

**Servicemätning 2018-års ärenden**  
**Stockholm Business Alliance, SBA**  
– en undersökning av 55 SBA-kommuners  
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 rapporter och i SKLs webbportal.

Kommuner som har minst tolv (12) svar och minst ärenden inom bygglov, miljö- och hälsoskydd och livsmedelskontroll kvalificerar sig att ingå i den sammanslagna rankingen. Inom respektive myndighetsområde räcker det med sju svar för att ingå i SBA-rankingen, medan SKL även här kräver tolv svar.

Undersökningen har genomförts av Origo (fd Markör och MIND Research) och Sweco.

Mer information om serviceundersökningen finns på [www.stockholmbusinessalliance.se](http://www.stockholmbusinessalliance.se) samt SKL.

## 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.

## 55 SBA-kommuner har genomfört serviceundersökningen

55 SBA-kommuner har deltagit i undersökningen. Tillsammans med SKL har 190 kommuner deltagit.

---

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

---

\*För få ärenden för att ingå i rankingen

# Resultat 2018-års ärenden

## NKI efter myndighetsområde 55 SBA-kommuner

Antal svar	Myndighetsområde	NKI SBA		NKI SKL*
		2017	2018	2018
943	Brandskydd	80	80	80
2 635	Bygglov	60	61	63
1 091	Markupplåtelse	72	70	72
2 092	Miljö- och hälsoskydd	68	71	69
3 053	Livsmedelskontroll	74	80	77
1 249	Serveringstillstånd	75	75	75
11 063	Totalt	70	73	72

\*Avser samtliga kommuner som gjort undersökningen genom SBA och SKL.

## Betygsindex för kvalitetsfaktorer 55 SBA-kommuner

Kvalitetsfaktor	Betygsindex SBA		Betygsindex SKL*
	2017	2018	2018
Information	70	72	71
Tillgänglighet	70	73	72
Bemötande	77	79	78
Kompetens	71	75	74
Rättssäkerhet	72	74	73
Effektivitet	70	71	71

\*Avser samtliga kommuner som gjort undersökningen genom SBA och SKL.

# Samtliga myndighetsområden

	Ran- king SBA	Ran- king SKL	NKI										2018/ 2017	Antal svar 2018	Andel Svar 2018
			2007	2009	2011	2012	2014	2015	2016	2017	2018				
Heby	1	13	58	66	54	62	71	73	70	74	80	↑	71	78%	
Hallstahammar	2	21	69	61	67	71	68	-	71	79	79	→	41	64%	
Trosa	3	23	65	76	76	76	72	-	75	72	78	↑	111	70%	
Lidingö	4	26	67	67	66	69	70	74	72	74	78	↑	92	56%	
Salem	5	27	-	-	81	58	60	59	71	69	78	↑	40	55%	
Örebro	6	33	63	64	69	62	73	76	77	76	78	↑	615	61%	
Upplands Väsby	7	35	68	71	73	70	74	70	69	69	77	↑	226	62%	
Kungsör	8	37	72	71	70	70	77	-	75	77	77	→	39	60%	
Arboga	9	38	67	66	57	64	65	-	69	75	77	↑	72	57%	
Upplands-Bro	10	43	66	70	66	75	72	79	73	75	76	↑	117	76%	
Solna	11	48	74	68	70	69	70	73	66	75	76	↑	383	56%	
Värmdö	12	49	58	55	53	57	70	61	71	63	76	↑	61	44%	
Sandviken	13	55	-	-	-	67	70	64	73	74	76	↑	92	35%	
Ludvika	14	59	73	72	74	72	74	-	75	76	75	↓	76	88%	
Oxelösund	15	62	72	67	70	70	77	-	64	69	75	↑	55	59%	
Eskilstuna	16	63	66	70	69	69	72	74	75	77	75	↓	551	64%	
Haninge	17	64	66	63	63	66	69	72	69	66	75	↑	365	56%	
Västerås	18	65	64	68	69	67	69	70	71	71	75	↑	683	68%	
Karlskoga	19	67	61	65	66	71	73	-	76	78	74	↓	126	58%	
Stockholm	20	68	61	64	68	68	70	68	70	71	74	↑	806	66%	
Håbo	21	69	-	63	69	64	70	67	72	67	74	↑	103	66%	
Nacka	22	72	66	70	73	70	70	71	70	71	74	↑	371	58%	
Köping	23	73	73	70	74	71	68	-	77	74	74	→	97	58%	
Österåker	24	75	-	62	61	67	68	72	72	70	74	↑	200	67%	
Järfälla	25	76	-	71	67	65	69	68	72	72	74	↑	281	61%	
Huddinge	26	77	69	70	72	66	70	-	66	68	74	↑	330	60%	
Sala	27	80	-	-	-	-	77	67	70	76	74	↓	96	72%	
Flen	28	82	63	65	71	67	63	67	-	67	73	↑	103	67%	
Strängnäs	29	89	66	63	61	68	66	70	78	75	73	↓	162	58%	
Norrköping	30	90	-	-	-	64	66	-	75	73	73	→	315	58%	
Norrälje	31	95	-	64	64	65	70	-	72	72	72	→	359	57%	
Danderyd	32	99	-	-	-	-	67	65	72	71	72	↑	101	59%	
Katrineholm	33	101	59	63	64	66	65	70	74	69	72	↑	169	64%	
Sigtuna	34	108	71	71	71	69	68	69	75	71	72	↑	181	58%	
Nynäshamn	35	115	66	67	61	60	65	65	68	70	71	↑	137	55%	
Tierp	36	117	-	-	-	69	72	69	71	68	71	↑	144	68%	
Uppsala	37	119	61	63	68	61	66	-	67	68	71	↑	777	58%	
Nyköping	38	121	67	66	62	68	64	72	71	70	71	↑	286	57%	
Linköping	39	124	-	-	-	66	-	-	73	75	70	↓	434	59%	

Botkyrka	40	126	62	66	67	66	72	66	68	71	70	↓	135	53%
Gävle	41	131	68	70	60	67	70	70	69	66	70	↑	475	51%
Sollentuna	42	136	70	72	65	71	70	68	70	67	69	↑	229	56%
Ekerö	43	139	49	60	61	73	63	-	64	61	69	↑	142	72%
Tyresö	44	146	73	72	63	67	68	70	68	61	68	↑	122	58%
Knivsta	45	147	63	57	67	70	72	72	73	61	68	↑	53	60%
Gnesta	46	149	66	66	55	59	70	67	71	78	67	↓	47	55%
Södertälje	47	158	69	62	58	67	62	68	69	63	65	↑	200	46%
Östhammar	48	165	-	-	65	60	68	65	67	72	63	↓	91	50%
Enköping	49	166	75	66	62	54	63	59	58	61	62	↑	253	53%
Nykvarn	50	167	74	67	60	73	69	83	71	63	61	↓	18	51%
Täby	51	168	70	64	66	67	65	69	66	63	61	↓	203	57%
Vaxholm	52	170	-	-	67	75	71	71	68	69	60	↓	49	67%
Vallentuna			75	64	58	61	60	61	72	63	-		98	50%
Sundbyberg			69	69	70	64	71	73	72	70	-		2	
Smedjebacken			74	75	71	67	64	-	-	-	-		0	
SBA			63	66	67	67	69	69	70	70	73		11063	
Insikt			-	-	-	67	68	68	70	71	72		31037	57%

Vallentuna deltar endast med bygglovsärenden.

Smedjebacken och Sundbyberg har 2018 för få svar för att redovisa.

Värmdös resultat kan komma att förändras eftersom insamling fortfarande pågår.

# Brandskydd

			NKI										
	Ran- king SBA	Ran- king SKL	2007	2009	2011	2012	2014	2015	2016	2017	2018	2018/ 2017	Antal svar 2018
Lidingö	1		84	78	81	83	77	88	-	-	91		9
Täby	2	4	-	-	-	79	65	78	81	83	89	↑	21
Karlskoga	3		82	80	64	84	76	-	78	86	89	↑	11
Österåker	4	9	-	-	-	71	62	80	81	75	88	↑	17
Solna	5	10	75	68	69	68	77	-	80	84	87	↑	18
Sandviken	6		-	-	-	-	-	-	-	-	87		8
Stockholm	7	16	72	73	78	79	81	77	82	85	85	→	122
Nyköping	8	20	79	81	79	78	79	76	82	78	84	↑	23
Örebro	9	21	76	83	79	77	73	79	79	78	83	↑	62
Strängnäs	10	22	78	80	74	83	82	80	88	87	83	↓	21
Huddinge	11	23	74	81	76	73	75	-	77	82	83	↑	37
Nynäshamn	12		74	76	74	71	75	-	76	68	83	↑	9
Västerås	13	25	75	70	79	73	74	71	75	88	83	↓	32
Vallentuna	14		-	-	-	72	-	74	-	-	82		7
Sigtuna	15	28	79	77	80	70	77	78	76	77	82	↑	27
Knivsta	16		70	-	76	74	-	-	-	-	81		7
Järfälla	17	31	-	76	69	75	67	70	76	82	81	↓	27
Haninge	18	33	74	78	75	74	82	77	89	84	80	↓	34
Upplands-Bro	19	35	83	88	75	74	74	-	78	69	79	↑	18
Håbo	20		-	-	-	69	77	74	69	-	79		9
Eskilstuna	21	37	73	76	73	80	77	77	77	84	78	↓	61
Upplands Väsby	22	38	75	80	83	73	73	79	82	86	78	↓	24
Uppsala	23	41	70	72	79	76	75	-	77	73	78	↑	41
Sala	24	44	-	-	-	-	-	-	77	70	77	↑	20
Nacka	25	47	83	82	74	82	85	79	77	82	77	↓	31
Linköping	26		-	-	-	59	-	-	-	78	77	↓	8
Norrälje	27	48	-	78	72	81	80	-	79	83	77	↓	42
Enköping	28	49	77	80	78	68	76	75	77	77	77	→	16
Södertälje	29	50	73	78	80	79	78	85	82	78	76	↓	31
Värmdö	30	51	76	-	87	71	77	-	80	-	76		20
Sollentuna	31	53	80	82	79	76	75	75	77	73	75	↑	37
Heby	32	56	-	-	70	-	-	-	-	64	74	↑	20
Norrköping	33		-	-	-	77	81	-	79	78	74	↓	8
Botkyrka	34	57	74	77	76	77	83	71	-	74	73	↓	13
Ekerö	35		-	71	81	72	70	-	73	58	72	↑	11
Gävle	36	58	-	-	-	63	-	79	-	-	71		31
Tierp	37		-	-	-	66	-	-	-	74	69	↓	7
Tyresö	38	60	72	81	84	60	68	69	86	-	67		14
Arboga			-	-	-	-	-	-	-	-	-		0



Danderyd			-	-	-	-	-	73	86	-	-		5
Flens			-	-	-	-	-	-	-	-	-		0
Gnesta			-	-	-	-	78	-	-	79	-		2
Hallstahammar			-	-	-	-	-	-	-	-	-		5
Katrineholm			-	77	84	79	-	79	73	59	-		6
Kungsör			-	-	-	76	-	-	-	-	-		0
Köping			87	76	88	90	74	-	-	-	-		0
Ludvika			87	71	76	85	-	-	-	-	-		0
Nykvarn			-	-	-	-	-	-	-	84	-		4
Oxelösund			-	-	-	-	79	-	-	-	-		2
Salem			-	-	83	-	-	-	-	-	-		1
Smedjebacken			-	-	-	-	-	-	-	-	-		0
Sundbyberg			-	-	-	81	-	81	-	-	-		0
Trosa			-	-	-	-	77	-	-	88	-		4
Vaxholm			-	-	-	84	-	63	-	66	-		0
Östhammar			-	-	-	51	80	72	61	-	-		3
SBA			74	77	77	76	76	76	79	80	80		943
Insikt			-	-	-	75	76	77	81	79	80		2277

# Bygglov

			NKI										
	Ran- king SBA	Ran- king SKL	2007	2009	2011	2012	2014	2015	2016	2017	2018	2018/ 2017	Antal svar 2018
Salem	1		-	-	-	-	50	-	79	-	86		11
Katrineholm	2	4	63	60	70	68	38	68	71	55	85	↑	18
Sandviken	3	19	-	-	-	69	71	59	63	69	80	↑	24
Trosa	4	33	76	80	77	83	67	-	71	77	76	↓	28
Norrtälje	5	35	-	60	62	62	67	-	70	71	75	↑	71
Heby	6	37	-	-	-	60	75	70	65	73	75	↑	17
Arboga	7	39	77	47	70	-	-	-	82	84	74	↓	13
Eskilstuna	8	41	63	69	75	75	76	71	71	76	74	↓	137
Hallstahammar	9		-	-	-	-	80	-	-	-	73		7
Strängnäs	10	49	61	60	60	68	66	69	78	74	72	↓	38
Upplands-Bro	11	58	68	69	61	-	67	78	55	81	71	↓	42
Örebro	12	60	60	53	67	51	68	70	71	70	70	→	110
Knivsta	13	65	53	49	51	70	83	73	74	67	69	↑	24
Håbo	14	68	-	62	75	53	59	57	52	49	69	↑	17
Järfälla	15	69	-	68	72	65	70	59	65	69	69	→	66
Botkyrka	16	70	55	68	65	38	50	44	54	64	69	↑	52
Kungsör	17		69	-	62	-	82	-	-	81	69	↓	9
Österåker	18	71	-	58	49	58	66	63	72	62	68	↑	85
Köping	19	72	75	70	80	82	64	-	85	84	68	↓	18
Solna	20	73	80	70	76	55	56	53	63	68	68	→	59
Flen	21		-	-	-	-	64	-	-	65	68	↑	10
Danderyd	22	75	-	-	-	-	63	55	72	71	68	↓	27
Ludvika	23	76	76	79	77	67	74	-	84	81	67	↓	29
Gävle	24	77	70	69	66	64	61	66	65	65	67	↑	118
Västerås	25	79	62	72	73	66	67	62	61	62	67	↑	131
Östhammar	26	80	-	-	65	59	76	67	72	76	67	↓	40
Norrköping	27	81	-	-	-	59	60	-	67	73	66	↓	50
Sigtuna	28	84	69	77	72	58	66	66	74	67	65	↓	86
Nyköping	29	85	66	61	63	71	62	66	65	58	65	↑	67
Nykvarn	30		76	-	64	54	77	-	-	68	65	↓	9
Sala	31	87	-	-	-	-	78	58	65	74	64	↓	23
Linköping	32	88	-	-	-	63	-	-	74	71	64	↓	123
Nynäshamn	33	90	62	66	55	50	62	51	58	55	64	↑	24
Tierp	34	91	-	-	-	54	75	67	76	62	63	↑	28
Huddinge	35	93	64	59	59	50	54	-	49	50	63	↑	79
Upplands Väsby	36	95	59	56	63	62	66	56	40	48	63	↑	54
Haninge	37	96	64	46	52	52	69	54	54	34	63	↑	43
Värmdö	38	98	57	52	34	35	66	57	64	57	63	↑	13
Karlskoga	39	99	-	-	-	51	63	-	63	68	63	↓	27

Uppsala	40	110	49	58	60	37	52	-	49	52	61	↑	193
Nacka	41	119	55	64	67	65	62	61	58	57	59	↑	42
Sollentuna	42	120	72	69	57	55	72	58	55	50	59	↑	53
Lidingö	43	122	62	53	71	63	75	78	-	58	58	→	12
Ekerö	44	124	40	47	49	68	33	-	50	47	58	↑	15
Tyresö	45	127	65	58	38	61	68	63	58	46	57	↑	29
Oxelösund	46	139	-	-	-	68	65	-	-	60	52	↓	17
Södertälje	47	140	-	58	52	56	53	63	61	54	52	↓	45
Enköping	48	143	78	66	54	33	40	32	36	48	50	↑	83
Stockholm	49	145	56	59	57	53	61	60	50	50	49	↓	225
Täby	50	146	65	60	62	71	55	35	43	52	47	↓	55
Vallentuna	51	151	75	64	50	54	43	50	71	60	42	↓	75
Vaxholm	52		-	-	64	-	52	66	66	55	41	↓	9
Gnesta			-	-	-	-	-	-	-	-	-		2
Smedjebacken			78	69	63	65	71	-	-	-	-		0
Sundbyberg			76	72	62	47	64	62	49	52	-		2
SBA			58	62	61	57	62	62	57	60	61		2 635
Insikt			-	-	-	60	61	60	60	63	63		7 361

# Markupplåtelse

	Ranking SBA	Ranking SKL	NKI									2018/2017	Antal svar 2018
			2007	2009	2011	2012	2014	2015	2016	2017	2018		
Nynäshamn	1		-	-	-	-	-	56	65	69	81	↑	10
Arboga	2		-	-	-	-	-	-	75	67	80	↑	7
Norrköping	3	9	-	62	77	66	59	-	-	76	78	↑	88
Karlskoga	4	15	-	-	-	66	77	-	69	73	77	↑	13
Lidingö	5	16	68	76	73	65	77	-	78	73	75	↑	18
Eskilstuna	6	17	65	68	69	75	65	74	75	75	75	→	61
Strängnäs	7	20	61	60	52	65	47	63	81	89	74	↓	17
Västerås	8	21	67	64	62	70	67	68	68	75	74	↓	98
Nyköping	9	22	63	69	67	76	64	70	62	69	73	↑	36
Haninge	10	24	-	-	-	-	-	59	60	72	72	→	14
Linköping	11	25	-	-	-	64	-	-	-	77	72	↓	76
Vaxholm	12	28	-	-	81	79	-	89	-	83	71	↓	13
Katrineholm	13	30	60	59	64	78	69	74	79	84	70	↓	15
Gävle	14	32				69	65	68	75	80	70	↓	80
Södertälje	15	34	61	62	49	68	63	82	77	72	70	↓	35
Solna	16	35	67	68	69	63	73	72	62	72	69	↓	49
Täby	17	36	-	-	-	-	60	61	60	74	69	↓	23
Sala	18		-	-	-	-	90	62	69	-	69		7
Sollentuna	19	38	-	-	59	68	57	57	67	81	68	↓	16
Botkyrka	20					61	73	53	53	-	67		11
Uppsala	21	40	69	65	68	57	69	-	69	69	67	↑	122
Norrköping	22	41	-	-	-	56	60	-	57	77	67	↓	15
Stockholm	23	44	61	65	67	67	67	65	65	65	65	→	93
Örebro	24	45	64	59	60	51	69	63	69	74	65	↓	70
Järfälla	25	46	-	65	70	60	60	59	71	71	65	↓	32
Tierp	26		-	-	-	79	80	73	82	80	64	↓	11
Huddinge	27	48	-	-	-	-	70	-	66	61	63	↑	26
Köping	28	49	65	70	81	-	-	-	-	86	62	↓	12
Sigtuna	29	53	-	73	58	77	-	-	-	67	58	↓	14
Danderyd			-	-	-	-	49	-	-	-	-		0
Ekerö			-	-	-	-	-	-	-	-	-		0
Enköping			75	68	65	49	64	48	64	-	-		0
Flen			-	-	-	-	-	-	-	-	-		0
Gnesta			-	-	-	-	-	-	-	-	-		0
Heby			-	-	-	-	-	-	-	-	-		1
Håbo			-	-	-	-	-	-	-	-	-		4
Knivsta			-	-	-	-	72	-	-	-	-		0
Kungsör			-	-	-	-	-	-	-	-	-		0
Ludvika			66	72	75	57	62	-	56	-	-		0

Nacka			-	-	-	-	-	-	-	-	-		4
Nykvarn			-	-	-	-	-	-	-	-	-		0
Oxelösund			-	-	-	-	-	-	-	-	-		3
Sandviken			-	-	-	-	-	-	-	-	-		4
Sundbyberg			67	76	68	66	67	71	69	72	-		0
Trosa			-	-	-	73	65	-	70	63	-		6
Tyresö			-	-	-	-	-	-	-	-	-		0
Upplands Väsby			-	-	-	73	82	78	-	-	-		6
Upplands-Bro			-	58	74	-	-	-	-	-	-		0
Värmdö			-	-	-	-	-	-	-	-	-		0
Österåker			-	77	49	78	58	-	79	-	-		6
Östhammar			62	66	66	89	72	-	-	-	-		0
SBA			62	66	66	66	67	67	68	72	70		1 091
Insikt			-	-	-	65	67	68	69	72	72		2 745

# Livsmedelskontroll

	Ranking SBA	Ranking SKL	NKI						2018/2017	Antal svar 2018
			2012	2014	2015	2016	2017	2018		
Upplands-Bro	1	1	-	75	85	81	80	92	↑	20
Håbo	2	3	-	71	71	79	75	88	↑	19
Köping	3	4	-	66	-	72	72	87	↑	39
Trosa	4	6	-	79	-	79	62	85	↑	43
Oxelösund	5	8	-	-	-	-	80	85	↑	16
Sigtuna	6	9	-	72	73	81	78	85	↑	36
Heby	7	10	-	67	67	74	74	84	↑	22
Stockholm	8	11	-	72	76	74	74	84	↑	98
Örebro	9	21	-	75	79	78	78	82	↑	217
Lidingö	10	31	-	69	80	75	75	81	↑	38
Sandviken	11	40	-	-	-	72	78	80	↑	18
Upplands Väsby	12	41	-	77	74	77	77	80	↑	73
Haninge	13	48	-	69	77	75	74	79	↑	156
Huddinge	14	53	-	72	-	78	77	79	↑	94
Arboga	15	55	-	-	-	67	75	78	↑	18
Ludvika	16	59	-	79	-	75	71	78	↑	20
Sala	17	60	-	66	82	78	72	78	↑	25
Solna	18	62	-	70	73	68	77	78	↑	116
Nynäshamn	19	63	-	67	71	78	82	77	↓	43
Västerås	20	65	-	-	75	74	80	77	↓	167
Tierp	21	69	-	74	67	68	67	77	↑	50
Linköping	22	71	-	-	-	-	78	77	↓	97
Katrineholm	23	76	-	73	74	80	74	77	↑	63
Österåker	24	78	-	74	80	75	77	77	→	64
Järfälla	25	80	-	72	74	75	72	77	↑	74
Danderyd	26	81	-	81	65	73	63	77	↑	29
Uppsala	27	86	-	70	-	77	80	76	↓	189
Gävle	28	87	-	72	76	76	75	76	↑	99
Flen	29	89	-	52	63	-	85	76	↓	44
Enköping	30	91	-	69	68	66	66	76	↑	68
Gnesta	31	98	-	-	77	73	79	75	↓	22
Eskilstuna	32	102	-	73	77	80	76	75	↓	187
Sollentuna	33	105	-	70	71	75	71	74	↑	74
Nacka	34	106	-	77	72	75	76	74	↓	150
Södertälje	35	113	-	-	63	72	65	73	↑	40
Ekerö	36	114	-	69	-	71	69	73	↑	54
Tyresö	37	116	-	69	72	73	70	73	↑	48
Karlskoga	38	118	-	78	-	78	81	72	↓	39
Norrköping	39	119	-	76	-	75	76	72	↓	119

Norrköping	40	121	-	-	-	75	70	72	↑	66
Östhammar	41	126	-	62	62	68	78	71	↓	19
Salem	42	133	-	67	57	66	76	70	↓	19
Täby	43	134	-	72	71	76	74	70	↓	73
Botkyrka	44	143	-	81	73	77	79	69	↓	25
Nyköping	45	145	-	55	72	71	69	69	→	83
Strängnäs	46	147	-	66	71	80	74	69	↓	33
Vaxholm	47		-	72	84	76	76	66	↓	13
Knivsta	48		-	-	-	-	51	62	↑	12
Vallentuna			-	67	65	67	-	-		7
Värmdö			-	67	69	69	68	-		5
Nykvarn			-	-	-	-	-	-		2
Sundbyberg			-	72	76	74	71	-		0
Kungsör			-	-	-	86	-	-		2
Hallstahammar			-	-	-	72	-	-		4
SBA			-	-	-	75	74	80		3 053
Insikt			-	71	72	74	74	77		8 864

# Miljö- och hälsoskydd

	Ranking SBA	Ranking SKL	NKI						2018/2017	Antal svar 2018
			2012	2014	2015	2016	2017	2018		
Strängnäs	1	3	64	66	70	85	81	85	↑	23
Sala	2	5	-	68	81	63	75	85	↑	12
Oxelösund	3		69	71	-	-	67	82	↑	10
Ludvika	4	8	72	72	-	79	79	81	↑	23
Upplands Väsby	5	9	69	69	69	70	68	80	↑	57
Hallstahammar	6	11	67	70	-	67	74	79	↑	15
Tierp	7	12	61	61	74	64	69	79	↑	40
Lidingö	8		69	52	67	73	71	78	↑	11
Arboga	9	21	64	56	-	63	74	77	↑	29
Österåker	10	23	68	64	78	67	70	77	↑	24
Huddinge	11	24	68	72	-	79	72	77	↑	84
Västerås	12	25	61	70	73	76	73	76	↑	180
Gävle	13	34	68	67	66	67	63	75	↑	37
Salem	14		-	-	-	-	-	75		9
Eskilstuna	15	36	62	59	65	71	73	75	↑	71
Trosa	16	37	70	67	-	74	74	75	↑	20
Stockholm	17	38	72	77	80	74	72	75	↑	98
Kungsör	18	39	69	71	-	65	68	74	↑	26
Järfälla	19	41	62	66	63	71	60	74	↑	55
Karlskoga	20	42	70	70	-	76	67	74	↑	20
Solna	21	47	71	72	76	70	72	73	↑	74
Tyresö	22	55	67	70	67	55	67	72	↑	23
Haninge	23	57	62	65	71	57	64	71	↑	74
Flen	24	63	-	61	57	-	54	71	↑	39
Nacka	25	65	70	56	71	69	68	70	↑	68
Linköping	26	68	67	-	-	-	80	70	↓	94
Danderyd	27	69	-	-	80	65	74	70	↓	31
Uppsala	28	70	66	66	-	73	71	70	↓	153
Botkyrka	29	73	66	83	75	78	76	69	↓	18
Håbo	30	75	64	67	68	84	76	69	↓	50
Örebro	31	79	60	65	72	75	67	68	↑	53
Södertälje	32	80	65	65	74	69	70	68	↓	19
Norrköping	33	85	63	69	-	76	70	67	↓	72
Nyköping	34	92	60	57	66	68	68	66	↓	47
Norrtälje	35	97	65	60	-	72	65	66	↑	80
Sandviken	36	99	64	67	66	70	69	66	↓	24
Täby	37	102	63	65	63	77	-	66		20
Ekerö	38	104	75	60	-	56	60	65	↑	49
Upplands-Bro	39	111	75	78	79	79	66	64	↓	28



Köping	40	116	61	65	-	71	70	62	↓	22
Knivsta	41		69	57	-	-	67	62	↓	7
Sollentuna	42	123	72	67	76	68	58	62	↑	31
Gnesta	43	124	59	71	57	67	76	61	↓	18
Sigtuna	44	125	70	59	57	70	66	61	↓	17
Enköping	45	126	60	67	53	55	60	61	↑	77
Nynäshamn	46	129	58	57	58	65	62	60	↓	27
Katrineholm	47	131	59	58	57	67	57	59	↑	56
Vaxholm	48		67	62	52	49	-	59		8
Östhammar	49	135	59	72	52	54	60	50	↓	17
Vallentuna			72	60	-	-	63	-		6
Värmdö			60	64	43	61	60	-		3
Nykvarn			77	-	-	-	46	-		3
Sundbyberg			63	60	52	74	-	-		0
Heby			61	71	-	-	-	-		4
Smedjebacken			66	58	-	-	-	-		0
SBA			-	-	-	72	68	71		2 092
Insikt			67	67	65	70	69	69		6 371

# Serveringstillstånd

	Ran- king SBA	Ran- king SKL	NKI									2018/ 2017	Antal svar 2018	
			2007	2009	2011	2012	2014	2015	2016	2017	2018			
Upplands-Bro	1		-	-	-	-	-	-	-	98	94	96	↑	9
Upplands Väsby	2	2	-	-	75	82	83	-	85	94	93	↓	↓	12
Trosa	3		-	-	-	83	79	-	-	88	93	↑	↑	10
Sandviken	4	4	-	-	-	81	82	-	85	85	90	↑	↑	14
Huddinge	5		-	81	78	74	76	-	67	86	90	↑	↑	10
Heby	6		-	-	-	-	-	-	-	82	89	↑	↑	7
Nacka	7	6	64	62	74	72	77	80	83	89	89	→	→	76
Värmdö	8	7	-	-	84	60	82	72	84	86	89	↑	↑	20
Hallstahammar	9		-	-	-	-	-	-	79	80	86	↑	↑	10
Karlskoga	10	12	-	58	51	91	71	-	89	88	85	↓	↓	16
Örebro	11	14	57	72	76	75	78	81	87	82	84	↑	↑	103
Linköping	12	20	-	-	-	74	-	-	-	82	83	↑	↑	36
Sala	13		-	-	-	-	-	-	-	89	81	↓	↓	9
Solna	14	23	81	-	77	76	83	84	74	77	81	↑	↑	67
Katrineholm	15		48	-	69	70	-	-	78	77	81	↑	↑	11
Norrköping	16	24	-	-	-	71	70	-	72	78	81	↑	↑	31
Eskilstuna	17	28	77	83	71	80	77	76	78	71	80	↑	↑	34
Norrtälje	18	29	-	81	75	69	75	-	68	68	80	↑	↑	32
Tierp	19		-	-	-	-	65	64	66	62	80	↑	↑	8
Haninge	20	35	-	76	84	82	66	72	69	64	79	↑	↑	44
Järfälla	21	36	-	86	84	76	72	88	77	92	79	↓	↓	27
Nyköping	22	37	74	62	70	80	84	84	81	83	79	↓	↓	30
Tyresö	23		-	-	81	79	64	83	-	62	78	↑	↑	8
Ekerö	24	39	-	-	51	72	76	-	75	66	78	↑	↑	13
Uppsala	25	43	68	62	76	76	73	-	77	81	77	↓	↓	79
Danderyd	26		-	-	-	-	81	80	65	82	77	↓	↓	9
Södertälje	27	45	71	54	55	65	58	69	77	76	77	↑	↑	30
Västerås	28	46	49	60	75	69	70	75	75	76	77	↑	↑	75
Flen	29		-	-	-	58	72	76	-	74	76	↑	↑	10
Botkyrka	30	53	-	72	80	75	73	74	80	82	75	↓	↓	16
Nynäshamn	31	54	-	-	-	90	-	-	77	71	74	↑	↑	24
Täby	32		82	79	73	-	79	88	77	75	74	↓	↓	11
Sollentuna	33	62	76	-	67	69	72	77	68	68	71	↑	↑	18
Strängnäs	34	67	75	69	62	70	66	64	49	61	69	↑	↑	30
Stockholm	35	69	67	68	67	68	70	68	74	73	68	↓	↓	170
Gävle	36	72	-	-	-	67	76	66	60	55	66	↑	↑	110
Enköping	37		-	-	68	67	68	84	79	70	59	↓	↓	9
Östhammar	38	76	-	-	-	63	60	70	-	66	46	↓	↓	12
Arboga			-	-	-	-	-	-	-	-	-			5

Gnesta			-	-	-	-	-	-	-	-	-		3
Håbo			-	-	-	64	-	-	-	-	-		4
Knivsta			-	-	-	-	-	-	-	-	-		3
Kungsör			-	-	-	-	-	-	-	-	-		2
Köping			-	-	-	88	-	-	70	-	-		6
Lidingö			-	-	86	-	-	-	73	84	-		4
Ludvika			75	68	70	79	73	-	46	-	-		4
Nykvarn			-	-	-	-	-	-	-	-	-		0
Oxelösund			-	-	-	79	-	-	-	-	-		7
Salems			-	-	-	-	-	-	-	-	-		0
Sigtuna			73	70	81	79	77	82	81	75	-		1
Smedjebacken			-	-	-	85	-	-	-	-	-		0
Sundbyberg			-	67	77	79	86	80	80	-	-		0
Vallentuna			-	-	-	-	-	-	-	-	-		3
Vaxholm			-	-	81	86	77	63	82	-	-		6
Österåker			-	61	75	87	74	-	-	86	-		4
SBA			68	68	71	73	74	74	74	75	75		1 249
Insikt			-	-	-	70	72	71	74	75	75		3 419

# NKI efter myndighetsområde

	Alla myndighetsområden		Brandskydd		Bygglov		Mark-upplåtelse		Miljö- och hälsoskydd		Livsmedelskontroll		Serverings-tillstånd	
	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas
Arboga	77	69	-	0	74	13	80	7	77	27	78	17	-	5
Botkyrka	70	134	73	13	69	52	67	11	69	18	69	24	75	16
Danderyd	72	100	-	5	68	27	-	0	70	31	77	28	77	9
Ekerö	69	135	72	11	58	15	-	0	65	46	73	51	78	12
Enköping	62	250	77	15	50	83	-	0	61	76	76	67	59	9
Eskilstuna	75	542	78	61	74	135	75	61	75	69	75	182	80	34
Flen	73	101	-	0	68	10	-	0	71	37	76	44	76	10
Gnesta	67	40	-	2	-	2	-	0	61	15	75	18	-	3
Gävle	70	465	71	31	67	118	70	78	75	36	76	94	66	108
Hallstahammar	79	39	-	5	73	7	-	0	79	14	-	3	86	10
Haninge	75	359	80	30	63	43	72	14	71	74	79	154	79	44
Heby	80	71	74	20	75	17	-	1	-	4	84	22	89	7
Huddinge	74	323	83	36	63	78	63	26	77	83	79	90	90	10
Håbo	74	100	79	9	69	17	-	4	69	49	88	19	-	2
Järfälla	74	277	81	27	69	64	65	32	74	54	77	73	79	27
Karlskoga	74	123	89	11	63	27	77	12	74	18	72	39	85	16
Katrineholm	72	168	-	6	85	18	70	15	59	55	77	63	81	11
Knivsta	68	51	81	7	69	24	-	0	62	7	62	10	-	3
Kungsör	77	37	-	0	69	9	-	0	74	24	-	2	-	2
Köping	74	94	-	0	68	17	62	12	62	21	87	38	-	6
Lidingö	78	91	91	9	58	12	75	17	78	11	81	38	-	4
Linköping	70	427	77	8	64	121	72	75	70	91	77	96	83	36
Ludvika	75	72	-	0	67	28	-	0	81	21	78	19	-	4
Nacka	74	357	77	29	59	42	-	4	70	64	74	144	89	74
Norrköping	73	311	74	8	66	50	78	84	67	72	72	66	81	31
Norrhälje	72	349	77	41	75	70	67	14	66	80	72	112	80	32
Nykvarn	61	18	-	4	65	9	-	0	-	3	-	2	-	0
Nyköping	71	278	84	20	65	66	73	35	66	47	69	81	79	29
Nynäshamn	71	132	83	9	64	24	81	10	60	27	77	39	74	23
Oxelösund	75	53	-	2	52	17	-	3	82	10	85	15	-	6
Sala	74	95	77	20	64	23	69	7	85	12	78	24	81	9
Salem	78	40	-	1	86	11	-	0	75	9	70	19	-	0
Sandviken	76	92	87	8	80	24	-	4	66	24	80	18	90	14
Sigtuna	72	179	82	27	65	86	58	14	61	17	85	34	-	1
Sollentuna	69	223	75	35	59	53	68	16	62	30	74	71	71	18
Solna	76	373	87	18	68	55	69	48	73	73	78	112	81	67
Stockholm	74	723	85	103	49	210	65	89	75	84	84	86	68	151
Strängnäs	73	160	83	20	72	38	74	17	85	23	69	33	69	29
Sundbyberg	-	2	-	0	-	2	-	0	-	0	-	0	-	0
Södertälje	65	197	76	31	52	45	70	33	68	19	73	40	77	29
Tierp	71	141	69	7	63	27	64	9	79	40	77	50	80	8
Trosa	78	101	-	3	76	24	-	5	75	19	85	41	93	9
Tyresö	68	121	67	14	57	29	-	0	72	22	73	48	78	8
Täby	61	202	89	21	47	54	69	23	66	20	70	73	74	11
Upplands Väsby	77	224	78	24	63	53	-	6	80	57	80	72	93	12
Upplands-Bro	76	114	79	18	71	41	-	0	64	27	92	19	96	9

Uppsala	71	763	78	40	61	191	67	120	70	148	76	186	77	78
Vallentuna	48	93	82	7	42	74	-	0	-	5	-	4	-	3
Vaxholm	60	43	-	0	41	9	71	12	59	8	66	10	-	4
Värmdö	76	57	76	18	63	13	-	0	-	3	-	4	89	19
Västerås	75	671	83	32	67	127	74	98	76	177	77	162	77	75
Örebro	78	599	83	59	70	108	65	69	68	52	82	215	84	96
Österåker	74	196	88	15	68	85	-	6	77	23	77	63	-	4
Östhammar	63	88	-	3	67	38	-	0	50	16	71	19	46	12
SBA	73	11 063	80	943	61	2 635	70	1 091	71	2 092	80	3 053	75	1 249
Insikt	72	30 342	80	2 203	63	7 273	72	2 702	69	6 203	77	8 627	75	3 334

## Enkät 2018 års ärenden

### NÅGRA FRÅGOR TILL DIG SOM VARIT I KONTAKT MED [KOMMUN] I ETT [MYNDIGHETSÄRENDE]

Ingressen anpassas efter webb- respektive telefonundersökning.

Du har under [månad] 2018 varit i kontakt med [kommun] i ett [myndighetsområdesärende]. Vi ber dig bedöma kontakterna i detta ärende. Med hjälp av en skala från ett (1) till tio (10), där ett (1) betyder lägsta betyg och tio (10) betyder högsta betyg, gör du din bedömning av kontakterna med kommunen.

Har du haft flera ärenden inom samma myndighetsområde under det senaste halvåret så avser enkäten det senaste ärendet du haft med kommunen inom det myndighetsområde som anges.

### BAKGRUNDSFRÅGOR OM DITT ÄRENDE

1a. Är du en man eller kvinna?

1  Man

2  Kvinna

3  Annat

4  Osäker

5  Vill ej svara

1b. Hur gammal är du?

1  -24 år

3  35-44 år

5  55-64 år

2  25-34 år

4  45-54 år

6  65 år –

### Frågorna 2 och 3 behöver endast besvaras om du är företagare eller representant för företag

2. 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  
(café, pubar, danslokaler m.m.)

6  Skola vård omsorg

7  Företagstjänster (konsulter och övrig tjänstenäring)

8  Övrigt

3. Hur många anställda finns det på din arbetsplats?

0  0

1  1-5

2  6-10

3  11-50

4  51-100

5  101 eller fler

4. 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

5. 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? .....

6. 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

7. 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

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

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

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

- 1  Ja
- 2  Nej

**Om ditt ärende gällde bygglov:**

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

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

## OM TILLGÄNGLIGHET

10. 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

11. 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

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 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

### 13. 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

### 14. 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

### 15. 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

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



**19a. Var det någon del i processen som du var särskilt nöjd med?**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

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

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**19c. Har du några övriga förslag på hur kommunens service i denna typ av ärende kan förbättras?**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

***Tack för din medverkan!***