

# Stockholmsregionens möte med näringslivet

En studie av företagares uppfattningar  
om kommunernas service 2011

  
**Stockholm**  
*The Capital of Scandinavia*



## Innehåll

---

Sammanfattning	3
Bakgrund	4
Val av verksamhetsområden	4
Definition av service	5
Undersökningens genomförande	5
Nöjd-Kund-Index	6
Resultat av serviceundersökningen	8
Kommunernas NKI	8
Brandtillsyn	9
Bygglov	10
Markupplåtelse	11
Miljötillsyn	13
Serveringstillstånd	13
Reflektioner och kommentarer	14
NKI-mål och framtida utvecklingsarbete	15
Bilaga 1. Bakgrundsfrågor	16
Bilaga 2. Fördelning av ärenden (%)	18
Bilaga 3. Enkät	20

## Sammanfattning

### Stockholmsregionens företagare ger gott betyg till kommunernas service

Företagen i Stockholmsregionen är i huvudsak nöjda med kommunernas service. Under våren 2011 genomfördes för tredje gången en undersökning bland företag som har varit i kontakt med någon av de 50 kommuner som ingår i Stockholm Business Alliance. Bilden av styrkor och svagheter i kommunernas service till företag som framkom i de två första enkätundersökningarna 2007 och 2009 bekräftas i allt väsentligt även denna gång. Företagarnas helhetsomdöme över SBA-kommunernas service har ökat gradvis sedan 2007.

Undersökningen har gjorts av Utrednings- och Statistikkontoret AB (USK) i samarbete med Statistiska Centralbyrån (SCB) inom ramen för Stockholm Business Alliance (SBA). SBA är ett samarbete mellan 50 kommuner i Stockholmsregionen, som syftar till att förbättra företagsklimatet och locka företagsetableringar till regionen.

Undersökningarna fungerar som ett mycket konkret arbetsmaterial i förbättringsarbetet – ute på kommunerna och i de enskilda verksamheterna och genom de kommunövergripande seminarier/workshops som arrangeras av SBA för handläggare och chefer.

I undersökningen har företag som varit i kontakt med någon av SBA:s 50 partnerkommuner fått bedöma kommunernas bemötande, effektivitet, tillgänglighet, information, kompetens och rättssäkerhet inom 5 verksamhetsområden. Totalt har närmare 19 000 kontaktpersoner på företag i regionen tillfrågats. Svarsfrekvensen blev 66 procent, vilket är en god svarsandel för denna målgrupp.

Nöjd-Kund-Index (NKI) är ett mått på företagarnas helhetsbetyg av kontakten med kommunerna. I årets undersökning fick SBA-kommunerna NKI 67 på den 100-gradiga skalan. Det är en ökning med 1 enhet sedan 2009 och med 4 enheter sedan 2007.

Högst betyg får Salem med NKI 81 före Surahammar (NKI 80) och Trosa (NKI 76). Surahammar och Trosa tillhörde topp tre även 2009. Salem är ny i SBA-samarbetet. Bland de kommuner som får lägst betyg finner vi Värmdö, Heby och Gnesta.

Mer intressant, och mer konkret användbart, är resultatet för de olika verksamhetsområdena. Brandtillsyn får högst betyg (NKI 77) följt av handläggningen av serveringstillstånd (NKI 71), markupplåtelse och miljötillsyn (NKI 66). Lägst betyg får hanteringen av bygglov (NKI 61). Mönstret känns väl igen från de tidigare undersökningarna.

Köping får högst betyg av företagen inom såväl brandtillsyn, bygglov som markupplåtelse, inom markupplåtelse tillsammans med Vaxholm. Huddinge och Salem toppar inom miljö- och hälsoskyddstillsyn, det verksamhetsområde som är mest centralt för kommunernas och hela SBA:s resultat, eftersom hälften av alla kontakter rör detta. Högst på listan över NKI för serveringstillstånd finner vi Lidingö.

Mest tillfreds är företagarna med kommunernas bemötande och kompetens (NKI 70), följt av tillgänglighet (NKI 69), effektivitet (NKI 68), rättssäkerhet (NKI 67) och information (NKI 66). Effektivitet har störst betydelse för vilken helhetsbedömning företagarna gör av kommunernas service. Vilka aspekter som är mest centrala i förbättringsarbetet varierar dock mellan verksamhetsområden och även mellan kommuner.

Topp fem - totalt och per verksamhetsområde	NKI
Salem	81
Surahammar	80
Trosa	76
Köping	74
Ludvika	74

Brandtillsyn	NKI
Köping	88
Värmdö	87
Katrineholm	84
Tyresö	84
Salem	83
Upplands Väsby	83

Bygglov	NKI
Köping	80
Ludvika	77
Trosa	77
Solna	76
Eskilstuna	75
Häbo	75

Markupplåtelse	NKI
Köping	81
Vaxholm	81
Norrköping	77
Ludvika	75
Upplands-Bro	74

Miljötillsyn	NKI
Huddinge	76
Salem	76
Knivsta	75
Smedjebacken	75
Surahammar	75

Serveringstillstånd	NKI
Lidingö	86
Haninge	84
Järfälla	84
Värmdö	84

## Bakgrund

---

Stockholm Business Alliance är ett avtalsbaserat partnerskap på näringslivsområdet mellan kommuner i Stockholmsregionen. Målsättningen är att göra Stockholmsregionen till norra Europas ledande tillväxtregion. I samarbetet ingår numera 50 kommuner.

Genom att lyfta regionens samlade fördelar skapas bättre förutsättningar för att locka hit investerare och nya etableringar. Ett annat prioriterat område för Stockholm Business Alliance är att tillsammans utveckla och förbättra servicen till näringslivet i regionen.

För att säkerställa att regionen tillhandahåller en god service ska kommunerna i Stockholm Business Alliance regelbundet göra uppföljningar av hur företagare som har varit i kontakt med respektive kommun uppfattar servicen. Syftet är att fånga upp synpunkter och identifiera möjliga förbättringsområden. Resultatet av mätningar ska sedan ligga till grund för ett förbättringsarbete inom respektive kom-

mun och för ett erfarenhetsutbyte mellan partnerkommunerna om hur näringslivsservicen kan förbättras.

Under våren 2011 genomförde Utrednings- och Statistikkontoret AB (USK) en undersökning av hur företagare som har varit i kontakt med respektive partnerkommun uppfattar servicen. Detta var den tredje mätningen sedan 2007 som omfattade alla SBA-kommuner. Statistiska Centralbyrån (SCB) ansvarade för databearbetning och analys av materialet. Denna sammanfattande rapport utarbetades därefter av USK.

För första gången genomför SKL (Sveriges Kommuner och Lands-ting) samma undersökning i ytterligare 116 kommuner. Det har skett i nära samarbete med Stockholm Business Region och Business Region Göteborg. En gemensam rapport för alla 166 kommuner har tagits fram av SKL.

## Val av verksamhetsområden\*

---

Den här undersökningen fokuserar på näringslivets kontakter med kommunerna i rollen som myndighetsutövare. Orsaken är att näringslivets kontakter med kommunerna i myndighetsrollen är obligatoriska och det finns ingen möjlighet att vända sig någon annanstans. Dessa processer styrs också oftast av en omfattande lagstiftning, vilket gör att kontakterna riskerar att upplevas som byråkratiska, omständliga eller onödiga.

Fem verksamhetsområden har valts ut – handläggning av ansökningar om bygglov, markupplåtelse (tillfälliga enligt ordningslagen), samt tillsyn inom miljö- och hälsoskydd, serveringstillstånd och brandtillsyn.

\* Ett annat begrepp som används är myndighetsområden.

## Definition av service

---

För att kunna undersöka företagens uppfattningar om kommunernas service krävs att begreppet "service" definieras och preciseras. I denna undersökning ligger följande aspekter till grund för mätningen av företagens uppfattningar om kommunernas service:

- tillgänglighet (möjligheten att komma i kontakt)
- information (muntlig och skriftlig information)
- bemötande (dialogen, vägledning, förmåga att förmedla information, lyhördheten)

- kompetens (sakkunskap, kunskap om verksamheten, förmåga att lösa problem)
- rättssäkerhet (tydligheten i regler, motiveringar av beslut, möjligheten att överklaga)
- effektivitet (snabbhet, hålla vad som överenskommits, hantering av ärendet).

I vår rapport använder vi begreppet servicefaktorer. Det har samma betydelse som kvalitetsfaktorer.

## Undersökningens genomförande

---

Företagens uppfattning samlades in med enkäter (post och web) som följdes upp per telefon. Samma frågor användes för samtliga kommuner och för samtliga verksamhetsområden. Frågorna var utvalda och formulerade för att passa alla verksamheter. Se enkät i bilaga 3.

För nästan alla kommuner ingick samtliga företag som under 2010 hade haft kontakt med kommunerna i de aktuella ärendena i undersökningen. I de fall kommunen hade haft fler än 300 ärenden inom ett verksamhetsområde under året gjordes ett slumpmässigt urval av 300 företag/kontaktpersoner. I de fall där färre än 10 besvarade enkäter har kommit in för ett verksamhetsområde redovisas detta område inte separat. Svaren ingår dock i kommunens totala resultat.

Att kommuner samarbetar om viss myndighetsutövning är inte helt ovanligt. I första hand gäller det brandförsvaret. Företag i flera kommuner har i denna undersökning således bedömt samma brandförsvarsförbund. Svaren redovisas då för den kommun där företagen är verksamma.

I undersökningen ingick endast företag. Kontaktpersoner som återkom i ett antal ärenden fick bara besvara en enkät. Totalt ombads 18 718 kontaktpersoner på företagen att svara. Efter tre brevpåminnelser och uppföljning per telefon hade 10 122 svar kommit in. Efter justering för registerfel blev andelen svarande 66 procent. Detta är en god svarsandel för målgruppen.

## Nöjd-Kund-Index

---

Undersökningen är upplagd för att passa SCB:s analysmodell Nöjd-Kund-Index (NKI). Modellen är etablerad för mätning av kundtillfredsställelse inom en rad olika områden. Det innebär att kommunernas resultat kan sättas i relation till varandra och till andra verksamheter. Den ger också möjlighet att genom upprepade studier se hur företagarnas syn på kommunernas service utvecklas över tid.

Modellen är uppbyggd dels av ett mått för helhetsbetyget av kundnöjdheten, NKI, dels av ett antal faktorer som speglar olika delar av verksamheten. Faktorerna mäts med ett antal frågor som behandlar olika delar av respektive servicefaktor. I denna undersökning utgörs servicefaktorerna av tillgänglighet, information, bemötande, kompetens, rättssäkerhet och effektivitet. Frågorna besvarades med hjälp av en tio-gradig skala. Det totala måttet för helhetsbetyget, NKI, mäts också med tre frågor. Förklaringsgraden (R<sup>2</sup> värdet) anger hur stor del av variationen i NKI som kan förklaras av de sex servicefaktorerna. Denna undersökning har ett högt förklaringsvärde.

Analysen räknar fram ett betygsindex från 0-100 för varje kvalitetsfaktor och för NKI. Ju högre indexvärdet är, desto högre är betyget. Detta index kan läsas på en total nivå för samtliga verksamhetsområden (bygglov, markupplåtelse, serveringstillstånd, miljötillsyn och brandtillsyn). Det är också möjligt att se hur NKI-betyget varierar mellan de olika områdena och de olika servicefaktorerna.

Analysmodellen beräknar sedan för varje servicefaktor ett effektmått, som anger vilken påverkan varje faktor har på helhetsbetyget, NKI. Det beror på att vissa faktorer är viktigare än andra och har större betydelse för företagarnas helhetsbedömning av kontakterna med kommunerna. Dessa faktorer bör prioriteras i förbättringsarbetet.

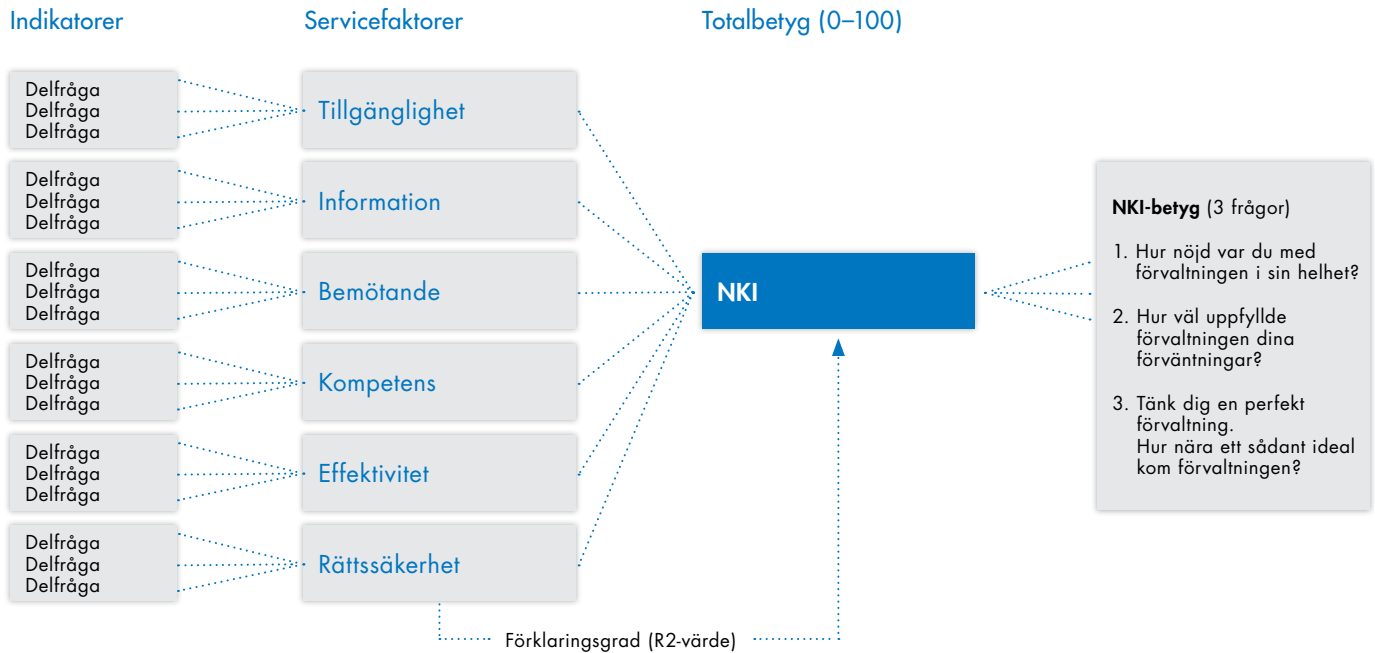
Detta kan illustreras i en så kallad prioriteringsmatris. Den lodräta axeln står för betygsindex och den vågräta för effektmått, d v s betydelsen för helhetsomdömet. Origo (krysset) ligger vid medelbetyg och medeleffekt. På så vis bildas fyra kvadranter med olika prioriteringsgrad.

För att öka NKI bör i förbättringsarbetet prioriteras faktorer som har effektmått över medeleffekten. Dessa faktorer eventuella betygsförändring förväntas i störst utsträckning påverka NKI. Faktorer som har mindre effekt på helhetsbetyget, NKI, behöver inte ges högsta prioritet även om de fått låga betyg av kunderna.

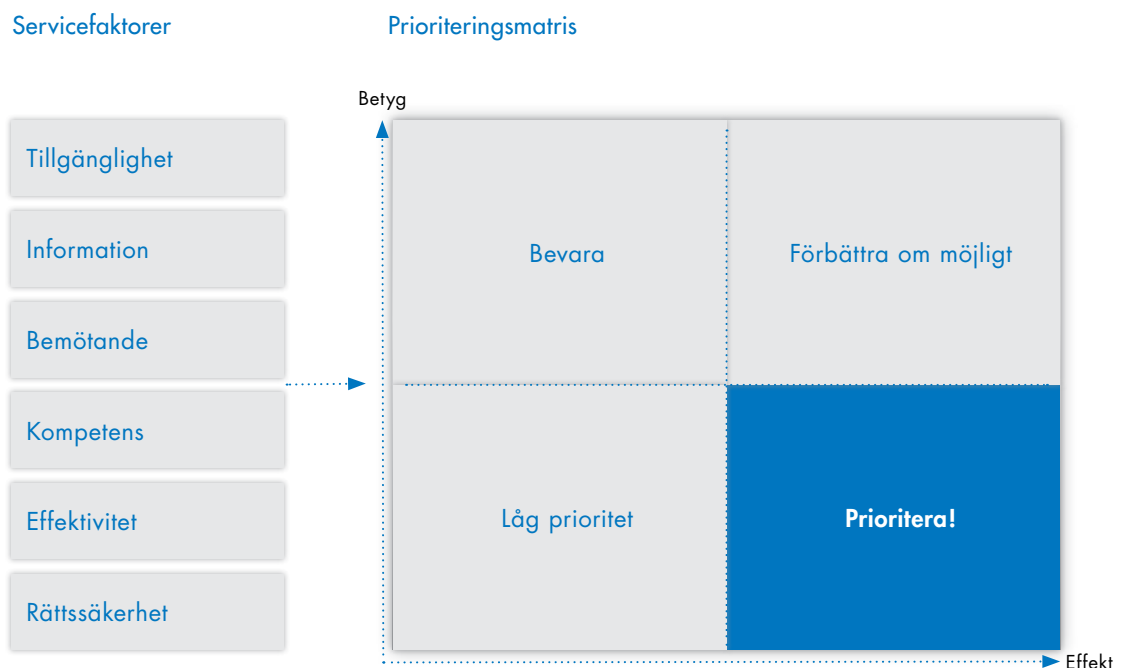
## Höga och låga NKI

För att underlätta tolkningen av NKI-måttet har SBA i samarbete med Sveriges kommuner och landsting (SKL) och Business Region Göteborg (BRG) tagit fram en klassificeringsskala. Utgångspunkten har varit betygsfördelningen för samtliga 166 kommuner som deltog i årets undersökning i såväl SBA:s som SKL:s regi. Syftet är att ge en vägledning till hur väl förvaltningarnas och kommunernas NKI står sig i jämförelse med samtliga kommunbetyg.

< 50	Mycket lågt
50-61	Lågt
62-69	Godkänt
70-80	Högt
>80	Mycket högt (Världsklass)



Undersökningen omfattar sex aspekter som speglar de mest väsentliga delarna av kommunernas service i myndighetsärenden, aspekter som har visat sig ha starkt samband med helhetsomdömet av kontakterna med kommunerna. Varje serviceaspekt mäts med ett antal frågor. NKI-betyget baseras på tre frågor som viktas samman.



## Resultat av serviceundersökningen

### Kommunernas NKI

Företagen upplever att kommunernas myndighetsutövning inom SBA blivit allt bättre sedan mätningarna startade 2007. I årets undersökning ökade NKI-betyget med en enhet från förra mätningen till 67. Det är ett klart godkänt betyg, men klart lägre än de 75 som är SBAs målsättning till år 2015.

Mest nöjda är företagen med Salems myndighetsutövning, som med ett NKI på 81 når upp till högsta betygsklassen. Därefter följer Surahammar, Trosa, Köping och Ludvika. De åtta främsta kommunerna (med undantag för Salem som nu deltog för första gången) återfanns även högt i förra mätningen.

15 kommuner har höga betyg enligt SBA/SKL/SBR:s betygskala. Majoriteten (23 kommuner) får ett godkänt resultat medan 12 kommuner har ett NKI på 61 eller lägre betyg som bedöms vara låga.

Årets klättrare – den kommun som förbättrat sitt resultat mest sedan 2009 – är Knivsta, som rest sig från låga 57 till godkända 67. Andra kommuner som markant förbättrat sitt resultat är Surahammar, Häbo, Flen och Hallstahammar.

Ingen kommun utkristalliserar sig som årets kämpe på samma sätt som Ekerö gjorde 2009. Ekerö konsoliderar sig dock på denna högre nivå. Dessutom har Stockholm, Uppsala, Nacka och Örebro också gradvis stärkt sitt resultat sedan 2007.

Tabellen till höger visar Nöjd-Kund-Index (NKI) för alla 50 kommuner som ingår i SBA-samarbetet. Måttet för hela kommunen byggs på alla svar inom undersökningens alla fem verksamheter, även de verksamheter där antalet svar varit för lågt för att särredovisas. Verksamheter med många kontakter – miljö- och hälsoskyddstillsyn för de flesta kommuner – väger tyngre än verksamheter med få kontakter/ärenden.

### Prioriterade förbättringar

Prioriteringsmatrisen för alla verksamheter i SBA-området visar att de viktigaste faktorerna för förbättringsarbetet är effektivitet, följt av bemötande och rättssäkerhet. Men som kommer att framgå av resultaten på följande sidor så varierar detta en del mellan undersökningens olika verksamheter. För flera är just effektivitet det mest centrala, för andra handlar det om rättssäkerhet eller kompetens.

Ranking	Kommun	NKI (samtliga verksamheter)			Antal svar
		2007	2009	2011	
1	Salem	–	–	81	49
2	Surahammar	61	74	80 ↑	45
3	Trosa	65	76	76 →	88
4	Köping	73	70	74 ↑	125
5	Ludvika	73	72	74 ↑	232
6	Nacka	66	70	73 ↑	327
7	Upplands Väsby	68	71	73 ↑	194
8	Huddinge	69	70	72 ↑	318
9	Flen	63	65	71 ↑	93
10	Sigtuna	71	71	71 →	263
11	Smedjebacken	74	75	71 ↓	67
12	Kungsör	72	71	70 ↓	65
13	Oxelösund	72	67	70 ↑	35
14	Solna	74	68	70 ↑	353
15	Sundbyberg	69	69	70 ↑	187
16	Eskilstuna	66	70	69 ↓	314
17	Häbo	–	63	69 ↑	28
18	Västerås	64	68	69 ↑	447
19	Örebro	63	64	69 ↑	479
20	Stockholm	61	64	68 ↑	762
21	Uppsala	61	63	68 ↑	565
22	Botkyrka	62	66	67 ↑	192
23	Hallstahammar	69	61	67 ↑	71
24	Järfälla	–	71	67 ↓	213
25	Knivsta	63	57	67 ↑	45
26	Vaxholm	–	–	67	88
27	Karlskoga	61	65	66 ↑	185
28	Lidingö	67	67	66 ↓	249
29	Täby	70	64	66 ↑	315
30	Upplands-Bro	66	70	66 ↓	145
31	Sollentuna	70	72	65 ↓	208
32	Östhammar	–	–	65	122
33	Katrineholm	59	63	64 ↑	186
34	Norrstälje	–	64	64 →	294
35	Haninge	66	63	63 →	340
36	Tyresö	73	72	63 ↓	180
37	Enköping	75	66	62 ↓	258
38	Nyköping	67	66	62 ↓	284
39	Ekerö	49	60	61 ↑	107
40	Nynäshamn	66	67	61 ↓	205
41	Strängnäs	66	63	61 ↓	146
42	Österåker	–	62	61 ↓	164
43	Gävle	68	70	60 ↓	181
44	Nykvarn	74	67	60 ↓	28
45	Södertälje	69	62	58 ↓	319
46	Vallentuna	75	64	58 ↓	102
47	Arboga	67	66	57 ↓	117
48	Gnesta	66	66	55 ↓	62
49	Heby	58	66	54 ↓	86
50	Värmdö	58	55	53 ↓	194
	Samtliga	63	66	67 ↑	10 122



## Brandtillsyn

Brandtillsyn står för omkring vart tionde ärende i undersökningen. I år, liksom vid tidigare års undersökningar, får kommunernas service kring brandtillsyn högst betyg. Det är en myndighetsutövning som till stor del samlats i brandförsvarsförbund. 29 av kommunerna tillhör sådana förbund.

Totalt för SBA är NKI 77 och det är klart högre än för alla övriga verksamheter. Jämfört med 2009 års undersökning är helhetsbetyget för SBA oförändrat.

32 av de 50 deltagande kommuner hade tillräckligt många svar för att kunna redovisas. I topp finner vi Köping (NKI 88) och Värmdö. (NKI 87). Köping är därmed tillbaka på 2007 års höga nivå. Åtta kommuner har ett NKI över 81 vilket placerar dem i högsta betygsklassen. Ingen kommun får låga betyg (NKI lägre än 62). Endast tre kommuner har lägre NKI än 70.

Jämfört med 2009 har Köping och Ekerö förbättrat resultatet mest och får utnämnas till årets klättrare.

### Prioriterade förbättringar

Två faktorer sticker ut som mer betydelsefulla för NKI - effektivitet och bemötande. Där är betyget över medel för brandtillsyn och de ligger därför i kvadranten "förbättra om möjligt". Rättssäkerhet kommer som nummer tre i effekt på NKI, men här är betyget under medel. Förbättringar som rör effektivitet och bemötande förväntas ge bäst utdelning i form av ökat NKI, men är svårare att uppnå eftersom betyget redan är ganska högt. Viktigaste frågan inom rättssäkerhetsavsnittet är annars hur besluten motiveras. Här är betygen högre. Betydelsefulla frågor som rör bemötandet är kontakten och dialogen med kommunens handläggare, men även förmågan att förmedla kunskap om vilka regler som gäller.

Ranking	Kommun	NKI			Antal svar
		2007	2009	2011	
1	Köping	87	76	88 ↑	12
2	Värmdö	76	–	87 ↑	18
3	Katrineholm	–	77	84 ↑	13
4	Tyresö	72	81	84 ↑	24
5	Salem	–	–	83	13
6	Upplands Väsby	75	80	83 ↑	23
7	Ekerö	–	71	81 ↑	27
8	Lidingö	84	78	81 ↑	21
9	Sigtuna	79	77	80 ↑	42
10	Södertälje	73	78	80 ↑	62
11	Nyköping	79	81	79 ↓	41
12	Sollentuna	80	82	79 ↓	45
13	Uppsala	70	72	79 ↑	54
14	Västerås	75	70	79 ↑	47
15	Örebro	76	83	79 ↓	103
16	Enköping	77	80	78 ↓	29
17	Stockholm	72	73	78 ↑	158
18	Botkyrka	74	77	76 ↓	49
19	Huddinge	74	81	76 ↓	98
20	Knivsta	70	–	76 ↑	12
21	Ludvika	87	71	76 ↓	27
22	Haninge	74	78	75 ↓	73
23	Upplands-Bro	83	88	75 ↓	22
24	Nacka	83	82	74 ↓	10
25	Nynäshamn	74	76	74 ↓	31
26	Strängnäs	78	80	74 ↓	24
27	Eskilstuna	73	76	73 ↓	47
28	Norrtälje	–	78	72 ↓	43
29	Heby	–	–	70	12
30	Järfälla	–	76	69 ↓	49
31	Solna	75	68	69 ↑	24
32	Karlskoga	82	80	64 ↓	24
	Samtliga	74	77	77 →	1368

## Bygglov

15 % av de undersökta kontakterna rör bygglov. Brandtillsyn har genom åren alltid varit verksamheten med högst helhetsomdöme. Det motsatta gäller för bygglovshanteringen, vilket gör att området står högt på förändringsagendan. Nöjd-kund-index för hela SBA-området stannade på 61 i årets undersökning mot 62 år 2009.

42 av 50 kommuner finns med på listan till höger. Även här är vinnaren Köping. Ingen kommun når upp till högsta betygsskalan för bygglovshantering. 12 kommuner har dock betyg på 70 eller högre, vilket betecknas som höga betyg. 14 kommuner får godkänt (NKI 62-69), medan 16 får ett lågt helhetsbetyg.

Spännvidden mellan kommuner med höga och låga betyg är som störst inom bygglovshanteringen. Här finns undersökningens enda helhetsomdömen under 40 – skärgårdskommunerna Tyresö och Värmdö. Dessa kommuner har haft förhållandevis många som betecknar utfallet på sin ansökan som negativ, vilket ofta avspeglar sig i NKI-måttet.

Mest påfallande förbättring av resultatet från 2009 kan noteras för Arboga och Lidingö. Båda dessa har höjt sig från riktigt låga betyg till ett NKI över 70 och får utses till såväl årets klättrare som kämpe.

## Prioriterade förbättringar

För bygglov bör effektivitetsaspekter stå i centrum för förbättringsarbetet. Effektivitet har ojämförligt störst betydelse för helhetsbetyget. Betyget för effektivitet ligger också markant lägre än undersökningens övriga aspekter. Andelen låga betyg (1-4 på den tiogradiga skalan) är betydande för alla ingående frågor i avsnittet, men i synnerhet för handläggningstiden. Kompetens är den aspekt som, näst efter effektivitet, bör prioriteras.

Ranking	Kommun	NKI			Antal svar
		2007	2009	2011	
1	Köping	75	70	80 ▲	12
2	Ludvika	76	79	77 ▼	24
3	Trosa	76	80	77 ▼	20
4	Solna	80	70	76 ▲	69
5	Eskilstuna	63	69	75 ▲	39
6	Häbo	–	62	75 ▲	15
7	Västerås	62	72	73 ▲	116
8	Järfälla	–	68	72 ▲	41
9	Sigtuna	69	77	72 ▼	50
10	Lidingö	62	53	71 ▲	27
11	Arboga	77	47	70 ▲	16
12	Katrineholm	63	60	70 ▲	13
13	Nacka	55	64	67 ▲	67
14	Örebro	60	53	67 ▲	45
15	Gävle	70	69	66 ▼	42
16	Botkyrka	55	68	65 ▼	57
17	Östhammar	–	–	65	37
18	Nykvarn	76	–	64 ▼	15
19	Vaxholm	–	–	64	15
20	Nyköping	66	61	63 ▲	34
21	Smedjebacken	78	69	63 ▼	12
22	Upplands Väsby	59	56	63 ▲	25
23	Kungsör	69	–	62 ▼	11
24	Norrtälje	–	60	62 ▲	40
25	Sundbyberg	76	72	62 ▼	34
26	Täby	65	60	62 ▲	116
27	Upplands-Bro	68	69	61 ▼	23
28	Strängnäs	61	60	60 ►	36
29	Uppsala	49	58	60 ▲	169
30	Huddinge	64	59	59 ►	63
31	Sollentuna	72	69	57 ▼	52
32	Stockholm	56	59	57 ▼	149
33	Nynäshamn	62	66	55 ▼	37
34	Enköping	78	66	54 ▼	28
35	Haninge	64	46	52 ▲	48
36	Södertälje	–	58	52 ▼	45
37	Knivsta	53	49	51 ▲	13
38	Vallentuna	75	64	50 ▼	21
39	Ekerö	40	47	49 ▲	15
40	Österåker	–	58	49 ▼	40
41	Tyresö	65	58	38 ▼	17
42	Värmdö	57	52	34 ▼	42
	Samtliga	58	62	61 ▼	1 837

## Markupplåtelse

En tiondel av kontakterna rör markupplåtelser, det vill säga tillfälligt utnyttjande av kommunens mark. Endast 22 av SBA:s kommuner finns med bland dem med tillräckligt många svar för att ett helhetsbetyg ska kunna redovisas. En hel del kommuner har inga markupplåtelseärenden alls.

Totalt för SBA är NKI oförändrat sedan 2009 – 66. Köping och Vaxholm befinner sig i topp med NKI 81 och befinner sig därmed i den högsta betygsklassen. Vaxholm är ny medlem i SBA. Köping har gradvis förbättrat sina resultat inom området sedan 2007.

Ytterligare fem kommuner får höga betyg av företagen (NKI 70 eller högre).

Norrtälje har tagit ett stort steg framåt och klättrar från NKI 62 år 2009 till NKI 77 i år. Upplands-Bro har under samma tid förbättrat sitt resultat från NKI 58 till NKI 74.

Kommuner med många ärenden, som Uppsala och Stockholm, återfinns i mitten av listan.

### Prioriterade förbättringar

Markupplåtelser handlar om ansökningar om tillstånd. Och liksom för bygglov är effektivitet den aspekt på servicen som är mest betydelsefull för företagarnas helhetsintryck. För bygglov låg dessutom betyget klart lägre än medelbetyget. Så är det inte här. Det är små skillnader i betyg mellan de sex servicefaktorerna. Mest kritiska är företagarna till handläggningstiden. Andelen låga betyg ligger mellan 11 % och 15 % för de fyra frågor som rör effektivitet. Kompetens och rättssäkerhet är de därefter viktigaste serviceaspekterna.

Ranking	Kommun	NKI			Antal svar
		2007	2009	2011	
1	Köping	65	70	81 ↑	14
2	Vaxholm	–	–	81	10
3	Norrtälje	–	62	77 ↑	23
4	Ludvika	66	72	75 ↑	17
5	Upplands-Bro	–	58	74 ↑	20
6	Lidingö	68	76	73 ↓	25
7	Järfälla	–	65	70 ↑	56
8	Eskilstuna	65	68	69 ↑	37
9	Solna	67	68	69 ↑	26
10	Sundbyberg	67	76	68 ↓	28
11	Uppsala	69	65	68 ↑	122
12	Nyköping	63	69	67 ↓	20
13	Stockholm	61	65	67 ↑	119
14	Enköping	75	68	65 ↓	21
15	Katrineholm	60	59	64 ↑	24
16	Västerås	67	64	62 ↓	59
17	Örebro	64	59	60 ↑	97
18	Sollentuna	–	–	59	11
19	Sigtuna	–	73	58 ↓	12
20	Strängnäs	61	60	52 ↓	25
21	Södertälje	61	62	49 ↓	28
22	Österåker	–	77	49 ↓	15
	Samtliga	62	66	66 →	880

## Miljötillysyn

Miljö- och hälsoskyddstillsyn står för hälften av alla kontakter som bedömts i undersökningen. För många kommuner representerar denna ärendetyp än större andel än så. För i stort sett alla kommuner är utfallet för miljötillysynen därför avgörande för kommunens totala NKI.

Genom åren (2007-2011) har NKI för SBA-området just inte förändrats. NKI 2011 var 66. 48 av SBA:s 50 kommuner finns med i tabellen till höger. Ingen kommun ligger över NKI 80 och ingen ligger heller under NKI 50, dvs tillhör de högsta eller lägsta betygsklasserna. 12 kommuner har höga resultat (NKI 70-80). 17 kommuner får godkända betyg medan 19 får NKI mellan 50 och 61, vilket är lågt.

Huddinge och Salem placerar sig i topp denna gång med ett NKI på 76. Huddinge är en kommun med många kontakter inom miljö- och hälsoskyddstillsyn och därmed mindre känslig för mer slumpartade variationer i betyget mellan åren.

Störst resultatförbättring sedan 2009 har Knivsta presterat, från 59 till 75 och har klättrat många placeringar.

### Prioriterade förbättringar

Förbättringar inom rättssäkerhet kommer att ha störst effekt på NKI för miljö- och hälsoskyddstillsynen inom SBA:s kommuner. Även bemötande och effektivitet är betydelsefulla för företagarnas helhetsintryck av ärendehantering. En viktig fråga inom rättssäkerhet är hur förvaltningarna motiverar sina beslut. Närmare en av fem ger låga betyg (1-4 på den tio-gradiga skalan) för detta.

Ranking	Kommun	NKI			Antal svar
		2007	2009	2011	
1	Huddinge	–	69	76 ▲	126
2	Salem	–	–	76	19
3	Knivsta	59	59	75 ▲	16
4	Smedjebacken	65	81	75 ▼	38
5	Surahammar	67	72	75 ▲	25
6	Ludvika	72	70	74 ▲	137
7	Nacka	73	73	74 ▲	177
8	Upplands Väsby	72	73	74 ▲	128
9	Oxelösund	–	67	71 ▲	26
10	Sundbyberg	64	65	71 ▲	104
11	Kungsör	76	70	70 ▶	48
12	Stockholm	67	65	70 ▲	159
13	Köping	72	68	69 ▲	84
14	Trosa	59	75	69 ▼	43
15	Sigtuna	70	70	68 ▼	137
16	Eskilstuna	63	69	67 ▼	156
17	Täby	67	63	67 ▲	169
18	Uppsala	60	64	67 ▲	147
19	Västerås	63	66	67 ▲	177
20	Örebro	62	62	67 ▲	167
21	Karlskoga	55	60	66 ▲	135
22	Solna	69	66	66 ▶	167
23	Österåker	–	57	66 ▲	96
24	Hallsthammar	69	66	65 ▼	53
25	Flen	53	67	64 ▼	64
26	Sollentuna	66	69	64 ▼	84
27	Lidingö	65	69	62 ▼	159
28	Upplands-Bro	59	67	62 ▼	74
29	Östhammar	–	–	62	71
30	Botkyrka	64	63	61 ▼	60
31	Ekerö	58	60	61 ▲	47
32	Haninge	59	62	61 ▼	187
33	Katrineholm	58	62	61 ▼	118
34	Tyresö	75	72	61 ▼	119
35	Gävle	67	68	60 ▼	139
36	Vaxholm	–	–	60	47
37	Enköping	71	65	59 ▼	156
38	Strängnäs	59	60	59 ▼	36
39	Norrtälje	–	61	58 ▼	160
40	Nyköping	57	60	58 ▼	164
41	Nynäshamn	52	59	57 ▼	126
42	Vallentuna	71	66	57 ▼	67
43	Järfälla	–	70	56 ▼	51
44	Heby	–	68	55 ▼	56
45	Södertälje	66	59	55 ▼	162
46	Arboga	62	65	54 ▼	95
47	Gnesta	69	60	53 ▼	51
48	Värmdö	53	60	53 ▼	123
	Samtliga	66	65	66 ▲	4 962

## Serveringstillstånd

Sedan 2007 och 2009 års undersökningar har definitionen för vilka ärenden som ska omfattas inom verksamheten serveringstillstånd utökats till att även gälla kontakter i samband med löpande tillsyn. Antalet ärenden ökar därför något, men serveringstillstånden utgör ändå inte mer än 13 % av alla ärenden.

Näst efter brandtillsyn är detta den verksamhet som får högst helhetsomdöme av företagen. 7 av 30 kommuner har ett NKI som tillhör den höga betygsklassen – 81 eller högre. Ytterligare hela 15 kommuner har höga betyg. I den godkända delen av skalan återfinns fem kommuner. För tre kommuner är betyget lågt.

NKI för hela SBA har ökat från 68 år 2007 och 2009 till 71 år 2011, något som åtminstone delvis kan hänga samman med att tillsynsärenden nu ingår.

Vinnare denna gång är Lidingö (NKI 86), följd av Haninge, Järfälla och Värmdö. Järfälla behåller ett högt resultat sedan senaste mätningen. För Haninge innebär resultatet en uppgång sedan sist.

Västerås och Österåker är de kommuner som har förbättrat sig mest sedan 2009 års undersökning. Katrineholm bör också nämnas i det sammanhanget, med en förbättring av NKI från 49 till 69 sedan 2007.

### Prioriterade förbättringar

Kompetens har högst effekt på NKI-betyget för serveringstillstånd, följt av effektivitet. Jämfört med 2009 års undersökning har effektivitet minskat i betydelse. Det kan hänga samman med att urvalskriteriet utökats sedan dess till att även omfatta tillsynsärenden.

Inom kompetens är företagarna mest kritiska till förmågan att lösa problem samt den långa handläggningstiden.

Ranking	Kommun	NKI			Antal svar
		2007	2009	2011	
1	Lidingö	–	–	86	17
2	Haninge	–	76	84 ↑	27
3	Järfälla	–	86	84 ↓	16
4	Värmdö	–	–	84	11
5	Sigtuna	73	70	81 ↑	22
6	Tyresö	–	–	81	16
7	Vaxholm	–	–	81	12
8	Botkyrka	–	72	80 ↑	18
9	Huddinge	–	81	78 ↓	26
10	Solna	81	–	77 ↓	67
11	Sundbyberg	–	67	77 ↑	19
12	Uppsala	68	62	76 ↑	73
13	Örebro	57	72	76 ↑	67
14	Norrälje	–	81	75 ↓	28
15	Upplands Väsby	–	–	75	18
16	Västerås	49	60	75 ↑	48
17	Österåker	–	61	75 ↑	11
18	Nacka	64	62	74 ↑	69
19	Täby	82	79	73 ↓	18
20	Eskilstuna	77	83	71 ↓	35
21	Ludvika	75	68	70 ↑	27
22	Nyköping	74	62	70 ↑	25
23	Katrineholm	48	–	69 ↑	18
24	Enköping	–	–	68	24
25	Sollentuna	76	–	67 ↓	16
26	Stockholm	67	68	67 ↓	177
27	Strängnäs	75	69	62 ↓	25
28	Södertälje	71	54	55 ↑	22
29	Ekerö	–	–	51	16
30	Karlskoga	–	58	51 ↓	11
	Samtliga	68	68	71 ↑	1075

## Reflektioner och kommentarer

Kommunerna i SBA-området liknar varandra i många avseenden, men det finns även betydande skillnader att ta hänsyn till. Här finns till exempel en avsevärd variation i storlek och därmed i antalet företagskontakter. Stora kommuner som Stockholm väger därför tungt i det sammanlagda resultatet för SBA-området. Att många kommuner har tämligen få ärenden betyder också att varje enskilt svar får stor effekt på det betyg som redovisas för kommunen eller verksamheten.

Man bör även ta i beaktande att miljö- och hälsoskyddstillsynen totalt berör flest företag och på grund av det ger den verksamheten störst avtryck på den totala kundnöjdheten för en kommun. Tyngdpunkten mellan de undersökta verksamheterna varierar dock en del mellan kommuner.

De skillnader – och likheter – som behandlats hittills i resultatsammanfattningen har haft de fem verksamhetsområdena i centrum. Men även andra faktorer är av intresse för analysen.

Enkäten innehöll även några frågor om företagets bakgrund och kontakter med förvaltningarna. Här fanns även några frågor som rörde priset för kommunernas handläggning. Prisfrågan har tidigare ingått som en delfråga i avsnittet effektivitet. Till årets undersökning har den frågan ersatts av en fråga om hur väl överenskomna tidsplaner hålls.

### Små företag

Många av de företag som har kontakt med kommunerna i dessa myndighetsärenden är små. Närmare två av tre har mellan 1 och 10 anställda. Särskilt tydligt är dominansen av småföretag där kontakten har rört ett miljö- och hälsoskyddsärende eller en fråga som rört serveringstillstånd.

### Kontakterna med kommunerna

Det är vanligt att företagets kontaktpersoner har varit i kontakt med kommunerna tidigare i samma typ av ärende. Två av tre har tidigare erfarenhet av hur behandlingen av ärendet går till.

Kontakterna mellan företagen och handläggarna på kommunerna består många gånger av en kombination av kontaktsätt. Telefonkontakter och personliga möten är vanligast, drygt hälften har haft sådana kontakter. Personliga möten står för stor del av kontakterna i brandtillsynerna och miljö- och hälsoskyddstillsynerna. E-post och brev förekommer flitigast i bygglovshanteringen.

Det finns ingen tydlig koppling mellan företagets storlek eller tidigare erfarenhet av liknande kontakter och hur hanteringen bedöms i form av NKI. Företag som haft personliga möten med handläggarna är mer positiva i sitt helhetsomdöme än i samband med e-post eller brevkontakter.

### Positivt eller negativt besked

Bedömningen av kommunernas service är mycket nära förknippad med utfallet av ärendet. Ett negativt utfall, till exempel ett avslag på en ansökan, ger tydligt mer kritiska omdömen av alla servicefaktorer och även NKI. Det illustreras av att företagare som har fått ett positivt utfall av sina kontakter ger betyget NKI 74. De som upplever utfallet som delvis positivt ger betyget NKI 55 och de som uppfattar att de har fått ett negativt besked ger endast betyget NKI 24. De negativa beskederna är emellertid ovanliga – som minst 2 % i brandtillsynskontakterna till 6 % för bygglov och miljö- och hälsoskyddstillsyn. Ser vi endast på NKI-måtten för de som bedömer att deras ärende fick ett positivt utfall minskar skillnaden något mellan brandtillsyn och serveringstillstånd jämfört med övriga verksamheter, men helhetsbilden är densamma med brandtillsyn i topp (NKI 82) och bygglov lägst (NKI 69). För mindre kommuner och i ännu högre grad enskilda verksamheter inom en kommun kan dock andelen svarande som upplever att de har fått ett negativt besked vara så hög att det kan ha avgörande betydelse för helhetsbetyget.

### Handläggningskostnad

Endast drygt 40 % känner till vad de betalade för hanteringen av sitt ärende. Sämst är kunskapen inom brandtillsyn. Många är också osäkra på vilka tjänster som ingick i priset. De som anger att de fick bra information om detta ger överlag högre helhetsomdömen än de som fick viss information eller ingen alls. Det finns även ett tydligt samband mellan inställningen till kostnadens rimlighet och NKI. De som menar att priset för handläggningen var helt rimligt ger NKI 83 och de som anser att kostnaden var helt orimlig ger NKI 40. Högst andel som anser att kostnaden var rimlig finner vi bland bygglovs- och markupplåtelseansökningar. Högst andel som menar att priset var orimligt finner vi bland miljö- och hälsoskyddstillsynerna.

Sveriges Kommuner och Landsting har parallellt med denna undersökning genomfört en mätning med identiskt upplägg i ytterligare 116 kommuner i landet. SBA-kommunerna står sig väl i jämförelse med övriga kommuner i landet. De tre kommunerna i topp på den sammanlagda listan finns inom SBA – Salem, Surahammar och Trosa.

## NKI-mål och framtida utvecklingsarbete

### Mål: NKI 75 år 2015

Samarbetet Stockholm Business Alliance fokuserar på tre grundbultar:

- attrahera internationella investeringar
- internationellt marknadsföra regionen under vårt gemensamma varumärke: Stockholm – The Capital of Scandinavia.
- förbättra kommunernas service till företagen

Regionens ledande kommunpolitiker (KSO) beslöt 2010 att fastställa ett långsiktigt mål för kommunernas service till minst NKI 75 vid mätningen 2015. För att nå detta mål är det viktigt att alla kommuner sätter egna mål för sina verksamheter. Ansvaret för utvecklingen

måste lyftas till varje kommuns ledning – både politiker och tjänstemän – och genomsyra de olika verksamhetsområdenas dagliga arbete. En bra service ger förutsättningar för fler utländska investeringar och bidrar till en bättre utveckling av de befintliga företagen. Vilket i sin tur bidrar till att förbättra den framtida skattebasen. Alla kommuner inom SBA är lika viktiga och måste inse betydelsen av sitt interna arbete.

Denna rapport sammanställer situationen i regionen och syftar till att kartlägga hur arbetet med kommunernas service utvecklas. Den ingår i en aktiv och kontinuerlig dialog för att lägga grunden för utvecklingsarbetet. Alla kommuner har tidigare fått en första lokal rapport, vilken kommer att kompletteras med en mer djuplodande analys. Den ger ett bättre underlag för att identifiera lokala problem och hitta lösningar. Detta underlag kommer att skickas ut under september.



WOLFGANG BEHR/CCO

## Bilaga 1. Bakgrundsfrågor

### Antal anställda (%)

	Brandtillsyn	Bygglov	Markupplåtelse	Miljö- och hälsoskydd	Serveringstillstånd	Samtliga
1-5	25	36	47	56	56	47
6-10	18	11	14	14	23	16
11-50	35	23	19	18	15	20
51-100	9	6	5	4	2	5
101-	11	22	11	6	2	10
Uppgift saknas	2	2	4	2	2	2
<b>Totalt</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

### Hur utföll ärendet för dig? (%)

	Brandtillsyn	Bygglov	Markupplåtelse	Miljö- och hälsoskydd	Serveringstillstånd	Samtliga
Positivt	74	73	67	59	73	66
Delvis positivt	18	15	20	26	17	21
Negativt	2	6	5	6	4	5
Vet ej	4	5	7	7	5	7
Uppgift saknas	1	1	1	2	1	1
<b>Totalt</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

### Var det första gången du var i kontakt med kommunen i denna typ av ärende? (%)

	Brandtillsyn	Bygglov	Markupplåtelse	Miljö- och hälsoskydd	Serveringstillstånd	Samtliga
Ja	28	32	36	35	33	34
Nej	70	67	63	63	66	65
Uppgift saknas	2	1	2	2	1	1
<b>Totalt</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>



## På vilket sätt var du i kontakt med kommunen i detta ärende? (%)

	Brandtillsyn	Bygglov	Markupplätelser	Miljö- och hälsoskydd	Serveringstillstånd	Samtliga
Telefon	40	64	66	49	65	54
E-post	16	46	28	20	28	26
Brev	13	50	27	26	34	31
Personligt möte	75	50	31	64	46	54
Annat sätt	4	4	6	3	3	3
Uppgift saknas	2	1	1	2	2	1
<b>Totalt</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

## Vet du vad du betalade för hanteringen av ditt ärende? (%)

	Brandtillsyn	Bygglov	Markupplätelser	Miljö- och hälsoskydd	Serveringstillstånd	Samtliga
Ja	32	41	41	46	47	43
Nej, känner inte till	65	56	55	51	49	54
Uppgift saknas	4	4	4	4	4	3
<b>Totalt</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

## Blev du i förväg informerad om vilka tjänster som ingick i priset? (%)

	Brandtillsyn	Bygglov	Markupplätelser	Miljö- och hälsoskydd	Serveringstillstånd	Samtliga
Ja, fick bra information	29	26	33	27	42	29
Ja, fick viss information	22	23	24	26	22	24
Nej, inte alls	26	34	23	27	17	27
Vet ej	20	15	17	17	17	18
Uppgift saknas	2	2	3	2	3	2
<b>Totalt</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

## Hur rimligt anser du att priset för hanteringen av ditt ärende var? (%)

	Brandtillsyn	Bygglov	Markupplätelser	Miljö- och hälsoskydd	Serveringstillstånd	Samtliga
Helt rimligt	13	16	20	8	12	11
Ganska rimligt	20	28	21	16	18	19
Varken eller	18	20	17	18	22	20
Ganska orimligt	8	9	9	19	15	14
Helt orimligt	3	4	5	13	8	9
Vet ej	35	21	25	25	23	26
Uppgift saknas	3	2	3	2	2	2
<b>Totalt</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

## Bilaga 2. Fördelning av ärenden (%)

### Antal ärenden (%)

	Brandtillsyn	Bygglov	Markupplåtelse	Miljö- och hälsoskydd	Serveringstillstånd	Antal svar
Arboga	6	14	0	80	0	117
Botkyrka	26	30	7	30	8	192
Ekerö	19	15	2	48	16	107
Enköping	12	11	8	60	9	258
Eskilstuna	11	9	10	64	8	314
Flen	10	9	4	66	10	93
Gnesta	9	0	0	86	5	62
Gävle	0	10	0	90	0	181
Hallstahammar	5	10	2	75	8	71
Haninge	15	11	1	68	5	340
Heby	14	8	7	66	5	86
Huddinge	33	22	3	35	7	318
Håbo	0	50	2	36	11	28
Järfälla	23	19	25	27	7	213
Karlskoga	14	4	4	73	6	185
Katrineholm	7	6	13	64	10	186
Knivsta	26	28	4	38	4	45
Kungsör	8	14	0	78	0	65
Köping	8	8	14	67	2	125
Lidingö	6	11	10	67	6	249
Ludvika	10	11	7	61	11	232
Nacka	3	18	1	60	18	327
Norrtälje	14	14	8	55	10	294
Nykvarn	23	56	0	8	13	28
Nyköping	11	11	6	64	8	284
Nynäshamn	15	18	3	61	3	205
Oxelösund	18	0	0	76	6	35
Salem	20	17	3	39	20	49
Sigtuna	15	17	4	56	8	263
Smedjebacken	11	21	3	54	10	67
Sollentuna	22	22	6	42	8	208
Solna	6	18	8	51	17	353
Stockholm	9	15	13	50	13	762
Strängnäs	14	24	18	25	19	146
Sundbyberg	1	14	17	56	12	187
Surahammar	5	19	0	58	19	45
Södertälje	21	11	10	52	6	319
Trosa	8	22	10	48	12	88
Tyresö	14	11	3	64	8	180
Täby	1	29	3	63	4	315
Upplands-Bro	15	17	13	52	4	145
Upplands Väsby	11	16	0	64	9	194
Uppsala	9	29	23	25	14	565
Vallentuna	7	18	0	67	9	102
Vaxholm	5	15	13	54	13	88
Värmdö	6	19	0	69	5	194
Västerås	8	20	12	50	10	447
Örebro	16	7	19	46	12	479
Österåker	3	24	12	55	7	164
Östhammar	7	25	2	58	9	122
Samtliga	11	15	10	50	13	10 122



- Arboga
- Botkyrka
- Ekerö
- Enköping
- Eskilstuna
- Flen
- Gnesta
- Gävle
- Hallstahammar
- Haninge
- Heby
- Huddinge
- Håbo
- Järfälla
- Karlskoga
- Katrineholm
- Knivsta
- Kungsör
- Köping
- Lidingö
- Ludvika
- Nacka
- Norrrtälje
- Nykvarn
- Nyköping
- Nynäshamn
- Oxelösund
- Salem
- Sigtuna
- Smedjebacken
- Sollentuna
- Solna
- Stockholm
- Strängnäs
- Sundbyberg
- Surahammar
- Södertälje
- Trosa
- Tyresö
- Täby
- Upplands-Bro
- Upplands Väsby
- Uppsala
- Vallentuna
- Vaxholm
- Värmdö
- Västerås
- Örebro
- Österåker
- Östhammar

## Bilaga 3. Enkät



SALEM BYGGLOV

### NÅGRA FRÅGOR TILL DIG SOM NYLIGEN HAR VARIT I KONTAKT MED BYGG- OCH MILJÖENHETEN I SALEMS KOMMUN I ETT BYGGLOVSÄRENDE



Du har under 2010 varit i kontakt med Bygg- och Miljöenheten i Salems kommun i ett bygglovsärende. Vi ber Dig bedöma kontakterna i detta ärende. Med hjälp av en skala från ett (1) till tio (10), där ett (1) betyder lägsta betyg och tio (10) betyder högsta betyg, gör Du Din bedömning av kontakterna med förvaltningen. Sätt ett kryss i den ruta som stämmer bäst. Det är viktigt att försöka svara på alla frågorna.



Skicka in det ifyllda formuläret så snart som möjligt. Använd det medsända svarskuvertet och lägg det på brevlådan. Det behövs inget frimärke.



Om Du har frågor om undersökningen får Du gärna ringa oss på Stockholms stads utrednings- och statistikkontor AB på tel 08 - 508 35 083.

#### ● BAKGRUND

**1. Hur många anställda har Ditt företag?**

*(Räkna med dig själv)*

- 1  1-5
- 2  6-10
- 3  11-50
- 4  51-100
- 5  101-

**2. Hur utföll ärendet för Dig?**

- 1  Positivt
- 2  Delvis positivt
- 3  Negativt
- 4  Vet ej

**3. Var det första gången Du var i kontakt med Salems kommun i denna typ av ärende?**

- 1  Ja
- 2  Nej

**4. På vilket sätt var Du i kontakt med Salems kommun i detta ärende?**

*(Flera alternativ kan kryssas)*

- 1  Telefon
- 2  E-post
- 3  Brev
- 4  Personligt möte
- 5  Annat sätt. Vilket?.....

**5. Vet du vad du betalade för hanteringen av ditt ärende?**

- 1  Ja, hur mycket? .....
- 2  Nej, känner inte till

**6. Blev du i förväg informerad om vilka tjänster som ingick i priset?**

- 1  Ja, fick bra information
- 2  Ja, fick viss information
- 3  Nej, inte alls
- 4  Vet ej

**7. Hur rimlig anser du att priset för hanteringen av ditt ärende var?**

- 1  Helt rimlig
- 2  Ganska rimlig
- 3  Varken rimlig eller orimlig
- 4  Ganska orimlig
- 5  Helt orimlig
- 6  Vet ej

● **INFORMATION**

8. Hur nöjd var Du med...

	Inte alls nöjd					I högsta grad nöjd					Ingen åsikt
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
...vår muntliga information?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...vårt skriftliga informationsmaterial?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...innehållet på vår webbplats?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hur nöjd var Du totalt sett med informationen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

● **TILLGÄNGLIGHET**

9. Hur nöjd var Du med...

	Inte alls nöjd					I högsta grad nöjd					Ingen åsikt
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
...möjligheten att komma i kontakt med rätt person (er) på telefon?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...möjligheten att komma i kontakt med rätt person (er) på e-post?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...möjligheten att direkt hämta blanketter och informationsmaterial på hemsidan?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...möjligheten att få träffa rätt person (er)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hur nöjd var Du totalt sett med möjligheten att komma i kontakt med oss?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

● **BEMÖTANDE**

10. Hur nöjd var Du med...

	Inte alls nöjd					I högsta grad nöjd					Ingen åsikt
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
...kontakten och dialogen med vår personal?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...den vägledning och det stöd som vi gav?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...den lyhördhet och förståelse som vi visade?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...vår förmåga att förmedla kunskap om vilka regler som gäller?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hur nöjd var Du totalt sett med bemötandet?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

● **KOMPETENS**

11. Hur nöjd var Du med...

	Inte alls nöjd							I högsta grad nöjd			Ingen åsikt
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
...vår kunskap och kompetens på området?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...vår förmåga att hjälpa till att lösa problem?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hur nöjd var Du totalt sett med kompetensen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

● **RÄTTSSÄKERHET**

12. Hur nöjd var Du med...

	Inte alls nöjd							I högsta grad nöjd			Ingen åsikt
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
...tydligheten i de lagar och regler som gäller för Ditt ärende?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...det sätt som vi motiverade våra ställningstaganden/beslut?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...det sätt som vi informerade om möjligheten att överklaga beslut?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hur nöjd var Du totalt sett med rättssäkerheten?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

● **EFFEKTIVITET**

13. Hur nöjd var Du med...

	Inte alls nöjd							I högsta grad nöjd			Ingen åsikt
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
...handläggningen och behandlingen av Ditt ärende?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...tiden för handläggningen av Ditt ärende?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...förmågan att hålla överenskomna tidsramar?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hur nöjd var du totalt sett med effektiviteten?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Var god vänd - frågor på nästa sida.

**● SAMMANFATTNING AV DIN SYN PÅ DEN FÖRVALTNING DU HAFT DITT ÄRENDE HOS**

	Inte alls nöjd				I högsta grad nöjd						Ingen åsikt
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
<b>14. Hur nöjd var Du med förvaltningen i sin helhet?</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>15. Hur väl uppfyllede förvaltningen Dina förväntningar?</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>16. Tänk Dig en perfekt förvaltning. Hur nära ett sådant ideal kom förvaltningen?</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Här kan Du skriva ned Dina övriga synpunkter på hur kommunens service kan förbättras.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

TACK FÖR HJÄLPEN



## Stockholm – The Capital of Scandinavia

Det finns många skäl till varför Stockholm är Skandinaviens naturliga huvudstad. Ett är att Stockholm ligger mitt i hjärtat av regionen, med kommunikationer i världsklass. Ett annat är att Stockholm är den största staden i det största landet i Skandinavien. Här hittar du också flest multinationella företag, den största aktiebörsen och inte minst de flesta besökarna. Hit kommer man för maten, designen och musiken. Stockholm har också ett unikt utbud av gallerier och museer och står varje år i centrum för världens blickar när Nobelpriset delas ut. Välkommen till Stockholm – The Capital of Scandinavia.

---

### Stockholm Business Region

Stockholm Business Region  
P.O. Box 16282  
SE-103 25 Stockholm, Sweden  
Ph +46 8 508 28 000  
[info.sbr@stockholm.se](mailto:info.sbr@stockholm.se)  
[www.stockholmbusinessregion.se](http://www.stockholmbusinessregion.se)  
[www.investstockholm.com](http://www.investstockholm.com)  
[www.visitstockholm.com](http://www.visitstockholm.com)