



Företagsklimat 2016

EN SERVICEMÄTNING AV KOMMUNERNAS
MYNDIGHETSUTÖVNING



Sveriges
Kommuner
och Landsting



ÖPPNA JÄMFÖRELSER

Företagsklimat 2016

EN SERVICEMÄTNING AV KOMMUNERNAS
MYNDIGHETSUTÖVNING



Upplysningar om innehållet:
Jan Torége, jan.torege@skl.se

© Sveriges Kommuner och Landsting, 2017
ISBN: 978-91-7585-526-4
Text: Jan Torége
Foto: Scandinav Bildbyrå, Maskot, Hans Alm, Thomas Henrikson,
SKL:s bildarkiv
Produktion: Advant produktionsbyrå
Tryck: LTAB, 2017

Förord

För fjärde gången har Sveriges Kommuner och Landsting (SKL) genomfört en Öppen jämförelse inom området Företagsklimat. 147 kommuner samt 7 gemensamma förvaltningar har deltagit i undersökningen 2016.

I en Öppen jämförelse redovisas och jämförs olika verksamhetsområden som kommuner, landsting eller regioner ansvarar för. Jämförelserna ska stimulera till utveckling och förbättringar genom att kommuner och landsting lär av varandra. Öppna jämförelser Företagsklimat har gjorts i samverkan med Stockholm Business Alliance (SBA) och Business Region Göteborg (BRG).

Öppna jämförelser Företagsklimat 2016 utgörs av resultaten från de deltagande kommunernas undersökningar som här också aggregerats till en nationell nivå. Undersökningen är en kvalitetsmätning av kommunernas myndighetsutövning och service gentemot företagare. Den visar inom vilka myndighetsområden som företagarna anser att kommunen fungerar bra respektive mindre bra samt vad kommunerna behöver bli bättre på. Undersökningen mäter enbart faktorer som kommunerna själva kan påverka och det är uteslutande företag som varit i kontakt med kommunerna som ingår i studien. Den ger inte svar på hur det totala företagsklimatet är i kommunen, men mäter en viktig del av detta.

Ett gott företagsklimat främjar företagande, skapar arbetstillfällen och stärker kommunens skattebas. Att förbättra det lokala företagsklimatet är centralt för lokal och regional utveckling. Företagsklimatet i kommunerna är en viktig fråga för SKL. Det är därför glädjande att resultaten för kommunerna fortsätter att förbättras i denna undersökning.

Öppna jämförelser Företagsklimat riktar sig till ledande politiker och tjänstemän i kommuner och regioner, men även till företagare och andra som är intresserade av näringslivsklimatet i Sverige.

Rapporten är sammanställd av Jan Torége på SKL, som tillsammans med Fredrik Berglund, SKL, är ansvariga för undersökningen. Arbetsgruppen, som planerat undersökningens genomförande, består även av Stefan Frid (SBA), Henrik Einarsson (BRG) samt representanter från de tre statistik konsulterna Markör AB, Sweco samt MIND Research AB.

Stockholm i april 2017



Lena Dahl

TfVD, Sveriges Kommuner och Landsting

Innehåll

7	Sammanfattning
7	Företagare allt nöjdare med kommunernas service
8	Största förbättringen inom Miljö- och hälsoskydd
8	Allt fler större kommuner presterar bra i undersökningen
9	Tre av fyra kommuner har förbättrat sina resultat
9	Utbildningen "Förenkla - helt enkelt" ger ett bättre resultat
11	Kapitel 1. Inledning
11	Bakgrund
13	Syfte och mål
13	Genomförande
15	Analys och rapportering
19	Kapitel 2. Resultat - den nationella nivån
23	Vad tycker företagarna är viktigast?
25	Kapitel 3. Ranking
27	Trollhättan, Kalmar och Örebro bäst bland större kommuner
29	Tre av fyra kommuner har förbättrat sitt NKI-resultat
30	Bra resultat för kommuner som gått "Förenkla - helt enkelt"
33	Kapitel 4. Resultat per myndighetsområde
33	Brandskydd
37	Bygglov
41	Markupplåtelse
44	Miljö- och hälsoskydd
47	Livsmedelskontroll
50	Serveringstillstånd
53	Kapitel 5. Bakgrundsfakta
53	Bilagor
62	Bilaga 1. Svarefrekvenser m.m. per kommun
67	Bilaga 2. NKI per kommun
71	Bilaga 3. Betygsindex och effektmått per kommun
75	Bilaga 4. NKI förändring 2014-2016
84	Bilaga 5. Betyg för delfrågor i enkäten per myndighetsområde
91	Bilaga 6. Bakgrundsfakta och NKI per myndighetsområde
95	Bilaga 7. Deltagande kommuner och gemensamma förvaltningar
96	Bilaga 8. Modellbeskrivning
99	Bilaga 9. Enkät



Sammanfattning

Denna undersökning är en servicemätning av kommunernas myndighetsutövning gentemot företagare inom sex myndighetsområden: Brandskydd, Bygglov, Markupplåtelse, Miljö- och hälsoskydd, Livsmedelskontroll och Serveringstillstånd. De företag som haft ärenden med kommunen inom ett eller flera av dessa myndighetsområden under år 2016 har fått möjlighet att svara på en enkät med frågor inom sex serviceområden (information, tillgänglighet, bemötande, kompetens, rättssäkerhet, effektivitet) samt med hjälp av tre frågor göra en helhetsbedömning av kommunens service. Det är helhetsbedömningen som ligger till grund för måttet ”Nöjd-Kund-Index” (NKI). Undersökningen omfattar 147 kommuner samt sju gemensamma förvaltningar.

Företagare allt nöjdare med kommunernas service

Det totala NKI-resultatet för samtliga deltagande kommuner är 70. Det är en ökning med två enheter jämfört med år 2014. Sedan startåret 2010 har NKI-resultatet ökat från 66 till 70, dvs. med fyra enheter. Det skiljer dock fortfarande en del mellan olika kommuner i undersökningen. Det högsta NKI-värdet totalt för en kommun är 82, och det lägsta är 58.

Av de sex serviceområden som mäts får bemötandet det högsta betyget med 75 och effektivitet det lägsta med 69. Sedan år 2010 har betygsindex ökat markant för tre serviceområden – information, bemötande och rättssäkerhet. Samtliga har ökat med fyra enheter. Effektivitet har endast ökat med en enhet.

Sedan startåret 2010 har NKI-resultatet ökat från 66 till 70, dvs. med fyra enheter.

TABELL 1. NKI Totalt

Kommun	Rank	NKI
Sunne	1	82
Bromölla	2	82
Osby	3	81
Hörby	4	81
Lekeberg	5	81

TABELL 2. NKI Totalt >40 000 inv

Kommun	Rank	NKI
Trollhättan	1	78
Kalmar	2	77
Örebro	3	77
Landskrona	4	76
Sigtuna	5	75

TABELL 3. NKI Brandskydd

Kommun	Rank	NKI
Mora	1	93
Mörbylånga	2	92
Trollhättan	3	91
Haninge	4	89
Vimmerby	5	89

TABELL 4. NKI Bygglov

Kommun	Rank	NKI
Boden	1	93
Sunne	2	86
Nybro	3	86
Torsby	4	85
Köping	5	85

De serviceområden som företagarna anser vara viktigast för helhetsbedömningen är effektivitet och bemötande. Dessa två områden har stor påverkan på det totala NKI-resultatet. Eftersom företagarna är minst nöjda med effektiviteten bör detta område ha högst prioritet vid ett förbättringsarbete. I andra hand bör bemötandet prioriteras och i tredje hand kompetensen. Dessa resultat är dock ett genomsnitt för de deltagande kommunerna. Vilka serviceområden som bör prioriteras i ett förbättringsarbete varierar såväl mellan olika kommuner som mellan olika myndighetsområden i kommunerna.

Största förbättringen inom Miljö- och hälsoskydd

NKI-resultaten redovisade per myndighetsområde visar att företagarna är mest nöjda med Brandskydd som får det mycket höga NKI-värdet 80. Även områdena Livsmedelskontroll och Serveringstillstånd får bra resultat med NKI-värden på 74. NKI-värden på minst 70 anses vara högt. Minst nöjda är företagarna med området Bygglov som ges ett NKI på 60, vilket inte är ett godkänt resultat. Markupplåtelse och Miljö- och hälsoskydd får NKI-värden på 69 respektive 70.

Jämfört med år 2014 har Brandskydd ökat med fyra enheter och Miljö- och hälsoskydd samt Livsmedelskontroll med tre enheter. Enda området där NKI-resultatet minskat är för Bygglov som tappat en enhet.

För perioden 2010–2016 så har ökningen varit markant för Miljö- och hälsoskydd. NKI-värdet har ökat från 63 till 70, dvs. med sju enheter. Bygglov har däremot tappat fyra enheter från ett NKI-värde på 64 till 60. Övriga myndighetsområden har ökat med mellan tre till sex enheter.

Allt fler större kommuner presterar bra i undersökningen

De högsta totala NKI-resultaten får Sunne och Bromölla med NKI 82, följt av Osby, Hörby och Lekeberg med NKI 81. Sunne är en kommun med ett erkänt gott företagsklimat som legat bra till i samtliga mätningar sedan 2010. De tar välförtjänt hem förstaplatsen denna gång.

Flertalet kommuner i toppen av rankingen är befolkningsmässigt mindre kommuner i lands- och glesbygd. Vi har tidigare dragit slutsatsen att mindre kommuner har en strukturell fördel av att vara små i denna undersökning. Företagarna vet ofta vilka det är som är handläggare, det är lätt att komma i kontakt med rätt person och handläggarna för de olika myndighetsområdena sitter ofta nära varandra, vilket gör det enkelt för dem att träffas och samarbeta kring mer omfattande och komplicerade ärenden. Konkurrensen beträffande lokalisering av verksamheter och/eller lokaler är också mindre i små lands- och glesbygdskommuner än i större kommuner.

Detta stämmer fortfarande, men allt fler större kommuner har börjat prestera bra i undersökningen. Av kommuner med minst 40 000 invånare är det åtta kommuner som uppnår NKI-värden på 75 eller högre. År 2014 var

det ingen större kommun som uppnådde ett så högt resultat. Bland större kommuner placerar sig Trollhättan främst med ett NKI-värde på 78, följt av Kalmar och Örebro med NKI 77. Övriga större kommuner med NKI på minst 75 är Landskrona, Sigtuna, Norrköping, Eskilstuna och Sundsvall. Storstadskommunerna Stockholm och Göteborg hamnade nära det genomsnittliga nationella resultatet med NKI på 70 respektive 69. Malmö deltog inte detta år.

Endast fyra kommuner får ett underkänt resultat på NKI 61 eller lägre – Enköping, Nora, Alingsås och Tranemo. Det lägsta NKI-resultatet fick Enköping med 58. År 2014 var det 14 kommuner som fick ett underkänt resultat.

De geografiska är mönstren är inte så tydliga, men tre län som presterar bra i undersökningen är Värmland, Jönköping och Örebro. I Värmland har samtliga fem deltagande kommuner ett NKI klart över genomsnittet och vinnarna Sunne ligger i Värmlands län. I Jönköpings län har samtliga fyra deltagare ett NKI över 75. I Örebro län har sju av elva kommuner ett NKI på minst 75.

Tre av fyra kommuner har förbättrat sina resultat

Nästan tre av fyra kommuner som har deltagit båda åren 2014 och 2016 har förbättrat sitt NKI-resultat. Knappt sju procent har ett oförändrat NKI-värde och drygt 20 procent har försämrat sitt resultat mellan åren, en del av dessa från tidigare höga nivåer.

De största förbättringarna har skett hos ett antal mindre kommuner som Gislaved, Storuman och Tanum som har förbättringar på 14 enheter eller mer. Det är kommuner med ganska få ärenden så det finns en viss slumpmässig osäkerhet i resultaten, även om de givetvis gjort bra ifrån sig. Större kommuner som markant ökat sitt NKI-resultat är Växjö, Lerum, Norrköping, Kristianstad, Varberg och Trollhättan.

Utbildningen ”Förenkla – helt enkelt” ger ett bättre resultat

”Förenkla – helt enkelt” är en utbildning som genomförs av SKL för kommuner som vill förbättra sin service och sina företagskontakter. Ca 140 kommuner, dvs. nästan hälften av Sveriges kommuner, har genomfört eller håller på att genomföra utbildningen.

Fyra av fem kommuner som deltagit i undersökningarna både 2014 och 2016 och genomfört utbildningen ”Förenkla – helt enkelt” har ökat sitt totala NKI. För de kommuner som genomfört utbildningen har NKI i genomsnitt ökat med fyra enheter från 68 till 72, vilket kan jämföras med en ökning med två enheter från NKI 69 till 71 för de kommuner som inte genomfört utbildningen. Ökningen har alltså varit dubbelt så stor för de kommuner som genomfört utbildningen.

TABELL 5. NKI Markupplåtelse

Kommun	Rank	NKI
Höganäs	1	88
Skövde	2	83
Trollhättan	3	82
Strängnäs	4	81
Katrineholm	5	79

TABELL 6. NKI Miljö- och hälsoskydd

Kommun	Rank	NKI
Strängnäs	1	85
Håbo	2	84
Kristinehamn	3	81
Bergslagens Miljö- och Byggförvaltning	4	80
Kumla Hallsberg Miljö- och Byggförvaltning	5	80

TABELL 7. NKI Livsmedelskontroll

Kommun	Rank	NKI
Lekeberg	1	87
Stenungsund	2	86
Osby	3	86
Sunne	4	86
Åstorp	5	86

TABELL 8. NKI Serveringstillstånd

Kommun	Rank	NKI
Höganäs	1	92
Skövde	2	89
Hässleholm	3	88
Lidköping	4	88
Hudiksvall	5	87



Inledning

Åtta av tio företagare har någon gång varit i kontakt med sin kommun. I dessa möten har kommunen en mängd olika roller, till exempel som myndighet, servicegivare, kund och markägare.

Företagarnas åsikter om kommunens företagsklimat är intimt förknippade med hur de upplever att kommunens företrädare agerar under dessa möten. Speciellt viktigt är detta när det handlar om myndighetsutövning. Företagens kontakter med kommunerna i myndighetsrollen är obligatoriska och det finns ingen möjlighet för företagare att vända sig någon annanstans. Dessa processer styrs också av lagstiftning, vilket gör att kontakterna riskerar att upplevas som byråkratiska.

Om myndighetsutövningen upplevs som rättvis och effektiv av företagarna samtidigt som det finns en ömsesidig respekt för varandras roller kommer ett förtroende att etableras mellan företagare och tjänstemän. Detta förtroende utgör en grundsten för det lokala företagsklimatet.

Bakgrund

Det finns ett stort engagemang för företagsfrågor bland Sveriges kommuner. Men vad tycker egentligen de företag som har haft kontakt med kommunen om deras service och myndighetsutövning?

År 2009 blev företagsklimat en prioriterad fråga hos Sveriges Kommuner och Landsting och resurser tillfördes ämnesområdet. Det fanns också önskemål från våra medlemmar om att göra en undersökning inom området företagsklimat som främst mätte faktorer som kommunerna själva fullt ut kunde påverka.

Åtta av tio företagare har någon gång varit i kontakt med sin kommun.



I rapporten Räkna räkna ranka¹, som utkom 2010, tittade SKL närmare på undersökningar som rankade kommunernas företagsklimat och attraktivitet. SKL uppmärksammade i rapporten den servicemätning av kommunernas myndighetsutövning som startades av Stockholms stad 2005 och som sedan genomförts av Stockholm Business Alliance (SBA) och Business Region Göteborg (BRG)² vid ett flertal tillfällen. Det var en undersökning som uppfyllde de kvaliteteter som efterfrågades av våra medlemmar.

Mot bakgrund av detta så började SKL, SBA och BRG att samverka kring denna servicemätning och fr.o.m. år 2010 så kunde undersökningen erbjudas till samtliga Sveriges kommuner. 234 kommuner har fram till 2016 deltagit i undersökningen vid minst ett tillfälle.

De första åren var detta i grunden två undersökningar där SBA ansvarade för "sina" kommuner och SKL ansvarade för övriga kommuner i riket. SKL gav sin del av undersökningen namnet Insikt³. Enkäter skickades till företagare som året innan haft en myndighetskontakt med kommunen. Resultaten redovisades dels i kommunrapporter, dels i en Öppen jämförelse Företagsklimat med ranking av kommunerna, vilken offentliggjordes i september året efter att myndighetsutövningen skett. Undersökningen genomfördes vartannat år – 2010, 2012 och 2014⁴.

Successivt har undersökningen gått över till att genomföras löpande. Ett antal pilotkommuner mätte löpande 2014 och 56 kommuner gjorde det 2015. Sedan 2016 genomförs undersökningen löpande för samtliga deltagande kommuner.

I den löpande undersökningen skickas enkäter ut månadsvis, kvartalsvis eller halvårsvis. Resultaten redovisas löpande i SKL:s webbaserade presentationsverktyg i takt med att enkätsvaren inkommer. De viktade resultaten med ranking av kommunerna offentliggörs i april året efter det att myndighetsutövningen skett.

Not. 1.

SKL: "Räkna räkna ranka - En rapport om att möta företagsklimatet i kommunerna", mars 2010.

Not. 2.

Stockholm Business Alliance är ett avtalsbaserat partnerskap på näringslivsområdet mellan 55 kommuner i Stockholmsregionen. Syftet är att gemensamt arbeta för att locka företags-etableringar till regionen och att förbättra företagsklimatet. Business Region Göteborg AB arbetar för ökad tillväxt och sysselsättning i Göteborgsregionens 13 kommuner. Företaget hjälper såväl befintliga företag som nyetableringar i deras ambitioner att växa.

Not. 3.

Insikt används fortfarande som arbetsnamn för undersökningen. Det är först när resultaten för kommunerna aggregeras till en nationell nivå och offentliggörs som vi kallar undersökningen för en Öppen jämförelse Företagsklimat.

Not. 4.

Med det år som anges avses numera genomgående det år som mäts. Tidigare har året avsett det år som de nationella resultaten med ranking offentliggjorts.

Syfte och mål

Den här undersökningen är en kvalitetsmätning av den kommunala myndighetsutövningen och servicen gentemot företag. Öppna jämförelser Företagsklimat visar inom vilka områden företagarna anser att myndighetsutövningen fungerar bra respektive mindre bra samt vad kommunen behöver bli bättre på.

Undersökningen omfattar sex myndighetsområden: Brandskydd, Bygglov, Markupplåtelse, Miljö- och hälsoskydd, Livsmedelskontroll samt Serveringstillstånd. För dessa sex områden ställs frågor kring sex serviceområden (kvalitetsfaktorer):

- › Information (muntlig och skriftlig information, samt information på webben)
- › Tillgänglighet (möjligheten att komma i kontakt, träffa rätt person samt tillgång till digitala tjänster)
- › Bemötande (attityd, engagemang, lyhördhet, sätt att kommunicera)
- › Kompetens (kunskap om ämnet, lagar och regler och företagens villkor samt förståelse för företagets problem samt förmåga att ge råd och vägledning)
- › Rättssäkerhet (tydligheten i lagar och regler, hur ställningstaganden/beslut motiverats, möjlighet att framföra klagomål och synpunkter)
- › Effektivitet (tid och rutiner för handläggningen samt förmåga att hålla överenskomna tidsramar)

Observera att Livsmedelskontroll tidigare ingick i området Miljö- och hälsoskydd. Allt fler kommuner valde dock vid mätningarna 2014 och 2015 att särredovisa Livsmedelskontrollen i sina kommunrapporter och många menade därför att det borde vara ett eget område i undersökningen. Med anledning av dessa önskemål så är Livsmedelskontroll fr.o.m. 2016 ett eget myndighetsområde för samtliga deltagande kommuner och ingår alltså inte längre i Miljö- och hälsoskydd.

Genomförande

Från och med 2016 genomförs undersökningen i huvudsak via e-post och telefonintervjuer. Enkäten samt två påminnelser (vid behov) skickas ut till respondenterna via e-post. Om inget svar inkommer tas kontakt via telefon för påminnelse eller intervju via telefonen.

Enkäten består av 32 frågor som behandlar de sex serviceområdena, tre frågor om den totala nöjdheten hos företagarna (NKI-värdet) samt nio bakgrundsfrågor⁵ som anses relevanta för analysen av resultaten. Frågorna besvaras i huvudsak med hjälp av en tio-gradig skala. Frågorna har valts ut och formulerats för att passa alla myndighetsområden. En del företagare har dock inte haft erfarenhet av samtliga serviceområden varför andelen som svarat "Vet ej" varierar mellan frågorna.

SEX MYNDIGHETS- OMRÅDEN

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.

Bygglov

Nästan allt byggande påverkar omgivningen och därför krävs bygglov enligt plan- och bygglagen. Bygglov är ett övergripande begrepp för flera olika typer av tillståndsgivning. Här ingår ansökningar om bygglov, inklusive tidsbegränsade bygglov, men också marklov och rivningslov.

Markupplåtelse

En tillfällig upplåtelse av kommunens mark för t.ex. försäljning, uteservering eller evenemang.

Miljö- och hälsoskydd

Kommunen bedriver tillsyn och kontroll av verksamhet och anläggningar inom samtliga lagstiftningsområden som miljö- och hälsoskyddet omfattar. De viktigaste lagarna som styr kommunens arbete återfinns inom miljöbalken.

Livsmedelskontroll

Kommunen bedriver tillsyn och kontroll av verksamheter och anläggningar som omfattas av livsmedelslagstiftningen. Den syftar till att konsumenterna ska ha tillgång till säkra livsmedel och säkert dricksvatten samt att ingen konsument ska bli vilseledd.

Serveringstillstånd

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

Not. 5.
Se bilaga 9: Enkät 2016.



Varje kommun direktupphandlar någon av de tre godkända statistik konsulterna för undersökningen. Markör AB, Sweco och MIND Research AB.⁶ Markör AB har ansvaret för webbverktyget där resultaten från undersökningen successivt publiceras och tar även fram det aggregerade underlaget till denna rapport.

Oavsett vilken statistik konsult som genomfört undersökningen är enkätfrågorna identiska. Studierna har även i övrigt genomförts på ett likvärdigt sätt. En arbetsgrupp med representanter från SKL, SBA och från de tre statistik konsulterna har träffats regelbundet för att planera undersökningen.

Det har tillkommit tre kommuner till år 2014 – Karlskoga, Sala och Bollnäs. De genomförde undersökningen i efterhand. Deras resultat har lagts till detta år, vilket något påverkat de tidigare publicerade resultaten för 2014.

I det webbaserade presentationsverktyget samt i kommunrapporter redovisas resultat som omfattar minst sju svar. I denna nationella rapport där kommunerna rankas utifrån sina resultat har vi satt ett högre kvalitetskrav. För att få delta i rankingen inom respektive myndighetsområde och i Öppen jämförelse Företagsklimat krävs minst 12 svar.

För att få delta i rankingen vad gäller totalt NKI måste kommunen också ha med ärenden inom områdena Bygglov och Miljö- och hälsoskydd.

I samband med att undersökningen började genomföras löpande så kan kommunerna välja att även inkludera privatpersoner, ideella föreningar och offentliga verksamheter i studien. Syftet är att få ett bättre verktyg för verksamhetsutveckling. Dessa ärenden ingår dock inte i Öppna jämförelser Företagsklimat, utan endast i webbverktyget och i kommunens egen rapport som sammanställs av konsulten.

Minst 12 svar krävs för att ett resultat ska redovisas.



Not. 6.
För 2017 års undersökning har även Enkätfabriken godkänts som statistik konsult.

TABELL 9. Svarsfrekvens och bortfall

Nettourval	48 645
Bortfall	26 615
Antal svar	22 030
Svarsfrekvens	45,3 %

Svarsfrekvensen i undersökningen uppgick till drygt 45 procent. Övergången till en löpande undersökning har inneburit att svarsfrekvensen blivit lägre. En förklaring är också att det blivit allt svårare att nå respondenterna via telefon. SKL och SBA kommer att gå igenom vad som kan göras för att öka svarsfrekvenserna till nästa års undersökning.

Undersökningen har genomförts i fem steg:

1. SKL, SBA och till viss del BRG har samarbetat kring framtagandet av enkät, instruktioner och planeringen kring genomförandet av undersökningen.
2. Kommuner direktupphandlar någon av de godkända statistik-konsulterna för genomförandet av respektive kommuns undersökning.
3. De upphandlade statistik-konsulterna genomför löpande undersökningen för deltagande kommuner och laddar succesivt upp kommunernas resultat till SKL:s webbportal och presentationsverktyg för undersökningen.
4. Resultaten från samtliga deltagande kommuner aggregeras och statistiken bearbetas.
5. En nationell rapport tas fram av SKL i form av en Öppen jämförelse Företagsklimat. SBA och BRG tar fram egna rapporter för de kommuner som ingår i deras respektive partnerskap.

Analys och rapportering

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 företagets syn på kommunernas service och myndighetsutövning förändras över tid.

Modellen är uppbyggd dels av ett sammanfattande mått på hur nöjda företagen är totalt sett med kommunernas myndighetsutövning (NKI), dels av sex kvalitetsfaktorer (serviceområden) som på olika sätt speglar myndighetsutövningen. Faktorerna mäts med 32 frågor som behandlar olika delar av respektive kvalitetsfaktor. I denna undersökning utgörs kvalitetsfaktorerna av de sex serviceområdena som tidigare nämnts (information, tillgänglighet, bemötande, kompetens, rättssäkerhet och effektivitet). Det sammanfattande

FIGUR 1. Betygsskala 0–100

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

måttet, NKI, mäts med tre frågor (se figur 2). NKI totalt och per myndighetsområde samt betygsindex för respektive serviceområde redovisas på en skala 0–100, där 100 är högsta betyg.

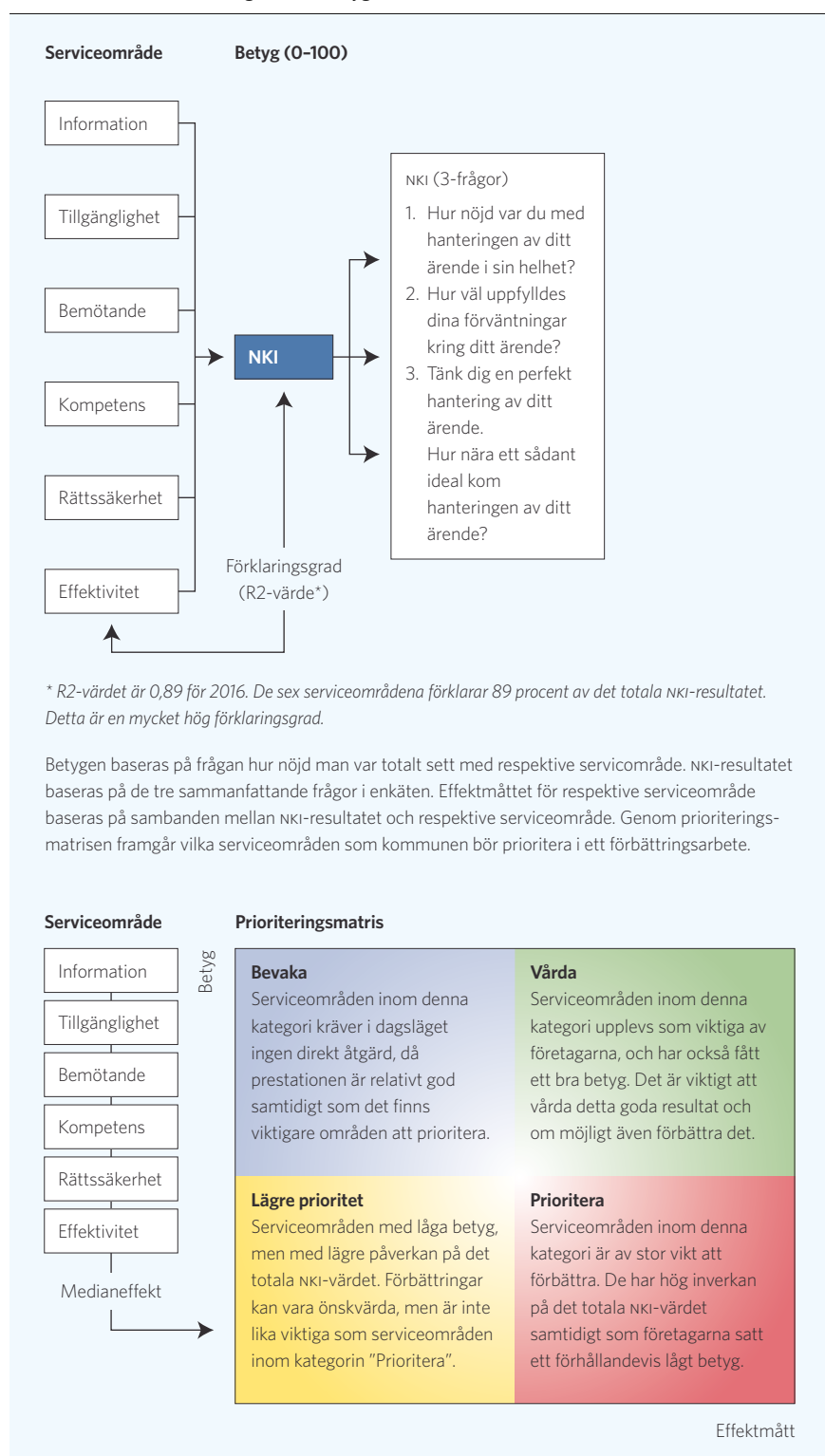
För att underlätta tolkningen av NKI-måttet har SKL i samverkan med SBA, BRG samt statistikkonsult tagit fram en betygsvärdeskala som dels baseras på tidigare erfarenheter av NKI-undersökningar, dels ett uppskattat medelbetyg för en kommun som genomför denna undersökning för första gången. Ett lågt betyg markeras med rött i rapporten, ett godkänt betyg med gult och ett högt betyg med grönt.

För varje serviceområde beräknas också ett effektmått, som anger vilken påverkan varje område har på det totala NKI-resultatet. Effektmåttet visar sambandet mellan NKI och var och en av de ingående serviceområdena. En del serviceområden är viktigare än andra och har större betydelse för företagens helhetsbedömning av servicen. Dessa serviceområden bör prioriteras i ett förbättringsarbete. Sambanden illustreras i en så kallad prioriteringsmatris. Den lodräta axeln står för betygsindex och den vågräta för effektmått.

Minst 50 svar där samtliga NKI-frågor och totala bedömningar av serviceområdena är besvarade behövs för att effektmått och prioriteringsmatris ska kunna redovisas.

Origo (krysset) ligger vid medianbetyg och medianeffekt för de sex serviceområdena. På så vis bildas fyra kvadranter med olika prioriteringsgrad. För att öka NKI bör kommunerna prioritera att förbättra faktorer som har effektmått över medianeffekten. En förbättring av dessa faktorer förväntas i störst utsträckning påverka det totala NKI-resultatet.

FIGUR 2. Modell för beräkning av NKI, betygsindex och effektmått





Resultat – den nationella nivån

De flesta företagare är nöjda med kommunernas service. Det genomsnittliga NKI-resultatet 2016 ligger på 70, vilket är ett bra betyg. Det totala NKI-värdet har sedan 2010 ökat med fyra enheter från 66 till 70.

De flesta företagare är nöjda med kommunernas service.

TABELL 10. NKI per myndighetsområde 2010, 2012, 2014 och 2016

Myndighetsområde	NKI 2010	NKI 2012	NKI 2014	NKI 2016	Förändring 2010-2016	Förändring 2014-2016
Brandskydd	74	75	76	80	6	4
Bygglov	64	60	61	60	-4	-1
Markupplåtelse	66	65	67	69	3	2
Miljö- och hälsoskydd	63	67	67	70	7	3
Livsmedelskontroll	*	*	71	74	*	3
Serveringstillstånd	70	70	72	74	4	2
Totalt	66	67	68	70	4	2

Företagarna ger höga betyg till områdena Brandskydd (NKI 80), Livsmedelskontroll (NKI 74) och Serveringstillstånd (NKI 74). Lägst betyg får Bygglov med NKI 60. Jämfört med 2010 har samtliga myndighetsområden fått ett bättre resultat, utom Bygglov där NKI minskat med fyra enheter från NKI 64 till 60. Miljö- och hälsoskydd har ökat med hela sju enheter sedan 2010.

TABELL 11. Betygsindex per serviceområde 2010, 2012, 2014 och 2016

Serviceområde	Index 2010	Index 2012	Index 2014	Index 2016	Förändring 2010-2016	Förändring 2014-2016
Information	66	67	69	70	4	1
Tillgänglighet	70	70	72	72	2	0
Bemötande	71	73	75	75	4	0
Kompetens	69	70	72	72	3	0
Rättssäkerhet	67	68	70	71	4	1
Effektivitet	68	69	70	69	1	-1

Information, bemötande och rättssäkerheten har samtliga ökat med fyra enheter sedan mätningen 2010.

Information, bemötande och rättssäkerheten har samtliga ökat med fyra enheter sedan mätningen 2010. Företagarna är mest nöjda med bemötandet som uppnår ett index på 75. Bemötandet får ett högt betyg i mer än 9 av 10 kommuner och ingen kommun får ett underkänt betyg (se bilaga 3). Lägst betyg ges effektivitet (index 69) som också minskat med en enhet sedan mätningen 2014.

Mellan 2014 och 2016 är det endast information och rättssäkerhet som ökat med en enhet vardera, medan effektivitet tappat en enhet.

TABELL 12. NKI och betygsindex fördelat per myndighets- och serviceområde 2016

Myndighetsområde	NKI 2016	Infor- mation	Tillgäng- lighet	Bemö- tande	Kompe- tens	Rätts- säkerhet	Effektivi- tet
Brandskydd	80	77	80	85	83	80	81
Bygglov	60	63	63	66	63	65	54
Markupplåtelse	69	68	70	73	69	71	66
Miljö- och hälsoskydd	70	69	73	76	71	70	71
Livsmedelskontroll	74	71	74	78	74	72	76
Serveringstillstånd	74	75	77	78	76	74	72
Totalt	70	70	72	75	72	71	69

Företagarna är minst nöjda med Bygglov. Detta myndighetsområde får genomgående lägre betyg än andra områden. Betygsindex når dock upp till godkänt för samtliga serviceområden utom effektivitet där betyget är lågt (index 54). Även Markupplåtelse får ett förhållandevis sämre resultat vad gäller effektivitet med index 66.

Brandskydd ges genomgående mycket höga betyg. Ett index på 85 för bemötande är mycket bra. Vad gäller Miljö- och hälsoskydd och Livsmedelskontroll så är det främst bemötandet som sticker ut på ett positivt sätt. Vad gäller Livsmedelskontroll får, förutom bemötandet, även effektiviteten ett förhållandevis högt betyg. Serveringstillstånd får genomgående bra resultat, med extra plus för bemötande, tillgänglighet och kompetens.

TABELL 13. NKI och betygsindex per myndighets- och serviceområde. Förändring av index mellan åren 2014 och 2016

Myndighetsområde	NKI	Information	Tillgänglighet	Bemötande	Kompetens	Rätts-säkerhet	Effektivitet
Brandskydd	4	4	4	3	3	3	3
Bygglov	-1	-2	-3	-2	-3	-1	-6
Markupplåtelse	2	1	0	1	0	3	-1
Miljö- och hälsoskydd	3	2	2	2	2	2	1
Livsmedelskontroll	3	1	1	0	-1	0	1
Serveringstillstånd	2	2	1	0	1	0	2
Totalt	2	1	0	0	0	1	-1

De försämringar som skett mellan åren 2014 och 2016 kan nästan helt hänföras till Bygglov. Samtliga serviceområden för Bygglov har minskat – effektivitet med hela sex enheter. Att effektiviteten på totalnivå minskat med en enhet beror nästan helt på Bygglov. Marginella försämringar kan dock även noteras för Markupplåtelse/effektivitet samt för Livsmedelskontroll/kompetens.

I övrigt har betygen ökat jämfört med år 2014, speciellt inom områdena Brandskydd och Miljö- och hälsoskydd.

Tittar man på de enskilda frågorna i enkäten är företagarna mest nöjda med handläggarnas attityd, deras kunskap om lagar och regler samt möjligheten att komma i kontakt med rätt person per e-post. Bra betyg ges också till deras engagemang, sätt att kommunicera samt deras kunskap om ämnesområdet (se figur 3).

Minst nöjda är företagarna med informationen på webbplatsen och handläggarnas kunskap om företagets villkor och förutsättningar. Man är också mindre nöjda med handläggarnas förmåga att förstå företagarnas problem samt tiden för handläggningen.

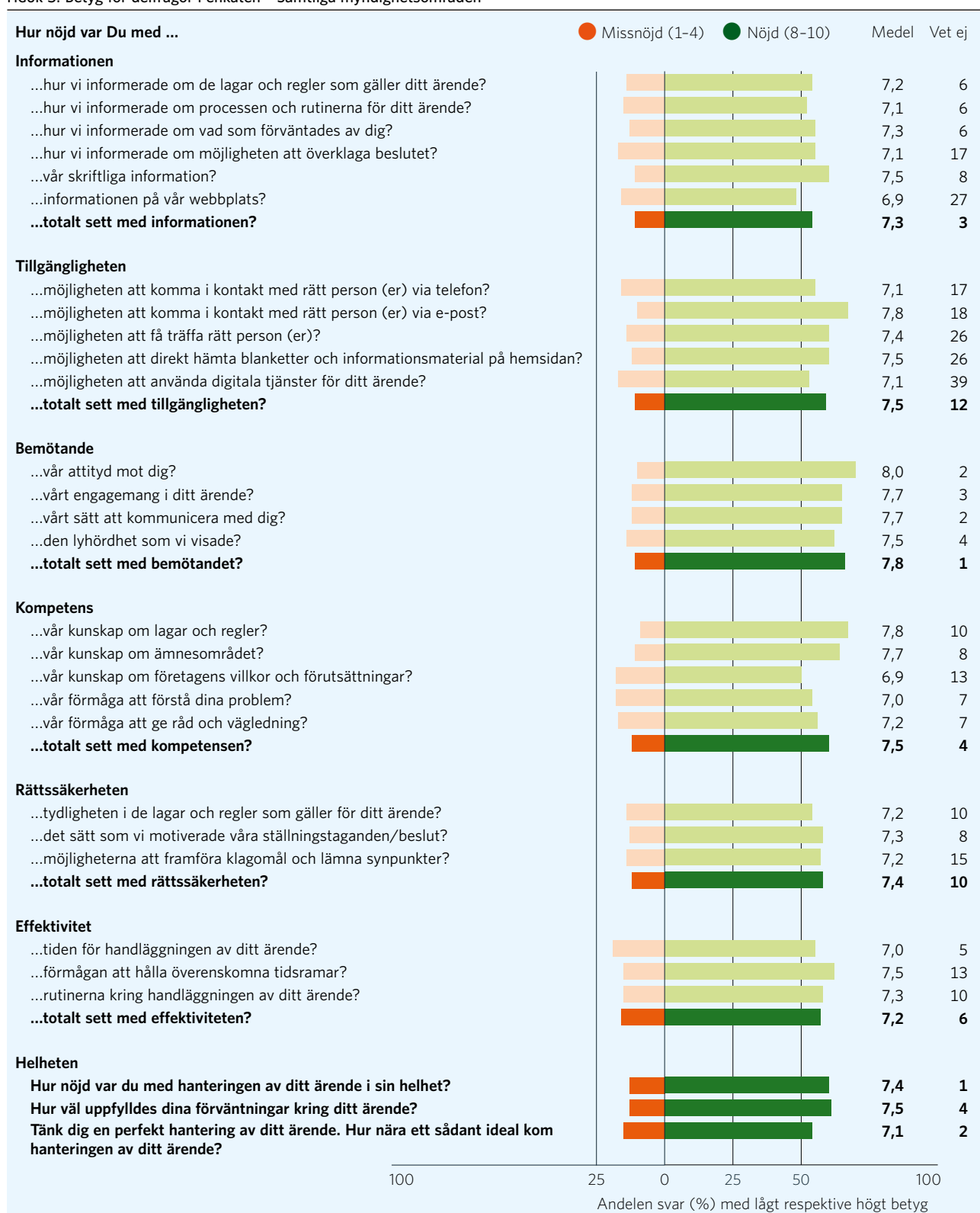
Jämfört med 2014 har företagarnas nöjdhet framförallt ökat vad gäller den skriftliga informationen, möjligheten att direkt hämta blanketter och informationsmaterial på hemsidan, möjligheten att använda digitala tjänster samt informationen kring möjligheten att överklaga beslut. Det är områden som tidigare haft lite lägre eller medelmåttiga betyg och som många kommuner arbetat med för att förbättra. De enda frågorna som fått sämre betyg sedan 2014 är möjligheten att komma i kontakta med rätt person via telefon samt tiden och rutinerna för handläggningen. Försämringen för de två sistnämnda frågorna är starkt knutet till en minskad nöjdhet inom bygglovsområdet.

Vad gäller frågorna om webbplatsen och digitala tjänster är andelen som svarat "Vet ej" ganska stor, men jämfört med år 2014 är kännedomen avsevärt större. År 2014 var det 38 respektive 51 procent som angav "Vet ej" på dessa två frågor. År 2016 är motsvarande siffror 27 respektive 39 procent. Detta kan tolkas som att allt fler företagare använder kommunernas webbplatser och digitala tjänster.

Företagarna är mest nöjda med handläggarnas attityd.

Allt fler företagare använder kommunernas webbplatser och digitala tjänster.

FIGUR 3. Betyg för delfrågor i enkäten - Samtliga myndighetsområden



Vad tycker företagen är viktigast?

NKI-modellen omfattar inte bara betyg på vad företagen tycker är bra eller dåligt, utan också mått på vad de tycker är viktigt respektive mindre viktigt. Genom att mäta sambandet mellan NKI och var och en av de ingående serviceområdena får vi fram så kallade effektmått. De visar hur stor effekt en förändring av serviceområdenas betygsindex förväntas ha på det totala NKI-resultatet. De serviceområden som företagen tycker är viktigast är effektivitet och bemötande (se figur 4). Kompetens och rättssäkerhet intar ett mellanläge, medan information och tillgänglighet tillmätts något mindre betydelse för den totala nöjdheten (NKI-resultatet).

De serviceområden som har störst betydelse för helhetsbedömningen bör vara prioriterade i ett framtida förbättringsarbete. Om företagen tycker att handläggningen tar för lång tid och att överenskomna tidsramar inte hålls så får det stor påverkan på det totala NKI-resultatet. Detsamma gäller om företagen anser att handläggarna haft en dålig attityd, en bristande kommunikationsförmåga, visat dåligt engagemang i ärendet eller inte kunnat motivera sina ställningstaganden/beslut.

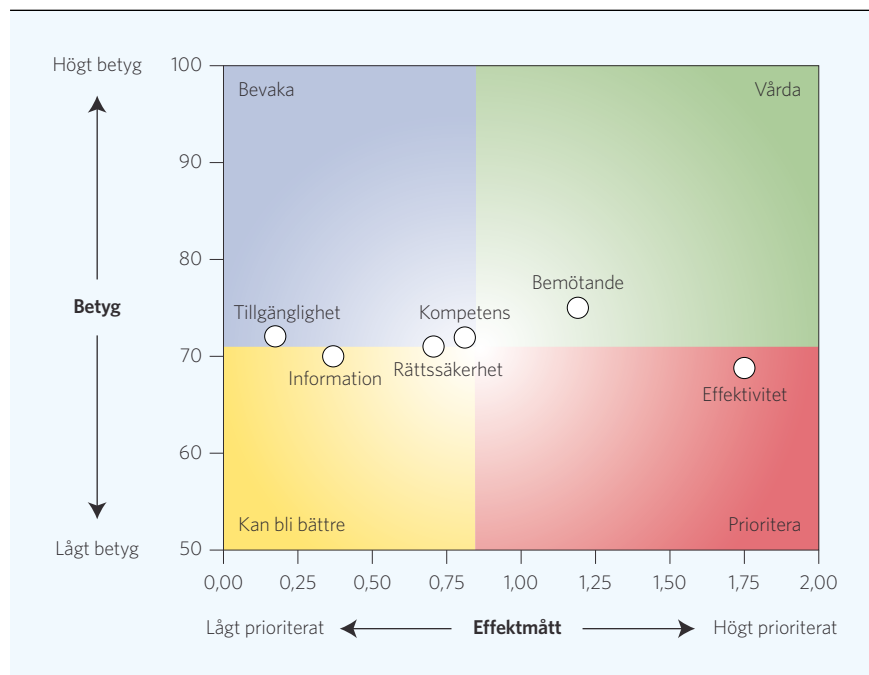
Prioriteringsmatrisen visar de genomsnittliga resultaten från företagen i samtliga deltagande kommuner. För den enskilda kommunen kan prioriteringsordningen se annorlunda ut och varje kommun ska naturligtvis i första hand utgå från resultaten för den egna kommunen. Betygsindex och effektmått för varje enskild kommun redovisas numeriskt i bilaga 3.

EFFEKTMAÅTT PER SERVICEOMRÅDE, NATIONELLA NIVÅN

- › Effektivitet 1,75
- › Bemötande 1,23
- › Kompetens 0,81
- › Rättssäkerhet 0,70
- › Information 0,37
- › Tillgänglighet 0,17

Tolkningsexempel: Om betygsindex för effektivitet ökar med fem enheter förväntas det totala NKI-värdet öka med 1,75 enheter.

FIGUR 4. Prioriteringsmatris för den nationella nivån





Ranking

Undersökningens genomsnittliga NKI-resultat är 70, vilket är ett bra betyg. Spannet från det lägsta till det högsta totala NKI-värdet bland deltagande kommuner går från 58 till 82 (se tabell 14).

De högsta NKI-resultaten i undersökningen får Sunne och Bromölla med 82, följt av Osby, Hörby och Lekeberg med 81. Sunne är en kommun med ett erkänt gott företagsklimat som legat bra till i samtliga mätningar sedan 2010.

Bromölla knep förstaplatsen vid det förra mättillfället (2015). Osby, Hörby och Lekeberg är kommuner som legat på den övre halvan tidigare år och som med stadiga förbättringar nu hamnat i toppen på undersökningen.

Drygt två tredjedelar av kommunerna får 2016 ett högt betyg, dvs. ett NKI på 70 eller mer. Endast fyra kommuner (3 procent) får ett underkänt resultat (NKI <62). Detta är en markant förbättring jämfört med det första mätåret 2010, då nästan 20 procent av kommunerna blev underkända. De fyra kommuner som placerar sig lägst i rankingen är Tranemo, Alingsås, Nora och Enköping. Lägst betyg får Enköping med NKI 58.

De geografiska är mönstren är inte så tydliga, men tre län som presterar bra i undersökningen är Värmland, Jönköping och Örebro. I Värmland har samtliga fem deltagande kommuner ett NKI klart över genomsnittet och vinnarna Sunne ligger i Värmlands län. I Jönköpings län har samtliga fyra deltagare ett NKI över 75. I Örebro län har sju av elva kommuner ett NKI på minst 75.

Sunne kommun
i Värmlands län är
bäst i rankingen.

TABELL 14. Ranking – NKI totalt

Kommun	Rank	NKI	Kommun	Rank	NKI	Kommun	Rank	NKI	Kommun	Rank	NKI
Sunne	1	82	Eskilstuna	38	75	Nybro	75	71	Ljusnarsberg	112	68
Bromölla	2	82	Sundsvall	39	75	Nyköping	76	71	Lomma	113	67
Osby	3	81	Ronneby	40	75	Hallstahammar	77	71	Skellefteå	114	67
Hörby	4	81	Kramfors	41	74	Lidingö	78	71	Uppsala	115	67
Lekeberg	5	81	Karlstad	42	74	Vallentuna	79	71	Östhammar	116	67
Hammarö	6	80	Ale	43	74	Västerås	80	71	Södertälje	117	67
Askersund	7	80	Katrineholm	44	74	Nykvarn	81	71	Hässleholm	118	67
Storuman	8	80	Växjö	45	74	Värmdö	82	71	Bollnäs	119	66
Dals-Ed	9	80	Sandviken	46	74	Gnesta	83	71	Region Gotland	120	66
Höganäs	10	79	Upplands-Bro	47	73	Uddevalla	84	70	Borås	121	66
Östra Göinge	11	79	Lund	48	73	Vimmerby	85	70	Huddinge	122	66
Tranås	12	79	Båstad	49	73	Klippan	86	70	Vellinge	123	66
Boden	13	78	Stenungsund	50	73	Örnsköldsvik	87	70	Ängelholm	124	66
Trollhättan	14	78	Mölnadal	51	73	Sollentuna	88	70	Bjuv	125	66
Strängnäs	15	78	Falkenberg	52	73	Skara	89	70	Täby	126	66
Laxå	16	78	Kristianstad	53	73	Sala	90	70	Umeå	127	66
Vetlanda	17	78	Knivsta	54	73	Nacka	91	70	Solna	128	65
Mörbylånga	18	78	Tjörn	55	72	Mora	92	70	Partille	129	65
Kalmar	19	77	Tanum	56	72	Motala	93	70	Kungsbacka	130	64
Alvesta	20	77	Kiruna	57	72	Stockholm	94	70	Ekerö	131	64
Örebro	21	77	Österåker	58	72	Svalöv	95	70	Ulricehamn	132	63
Kumla	22	77	Lerum	59	72	Heby	96	70	Sotenäs	133	63
Köping	23	77	Danderyd	60	72	Eslöv	97	69	Kungälv	134	63
Karlskoga	24	76	Falun	61	72	Upplands Väsby	98	69	Örkelljunga	135	63
Torsby	25	76	Lidköping	62	72	Arboga	99	69	Tranemo	136	61
Gislaved	26	76	Lindesberg	63	72	Haninge	100	69	Alingsås	137	60
Falköping	27	76	Håbo	64	72	Gävle	101	69	Nora	138	60
Landskrona	28	76	Kristinehamn	65	72	Finspång	102	69	Enköping	139	58
Värnamo	29	76	Sundbyberg	66	72	Trelleborg	103	69	Samtliga kommuner	70	
Trosa	30	75	Norrtälje	67	72	Göteborg	104	69			
Sigtuna	31	75	Hultsfred	68	72	Helsingborg	105	69			
Vänersborg	32	75	Järfälla	69	72	Härryda	106	69			
Ludvika	33	75	Varberg	70	71	Botkyrka	107	68			
Kungsör	34	75	Skövde	71	71	Nynäshamn	108	68			
Hudiksvall	35	75	Tierp	72	71	Vaxholm	109	68			
Hallsberg	36	75	Salem	73	71	Hällefors	110	68			
Norrköping	37	75	Åstorp	74	71	Avesta	111	68			

Det är företrädesvis små kommuner som placerar sig högt i Öppna jämförelser Företagsklimat. Detta har framförallt tre orsaker:

- › I små kommuner är handläggarna få och företagarna vet ofta vilka de är, det är lätt att komma i kontakt med rätt person och handläggarna för olika myndighetsområden sitter ofta nära varandra, vilket gör det enkelt för dem att träffas och samarbeta kring mer omfattande och komplicerade ärenden. I många små kommuner byggs det upp ett förtroende mellan företagaren och handläggaren och betygen kan då bli mycket höga.
- › I mindre kommuner utanför storstadsområdena sker det färre etableringar och konkurrensen beträffande lokalisering av verksamheter och/eller lokaler är avsevärt mindre än i storstadsområden. Detta ökar förutsättningarna för bra lokaliseringar med låg risk för målkonflikter gentemot boende och andra intressen. Detta är en viktig bidragande orsak till att små kommuner ofta har fler ”positiva” myndighetsbeslut och kortare byråkratiska processer än större kommuner.
- › I små kommuner kan ärendenas karaktär under ett enskilt år variera från det normala, vilket kan påverka hur stor andel av ärendena som får ett positivt respektive negativt utfall. I större kommuner ger det större antalet ärenden (och alltså en mindre slumpmässighet vad gäller karaktären på ärendena) att dessa kommuner oftare ligger närmare de nationella genomsnitten vad gäller ärendeutfallen.

De två första punkterna är i någon mening en strukturell fördel för mindre kommuner i denna undersökning på samma sätt som stora kommuner, i många undersökningar, har en strukturell fördel av att tillhöra en stor lokal arbetsmarknadsregion med bra infrastruktur och stort utbud av kvalificerad arbetskraft. Förändringarna över tid vad gäller NKI-resultat har med anledning av punkt ett och tre en tendens att bli större för mindre kommuner. En stor förändring kan helt enkelt bero på att nya handläggare anställts, att andra har slutat eller att andelen positiva respektive negativa utfall rörande tillstånd förändrats från ett år till ett annat.

Trollhättan, Kalmar och Örebro bäst bland större kommuner

Resultaten för större kommuner följer delvis en annan logik än för mindre kommuner. I stora kommuner möter företagarna fler handläggare och det handlar då i mindre grad om bemötandet och effektiviteten hos enskilda handläggare, utan om förvaltningens kultur och effektivitet samt om ledarskapet i organisationen. Stora kommuner bör därför i första hand jämföra sina resultat med andra större kommuner.

I tabell 15 redovisas därför en ranking som enbart omfattar kommuner med fler än 40 000 invånare. Bäst placerar sig Trollhättan med ett NKI på 78, följt av Kalmar och Örebro med NKI 77. Storstäderna Stockholm och Göteborg placerar sig nära riksgenomsnittet på NKI 70 respektive 69. Malmö deltar inte detta år.

TABELL 15. Ranking, kommuner med fler än 40 000 invånare - NKI Totalt

Kommun	Rank	NKI	Kommun	Rank	NKI
Trollhättan	1	78	Sollentuna	29	70
Kalmar	2	77	Nacka	30	70
Örebro	3	77	Motala	31	70
Landskrona	4	76	Stockholm	32	70
Sigtuna	5	75	Upplands Väsby	33	69
Norrköping	6	75	Haninge	34	69
Eskilstuna	7	75	Gävle	35	69
Sundsvall	8	75	Trelleborg	36	69
Karlstad	9	74	Göteborg	37	69
Växjö	10	74	Helsingborg	38	69
Lund	11	73	Botkyrka	39	68
Mölnadal	12	73	Skellefteå	40	67
Falkenberg	13	73	Uppsala	41	67
Kristianstad	14	73	Södertälje	42	67
Österåker	15	72	Hässleholm	43	67
Lerum	16	72	Region Gotland	44	66
Falun	17	72	Borås	45	66
Sundbyberg	18	72	Huddinge	46	66
Norrtälje	19	72	Ängelholm	47	66
Järfälla	20	72	Täby	48	66
Varberg	21	71	Umeå	49	66
Skövde	22	71	Solna	50	65
Nyköping	23	71	Kungsbacka	51	64
Lidingö	24	71	Kungälv	52	63
Västerås	25	71	Alingsås	53	60
Värmdö	26	71	Enköping	54	58
Uddevalla	27	70	Samtliga kommuner		70
Örnsköldsvik	28	70			



Eftersom större kommuner tidigare haft svårt att nå de riktigt höga resultaten har vi trott att de strukturella orsakerna som beskrivits ovan påverkat utfallet. Detta gäller fortfarande, men allt fler större kommuner får nu riktigt höga betyg av företagarna. År 2012 var det endast 10 kommuner med fler än 40 000 invånare som fick ett betyg på minst NKI 70. År 2016 var det hela 32 kommuner som klarade den bedriften. Många större kommuner har tagit stora kliv framåt i denna undersökning.

Tre av fyra kommuner har förbättrat sitt NKI-resultat

Nästan tre av fyra kommuner som har deltagit båda åren 2014 och 2016 har förbättrat sitt NKI-resultat. Knappt sju procent har ett oförändrat NKI-värde och drygt 20 procent har försämrat sitt resultat mellan åren, en del av dessa från tidigare höga nivåer.

23 kommuner har ökat sitt NKI totalt med mer än 8 enheter mellan åren 2014 och 2016 (se tabell 16). De största förbättringarna har skett hos ett antal mindre kommuner. Gislaved, Storuman och Tanum har förbättringar på 14 enheter eller mer. Det är kommuner med relativt få myndighetsärenden så det finns en viss slumpmässig osäkerhet i resultaten, även om de givetvis gjort bra ifrån sig.

Det finns också flera större kommuner som gått kraftigt framåt i den senaste mätningen. Växjö och Lerum har ökat med 11 enheter, Norrköping och Kristianstad med 9 enheter och Varberg och Trollhättan har ökat med 8 enheter. De två kommuner som tappat mest är Örkelljunga och Nora som backar 8 enheter vardera (se bilaga 4).

Nästan tre av fyra kommuner som har deltagit båda åren 2014 och 2016 har förbättrat sitt NKI-resultat.

Nästan hälften av Sveriges kommuner har genomfört eller håller på att genomföra denna utbildning.

Bra resultat för kommuner som gått "Förenkla – helt enkelt"

"Förenkla – helt enkelt" är en utbildning som genomförs av SKL för kommuner som vill förbättra sina företagskontakter. Målet med utbildningen är att utveckla kommunens kontakter med näringslivet genom bra interna samarbeten, en större förståelse för företagets behov och att skapa ett tillitsfullt och långsiktigt samarbete mellan kommunen och det lokala näringslivet. Utgångspunkten är det som näringslivet själva anser vara viktigt för möjligheten att starta, verka och växa. Ca 140 kommuner, dvs. nästan hälften av Sveriges kommuner, har genomfört eller håller på att genomföra denna utbildning.

Nästan 80 procent av de kommuner som deltagit i undersökningarna både 2014 och 2016 och som genomfört utbildningen "Förenkla – helt enkelt" har ökat sitt totala NKI. För ca 20 procent av kommunerna har NKI minskat eller varit oförändrad mellan åren.

För de kommuner som genomfört utbildningen "Förenkla – helt enkelt" har NKI i genomsnitt ökat med fyra enheter från 68 till 72, vilket kan jämföras med en ökning med två enheter från NKI 69 till 71 för de kommuner som inte genomfört utbildningen. Ökningen har alltså varit dubbelt så stor för de kommuner som genomfört utbildningen.

Anledningen till att NKI-värdet för dem som genomfört respektive inte genomfört utbildningen är ungefär lika högt (NKI 72 jämfört med 71) beror på att ett dåligt resultat för kommuner ofta är startskottet för en intern arbetsprocess och ett deltagande i SKL:s utbildning i syfte att förbättra resultaten i mätningen. De kommuner som redan presterar bra i mätningen är sannolikt mindre angelägna om att delta.



TABELL 16. Kommuner med störst ökning av NKI Totalt 2014-2016

Kommun	NKI Totalt år 2014	NKI Totalt år 2016	Förändring 2014-2016
Gislaved	60	76	16
Storuman	65	80	15
Tanum	58	72	14
Strängnäs	66	78	12
Alvesta	65	77	12
Tjörn	60	72	12
Vallentuna	60	71	11
Salem	60	71	11
Växjö	63	74	11
Ronneby	64	75	11
Ale	63	74	11
Lerum	61	72	11
Osby	71	81	10
Lekeberg	71	81	10
Katrineholm	65	74	9
Norrköping	66	75	9
Östra Göinge	70	79	9
Kristianstad	64	73	9
Stenungsund	64	73	9
Lindesberg	63	72	9
Köping	68	77	9
Varberg	63	71	8
Trollhättan	70	78	8



Resultat per myndighetsområde

En ranking av kommunerna utifrån NKI-resultaten per myndighetsområde visar att variationerna kan vara stora såväl mellan kommunerna som mellan olika myndighetsområden i en kommun. En del kommuner får höga eller låga resultat inom samtliga myndighetsområden, men det är inte ovanligt att kommuner som rankas högt inom ett myndighetsområde placerar sig sämre inom andra områden.

I de kommuner där färre än 12 besvarade enkäter har inkommit för ett myndighetsområde redovisas inget NKI-resultat. Observera dock att dessa ärenden ingår som del i kommunens totala NKI-resultat, och att ett resultat med minst sju svar redovisas i såväl webbportalen som i kommunrapporter.

Brandskydd

Det genomsnittliga NKI-resultatet för Brandskydd är 80, vilket är ett mycket högt betyg. Företagarna är överlag nöjda med servicen inom detta myndighetsområde. Förutom att servicen är bra kan en annan förklaring till det höga betyget vara att företagare i grunden är positiv till denna myndighetsutövning. Brandsäkerhetsfrågor uppfattas som viktiga för att undvika såväl skador på människor som på byggnader, lokaler och utrustning.

Jämfört med undersökningen år 2014 har NKI-betyget ökat med hela fyra enheter, från 76 till 80. Totalt sett sedan första mätåret 2010 är ökningen sex enheter. Det har alltså skett en stor förbättring från en redan hög nivå.

Bemötande får det högsta betygsindexet med 85 och information det lägsta med 77.

Det genomsnittliga NKI-resultatet för Brandskydd är 80, vilket är ett mycket högt betyg.

TABELL 17. Ranking - NKI Brandskydd

Kommun	Rank	NKI	Kommun	Rank	NKI
Mora	1	93	Kalmar	32	80
Mörbylånga	2	92	Lindesberg	33	79
Trollhättan	3	91	Örebro	34	79
Haninge	4	89	Norrköping	35	79
Vimmerby	5	89	Norrtälje	36	79
Växjö	6	89	Kiruna	37	78
Kristianstad	7	88	Oskarshamn	38	78
Strängnäs	8	88	Karlskoga	39	78
Höganäs	9	88	Upplands-Bro	40	78
Avesta	10	87	Stenungsund	41	78
Landskrona	11	87	Nacka	42	77
Danderyd	12	86	Sollentuna	43	77
Skara	13	86	Sala	44	77
Vänersborg	14	85	Eskilstuna	45	77
Finspång	15	85	Enköping	46	77
Trelleborg	16	85	Uppsala	47	77
Skellefteå	17	84	Huddinge	48	77
Värnamo	18	83	Sigtuna	49	76
Motala	19	83	Järfälla	50	76
Hässleholm	20	83	Västerås	51	75
Uddevalla	21	83	Göteborg	52	74
Helsingborg	22	83	Örkelljunga	53	74
Upplands Väsby	23	82	Lund	54	74
Sotenäs	24	82	Ekerö	55	73
Stockholm	25	82	Katrineholm	56	73
Södertälje	26	82	Region Gotland	57	72
Nyköping	27	82	Lomma	58	72
Boden	28	81	Håbo	59	69
Österåker	29	81	Borås	60	68
Täby	30	81	Samtliga kommuner		80
Värmdö	31	80			

Av de 60 kommuner som deltar och hade tillräckligt många svar från företagen så är det hela 58 kommuner som får ett högt NKI på 70 eller mer. Endast två kommuner – Håbo och Borås – når inte upp till ett högt betyg. Ingen kommun får underkänt.

Högst på rankingen för Brandskydd placerar sig Mora, Mörbylånga och Trollhättan – samtliga med ett NKI över 90. Detta är mycket höga betyg. Några andra kommuner som placerar sig bra är Haninge, Vimmerby, Växjö och Kristianstad.

58 av 60 kommuner får ett högt betyg inom brandskydd.

TABELL 18. Kommuner med störst ökning av NKI Brandskydd 2014–2016

Kommun	NKI Brandskydd 2014	NKI Brandskydd 2016	Förändring 2014–2016
Österåker	62	81	19
Täby	65	81	16
Vänersborg	70	85	15
Trollhättan	77	91	14
Danderyd*	73	86	13
Lindesberg	67	79	12
Finspång	74	85	11
Avesta	76	87	11
Motala	73	83	10
Kristianstad	78	88	10
Landskrona	77	87	10
Uddevalla	73	83	10

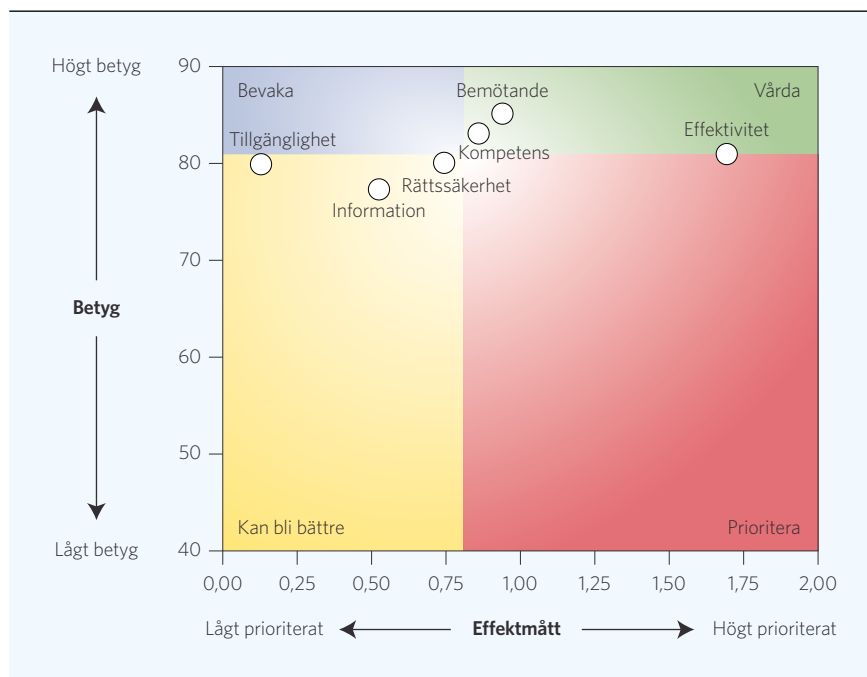
*Jämförelsen avser 2015–2016

Österåker, Täby, Vänersborg och Trollhättan har ökat sina NKI-resultat för Brandskydd med 19, 16, 15, respektive 14 enheter. Österåker och Täby från tidigare ganska låga nivåer, medan framförallt Trollhättan ökat från ett redan bra resultat 2014. De största minskningarna inom detta område står Håbo och Nacka för med minus åtta enheter (se bilaga 4).

Svaren på de enskilda frågorna i enkäten för Brandskydd redovisas i bilaga 5. Bäst betyg ges till handläggarnas attityd, deras kunskap om såväl ämnet som om de lagar och regler som gäller samt kommunens förmåga att hålla överenskomna tidsramar. Minst nöjda är företagarna med informationen på webbplatsen, möjligheten att använda digitala tjänster samt informationen kring hur man överklagar ett beslut. År 2014 var det ungefär samma frågor som fick bra respektive mindre bra betyg av företagarna. Det har dock skett en markant förbättring i betyg vad gäller informationen kring möjligheten att överklaga ett beslut.

Bäst betyg ges till handläggarnas attityd och kunskap samt kommunens förmåga att hålla överenskomna tidsramar.

FIGUR 5. Prioriteringsmatris för Brandskydd



Inom området Brandskydd anser företagarna att effektivitet är det klart viktigaste serviceområdet. Detta område har stor betydelse för företagarnas helhetsbedömning av myndighetsområdet och bör prioriteras vid ett förbättringsarbete. Bemötande, kompetens, rättssäkerhet och information anses ganska viktiga, medan tillgänglighet tillmäts en lägre betydelse för hur nöjda företagarna är med servicen inom detta område.

Bygglov

Det genomsnittliga NKI-resultatet för Bygglov är 60. Det är inte ett godkänt resultat. Mellan åren 2014 och 2016 har NKI-värdet minskat med en enhet och jämfört med det första mätåret 2010 är minskningen fyra enheter. Bygglov är det enda myndighetsområde som inte har ökat sitt resultat över tiden.

Det är framförallt effektiviteten som företagarna har blivit mer missnöjda med. Betygsindex minskar här med hela sex enheter från 60 till 54.

Bygglov är det myndighetsområde där spridningen av resultaten mellan kommunerna är störst. Många kommuner får ett högt betyg, men det är också flera kommuner som får riktigt låga betyg. Det bästa NKI-resultatet är 93, det sämsta 36.

Nästan 40 procent av de 117 kommuner och gemensamma förvaltningar som har tillräckligt många svar får ett högt betyg (NKI \geq 70). De tre kommuner som placerar sig bäst i rankingen är Boden med NKI 93, Sunne och Nybro med NKI 86 samt Torsby och Köping med NKI 85. Boden, Sunne och Torsby presterade bra även i 2014 års mätning.

Det är flera större kommuner samt förortskommuner till storstäderna som placerat sig lågt på rankingen. En förklaring till detta är att det sker fler etableringar i tätbebyggda områden och att konkurrensen angående lokalisering av verksamheter eller lokaler blir större i storstadsområden jämfört med lands- och glesbygd. Det blir helt enkelt fler målkonflikter gentemot boende och andra intressen. Men det finns också en del undantag. Bland större städer så får Kalmar, Landskrona, Sigtuna, Sundsvall, Österåker, Trollhättan, Varberg, Lerum, Örebro, Eskilstuna, Falun och Kristianstad höga NKI-resultat för Bygglov.

Andelen kommuner som får ett lågt betyg under NKI 62 är nästan 40 procent. 11 kommuner får ett NKI-värde under 50. Ett så lågt betyg återspeglar ett allvarligt missnöje bland företagarna. Sämst placerar sig Enköping med NKI 36, Upplands Väsby med NKI 40 samt Alingsås, Partille och Sotenäs med NKI 41.

Bygglov är det myndighetsområde där det sker störst svängningar från ett år till ett annat. Några förklaringar till detta kan vara att det är svårt att få tag på kvalificerade bygglovshandläggare i vissa regioner, att en del kommuner har hög personalomsättning inom detta område och att företagarnas betyg är känsliga för om det blir positiva eller negativt utfall vad gäller bygglovsärenden (vilket kan variera något från ett år till ett annat, speciellt i mindre kommuner med få ärenden).

Boden, Sunne och Nybro bäst på bygglov.

Två av fem kommuner får inte godkänt av företagarna.

TABELL 19. Ranking – NKI Bygglov

Kommun	Rank	NKI	Kommun	Rank	NKI	Kommun	Rank	NKI
Boden	1	93	Norrtälje	41	70	Nacka	80	58
Sunne	2	86	Kristianstad	42	70	Finspång	81	58
Nybro	3	86	Mora	43	70	Nynäshamn	82	58
Torsby	4	85	Uddevalla	44	70	Stenungsund	83	58
Köping	5	85	Mölnadal	45	69	Tyresö	84	58
Ludvika	6	84	Höganäs	46	69	Härryda	85	58
Skara	7	84	Tanum	47	69	Skellefteå	86	57
Hammarö	8	83	Mörbylånga	48	69	Borås	87	57
Arboga	9	82	Svalöv	49	69	Lindesberg	88	57
Lekeberg	10	81	Falkenberg	50	68	Göteborg	89	57
Sydnärkes Byggförvaltning	11	79	Falköping	51	68	Vänersborg	90	57
Åstorp	12	78	Norrköping	52	67	Hudiksvall	91	57
Kalmar	13	78	Båstad	53	67	Avesta	92	56
Askersund	14	78	Trelleborg	54	66	Kristinehamn	93	56
Strängnäs	15	78	Vaxholm	55	66	Upplands-Bro	94	55
Landskrona	16	77	Kiruna	56	66	Helsingborg	95	55
Ronneby	17	77	Gävle	57	65	Sollentuna	96	55
Tierp	18	76	Sala	58	65	Bergslagens Miljö- och Byggförvaltning	97	54
Klippan	19	76	Lund	59	65	Botkyrka	98	54
Ale	20	76	Hultsfred	60	65	Haninge	99	54
Vetlanda	21	75	Järfälla	61	65	Ulricehamn	100	53
Sigtuna	22	74	Heby	62	65	MTG Bygglov	101	53
Eslöv	23	74	Nyköping	63	65	Håbo	102	52
Sundsvall	24	74	Värmdö	64	64	Vellinge	103	50
Knivsta	25	74	Hässleholm	65	64	Örnsköldsvik	104	50
Danderyd	26	72	Karlstad	66	64	Stockholm	105	50
Österåker	27	72	Hultsfred Vimmerby Miljö- och Byggnadsnämnd	67	63	Kungsbacka	106	50
Trollhättan	28	72	Tranås	68	63	Uppsala	107	49
Varberg	29	72	Växjö	69	63	Huddinge	108	49
Östhammar	30	72	Solna	70	63	Sundbyberg	109	49
Lerum	31	71	Kumla Hallsberg Miljö- och Byggförvaltning	71	62	Tranemo	110	47
Lidköping	32	71	Vimmerby	72	62	Region Gotland	111	44
Värnamo	33	71	Ängelholm	73	62	Täby	112	43
Vallentuna	34	71	Tjörn	74	61	Sotenäs	113	41
Alvesta	35	71	Södertälje	75	61	Partille	114	41
Örebro	36	71	Umeå	76	61	Alingsås	115	41
Katrineholm	37	71	Västerås	77	61	Upplands Väsby	116	40
Trosa	38	71	Kungälv	78	60	Enköping	117	36
Eskilstuna	39	71	Skövde	79	59	Samtliga kommuner		60
Falun	40	71						

TABELL 20. Kommuner med störst ökning av NKI Bygglov 2014–2016

Kommun	NKI Bygglov 2014	NKI Bygglov 2016	Förändring 2014-2016
Kiruna	34	66	32
Vallentuna	43	71	28
Köping	64	85	21
Alvesta	50	71	21
Tjörn	40	61	21
Lidköping	51	71	20
Skara	66	84	18
Ronneby*	60	77	17
Höganäs	52	69	17
Varberg	56	72	16
Kungälv	45	60	15

*Jämförelsen avser 2015–2016

Störst förbättring av NKI-resultatet för Bygglov har Kiruna och Vallentuna som ökat med hela 32 respektive 28 enheter. Företagarnas nöjdhet inom detta område har också ökat markant i Köping, Alvesta och Tjörn (+21 enheter).

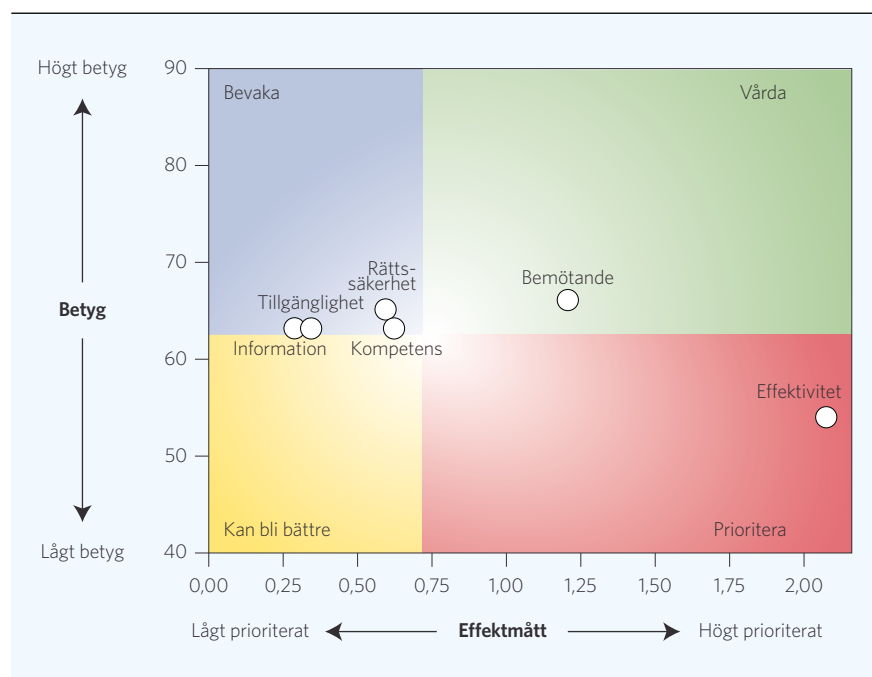
De största försämringarna står förortskommunerna Partille och Upplands Väsby för med minskningar av NKI på 27 respektive 26 enheter (se bilaga 4).

Företagarna är minst nöjda med tiden för handläggningen, handläggarnas kunskaper om företagets förutsättningar och villkor samt möjligheten att komma i kontakt med rätt person på telefon. Resultaten vad gäller Bygglov är generellt låga, men företagarna är ändå relativt nöjda med handläggarnas attityder och möjligheterna att hämta blanketter och informationsmaterial från hemsidan (se bilaga 4).

Trots de försämrade betygen inom området Bygglov, framförallt vad gäller effektiviteten, har det faktiskt skett förbättringar jämfört med 2014 vad gäller tre frågor; informationen på webbplatsen, möjligheten att direkt hämta blanketter och information på hemsidan samt hur kommunen informerade om möjligheten att överklaga ett beslut. Andelen som svarat "Vet ej" på frågan om möjligheten att använda digitala tjänster har minskat från 40 till 23 procent, vilket indikerar att allt fler företagare använder dessa tjänster.

Störst förbättring av NKI-resultatet för Bygglov har Kiruna och Vallentuna som ökat med 32 respektive 28 enheter.

FIGUR 6. Prioriteringsmatris för Bygglov



Jämfört med de andra myndighetsområdena ges effektivitet ett mycket högt effektmaß – hela 2,07. Företagarna anser att detta serviceområde har stor vikt för helhetsbedömningen för Bygglov och att det området bör prioriteras vid ett förbättringsarbete. Även bemötande anses vara viktigt. Övriga serviceområden vad gäller Bygglov prioriteras förhållandevis lågt av företagarna.

Markupplåtelse

Det genomsnittliga NKI-resultatet för Markupplåtelse är 69, vilket är två enheter högre än vid undersökningen 2014. Jämfört med år 2010 har NKI-värdet ökat med tre enheter.

Endast 46 kommuner deltar eller har tillräckligt många svar från företagarna för att kunna redovisa ett resultat inom detta myndighetsområde. Höganäs toppar med ett NKI-resultat på 88. Sedan följer Skövde, Trollhättan och Strängnäs – samtliga med NKI-resultat på över 80. De sämsta resultaten inom området Markupplåtelse har Sotenäs och Kristianstad med ett NKI på 49 respektive 53.

Markupplåtelse består av två delar: Tillstånd enligt ordningslagen som polismyndigheten avgör samt upplåtelse av mark för till exempel torghandel, containrar eller uteservering som kommunen beslutar om. I denna undersökning är det kommunens myndighetsutövning som avses. Markupplåtelse kräver kommunens tillstånd, vilket förutsätter att ansökan om markupplåtelse lämnas direkt till kommunen och tillstånd enligt ordningslagen lämnas till polismyndigheten. I en del kommuner går dock alla ärenden avseenden markupplåtelse via polismyndigheten. Vilken roll och hur aktiv kommunen är i denna tillståndsgivning kan därför variera. Detta kan också medföra att en del företagare haft svårt att svara på enkäten eftersom kontakten med kommunen varit liten och att en del företagare sannolikt inte bara bedömt kommunens myndighetsutövning i detta ärende utan även polismyndighetens. En del kommuner har därför valt att inte delta i undersökningen med detta område.

Det är dock viktigt att komma ihåg att det är kommunen som har det grundläggande ansvaret för tillstånd gällande upplåtelse av mark, även om denna i vissa kommuner delegerats till polismyndigheten.

13 kommuner har förbättrat sitt NKI-resultat med 10 enheter eller mer. De största ökningarna står Strängnäs och Skövde för med ökning på hela 34 respektive 31 enheter. Största försämringen jämfört med 2014 har skett i Solna och Hässleholm med minskningar på 12 respektive 11 enheter (se bilaga 4).

Vad gäller de enskilda delfrågorna i enkäten ger företagarna högst betyg till handläggarnas attityd och deras kunskap om lagar och regler samt till möjligheten att direkt hämta blanketter och informationsmaterial på hemsidan. Minst nöjda var företagarna med hur kommunen informerade om möjligheten att överklaga beslut och handläggarnas kunskap om företagarnas villkor och förutsättningar (se bilaga 5).

Jämfört med 2014 anser företagarna att det skett en markant förbättring vad gäller möjligheten att använda digitala tjänster och hämta blanketter och informationsmaterial på hemsidan för detta myndighetsområde. Avsevärt fler företagare känner också till och kan svara på frågorna som gäller kommunens webbplats och de digitala tjänsterna.

Höganäs toppar rankingen för Markupplåtelse.

Fler känner till och är nöjda med kommunernas digitala tjänster.

TABELL 22. Ranking – NKI Markupplåtelse

Kommun	Rank	NKI	Kommun	Rank	NKI
Höganäs	1	88	Uddevalla	25	68
Skövde	2	83	Trelleborg	26	68
Trollhättan	3	82	Borås	27	67
Strängnäs	4	81	Sollentuna	28	67
Katrineholm	5	79	Region Gotland	29	67
Landskrona	6	79	Bollnäs	30	66
Karlstad	7	77	Huddinge	31	66
Södertälje	8	77	Lidköping	32	65
Gävle	9	75	Stockholm	33	65
Varberg	10	75	Nynäshamn	34	65
Eskilstuna	11	75	Kungsbacka	35	64
Göteborg	12	74	Umeå	36	64
Mölndal	13	72	Enköping	37	64
Sundsvall	14	72	Lund	38	63
Helsingborg	15	71	Nyköping	39	62
Skellefteå	16	71	Kumla	40	62
Järfälla	17	71	Solna	41	61
Sundbyberg	18	69	Täby	42	60
Örnsköldsvik	19	69	Falkenberg	43	58
Örebro	20	69	Hässleholm	44	58
Karlskoga	21	69	Kristianstad	45	53
Uppsala	22	69	Sotenäs	46	49
Falköping	23	68	Samtliga kommuner		69
Västerås	24	68			

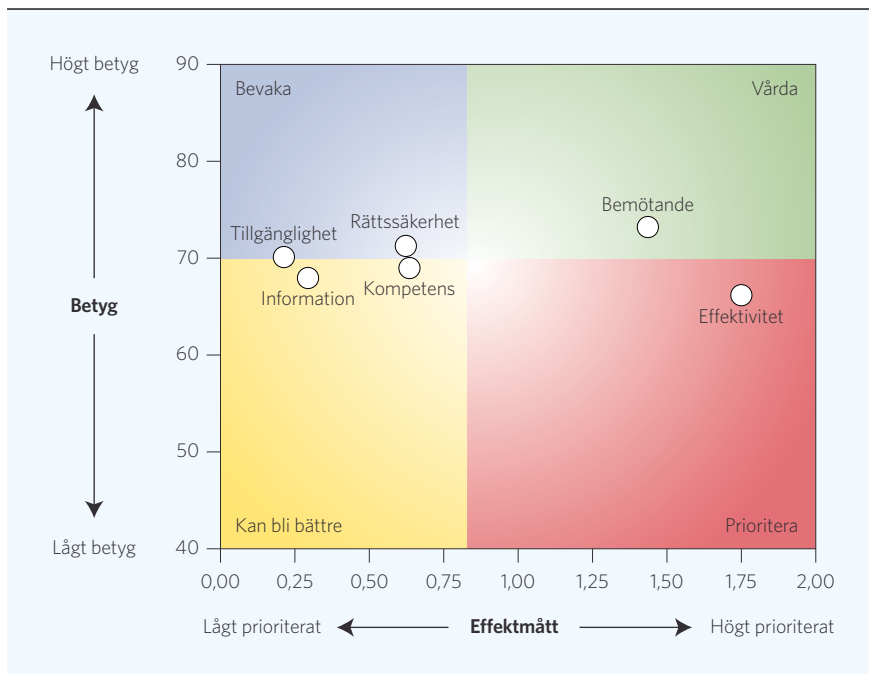
TABELL 21. Kommuner med störst ökning av NKI Markupplåtelse 2014–2016

Kommun	NKI Markupplåtelse 2014	NKI Markupplåtelse 2016	Förändring 2014-2016
Strängnäs	47	81	34
Skövde	52	83	31
Enköping*	48	64	16
Södertälje	63	77	14
Trollhättan	69	82	13
Varberg	62	75	13
Järfälla	60	71	11
Örnsköldsvik	58	69	11
Katrineholm	69	79	10
Eskilstuna	65	75	10
Gävle	65	75	10
Trelleborg	58	68	10
Sollentuna	57	67	10

*Jämförelsen avser 2015-2016

Mest viktigt för företagarna inom området Markupplåtelse är effektivitet och bemötande. Dessa två områden har stor betydelse för företagarnas helhetsbedömning och bör prioriteras vid ett förbättringsarbete. Minst viktiga anses tillgänglighet och information att vara. I förhållande till övriga myndighetsområden ger företagarna en hög prioritet till bemötandet.

FIGUR 7. Prioriteringsmatris för Markupplåtelse



Miljö- och hälsoskydd

Det genomsnittliga NKI-värdet för Miljö- och hälsoskydd är 70, det är en ökning med tre enheter jämfört med 2014. Miljö- och hälsoskydd är det myndighetsområde som ökat mest sedan det första mätåret 2010. Det har skett en ökning med hela sju enheter, från NKI 63 till 70.

Detta område är dock inte helt jämförbart över tiden eftersom Livsmedelskontrollen började särredovisas från Miljö- och hälsoskydd för 44 kommuner 2014. Från 2016 är Miljö- och hälsoskydd och Livsmedelskontroll uppdelat för samtliga kommuner.

De tre kommuner som uppnår de högsta NKI-värdena inom Miljö- och hälsoskydd är Strängnäs, Håbo och Kristinehamn med NKI på 85, 84 respektive 81.

Huddinge får ett bra resultat inom detta områden med NKI 79, medan kommunen totalt sett endast uppnår ett NKI på 66. Kommunen är därför ett talande exempel på att resultaten inom en kommun kan variera stort beroende på vilket myndighetsområde och vilken förvaltning som avses.

Lägst resultat inom Miljö- och hälsoskydd får Vaxholm med NKI 49, följt av Östhammar med NKI 54 och Alingsås, Enköping och Avesta med NKI 55.

Företagarna är framförallt nöjda med bemötandet och tillgängligheten inom detta område där betygsindex uppgår till 76 respektive 73.

De kommuner som förbättrat sina resultat mest är Lidingö, Strängnäs och Håbo med ökningar på 21, 19 respektive 17 enheter (se tabell 23). De största försämringarna står Avesta, Östhammar och Enköping som tappar 19, 18 respektive 12 enheter (se bilaga 4)

Samtliga delfrågor som gäller bemötandet får höga betyg av företagarna. Man tycker också att det är lätt att komma i kontakt med rätt person via e-post och att kommunen är bra på att hålla överenskomna tidsramar. Företagarna är dock lite mindre nöjda med informationen på webbsidan och möjligheten att använda digitala tjänster. Många företagare uppger här att de inte har kännedom om webbsidan eller om möjligheten att använda digitala tjänster, vilket kan bero på att många ärenden inom detta område avser tillsyn.

Högst betyg för
Strängnäs, Håbo och
Kristinehamn.



TABELL 24. Ranking – NKI Miljö- och hälsoskydd

Kommun	Rank	NKI	Kommun	Rank	NKI	Kommun	Rank	NKI
Strängnäs	1	85	Sotenäs	36	72	Österåker	72	67
Håbo	2	84	Motala	37	72	Gnesta	73	67
Kristinehamn	3	81	Trollhättan	38	72	Gävle	74	67
Bergslagens Miljö- och Byggförvaltning	4	80	Norrtälje	39	72	Tjörn	75	67
Kumla Hallsberg Miljö- och Byggförvaltning	5	80	Svalöv	40	72	Uddevalla	76	66
Vetlanda	6	80	Ale	41	71	Trelleborg	77	65
Hudiksvall	7	80	Kramfors	42	71	Bollnäs	78	65
Ludvika	8	79	Eskilstuna	43	71	Nynäshamn	79	65
Vänersborg	9	79	Köping	44	71	Danderyd	80	65
Huddinge	10	79	Järfälla	45	71	Kungsbacka	81	65
Upplands-Bro	11	79	Sigtuna	46	70	Umeå	82	65
Tranås	12	78	Nybro	47	70	Kungsör	83	65
Karlstad	13	78	Solna	48	70	Klippan	84	64
Botkyrka	14	78	Sandviken	49	70	Tierp	85	64
Lund	15	78	Upplands Väsby	50	70	Åstorp	86	64
Täby	16	77	Lomma	51	70	Hultsfred Vimmerby Miljö- och Byggnadsnämnd	87	64
Osby	17	76	Miljösamverkan östra Skaraborg	52	70	Lerum	88	64
Norrköping	18	76	Skövde	53	70	Sala	89	63
Västerås	19	76	Helsingborg	54	69	Arboga	90	63
Karlskoga	20	76	Södertälje	55	69	Hässleholm	91	63
Hammarö	21	75	Växjö	56	69	Värmdö	92	61
Örebro	22	75	Härryda	57	69	Finspång	93	61
Värnamo	23	74	Nacka	58	69	Vimmerby	94	60
Trosa	24	74	Ängelholm	59	69	Ulricehamn	95	59
Kalmar	25	74	Region Gotland	60	69	Stenungsund	96	58
Sundbyberg	26	74	Skellefteå	61	68	Mora	97	57
Stockholm	27	74	Nyköping	62	68	Haninge	98	57
Uppsala	28	73	Mölnadal	63	68	Kungälv	99	56
Lidingö	29	73	Varberg	64	68	Ekerö	100	56
Skara	30	73	Sollentuna	65	68	Avesta	101	55
Falkenberg	31	73	Bjuv	66	68	Enköping	102	55
Landskrona	32	72	Hultsfred	67	67	Alingsås	103	55
Sundsvall	33	72	Örnsköldsvik	68	67	Östhammar	104	54
Torsby	34	72	Falun	69	67	Vaxholm	105	49
Sunne	35	72	Hallsthammar	70	67	Samtliga kommuner		70
			Göteborg	71	67			

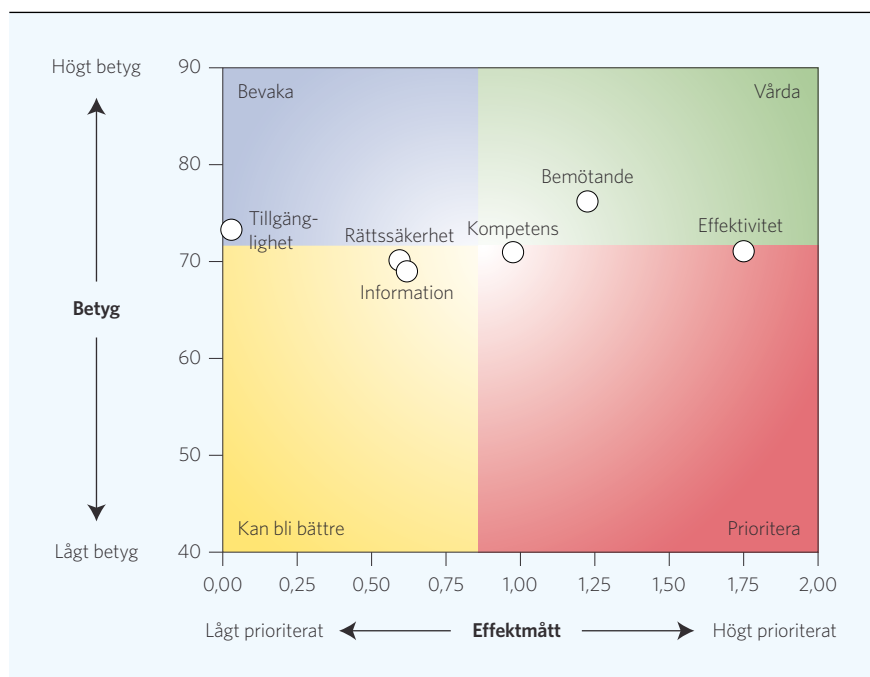
TABELL 23. Kommuner med störst ökning av NKI Miljö- och hälsoskydd 2014-2016

Kommun	NKI MoH 2014	NKI MoH 2016	Förändring 2014-2016
Lidingö	52	73	21
Strängnäs	66	85	19
Håbo	67	84	17
Lund	64	78	14
Sundbyberg	60	74	14
Bergslagens miljö- och byggförvaltn.	66	80	14
Svalöv	59	72	13
Nacka	56	69	13
Sotenäs*	59	72	13
Täby	65	77	12
Norrtälje	60	72	12
Eskilstuna	59	71	12
Nybro	58	70	12

*Jämförelsen avser 2015-2016

Företagarna anser att effektivitet och bemötande är de viktigaste serviceområdena. Relativt de andra myndighetsområdena får kompetens och information ganska höga effektmått. Däremot tillmäts tillgänglighet ingen stor betydelse. Myndighetsutövningen inom detta område handlar till stor del om tillsyn och uppsökande kontakter, vilket kan förklara att företagarna anser att tillgänglighet har mindre betydelse för helhetsbedömningen.

FIGUR 8. Prioriteringsmatris för Miljö- och hälsoskydd



Livsmedelskontroll

Livsmedelskontroll uppnår ett NKI på 74, vilket är tre enheter högre än under 2014. Tidigare år ingick Livsmedelskontroll som del i området Miljö- och hälsoskydd.

Företagarna är mest nöjda med bemötandet och effektiviteten som uppnår höga betygsindex på 78 respektive 76.

Det är framförallt mindre kommuner med relativt få ärenden som hamnar i toppen inom detta myndighetsområden. Allra bäst placerar sig Lekeberg med 87, följt av Stenungsund, Osby, Sunne, Åstorp och Kungsör – samtliga med NKI 86.

Bland större kommuner placerar sig Sigtuna, Lund, Lerum, Trollhättan och Eskilstuna bra. Alla uppnår ett NKI på 80 eller högre.

Örkelljunga utmärker sig negativt med ett NKI på endast 48. Detta värde baseras dock endast på 12 svar. Även Hässleholm får ett underkänt resultat med NKI 60. Övriga kommuner får minst godkänt i betyg (NKI \geq 62).

Fyra kommuner har förbättrat sina resultat med 11 enheter eller mer – Nyköping, Strängnäs, Sala och Nynäshamn (se tabell 25). Endast en kommun har försämrat sitt NKI-resultat med mer än fyra enheter – Tierp som backat sex enheter (se bilaga 4).

Handläggarnas attityd och engagemang i ärendet får höga betyg, liksom deras kunskap om lagar och regler samt förmågan att hålla överenskomna tidsramar. Lägst betyg får informationen på kommunernas webbplatser (se bilaga 5).

Företagarna anser att Lekeberg är bäst på Livsmedelskontroll.

TABELL 26. Ranking – NKI Livsmedelskontroll

Kommun	Rank	NKI	Kommun	Rank	NKI	Kommun	Rank	NKI
Lekeberg	1	87	Torsby	41	77	Varberg	80	72
Stenungsund	2	86	Upplands Väsby	42	77	Avesta	81	72
Osby	3	86	Uppsala	43	77	Sandviken	82	72
Sunne	4	86	Botkyrka	44	77	Skövde	83	72
Åstorp	5	86	Vellinge	45	77	Köping	84	72
Kungsör	6	86	Gävle	46	76	Södertälje	85	72
Sydnärkes Miljöförvaltning	7	83	Lindesberg	47	76	Trelleborg	86	71
Kumla Hallsberg Miljö- och Byggförvaltning	8	82	Hultsfred	48	76	Sotenäs	87	71
Tranås	9	82	Umeå	49	76	Härryda	88	71
Ulricehamn	10	82	Vaxholm	50	76	Kiruna	89	71
Hudiksvall	11	82	Falun	51	76	Ekerö	90	71
Sigtuna	12	81	Täby	52	76	Nyköping	91	71
Falköping	13	81	Miljösamverkan östra Skaraborg	53	75	Falkenberg	92	71
Upplands-Bro	14	81	Järfälla	54	75	Landskrona	93	71
Lund	15	81	Växjö	55	75	Göteborg	94	70
Mörbylånga	16	80	Uddevalla	56	75	Finspång	95	70
Tjörn	17	80	Sollentuna	57	75	Hultsfred Vimmerby Miljö- och Byggnadsnämnd	96	70
Hammarö	18	80	Kristinehamn	58	75	Borås	97	70
Lerum	19	80	Haninge	59	75	Kungälv	98	69
Trollhättan	20	80	Österåker	60	75	Region Gotland	99	69
Strängnäs	21	80	Norrköping	61	75	Värnamo	100	69
Eskilstuna	22	80	Lidingö	62	75	Värmdö	101	69
Kristianstad	23	79	Nacka	63	75	Motala	102	68
Håbo	24	79	Ale	64	75	Solna	103	68
Hörby	25	79	Ludvika	65	75	Östhammar	104	68
Partille	26	79	Norrköping	66	75	Tierp	105	68
Trosa	27	79	Heby	67	74	Alingsås	106	67
Sundsvall	28	79	Höganäs	68	74	Nora	107	67
Kramfors	29	78	Lidköping	69	74	Vallentuna	108	67
Örebro	30	78	Sundbyberg	70	74	Nybro	109	67
Karlskoga	31	78	Stockholm	71	74	Arboga	110	67
Örnsköldsvik	32	78	Karlstad	72	74	Vimmerby	111	66
Boden	33	78	Västerås	73	74	Skellefteå	112	66
Nynäshamn	34	78	Danderyd	74	73	Enköping	113	66
Sala	35	78	Klippan	75	73	Salem	114	66
Mölnadal	36	78	Gnesta	76	73	Mora	115	65
Huddinge	37	78	Helsingborg	77	73	Hässleholm	116	60
Kungsbacka	38	77	Båstad	78	73	Örkelljunga	117	48
Kalmar	39	77	Bergslagens Miljö- och Byggförvaltning	79	73	Samtliga kommuner		74
Storuman	40	77						

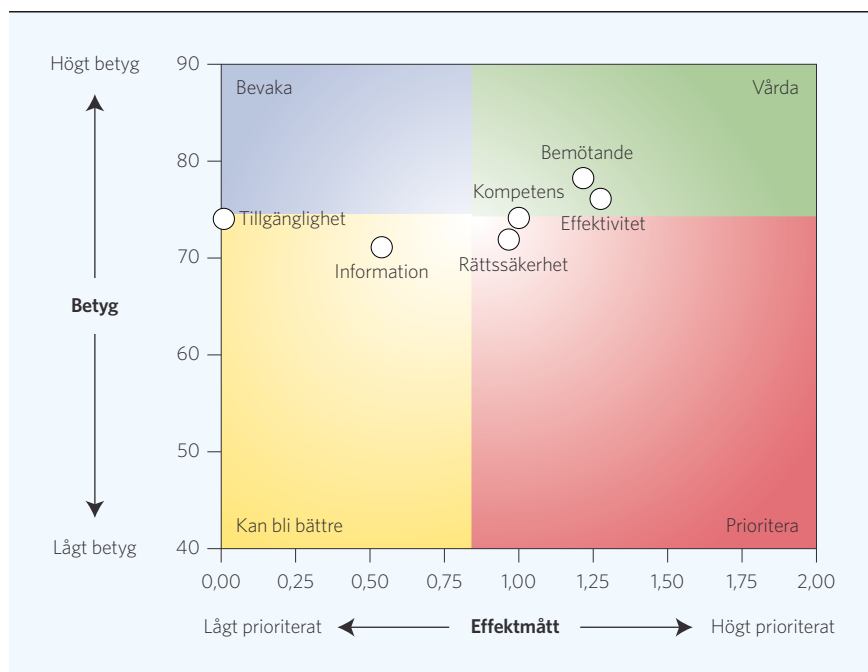
TABELL 25. Kommuner med störst ökning av NKI Livsmedelskontroll 2014-2016

Kommun	NKI Livsmedel 2014	NKI Livsmedel 2016	Förändring 2014-2016
Nyköping	55	71	16
Strängnäs	66	80	14
Sala	66	78	12
Nynäshamn	67	78	11
Sigtuna	72	81	9
Södertälje*	63	72	9
Kungälv*	60	69	9
Salem*	57	66	9
Håbo	71	79	8

*Jämförelsen avser 2015-2016

Livsmedelskontroll skiljer sig något från de övriga myndighetsområdena eftersom företagarna ger kompetens och rättssäkerhet en förhållandevis hög prioritet. Precis som för området Miljö- och hälsoskydd så är inte tillgänglighet ett prioriterat område.

FIGUR 9. Prioriteringsmatris för Livsmedelskontroll



Serveringstillstånd

Det genomsnittliga NKI-resultatet är 74, vilket är en ökning med två enheter jämfört med 2014. I jämförelse med startåret för undersökningen 2010 har Serveringstillstånd ökat med 4 enheter.

47 kommuner hade tillräckligt många svar från företagare för att kunna redovisa ett NKI-resultat. Drygt tre av fyra kommuner får ett högt betyg med NKI på 70 eller högre och endast fyra kommuner får ett underkänt resultat (NKI < 62).

Främst placerar sig Höganäs och Skövde med NKI på 92 respektive 89. Andra kommuner som placerar sig bra med NKI-värden över 85 är Hässleholm, Lidköping, Hudiksvall, Örebro och Värnamo. Sämst resultat får Gävle, Ängelholm, Trelleborg och Umeå – alla med NKI-värden under gränsen för godkänt.

Fem kommuner har förbättrat sitt resultat med 11 enheter eller mer (se tabell 28). De allra största förbättringarna står Skövde och Södertälje för med ökning på 21 respektive 19 enheter. Även Tanum, Region Gotland och Enköping har kraftigt förbättrat sina resultat inom detta området. De största försämringarna står Trelleborg och Ängelholm för med minskningar på 22 respektive 21 enheter. Även för Gävle och Umeå har det skett tvåsiffriga försämringar (se bilaga 4).

Höganäs och Skövde
bäst på Serverings-
tillstånd.

TABELL 27. Ranking - NKI Serveringstillstånd

Kommun	Rank	NKI	Kommun	Rank	NKI
Höganäs	1	92	Södertälje	25	77
Skövde	2	89	Sotenäs	26	75
Hässleholm	3	88	Båstad	27	75
Lidköping	4	88	Västerås	28	75
Hudiksvall	5	87	Solna	29	74
Örebro	6	87	Stockholm	30	74
Värnamo	7	86	Varberg	31	73
Sandviken	8	85	Göteborg	32	73
Trollhättan	9	84	Växjö	33	73
Värmdö	10	84	Sundsvall	34	73
Nacka	11	83	Helsingborg	35	72
Sigtuna	12	81	Norrköping	36	72
Ronneby	13	81	Haninge	37	69
Nyköping	14	81	Norrtälje	38	68
Sundbyberg	15	80	Sollentuna	39	68
Örnsköldsvik	16	80	Lund	40	68
Enköping	17	79	Huddinge	41	67
Mora	18	79	Tierp	42	66
Landskrona	19	79	Kristianstad	43	62
Tanum	20	78	Umeå	44	61
Eskilstuna	21	78	Trelleborg	45	61
Region Gotland	22	78	Ängelholm	46	60
Uppsala	23	77	Gävle	47	60
Järfälla	24	77	Samtliga kommuner		74

TABELL 28. Kommuner med störst ökning av NKI Serveringstillstånd 2014–2016

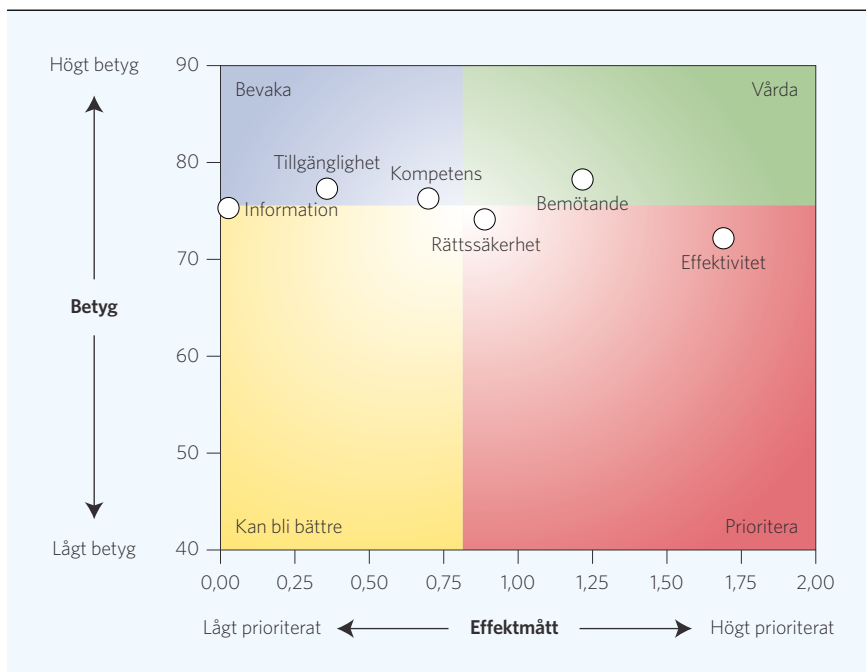
Kommun	NKI 2014 Serveringstillstånd	NKI 2016 Serveringstillstånd	Förändring 2014–2016
Skövde	68	89	21
Södertälje	58	77	19
Tanum	65	78	13
Region Gotland	66	78	12
Enköping	68	79	11
Örebro	78	87	9
Kristianstad	54	62	8
Nacka	77	83	6

Vad gäller delfrågorna i enkäten så får Serveringstillstånd väldigt höga betyg vad gäller möjligheten att komma i kontakt med rätt person via e-post, handläggarnas attityd och engagemang samt deras kunskap i såväl ämnesområdet som om lagar och regler. Den enda fråga där betyget, jämfört med de andra frågorna, blir lite lägre är tiden för handläggningen (se bilaga 5).

Jämfört med 2014 är det intressant att notera att allt fler företagare känner till att det finns möjlighet att använda digitala tjänster (andelen som svarat ”Vet ej” har minskat från 35 till 11 procent) och dessutom har betyget blivit högre.

Fler företagare använder digitala tjänster inom detta område.

FIGUR 10. Prioriteringsmatris för Serveringstillstånd



Precis som för de andra myndighetsområdena är det effektivitet och bemötande som företagarna anser vara viktigast. Det som avviker från övriga myndighetsområden är den låga prioritet som företagarna här ger information.



Bakgrundsfakta

I enkäten får företagaren svara på ett antal frågor rörande sig själv, företaget och kontakten med kommunen. Företagaren får bland annat ange sin könstillhörighet, ålder, utfallet av sitt ärende, vilken bransch företaget tillhör, antal anställda på företaget, om det är första kontakten med aktuell förvaltning samt svara på två frågor som handlar om avgiften för tjänsten. Nedan redovisas resultaten för respektive bakgrundsvariabel.

I detta kapitel redovisas ingen statistik för tidigare undersökningsår. Om det skett någon intressant förändring över tid kommenteras dock detta i texten.

TABELL 29. Andel ärenden per myndighetsområde (viktat resultat)

Myndighetsområde	Andel ärenden
Brandskydd	6 %
Bygglov	20 %
Markupplåtelse	8 %
Miljö- och hälsoskydd	18 %
Livsmedelskontroll	32 %
Serveringstillstånd	16 %
Totalt	100 %

Livsmedelskontroll väger tyngst i undersökningen – nästan en tredjedel av ärendena utgörs av detta område. Tidigare år har Livsmedelskontroll ingått i Miljö och hälsoskydd. Tillsammans utgör de hälften av samtliga ärenden. Ett av fem ärenden är bygglovsärenden och nästan lika stor andel kommer från området Serveringstillstånd. Brandskydd och Markupplåtelse är de två minsta myndighetsområdena i undersökningen. Jämfört med tidigare år så har andelen Bygglov och Serveringstillstånd ökat något, vilket kan tolkas som ett tecken på större ekonomisk aktivitet i landet.

Fördelningen av antalet svar per myndighetsområde varierar mellan de deltagande kommunerna (se bilaga 1). För Livsmedelskontroll och Miljö- och hälsoskydd är andelarna oftast större i mindre kommuner. Markupplåtelse och Serveringstillstånd är vanligare i större kommuner och i turistkommuner. Kommuner som expanderar har normalt en större andel bygglovsärenden än kommuner som minskar befolkningsmässigt.

Kvinnor är mer nöjda än män med servicen.

Kön

Knappt 30 procent av dem som besvarat enkäten är kvinnor och drygt 70 procent är män. Kvinnor är mer nöjda med myndighetsutövningen än män. Det skiljer fyra enheter mellan män och kvinnor.

TABELL 30. Kön - antal, andel och NKI

	Antal	Andel	NKI 2016
Man	15 980	72 %	69
Kvinna	5 968	28 %	73
Totalt	22 030	100 %	70
Inget svar	82		

Ålder

Ålder är en ny fråga i undersökningen. Nästan 60 procent av företagarna som svarat på enkäten är i åldern 35–54 år. Ålder spelar en mycket liten roll för hur nöjd man är med servicen i myndighetsutövningen.

TABELL 31. Ålder - antal, andel och NKI

	Antal	Andel	NKI 2016
-24 år	289	1 %	72
25-34 år	2 952	13 %	70
35-44 år	5 727	28 %	71
45-54 år	6 955	31 %	70
55-64 år	4 383	19 %	71
65 år -	1 284	6 %	69
Vill ej uppge	133	1 %	66
Totalt	22 030	100 %	70
Inget svar	307		

Antal anställda

Ca hälften av samtliga svaranden är företagare eller anställda i företag med 1–10 anställda. Ca en tredjedel finns i företag med mellan 11–100 anställda. Sex procent är egenföretagare utan anställda och 11 procent finns i stora företag med mer än 100 anställda. Storleken på företaget har marginell betydelse för hur nöjda företagarna är med servicen i myndighetsutövningen, möjligtvis är egenföretagare utan anställda något mindre nöjda än övriga.

Små och stora företag är lika nöjda med servicen.

TABELL 32. Antal anställda i företaget - antal, andel och NKI

	Antal	Andel	NKI 2016
0	1 489	6 %	68
1-5	7 033	32 %	71
6-10	3 568	18 %	71
11-50	5 303	26 %	70
51-100	1 391	6 %	71
101 eller fler	2 405	11 %	71
Totalt	22 030	100 %	70

Inget svar

841



Minst nöjda är företagare inom branschen företagstjänster.

Företagets branschtillhörighet

Den bransch som är bäst representerad i denna undersökning är hotell, restaurang och handel. Det är en bransch som ofta har kontakt med kommunen, dels för att ansöka om olika typer av tillstånd, dels för att verksamheten ofta kräver olika former av tillsyn. Andra väl representerade branscher är industrin och handel.

Det förekommer en del skillnader mellan olika branscher vad gäller nöjdheten med kommunernas myndighetsutövning. Mest nöjda är företagare inom branscherna skola, vård och omsorg (privata företag) samt inom hotell, restaurang och underhållning. Minst nöjda är företagare inom branschen företagstjänster där resultatet jämfört med undersökningsåret 2014 minskat från NKI 66 till 63. Tidigare år har jordbrukare varit minst nöjda, men denna grupp NKI har ökat från 61 till 65.

TABELL 33. Företagets branschtillhörighet - antal, andel och NKI

	Antal	Andel	NKI 2016
Jordbruk	384	1 %	65
Industri	4 531	19 %	68
Transport och magasinering	467	2 %	69
Handel	2 261	10 %	70
Hotell, restaurang och underhållning	7 076	41 %	73
Skola, vård och omsorg	1 240	5 %	75
Företagstjänster	811	4 %	63
Övrigt	4 293	18 %	68
Totalt	22 030	100 %	70
<i>Inget svar</i>	967		

Ärendeutfall

Företagarnas bedömning av kommunernas service är nära förknippad med utfallet av ärendet. Ett negativt utfall, exempelvis avslag på en bygglovsansökan, ger tydliga utslag i mer kritiska omdömen. Det illustreras av att företagare som fått ett positivt utfall i genomsnitt ger index 76 i betyg. De som upplever utfallet som delvis positivt (eller delvis negativt) ger betyget 47, medan de som fått ett helt negativt besked ger det mycket låga NKI-värdet 18. Ett delvis positivt utfall kan innebära att företagaren till exempel måste ändra något i ansökan för att få ärendet beviljat. En stor majoritet på 77 procent har dock fått ett positivt utslag gällande tillstånd eller anmälan. Endast 5 procent har fått ett helt negativt utfall av sitt ärende.

TABELL 34. Ärendeutfall gällande tillstånd/anmälan - antal, andel och NKI

	Antal	Andel	NKI 2016
Positivt	9 041	77 %	76
Delvis positivt	1 485	13 %	47
Negativt	646	5 %	18
Vet ej	434	4 %	48
Totalt	22 106 *)	100 %	70

*) Observera att denna siffra avser antalet ärenden i undersökningen, inte antalet tillståndsärenden

Jämfört med undersökningsåret 2014 så har NKI för dem som fått ett positivt utfall av ärendet ökat från 75 till 76, medan de företagare som fått ett negativt utfall blivit mer missnöjda. NKI har minskat från 21 till mycket låga 18. Hur handläggarna kommunicerar ett negativt besked har sannolikt viss betydelse för vilket betyg företagaren ger. NKI-resultaten skulle kunna öka avsevärt om de mest missnöjda företagarna som fått ett negativt besked skulle kunna ge en fyra eller femma i betyg istället för en etta eller tvåa. Här finns en stor förbättringspotential för många kommuner.

Hur nöjda företagare är som fått ett negativt besked vad gäller tillståndsärenden varierar en del mellan olika kommuner. I Eskilstuna gav dessa företagare kommunen ett NKI på 35. Detta kan jämföras med till exempel Huddinge och Region Gotland och en rad andra kommuner där motsvarande NKI-värde var lägre än 10. I Eskilstuna accepterade företagarna i högre grad det negativa utfallet, i Huddinge och Region Gotland med flera kommuner var företagare som fått ett negativt besked mycket missnöjda. Tidigare år har företagare som fått ett negativt besked vad gäller tillstånd gett ett NKI på över 30 i betydligt fler kommuner.

I 37 procent av fallen behövdes ett föreläggande och/eller åtgärd vidtas. I 56 procent av fallen behövdes inte detta och i 7 procent av fallen visste inte respondenten vad utfallet av tillsynen blev. NKI-värdet uppgick till 68 för de företagare där tillsynen resulterade i ett föreläggande och/eller åtgärd, medan NKI-värdet för de företagare som undslapp detta uppgick till 76. Motsvarande siffror 2014 var 67 respektive 72.

Det finns en tydlig trend i undersökningen – de som får positiva utfall vad gäller tillstånd och de med tillsynsärenden (oavsett utfall) blir allt mer positiva, medan de som får ett negativt utfall vad gäller tillståndsärenden som till exempel Bygglov blir allt mer negativa.

Företagare som får ett negativt utfall i ett tillståndsärende har blivit mer missnöjda.

TABELL 35. Ärendeutfall gällande tillsyn - antal, andel och NKI

	Antal	Andel	NKI 2016
Föreläggande och/eller åtgärder behövde vidtas	4 271	37 %	68
Varken föreläggande eller åtgärder behövde vidtas	6 161	56 %	76
Vet ej	800	7 %	64
Totalt	22 106 *)	100 %	70

*) Observera att denna siffra avser antalet ärenden i undersökningen, inte antalet tillståndsärenden

Hur stor andel av framförallt tillståndsärendena som utfallit positivt respektive negativt kan påverka NKI-resultaten. För större kommuner ligger andelen positiva respektive negativa ärendeutfall ofta ganska nära det nationella genomsnittet, men för mindre kommuner med liten befolkning och få ärenden kan andelarna avvika en del från genomsnittet. Två förklaringar till detta är att konkurrensen är mindre vad gäller lokalisering av verksamhet och/eller lokaler i små lands- och glesbygdskommuner. Detta minskar risken för målkonflikter gentemot boende och andra intressen, vilket bidrar till att dessa kommuner ofta har en hög andel ”positiva” myndighetsbeslut.

I små kommuner med få ärenden kan också ärendenas karaktär slumpmässigt variera från det normala under ett år, vilket kan påverka hur stor andel av ärendena som får ett positivt respektive negativt utfall. I större kommuner ger det större antalet ärenden (och alltså en mindre slumpmässighet vad gäller karaktären på ärendena) att dessa kommuner oftare ligger närmare genomsnittet vad gäller ärendeutfallen. Att små kommuner i många fall har en större andel ”positiva” ärendeutfall är en strukturell fördel som främjar rankingen i denna undersökning, på samma sätt som storstadskommuner strukturellt gynnas av att tillhöra en stor lokal arbetsmarknadsregion med bra infrastruktur och välutbildad befolkning när kommunernas företagsklimat rankas i andra undersökningar.

En fråga som ibland ställs är om undersökningen kan leda till att kommunerna blir mindre restriktiva och mer tillmötesgående vad gäller handläggningen av myndighetsärenden för att därmed få bättre resultat i undersökningen. Tidigare har det inte funnits några tecken som helst på detta. Andelen som fått ett positivt respektive negativt utfall har i stort sett varit oförändrat. Detta undersökningsår har dock andelen positiva utfall vad gäller tillstånd/anmälan ökat från 72 till 77 procent. Men det är inte de negativa utfallen som minskat i någon större utsträckning, utan de delvis positiva och gruppen som svarat ”Vet ej”. Vad gäller tillsyn så har andelen ärenden som resulterat i ett föreläggande och/eller åtgärd ökat med 3 procentenheter, dvs. de ”negativa” utfallen har här ökat.

Att andelen positiva utfall vad gäller tillstånd/anmälan ökat kan bero på att kommunens tjänstemän för en bra dialog med företagarna och hjälper dem göra rätt från början så att färre fall av kompletteringar behöver göras alternativt avråder dem från att lämna in ansökningar med stor risk för avslag.

Denna fråga har många dimensioner och kommunerna bör vara försiktiga med att hänvisa ett dåligt resultat till att företagarna är missnöjda med utfallen av sina ärenden. Däremot bör kommunerna vara uppmärksamma på om andelen positiva och negativa utfall kraftigt förändrats över tiden. Dels bör kommunen ta hänsyn till detta i sin analys av resultaten, dels bör kommunen undersöka varför det skett en förändring.

Huvudsakligt kontaktsätt

Företagarnas kontakter med kommunerna sker på olika sätt. Vanligast är personligt möte följt av e-post. Jämfört med tidigare år så tas fler av kontakterna via e-post och färre via telefon eller brev.

Att direkt få prata med handläggaren genom personligt möte ger ett högt index (NKI 73). Det är fortfarande en relativt liten andel som i första hand använder digitala tjänster i kontakten med kommunen. Jämfört med år 2014 har dock NKI här ökat från 68 till 79, dvs. med hela 11 enheter.

Personligt möte och användande av digitala tjänster ger högt NKI.

TABELL 36. Huvudsakligt kontaktsätt - antal, andel och NKI

	Antal	Andel	NKI 2016
Telefon	3 088	13 %	69
E-post	6 795	33 %	68
Brev	1 420	6 %	65
Personligt möte	9 953	44 %	73
Digitaltjänst	276	2 %	79
Annat sätt	332	1 %	62
Totalt	22 030	100 %	70
<i>Inget svar</i>	166		

Tidigare kontakt

Ca två tredjedelar av företagarna har tidigare varit i kontakt med kommunen i liknande ärenden. Mer än hälften har haft kontakt ett flertal gånger. Många av företagarna har alltså tidigare erfarenhet av hur kommunens myndighetsutövning fungerar. För NKI-resultatet spelar denna bakgrundsvariabel dock ingen roll.

TABELL 37. Tidigare kontakt i samma typ av ärenden - antal, andel och NKI

	Antal	Andel	NKI 2016
Ja, flera gånger	11 992	55 %	70
Ja, en gång	2 299	11 %	70
Nej	7 535	33 %	71
Totalt	22 030	100 %	70
<i>Inget svar</i>	204		

Erfarenhet av annan kommuns service

Ca 40 procent av företagarna har erfarenhet från en eller flera kommuner inom samma myndighetsområde. Detta är en ökning med ca fem procentenheter jämfört med undersökningsåret 2014. De som har flera kommuner att jämföra med ger ett påtagligt lägre NKI-resultat (NKI 65) än de som inte har någon sådan erfarenhet (NKI 73). Kommuner som uppvisar en stor skillnad i NKI mellan företagare som har haft respektive inte har haft erfarenhet av andra kommuner bör utreda vad skillnaden beror på. Är det någon av grannkommunerna som har en effektivare och mer serviceinriktad myndighetsutövning? Finns det något kommunen i så fall kan lära av dem?

TABELL 38. Erfarenhet av annan kommuns service inom samma myndighetsområde - antal, andel och NKI

	Antal	Andel	NKI 2016
Ja, från flera andra kommuner	5 720	24 %	65
Ja, från en kommun	3 426	16 %	68
Nej	12 701	60 %	73
Totalt	22 030	100 %	70
<i>Inget svar</i>	183		

Informerade företagare ger höga betyg.

I förväg informerad

Tre av fem företagare tycker att de fått full eller viss information om vilka tjänster som ingick i avgiften. Drygt en fjärdedel har svarat att de inte fått någon information alls om detta och drygt en tiondel har svarat "Vet ej" på denna fråga.

Det har tidigare år skett en förbättring, dvs. allt fler företagare har känt sig informerade. Men mellan 2014 och 2016 har det skett en liten försämring. Andelen som inte känt sig informerad alls har ökat från 24 till 27 procent.

I vilken mån företagarna fått denna information korrelerar i hög grad med NKI-resultaten. De som fått fullständig information är mycket nöjda (NKI 79). De som inte alls fått någon information ger ett avsevärt lägre betyg (NKI 59).

TABELL 39. I förväg informerad om vilka tjänster som ingick i avgiften - antal, andel och NKI

	Antal	Andel	NKI 2016
Ja, fick fullständig information	8 373	40 %	79
Ja, fick viss information	4 385	20 %	65
Nej, inte alls	6 330	27 %	59
Vet ej	2 758	13 %	72
Totalt	22 030	100 %	70
<i>Inget svar</i>	184		

Avgiftens rimlighet

Ca 43 procent av företagarna tycker att avgiften för hanteringen varit helt rimlig eller ganska rimlig och 24 procent anser att avgiften var helt eller ganska orimlig. Detta är en klar förbättring jämfört med undersökningsåret 2014 då motsvarande siffror var 37 respektive 29 procent.

De 17 procent av företagarna som anser att avgiften var helt rimlig ger ett mycket högt betyg till kommunens myndighetsutövning (NKI 83). De 9 procent som anser att avgiften var helt orimlig ger däremot ett klart underkänt betyg till kommunen (NKI 46).

Allt fler företagare tycker att avgiften är rimlig.

TABELL 40. Avgiftens rimlighet - antal, andel och NKI

	Antal	Andel	NKI 2016
Helt rimlig	3 560	17 %	83
Ganska rimlig	5 872	26 %	76
Varken rimlig eller orimlig	3 544	16 %	68
Ganska orimlig	3 304	15 %	62
Helt orimlig	2 064	9 %	46
Vet ej	3 522	16 %	72
Totalt	22 030	100 %	70
<i>Inget svar</i>	164		

BILAGA 1

Svarsfrekvenser m.m. per kommun

TABELL 41. Antal svar och andel ärenden (viktat resultat) per kommun och myndighetsområde samt svarsfrekvens per kommun

Kommun	Antal svar per myndighetsområde (st) samt andel ärenden per myndighetsområde (%)												Antal svarande och svarsfrekvens	
	Brandskydd		Bygglov		Mark-upplåtelse		Miljö- och hälsoskydd		Livsmedelskontroll		Serverings-tillstånd		Totalt	
	Antal svar	Andel (viktat)	Antal svar	Andel (viktat)	Antal svar	Andel (viktat)	Antal svar	Andel (viktat)	Antal svar	Andel (viktat)	Antal svar	Andel (viktat)	Antal svar	Svarsfrekvens
Ale	2	2 %	33	33 %	0	0 %	24	30 %	31	35 %	0	0 %	90	56 %
Alingsås	0	0 %	24	20 %	0	0 %	31	18 %	64	55 %	5	6 %	124	41 %
Alvesta	1	30 %	13	38 %	0	0 %	4	12 %	3	9 %	6	11 %	27	53 %
Arboga	4	10 %	12	13 %	8	10 %	23	35 %	20	31 %	0	0 %	67	48 %
Askersund	6	9 %	23	34 %	11	18 %	5	5 %	5	15 %	5	18 %	55	46 %
Avesta	20	8 %	20	13 %	3	3 %	17	21 %	28	52 %	7	4 %	95	32 %
Bjuv	7	12 %	4	8 %	0	0 %	25	45 %	8	25 %	7	9 %	51	58 %
Boden	13	16 %	12	13 %	6	7 %	11	13 %	35	46 %	2	6 %	79	52 %
Bollnäs	4	5 %	6	4 %	12	8 %	45	65 %	8	10 %	8	9 %	83	34 %
Borås	17	3 %	110	23 %	71	19 %	8	6 %	94	46 %	7	3 %	307	47 %
Botkyrka	3	3 %	44	35 %	7	4 %	39	21 %	57	30 %	7	8 %	157	44 %
Bromölla	7	18 %	4	6 %	0	0 %	10	36 %	7	24 %	5	16 %	33	46 %
Båstad	9	7 %	29	33 %	0	0 %	8	15 %	22	25 %	12	19 %	80	44 %
Dals-Ed	0	0 %	9	38 %	0	0 %	6	17 %	5	27 %	4	18 %	24	47 %
Danderyd	12	9 %	22	19 %	4	7 %	32	24 %	45	35 %	10	5 %	125	56 %
Ekerö	12	9 %	11	18 %	0	0 %	34	29 %	37	35 %	8	10 %	102	65 %
Enköping	38	18 %	46	35 %	12	5 %	24	12 %	37	14 %	15	16 %	172	54 %
Eskilstuna	26	8 %	100	36 %	30	10 %	65	12 %	98	30 %	14	5 %	333	58 %
Eslov	0	0 %	19	46 %	6	9 %	7	16 %	5	18 %	4	11 %	41	41 %
Falkenberg	11	4 %	55	27 %	20	11 %	57	37 %	19	8 %	8	13 %	170	47 %
Falköping**	0	0 %	14	15 %	12	13 %	11	23 %	24	30 %	10	19 %	71	48 %
Falun	0	0 %	64	41 %	0	0 %	44	18 %	80	42 %	0	0 %	188	59 %
Finspång	17	18 %	16	21 %	0	0 %	24	27 %	23	26 %	3	8 %	83	50 %

Kommun	Antal svar per myndighetsområde (st) samt andel ärenden per myndighetsområde (%)												Antal svarande och svarsfrekvens	
	Brandskydd		Bygglov		Mark-upplåtelse		Miljö- och hälsoskydd		Livsmedelskontroll		Serverings-tillstånd		Totalt	
	Antal svar	Andel (viktat)	Antal svar	Andel (viktat)	Antal svar	Andel (viktat)	Antal svar	Andel (viktat)	Antal svar	Andel (viktat)	Antal svar	Andel (viktat)	Antal svar	Svarsfrekvens
Gislaved	6	27 %	10	23 %	2	6 %	4	9 %	0	0 %	11	35 %	33	48 %
Gnesta	6	10 %	5	9 %	3	3 %	28	38 %	25	37 %	1	3 %	68	61 %
Gullspång*	0	0 %	3	100 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %	3	33 %
Gävle	2	1 %	91	31 %	22	6 %	36	15 %	107	32 %	25	15 %	283	41 %
Göteborg	51	2 %	365	12 %	272	8 %	177	23 %	716	45 %	85	10 %	1 666	36 %
Hallsberg	3	9 %	3	17 %	3	5 %	10	21 %	11	23 %	8	25 %	38	43 %
Hallstahammar	3	3 %	4	14 %	0	0 %	19	37 %	8	29 %	7	17 %	41	42 %
Hammarö	0	0 %	13	41 %	0	0 %	12	25 %	12	35 %	0	0 %	37	60 %
Haninge	18	9 %	27	10 %	11	5 %	45	17 %	93	40 %	50	20 %	244	52 %
Heby	6	21 %	14	33 %	1	1 %	5	7 %	20	24 %	6	13 %	52	57 %
Helsingborg	73	9 %	79	24 %	81	16 %	48	11 %	59	25 %	58	14 %	398	44 %
Hjo**	0	0 %	0	0 %	0	0 %	5	55 %	4	45 %	0	0 %	9	50 %
Huddinge	34	5 %	130	37 %	13	3 %	53	26 %	81	22 %	12	7 %	323	56 %
Hudiksvall	1	0 %	44	30 %	1	2 %	39	23 %	27	27 %	25	18 %	137	39 %
Hultsfred	9	9 %	15	33 %	0	0 %	15	24 %	26	29 %	3	6 %	68	44 %
Håbo	15	19 %	14	26 %	0	0 %	14	13 %	20	37 %	2	5 %	65	63 %
Hällefors	2	7 %	7	49 %	0	0 %	5	18 %	7	20 %	1	6 %	22	30 %
Härryda	6	7 %	20	10 %	8	3 %	28	29 %	54	44 %	8	9 %	124	57 %
Hässleholm	45	15 %	31	22 %	14	7 %	33	36 %	21	14 %	14	6 %	158	34 %
Höganäs	23	12 %	18	12 %	14	12 %	10	14 %	55	35 %	18	14 %	138	46 %
Hörby	6	30 %	2	9 %	0	0 %	8	17 %	15	43 %	0	0 %	31	39 %
Järfälla	42	14 %	70	24 %	33	10 %	43	17 %	64	27 %	21	7 %	273	54 %
Kalmar	36	12 %	47	29 %	0	0 %	48	16 %	92	43 %	0	0 %	223	41 %
Karlsborg**	0	0 %	0	0 %	0	0 %	7	59 %	2	41 %	0	0 %	9	82 %
Karlskoga	12	6 %	11	8 %	12	11 %	54	34 %	46	28 %	11	12 %	146	45 %
Karlstad	8	5 %	20	10 %	12	9 %	42	20 %	87	55 %	3	1 %	172	49 %
Katrineholm	34	28 %	33	26 %	21	20 %	11	9 %	7	6 %	8	10 %	114	62 %
Kiruna	12	14 %	15	21 %	3	2 %	3	10 %	22	43 %	11	10 %	66	40 %
Klippan	8	10 %	14	23 %	1	2 %	28	42 %	15	20 %	4	4 %	70	48 %
Knivsta	0	0 %	15	73 %	0	0 %	6	27 %	0	0 %	0	0 %	21	42 %
Kramfors	5	7 %	9	11 %	0	0 %	21	30 %	25	46 %	5	6 %	65	49 %
Kristianstad	29	11 %	92	33 %	13	4 %	7	7 %	31	26 %	52	20 %	224	45 %
Kristinehamn	8	10 %	19	28 %	5	10 %	16	17 %	31	34 %	1	2 %	80	40 %
Kumla	10	12 %	11	19 %	13	21 %	11	14 %	11	18 %	6	16 %	62	60 %
Kungsbacka	2	1 %	65	24 %	16	10 %	55	39 %	64	24 %	10	2 %	212	42 %
Kungsör	2	11 %	2	10 %	0	0 %	13	47 %	12	33 %	0	0 %	29	48 %
Kungälv	0	0 %	36	21 %	9	6 %	26	33 %	55	40 %	0	0 %	126	38 %

Kommun	Antal svar per myndighetsområde (st) samt andel ärenden per myndighetsområde (%)												Antal svarande och svarsfrekvens	
	Brandskydd		Bygglov		Mark-upplåtelse		Miljö- och hälsoskydd		Livsmedelskontroll		Serverings-tillstånd		Totalt	
	Antal svar	Andel (viktat)	Antal svar	Andel (viktat)	Antal svar	Andel (viktat)	Antal svar	Andel (viktat)	Antal svar	Andel (viktat)	Antal svar	Andel (viktat)	Antal svar	Svarsfrekvens
Köping	5	12 %	21	13 %	6	7 %	41	27 %	25	37 %	9	4 %	107	52 %
Landskrona	49	14 %	27	12 %	35	12 %	80	39 %	34	20 %	12	4 %	237	38 %
Laxå	2	9 %	11	36 %	2	5 %	0	0 %	7	38 %	3	12 %	25	40 %
Lekeberg	0	0 %	12	43 %	0	0 %	2	5 %	12	33 %	6	19 %	32	50 %
Lerum	0	0 %	44	27 %	1	1 %	37	36 %	53	29 %	9	6 %	144	40 %
Lidingö	0	0 %	6	13 %	10	11 %	31	22 %	48	40 %	10	15 %	105	42 %
Lidköping	0	0 %	24	38 %	12	24 %	9	8 %	17	17 %	13	12 %	75	31 %
Lindesberg	22	12 %	18	36 %	4	4 %	10	23 %	30	20 %	4	6 %	88	45 %
Ljusnarsberg	0	0 %	4	41 %	0	0 %	0	0 %	10	59 %	0	0 %	14	34 %
Lomma	14	31 %	5	7 %	0	0 %	32	56 %	0	0 %	3	5 %	54	25 %
Ludvika	0	0 %	40	19 %	10	3 %	23	17 %	84	55 %	8	6 %	165	61 %
Lund	12	1 %	24	10 %	64	18 %	83	18 %	125	35 %	53	19 %	361	43 %
Mariestad*	0	0 %	11	100 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %	11	69 %
Mora	20	15 %	30	19 %	4	5 %	13	10 %	46	46 %	15	6 %	128	63 %
Motala	18	7 %	10	16 %	0	0 %	44	63 %	32	14 %	0	0 %	104	46 %
Mölnadal	3	4 %	63	35 %	16	16 %	42	16 %	48	27 %	5	3 %	177	45 %
Mörbylånga	12	21 %	16	21 %	0	0 %	2	4 %	35	45 %	6	8 %	71	56 %
Nacka	22	4 %	115	27 %	0	0 %	80	17 %	132	38 %	53	14 %	402	53 %
Nora	9	18 %	11	42 %	1	4 %	4	12 %	13	20 %	2	3 %	40	49 %
Norrköping	30	11 %	58	12 %	0	0 %	60	45 %	33	24 %	41	8 %	222	40 %
Norrälje	44	8 %	54	21 %	10	4 %	76	38 %	70	19 %	24	10 %	278	54 %
Nybro	0	0 %	18	15 %	0	0 %	17	32 %	18	52 %	0	0 %	53	31 %
Nykvarn	2	8 %	5	22 %	0	0 %	11	69 %	0	0 %	0	0 %	18	56 %
Nyköping	49	10 %	48	13 %	46	12 %	52	18 %	124	35 %	45	12 %	364	61 %
Nynäshamn	11	7 %	22	24 %	15	10 %	31	24 %	29	30 %	7	6 %	115	53 %
Osby	0	0 %	11	26 %	1	3 %	15	27 %	15	31 %	6	14 %	48	46 %
Oskarshamn	32	36 %	0	0 %	7	45 %	0	0 %	0	0 %	11	19 %	50	21 %
Partille	0	0 %	17	35 %	6	9 %	2	4 %	33	52 %	0	0 %	58	57 %
Region Gotland	34	5 %	71	20 %	64	11 %	41	7 %	154	33 %	56	24 %	420	48 %
Ronneby	9	25 %	12	18 %	0	0 %	9	14 %	4	7 %	14	37 %	48	37 %
Sala	20	23 %	29	31 %	8	17 %	14	13 %	21	14 %	4	3 %	96	61 %
Salem	3	5 %	10	28 %	0	0 %	5	13 %	13	44 %	3	10 %	34	59 %
Sandviken	0	0 %	3	3 %	3	6 %	20	17 %	52	54 %	14	20 %	92	47 %
Sigtuna	35	12 %	78	27 %	3	3 %	30	20 %	59	31 %	19	7 %	224	46 %
Skara	15	6 %	21	14 %	4	6 %	40	61 %	0	0 %	3	12 %	83	36 %
Skellefteå	20	14 %	25	28 %	23	6 %	61	32 %	43	18 %	8	2 %	180	54 %
Skövde**	0	0 %	37	26 %	23	11 %	28	20 %	30	33 %	13	10 %	131	56 %

Kommun	Antal svar per myndighetsområde (st) samt andel ärenden per myndighetsområde (%)												Antal svarande och svarsfrekvens	
	Brandskydd		Bygglov		Mark-upplåtelse		Miljö- och hälsoskydd		Livsmedelskontroll		Serverings-tillstånd		Totalt	
	Antal svar	Andel (viktat)	Antal svar	Andel (viktat)	Antal svar	Andel (viktat)	Antal svar	Andel (viktat)	Antal svar	Andel (viktat)	Antal svar	Andel (viktat)	Antal svar	Svarsfrekvens
Sollentuna	46	13 %	25	14 %	25	8 %	39	12 %	92	44 %	18	9 %	245	57 %
Solna	0	0 %	98	31 %	90	33 %	33	7 %	56	14 %	45	15 %	322	41 %
Sotenäs	12	5 %	20	23 %	18	11 %	15	9 %	37	41 %	14	10 %	116	49 %
Stenungsund	17	23 %	21	20 %	1	1 %	16	19 %	21	25 %	4	13 %	80	61 %
Stockholm	206	3 %	471	15 %	53	5 %	77	5 %	66	33 %	278	39 %	1 151	31 %
Storuman	1	1 %	10	21 %	0	0 %	8	25 %	14	46 %	3	7 %	36	38 %
Strängnäs	22	8 %	35	46 %	14	9 %	34	14 %	30	18 %	10	6 %	145	53 %
Sundbyberg	5	5 %	14	11 %	28	20 %	21	12 %	65	32 %	39	19 %	172	63 %
Sundsvall	5	3 %	62	21 %	38	13 %	21	29 %	48	23 %	23	11 %	197	38 %
Sunne	4	8 %	18	22 %	1	2 %	23	27 %	26	39 %	2	2 %	74	47 %
Svalöv	11	13 %	25	35 %	0	0 %	19	34 %	8	11 %	8	7 %	71	63 %
Södertälje	19	4 %	71	56 %	19	4 %	21	4 %	104	26 %	19	6 %	253	43 %
Tanum	9	12 %	19	18 %	0	0 %	10	16 %	7	29 %	16	24 %	61	32 %
Tibro**	0	0 %	0	0 %	0	0 %	7	69 %	2	31 %	0	0 %	9	56 %
Tierp	0	0 %	31	15 %	10	21 %	22	12 %	51	37 %	17	15 %	131	62 %
Tjörn	1	4 %	14	20 %	1	2 %	12	19 %	30	56 %	0	0 %	58	47 %
Torsby	0	0 %	24	21 %	0	0 %	18	25 %	15	33 %	6	21 %	63	59 %
Tranemo	0	0 %	13	35 %	0	0 %	7	41 %	5	19 %	1	5 %	26	45 %
Tranås	2	1 %	17	8 %	6	4 %	53	52 %	33	30 %	8	6 %	119	27 %
Trelleborg	13	7 %	17	34 %	12	6 %	23	17 %	42	29 %	18	6 %	125	30 %
Trollhättan	15	7 %	41	24 %	37	22 %	31	15 %	44	24 %	14	9 %	182	44 %
Trosa	0	0 %	24	22 %	7	11 %	18	24 %	29	36 %	4	8 %	82	46 %
Tyresö	8	12 %	14	50 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %	4	39 %	26	27 %
Täby	31	10 %	66	29 %	24	6 %	24	15 %	59	38 %	8	3 %	212	53 %
Töreboda*	0	0 %	3	100 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %	3	75 %
Uddevalla	31	12 %	18	10 %	25	14 %	90	41 %	36	23 %	0	0 %	200	45 %
Ulricehamn	3	1 %	31	39 %	4	6 %	23	28 %	25	26 %	0	0 %	86	47 %
Umeå	11	4 %	80	27 %	63	29 %	61	21 %	49	12 %	23	6 %	287	44 %
Upplands-Bro	21	21 %	34	27 %	5	4 %	22	22 %	13	19 %	8	6 %	103	59 %
Upplands Väsby	33	12 %	44	21 %	3	1 %	39	14 %	61	46 %	8	5 %	188	56 %
Uppsala	89	5 %	257	30 %	106	11 %	206	13 %	382	25 %	90	15 %	1 130	60 %
Vallentuna	0	0 %	17	55 %	0	0 %	2	10 %	17	35 %	0	0 %	36	42 %
Varberg	8	2 %	30	23 %	26	5 %	31	26 %	44	35 %	17	9 %	156	36 %
Vaxholm	4	8 %	17	24 %	0	0 %	12	22 %	13	34 %	8	13 %	54	44 %
Vellinge	0	0 %	22	42 %	0	0 %	4	9 %	26	48 %	0	0 %	52	28 %
Vetlanda	0	0 %	21	37 %	0	0 %	20	34 %	10	17 %	10	11 %	61	55 %
Vimmerby	40	20 %	20	25 %	8	7 %	12	12 %	41	31 %	9	5 %	130	51 %

Kommun	Antal svar per myndighetsområde (st) samt andel ärenden per myndighetsområde (%)												Antal svarande och svarsfrekvens	
	Brandskydd		Bygglov		Mark-upplåtelse		Miljö- och hälsoskydd		Livsmedelskontroll		Serverings-tillstånd		Totalt	
	Antal svar	Andel (viktat)	Antal svar	Andel (viktat)	Antal svar	Andel (viktat)	Antal svar	Andel (viktat)	Antal svar	Andel (viktat)	Antal svar	Andel (viktat)	Antal svar	Svarsfrekvens
Vänersborg	12	14 %	18	27 %	6	18 %	16	15 %	7	15 %	6	11 %	65	51 %
Värmdö	17	16 %	29	20 %	0	0 %	17	11 %	55	42 %	27	11 %	145	54 %
Värnamo	21	8 %	18	20 %	0	0 %	48	33 %	32	20 %	13	18 %	132	50 %
Västerås	23	7 %	85	20 %	78	19 %	88	19 %	48	14 %	54	20 %	376	63 %
Växjö	37	11 %	47	4 %	5	1 %	127	37 %	114	37 %	50	10 %	380	50 %
Åstorp	0	0 %	18	26 %	0	0 %	26	60 %	13	14 %	0	0 %	57	35 %
Ängelholm	0	0 %	60	31 %	0	0 %	44	56 %	0	0 %	18	13 %	122	36 %
Örebro	27	6 %	148	23 %	39	9 %	93	11 %	196	32 %	61	19 %	564	57 %
Örkellunga	12	21 %	0	0 %	1	1 %	11	42 %	12	33 %	1	2 %	37	49 %
Örnsköldsvik	10	5 %	23	14 %	35	14 %	40	27 %	34	20 %	25	20 %	167	46 %
Österåker	23	8 %	57	38 %	11	6 %	28	16 %	39	26 %	5	5 %	163	59 %
Östhammar	9	6 %	19	40 %	3	7 %	12	13 %	28	29 %	5	5 %	76	47 %
Östra Göinge	0	0 %	11	65 %	1	3 %	3	32 %	0	0 %	0	0 %	15	44 %
Totalt	2 082	6 %	5 344	20 %	1 985	8 %	4 215	18 %	6 310	32 %	2 094	16 %	22 030	45 %

* Ingår i MTG byggförvaltning

** Ingår i Östra Skaraborgs miljöförvaltning

BILAGA 2

NKI per kommun

TABELL 42. NKI totalt och per myndighetsområde

Kommun	NKI						
	Totalt	Brandskydd	Bygglov	Mark-upplåtelse	Miljö- och hälsoskydd	Livsmedelskontroll	Serverings-tillstånd
Ale	74	-	76	-	71	75	-
Alingsås	60	-	41	-	55	67	-
Alvesta	77	-	71	-	-	-	-
Arboga	69	-	82	-	63	67	-
Askersund	80	-	78	-	-	-	-
Avesta	68	87	56	-	55	72	-
Bjuv	66	-	-	-	68	-	-
Boden	78	81	93	-	-	78	-
Bollnäs	66	-	-	66	65	-	-
Borås	66	68	57	67	-	70	-
Botkyrka	68	-	54	-	78	77	-
Bromölla	82	-	-	-	-	-	-
Båstad	73	-	67	-	-	73	75
Dals-Ed	80	-	-	-	-	-	-
Danderyd	72	86	72	-	65	73	-
Ekerö	64	73	-	-	56	71	-
Enköping	58	77	36	64	55	66	79
Eskilstuna	75	77	71	75	71	80	78
Eslöv	69	-	74	-	-	-	-
Falkenberg	73	-	68	58	73	71	-
Falköping	76	-	68	68	-	81	-
Falun	72	-	71	-	67	76	-
Finspång	69	85	58	-	61	70	-
Gislaved	76	-	-	-	-	-	-
Gnesta	71	-	-	-	67	73	-
Gävle	69	-	65	75	67	76	60
Göteborg	69	74	57	74	67	70	73
Hallsberg	75	-	-	-	-	-	-
Hallstahammar	71	-	-	-	67	-	-
Hammarö	80	-	83	-	75	80	-
Haninge	69	89	54	-	57	75	69
Heby	70	-	65	-	-	74	-
Helsingborg	69	83	55	71	69	73	72

Kommun	NKI						
	Totalt	Brandskydd	Bygglov	Mark-upplåtelse	Miljö- och hälsoskydd	Livsmedelskontroll	Serverings-tillstånd
Huddinge	66	77	49	66	79	78	67
Hudiksvall	75	-	57	-	80	82	87
Hultsfred	72	-	65	-	67	76	-
Håbo	72	69	52	-	84	79	-
Hällefors	68	-	-	-	-	-	-
Härryda	69	-	58	-	69	71	-
Hässleholm	67	83	64	58	63	60	88
Höganäs	79	88	69	88	-	74	92
Hörby	81	-	-	-	-	79	-
Järfälla	72	76	65	71	71	75	77
Kalmar	77	80	78	-	74	77	-
Karlskoga	76	78	-	69	76	78	-
Karlstad	74	-	64	77	78	74	-
Katrineholm	74	73	71	79	-	-	-
Kiruna	72	78	66	-	-	71	-
Klippan	70	-	76	-	64	73	-
Knivsta	73	-	74	-	-	-	-
Kramfors	74	-	-	-	71	78	-
Kristianstad	73	88	70	53	-	79	62
Kristinehamn	72	-	56	-	81	75	-
Kumla	77	-	-	62	-	-	-
Kungsbacka	64	-	50	64	65	77	-
Kungsör	75	-	-	-	65	86	-
Kungälv	63	-	60	-	56	69	-
Köping	77	-	85	-	71	72	-
Landskrona	76	87	77	79	72	71	79
Laxå	78	-	-	-	-	-	-
Lekeberg	81	-	81	-	-	87	-
Lerum	72	-	71	-	64	80	-
Lidingö	71	-	-	-	73	75	-
Lidköping	72	-	71	65	-	74	88
Lindesberg	72	79	57	-	-	76	-
Ljusnarsberg	68	-	-	-	-	-	-
Lomma	67	72	-	-	70	-	-
Ludvika	75	-	84	-	79	75	-
Lund	73	74	65	63	78	81	68
Mora	70	93	70	-	57	65	79
Motala	70	83	-	-	72	68	-
Mölnadal	73	-	69	72	68	78	-
Mörbylånga	78	92	69	-	-	80	-
Nacka	70	77	58	-	69	75	83
Nora	60	-	-	-	-	67	-
Norrköping	75	79	67	-	76	75	72
Norrtilje	72	79	70	-	72	75	68
Nybro	71	-	86	-	70	67	-

Kommun	NKI						
	Totalt	Brandskydd	Bygglov	Mark-upplåtelse	Miljö- och hälsoskydd	Livsmedelskontroll	Serverings-tillstånd
Nykvarn	71	-	-	-	-	-	-
Nyköping	71	82	65	62	68	71	81
Nynäshamn	68	-	58	65	65	78	-
Osby	81	-	-	-	76	86	-
Oskarshamn	69	78	-	-	-	-	-
Partille	65	-	41	-	-	79	-
Region Gotland	66	72	44	67	69	69	78
Ronneby	75	-	77	-	-	-	81
Sala	70	77	65	-	63	78	-
Salem	71	-	-	-	-	66	-
Sandviken	74	-	-	-	70	72	85
Sigtuna	75	76	74	-	70	81	81
Skara	70	86	84	-	73	-	-
Skellefteå	67	84	57	71	68	66	-
Skövde	71	-	59	83	70	72	89
Sollentuna	70	77	55	67	68	75	68
Solna	65	-	63	61	70	68	74
Sotenäs	63	82	41	49	72	71	75
Stenungsund	73	78	58	-	58	86	-
Stockholm	70	82	50	65	74	74	74
Storuman	80	-	-	-	-	77	-
Strängnäs	78	88	78	81	85	80	-
Sundbyberg	72	-	49	69	74	74	80
Sundsvall	75	-	74	72	72	79	73
Sunne	82	-	86	-	72	86	-
Svalöv	70	-	69	-	72	-	-
Södertälje	67	82	61	77	69	72	77
Tanum	72	-	69	-	-	-	78
Tierp	71	-	76	-	64	68	66
Tjörn	72	-	61	-	67	80	-
Torsby	76	-	85	-	72	77	-
Tranemo	61	-	47	-	-	-	-
Tranås	79	-	63	-	78	82	-
Trelleborg	69	85	66	68	65	71	61
Trollhättan	78	91	72	82	72	80	84
Trosa	75	-	71	-	74	79	-
Tyresö	69	-	58	-	-	-	-
Täby	66	81	43	60	77	76	-
Uddevalla	70	83	70	68	66	75	-
Ulricehamn	63	-	53	-	59	82	-
Umeå	66	-	61	64	65	76	61
Upplands Väsby	69	82	40	-	70	77	-
Upplands-Bro	73	78	55	-	79	81	-
Uppsala	67	77	49	69	73	77	77
Vallentuna	71	-	71	-	-	67	-

Kommun	NKI						
	Totalt	Brandskydd	Bygglov	Mark-upplåtelse	Miljö- och hälsoskydd	Livsmedelskontroll	Serverings-tillstånd
Varberg	71	-	72	75	68	72	73
Vaxholm	68	-	66	-	49	76	-
Vellinge	66	-	50	-	-	77	-
Vetlanda	78	-	75	-	80	-	-
Vimmerby	70	89	62	-	60	66	-
Vänersborg	75	85	57	-	79	-	-
Värmdö	71	80	64	-	61	69	84
Värnamo	76	83	71	-	74	69	86
Västerås	71	75	61	68	76	74	75
Växjö	74	89	63	-	69	75	73
Åstorp	71	-	78	-	64	86	-
Ängelholm	66	-	62	-	69	-	60
Örebro	77	79	71	69	75	78	87
Örkelljunga	63	74	-	-	-	48	-
Örnsköldsvik	70	-	50	69	67	78	80
Österåker	72	81	72	-	67	75	-
Östhammar	67	-	72	-	54	68	-
Östra Göinge	79	-	-	-	-	-	-
Bergslagens Miljö- och Byggförvaltning	65	-	54	-	80	73	-
Hultsfred Vimmerby Miljö- och Byggnadsnämnd	66	-	63	-	64	70	-
Miljösamverkan östra Skaraborg	73	-	-	-	70	75	-
Sydnärkes Byggförvaltning	79	-	79	-	-	-	-
Sydnärkes Miljöförvaltning	81	-	-	-	-	83	-
Kumla Hallsberg Miljö- och Byggförvaltning	75	-	62	-	80	82	-
MTG Bygglov	53	-	53	-	-	-	-
Totalt	70	80	60	69	70	74	74

BILAGA 3

Betygsindex och effektmått per kommun

TABELL 43. Betygsindex och effektmått per kommun och serviceområde

Kommun	Betygsindex och effektmått per serviceområde											
	Information		Tillgänglighet		Bemötande		Kompetens		Rättssäkerhet		Effektivitet	
Ale	76	0,11	80	0,00	81	0,94	74	2,32	75	0,36	74	1,42
Alingsås	64	0,00	70	0,00	67	0,93	64	1,21	61	1,39	61	1,64
Alvesta	73	-	76	-	76	-	71	-	69	-	71	-
Arboga	66	-	73	-	76	-	71	-	69	-	71	-
Askersund	77	-	80	-	85	-	80	-	80	-	74	-
Avesta	67	0,00	70	1,22	73	1,73	65	0,89	70	0,00	71	1,75
Bjuv	69	-	70	-	69	-	65	-	66	-	66	-
Boden	74	-	81	-	83	-	79	-	77	-	79	-
Bollnäs	64	0,75	70	0,00	65	1,29	67	1,03	70	0,15	66	1,76
Borås	65	0,11	68	0,55	71	0,84	68	0,91	70	0,60	64	2,06
Botkyrka	69	0,55	71	0,49	73	0,00	70	1,01	69	0,73	69	2,38
Bromölla	81	-	87	-	84	-	79	-	79	-	81	-
Båstad	70	1,03	75	0,69	74	1,59	72	1,03	71	0,11	67	1,07
Dals-Ed	74	-	78	-	85	-	72	-	75	-	79	-
Danderyd	70	0,18	73	0,00	78	1,80	76	0,87	74	0,05	74	2,21
Ekerö	61	0,00	65	0,31	69	1,56	65	1,70	68	0,98	61	0,83
Enköping	62	0,70	61	0,22	66	1,01	64	0,20	64	0,62	59	2,32
Eskilstuna	74	0,00	76	0,72	80	1,08	76	1,29	76	0,36	74	1,95
Eslöv	69	-	76	-	75	-	67	-	75	-	68	-
Falkenberg	72	0,13	76	0,34	78	0,13	75	2,06	73	0,58	76	1,74
Falköping	78	-	79	-	82	-	80	-	77	-	74	-
Falun	69	0,00	73	0,10	75	1,13	71	0,16	73	0,56	70	2,76
Finspång	63	1,13	66	0,73	75	1,64	71	1,01	69	0,00	69	0,69
Gislaved	76	-	77	-	81	-	76	-	77	-	78	-
Gnesta	71	-	74	-	75	-	67	-	66	-	74	-
Gävle	68	0,84	68	0,00	72	0,99	68	0,46	69	0,49	66	2,02
Göteborg	68	0,69	71	0,03	75	0,93	70	0,99	69	0,79	69	1,69
Hallsberg	73	-	73	-	74	-	76	-	74	-	73	-
Hallstahammar	70	-	74	-	75	-	69	-	70	-	68	-
Hammarö	79	-	82	-	85	-	82	-	80	-	75	-
Haninge	71	0,56	73	0,57	75	0,38	70	1,51	72	0,21	71	1,71

Kommun	Betygsindex och effektmått per serviceområde											
	Information		Tillgänglighet		Bemötande		Kompetens		Rättssäkerhet		Effektivitet	
Heby	67	-	69	-	77	-	75	-	69	-	70	-
Helsingborg	70	0,85	72	0,32	75	1,00	71	0,90	71	0,83	67	1,35
Huddinge	68	0,09	67	0,08	71	1,07	69	1,61	72	0,33	64	1,96
Hudiksvall	73	0,25	74	0,00	80	1,21	76	0,66	77	1,42	71	2,17
Hultsfred	78	-	80	-	79	-	75	-	74	-	71	-
Håbo	73	-	70	-	78	-	77	-	73	-	71	-
Hällefors	74	-	78	-	82	-	76	-	78	-	60	-
Härryda	68	0,00	68	0,33	73	1,32	69	1,22	72	1,09	71	1,14
Hässleholm	68	0,84	69	0,00	71	1,16	68	1,48	66	0,15	65	1,47
Höganäs	78	0,05	82	0,09	87	1,84	81	1,65	79	0,00	79	1,68
Hörby	78	-	83	-	84	-	82	-	77	-	83	-
Järfälla	72	0,00	73	0,61	77	0,78	75	0,32	75	1,54	73	2,19
Kalmar	76	0,20	79	0,39	82	0,68	78	1,08	79	0,71	78	1,88
Karlskoga	73	0,00	79	1,28	82	0,19	76	1,09	76	1,04	76	2,06
Karlstad	72	0,20	74	0,00	78	1,65	73	0,30	72	0,72	75	1,90
Katrineholm	71	0,00	77	0,09	78	0,96	75	1,36	75	0,91	75	1,75
Kiruna	68	0,62	74	0,13	77	1,64	73	1,72	73	0,00	69	1,40
Klippan	68	-	77	-	75	-	69	-	69	-	70	-
Knivsta	63	-	72	-	72	-	67	-	61	-	80	-
Kramfors	72	-	76	-	81	-	76	-	76	-	77	-
Kristianstad	70	0,75	72	0,00	77	1,56	73	0,78	73	0,22	71	1,72
Kristinehamn	66	-	72	-	76	-	68	-	68	-	72	-
Kumla	77	-	77	-	80	-	76	-	77	-	77	-
Kungsbacka	65	1,08	66	0,12	71	1,69	66	0,00	68	0,93	61	1,77
Kungsör	79	-	84	-	79	-	75	-	72	-	81	-
Kungälv	61	0,50	67	0,16	70	0,88	63	0,37	66	0,99	64	2,13
Köping	77	0,00	82	0,73	82	1,64	79	1,55	77	0,23	78	2,64
Landskrona	72	0,72	76	0,01	79	0,99	76	1,35	75	0,00	76	1,71
Laxå	73	-	74	-	81	-	81	-	72	-	79	-
Lekeberg	76	-	79	-	83	-	81	-	78	-	78	-
Lerum	69	0,49	74	1,46	78	1,60	72	0,19	70	0,09	74	1,26
Lidingö	73	0,00	74	0,00	76	0,94	73	0,75	73	1,60	74	2,39
Lidköping	72	0,06	73	0,89	79	0,41	70	0,82	72	0,78	70	1,82
Lindesberg	72	0,00	75	1,00	80	2,91	74	0,00	74	0,41	69	2,00
Ljusnarsberg	67	-	66	-	73	-	68	-	67	-	73	-
Lomma	67	-	67	-	70	-	68	-	68	-	64	-
Ludvika	73	0,31	82	0,05	79	0,00	77	1,47	73	1,65	78	1,82
Lund	73	0,37	75	0,52	77	1,26	75	0,70	74	1,04	72	1,29
Mora	70	0,29	70	0,22	73	0,58	70	1,19	71	1,20	69	1,49
Motala	69	1,17	73	0,00	76	1,40	69	0,26	72	1,00	68	3,14
Mölnådal	73	0,00	76	0,33	79	1,22	76	0,93	77	1,58	72	1,48
Mörbylånga	72	-	72	-	82	-	77	-	77	-	73	-
Nacka	71	0,79	73	0,30	75	0,00	72	1,70	70	0,53	70	2,14
Nora	64	-	62	-	70	-	62	-	60	-	54	-
Norrköping	72	0,00	78	0,00	80	2,35	73	0,32	76	1,22	74	1,47

Kommun	Betygsindex och effektmått per serviceområde											
	Information		Tillgänglighet		Bemötande		Kompetens		Rättssäkerhet		Effektivitet	
Norrköping	68	0,00	70	0,40	77	1,74	71	0,67	72	0,27	70	1,79
Nybro	68	-	80	-	77	-	73	-	73	-	79	-
Nykvarn	77	-	79	-	78	-	68	-	68	-	76	-
Nyköping	70	0,19	75	0,00	75	1,35	70	1,54	71	0,64	71	1,41
Nynäshamn	66	0,00	66	0,28	76	1,60	70	0,68	69	1,35	64	2,10
Osby	80	-	82	-	85	-	78	-	77	-	84	-
Oskarshamn	67	-	68	-	68	-	69	-	67	-	73	-
Partille	65	-	67	-	75	-	69	-	67	-	63	-
Region Gotland	66	0,44	68	0,09	72	0,76	67	1,27	68	0,67	65	1,76
Ronneby	74	-	75	-	79	-	76	-	71	-	75	-
Sala	68	0,00	70	0,42	76	1,14	74	1,56	72	0,00	72	2,15
Salem	74	-	75	-	73	-	72	-	71	-	73	-
Sandviken	68	0,89	71	0,00	76	1,64	74	0,69	72	0,64	73	1,90
Sigtuna	74	0,64	76	0,00	78	1,62	74	1,55	76	0,00	73	1,49
Skara	70	0,00	72	0,16	74	2,53	73	0,00	70	1,38	70	1,72
Skellefteå	66	0,00	71	0,43	72	1,50	67	0,40	68	1,52	65	1,65
Skövde	71	0,09	75	0,00	75	1,69	73	0,49	73	1,11	70	2,21
Sollentuna	71	0,65	72	0,45	75	0,54	71	0,00	73	0,81	68	2,65
Solna	67	0,06	67	0,55	70	1,48	68	0,91	70	0,35	64	1,79
Sotenäs	62	0,00	62	0,00	65	1,52	65	1,12	67	1,17	57	1,79
Stenungsund	71	-	75	-	79	-	76	-	72	-	74	-
Stockholm	70	0,58	71	0,17	74	1,39	73	0,43	70	0,69	67	1,75
Storuman	74	-	80	-	82	-	75	-	76	-	79	-
Strängnäs	79	0,98	80	0,00	81	1,75	79	1,95	77	0,00	79	1,65
Sundbyberg	71	0,61	72	0,51	73	1,10	72	0,63	72	0,24	71	1,97
Sundsvall	72	0,34	73	0,34	80	1,51	76	0,22	75	1,28	74	1,66
Sunne	82	0,00	85	0,00	89	0,64	82	2,57	80	0,58	86	1,01
Svalöv	67	-	73	-	74	-	67	-	68	-	66	-
Södertälje	68	0,33	66	0,56	72	1,13	67	1,20	69	1,00	62	1,31
Tanum	71	-	72	-	77	-	74	-	71	-	76	-
Tierp	71	0,50	75	0,00	75	0,00	69	1,53	70	0,00	74	2,76
Tjörn	71	-	70	-	75	-	74	-	74	-	76	-
Torsby	76	-	85	-	81	-	73	-	77	-	82	-
Tranemo	70	-	60	-	69	-	60	-	67	-	55	-
Tranås	76	1,12	82	0,00	81	1,41	79	1,04	78	0,00	81	1,41
Trelleborg	71	0,08	69	0,49	72	1,98	68	0,85	68	0,25	68	1,19
Trollhättan	76	0,00	77	0,16	82	1,40	78	0,51	78	0,70	76	1,84
Trosa	78	0,00	81	0,43	81	0,00	79	3,58	77	0,22	76	1,97
Tyresö	74	-	75	-	80	-	72	-	73	-	62	-
Täby	67	0,52	66	0,24	72	1,68	72	0,37	71	0,57	64	1,69
Uddevalla	70	0,00	72	0,04	75	0,67	70	0,75	71	1,94	72	1,83
Ulricehamn	63	0,96	66	0,00	70	1,79	61	1,35	62	0,00	54	2,05
Umeå	66	0,62	68	0,00	70	2,24	65	0,66	69	0,19	62	1,56
Upplands-Bro	73	0,00	79	0,00	81	1,33	75	1,36	80	1,02	70	1,86
Upplands Väsby	68	0,93	69	0,00	75	1,30	74	1,31	75	0,00	70	1,77

Kommun	Betygsindex och effektmått per serviceområde											
	Information		Tillgänglighet		Bemötande		Kompetens		Rättssäkerhet		Effektivitet	
Uppsala	68	0,19	69	0,18	75	1,08	71	0,59	70	0,74	66	2,17
Vallentuna	63	-	67	-	69	-	65	-	66	-	68	-
Varberg	68	0,65	70	0,96	75	1,05	70	1,53	68	0,00	66	1,03
Vaxholm	69	-	72	-	71	-	71	-	68	-	69	-
Vellinge	65	-	65	-	69	-	65	-	67	-	60	-
Vetlanda	74	-	79	-	83	-	78	-	79	-	76	-
Vimmerby	72	0,00	73	0,45	78	1,60	73	0,67	72	0,04	70	2,64
Vänersborg	71	-	76	-	79	-	72	-	77	-	73	-
Värmdö	70	0,20	73	0,00	74	3,01	72	0,00	72	0,58	72	1,62
Värnamo	73	0,77	79	0,37	80	0,81	78	0,81	76	0,27	77	2,04
Västerås	71	0,00	72	0,24	76	1,32	73	0,17	71	1,85	70	1,80
Växjö	72	0,54	77	0,11	80	1,10	75	1,08	73	0,72	76	1,65
Åstorp	68	-	73	-	74	-	71	-	67	-	72	-
Ängelholm	63	0,85	68	0,00	70	0,80	65	0,80	66	0,81	64	1,82
Örebro	76	0,42	78	0,35	82	0,80	78	0,81	77	0,58	78	1,89
Örkelljunga	65	-	72	-	71	-	61	-	60	-	65	-
Örnsköldsvik	67	0,61	72	0,21	74	0,89	70	0,48	71	1,17	69	1,72
Österåker	69	0,00	72	1,43	78	0,20	78	0,60	76	0,74	71	1,94
Östhammar	65	-	70	-	74	-	67	-	71	-	69	-
Östra Göinge	74	-	77	-	79	-	78	-	79	-	76	-
Totalt	70	0,37	72	0,17	75	1,23	72	0,81	71	0,70	69	1,75

BILAGA 4

NKI förändring 2014–2016

TABELL 44. NKI Totalt förändring 2014–2016

Observera att förändringstal endast kan redovisas för de kommuner som även deltagit i undersökningen 2014 (eller 2015).

Kommun	NKI Totalt 2014	NKI Totalt 2016	Förändring 2014-2016	Kommun	NKI Totalt 2014	NKI Totalt 2016	Förändring 2014-2016
Ale	63	74	11	Hultsfred	74	72	-2
Alingsås	62	60	-2	Håbo	70	72	2
Alvesta	65	77	12	Härreda	65	69	4
Arboga	65	69	4	Hässleholm	65	67	2
Askersund	73	80	7	Höganäs	74	79	5
Avesta	75	68	-7	Järfälla	69	72	3
Bjuv	67	66	-1	Kalmar	70	77	7
Boden	76	78	2	Karlskoga	73	76	3
Bollnäs	64	66	2	Karlstad	71	74	3
Borås	62	66	4	Katrineholm	65	74	9
Botkyrka	72	68	-4	Kiruna	65	72	7
Bromölla	76	82	6	Klippan	68	70	2
Båstad	69	73	4	Knivsta	72	73	1
Danderyd	67	72	5	Kristianstad	64	73	9
Ekerö	63	64	1	Kristinehamn	73	72	-1
Enköping	63	58	-5	Kungsbacka	63	64	1
Eskilstuna	72	75	3	Kungsör	77	75	-2
Eslöv	70	69	-1	Kungälv	58	63	5
Falkenberg	67	73	6	Köping	68	77	9
Falköping	74	76	2	Landskrona	71	76	5
Falun	67	72	5	Laxå	82	78	-4
Finspång	65	69	4	Lekeberg	71	81	10
Gislaved	60	76	16	Lerum	61	72	11
Gnesta	70	71	1	Lidingö	70	71	1
Gävle	70	69	-1	Lidköping	68	72	4
Göteborg	67	69	2	Lindesberg	63	72	9
Hallsberg	73	75	2	Ljusnarsberg	68	68	0
Hallstahammar	68	71	3	Lomma	65	67	2
Hammarö	78	80	2	Ludvika	74	75	1
Haninge	69	69	0	Lund	70	73	3
Heby	71	70	-1	Motala	67	70	3
Helsingborg	68	69	1	Mölnadal	66	73	7
Huddinge	70	66	-4	Mörbylånga	74	78	4
Hudiksvall	73	75	2	Nacka	70	70	0

Kommun	NKI Totalt 2014	NKI Totalt 2016	Förändring 2014-2016
Nora	68	60	-8
Norrköping	66	75	9
Norrköping	70	72	2
Nybro	64	71	7
Nykvarn	69	71	2
Nyköping	64	71	7
Nynäshamn	65	68	3
Osby	71	81	10
Oskarshamn	68	69	1
Partille	71	65	-6
Region Gotland	64	66	2
Ronneby	64	75	11
Sala	77	70	-7
Salem	60	71	11
Sandviken	70	74	4
Sigtuna	68	75	7
Skara	70	70	0
Skellefteå	67	67	0
Skövde	67	71	4
Sollentuna	70	70	0
Solna	70	65	-5
Sotenäs*	65	63	-2
Stenungsund	64	73	9
Stockholm	70	70	0
Storuman	65	80	15
Strängnäs	66	78	12
Sundbyberg	71	72	1
Sundsvall	72	75	3
Sunne	75	82	7
Svalöv	63	70	7
Södertälje	62	67	5
Tanum	58	72	14
Tierp	72	71	-1
Tjörn	60	72	12
Torsby	78	76	-2
Tranemo	67	61	-6
Tranås	72	79	7
Trelleborg	69	69	0
Trollhättan	70	78	8
Trosa	72	75	3
Tyresö	68	69	1
Täby	65	66	1
Uddevalla	63	70	7
Ulricehamn	65	63	-2
Umeå	65	66	1

Kommun	NKI Totalt 2014	NKI Totalt 2016	Förändring 2014-2016
Upplands-Bro	72	73	1
Upplands Väsby	74	69	-5
Uppsala	66	67	1
Valentuna	60	71	11
Varberg	63	71	8
Vaxholm	71	68	-3
Vellinge*	72	66	-6
Vetlanda	77	78	1
Vimmerby	69	70	1
Vänersborg	68	75	7
Värmdö	70	71	1
Värnamo	71	76	5
Västerås	69	71	2
Växjö	63	74	11
Åstorp	67	71	4
Ängelholm	65	66	1
Örebro	73	77	4
Örkelljunga	71	63	-8
Örnsköldsvik	67	70	3
Österåker	68	72	4
Östhammar	68	67	-1
Östra Göinge	70	79	9
Samtliga kommuner	68	70	2

*Jämförelsen avser 2015-2016

TABELL 45. NKI Brandskydd förändring 2014–2016

Observera att förändringstal endast kan redovisas för de kommuner som även deltagit i undersökningen 2014 (eller 2015).

Kommun	NKI Totalt 2014	NKI Totalt 2016	Förändring 2014–2016
Avesta	76	87	11
Borås	67	68	1
Danderyd*	73	86	13
Enköping	76	77	1
Eskilstuna	77	77	0
Finspång	74	85	11
Göteborg	76	74	-2
Haninge	82	89	7
Helsingborg	78	83	5
Huddinge	75	77	2
Håbo	77	69	-8
Hässleholm	74	83	9
Järfälla	67	76	9
Kalmar	77	80	3
Karlskoga	76	78	2
Katrineholm*	79	73	-6
Kiruna	82	78	-4
Kristianstad	78	88	10
Landskrona	77	87	10
Lindesberg	67	79	12
Lund	76	74	-2
Motala	73	83	10
Nacka	85	77	-8
Norrköping	81	79	-2
Norrtälje	80	79	-1
Nyköping	79	82	3
Oskarshamn	79	78	-1
Region Gotland	71	72	1
Sigtuna	77	76	-1
Skara	87	86	-1
Skellefteå	75	84	9
Sollentuna	75	77	2
Stenungsund	72	78	6
Stockholm	81	82	1
Strängnäs	82	88	6
Södertälje	78	82	4
Trelleborg	77	85	8
Trollhättan	77	91	14
Täby	65	81	16
Uddevalla	73	83	10
Upplands Väsby	73	82	9
Upplands-Bro	74	78	4

Kommun	NKI Totalt 2014	NKI Totalt 2016	Förändring 2014–2016
Uppsala	75	77	2
Vimmerby	89	89	0
Vänersborg	70	85	15
Värmdö	77	80	3
Värnamo	76	83	7
Västerås	74	75	1
Örebro	73	79	6
Österåker	62	81	19
Samtliga kommuner	76	80	4

*Jämförelsen avser 2015–2016

TABELL 46. NKI Bygglov förändring 2014-2016

Observera att förändringstal endast kan redovisas för de kommuner som även deltagit i undersökningen 2014 (eller 2015).

Kommun	NKI Totalt 2014	NKI Totalt 2016	Förändring 2014-2016	Kommun	NKI Totalt 2014	NKI Totalt 2016	Förändring 2014-2016
Ale	78	76	-2	Ludvika	74	84	10
Alingsås	62	41	-21	Lund	65	65	0
Alvesta	50	71	21	Mölnadal	58	69	11
Askersund	78	78	0	Mörbylånga	56	69	13
Avesta	78	56	-22	Nacka	62	58	-4
Bergslagens Miljö- och byggförvaltning	51	54	3	Norrköping	60	67	7
Borås	52	57	5	Norrköping	67	70	3
Botkyrka	50	54	4	Nyköping	62	65	3
Båstad	59	67	8	Nynäshamn	62	58	-4
Danderyd	63	72	9	Partille	68	41	-27
Enköping	40	36	-4	Region Gotland	44	44	0
Eskilstuna	76	71	-5	Ronneby*	60	77	17
Falkenberg	65	68	3	Sigtuna	66	74	8
Falköping	73	68	-5	Skara	66	84	18
Falun	72	71	-1	Skellefteå	62	57	-5
Gävle	61	65	4	Skövde	65	59	-6
Göteborg	57	57	0	Sollentuna	72	55	-17
Hammarö	83	83	0	Solna	56	63	7
Haninge	69	54	-15	Sotenäs*	48	41	-7
Heby	75	65	-10	Stenungsund	49	58	9
Helsingborg	56	55	-1	Stockholm	61	50	-11
Huddinge	54	49	-5	Strängnäs	66	78	12
Hudiksvall	70	57	-13	Sundbyberg	64	49	-15
Håbo*	57	52	-5	Sundsvall	75	74	-1
Härryda	50	58	8	Svalöv	61	69	8
Hässleholm	64	64	0	Sydnärkes Byggförvaltning	81	79	-2
Höganäs	52	69	17	Södertälje	53	61	8
Järfälla	70	65	-5	Tanum	60	69	9
Kalmar	68	78	10	Tierp	75	76	1
Karlstad	64	64	0	Tjörn	40	61	21
Katrineholm*	68	71	3	Tranemo	51	47	-4
Kiruna	34	66	32	Tranås	75	63	-12
Knivsta*	73	74	1	Trelleborg	55	66	11
Kristianstad	60	70	10	Trollhättan	67	72	5
Kristinehamn	69	56	-13	Trosa	67	71	4
Kungsbacka	41	50	9	Tyresö	68	58	-10
Kungälv	45	60	15	Täby	55	43	-12
Köping	64	85	21	Uddevalla	61	70	9
Landskrona	70	77	7	Ulricehamn	49	53	4
Lerum	60	71	11	Umeå	50	61	11
Lidköping	51	71	20	Upplands-Bro	67	55	-12
Lindesberg	55	57	2	Upplands Väsby	66	40	-26

Kommun	NKI Totalt 2014	NKI Totalt 2016	Förändring 2014-2016
Uppsala	52	49	-3
Vallentuna	43	71	28
Varberg	56	72	16
Vaxholm	52	66	14
Vellinge*	66	50	-16
Vetlanda	83	75	-8
Vimmerby	75	62	-13
Vänersborg	57	57	0
Värmdö	66	64	-2
Värnamo	71	71	0
Västerås	67	61	-6
Växjö	67	63	-4
Åstorp	71	78	7
Ängelholm	65	62	-3
Örebro	68	71	3
Örnsköldsvik	57	50	-7
Österåker	66	72	6
Östhammar	76	72	-4
Samtliga kommuner	61	60	-1

*Jämförelsen avser 2015-2016

TABELL 47. NKI Markupplåtelse förändring 2014-2016

Observera att förändringstal endast kan redovisas för de kommuner som även deltagit i undersökningen 2014 (eller 2015).

Kommun	NKI Totalt 2014	NKI Totalt 2016	Förändring 2014-2016
Borås	65	67	2
Enköping*	48	64	16
Eskilstuna	65	75	10
Falkenberg	61	58	-3
Falköping	73	68	-5
Gävle	65	75	10
Göteborg	67	74	7
Helsingborg	73	71	-2
Huddinge	70	66	-4
Hässleholm	69	58	-11
Höganäs	82	88	6
Järfälla	60	71	11
Karlskoga	77	69	-8
Karlstad	73	77	4
Katrineholm	69	79	10
Kristianstad	46	53	7
Kungsbacka	67	64	-3
Landskrona	78	79	1
Lidköping	66	65	-1
Lund	71	63	-8
Nyköping	64	62	-2
Nynäshamn*	56	65	9
Region Gotland	59	67	8
Skellefteå	65	71	6
Skövde	52	83	31
Sollentuna	57	67	10
Solna	73	61	-12
Sotenäs*	50	49	-1
Stockholm	67	65	-2
Strängnäs	47	81	34
Sundbyberg	67	69	2
Sundsvall	67	72	5
Södertälje	63	77	14
Trelleborg	58	68	10
Trollhättan	69	82	13
Täby*	61	60	-1
Uddevalla	63	68	5

Kommun	NKI Totalt 2014	NKI Totalt 2016	Förändring 2014-2016
Umeå	64	64	0
Uppsala	69	69	0
Varberg	62	75	13
Västerås	67	68	1
Örebro	69	69	0
Örnsköldsvik	58	69	11
Samtliga kommuner	67	69	2

*Jämförelsen avser 2015-2016

TABELL 48. NKI Miljö- och hälsoskydd förändring 2014–2016

Observera att förändringstal endast kan redovisas för de kommuner som även deltagit i undersökningen 2014 (eller 2015).

Kommun	NKI Totalt 2014	NKI Totalt 2016	Förändring 2014 -2016	Kommun	NKI Totalt 2014	NKI Totalt 2016	Förändring 2014 -2016	Kommun	NKI Totalt 2014	NKI Totalt 2016	Förändring 2014 -2016
Ale	60	71	11	Lund	64	78	14	Vaxholm*	52	49	-3
Alingsås	60	55	-5	Motala	67	72	5	Vetlanda	74	80	6
Arboga	56	63	7	Mölnadal	60	68	8	Vimmerby	62	60	-2
Avesta	74	55	-19	Nacka	56	69	13	Vänersborg	68	79	11
Bergslagens Miljö- och byggförvaltning	66	80	14	Norrköping	69	76	7	Värmdö	64	61	-3
Bjuv	73	68	-5	Norrköping	60	72	12	Värnamo	67	74	7
Botkyrka	83	78	-5	Nybro	58	70	12	Västerås	70	76	6
Ekerö	60	56	-4	Nyköping	57	68	11	Växjö	62	69	7
Enköping	67	55	-12	Nynäshamn	57	65	8	Åstorp	61	64	3
Eskilstuna	59	71	12	Osby	65	76	11	Ängelholm	63	69	6
Falkenberg	69	73	4	Region Gotland	66	69	3	Örebro	65	75	10
Falun	66	67	1	Sandviken	67	70	3	Örnsköldsvik	70	67	-3
Finspång	60	61	1	Sigtuna	59	70	11	Österåker	64	67	3
Gnesta	71	67	-4	Skara	69	73	4	Östhammar	72	54	-18
Gävle	67	67	0	Skellefteå	65	68	3	Samtliga kommuner	67	70	3
Göteborg	67	67	0	Skövde	68	70	2				
Hallstahammar	70	67	-3	Sollentuna	67	68	1				
Hammarö	73	75	2	Solna	72	70	-2				
Haninge	65	57	-8	Sotenäs*	59	72	13				
Helsingborg	65	69	4	Stenungsund	67	58	-9				
Huddinge	72	79	7	Stockholm	77	74	-3				
Hudiksvall	72	80	8	Strängnäs	66	85	19				
Hultsfred	71	67	-4	Sundbyberg	60	74	14				
Håbo	67	84	17	Sundsvall	71	72	1				
Härryda	66	69	3	Sunne	71	72	1				
Hässleholm	62	63	1	Svalöv	59	72	13				
Järfälla	66	71	5	Södertälje	65	69	4				
Kalmar	68	74	6	Tierp	61	64	3				
Karlskoga	70	76	6	Tjörn	64	67	3				
Karlstad	67	78	11	Torsby	77	72	-5				
Klippan	61	64	3	Tranås	70	78	8				
Kristinehamn	73	81	8	Trelleborg	70	65	-5				
Kungsbacka	59	65	6	Trollhättan	67	72	5				
Kungsör	71	65	-6	Trosa	67	74	7				
Kungälv	61	56	-5	Täby	65	77	12				
Köping	65	71	6	Uddevalla	60	66	6				
Landskrona	67	72	5	Ulricehamn	66	59	-7				
Lerum	57	64	7	Umeå	68	65	-3				
Lidingö	52	73	21	Upplands Väsby	69	70	1				
Lomma	71	70	-1	Upplands-Bro	78	79	1				
Ludvika	72	79	7	Uppsala	66	73	7				
				Varberg	64	68	4				

*Jämförelsen avser 2015-2016

TABELL 49. NKI Livsmedelskontroll förändring 2014-2016

Observera att förändringstal endast kan redovisas för de kommuner som även deltagit i undersökningen 2014 (eller 2015).

Kommun	NKI Totalt 2014	NKI Totalt 2016	Förändring 2014-2016	Kommun	NKI Totalt 2014	NKI Totalt 2016	Förändring 2014-2016
Ale*	68	75	7	Täby	72	76	4
Botkyrka	81	77	-4	Uddevalla*	71	75	4
Ekerö	69	71	2	Upplands Väsby	77	77	0
Enköping	69	66	-3	Upplands-Bro	75	81	6
Eskilstuna	73	80	7	Uppsala	70	77	7
Gävle	72	76	4	Vallentuna	67	67	0
Göteborg	67	70	3	Vaxholm	72	76	4
Haninge	69	75	6	Värmdö	67	69	2
Heby*	67	74	7	Värnamo*	72	69	-3
Helsingborg	70	73	3	Västerås*	75	74	-1
Huddinge	72	78	6	Örebro	75	78	3
Håbo	71	79	8	Österåker	74	75	1
Järfälla	72	75	3	Östhammar	62	68	6
Karlskoga	78	78	0	Samtliga kommuner	71	74	3
Kungsbacka	77	77	0				
Kungälv*	60	69	9				
Köping	66	72	6				
Lidingö	69	75	6				
Lindesberg*	79	76	-3				
Ludvika	79	75	-4				
Lund	78	81	3				
Mölnadal	79	78	-1				
Nacka	77	75	-2				
Norrälje	76	75	-1				
Nyköping	55	71	16				
Nynäshamn	67	78	11				
Sala	66	78	12				
Salem*	57	66	9				
Sigtuna	72	81	9				
Skellefteå*	69	66	-3				
Sollentuna	70	75	5				
Solna	70	68	-2				
Sotenäs*	75	71	-4				
Stockholm	72	74	2				
Strängnäs	66	80	14				
Sundbyberg	72	74	2				
Södertälje*	63	72	9				
Tierp	74	68	-6				
Trosa	79	79	0				

*Jämförelsen avser 2015-2016

TABELL 50. NKI Serveringstillstånd förändring 2014-2016

Observera att förändringstal endast kan redovisas för de kommuner som även deltagit i undersökningen 2014 (eller 2015).

Kommun	NKI Totalt 2014	NKI Totalt 2016	Förändring 2014-2016
Båstad	81	75	-6
Enköping	68	79	11
Eskilstuna	77	78	1
Gävle	76	60	-16
Göteborg	72	73	1
Haninge	66	69	3
Helsingborg	72	72	0
Huddinge	76	67	-9
Hudiksvall	82	87	5
Höganäs	90	92	2
Järfälla	72	77	5
Kristianstad	54	62	8
Landskrona	83	79	-4
Lidköping	85	88	3
Lund	74	68	-6
Nacka	77	83	6
Norrköping	70	72	2
Norrtälje	75	68	-7
Nyköping	84	81	-3
Region Gotland	66	78	12
Sandviken	82	85	3
Sigtuna	77	81	4
Skövde	68	89	21
Sollentuna	72	68	-4
Solna	83	74	-9
Sotenäs*	76	75	-1
Stockholm	70	74	4
Sundbyberg	86	80	-6
Sundsvall	75	73	-2
Södertälje	58	77	19
Tanum	65	78	13
Tierp*	64	66	2
Trelleborg	83	61	-22
Umeå	74	61	-13
Uppsala	73	77	4
Varberg	75	73	-2
Värmdö	82	84	2
Västerås	70	75	5
Växjö	68	73	5

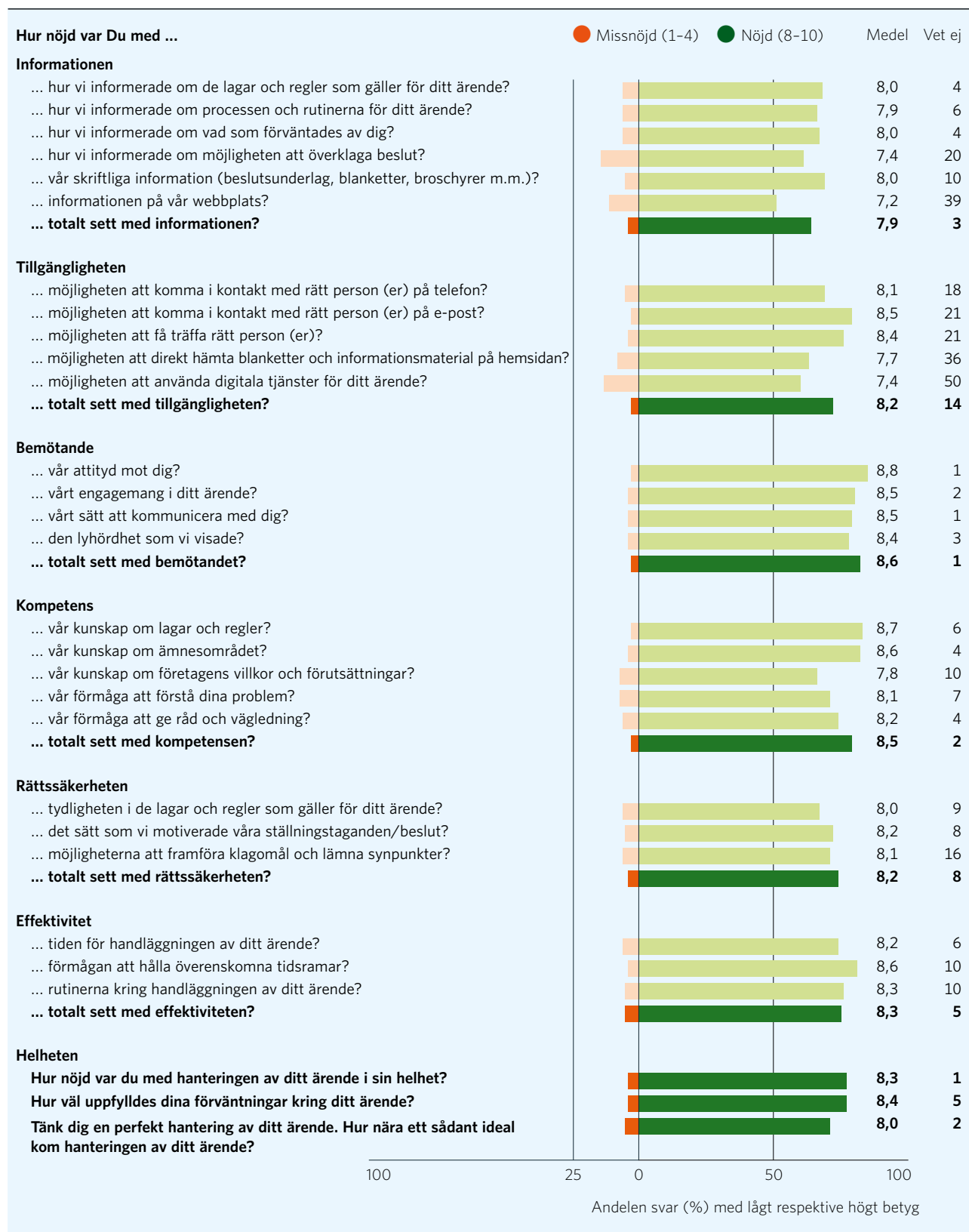
Kommun	NKI Totalt 2014	NKI Totalt 2016	Förändring 2014-2016
Ängelholm	81	60	-21
Örebro	78	87	9
Örnsköldsvik	77	80	3
Samtliga kommuner	72	74	2

*Jämförelsen avser 2015-2016

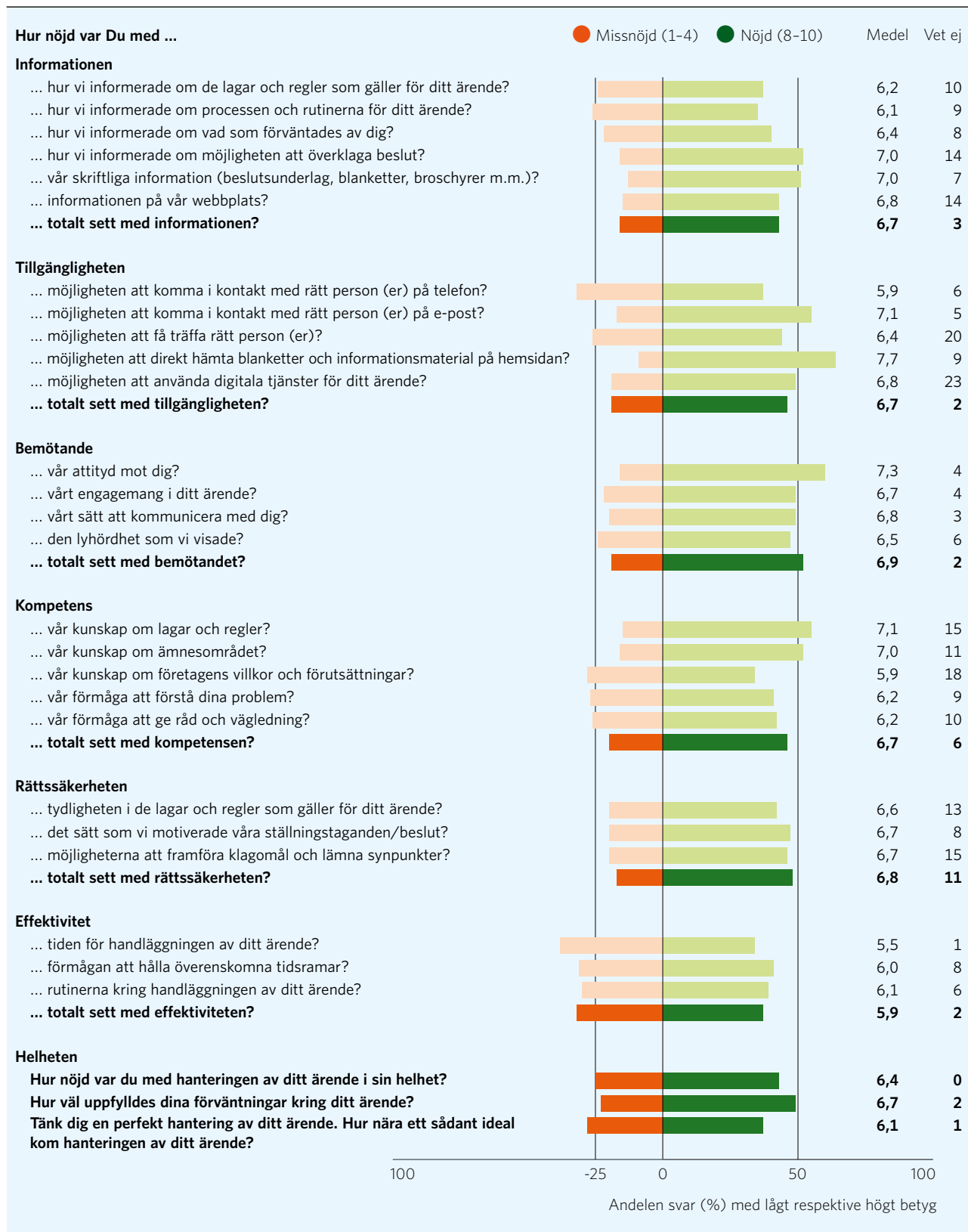
BILAGA 5

Betyg för delfrågor i enkäten per myndighetsområde

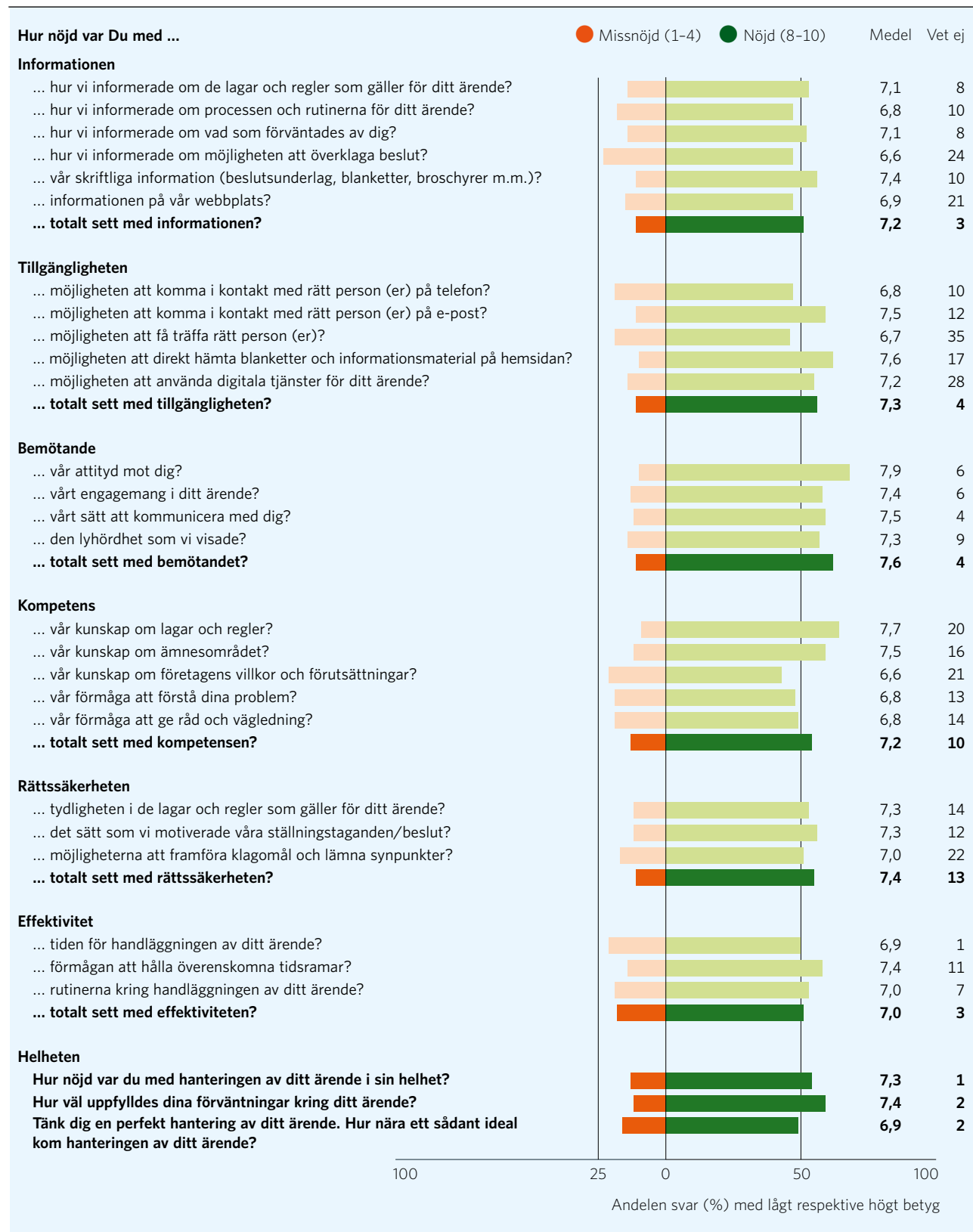
FIGUR 11. Betyg för delfrågor i enkäten – Brandskydd



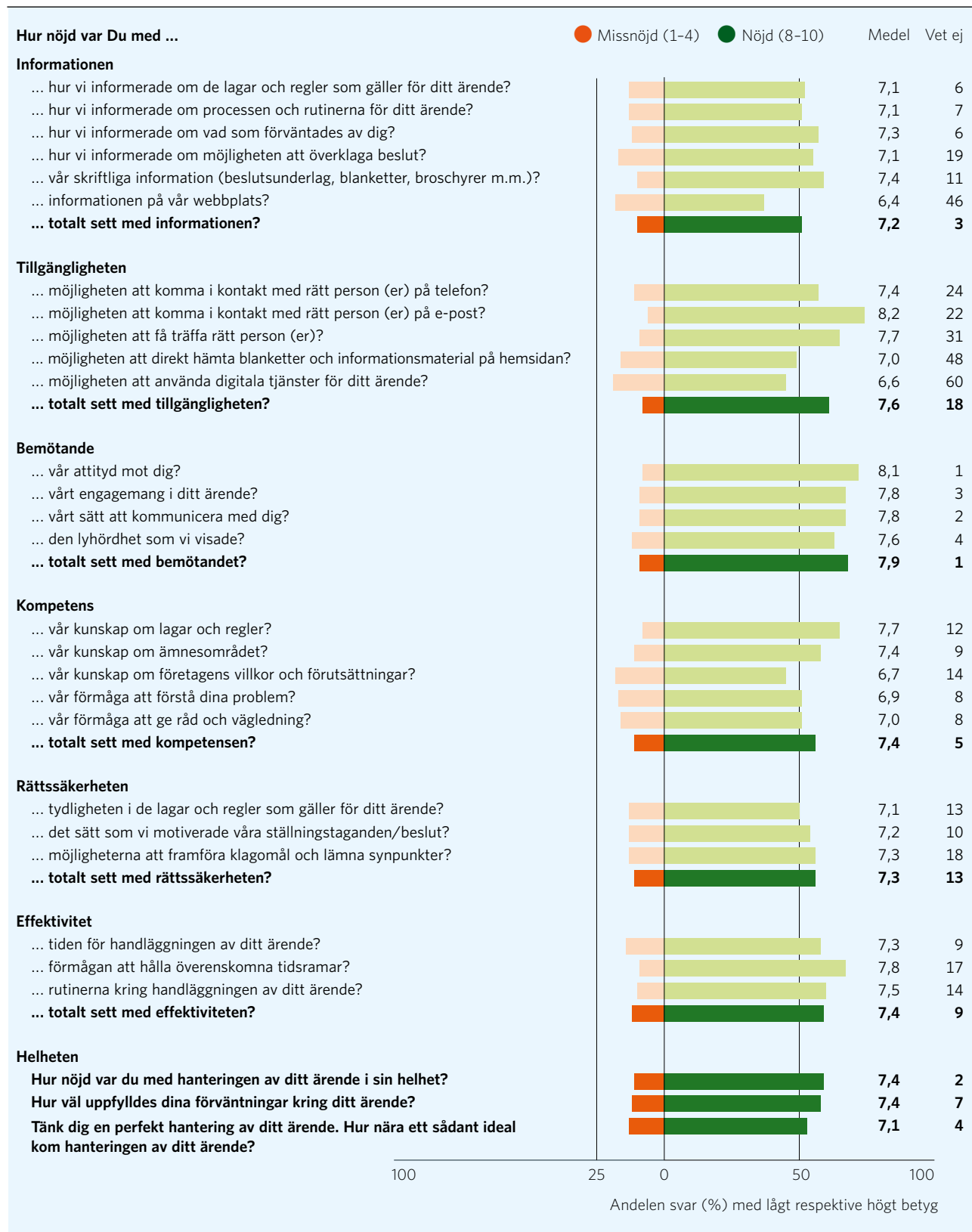
FIGUR 12. Betyg för delfrågor i enkäten - Bygglov



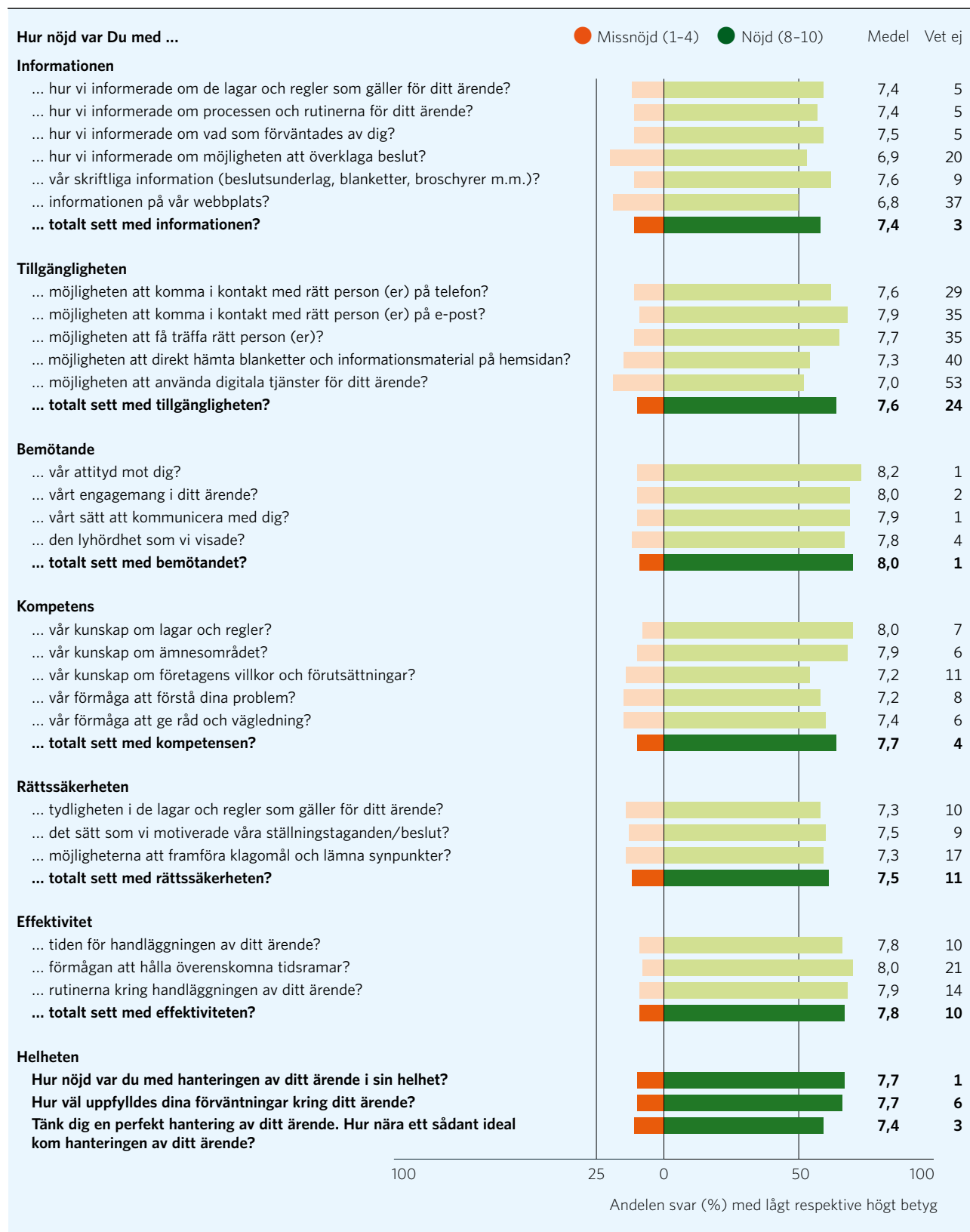
FIGUR 13. Betyg för delfrågor i enkäten – Markupplåtelse



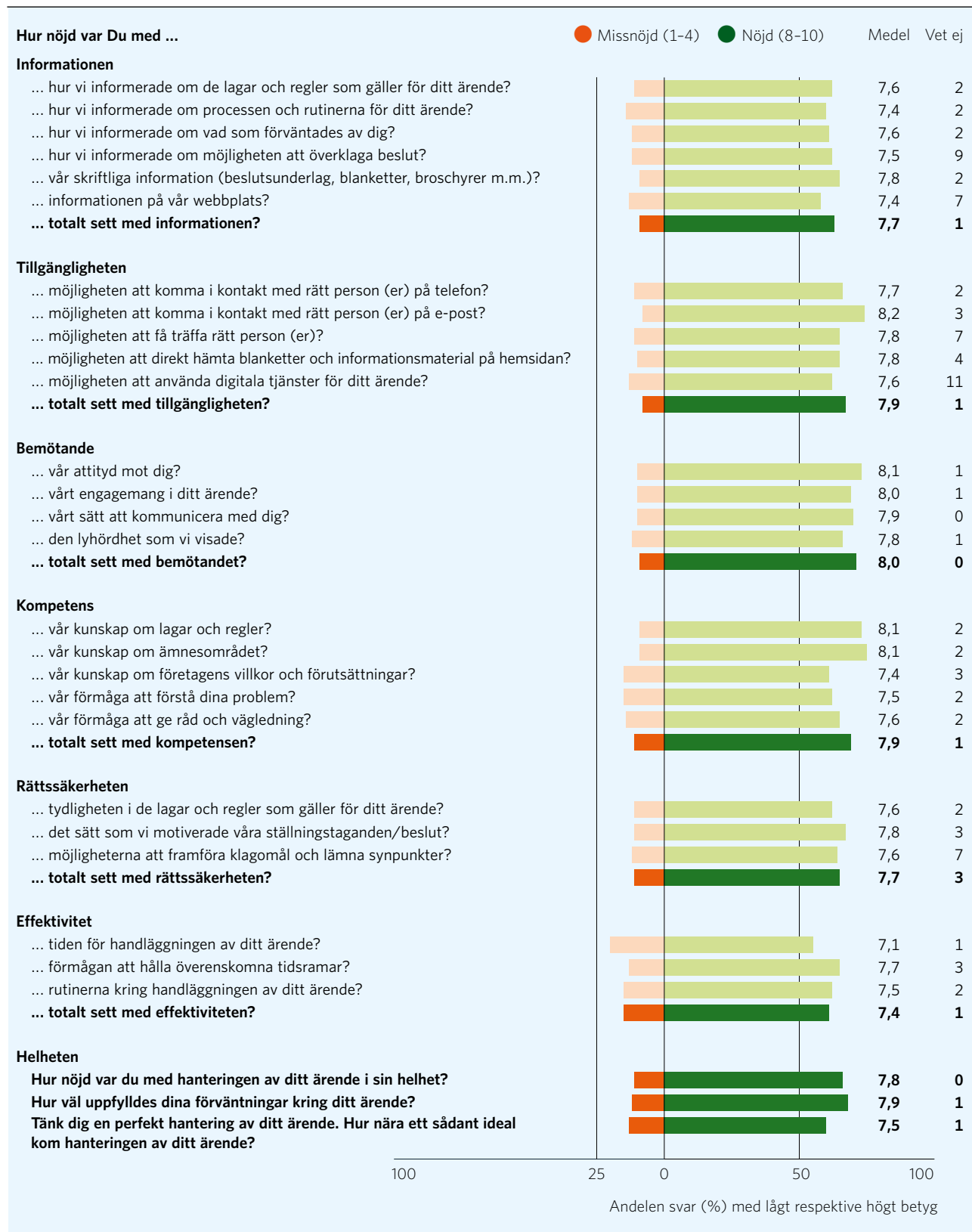
FIGUR 14. Betyg för delfrågor i enkäten – Miljö- och hälsoskydd



FIGUR 15. Betyg för delfrågor i enkäten - Livsmedelskontroll



FIGUR 16. Betyg för delfrågor i enkäten – Serveringstillstånd



BILAGA 6

Bakgrundsfakta och NKI per myndighetsområde

TABELL 51. Kön och NKI

Myndighetsområde	Man	Kvinna	Totalt
Brandskydd	80	83	80
Bygglov	60	61	60
Markupplåtelse	68	73	69
Miljö- och hälsoskydd	70	71	70
Livsmedelskontroll	72	77	74
Serveringstillstånd	74	75	74
Totalt	69	73	70
Antal svar	15 980	5 968	21 948

TABELL 52. Ålder och NKI

Myndighetsområde	-24 år	25-34 år	35-44 år	45-54 år	55-64 år	65 år -	Vill ej uppge	Totalt
Brandskydd	78	81	80	81	80	82	75	80
Bygglov	66	60	59	59	61	62	59	60
Markupplåtelse	63	67	69	71	68	74	57	69
Miljö- och hälsoskydd	65	70	73	69	71	66	67	70
Livsmedelskontroll	76	73	74	73	75	76	65	74
Serveringstillstånd	72	73	74	73	79	74	75	74
Totalt	72	70	71	70	71	69	66	70
Antal svar	289	2952	5727	6955	4383	1284	133	21723

TABELL 53. Företagets branschtillhörighet och NKI

Myndighetsområde	Jordbruk	Industri	Transport och magasinerings	Handel	Hotell, restaurang och underhållning	Skola, vård och omsorg	Företags- tjänster	Övrigt	Totalt
Brandskydd	83	80	83	84	76	83	82	80	80
Bygglov	54	60	68	57	60	53	58	62	60
Markupplåtelse	-	69	49	71	70	67	70	70	69
Miljö- och hälsoskydd	63	73	74	67	73	70	63	68	70
Livsmedelskontroll	72	74	58	72	73	81	72	77	74
Serveringstillstånd	-	70	-	69	74	-	80	85	74
Totalt	65	68	69	70	73	75	63	68	70
Antal svar	384	4 531	467	2 261	7 076	1 240	811	4 293	21 063

TABELL 54. Antal anställda i företaget och NKI

Myndighetsområde	0	1-5	6-10	11-50	51-100	101 eller fler	Totalt
Brandskydd	76	77	79	81	84	86	80
Bygglov	57	57	57	60	64	64	60
Markupplåtelse	76	70	68	70	65	67	69
Miljö- och hälsoskydd	64	67	69	71	75	75	70
Livsmedelskontroll	77	74	74	72	74	75	74
Serveringstillstånd	74	76	75	71	75	77	74
Totalt	68	71	71	70	71	71	70
Antal svar	1 489	7 033	3 568	5 303	1 391	2 405	21 189

TABELL 55. Ärendeutfall gällande tillsyn/anmälan och NKI

Myndighetsområde	Positivt	Delvis positivt	Negativt	Vet ej	Totalt
Brandskydd	84	60	15	71	80
Bygglov	69	40	16	40	60
Markupplåtelse	76	52	18	50	69
Miljö- och hälsoskydd	77	53	18	47	70
Livsmedelskontroll	81	47	18	69	74
Serveringstillstånd	82	54	23	47	74
Totalt	76	47	18	48	70
Antal svar	8 998	1 473	644	427	11 542

TABELL 56. Ärendeutfall gällande tillsyn och NKI

Myndighetsområde	Föreläggande och/eller åtgärder behövde vidtas	Varken föreläggande eller åtgärder behövde vidtas	Vet ej	Totalt
Brandskydd	78	84	67	80
Bygglov	46	57	57	60
Markupplåtelse	65	67	60	69
Miljö- och hälsoskydd	68	74	61	70
Livsmedelskontroll	67	77	72	74
Serveringstillstånd	65	76	58	74
Totalt	68	76	64	70
Antal svar	4 252	6 140	789	11 181

TABELL 57. Huvudsakligt kontaktsätt och NKI

Myndighetsområde	Telefon	E-post	Brev	Personligt möte	Digitaltjänst	Annat sätt	Totalt
Brandskydd	81	79	75	81	84	71	80
Bygglov	60	59	61	65	66	55	60
Markupplåtelse	71	68	71	67	70	64	69
Miljö- och hälsoskydd	64	70	65	72	72	63	70
Livsmedelskontroll	72	74	70	74	80	70	74
Serveringstillstånd	75	74	64	77	84	64	74
Totalt	69	68	65	73	79	62	70
Antal svar	3 088	6 795	1 420	9 953	276	332	21 864

TABELL 58. I förväg informerad om vilka tjänster som ingick i avgifter och NKI

Myndighetsområde	Ja, fick fullständig information	Ja, fick viss information	Nej, inte alls	Vet ej	Totalt
Brandskydd	87	77	73	80	80
Bygglov	71	56	51	63	60
Markupplåtelse	77	64	61	67	69
Miljö- och hälsoskydd	79	67	61	70	70
Livsmedelskontroll	80	72	63	77	74
Serveringstillstånd	83	63	58	77	74
Totalt	79	65	59	72	70
Antal svar	8 373	4 385	6 330	2 758	21 846

TABELL 59. Avgiftens rimlighet och NKI

Myndighetsområde	Helt rimlig	Ganska rimlig	Varken rimlig eller orimlig	Ganska orimlig	Helt orimlig	Vet ej	Totalt
Brandskydd	91	82	79	73	59	79	80
Bygglov	77	66	55	49	33	57	60
Markupplåtelse	81	73	64	61	42	65	69
Miljö- och hälsoskydd	83	77	73	64	46	70	70
Livsmedelskontroll	86	80	70	65	52	78	74
Serveringstillstånd	87	79	73	64	48	78	74
Totalt	83	76	68	62	46	72	70
Antal svar	3560	5872	3544	3304	2064	3522	21866

TABELL 60. Erfarenhet av någon annan kommuns service inom samma myndighetsområde och NKI

Myndighetsområde	Ja, från flera andra kommuner	Ja, från en kommun	Nej	Totalt
Brandskydd	78	78	82	80
Bygglov	59	57	62	60
Markupplåtelse	68	69	70	69
Miljö- och hälsoskydd	70	70	70	70
Livsmedelskontroll	67	69	76	74
Serveringstillstånd	72	71	76	74
Totalt	65	68	73	70
Antal svar	5 720	3 426	12 701	21 847

TABELL 61. Tidigare kontakt i samma typ av ärenden och NKI

Myndighetsområde	Ja, flera gånger	Ja, en gång	Nej	Totalt
Brandskydd	81	82	80	80
Bygglov	58	61	63	60
Markupplåtelse	69	70	69	69
Miljö- och hälsoskydd	71	67	70	70
Livsmedelskontroll	73	75	75	74
Serveringstillstånd	76	72	73	74
Totalt	70	70	71	70
Antal svar	11 992	2 299	7 535	21 826

BILAGA 7

Deltagande kommuner och gemensamma förvaltningar

TABELL 62. Lista på kommuner och gemensamma förvaltningar som deltar i undersökningen 2016

Kommuner					Gemensamma förvaltningar
Ale	Helsingborg	Lidköping	Sotenäs	Vetlanda	Bergslagens Miljö- och Byggförvaltning
Alingsås	Hjo**	Lindesberg	Stenungsund	Vimmerby	
Alvesta	Huddinge	Ljusnarsberg	Stockholm	Vänersborg	
Arboga*	Hudiksvall	Lomma	Storuman	Värmdö	
Askersund	Hultsfred	Ludvika	Strängnäs	Värnamo	
Avesta	Håbo	Lund	Sundbyberg	Västerås	
Bjuv	Hällefors	Mariestad***	Sundsvall	Växjö	
Boden	Härnäs	Mora	Sunne	Åstorp	
Böllnäs	Hässleholm	Motala	Svalöv	Ängelholm	
Borås	Höganäs	Mölnådal	Södertälje	Örebro	
Botkyrka	Hörby	Mörbylånga	Tanum	Örkelljunga	
Bromölla	Järfälla	Nacka	Tibro**	Örnsköldsvik	
Båstad	Kalmar	Nora	Tierp	Österåker	
Dals-Ed	Karlsborg**	Norrköping	Tjörn	Östhammar	
Danderyd	Karlskoga	Norrköping	Torsby	Östra Göinge	
Ekerö	Karlstad	Nybro	Tranemo		
Enköping	Katrineholm	Nykvarn*	Tranås		
Eskilstuna	Kiruna	Nyköping	Trelleborg		
Eslöv	Klippan	Nynäshamn	Trollhättan		
Falkenberg	Knivsta	Osby	Trosa		
Falköping	Kramfors	Oskarshamn****	Tyresö****		
Falun	Kristianstad	Partille	Täby		
Finspång	Kristinehamn	Region Gotland	Töreboda		
Gislaved	Kumla	Ronneby	Uddevalla		
Gnesta	Kungsbacka	Sala	Ulricehamn		
Gullspång***	Kungsör*	Salem	Umeå		
Gävle	Kungälv	Sandviken	Upplands Väsby		
Göteborg	Köping	Sigtuna	Upplands-Bro		
Hallsberg	Landskrona	Skara	Uppsala		
Hallstahammar	Laxå	Skellefteå	Vallentuna		
Hammarö	Lekeberg	Skövde	Varberg		
Haninge	Lerum	Sollentuna	Vaxholm		
Heby	Lidingö	Solna	Vellinge		

* Sent utskick av enkäter för dessa kommuner och fler svar beräknas inkomma. Resultaten i databasen kan därför komma att skilja sig från de resultat som presenteras i rapporten.

** Deltar inte som egen kommun, utan endast genom Miljösamverkan Östra Skaraborg.

*** Deltar inte som egen kommun, utan endast genom MTG Bygglov.

**** Deltar inte i den totala rankingen eftersom kommunen saknar ärenden inom Bygglov och/eller Miljö- och hälsoskydd.

***** MTG står för Mariestad, Töreboda och Gullspång.

BILAGA 8

Modellbeskrivning

Enkätens frågor

Frågorna har betygssatts med skalan 1 till 10, där 10 är det högsta betyget. I rapporten grupperas andelen företagare som svarat 8–10 i en grupp (högt betyg), 5–7 i en grupp (mellanbetyg) samt de som svarat 1–4 i en grupp (lågt betyg).

I diagrammen motsvarar de gröna fälten de företagare som har markerat 8–10 på skalan (högt betyg), gula fält är andelen företagare som har markerat 5–7 (mellanbetyg) och röda fält är de företagare som har markerat 1–4 (lågt betyg).

I figurer och tabeller visas även medelvärdet för frågeställningen samt andelen som svarat "Vet ej" på frågan. Andelar och medelvärden är beräknade endast för dem som har tagit ställning i frågan medan andelen "Vet ej" beräknas utifrån samtliga svar.

NKI

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

- › Hur nöjd var du med hanteringen av ditt ärende i sin helhet?
- › Hur väl uppfylldes dina förväntningar kring ditt ärende?
- › Tänk dig en perfekt hantering av ditt ärende. Hur nära ett sådant ideal kom hanteringen av ditt ärende?

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

Kvalitetsfaktorer (serviceområden)

Förutom NKI skapas sammanfattande mått för enkätens olika delområden, så kallade kvalitetsfaktorer. Kvalitetsfaktorerna i denna undersökning är de sex serviceområdena. Dessa mäter hur nöjda kunderna/företagen är med olika aspekter av verksamhetens tjänster och service. Serviceområdenas betygsindex baseras på respondenternas (företagarnas) bedömning totalt sett av respektive delområde (serviceområde).

Effektmått

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

Prioriteringsmatris

I prioriteringsmatrisen visas vilka serviceområden man vid ett förbättringsarbete får bäst utväxling av att prioritera i nuläget. På prioriteringsmatrisens axlar visas dels prestation, dvs. kommunens betygsindexresultat för varje serviceområde, och dels effekten på den totala nöjdheten (effektmåttet). Effekten anger hur hög påverkan serviceområdena har på NKI. Linjerna i prioriteringsmatrisen placeras på medianerna för betygsindexresultat och effektmått. Man bör alltid prioritera att förbättra de faktorer som har relativt låga betyg och samtidigt har relativt höga effektmått.

Viktning

Eftersom bortfallet för olika myndighetsområden kan vara olika stort så viktas svaren efter myndighetsområde för att kommunens helhetsresultat ska bli så representativt som möjligt för kommunens alla myndighetsområden samt jämförbart med andra kommuner. Det innebär att om en kommun har lika många ärenden för till exempel bygglov som för serveringstillstånd, men dubbelt så många svar för bygglovsärendena så kommer svaren för serveringstillstånd få dubbelt så hög vikt som svaren för bygglov. I de största kommunerna med många ärenden görs normalt ett urval av ärenden för ett eller flera myndighetsområden. I dessa fall viktas svaren utifrån det totala antalet ärenden inom respektive myndighetsområde.

Framtagande av NKI, betygsindex och effektmått

Kvalitetsfaktorerna beräknas genom att skala om de viktade medelbetygen (1–10) på helhetsfrågorna för varje serviceområde till ett index med skalan 0 till 100. Basen för kvalitetsfaktorerna är de respondenter som svarat 1–10 på respektive helhetsfråga. Formeln som används för beräkningen är $(MV-1) * 100/9$ där MV är det viktade medelvärdet för frågan.

NKI tas fram genom att först beräkna ett aggregerat index på de tre avslutande frågorna på motsvarande sett som kvalitetsfaktorerna beräknas. NKI sätts sedan till medelvärdet av de tre indexen.

Den statistiska metod som används för att skapa effektmåttet är en så kallad viktad multivariat regressionsanalys.

För att kunna skapa väl underbyggda effektmått för varje kommun behövs ett tillräckligt stort statistiskt underlag. Gränsen för att generera modeller för respektive kommun/myndighetsområde är därför satt till 50 enkätsvar. Även om en kommun/myndighetsområde erhållit 50 svar är det inte säkert

att det varit möjligt att ta fram effektmått då det kan ha förekommit ett så kallat internt/partiellt bortfall (det vill säga alla respondenter inte har besvarat samtliga frågor), vilket kan göra att antalet svar som kan användas för att bygga upp modellen i realiteten blir färre än 50. För att ingå i regressionsbasen krävs det att man besvarat helhetsfrågorna för alla serviceområden samt de tre avslutande frågorna. Effektmått tas inte heller fram om förklaringsgraden blir för låg (R^2 mindre än 0,8).

Analysmodellen består av olika nivåer som varje gång innehåller ett antal oberoende variabler X som antas påverka en beroende variabel Y . På högsta nivån är den beroende variabeln NKI, och de oberoende variablerna de faktiska totalbetygen för de olika serviceområdena. NKI är här en latent variabel skapad av tre övergripande totalbetygsfrågor (helhetsbetyg, uppfyller förväntningar, hur nära ideal förvaltning). Regressionsmodellen ger således varje fråga en vikt som anger dess påverkan på NKI. Vikterna tas fram med hjälp av minsta kvadratmetoden. På nästa nivå genomförs därefter en ny regressionsanalys där den beroende variabeln denna gång är det totala betyget för det i den första analysen mest prioriterade serviceområdet, och de oberoende variablerna är då detaljfrågorna för just detta serviceområde. På så sätt skapas ett optimalt sätt att delge kommunen/förvaltningen vilken detaljfråga som bör prioriteras för att i slutändan NKI ska ökas, kort sagt vilken förändring på detaljnivå som ger störst effekt på NKI.

Enkät

Kommun/Myndighetsområde

NÅGRA FRÅGOR TILL DIG SOM VARIT I KONTAKT MED [KOMMUN] I ETT [MYNDIGHETS- ÄRENDE]

Du har under [månad] 2016 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 ber vi dig göra en sammanvägd bedömning av dessa kontakter.

Sätt ett kryss i den ruta som stämmer bäst. Det är viktigt att försöka svara på alla frågorna.

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

BAKGRUNDSFRÅGOR OM DITT ÄRENDE

1a. Är du en man eller kvinna?

- 1 Man
2 Kvinna

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?
(Endast ett kryss, välj det alternativ som passar bäst in)

- 1 Jordbruk
2 Industri (tillverkning, verkstad, bygg m.m.)
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?
(Endast ett kryss)

- 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. Endast ett kryss)

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? *(Endast ett kryss)*

- 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? *(Endast ett kryss)*

- 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? (Endast ett kryss)

- 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? (Endast ett kryss)

- 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? (Endast ett kryss)

- 1 Ja, flera gånger
- 2 Ja, en gång
- 3 Nej

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) på telefon?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... möjligheten att komma i kontakt med rätt person (er) på e-post?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... möjligheten att få träffa rätt person (er)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... möjligheten att direkt hämta blanketter och informationsmaterial på hemsidan?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... möjligheten att använda 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"/>	<input type="checkbox"/>
... totalt sett med tillgängligheten?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

OM 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 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"/>	<input type="checkbox"/>
... 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"/>	<input type="checkbox"/>
... hur vi informerade om vad som förväntades av 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"/>	<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"/>	<input type="checkbox"/>
... vår skriftliga information (beslutsunderlag, blanketter, broschyrer m.m.)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<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"/>	<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"/>	<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"/>	<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"/>	<input type="checkbox"/>
... vårt sätt att kommunicera med 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"/>	<input type="checkbox"/>
... den lyhörddhet som vi visade?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<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"/>	<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 lagar och regler?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<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 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"/>	<input type="checkbox"/>

Denna fråga besvaras endast om du är företagare eller representant för företag:

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
... vår kunskap om företagets villkor och förutsättningar?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Hur nöjd var du med...

	Inte alls nöjd										Mycket nöjd	Vet ej
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	
... 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"/>	<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"/>	<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"/>	<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"/>	<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"/>	<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"/>	<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"/>	<input type="checkbox"/>

OM EFFEKTIVITET

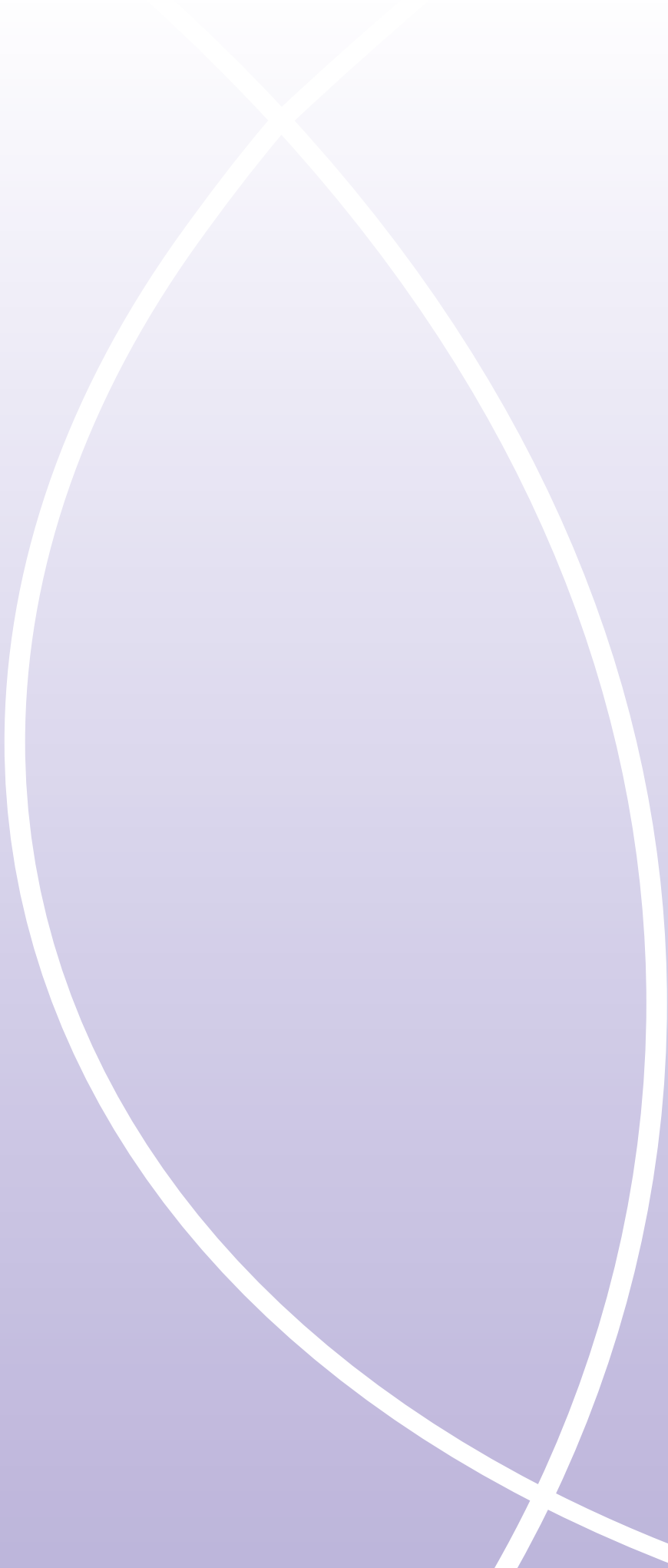
15. Hur nöjd var du med...

	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"/>	<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"/>	<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"/>	<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"/>	<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"/>	<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"/>	<input type="checkbox"/>
	Långt ifrån										Mycket nära	Vet ej
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	
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"/>	<input type="checkbox"/>

Tack för din medverkan!





Företagsklimat 2016

En servicemätning av kommunernas myndighetsutövning

För fjärde gången genomför Sveriges Kommuner och Landsting (SKL) en Öppen jämförelse inom området Företagsklimat. Undersökningen har skett i samverkan med Stockholm Business Alliance (SBA) och Business Region Göteborg (BRG). 147 kommuner samt sju gemensamma förvaltningar har deltagit i undersökningen för år 2016.

Undersökningen är en kvalitetsmätning av kommunernas myndighetsutövning och service gentemot företag. Den visar inom vilka myndighets- och serviceområden som företagarna anser att kommunerna fungerar bra respektive mindre bra samt vad de behöver bli bättre på. Genom att erbjuda möjligheten till jämförelser av servicen mellan kommuner och mellan olika myndighetsområden i kommunerna hoppas vi kunna bidra till kommunernas fortsatta utvecklingsarbete inom området företagsklimat.



Beställ eller ladda ner på webbutik.skl.se

ISBN 978-91-7585-526-4



Post: 118 82 Stockholm
Besök: Hornsgatan 20
Telefon: 08-452 70 00
www.skl.se