lessebo
	96	95	100	88	65	91	Lidingö
	88	100	100	88	72	90	Lidköping
	88	95	100	75	63	79	Lilla Edet
	88	79	100	88	41	77	Lindesberg
	84	95	100	81	70	88	Linköping
	88	89	100	81	76	87	Ljungby
	96	84	100	75	70	82	Ljusdal
	88	42	75	63	46	63	Ljusnarsberg
	96	95	100	81	48	85	Lomma
	96	95	100	88	43	79	Ludvika
	88	95	100	88	67	86	Luleå
	88	100	100	81	70	87	Lund

TABELL 16. Sammanställning svarsfrekvens Lycksele-Ragunda. Röd: 0-49 % svar. Gul: 50-79 % svar. Grön: 80-100 % svar.

Kommun	Öppenhet och påverkan	Förskola	Grundskola	Gymnasieskola	Äldreomsorg	Individ- och familj	Handikappomsorg
Lycksele	89	89	88	63	78	69	62
Lysekil	71	56	88	63	74	100	54
Malmö	89	72	81	75	87	92	62
Malung-Sälen	71	78	81	69	78	85	62
Malå	51	78	56	44	65	77	54
Mariestad	77	89	94	63	87	85	62
Mark	71	100	88	81	83	92	62
Markaryd	69	89	88	75	91	92	85
Mellerud	74	67	75	63	74	85	69
Mjölby	74	100	77	81	83	85	62
Mora	74	72	88	81	78	92	62
Motala	71	78	94	81	96	69	62
Mullsjö	60	72	81	56	91	69	54
Munkedal	83	78	88	69	96	92	77
Munkfors	54	56	88	88	70	85	69
Mölnadal	77	83	94	94	96	92	77
Mönsterås	43	74	88	75	96	77	54
Mörbylånga	57	78	88	56	87	85	62
Nacka	89	94	100	81	96	100	85
Nora	60	78	88	81	87	77	38
Norberg	66	83	81	56	78	85	62
Nordanstig	80	72	88	69	87	77	62
Nordmaling	66	89	88	81	87	85	62
Norrköping	74	83	81	94	96	100	77
Norrtälje	60	94	94	75	96	85	62
Norsjö	77	67	88	88	83	85	62
Nybro	71	94	81	81	78	92	69
Nykvarn	75	94	75	56	87	85	54
Nyköping	69	100	88	94	96	100	77
Nynäshamn	74	100	94	81	100	92	69
Nässjö	77	67	75	69	78	87	69
Ockelbo	54	50	56	25	74	77	62
Olofström	80	72	81	69	65	69	62
Orsa	69	78	81	63	91	92	69
Orust	86	83	88	69	91	85	62
Osby	80	83	81	81	100	85	64
Oskarshamn	71	94	81	75	83	85	54
Ovanåker	71	72	88	63	96	92	77
Oxelösund	86	89	88	81	78	87	56
Pajala	40	44	56	56	57	62	54
Partille	77	83	88	81	87	92	62
Perstorp	49	61	63	44	78	85	46
Piteå	91	83	88	88	87	79	62
Ragunda	57	61	75	81	70	85	54

	Bygga och Bo	Gator/vägar och miljö/ renhållning	Tillstånd, näringsliv, krisin- formation m.m.	Ideell sektor och kultur & fritid	Sökfunktion	Totalt: Medel- värde tolv områden	Kommun
	88	84	100	88	61	80	Lycksele
	96	68	100	75	35	73	Lysekil
	84	100	100	75	72	82	Malmö
	80	79	83	75	59	75	Malung-Sälen
	80	74	83	75	57	66	Malå
	88	95	100	81	67	82	Mariestad
	84	100	100	81	70	84	Mark
	88	89	100	81	46	83	Markaryd
	76	84	100	75	52	75	Mellerud
	88	89	100	83	57	82	Mjölby
	76	79	100	88	65	80	Mora
	84	95	100	88	54	81	Motala
	80	74	92	75	46	71	Mullsjö
	92	68	100	75	52	81	Munkedal
	52	53	92	75	54	70	Munkfors
	88	100	100	75	65	87	Möndal
	84	95	83	81	35	74	Mönsterås
	96	89	75	81	57	76	Mörbylånga
	96	95	100	88	63	91	Nacka
	88	79	100	81	41	75	Nora
	80	95	83	75	30	73	Norberg
	84	68	100	81	63	78	Nordanstig
	84	84	100	81	67	81	Nordmaling
	96	100	100	75	70	87	Norrköping
	96	95	100	88	46	83	Norrtälje
	76	84	100	75	52	78	Norsjö
	88	89	92	81	61	81	Nybro
	92	89	75	88	41	76	Nykvarn
	88	95	100	81	63	88	Nyköping
	88	100	100	81	57	86	Nynäshamn
	80	89	100	81	54	77	Nässjö
	84	84	100	75	46	66	Ockelbo
	80	79	83	63	52	71	Olofström
	88	95	83	63	37	76	Orsa
	96	84	92	81	61	82	Orust
	80	74	92	81	54	80	Osby
	92	89	100	81	50	80	Oskarshamn
	84	89	100	75	65	81	Ovanåker
	84	89	100	81	46	80	Oxelösund
	72	89	83	56	37	59	Pajala
	96	89	100	88	72	85	Partille
	68	95	92	75	35	66	Perstorp
	88	100	100	94	65	85	Piteå
	65	79	92	69	52	70	Ragunda

TABELL 16. Sammanställning svarsfrekvens Robertsfors-Tibro. Röd: 0-49 % svar. Gul: 50-79 % svar. Grön: 80-100 % svar.

Kommun	Öppenhet och påverkan	Förskola	Grundskola	Gymnasieskola	Äldreomsorg	Individ- och familj	Handikappomsorg
Robertsfors	57	72	50	69	83	77	31
Ronneby	77	83	81	69	83	92	62
Rättvik	74	78	88	75	78	77	62
Sala	77	83	75	63	83	77	54
Salem	57	94	94	75	91	100	77
Sandviken	97	94	94	94	91	92	69
Sigtuna	89	100	94	88	91	92	62
Simrishamn	54	72	88	75	96	92	69
Sjöbo	66	78	75	75	83	77	54
Skara	60	94	75	56	91	85	69
Skellefteå	83	89	88	75	91	77	77
Skinnskatteberg	57	56	81	63	74	77	38
Skurup	63	83	81	63	96	69	69
Skövde	80	94	88	75	74	85	54
Smedjebacken	66	56	75	56	96	92	62
Sollefteå	66	83	88	81	91	77	64
Sollentuna	80	89	100	75	96	92	85
Solna	71	89	94	96	96	100	77
Sorsele	49	33	44	63	65	62	46
Sotenäs	69	78	94	88	87	85	77
Staffanstorps	77	78	69	69	96	92	77
Stenungsund	66	89	94	75	87	77	69
Stockholm	97	94	88	75	87	95	77
Storfors	69	39	69	75	78	62	38
Storumans	57	91	69	69	72	85	62
Strängnäs	80	100	94	75	70	100	62
Strömstad	74	83	75	56	87	69	77
Strömsunds	74	61	88	63	83	92	62
Sundbybergs	89	94	94	69	91	100	72
Sundsvalls	71	89	88	94	100	92	69
Sunnes	71	89	88	88	87	85	62
Surahammars	60	83	81	69	70	92	54
Svalövs	69	78	81	75	78	77	54
Svedalas	74	89	75	88	83	92	54
Svenljungas	54	78	94	69	87	92	69
Säffles	86	83	75	81	100	85	77
Säter	57	94	88	88	78	85	54
Sävsjö	51	78	81	69	87	85	54
Söderhamns	74	89	75	75	96	92	69
Söderköpings	57	94	69	69	91	77	46
Södertäljes	86	83	94	88	96	92	69
Sölvesborgs	66	89	75	69	83	69	62
Tanums	77	100	94	88	100	92	77
Tibro	57	61	75	75	91	62	62

	Bygga och Bo	Gator/vägar och miljö/ renhållning	Tillstånd, näringsliv, krisin- formation m.m.	Ideell sektor och kultur & fritid	Sökfunktion	Totalt: Medel- värde tolv områden	Kommun
	88	74	83	69	35	66	Robertsfors
	84	95	100	88	59	81	Ronneby
	81	74	92	75	72	77	Rättvik
	92	89	100	81	61	78	Sala
	80	74	92	81	48	80	Salem
	88	100	100	88	83	91	Sandviken
	84	100	100	81	57	87	Sigtuna
	88	63	100	81	39	76	Simrishamn
	88	79	100	75	59	76	Sjöbo
	72	79	100	75	54	76	Skara
	88	95	100	81	63	84	Skellefteå
	88	53	92	58	35	64	Skinnskatteberg
	88	84	100	81	52	77	Skurup
	88	100	100	88	57	82	Skövde
	88	79	100	69	54	74	Smedjebacken
	84	89	92	81	65	80	Sollefteå
	84	89	92	81	78	87	Sollentuna
	80	95	100	88	57	87	Solna
	72	63	92	69	41	58	Sorsele
	80	79	92	81	54	80	Sotenäs
	88	89	100	69	57	80	Staffanstorps
	88	89	100	88	74	83	Stenungsund
	88	95	100	94	59	87	Stockholm
	64	42	92	56	37	60	Storfors
	84	68	92	81	61	74	Storuman
	88	79	100	81	43	81	Strängnäs
	88	84	100	81	54	77	Strömstad
	76	79	100	81	41	75	Strömsund
	76	95	100	88	50	85	Sundbyberg
	92	100	100	88	70	88	Sundsvall
	92	100	100	81	57	83	Sunne
	84	74	100	69	63	75	Surahammar
	76	84	100	65	57	75	Svalöv
	92	89	100	75	41	79	Svedala
	88	95	100	81	39	79	Svenljunga
	96	81	100	75	70	84	Säffle
	81	79	83	81	54	77	Säter
	88	84	83	75	46	73	Sävsjö
	88	79	92	81	70	82	Söderhamn
	88	95	100	75	54	76	Söderköping
	92	95	100	88	52	86	Södertälje
	80	89	100	81	59	77	Sölvesborg
	84	95	92	88	61	87	Tanum
	84	100	92	75	54	74	Tibro

TABELL 16. Sammanställning svarsfrekvens Tidaholm-Västerås. Röd: 0-49 % svar. Gul: 50-79 % svar. Grön: 80-100 % svar.

Kommun	Öppenhet och påverkan	Förskola	Grundskola	Gymnasieskola	Äldreomsorg	Individ- och familj	Handikappomsorg
Tidaholm	57	67	81	88	83	92	62
Tierp	77	89	75	94	87	92	62
Timrå	69	67	88	63	96	92	77
Tingsryd	77	94	94	94	74	92	62
Tjörn	63	94	88	88	91	92	69
Tomelilla	66	94	94	69	87	77	69
Torsby	69	67	75	75	74	85	77
Torsås	71	67	69	56	78	85	62
Tranemo	74	67	75	63	70	77	62
Tranås	71	78	69	56	83	77	54
Trelleborg	83	94	81	81	87	77	62
Trollhättan	89	94	88	73	91	100	85
Trosa	80	83	88	69	78	77	62
Tyresö	91	94	94	81	96	100	69
Täby	67	100	100	81	91	92	54
Töreboda	60	89	81	69	96	85	77
Uddevalla	94	100	100	100	91	100	77
Ulricehamn	69	94	56	63	74	69	62
Umeå	97	89	88	88	87	100	92
Upplands Väsby	83	100	94	75	83	85	62
Upplands-Bro	71	100	88	75	87	100	69
Uppsala	74	94	88	81	96	92	62
Uppvidinge	80	61	81	63	78	69	62
Vadstena	54	61	81	63	74	62	38
Vaggeryd	63	72	58	69	78	77	69
Valdemarsvik	57	61	69	69	91	69	62
Vallentuna	74	100	100	94	78	92	54
Vansbro	54	50	81	69	74	85	46
Vara	69	72	88	75	78	85	69
Varberg	83	83	81	88	87	85	69
Vaxholm	57	89	88	63	83	77	62
Vellinge	71	94	94	81	91	69	69
Vetlanda	71	89	81	94	91	85	62
Vilhelmina	60	72	44	75	83	64	46
Vimmerby	60	83	83	63	87	85	62
Vindeln	60	78	56	69	70	85	54
Vingåker	60	67	69	75	91	69	62
Värgårda	66	80	63	69	75	69	62
Vänersborg	89	89	88	88	100	92	77
Vännäs	69	72	69	69	83	85	77
Värmdö	80	94	100	69	96	92	64
Värnamo	66	74	69	81	91	79	62
Västervik	66	83	81	63	87	85	62
Västerås	89	94	94	100	100	100	69



	Bygga och Bo	Gator/vägar och miljö/renhållning	Tillstånd, näringsliv, krisinformation m.m.	Ideell sektor och kultur & fritid	Sökfunktion	Totalt: Medelvärde tolv områden	Kommun
	88	63	100	81	46	76	Tidaholm
	96	95	92	81	59	83	Tierp
	88	95	100	75	61	81	Timrå
	76	84	83	81	63	81	Tingsryd
	80	84	92	75	50	81	Tjörn
	88	100	100	81	57	82	Tomelilla
	84	89	100	75	52	77	Torsby
	84	95	100	81	50	75	Torsås
	84	74	100	81	39	72	Tranemo
	88	84	92	75	61	74	Tranås
	88	100	100	88	63	84	Trelleborg
	100	100	100	81	59	88	Trollhättan
	80	84	100	81	63	79	Trosa
	88	95	100	88	80	90	Tyresö
	92	89	83	81	52	82	Täby
	88	95	100	75	72	82	Töreboda
	100	100	100	88	78	94	Uddevalla
	84	89	100	75	52	74	Ulricehamn
	84	95	100	88	67	90	Umeå
	88	95	92	88	63	84	Upplands Väsby
	88	95	92	81	59	84	Upplands-Bro
	96	95	100	81	59	85	Uppsala
	76	79	83	75	57	72	Uppvidinge
	84	89	100	63	50	68	Vadstena
	92	84	100	75	48	74	Vaggeryd
	68	58	75	69	46	66	Valdemarsvik
	84	100	83	88	70	85	Vallentuna
	80	74	100	75	61	71	Vansbro
	80	84	100	81	52	78	Vara
	92	100	100	81	65	85	Varberg
	76	89	92	75	35	74	Vaxholm
	88	84	92	81	70	82	Vellinge
	88	100	100	88	59	84	Vetlanda
	72	58	67	69	41	63	Vilhelmina
	84	84	100	69	50	76	Vimmerby
	76	47	92	75	41	67	Vindeln
	84	79	100	69	52	73	Vingåker
	76	79	83	75	50	71	Vårgårda
	88	89	100	81	72	88	Vänersborg
	76	84	92	81	52	76	Vännäs
	88	89	100	81	70	85	Värmdö
	96	100	100	81	61	80	Värnamo
	96	84	100	81	52	78	Västervik
	96	100	100	88	65	91	Västerås

TABELL 16. Sammanställning svarsfrekvens Växjö-Övertorneå. Röd: 0-49 % svar. Gul: 50-79 % svar. Grön: 80-100 % svar.

Kommun	Öppenhet och påverkan	Förskola	Grundskola	Gymnasie- skola	Äldreomsorg	Individ- och familj	Handikapp- omsorg
Växjö	83	89	81	81	91	85	69
Ydre	51	72	63	65	70	72	54
Ystad	66	94	94	75	96	85	54
Åmål	69	83	75	69	70	85	62
Änge	77	56	69	75	70	85	54
Åre	54	83	75	69	74	85	38
Ärjäng	63	83	81	81	83	92	69
Åsele	66	50	46	38	70	77	62
Åstorp	63	83	81	69	83	85	62
Åtvidaberg	60	78	63	69	78	77	46
Älmhult	80	78	88	75	91	85	62
Älvdalen	51	72	56	69	78	77	54
Älvkarleby	54	78	81	75	74	85	69
Älvsbyn	43	78	63	75	78	77	54
Ängelholm	77	89	81	81	96	92	77
Öckerö	77	94	75	75	83	77	62
Ödeshög	60	67	63	69	65	77	54
Örebro	89	83	94	100	96	100	77
Örkelljunga	60	89	88	56	87	77	54
Örnsköldsvik	77	83	81	90	96	85	72
Östersund	91	89	94	75	100	92	69
Österåker	80	100	81	63	91	92	46
Östhammar	63	94	94	81	96	85	62
Östra Göinge	60	89	81	75	91	85	62
Överkalix	50	67	75	69	52	69	69
Övertorneå	46	70	94	69	65	69	46
Medelvärde per område	70	81	81	73	85	85	63

	Bygga och Bo	Gator/vägar och miljö/ renhållning	Tillstånd, näringsliv, krisin- formation m.m.	Ideell sektor och kultur & fritid	Sökfunktion	Totalt: Medel- värde tolv områden	Kommun
	96	95	100	88	57	85	Växjö
	68	74	83	75	46	66	Ydre
	84	74	92	81	52	79	Ystad
	80	89	100	75	43	75	Ämål
	72	79	100	81	61	73	Änge
	100	95	92	63	41	72	Äre
	84	79	92	75	63	79	Ärjäng
	64	68	92	69	41	62	Åsele
	68	84	100	69	57	75	Åstorp
	84	68	83	81	37	69	Åtvidaberg
	84	89	100	75	70	81	Älmhult
	80	74	92	63	52	68	Älvdalen
	76	42	67	69	22	66	Älvkarleby
	72	63	92	69	48	68	Älvsbyn
	88	95	100	81	61	85	Ängelholm
	80	68	83	88	43	75	Öckerö
	80	53	75	75	39	65	Ödeshög
	96	95	100	94	72	91	Örebro
	80	79	100	81	39	74	Örkelljunga
	92	89	100	88	70	85	Örnsköldsvik
	88	100	100	81	63	87	Östersund
	88	68	100	81	63	79	Österåker
	84	79	100	75	52	80	Östhammar
	72	84	92	75	50	76	Östra Göinge
	68	63	58	56	43	62	Överkalix
	76	68	100	63	46	68	Övertorneå
	84	84	95	79	55	78	Medelvärde per område

TABELL 17. Sammanställning svarsfrekvens företagare Ale-Essunga. Röd: ingen information. Gul: delvis information. Grön: information finns.

	Övergripande						Kontaktuppgifter		Blanketter	
	Tydlig riktad kontaktgång för företagare?	Kontaktuppgifter till näringslivsansvarig?	Beskrivning över den service som kan ges till nyetabletrade företagare?	Information om vart man ska vända sig med synpunkter/klagomål?	Information på engelska som är riktad till företagare?	Från näringslivssidan komma till sidor som byggande/miljö- och hälsoskydd /serveringstillstånd?	E-post, telefon, öppettider för företagslots/servicenter eller motsvarande?	Kontaktuppgifter för frågor rörande byggande, serveringstillstånd, miljö- och hälsoskydd?	Möjlighet att ladda ned blanketter om ansökan för bygglov?	
Ale	3	3	3	3	0	3	3	1	3	
Alingsås	3	3	3	3	0	1	3	1	3	
Alvesta	3	3	3	3	0	3	3	3	3	
Aneby	3	3	3	3	0	1	3	3	3	
Arboga	3	3	3	3	0	3	3	1	3	
Arjeplog	3	3	3	3	0	0	3	1	3	
Arvidsjaur	3	3	3	3	3	1	1	1	3	
Arvika	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
Askersund	3	3	3	3	0	3	3	3	3	
Avesta	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
Bengtstors	3	3	3	1	3	3	3	3	3	
Berg	3	3	3	3	0	3	3	3	3	
Bjurholm	3	3	3	3	0	0	3	3	3	
Bjuv	3	3	3	3	0	1	3	3	3	
Boden	3	3	3	3	0	3	3	1	3	
Bollebygd	3	3	3	3	0	1	3	1	3	
Bollnäs	3	3	3	3	0	1	3	1	3	
Borgholm	3	0	3	0	0	0	3	1	3	
Borlänge	3	3	3	0	3	3	3	1	3	
Borås	3	3	3	3	3	3	3	1	3	
Botkyrka	3	1	3	3	1	3	3	0	3	
Boxholm	3	3	3	3	0	3	3	1	3	
Bromölla	3	3	3	3	0	3	3	3	3	
Bräcke	3	3	3	3	0	3	3	3	3	
Burlöv	3	1	3	3	0	1	3	1	3	
Bästad	3	3	3	3	3	1	3	1	3	
Dals-Ed	3	3	3	0	0	0	3	1	3	
Danderyd	3	3	3	3	0	3	1	1	3	
Degerfors	3	3	1	3	0	1	3	1	3	
Dorotea	3	3	3	3	0	1	3	1	3	
Eda	3	3	3	3	0	3	3	3	3	
Ekerö	3	3	3	3	0	0	3	1	3	
Eksjö	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
Emmaboda	3	3	3	3	3	1	1	3	3	
Enköping	3	3	3	3	3	1	3	3	3	
Eskilstuna	3	3	3	3	0	3	3	3	3	
Eslöv	3	3	3	3	0	3	3	1	3	
Essunga	3	3	3	3	3	1	3	3	3	

och ansökan				Mark, lokal, upphandling					Samlat resultat		
	Möjlighet att ladda ned blanketter om ansökan för serveringstillstånd?	Möjlighet att elektroniskt fylla i och ansöka om bygglov direkt på webben?	Möjlighet att elektroniskt fylla i och ansöka om serveringstillstånd direkt på webben?	Samlad beskrivning om tillgänglig mark och industritomter för företag?	Samlad information av lediga lokaler för företag?	Information om hur offentliga upphandlingar går till?	Information om aktuella upphandlingar?	Länkar till lokala företagsnätverk?	Summa (Max=51)	Andel (%) av maxpoäng	
	3	0	3	3	3	3	3	3	43	84	Ale
	3	0	0	3	3	3	3	3	38	75	Alingsås
	3	0	0	3	3	3	3	3	42	82	Alvesta
	3	0	0	3	3	3	3	3	40	78	Aneby
	3	0	0	3	3	3	3	3	40	78	Arboga
	0	0	0	1	1	3	3	1	28	55	Arjeplog
	0	0	0	0	0	1	3	3	28	55	Arvidsjaur
	3	0	1	3	0	3	3	3	43	84	Arvika
	1	0	0	3	3	3	3	3	40	78	Askersund
	3	0	0	3	3	3	3	3	45	88	Avesta
	3	0	0	1	3	3	3	3	41	80	Bengtsfors
	3	0	0	1	3	1	3	3	38	75	Berg
	3	0	0	0	0	3	3	3	33	65	Bjurholm
	3	0	0	3	0	3	3	0	34	67	Bjuv
	3	3	3	3	3	3	3	3	46	90	Boden
	3	0	0	3	3	1	3	3	36	71	Bollebygd
	0	0	0	3	3	0	3	3	32	63	Bollnäs
	3	0	0	3	3	3	3	3	31	61	Borgholm
	3	0	0	3	3	3	3	3	40	78	Borlänge
	0	3	0	1	3	3	3	3	41	80	Borås
	0	0	3	3	3	3	3	3	38	75	Botkyrka
	0	0	0	3	3	3	3	3	37	73	Boxholm
	3	0	0	3	3	0	3	3	39	76	Bromölla
	3	0	0	3	3	3	3	3	42	82	Bräcke
	3	0	0	3	1	1	3	3	32	63	Burlöv
	3	0	0	0	0	3	3	3	35	69	Bästad
	3	0	0	3	1	0	3	3	29	57	Dals-Ed
	3	0	0	1	3	3	3	3	36	71	Danderyd
	3	0	0	3	3	1	3	3	34	67	Degerfors
	3	0	0	1	1	3	3	3	34	67	Dorotea
	3	0	0	3	3	3	3	3	42	82	Eda
	3	0	0	3	3	3	3	3	37	73	Ekerö
	3	0	0	3	3	3	3	3	45	88	Eksjö
	3	0	0	3	3	3	3	3	41	80	Emmaboda
	3	0	0	3	3	3	3	3	43	84	Enköping
	3	0	0	3	3	3	3	3	42	82	Eskilstuna
	3	0	3	3	3	3	3	3	43	84	Eslöv
	0	0	0	0	0	3	3	3	34	67	Essunga

TABELL 17. Sammanställning svarsfrekvens företagare Fagersta–Hultsfred. Röd: ingen information. Gul: delvis information. Grön: information finns.

	Övergripande						Kontaktuppgifter		Blanketter	
	Tydlig riktad kontaktgång för företagare?	Kontaktuppgifter till näringslivsansvarig?	Beskrivning över den service som kan ges till nyetabletrade företagare?	Information om vart man ska vända sig med synpunkter/klagomål?	Information på engelska som är riktad till företagare?	Från näringslivssidan komma till sidor som byggande/miljö- och hälsoskydd/serveringstillstånd?	E-post, telefon, öppettider för företagslots/servicenter eller motsvarande?	Kontaktuppgifter för frågor rörande byggande, serveringstillstånd, miljö- och hälsoskydd?	Möjlighet att ladda ned blanketter om ansökan för bygglov?	
Fagersta	3	3	3	3	0	3	3	3	3	
Falkenberg	3	3	3	3	0	1	3	1	3	
Falköping	3	3	3	3	0	1	1	3	3	
Falun	3	3	3	3	0	3	3	3	3	
Filipstad	3	3	3	3	0	1	3	3	3	
Finspång	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
Flen	3	3	3	3	0	3	3	3	3	
Forshaga	3	3	3	3	0	3	3	3	3	
Färgelanda	3	3	3	3	0	1	1	1	3	
Gagnef	3	3	3	3	0	1	3	1	3	
Gislaved	3	3	3	3	0	3	3	1	3	
Gnesta	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
Gnosjö	3	3	3	3	3	3	1	3	3	
Gotland	3	3	3	3	0	3	3	1	3	
Grums	3	3	3	3	3	1	3	3	3	
Grästorp	3	3	3	3	0	1	1	3	3	
Gullspång	3	3	3	3	0	1	3	1	3	
Gällivare	3	3	3	3	0	3	1	1	3	
Gävle	3	3	3	3	0	3	3	1	3	
Göteborg	3	0	3	3	3	3	3	0	3	
Götene	3	3	3	3	0	3	3	1	3	
Habo	3	3	3	3	0	1	3	1	3	
Hagfors	3	3	3	0	0	1	3	3	3	
Hallsberg	3	3	3	3	0	3	1	3	3	
Hallstahammar	3	3	3	3	1	3	3	1	3	
Halmstad	3	1	3	3	3	3	3	1	3	
Hammarö	3	3	3	3	0	3	3	1	3	
Haninge	3	3	3	3	3	3	3	1	3	
Haparanda	3	1	3	3	0	1	3	3	3	
Heby	3	0	3	3	3	3	1	1	0	
Hedemora	3	3	3	3	0	1	3	1	3	
Helsingborg	3	0	3	3	3	3	3	0	3	
Herrljunga	3	3	3	3	0	1	3	1	3	
Hjo	3	3	3	3	0	3	3	1	3	
Hofors	3	3	3	3	3	3	3	1	3	
Huddinge	3	3	3	3	3	3	3	1	3	
Hudiksvall	3	0	3	3	3	3	3	1	3	
Hultsfred	3	3	3	3	0	3	3	3	3	

och ansökan				Mark, lokal, upphandling					Samlat resultat		
	Möjlighet att ladda ned blanketter om ansökan för serveringstillstånd?	Möjlighet att elektroniskt fylla i och ansöka om bygglov direkt på webben?	Möjlighet att elektroniskt fylla i och ansöka om serveringstillstånd direkt på webben?	Samlad beskrivning om tillgänglig mark och industritomter för företag?	Samlad information av lediga lokaler för företag?	Information om hur offentliga upphandlingar går till?	Information om aktuella upphandlingar?	Länkar till lokala företagsnätverk?	Summa (Max=51)	Andel (%) av maxpoäng	
	3	0	0	3	3	3	3	3	42	82	Fagersta
	3	0	0	3	3	3	3	3	38	75	Falkenberg
	3	0	0	3	3	3	3	3	38	75	Falköping
	3	0	0	3	3	3	3	3	42	82	Falun
	3	0	0	0	0	3	3	3	34	67	Filipstad
	3	0	0	3	3	3	3	3	45	88	Finspång
	3	0	0	3	3	3	3	3	42	82	Flen
	3	0	0	0	3	3	3	3	39	76	Forshaga
	3	0	0	0	0	0	3	3	27	53	Färgelanda
	3	0	0	3	3	3	3	3	38	75	Gagnef
	3	0	0	3	0	3	3	3	37	73	Gislaved
	3	0	0	3	3	3	3	3	45	88	Gnesta
	3	0	0	3	0	3	3	3	40	78	Gnosjö
	3	0	0	3	3	3	3	3	40	78	Gotland
	3	3	0	3	3	3	3	3	46	90	Grums
	0	3	0	0	0	0	3	3	29	57	Grästorp
	3	0	0	3	3	3	3	3	38	75	Gullspång
	3	0	0	3	3	3	3	3	38	75	Gällivare
	3	0	0	3	3	3	3	3	40	78	Gävle
	3	0	3	3	3	3	3	3	42	82	Göteborg
	3	0	0	3	3	3	3	3	40	78	Götene
	3	0	0	1	0	0	3	3	30	59	Habo
	3	0	0	0	3	3	3	3	34	67	Hagfors
	3	0	0	3	3	3	3	3	40	78	Hallsberg
	3	3	0	3	3	3	3	3	44	86	Hallstahammar
	3	3	3	3	3	3	3	3	47	92	Halmstad
	3	0	0	3	3	0	3	3	37	73	Hammarö
	3	3	0	3	3	3	3	3	46	90	Haninge
	3	0	0	3	3	3	3	3	38	75	Haparanda
	0	0	0	0	0	3	3	3	26	51	Heby
	0	0	0	3	3	3	3	0	32	63	Hedemora
	3	0	0	3	3	3	3	3	39	76	Helsingborg
	3	3	0	0	0	0	3	3	32	63	Herrljunga
	3	0	0	0	0	0	3	3	31	61	Hjo
	3	0	0	1	1	3	3	3	39	76	Hofors
	3	0	3	3	3	3	3	3	46	90	Huddinge
	0	0	0	3	0	3	3	3	34	67	Hudiksvall
	3	0	0	3	3	0	3	3	39	76	Hultsfred

TABELL 17. Sammanställning svarsfrekvens företagare Hylte-Laholm. Röd: ingen information. Gul: delvis information. Grön: information finns.

	Övergripande						Kontaktuppgifter		Blanketter	
	Tydlig riktad kontaktgång för företagare?	Kontaktuppgifter till näringslivsansvarig?	Beskrivning över den service som kan ges till nyetabletrade företagare?	Information om vart man ska vända sig med synpunkter/klagomål?	Information på engelska som är riktad till företagare?	Från näringslivssidan komma till sidor som byggande/miljö- och hälsoskydd /serveringstillstånd?	E-post, telefon, öppettider för företagslots/servicenter eller motsvarande?	Kontaktuppgifter för frågor rörande byggande, serveringstillstånd, miljö- och hälsoskydd?	Möjlighet att ladda ned blanketter om ansökan för bygglov?	
Hylte	3	1	3	3	0	3	3	1	3	
Håbo	3	3	3	3	3	1	3	1	3	
Hällefors	3	3	3	3	0	3	3	1	3	
Härjedalen	3	3	3	3	0	1	3	1	3	
Härnösand	3	3	3	3	0	3	3	1	3	
Härryda	3	3	3	3	0	1	3	1	3	
Hässleholm	3	3	3	3	0	3	3	1	3	
Höganäs	3	3	3	3	0	3	3	1	3	
Högsby	3	3	3	3	0	3	3	3	3	
Hörby	3	3	3	0	0	3	3	3	3	
Höör	3	3	3	3	3	3	3	1	3	
Jokkmokk	3	3	3	0	0	0	3	1	3	
Järfälla	3	3	3	3	3	1	3	0	3	
Jönköping	3	3	3	3	0	1	3	1	3	
Kalix	3	3	3	3	0	3	3	1	3	
Kalmar	3	3	3	3	3	3	3	1	3	
Karlsborg	3	3	3	3	0	0	3	1	3	
Karlshamn	3	3	3	3	0	3	3	3	3	
Karlskoga	3	3	3	3	3	3	3	1	3	
Karlskrona	3	3	3	3	0	3	3	3	3	
Karlstad	3	1	3	3	3	1	3	1	3	
Katrineholm	3	3	3	3	0	1	3	1	3	
Kil	3	3	3	3	3	1	3	3	3	
Kinda	3	0	3	3	3	3	1	3	3	
Kiruna	3	0	3	3	0	1	1	3	3	
Klippan	3	3	3	3	0	3	3	1	3	
Knivsta	3	0	3	3	3	3	3	0	3	
Kramfors	3	3	3	3	0	1	3	1	3	
Kristianstad	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
Kristinehamn	3	3	3	3	0	3	3	3	3	
Krokom	3	3	3	3	0	3	3	3	3	
Kumla	3	3	3	3	0	3	3	1	3	
Kungsbacka	3	3	3	3	3	3	3	0	3	
Kungsör	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
Kungälv	3	3	3	3	3	1	3	1	3	
Kävlinge	3	3	3	3	0	3	3	1	3	
Köping	3	3	3	3	3	3	3	1	3	
Laholm	3	3	3	3	0	3	3	3	3	



och ansökan				Mark, lokal, upphandling					Samlat resultat		
	Möjlighet att ladda ned blanketter om ansökan för serveringstillstånd?	Möjlighet att elektroniskt fylla i och ansöka om bygglov direkt på webben?	Möjlighet att elektroniskt fylla i och ansöka om serveringstillstånd direkt på webben?	Samlad beskrivning om tillgänglig mark och industritomter för företag?	Samlad information av lediga lokaler för företag?	Information om hur offentliga upphandlingar går till?	Information om aktuella upphandlingar?	Länkar till lokala företagsnätverk?	Summa (Max=51)	Andel (%) av maxpoäng	
	3	0	0	3	3	3	3	3	38	75	Hylte
	3	3	0	3	3	3	3	3	44	86	Håbo
	3	0	0	1	0	3	3	3	35	69	Hällefors
	3	3	0	3	3	3	3	3	41	80	Härjedalen
	3	3	0	3	3	3	3	3	43	84	Härnösand
	3	0	3	3	3	3	3	3	41	80	Härryda
	3	3	0	3	3	3	3	3	43	84	Hässleholm
	3	0	0	3	3	3	3	3	40	78	Höganäs
	3	0	0	3	3	3	3	3	42	82	Högsby
	3	0	0	3	3	0	3	3	36	71	Hörby
	0	3	0	3	3	3	3	3	43	84	Höör
	3	0	0	0	0	3	3	3	28	55	Jokkmokk
	3	0	0	3	3	3	3	3	40	78	Järfälla
	3	0	0	0	3	3	3	3	35	69	Jönköping
	3	3	0	3	3	3	3	3	43	84	Kalix
	3	3	0	3	3	3	3	3	46	90	Kalmar
	3	0	0	0	3	3	3	3	34	67	Karlsborg
	3	3	0	3	3	3	3	3	45	88	Karlshamn
	0	0	0	3	3	3	3	3	40	78	Karlskoga
	3	3	0	3	3	3	3	3	45	88	Karlskrona
	3	3	0	3	3	3	3	3	42	82	Karlstad
	3	0	3	3	3	3	3	3	41	80	Katrineholm
	3	0	0	3	3	0	3	3	40	78	Kil
	3	0	0	3	3	3	3	3	40	78	Kinda
	3	0	0	0	0	0	3	3	26	51	Kiruna
	3	3	3	3	3	3	3	3	46	90	Klippan
	3	0	0	3	3	3	3	3	39	76	Knivsta
	3	0	0	1	1	3	3	3	34	67	Kramfors
	3	0	0	3	3	3	3	3	45	88	Kristianstad
	0	0	0	3	3	3	3	3	39	76	Kristinehamn
	3	0	0	0	3	3	3	3	39	76	Krokom
	3	0	0	3	3	0	3	3	37	73	Kumla
	3	0	0	3	3	3	3	3	42	82	Kungsbacka
	3	0	0	0	0	3	3	3	39	76	Kungsör
	3	0	0	3	3	3	3	3	41	80	Kungälv
	3	0	0	3	3	3	3	3	40	78	Kävlinge
	3	0	0	3	3	3	3	3	43	84	Köping
	3	3	0	3	3	3	3	3	45	88	Laholm

TABELL 17. Sammanställning svarsfrekvens företagare Landskrona-Nora. Röd: ingen information. Gul: delvis information. Grön: information finns.

	Övergripande						Kontaktuppgifter		Blanketter	
	Tydlig riktad kontaktgång för företagare?	Kontaktuppgifter till näringslivsansvarig?	Beskrivning över den service som kan ges till nyetabletrade företagare?	Information om vart man ska vända sig med synpunkter/klagomål?	Information på engelska som är riktad till företagare?	Från näringslivssidan komma till sidor som byggande/miljö- och hälsoskydd /serveringstillstånd?	E-post, telefon, öppettider för företagslots/servicenter eller motsvarande?	Kontaktuppgifter för frågor rörande byggande, serveringstillstånd, miljö- och hälsoskydd?	Möjlighet att ladda ned blanketter om ansökan för bygglov?	
Landskrona	3	3	3	3	0	3	3	3	3	
Laxå	3	3	3	3	0	1	3	1	3	
Lekeberg	3	3	3	0	0	0	3	3	3	
Leksand	3	3	3	3	0	3	3	3	3	
Lerum	3	3	3	3	3	3	3	1	3	
Lessebo	3	3	3	3	0	1	3	3	3	
Lidingö	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
Lidköping	3	3	3	3	0	3	3	3	3	
Lilla Edet	3	3	3	3	0	3	3	3	3	
Lindesberg	3	3	3	0	0	3	3	1	3	
Linköping	3	3	3	3	0	0	3	1	3	
Ljungby	3	3	3	3	0	0	3	3	3	
Ljusdal	3	3	3	3	0	0	3	3	3	
Ljusnarsberg	3	3	3	3	0	0	3	3	3	
Lomma	3	3	3	3	0	1	3	0	3	
Ludvika	3	1	3	3	3	3	3	1	3	
Luleå	3	3	3	3	3	1	3	1	3	
Lund	3	3	3	3	3	1	3	3	3	
Lycksele	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
Lysekil	3	3	3	3	0	3	3	3	3	
Malmö	3	0	3	0	0	3	3	0	3	
Malung-Sälen	3	3	3	3	0	3	3	3	3	
Malå	3	3	3	3	0	1	3	3	3	
Mariestad	3	3	3	0	0	1	3	1	3	
Mark	3	3	3	3	0	3	3	1	3	
Markaryd	3	3	3	3	0	1	3	1	3	
Mellerud	3	3	3	3	0	1	3	3	3	
Mjölby	3	3	3	3	0	1	3	1	3	
Mora	3	3	3	3	0	3	3	3	3	
Motala	3	3	3	3	0	3	3	1	3	
Mullsjö	3	3	3	3	0	3	3	3	3	
Munkedal	3	3	3	3	0	1	3	1	3	
Munkfors	3	3	3	3	0	3	3	1	3	
Mölnadal	3	3	3	3	3	3	3	1	3	
Mönsterås	3	3	3	0	3	3	3	3	3	
Mörbylånga	3	3	3	3	0	1	3	3	3	
Nacka	3	3	3	3	3	1	3	1	3	
Nora	3	3	3	3	0	1	3	3	3	

och ansökan				Mark, lokal, upphandling					Samlat resultat		
	Möjlighet att ladda ned blanketter om ansökan för serveringstillstånd?	Möjlighet att elektroniskt fylla i och ansöka om bygglov direkt på webben?	Möjlighet att elektroniskt fylla i och ansöka om serveringstillstånd direkt på webben?	Samlad beskrivning om tillgänglig mark och industritomter för företag?	Samlad information av lediga lokaler för företag?	Information om hur offentliga upphandlingar går till?	Information om aktuella upphandlingar?	Länkar till lokala företagsnätverk?	Summa (Max=51)	Andel (%) av maxpoäng	
	3	0	0	3	3	3	3	3	42	82	Landskrona
	3	0	0	3	3	0	3	3	35	69	Laxå
	3	0	0	3	3	0	3	3	33	65	Lekeberg
	3	0	0	3	3	3	3	3	42	82	Leksand
	3	3	0	3	3	3	3	3	46	90	Lerum
	3	0	0	3	3	3	3	3	40	78	Lessebo
	0	0	3	1	3	1	3	3	41	80	Lidingö
	0	0	0	3	3	3	3	3	39	76	Lidköping
	3	0	0	3	3	3	3	3	42	82	Lilla Edet
	0	0	0	3	3	0	0	3	28	55	Lindesberg
	3	0	0	3	3	3	3	3	37	73	Linköping
	3	0	0	3	3	3	3	3	39	76	Ljungby
	3	0	0	3	3	0	3	3	36	71	Ljusdal
	0	0	0	3	3	0	3	3	33	65	Ljusnarsberg
	3	3	0	3	3	0	3	3	37	73	Lomma
	3	3	0	3	3	3	3	3	44	86	Ludvika
	3	0	3	0	0	3	3	3	38	75	Luleå
	3	0	0	3	3	0	3	3	40	78	Lund
	3	3	0	3	0	0	3	3	42	82	Lycksele
	3	0	0	3	3	3	3	3	42	82	Lysekil
	3	0	0	3	3	3	3	3	33	65	Malmö
	3	0	0	0	0	3	3	3	36	71	Malung-Sälen
	3	0	0	0	3	0	3	3	34	67	Malå
	3	0	0	0	3	3	3	3	32	63	Mariestad
	3	0	0	3	3	3	3	3	40	78	Mark
	0	0	0	3	3	3	3	3	35	69	Markaryd
	3	0	0	0	3	0	3	3	34	67	Mellerud
	0	0	0	3	3	3	3	3	35	69	Mjölby
	3	0	0	3	3	3	3	3	42	82	Mora
	3	0	0	3	3	0	3	3	37	73	Motala
	3	0	0	3	3	0	3	3	39	76	Mullsjö
	3	0	0	3	3	3	3	3	38	75	Munkedal
	3	0	0	0	0	0	3	3	31	61	Munkfors
	3	0	0	3	3	3	3	3	43	84	Möln dal
	3	0	0	0	3	3	3	3	39	76	Mönsterås
	3	3	0	3	0	0	3	3	37	73	Mörbylånga
	3	3	0	3	3	3	3	3	44	86	Nacka
	3	0	0	3	3	3	3	3	40	78	Nora

TABELL 17. Sammanställning svarsfrekvens företagare Norberg-Skövde. Röd: ingen information. Gul: delvis information. Grön: information finns.

	Övergripande						Kontaktuppgifter		Blanketter	
	Tydlig riktad kontaktgång för företagare?	Kontaktuppgifter till näringslivsansvarig?	Beskrivning över den service som kan ges till nyetabletrade företagare?	Information om vart man ska vända sig med synpunkter/klagomål?	Information på engelska som är riktad till företagare?	Från näringslivssidan komma till sidor som byggande/miljö- och hälsoskydd/serveringstillstånd?	E-post, telefon, öppettider för företagslots/servicenter eller motsvarande?	Kontaktuppgifter för frågor rörande byggande, serveringstillstånd, miljö- och hälsoskydd?	Möjlighet att ladda ned blanketter om ansökan för bygglov?	
Norberg	3	3	3	0	0	1	1	1	3	
Nordanstig	3	3	3	3	0	1	3	1	3	
Nordmaling	3	3	3	3	0	3	3	1	3	
Norrköping	3	3	3	3	3	3	3	1	3	
Norrtälje	3	1	3	3	3	1	3	1	3	
Norsjö	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
Nybro	3	3	3	3	0	1	3	3	3	
Nykvarn	3	3	3	3	0	1	3	3	3	
Nyköping	3	3	3	3	0	3	3	3	3	
Nynäshamn	3	3	3	3	3	3	3	1	3	
Nässjö	3	3	3	3	0	1	3	3	3	
Ockelbo	3	3	3	0	0	3	3	3	3	
Olofström	3	3	3	3	0	1	3	3	3	
Orsa	3	3	3	3	0	3	3	3	3	
Orust	3	3	3	3	0	1	3	1	3	
Osby	3	3	3	0	0	1	3	3	3	
Oskarshamn	3	3	3	3	0	0	3	3	3	
Ovanåker	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
Oxelösund	3	3	3	3	0	3	3	3	3	
Pajala	3	3	3	0	0	1	3	3	3	
Partille	3	3	3	0	0	3	3	3	3	
Perstorp	3	3	3	3	0	1	3	1	3	
Piteå	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
Ragunda	3	3	3	3	0	3	3	3	3	
Robertsfors	3	3	3	3	0	1	3	3	3	
Ronneby	3	3	3	3	0	3	3	3	3	
Rättvik	3	3	3	3	0	3	3	3	3	
Sala	3	3	3	3	0	1	3	1	3	
Salem	3	3	3	3	0	3	3	3	3	
Sandviken	3	3	3	3	0	3	3	1	3	
Sigtuna	3	3	3	3	0	1	3	1	3	
Simrishamn	3	3	3	3	0	1	3	1	3	
Sjöbo	3	3	3	3	0	1	3	1	3	
Skara	3	3	3	3	0	1	3	3	3	
Skellefteå	3	3	3	3	0	1	3	1	3	
Skinnskatteberg	3	3	3	3	0	1	3	3	3	
Skurup	3	3	3	3	3	3	1	3	3	
Skövde	3	3	3	3	0	3	3	3	3	

och ansökan				Mark, lokal, upphandling					Samlat resultat		
	Möjlighet att ladda ned blanketter om ansökan för serveringstillstånd?	Möjlighet att elektroniskt fylla i och ansöka om bygglov direkt på webben?	Möjlighet att elektroniskt fylla i och ansöka om serveringstillstånd direkt på webben?	Samlad beskrivning om tillgänglig mark och industritomter för företag?	Samlad information av lediga lokaler för företag?	Information om hur offentliga upphandlingar går till?	Information om aktuella upphandlingar?	Länkar till lokala företagsnätverk?	Summa (Max=51)	Andel (%) av maxpoäng	
	3	0	0	3	3	0	3	3	30	59	Norberg
	3	0	0	3	0	3	3	3	35	69	Nordanstig
	3	0	0	1	3	3	3	3	38	75	Nordmaling
	3	3	3	3	3	0	3	3	46	90	Norrköping
	3	3	0	3	3	3	3	3	42	82	Norrtälje
	0	0	0	0	3	3	3	3	39	76	Norsjö
	3	0	0	3	0	3	3	3	37	73	Nybro
	3	3	0	3	3	1	3	3	41	80	Nykvarn
	3	3	3	3	3	3	3	3	48	94	Nyköping
	3	0	0	3	3	3	3	3	43	84	Nynäshamn
	3	3	0	3	3	0	3	3	40	78	Nässjö
	3	0	0	0	0	0	0	3	27	53	Ockelbo
	3	0	0	3	3	3	3	3	40	78	Olofström
	3	0	0	3	3	3	3	3	42	82	Orsa
	0	3	3	3	3	3	3	3	41	80	Orust
	3	0	0	3	3	0	3	3	34	67	Osby
	3	3	0	0	3	3	3	3	39	76	Oskarshamn
	3	0	0	0	3	3	3	3	42	82	Ovanåker
	3	0	0	3	3	3	3	3	42	82	Oxelösund
	3	0	0	3	0	3	3	3	34	67	Pajala
	3	3	0	3	3	3	3	3	42	82	Partille
	3	0	0	3	3	3	3	3	38	75	Perstorp
	3	0	0	3	3	3	3	3	45	88	Piteå
	3	0	0	0	3	3	3	3	39	76	Ragunda
	3	3	0	0	0	0	3	3	34	67	Robertsfors
	3	0	0	3	3	3	3	3	42	82	Ronneby
	3	0	0	3	3	3	3	3	42	82	Rättvik
	3	0	0	3	0	0	3	3	32	63	Sala
	3	0	0	3	3	0	3	3	39	76	Salem
	3	0	0	3	3	3	3	3	40	78	Sandviken
	3	0	0	3	3	3	3	3	38	75	Sigtuna
	3	0	3	1	3	3	3	3	39	76	Simrishamn
	3	3	3	3	3	3	3	3	44	86	Sjöbo
	3	0	0	3	3	3	3	3	40	78	Skara
	3	0	0	3	3	3	3	3	38	75	Skellefteå
	3	0	0	3	0	3	3	3	37	73	Skinnskatteberg
	3	0	0	3	3	0	3	3	40	78	Skurup
	3	3	3	3	3	3	3	3	48	94	Skövde

TABELL 17. Sammanställning svarsfrekvens företagare Smedjebacken-Torsås. Röd: ingen information. Gul: delvis information. Grön: information finns.

	Övergripande						Kontaktuppgifter		Blanketter	
	Tydlig riktad kontaktgång för företagare?	Kontaktuppgifter till näringslivsansvarig?	Beskrivning över den service som kan ges till nyetabletrade företagare?	Information om vart man ska vända sig med synpunkter/klagomål?	Information på engelska som är riktad till företagare?	Från näringslivssidan komma till sidor som byggande/miljö- och hälsoskydd/serveringstillstånd?	E-post, telefon, öppettider för företagslots/servicenter eller motsvarande?	Kontaktuppgifter för frågor rörande byggande, serveringstillstånd, miljö- och hälsoskydd?	Möjlighet att ladda ned blanketter om ansökan för bygglov?	
Smedjebacken	3	3	3	3	3	1	3	3	3	
Sollefteå	3	3	3	3	3	3	1	3	3	
Sollentuna	3	3	3	3	0	3	3	0	3	
Solna	3	3	3	3	0	3	3	0	3	
Sorsele	3	3	3	3	0	1	1	3	3	
Sotenäs	3	3	3	3	0	3	3	3	3	
Staffanstorps	3	3	3	3	3	1	3	1	3	
Stenungsund	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
Stockholm	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
Storfors	3	3	3	3	0	1	3	1	3	
Storumans	3	3	3	3	0	1	3	1	3	
Strängnäs	3	3	3	3	0	3	3	3	3	
Strömstad	3	3	3	3	0	3	3	3	3	
Strömsunds	3	1	3	0	0	1	3	1	3	
Sundbybergs	3	3	3	3	3	1	3	3	3	
Sundsvalls	3	3	3	3	0	1	3	3	3	
Sunne	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
Surahammars	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
Svalövs	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
Svedalas	3	3	3	3	3	3	3	1	3	
Svenljungas	3	3	3	3	0	1	3	3	3	
Säffles	3	3	3	3	3	3	3	1	3	
Säter	3	3	3	3	0	1	3	3	3	
Sävsjö	3	3	3	3	0	1	3	3	3	
Söderhamns	3	3	3	3	0	1	3	3	3	
Söderköpings	3	3	3	3	0	1	3	1	3	
Södertäljes	3	3	3	3	3	3	3	1	3	
Sölvesborgs	3	3	3	3	0	1	1	3	3	
Tanums	3	3	3	3	0	3	3	3	3	
Tibro	3	3	3	3	0	3	3	3	3	
Tidaholms	3	3	3	3	0	3	3	3	3	
Tierps	3	0	3	3	3	3	3	0	3	
Timrå	3	3	3	3	0	3	1	3	3	
Tingsryds	3	3	3	3	0	1	3	3	3	
Tjörns	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
Tomelillas	3	3	3	3	0	3	3	3	3	
Torsbys	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
Torsås	3	3	3	3	0	3	3	3	3	

och ansökan				Mark, lokal, upphandling					Samlat resultat		
	Möjlighet att ladda ned blanketter om ansökan för serveringstillstånd?	Möjlighet att elektroniskt fylla i och ansöka om bygglov direkt på webben?	Möjlighet att elektroniskt fylla i och ansöka om serveringstillstånd direkt på webben?	Samlad beskrivning om tillgänglig mark och industritomter för företag?	Samlad information av lediga lokaler för företag?	Information om hur offentliga upphandlingar går till?	Information om aktuella upphandlingar?	Länkar till lokala företagsnätverk?	Summa (Max=51)	Andel (%) av maxpoäng	
	3	0	0	0	0	3	3	3	37	73	Smedjebacken
	3	0	0	0	0	3	3	3	37	73	Sollefteå
	3	1	0	3	3	3	3	3	40	78	Sollentuna
	3	0	0	3	3	3	3	3	39	76	Solna
	3	0	0	3	0	3	3	3	35	69	Sorsele
	3	0	0	1	3	3	3	3	40	78	Sotenäs
	3	0	0	3	3	3	3	3	41	80	Staffanstorps
	3	0	3	3	3	3	3	3	48	94	Stenungsund
	3	3	3	1	3	3	3	3	49	96	Stockholm
	0	0	0	0	0	0	3	3	26	51	Storfors
	3	0	0	3	3	3	3	3	38	75	Storuman
	3	3	3	3	3	3	3	3	48	94	Strängnäs
	3	0	0	3	3	3	3	3	42	82	Strömstad
	3	0	0	3	3	3	3	3	33	65	Strömsund
	3	1	3	3	3	3	3	3	47	92	Sundbyberg
	3	3	0	3	3	3	3	3	43	84	Sundsvall
	3	0	3	3	3	3	3	3	48	94	Sunne
	3	0	0	3	3	0	3	3	42	82	Surahammar
	3	0	0	3	3	3	0	3	42	82	Svalöv
	3	3	0	3	0	3	3	3	43	84	Svedala
	3	0	0	3	1	3	3	3	38	75	Svenljunga
	3	3	0	3	3	3	3	3	46	90	Säffle
	3	0	0	3	3	3	3	3	40	78	Säter
	3	0	0	3	3	0	3	3	37	73	Sävsjö
	3	0	0	3	3	3	3	3	40	78	Söderhamn
	3	0	0	3	3	3	0	3	35	69	Söderköping
	3	0	0	3	3	3	3	3	43	84	Södertälje
	3	0	0	1	0	3	3	3	33	65	Sölvesborg
	3	0	0	3	3	3	3	3	42	82	Tanum
	3	0	0	3	3	0	3	3	39	76	Tibro
	3	0	0	3	3	3	3	3	42	82	Tidaholm
	3	0	0	3	3	3	3	3	39	76	Tierp
	3	0	0	0	3	3	3	3	37	73	Timrå
	3	0	0	3	3	0	3	3	37	73	Tingsryd
	3	0	3	3	3	3	3	3	48	94	Tjörn
	3	0	3	3	3	3	3	3	45	88	Tomelilla
	3	3	0	3	3	3	3	3	48	94	Torsby
	3	0	0	3	0	0	3	3	36	71	Torsås

TABELL 17. Sammanställning svarsfrekvens företagare Tranemo-Ydre. Röd: ingen information. Gul: delvis information. Grön: information finns.

	Övergripande						Kontaktuppgifter		Blanketter	
	Tydlig riktad kontaktgång för företagare?	Kontaktuppgifter till näringslivsansvarig?	Beskrivning över den service som kan ges till nyetablerade företagare?	Information om vart man ska vända sig med synpunkter/klagomål?	Information på engelska som är riktad till företagare?	Från näringslivet sidan komma till sidor som byggande/miljö- och hälsoskydd /serveringstillstånd?	E-post, telefon, öppettider för företagslots/servicenter eller motsvarande?	Kontaktuppgifter för frågor rörande byggande, serveringstillstånd, miljö- och hälsoskydd?	Möjlighet att ladda ned blanketter om ansökan för bygglov?	
Tranemo	3	3	3	3	0	3	3	3	3	
Tranås	3	3	3	3	0	1	3	3	3	
Trelleborg	3	3	3	3	0	1	3	0	3	
Trollhättan	3	3	3	3	0	3	3	3	3	
Trosa	3	3	1	3	3	1	3	3	3	
Tyresö	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
Täby	3	3	3	0	0	1	3	1	3	
Töreboda	3	3	3	0	0	1	3	1	3	
Uddevalla	3	3	3	3	3	3	3	1	3	
Ulricehamn	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
Umeå	3	3	3	3	3	3	3	1	3	
Upplands Väsby	3	0	3	3	3	3	3	0	3	
Upplands-Bro	3	1	3	3	3	1	3	0	3	
Uppsala	3	3	3	3	3	3	3	1	3	
Uppvidinge	3	3	3	3	0	1	3	1	3	
Vadstena	3	0	3	3	0	3	3	0	3	
Vaggeryd	3	3	3	3	3	1	3	3	3	
Valdemarsvik	3	3	3	3	0	1	3	3	3	
Vallentuna	3	3	3	3	3	3	3	0	3	
Vansbro	3	3	3	3	0	1	3	1	3	
Vara	3	3	3	3	1	1	3	3	3	
Varberg	3	1	3	3	0	3	3	3	3	
Vaxholm	3	1	3	0	3	1	3	1	3	
Vellinge	3	3	3	0	3	3	3	1	3	
Vetlanda	3	3	3	3	0	3	3	3	3	
Vilhelmina	3	3	3	3	0	0	3	3	3	
Vimmerby	3	3	3	3	0	1	3	3	3	
Vindeln	3	3	3	0	0	1	3	3	3	
Vingåker	3	3	3	0	0	1	3	3	3	
Vårgårda	3	1	3	3	3	1	3	1	3	
Vänersborg	3	3	3	3	0	3	3	3	3	
Vännäs	3	3	3	3	0	1	3	3	3	
Värmdö	3	3	3	3	3	3	3	0	3	
Värnamo	3	3	3	3	0	3	3	3	3	
Västervik	3	3	3	3	0	3	3	3	3	
Västerås	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
Växjö	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
Ydre	3	3	3	3	0	1	3	3	3	



och ansökan				Mark, lokal, upphandling					Samlat resultat		
	Möjlighet att ladda ned blanketter om ansökan för serveringstillstånd?	Möjlighet att elektroniskt fylla i och ansöka om bygglov direkt på webben?	Möjlighet att elektroniskt fylla i och ansöka om serveringstillstånd direkt på webben?	Samlad beskrivning om tillgänglig mark och industritomter för företag?	Samlad information av lediga lokaler för företag?	Information om hur offentliga upphandlingar går till?	Information om aktuella upphandlingar?	Länkar till lokala företagsnätverk?	Summa (Max=51)	Andel (%) av maxpoäng	
	3	0	0	0	3	0	3	3	36	71	Tranemo
	3	0	0	3	3	0	3	3	37	73	Tranås
	3	0	0	3	3	3	3	3	37	73	Trelleborg
	3	3	0	3	3	3	3	3	45	88	Trollhättan
	0	3	0	3	3	3	3	3	41	80	Trosa
	3	3	0	3	3	3	3	3	48	94	Tyresö
	3	3	0	3	3	3	3	3	38	75	Täby
	3	0	0	1	3	3	3	3	33	65	Töreboda
	3	0	0	3	3	3	3	3	43	84	Uddevalla
	3	0	0	3	3	0	3	3	42	82	Ulricehamn
	3	0	0	1	3	3	3	3	41	80	Umeå
	3	0	3	0	0	3	3	3	36	71	Upplands Väsby
	3	0	0	3	3	3	3	3	38	75	Upplands-Bro
	3	0	3	3	3	0	3	3	43	84	Uppsala
	3	0	0	3	3	3	3	3	38	75	Uppvidinge
	3	0	0	3	0	0	3	3	30	59	Vadstena
	3	0	0	3	3	0	3	3	40	78	Vaggeryd
	3	0	0	3	3	0	3	3	37	73	Valdemarsvik
	0	0	0	3	3	3	3	3	39	76	Vallentuna
	3	0	0	0	0	0	3	3	29	57	Vansbro
	3	0	0	3	3	0	3	3	38	75	Vara
	3	0	3	3	3	3	3	3	43	84	Varberg
	3	0	0	0	1	3	3	3	31	61	Vaxholm
	3	0	3	0	3	1	3	3	38	75	Vellinge
	3	0	0	3	3	3	3	3	42	82	Vetlanda
	0	0	0	0	1	0	3	3	28	55	Vilhelmina
	3	0	0	3	3	3	3	3	40	78	Vimmerby
	3	0	0	1	1	1	3	3	31	61	Vindeln
	3	0	0	3	3	3	3	3	37	73	Vingåker
	3	0	0	3	3	3	3	3	39	76	Vårgårda
	3	0	0	3	3	3	3	3	42	82	Vänersborg
	3	0	0	3	1	1	3	3	36	71	Vännäs
	3	0	0	3	3	3	3	3	42	82	Värmdö
	3	0	0	0	3	3	3	3	39	76	Värnamo
	3	3	0	3	3	3	3	3	45	88	Västervik
	3	0	0	3	3	3	3	3	45	88	Västerås
	3	0	0	3	3	3	3	3	45	88	Växjö
	3	0	0	3	3	0	0	3	34	67	Ydre

TABELL 17. Sammanställning svarsfrekvens företagare Ystad-Övertorneå. Röd: ingen information. Gul: delvis information. Grön: information finns.

	Övergripande						Kontaktuppgifter		Blanketter	
	Tydlig riktad kontaktingång för företagare?	Kontaktuppgifter till näringslivsansvarig?	Beskrivning över den service som kan ges till nyetabletrade företagare?	Information om vart man ska vända sig med synpunkter/klagomål?	Information på engelska som är riktad till företagare?	Från näringslivet sidan komma till sidor som byggande/miljö- och hälsoskydd /serveringstillstånd?	E-post, telefon, öppettider för företagslots/servicenter eller motsvarande?	Kontaktuppgifter för frågor rörande byggande, serveringstillstånd, miljö- och hälsoskydd?	Möjlighet att ladda ned blanketter om ansökan för bygglov?	
Ystad	3	3	3	3	0	1	3	3	3	
Åmål	3	3	3	3	0	1	3	3	3	
Ånge	3	3	3	3	0	3	3	1	3	
Åre	3	3	3	3	0	3	3	1	3	
Ärjäng	3	3	3	3	0	3	3	3	0	
Åsele	3	3	3	3	0	3	3	3	3	
Åstorp	3	3	3	3	0	1	3	3	3	
Åtvidaberg	3	3	3	3	0	1	3	3	3	
Älmhult	3	1	3	3	0	1	3	1	3	
Älvdalen	3	3	3	0	0	0	3	1	3	
Älvkarleby	3	3	3	3	3	0	3	3	3	
Älvsbyn	3	3	3	3	0	0	3	3	3	
Ängelholm	3	3	3	3	0	3	3	1	3	
Öckerö	3	3	3	3	0	3	3	1	3	
Ödeshög	3	3	3	3	0	1	1	3	3	
Örebro	3	3	3	3	3	3	3	1	3	
Örkelljunga	3	3	3	3	0	0	3	1	3	
Örnsköldsvik	3	3	3	3	0	3	3	3	3	
Östersund	3	3	3	3	3	3	3	0	3	
Österåker	3	3	3	3	1	3	3	0	3	
Östhammar	3	3	3	3	3	3	3	1	3	
Östra Göinge	3	3	3	0	0	3	3	3	3	
Överkalix	3	3	3	0	0	3	3	3	3	
Övertorneå	3	3	3	3	3	3	3	3	3	

och ansökan				Mark, lokal, upphandling					Samlat resultat		
	Möjlighet att ladda ned blanketter om ansökan för serveringstillstånd?	Möjlighet att elektroniskt fylla i och ansöka om bygglov direkt på webben?	Möjlighet att elektroniskt fylla i och ansöka om serveringstillstånd direkt på webben?	Samlad beskrivning om tillgänglig mark och industritomter för företag?	Samlad information av lediga lokaler för företag?	Information om hur offentliga upphandlingar går till?	Information om aktuella upphandlingar?	Länkar till lokala företagsnätverk?	Summa (Max=51)	Andel (%) av maxpoäng	
	3	0	3	3	3	3	3	3	43	84	Ystad
	3	0	0	3	3	0	3	3	37	73	Åmål
	3	0	0	3	3	3	3	3	40	78	Ånge
	3	0	0	1	1	3	3	3	36	71	Åre
	3	0	0	3	3	3	3	3	39	76	Årjäng
	3	0	0	3	3	3	3	3	42	82	Åsele
	0	0	0	3	1	0	3	3	32	63	Åstorp
	3	3	0	3	3	3	3	3	43	84	Åtvidaberg
	3	0	0	3	3	3	3	3	36	71	Älmhult
	3	0	0	0	0	3	3	3	28	55	Älvdalen
	3	0	0	3	3	3	3	3	42	82	Älvkarleby
	3	0	0	0	0	0	3	3	30	59	Älvsbyn
	3	0	0	3	3	3	3	3	40	78	Ängelholm
	3	0	3	3	3	3	3	3	43	84	Öckerö
	3	0	0	1	1	3	3	3	34	67	Ödeshög
	3	3	0	3	3	3	3	3	46	90	Örebro
	3	0	0	3	0	3	3	3	34	67	Örkelljunga
	3	3	0	3	3	3	3	3	45	88	Örnsköldsvik
	3	0	0	3	3	1	3	3	40	78	Östersund
	3	0	0	3	3	3	3	3	40	78	Österåker
	3	0	0	3	3	3	3	3	43	84	Östhammar
	3	0	0	3	3	3	3	3	39	76	Östra Göinge
	3	0	0	0	3	0	3	3	33	65	Överkalix
	3	0	3	1	1	3	3	3	44	86	Övertorneå

## Förbättringsidéer och reflektioner

Undersökningen ger en ögonblicksbild eller en lägesbeskrivning av kommunernas webbinformation till invånare och företagare sommaren 2014. Undersökningsperioden varade under ca fyra månader. Informationen på nätet förändras och utvecklas fort, vilket medför att bilden troligen ser annorlunda ut om ett par år. Undersökningens resultat har fördelen att det tydligt och enkelt visar på starka och svaga sidor i varje kommuns informationsgivning. När en kommun har svaga sidor inom något område visar undersökningen tydligt vilka som har bra information, dvs. de goda exemplen. Med några enkla knapptryckningar på datorn kan man ta del av dessa kommuners information och ”låna” detta till den egna kommunens webbsidor. Förbättringar är inom detta område därför relativt enkla och billiga att genomföra. Det är även enkelt att fortsättningsvis göra egna undersökningar av kommunens webbsidor för att se eventuella förbättringar, genom att låta några externa personer i kommunen granska webben utifrån frågorna i bilagan.

Webbinformation, eller information till medborgare, har visat sig vara ett utmärkt område att arbeta med i nätverksform. I nätverket kan man enkelt jämföra sig med varandra och med andra kommuner. Skillnader och identifiering av goda exempel görs lätt. De goda exemplen är sedan en inspiration för den egna kommunens förbättringsarbete.

Den metod som använts i undersökningen kan utvecklas och förfinas. I år tog vi ett steg i den riktningen men mer kan säkert göras framöver. Varje område av de tolv kan kompletteras med ytterligare frågor. Därmed ges en annan bild och resultat. Vi har i denna undersökning velat ge ett slags ”grundläggande” bild utifrån ett medborgar- och företagarperspektiv. Andra perspektiv skapar andra frågor, vilket aktualiserar en ständig diskussion om ”till vem gör vi vår webb?”

### Ett tips

Alla kommuner svar, cirka 60 000 uppgifter, finns samlade i en Excel-fil som kan hämtas från SKL och RKA:s webbsidor. I filen finns inlagt ett spindeldiagram där man bara väljer den kommun du är intresserad av så fås hela kommunens resultat fram i jämförelse med snittet i landet. Kopiera diagrammet och använd det gärna i presentationer och i den lokala diskussionen om förbättringar kring informationsgivningen till medborgarna.

# Bilaga

## Informationsfrågor

### Öppenhet och påverkan

- › Kommunens hela budget finns presenterad.
- › Kommunens budget presenteras i en förenklad form anpassad för medborgare och målgrupper
- › Det finns en kommunövergripande information om kommunens jämförelser med andra kommuner
- › Det finns kommunövergripande information om klagomål-/synpunktshantering.
- › På kommunens hemsida redovisas resultatet från arbetet med inkomna synpunkter och klagomål.
- › Det finns information om mandatfördelning i senaste kommunvalet.
- › Det finns information om koalition, allians, teknisk valsamverkan och liknande för att medborgare skall kunna se ansvarsförhållandet
- › Det finns information om hur man kommer i kontakt med ordföranden för fullmäktige, kommunstyrelse och eventuella nämnder.
- › Det finns e-postadress till alla politiker i fullmäktige och eventuella nämnder
- › Det finns telefonnummer till alla ledande politiker i fullmäktige och eventuella nämnder
- › Kommunen har samlad information kring de vanligaste frågorna och svaren kring olika verksamheter. (FAQ)
- › Det finns en sökfunktion med index från A-Ö över kommunens olika ansvarsuppgifter samt angivna kontaktpersoner för respektive område.
- › Kommunens hela årsredovisning finns presenterad
- › Kommunen ger ut en förenklad version av årsredovisning/berättelse till kommunens medborgare.
- › Det finns möjlighet för medborgarna att elektroniskt prenumerera på information från webben?
- › Det finns möjlighet att ta del av kallelser (eller uppgifter om dagordning, sammanträdestider och plats) före kommunfullmäktiges sammanträden
- › Det finns möjlighet att ta del av kallelser (eller uppgifter om dagordning, sammanträdestider och plats) före kommunstyrelsens sammanträden
- › Det finns möjlighet att ta del av kallelser (eller uppgifter om dagordning, sammanträdestider och plats) före nämndernas sammanträden
- › Det finns möjlighet att ta del av handlingar före sammanträden med kommunfullmäktige
- › Det finns möjlighet att ta del av handlingar före sammanträden med kommunstyrelse
- › Det finns möjlighet att ta del av handlingar före sammanträden med nämnderna
- › Det finns möjlighet att ta del av protokoll och handlingar efter sammanträden med kommunfullmäktige
- › Det finns möjlighet att ta del av protokoll och handlingar efter sammanträden med kommunstyrelse
- › Det finns möjlighet att ta del av protokoll och handlingar efter sammanträden med nämnderna
- › Det finns möjlighet för allmänheten att söka i kommunens diarium
- › Det finns webbinformation på lättläst svenska
- › Det finns lättläst information integrerad i den vanliga webben
- › Kommunen ger möjlighet till att lyssna på informationen
- › Kommunens webbplats är anpassad för synskadade
- › Kommunens webbplats har information på teckenspråk
- › Kommunen har information på andra språk om olika verksamheter. (engelska)
- › Kommunfullmäktiges sammanträden sänds via webb-TV.
- › Det finns information om de försäkringar som kommunen har inom de olika verksamheterna
- › Finns möjlighet att lämna medborgarförslag eller e-petition\* via webb?
- › Kommunen använder sig av sociala medier på webben (ex. facebook)

## Förskola

- › Det finns en samlad beskrivning av de enskilda enheterna som är verksamma i kommunen inom förskolan med kontaktuppgifter (telefon, e-postadress, adress, till chef.
- › Enheternas profil (pedagogisk inriktning, värdegrund, arbetssätt etc.) presenteras
- › I presentationen framgår var den enskilda förskolan ligger geografiskt.
- › Kommunen presenterar förskolor med annan huvudman än kommunen
- › Det finns information om det går att välja förskola.
- › Det finns information om när förskolorna är öppna.
- › Det finns information om stängningsdaga
- › Det finns information om vilka avgifter som gäller för en förskoleplats
- › Det finns information om hur snabbt man kan få en förskoleplats.
- › Det finns information om hur väntetiden beräknas.
- › Det finns information om möjlighet till förtur.
- › Det finns information om hur man anmäler sitt intresse.
- › Det finns information om vem man kan kontakta om ditt barn har speciella behov, (t ex språk, funktionsnedsättning etc.)
- › Man kan ansöka om plats på förskola på kommunens webb.
- › Det finns information om hur föräldrasamverkan sker.
- › Det finns en samlad och jämförbar resultatredovisning av kommunens alla förskolenheter (med t ex resultat av brukarundersökningar, personaltätthet med mera).
- › Det finns information om hur och till vem man kan framföra synpunkter och klagomål.
- › Ansökning om och uppsägning av barnomsorgsplatser kan göras som e-tjänst via webben?

## Grundskola

- › Det finns en samlad beskrivning av de enskilda enheterna som är verksamma i kommunen inom grundskolan med kontaktuppgifter till ansvarig chef och andra nyckelfunktioner.
- › Det finns en samlad beskrivning som visar var grundskolorna i kommunen ligger
- › Det finns information om möjligheterna att välja grundskola
- › Man kan ansöka om plats i grundskola på kommunens webb.

- › Det finns information om när skolorna startar, lov dagar, avslut m.m.
- › Det finns en samlad presentation av grundskolornas olika pedagogisk inriktning/profil och arbetssätt
- › Det finns information om hur skolorna arbetar med elevinflytande
- › Det finns information om elevhälsovården
- › Det finns information om hur föräldrasamverkan sker.
- › Det finns information om hur skolorna arbetar med frågor som berör mobbing
- › Det finns beskrivningar av hur de individuella utvecklingsplanerna genomförs och följs upp.
- › Det finns en samlad och jämförbar resultatredovisning av kommunens alla grundskolor.
- › Det finns information om vilken hjälp som kan ges till barn i behov av särskilt stöd.
- › Det finns information om vilka regler som gäller för skolskjutsar
- › Det finns information om skolornas matsedel
- › Det finns information om hur och till vem man kan framföra synpunkter och klagomål.

## Gymnasieskola

- › Det finns en samlad beskrivning av de enskilda enheterna som är verksamma inom kommunen inom gymnasieskolan med kontaktuppgifter till ansvarig chef och andra nyckelfunktioner
- › Det finns information om skolornas olika program och inriktning.
- › Det finns information om hur man väljer och anmäler sig till gymnasiet.
- › Man kan ansöka om plats på gymnasieskola på kommunens webb.
- › Det finns information om skolmat avseende ev. kostnad och kvalitet.
- › Det finns information om regler för bussresor.
- › Det finns information om skolornas start, lov dagar, avslut m.m
- › Det finns information om skolornas matsedel
- › Det finns information om hur man arbetar med mobbing
- › Det finns information hur man kan nå kontakt med SYO-konsulenterna
- › Det finns information om vilken rätt man har att välja skola/program i annan kommun.
- › Det finns beskrivningar av hur de individuella utvecklingsplanerna genomförs och följs upp.
- › Det finns beskrivningar om hur skolorna arbetar med elevinflytande

- › Det finns en samlad och jämförbar resultatredovisning av alla gymnasieskolor
- › Det finns information om hur och till vem man kan framföra synpunkter och klagomål.
- › Äldre betygskopior kan beställas via webben

### Äldreomsorg

- › Det finns information hur man ansöker om hjälp (bistånd/insatser)
- › Det finns information om vilka tjänster som finns inom äldreomsorgen
- › Det finns information om vilka tjänster/hjälp som kan erbjudas inom hemtjänsten.
- › Det finns information om öppna verksamheter, t ex. dagverksamhet
- › Det finns information om trygghetslarm
- › Det finns information rehabverksamhet
- › Det finns information om fixartjänster
- › Det finns information om uppsökande verksamhet
- › Det finns information om vilka olika boendeformer som finns inom äldreomsorgen
- › Det finns en samlad faktainformation om de enskilda enheterna inom särskilt boende med kontaktuppgifter till ansvarig chef och andra nyckelfunktioner.
- › Enheter inom äldreomsorgen verksamma i kommunen presenteras
- › Det finns information om enheternas profil (arbetsinriktning, aktiviteter, värdegrund, etc.)
- › Det finns information om äldreboendenas geografiska placering
- › Det finns information om hur lång tid det tar innan jag får mitt bistånd.
- › Det finns information om hur man överklagar biståndsbeslutet
- › Det finns information om avgiftens storlek
- › Finns det möjlighet för medborgaren att göra simulerad beräkning av preliminär avgift för äldreomsorg
- › Det finns information om stöd till anhöriga
- › Det finns information om hur och till vem man kan framföra synpunkter och klagomål
- › Det finns information om valmöjligheter inom hemtjänst och särskilt boende.
- › Det finns en samlad och jämförbar resultatredovisning av alla särskilda boendena i kommunen
- › Det finns en samlad och jämförbar resultatredovisning av alla hemtjänstens enheter i kommunen
- › Det finns information om pensionärsorganisationer, brukarråd och frivilliga organisationer

### Individ- och familjeomsorg

- › Det finns information om hur man gör för att söka hjälp. (ansöka om bistånd, hjälp utan biståndsbeslut)
- › Det finns information om vilka olika insatser/ bistånd/hjälp man kan få.
- › Det finns information om vilka delar som beräknas i försörjningsstödet
- › Det finns en funktion som möjliggör uträknanndet av försörjningsstöd
- › Det finns information om väntetider efter sökt hjälp/stöd
- › Det finns en samlad faktainformation om de enskilda verksamheterna med kontaktuppgifter till ansvarig chef och andra nyckelpersoner
- › Det finns information om hur man överklagar ett beslut
- › Det finns information om eventuella avgifter
- › Det finns information om hur och till vem man kan framföra synpunkter och klagomål
- › Det finns en samlad kvalitetsredovisning riktad till allmänheten där bland annat brukarundersökningar presenteras
- › Det finns information om sekretessregler
- › Det finns information om vad man gör när barn far illa, vid misshandel, kvinnofrid, dvs. anmälan till myndighet
- › Det finns information om var man kan vända sig efter kontorstid med akuta problem.

### Handikappomsorg

- › Det finns information om hur man gör för att få hjälp. (bistånd, personlig assistans m.m.)
- › Det finns information om vilka olika insatser/ bistånd/hjälp man kan få.
- › Det finns en samlad och beskrivande information om kommunens alla verksamheter med kontaktuppgifter till ansvarig chef och andra nyckelfunktioner
- › Det finns information om olika avgifter och dess storlek
- › Det finns information om hur man överklagar ett beslut.
- › Det finns information om sekretessregler
- › Det finns information om hur och till vem man kan framföra synpunkter och klagomål.
- › Det finns information om valmöjligheter avseende boenden inom de olika enheterna.
- › Det finns en samlad och jämförbar resultatredovisning av alla stödet till funktionshindrade (med t.ex. resultat av brukarundersökningar, serviceutbud, med mera).

- › Man kan ansöka om färdtjänst på kommuns webb.
- › Man kan ansöka om parkeringstillstånd på kommunens webb.
- › Det finns information om den fysiska tillgängligheten i kommunens allmänna lokaler utifrån olika funktionshinder
- › Det finns information om olika handikapporganisationer och handikappråd

### Bygga och bo

- › Finns det information om var det finns tillgängliga tomter för nybyggnation för privatpersoner?
- › Finns det uppgifter kring hur man söker bygglov
- › Finns det information om taxor och avgifter för bygglov?
- › Finns det information om hur lång tid ett bygglov beräknas ta.
- › Det finns information om vart jag vänder mig till med frågor om bygglov (telefon, m.m.)
- › Det finns information om tider för att kunna få hjälp och information med bygglov
- › Finns det information om köregler för tomter och lägenheter.
- › Finns det information om lediga bostäder och vart man vänder sig
- › Finns det information om bostadsanpassningsbidrag
- › Finns det information om energirådgivning
- › Finns det information om kommunens översiktsplaner
- › Finns det information om aktuella detaljplaner
- › Finns det information om kollektivtrafiken
- › Finns det information om färdtjänst
- › Finns det information om konsumentvägledning
- › Finns det information om budgetrådgivning
- › Det finns information om hur och till vem man kan framföra synpunkter och klagomål
- › Det finns en resultatredovisning riktad till allmänheten där bland annat brukarundersökningar presenteras.
- › Det finns information om regler för enskilda avlopp
- › Det finns information om hur man gör radonmätningar
- › Det finns information tillstånd behövs för bergvärme
- › Det finns information när man måste ha bygglov
- › Det finns information om hur man får bostadsanpassning
- › Det ges möjlighet att kunna göra ansökan om bygglov på kommunens webb

- › Det finns möjlighet att via kommunens webb följa beredning av en bygglovsansökan

### Gator, vägar och miljö

- › Finns det information om vem som ansvarar för olika vägar och gator.
- › Finns det information om hur man felanmäler
- › Finns det information om snöröjning och vägunderhåll
- › Finns det information om hur ofta gator och vägar städas.
- › Finns det information om aktuella trafikstörningar
- › Finns det information om parkeringsfrågor, var man kan parkera, vad det kostar etc.
- › Finns det kartor över gång- och cykelvägar
- › Finns det information om hur och till vem man kan framföra synpunkter och klagomål
- › Finns det information om sopsortering och hur det ska/kan göras i kommunen
- › Finns det information om taxor och avgifter för renhållning?
- › Finns det en hänvisning till geografisk placering av återvinningsstationer
- › Finns det uppgifter kring var det går att tanka alternativa drivmedel till fordon
- › Finns det information om avgifter och taxor kring tillstånd och tillsyn inom miljöområdet
- › Finns det information om sotningsverksamheten
- › Finns det information om luft och vatten kvalitet i kommunen
- › Det finns information om hur och till vem man kan framföra synpunkter och klagomål
- › Det finns kontaktuppgifter till personer som kan svara på frågor kring hushållens energianvändning och klimatpåverkan
- › Det finns tips kring hur hushållen konsumera och agera mer miljövänligt?
- › Det finns information om hur hushållen kan spara energi och göra sin energianvändning mer miljöanpassad.

### Tillstånd, näringsliv med mera

- › Finns det information om hur man ansöker om serveringstillstånd
- › Finns det information om avgifter och taxor när det gäller alkohol- och serveringstillstånd
- › Finns det information om tillstånd för torghandel
- › Det finns information om hur och till vem man kan framföra synpunkter och klagomål



- › Finns det information om vad man kan få för stöd som företagare
- › Finns det information om lediga lokaler och tomter för intresserade företag
- › Finns det ett aktuellt företagsregister?
- › Det finns information om föreningar, nätverk eller andra forum för företagare
- › Det finns information om EU-projekt och internationellt samarbete
- › Det finns information om vänorter/vänortssamarbete
- › Det finns information om kommunens folkhälsoarbete
- › Det finns information om kommunens krisberedskap

### Ideell sektor, kultur och fritid

- › Går det att söka föreningar efter vilken aktivitet de ägnar sig åt?
- › Det finns kontaktuppgifter till annan ideell verksamhet (ej formella föreningar), som t.ex. grannsamverkan, volontärinsatser, ungdomsgrupper.
- › Det finns information om vilket stöd man kan få för att starta en förening
- › Det finns information om olika former av ekonomiskt föreningsstöd
- › Det finns möjlighet att söka föreningsbidrag på kommunens webb
- › Det finns information om lokalt utbud av aktiviteter och arrangemang
- › Det finns information om badplatser
- › Det finns information om lån/förhyrning av fritidslokaler.
- › Det finns information om bibliotekens utbud och öppettider
- › Det finns information om fritidsanläggningars utbud och öppettider
- › Det finns en karta eller annan information som hänvisar till kommunens natur- och kulturgeografiskt intressanta platser.
- › Det finns information om hur och till vem man kan framföra synpunkter och klagomål
- › Det finns information som presenterar resultaten av kommunens fritidsverksamhet riktad till allmänheten där bland annat brukarundersökningar ingår.
- › Det finns information som presenterar resultat för verksamheter inom kultur och fritid som går att jämföra med andra verksamheter och kommuner
- › Det finns möjlighet att boka fritidsanläggningar/lokaler på webben

- › Det finns möjlighet att söka, låna om och reservera böcker/e-böcker på webben

### Sökfunktion

- › Vem är Kommunchef?
- › Vad heter Kommunalrådet?
- › Vad kostar en Plats inom Barnomsorgen?
- › Var ligger Sopstationen?
- › När är Sopstationen Öppen?
- › Finns det någon Simhall?
- › Var ligger Kommunhuset?
- › Hur många Invånare bor i kommunen?
- › Hur hög är Skatten?
- › Finns det en Turistbyrå?
- › Var lämnar man Deklarationen?
- › Finns det Friskolor
- › Vem är Socialchef?
- › Vem är Skolchef?
- › Var ligger Biblioteket?
- › Finns det en Bostadsförmedling?
- › När är det Sandsopning?
- › När får man Elda Utomhus?
- › Hur kan man framföra Synpunkter och Klagomål?
- › Finns det Sommarjobb i kommunen?
- › Vad är grundskolans Matsedel?
- › När har Biblioteket öppet?
- › När är det Sportlov?
- › När är det sophämtning?
- › Vad kostar ett Bygglov?
- › Vad kostar Parkeringen?
- › Var finns kommuns Dagis?
- › Vilka Läsårstider har grundskolan?
- › Var finns Komvux?
- › Var finns det Simskola?
- › Var finns Kulturskolan?
- › När har barnen Skollov?
- › Var finns Lediga lägenheter?
- › Vem är Överförmyndare?
- › Var finns Lediga jobb?
- › När är det Skolstart?
- › Var finns Kommunfullmäktiges Protokoll
- › När är det Skolavslutning?
- › När är det Påsklov?
- › Finns det Skolskjuts?
- › Var finns det en Vårdcentral?
- › Finns det information om Strömavbrott?
- › Hur kontaktar man Biståndshandläggare?
- › Vad finns det för Föreningsbidrag?
- › Var finns det Bredband?
- › Hur får man tag i Sotare?

## Företag

De fullständiga frågorna:

- › Finns det en tydlig riktad kontaktingång för företagare?
- › Finns det kontaktuppgifter (namn, e-post och telefon) till näringslivsansvarig (direktör/chef motsvarande)?
- › Finns det en beskrivning över den service som kommunen kan ge till nyetablerade företag/företagare?
- › Finns information om vart man som företagare ska vända sig med synpunkter och eventuella klagomål?
- › Finns det information på engelska som är riktad till företagare?
- › Finns det möjlighet att från näringslivssidan direkt komma till sidor på webbplatsen som rör a. byggande, b. miljö- och hälsoskydd och c. serveringstillstånd?
- › Finns det e-post, telefon, öppettider för företagslots/servicecenter/kontaktcenter eller motsvarande?
- › Finns kontaktuppgifter (namn, e-post och telefon) till ansvarig/ansvariga personer för frågor rörande byggande, serveringstillstånd, miljö- och hälsoskydd?
- › Finns det möjlighet att ladda ned blanketter på webbsidorna om ansökan för bygglov?
- › Finns det möjlighet att ladda ned blanketter på webbsidorna om ansökan för serveringstillstånd?
- › Finns det möjlighet att elektroniskt fylla i och ansöka om bygglov direkt på webben? E-tjänst
- › Finns det möjlighet att elektroniskt fylla i och ansöka om serveringstillstånd direkt på webben? E-tjänst
- › Finns en samlad beskrivning om tillgänglig mark och industritomter för företag?
- › Finns en samlad information av lediga lokaler för företag?
- › Finns information om hur offentliga upphandlingar går till?
- › Finns det information om aktuella upphandlingar?
- › Finns det länkar till lokala företagsnätverk?



## Information till alla?

---

### En uppföljande granskning av kommunerna 2014

Informationen till medborgarna har med åren fått en allt större betydelse inom den offentliga sektorn. Fler söker informationen via internet och förväntas hitta information och svar på sina frågor på kommunens webbplats. Det ökande trycket gör att mängden information ökar samtidigt som krav finns på att den ska vara aktuell och intressera läsaren. Många menar dessutom att kommunens webbplats är kommunens ansikte utåt, som skapar en image av kommunens verksamhet och resultat.

Under 2009 lät SKL ett externt team av studenter granska alla kommuners webbplatser utifrån dryga 250 vanliga medborgarfrågor. Genom undersökningen ville vi få en ögonblicksbild av läget. Vi ville också ta fram underlag för ett fortsatt lokalt förbättringsarbete. Resultaten togs emot väl av kommunerna och önskemål restes på uppföljningar. Sådana genomfördes 2010, 2011, 2012, 2013 och nu 2014. Många kommuner har sedan början av undersökningarna gjorts stora förbättringar av informationen på sina webbsidor. Trots den skärpning av undersökningen som gjordes 2012 fortsätter förbättringarna. Ytterligare en skärpning av frågorna samt ett tillägg om frågor som rör webben utifrån ett företags perspektiv har gjorts 2014. Den genomsnittliga svarsfrekvensen är idag ca 78 % och det är många kommuner som närmar sig 100 %.

Materialet lämpar sig utmärkt för jämförelser och visar på goda exempel som vi även fortsättningsvis hoppas kan inspirera andra kommuner i sitt förbättringsarbete med informationen på webben.

Ansvariga för framtagandet av materialet och skriften är Lars Strid, från SKL samt Johan Gjersvold från RKA.