

Servicemätning 2015

– en undersökning av kommunernas
myndighetsutövning i Stockholmsregionen



Innehåll

| | |
|-------------------------------------|----|
| Förord | 3 |
| Sammanfattning | 4 |
| Stockholm Business Alliance | 5 |
| Om undersökningen | 6 |
| Definition av service | 6 |
| Undersökningens genomförande | 6 |
| Nöjd-Kund-Index, NKI | 8 |
| Resultat NKI | 10 |
| Kommunernas NKI | 11 |
| Brandtillsyn | 12 |
| Bygglov | 13 |
| Markupplåtelse | 14 |
| Miljö- och hälsoskydd | 15 |
| Serveringstillstånd | 16 |
| Fördelning av ärenden | 17 |
| Reflektioner och kommentarer | 18 |
| Bilaga 1. | |
| Enkät | |

Service­mätning 2015

– en undersökning av kommunernas myndighetsutövning i Stockholmsregionen

Förord

Om Stockholmsregionen ska kunna fortsätta att vara konkurrenskraftig och ha en stark tillväxt så krävs en god kommunal myndighetsutövning 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 femte gången sedan 2007 har därför partnerkommunerna inom Stockholm Business Alliance, SBA, genomfört serviceundersökningen – Nöjd-Kund-Index – som mäter hur nöjda företagen är med den kommunala myndighetsutövningen. Sedan SBA började göra dessa undersökningar har företagen blivit alltmer nöjda med partnerkommunernas service. Genom undersökningen har kommunerna fått vägledning om vad de bör prioritera i sitt förbättringsarbete samtidigt som de kunnat följa upp kundnöjdheten i jämförelse med andra kommuner, vilket åskådliggörs i denna publikation.

SBA kommer att prioritera arbetet med att stärka kundnöjdheten ytterligare i Stockholmsregionen. Från 2016 kommer det exempelvis vara obligatoriskt för SBA's partnerkommuner att göra NKI-undersökningen varje år istället för vartannat. Arbetet är en viktig del för att Stockholmsregionen ska kunna fortsätta vara tillväxtmotorn i Sverige och kunna öka sin globala attraktionskraft.

Stockholm 2015

Anna Gissler
VD, Stockholm Business Region Development



FOTO: JANNI LIRKA

Nedan visas de kommuner som fick högst NKI totalt sett och per myndighetsområde

| Topp fem – totalt | NKI |
|----------------------------|------------|
| Oxelösund | 78 |
| Kungsör | 77 |
| Sala | 76 |
| Ludvika | 74 |
| Surahammar | 74 |
| | |
| Brandtillsyn | NKI |
| Nacka | 85 |
| Kungsör | 83 |
| Botkyrka | 83 |
| Arboga | 83 |
| Strängnäs | 82 |
| | |
| Bygglov | NKI |
| Kungsör | 82 |
| Hallstahammar | 80 |
| Knivsta | 78 |
| Sala | 78 |
| Nykvarn | 77 |
| | |
| Markupplåtelse | NKI |
| Sala | 90 |
| Upplands Väsby | 82 |
| Tierp | 80 |
| Lidingö | 77 |
| Solna | 73 |
| | |
| Miljötillsyn | NKI |
| Botkyrka | 81 |
| Oxelösund | 79 |
| Danderyd | 76 |
| Upplands-Bro | 76 |
| Ludvika | 76 |
| | |
| Serveringstillstånd | NKI |
| Sundbyberg | 86 |
| Solna | 83 |
| Upplands Väsby | 83 |
| Nyköping | 83 |
| Köping | 82 |

Sammanfattning

Under 2015 genomfördes för femte gången en Nöjd-Kund-Index undersökning bland företag som varit i kontakt med partnerkommunerna inom Stockholm Business Alliance, SBA.

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.

Serviceundersökningen startades av Stockholms stad 2005 och har varit obligatoriskt att göra udda år sedan 2007 inom SBA-partnerskapet. Årets undersökning avser avslutade företagsärenden under 2014 inom fem myndighetsområden; Brandtillsyn, Bygglov, Markupplåtelse, 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.

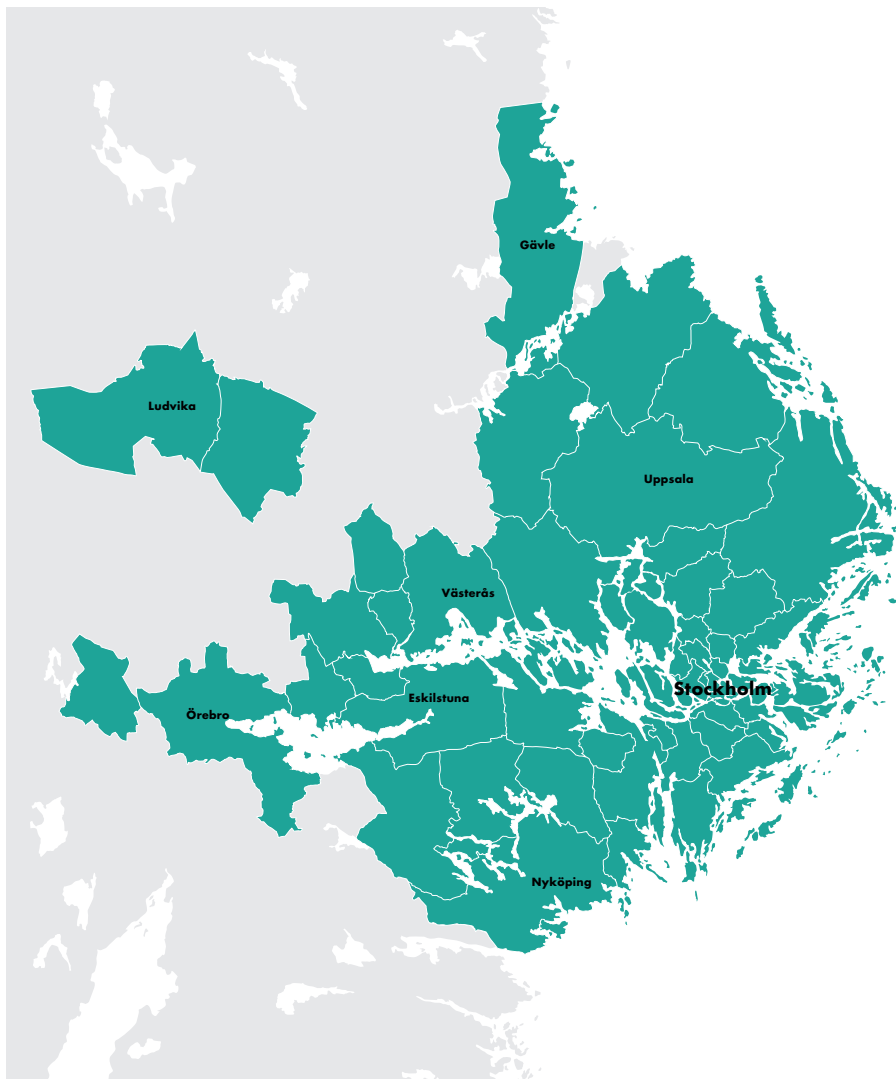
Undersökningen för SBA-kommunerna har genomförts av MIND Research, Sweco och Markör. Totalt har nästan 17 000 kontaktpersoner på företag i regionen tillfrågats och svarsfrekvensen blev 62 procent. Sedan 2011 erbjuder Sveriges Kommuner och Landsting, SKL, samma undersökning till samtliga Sveriges kommuner. I årets undersökning från SKL – "Öppen Jämförelse Företagsklimat 2015" (benämns SKL's undersökning i denna publikation) – ingår totalt 197 kommuner, varav 51 kommuner är från SBA. Utöver denna och SKL's rapport har kommunerna fått en egen rapport med fördjupad analys på vad de bör prioritera i sitt förbättringsarbete.

Företagen blir alltmer nöjda med kommunernas myndighetsutövning. SBA:s samlade NKI ökade med 3 enheter från förra mätningen (2013) till NKI 69, vilket också betyder att företagen är mer nöjda här än i övriga Sverige. Högst betyg för sin service ger företagen Brandtillsyn (NKI 76) följt av Serveringstillstånd (NKI 74), Miljö- och hälsa (NKI 69) och Markupplåtelse (NKI 67). Lägst betyg får hanteringen av Bygglov (NKI 62). Mönstret känns väl igen från de tidigare undersökningarna.

Högst betyg för sin service får Oxelösund med NKI 78, följt av Kungsör (NKI 77) och Sala (NKI 76). Efter myndighetsområde toppar Nacka inom Brandtillsyn (NKI 85), Kungsör inom Bygglov (NKI 82), Sala inom Markupplåtelse (NKI 90), Botkyrka inom Miljö- och hälsoskydd (NKI 81) och Sundbyberg inom Serveringstillstånd (NKI 86). Upplands Väsby placerar sig också på en hedrande förstaplats i SKL's undersökning för de lite större kommunerna med över 40 000 invånare.

Stockholm Business Alliance, SBA

Stockholm Business Alliance är ett avtalsbaserat partnerskap på näringslivsområdet mellan kommuner i Stockholmsregionen. Målsättningen är att göra Stockholmsregionen till Europas ledande hållbara tillväxtregion.



För att möta den globala konkurrensen skapades 2006 det regionala samarbetet SBA och sedan dess har Stockholms position som ledande region i Skandinavien blivit allt mer uttalad. Från 2015 innefattar samarbetet 53 kommuner i regionen. Arbetet inriktar sig mot att attrahera internationella investeringar genom att koordinera arbetet inom investeringsfrämjande, marknadsföring och utveckling av regionens näringslivsservice. Målet är att vara den ledande hållbara tillväxtregionen i Europa 2020.

Denna publikation avser SBA's insatsområde; näringslivsservice. För att säkerställa att regionen tillhandahåller en god service ska partnerkommunerna inom SBA 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.

I samarbetet ingår numera 53 kommuner

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

*) Ingår ej i resultatet för 2015 års undersökningar.

Om undersökningen



FOTO: MAGNUS STROM, SCANDINAV BILDBYRÅ

Fem myndighetsområden

1. 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.

2. Bygglov

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

3. Markupplåtelse

En tillfällig upplåtelse av kommunens 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 som miljö och hälsoskydd - det omfattar. Det finns flera lagar som styr kommunens arbete, varav de viktigaste är miljöbalken och livsmedelslagen.

5. Serveringstillstånd

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

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.

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:

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

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

Undersökningens genomförande

Företagarnas uppfattning om kommunens service samlades in med postala och/eller digitala enkäter, med efterföljande telefonuppföljning. Kommunerna kunde också välja att skicka ut enkäterna löpande under 2014 eller invänta samtliga årets avslutade ärenden till 2015. Samma frågor användes för samtliga kommuner och för samtliga myndighetsområden. Frågorna var utvalda och formulerade för att passa alla verksamheter.

Antal svar uppgick till totalt 10 677 inom SBA, vilket motsvarar 62 procent. Respondenten har endast fått en enkät per myndighetsområde och halvår. Om enkäten skickats ut under 2015 har respondenten gjort en samlad bedömning vid fler ärenden inom samma myndighetsområde. För kommuner som haft fler än 300 ärenden per myndighetsområde har kommunerna kunnat välja ett urval istället för att göra en totalundersökning. För Stockholms stad har bortfallsanalyser gjorts för myndighetsområden med låga svarsfrekvenser. Kommunerna erbjöds också att mäta samtliga målgrupper och inte bara företagsärenden. Observera därför att kommunen kan ha olika NKI-betyg beroende på vilken/vilka målgrupper som avses. Rankingen i denna publikation och i SKL's undersökning, är enbart baserade på företagsärenden. Rankingen är sorterade på ej avrundade NKI-betyg.

Jämfört med undersökningen 2013 har två ändringar i enkäten gjorts. "Hur nöjd var du med vår förmåga att hjälpa till att lösa ditt problem?" har ändrats till "Hur nöjd var du med vår förmåga att ge råd och vägledning?". Dessutom har två bakgrundsfrågor lagts till om kön respektive om man har haft erfarenhet av någon annan kommuns myndighetsutövning inom aktuellt område.

För att anpassa modellberäkningarna till SKL's webbverktyg (som alla SBA-kommuner har tillgång till) har beräkningarna för NKI-värdet och betygsindex för serviceområdena förenklats något. Beroende på NKI-leverantör kan resultatet för 2011 och 2013 vara omräknade enligt den nya metoden och därför skilja något jämfört med tidigare rapporter. Kontakta er NKI-leverantör för frågor kring detta.

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

För att erhålla ett NKI-betyg krävs minst sju svar per myndighetsområde i denna publikation. Svaren ingår dock i kommunens totala resultat. I SKL's undersökning krävs minst 12 ärenden för att ingå i rankingen.

Resultat från Karlskoga och Sala var inte klara i tid för de saknas helt i SKL's undersökning. I denna publikation redovisas Salas resultat, men de är ej inkluderade i SBA's samlade NKI-betyg och statistik.

MIND Research, Sweco och Markör har ansvarat för datainsamling, databehandling och analys av materialet. Denna sammanfattande rapport utarbetades därefter av MIND Research.

FOTO: JØRGEN WIKLUND, SCANDINAV BILDVERK





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 myndighetsutövningen (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. NKI totalt och per myndighetsområde samt betygsindex för respektive serviceområde redovisas på en skala 0–100, där 100 är högsta betyg.

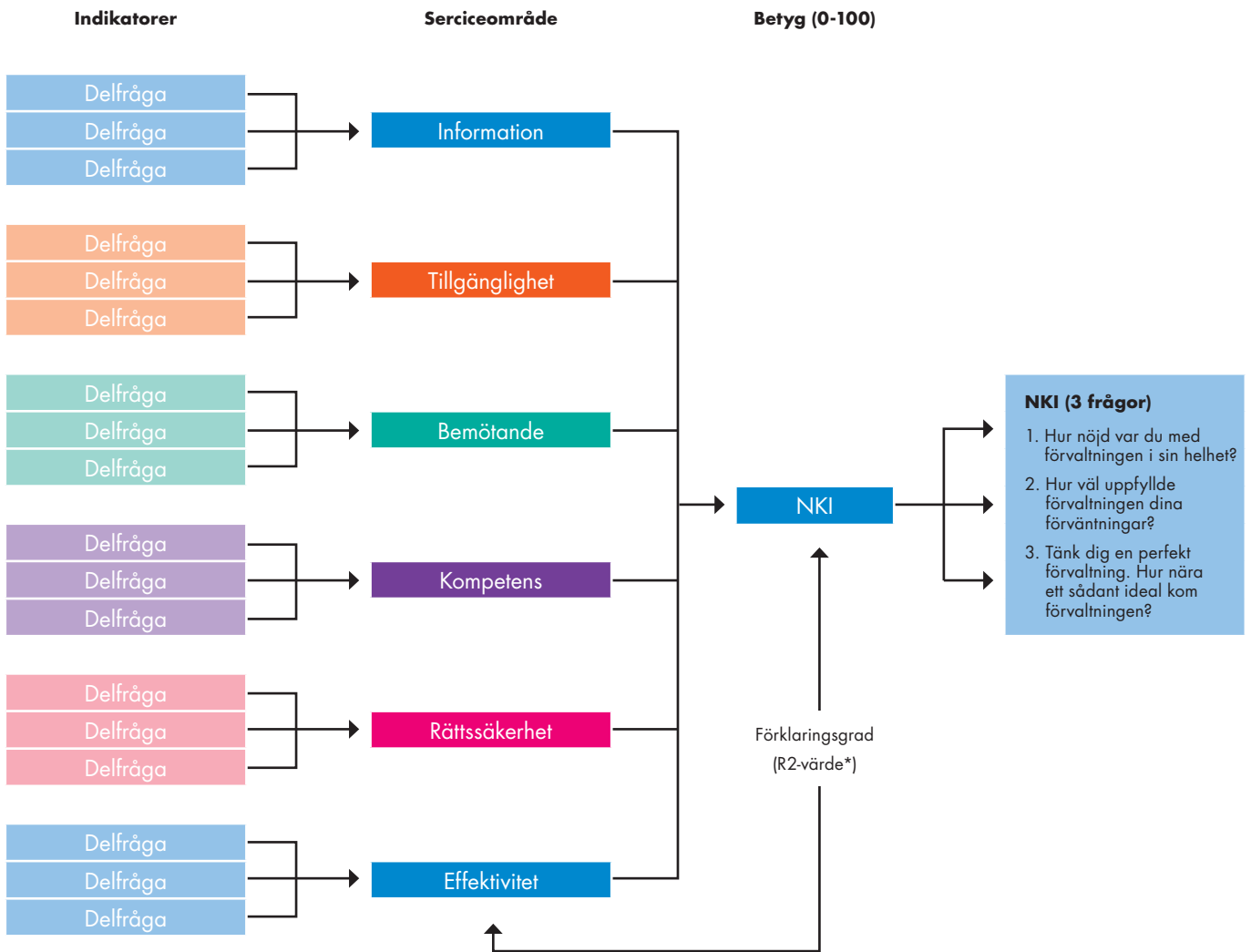
För att underlätta tolkningen av NKI-måttet har SKL i samverkan med SBA, Business Region Göteborg samt statistikkonsulten tagit fram en betygsvärdeskala som dels baseras på tidigare erfarenheter av NKI-undersökningar, dels vad som är ett genomsnittligt betyg för en kommun som genomför denna undersökning 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 publikation redovisas kommunernas NKI totalt och per myndighetsområde. NKI-betyget jämförs dels med betygsskalan figur 1, dels kommunens placering i förhållande till SBA och SKL's undersökning. 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.

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. Undantaget var 2013 då NKI backade med en enhet, men 2015 steg betyget återigen och nu med tre enheter till NKI 69.

Oxelösund ligger i topp med NKI 78. Tätt efter följer Kungsör (77) och därefter Sala (76).

25 kommuner har minst NKI 70 som anses vara ett högt betyg. Det är tio kommuner fler än 2011. Bara två kommuner får underkänt då de har ett NKI under 61, i förra mätningen var det sex kommuner.

Årets klättrare – den eller de kommuner som förbättrat sitt resultat mest från mätningen 2013 – är Värmdö och Oxelösund som båda ökat sina NKI med 13 enheter.

Nedan visas de kommuner vars totala NKI ökat mest sedan mätningen 2013

| | NKI 2013 | NKI 2015 | Skillnad |
|-----------|----------|----------|----------|
| Värmdö | 57 | 70 | 13 |
| Oxelösund | 65 | 78 | 13 |
| Örebro | 61 | 73 | 12 |
| Salem | 51 | 60 | 9 |
| Heby | 62 | 71 | 9 |

Notera att rankingen inom parantes avser rankingplats av alla Sveriges kommuner som medverkade i SKL's undersökning, där resultaten från SBAs mätning ingår.

Totalt deltog 197 kommuner i SKL's undersökning.

** Sala ingår ej i SKL's undersökning.

| Ranking | SBA (SKL) | Kommun | NKI (samtliga myndighetsområden) | | | | | | Antal svar |
|----------|-----------|----------------|----------------------------------|------|------|------|------|---|------------|
| | | | 2007 | 2009 | 2011 | 2013 | 2015 | | |
| 1 (6) | | Oxelösund | 72 | 67 | 70 | 65 | 78 | ^ | 56 |
| 2 (9) | | Kungsör | 72 | 71 | 70 | 69 | 77 | ^ | 47 |
| 3 (**) | | Sala | . | . | 64 | . | 76 | ^ | 64 |
| 4 (15) | | Ludvika | 73 | 72 | 74 | 73 | 74 | ^ | 135 |
| 5 (16) | | Surahammar | 61 | 74 | 80 | 70 | 74 | ^ | 29 |
| 6 (21) | | Upplands Väsby | 68 | 71 | 73 | 70 | 74 | ^ | 224 |
| 7 (35) | | Örebro | 63 | 64 | 69 | 61 | 73 | ^ | 660 |
| 8 (36) | | Trosa | 65 | 76 | 76 | 77 | 72 | v | 109 |
| 9 (40) | | Botkyrka | 62 | 66 | 67 | 66 | 72 | ^ | 171 |
| 10 (41) | | Tierp | . | . | 68 | 68 | 72 | ^ | 145 |
| 11 (46) | | Knivsta | 63 | 57 | 67 | 71 | 72 | ^ | 50 |
| 12 (47) | | Upplands-Bro | 66 | 70 | 66 | 76 | 72 | v | 90 |
| 13 (51) | | Eskilstuna | 66 | 70 | 69 | 70 | 72 | ^ | 284 |
| 14 (59) | | Heby | 58 | 66 | 54 | 62 | 71 | v | 54 |
| 15 (60) | | Sundbyberg | 69 | 69 | 70 | 67 | 71 | v | 168 |
| 16 (61) | | Vaxholm | . | . | 67 | 73 | 71 | v | 81 |
| 17 (64) | | Värmdö | 58 | 55 | 53 | 57 | 70 | ^ | 156 |
| 18 (65) | | Huddinge | 69 | 70 | 72 | 65 | 70 | ^ | 249 |
| 19 (66) | | Lidingö | 67 | 67 | 66 | 67 | 70 | ^ | 138 |
| 20 (71) | | Stockholm | 61 | 64 | 68 | 68 | 70 | ^ | 1211 |
| 21 (73) | | Sollentuna | 70 | 72 | 65 | 70 | 70 | > | 206 |
| 22 (74) | | Gnesta | 66 | 66 | 55 | 63 | 70 | ^ | 95 |
| 23 (76) | | Gävle | 68 | 70 | 60 | 66 | 70 | ^ | 323 |
| 24 (78) | | Håbo | . | 63 | 69 | 63 | 70 | ^ | 108 |
| 25 (82) | | Norrtälje | . | 64 | 64 | 64 | 70 | ^ | 277 |
| 26 (85) | | Västerås | 64 | 68 | 69 | 66 | 69 | ^ | 476 |
| 27 (86) | | Haninge | 66 | 63 | 63 | 66 | 69 | ^ | 258 |
| 28 (87) | | Järfälla | . | 71 | 67 | 65 | 69 | ^ | 296 |
| 29 (90) | | Nykvarn | 74 | 67 | 70 | 76 | 69 | v | 31 |
| 30 (94) | | Nacka | 66 | 70 | 73 | 71 | 68 | v | 273 |
| 31 (97) | | Tyresö | 73 | 72 | 63 | 69 | 68 | v | 124 |
| 32 (98) | | Köping | 73 | 70 | 74 | 68 | 68 | > | 133 |
| 33 (106) | | Österåker | . | 62 | 61 | 67 | 68 | ^ | 185 |
| 34 (107) | | Östhammar | . | . | 65 | 60 | 68 | ^ | 203 |
| 35 (109) | | Hallstahammar | 69 | 61 | 67 | 74 | 68 | v | 70 |
| 36 (110) | | Sigtuna | 71 | 71 | 71 | 68 | 68 | > | 298 |
| 37 (129) | | Danderyd | . | . | . | . | 67 | | 66 |
| 38 (132) | | Solna | 74 | 68 | 70 | 70 | 67 | v | 316 |
| 39 (133) | | Strängnäs | 66 | 63 | 61 | 69 | 66 | v | 225 |
| 40 (138) | | Uppsala | 61 | 63 | 68 | 62 | 66 | ^ | 1042 |
| 41 (141) | | Täby | 70 | 64 | 66 | 67 | 65 | v | 195 |
| 42 (147) | | Arboga | 67 | 66 | 57 | 66 | 65 | v | 70 |
| 43 (152) | | Katrineholm | 59 | 63 | 64 | 65 | 65 | > | 64 |
| 44 (154) | | Nynäshamn | 66 | 67 | 61 | 58 | 65 | ^ | 99 |
| 45 (155) | | Smedjebacken | 74 | 75 | 71 | 69 | 64 | ^ | 21 |
| 46 (163) | | Enköping | 75 | 66 | 62 | 56 | 63 | ^ | 228 |
| 47 (165) | | Ekerö | 49 | 60 | 61 | 74 | 63 | v | 89 |
| 48 (168) | | Nyköping | 67 | 66 | 62 | 68 | 63 | v | 308 |
| 49 (169) | | Flen | 63 | 65 | 71 | 62 | 63 | ^ | 71 |
| 50 (178) | | Södertälje | 69 | 62 | 58 | 67 | 62 | v | 329 |
| 51 (183) | | Salem | . | . | 81 | 51 | 60 | ^ | 24 |
| 52 (186) | | Vallentuna | 75 | 64 | 58 | 65 | 60 | v | 107 |
| | | Samtliga | 63 | 66 | 67 | 66 | 69 | ^ | 10 667 |

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

Brandtillsyn

I år, liksom vid tidigare års undersökningar, får kommunernas service kring brandtillsyn högst betyg.

Totalt för SBA erhåller Brandtillsyn NKI 76 och det är klart högre än för övriga myndighetsområden. NKI 76 är för övrigt samma resultat som vid 2013 års undersökning och betyget har legat stabilt på denna nivå sedan 2009.

38 av de deltagande kommunerna hade tillräckligt många svar för att kunna redovisas. Högst upp på listan finns Nacka med NKI 85 och därefter följer Kungsör, Botkyrka och Arboga som alla erhåller NKI 83.

Årets klättrare inom Brandtillsyn är Östhammar som ökat sitt NKI med 18 enheter. Även Kungsör, Nynäshamn och Eskilstuna har ökat sina resultat avsevärt.

Nedan visas de kommuner vars NKI avseende Brandtillsyn ökat mest sedan mätningen 2013

| | NKI 2013 | NKI 2015 | Skillnad |
|-----------|----------|----------|----------|
| Östhammar | 62 | 80 | 18 |
| Kungsör | 70 | 83 | 13 |
| Nynäshamn | 66 | 75 | 9 |
| Sigtuna | 68 | 77 | 9 |
| Enköping | 67 | 76 | 9 |

| Ranking | SBA (SKL) | Kommun | NKI | | | | | | Antal svar |
|----------|-----------|----------------|------|------|------|------|----|---|------------|
| | | | 2007 | 2009 | 2011 | 2013 | | | |
| 1 (6) | | Nacka | 83 | 82 | 74 | 80 | 85 | ^ | 13 |
| 2 (*) | | Kungsör | . | . | . | 70 | 83 | ^ | 7 |
| 3 (10) | | Botkyrka | 74 | 77 | 76 | 76 | 83 | ^ | 32 |
| 4 (*) | | Arboga | . | . | . | . | 83 | | 7 |
| 5 (12) | | Strängnäs | 78 | 80 | 74 | 83 | 82 | v | 29 |
| 6 (13) | | Haninge | 74 | 78 | 75 | 76 | 82 | ^ | 42 |
| 7 (16) | | Stockholm | 72 | 73 | 78 | 79 | 81 | ^ | 160 |
| 8 (21) | | Norrälje | . | 78 | 72 | 82 | 80 | v | 25 |
| 9 (22) | | Solna | 75 | 68 | 69 | 74 | 80 | ^ | 20 |
| 10 (23) | | Östhammar | . | . | . | 62 | 80 | ^ | 22 |
| 11 (*) | | Sundbyberg | . | . | . | 96 | 79 | | 9 |
| 12 (28) | | Nyköping | 79 | 81 | 79 | 77 | 79 | ^ | 51 |
| 13 (30) | | Oxelösund | . | . | . | . | 79 | | 12 |
| 14 (*) | | Gnesta | . | . | . | . | 78 | | 9 |
| 15 (36) | | Södertälje | 73 | 78 | 80 | 78 | 78 | > | 33 |
| 16 (39) | | Lidingö | 84 | 78 | 81 | 80 | 77 | v | 12 |
| 17 (42) | | Värmdö | 76 | . | 87 | 71 | 77 | ^ | 16 |
| 18 (43) | | Sigtuna | 79 | 77 | 80 | 68 | 77 | ^ | 44 |
| 19 (44) | | Häbo | . | . | . | 69 | 77 | ^ | 21 |
| 20 (45) | | Eskilstuna | 73 | 76 | 73 | 81 | 77 | v | 40 |
| 21 (46) | | Trosa | . | . | . | . | 77 | | 12 |
| 22 (57) | | Enköping | 77 | 80 | 78 | 67 | 76 | ^ | 49 |
| 23 (*) | | Surahammar | . | . | . | . | 75 | | 7 |
| 24 (60) | | Uppsala | 70 | 72 | 79 | 77 | 75 | v | 89 |
| 25 (61) | | Nynäshamn | 74 | 76 | 74 | 66 | 75 | ^ | 12 |
| 26 (66) | | Huddinge | 74 | 81 | 76 | 73 | 75 | ^ | 51 |
| 27 (68) | | Sollentuna | 80 | 82 | 79 | 76 | 75 | v | 55 |
| 28 (72) | | Västerås | 75 | 70 | 79 | 74 | 74 | > | 67 |
| 29 (74) | | Upplands-Bro | 83 | 88 | 75 | 82 | 74 | v | 23 |
| 30 (75) | | Köping | 87 | 76 | 88 | 89 | 74 | v | 18 |
| 31 (76) | | Örebro | 76 | 83 | 79 | 76 | 73 | v | 96 |
| 32 (81) | | Upplands Väsby | 75 | 80 | 83 | 73 | 73 | > | 35 |
| 33 (*) | | Ekerö | . | 71 | 81 | 74 | 70 | v | 9 |
| 34 (95) | | Tyresö | 72 | 81 | 84 | 60 | 68 | ^ | 14 |
| 35 (96) | | Järfälla | . | 76 | 69 | 76 | 67 | v | 37 |
| 36 (100) | | Täby | . | . | . | . | 65 | | 16 |
| 37 (*) | | Hallstahammar | . | . | . | . | 64 | | 7 |
| 38 (101) | | Österåker | . | . | . | 70 | 62 | v | 14 |
| | | Samtliga | 74 | 77 | 77 | 76 | 76 | > | 1 215 |

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

Notera att rankingen inom parantes avser rankingplats av alla Sveriges kommuner som medverkade i SKL's undersökning, där resultaten från SBAs mätning ingår.

* Redovisas ej i SKL's undersökning eftersom kommunen hade färre än 12 svar.

Bygglov

Generellt är Bygglov det myndighetsområde som får lägsta betyg, så även i år. Dock har betyget förbättrats till NKI 62 från förra mätningens NKI 57, således en ökning med sex enheter.

50 av de deltagande kommunerna hade tillräckligt många svar för att kunna redovisas. Högst upp på listan finns Kungsör med NKI 82 och där- efter Hallstahammar (80) och Knivsta (78). Notera att dessa tre har väldigt få ärenden.

Årets klättrare inom Bygglov är Värmdö som ökat sitt NKI med 30 enheter. Även Nykvarn, Tierp, Östhammar och Haninge har ökat sina resultat avsevärt.

Nedan visas de kommuner vars NKI avseende Bygglov ökat mest sedan mätningen 2013

| | NKI 2013 | NKI 2015 | Skillnad |
|-----------|----------|----------|----------|
| Värmdö | 36 | 66 | 30 |
| Nykvarn | 48 | 77 | 29 |
| Tierp | 49 | 75 | 26 |
| Östhammar | 57 | 76 | 19 |
| Haninge | 50 | 69 | 19 |

Notera att rankingen inom parantes avser rankingplats av alla Sveriges kommuner som medverkade i SKL's undersökning, där resultaten från SBAs mätning ingår.

* Redovisas ej i SKL's undersökning eftersom kommunen hade färre än 12 svar.

** Sala ingår ej i SKL's undersökning.

| Ranking | SBA (SKL) | Kommun | NKI | | | | | Antal svar |
|----------|-----------|----------------|------|------|------|------|------|------------|
| | | | 2007 | 2009 | 2011 | 2013 | 2015 | |
| 1 (7) | | Kungsör | . | . | . | . | 82 | 12 |
| 2 (*) | | Hallstahammar | . | . | . | . | 80 | 12 |
| 3 (*) | | Knivsta | 53 | 49 | 51 | 73 | 78 | 9 |
| 4 (**) | | Sala | . | . | . | . | 78 | 11 |
| 5 (21) | | Nykvarn | 76 | . | 64 | 48 | 77 | 23 |
| 6 (23) | | Eskilstuna | 63 | 69 | 75 | 74 | 76 | 67 |
| 7 (25) | | Östhammar | . | . | 65 | 57 | 76 | 18 |
| 8 (28) | | Lidingö | 62 | 53 | 71 | 63 | 75 | 31 |
| 9 (29) | | Tierp | . | . | . | 49 | 75 | 22 |
| 10 (32) | | Heby | . | . | . | 57 | 75 | 21 |
| 11 (34) | | Ludvika | 76 | 79 | 77 | 64 | 74 | 25 |
| 12 (43) | | Sollentuna | 72 | 69 | 57 | 56 | 72 | 27 |
| 13 (46) | | Smedjebacken | 78 | 69 | 63 | 69 | 71 | 12 |
| 14 (48) | | Järfälla | . | 68 | 72 | 67 | 71 | 73 |
| 15 (55) | | Haninge | 64 | 46 | 52 | 50 | 69 | 57 |
| 16 (58) | | Tyresö | 65 | 58 | 38 | 65 | 69 | 34 |
| 17 (61) | | Örebro | 60 | 53 | 67 | 50 | 68 | 164 |
| 18 (63) | | Västerås | 62 | 72 | 73 | 65 | 67 | 143 |
| 19 (65) | | Trosa | 76 | 80 | 77 | 83 | 67 | 19 |
| 20 (67) | | Upplands-Bro | . | . | . | . | 67 | 24 |
| 21 (68) | | Norrälje | . | 60 | 62 | 57 | 67 | 72 |
| 22 (71) | | Sigtuna | 69 | 77 | 72 | 60 | 66 | 93 |
| 23 (72) | | Värmdö | 57 | 52 | 34 | 36 | 66 | 57 |
| 24 (73) | | Österåker | . | 58 | 49 | 58 | 66 | 35 |
| 25 (74) | | Strängnäs | 61 | 60 | 60 | 70 | 66 | 28 |
| 26 (77) | | Upplands Väsby | 59 | 56 | 63 | 63 | 66 | 39 |
| 27 (*) | | Oxelösund | . | . | . | 69 | 65 | 7 |
| 28 (85) | | Köping | 75 | 70 | 80 | 80 | 64 | 25 |
| 29 (*) | | Flen | . | . | . | . | 64 | 11 |
| 30 (87) | | Sundbyberg | 76 | 72 | 62 | 48 | 64 | 30 |
| 31 (91) | | Danderyd | . | . | . | . | 63 | 29 |
| 32 (94) | | Nyköping | 66 | 61 | 63 | 71 | 62 | 41 |
| 33 (95) | | Nacka | 55 | 64 | 67 | 61 | 62 | 48 |
| 34 (98) | | Nynäshamn | 62 | 66 | 55 | 50 | 62 | 18 |
| 35 (99) | | Gävle | 70 | 69 | 66 | 63 | 61 | 69 |
| 36 (102) | | Stockholm | 56 | 59 | 57 | 53 | 61 | 453 |
| 37 (*) | | Håbo | . | 62 | 75 | 53 | 59 | 11 |
| 38 (*) | | Arboga | 77 | 47 | 70 | 60 | 56 | 10 |
| 39 (100) | | Täby | 65 | 60 | 62 | 75 | 55 | 62 |
| 40 (152) | | Huddinge | 64 | 59 | 59 | 47 | 54 | 36 |
| 41 (123) | | Södertälje | . | 58 | 52 | 56 | 53 | 63 |
| 42 (124) | | Vaxholm | . | . | . | . | 52 | 17 |
| 43 (125) | | Uppsala | 49 | 58 | 60 | 37 | 52 | 225 |
| 44 (*) | | Salem | . | . | . | . | 50 | 10 |
| 45 (136) | | Botkyrka | 55 | 68 | 65 | 38 | 50 | 35 |
| 46 (137) | | Solna | 80 | 70 | 76 | 58 | 49 | 89 |
| 47 (138) | | Vallentuna | 75 | 64 | 50 | 58 | 43 | 42 |
| 48 (151) | | Enköping | 78 | 66 | 54 | 32 | 40 | 39 |
| 49 (*) | | Katrineholm | 63 | 60 | 70 | 69 | 38 | 8 |
| 50 (*) | | Ekerö | 40 | 47 | 49 | 74 | 33 | 11 |
| | | Samtliga | 58 | 62 | 61 | 57 | 62 | 2 506 |

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

Markupplåtelse

Markupplåtelse har sedan 2009 legat stabilt kring NKI 66, men steg nu en enhet till NKI 67.

30 av de deltagande kommunerna hade tillräckligt många svar för att kunna redovisas. Högst upp på listan finns Sala med NKI 90 och därefter Upplands Väsby (82) och Tierp (80).

Årets klättrare inom Markupplåtelse är Örebro som ökat sitt NKI med 20 enheter. Även Solna, Enköping, Botkyrka och Lidingö har ökat sina resultat avsevärt.

Nedan visas de kommuner vars NKI avseende Markupplåtelse ökat mest sedan mätningen 2013

| | NKI 2013 | NKI 2015 | Skillnad |
|----------|----------|----------|----------|
| Örebro | 49 | 69 | 20 |
| Solna | 55 | 73 | 18 |
| Enköping | 47 | 64 | 17 |
| Botkyrka | 57 | 73 | 16 |
| Lidingö | 63 | 77 | 14 |

| Ranking | SBA (SKL) | Kommun | NKI | | | | | | Antal svar |
|---------|-----------|----------------|------|------|------|------|----|---|------------|
| | | | 2007 | 2009 | 2011 | 2013 | | | |
| 1 (**) | | Sala | . | . | 56 | . | 90 | ^ | 8 |
| 2 (1) | | Upplands Väsby | . | . | . | 81 | 82 | ^ | 18 |
| 3 (3) | | Tierp | . | . | . | 76 | 80 | ^ | 34 |
| 4 (7) | | Lidingö | 68 | 76 | 73 | 63 | 77 | ^ | 25 |
| 5 (13) | | Solna | 67 | 68 | 69 | 55 | 73 | ^ | 42 |
| 6 (15) | | Botkyrka | . | . | . | 57 | 73 | ^ | 13 |
| 7 (17) | | Östhammar | . | . | . | 82 | 72 | v | 13 |
| 8 (*) | | Knivsta | . | . | . | . | 72 | | 7 |
| 9 (21) | | Huddinge | . | . | . | . | 70 | | 20 |
| 10 (24) | | Örebro | 64 | 59 | 60 | 49 | 69 | ^ | 83 |
| 11 (25) | | Uppsala | 69 | 65 | 68 | 56 | 69 | ^ | 131 |
| 12 (26) | | Katrineholm | 60 | 59 | 64 | 76 | 69 | v | 12 |
| 13 (30) | | Sundbyberg | 67 | 76 | 68 | 67 | 67 | > | 40 |
| 14 (34) | | Stockholm | 61 | 65 | 67 | 67 | 67 | > | 114 |
| 15 (37) | | Västerås | 67 | 64 | 62 | 68 | 67 | v | 57 |
| 16 (43) | | Gävle | . | . | . | 66 | 65 | v | 33 |
| 17 (44) | | Eskilstuna | 65 | 68 | 69 | 74 | 65 | v | 22 |
| 18 (*) | | Trosa | . | . | . | 79 | 65 | v | 10 |
| 19 (*) | | Enköping | 75 | 68 | 65 | 47 | 64 | ^ | 9 |
| 20 (48) | | Nyköping | 63 | 69 | 67 | 76 | 64 | v | 45 |
| 21 (50) | | Södertälje | 61 | 62 | 49 | 68 | 63 | v | 32 |
| 22 (*) | | Ludvika | 66 | 72 | 75 | 60 | 62 | ^ | 9 |
| 23 (56) | | Järfälla | . | 65 | 70 | 60 | 60 | ^ | 34 |
| 24 (*) | | Norrtälje | . | 62 | 77 | 57 | 60 | ^ | 10 |
| 25 (*) | | Österåker | . | 77 | 49 | 77 | 58 | v | 8 |
| 26 (63) | | Sollentuna | . | . | 59 | 68 | 57 | v | 17 |
| 27 (*) | | Danderyd | . | . | . | . | 49 | | 7 |
| 28 (*) | | Haninge | . | . | . | . | 48 | | 7 |
| 29 (65) | | Strängnäs | 61 | 60 | 52 | 67 | 47 | v | 16 |
| 30 (*) | | Arboga | . | . | . | . | 47 | | 7 |
| | | Samtliga | 62 | 66 | 66 | 66 | 67 | ^ | 875 |

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

Notera att rankingen inom parentes avser rankingplats av alla Sveriges kommuner som medverkade i SKL's undersökning, där resultaten från SBAs mätning ingår.

* Redovisas ej i SKL's undersökning eftersom kommunen hade färre än 12 svar.

** Sala ingår ej i SKL's undersökning.

Miljö- och hälsoskydd

Miljö- och hälsoskydd får ett NKI på 69, vilket är en ökning med fyra enheter sedan 2013.

52 av de deltagande kommunerna hade tillräckligt många svar för att kunna redovisas. Högst upp på listan finns Botkyrka med NKI 81 följt av Oxelösund (79). Därefter hittar vi Danderyd, Upplands-Bro och Ludvika som alla får NKI 76.

Årets klättrare inom Miljö- och hälsoskydd är Oxelösund som ökat sitt NKI med 19 enheter. Även Botkyrka, Örebro, Katrineholm och Västerås har ökat sina resultat avsevärt.

Nedan visas de kommuner vars NKI avseende Miljö- och hälsoskydd ökat mest sedan mätningen 2013

| | NKI 2013 | NKI 2015 | Skillnad |
|-------------|----------|----------|----------|
| Oxelösund | 60 | 79 | 19 |
| Botkyrka | 66 | 81 | 15 |
| Örebro | 59 | 73 | 14 |
| Katrineholm | 57 | 67 | 10 |
| Västerås | 61 | 70 | 9 |

Notera att rankingen inom parantes avser rankingplats av alla Sveriges kommuner som medverkade i SKL's undersökning, där resultaten från SBAs mätning ingår.

* Redovisas ej i SKL's undersökning eftersom kommunen hade färre än 12 svar.

** Sala ingår ej i SKL's undersökning.

| Ranking | SBA (SKL) | Kommun | NKI | | | | | | Antal svar |
|----------|-----------|----------------|------|------|------|------|------|---|------------|
| | | | 2007 | 2009 | 2011 | 2013 | 2015 | | |
| 1 (4) | | Botkyrka | 64 | 63 | 61 | 66 | 81 | ^ | 74 |
| 2 (5) | | Oxelösund | . | 67 | 71 | 60 | 79 | ^ | 26 |
| 3 (9) | | Danderyd | . | . | . | . | 76 | | 17 |
| 4 (10) | | Upplands-Bro | 59 | 67 | 62 | 73 | 76 | ^ | 34 |
| 5 (12) | | Ludvika | 72 | 70 | 74 | 74 | 76 | ^ | 87 |
| 6 (14) | | Upplands Väsby | 72 | 73 | 74 | 69 | 74 | ^ | 119 |
| 7 (22) | | Örebro | 62 | 62 | 67 | 59 | 73 | ^ | 232 |
| 8 (23) | | Trosa | 59 | 75 | 69 | 72 | 73 | ^ | 46 |
| 9 (33) | | Surahammar | 67 | 72 | 75 | 71 | 73 | ^ | 14 |
| 10 (37) | | Stockholm | 67 | 65 | 70 | 72 | 72 | > | 258 |
| 11 (39) | | Huddinge | . | 69 | 76 | 68 | 72 | ^ | 116 |
| 12 (47) | | Österåker | . | 57 | 66 | 68 | 71 | ^ | 116 |
| 13 (49) | | Gävle | 67 | 68 | 60 | 66 | 71 | ^ | 146 |
| 14 (50) | | Kungsör | 76 | 70 | 70 | 68 | 71 | ^ | 26 |
| 15 (52) | | Gnesta | 69 | 60 | 53 | 64 | 71 | ^ | 79 |
| 16 (56) | | Knivsta | 59 | 59 | 75 | 68 | 70 | ^ | 27 |
| 17 (57) | | Västerås | 63 | 66 | 67 | 61 | 70 | ^ | 158 |
| 18 (60) | | Solna | 69 | 66 | 66 | 72 | 70 | v | 117 |
| 19 (67) | | Hallstahammar | 69 | 66 | 65 | 71 | 70 | v | 45 |
| 20 (68) | | Täby | 67 | 63 | 67 | 64 | 69 | ^ | 89 |
| 21 (69) | | Järfälla | . | 70 | 56 | 62 | 69 | ^ | 129 |
| 22 (72) | | Heby | . | 68 | 55 | 62 | 69 | ^ | 23 |
| 23 (75) | | Sundbyberg | 64 | 65 | 71 | 65 | 69 | ^ | 63 |
| 24 (76) | | Sollentuna | 66 | 69 | 64 | 72 | 69 | v | 77 |
| 25 (77) | | Tyresö | 75 | 72 | 61 | 69 | 69 | > | 66 |
| 26 (78) | | Vaxholm | . | . | 60 | 64 | 69 | ^ | 35 |
| 27 (79) | | Håbo | . | . | . | 63 | 69 | ^ | 68 |
| 28 (86) | | Uppsala | 60 | 64 | 67 | 67 | 69 | ^ | 511 |
| 29 (88) | | Tierp | . | . | . | 60 | 69 | ^ | 76 |
| 30 (90) | | Enköping | 71 | 65 | 59 | 62 | 68 | ^ | 107 |
| 31 (98) | | Eskilstuna | 63 | 69 | 67 | 65 | 68 | ^ | 135 |
| 32 (103) | | Haninge | 59 | 62 | 61 | 62 | 68 | ^ | 132 |
| 33 (108) | | Katrineholm | 58 | 62 | 61 | 57 | 67 | ^ | 38 |
| 34 (196) | | Salem | . | . | . | . | 67 | | 9 |
| 35 (**) | | Sala | . | . | 64 | . | 67 | ^ | 40 |
| 36 (119) | | Ekerö | 58 | 60 | 61 | 73 | 67 | v | 59 |
| 37 (123) | | Storuman | . | . | . | . | 66 | | 48 |
| 38 (125) | | Strängnäs | 59 | 60 | 59 | 65 | 66 | ^ | 124 |
| 39 (128) | | Sigtuna | 70 | 70 | 68 | 68 | 66 | v | 118 |
| 40 (129) | | Norrköping | . | 61 | 58 | 64 | 66 | ^ | 89 |
| 41 (130) | | Köping | 72 | 68 | 69 | 59 | 66 | ^ | 81 |
| 42 (133) | | Värmdö | 53 | 60 | 53 | 59 | 66 | ^ | 54 |
| 43 (137) | | Östhammar | . | . | 62 | 59 | 66 | ^ | 138 |
| 44 (146) | | Södertälje | 66 | 59 | 55 | 65 | 65 | > | 182 |
| 45 (148) | | Nacka | 73 | 73 | 74 | 73 | 65 | v | 127 |
| 46 (149) | | Arboga | 62 | 65 | 54 | 65 | 64 | v | 40 |
| 47 (151) | | Nynäshamn | 52 | 59 | 57 | 57 | 64 | ^ | 62 |
| 48 (155) | | Vallentuna | 71 | 66 | 57 | 75 | 63 | v | 58 |
| 49 (158) | | Lidingö | 65 | 69 | 62 | 67 | 63 | v | 64 |
| 50 (180) | | Flen | . | . | . | . | 58 | | 42 |
| 51 (197) | | Smedjebacken | 65 | 81 | 75 | 67 | 58 | v | 9 |
| 52 (186) | | Nyköping | 57 | 60 | 58 | 62 | 56 | v | 144 |
| | | Samtliga | 66 | 65 | 66 | 65 | 69 | ^ | 4 717 |

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

Serveringstillstånd

Serveringstillstånd får ett NKI på 74 vilket är något bättre än 2013 då NKI var 73. Det är ett betyg som har ökat för varje gjord mätning.

35 av de deltagande kommunerna hade tillräckligt många svar för att kunna redovisas. Högst upp på listan finns Sundbyberg med NKI 86 följt av Solna, Upplands Väsby och Nyköping som alla får NKI 83.

Årets klättrare inom Serveringstillstånd är Värmdö som ökat sitt NKI med 22 enheter. Även Flen, Gävle, Sundbyberg och Norrtälje har ökat sina resultat avsevärt.

Nedan visas de kommuner vars NKI avseende Serveringstillstånd ökat mest sedan mätningen 2013

| | NKI 2013 | NKI 2015 | Skillnad |
|------------|----------|----------|----------|
| Värmdö | 60 | 82 | 22 |
| Flen | 58 | 72 | 14 |
| Gävle | 65 | 76 | 11 |
| Sundbyberg | 78 | 86 | 8 |
| Norrtälje | 68 | 75 | 7 |

| Ranking | SBA (SKL) | Kommun | NKI | | | | | | Antal svar |
|---------|-----------|----------------|------|------|------|------|------|---|------------|
| | | | 2007 | 2009 | 2011 | 2013 | 2015 | | |
| 1 (4) | | Sundbyberg | . | 67 | 77 | 78 | 86 | ^ | 26 |
| 2 (8) | | Solna | 81 | . | 77 | 77 | 83 | ^ | 48 |
| 3 (11) | | Upplands Väsby | . | . | 75 | 83 | 83 | > | 13 |
| 4 (13) | | Nyköping | 74 | 62 | 70 | 79 | 83 | ^ | 27 |
| 5 (*) | | Köping | . | . | . | 87 | 82 | v | 7 |
| 6 (18) | | Värmdö | . | . | 84 | 60 | 82 | ^ | 27 |
| 7 (*) | | Danderyd | . | . | . | . | 81 | | 8 |
| 8 (26) | | Täby | . | . | . | . | 79 | | 28 |
| 9 (27) | | Trosa | . | . | . | 86 | 79 | v | 22 |
| 10 (29) | | Örebro | 57 | 72 | 76 | 74 | 78 | ^ | 85 |
| 11 (30) | | Sigtuna | 73 | 70 | 81 | 78 | 77 | v | 37 |
| 12 (31) | | Eskilstuna | 77 | 83 | 71 | 79 | 77 | v | 20 |
| 13 (34) | | Nacka | 64 | 62 | 74 | 71 | 77 | ^ | 85 |
| 14 (38) | | Vaxholm | . | . | 81 | 84 | 77 | v | 19 |
| 15 (*) | | Ekerö | . | . | 51 | 74 | 76 | ^ | 10 |
| 16 (39) | | Huddinge | . | 81 | 78 | 74 | 76 | ^ | 26 |
| 17 (40) | | Gävle | . | . | . | 65 | 76 | ^ | 72 |
| 18 (48) | | Norrtälje | . | 81 | 75 | 68 | 75 | ^ | 81 |
| 19 (52) | | Österåker | . | 61 | 75 | 89 | 74 | v | 12 |
| 20 (57) | | Botkyrka | . | 72 | 80 | 76 | 73 | v | 17 |
| 21 (58) | | Uppsala | 68 | 62 | 76 | 75 | 73 | v | 86 |
| 22 (*) | | Ludvika | 75 | 68 | 70 | 80 | 73 | v | 8 |
| 23 (60) | | Järfälla | . | 86 | 84 | 78 | 72 | v | 23 |
| 24 (62) | | Sollentuna | 76 | . | 67 | 68 | 72 | ^ | 30 |
| 25 (*) | | Flen | . | . | . | 58 | 72 | ^ | 10 |
| 26 (*) | | Oxelösund | . | . | . | 76 | 71 | v | 8 |
| 27 (67) | | Stockholm | 67 | 68 | 67 | 68 | 70 | ^ | 226 |
| 28 (68) | | Västerås | 49 | 60 | 75 | 67 | 70 | ^ | 51 |
| 29 (73) | | Enköping | . | . | 68 | 72 | 68 | v | 24 |
| 30 (77) | | Strängnäs | 75 | 69 | 62 | 70 | 66 | v | 28 |
| 31 (78) | | Haninge | . | 76 | 84 | 83 | 66 | v | 20 |
| 32 (*) | | Tierp | . | . | . | . | 65 | | 11 |
| 33 (*) | | Tyresö | . | . | 81 | 80 | 64 | v | 10 |
| 34 (85) | | Östhammar | . | . | . | 63 | 60 | v | 12 |
| 35 (87) | | Södertälje | 71 | 54 | 55 | 65 | 58 | v | 19 |
| | | Samtliga | 68 | 68 | 71 | 73 | 74 | ^ | 1236 |

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

Notera att rankingen inom parantes avser rankingplats av alla Sveriges kommuner som medverkade i SKL's undersökning, där resultaten från SBAs mätning ingår.

* Redovisas ej i SKL's undersökning eftersom kommunen hade färre än 12 svar.

Fördelning av ärenden, %

| | Brandtillsyn | Bygglov | Mark-upplåtelser | Miljö- och hälsoskydd | Serverings-tillstånd | Antal svar totalt (st) | Svars-frekvens totalt (%) |
|----------------|--------------|---------|------------------|-----------------------|----------------------|------------------------|---------------------------|
| Arboga | 10% | 14% | 10% | 57% | 9% | 70 | 53% |
| Botkyrka | 19% | 20% | 8% | 43% | 10% | 171 | 61% |
| Danderyd | 8% | 44% | 11% | 26% | 12% | 66 | 62% |
| Ekerö | 10% | 12% | 0% | 66% | 11% | 89 | 56% |
| Enköping | 21% | 17% | 4% | 47% | 11% | 228 | 67% |
| Eskilstuna | 14% | 24% | 8% | 48% | 7% | 284 | 69% |
| Flen | 8% | 15% | 3% | 59% | 14% | 71 | 71% |
| Gnesta | 9% | 4% | 0% | 83% | 3% | 95 | 66% |
| Gävle | 1% | 21% | 10% | 45% | 22% | 323 | 63% |
| Hallstahammar | 10% | 17% | 0% | 64% | 9% | 70 | 57% |
| Haninge | 16% | 22% | 3% | 51% | 8% | 258 | 60% |
| Heby | 7% | 39% | 0% | 43% | 11% | 54 | 84% |
| Huddinge | 20% | 14% | 8% | 47% | 10% | 249 | 56% |
| Håbo | 19% | 10% | 3% | 63% | 5% | 108 | 74% |
| Järfälla | 13% | 25% | 11% | 44% | 8% | 296 | 57% |
| Katrineholm | 0% | 13% | 19% | 59% | 9% | 64 | 54% |
| Knivsta | 12% | 18% | 14% | 54% | 2% | 50 | 65% |
| Kungsör | 15% | 26% | 0% | 55% | 4% | 47 | 58% |
| Köping | 14% | 19% | 2% | 61% | 5% | 133 | 65% |
| Lidingö | 9% | 22% | 18% | 46% | 4% | 138 | 61% |
| Ludvika | 4% | 19% | 7% | 64% | 6% | 135 | 53% |
| Nacka | 5% | 18% | 0% | 47% | 31% | 273 | 61% |
| Norrtälje | 9% | 26% | 4% | 32% | 29% | 277 | 60% |
| Nykvarn | 6% | 74% | 0% | 16% | 3% | 31 | 60% |
| Nyköping | 17% | 13% | 15% | 47% | 9% | 308 | 61% |
| Nynäshamn | 12% | 18% | 4% | 63% | 3% | 99 | 65% |
| Oxelösund | 21% | 13% | 11% | 46% | 9% | 56 | 50% |
| Sala | 8% | 22% | 17% | 45% | 8% | 64 | 59% |
| Salem | 8% | 42% | 0% | 38% | 13% | 24 | 73% |
| Sigtuna | 15% | 31% | 2% | 40% | 12% | 298 | 57% |
| Smedjebacken | 0% | 57% | 0% | 43% | 0% | 21 | 75% |
| Sollentuna | 27% | 13% | 8% | 37% | 15% | 206 | 60% |
| Solna | 6% | 28% | 13% | 37% | 15% | 316 | 68% |
| Stockholm | 13% | 37% | 9% | 21% | 19% | 1211 | 34% |
| Strängnäs | 13% | 12% | 7% | 55% | 12% | 225 | 71% |
| Sundbyberg | 5% | 18% | 24% | 38% | 15% | 168 | 55% |
| Surahammar | 24% | 21% | 0% | 48% | 7% | 29 | 54% |
| Södertälje | 10% | 19% | 10% | 55% | 6% | 329 | 39% |
| Tierp | 1% | 15% | 23% | 52% | 8% | 145 | 55% |
| Trosa | 11% | 17% | 9% | 42% | 20% | 109 | 69% |
| Tyresö | 11% | 27% | 0% | 53% | 8% | 124 | 62% |
| Täby | 8% | 32% | 0% | 46% | 14% | 195 | 63% |
| Upplands-Bro | 26% | 27% | 3% | 38% | 7% | 90 | 73% |
| Upplands Väsby | 16% | 17% | 8% | 53% | 6% | 224 | 63% |
| Uppsala | 9% | 22% | 13% | 49% | 8% | 1042 | 58% |
| Vallentuna | 4% | 39% | 0% | 54% | 3% | 107 | 63% |
| Vaxholm | 5% | 21% | 7% | 43% | 23% | 81 | 66% |
| Värmdö | 10% | 37% | 1% | 35% | 17% | 156 | 59% |
| Västerås | 14% | 30% | 12% | 33% | 11% | 476 | 67% |
| Örebro | 15% | 25% | 13% | 35% | 13% | 660 | 74% |
| Österåker | 8% | 19% | 4% | 63% | 6% | 185 | 76% |
| Östhammar | 11% | 9% | 6% | 68% | 6% | 203 | 80% |
| Samtliga | 12% | 24% | 9% | 44% | 12% | 10667 | 62% |

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 myndighetsområdet miljö- och hälsoskydd 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 frågor om företagets bakgrund och kontakter med förvaltningarna.



FOTO: UPPLANDS VÄSBY KOMMUN

Bilaga 1. Enkät



NKI-enkät 2014-års ärende

BAKGRUNDSFRÅGOR OM DITT ÄRENDE

F1. Är du en man eller kvinna?

- Man
 Kvinna

F2. I vilken roll har du varit i kontakt med kommunen?

- Företagare eller representant för företag (inkl. jordbruk)
 Privatperson
 Verksam inom offentlig sektor (inkl. kommunala och statliga bolag, kyrkor)
 Företrädare för ideell förening (inkl. bostadsrättsföreningar och stiftelser)

F3 och F4 endast om "Företagare eller representant för företag (inkl. jordbruk)" i F2.

F3. I vilken bransch är ditt företag verksamt?

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

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

F4. Hur många anställda finns det på din arbetsplats?

[Endast ett kryss]

- 0
 1-5
 6-10
 11-50
 51-100
 101 eller fler

Filteras utifrån urvalsinformation [vid löpande enkätutskick]

F5. 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 och/eller åtgärder behövde vidtas
 Varken föreläggande eller åtgärder behövde vidtas
 Vet ej

F6. Vilket var ditt huvudsakliga kommunikationssätt med oss i detta ärende? [Endast ett kryss]

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

F7. 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

F8. 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

F9. Har du erfarenhet av någon annan kommuns service inom samma myndighetsområde? [Endast ett kryss]

- Ja, från flera andra kommuner
 Ja, från en kommun
 Nej

OM TOTALA UPPLEVELSEN

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

F17. 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

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

F18. Hur väl uppfyllde förvaltningen dina förväntningar?

Inte alls väl

Mycket väl

Vet
ej

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Ange på en skala 1 – 10, där 1=långt ifrån och 10=mycket nära.

F19. Tänk dig en perfekt förvaltning. Hur nära ett sådant ideal kom förvaltningen?

Långt ifrån

Mycket nära

Vet
ej

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

F20. Har du några övriga synpunkter på hur kommunens service till dig kan förbättras?

Stockholm Business Region Development

invest@stockholm.se
+46 8 508 280 00

www.stockholmbusinessalliance.se
www.stockholmbusinessregion.se



Follow us on our website/twitter/YouTube:
[.com/investstockholm](http://www.stockholm.se/investstockholm)
youtube.com/stockholm