



PM 2003-06-11

Diariennr: 2003/97-5



STATSKONTORET

Styrningsenheten

Bodil Aksén

Ann Lundberg (projektledare)

Richard Murray

Bilaga till Förvaltningen i medborgarens ögon

- Verksamhetsspecifika resultat





INNEHÅLLSFÖRTECKNING

Introduktion	5
Arbetsförmedlingen	5
Skattemyndigheterna.....	9
Försäkringskassan	13
Vägverket	17
Universitet och högskolor	20
Polis och rättsväsende	25
Sjukvården och äldreomsorgen	32
Förskola och grundskola	36

DIAGRAMFÖRTECKNING

Diagram 1. Brukarnas omdöme om aspekter av öppenhet och insyn samt inflytande i arbetsförmedlingen 2002, antal svar och andel svarande i procent.....	5
Diagram 2. Brukarnas omdöme om aspekter av rättssäkerhet i arbetsförmedlingen 2002, antal svar och andel svarande i procent	6
Diagram 3. Brukarnas omdöme om aspekter av service i arbetsförmedlingen 2002, antal svar och andel svarande i procent.....	7
Diagram 4. Brukarnas omdöme om aspekter på kvalitet i arbetsförmedlingen 2002, antal svar och andel svarande i procent	8
Diagram 5. Brukarnas omdöme om aspekter av öppenhet och insyn samt inflytande i skattemyndigheterna 2002, antal svar och andel svarande i procent.....	9
Diagram 6. Brukarnas omdöme om aspekter av rättssäkerhet i skattemyndigheterna 2002, antal svar och andel svarande i procent ...	10
Diagram 7. Brukarnas omdöme om aspekter av service i skattemyndigheterna 2002, antal svar och andel svarande i procent ...	11
Diagram 8. Brukarnas omdöme om aspekter av kvalitet i skattemyndigheterna 2002, antal svar och andel svarande i procent ...	12
Diagram 9. Brukarnas omdöme om aspekter av öppenhet och insyn samt inflytande i försäkringskassan 2002, antal svar och andel svarande i procent.....	13
Diagram 10. Brukarnas omdöme om aspekter av rättssäkerhet i försäkringskassan 2002, antal svar och andel svarande i procent.....	14
Diagram 11. Brukarnas omdöme om aspekter av service i försäkringskassan 2002, antal svar och andel svarande i procent.....	15
Diagram 12. Brukarnas omdöme om aspekter på kvalitet i försäkringskassan och Vägverket 2002, antal svar och andel svarande i procent	16
Diagram 13. Brukarnas omdöme om aspekter av öppenhet och insyn samt inflytande i Vägverket 2002, antal svar och andel svarande i procent.	17

Diagram 14. Brukarnas omdöme om aspekter av rättssäkerhet i Vägverket 2002, antal svar och andel svarande i procent.....	18
Diagram 15. Brukarnas omdöme om aspekter av service i Vägverket 2002, antal svar andel svarande i procent	19
Diagram 16. Brukarnas omdöme om aspekter av kvalitet i Vägverket 2002, antal svar och andel svarande i procent.....	20
Diagram 17. Brukarnas omdöme om aspekter av öppenhet och insyn samt inflytande i Universitet/Högskolor 2002, antal svar och andel svarande i procent.....	21
Diagram 18. Brukarnas omdöme om aspekter av rättssäkerhet i universitet och högskolor 2002, antal svar och andel svarande i procent.....	22
Diagram 19. Brukarnas omdöme om aspekter av service i universitet och högskolor 2002, antal svar och andel svarande i procent.....	23
Diagram 20. Brukarnas omdöme om aspekter på kvalitet i universitet och högskolor 2002, antal svar och andel svarande i procent.....	24
Diagram 21. Brukarnas omdöme om aspekter av öppenhet och insyn samt inflytande i i polis-, åklagar- och domstolsväsende 2002, antal svar och andel svarande i procent.....	26
Diagram 22. Brukarnas omdöme om aspekter av rättssäkerhet i polis, åklagare och domstolar 2002, antal svar och andel svarande i procent.....	27
Diagram 23. Brukarnas omdöme om aspekter av service i polis-, åklagar- och domstolsväsende 2002, antal svar och andel svarande i procent ..	29
Diagram 24. Brukarnas omdöme om aspekter på kvalitet i polis-, åklagar- och domstolsväsende 2002, antal svar och andel svarande i procent ..	31
Diagram 25. Brukarnas omdöme om aspekter av öppenhet och insyn samt inflytande i sjukvården och äldreomsorgen 2002, antal svar och andel svarande i procent	32
Diagram 26. Brukarnas omdöme om aspekter av rättssäkerhet i sjukvården och äldreomsorgen 2002, antal svar och andel svarande i procent.....	33
Diagram 27. Brukarnas omdöme om aspekter av service i sjukvård och äldreomsorg 2002, antal svar och andel svarande i procent	34
Diagram 28. Brukarnas omdöme om aspekter på kvalitet i sjukvård och äldreomsorg 2002, antal svar och andel svarande i procent	35
Diagram 29. Brukarnas omdöme om aspekter av öppenhet och insyn samt inflytande i förskolan och grundskolan 2002, antal svar och andel svarande i procent	36
Diagram 30. Brukarnas omdöme om aspekter av rättssäkerhet i förskolan och grundskolan 2002, antal svar och andel svarande i procent.....	37
Diagram 31. Brukarnas omdöme om aspekter av service i förskola och grundskola 2002, antal svar och andel svarande i procent.....	38
Diagram 32. Brukarnas omdöme om aspekter på kvalitet i förskola och grundskola 2002, antal svar och andel svarande i procent.....	39

Introduktion

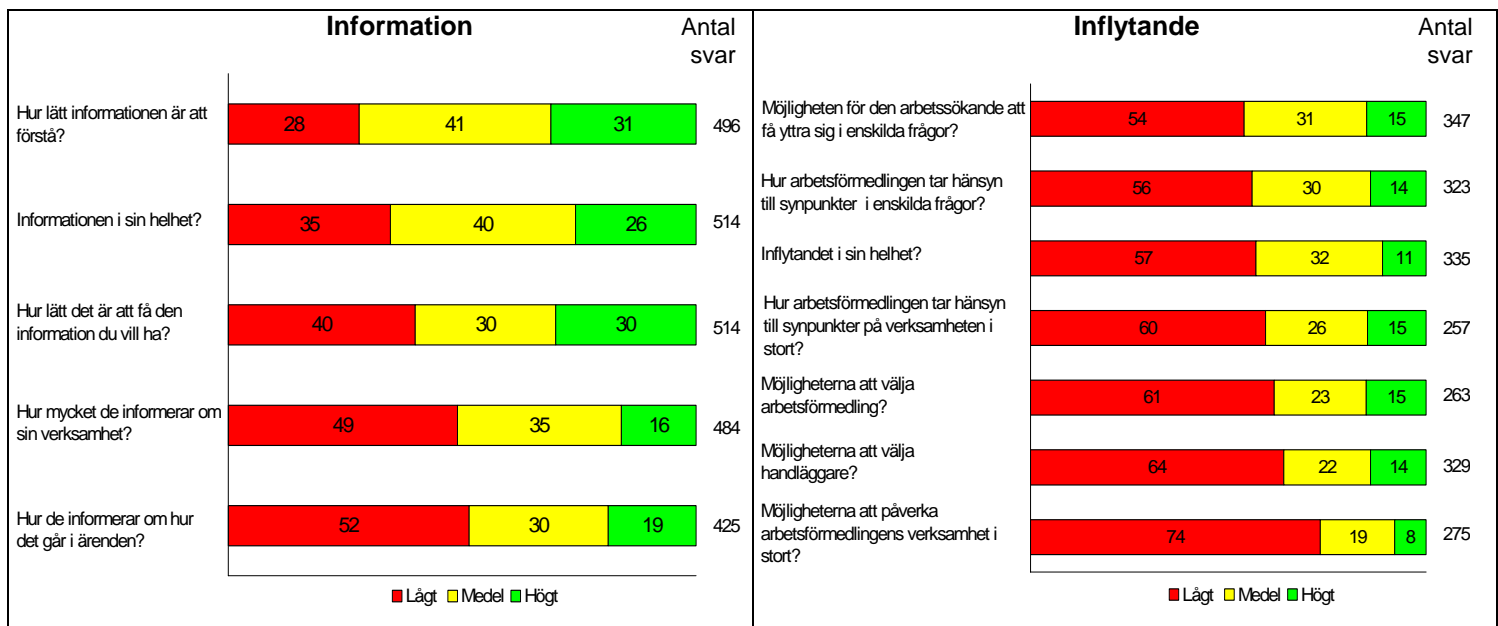
I denna del presenteras den samlade genomgången av frågorna verksamhet för verksamhet. Eftersom frågorna om förtroende, nöjdhet, regler och Internetservice redan har redovisats i själva huvudrapporten så kommer de resultaten inte tas upp här. I övrigt redovisas samtliga verksamhetsspecifika frågor.

Arbetsförmedlingen

Medborgarinflytande

Det förefaller som brukarna av arbetsförmedlingens tjänster är mer missnöjda med hur inflytandet fungerar än informationen (Diagram 1). Mer än hälften ger ett lågt betyg för samtliga frågeställningar kring inflytande och minst nöjda är brukarna med möjligheterna att påverka arbetsförmedlingens verksamhet i stort. När det gäller informationsinsatserna är det i stället två aspekter som sticker ut. Dels är det hur mycket arbetsförmedlingen informerar om sin verksamhet, dels är det informationen om hur det går i de aktuella ärendena. Däremot är relativ få brukare missnöjda med hur lätt informationen är att förstå.

Diagram 1. Brukarnas omdöme om aspekter av öppenhet och insyn samt inflytande i arbetsförmedlingen 2002, antal svar och andel svarande i procent



Anm. Totalt antal brukare för arbetsförmedlingen uppgår till 598. Omdömet sätts på en skala 1-10, där 1-4 är lågt omdöme, 5-7 medel och 8-10 högt.

Det övergripande betyget för arbetsförmedlingens information ger relativt få brukare låga betyg, vilket tyder på att det är informationsaspekten som handlar om hur lätt informationen är att få ut samt hur lätt informationen är att förstå som har genomslag.

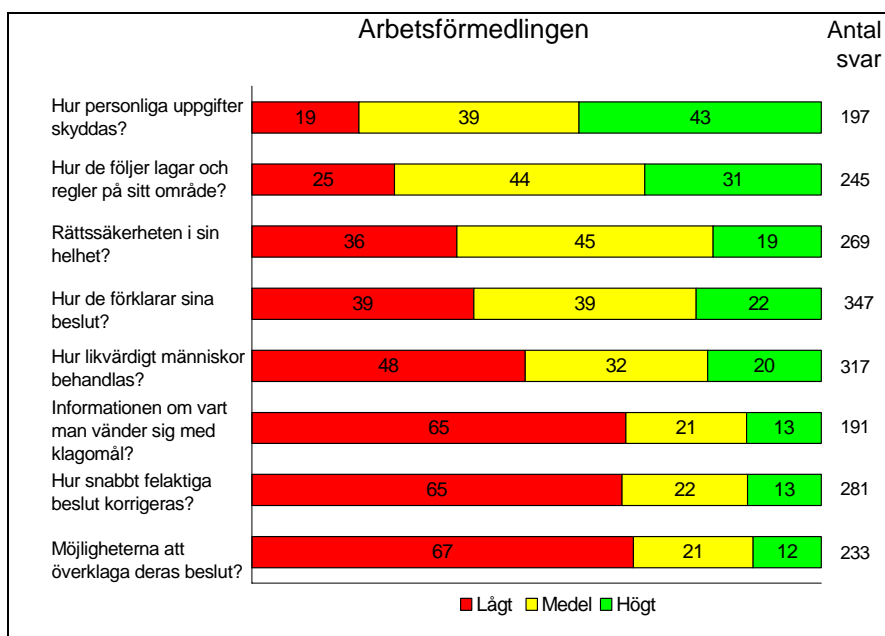
Rättssäkerhet

Många av arbetsförmedlingens brukare är också missnöjda med rättssäkerheten (Diagram 2). Det kan tyda på att rättssäkerhet och inflytande handlar om ungefär samma saker. Hur snabbt felaktiga beslut korrigeras, möjligheten att överklaga beslut och informationen om vart man klagat har kopplingar till frågorna om inflytande och har en stor andel missnöjda. Två tredjedelar av brukarna har uttryckt missnöje med dessa frågor.

Närmare hälften av brukarna är också missnöjda med hur likvärdigt arbetsförmedlingen behandlar olika grupper i samhället. Det är något bättre än medborgarnas omdöme om offentlig sektor totalt.

Hur personliga uppgifter skyddas och hur lagar och regler efterföljs är det dock relativt få brukare som är missnöjda med.

Diagram 2. Brukarnas omdöme om aspekter av rättssäkerhet i arbetsförmedlingen 2002, antal svar och andel svarande i procent



Anm. Totalt antal brukare för arbetsförmedlingen uppgår till 598. Omdömet sätts på en skala 1-10, där 1-4 är lågt omdöme, 5-7 medel och 8-10 høgt.

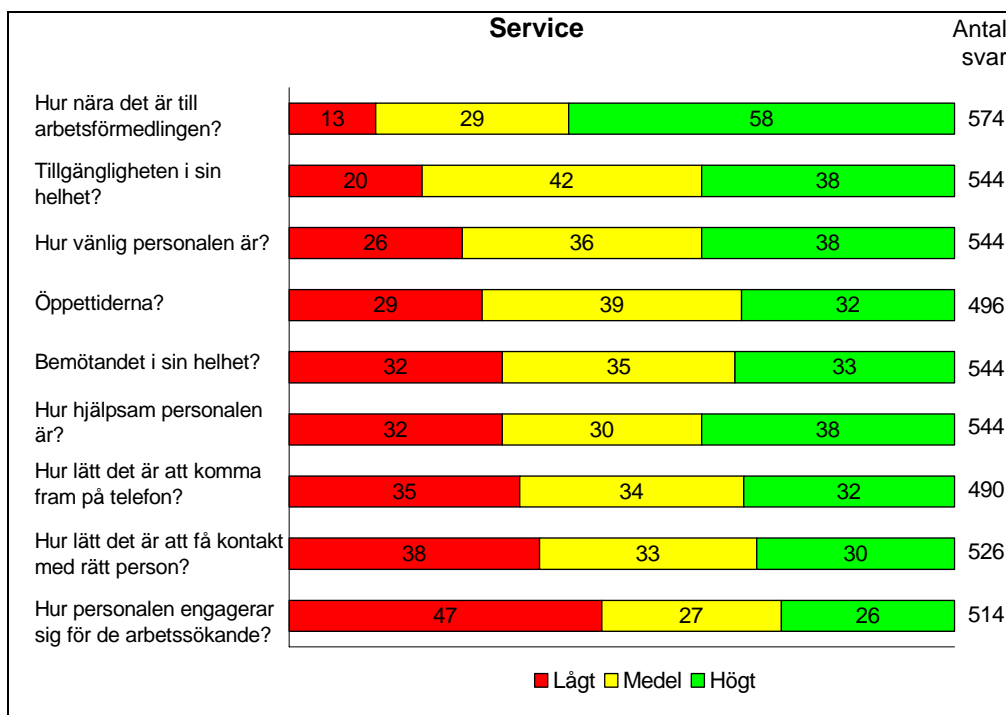
Effektivitet

Service

När det gäller arbetsförmedlingen är frågorna om bemötande och tillgänglighet föremål för en del missnöje (Diagram 3). Bland annat hur personalen engagerar sig för de arbetssökande, hur lätt det är att komma fram på telefon och hur lätt det är att få kontakt med rätt person.

En positiv reaktion kommer dock på frågan om hur nära det är till arbetsförmedlingen. Tre av fem ger högt betyg på denna fråga. Tillgängligheten i sin helhet får ett bra omdöme, vilket indikerar att det är närheten till arbetsförmedlingen som spelar en stor roll för det övergripande betyget. Men detta stöds inte av regressionsanalyserna, utan det är i stället öppettiderna och hur lätt det är att komma fram på telefon som är mest betydelsefullt.¹ Fler brukare är missnöjda med bemötandet generellt än tillgängligheten.

Diagram 3. Brukarnas omdöme om aspekter av service i arbetsförmedlingen 2002, antal svar och andel svarande i procent



Anm. Totalt antal brukare för arbetsförmedlingen uppgår till 598. Omdömet sätts på en skala 1-10, där 1-4 är lågt omdöme, 5-7 medel och 8-10 högt.

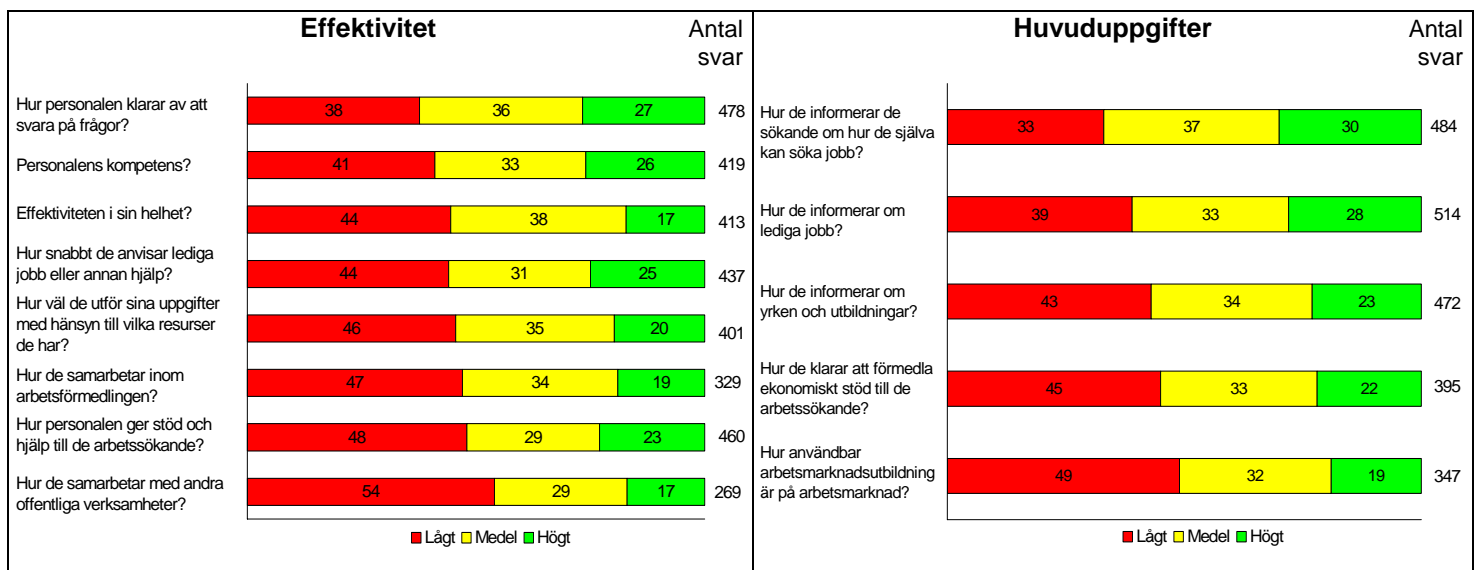
¹ Se huvudrapporten sida 35.

Kvalitet

Överlag får arbetsförmedlingen låga omdömen från över 40 procent av brukarna (Diagram 4). Hur de ger stöd och hjälp till de arbetssökande och hur de samarbetar med andra offentliga verksamheter får de lägsta betygen. 45 procent av brukarna anser också att arbetsförmedlingen inte i utför sina uppgifter väl även när hänsyn tagits till de knappa resurserna.

Närmare hälften av brukarna tycker heller inte att arbetsmarknadsutbildningen är till någon nytta på arbetsmarknaden samt att arbetsförmedlingen inte på ett bra sätt klarar av att förmedla ekonomiskt stöd till de arbetslösa. I den sistnämnda frågan kan brukarna ha förväxlat arbetsförmedlingen med a-kassan. Därför är det svårt att veta hur frågan bör tolkas.

Diagram 4. Brukarnas omdöme om aspekter på kvalitet i arbetsförmedlingen 2002, antal svar och andel svarande i procent



Anm. Totalt antal brukare för arbetsförmedlingen uppgår till 598. Omdömet sätts på en skala 1-10, där 1-4 är lågt omdöme, 5-7 medel och 8-10 högt.

Det som brukarna är mest nöjda med av arbetsförmedlingens uppgifter är hur de informerar de arbetssökande om hur de själva kan söka jobb. Vi såg i huvudrapporten hur arbetsförmedlingen fick bra betyg för sin Internetser-vice.²

² Se sida 36 i huvudrapporten .

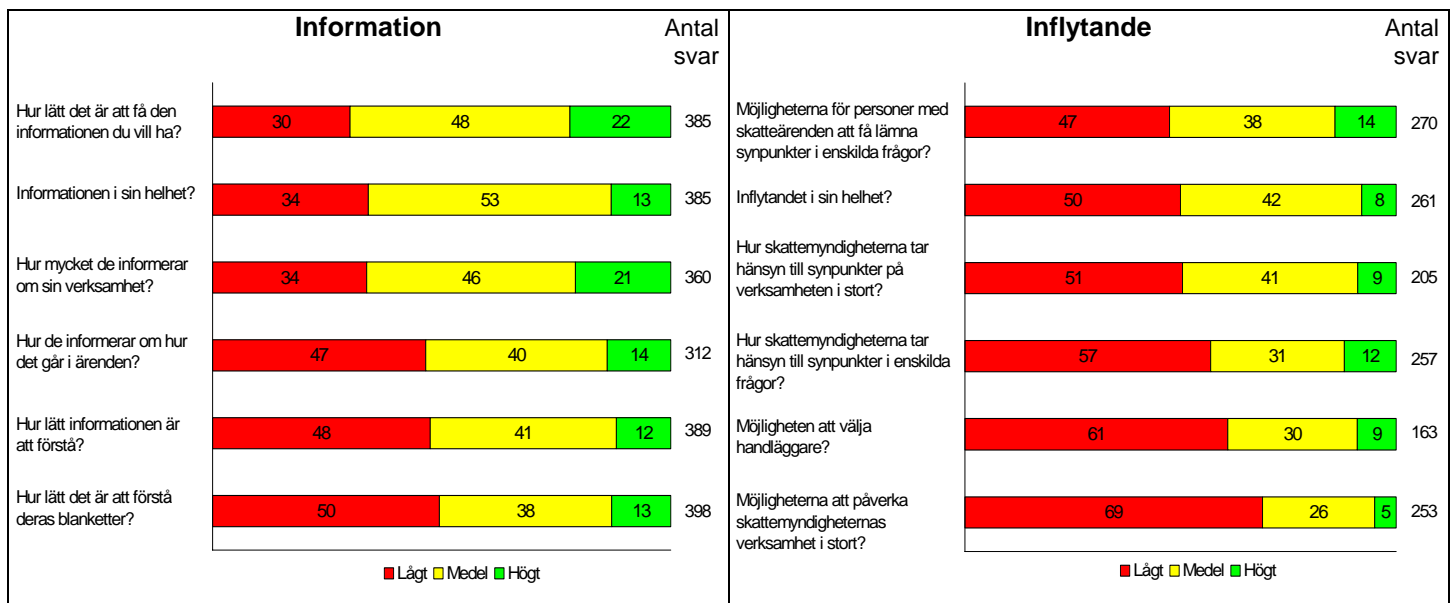
Skattemyndigheterna

Medborgarinflytande

Även för skattemyndigheterna är bilden liknande. Inflytandet upplevs inte som tillräckligt för över hälften av de svarande, speciellt för frågan om påverkan på verksamheten i stort (Diagram 5).

Också för skattemyndigheterna är informationen om hur ärendet fortskrider en källa till kritik. Men det är också något annorlunda aspekter inom öppenhet/insyn som har hög andel missnöjda brukare. Informationen bedöms exempelvis vara svår att förstå, liksom skattemyndigheternas blanketter.

Diagram 5. Brukarnas omdöme om aspekter av öppenhet och insyn samt inflytande i skattemyndigheterna 2002, antal svar och andel svarande i procent



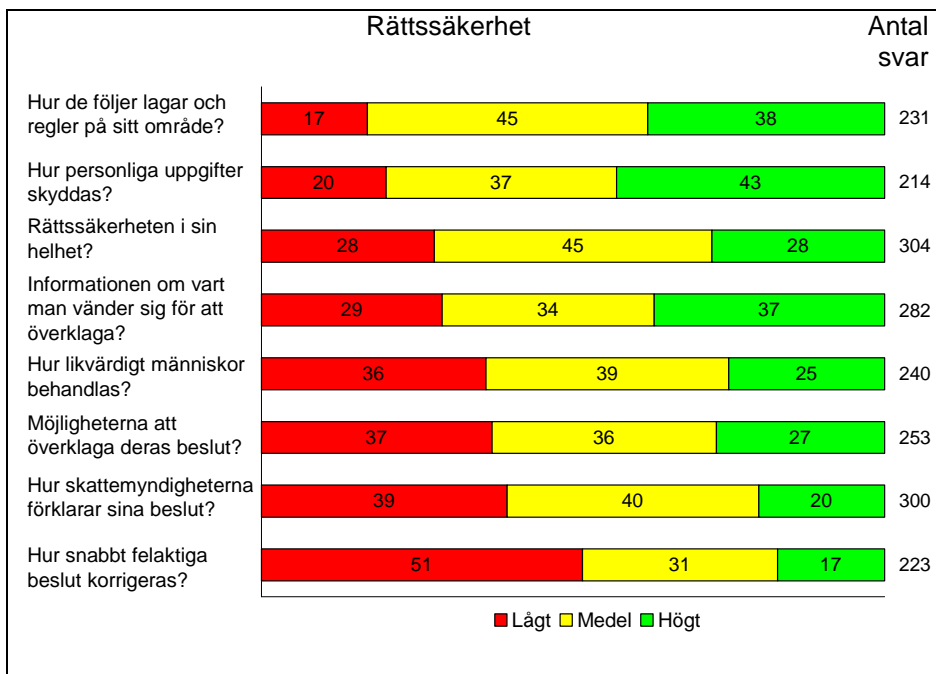
Anm. Totalt antal brukare för skattemyndigheterna uppgår till 428. Omdömet sätts på en skala 1-10, där 1-4 är lågt omdöme, 5-7 medel och 8-10 högt.

Rättssäkerhet

Hur snabbt felaktiga beslut korrigeras förefaller vara det som skattemyndigheternas brukare är mest missnöjda med när det gäller rättssäkerheten (Diagram 6). Möjligheterna att överklaga, information om vart man ska överklaga och hur likvärdigt människor behandlas är mer än en tredjedel missnöjda med.

Men återigen är brukarna mest nöjda med det personliga skyddet och hur lagar och regler efterföljs.

Diagram 6. Brukarnas omdöme om aspekter av rättssäkerhet i skattemyndigheterna 2002, antal svar och andel svarande i procent



Anm. Totalt antal brukare för skattemyndigheterna uppgår till 428. Omdömet sätts på en skala 1-10, där 1-4 är lågt omdöme, 5-7 medel och 8-10 högt.

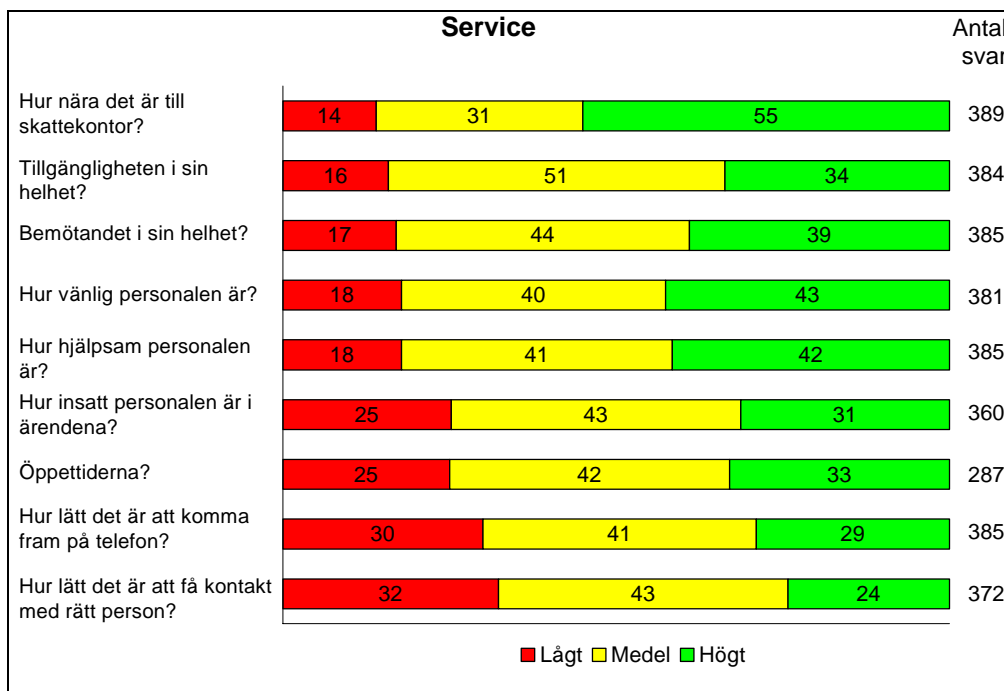
Effektivitet

Service

Skattemyndigheterna får genomgående relativt bra omdömen för sin service. Två frågor har fått något sämre omdöme än andra och det är hur lätt det är att få kontakt med rätt person och hur lätt det är att komma fram på telefon (Diagram 7). Det vill säga här ser vi samma mönster som för arbetsförmedlingen. En möjlig tolkning av detta kan vara att de flesta kontaktar skattemyndigheten under deklareringsperioder och att det då är ett hårt tryck på telefonväxeln och enskilda handläggare.

Även för skattemyndigheten är många nöjda med den fysiska tillgängligheten, d.v.s. hur nära det är till ett skattekontor.

Diagram 7. Brukarnas omdöme om aspekter av service i skattemyndigheterna 2002, antal svar och andel svarande i procent



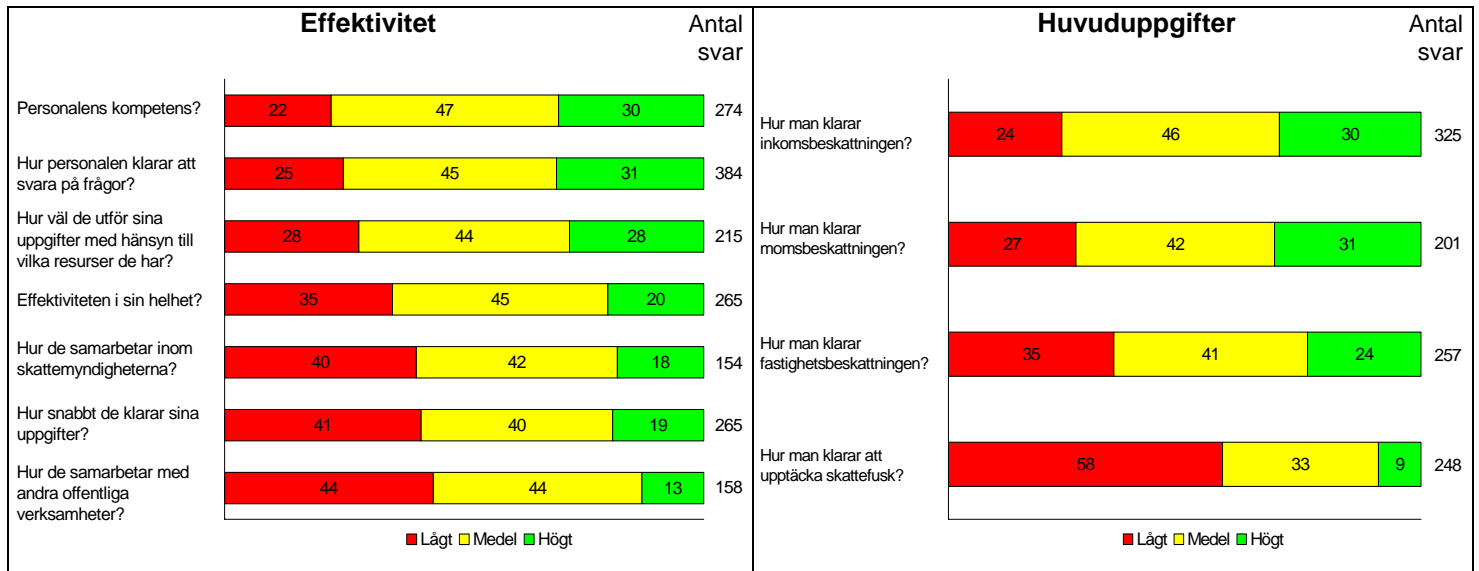
Anm. Totalt antal brukare för skattemyndigheterna uppgår till 428. Omdömet sätts på en skala 1-10, där 1-4 är lågt omdöme, 5-7 medel och 8-10 högt.

Kvalitet

För skattemyndigheternas del finns en tydligare avgränsning mellan vad som är bra och mindre bra med kvaliteten (Diagram 8). För det första är relativt få brukare missnöjda med personalens kompetens och förmåga att svara på frågor, medan snabbhet i handläggningen och samarbetsförmåga internt och externt får sämre omdömen. För det andra tror 60 procent av brukarna att skattemyndigheterna inte klarar av att upptäcka skattefusk, medan själva beskattningshandlingen får bättre omdöme. Hur man klarar fastighetsbeskattningen får dock lite sämre betyg. Detta skulle kunna tyda på att man är missnöjd med skattereglerna på området, att taxeringsvärdena är missvisande m.m.

Det är också intressant att notera att även om effektiviteten i sin helhet har 35 procent missnöjda brukare är omdömet om hur väl skattemyndigheterna utför uppgifterna med hänsyn till vilka resurser de har något bättre. Möjligtvis är detta en indikation på att brukarna har förståelse för att resurserna är knappa och att detta kan påverka kvaliteten.

Diagram 8. Brukarnas omdöme om aspekter av kvaliteten i skattemyndigheterna 2002, antal svar och andel svarande i procent



Anm. Totalt antal brukare för skattemyndigheterna uppgår till 428. Omdömet sätts på en skala 1-10, där 1-4 är lågt omdöme, 5-7 medel och 8-10 högt.

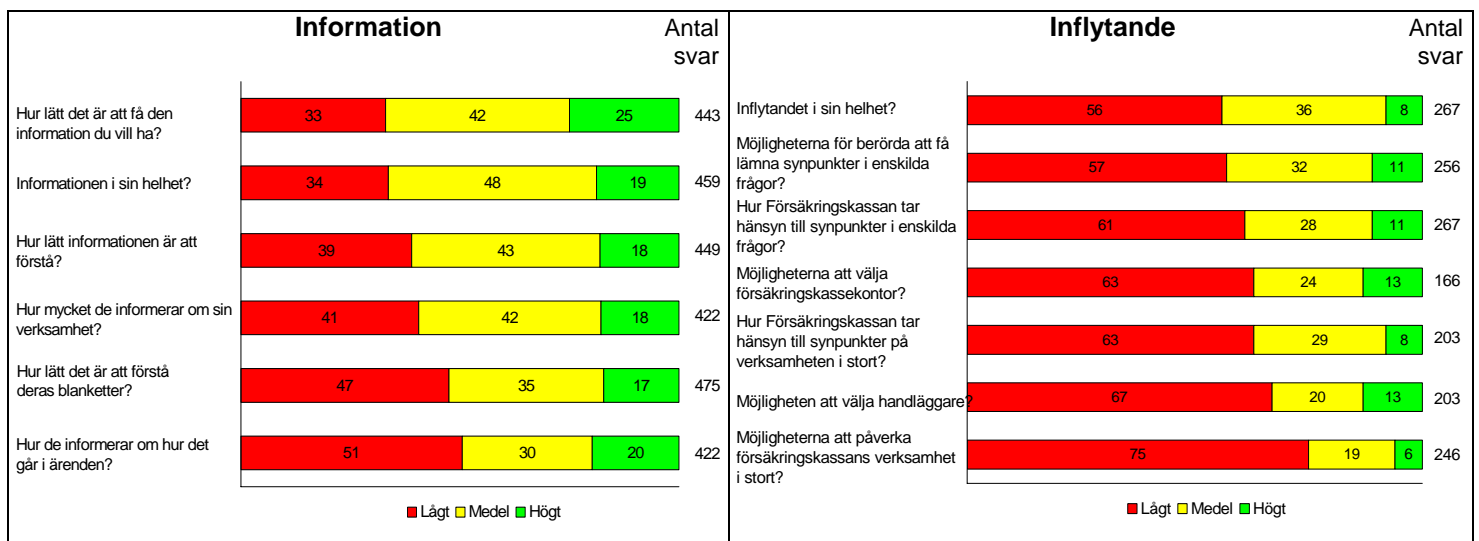
Försäkringskassan

Medborgarinflytande

Brukarna av försäkringskassans tjänster är i större utsträckning missnöjda med inflytandet än med informationen (Diagram 9). Återigen ser vi att missnöjet är som störst med möjligheterna att påverka verksamheten i stort.

Liksom för skattemyndigheterna är blanketterna inte lätta att förstå och informationen om hur det går i ärendena är inte tillräcklig för närmare 50 procent av brukarna.

Diagram 9. Brukarnas omdöme om aspekter av öppenhet och insyn samt inflytande i försäkringskassan 2002, antal svar och andel svarande i procent



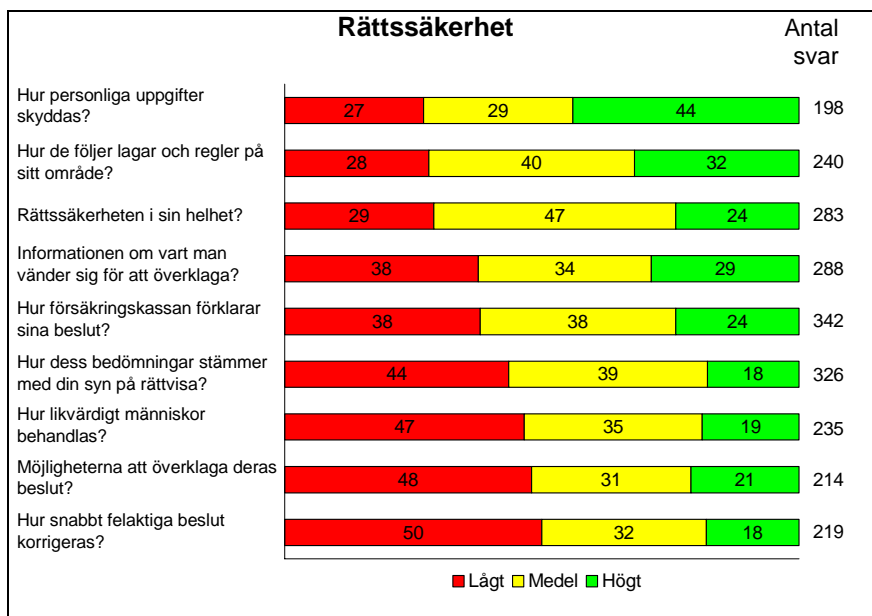
Anm. Totalt antal brukare för försäkringskassan uppgår till 534. Omdömet sätts på en skala 1-10, där 1-4 är lågt omdöme, 5-7 medel och 8-10 högt.

Rättssäkerhet

Även för försäkringskassan ser vi nästan samma mönster som för verksamheterna ovan. Det är hur snabbt felaktiga beslut korrigeras och möjligheterna att överklaga samt hur likvärdigt människor behandlas som brukarna är mest missnöjda med (Diagram 10). För försäkringskassan belyses dock också en annan dimension. Det gäller frågan om hur deras bedömningar stämmer med brukarnas syn på rättvisa. Frågan syftar till att ge en bild om rättsuppfattningen i samhället speglas i förvaltningens bedömningar. I det här fallet är över fyrtio procent missnöjda med överensstämmelsen.

Andel missnöjda är något högre i en del frågor än för exempelvis arbetsförmedlingen och skattemyndigheterna. Det gäller bland annat hur personliga uppgifter skyddas och hur lagar och regler efterlevs.

Diagram 10. Brukarnas omdöme om aspekter av rättssäkerhet i försäkringskassan 2002, antal svar och andel svarande i procent



Anm. Totalt antal brukare för försäkringskassan uppgår till 534. Omdömet sätts på en skala 1-10, där 1-4 är lågt omdöme, 5-7 medel och 8-10 högt.

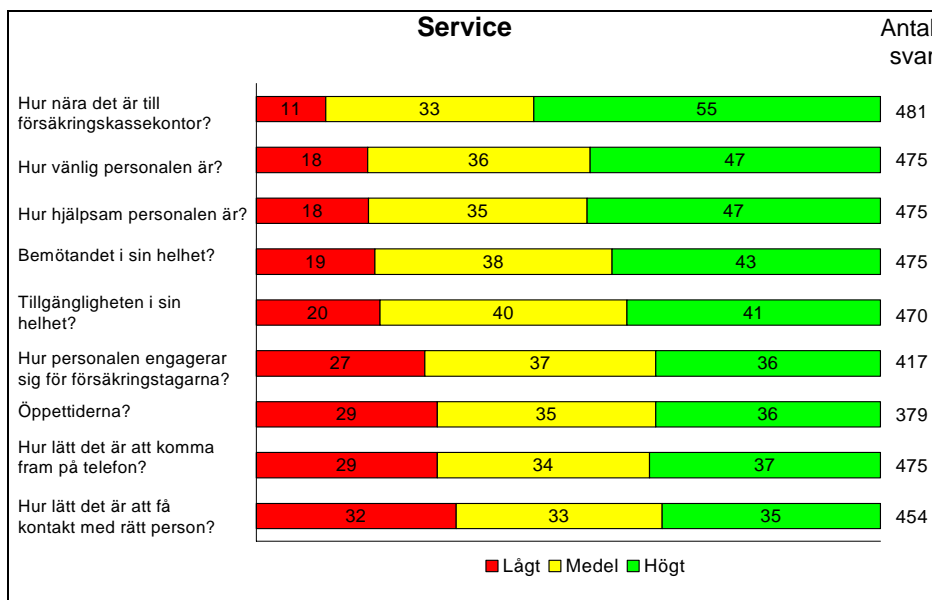
Effektivitet

Service

Försäkringskassan visar upp samma mönster som de ovanstående myndigheterna när det gäller service. Det är framför allt engagemanget från personalen, tillgängligheten på telefon samt att få kontakt med rätt person som drar på sig de lägsta betygen (Diagram 11). För försäkringskassan gäller dock att också öppettiderna får ungefär samma omdöme som dessa frågor.

Den rent fysiska närheten till försäkringskassan är de flesta brukare nöjda med, liksom de var det för skattemyndigheterna och arbetsförmedlingen.

Diagram 11. Brukarnas omdöme om aspekter av service i försäkringskassan 2002, antal svar och andel svarande i procent



Anm. Totalt antal brukare för försäkringskassan uppgår till 534. Omdömet sätts på en skala 1-10, där 1-4 är lågt omdöme, 5-7 medel och 8-10 högt.

Kvalitet

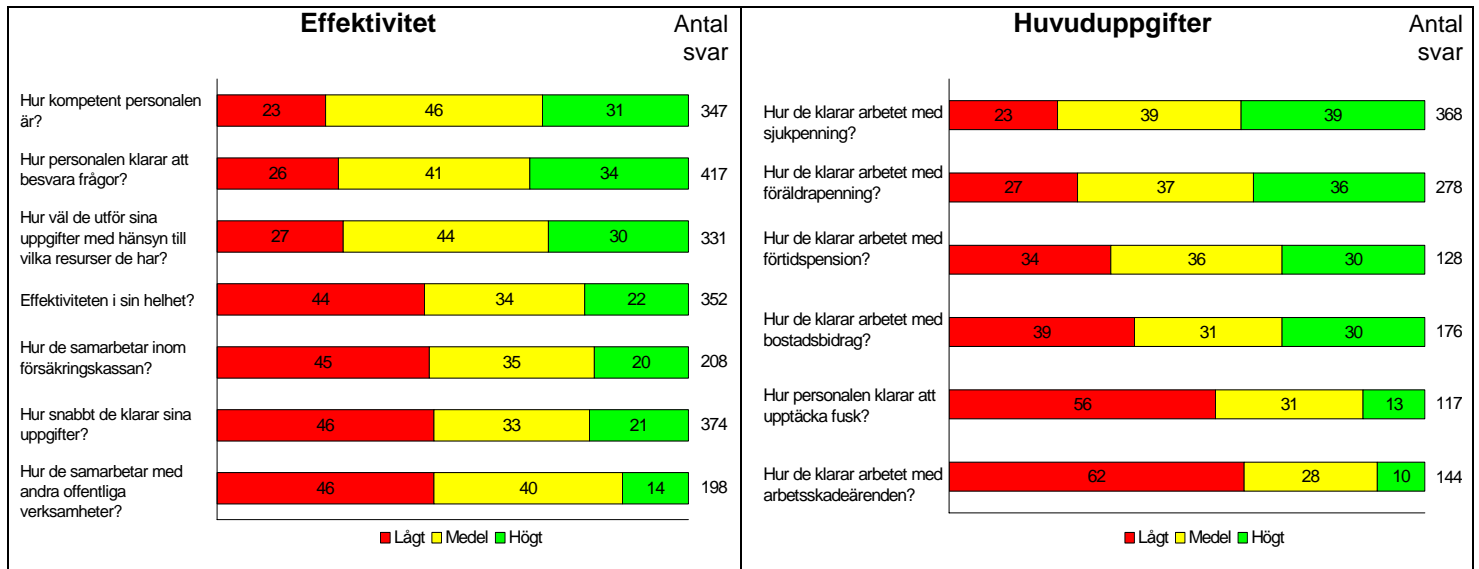
Försäkringskassans resultat är ganska lika dem för skattemyndigheterna i fråga om kvalitet. Det finns en skarp distinktion mellan bedömningen av personalens prestationer och verksamhetens prestationer i form av snabb handläggning och samarbete (Diagram 12). För försäkringskassan är hela 46 procent av brukarna missnöjda med de tre frågor som handlar om just handläggningstider och samarbetsförmåga.

Samtidigt tycker en stor andel av brukarna att försäkringskassan gör ett bra jobb med hänsyn till de resurser man har tillgång till.

Precis som för skattemyndigheterna får försäkringskassan lågt betyg på förmågan att upptäcka fusk, 56 procent är missnöjda.

Ännu mer missnöjda med försäkringskassan är brukarna när det gäller hanteringen av arbetsskadeärendena. Här ger över 60 procent låga betyg.

Diagram 12. Brukarnas omdöme om aspekter på kvalitet i försäkringskassan och Vägverket 2002, antal svar och andel svarande i procent



Anm. Totalt antal brukare för försäkringskassan uppgår till 534. Omdömet sätts på en skala 1-10, där 1-4 är lågt omdöme, 5-7 medel och 8-10 högt.

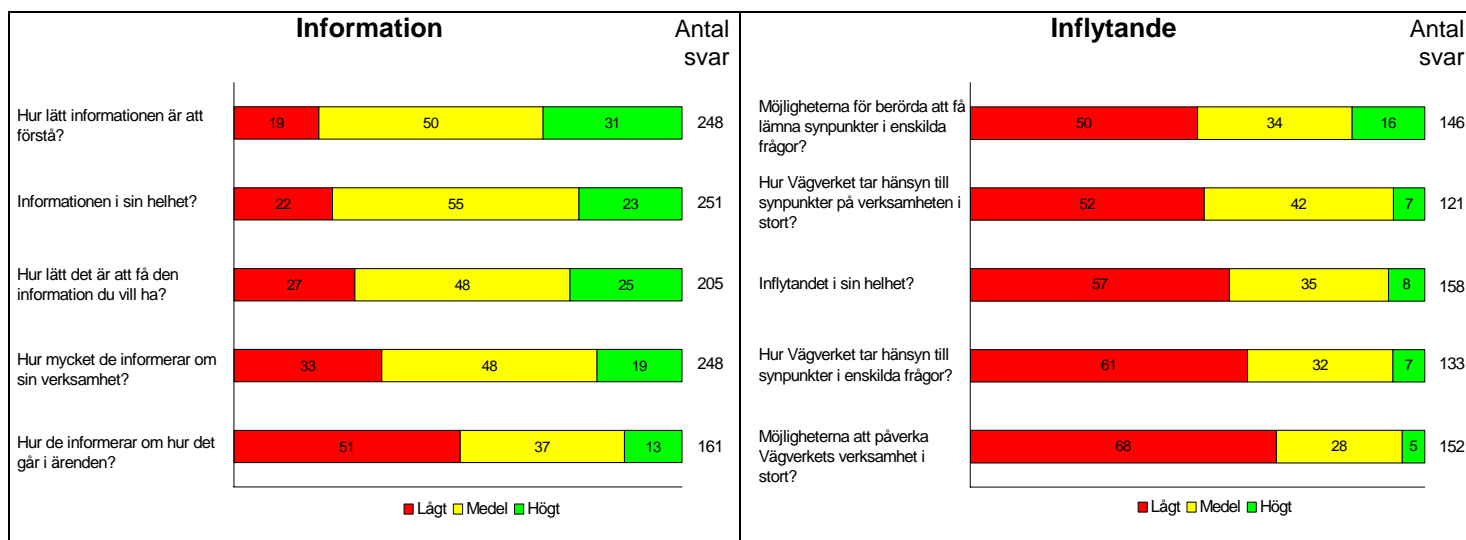
Vägverket

Medborgarinflytande

Vägverket avviker inte från trenden bland de statliga verksamheterna, utan det är överlag en stor andel missnöjda brukare för frågorna om inflytande (Diagram 13).

Däremot är det få som är missnöjda med Vägverkets information och öppenhet, utom just för den fortlöpande informationen under ett ärendes gång.

Diagram 13. Brukarnas omdöme om aspekter av öppenhet och insyn samt inflytande i Vägverket 2002, antal svar och andel svarande i procent

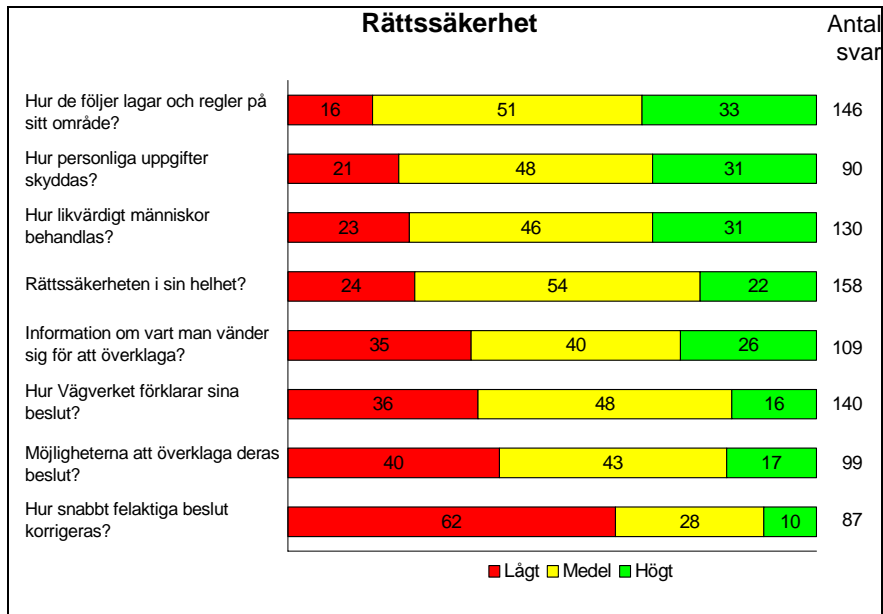


Anm. Totalt antal brukare för Vägverket uppgår till 310. Omdömet sätts på en skala 1-10, där 1-4 är lågt omdöme, 5-7 medel och 8-10 högt.

Rättssäkerhet

I fråga om rättssäkerhet är brukarna mest missnöjda med hur snabbt felaktiga beslut korrigeras, möjligheten att överklaga, informationen om hur man överklagar och hur Vägverket förklarar sina beslut (Diagram 14). Frågan om hur snabbt felaktiga beslut korrigeras har dock ett mycket dåligt resultat för Vägverket. Hur likvärdig människor behandlas är dock inte många brukare missnöjda med. På plussidan måste ändå nämnas att inte förefaller vara något problem.

Diagram 14. Brukarnas omdöme om aspekter av rättssäkerhet i Vägverket 2002, antal svar och andel svarande i procent



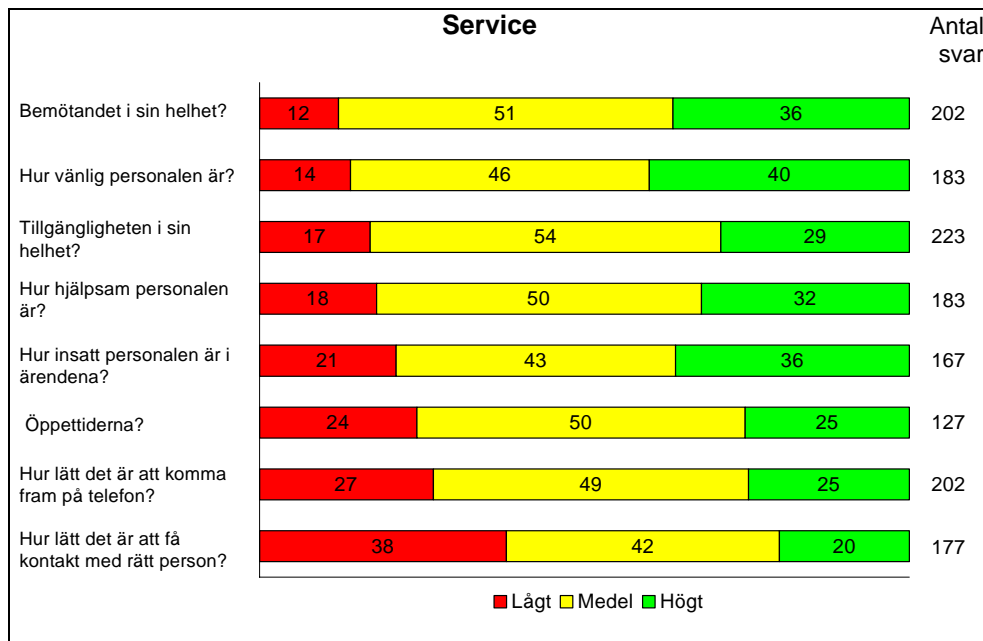
Anm. Totalt antal brukare för Vägverket uppgår till 310. Omdömet sätts på en skala 1-10, där 1-4 är lågt omdöme, 5-7 medel och 8-10 högt.

Effektivitet

Service

Vägverket delar bilden som tidigare genomgångna verksamheter visat upp. Att få kontakt med rätt person och komma fram på telefon har störst andel missnöjda brukare (Diagram 15). Att få kontakt med rätt person är dock en större andel brukare missnöjda med än för flera andra verksamheter. Både tillgängligheten och bemötande i sin helhet får bra betyg. Tillgängligheten i sin helhet får mycket bra betyg i förhållande till de delfrågor som redovisas.

Diagram 15. Brukarnas omdöme om aspekter av service i Vägverket 2002, antal svar andel svarande i procent



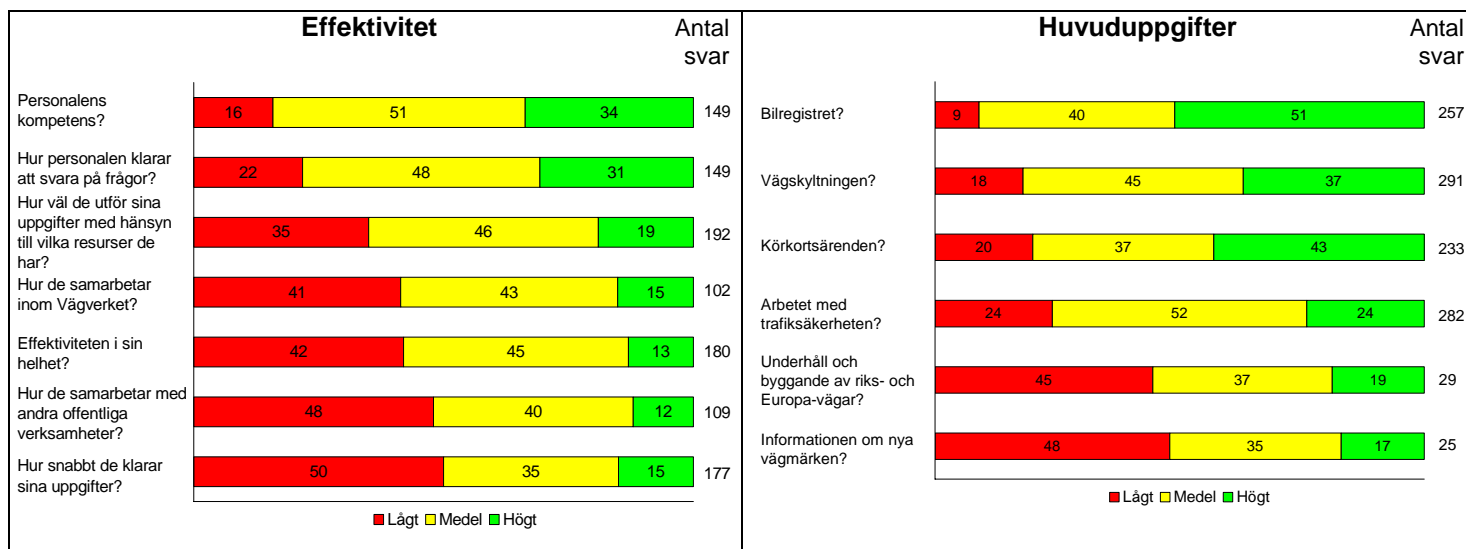
Anm. Totalt antal brukare för Vägverket uppgår till 310. Omdömet sätts på en skala 1-10, där 1-4 är lågt omdöme, 5-7 medel och 8-10 högt.

Kvalitet

För Vägverket är det samma tendenser som för verksamheterna ovan. Personalen får bättre betyg, medan snabbheten i ärendehandläggning och samarbetsförmåga ger upphov till mer kritik. Närmare hälften av dem som varit i kontakt med Vägverket tycker att de arbetar långsamt. Även för Vägverket är brukarna mindre kritiska i sina bedömningar av prestationerna när tillgängliga resurser tas i beräkning.

Brukarna är missnöjda speciellt med två av Vägverkets huvuduppgifter. Det gäller informationen om nya vägskyltar och underhåll och byggande av riks- och Europavägar. Mellan 40 och 50 procent av de svarande ger låga betyg. Samtidigt är man mycket nöjd med hur Vägverket hanterar Bilregistret.

Diagram 16. Brukarnas omdöme om aspekter av kvalitet i Vägverket 2002, antal svar och andel svarande i procent



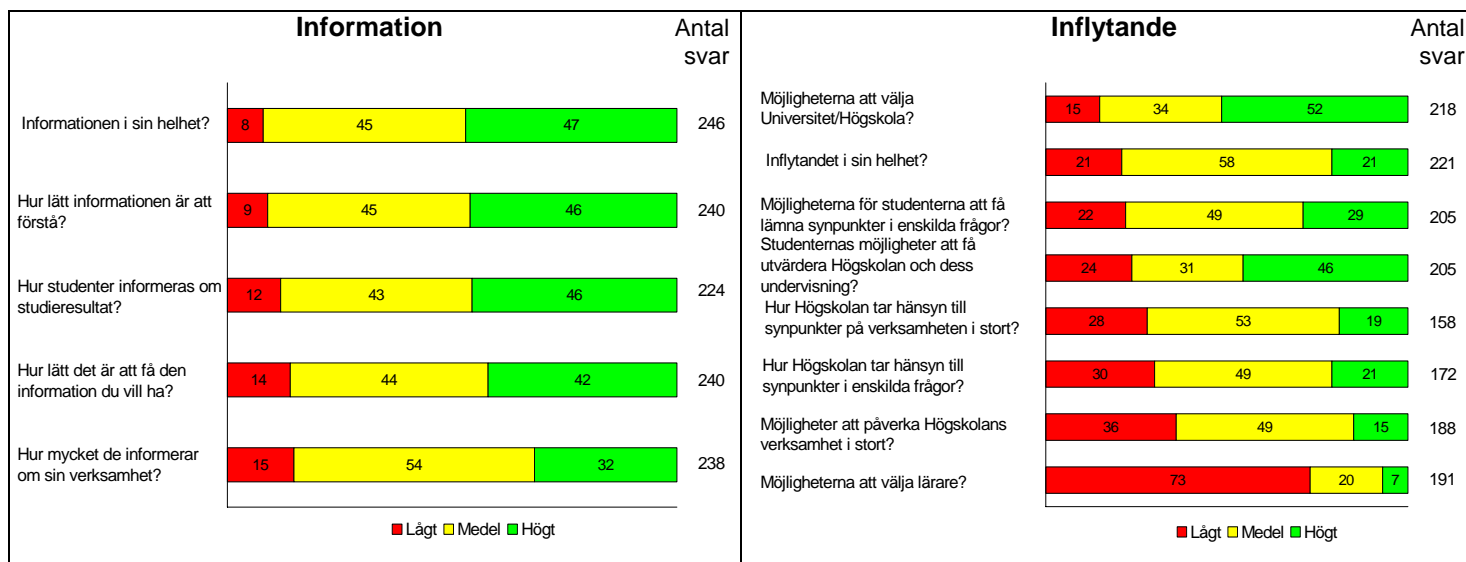
Anm. Totalt antal brukare för Vägverket uppgår till 310. Omdömet sätts på en skala 1-10, där 1-4 är lågt omdöme, 5-7 medel och 8-10 högt.

Universitet och högskolor

Medborgarinflytande

Bilden för universiteten och högskolor skiljer sig en del från de övriga statliga verksamheterna. Färre brukare är missnöjda med inflytandet, vilket till troligtvis har att göra med verksamhetens karaktär (Diagram 17). På en punkt är dock hela 73 procent av studenternas missnöjda och det gäller möjligheten att välja lärare.

Informationen får också mycket höga betyg och det gäller samtliga frågor. Även i jämförelse med andra statliga verksamheter är omdömet om informationen mycket bra.

Diagram 17. Brukarnas omdöme om aspekter av öppenhet och insyn samt inflytande i Universitet/Högskolor 2002, antal svar och andel svarande i procent


Anm. Totalt antal brukare för universitet och högskolor uppgår till 273. Omdömet sätts på en skala 1-10, där 1-4 är lågt omdöme, 5-7 medel och 8-10 högt.

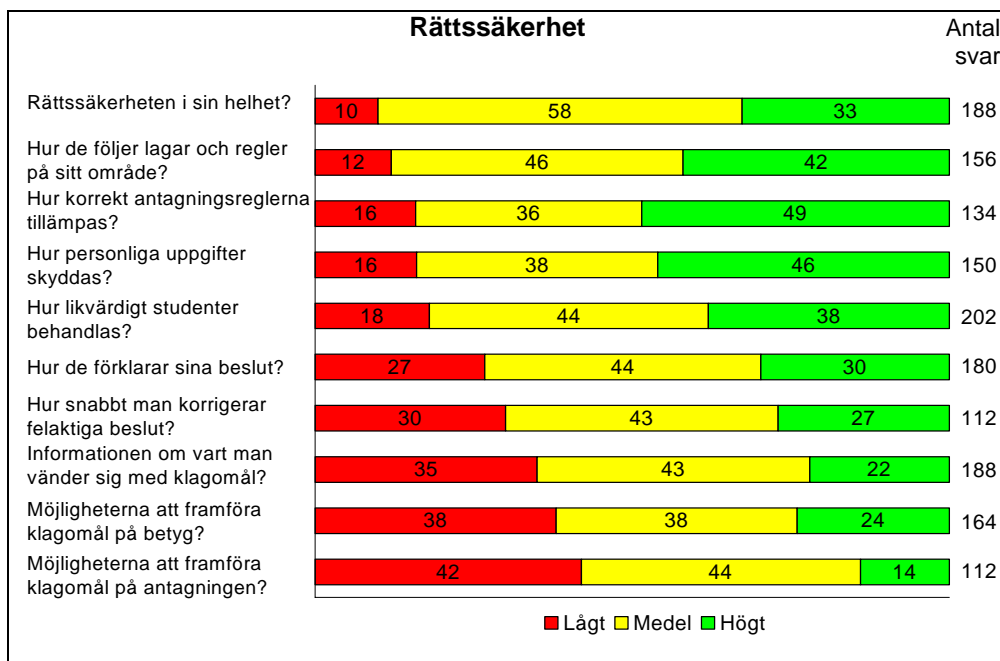
Rättssäkerhet

Högskolan får en liten annan bild än resten av förvaltningen när det gäller rättssäkerheten. Möjligheten till att framföra klagomål på antagning och betyg samt informationen om vart man vänder sig med klagomål är de frågor som har störst andel missnöjda (Diagram 18). Dessa frågor har anknytning till liknande frågor inom inflytandeområdet (se ovan). Men här är missnöjet större, vilket tyder på att det kan saknas en formell väg för missnöjet med högskolans myndighetsutövning.

Så många som drygt 80 procent av studenterna är nöjda med frågan om människor behandlas likvärdigt, vilket är ett mycket bra betyg i relation till andra statliga verksamheter.

När brukarna får sätta helhetsbetyget på rättssäkerhet finns dock inte många som är missnöjda, vilket är samma resultat som för resten av den statliga förvaltningen.

Diagram 18. Brukarnas omdöme om aspekter av rättssäkerhet i universitet och högskolor 2002, antal svar och andel svarande i procent



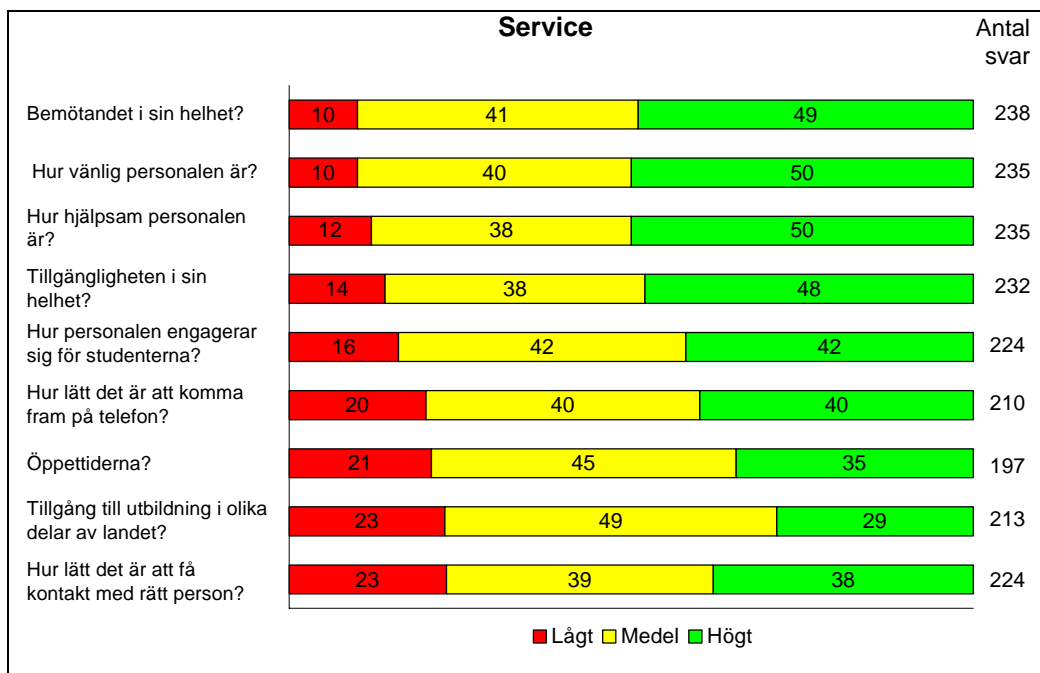
Anm. Totalt antal brukare för universitet och högskolor uppgår till 273. Omdömet sätts på en skala 1-10, där 1-4 är lågt omdöme, 5-7 medel och 8-10 högt.

Effektivitet

Service

För den högre utbildningen är betygen genomgående höga i fråga om bemötande och tillgänglighet (Diagram 19). Speciellt bemötandet har en hög andel nöjda brukare. Tillgången till utbildning i olika delar av landet och hur lätt det är att få kontakt med rätt person är de frågeställningar som har störst andel missnöjda studenter. I förhållande till andra delar av den statliga förvaltningen är bilden någorlunda densamma, men nivåerna är mycket bättre.

Diagram 19. Brukarnas omdöme om aspekter av service i universitet och högskolor 2002, antal svar och andel svarande i procent



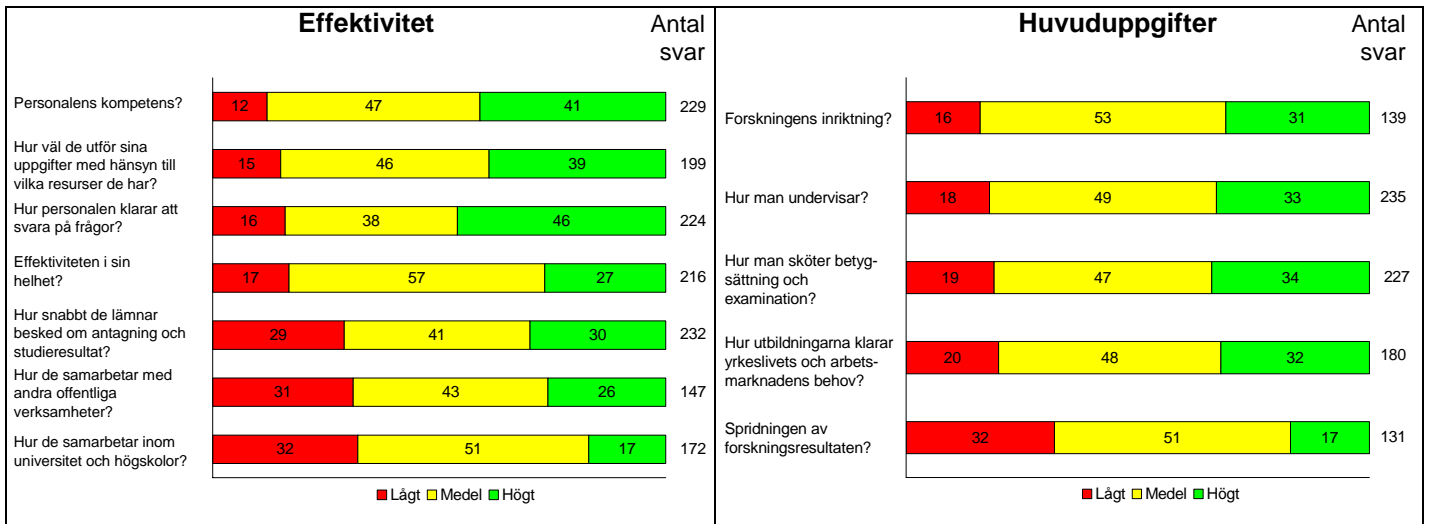
Anm. Totalt antal brukare för universitet och högskolor uppgår till 273. Omdömet sätts på en skala 1-10, där 1-4 är lågt omdöme, 5-7 medel och 8-10 högt.

Kvalitet

I fråga om kvalitet så liknar även den högre utbildningens resultat de övriga statliga verksamheternas. Överlag ligger dock betygen på en lite bättre nivå. Om andelen missnöjda som mest ligger på 40 – 50 procent för övriga verksamheter, så ligger de kring 30 procent för universitet och högskolor. Men även här får personalens kompetens och förmåga att svara på frågor höga betyg jämfört med prestationerna i fråga om snabbhet och samarbetsförmåga (Diagram 20). Få brukare är missnöjda med hur universitet och högskolor utför sina uppgifter med hänsyn till vilka resurser de har.

Om det är någon del av den högre utbildningens uppgifter som studenterna överlag är mer missnöjda med så är det spridningen av forskningsresultaten.

Diagram 20. Brukarnas omdöme om aspekter på kvalitet i universitet och högskolor 2002, antal svar och andel svarande i procent



Anm. Totalt antal brukare för universitet och högskolor uppgår till 273. Omdömet sätts på en skala 1-10, där 1-4 är lågt omdöme, 5-7 medel och 8-10 högt.

Polis och rättsväsende

Medborgarinflytande

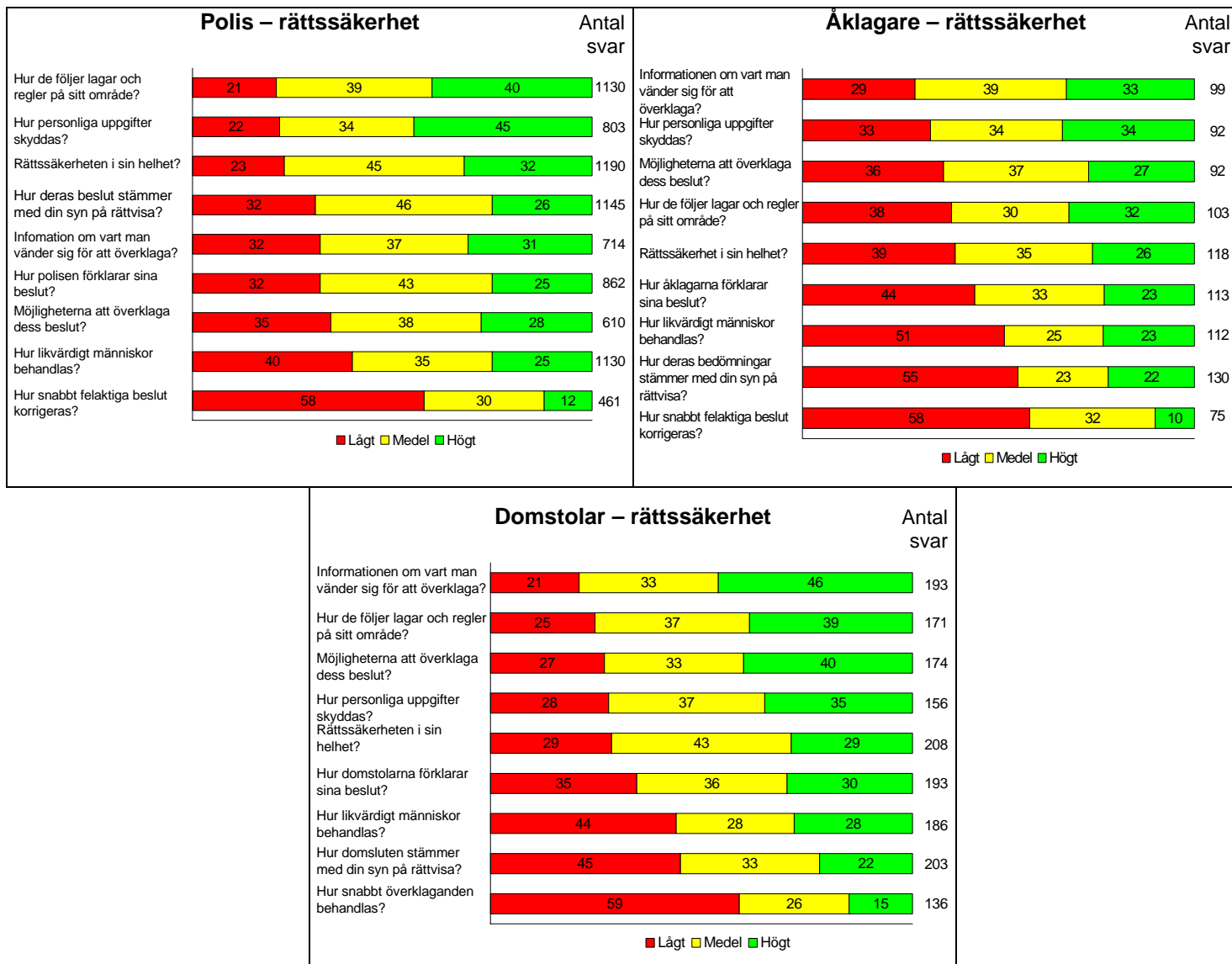
För polisen och rättsväsendet är frågor om inflytande och information lite speciella. Just inflytande kan man diskutera om brukarna (de som varit i kontakt med verksamheterna) ska ha i alla situationer. Dessa frågor får också en hög andel missnöjda, utom för polisen som ändå har något bättre betyg generellt än för många andra verksamheter (Diagram 21).

När det gäller informationen/öppenheten är relativt få brukare missnöjda med polisen, utom just för informationen om de pågående ärendena. Men för domstolar och åklagare är betygen lägre. Informationen är varken lätt att förstå, lätt att få eller kommer i tillräcklig omfattning. Dessa omdömen baseras visserligen på få svar, men de väcker ändå en undran. Inom rättsväsendet är det ju mycket viktigt att man förstår vad som kommer att ske och vad som förväntas av en vid exempelvis en tvist eller rättegång.

Rättsäkerhet

Överlag kan man säga att det för rättsväsendet väsentliga området rättssäkerhet är många brukare som är missnöjda med många av frågorna (Diagram 22). Två frågor har resulterat i låga betyg för alla tre myndigheter. Dels är det hur snabbt felaktiga beslut korrigeras eller i domstolarnas fall hur snabbt överklaganden behandlas, dels är det hur likvärdigt människor behandlas.

Diagram 22. Brukarnas omdöme om aspekter av rättssäkerhet i polis, åklagare och domstolar 2002, antal svar och andel svarande i procent



Anm. Totalt antal brukare för polisen uppgår till 1487, för åklagarna 153 och för domstolarna 248. Omdömet sätts på en skala 1-10, där 1-4 är lågt omdöme, 5-7 medel och 8-10 högt.

Få människor har varit i kontakt med åklagare och domstolar, men resultaten kan ändå ge en indikation på hur läget är. I det här faller är det också en viktig indikation. Behandlas inte människor likvärdigt ens av rättsväsendet som ska vara en oberoende och saklig part vid tvister och rättegångar? Då är situationen allvarlig. För domstolar och åklagare är dessutom många missnöjda med hur besluten/domsluten förklaras.

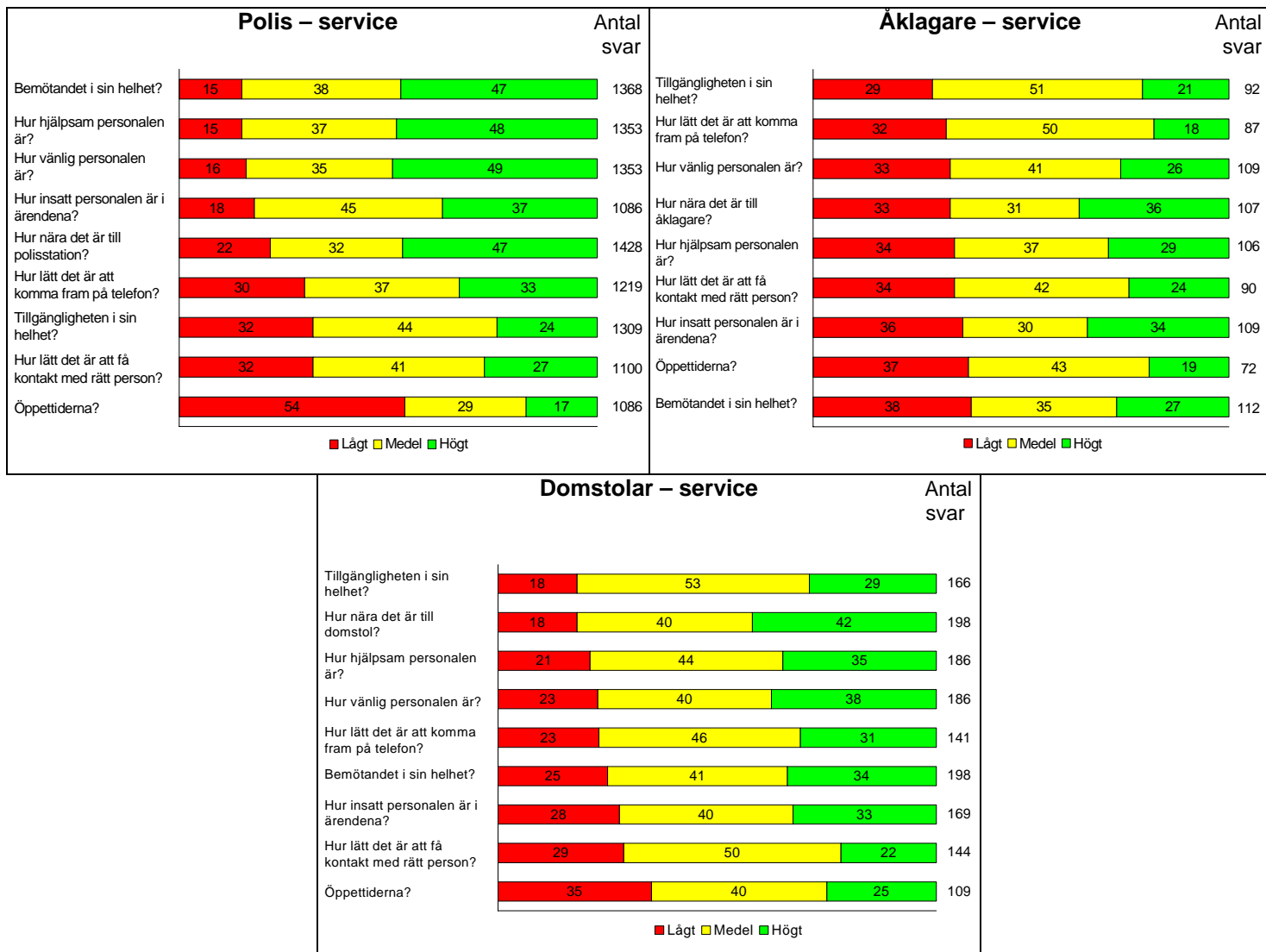
Brukare med invandrabakgrund är också mer missnöjda med domstolarna överlag än vad infödda svenskar är.

Två andra aspekter som är tydliga också för domstolar och åklagare, liksom de var det för försäkringskassan, är hur bedömningarna/domsluten stämmer med brukarens egen syn på rättvisa. Brukaren är ju ofta part i målet, men om alla tillfrågas är det ändå närmare fyra av tio som är missnöjda med hur rättvisa domarna är. För åklagarna är det en större skillnad mellan brukarna och samtliga svarande, bland de sistnämnda är 35 procent negativa.

Effektivitet

Service

Rättsväsendet skiljer ut sig lite från resten av de statliga verksamheterna i fråga om service. För polisen är tillgängligheten det område som ger stort missnöje. Främst handlar det om polisens öppettider, som över hälften av brukarna har givit låga betyg. Att få kontakt med rätt person och komma fram på telefon är andra frågor som visar en relativt sett högre andel missnöjda. Bemötandet får däremot mycket bra omdömen.

Diagram 23. Brukarnas omdöme om aspekter av service i polis-, åklagar- och domstolsväsende 2002, antal svar och andel svarande i procent


Anm. Totalt antal brukare för polisen uppgår till 1487, för åklagarna 153 och för domstolarna 248. Omdömet sätts på en skala 1-10, där 1-4 är lågt omdöme, 5-7 medel och 8-10 högt.

För domstolar och åklagare är det inte någon fråga som avviker från övriga. Möjligtvis kan man säga att åklagarna får ett sämre omdöme generellt än vad domstolarna får och att domstolarnas öppettider får mer kritik relativt sett andra frågor.

Kvalitet

Inom rättsväsendet förekommer något som inte finns i övriga statliga verksamheter och det är nämligen att snabbheten i handläggningen har ett mycket lågt betyg, samtidigt som effektiviteten i sin helhet också har det. Detta tyder på att det är just snabbheten som slår igenom i effektivitetsbegreppet.

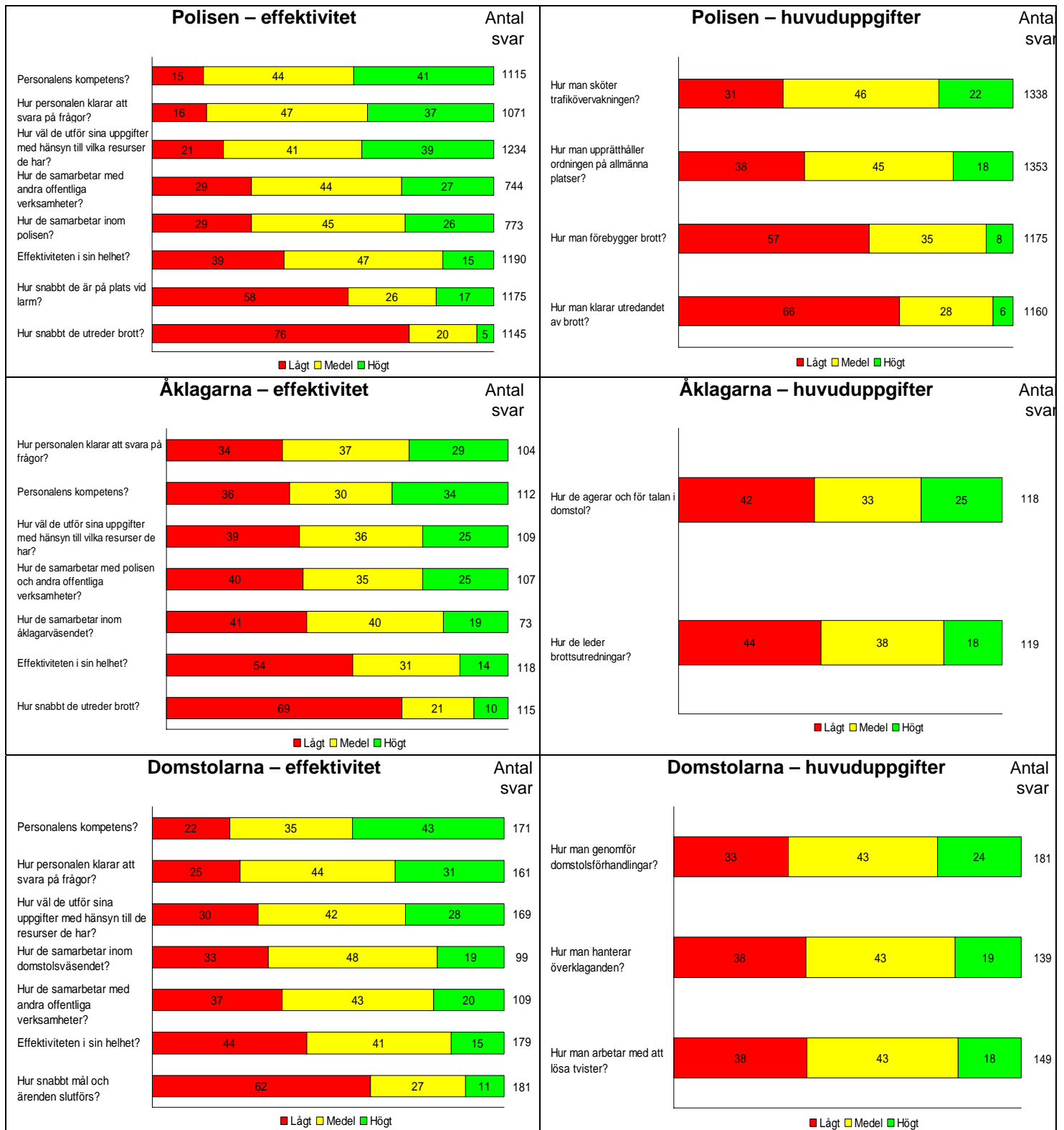
Av dem som varit i kontakt med polisen är närmare 60 procent missnöjda med hur snabbt de är på plats vid larm och över sju av tio ger låga betyg för hur snabbt brotten utreds. Samtidigt ger man återigen ett bra sammanvägt betyg för prestationerna i förhållande till resurserna.

Några riktigt bra betyg för hur polisen sköter sina uppgifter ger inte brukarna. I stället är det många – runt 60 procent – som är missnöjda med hur man förebygger brott och – återigen – hur man klarar utredandet av brott. Inte heller upprätthållandet av ordningen får bra betyg, men relativt sett dock bättre än de två andra frågorna.

För både åklagar- och domstolsväsende gäller att snabbheten i utredandet av brott respektive hur snabbt mål och ärenden slutförs är den fråga som ger störst andel negativa svar. Andelen missnöjda är något högre för åklagarna än för domstolarna. Båda verksamheterna får ett bättre betyg när resurserna sätts i förhållande till prestationerna.

Åklagarna har också en något högre andel brukare som är missnöjda med personalens kompetens och förmåga att svara på frågor. Jämfört med de andra statliga verksamheterna är det bara arbetsförmedlingen som kan matcha.

När det gäller åklagarnas och domstolarnas uppgifter är det överlag ca två av fem som är missnöjda. Det finns alltså inget som sticker ut som det gjorde för exempelvis polisen.

Diagram 24. Brukarnas omdöme om aspekter på kvalitet i polis-, åklagar- och domstolsväsende 2002, antal svar och andel svarande i procent


Anm. Totalt antal brukare för polisen uppgår till 1487, för åklagarna 153 och för domstolarna 248. Omdömet sätts på en skala 1-10, där 1-4 är lågt omdöme, 5-7 medel och 8-10 högt.

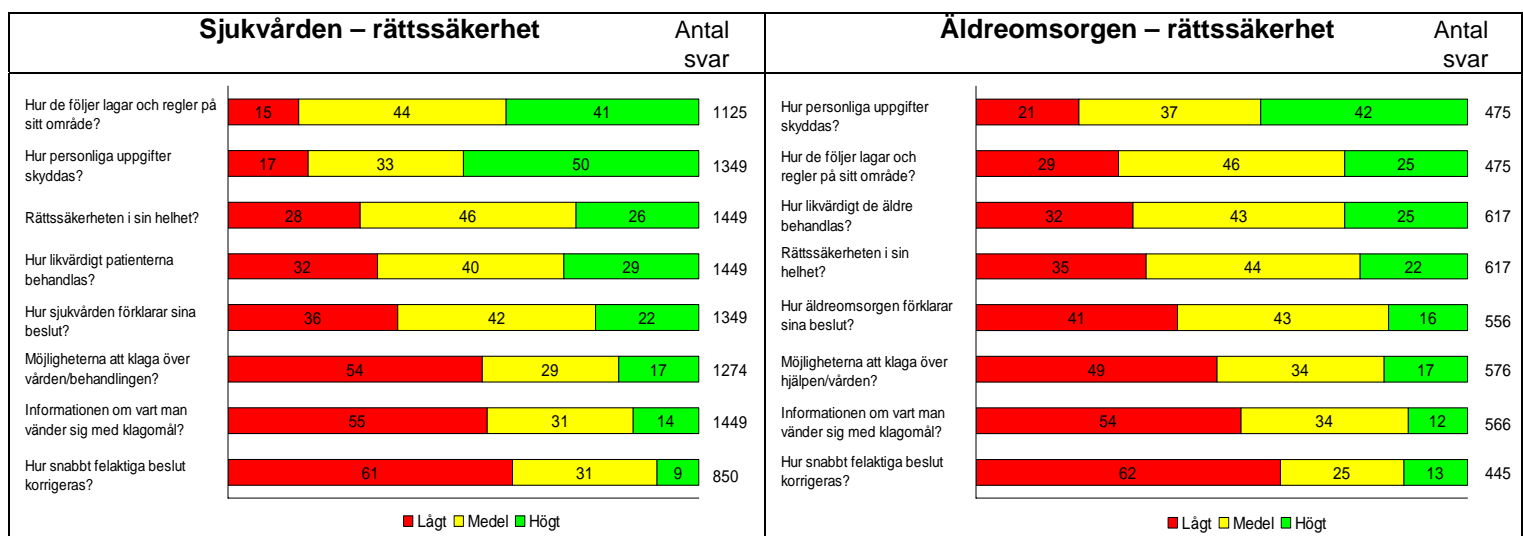
Informationen får generellt sett något högre betyg än inflytande, men andelen missnöjda är större än för många statliga verksamheter. Informationen förefaller vara lätt att förstå, men är inte tillräcklig. Detta gäller speciellt inom äldreomsorgen.

Rättssäkerhet

Både sjukvården och äldreomsorgen visar upp nästan samma bild som den statliga förvaltningen. Missnöjet handlar alltså om hur snabbt felaktiga beslut korrigeras, möjligheterna till klagomål och informationen om vart man vänder sig för att klaga (Diagram 26).

För sjukvården och äldreomsorgen skiljer sig dock från ovanstående verksamheter i och med att de inte får lika hög andel missnöjda på frågan om likvärdig behandling.

Diagram 26. Brukarnas omdöme om aspekter av rättssäkerhet i sjukvården och äldreomsorgen 2002, antal svar och andel svarande i procent



Anm. Totalt antal brukare för sjukvården uppgår till 2499 och för äldreomsorgen 1011. Omdömet sätts på en skala 1-10, där 1-4 är lågt omdöme, 5-7 medel och 8-10 högt.

Effektivitet

Service

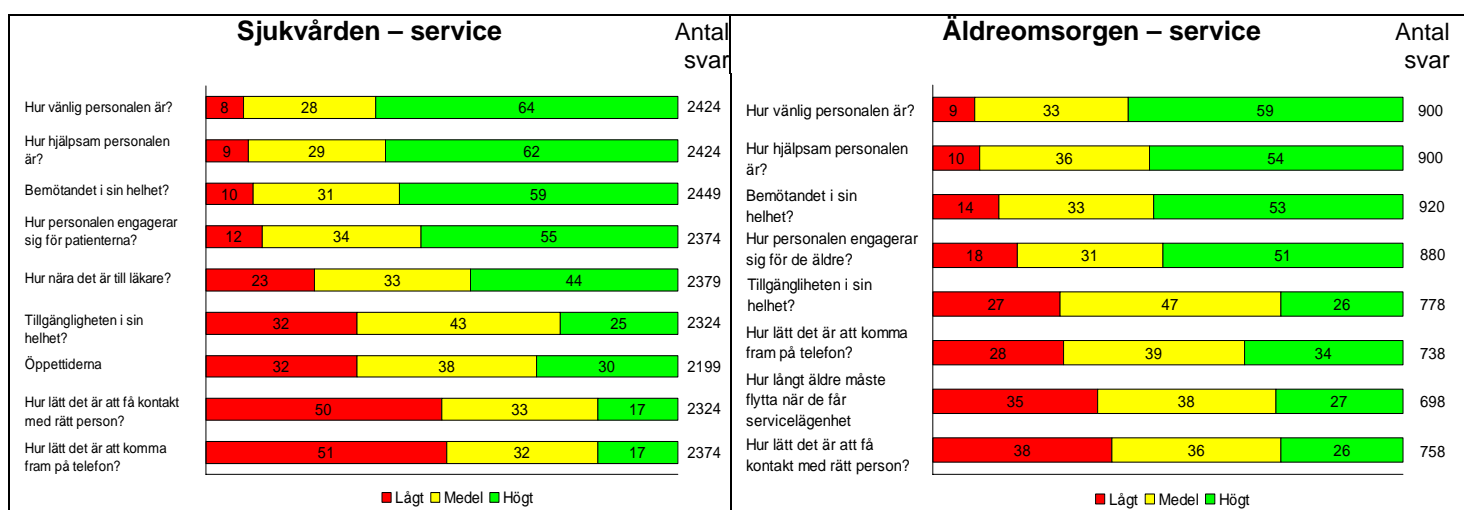
Inom sjukvården och äldreomsorgen är bilden något annorlunda än för de genomgångna statliga verksamheterna. Det gäller framför allt bemötandet som enligt brukarna är mycket bra i både sjukvård och äldreomsorg (Diagram 27). Nöjdheten förefaller vara större med dessa kommunala verksamheter.

För sjukvården är missnöjet dock stort med hur lätt det är att få kontakt med rätt person och hur lätt det är att komma fram på telefon. När det gäller rätt

person kan det mycket väl vara möjligheten att få kontakt med en läkare som brukarna tänkt på.

För äldreomsorgen är det också svårare att få tag i rätt person, men det finns också missnöje med hur långt äldre måste flytta när de får servicelägenhet/äldreboende.

Diagram 27. Brukarnas omdöme om aspekter av service i sjukvård och äldreomsorg 2002, antal svar och andel svarande i procent



Anm. Totalt antal brukare för sjukvården uppgår till 2499 och för äldreomsorgen 1011. Omdömet sätts på en skala 1-10, där 1-4 är lågt omdöme, 5-7 medel och 8-10 högt.

Kvalitet

För kvalitetsfaktorerna visar både sjukvården och äldreomsorgen upp samma bild som de statliga verksamheterna (Diagram 28). Personalens kompetens bedöms vara tillräcklig för de flesta, även om det är något sämre betyg för personalen inom äldreomsorgen. Inom sjukvården är man framför allt missnöjda med hur lång tid man måste vänta för att få vård samt samarbetet med andra offentliga verksamheter. Samma frågor ger upphov till störst missnöje inom äldreomsorgen också, men andelen missnöjda är något lägre. Både sjukvården och äldreomsorgen får bra betyg när prestationerna bedöms i förhållande till vilka resurser man har.

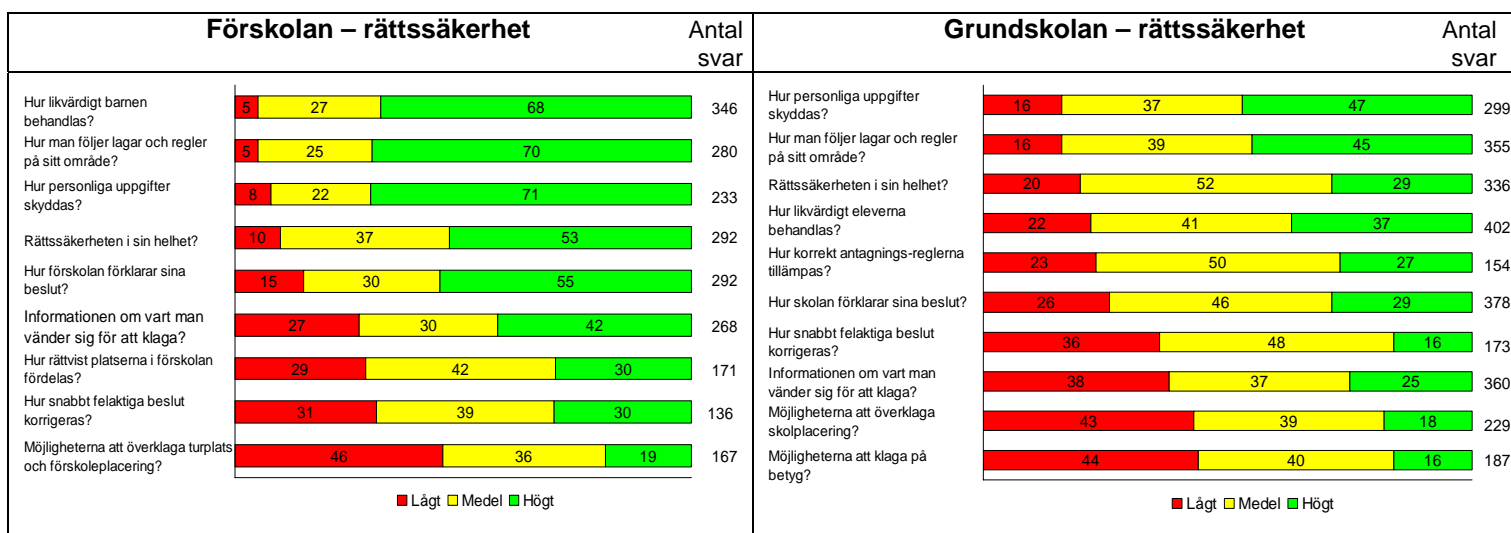
När det gäller verksamheternas uppgifter får sjukvården bra betyg. Det får däremot inte äldreomsorgen. Mängden hjälp/vård är det som brukarna är mest missnöjda med. Hur de ger trygghet åt de äldre får heller inte så högt betyg.

Rättssäkerhet

I förskolan och grundskolan är det möjligheterna att överklaga placering och turplats (endast förskolan) som får den största andelen missnöjda (Diagram 30). Därefter följer samma frågeställningar som för övriga verksamheter i studien.

Men i likhet med sjukvården och äldreomsorgen får de inte samma låga betyg på frågan om likvärdig behandling. Bäst betyg överlag ges av brukarna till för- och grundskola. Men det förefaller finnas en nivåskillnad mellan för- och grundskola.

Diagram 30. Brukarnas omdöme om aspekter av rättssäkerhet i förskolan och grundskolan 2002, antal svar och andel svarande i procent



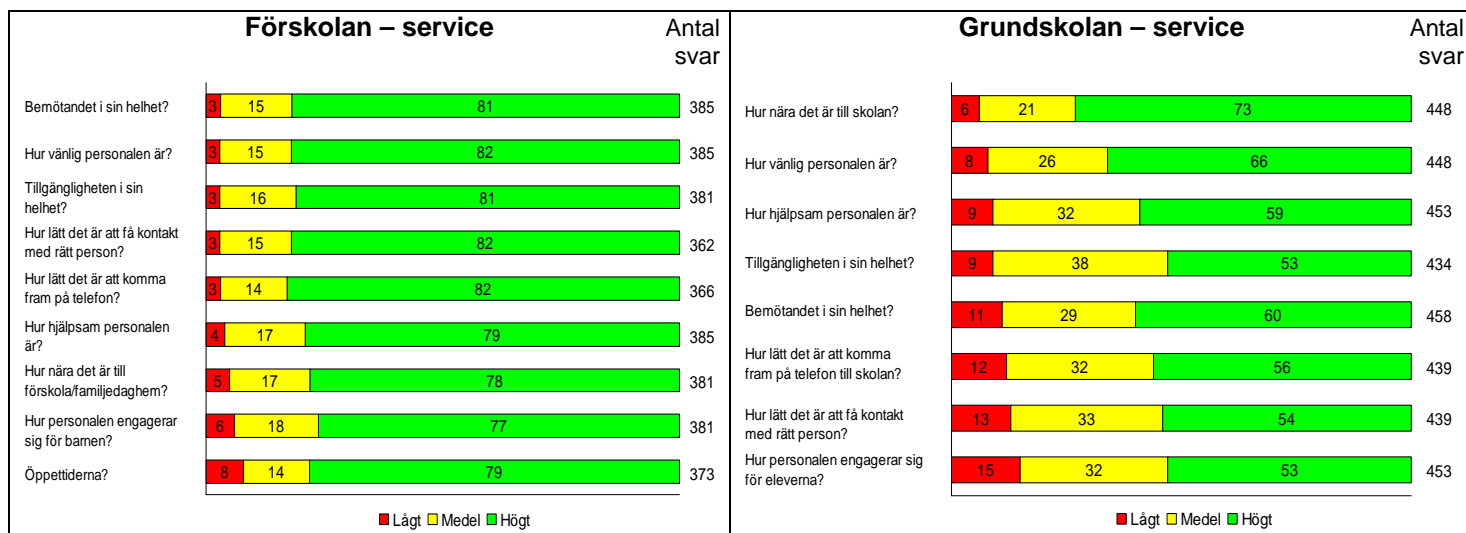
Anm. Totalt antal brukare för förskolan uppgår till 389 och för grundskolan 467. Omdömet sätts på en skala 1-10, där 1-4 är lågt omdöme, 5-7 medel och 8-10 högt.

Effektivitet

Service

Förskolan och grundskolan får överlag mycket bra betyg på service. Förskolans omdömen är dock något bättre i jämförelse (Diagram 31). Det är svårt att avgöra om en fråga sticker ut i någon egentlig mening. Möjligen kan man se ungefär samma tendenser i grundskolan som i de statliga verksamheterna. Personalens engagemang, att få kontakt med rätt person och att komma fram på telefon får något högre andel missnöjda. Inom förskolan är det snarare öppetiderna i kombination med engagemanget som får lite sämre betyg, men skillnaderna är små.

Diagram 31. Brukarnas omdöme om aspekter av service i förskola och grundskola 2002, antal svar och andel svarande i procent



Anm. Totalt antal brukare för förskolan uppgår till 389 och för grundskolan 467. Omdömet sätts på en skala 1-10, där 1-4 är lågt omdöme, 5-7 medel och 8-10 högt.

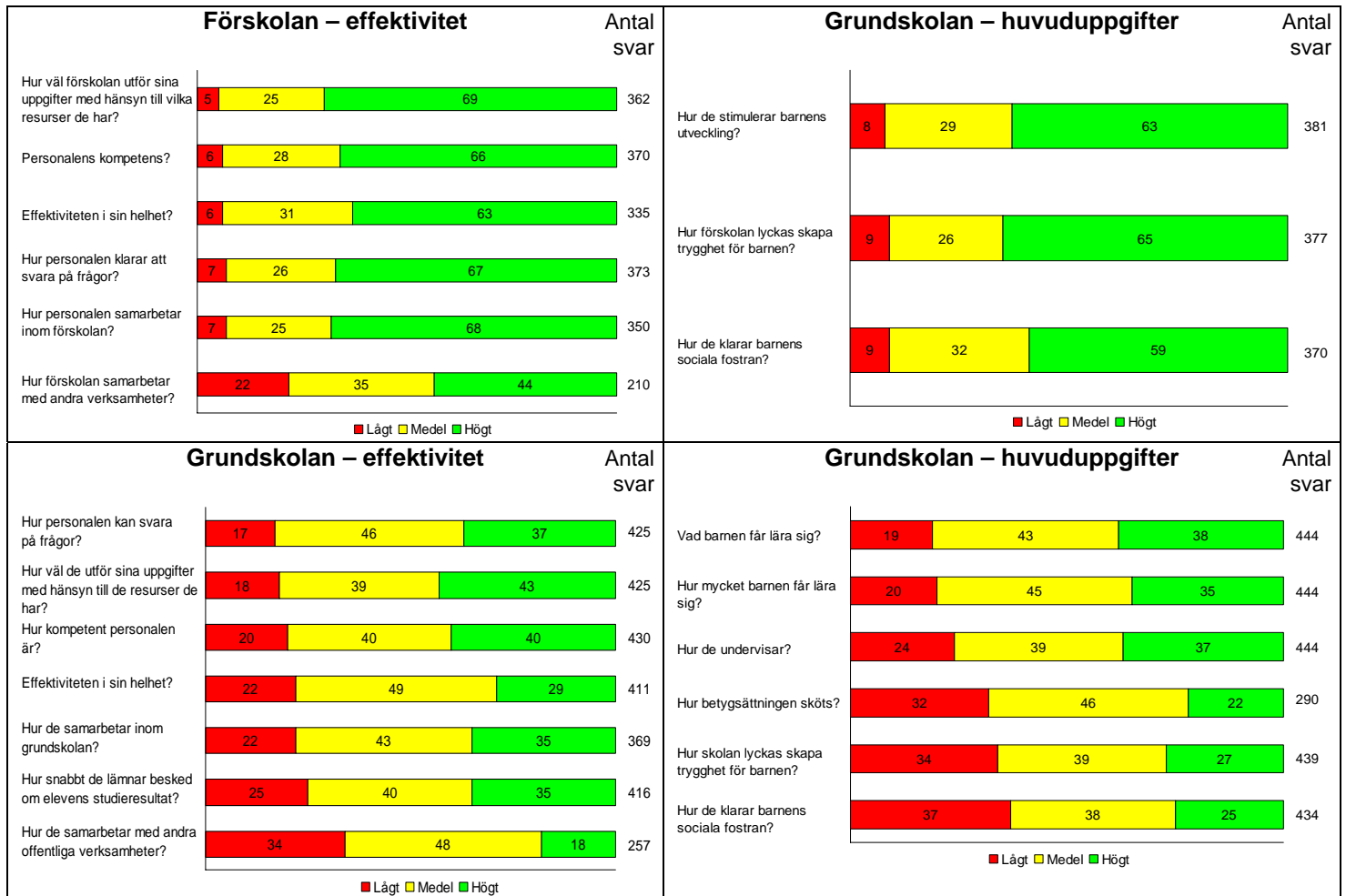
Kvalitet

Förskolan får överlag mycket bra betyg både för personalens kompetens och för verksamhetsprestationer samt för hur man klarar sina uppgifter (Diagram 32). Samarbetet mellan förskolan och andra offentliga verksamheter får dock relativt de andra frågorna mycket sämre betyg. Men förskolan klarar enligt brukarna mycket bra att skapa trygghet för förskolebarnen, att ge barnen en social fostran och att stimulera barnens utveckling.

För grundskolan är betygen fortfarande bättre än för de flesta statliga verksamheterna, men inte lika bra som för förskolan. Missnöjet ligger på en liknande nivå för många av frågorna om personalens och verksamhetens prestationer och samarbetsförmåga. En fråga är man mer missnöjd med än andra och det är samarbetet med andra offentliga verksamheter.

När det gäller grundskolans uppgifter är det skapandet av trygghet för barnen, barnens sociala fostran och betygsättningen som får mest kritik inom verksamheten. Hur mycket barnen får lära sig och vad de får lära sig är dock föräldrarna relativt nöjda med.

Diagram 32. Brukarnas omdöme om aspekter på kvalitet i förskola och grundskola 2002, antal svar och andel svarande i procent



Anm. Totalt antal brukare för förskolan uppgår till 389 och för grundskolan 467. Omdömet sätts på en skala 1-10, där 1-4 är lågt omdöme, 5-7 medel och 8-10 högt.