



Servicemätning 2013



Servicemätning 2013

– en undersökning av kommunernas myndighetsutövning i Stockholmsregionen

Förord

Om Stockholmsregionen ska kunna fortsätta att vara konkurrenskraftig och ha en stark tillväxt så krävs bland annat en förbättrad service gentemot företagen i regionen.

Ett gott företagsklimat främjar företagande, skapar arbetstillfällen och stärker kommunens skattebas. Kommunens service är en av flera viktiga delar av hur man uppfattar företagsklimatet och något kommunen själv har fullt ansvar för. För fjärde gången har därför de 51 kommunerna i Stockholm Business Alliance, SBA, genomfört en undersökning om hur företagen i Stockholmsregionen uppfattar kommunernas myndighetsutövning.

Sedan SBA startade dessa undersökningar 2007 har servicenivån ökat. En anledning är att kommunerna har börjat följa upp och styra på Nöjd-Kund-Index. Sedan något år tillbaka läggs extra resurser på NKI arbetet från SBA:s sida i hopp om att kunna nå högre NKI siffror, något som inte alltid är enkelt utan kräver ett omfattande arbete både inom de respektive förvaltningarna men även en strategi på kommunal och till viss del regional nivå.

Arbetet är en förutsättning för att Stockholmsregionen ska kunna fortsätta vara tillväxtmotorn i Sverige och kunna öka sin globala attraktionskraft.

Stockholm i september 2013

Anna Gissler

VD, Stockholm Business Region Development

Innehåll

| | |
|-------------------------------------|----|
| Sammanfattning | 4 |
| Bakgrund | 5 |
| Val av myndighetsområden | 6 |
| Definition av service | 6 |
| Undersökningens genomförande | |
| Nöjd-Kund-Index | 8 |
| Analysmodell | 9 |
| | |
| Kommunernas NKI | 11 |
| Brandtillsyn NKI | 12 |
| Bygglov NKI | 13 |
| Markupplåtelse NKI | 14 |
| Miljötillsyn NKI | 15 |
| Serveringstillstånd NKI | 16 |
| | |
| Reflektioner och kommentarer | 18 |
| Bilaga 1. Modellbeskrivning NKI | 19 |
| Bilaga 2. Bakgrundsfrågor | 21 |
| Bilaga 3. Fördelning av ärenden (%) | 23 |
| Bilaga 4. Enkät | 24 |



Nedan visas de kommuner inom SBA som fick högst NKI totalt sett och per respektive myndighetsområde.

| Topp fem – totalt | NKI |
|--------------------------|------------|
| Trosa | 77 |
| Upplands-Bro | 76 |
| Nykvarn | 76 |
| Ekerö | 74 |
| Hallstahammar | 74 |

| Brandtillsyn | NKI |
|---------------------|------------|
| Sundbyberg | 96 |
| Köping | 89 |
| Ludvika | 86 |
| Karlskoga | 86 |
| Vaxholm | 84 |

| Bygglov | NKI |
|----------------|------------|
| Surahammar | 84 |
| Trosa | 83 |
| Köping | 80 |
| Täby | 75 |
| Eskilstuna | 74 |

| Markupplätelser | NKI |
|------------------------|------------|
| Östhammar | 82 |
| Upplands Väsby | 81 |
| Trosa | 79 |
| Sigtuna | 77 |
| Vaxholm | 77 |

| Miljötillsyn | NKI |
|---------------------|------------|
| Nykvarn | 86 |
| Vallentuna | 75 |
| Ludvika | 74 |
| Ekerö | 73 |
| Nacka | 73 |

| Serveringstillstånd | NKI |
|----------------------------|------------|
| Karlskoga | 91 |
| Nynäshamn | 90 |
| Österåker | 89 |
| Smedjebacken | 89 |
| Köping | 87 |

Sammanfattning

Under hösten 2012 och våren 2013 genomfördes för fjärde gången en Nöjd-Kund-Index undersökning bland företag som varit i kontakt med kommunerna inom Stockholm Business Alliance, SBA. Undersökningen startades av Stockholms stad 2005 och har gjorts udda år inom ramen för SBA sedan 2007. Sedan förra mätningen 2011 erbjuder också Sveriges Kommuner och Landsting, SKL, samma undersökning till samtliga Sveriges kommuner. I årets undersökning från SKL – Insikt – ingår totalt 189 kommuner varav 138 kommuner från SKL och 51 kommuner från SBA.

Undersökningen för SBA-kommunerna har gjorts av MIND Research och Sweco. Totalt har nästan 20 000 kontaktpersoner på företag i regionen tillfrågats. Svarsfrekvensen blev 59,3 procent, vilket är en förhållandevis god svarsandel för denna målgrupp. Fem myndighetsområden har undersökts; Brandtillsyn, Bygglov, Markupplätelser, Miljö- och hälsoskydd samt Serveringstillstånd. Inom dessa områden har företagen fått bedöma kommunens service utifrån sex olika servicefaktorer; bemötande, effektivitet, tillgänglighet, information, kompetens och rättssäkerhet. Utöver denna och SKLs rapport har kommunerna fått en egen rapport med fördjupad analys.

Nöjd-Kund-Index (NKI) är ett mått på hur företagen uppfattar kommunens service. I det stora hela är företagen nöjda. Årets totala NKI hamnade på 66, vilket är godkänt, men en liten minskning med en enhet sedan mätningen 2011. Högst betyg får Trosa med NKI 77 tätt följt av Upplands-Bro och Nykvarn med NKI 76.

Resultaten för de olika myndighetsområdena toppas av Brandtillsyn som får högst betyg (NKI 76) följt av handläggningen av Serveringstillstånd (NKI 73), Markupplätelser (NKI 66) och Miljötillsyn (NKI 65). Lägst betyg får hanteringen av Bygglov (NKI 57). Mönstret känns väl igen från de tidigare undersökningarna.

Köping är på topp femlistan över de kommuner med högst NKI inom områdena Brandtillsyn, Bygglov och Serveringstillstånd. Ludvika är med på två topp femlistor, nämligen Brandtillsyn och Miljötillsyn. Även Vaxholm slår sig in på två av topp femlistorna: Brandtillsyn och Markupplätelser.



Bakgrund

Stockholm Business Alliance är ett avtalsbaserat partnerskap på näringslivsområdet mellan kommuner i Stockholmsregionen. Målsättningen är att göra Stockholmsregionen till Europas ledande hållbara tillväxtregion. I samarbetet ingår numera 51 kommuner. Ett prioriterat område för Stockholm Business Alliance är att tillsammans utveckla och förbättra servicen till näringslivet.

För att säkerställa att regionen tillhandahåller en god service ska kommunerna i Stockholm Business Alliance regelbundet göra uppföljningar av hur företag som har varit i kontakt med respektive kommun uppfattar servicen. Syftet är att fånga upp synpunkter och identifiera möjliga förbättringsområden. Undersökningen ska sedan ligga till grund för ett förbättringsarbete inom respektive kommun och för ett erfarenhetsutbyte mellan partnerkommunerna om hur näringslivsservicen kan förbättras.

Under hösten 2012 och våren 2013 genomfördes en Nöjd-Kund-Index-undersökning av hur företagare som har varit i kontakt med respektive partnerkommun uppfattar servicen. Detta var den fjärde mätningen sedan 2007 som omfattade alla SBA-kommuner.

MIND Research och Sweco ansvarade för datainsamling, databearbetning och analys av materialet. Denna sammanfattande rapport utarbetades därefter av MIND Research.

För andra gången genomför SKL (Sveriges Kommuner och Landsting) samma undersökning i Sveriges övriga kommuner. Det har skett i nära samarbete med Stockholm Business Region för att de ska vara fullt jämförbara. En gemensam rapport för alla deltagande kommuner har tagits fram av SKL. SKLs rapport heter Insikt. 2011 deltog 116 kommuner runt om i Sverige i denna undersökning. Tillsammans med SBAs 50 kommuner gjordes således undersökningen bland 166 kommuner. I 2013 års mätning deltog sammanlagt 197 deltagare, varav 138 kommuner samt åtta gemensamma förvaltningar och förbund från SKL och 51 kommuner från SBA.

Fem myndighetsområden

Brandtillsyn

Tillsyn och kontroll enligt lagen om skydd mot olyckor (LSO) samt tillstånd och tillsyn enligt lagen om brandfarliga och explosiva varor (LBE) är en del av kommunens totala tillsynsansvar.

Bygglov

Nästan allt byggande påverkar omgivningen och därför krävs bygglov enligt plan- och bygglagen.

Markupplåtelse

En tillfällig upplåtelse av kommunens mark för t ex försäljning, uteservering, evenemang etc. Markförsäljning och arrenden ingår inte!

Miljö- och hälsoskydd

Kommunen bedriver tillsyn och kontroll av verksamhet och anläggningar inom samtliga lagstiftningsområden som miljö och hälsoskyddet omfattar. Det finns flera lagar som styr kommunens arbete, varav de viktigaste är miljöbalken och livsmedelslagen.

Serveringstillstånd

För att få servera alkoholhaltiga drycker till allmänheten krävs det enligt alkohollagen ett serveringstillstånd.

Val av myndighetsområden

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 myndighetsområden har valts ut – Brandtillsyn, Bygglov, Markupplåtelser, Miljö- och hälsoskydd samt Serveringstillstånd.

Definition av service

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

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

- tillgänglighet
- information
- bemötande
- kompetens
- rättssäkerhet
- effektivitet.

Undersökningens genomförande

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

För nästan alla kommuner ingick samtliga företag som under 2012 hade haft kontakt med kommunerna i de aktuella ärendena i undersökningen. I de fall kommunen hade haft fler än 300 ärenden inom ett myndighetsområde under året gjordes ett slumpmässigt urval av 300 företag/kontaktpersoner. I de fall där färre än 7 besvarade enkäter har kommit in för ett myndighetsområde redovisas detta område inte separat. Svaren ingår dock i kommunens totala resultat. I SKL:s rapport krävs minst 12 ärenden för att ingå i rankingen.

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 19 849 kontaktpersoner på företagen att svara. Efter brev-/mailpåminnelser och uppföljning per telefon hade 9 004 svar kommit in. Efter justering för registerfel blev andelen svarande 59 procent.

Analysen redovisar hur många kommuner som finns i olika betygsklasser. På grund av att NKI är avrundat till heltal kan det förekomma avvikelser mellan det som står i texten och det som kan utläsas i tabellerna (avrundade NKI-betyg). I tabellerna är färgsättningen baserad på avrundande NKI-betyg.





FOTO: OLA ERICSSON / WWW.FOTOCHEMISTEN.S



FOTO: SHUTTERSTOCK

Nöjd-Kund-Index, NKI






Undersökningen är upplagd enligt analysmodellen ”Nöjd-Kund-Index” (NKI), vilken är en etablerad modell för att mäta kundnöjdhet inom såväl den privata som den offentliga sektorn. Modellen innebär att det går att jämföra en kommuns resultat både med andra kommuner och med andra verksamheter. Den ger också möjlighet att genom upprepade studier se hur företagarnas syn på kommunernas service och myndighetsutövning förändras över tid.

Modellen är uppbyggd dels av ett sammanfattande mått på hur nöjda företagen är totalt sett med kommunernas myndighetsutövning (NKI), dels av sex kvalitetsfaktorer (serviceområden) som på olika sätt speglar myndighetsutövningen. Faktorerna mäts med 32 frågor som behandlar olika delar av respektive kvalitetsfaktor. I denna undersökning utgörs kvalitetsfaktorerna av de sex serviceområdena som tidigare nämnts (information, tillgänglighet, bemötande, kompetens, rättssäkerhet och effektivitet). Det sammanfattande måttet, NKI, mäts med tre frågor (se figur 2). NKI totalt och per myndighetsområde samt betygsindex för respektive serviceområde redovisas på en skala 0–100, där 100 är högsta betyg. För att underlätta tolkningen av NKI-måttet har SKL i samverkan med SBA, Business Region Göteborg samt statistikkonsulten tagit fram en betygsvärdeskala som dels baseras på tidigare erfarenheter av NKI-undersökningar, dels vad som är ett genomsnittligt betyg för en kommun som genomför denna undersökning för första gången. Ett lågt eller mycket lågt betyg markeras med rött i rapporten, ett godkänt betyg med gult och ett högt eller mycket högt betyg med grönt.

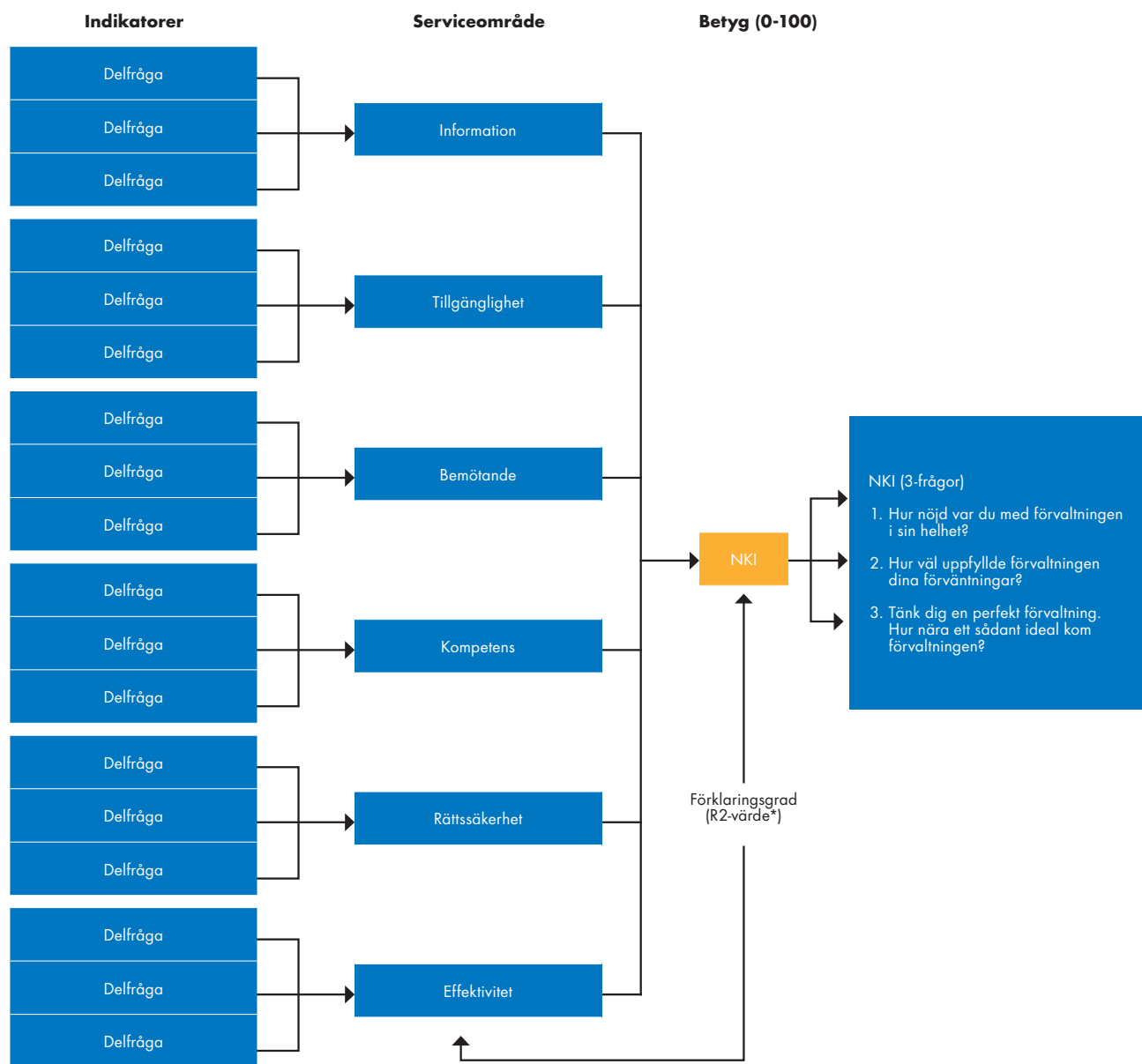
I denna rapport redovisas kommunernas NKI totalt och per myndighetsområde. NKI-betyget jämförs dels med betygsskalan figur 1, dels kommunens placering i förhållande till SBA och Insikt.

Noterbart angående stora variationer i NKI-värden är att om det är låg bas (= få ärenden) får varje enskilt ärende hög inverkan på NKI. Således kan NKI variera kraftigt från mätning till mätning om det är få svar.

Figur 1. Betygsskala 0–100

| | | |
|---|-------|-------------|
|  | >80 | Mycket högt |
|  | 70–80 | Högt |
|  | 62–69 | Godkänt |
|  | 50–61 | Lågt |
|  | <50 | Mycket lågt |

Figur 2



*R2-värdet är 0,87 för 2013. De sex serviceområdena förklarar 87 procent av det totala NKI-resultatet.

Betygen för kvalitetsfaktorerna baseras på delfrågorna i enkäten. NKI-resultatet baseras på tre sammanfattande frågor i enkäten. Effektmåttet för respektive serviceområde baseras på sambanden mellan NKI-resultatet och respektive serviceområde.



Resultat av serviceundersökningen

Kommunernas NKI

Sedan mätningen inom SBA startade 2007 har företagens uppfattning om kommunernas service ökat för varje mätning. I årets mätning backade dock NKI med en enhet till 66 jämfört med 2011. Det är dock ett fullt godkänt betyg enligt betygsskalan.

Trosa kommun ligger i topp med NKI 77. Tätt efter följer Upplands-Bro och Nykvarn med NKI 76.

De 15 kommuner med högst NKI ligger över 70, vilket är högt enligt betygsskalan. Hela 30 kommuner får ett godkänt resultat (index mellan 62 och 69). Det är sju fler kommuner än mätningen 2011. Sex kommuner har ett NKI på 61 eller lägre, vilket är lågt.

Årets klättrare - den kommun som förbättrat sitt resultat mest från mätningen 2011 - är Nykvarn som ökat sitt NKI från 60 till 76, en imponerande ökning med hela 16 enheter. Även Ekerö, Södertälje och Arboga har förbättrat sina resultat avsevärt.

Nedan visas de kommuner vars totala NKI ökat mest sedan mätningen 2011.

| Kommun | NKI 2011 | NKI 2013 | Skilnad |
|------------|----------|----------|---------|
| Nykvarn | 60 | 76 | 16 |
| Ekerö | 61 | 74 | 13 |
| Södertälje | 58 | 67 | 9 |
| Arboga | 57 | 66 | 9 |

Tabellen till höger visar Nöjd-Kund-Index (NKI) för alla 51 kommuner som ingår i SBA-samarbetet. Måttet för hela kommunen bygger på alla svar inom undersökningens alla fem verksamheter, även de verksamheter där antalet svar varit för lågt för att särredovisas.

Notera att rankingen inom parantes avser rankingplats av alla Sveriges kommuner som medverkade i SKLs mätning Insikt, där resultaten från SBAs mätning ingår. Totalt deltog 189 kommuner i Insikt.

| Ranking | SBA (SKL) | Kommun | NKI (samliga myndighetsområden) | | | | Antal svar |
|----------|-----------|-----------------|---------------------------------|-----------|-----------|-------------|--------------|
| | | | 2007 | 2009 | 2011 | 2013 | |
| 1 (4) | | Trosa | 65 | 76 | 76 | 77 ↑ | 57 |
| 2 (6) | | Upplands-Bro | 66 | 70 | 66 | 76 ↑ | 55 |
| 3 (7) | | Nykvarn | 74 | 67 | 60 | 76 ↑ | 29 |
| 4 (19) | | Ekerö | 49 | 60 | 61 | 74 ↑ | 77 |
| 5 (21) | | Hallstahammar | 69 | 61 | 67 | 74 ↑ | 59 |
| 6 (26) | | Ludvika | 73 | 72 | 74 | 73 ↓ | 190 |
| 7 (28) | | Vaxholm | - | - | 67 | 73 ↑ | 78 |
| 8 (33) | | Nacka | 66 | 70 | 73 | 71 ↓ | 244 |
| 9 (43) | | Knivsta | 63 | 57 | 67 | 71 ↑ | 60 |
| 10 (45) | | Solna | 74 | 68 | 70 | 70 → | 300 |
| 11 (47) | | Surahammar | 61 | 74 | 80 | 70 ↓ | 46 |
| 12 (51) | | Sollentuna | 70 | 72 | 65 | 70 ↑ | 222 |
| 13 (52) | | Upplands Väsby | 68 | 71 | 73 | 70 ↓ | 223 |
| 14 (55) | | Karlskoga | 61 | 65 | 66 | 70 ↑ | 138 |
| 15 (57) | | Eskilstuna | 66 | 70 | 69 | 70 ↑ | 209 |
| 16 (61) | | Strängnäs | 66 | 63 | 61 | 69 ↑ | 144 |
| 17 (65) | | Kungsör | 72 | 71 | 70 | 69 ↓ | 67 |
| 18 (66) | | Smedjebacken | 74 | 75 | 71 | 69 ↓ | 71 |
| 19 (69) | | Tyresö | 73 | 72 | 63 | 69 ↑ | 143 |
| 20 (77) | | Köping | 73 | 70 | 74 | 68 ↓ | 111 |
| 21 (78) | | Nyköping | 67 | 66 | 62 | 68 ↑ | 241 |
| 22 (80) | | Sigtuna | 71 | 71 | 71 | 68 ↓ | 224 |
| 23 (86) | | Stockholm | 61 | 64 | 68 | 68 → | 761 |
| 24 (89) | | Tierp | - | - | 68 | 68 → | 105 |
| 25 (92) | | Lidingö | 67 | 67 | 66 | 67 ↑ | 138 |
| 26 (93) | | Österåker | - | 62 | 61 | 67 ↑ | 155 |
| 27 (98) | | Södertälje | 69 | 62 | 58 | 67 ↑ | 562 |
| 28 (99) | | Sundbyberg | 69 | 69 | 70 | 67 ↓ | 156 |
| 29 (100) | | Täby | 70 | 64 | 66 | 67 ↑ | 199 |
| 30 (105) | | Västerås | 64 | 68 | 69 | 66 ↓ | 399 |
| 31 (110) | | Haninge | 66 | 63 | 63 | 66 ↑ | 251 |
| 32 (112) | | Arboga | 67 | 66 | 57 | 66 ↑ | 88 |
| 33 (115) | | Botkyrka | 62 | 66 | 67 | 66 ↓ | 130 |
| 34 (119) | | Gävle | 68 | 70 | 60 | 66 ↑ | 236 |
| 35 (122) | | Katrineholm | 59 | 63 | 64 | 65 ↑ | 186 |
| 36 (127) | | Järfälla | - | 71 | 67 | 65 ↓ | 236 |
| 37 (130) | | Vallentuna | 75 | 64 | 58 | 65 ↑ | 53 |
| 38 (131) | | Huddinge | 69 | 70 | 72 | 65 ↓ | 257 |
| 39 (133) | | Oxelösund | 72 | 67 | 70 | 65 ↓ | 47 |
| 40 (149) | | Norrtälje | - | 64 | 64 | 64 → | 266 |
| 41 (150) | | Häbo | - | 63 | 69 | 63 ↓ | 144 |
| 42 (156) | | Gnesta | 66 | 66 | 55 | 63 ↑ | 36 |
| 43 (160) | | Flen | 63 | 65 | 71 | 62 ↓ | 20 |
| 44 (161) | | Uppsala | 61 | 63 | 68 | 62 ↓ | 439 |
| 45 (163) | | Heby | 58 | 66 | 54 | 62 ↑ | 49 |
| 46 (167) | | Örebro | 63 | 64 | 69 | 61 ↓ | 399 |
| 47 (169) | | Östhammar | - | - | 65 | 60 ↓ | 233 |
| 48 (178) | | Nynäshamn | 66 | 67 | 61 | 58 ↓ | 158 |
| 49 (181) | | Värmdö | 58 | 55 | 53 | 57 ↑ | 183 |
| 50 (185) | | Enköping | 75 | 66 | 62 | 56 ↓ | 116 |
| 51 (189) | | Salem | - | - | 81 | 51 ↓ | 14 |
| | | Samliga* | 63 | 66 | 67 | 66 ↓ | 9 004 |

* I "Samliga" ingår inte Tierp 2007, 2009 och 2011

■ >80 Mycket högt ■ 70-80 Högt ■ 62-69 Godkänt ■ 50-61 Lågt ■ <50 Mycket lågt

| Ranking | | NKI | | | | Antal svar | |
|-----------|-------------------|-----------|-----------|-----------|-------------|------------|--------------|
| SBA (SKL) | Kommun | 2007 | 2009 | 2011 | 2013 | | |
| 1 (*) | Sundbyberg | - | - | - | 96 | ■ | 9 |
| 2 (2) | Köping | 87 | 76 | 88 | 89 ↑ | ■ | 19 |
| 3 (4) | Ludvika | 87 | 71 | 76 | 86 ↑ | ■ | 17 |
| 4 (5) | Karlskoga | 82 | 80 | 64 | 86 ↑ | ■ | 24 |
| 5 (9) | Vaxholm | - | - | - | 84 | ■ | 14 |
| 6 (12) | Katrineholm | - | 77 | 84 | 83 ↓ | ■ | 29 |
| 7 (14) | Strängnäs | 78 | 80 | 74 | 83 ↑ | ■ | 27 |
| 8 (17) | Norrtälje | - | 78 | 72 | 82 ↑ | ■ | 30 |
| 9 (19) | Upplands-Bro | 83 | 88 | 75 | 82 ↑ | ■ | 17 |
| 10 (22) | Eskilstuna | 73 | 76 | 73 | 81 ↑ | ■ | 39 |
| 11 (28) | Lidingö | 84 | 78 | 81 | 80 ↓ | ■ | 15 |
| 12 (29) | Nacka | 83 | 82 | 74 | 80 ↑ | ■ | 27 |
| 13 (34) | Stockholm | 72 | 73 | 78 | 79 ↑ | ■ | 172 |
| 14 (37) | Södertälje | 73 | 78 | 80 | 78 ↓ | ■ | 105 |
| 15 (*) | Gävle | - | - | - | 78 | ■ | 7 |
| 16 (41) | Nyköping | 79 | 81 | 79 | 77 ↓ | ■ | 26 |
| 17 (*) | Vallentuna | - | - | - | 77 | ■ | 8 |
| 18 (49) | Täby | - | - | - | 77 | ■ | 37 |
| 19 (52) | Uppsala | 70 | 72 | 79 | 77 ↓ | ■ | 53 |
| 20 (54) | Sollentuna | 80 | 82 | 79 | 76 ↓ | ■ | 41 |
| 21 (55) | Haninge | 74 | 78 | 75 | 76 ↑ | ■ | 50 |
| 22 (56) | Järfälla | - | 76 | 69 | 76 ↑ | ■ | 32 |
| 23 (57) | Botkyrka | 74 | 77 | 76 | 76 → | ■ | 26 |
| 24 (58) | Örebro | 76 | 83 | 79 | 76 ↓ | ■ | 58 |
| 25 (65) | Solna | 75 | 68 | 69 | 74 ↑ | ■ | 40 |
| 26 (67) | Västerås | 75 | 70 | 79 | 74 ↓ | ■ | 61 |
| 27 (*) | Knivsta | 70 | - | 76 | 74 ↓ | ■ | 10 |
| 28 (69) | Ekerö | - | 71 | 81 | 74 ↓ | ■ | 17 |
| 29 (70) | Upplands Väsby | 75 | 80 | 83 | 73 ↓ | ■ | 26 |
| 30 (72) | Huddinge | 74 | 81 | 76 | 73 ↓ | ■ | 68 |
| 31 (82) | Värmdö | 76 | - | 87 | 71 ↓ | ■ | 12 |
| 32 (*) | Österåker | - | - | - | 70 | ■ | 10 |
| 33 (*) | Kungsör | - | - | - | 70 | ■ | 9 |
| 34 (89) | Häbo | - | - | - | 69 | ■ | 16 |
| 35 (92) | Sigtuna | 79 | 77 | 80 | 68 ↓ | ■ | 33 |
| 36 (94) | Enköping | 77 | 80 | 78 | 67 ↓ | ■ | 16 |
| 37 (98) | Nynäshamn | 74 | 76 | 74 | 66 ↓ | ■ | 24 |
| 38 (100) | Tierp | - | - | - | 65 | ■ | 15 |
| 39 (106) | Östhammar | - | - | - | 62 | ■ | 15 |
| 40 (111) | Tyresö | 72 | 81 | 84 | 60 ↓ | ■ | 15 |
| | Samtliga** | 74 | 77 | 77 | 76 ↓ | ■ | 1 269 |

Notera att rankingen inom parentes avser rankingplats av alla Sveriges kommuner som medverkade i SKLs mätning Insikt, där resultaten från SBAs mätning ingår. Totalt hade 112 kommuner i Insikt tillräckligt många svar för att kunna redovisas.

* Redovisas ej i SKLs ranking eftersom kommunen hade färre än 12 svar

** I "Samtliga" ingår inte Tierp 2007, 2009 och 2011

■ >80 Mycket högt ■ 70-80 Högt ■ 62-69 Godkänt ■ 50-61 Lågt ■ <50 Mycket lågt

Brandtillsyn

Brandtillsyn står för nästan vart åttonde ärende i undersökningen. I år, liksom vid tidigare års undersökningar, får kommunernas service kring brandtillsyn högst betyg.

Totalt för SBA är NKI 76 och det är klart högre än för alla övriga verksamheter. Jämfört med 2011 års undersökning är det dock en minskning med en enhet, men det är ändå högt på betygsskalan.

40 av de 51 deltagande kommunerna hade tillräckligt många svar för att kunna redovisas. Högst upp på listan finns Sundbyberg med NKI 96. Efter kommer Köping (NKI 89) och Ludvika och Karlskoga båda med NKI 86. Tio kommuner har NKI över 80 vilket är mycket högt. 23 kommuner har NKI mellan 70 och 80 vilket är högt. Sex kommuner får godkänt (NKI mellan 62 och 69) medan endast en kommun får lågt NKI 60.

Årets klättrare inom Brandtillsyn är Karlskoga som förbättrat sitt resultat med hela 22 enheter. Även Norrtälje, Ludvika och Strängnäs har förbättrat sina resultat avsevärt.

Nedan visas de kommuner vars NKI avseende Brandtillsyn ökat mest sedan mätningen 2011.

| Kommun | NKI 2011 | NKI 2013 | Skillnad |
|-----------|----------|----------|----------|
| Karlskoga | 64 | 86 | 22 |
| Norrtälje | 72 | 82 | 10 |
| Ludvika | 76 | 86 | 10 |
| Strängnäs | 74 | 83 | 9 |

Bygglov

15 % av de undersökta kontakterna rör bygglov. Generellt är bygglov det myndighetsområde som får läg­st betyg, så även i år. Nöjd-kund-index för hela SBA-området stannade på 57 i årets undersökning mot NKI 61 år 2011, således en minskning med 4 enheter.

44 av de 51 deltagande kommunerna hade tillräckligt många svar för att kunna redovisas. Högst upp på listan är Surahammar med NKI 84, vilket är mycket högt. Även Trosa får mycket högt index (NKI 83). Sju kommuner får höga resultat (NKI mellan 70 och 80). Tio kommuner får godkänt (NKI mellan 62 och 69) medan 16 kommuner har ett NKI mellan 50 och 61, vilket är lågt. Hela nio kommuner har ett NKI på under 50, vilket är mycket lågt.

En anledning till att Bygglov ofta får låga NKI-värden är att fler får avslag på sin ansökan jämfört med övriga myndighetsområden. Även den nya Plan- och bygglagen som trädde i kraft i maj 2011 har säkerligen påverkat NKI-värdet i årets undersökning.

Årets klättrare inom Bygglov är Tyresö som gjort en imponerad resultatförbättring på hela 27 enheter, från NKI 38 till NKI 65. Även Ekerö och Knivsta har gjort stora resultatförbättringar.

Nedan visas de kommuner vars NKI avseende Bygglov ökat mest sedan mätningen 2011.

| Kommun | NKI 2011 | NKI 2013 | Skil­lnad |
|---------|----------|----------|-----------|
| Tyresö | 38 | 65 | 27 |
| Ekerö | 49 | 74 | 25 |
| Knivsta | 51 | 73 | 22 |
| Täby | 62 | 75 | 13 |

| Ranking | SBA (SKL) | Kommun | NKI | | | | Antal svar | |
|----------|-----------|-------------------|-----------|-----------|-----------|-------------|------------|--------------|
| | | | 2007 | 2009 | 2011 | 2013 | | |
| 1 (*) | | Surahammar | - | - | - | 84 | ■ | 7 |
| 2 (3) | | Trosa | 76 | 80 | 77 | 83 ↑ | ■ | 16 |
| 3 (8) | | Köping | 75 | 70 | 80 | 80 → | ■ | 20 |
| 4 (19) | | Täby | 65 | 60 | 62 | 75 ↑ | ■ | 32 |
| 5 (24) | | Eskilstuna | 63 | 69 | 75 | 74 ↓ | ■ | 16 |
| 6 (26) | | Ekerö | 40 | 47 | 49 | 74 ↑ | ■ | 14 |
| 7 (28) | | Knivsta | 53 | 49 | 51 | 73 ↑ | ■ | 12 |
| 8 (36) | | Nyköping | 66 | 61 | 63 | 71 ↑ | ■ | 37 |
| 9 (42) | | Strängnäs | 61 | 60 | 60 | 70 ↑ | ■ | 15 |
| 10 (*) | | Smedjebacken | 78 | 69 | 63 | 69 ↑ | ■ | 10 |
| 11 (*) | | Oxelösund | - | - | - | 69 | ■ | 11 |
| 12 (50) | | Katrineholm | 63 | 60 | 70 | 69 ↓ | ■ | 20 |
| 13 (55) | | Järfälla | - | 68 | 72 | 67 ↓ | ■ | 16 |
| 14 (59) | | Västerås | 62 | 72 | 73 | 65 ↓ | ■ | 108 |
| 15 (65) | | Tyresö | 65 | 58 | 38 | 65 ↑ | ■ | 20 |
| 16 (68) | | Ludvika | 76 | 79 | 77 | 64 ↓ | ■ | 25 |
| 17 (75) | | Gävle | 70 | 69 | 66 | 63 ↓ | ■ | 54 |
| 18 (76) | | Lidingö | 62 | 53 | 71 | 63 ↓ | ■ | 24 |
| 19 (77) | | Upplands Väsby | 59 | 56 | 63 | 63 → | ■ | 27 |
| 20 (84) | | Nacka | 55 | 64 | 67 | 61 ↓ | ■ | 41 |
| 21 (*) | | Arboga | 77 | 47 | 70 | 60 ↓ | ■ | 7 |
| 22 (90) | | Sigtuna | 69 | 77 | 72 | 60 ↓ | ■ | 42 |
| 23 (97) | | Solna | 80 | 70 | 76 | 58 ↓ | ■ | 35 |
| 24 (98) | | Österåker | - | 58 | 49 | 58 ↑ | ■ | 32 |
| 25 (99) | | Vallentuna | 75 | 64 | 50 | 58 ↑ | ■ | 16 |
| 26 (100) | | Norr­­tälje | - | 60 | 62 | 57 ↓ | ■ | 89 |
| 27 (102) | | Östhammar | - | - | 65 | 57 ↓ | ■ | 38 |
| 28 (*) | | Heby | - | - | - | 57 | ■ | 9 |
| 29 (104) | | Sollentuna | 72 | 69 | 57 | 56 ↓ | ■ | 15 |
| 30 (105) | | Södertälje | - | 58 | 52 | 56 ↑ | ■ | 72 |
| 31 (116) | | Stockholm | 56 | 59 | 57 | 53 ↓ | ■ | 164 |
| 32 (117) | | Häbo | - | 62 | 75 | 53 ↓ | ■ | 12 |
| 33 (123) | | Karlskoga | - | - | - | 50 | ■ | 12 |
| 34 (124) | | Nynäshamn | 62 | 66 | 55 | 50 ↓ | ■ | 38 |
| 35 (125) | | Haninge | 64 | 46 | 52 | 50 ↓ | ■ | 27 |
| 36 (129) | | Örebro | 60 | 53 | 67 | 50 ↓ | ■ | 56 |
| 37 (*) | | Tierp | - | - | - | 49 | ■ | 10 |
| 38 (130) | | Sundbyberg | 76 | 72 | 62 | 48 ↓ | ■ | 22 |
| 39 (*) | | Nykvarn | 76 | - | 64 | 48 ↓ | ■ | 10 |
| 40 (131) | | Huddinge | 64 | 59 | 59 | 47 ↓ | ■ | 67 |
| 41 (136) | | Botkyrka | 55 | 68 | 65 | 38 ↓ | ■ | 14 |
| 42 (137) | | Uppsala | 49 | 58 | 60 | 37 ↓ | ■ | 124 |
| 43 (138) | | Värmdö | 57 | 52 | 34 | 36 ↑ | ■ | 24 |
| 44 (139) | | Enköping | 78 | 66 | 54 | 32 ↓ | ■ | 25 |
| | | Samtliga** | 58 | 62 | 61 | 57 ↓ | ■ | 1 485 |

Notera att rankingen inom parentes avser rankingplats av alla Sveriges kommuner som medverkade i SKLs mätning Insikt, där resultaten från SBAs mätning ingår. Totalt hade 139 kommuner i Insikt tillräckligt många svar för att kunna redovisas.

* Redovisas ej i SKLs ranking eftersom kommunen hade färre än 12 svar

** I "Samtliga" ingår inte Tierp 2007, 2009 och 2011

■ >80 Mycket högt ■ 70–80 Högt ■ 62–69 Godkänt ■ 50–61 Lågt ■ <50 Mycket lågt

| Ranking | | NKI | | | | Antal svar | |
|-----------|-------------------|-----------|-----------|-----------|-------------|------------|------------|
| SBA (SKL) | Kommun | 2007 | 2009 | 2011 | 2013 | | |
| 1 (*) | Östhammar | - | - | - | 82 | ■ | 8 |
| 2 (*) | Upplands Väsby | - | - | - | 81 | ■ | 8 |
| 3 (*) | Trosa | - | - | - | 79 | ■ | 9 |
| 4 (*) | Sigtuna | - | - | 73 | 77 ↑ | ■ | 7 |
| 5 (*) | Vaxholm | - | - | 81 | 77 ↓ | ■ | 9 |
| 6 (*) | Österåker | - | 77 | 49 | 77 ↑ | ■ | 10 |
| 7 (5) | Nyköping | 63 | 69 | 67 | 76 ↑ | ■ | 18 |
| 8 (6) | Tierp | - | - | - | 76 | ■ | 44 |
| 9 (7) | Katrineholm | 60 | 59 | 64 | 76 ↑ | ■ | 24 |
| 10 (10) | Eskilstuna | 65 | 68 | 69 | 74 ↓ | ■ | 32 |
| 11 (17) | Södertälje | 61 | 62 | 49 | 68 ↑ | ■ | 105 |
| 12 (18) | Västerås | 67 | 64 | 62 | 68 ↑ | ■ | 57 |
| 13 (20) | Sollentuna | - | - | 59 | 68 ↑ | ■ | 49 |
| 14 (22) | Strängnäs | 61 | 60 | 52 | 67 ↑ | ■ | 18 |
| 15 (23) | Sundbyberg | 67 | 76 | 68 | 67 ↓ | ■ | 22 |
| 16 (24) | Stockholm | 61 | 65 | 67 | 67 → | ■ | 155 |
| 17 (28) | Gävle | - | - | - | 66 | ■ | 47 |
| 18 (42) | Lidingö | 68 | 76 | 73 | 63 ↓ | ■ | 17 |
| 19 (47) | Karlskoga | - | - | - | 62 | ■ | 14 |
| 20 (*) | Ludvika | 66 | 72 | 75 | 60 ↓ | ■ | 11 |
| 21 (52) | Järfälla | - | 65 | 70 | 60 ↓ | ■ | 33 |
| 22 (*) | Köping | 65 | 70 | 81 | 58 ↓ | ■ | 7 |
| 23 (56) | Botkyrka | - | - | - | 57 | ■ | 12 |
| 24 (57) | Norrköping | - | 62 | 77 | 57 ↓ | ■ | 27 |
| 25 (59) | Uppsala | 69 | 65 | 68 | 56 ↓ | ■ | 87 |
| 26 (61) | Solna | 67 | 68 | 69 | 55 ↓ | ■ | 16 |
| 27 (65) | Örebro | 64 | 59 | 60 | 49 ↓ | ■ | 63 |
| 28 (66) | Enköping | 75 | 68 | 65 | 47 ↓ | ■ | 20 |
| | Samtliga** | 62 | 66 | 66 | 66 → | ■ | 929 |

Notera att rankingen inom parentes avser rankingplats av alla Sveriges kommuner som medverkade i SKLs mätning Insikt, där resultaten från SBAs mätning ingår. Totalt hade 66 kommuner i Insikt tillräckligt många svar för att kunna redovisas.

* Redovisas ej i SKLs ranking eftersom kommunen hade färre än 12 svar

** I "Samtliga" ingår inte Tierp 2007, 2009 och 2011

■ >80 Mycket högt ■ 70-80 Högt ■ 62-69 Godkänt ■ 50-61 Lågt ■ <50 Mycket lågt

Markupplåtelse

Lite drygt en av tolv kontakter rör Markupplåtelser, det vill säga tillfälligt utnyttjande av kommunens mark. 28 av de 51 deltagande kommunerna hade tillräckligt många svar för att kunna redovisas. En hel del kommuner har inga Markupplåtelseärenden alls.

Totalt för SBA är NKI oförändrat sedan 2009 och 2011 - 66, vilket är godkänt. Östhammar toppar listan med NKI 82, tätt följt av Upplands Väsby (NKI 81), båda är mycket höga NKI-värden. Ytterligare åtta kommuner får höga NKI-värden (NKI mellan 70 och 80), medan nio kommuner får godkänt. Åtta kommuner får lågt NKI-värde, och två kommuner får mycket lågt NKI-värde då de ligger under 50 i NKI.

Österåker är årets klättrare inom Markupplåtelser med hela 28 enheter, från NKI 49 till NKI 77. Även Södertälje, Strängnäs och Katrineholm förbättrar sina NKI mycket.

Nedan visas de kommuner vars NKI avseende Markupplåtelse ökat mest sedan mätningen 2011.

| Kommun | NKI 2011 | NKI 2013 | Skillnad |
|-------------|----------|----------|----------|
| Österåker | 49 | 77 | 28 |
| Södertälje | 49 | 68 | 19 |
| Strängnäs | 52 | 67 | 15 |
| Katrineholm | 64 | 76 | 12 |

Miljötillsyn

Miljö- och hälsoskyddstillsyn står för drygt 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 miljö-tillsynen därför avgörande för kommunens totala NKI.

Genom åren (2007-2011) har NKI för SBA-området varit stabilt. NKI 2013 var 65 vilket är en enhet lägre än 2011. 49 av de 51 deltagande kommunerna hade tillräckligt många svar för att kunna redovisas. En kommun ligger i den högsta betygsklassen med NKI över 80, nämligen Nykvarn med NKI 86. Nykvarn fick det högsta NKI-värdet av alla kommuner i hela Sverige. Ingen kommun ligger i den lägsta betygsklassen med NKI under 50. 11 kommuner har höga resultat (NKI mellan 70 och 80). 28 kommuner får godkända betyg medan 9 får NKI mellan 50 och 61, vilket är lågt.

Årets klättrare inom Miljötillsyn är Vallentuna som ökat med 18 enheter från NKI 57 till NKI 75. Med på klättrar-listan finns även Ekerö, Arboga, Gnesta och Upplands-Bro.

Nedan visas de kommuner vars NKI avseende Miljötillsyn ökat mest sedan mätningen 2011.

| Kommun | NKI 2011 | NKI 2013 | Skillnad |
|--------------|----------|----------|----------|
| Vallentuna | 57 | 75 | 18 |
| Ekerö | 61 | 73 | 12 |
| Arboga | 54 | 65 | 11 |
| Gnesta | 53 | 64 | 11 |
| Upplands-Bro | 62 | 73 | 11 |

| Ranking | SBA (SKL) | Kommun | NKI | | | | Antal svar | |
|----------|-----------|-------------------|-----------|-----------|-----------|-------------|------------|--------------|
| | | | 2007 | 2009 | 2011 | 2013 | | |
| 1 (1) | | Nykvarn | - | - | - | 86 | ■ | 13 |
| 2 (13) | | Vallentuna | 71 | 66 | 57 | 75 ↑ | ■ | 28 |
| 3 (17) | | Ludvika | 72 | 70 | 74 | 74 → | ■ | 122 |
| 4 (18) | | Ekerö | 58 | 60 | 61 | 73 ↑ | ■ | 34 |
| 5 (21) | | Nacka | 73 | 73 | 74 | 73 ↓ | ■ | 140 |
| 6 (25) | | Upplands-Bro | 59 | 67 | 62 | 73 ↑ | ■ | 25 |
| 7 (26) | | Sollentuna | 66 | 69 | 64 | 72 ↑ | ■ | 71 |
| 8 (29) | | Stockholm | 67 | 65 | 70 | 72 ↑ | ■ | 141 |
| 9 (30) | | Solna | 69 | 66 | 66 | 72 ↑ | ■ | 158 |
| 10 (31) | | Trosa | 59 | 75 | 69 | 72 ↑ | ■ | 22 |
| 11 (33) | | Hallstahammar | 69 | 66 | 65 | 71 ↑ | ■ | 52 |
| 12 (35) | | Surahammar | 67 | 72 | 75 | 71 ↓ | ■ | 30 |
| 13 (46) | | Tyresö | 75 | 72 | 61 | 69 ↑ | ■ | 92 |
| 14 (47) | | Upplands Väsby | 72 | 73 | 74 | 69 ↓ | ■ | 150 |
| 15 (60) | | Huddinge | - | 69 | 76 | 68 ↓ | ■ | 99 |
| 16 (61) | | Knivsta | 59 | 59 | 75 | 68 ↓ | ■ | 38 |
| 17 (63) | | Sigtuna | 70 | 70 | 68 | 68 → | ■ | 119 |
| 18 (65) | | Kungsör | 76 | 70 | 70 | 68 ↓ | ■ | 51 |
| 19 (69) | | Österåker | - | 57 | 66 | 68 ↑ | ■ | 90 |
| 20 (70) | | Karlskoga | 55 | 60 | 66 | 68 ↑ | ■ | 80 |
| 21 (77) | | Smedjebacken | 65 | 81 | 75 | 67 ↓ | ■ | 51 |
| 22 (78) | | Lidingö | 65 | 69 | 62 | 67 ↑ | ■ | 76 |
| 23 (81) | | Uppsala | 60 | 64 | 67 | 67 → | ■ | 136 |
| 24 (93) | | Gävle | 67 | 68 | 60 | 66 ↑ | ■ | 103 |
| 25 (96) | | Botkyrka | 64 | 63 | 61 | 66 ↑ | ■ | 67 |
| 26 (98) | | Arboga | 62 | 65 | 54 | 65 ↑ | ■ | 75 |
| 27 (102) | | Södertälje | 66 | 59 | 55 | 65 ↑ | ■ | 213 |
| 28 (106) | | Strängnäs | 59 | 60 | 59 | 65 ↑ | ■ | 69 |
| 29 (107) | | Sundbyberg | 64 | 65 | 71 | 65 ↓ | ■ | 81 |
| 30 (113) | | Eskilstuna | 63 | 69 | 67 | 65 ↓ | ■ | 104 |
| 31 (116) | | Vaxholm | - | - | 60 | 64 ↑ | ■ | 39 |
| 32 (120) | | Gnesta | 69 | 60 | 53 | 64 ↑ | ■ | 28 |
| 33 (121) | | Norrtälje | - | 61 | 58 | 64 ↑ | ■ | 90 |
| 34 (123) | | Täby | 67 | 63 | 67 | 64 ↓ | ■ | 122 |
| 35 (130) | | Häbo | - | - | - | 63 | ■ | 103 |
| 36 (138) | | Enköping | 71 | 65 | 59 | 62 ↑ | ■ | 35 |
| 37 (142) | | Haninge | 59 | 62 | 61 | 62 ↑ | ■ | 145 |
| 38 (143) | | Heby | - | 68 | 55 | 62 ↑ | ■ | 32 |
| 39 (144) | | Järfälla | - | 70 | 56 | 62 ↑ | ■ | 132 |
| 40 (145) | | Nyköping | 57 | 60 | 58 | 62 ↑ | ■ | 129 |
| 41 (149) | | Västerås | 63 | 66 | 67 | 61 ↓ | ■ | 121 |
| 42 (157) | | Tierp | - | - | - | 60 | ■ | 31 |
| 43 (158) | | Oxelösund | - | 67 | 71 | 60 ↓ | ■ | 21 |
| 44 (162) | | Örebro | 62 | 62 | 67 | 59 ↓ | ■ | 149 |
| 45 (163) | | Värmdö | 53 | 60 | 53 | 59 ↑ | ■ | 126 |
| 46 (165) | | Köping | 72 | 68 | 69 | 59 ↓ | ■ | 57 |
| 47 (166) | | Östhammar | - | - | 62 | 59 ↓ | ■ | 149 |
| 48 (175) | | Nynäshamn | 52 | 59 | 57 | 57 → | ■ | 86 |
| 49 (176) | | Katrineholm | 58 | 62 | 61 | 57 ↓ | ■ | 102 |
| | | Samtliga** | 66 | 65 | 66 | 65 ↓ | ■ | 4 227 |

Notera att rankingen inom parentes avser rankingplats av alla Sveriges kommuner som medverkade i SKLs mätning Insikt, där resultaten från SBAs mätning ingår. Totalt hade 191 kommuner/(förbund) i Insikt tillräckligt många svar för att kunna redovisas.

* Redovisas ej i SKLs ranking eftersom kommunen hade färre än 12 svar
 ** I "Samtliga" ingår inte Tierp 2007, 2009 och 2011

| Rankning | SBA (SKL) | Kommun | NKI | | | | Antal svar |
|----------|-----------------|-----------|-----------|-----------|-------------|----------|------------|
| | | | 2007 | 2009 | 2011 | 2013 | |
| 1 (*) | Karlskoga | - | 58 | 51 | 91 ↑ | ■ | 8 |
| 2 (*) | Nynäshamn | - | - | - | 90 | ■ | 9 |
| 3 (2) | Österåker | - | 61 | 75 | 89 ↑ | ■ | 13 |
| 4 (*) | Smedjebacken | - | - | - | 89 | ■ | 8 |
| 5 (*) | Köping | - | - | - | 87 | ■ | 8 |
| 6 (*) | Trosa | - | - | - | 86 | ■ | 8 |
| 7 (*) | Vaxholm | - | - | 81 | 84 ↑ | ■ | 10 |
| 8 (5) | Upplands Väsby | - | - | 75 | 83 ↑ | ■ | 12 |
| 9 (6) | Haninge | - | 76 | 84 | 83 ↓ | ■ | 29 |
| 10 (11) | Tyresö | - | - | 81 | 80 ↓ | ■ | 14 |
| 11 (12) | Ludvika | 75 | 68 | 70 | 80 ↑ | ■ | 15 |
| 12 (13) | Eskilstuna | 77 | 83 | 71 | 79 ↑ | ■ | 18 |
| 13 (16) | Nyköping | 74 | 62 | 70 | 79 ↑ | ■ | 31 |
| 14 (19) | Järfälla | - | 86 | 84 | 78 ↓ | ■ | 23 |
| 15 (20) | Sundbyberg | - | 67 | 77 | 78 ↑ | ■ | 22 |
| 16 (21) | Sigtuna | 73 | 70 | 81 | 78 ↓ | ■ | 23 |
| 17 (27) | Solna | 81 | - | 77 | 77 → | ■ | 51 |
| 18 (*) | Oxelösund | - | - | - | 76 | ■ | 9 |
| 19 (*) | Botkyrka | - | 72 | 80 | 76 ↓ | ■ | 11 |
| 20 (33) | Uppsala | 68 | 62 | 76 | 75 ↓ | ■ | 39 |
| 21 (35) | Örebro | 57 | 72 | 76 | 74 ↓ | ■ | 73 |
| 22 (36) | Huddinge | - | 81 | 78 | 74 ↓ | ■ | 19 |
| 23 (*) | Ekerö | - | - | 51 | 74 ↑ | ■ | 10 |
| 24 (52) | Enköping | - | - | 68 | 72 ↑ | ■ | 20 |
| 25 (53) | Nacka | 64 | 62 | 74 | 71 ↓ | ■ | 36 |
| 26 (60) | Strängnäs | 75 | 69 | 62 | 70 ↑ | ■ | 15 |
| 27 (*) | Katrineholm | 48 | - | 69 | 69 → | ■ | 11 |
| 28 (66) | Sollentuna | 76 | - | 67 | 68 ↑ | ■ | 46 |
| 29 (68) | Norrtälje | - | 81 | 75 | 68 ↓ | ■ | 30 |
| 30 (71) | Stockholm | 67 | 68 | 67 | 68 ↑ | ■ | 129 |
| 31 (73) | Västerås | 49 | 60 | 75 | 67 ↓ | ■ | 52 |
| 32 (775) | Södertälje | 71 | 54 | 55 | 65 ↑ | ■ | 67 |
| 33 (77) | Gävle | - | - | - | 65 | ■ | 25 |
| 34 (*) | Häbo | - | - | - | 64 | ■ | 10 |
| 35 (81) | Östhammar | - | - | - | 63 | ■ | 23 |
| 36 (87) | Värmdö | - | - | 84 | 60 ↓ | ■ | 16 |
| 37 (*) | Flen | - | - | - | 58 | ■ | 7 |
| | Samtliga | 68 | 68 | 71 | 73 ↑ | ■ | 950 |

Notera att rankingen inom parantes avser rankingsplats av alla Sveriges kommuner som medverkade i SKLs mätning Insikt, där resultaten från SBAs mätning ingår. Totalt hade 92 kommuner i Insikt tillräckligt många svar för att kunna redovisas.

* Redovisas ej i SKLs ranking eftersom kommunen hade färre än 12 svar

■ >80 Mycket högt ■ 70–80 Högt ■ 62–69 Godkänt ■ 50–61 Lågt ■ <50 Mycket lågt

Serveringstillstånd

Sedan 2011 omfattas serveringstillstånd även av ärenden som gäller kontakter i samband med löpande tillsyn. Serveringstillstånd står för drygt vart nionde ärende i undersökningen. Näst efter brandtillsyn är detta den verksamhet som får högst helhetsomdöme av företagen. 37 av de 51 deltagande kommunerna hade tillräckligt många svar för att kunna redovisas. Nio kommuner har ett NKI som tillhör den höga betygsklassen – 81 eller högre. Allra högst är Karlskoga (NKI 91) tätt följt av Nynäshamn (NKI 90) samt Österåker och Smedjebacken båda med NKI 89. Karlskoga fick det högsta NKI-värdet av alla kommuner i hela Sverige. Ytterligare 17 kommuner har höga NKI-värden. I den godkända delen av skalan återfinns nio kommuner. För två kommuner är betyget lågt.

NKI har ökat från 71 år 2011 till 73 år 2013. NKI ökade även mellan 2009 och 2011, något som åtminstone delvis kan hänga samman med att tillsynsärenden togs med i 2011 års mätning.

Karlskoga klättrade med hela 40 enheter från NKI 51 till NKI 91 och är därmed årets klättrare inom Serveringstillstånd. Även Ekerö, Österåker, Södertälje och Ludvika har gjort imponerande ökningar.

Nedan visas de kommuner vars NKI avseende Serveringstillstånd ökat mest sedan mätningen 2011.

| Kommun | NKI 2011 | NKI 2013 | Skilnad |
|------------|----------|----------|---------|
| Karlskoga | 51 | 91 | 40 |
| Ekerö | 51 | 74 | 23 |
| Österåker | 75 | 89 | 14 |
| Södertälje | 55 | 65 | 10 |
| Ludvika | 70 | 80 | 10 |



Reflektioner och kommentarer

SBA-kommunerna 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. 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 myndighetsområdena 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 ingått i mätningarna 2007 och 2009 som en delfråga i avsnittet effektivitet. Till mätningen 2011 ersattes den frågan 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. Nästan tre av fem 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. Nästan tre av fem har flera gånger tidigare varit i kontakt med kommunen i samma typ av ärende. Knappt en av åtta har varit i kontakt med kommunen i denna typ av ärenden endast en gång tidigare.

Kontakterna mellan företagen och handläggarna på kommunerna består många gånger av en kombination av kontaktsätt. Två av fem uppgav att personligt möte var det sätt de i huvudsak var i kontakt med kommunen i detta ärende. Drygt en av fem uppgav telefonkontakt som huvudsakligt kontaktsätt. Inom Brandtillsyn är det huvudsakliga kontaktsättet personligt möte som uppgavs av drygt tre av fem företag. Även inom Miljö- och hälsoskydd var

personligt möte det huvudsakliga kontaktsättet, knappt hälften uppgav det. E-postkontakt är det huvudsakliga kontaktsättet inom Bygglov. Inom Markupplåtelse uppges knappt två av fem att telefon är det huvudsakliga kontaktsättet. Inom serveringstillstånd är det ungefär lika vanligt med telefonkontakt som med personligt möte som uppges av ca tre av tio företag.

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.

Företagare som har fått ett positivt utfall av sitt ärende ger höga NKI-värden (NKI 73). Företagare som fått ett delvis positivt utfall ger ett lågt NKI-värde (NKI 55) medan de som fått ett negativt utfall ger ett mycket lågt NKI-värde (NKI 21). De negativa utfallen utgör dock relativt få ärenden.

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.

Föreläggande/ej föreläggande

För de vars ärenden gällde tillsyn gav de som fått föreläggande ett godkänt NKI-värde (NKI 66) och de som ej fått föreläggande gav ett högt NKI-värde (NKI 70).

Handläggningsavgift

Drygt en tredjedel av företagarna anser att avgiften för hanteringen av deras ärende var helt rimlig eller ganska rimlig. Knappt tre av tio anser att avgiften var ganska orimlig eller helt orimlig.

Det finns även ett samband mellan inställningen till avgiften och NKI. De som ansåg avgiften var helt rimlig gav ett mycket högt NKI-värde (NKI 82) och de som ansåg att avgiften var ganska rimlig gav ett högt NKI-värde (NKI 75). Likadant är det åt andra hållet. De som ansåg att avgiften var ganska orimlig gav ett lågt NKI-värde (NKI 58) och de som ansåg att avgiften var helt orimlig gav ett mycket lågt NKI-värde (NKI 43).

Bilaga 1. Modellbeskrivning NKI

Enkätens frågor

Enkäten omfattar sju bakgrundsfrågor samt 35 frågor om den upplevda servicen, varav tre om den totala upplevelsen, se nedan. De frågor som berör de sex serviceområdena har reviderats i årets undersökning. NKI-betygen är dock fullt jämförbara med tidigare undersökningar.

NKI

Nöjd-Kund-Index (NKI) är ett sammanfattande mått på hur nöjda företagen är totalt sett. Det är uppbyggt av tre frågor från enkäten:

- Hur nöjd var Du med förvaltningen i sin helhet?
- Hur väl uppfyllede förvaltningen Dina förväntningar?
- Tänk Dig en perfekt förvaltning. Hur nära ett sådant ideal kom förvaltningen?

NKI är således ett mått på den totala nöjdheten i verksamheten. Det är ett index som är lämpligt att använda för att göra jämförelser över tid. I analysmodellen som beskrivs på följande sidor är NKI en nödvändig variabel som hela modellen kretsar kring. NKI redovisas på en skala från 0 till 100, där 100 är högsta betyg.

Kvalitetsfaktorer (serviceområden)

Förutom NKI skapas sammanfattande mått för enkätens olika delområden, så kallade kvalitetsfaktorer. Kvalitetsfaktorerna i denna undersökning är de sex serviceområdena. Dessa mäter hur nöjda kunderna/företagen är med olika aspekter av verksamhetens tjänster och service. Serviceområdenas index är uppbyggda av de frågor som ingår inom respektive delområde i enkäten.

Effektmått

Effektmåttet visar hur stor effekt en förändring av serviceområdenas indexvärden har på den totala kundnöjdheten. Det är alltså ett mått på sambandet mellan NKI och var och en av de ingående serviceområdena. Effektmåtten tolkas på så sätt att om resultatet för ett serviceområde ökar med X enheter så förväntas den totala kundnöjdheten öka med Y enheter. I denna rapport är effektmåtten multiplicerade med fem. Det innebär att om ett serviceområde får ett fem enheter högre index så förväntas NKI öka med effektmåttets storlek.

Prioriteringsmatris

I prioriteringsmatrisen visas vilka serviceområden man vid ett förbättringsarbete får bäst utväxling av att prioritera i nuläget. På prioriteringsmatrisen axlar visas dels prestation, dvs. kommunens betygsindexresultat för varje serviceområde, och dels effekten på den totala nöjdheten (effektmåttet). Effekten anger hur hög påverkan serviceområdena har på NKI.

Linjerna i prioriteringsmatrisen placeras på medianerna för betygsindexresultat och effektmått.

Man bör alltid prioritera att förbättra de faktorer som har relativt låga betyg och samtidigt har relativt höga effektmått.

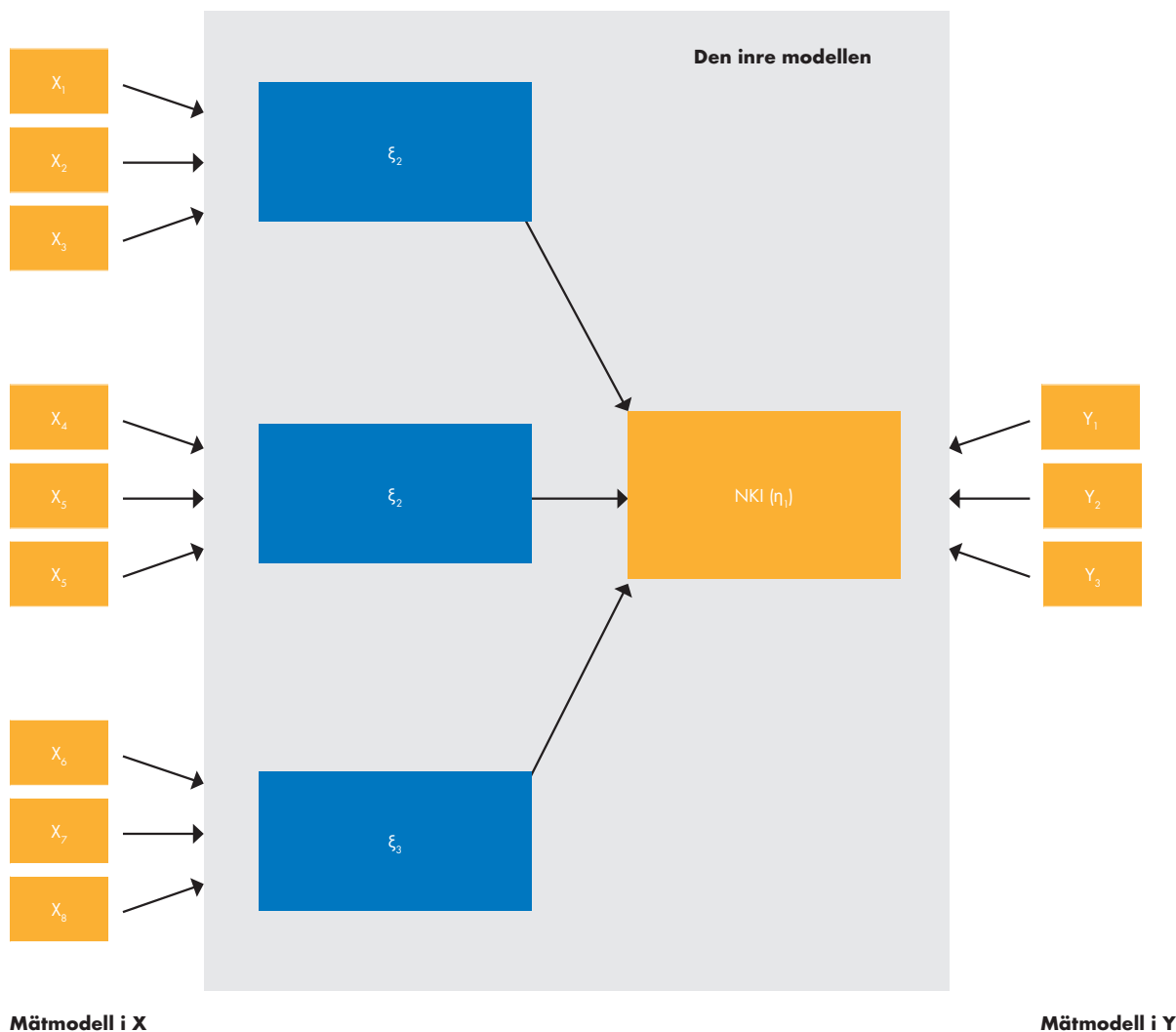
Statistisk metodik

Den statistiska metod som används för att skapa NKI, betygsindex och effektmått baseras på en så kallad PLS-analys där PLS står för PartialLeastSquare (mer om PLS-modellens uppbyggnad finns att läsa på nästa sida i modellbeskrivningen).

För att kunna skapa väl underbyggda PLS-modeller för varje kommun behövs det ett ordentligt statistiskt underlag. Gränsen för att generera modeller för respektive kommun/myndighetsområde är därför satt till 50 enkätsvar. Även om en kommun/myndighetsområde erhållit 50 svar är det inte säkert att det varit möjligt att ta fram en modell då det kan ha förekommit ett så kallat internt/partiellt bortfall (det vill säga alla respondenter har inte besvarat samtliga frågor), vilket kan göra att antalet svar som kan användas för att bygga upp modellen i realiteten blir färre än 50.

Modellen innehåller en mätmodell i X (detaljfrågor), en mätmodell i Y (övergripande frågor) och en inre sambandsmodell. I den inre modellen finns latent variabler och i den yttre modellen finns indikatorer som utgörs av frågor i enkäten. Med latent menas en variabel som inte är observerad/uppmätt utan som istället är härledd via en matematisk formel utifrån de frågor som faktiskt är ställda i enkäten. En latent variabel är alltså sammansatt av olika frågor som är ställda i enkäten. NKI och de olika serviceområdena är exempel på latent variabler.

Figur 3. Modellbeskrivning



Framtagande av NKI, betygsindex och effektmått

För att bilda de latenta variablerna används resultaten från PLS-analys (PartialLeastSquare) och den definierade modellen. PLS-modellen ger dels varje fråga en vikt som anger dess betydelse relativt andra frågor inom serviceområdet, och dels varje serviceområdes påverkan på den totala nöjdheten (NKI).

Varje fråga får en vikt som anger dess betydelse relativt andra frågor inom serviceområdet.

Vikterna tas fram genom ett iterativt förfarande med hjälp av minsta kvadratmetoden. De latenta variablernas index beräknas för varje respondent genom att svaren på frågorna som ingår i serviceområdet multipliceras med frågornas relativa vikt, och därefter summeras.

Bilaga 2. Bakgrundsfrågor

Hur många anställda har ditt företag? (%)

| | Brandhillsyn | Bygglov | Markupplåtelse | Miljö- och hälsoskydd | Serverings-tillstånd | Samtliga |
|----------------|--------------|------------|----------------|-----------------------|----------------------|------------|
| 1-5 | 24 | 30 | 47 | 51 | 53 | 43 |
| 6-10 | 19 | 13 | 14 | 15 | 23 | 16 |
| 11-50 | 34 | 25 | 19 | 20 | 18 | 22 |
| 51-100 | 10 | 9 | 6 | 5 | 2 | 6 |
| 101- | 11 | 22 | 11 | 7 | 2 | 10 |
| Uppgift saknas | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 3 |
| TOTALT | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |

I vilken bransch är ditt företag verksam? (%)

| | Brandhillsyn | Bygglov | Markupplåtelse | Miljö- och hälsoskydd | Serverings-tillstånd | Samtliga |
|-----------------------------------|--------------|------------|----------------|-----------------------|----------------------|------------|
| Jordbruk | 1 | 1 | 1 | 5 | 0 | 2 |
| Industri | 14 | 33 | 21 | 14 | 0 | 16 |
| Transporter | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 |
| Handel | 15 | 9 | 12 | 15 | 2 | 12 |
| Hotell, restaurang, underhållning | 23 | 7 | 28 | 32 | 91 | 32 |
| Skola, vård, omsorg | 26 | 5 | 4 | 14 | 1 | 12 |
| Företags tjänster | 2 | 12 | 6 | 2 | 1 | 4 |
| Övrigt | 15 | 26 | 25 | 14 | 3 | 16 |
| Uppgift saknas | 2 | 4 | 1 | 2 | 1 | 4 |
| TOTALT | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |

Hur utföll ärendet för dig? (%) Om ditt ärende gällde tillstånd/anmälan

| | Brandhillsyn | Bygglov | Markupplåtelse | Miljö- och hälsoskydd | Serverings-tillstånd | Samtliga |
|-----------------|--------------|------------|----------------|-----------------------|----------------------|------------|
| Positivt | 68 | 72 | 77 | 58 | 79 | 68 |
| Delvis positivt | 21 | 15 | 13 | 27 | 12 | 20 |
| Negativt | 3 | 7 | 6 | 5 | 4 | 5 |
| Vet ej | 8 | 6 | 4 | 10 | 5 | 7 |
| TOTALT | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |

Hur utföll ärendet för dig? (%) Om ditt ärende gällde tillsyn

| | Brandhillsyn | Bygglov | Markupplåtelse | Miljö- och hälsoskydd | Serverings-tillstånd | Samtliga |
|---|--------------|------------|----------------|-----------------------|----------------------|------------|
| Föreläggande/ åtgärder behövde vidtas | 42 | 28 | 29 | 33 | 23 | 34 |
| Ej föreläggande/ åtgärder behövde ej vidtas | 51 | 32 | 30 | 52 | 55 | 50 |
| Vet ej | 7 | 40 | 41 | 15 | 22 | 16 |
| TOTALT | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |

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

| | Brandhillsyn | Bygglov | Markupplåtelse | Miljö- och hälsoskydd | Serverings-tillstånd | Samtliga |
|-----------------|--------------|------------|----------------|-----------------------|----------------------|------------|
| Telefon | 12 | 23 | 39 | 19 | 31 | 22 |
| E-post | 5 | 24 | 20 | 8 | 13 | 12 |
| Brev | 5 | 20 | 17 | 10 | 14 | 12 |
| Personligt möte | 63 | 19 | 12 | 49 | 28 | 40 |
| E-tjänst | 0 | 1 | 2 | 0 | 1 | 1 |
| Annat sätt | 6 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 |
| Uppgift saknas | 9 | 10 | 7 | 12 | 11 | 10 |
| TOTALT | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |

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

| | Brandhillsyn | Bygglov | Markupplåtelse | Miljö- och hälsoskydd | Serverings-tillstånd | Samtliga |
|----------------------------------|--------------|------------|----------------|-----------------------|----------------------|------------|
| Ja, fick fullständig information | 30 | 24 | 33 | 31 | 46 | 32 |
| Ja, fick viss information | 27 | 30 | 29 | 30 | 23 | 29 |
| Nej, inte alls | 22 | 32 | 24 | 21 | 18 | 23 |
| Vet ej | 17 | 12 | 12 | 13 | 9 | 13 |
| Uppgift saknas | 4 | 2 | 2 | 5 | 4 | 3 |
| TOTALT | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |

Hur rimlig anser du att avgiften för hanteringen av ditt ärende var? (%)

| | Brandhillsyn | Bygglov | Markupplåtelse | Miljö- och hälsoskydd | Serverings-tillstånd | Samtliga |
|-----------------------------|--------------|------------|----------------|-----------------------|----------------------|------------|
| Helt rimlig | 13 | 12 | 21 | 9 | 13 | 12 |
| Ganska rimlig | 27 | 28 | 27 | 22 | 26 | 24 |
| Varken rimlig eller orimlig | 20 | 22 | 15 | 19 | 16 | 19 |
| Ganska orimlig | 9 | 15 | 14 | 19 | 19 | 17 |
| Helt orimlig | 5 | 9 | 10 | 14 | 12 | 11 |
| Vet ej | 24 | 13 | 12 | 14 | 11 | 15 |
| Uppgift saknas | 2 | 1 | 1 | 3 | 3 | 2 |
| TOTALT | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |

Har du varit i kontakt med oss i denna typ av ärende tidigare? (%)

| | Brandhillsyn | Bygglov | Markupplåtelse | Miljö- och hälsoskydd | Serverings-tillstånd | Samtliga |
|------------------|--------------|------------|----------------|-----------------------|----------------------|------------|
| Ja, flera gånger | 57 | 56 | 57 | 57 | 58 | 57 |
| Ja, en gång | 12 | 12 | 12 | 13 | 13 | 13 |
| Nej | 30 | 31 | 31 | 28 | 28 | 29 |
| Uppgift saknas | 1 | 1 | 0 | 2 | 1 | 1 |
| TOTALT | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |

Bilaga 3. Fördelning av ärenden (%)

Antal ärenden, antal svar totalt och svarsfrekvens totalt.

| | Brandtillsyn (%) | Bygglov (%) | Markupplåtelse (%) | Miljö- och hälsoskydd (%) | Seriverings-tillstånd (%) | Antal svar totalt (st) | Svarsfrekvens totalt (%) |
|-----------------|------------------|-------------|--------------------|---------------------------|---------------------------|------------------------|--------------------------|
| Arboga | 7 | 8 | 0 | 85 | 0 | 88 | 54,0 |
| Botkyrka | 17 | 10 | 8 | 50 | 15 | 130 | 53,9 |
| Ekerö | 23 | 17 | 2 | 45 | 13 | 77 | 57,9 |
| Enköping | 15 | 22 | 17 | 29 | 17 | 116 | 56,9 |
| Eskilstuna | 15 | 6 | 14 | 56 | 9 | 209 | 55,9 |
| Flen | 26 | 12 | 17 | 0 | 45 | 20 | 47,6 |
| Gnesta | 9 | 12 | 2 | 74 | 3 | 36 | 55,4 |
| Gävle | 2 | 17 | 15 | 58 | 8 | 236 | 59,7 |
| Hallstahammar | 6 | 5 | 0 | 84 | 5 | 59 | 57,3 |
| Haninge | 19 | 10 | 1 | 58 | 12 | 251 | 58,2 |
| Heby | 7 | 15 | 0 | 69 | 9 | 49 | 65,3 |
| Huddinge | 20 | 20 | 2 | 51 | 7 | 257 | 57,5 |
| Häbo | 12 | 10 | 3 | 69 | 7 | 144 | 72,7 |
| Järfälla | 13 | 7 | 13 | 56 | 10 | 236 | 56,7 |
| Karlskoga | 16 | 9 | 10 | 59 | 6 | 138 | 58,7 |
| Katrineholm | 17 | 12 | 11 | 55 | 6 | 186 | 61,4 |
| Knivsta | 19 | 22 | 0 | 54 | 6 | 60 | 61,9 |
| Kungsör | 10 | 5 | 5 | 78 | 2 | 67 | 66,3 |
| Köping | 15 | 14 | 10 | 53 | 7 | 111 | 63,1 |
| Lidingö | 11 | 18 | 12 | 56 | 4 | 138 | 57,7 |
| Ludvika | 6 | 13 | 4 | 69 | 8 | 190 | 56,2 |
| Nacka | 27 | 41 | 0 | 140 | 36 | 244 | 58,7 |
| Norrtälje | 10 | 29 | 12 | 37 | 12 | 266 | 63,3 |
| Nykvarn | 18 | 27 | 0 | 39 | 16 | 29 | 56,9 |
| Nyköping | 10 | 16 | 8 | 53 | 13 | 241 | 56,3 |
| Nynäshamn | 15 | 23 | 2 | 56 | 4 | 158 | 57,7 |
| Oxelösund | 13 | 16 | 0 | 59 | 13 | 47 | 53,4 |
| Salem | 19 | 31 | 0 | 27 | 23 | 14 | 53,8 |
| Sigtuna | 14 | 19 | 4 | 53 | 10 | 224 | 55,0 |
| Smedjebacken | 2 | 10 | 0 | 81 | 7 | 71 | 56,3 |
| Sollentuna | 24 | 6 | 21 | 30 | 19 | 222 | 68,3 |
| Solna | 13 | 11 | 6 | 54 | 16 | 300 | 64,9 |
| Stockholm | 5 | 12 | 8 | 45 | 31 | 761 | 61,9 |
| Strängnäs | 15 | 12 | 13 | 48 | 11 | 144 | 60,3 |
| Sundbyberg | 6 | 11 | 14 | 55 | 13 | 156 | 58,0 |
| Surahammar | 5 | 13 | 0 | 60 | 23 | 46 | 74,2 |
| Södertälje | 15 | 15 | 22 | 36 | 11 | 562 | 60,7 |
| Tierp | 11 | 14 | 46 | 21 | 8 | 105 | 62,5 |
| Trosa | 5 | 22 | 13 | 46 | 14 | 57 | 62,0 |
| Tyresö | 9 | 15 | 2 | 63 | 12 | 143 | 59,6 |
| Täby | 13 | 12 | 2 | 71 | 1 | 199 | 56,9 |
| Upplands-Bro | 34 | 10 | 4 | 41 | 11 | 55 | 59,1 |
| Upplands Väsby | 10 | 14 | 4 | 67 | 6 | 223 | 65,0 |
| Uppsala | 6 | 15 | 14 | 58 | 6 | 439 | 57,6 |
| Vallentuna | 14 | 34 | 0 | 46 | 6 | 53 | 55,8 |
| Vaxholm | 16 | 6 | 13 | 54 | 12 | 78 | 60,9 |
| Värmdö | 5 | 15 | 3 | 71 | 7 | 183 | 54,1 |
| Västerås | 16 | 25 | 18 | 29 | 12 | 399 | 57,1 |
| Örebro | 11 | 12 | 16 | 45 | 15 | 399 | 57,2 |
| Österåker | 9 | 24 | 5 | 56 | 6 | 155 | 58,1 |
| Östhammar | 6 | 16 | 4 | 62 | 11 | 233 | 60,7 |
| Samtliga | 13 | 15 | 8 | 54 | 11 | 9 004 | 58,2 |

Bilaga 4. Enkät

BAKGRUNDSFRÅGOR OM DITT BOLAG OCH ÄRENDE

F1. Hur många anställda har ditt företag?

[Endast ett kryss]

- 1-5
- 6-10
- 11-50
- 51-100
- 101 eller fler

F2. I vilken bransch är ditt företag verksamt?

[Endast ett kryss, välj det alternativ som bäst passar in]

- Jordbruk
- Industri (tillverkning, verkstad, bygg m.m.)
- Transporter
- Handel
- Hotell, restaurang och underhållning (café, pubar, danslokaler m.m.)
- Skola, vård och omsorg
- Företagstjänster (konsulter och övrig tjänstenäring)
- Övrigt

F3. Hur utföll ärendet för dig? [Svara antingen på fråga A eller B. Endast ett kryss]

A) om ditt ärende gällde tillstånd / anmälan

- Positivt
- Delvis positivt
- Negativt
- Vet ej

B) om ditt ärende gällde tillsyn

- Föreläggande/åtgärder behövde vidtas
- Ej föreläggande/åtgärder behövde ej vidtas
- Vet ej

F4. På vilket sätt var du i huvudsak kontakt med oss i detta ärende?

[Endast ett kryss]

- Telefon
- E-post
- Brev
- Personligt möte
- E-tjänst
- Annat sätt, vilket? _____

F5. Blev du i förväg informerad om vilka tjänster som ingick i avgiften?

- Ja, fick fullständig information
- Ja, fick viss information
- Nej, inte alls
- Vet ej

F6. Hur rimlig anser du att avgiften för hanteringen av ditt ärende var?

[Endast ett kryss]

- Helt rimlig
- Ganska rimlig
- Varken rimlig eller orimlig
- Ganska orimlig
- Helt orimlig
- Vet ej

F7. Har du varit i kontakt med oss i denna typ av ärende tidigare?

[Endast ett kryss]

- Ja, flera gånger
- Ja, en gång
- Nej

OM TILLGÄNGLIGHET

F8. Hur nöjd var du med...

Ange på en skala 1 – 10, där 1=inte alls nöjd och 10=mycket nöjd.

| | Inte alls nöjd | | | | | | | | | | Mycket nöjd | Vet ej |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | 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"/> | <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"/> | <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"/> | <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"/> | <input type="checkbox"/> |
| ... möjligheten att använda e-tjänster 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"/> | <input type="checkbox"/> |
| ... totalt sett med tillgängligheten? | <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"/> | <input type="checkbox"/> |

OM EFFEKTIVITET

F13. Hur nöjd var du med...

Ange på en skala 1 – 10, där 1=inte alls nöjd och 10=mycket nöjd.

| | Inte alls nöjd | | | | | | | | Mycket nöjd | | Vet ej |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | |
| ... 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"/> |
| ... rutinerna kring 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"/> |
| ... 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"/> |

OM TOTALA UPPLEVELSEN

Ange på en skala 1 – 10, där 1=inte alls nöjd och 10=mycket nöjd.

F14. Hur nöjd var du med förvaltningen i sin helhet?

| | Inte alls nöjd | | | | | | | | Mycket nöjd | | Vet ej |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | |
| | <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"/> |

OM TOTALA UPPLEVELSEN

Ange på en skala 1 – 10, där 1=inte alls nöjd och 10=mycket nöjd.

F15. Hur väl uppfyllde förvaltningen dina förväntningar?

| | Inte alls nöjd | | | | | | | | Mycket nöjd | | Vet ej |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | |
| | <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"/> |

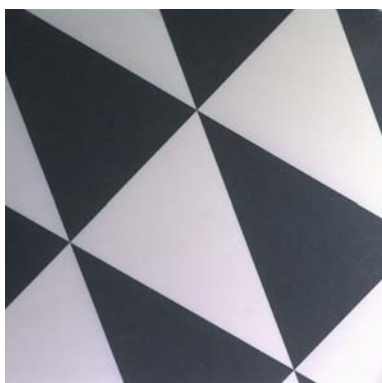
OM TOTALA UPPLEVELSEN

Ange på en skala 1 – 10, där 1=inte alls nöjd och 10=mycket nöjd.

F16. Tänk dig en perfekt förvaltning. Hur nära ett sådant ideal kom förvaltningen?

| | Inte alls nöjd | | | | | | | | Mycket nöjd | | Vet ej |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | |
| | <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"/> |





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 Development

Stockholm Business Region
P.O. Box 16282
SE-103 25 Stockholm, Sweden
Phone + 46 8 508 280 00
Info.sbr@stockholm.se
www.investinstockholm.com
www.stockholmbusinessregion.se
www.visitsweden.com