

Servicemätning 2019-års ärenden Stockholm Business Alliance, SBA

– en Nöjd Kund Index (NKI) undersökning av 55 SBA-kommunernas myndighetsutövning i Stockholmsregionen

Undersökningens genomförande

Från och med 2016 genomförs undersökningen i huvudsak med löpande uppföljning via e-post och telefonintervjuer.

Samma frågor användes för samtliga kommuner och för samtliga myndighetsområden. Frågorna var utvalda och formulerade för att passa alla verksamheter.

Denna rapport omfattar endast företagsärenden. Resultat från andra målgrupper (privatpersoner, offentlig sektor m fl.) finns redovisade i kommunrapporter och i SKRs webbportal.

Kommuner som har minst tolv (12) svar samt ärenden inom bygglov, livsmedelskontroll samt miljö- och hälsoskydd kvalificerar sig att ingå i den sammanslagna rankingen. Kommunens svarsandel måste även överstiga 40 %. Inom respektive myndighetsområde räcker det med sju svar för att ingå i SBA-rankingen, medan SKR även här kräver tolv svar. Notera därför att myndighetsområden som har sju till elva (7-11) svar endast redovisas i SBAs ranking (och ej i SKRs)

Undersökningen har genomförts av Origo, Enkätfabriken och Sweco.

Mer information om serviceundersökningen finns på <http://stockholmbusinessalliance.se/hitta-material/nki-servicematning/> samt SKR.

Nöjd kund index, NKI

Undersökningen är upplagd enligt analysmodellen "Nöjd-Kund-Index" (NKI), vilket är en etablerad modell för att mäta kundnöjdhet på en skala från 0-100, där 100 är högsta betyg. Modellen innebär att man kan jämföra sig över tid och med andra verksamheter.

Betygskala 0-100

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

Myndighetsområden

NKI-ranking tas fram totalt och för respektive myndighetsområde

1. Brandskydd

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.

2. Bygglov

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

3. Markupplåtelse

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

4. Miljö- och hälsoskydd

Kommunen bedriver tillsyn och kontroll av verksamhet och anläggningar inom samtliga lagstiftningsområden inom miljö och hälsoskydd. Det finns flera lagar som styr ens arbete, varav den viktigaste är miljöbalken

5. Livsmedelskontroll

Tillsyn enligt livsmedelslagen.

6. Serveringstillstånd

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

Definition av service

Kvalitetsfaktorer:

- ✓ Tillgänglighet
- ✓ Information
- ✓ Bemötande
- ✓ Kompetens
- ✓ Rättssäkerhet
- ✓ Effektivitet

Kvalitetsfaktorerna förklarar 86 procent av det totala NKI-betyget.

Stockholm Business Alliance, SBA

NKI-undersökningen är obligatorisk för partnerkommuner inom Stockholm Business Alliance, SBA. Tillsammans med SKR har 188 kommuner och 17 förbund/gemensamma förvaltningar deltagit.

SBA-kommuner, 2019

Stockholms län:

Stockholm, Danderyd, Lidingö, Sollentuna, Solna, Sundbyberg, Täby, Upplands-Bro, Upplands Väsby, Sigtuna, Vallentuna, Ekerö, Nacka, Värmdö, Haninge, Tyresö, Nynäshamn, Huddinge, Botkyrka, Nykvarn, Södertälje, Norrtälje, Järfälla, Österåker, Vaxholm och Salem

Uppsala län:

Uppsala, Knivsta, Heby, Håbo, Enköping och Östhammar, Tierp

Södermanlands län:

Eskilstuna, Nyköping, Oxelösund, Gnesta, Trosa, Katrineholm, Flen och Strängnäs

Västmanlands län:

Västerås, Hallstahammar, Arboga, Kungsör, Sala och Köping

Örebro län:

Örebro och Karlskoga

Gävleborgs län:

Gävle och Sandviken

Dalarnas län:

Ludvika och Smedjebacken*

Östergötlands län:

Norrköping och Linköping

*Deltar ej 2019

Resultat 2019-års ärenden

NKI efter myndighetsområde 55 SBA-kommuner

Antal svar	Myndighetsområde	NKI SBA		NKI TOTAL* 2019
		2018	2019	
1 186	Brandskydd	80	82	81
2 605	Bygglov	61	63	64
1 084	Markupplåtelse	70	72	75
2 563	Miljö- och hälsoskydd	71	71	70
3 684	Livsmedelskontroll	80	79	78
1 114	Serveringstillstånd	75	79	76
12 236	Totalt	73	73	73

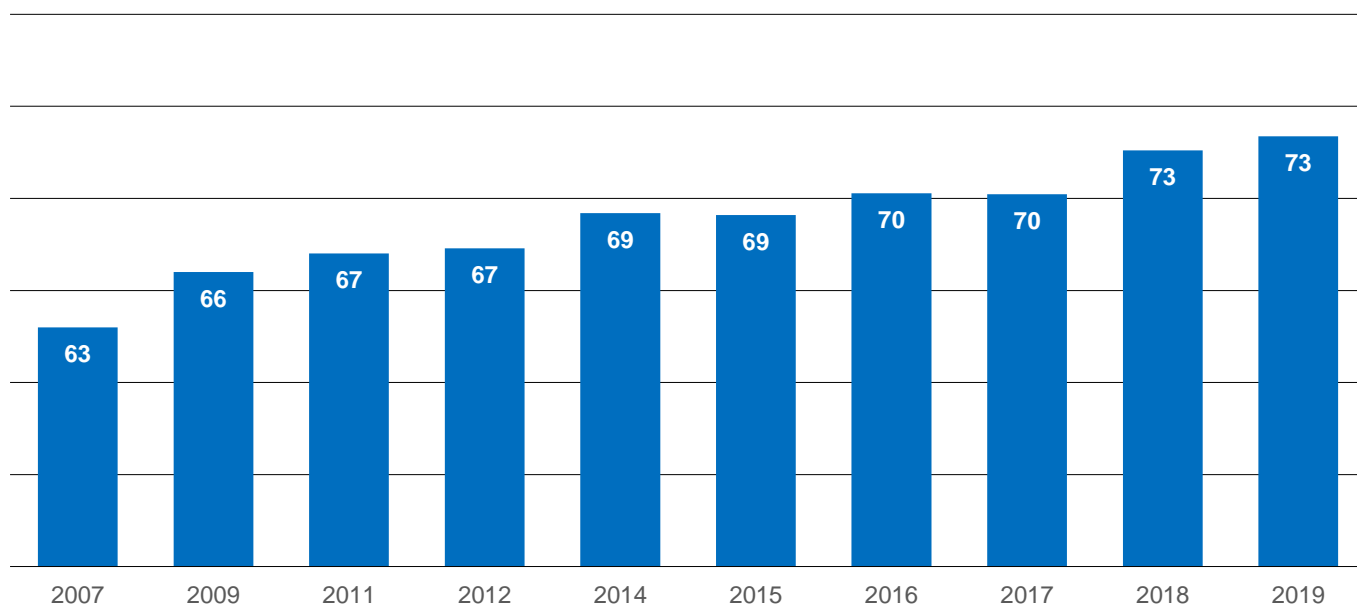
*Avser samtliga kommuner som gjort undersökningen genom SBA och SKR.

Betygsindex för kvalitetsfaktorer 55 SBA-kommuner

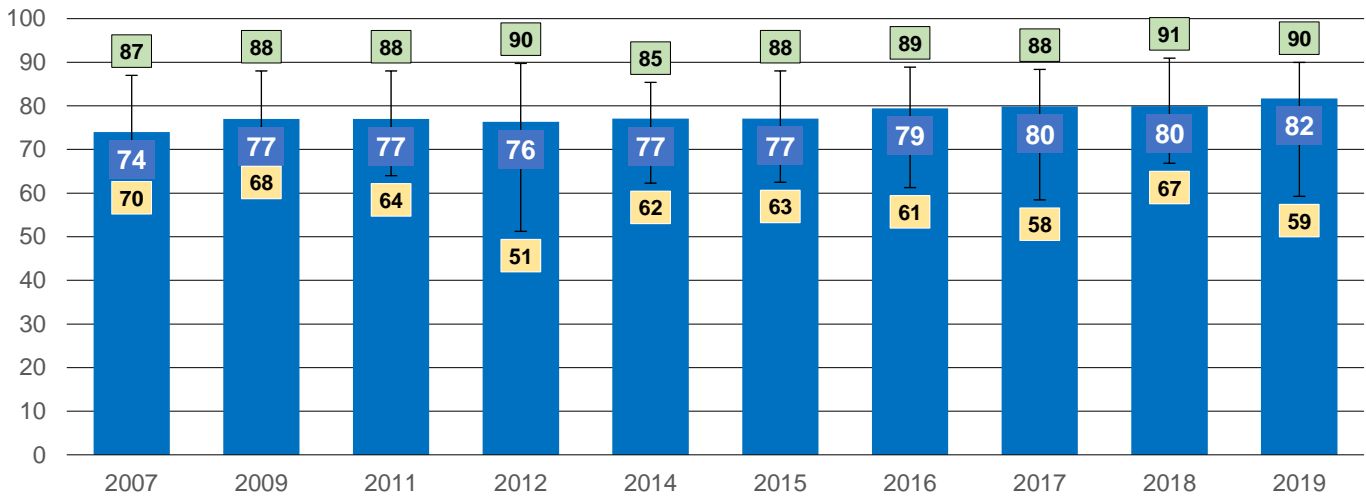
Kvalitetsfaktor	Betygsindex SBA		Betygsindex TOTAL* 2019
	2018	2019	
Information	72	73	72
Tillgänglighet	73	73	74
Bemötande	79	80	79
Kompetens	75	76	75
Rättssäkerhet	74	76	75
Effektivitet	71	73	73

*Avser samtliga kommuner som gjort undersökningen genom SBA och SKR.

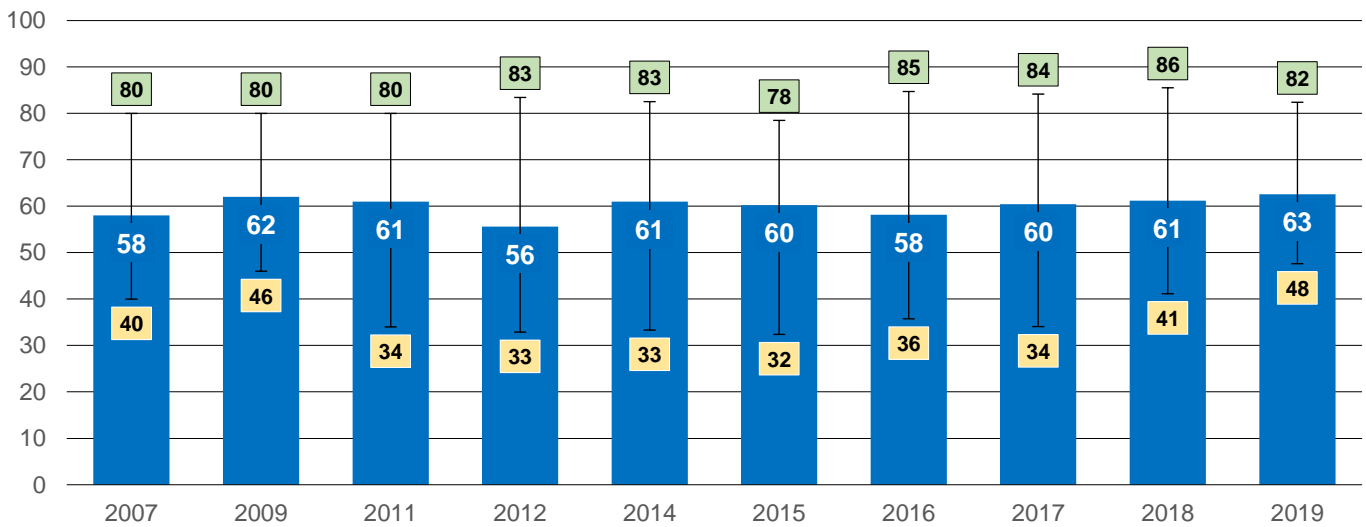
NKI. SBA totalt 2007-2019



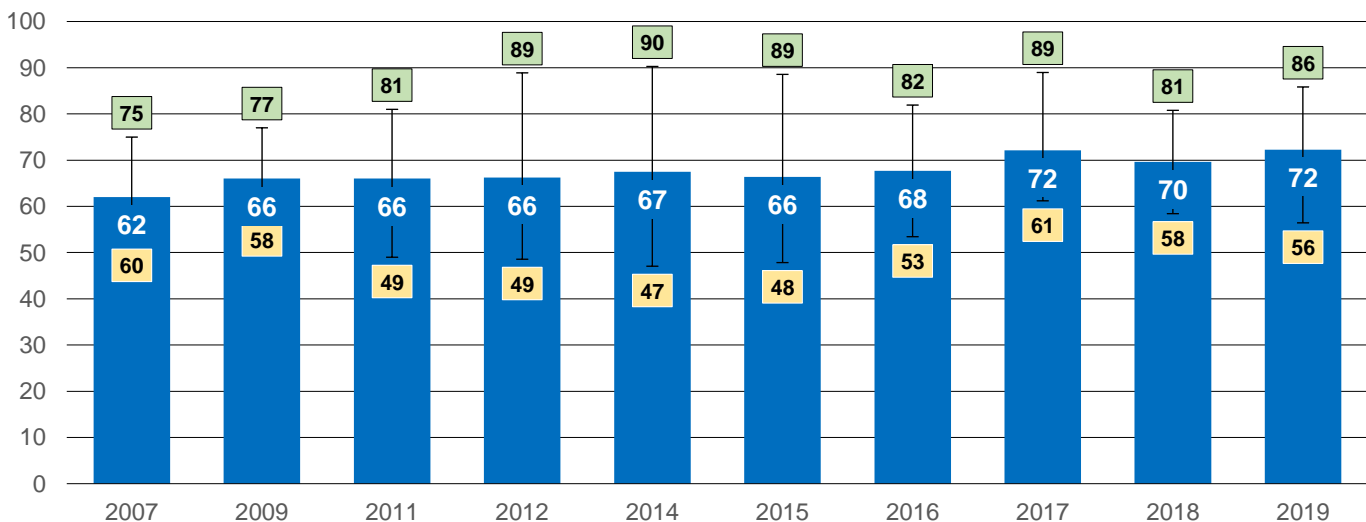
NKI Brandskydd. SBA 2007-2019



NKI Bygglov. SBA 2007-2019

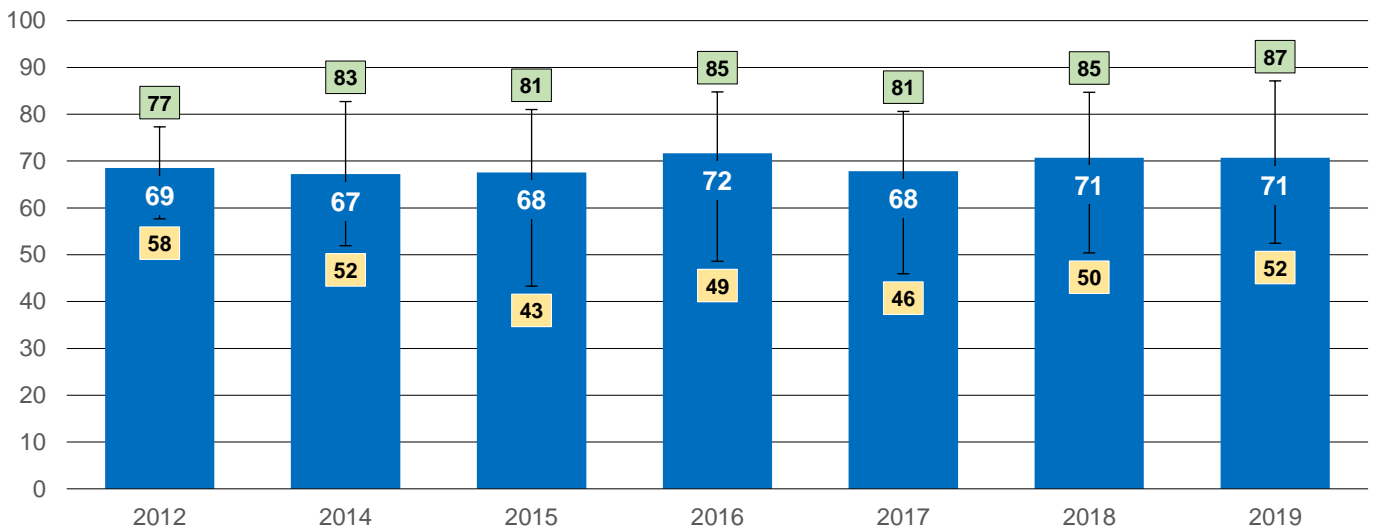


NKI Markupplåtelser. SBA 2007-2019

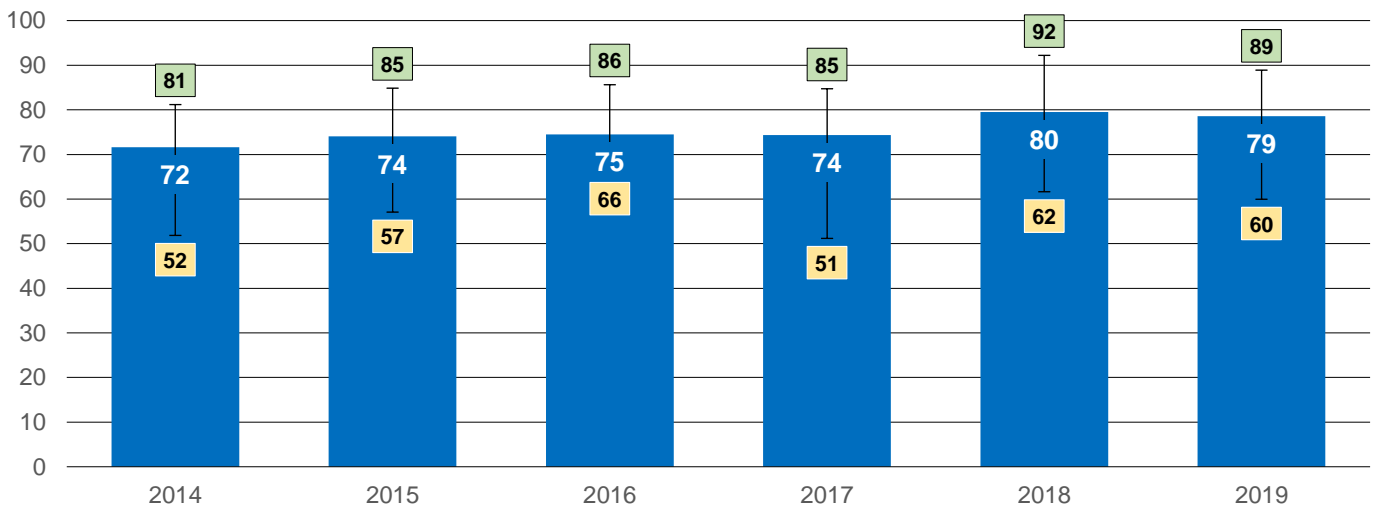


 Högsta NKI för kommun
 Lägsta NKI för kommun

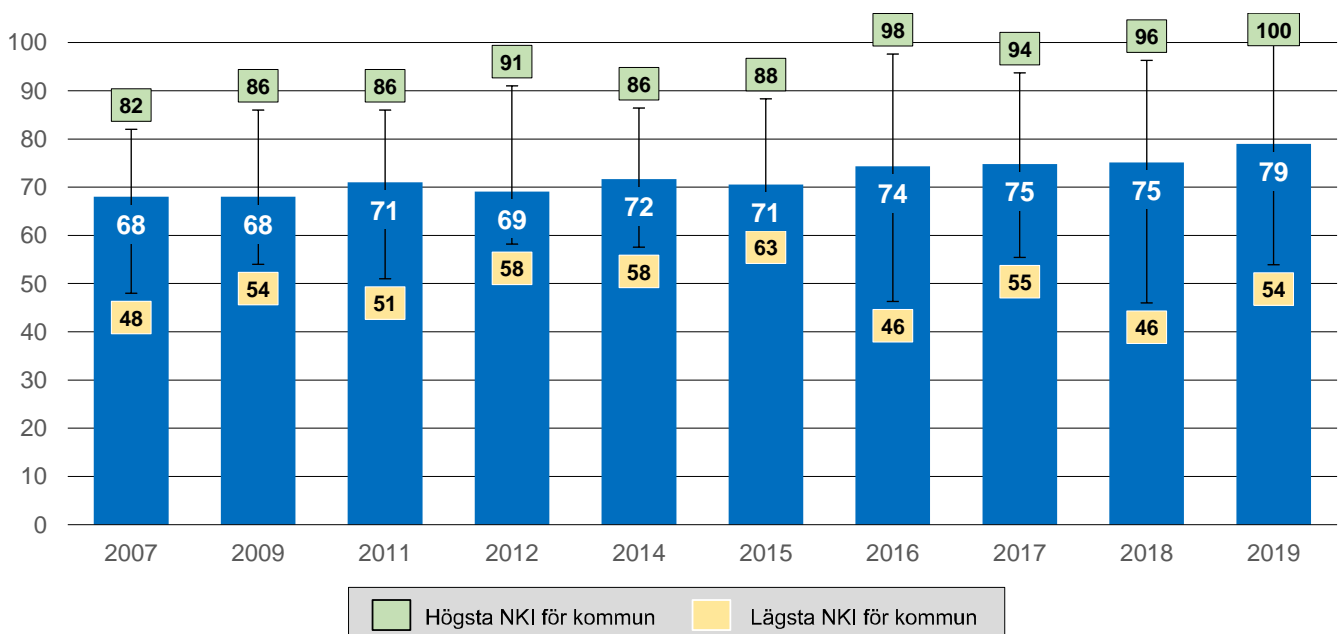
NKI Miljö- och hälsoskydd. SBA 2012-2019



NKI Livsmedelskontroll. SBA 2014-2019

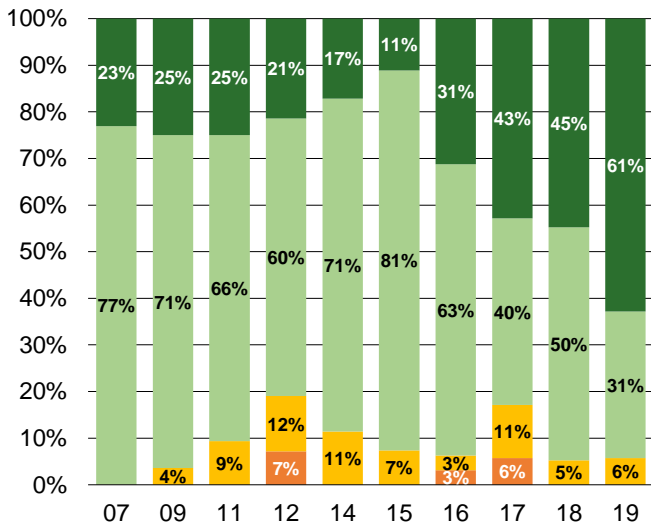


NKI Sserveringstillstånd. SBA 2007-2019

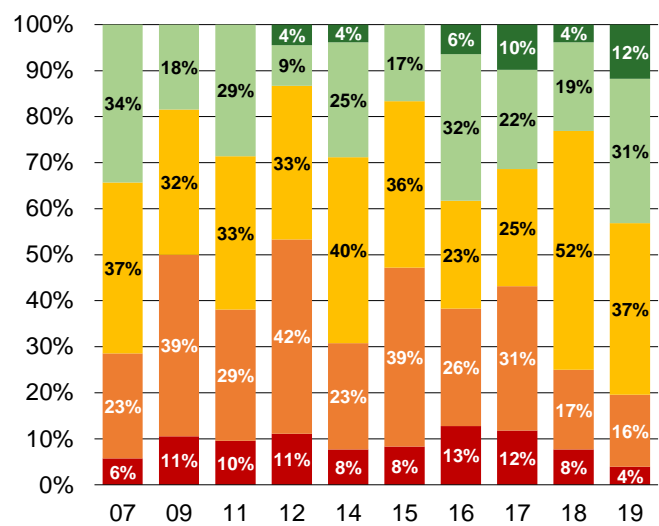


Andel SBA-kommuner efter betygsklasser, över tid

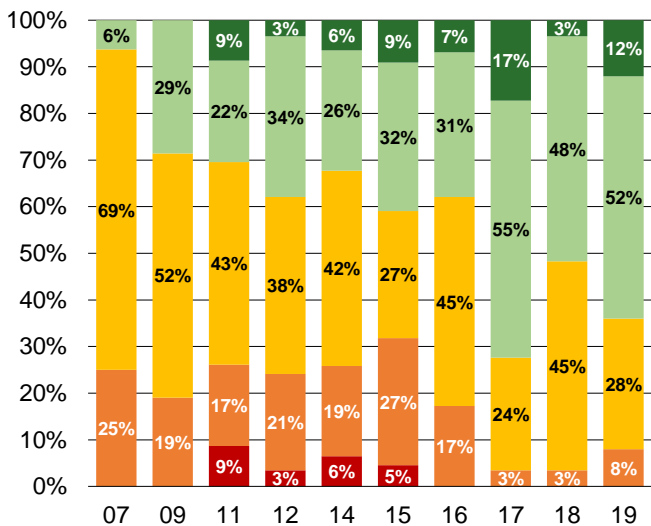
Brandskydd. SBA 2007-2019



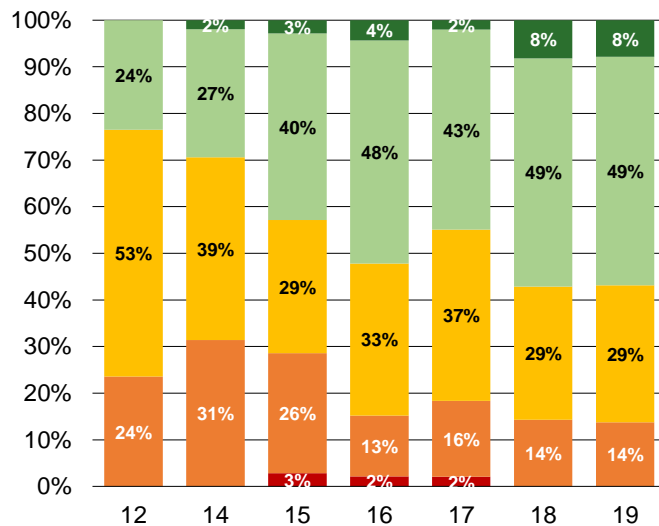
Bygglov. SBA 2007-2019



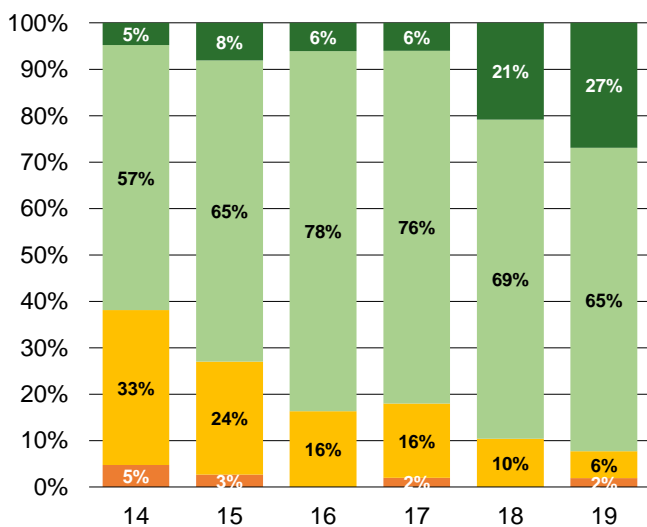
Markupplåtelser. SBA 2007-2019



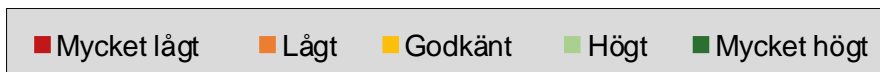
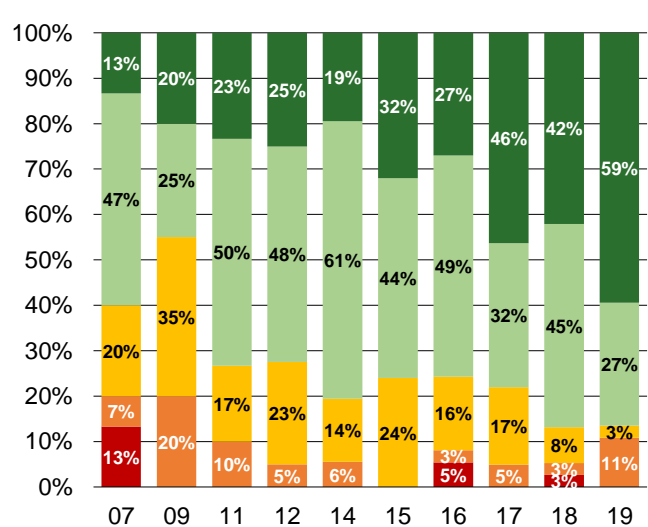
Miljö- och hälsoskydd. SBA 2012-2019



Livsmedelskontroll. SBA 2014-2019



Serveringstillstånd. SBA 2007-2019



Samtliga myndighetsområden

	Ranking		2007	2009	2011	2012	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2019/ 2018	Antal svar 2019	Svars- andel
	SBA	TOTAL*													
Trosa	1	1	65	76	76	76	72	-	75	72	78	84	↑	94	57%
Ludvika	2	5	73	72	74	72	74	-	75	76	75	82	↑	113	74%
Vaxholm	3	12	-	-	67	75	71	71	68	69	60	79	↑	37	51%
Lidingö	4	13	67	67	66	69	70	74	72	74	78	79	↑	192	57%
Karlskoga	5	19	61	65	66	71	73	-	76	78	74	78	↑	223	58%
Tierp	6	20	-	-	-	69	72	69	71	68	71	78	↑	128	53%
Kungsör	7	21	72	71	70	70	77	-	75	77	77	78	↑	32	53%
Solna	8	26	74	68	70	69	70	73	66	75	76	78	↑	378	53%
Nacka	9	32	66	70	73	70	70	71	70	71	74	77	↑	251	51%
Sandviken	10	33	-	-	-	67	70	64	73	74	76	77	↑	200	47%
Eskilstuna	11	37	66	70	69	69	72	74	75	77	75	77	↑	505	55%
Örebro	12	46	63	64	69	62	73	76	77	76	78	76	↓	548	50%
Nyköping	13	48	67	66	62	68	64	72	71	70	71	76	↑	356	54%
Upplands-Bro	14	53	66	70	66	75	72	79	73	75	76	76	→	124	60%
Arboga	15	59	67	66	57	64	65	-	69	75	77	76	↓	66	56%
Västerås	16	65	64	68	69	67	69	70	71	71	75	75	→	630	57%
Haninge	17	70	66	63	63	66	69	72	69	66	75	75	→	313	49%
Upplands Väsby	18	72	68	71	73	70	74	70	69	69	77	75	↓	171	49%
Tyresö	19	73	73	72	63	67	68	70	68	61	68	75	↑	107	47%
Danderyd	20	76	-	-	-	-	67	65	72	71	72	74	↑	148	55%
Linköping	21	77	-	-	-	66	-	-	73	75	70	74	↑	771	61%
Sala	22	79	-	-	-	-	77	67	70	76	74	74	→	105	56%
Norrtälje	23	85	-	64	64	65	70	-	72	72	72	74	↑	432	51%
Strängnäs	24	86	66	63	61	68	66	70	78	75	73	74	↑	254	58%
Salem	25	88	-	-	81	58	60	59	71	69	78	73	↓	27	56%
Stockholm	26	89	61	64	68	68	70	68	70	71	74	73	↓	826	66%
Norrköping	27	90	-	-	-	64	66	-	75	73	73	73	→	503	53%
Gävle	28	93	68	70	60	67	70	70	69	66	70	73	↑	370	49%
Huddinge	29	101	69	70	72	66	70	-	66	68	74	73	↓	277	51%
Järfälla	30	104	-	71	67	65	69	68	72	72	74	73	↓	213	46%
Södertälje	31	106	69	62	58	67	62	68	69	63	65	73	↑	288	47%
Botkyrka	32	108	62	66	67	66	72	66	68	71	70	73	↑	208	59%
Hallstahammar	33		69	61	67	71	68	-	71	79	79	72	↓	24	41%
Håbo	34	110	-	63	69	64	70	67	72	67	74	72	↓	144	56%
Heby	35	112	58	66	54	62	71	73	70	74	80	72	↓	48	52%
Värmdö	36	113	58	55	53	57	70	61	71	63	76	72	↓	94	45%
Uppsala	37	116	61	63	68	61	66	-	67	68	71	72	↑	884	55%
Sigtuna	38	128	71	71	71	69	68	69	75	71	72	71	↓	244	59%
Österåker	39	131	-	62	61	67	68	72	72	70	74	71	↓	189	53%

Knivsta	40	133	63	57	67	70	72	72	73	61	68	70	↑	69	53%
Köping	41	136	73	70	74	71	68	-	77	74	74	70	↓	97	60%
Sollentuna	42	138	70	72	65	71	70	68	70	67	69	70	↑	195	49%
Katrineholm	43	139	59	63	64	66	65	70	74	69	72	70	↓	79	42%
Ekerö	44	141	49	60	61	73	63	-	64	61	69	70	↑	114	56%
Gnesta	45	143	66	66	55	59	70	67	71	78	67	69	↑	53	63%
Nykvarn	46	144	74	67	60	73	69	83	71	63	61	69	↑	56	60%
Oxelösund	47	145	72	67	70	70	77	-	64	69	75	69	↓	54	50%
Sundbyberg	48	154	69	69	70	64	71	73	72	70	-	68	↓	70	49%
Nynäshamn	49	159	66	67	61	60	65	65	68	70	71	67	↓	146	53%
Täby	50	160	70	64	66	67	65	69	66	63	61	67	↑	168	48%
Vallentuna	51	161	75	64	58	61	60	61	72	63	48	67	↑	143	64%
Flen	52	162	63	65	71	67	63	67	-	67	73	67	↓	76	58%
Enköping	53	167	75	66	62	54	63	59	58	61	62	64	↑	252	62%
Östhammar	54	170	-	-	65	60	68	65	67	72	63	62	↓	147	54%
Smedjebacken			74	75	71	67	64	-	-	-	-	-			
SBA			63	66	67	67	69	69	70	70	73	73		12 236	54%
TOTAL*			-	-	-	67	68	68	70	71	72	73		34 727	54%

Smedjebacken har 2019 inga inrapporterade ärenden.

Hallstahammar saknar ärenden inom obligatoriska myndighetsområden och ingår därför inte i totalranking.

*Avser samtliga kommuner som gjort undersökningen genom SBA och SKR.

Brandskydd

	Ranking		2007	2009	2011	2012	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2019/ 2018	Antal svar 2019	Svars- andel
	SBA	TOTAL*													
Stockholm	1	3	72	73	78	79	81	77	82	85	85	90	↑	161	69%
Strängnäs	2	4	78	80	74	83	82	80	88	87	83	89	↑	20	80%
Upplands Väsby	3	5	75	80	83	73	73	79	82	86	78	89	↑	23	52%
Karlskoga	4	6	82	80	64	84	76	-	78	86	89	89	→	19	83%
Lidingö	5		84	78	81	83	77	88	-	-	91	88	↓	10	56%
Tyresö	6	9	72	81	84	60	68	69	86	-	67	86	↑	18	56%
Örebro	7	10	76	83	79	77	73	79	79	78	83	86	↑	53	67%
Täby	8	15	-	-	-	79	65	78	81	83	89	85	↓	25	51%
Haninge	9	16	74	78	75	74	82	77	89	84	80	85	↑	51	64%
Knivsta	10		70	-	76	74	-	-	-	-	81	84	↑	7	33%
Gävle	11	21	-	-	-	63	-	79	-	-	71	84	↑	14	42%
Upplands-Bro	12	23	83	88	75	74	74	-	78	69	79	83	↑	19	51%
Södertälje	13	27	73	78	80	79	78	85	82	78	76	83	↑	46	53%
Eskilstuna	14	28	73	76	73	80	77	77	77	84	78	82	↑	97	63%
Håbo	15		-	-	-	69	77	74	69	-	79	82	↑	10	67%
Ekerö	16	30	-	71	81	72	70	-	73	58	72	82	↑	14	54%
Sollentuna	17	31	80	82	79	76	75	75	77	73	75	82	↑	42	58%
Österåker	18	32	-	-	-	71	62	80	81	75	88	82	↓	22	59%
Järfälla	19	33	-	76	69	75	67	70	76	82	81	81	→	33	43%
Huddinge	20	34	74	81	76	73	75	-	77	82	83	81	↓	56	54%
Nyköping	21	36	79	81	79	78	79	76	82	78	84	81	↓	23	48%
Enköping	22	38	77	80	78	68	76	75	77	77	77	81	↑	24	57%
Norrtälje	23	40	-	78	72	81	80	-	79	83	77	80	↑	45	60%
Botkyrka	24	41	74	77	76	77	83	71	-	74	73	80	↑	30	59%
Sigtuna	25	49	79	77	80	70	77	78	76	77	82	79	↓	28	51%
Linköping	26	51	-	-	-	59	-	-	-	78	77	78	↑	13	41%
Västerås	27	52	75	70	79	73	74	71	75	88	83	78	↓	34	68%
Solna	28	56	75	68	69	68	77	-	80	84	87	76	↓	17	63%
Nynäshamn	29	57	74	76	74	71	75	-	76	68	83	76	↓	14	74%
Värmdö	30		76	-	87	71	77	-	80	-	76	75	↓	9	39%
Norrköping	31	60	-	-	-	77	81	-	79	78	74	75	↑	19	61%
Uppsala	32	61	70	72	79	76	75	-	77	73	78	75	↓	77	61%
Sala	33	64	-	-	-	-	-	-	77	70	77	71	↓	17	63%
Nacka	34	66	83	82	74	82	85	79	77	82	77	68	↓	29	58%
Tierp	35		-	-	-	66	-	-	-	74	69	67	↓	8	50%
Köping	36		87	76	88	90	74	-	-	-	-	59	↓	8	57%
Danderyd			-	-	-	-	-	73	86	-	-	-		8	50%
Östhammar			-	-	-	51	80	72	61	-	-	-		7	64%
Vallentuna			-	-	-	72	-	74	-	-	82	-		6	55%
Sandviken			-	-	-	-	-	-	-	-	87	-		5	38%

Heby			-	-	70	-	-	-	-	64	74	-		5	63%
Salem			-	-	83	-	-	-	-	-	-	-		5	83%
Vaxholm			-	-	-	84	-	63	-	66	-	-		5	83%
Nykvarn			-	-	-	-	-	-	-	84	-	-		4	57%
Gnesta			-	-	-	-	78	-	-	79	-	-		2	100%
Oxelösund			-	-	-	-	79	-	-	-	-	-		2	67%
Arboga			-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		1	50%
Trosa			-	-	-	-	77	-	-	88	-	-		1	33%
Flen			-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		0	
Hallstahammar			-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		0	
Katrineholm			-	77	84	79	-	79	73	59	-	-		0	
Kungsör			-	-	-	76	-	-	-	-	-	-		0	
Ludvika			87	71	76	85	-	-	-	-	-	-		0	
Sundbyberg			-	-	-	81	-	81	-	-	-	-		0	
Smedjebacken			-	-	-	-	-	-	-	-	-	-			
SBA			74	77	77	76	77	77	79	80	80	82		1186	59%
TOTAL*			-	-	-	75	76	77	81	79	80	81		2577	59%

*Avser samtliga kommuner som gjort undersökningen genom SBA och SKR.

Bygglov

	Ranking	Ranking	2007	2009	2011	2012	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2019/ 2018	Antal svar 2019	Svars- andel
	SBA	TOTAL*													
Knivsta	1	6	53	49	51	70	83	73	74	67	69	82	↑	16	52%
Salem	2		-	-	-	-	50	-	79	-	86	81	↓	7	44%
Ludvika	3	8	76	79	77	67	74	-	84	81	67	81	↑	29	71%
Trosa	4	9	76	80	77	83	67	-	71	77	76	81	↑	25	81%
Upplands-Bro	5	10	68	69	61	-	67	78	55	81	71	81	↑	40	74%
Kungsör	6		69	-	62	-	82	-	-	81	69	81	↑	9	53%
Sandviken	7	14	-	-	-	69	71	59	63	69	80	79	↓	32	50%
Karlskoga	8	19	-	-	-	51	63	-	63	68	63	79	↑	36	71%
Lidingö	9	21	62	53	71	63	75	78	-	58	58	78	↑	22	63%
Vaxholm	10		-	-	64	-	52	66	66	55	41	77	↑	7	39%
Eskilstuna	11	29	63	69	75	75	76	71	71	76	74	77	↑	129	66%
Norrtälje	12	34	-	60	62	62	67	-	70	71	75	76	↑	87	45%
Tyresö	13	38	65	58	38	61	68	63	58	46	57	75	↑	15	45%
Nacka	14	43	55	64	67	65	62	61	58	57	59	75	↑	22	39%
Sala	15	46	-	-	-	-	78	58	65	74	64	75	↑	22	67%
Håbo	16	53	-	62	75	53	59	57	52	49	69	73	↑	28	72%
Nyköping	17	59	66	61	63	71	62	66	65	58	65	72	↑	65	52%
Tierp	18	61	-	-	-	54	75	67	76	62	63	72	↑	28	67%
Heby	19		-	-	-	60	75	70	65	73	75	72	↓	11	61%
Köping	20	65	75	70	80	82	64	-	85	84	68	72	↑	22	71%
Östhammar	21	68	-	-	65	59	76	67	72	76	67	71	↑	21	53%
Västerås	22	70	62	72	73	66	67	62	61	62	67	70	↑	142	66%
Gävle	23	71	70	69	66	64	61	66	65	65	67	69	↑	96	56%
Linköping	24	72	-	-	-	63	-	-	74	71	64	69	↑	161	61%
Danderyd	25	74	-	-	-	-	63	55	72	71	68	69	↑	29	53%
Strängnäs	26	78	61	60	60	68	66	69	78	74	72	68	↓	51	61%
Örebro	27	79	60	53	67	51	68	70	71	70	70	68	↓	173	63%
Värmdö	28	83	57	52	34	35	66	57	64	57	63	68	↑	29	49%
Norrköping	29	85	-	-	-	59	60	-	67	73	66	66	→	48	74%
Solna	30	86	80	70	76	55	56	53	63	68	68	66	↓	52	54%
Upplands Väsby	31	87	59	56	63	62	66	56	40	48	63	66	↑	48	54%
Arboga	32		77	47	70	-	-	-	82	84	74	66	↓	10	53%
Österåker	33	91	-	58	49	58	66	63	72	62	68	66	↓	65	48%
Nykvarn	34	97	76	-	64	54	77	-	-	68	65	65	→	32	78%
Botkyrka	35	100	55	68	65	38	50	44	54	64	69	65	↓	54	62%
Ekerö	36	101	40	47	49	68	33	-	50	47	58	64	↑	28	72%
Haninge	37	102	64	46	52	52	69	54	54	34	63	64	↑	49	55%
Sigtuna	38	108	69	77	72	58	66	66	74	67	65	63	↓	114	68%
Järfälla	39	112	-	68	72	65	70	59	65	69	69	62	↓	29	35%

Sollentuna	40	114	72	69	57	55	72	58	55	50	59	62	↑	43	57%
Vallentuna	41	117	75	64	50	54	43	50	71	60	42	62	↑	41	65%
Huddinge	42	119	64	59	59	50	54	-	49	50	63	61	↓	57	56%
Flen	43		-	-	-	-	64	-	-	65	68	59	↓	9	50%
Enköping	44	126	78	66	54	33	40	32	36	48	50	58	↑	50	66%
Södertälje	45	129	-	58	52	56	53	63	61	54	52	57	↑	25	39%
Täby	46	130	65	60	62	71	55	35	43	52	47	56	↑	57	59%
Uppsala	47	131	49	58	60	37	52	-	49	52	61	55	↓	141	57%
Sundbyberg	48	136	76	72	62	47	64	62	49	52	-	53	↑	28	68%
Oxelösund	49	139	-	-	-	68	65	-	-	60	52	52	→	14	50%
Nynäshamn	50	143	62	66	55	50	62	51	58	55	64	49	↓	30	60%
Stockholm	51	144	56	59	57	53	61	60	50	50	49	48	↓	213	73%
Katrineholm			63	60	70	68	38	68	71	55	85	-		6	30%
Hallstahammar			-	-	-	-	80	-	-	-	73	-		6	55%
Gnesta			-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		2	40%
Smedjebacken			78	69	63	65	71	-	-	-	-	-		0	
SBA			58	62	61	56	61	60	58	60	61	63		2605	59%
TOTAL*			-	-	-	60	61	60	60	63	63	64		7226	60%

*Avser samtliga kommuner som gjort undersökningen genom SBA och SKR.

Markupplåtelse

	Ranking		2007	2009	2011	2012	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2019/ 2018	Antal svar 2019	Svarsandel
	SBA	TOTAL*													
Nynäshamn	1	2	-	-	-	-	-	56	65	69	81	86	↑	12	57%
Nyköping	2	4	63	69	67	76	64	70	62	69	73	83	↑	49	64%
Tierp	3	6	-	-	-	79	80	73	82	80	64	82	↑	28	39%
Lidingö	4	11	68	76	73	65	77	-	78	73	75	80	↑	28	57%
Arboga	5		-	-	-	-	-	-	75	67	80	79	↓	9	50%
Solna	6	24	67	68	69	63	73	72	62	72	69	77	↑	61	64%
Södertälje	7	25	61	62	49	68	63	82	77	72	70	77	↑	22	58%
Gävle	8	26	-	-	-	69	65	68	75	80	70	76	↑	46	42%
Linköping	9	27	-	-	-	64	-	-	-	77	72	76	↑	108	60%
Västerås	10	28	67	64	62	70	67	68	68	75	74	76	↑	74	49%
Eskilstuna	11	30	65	68	69	75	65	74	75	75	75	76	↑	63	59%
Huddinge	12	31	-	-	-	-	70	-	66	61	63	76	↑	19	73%
Strängnäs	13	34	61	60	52	65	47	63	81	89	74	74	→	41	66%
Norrköping	14	36	-	62	77	66	59	-	-	76	78	74	↓	121	61%
Täby	15		-	-	-	-	60	61	60	74	69	73	↑	11	41%
Sigtuna	16	44	-	73	58	77	-	-	-	67	58	71	↑	15	63%
Uppsala	17	47	69	65	68	57	69	-	69	69	67	68	↑	108	53%
Järfälla	18	48	-	65	70	60	60	59	71	71	65	67	↑	21	53%
Stockholm	19	49	61	65	67	67	67	65	65	65	65	67	↑	73	51%
Örebro	20	50	64	59	60	51	69	63	69	74	65	67	↑	41	50%
Enköping	21		75	68	65	49	64	48	64	-	-	66	↑	11	73%
Botkyrka	22		-	-	-	61	73	53	53	-	67	63	↓	11	55%
Karlskoga	23	56	-	-	-	66	77	-	69	73	77	62	↓	18	55%
Norrtälje	24	57	-	-	-	56	60	-	57	77	67	61	↓	36	47%
Sollentuna	25	58	-	-	59	68	57	57	67	81	68	56	↓	21	88%
Haninge			-	-	-	-	-	59	60	72	72	-		5	24%
Katrineholm			60	59	64	78	69	74	79	84	70	-		5	26%
Sala			-	-	-	-	90	62	69	-	69	-		5	45%
Oxelösund			-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		5	50%
Sandviken			-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		5	36%
Gnesta			-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		4	50%
Håbo			-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		4	100%
Trosa			-	-	-	73	65	-	70	63	-	-		2	100%
Upplands-Bro			-	58	74	-	-	-	-	-	-	-		2	33%
Vaxholm			-	-	81	79	-	89	-	83	71	-		0	
Köping			65	70	81	-	-	-	-	86	62	-		0	
Danderyd			-	-	-	-	49	-	-	-	-	-		0	
Ekerö			-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		0	
Flen			-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		0	
Heby			-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		0	
Knivsta			-	-	-	-	72	-	-	-	-	-		0	

Kungsör			-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	
Ludvika			66	72	75	57	62	-	56	-	-	-	-	0	
Nacka			-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	
Nykvarns			-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	
Sundbyberg			67	76	68	66	67	71	69	72	-	-	-	0	
Tyresö			-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	
Upplands Väsby			-	-	-	73	82	78	-	-	-	-	-	0	
Värmdö			-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	
Österåker			-	77	49	78	58	-	79	-	-	-	-	0	
Östhammar			62	66	66	89	72	-	-	-	-	-	-	0	
SBA			62	66	66	66	67	66	68	72	70	72		1084	55%
TOTAL*			-	-	-	65	67	68	69	72	72	75		3288	52%

*Avser samtliga kommuner som gjort undersökningen genom SBA och SKR.

Livsmedelskontroll

	Ranking		2014	2015	2016	2017	2018	2019	2019/ 2018	Antal svar 2019	Svars- andel
	SBA	TOTAL*									
Upplands-Bro	1	4	75	85	81	80	92	89	↓	28	74%
Oxelösund	2		-	-	-	80	85	86	↑	12	43%
Håbo	3	7	71	71	79	75	88	86	↓	34	61%
Sigtuna	4	14	72	73	81	78	85	85	→	55	51%
Ludvika	5	15	79	-	75	71	78	85	↑	71	79%
Nynäshamn	6	29	67	71	78	82	77	82	↑	44	54%
Karlskoga	7	31	78	-	78	81	72	82	↑	58	52%
Örebro	8	32	75	79	78	78	82	82	→	111	30%
Tierp	9	33	74	67	68	67	77	82	↑	32	53%
Nykvarn	10		-	-	-	-	-	82		9	50%
Stockholm	11	38	72	76	74	74	84	82	↓	114	53%
Upplands Väsby	12	41	77	74	77	77	80	81	↑	60	51%
Uppsala	13	45	70	-	77	80	76	81	↑	235	49%
Trosa	14	51	79	-	79	62	85	80	↓	35	53%
Solna	15	55	70	73	68	77	78	80	↑	96	48%
Huddinge	16	62	72	-	78	77	79	79	→	76	46%
Järfälla	17	68	72	74	75	72	77	78	↑	62	44%
Haninge	18	69	69	77	75	74	79	78	↓	109	43%
Linköping	19	70	-	-	-	78	77	78	↑	289	60%
Österåker	20	80	74	80	75	77	77	78	↑	57	54%
Danderyd	21	81	81	65	73	63	77	78	↑	87	59%
Sandviken	22	86	-	-	72	78	80	77	↓	65	46%
Lidingö	23	87	69	80	75	75	81	77	↓	84	56%
Strängnäs	24	88	66	71	80	74	69	77	↑	57	50%
Gävle	25	92	72	76	76	75	76	77	↑	116	50%
Östhammar	26	93	62	62	68	78	71	77	↑	34	48%
Botkyrka	27	98	81	73	77	79	69	76	↑	60	55%
Nacka	28	100	77	72	75	76	74	76	↑	126	52%
Sala	29	106	66	82	78	72	78	76	↓	33	49%
Ekerö	30	107	69	-	71	69	73	76	↑	32	52%
Södertälje	31	109	-	63	72	65	73	75	↑	119	45%
Norrköping	32	114	-	-	75	70	72	75	↑	154	47%
Sundbyberg	33	118	72	76	74	71	-	75	↑	21	57%
Nyköping	34	119	55	72	71	69	69	75	↑	139	56%
Vaxholm	35		72	84	76	76	66	74	↑	14	47%
Västerås	36	122	-	75	74	80	77	74	↓	222	57%
Eskilstuna	37	123	73	77	80	76	75	74	↓	110	39%
Sollentuna	38	124	70	71	75	71	74	74	→	66	41%
Täby	39	128	72	71	76	74	70	73	↑	47	42%
Salem	40		67	57	66	76	70	73	↑	10	63%

Gnesta	41	132	-	77	73	79	75	73	↓	31	72%
Norrtälje	42	133	76	-	75	76	72	72	→	125	53%
Enköping	43	135	69	68	66	66	76	72	↓	67	61%
Värmdö	44	137	67	69	69	68	-	72	↑	32	54%
Köping	45	141	66	-	72	72	87	71	↓	37	56%
Flen	46	142	52	63	-	85	76	71	↓	38	54%
Heby	47	144	67	67	74	74	84	70	↓	19	44%
Tyresö	48	145	69	72	73	70	73	70	↓	47	46%
Arboga	49	151	-	-	67	75	78	68	↓	16	57%
Vallentuna	50	153	67	65	67	-	-	66	↓	37	79%
Katrineholm	51	156	73	74	80	74	77	65	↓	26	37%
Knivsta	52	160	-	-	-	51	62	60	↓	18	58%
Kungsör			-	-	86	-	-	-		8	47%
Hallstahammar			-	-	72	-	-	-		0	
Smedjebacken			-	-	-	-	-	-			
SBA			72	74	75	74	80	79		3684	50%
TOTAL*			71	72	74	74	77	78		10439	50%

*Avser samtliga kommuner som gjort undersökningen genom SBA och SKR.

Miljö- och hälsoskydd

	Ranking		2012	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2019/ 2018	Antal svar 2019	Svars- andel
	SBA	TOTAL*										
Trosa	1	2	70	67	-	74	74	75	87	↑	22	52%
Arboga	2	6	64	56	-	63	74	77	82	↑	25	58%
Stockholm	3	7	72	77	80	74	72	75	82	↑	100	69%
Lidingö	4	8	69	52	67	73	71	78	81	↑	37	54%
Eskilstuna	5	9	62	59	65	71	73	75	79	↑	83	59%
Kungsör	6	17	69	71	-	65	68	74	77	↑	15	60%
Strängnäs	7	20	64	66	70	85	81	85	77	↓	65	56%
Nacka	8	21	70	56	71	69	68	70	77	↑	30	52%
Tierp	9	24	61	61	74	64	69	79	77	↓	27	77%
Västerås	10	35	61	70	73	76	73	76	75	↓	86	58%
Köping	11	39	61	65	-	71	70	62	75	↑	25	57%
Sala	12	40	-	68	81	63	75	85	74	↓	20	65%
Solna	13	42	71	72	76	70	72	73	74	↑	88	56%
Linköping	14	43	67	-	-	-	80	70	74	↑	187	64%
Örebro	15	44	60	65	72	75	67	68	74	↑	109	60%
Karlskoga	16	45	70	70	-	76	67	74	74	→	66	53%
Södertälje	17	50	65	65	74	69	70	68	73	↑	53	46%
Ludvika	18	54	72	72	-	79	79	81	73	↓	13	62%
Vallentuna	19	60	72	60	-	-	63	-	72	↑	55	57%
Gävle	20	61	68	67	66	67	63	75	72	↓	20	50%
Uppsala	21	64	66	66	-	73	71	70	72	↑	234	66%
Norrköping	22	65	65	60	-	72	65	66	71	↑	117	55%
Täby	23	66	63	65	63	77	-	66	71	↑	18	41%
Oxelösund	24	68	69	71	-	-	67	82	71	↓	18	64%
Tyresö	25	69	67	70	67	55	67	72	71	↓	15	36%
Botkyrka	26	73	66	83	75	78	76	69	71	↑	26	59%
Haninge	27	76	62	65	71	57	64	71	70	↓	65	50%
Österåker	28	80	68	64	78	67	70	77	70	↓	35	59%
Nyköping	29	81	60	57	66	68	68	66	70	↑	57	58%
Sandviken	30	87	64	67	66	70	69	66	69	↑	73	50%
Järfälla	31	88	62	66	63	71	60	74	69	↓	56	62%
Huddinge	32	90	68	72	-	79	72	77	69	↓	59	46%
Ekerö	33	93	75	60	-	56	60	65	69	↑	35	56%
Sigtuna	34	98	70	59	57	70	66	61	68	↑	26	57%
Norrköping	35	100	63	69	-	76	70	67	68	↑	122	49%
Värmdö	36	107	60	64	43	61	60	-	67	↑	12	35%
Danderyd	37	112	-	-	80	65	74	70	66	↓	17	49%
Sollentuna	38	113	72	67	76	68	58	62	66	↑	20	40%
Knivsta	39	123	69	57	-	-	67	62	65	↑	28	58%
Katrineholm	40	125	59	58	57	67	57	59	64	↑	32	51%

Enköping	41	128	60	67	53	55	60	61	64	↑	75	60%
Upplands Väsby	42	133	69	69	69	70	68	80	63	↓	29	43%
Håbo	43	134	64	67	68	84	76	69	63	↓	61	45%
Nynäshamn	44	136	58	57	58	65	62	60	63	↑	38	41%
Flen	45	143	-	61	57	-	54	71	61	↓	17	68%
Nykvarn	46		77	-	-	-	46	-	60	↑	8	44%
Heby	47		61	71	-	-	-	-	59	↓	9	53%
Gnesta	48	148	59	71	57	67	76	61	58	↓	13	54%
Upplands-Bro	49	149	75	78	79	79	66	64	58	↑	27	44%
Hallstahammar	50	151	67	70	-	67	74	79	58	↓	12	46%
Östhammar	51	156	59	72	52	54	60	50	52	↑	77	59%
Vaxholm			67	62	52	49	-	59	-		4	50%
Salem			-	-	-	-	-	75	-		1	20%
Sundbyberg			63	60	52	74	-	-	-		1	50%
Smedjebacken			66	58	-	-	-	-	-			
SBA			69	67	68	72	68	71	71		2563	55%
TOTAL*			67	67	65	70	69	69	70		8088	55%

*Avser samtliga kommuner som gjort undersökningen genom SBA och SKR.

Serveringstillstånd

	Ranking		2007	2009	2011	2012	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2019/ 2018	Antal svar 2019	Svars- andel
	SBA	TOTAL*													
Upplands-Bro	1		-	-	-	-	-	-	98	94	96	100	↑	8	73%
Östhammar	2		-	-	-	63	60	70	-	66	46	94	↑	8	42%
Sandviken	3	4	-	-	-	81	82	-	85	85	90	90	→	20	41%
Trosa	4		-	-	-	83	79	-	-	88	93	89	↓	9	43%
Karlskoga	5	6	-	58	51	91	71	-	89	88	85	88	↑	26	59%
Nyköping	6	7	74	62	70	80	84	84	81	83	79	88	↑	23	40%
Danderyd	7		-	-	-	-	81	80	65	82	77	88	↑	7	50%
Haninge	8	9	-	76	84	82	66	72	69	64	79	87	↑	34	49%
Solna	9	10	81	-	77	76	83	84	74	77	81	87	↑	64	46%
Nacka	10	11	64	62	74	72	77	80	83	89	89	86	↓	44	50%
Täby	11		82	79	73	-	79	88	77	75	74	84	↑	10	45%
Linköping	12	15	-	-	-	74	-	-	-	82	83	84	↑	13	57%
Örebro	13	16	57	72	76	75	78	81	87	82	84	84	→	61	55%
Katrineholm	14		48	-	69	70	-	-	78	77	81	84	↑	10	56%
Lidingö	15		-	-	86	-	-	-	73	84	-	84	→	11	61%
Tyresö	16	22	-	-	81	79	64	83	-	62	78	83	↑	12	60%
Värmdö	17	23	-	-	84	60	82	72	84	86	89	83	↓	12	36%
Västerås	18	24	49	60	75	69	70	75	75	76	77	83	↑	72	50%
Norrköping	19	25	-	-	-	71	70	-	72	78	81	83	↑	39	49%
Norrälje	20	26	-	81	75	69	75	-	68	68	80	83	↑	22	40%
Uppsala	21	30	68	62	76	76	73	-	77	81	77	81	↑	89	51%
Södertälje	22	31	71	54	55	65	58	69	77	76	77	81	↑	23	47%
Huddinge	23		-	81	78	74	76	-	67	86	90	79	↓	10	53%
Botkyrka	24	35	-	72	80	75	73	74	80	82	75	78	↑	27	66%
Upplands Väsby	25		-	-	75	82	83	-	85	94	93	78	↓	11	39%
Järfälla	26	41	-	86	84	76	72	88	77	92	79	77	↓	12	33%
Håbo	27		-	-	-	64	-	-	-	-	-	76	↑	7	70%
Flen	28	48	-	-	-	58	72	76	-	74	76	74	↓	12	67%
Stockholm	29	50	67	68	67	68	70	68	74	73	68	73	↑	165	72%
Eskilstuna	30	52	77	83	71	80	77	76	78	71	80	73	↓	23	53%
Sundbyberg	31	57	-	67	77	79	86	80	80	-	-	72	↓	20	32%
Gävle	32	61	-	-	-	67	76	66	60	55	66	70	↑	78	46%
Sala	33		-	-	-	-	-	-	-	89	81	62	↓	8	47%
Enköping	34	67	-	-	68	67	68	84	79	70	59	61	↑	25	63%
Strängnäs	35	68	75	69	62	70	66	64	49	61	69	59	↓	20	54%
Nynäshamn	36		-	-	-	90	-	-	77	71	74	57	↓	8	57%
Österåker	37		-	61	75	87	74	-	-	86	-	54	↓	10	48%
Vaxholm			-	-	81	86	77	63	82	-	-	-		7	64%
Hallsthammar			-	-	-	-	-	-	79	80	86	-		6	32%
Sigtuna			73	70	81	79	77	82	81	75	-	-		6	50%

Tierp			-	-	-	-	65	64	66	62	80	-		5	31%
Ekerö			-	-	51	72	76	-	75	66	78	-		5	36%
Arboga			-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		5	71%
Köping			-	-	-	88	-	-	70	-	-	-		5	63%
Heby			-	-	-	-	-	-	-	82	89	-		4	67%
Salem			-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		4	80%
Vallentuna			-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		4	67%
Sollentuna			76	-	67	69	72	77	68	68	71	-		3	19%
Nykvarn			-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		3	33%
Oxelösund			-	-	-	79	-	-	-	-	-	-		3	30%
Gnesta			-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		1	50%
Knivsta			-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		0	
Kungsör			-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		0	
Ludvika			75	68	70	79	73	-	46	-	-	-		0	
Smedjebacken			-	-	-	85	-	-	-	-	-	-		0	
SBA			68	68	71	69	72	71	74	75	75	79		1114	51%
TOTAL*			-	-	-	70	72	71	74	75	75	76		3109	49%

*Avser samtliga kommuner som gjort undersökningen genom SBA och SKR.

NKI efter myndighetsområde

	Alla myndighetsområden		Brandskydd		Bygglov		Mark-upplåtelser		Miljö- och hälsoskydd		Livsmedelskontroll		Serverings-tillstånd	
	NKI	Svar	NKI	Svar	NKI	Svar	NKI	Svar	NKI	Svar	NKI	Svar	NKI	Svar
Arboga	76	66	-	1	66	10	79	9	82	25	68	16	-	5
Botkyrka	73	208	80	30	65	54	63	11	71	26	76	60	78	27
Danderyd	74	148	-	8	69	29	-	0	66	17	78	87	88	7
Ekerö	70	114	82	14	64	28	-	0	69	35	76	32	-	5
Enköping	64	252	81	24	58	50	66	11	64	75	72	67	61	25
Eskilstuna	77	505	82	97	77	129	76	63	79	83	74	110	73	23
Flen	67	76	-	0	59	9	-	0	61	17	71	38	74	12
Gnesta	69	53	-	2	-	2	-	4	58	13	73	31	-	1
Gävle	73	370	84	14	69	96	76	46	72	20	77	116	70	78
Hallstahammar	72	24	-	0	-	6	-	-	58	12	-	0	-	6
Haninge	75	313	85	51	64	49	-	5	70	65	78	109	87	34
Heby	72	48	-	5	72	11	-	0	59	9	70	19	-	4
Huddinge	73	277	81	56	61	57	76	19	69	59	79	76	79	10
Håbo	72	144	82	10	73	28	-	4	63	61	86	34	76	7
Järfälla	73	213	81	33	62	29	67	21	69	56	78	62	77	12
Karlskoga	78	223	89	19	79	36	62	18	74	66	82	58	88	26
Katrineholm	70	79	-	0	-	6	-	5	64	32	65	26	84	10
Knivsta	70	69	84	7	82	16	-	0	65	28	60	18	-	0
Kungsör	78	32	-	0	81	9	-	0	77	15	-	8	-	0
Köping	70	97	59	8	72	22	-	0	75	25	71	37	-	5
Lidingö	79	192	88	10	78	22	80	28	81	37	77	84	84	11
Linköping	74	771	78	13	69	161	76	108	74	187	78	289	84	13
Ludvika	82	113	-	0	81	29	-	0	73	13	85	71	-	0
Nacka	77	251	68	29	75	22	-	0	77	30	76	126	86	44
Norrköping	73	503	75	19	66	48	74	121	68	122	75	154	83	39
Norrtälje	74	432	80	45	76	87	61	36	71	117	72	125	83	22
Nykvarn	69	56	-	4	65	32	-	0	60	8	82	9	-	3
Nyköping	76	356	81	23	72	65	83	49	70	57	75	139	88	23
Nynäshamn	67	146	76	14	49	30	86	12	63	38	82	44	57	8
Oxelösund	69	54	-	2	52	14	-	5	71	18	86	12	-	3
Sala	74	105	71	17	75	22	-	5	74	20	76	33	62	8
Salem	73	27	-	5	81	7	-	-	-	1	73	10	-	4
Sandviken	77	200	-	5	79	32	-	5	69	73	77	65	90	20
Sigtuna	71	244	79	28	63	114	71	15	68	26	85	55	-	6
Smedjebacken	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0
Sollentuna	70	195	82	42	62	43	56	21	66	20	74	66	-	3
Solna	78	378	76	17	66	52	77	61	74	88	80	96	87	64
Stockholm	73	826	90	161	48	213	67	73	82	100	82	114	73	165
Strängnäs	74	254	89	20	68	51	74	41	77	65	77	57	59	20
Sundbyberg	68	70	-	0	53	28	-	0	-	1	75	21	72	20
Södertälje	73	288	83	46	57	25	77	22	73	53	75	119	81	23
Tierp	78	128	67	8	72	28	82	28	77	27	82	32	-	5
Trosa	84	94	-	1	81	25	-	2	87	22	80	35	89	9

Tyresö	75	107	86	18	75	15	-	0	71	15	70	47	83	12
Täby	67	168	85	25	56	57	73	11	71	18	73	47	84	10
Upplands Väsby	75	171	89	23	66	48	-	0	63	29	81	60	78	11
Upplands-Bro	76	124	83	19	81	40	-	2	58	27	89	28	100	8
Uppsala	72	884	75	77	55	141	68	108	72	234	81	235	81	89
Vallentuna	67	143	-	6	62	41	-	0	72	55	66	37	-	4
Vaxholm	79	37	-	5	77	7	-	0	-	4	74	14	-	7
Värmdö	72	94	75	9	68	29	-	0	67	12	72	32	83	12
Västerås	75	630	78	34	70	142	76	74	75	86	74	222	83	72
Örebro	76	548	86	53	68	173	67	41	74	109	82	111	84	61
Österåker	71	189	82	22	66	65	-	0	70	35	78	57	54	10
Östhammar	62	147	-	7	71	21	-	0	52	77	77	34	94	8
SBA	73	12236	82	1186	63	2605	72	1084	71	2563	79	3684	79	1114
TOTAL*	73	34727	81	2577	64	7226	75	3288	70	8088	78	10439	76	3109

*Avser samtliga kommuner som gjort undersökningen genom SBA och SKR.

2019-års enkät

BAKGRUNDSFRÅGOR OM DITT ÄRENDE

Frågorna 1 och 2 behöver endast besvaras om du är företagare eller representant för företag

1. I vilken bransch är ditt företag verksamt?

(det alternativ som passar bäst in)

- 1 Jordbruk
- 2 Industri och bygg
- 3 Transport och magasinering
- 4 Handel
- 5 Hotell, restaurang och underhållning
pubar, danslokaler m.m.)
- 6 Skola vård omsorg
- 7 Företagstjänster (konsulter och övrig tjänstenäring)
- 8 Övrigt

2. Hur många anställda finns det på din arbetsplats?

- 0 0
- 1 1-5
- 2 6-10
- 3 11-50
- 4 51-100 (café,
- 5 101 eller fler
- 6 Vet ej

3. Hur utföll ärendet för dig? (Svara antingen på fråga A eller B)

A) om ditt ärende gällde tillstånd/anmälan

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

B) om ditt ärende gällde tillsyn

- 1 Föreläggande och/eller åtgärder behövde vidtas
- 2 Varken föreläggande eller åtgärder behövde vidtas
- 3 Vet ej

4. Vilket var ditt huvudsakliga kommunikations-sätt med oss i detta ärende?

- 1 Telefon
- 2 E-post
- 3 Brev
- 4 Personligt möte
- 5 Digital tjänst
- 6 Annat sätt, vilket?.....

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

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

6. Hur rimlig anser du att avgiften 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

7. Har du erfarenhet av någon annan kommuns service inom samma myndighetsområde?

- 1 Ja, från flera andra kommuner
- 2 Ja, från en kommun
- 3 Nej

Om ditt ärenden gällde markupplåtelse

98. Vem/vilka har du haft kontakt med gällande ditt ärende?

- 1 Kommunen
- 2 Polisen
- 3 Både kommunen och polisen

Om ditt ärenden gällde bygglov

99. Vilken typ av lov/anmälan gällde ditt ärende?

- 1 Bygglov inklusive rivningslov
- 2 Marklov inklusive trädfällning
- 3 "Attefall"
- 4 Övrigt

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

- 1 Ja
- 2 Nej

OM TILLGÄNGLIGHET

9. Hur nöjd var du med...

	Inte alls nöjd								Mycket nöjd		Vet ej
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
... möjligheten att komma i kontakt med 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"/>
... möjligheten att använda digitala 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"/>
... 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"/>

OM INFORMATION

10. Hur nöjd var du med...

	Inte alls nöjd								Mycket nöjd		Vet ej
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
... hur vi informerade om processen och rutinerna 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"/>
... hur 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"/>
... vår skriftliga information (beslut och övrig information om 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"/>
... informationen 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"/>
... 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"/>

OM BEMÖTANDE

11. Hur nöjd var du med...

	Inte alls nöjd								Mycket nöjd		Vet ej
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
... vår attityd mot dig?	<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 engagemang i 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 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"/>

OM KOMPETENS

12. Hur nöjd var du med...

	Inte alls nöjd								Mycket nöjd		Vet ej
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
... vår kunskap om ämnesområdet?	<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 förstå dina 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"/>
... vår förmåga att ge råd och vägledning?	<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 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"/>

OM RÄTTSSÄKERHET

13. Hur nöjd var du med...	Inte alls nöjd									Mycket nöjd	Vet ej
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
... 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"/>
... möjligheterna att framföra klagomål och lämna synpunkter?	<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 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"/>

OM EFFEKTIVITET

14. Hur nöjd var du med...	Inte alls nöjd									Mycket nöjd	Vet ej
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
... 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

15. Hur nöjd var du med hanteringen av ditt ärende i sin helhet?	Inte alls nöjd									Mycket nöjd	Vet ej
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
	<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"/>
16. Hur väl uppfylldes dina förväntningar kring ditt ärende?	Inte alls väl									Mycket väl	Vet ej
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
	<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"/>
17. Tänk dig en perfekt hantering av ditt ärende. Hur nära ett sådant ideal kom hanteringen av ditt ärende?	Långt ifrån									Mycket nära	Vet ej
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
	<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"/>

18. Var det någon del i processen som du var särskilt nöjd med?

.....

.....

.....

.....

19. Var det någon del i processen som du var mindre nöjd med?

.....

.....

.....

.....

20. Har du några övriga förslag på hur kommunens service i denna typ av ärende kan förbättras?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

21. Ange kön.

- 1 Man
- 2 Kvinna
- 3 Annat
- 4 Vill ej uppge

22. Ange ålder

- 1 -24 år
- 2 25-34 år
- 3 35-44 år
- 4 45-54 år
- 5 55-64 år
- 6 65 år –

Tack för din medverkan!