



ÖPPNA JÄMFÖRELSE

Företagsklimat 2017

INSIKT - EN SERVICEMÄTNING AV KOMMUNERNAS
MYNDIGHETSUTÖVNING



Sveriges
Kommuner
och Landsting

ÖPPNA JÄMFÖRELSER

Företagsklimat 2017

INSIKT - EN SERVICEMÄTNING AV KOMMUNERNAS
MYNDIGHETSUTÖVNING



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

© Sveriges Kommuner och Landsting, 2018

ISBN: 978-91-7585-677-3

Text: Jan Torége

Foto: Thomas Henrikson, Christian Ferm, Marcus Gustafsson,
Rickard Eriksson, Maskot, Scandinav och mandalaya.se.

Produktion: Advant Produktionsbyrå

Tryck: Åtta.45, 2018

Förord

För femte gången har Sveriges Kommuner och Landsting (SKL) genomfört en Öppen jämförelse inom området Företagsklimat. 171 kommuner samt 9 gemensamma förvaltningar har deltagit i undersökningen 2017.

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, landsting och regioner lär av varandra. Öppna jämförelser Företagsklimat har gjorts i samverkan med Stockholm Business Alliance (SBA) och Business Region Göteborg (BRG).

Öppna jämförelser Företagsklimat 2017 utgörs av resultaten från de deltagande kommunernas undersökningar som här har 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) samt representanter från de tre statistik konsulterna Markör AB, Sweco samt MIND Research AB.

Stockholm i maj 2018



Vesna Jovic
Vd

Sveriges Kommuner och Landsting

Innehåll

7	Sammanfattning
7	Företagare allt nöjdare med kommunernas myndighetsutövning
8	Ökad nöjdhet med bygglov som nu får godkänt av företagarna
8	Haparanda, Laxå och Boden i topp
9	Trollhättan bästa större kommun även i år
9	Stabilare resultat över tid
10	De missnöjda har blivit mindre missnöjda
10	Utbildningen "förenkla - helt enkelt" ger bättre resultat
13	Kapitel 1. Inledning
13	Bakgrund
15	Syfte och mål
15	Genomförande
18	Analys och rapportering
21	Kapitel 2. Resultat - den nationella nivån
26	Företagarna tycker att effektivitet är viktigast
29	Kapitel 3. Ranking
32	Trollhättan, Eskilstuna och Mölndal bäst bland större kommuner
34	Solna årets klättrare
35	Förenkla - helt enkelt kommunerna
37	Kapitel 4. Resultat per myndighetsområde
37	Brandskydd
41	Bygglov
45	Markupplåtelse
48	Miljö- och hälsoskydd
52	Livsmedelskontroll
55	Serveringstillstånd

59 **Kapitel 5. Bakgrundsfakta**

60 Kön

61 Ålder

61 Antal anställda i företaget

62 Företagets branschtillhörighet

62 Ärendeutfall

66 Huvudsakligt kontaktsätt

66 Tidigare kontakt

67 Erfarenhet av annan kommuns service

68 I förväg informerad

69 Avgiftens rimlighet

70 **Bilagor**

70 Bilaga 1. Svarsfrekvenser m.m. per kommun

75 Bilaga 2. NKI per kommun

80 Bilaga 3. Betygsindex och effektmått per kommun

84 Bilaga 4. NKI förändring 2016-2017

94 Bilaga 5. Betyg för delfrågor i enkäten per myndighet

102 Bilaga 6. Bakgrundsfakta och NKI per myndighetsområde

106 Bilaga 7. Deltagande kommuner och gemensamma förvaltningar

107 Bilaga 8. Modellbeskrivning

110 Bilaga 9. Enkät 2017



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 2017 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 171 kommuner samt 9 gemensamma förvaltningar.

Företagare allt nöjdare med kommunernas myndighetsutövning

Det totala NKI-resultatet för samtliga deltagande kommuner är 71. Det är en ökning med en enhet jämfört med år 2016. Sedan startåret 2010 har det totala NKI-resultatet ökat från 66 till 71, dvs. med fem enheter. Allt fler kommuner når upp till ett NKI på 70 eller mer, vilket bedöms vara högt. Det skiljer dock fortfarande en del mellan olika kommuner i undersökningen. Det högsta NKI-värdet totalt för en kommun är 92 och det lägsta är 56.

Av de sex serviceområden som mäts får bemötandet det högsta betyget med hela 77 och information samt effektivitet de lägsta med 70. Bemötande har ökat med två enheter sedan år 2016. Samtliga serviceområden uppnår nu ett högt värde (≥ 70). Sedan år 2010 har betyget ökat markant för tre områden; bemötande, rättssäkerhet och information. Bemötandet har ökat med hela sex enheter, rättssäkerhet med fem och information med fyra. Tillgänglighet har däremot endast ökat med en enhet.

Sedan startåret har NKI-resultatet ökat från 66 till 71.

TABELL 1. Ranking – NKI Totalt

Kommun	Rank	NKI
Haparanda	1	92
Laxå	2	85
Boden	3	84
Leksand	4	82
Sunne	5	81

TABELL 2. Ranking, kommuner med fler än 40 000 invånare – NKI Totalt

Kommun	Rank	NKI
Trollhättan	1	78
Eskilstuna	2	77
Mölnadal	3	76
Kalmar	4	76
Örebro	5	76

TABELL 3. Ranking – NKI Brandskydd

Kommun	Rank	NKI
Mora	1	89
Kristianstad	2	88
Västerås	3	88
Strängnäs	4	87
Vimmerby	5	86

TABELL 4. Ranking – NKI Bygglov

Kommun	Rank	NKI
Osby	1	88
Vetlanda	2	88
Klippan	3	86
Köping	4	84
Eksjö	5	84

Not. 1.

Livsmedelskontroll ingick i Miljö- och hälsoskydd under åren 2010 och 2012.

De serviceområden som företagarna anser vara viktigast för helhetsbedömningen är effektivitet, bemötande och kompetens. Dessa 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. Företagarna har med åren blivit allt mer nöjda med bemötandet, vilket har fått som konsekvens att detta område förlorat något i betydelse för företagarnas nöjdhet. För första gången i undersökningen har därför serviceområdet kompetens, vars effekt ökat, ungefär samma betydelse för företagarnas nöjdhet som bemötandet har.

Bygglov ökar sitt NKI och får nu godkänt

NKI-resultaten redovisade per myndighetsområde visar att företagarna är mest nöjda med Brandskydd som får ett NKI-värde på hela 79. Även områdena Livsmedelskontroll och Serveringstillstånd får bra resultat med NKI-värden på 74 respektive 75. Markupplåtelse får ett NKI på 72 och Miljö- och hälsoskydd ett NKI på 69.

Det viktigaste resultatet i årets undersökning är att företagarna nu ger Bygglov ett godkänt resultat. Jämfört med år 2016 har NKI-värdet för Bygglov ökat med tre enheter, från 60 till 63. Bygglov är dock fortfarande det område som företagarna är minst nöjda med och resultatet når inte heller upp till 2010 års nivå. Även Markupplåtelse ökar med tre enheter från NKI 69 till 72. Serveringstillstånd ökar med en enhet, medan övriga områden minskar något eller är oförändrade.

För perioden 2010–2017 så har ökningen varit störst för Miljö- och hälsoskydd samt Markupplåtelse med sex enheter. Brandskydd och Serveringstillstånd har ökat med fem enheter. Bygglov har minskat med en enhet. Livsmedelskontroll har sedan år 2014 ökat med tre enheter.¹

Haparanda, Laxå och Boden i topp

De klart högsta NKI-resultaten i undersökningen får Haparanda och Laxå med NKI på hela 92 och 85. Det är imponerande höga resultat, men de är baserade på få värden – endast 15 respektive 19 svar. Laxå har dock legat högt i flera års mätningar, medan Haparanda genomför undersökningen för första gången. På topp 10 placerar sig flera kommuner som uppnått höga resultat även tidigare år; Boden, Sunne, Höganäs, Torsby, Hallstahammar och Öckerö samt även Leksand och Eksjö som är nya deltagare för året. Förra årets vinnare Sunne, hamnar detta år på en femte plats.

Sju kommuner får ett underkänt resultat på NKI 61 eller lägre – Tranemo, Kiruna, Knivsta, Ulricehamn, Enköping, Ekerö och Tyresö. Det lägsta NKI-resultatet får Tranemo med NKI 56.

Tre kommuner har fått ett högt betyg, dvs. NKI_≥70, för samtliga sina sex myndighetsområden. Det är Eskilstuna, Halmstad och Landskrona.

Trollhättan bästa större kommun även i år

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. Enskilda handläggares kompetens och bemötande kan i små kommuner göra stor skillnad på resultatet. 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 presterar bra i undersökningen. År 2012 var det endast 10 kommuner med fler än 40 000 invånare som uppnådde ett resultat på NKI 70 eller högre. År 2017 klarade hela 38 kommuner den bedriften.

Bland större kommuner placerar sig Trollhättan bäst med ett NKI på 78, följt av Eskilstuna med NKI 77 och Mölndal med NKI på 76. Trollhättan behåller därmed sin topposition från 2016. Även Kalmar, Örebro, Östersund och Lund når ett NKI-värde på 76. Storstäderna Stockholm och Göteborg placerar sig nära riksgenomsnittet på NKI 71 respektive 69. Malmö deltar inte detta år.

De geografiska mönstren är inte så tydliga, men två län där samtliga deltagande kommuner presterar bra i undersökningen är Västmanland och Västernorrland. I Västmanland har samtliga sju kommuner som deltar i undersökningen ett NKI över 70. I Västernorrland är det enbart fyra kommuner som deltar, men samtliga har ett NKI på 72 eller högre.

Stabilare resultat över tid

SKL har nu genomfört denna undersökning i sju år. Många kommuner har under denna period arbetat för att ge företagarna en bättre service och det har byggts upp rutiner, intern samverkan och kunskap som inte enbart är knutna till enskilda handläggare och chefer, utan som finns förankrade i organisationerna och som fortlever även i perioder av större personalomsättning. En viktig konsekvens av detta är att resultaten över tid därför blivit något mer stabila i undersökningen. Det gäller speciellt för lite större kommuner. Att enskilda duktiga och erfarna handläggare slutar får inte samma negativa konsekvenser som tidigare.

Den kommun som förbättrat sitt NKI-resultat mest sedan år 2016 är Solna med en ökning på hela 9 enheter, från NKI 66 till NKI 75. Tre kommuner förbättrade sitt resultat med åtta enheter: Hallstahammar, Kävlinge och Klippan.

TABELL 5. Ranking – NKI Markupplåtelse

Kommun	Rank	NKI
Askersund	1	85
Trollhättan	2	84
Katrineholm	3	84
Halmstad	4	81
Sollentuna	5	81

TABELL 6. Ranking – NKI Miljö- och hälsoskydd

Kommun	Rank	NKI
Strömstad	1	87
Hudiksvall	2	83
Sunne	3	82
Höganäs	4	82
Sydnärkes Miljöförvaltning	5	81

TABELL 7. Ranking – NKI Livsmedelskontroll

Kommun	Rank	NKI
Stenungsund	1	85
Lund	2	85
Leksand	3	85
Hörby	4	85
Svedala	5	85

TABELL 8. Ranking – NKI Serveringstillstånd

Kommun	Rank	NKI
Järfälla	1	92
Lerum	2	89
Nacka	3	89
Höganäs	4	88
Kramfors	5	87

De missnöjda har blivit mindre missnöjda

En negativ trend är bruten. Mellan åren 2012–2016 ökade missnöjet bland dem som inte fått ett positivt ärendesutfall och bland dem som ansett att avgiften varit orimlig eller inte känt sig tillräckligt informerad om vad som ingått i tjänsten.

Tidigare har ökningen av NKI främst kunnat härledas till att de som är nöjda blivit nöjdare och att de missnöjda blivit färre. Detta år har dock de missnöjda blivit mindre missnöjda. NKI har ökat bland dem som fått ett negativt eller delvis positivt tillståndsbesked eller för vilka ett föreläggande/åtgärd måste vidtas. Sannolikt har kommunerna blivit bättre på att informera och pedagogiskt förklara varför t.ex. ett bygglov inte kan beviljas.

Utbildningen "Förenkla - helt enkelt" ger bättre resultat

"Förenkla - helt enkelt" är en utbildning som genomförs av SKL för kommuner som vill förbättra sin service och sina företagskontakter. Ca 148 kommuner, dvs. mer än hälften av Sveriges kommuner, har genomfört eller håller på att genomföra utbildningen.

Fyra av fem kommuner, som deltar 2017 och som deltagit vid något tidigare tillfälle samt genomfört utbildningen "Förenkla - helt enkelt", har ökat sitt totala NKI. Motsvarande andel för dem som inte genomfört utbildningen är tre av fyra. För de kommuner som genomfört utbildningen "Förenkla - helt enkelt" har NKI i genomsnitt ökat med fem enheter, vilket kan jämföras med en ökning på fyra enheter för de kommuner som inte genomfört utbildningen.



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. I rapporten Räkna räkna ranka², som utkom 2010, tittade SKL närmare på



Not. 2.
SKL: "Räkna räkna ranka - En rapport om att mäta företagsklimatet i kommunerna", mars 2010.

232 kommuner
har deltagit i under-
sökningen vid minst
ett tillfälle.

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)³ 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. 232 kommuner har fram till 2017 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 Insikt⁴. 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 2014⁵. Successivt har dock 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 skiftet april/maj året efter det att myndighetsutövningen skett.

Not. 3.

Stockholm Business Alliance är ett avtalsbaserat partnerskap på näringslivsområdet mellan 55 kommuner i Stockholmsregionen. Syftet är att gemensamt arbeta för att locka företagsetableringar 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. 4.

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. 5.

Med det år som anges avses numera genomgående det år som mäts. Före mätåret 2016, så angavs det år då resultaten och ÖJ-rapporten offentliggjordes.

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 Serverings-tillstånd. 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 med rätt person samt tillgång till digitala tjänster)
- › Bemötande (attityd och engagemang)
- › Kompetens (kunskap om ämnet, förmåga att förstå företagarens problem samt förmåga att ge råd och vägledning)
- › Rättssäkerhet (tydligheten i lagar och regler, hur ställningstaganden/ beslut motiverats samt 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 23 frågor som behandlar de sex serviceområdena, tre frågor om den totala nöjdheten hos företagarna (NKI-värdet) samt tio bakgrundsfrågor som anses relevanta för analysen av resultaten⁶. 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 MYNDIGHETSOMRÅDEN

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. 6.
Se bilaga 9, Enkät 2017

Varje kommun har direktupphandlat någon av de fyra godkända statistik-konsulterna för undersökningen år 2017. Markör AB, Sweco, MIND Research AB samt Enkätfabriken⁷. Markör AB har haft ansvaret för webbverktyget där resultaten från undersökningen successivt publicerats och har även tagit fram det aggregerade underlaget till denna rapport. Oavsett vilken statistik-konsult som genomfört undersökningen är enkätfrågorna identiska⁸. Studierna har även i övrigt genomförts på ett likvärdigt sätt. En arbetsgrupp med representanter från SKL, SBA och från de inblandade statistik-konsulterna träffas regelbundet för att planera undersökningen.

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 SKL satt ett högre kvalitetskrav. För att få delta i rankingen inom respektive myndighetsområde och i Öppen jämförelse Företagsklimat krävs minst 12 svar. Dessutom ska svarsfrekvensen överstiga 40 procent. För att få delta i rankingen vad gäller totalt NKI ska kommunen också ha med ärenden inom områdena Bygglov, Miljö- och hälsoskydd samt Livsmedelskontroll.

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.

TABELL 9. Svarsfrekvens och bortfall

Nettourval	43 809
Bortfall	18 232
Antal svar	25 577
Svarsfrekvens	58,4 %

Stor förbättring av svarsfrekvensen.

Svarsfrekvensen i undersökningen uppgick till drygt 58 procent. Det är en ökning med hela 13 procentenheter jämfört med 2016. Det finns flera förklaringar till denna ökning; insatser har gjorts för att öka svarsfrekvensen, enkätens omfång har minskat och rutinerna kring intervjuerna förbättrats, men framförallt är de underlag med kontaktuppgifter som kommunerna själva levererar till konsulterna av allt högre kvalitet. Det har därför blivit lättare att nå samtliga respondenter.

Not. 7.

Under 2017 och början av 2018 har Markör AB och MIND Research AB, med företaget Valedo som ny huvudägare, gått samman i ett nytt bolag där även CMA Research AB och Scandinfo Marketing Research AB ingår. Det nya bolaget heter Origo Group AB.

Not. 8.

För de 55 kommuner som ingår i SBA tillkommer dock fyra extrafrågor.



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.

TABELL 10. Betygsskala 0–100

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

NKI på minst 62 ger ett godkänt resultat.

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 företagens 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 23 frågor som behandlar olika delar av respektive kvalitetsfaktor. I denna undersökning utgörs kvalitetsfaktorerna av de sex serviceområdena som tidigare nämnts (information, tillgänglighet, bemötande, kompetens, rättssäkerhet och effektivitet). Det sammanfattande måttet, NKI, mäts med tre frågor (se figur 1). NKI totalt och per myndighetsområde samt betygsindex för respektive serviceområde redovisas på en skala 0–100, där 100 är högsta betyg.

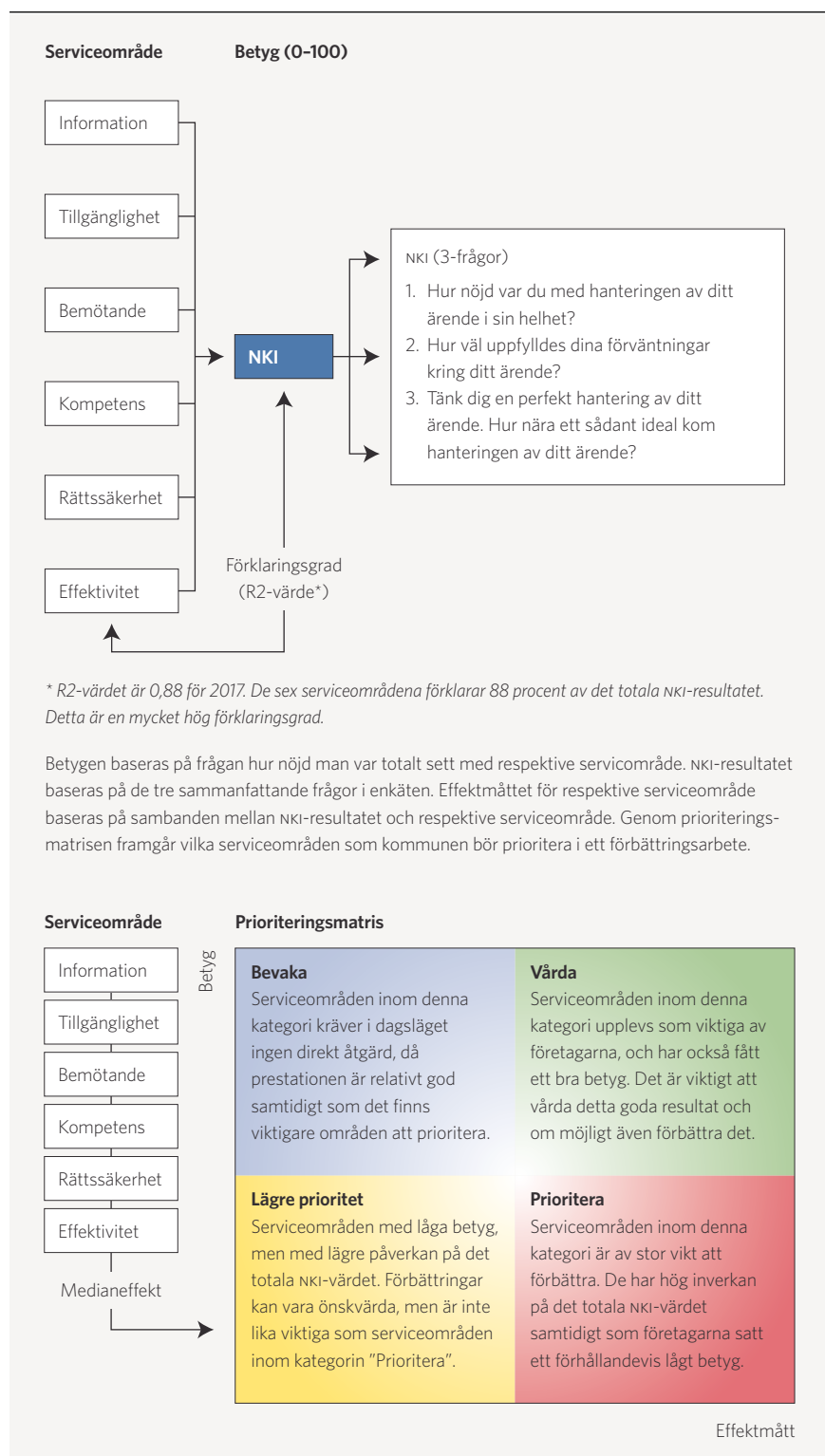
För att underlätta tolkningen av NKI-måttet har SKL i samverkan med SBA, BRG samt statistikkonsult tagit fram en betygsvärdeskala som dels baseras på tidigare erfarenheter av NKI-undersökningar, dels ett uppskattat medelbetyg för en kommun som genomför denna undersökning för första gången. Ett lågt betyg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

Efter det att 2016 års resultat offentliggjorts i ÖJ Företagsklimat har resultatet kompletterats med ytterligare ärenden för två kommuner. För två andra kommuner hade ärenden som inte ska ingå i undersökningen felaktigt inkluderats. Dessa har i efterhand därför tagits bort. På grund av detta skiljer sig de resultat som nu ligger i webbportalen, från de resultat som redovisades i rapporten ÖJ Företagsklimat 2016 för följande fyra kommuner: Kävlinge, Solna, Södertälje och Öckerö. De uppdaterade resultaten medför också att NKI-värdet för Brandskydd 2016 ökade med en enhet från 80 till 81.

FIGUR 1. Modell för beräkning av NKI, betygsindex och effektmått





Resultat – den nationella nivån

Många företagare är nöjda med myndighetsutövningen i Sveriges kommuner. Det genomsnittliga NKI-värdet uppgår till 71 år 2017, vilket är ett högt betyg. Jämfört med år 2016 har NKI ökat med en enhet. För perioden 2010–2017 har NKI-värdet ökat med fem enheter.

Det genomsnittliga NKI-värdet uppgår till 71.

TABELL 11. NKI per myndighetsområde 2010, 2012, 2014, 2016 och 2017

Myndighetsområde	NKI 2010	NKI 2012	NKI 2014	NKI 2016	NKI 2017	2010- 2017	2016- 2017
Brandskydd	74	75	76	81	79	5	-2
Bygglov	64	60	61	60	63	-1	3
Markupplåtelse	66	65	67	69	72	6	3
Miljö- och hälsoskydd	63	67	67	70	69	6	-1
Livsmedelskontroll	*	*	71	74	74	3	0
Serveringstillstånd	70	70	72	74	75	5	1
Totalt	66	67	68	70	71	5	1

NKI-resultaten redovisade per myndighetsområde visar att företagarna är mest nöjda med Brandskydd som får ett NKI-värde på hela 79. Även områdena Livsmedelskontroll och Serveringstillstånd får bra resultat med NKI-värden på 74 respektive 75. Minst nöjda är företagarna med området Bygglov som ges ett NKI på 63. Markupplåtelse får ett NKI på 72 och Miljö- och hälsoskydd ett NKI på 69.

Största ökningen jämfört med år 2016 har skett inom områdena Bygglov och Markupplåtelse med plus tre enheter. Det är glädjande att det arbete som skett i kommunerna för att förbättra service och rutiner inom bygglovsområdet nu börjar ge resultat. Företagarna ger nu området godkänt (NKI \geq 62) för första gången sedan 2010. Serveringstillstånd har ökat med en enhet, medan Miljö- och hälsoskydd och Brandskydd minskar med en respektive två enheter. NKI-värdet för Livsmedelskontroll är oförändrat.

För perioden 2010–2017 så har ökningen av NKI varit störst för Miljö- och hälsoskydd samt för Markupplåtelse med sex enheter. Brandskydd och Serveringstillstånd har ökat med fem enheter. Bygglov har minskat med en enhet. NKI-värdet för Livsmedelskontroll har sedan år 2014 ökat med tre enheter.⁹

TABELL 12. Betygsindex per serviceområde 2010, 2012, 2014, 2016 och 2017

Serviceområde	Index 2010	Index 2012	Index 2014	Index 2016	NKI 2017	2010-2017	2016-2017
Information	66	67	69	70	70	4	0
Tillgänglighet	70	70	72	72	71	1	-1
Bemötande	71	73	75	75	77	6	2
Kompetens	69	70	72	72	72	3	0
Rättssäkerhet	67	68	70	71	72	5	1
Effektivitet	68	69	70	69	70	2	1

Företagare är
mycket nöjda med
bemötandet.

Av de sex serviceområden som mäts får bemötandet det högsta betyget med hela 77 och information samt effektivitet de lägsta med 70. Bemötande har ökat med två enheter sedan år 2016. Rättssäkerhet och effektivitet har ökat med en enhet, medan tillgängligheten minskat med en enhet. Betygen för kompetens och information är oförändrade mellan åren 2016–2017. Samtliga serviceområden uppnår nu ett högt värde på minst 70.

Sedan år 2010 har betyget ökat markant för tre områden; bemötande, rättssäkerhet och information. Bemötandet har ökat med hela sex enheter, rättssäkerhet med fem och information med fyra. Tillgänglighet har dock endast ökat med en enhet.

Not. 9.
Livsmedelskontroll ingick i Miljö- och hälsoskydd under åren 2010 och 2012.

TABELL 13. NKI och betygsindex fördelat per myndighets- och serviceområde 2017

Myndighetsområde	NKI 2017	Information	Tillgänglighet	Bemötande	Kompetens	Rättssäkerhet	Effektivitet
Brandskydd	79	76	78	84	81	80	80
Bygglov	63	65	63	70	66	67	58
Markupplåtelse	72	70	72	77	72	72	71
Miljö- och hälsoskydd	69	69	72	77	69	70	71
Livsmedelskontroll	74	73	74	80	75	74	76
Serveringstillstånd	75	75	78	81	77	77	75
Totalt	71	70	71	77	72	72	70

Företagarna ger nu samtliga myndighets- och serviceområden godkänt med ett undantag – effektiviteten inom området Bygglov som får värdet 58. Alla övriga områdena ges ett värde på 63 eller högre. Betygen för de sex serviceområdena ligger generellt lägre inom området Bygglov, men det är framförallt effektiviteten som företagarna inte är nöjda med. Skillnaden i betyg är här stor mellan Bygglov och övriga myndighetsområden.

Brandskydd uppnår mycket höga värden inom bemötande, kompetens, rättssäkerhet och effektivitet. Även bemötandet inom områdena Livsmedelskontroll och Serveringstillstånd uppnår höga resultat på 80 eller högre.

Relativt sett så uppnår Brandskydd sitt högsta betyg inom effektivitet – hela 10 enheter högre än genomsnittet totalt. Bygglovs bästa område relativt sett är information – endast fem enheter lägre än genomsnittet. Tillgängligheten är det starka kortet för Miljö- och hälsoskydd och Serveringstillstånd. Markupplåtelse och Livsmedelskontroll följer i stort variationerna i genomsnittet totalt.

Företagare är minst nöjda med effektiviteten inom Bygglov.



TABELL 14. NKI och betygsindex per myndighetsområde och serviceområde. Förändring av index mellan åren 2016 och 2017

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

De största förbättringarna jämfört med 2016 har skett i bemötandet inom områdena Bygglov och Markupplåtelse samt i effektiviteten inom området Markupplåtelse (plus fyra enheter). De största försämringarna hittas inom området Brandskydd och serviceområdena tillgänglighet och kompetens samt inom Miljö och hälsoskydd och serviceområdet kompetens – samtliga dessa betyg har minskat med två enheter.

Tittar man på de enskilda frågorna i enkäten är företagarna mest nöjda med handläggarnas attityd, deras engagemang i ärendet, deras kunskap om ämnesområdet samt med kommunens skriftliga information (beslut och övrig information om ärendet). Bra betyg ges också till möjligheten att komma i kontakt med rätt person eller personer, kommunens förmåga att hålla överenskomna tidsramar samt hur väl företagarnas förväntningar uppfylldes (se figur 2). Minst nöjda är företagarna med informationen på webbplatsen och handläggarnas kunskap om företagets villkor och förutsättningar.

Delfrågorna är inte helt jämförbara med tidigare år eftersom en del frågor har tagits bort i syfte att minska ned enkätens omfång. Men det framgår ändå att företagarna blivit nöjdare med framförallt tiden för handläggningen och möjligheten att lämna klagomål och synpunkter. Delfrågan om tiden för handläggningen har stor betydelse för företagarnas totala nöjdhet. Det är därför positivt att företagarna anser att servicen förbättrats inom just detta område. De enda frågorna som fått ett marginellt lägre betyg sedan år 2016 är informationen på webbplatsen och den totala nöjdheten för tillgängligheten. Andelen som svarat "Vet ej" har dock generallt ökat en del.

Ökad nöjdhet med handläggningstiden.

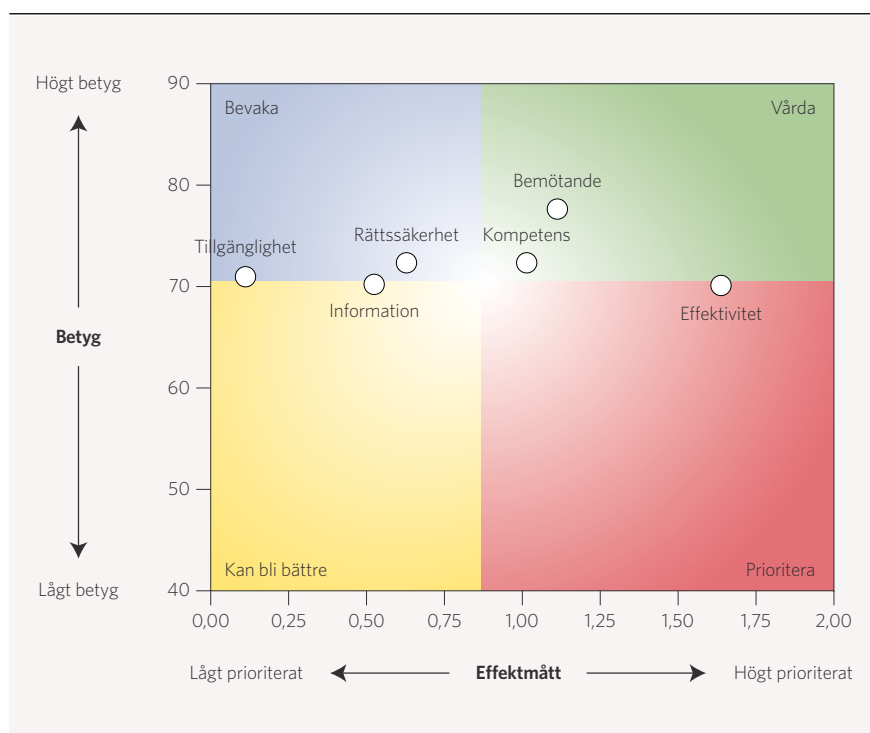
FIGUR 2. Betyg för delfrågor i enkäten – Totalt



Företagarna tycker att effektivitet är viktigast

NKI-modellen omfattar inte bara betyg på vad företagarna tycker är bra eller dåligt, utan också ett 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. Effektmåtten i årets undersökning är dock inte helt jämförbara med tidigare års effektmått eftersom en del frågor tagit bort i syfte att minska ned enkätens omfång.

FIGUR 3. Prioriteringsmatris för den nationella nivån



Det serviceområde som företagarna tycker är klart viktigast är effektivitet (se figur 3). Bemötande och kompetens anses också vara viktigt. De områden som tillmäts en större betydelse för helhetsbedömningen år 2017 jämfört med år 2016 är kompetens och information, medan effektivitet, rättssäkerhet, tillgänglighet och framförallt bemötande ges en mindre betydelse. Företagarna har tidigare år ansett bemötandet som väldigt viktigt för helhetsbedömningen. Det allt högre betyget för detta serviceområde kan dock ha påverkat effektmåttet. Ett serviceområde som respondenterna är väldigt nöjda med, kan med tiden upplevas som mindre viktigt.

Det serviceområde som har störst betydelse för helhetsbedömningen bör ha störst prioritet i ett framtida förbättringsarbete. Om företagarna tycker att handläggningen tar för lång tid, att rutinerna upplevs som alltför byråkratiska och att överenskomna tidsramar inte hålls så påverkas påtagligt det totala NKI-resultatet.

Prioriteringsmatrisen visar de genomsnittliga resultaten från företagarna 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.

Effektmått per serviceområde, nationella nivån:

- › Effektivitet 1,67
- › Bemötande 1,11
- › Kompetens 1,02
- › Rättssäkerhet 0,63
- › Information 0,53
- › Tillgänglighet 0,10

Tolkningsexempel: Om betygsindex för effektivitet ökar med fem enheter förväntas det totala NKI-värdet öka med 1,67 enheter.





Ranking

Undersökningens genomsnittliga NKI-resultat är 71, vilket är ett bra betyg. Spannet från det lägsta till det högsta totala NKI-värdet bland deltagande kommuner går från 56 till hela 92 (se tabell 15).

De klart högsta NKI-resultaten i undersökningen får Haparanda och Laxå med NKI på 92 respektive 85. Det är imponerande höga resultat, men de är baserade på få värden – endast 15 respektive 19 svar. Laxå har dock legat högt i flera års mätningar, medan Haparanda genomför undersökningen för första gången. På platserna 3–10 placerar sig flera kommuner som uppnått höga resultat även tidigare år; Boden, Sunne, Höganäs, Torsby, Hallstahammar och Öckerö samt Leksand och Eksjö som är nya deltagare för året. Förra årets vinnare Sunne, hamnar detta år på en femte plats.

Nästan två tredjedelar av kommunerna får 2017 ett högt betyg, dvs. ett NKI på 70 eller mer. Endast sju kommuner (4 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 sju kommuner som ligger sist i rankingen är Tranemo, Kiruna, Knivsta, Ulricehamn, Enköping, Ekerö och Tyresö.

De geografiska mönstren är inte så tydliga, men två län där samtliga deltagande kommuner presterar bra i undersökningen är Västmanland och Västernorrland. I Västmanland har samtliga sju kommuner som deltar i undersökningen ett NKI över 70. I Västernorrland är det enbart fyra kommuner som deltar, men samtliga har ett NKI på 72 eller högre.

Haparanda,
Laxå och Boden
i topp.

TABELL 15. Ranking – NKI totalt

Kommun	Rank	NKI	Kommun	Rank	NKI	Kommun	Rank	NKI	Kommun	Rank	NKI
Haparanda*	1	92	Örnsköldsvik	41	75	Hörby	81	72	Borlänge****	121	68
Laxå*	2	85	Upplands-Bro	42	75	Ockelbo*	82	72	Uppsala	122	68
Boden	3	84	Nybro	43	75	Stenungsund	83	72	Skellefteå	123	68
Leksand	4	82	Tranås	44	75	Östhammar	84	72	Håbo	124	67
Sunne	5	81	Strängnäs	45	75	Nacka	85	71	Flen	125	67
Eksjö	6	80	Linköping	46	75	Sigtuna	86	71	Örkelljunga	126	67
Höganäs	7	79	Solna	47	75	Skara	87	71	Sollentuna	127	67
Torsby	8	79	Hällefors	48	75	Västerås	88	71	Jönköping	128	67
Hallstahammar	9	79	Falkenberg	49	74	Ängelholm	89	71	Hammarö	129	67
Öckerö	10	79	Heby	50	74	Stockholm	90	71	Svedala	130	67
Forshaga	11	79	Halmstad	51	74	Botkyrka	91	71	Kungsbacka	131	67
Åstorp	12	78	Lysekil	52	74	Kävlinge	92	71	Lindesberg	132	66
Gnesta**	13	78	Sölvesborg	53	74	Danderyd	93	71	Partille	133	66
Vetlanda	14	78	Sandviken	54	74	Ale	94	71	Gävle	134	66
Klippan	15	78	Mjölby	55	74	Uddevalle	95	71	Varberg	135	66
Surahammar	16	78	Lidingö	56	74	Vänersborg	96	71	Haninge	136	66
Karlskoga	17	78	Köping	57	74	Sundbyberg***	97	70	Hallsberg	137	66
Trollhättan	18	78	Lidköping	58	74	Strömstad	98	70	Bollnäs	138	65
Kungsör	19	77	Vimmerby	59	74	Österåker	99	70	Finspång	139	65
Tjörn*	20	77	Karlskrona	60	74	Nyköping	100	70	Ljusnarsberg	140	64
Hudiksvall	21	77	Kramfors	61	73	Burlöv	101	70	Svalöv	141	64
Osby	22	77	Falköping	62	73	Nynäshamn	102	70	Hofors	142	63
Kristinehamn	23	77	Alvesta	63	73	Karlstad	103	69	Vallentuna	143	63
Eskilstuna	24	77	Kristianstad	64	73	Upplands Väsby	104	69	Umeå	144	63
Bengtstors	25	77	Växjö	65	73	Hultsfred	105	69	Täby	145	63
Askersund	26	76	Bromölla	66	73	Ovanåker	106	69	Värmdö	146	63
Värnamo	27	76	Lerum	67	73	Region Gotland	107	69	Nora	147	63
Mölnadal	28	76	Härryda	68	73	Ronneby	108	69	Nykvarn	148	63
Älmhult	29	76	Mora	69	73	Oxelösund	109	69	Södertälje	149	63
Sala	30	76	Norrköping	70	73	Salem	110	69	Alingsås	150	62
Kalmar	31	76	Trosa	71	72	Luleå	111	69	Tanum	151	62
Örebro	32	76	Järfälla	72	72	Göteborg	112	69	Hässleholm	152	62
Östersund	33	76	Skövde	73	72	Vaxholm	113	69	Tyresö	153	61
Ludvika	34	76	Borås	74	72	Dals-Ed	114	69	Ekerö	154	61
Lund	35	76	Trelleborg	75	72	Katrineholm	115	69	Enköping	155	61
Lekeberg	36	76	Helsingborg	76	72	Kungälv	116	68	Ulricehamn	156	61
Landskrona	37	75	Sundsvall	77	72	Eslöv	117	68	Knivsta	157	61
Kumla	38	75	Sollefteå	78	72	Tierp	118	68	Kiruna	158	59
Falun	39	75	Norrtälje	79	72	Kalix	119	68	Tranemo	159	56
Arboga	40	75	Tidaholm	80	72	Huddinge	120	68	Samtliga kommuner	71	

* Färre än 20 svar

** Inga ärenden inom Bygglöv

*** Inga ärenden inom Miljö- och hälsoskydd

**** Inga ärenden inom Livsmedelskontroll

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. Enskilda handläggares kompetens och bemötande kan i små kommuner göra stor skillnad på resultaten.
- 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 den genomsnittliga karaktären på ärendena) att dessa kommuner oftare ligger närmare de nationella genomsnitten vad gäller karaktärer på 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, Eskilstuna och Mölndal 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, organisation och effektivitet samt om ledarskapet i kommunen. Stora kommuner bör därför i första hand jämföra sina resultat med andra större kommuner.

Trollhättan
behåller sin
topposition.

I tabell 16 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 Eskilstuna med NKI 77 och Mölndal med NKI på 76. Trollhättan behåller därmed sin topposition från 2016. Även Kalmar, Örebro, Östersund och Lund når ett NKI-värde på 76. Storstäderna Stockholm och Göteborg placerar sig nära riksgenomsnittet på NKI 71 respektive 69. Malmö deltar inte detta år. Allt fler större kommuner når riktigt höga resultat. Fortfarande toppar mindre kommuner den totala rankingen, men allt fler större kommuner får NKI-värden på 70 eller högre. År 2012 var det endast 10 kommuner med fler än 40 000 invånare som uppnådde ett sådant resultat. År 2017 klarade hela 38 kommuner den bedriften.

TABELL 16. Ranking, kommuner med fler än 40 000 invånare - NKI Totalt

Kommun	Rank	NKI
Trollhättan	1	78
Eskilstuna	2	77
Mölnadal	3	76
Kalmar	4	76
Örebro	5	76
Östersund	6	76
Lund	7	76
Landskrona	8	75
Falun	9	75
Örnsköldsvik	10	75
Linköping	11	75
Solna	12	75
Falkenberg	13	74
Halmstad	14	74
Sandviken	15	74
Lidingö	16	74
Karlskrona	17	74
Kristianstad	18	73
Växjö	19	73
Lerum	20	73
Norrköping	21	73
Järfälla	22	72
Skövde	23	72
Borås	24	72
Trelleborg	25	72
Helsingborg	26	72
Sundsvall	27	72
Norrtälje	28	72
Nacka	29	71
Sigtuna	30	71
Västerås	31	71
Ängelholm	32	71
Stockholm	33	71

Kommun	Rank	NKI
Botkyrka	34	71
Uddevalla	35	71
Sundbyberg*	36	70
Österåker	37	70
Nyköping	38	70
Karlstad	39	69
Upplands Väsby	40	69
Region Gotland	41	69
Luleå	42	69
Göteborg	43	69
Kungälv	44	68
Huddinge	45	68
Borlänge**	46	68
Uppsala	47	68
Skellefteå	48	68
Sollentuna	49	67
Jönköping	50	67
Kungsbacka	51	67
Gävle	52	66
Varberg	53	66
Haninge	54	66
Umeå	55	63
Täby	56	63
Värmdö	57	63
Södertälje	58	63
Alingsås	59	62
Hässleholm	60	62
Tyresö	61	61
Enköping	62	61
Samtliga kommuner		71

* Inga ärenden inom Miljö- och hälsoskydd

** Inga ärenden inom Livsmedelskontroll



Solna årets klättrare

SKL har nu genomfört denna undersökning i sju år. Många kommuner har under denna period arbetat för att ge företagarna en bättre service och det har byggts upp rutiner, intern samverkan och kunskap som inte enbart är knutna till enskilda handläggare och chefer, utan som finns förankrade i organisationerna och som fortlever även i perioder av större personalomsättning. En viktig konsekvens av detta är att resultaten över tid därför blivit något mer stabila i undersökningen. Det gäller speciellt för lite större kommuner. Att enskilda duktiga och erfarna handläggare slutar får inte samma negativa konsekvenser som tidigare.

Fortfarande finns det dock en del kommuner för vilka förändringen över tid är ganska stor. 18 kommuner har ökat sitt totala NKI med fem enheter eller mer mellan åren 2016 och 2017 (se tabell 17). De största förbättringarna (och försämringarna) av resultaten mellan två undersökningsår brukar vanligtvis ske i de allra minsta kommunerna i undersökningen där antalet ärenden är få och slumpen därmed större. Det är därför imponerande att Solna stad stod för den största förbättringen med en ökning på hela 9 enheter, från NKI 66 till NKI 75. Hallstahammar, Kävlinge och Klippan ökade sitt NKI med åtta enheter. Fem kommuner har tappat 10 enheter eller mer i NKI-värde mellan åren: Hammarö, Kiruna, Knivsta, Dals-Ed och Tanum (se bilaga 4).

Det är något fler kommuner som försämrat sitt NKI-resultat år 2017 jämfört med hur många som har förbättrat det. Av de kommuner som deltagit både 2016 och 2017 har 63 försämrat sitt resultat, medan 57 förbättrat det. 10 kommuner har ett oförändrat resultat.

Att det totala NKI-resultatet ändå har ökat med enhet kan förklaras med att många större kommuner, som har stor vikt för det totala NKI-resultatet, har förbättrat sitt NKI. Dessutom har kommuner som är helt nya i undersökningen eller som inte deltog 2016 generellt presterat bra, som t.ex. Leksand, Eksjö, Halmstad, Karlskrona och Luleå.

Många större kommuner har förbättrat sina resultat.

TABELL 17. Kommuner med störst ökning av NKI Totalt 2016–2017

Kommun	NKI Totalt 2016	NKI Totalt 2017	Förändring 2016–2017
Solna	66	75	9
Hallstahammar	71	79	8
Kävlinge	63	71	8
Klippan	70	78	8
Gnesta	71	78	7
Åstorp	71	78	7
Hällefors	68	75	7
Laxå	78	85	7
Borås	66	72	6
Sala	70	76	6
Arboga	69	75	6
Boden	78	84	6
Kungälv	63	68	5
Kristinehamn	72	77	5
Ängelholm	66	71	5
Östhammar	67	72	5
Tjörn	72	77	5
Örnsköldsvik	70	75	5

Förenkla – helt enkelt kommunerna

”Förenkla – helt enkelt” är en utbildning som genomförs av SKL för kommuner som vill förbättra sin företagservice. 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. 148 kommuner, dvs. över hälften av Sveriges kommuner, har genomfört eller håller på att genomföra denna utbildning.

Fyra av fem kommuner, som deltar i undersökningen 2017, som deltagit vid något tillfälle tidigare samt genomfört utbildningen ”Förenkla – helt enkelt”, har ökat sitt totala NKI. Motsvarande andel för dem som inte genomfört utbildningen är tre av fyra. För de kommuner som genomfört utbildningen har NKI i genomsnitt ökat med fem enheter, vilket kan jämföras med en ökning med fyra enheter för de kommuner som inte genomfört utbildningen.

TAJ

INDIAN KITCHEN



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 79, vilket gränsar till 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 2016 har NKI-betyget minskat med två enheter, från 81 till 79.¹⁰ Totalt sett sedan första mätåret 2010 är ökningen fem enheter. Bemötande får det högsta betygsindexet med 84, följt av kompetens med 81. Lägst betyg får information med 76.

TABELL 18. Ranking – NKI Brandskydd

Kommun	Rank	NKI	Kommun	Rank	NKI
Mora	1	89	Växjö	29	78
Kristianstad	2	88	Örebro	30	78
Västerås	3	88	Södertälje	31	78
Strängnäs	4	87	Nyköping	32	78
Vimmerby	5	86	Falkenberg	33	77
Upplands Väsby	6	86	Göteborg	34	77
Karlskoga	7	86	Enköping	35	77
Leksand	8	86	Örnsköldsvik	36	77
Vänersborg	9	85	Uddevalla	37	77
Stockholm	10	85	Östersund	38	77
Stenungsund	11	85	Sigtuna	39	77
Kalmar	12	84	Trollhättan	40	76
Solna	13	84	Österåker	41	75
Karlstad	14	84	Vetlanda	42	75
Haninge	15	84	Höganäs	43	75
Helsingborg	16	84	Svedala	44	74
Eskilstuna	17	84	Landskrona	45	74
Norrtälje	18	83	Sollentuna	46	73
Halmstad	19	83	Uppsala	47	73
Täby	20	83	Alvesta	48	73
Järfälla	21	82	Ronneby	49	72
Nacka	22	82	Jönköping	50	72
Huddinge	23	82	Hässleholm	51	71
Värnamo	24	82	Sala	52	70
Karlskrona	25	82	Skellefteå	53	69
Örkelljunga	26	81	Upplands-Bro	54	69
Region Gotland	27	80	Katrineholm	55	59
Ängelholm	28	79	Samtliga kommuner		79

Not. 10.
Observera att NKI-värdet för Brandskydd uppgick till NKI 80 i ÖJ Företagsklimat 2016. Se förklaring till varför resultatet justerats till 81 på sidan 18.

Av de 55 kommuner som deltar och hade tillräckligt många svar från företagen så är det hela 52 kommuner som får ett högt NKI på 70 eller mer. Endast en kommun får ett underkänt betyg – Katrineholm med NKI 59. I toppen på rankingen för Brandskydd placerar sig Mora, Kristianstad och Västerås med NKI-värden på 89, 88 respektive 88. Mora rankades högst inom detta myndighetsområde även 2016. Några andra kommuner som placerar sig bra är Strängnäs, Vimmerby, Upplands Väsby, Karlskoga och Leksand.

Mora, Kristianstad och Västerås är bäst på Brandskydd.

TABELL 19. Ranking - NKI Brandskydd

Kommun	NKI Brandskydd 2016	NKI Brandskydd 2017	Förändring 2016-2017
Västerås	75	88	13
Karlskoga	78	86	8
Region Gotland	72	80	8
Stenungsund	78	85	7
Örkelljunga	74	81	7
Eskilstuna	77	84	7
Järfälla	76	82	6
Huddinge	77	82	5
Nacka	77	82	5
Kalmar	80	84	4
Norrtälje	79	83	4
Uppland Väsby	82	86	4

Västerås år 2017 års klättrare med en ökning på 13 enheter, från NKI 75 till 88. Även Karlskoga, Region Gotland, Stenungsund, Örkelljunga och Eskilstuna har markant förbättrat sina resultat inom detta område.

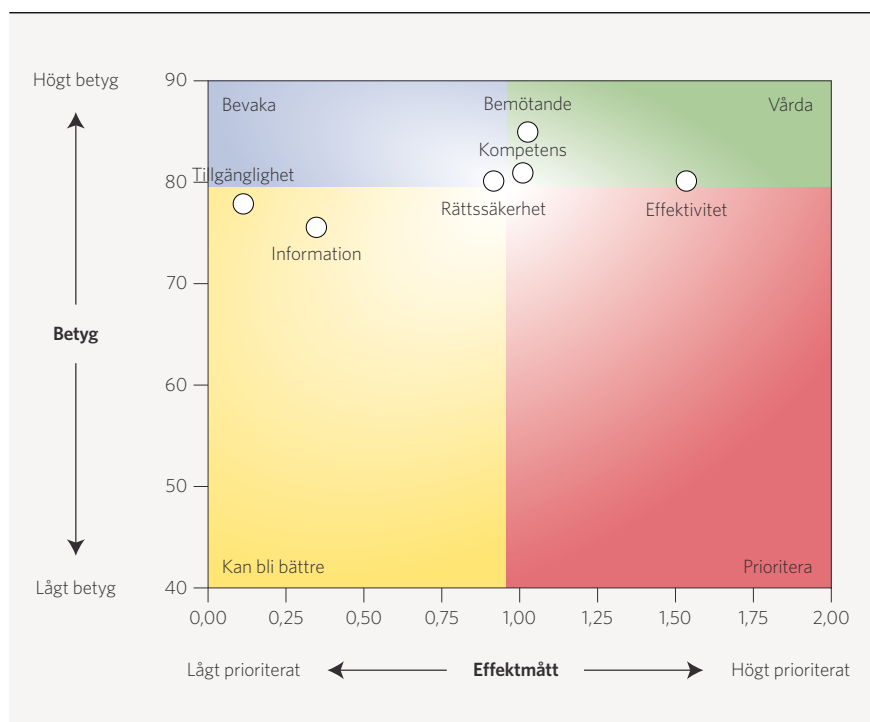
Att NKI-resultatet minskat med två enheter på den nationella nivån beror till viss del på att sju ganska stora kommuner tappat mellan 10–15 enheter mellan åren: Skellefteå, Trollhättan, Katrineholm, Höganäs, Landskrona, Hässleholm och Växjö (se bilaga 4). Tio enheter eller mer är en ganska stor förändring från ett år till ett annat.

Svaren på de enskilda frågorna i enkäten för Brandskydd redovisas i bilaga 5. Bäst betyg ges till handläggarnas attityd och engagemang i ärendet, deras kunskap om ämnet 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.

Jämfört med år 2016 så backar betyget för samtliga frågor med 0,1 eller är oförändrat, utom för den skriftliga informationen (beslut och övrig information om ärendet) som ökar med 0,1 och möjligheten att komma i kontakt med rätt person (er) som minskar med 0,3.



FIGUR 4. Prioriteringsmatris för Brandskydd



Företagarna anser att effektivitet är det klart viktigaste serviceområdet. Effektiviteten har stor betydelse för företagarnas helhetsbedömning av myndighetsområdet Brandskydd och bör prioriteras vid ett förbättringsarbete. Bemötande, kompetens och rättssäkerhet anses också vara viktiga medan information och tillgänglighet tillmäts en lägre betydelse för hur nöjda företagarna är med servicen inom detta område. Jämfört med andra myndighetsområden så är rättssäkerheten förhållandevis viktig för företagarna inom området Brandskydd.

Bygglov

Det genomsnittliga NKI-resultatet för Bygglov är 63. Mellan åren 2016 och 2017 har NKI-värdet ökat med hela tre enheter och företagen ger nu detta område godkänt på nationell nivå. Det är framförallt Bygglov som ligger bakom ökningen av NKI totalt detta år. Jämfört med år 2010 då NKI-värdet för Bygglov var 64 har dock resultaten gått ned med en enhet.

Det är framförallt effektiviteten som företagen är missnöjda med, men betyget har trots detta ökat med fyra enheter sedan 2016 – från 54 till 58. Mest nöjda är företagen med bemötandet som nu uppnår ett högt betyg (index 70), även här har ökningen varit fyra enheter sedan 2016. Det har skett förbättringar av samtliga serviceområden för Bygglov, utom tillgänglighet.

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 88, det lägsta 34. Ca 36 procent av de 134 kommuner och gemensamma förvaltningar som har tillräckligt många svar, får ett högt betyg (NKI \geq 70). Lika stor andel får ett lågt betyg (NKI $<$ 62).

De tre kommuner som placerar sig bäst i rankingen är Osby, Vetlanda och Klippan med NKI på 88, 88 respektive 86. Andra kommuner som placerar sig bra med NKI-värden på 82 eller högre är Köping, Eksjö, Trollhättan, Sunne, Torsby, Sölvesborg och Mjölby. Av dessa rankades Köping, Sunne och Torsby bland de tio främsta även år 2016.

Precis som tidigare år är det många större kommuner samt förortskommuner till storstäderna som får dåliga resultat inom detta område. 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. Drygt en fjärdedel av de kommuner som här definieras som stora, dvs. som har fler än 40 000 invånare, har ett NKI för Bygglov på 70 eller högre. Av dessa har Trollhättan, Falkenberg, Falun, Mölndal, Landskrona och Eskilstuna ett NKI över 75.

12 kommuner får ett NKI-värde under 50. Ett så lågt betyg återspeglar ett allvarligt missnöje bland företagen. Sämst placerar sig Haninge med NKI 34 följt av Region Gotland, Ulricehamn, Bollnäs och Alingsås med NKI på 41, 41, 42, och 45.

Bygglov är det myndighetsområde där det sker klart 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 företagens 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).

Stor spridning
av resultaten
för Bygglov.



TABELL 21. Ranking - NKI Bygglov

Kommun	Rank	NKI	Kommun	Rank	NKI	Kommun	Rank	NKI	Kommun	Rank	NKI
Osby	1	88	Alvesta	39	72	Lund	73	64	Göteborg	110	54
Vetlanda	2	88	Falköping	40	72	Karlstad	74	64	Kungsbacka	111	54
Klippan	3	86	Norrtälje	41	71	Botkyrka	75	64	Varberg	112	53
Köping	4	84	Danderyd	42	71	Trelleborg	76	64	Kumla Hallsberg samverkansorganisation	113	53
Eksjö	5	84	Linköping	43	71	Eslöv	77	63	Hässleholm	114	53
Trollhättan	6	83	Surahammar	44	71	Jönköping	78	63	Uppsala	115	52
Sunne	7	82	Dals-Ed	45	70	Uddevalla	79	63	Sundbyberg	116	52
Torsby	8	82	Örebro	46	70	Borlänge	80	63	Åre	117	52
Sölvesborg	9	82	Lysekil	47	70	Skellefteå	81	63	Täby	118	52
Mjölby	10	82	Östersund	48	70	Kävlinge	82	62	Vänersborg	119	51
Upplands-Bro	11	81	Kramfors	49	69	Österåker	83	62	Stockholm	120	50
Kungsör	12	81	Järfälla	50	69	Tierp	84	62	Sollentuna	121	50
Höganäs	13	81	Kalix	51	69	Västerås	85	62	Huddinge	122	50
Åstorp	14	81	Sandviken	52	69	Lidköping	86	61	Håbo	123	49
Ludvika	15	81	Karlskoga	53	68	Hammarö	87	61	Upplands Väsby	124	48
Sydnärkes Byggförvaltning	16	79	Kristianstad	54	68	MTG Bygglov*	88	60	Enköping	125	48
Sollefteå	17	79	Solna	55	68	Vallentuna	89	60	Ekerö	126	47
Falkenberg	18	79	Växjö	56	68	Ale	90	60	Tyresö	127	46
Tranås	19	78	Västra Gästriklands samhällsbyggnadsförvaltning	57	68	Nora	91	59	Mark	128	46
Askersund	20	77	Knivsta	58	67	Svedala	92	58	Tranemo	129	46
Falun	21	77	Sigtuna	59	67	Lidingö	93	58	Alingsås	130	45
Mölnadal	22	77	Hultsfred			Mariestad	94	58	Bollnäs	131	42
Trosa	23	77	Vimmerby			Helsingborg	95	58	Ulricehamn	132	41
Landskrona	24	77	Miljö- och Byggnadsnämnd	60	67	Nyköping	96	58	Region Gotland	133	41
Östhammar	25	76	Ängelholm	61	67	Bergslagens Miljö- och Byggförvaltning	97	58	Haninge	134	34
Eskilstuna	26	76	Borås	62	66	Härnäs	98	57	Samtliga kommuner		63
Leksand	27	76	Hudiksvall	63	65	Umeå	99	57			
Värnamo	28	76	Lerum	64	65	Lindesberg	100	57			
Karlskrona	29	74	Mora	65	65	Nacka	101	57			
Sala	30	74	Gävle	66	65	Värmdö	102	57			
Strängnäs	31	74	Flen	67	65	Tanum	103	56			
Luleå	32	74	Kungälv	68	64	Stenungsund	104	56			
Norrköping	33	73	Vimmerby	69	64	Vaxholm	105	55			
Kalmar	34	73	Burlöv	70	64	Kiruna	106	55			
Halmstad	35	73	Strömstad	71	64	Nynäshamn	107	55			
Skövde	36	73	Sundsvall	72	64	Katrineholm	108	55			
Älmhult	37	73				Södertälje	109	54			
Heby	38	73									

* Mariestad, Töreboda och Gullspång

TABELL 20. Kommuner med störst ökning av NKI Bygglov 2016–2017

Kommun	NKI Bygglov 2016	NKI Bygglov 2017	Förändring 2016–2017
Upplands-Bro	55	81	26
Tranås	63	78	15
Skövde	59	73	14
Vetlanda	75	88	13
Enköping	36	48	12
Höganäs	69	81	12
Trollhättan	72	83	11
Falkenberg	68	79	11
Klippan	76	86	10
Botkyrka	54	64	10
Sala	65	74	9
Borås	57	66	9
Täby	43	52	9
Hudiksvall	57	65	8
Upplands Väsby	40	48	8
Möndal	69	77	8
Heby	65	73	8

Störst förbättring av NKI-resultatet för Bygglov har Upplands-Bro, Tranås och Skövde som ökat med 26, 15 respektive 14 enheter. De största försämringarna står Hammarö, Haninge och Varberg för med minskningar av NKI på 22, 20 respektive 19 enheter, vilket är väldigt stora försämringar under en så kort tidsperiod som ett år (se bilaga 4).

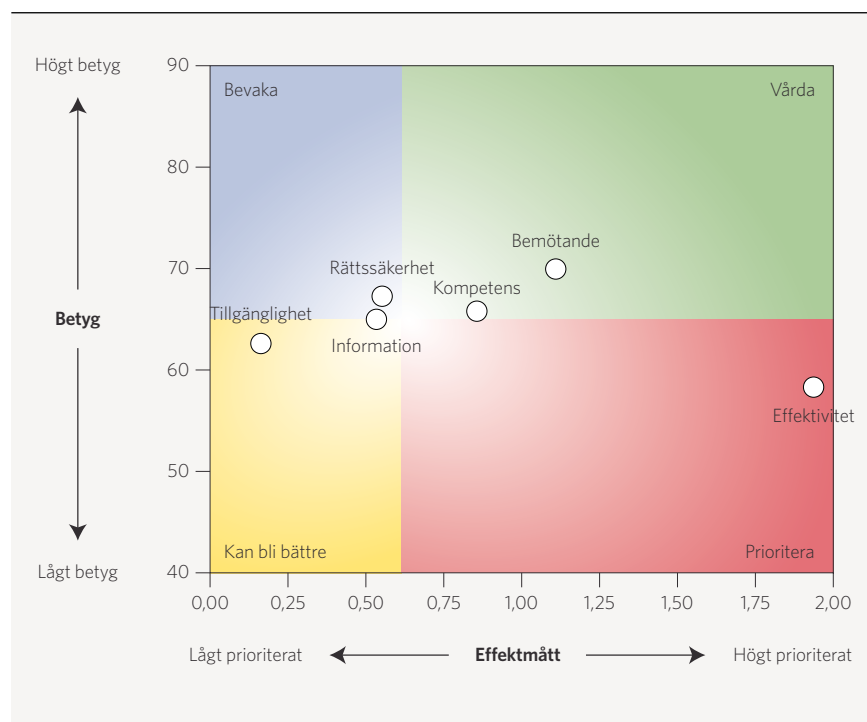
Företagarna är minst nöjda med tiden för handläggningen och handläggarnas kunskaper om företagets förutsättningar och villkor. Resultaten för delfrågorna är generellt lägre för Bygglov jämfört med de andra myndighetsområdena, men handläggarnas attityd, den skriftliga informationen samt hur kommunen informerade om möjligheten att överklaga beslut ges dock ett högt betyg (se bilaga 5).

Jämfört med år 2016 har det skett förbättringar för flertalet delfrågor. Betyget för förmågan att hålla överenskomna tidsramar och för handläggarnas kunskap om företagets villkor och förutsättningar har ökat med 0,4 enheter. En delfråga har fått ett sämre betyg: informationen på webbplatsen som minskat med 0,2 enheter.

Andelen som svarat ”Vet ej” på frågan om möjligheten att använda digitala tjänster har sedan mätningen 2014 minskat från 40 till 16 procent, vilket indikerar att allt fler företagare använder sig av digitala tjänster.

Störst förbättring
av Upplands-Bro.

FIGUR 5. Prioriteringsmatris för Bygglov



Jämfört med övriga myndighetsområden ges effektivitet ett mycket högt effekt-mått inom Bygglov – hela 1,93. Företagarna anser att detta serviceområde har stor betydelse för helhetsbedömningen och att det området bör prioriteras vid ett förbättringsarbete. Även bemötande anses vara viktigt. Jämfört med de övriga myndighetsområdena lägger företagarna en lägre vikt vid information, kompetens och rättssäkerhet. Tillgänglighet har generellt en låg prioritet oavsett myndighetsområde, men det tillmäts ändå en viss betydelse vad gäller Bygglov.

Markupplåtelse

Det genomsnittliga NKI-resultatet för Markupplåtelse är 72, vilket är tre enheter högre än vid undersökningen 2016. Jämfört med år 2010 har NKI-värdet ökat med hela sex enheter. Endast 51 kommuner deltar eller har tillräckligt många svar från företagarna för att kunna redovisa ett resultat inom detta myndighetsområde.

Askersund, Trollhättan och Katrineholm toppar rankingen med NKI-värden på 85, 84 respektive 84. Sedan följer Halmstad, Sollentuna, Örnsköldsvik och Gävle – samtliga med NKI-resultat på 80 eller högre. De sämsta resultaten inom området Markupplåtelse har Kristianstad och Skara med NKI på 53 respektive 59.

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.

Askersund, Trollhättan och Katrineholm toppar rankingen för Markupplåtelse.



TABELL 22. Ranking – NKI Markupplåtelse

Kommun	Rank	NKI	Kommun	Rank	NKI	Kommun	Rank	NKI
Askersund	1	85	Karlskoga	20	73	Helsingborg	39	68
Trollhättan	2	84	Landskrona	21	73	Umeå	40	67
Katrineholm	3	84	Lidingö	22	73	Region Gotland	41	67
Halmstad	4	81	Solna	23	72	Sigtuna	42	67
Sollentuna	5	81	Södertälje	24	72	Stockholm	43	65
Örnsköldsvik	6	80	Sölvesborg	25	72	Falkenberg	44	65
Gävle	7	80	Haninge	26	72	Uddevalla	45	64
Skövde	8	78	Sundbyberg	27	72	Hässleholm	46	63
Norrtälje	9	77	Alingsås	28	72	Kungsbacka	47	62
Borås	10	76	Kungälv	29	72	Huddinge	48	61
Norrköping	11	76	Luleå	30	71	Jönköping	49	61
Möndal	12	76	Järfälla	31	71	Skara	50	59
Eskilstuna	13	75	Trelleborg	32	71	Kristianstad	51	53
Borlänge	14	75	Varberg	33	70	Samtliga kommuner		72
Västerås	15	75	Nyköping	34	69			
Sundsvall	16	75	Lidköping	35	69			
Göteborg	17	75	Nynäshamn	36	69			
Örebro	18	74	Uppsala	37	69			
Täby	19	74	Lund	38	69			

TABELL 23. Kommuner med störst ökning av NKI Markupplåtelse 2016–2017

Kommun	NKI Mark 2016	NKI Mark 2017	Förändring 2016–2017
Täby	60	74	14
Sollentuna	67	81	14
Örnsköldsvik	69	80	11
Solna	62	72	10
Borås	67	76	9
Nyköping	62	69	7
Västerås	68	75	7
Falkenberg	58	65	7
Lund	63	69	6
Örebro	69	74	5
Hässleholm	58	63	5
Katrineholm	79	84	5
Gävle	75	80	5

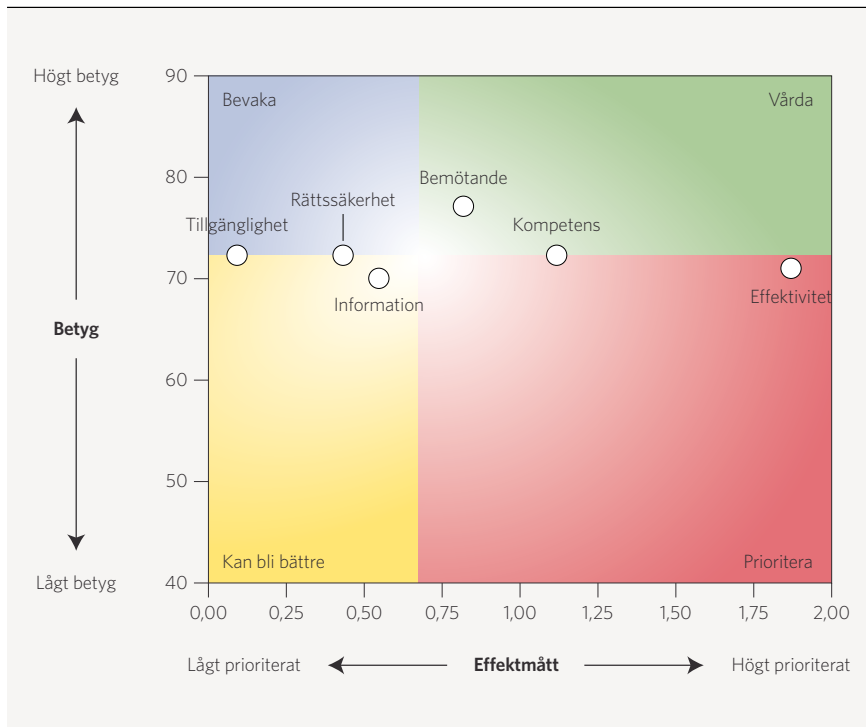
Fyra kommuner har förbättrat sitt NKI-resultat med 10 enheter eller mer: Täby, Sollentuna, Örnköldsvik samt Solna. Endast åtta kommuner har försämrat sitt NKI-resultat vad gäller Markupplåtelse. Största försämringen jämfört med 2016 står Landskrona för med en minskning på sex enheter (se bilaga 4).

Vad gäller de enskilda delfrågorna i enkäten ger företagarna högst betyg till handläggarnas attityd och engagemang i ärendet, deras kunskap om ämnesområdet samt deras förmåga att hålla överenskomna tidsramar. Minst nöjda var företagarna med informationen på webbplatsen (se bilaga 5).

Jämfört med 2016 har det skett markanta förbättringar av betygen för flera delfrågor. Möjligheten att komma i kontakt med rätt person (er) har ökat med hela 0,7, vilket är en mycket stor ökning i sammanhanget. Betygen har ökat med 0,4 för följande delfrågor: informationen om möjligheten att överklaga beslut, handläggarnas kunskaper om företagets villkor och förutsättningar samt tiden och rutinerna för handläggningen. Betygen har ökat för samtliga delfrågor utom för informationen på webbplatsen där värdet är oförändrat jämfört med 2016.

Allt lättare att komma i kontakt med rätt person.

FIGUR 6. Prioriteringsmatris för Markupplåtelse



Inom området Markupplåtelse är det effektivitet och kompetens som företagarna anser vara viktigast. Dessa två områden har stor betydelse för företagens helhetsbedömning och bör prioriteras vid ett förbättringsarbete. Här har det skett en ganska stor förändring jämfört med år 2016 då bemötandet ansågs vara väldigt viktigt, medan kompetensen hade ett lägre effektmått. Att företagarna med åren blivit allt mer nöjda med bemötandet kan faktiskt innebära att de nedprioriterar detta område. Det serviceområde man är nöjd med, tillmätts ofta inte samma betydelse som det man är missnöjd med. De minst viktiga serviceområdena för företagarna vad gäller Markupplåtelse är tillgänglighet och rättssäkerhet.

Miljö- och hälsoskydd

Det genomsnittliga NKI-värdet för Miljö- och hälsoskydd är 69, det är en minskning med en enhet jämfört med 2016. Tillsammans med Markupplåtelse är Miljö- och hälsoskydd det myndighetsområde som ökat mest sedan det första mätåret 2010. Det har skett en ökning med sex enheter, från NKI 63 till 69. Detta område är dock inte helt jämförbart över tiden eftersom Livsmedelskontrollen började särredovisas från Miljö- och hälsoskydd för 44 kommuner 2014. Från år 2016 är Miljö- och hälsoskydd och Livsmedelskontroll uppdelat för samtliga kommuner.

Mycket högt NKI
till Strömstad.

De fyra kommuner som uppnår de högsta NKI-värdena inom Miljö- och hälsoskydd är Strömstad med NKI på 87, följt av Hudiksvall, Sunne och Höganäs med NKI på 83, 82 respektive 82. Flera större kommuner uppnår bra resultat med NKI som överstiger 75: Östersund, Linköping, Trelleborg, Kalmar, Karlstad, Botkyrka och Landskrona. Lägst resultat inom Miljö- och hälsoskydd får Örkelljunga med NKI 48, följt av Flen och Osby med NKI på 54 respektive 56.

Företagarna är framförallt nöjda med bemötandet och tillgängligheten inom detta område där betygsindex uppgår till 77 respektive 72. Minst nöjd är man med informationen och rättssäkerheten där index uppgår till 69.

TABELL 24. Ranking - NKI Miljö- och hälsoskydd

Kommun	Rank	NKI	Kommun	Rank	NKI	Kommun	Rank	NKI	Kommun	Rank	NKI
Strömstad	1	87	Bergslagens Miljö- och Byggförvaltning	37	73	Luleå	72	69	Kungälv	105	63
Hudiksvall	2	83	Jönköping	38	73	Västra Gästriklands samhällsbyggnadsförvaltning	73	69	Kungsbacka	106	63
Sunne	3	82	Sundsvall	39	73	Partille	74	69	Gävle	107	63
Höganäs	4	82	Eskilstuna	40	73	Sandviken	75	69	Nynäshamn	108	62
Sydnärkes Miljöförvaltning	5	81	Västerås	41	73	Lindesberg	76	69	Skellefteå	109	62
Strängnäs	6	81	Kävlinge	42	73	Bromölla	77	69	Alingsås	110	61
Östersund	7	80	Örnsköldsvik	43	72	Mölnadal	78	68	Vänersborg	111	61
Linköping	8	80	Solna	44	72	Kungsör	79	68	Enköping	112	60
Ludvika	9	79	Huddinge	45	72	Falun	80	68	Ekerö	113	60
Nora	10	79	Stockholm	46	72	Ängelholm	81	68	Järfälla	114	60
Torsby	11	79	Skövde	47	71	Nacka	82	68	Värmdö	115	60
Lidköping	12	79	Lidingö	48	71	Nyköping	83	68	Östhammar	116	60
Trelleborg	13	79	Ulricehamn	49	71	Upplands Väsby	84	68	Uddevalla	117	59
Åstorp	14	78	Värnamo	50	71	Sollefteå	85	67	Sollentuna	118	58
Kalmar	15	77	Halmstad	51	71	Hörby	86	67	Tanum	119	58
Burlöv	16	77	Växjö	52	71	Örebro	87	67	Svedala	120	58
Mora	17	77	Härryda	53	71	Oxelösund	88	67	Hässleholm	121	58
Kramfors	18	76	Uppsala	54	71	Mjölby	89	67	Katrineholm	122	57
Gnesta	19	76	Miljösamverkan östra Skaraborg	55	71	Göteborg	90	67	Osby	123	56
Karlstad	20	76	Tranås	56	71	Karlskoga	91	67	Flen	124	54
Botkyrka	21	76	Boden	57	70	Umeå	92	67	Örkelljunga	125	48
Håbo	22	76	Älmhult	58	70	Hjo	93	67	Samtliga kommuner		69
Landskrona	23	76	Österåker	59	70	Hultsfred	94	67			
Sala	24	75	Falkenberg	60	70	Tyresö	95	67			
Ale	25	75	Norrköping	61	70	Upplands-Bro	96	66			
Stenungsund	26	75	Köping	62	70	Sigtuna	97	66			
Falköping	27	75	Södertälje	63	70	Svalöv	98	66			
Hallstahammar	28	74	Varberg	64	70	Trollhättan	99	66			
Vetlanda	29	74	Tibro	65	70	Norrälje	100	65			
Helsingborg	30	74	Lerum	66	70	Karlskrona	101	65			
Danderyd	31	74	Klippan	67	70	Hofors	102	65			
Kristianstad	32	74	Tierp	68	69	Hultsfred Vimmerby Miljö- och Byggnadsnämnd	103	64			
Arboga	33	74	Nybro	69	69	Haninge	104	64			
Lund	34	74	Region Gotland	70	69						
Trosa	35	74	Sölvesborg	71	69						
Kristinehamn	36	73									



TABELL 25. Kommuner med störst ökning av NKI Miljö- och hälsoskydd 2016-2017

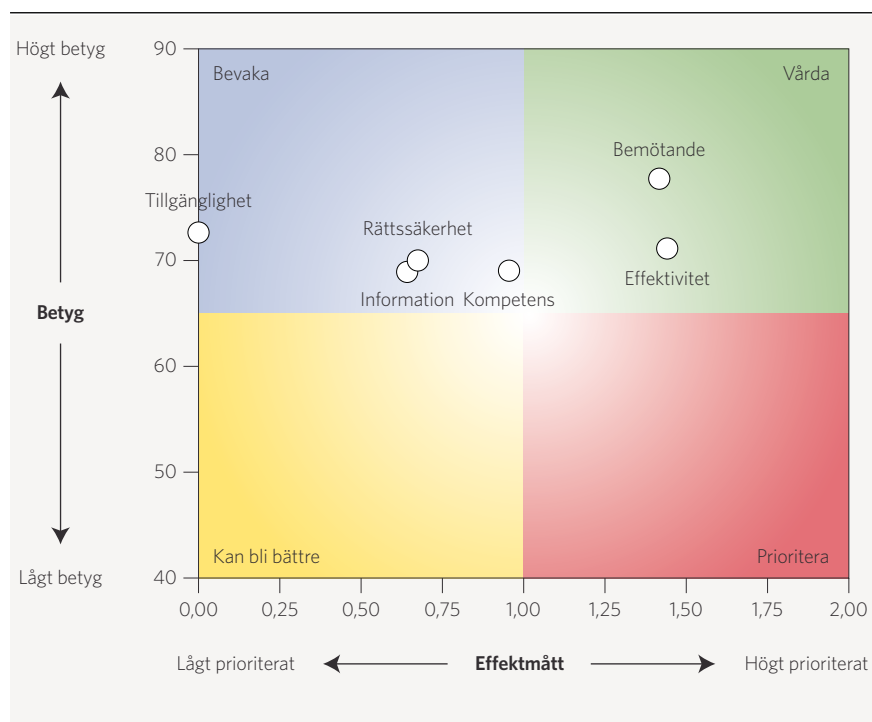
Kommun	NKI MoH 2016	NKI MoH 2017	Förändring 2016-2017
Mora	57	77	20
Stenungsund	58	75	17
Kävlinge	58	73	15
Trelleborg	65	79	14
Åstorp	64	78	14
Tyresö	55	67	12
Ulricehamn	59	71	12
Sala	63	75	12
Arboga	63	74	11
Sunne	72	82	10
Gnestad	67	76	9
Danderyd	65	74	9
Haninge	57	64	7
Hallstahammar	67	74	7
Torsby	72	79	7
Kungälv	56	63	7

De kommuner som förbättrat sina resultat mest sedan år 2016 är Mora, Stenungsund och Kävlinge med ökning på 20, 17 respektive 15 enheter. De största försämringarna står Osby, Vänersborg och Upplands-Bro för med minskningar på 20, 18 respektive 13 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 (er), att den skriftliga informationen (beslut och övrig information om ärendet) är bra och att kommunen är bra på att hålla överenskomna tidsramar. Företagarna är mindre nöjda med informationen på webbplatsen och handläggarnas kunskaper om företagets villkor och förutsättningar.

Jämfört med år 2016 så har betygen för samtliga delfrågor minskat med 0,1 eller varit oförändrade utom vad gäller den skriftliga informationen och möjligheten att använda digitala tjänster som ökat med 0,1 respektive 0,3 enheter.

FIGUR 7. Prioriteringsmatris för Miljö- och hälsoskydd



Företagarna anser att bemötande och effektivitet är lika viktiga för helhetsbedömningen av området Miljö- och hälsoskydd. För alla andra myndighetsområden anses effektiviteten vara den klart viktigaste servicefaktorn. Bemötandet har därför en förhållandevis hög prioritet inom detta område.

Även information tillmäts en förhållandevis hög betydelse för detta myndighetsområde. Tillgänglighet har däremot liten betydelse. Myndighetsutövningen inom detta område handlar till stor del om tillsyn och uppsökande kontakter. Hur tillgänglig handläggarna är har därför låg aktualitet.

Livsmedelskontroll

Livsmedelskontroll uppnår ett NKI på 74, vilket är ett oförändrat resultat jämfört med år 2016. Under perioden 2014–2017 har NKI för Livsmedelskontroll ökat med tre enheter. Åren 2010 och 2012 ingick Livsmedelskontroll som del i området Miljö- och hälsoskydd.

Företagarna är mest nöjda med bemötandet som uppnår mycket höga 80 i betyg, men även effektiviteten får ett förhållandevis högt betyg på 76. Trots att NKI är oförändrat på heltalsnivå, så har betygen för serviceområdena information, bemötande och rättssäkerhet ökat med två enheter jämfört med 2016.

Flera kommuner i Skåne intar topplaceringar i rankingen vad gäller Livsmedelskontroll. Allra bäst placerar sig dock Stenungsund med NKI 85, följt av Lund, Leksand, Hörby, Svedala och Osby med NKI på mellan 84 och 85. Stenungsund och Osby hade höga placeringar även 2016. Det är enbart Vimmerby som utmärker sig negativt med ett underkänt NKI på 59. Alla övriga kommuner hade ett NKI på 62 eller högre.

Bland större kommuner placerar sig Lund väldigt högt på en andraplats, men även Sundsvall, Uddevalla, Västerås och Uppsala uppnår NKI på 80 eller högre.

Flera kommuner
i Skåne högt rankade.



TABELL 26. Ranking – NKI Livsmedelskontroll

Kommun	Rank	NKI	Kommun	Rank	NKI	Kommun	Rank	NKI	Kommun	Rank	NKI
Stenungsund	1	85	Åstorp	38	78	Stockholm	71	74	Norrköping	107	70
Lund	2	85	Helsingborg	39	78	Haninge	72	74	Tanum	108	70
Leksand	3	85	Ulricehamn	40	78	Hammarö	73	74	Tyresö	109	70
Hörby	4	85	Sandviken	41	78	Strängnäs	74	74	Jönköping	110	70
Svedala	5	85	Kumla Hallsberg samverkansorganisation	42	78	Katrineholm	75	74	Mjölby	111	70
Osby	6	84	Östhammar	43	78	Örnsköldsvik	76	74	Region Gotland	112	69
Karlsborg	7	84	Linköping	44	78	Täby	77	74	Ekerö	113	69
Kumla	8	83	Trollhättan	45	78	Falun	78	74	Nyköping	114	69
Öckerö	9	82	Mölnadal	46	77	Trelleborg	79	73	Värmdö	115	68
Värnamo	10	82	Solna	47	77	Göteborg	80	73	Bengtstorsfors	116	68
Nynäshamn	11	82	Ronneby	48	77	Höganäs	81	73	Kalix	117	68
Sundsvall	12	81	Huddinge	49	77	Miljösamverkan östra Skaraborg	82	73	Kramfors	118	68
Karlskoga	13	81	Österåker	50	77	Varberg	83	73	Tierp	119	67
Uddevalla	14	81	Lerum	51	77	Kungälv	84	72	Bergslagens Miljö- och Byggnadsförvaltning	120	67
Eksjö	15	81	Upplands Väsby	52	77	Växjö	85	72	Luleå	121	66
Surahammar	16	81	Kalmar	53	76	Landskrona	86	72	Enköping	122	66
Nybro	17	81	Salem	54	76	Köping	87	72	Partille	123	66
Härryda	18	80	Nacka	55	76	Umeå	88	72	Södertälje	124	65
Västerås	19	80	Sydnärkes Miljöförvaltning	56	76	Karlstad	89	72	Hultsfred Vimmerby Miljö- och Byggnadsnämnd	125	64
Boden	20	80	Norrköping	57	76	Sala	90	72	Mora	126	63
Torsby	21	80	Skövde	58	76	Järfälla	91	72	Danderyd	127	63
Uppsala	22	80	Strömstad	59	76	Skövde	92	72	Trosa	128	62
Upplands-Bro	23	80	Karlskrona	60	76	Falköping	93	72	Vimmerby	129	59
Lindesberg	24	80	Västra Gästriklands samhällsbyggnadsförvaltning	60	76	Ale	94	72	Samtliga kommuner		74
Kävlinge	25	79	Gävle	61	75	Tibro	95	72			
Gnesta	26	79	Lidingö	62	75	Sundbyberg	96	71			
Kristianstad	27	79	Tranås	63	75	Ludvika	97	71			
Botkyrka	28	79	Skellefteå	64	75	Sollentuna	98	71			
Skara	29	79	Håbo	65	75	Falkenberg	99	71			
Hudiksvall	30	79	Arboga	66	75	Finspång	100	71			
Sunne	31	79	Kungsbacka	67	75	Halmstad	101	71			
Vänersborg	32	79	Sollefteå	68	74	Askersund	102	71			
Östersund	33	78	Heby	69	74	Alingsås	103	71			
Örebro	34	78	Ängelholm	70	74	Borås	104	71			
Lysekil	35	78									
Sigtuna	36	78									
Vetlanda	37	78									

TABELL 27. Kommuner med störst ökning av NKI Livsmedelskontroll 2016–2017

Kommun	NKI Livsmedel 2016	NKI Livsmedel 2017	Förändring 2016–2017
Nybro	67	81	14
Värnamo	69	82	13
Salem	66	76	10
Östhammar	68	78	10
Skellefteå	66	75	9
Härryda	71	80	9
Solna	68	77	9
Arboga	67	75	8
Västerås	74	80	6
Gnesta	73	79	6
Hörby	79	85	6
Uddevalla	75	81	6
Sandviken	72	78	6

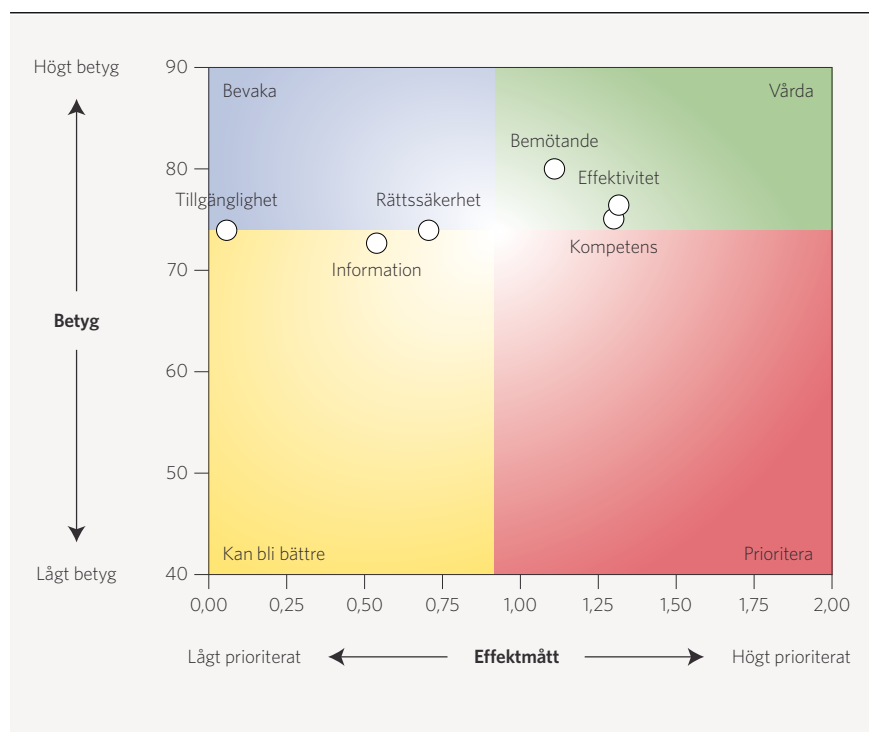
Största förbättringen
för Nybro.

Fyra kommuner har förbättrat sina resultat med 10 enheter eller mer – Nybro, Värnamo, Salem och Östhammar. Den största försämringen mellan åren 2016 och 2017 står Trosa för med en minskning på hela 17 enheter. Även Partille, Danderyd och Kramfors minskade sitt NKI för detta område med tio enheter eller mer (se bilaga 4).

Handläggarnas attityd och engagemang i ärendet får höga betyg, liksom förmågan att hålla överenskomna tidsramar. Lägst betyg ger företagen till informationen på kommunernas webbplatser och till möjligheten att använda digitala tjänster (se bilaga 5).

Jämfört med år 2016 har betygen ökat mest vad gäller information om möjligheten att överklaga beslut samt möjligheten att framföra klagomål och lämna synpunkter (0,3 respektive 0,2 enheter). Även informationen om processen och rutinerna för ärendet, den skriftliga informationen, tydligheten i lagar och regler samt handläggarnas attityd har ökat med 0,2 enheter.

FIGUR 8. Prioriteringsmatris för Livsmedelskontroll



Livsmedelskontroll skiljer sig något från de övriga myndighetsområdena eftersom företagen ger kompetens en förhållandevis hög prioritet – nästan i paritet med effektivitet. Precis som för området Miljö- och hälsoskydd så är information ett förhållandevis viktigt serviceområde, medan tillgängligheten har liten betydelse för företagens helhetsbedömning.

Serveringstillstånd

Det genomsnittliga NKI-resultatet är 75, vilket är en ökning med en enhet jämfört med 2016. I jämförelse med startåret för undersökningen 2010 har Serveringstillstånd ökat med fem enheter. 65 kommuner hade tillräckligt många svar från företagare för att kunna redovisa ett NKI-resultat. Drygt fyra av fem kommuner får ett högt betyg med NKI på 70 eller högre och endast två kommuner får ett underkänt resultat (NKI < 62).

Först i rankingen placerar sig Järfälla med ett NKI på 92, följt av Lerum, Nacka och Höganäs med NKI på 89, 89 respektive 88. Höganäs som nu hamnar på fjärde plats toppade rankingen år 2016. Sämst resultat får Gävle och Strängnäs med NKI på 55 respektive 61.

Högst betyg till Järfälla.

TABELL 28. Ranking – NKI Serveringstillstånd

Kommun	Rank	NKI	Kommun	Rank	NKI	Kommun	Rank	NKI
Järfälla	1	92	Uppsala	24	81	Täby	46	75
Lerum	2	89	Vimmerby	25	81	Värnamo	47	73
Nacka	3	89	Skövde	26	80	Stockholm	48	73
Höganäs	4	88	Simrishamn	27	80	Jönköping	49	72
Kramfors	5	87	Region Gotland	28	80	Varberg	50	72
Värmdö	6	86	Växjö	29	80	Nynäshamn	51	71
Uddevalla	7	86	Hässleholm	30	80	Eskilstuna	52	71
Huddinge	8	86	Hallstahammar	31	80	Enköping	53	70
Karlskrona	9	85	Halmstad	32	79	Ängelholm	54	69
Kungsbacka	10	85	Mjölby	33	79	Göteborg	55	69
Sandviken	11	85	Östersund	34	79	Norrälje	56	68
Västra Gästriklands samhällsbyggnads- förvaltning	12	85	Trollhättan	35	79	Kalmar	57	68
Falkenberg	13	85	Norrköping	36	78	Ronneby	58	68
Lidingö	14	84	Lund	37	78	Östhammar	59	66
Landskrona	15	83	Alkoholenheten för Simrishamn, Sjöbo, Tomelilla och Ystads kommuner	38	77	Kristianstad	60	65
Nyköping	16	83	Solna	39	77	Haninge	61	64
Helsingborg	17	83	Örnsköldsvik	40	77	Sundsvall	62	64
Hudiksvall	18	83	Mora	41	77	Tierp	63	62
Örebro	19	82	Västerås	42	76	Strängnäs	64	61
Oskarshamn	20	82	Södertälje	43	76	Gävle	65	55
Lidköping	21	82	Sigtuna	44	75	Samtliga kommuner		75
Linköping	22	82	Borås	45	75			
Botkyrka	23	82						

TABELL 29. Kommuner med störst ökning av NKI Serveringstillstånd 2016–2017

Kommun	NKI Servering 2016	NKI Servering 2017	Förändring 2016–2017
Huddinge	67	86	19
Järfälla	77	92	15
Helsingborg	72	83	11
Lund	68	78	10
Ängelholm	60	69	9
Växjö	73	80	7
Norrköping	72	78	6
Uddevalla	80	86	6
Nacka	83	89	6
Landskrona	79	83	4
Uppsala	77	81	4

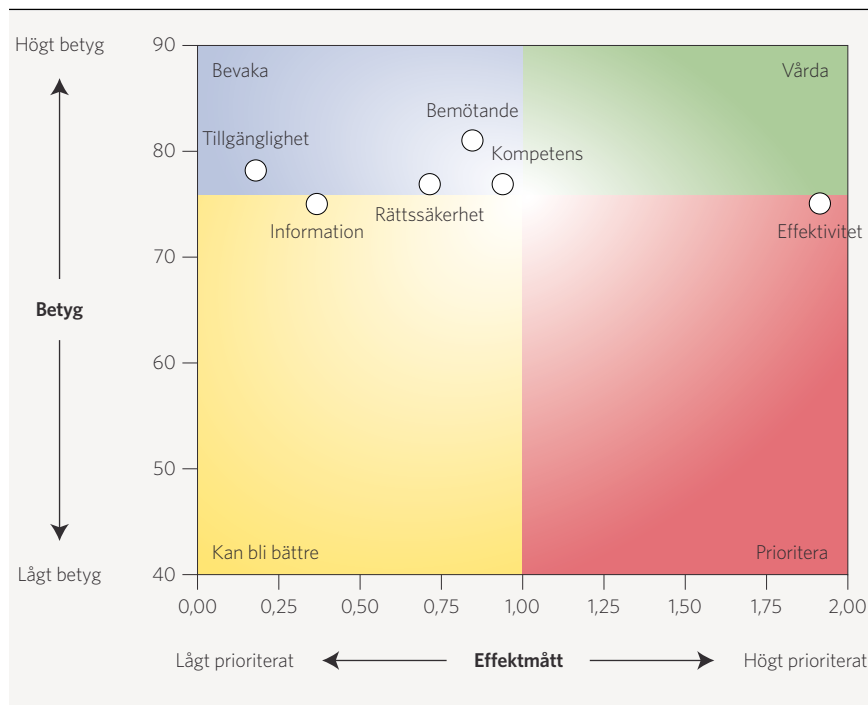
Fyra kommuner har förbättrat sitt resultat med 10 enheter eller mer. Den allra största förbättringen står Huddinge för med en ökning på hela 19 enheter. Järfälla, Helsingborg och Lund har ökat med mellan 10–15 enheter. De största försämringarna står Ronneby och Värnamo för med minskningar på 13 enheter (se bilaga 4).

Betygen på delfrågorna i enkäten är generellt höga, speciellt vad gäller handläggarnas attityd och engagemang i ärendet samt för möjligheten att komma i kontakt med rätt person (er). Det är egentligen ingen delfråga som får ett lågt betyg, även informationen på webbplatsen får ett förhållandevis högt betyg (se bilaga 5).

Jämfört med 2016 har effektiviteten markant förbättrats. Tiden för handläggningen har ökat med 0,4 enheter och förmågan att hålla överenskomna tidsramar samt rutinerna för handläggningen har ökat med 0,3 enheter. Andra delfrågor där betyget gått upp med mer än 0,2 enheter är möjligheten att komma i kontakt med rätt person (er), informationen om processen och rutiner för ärendet samt handläggarnas attityd. Enda området där betyget minskat är för informationen på webbplatsen (minus 0,1 enheter).

Företagare tycker att effektiviteten förbättrats.

FIGUR 9. Prioriteringsmatris för Serveringstillstånd



Effektivitet är det klart viktigaste serviceområdet för företagarnas helhetsbedömning. Jämfört med 2016 har effektivitetens betydelse ökat, medan vikten av bemötandet minskat. Information tillmäts en förhållandevis låg betydelse inom detta myndighetsområde.



NL 23:1

6512

SERVANT

Bakgrundsfakta

I enkäten får företagaren svara på ett antal frågor rörande sig själva, 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 30. Andel ärenden per myndighetsområde (viktat resultat)

Myndighetsområde	Andel ärenden
Brandskydd	5 %
Bygglov	23 %
Markupplåtelse	8 %
Miljö- och hälsoskydd	20 %
Livsmedelskontroll	33 %
Serveringstillstånd	11 %
Totalt	100 %

Större andel bygglovsärenden i undersökningen.



Livsmedelskontroll väger tyngst i undersökningen – ca en tredjedel av ärendena utgörs av detta område. Tillsammans med Miljö- och hälsoskydd utgör de drygt hälften av samtliga ärenden i undersökningen. Nästan ett av fyra ärenden är bygglovsärenden, vilket är en ökning med tre procentenheter jämfört med år 2016. 11 procent av ärendena kommer från området Serveringstillstånd. Det är en minskning med hela fem procentenheter. Brandskydd och Markupplåtelse har minst andel ärenden med i undersökningen.

Eftersom andelen bygglovsärenden ökat och andelen serveringstillståndärenden minskat i undersökningen kan detta något ha påverkat det totala NKI-resultatet i negativ riktning. Anledningen är att NKI för Bygglov i genomsnitt är lägre än det genomsnittliga NKI-värdet för Serveringstillstånd. Fler ärenden inom Bygglov drar därmed ned resultatet.

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.

En del kommuner har valt att inte delta i undersökningen med områdena Brandskydd och Markupplåtelse. Brandskydd ligger ofta i gemensamma förbund där ansvaret delas med andra kommuner och handläggningen av Markupplåtelse har i vissa kommuner delegerats till Polisen (se förklaring sidan 45).

Kön

Drygt en fjärdedel av dem som besvarat enkäten är kvinnor och nästan 75 procent är män. Kvinnor är mer nöjda med myndighetsutövningen än män. Det skiljer tre enheter mellan män och kvinnor. En troligt förklaring till skillnaden är att det är en större andel kvinnor som arbetar inom branscherna vård, skola och omsorg samt inom hotell, restaurang och underhållning där NKI-resultatet i genomsnitt är högre än i andra branscher.

TABELL 31. Kön - antal, andel och NKI

	Antal	Andel	NKI 2017
Man	18 838	74 %	70
Kvinna	6 624	26 %	73
Totalt	25 462	100 %	71

Inget svar: 115

Ålder

Nästan 60 procent av företagarna som svarat på enkäten är i åldern 35–54 år. Ålder spelar en ganska liten roll för hur nöjd man är med myndighetsutövningen. De yngre är dock marginellt nöjdare än de äldre.

TABELL 32. Ålder - antal, andel och NKI

	Antal	Andel	NKI 2017
-24 år	400	2 %	72
25-34 år	3 365	13 %	72
35-44 år	6 901	27 %	71
45-54 år	8 283	32 %	71
55-64 år	5 117	20 %	70
65 år-	1 439	6 %	67
Totalt	25 505	100 %	71

Inget svar: 72

Antal anställda i företaget

Drygt 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 10 procent finns i stora företag med mer än 100 anställda.

Egenföretagare är mindre nöjda med kommunernas myndighetsutövning än företagare med anställda, men i övrigt spelar inte antalet anställda i företaget någon roll för hur nöjd man är.

TABELL 33. Antal anställda i företaget - antal, andel och NKI

	Antal	Andel	NKI 2017
0	1 418	6 %	66
1-5	8 388	34 %	71
6-10	4 491	18 %	71
11-50	6 580	26 %	71
51-100	1 644	7 %	72
101 eller fler	2 398	10 %	71
Totalt	24 919	100 %	71

Inget svar: 658

Företagets branschtillhörighet

Den bransch som är bäst representerad i denna undersökning är hotell, restaurang och underhållning. 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. Företagarna inom handel samt transport och magasinering ger också i genomsnitt höga betyg till kommunernas myndighetsutövning. Minst nöjda är företagare inom branscherna företagstjänster och industri (tillverkning, verkstad, bygg m.m.) samt jordbrukare.

För flertalet branscher är NKI i princip oförändrat jämfört med år 2016. Men NKI för transport och magasinering har ökat med tre enheter och NKI för handel har ökat med två enheter. Enda branschen där företagarna blivit mindre nöjda är inom skola, vård och omsorg där NKI minskat från 75 till 74.

Ökad nöjdhet inom
handel, transport
och magasinering.

TABELL 34. Företagets branschtillhörighet - antal, andel och NKI

	Antal	Andel	NKI 2017
Jordbruk	563	2 %	65
Industri	5 600	22 %	68
Transport och magasinering	714	3 %	72
Handel	2 958	12 %	72
Hotell, restaurang och underhållning	8 393	34 %	74
Skola, vård och omsorg	1 201	5 %	74
Företagstjänster	751	3 %	63
Övrigt	4 828	19 %	67
Totalt	25 008	100 %	71

Inget svar: 569

Ärend utfall

Företagarnas bedömning av kommunernas service är nära förknippad med utfallet av ärendet. Ett negativt utfall, exempelvis ett avslag på en bygglovsansökan, ger tydliga utslag i mer kritiska omdömen. Det illustreras av att företagare som fått ett positivt utfall i genomsnitt ger NKI 76 i betyg. De som atanger att utfallet var delvis positivt (eller delvis negativt) ger betyget 49, medan de som fått ett helt negativt besked ger det mycket låga NKI-värdet 19. Ett delvis positivt utfall kan innebära att företagaren till exempel måste ändra något i ansökan för att få ärendet beviljat.

En stor majoritet på 79 procent har dock fått ett positivt utslag gällande tillstånd eller anmälan. Endast 5 procent har fått ett helt negativt utfall av sitt ärende.

TABELL 35. Ärendeutfall gällande tillstånd/anmälan - antal, andel och NKI

	Antal	Andel	NKI 2017
Positivt	10 968	79 %	76
Delvis positivt	1 730	12 %	49
Negativt	723	5 %	19
Vet ej	546	4 %	49
Totalt	25 577*	100 %	71

* Observera att denna siffra avser det totala antalet ärenden i undersökningen, inte antalet tillståndsärenden.

Två faktorer som har påverkat ökningen av NKI totalt från 70 till 71 är att andelen som fått ett positivt besked gällande tillstånd och anmälan ökat från 77 till 79 procent och att de företagare som fått ett negativt eller delvis positivt besked blivit något mindre missnöjda. NKI för dem som fått ett negativt besked eller delvis positivt besked har ökat från 18 till 19 respektive från 47 till 49.

Det innebär att en negativ trend är bruten. Mellan åren 2012–2016 har missnöjet ökat bland dem som fått ett negativt eller endast ett delvis positivt beslut. Under dessa år har ökningen av NKI främst kunnat härledas till att de som är nöjda blivit nöjdare samt att allt fler fått ett positivt beslut istället för ett delvis positivt beslut. Andelen som fått ett delvis positivt besked har sedan år 2012 minskat från 17 till 12 procent och andelen som svarat ”Vet ej” har minskat från sju till fyra procent. Andelen som fått ett negativt besked är dock kvar på ungefär samma nivå som tidigare år.

En förklaring till detta kan vara att allt fler kommuner jobbar proaktivt med information och vägledning för att myndighetsprocesserna ska fungera så smidigt som möjligt. Färre företagare behöver komplettera eller ändra i sina ansökningar, processerna går snabbare och fler företagare får därför positiva besked istället för delvis positiva besked.

Hur nöjda företagare är som fått ett negativt besked vad gäller tillståndsärenden varierar en hel del mellan olika kommuner. I Köping, Eskilstuna och Lund gav dessa företagare kommunen ett NKI på 44, 31 respektive 29. Detta kan jämföras med till exempel Södertälje där NKI-värdet i denna grupp av företagare var 8. I de tre första kommunerna accepterade företagarna i högre grad det negativa utfallet, i Södertälje var företagare som fått ett negativt besked mycket missnöjda.

TABELL 36. Ärendeutfall gällande tillsyn - antal, andel och NKI

	Antal	Andel	NKI 2017
Föreläggande och/eller åtgärder behövde vidtas	4 258	34 %	69
Varken föreläggande eller åtgärder behövde vidtas	7 233	58 %	76
Vet ej	977	8 %	64
Totalt	25 577*	100 %	71

* Observera att denna siffra avser det totala antalet ärenden i undersökningen, inte antalet tillsynsärenden.

Föreläggande och/eller åtgärd behövde vidtas i 34 procent av fallen. I 58 procent av fallen behövdes inget göras och i åtta procent av fallen visste inte respondenten vad utfallet av tillsynen blev. NKI-värdet uppgick till 69 för de företagare där tillsynen resulterade i ett föreläggande och/eller åtgärd, medan NKI-värdet för de företagare som undgick detta uppgick till 76. Motsvarande siffror för år 2016 var 68 respektive 76. Även vad gäller tillsyn så skedde förbättringen av NKI bland de ”negativa” utfallen där det behövdes ett föreläggande och/eller åtgärd.



Den trend som tidigare funnits i undersökningen – att de som får ett negativt utfall vad gäller tillståndsärenden eller krav på föreläggande och/eller åtgärd ger allt lägre betyg – har brutits år 2017.

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 därmed också 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. Andelen positiva utfall har visserligen ökat över tiden, men det är de delvis positiva ärendeutfallen samt andelen som svarat ”Vet ej” som minskat. Andelen negativa utfall har minskat med ca 0,5 procentenheter sedan år 2012. Denna andel ska i princip vara oförändrad över tiden i ett rättssäkert samhälle. Minskningen är dock liten och kan dels bero på förändringar i lagstiftningen, dels att informationen till företagare förbättrats och att färre företagare därför söker tillstånd som med hög sannolikhet leder till avslag. Vad gäller tillsyn så har andelen ärenden som resulterat i ett föreläggande och/eller åtgärd ökat med 4 procentenheter sedan år 2012, dvs. de ”negativa” utfallen har här ökat.

Den här frågan 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 sådan förändring.

Huvudsakligt kontaktsätt

Företagarnas kontakter med kommunerna sker på olika sätt. Vanligast är personligt möte följt av e-post. Jämfört med år 2016 så minskar andelen personliga möten, medan kontakterna via e-post ökar. Att direkt få prata med handläggaren genom personliga möten ger dock det bästa resultatet med NKI 74.

Det är fortfarande en relativt liten andel som i första hand använder digitala tjänster i kontakten med kommunen.

TABELL 37. Huvudsakligt kontaktsätt - antal, andel och NKI

	Antal	Andel	NKI 2017
Telefon	3 317	13 %	71
E-post	9 250	36 %	67
Brev	1 602	6 %	67
Personligt möte	10 249	40 %	74
Digitaltjänst	537	2 %	73
Annat sätt	446	2 %	69
Totalt	25 401	100 %	71

Inget svar: 176

Tidigare kontakt

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

TABELL 38. Tidigare kontakt i samma typ av ärenden - antal, andel och NKI

	Antal	Andel	NKI 2017
Ja	16 609	65 %	70
Nej	8 762	35 %	71
Totalt	25 371	100 %	71

Inget svar: 206

Erfarenhet av annan kommuns service

Drygt 40 procent av företagarna har erfarenhet från en eller flera kommuner inom samma myndighetsområde. De som har flera kommuner att jämföra med ger ett påtagligt lägre NKI-resultat (NKI 67) än de som inte har någon sådan erfarenhet (NKI 73). Jämfört med år 2016 har dock förbättringen av NKI enbart skett för den grupp av företagare som haft erfarenhet av andra kommuners service (två NKI-enheter upp för båda svarskategorierna av företagare med erfarenhet). För gruppen företagare som inte haft någon sådan erfarenhet ligger NKI-resultatet oförändrat kvar på 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?

Företagare med erfarenhet av andra kommuner är mindre nöjda.

TABELL 39. Erfarenhet av annan kommuns service inom samma myndighetsområde - antal, andel och NKI

	Antal	Andel	NKI 2017
Ja, från flera andra kommuner	6 641	26 %	67
Ja, från en kommun	4 147	16 %	70
Nej	14 599	58 %	73
Totalt	25 387	100 %	71

Inget svar: 190



Informerade
företagare ger
höga betyg.

I förväg informerad

Drygt 60 procent av företagarna 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 sker hela tiden en förbättring vad gäller andelen som känt sig informerade. Mellan åren 2016 och 2017 har andelen ökat med två procentenheter och jämfört med år 2010 är ökningen hela 9 procentenheter.

De företagare som känner att de fått fullständig information är avsevärt mer nöjda, än de som fått viss information eller ingen information alls. Skillnaden i NKI mellan de som känner sig fullt informerade kring vilka tjänster som ingår i avgiften och de som inte upplever att de fått någon information alls är hela 19 enheter.

Jämfört med år 2016 har NKI ökat med en enhet för dem som fått full eller viss information och med två enheter för dem som inte fått någon information alls. Trenden i år att de mest missnöjda har blivit lite mindre missnöjda återspeglas även för denna variabel.

TABELL 40. I förväg informerad om vilka tjänster som ingick i avgiften - antal, andel och NKI

	Antal	Andel	NKI 2017
Ja, fick fullständig information	10 062	40 %	80
Ja, fick viss information	5 564	22 %	66
Nej, inte alls	6 841	27 %	61
Vet ej	2 928	12 %	70
Totalt	25 395	100 %	71

Inget svar: 182

Avgiftens rimlighet

Ca 46 procent av företagarna anser att avgiften var helt eller ganska rimlig, medan 24 procent ansåg att den var helt eller ganska orimlig. Det har här skett en markant förbättring sedan år 2010, då andelen som ansåg att avgiften varit rimlig endast var 32 procent.

De 19 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 kommunerna (NKI 47).

Jämfört med år 2016 har ökningen av NKI främst skett bland företagare som ansett att avgiften varit orimlig eller som angett att avgiften varken varit rimlig eller orimlig.

Allt fler företagare anser att avgiften är rimlig.

TABELL 41. Avgiftens rimlighet - antal, andel och NKI

	Antal	Andel	NKI 2017
Helt rimlig	4 708	19 %	83
Ganska rimlig	6 787	27 %	76
Varken rimlig eller orimlig	4 125	16 %	69
Ganska orimlig	3 786	15 %	63
Helt orimlig	2 357	9 %	47
Vet ej	3 643	14 %	71
Totalt	25 406	100 %	71

Inget svar: 171

BILAGA 1

Svarsfrekvenser m.m. per kommun

TABELL 42. 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	6	6 %	29	25 %	5	7 %	19	21 %	35	40 %	2	2 %	96	66 %
Alingsås	9	7 %	31	29 %	16	8 %	24	13 %	59	41 %	2	2 %	141	58 %
Alvesta	15	26 %	28	53 %	0	0 %	6	9 %	2	5 %	3	7 %	54	64 %
Arboga	0	0 %	12	15 %	8	12 %	27	38 %	17	24 %	7	11 %	71	63 %
Askersund	2	5 %	17	30 %	16	23 %	11	11 %	16	23 %	7	9 %	69	73 %
Bengtstors	1	1 %	6	16 %	0	0 %	4	21 %	17	53 %	4	9 %	32	67 %
Boden	6	9 %	5	7 %	2	16 %	14	22 %	12	29 %	9	17 %	48	48 %
Bollnäs	4	8 %	19	31 %	7	12 %	1	4 %	9	17 %	7	28 %	47	52 %
Borlänge	0	0 %	13	26 %	28	30 %	8	23 %	0	0 %	10	21 %	59	56 %
Borås	8	4 %	54	24 %	89	43 %	3	4 %	33	20 %	13	5 %	200	68 %
Botkyrka	11	7 %	46	44 %	4	3 %	26	16 %	35	19 %	15	12 %	137	60 %
Bromölla	6	30 %	7	21 %	0	0 %	12	34 %	3	15 %	0	0 %	28	51 %
Burlöv	0	0 %	28	62 %	0	0 %	12	34 %	1	4 %	0	0 %	41	75 %
Dals-Ed	0	0 %	18	60 %	0	0 %	7	9 %	7	12 %	6	19 %	38	86 %
Danderyd	2	2 %	25	36 %	4	8 %	20	21 %	19	24 %	11	10 %	81	61 %
Ekerö	9	7 %	18	18 %	0	0 %	16	26 %	25	33 %	8	16 %	76	53 %
Eksjö	0	0 %	45	72 %	0	0 %	7	14 %	16	14 %	0	0 %	68	63 %
Enköping	33	6 %	55	13 %	0	0 %	50	57 %	36	18 %	19	6 %	193	57 %
Eskilstuna	39	12 %	131	34 %	41	10 %	51	10 %	126	30 %	28	5 %	416	58 %
Eslöv	0	0 %	22	38 %	3	5 %	5	10 %	10	44 %	2	3 %	42	58 %
Falkenberg	12	2 %	65	21 %	23	9 %	56	30 %	34	19 %	31	19 %	221	57 %
Falköping	11	6 %	14	6 %	11	7 %	31	30 %	64	47 %	6	3 %	137	66 %
Falun	0	0 %	80	58 %	0	0 %	27	14 %	36	28 %	0	0 %	143	71 %

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
Finspång	9	20 %	6	23 %	1	2 %	10	18 %	18	38 %	0	0 %	44	54 %
Flen	0	0 %	13	35 %	0	0 %	19	30 %	8	19 %	8	16 %	48	49 %
Forshaga	0	0 %	9	62 %	0	0 %	5	11 %	3	19 %	3	8 %	20	69 %
Gnesta	12	12 %	0	0 %	6	6 %	36	54 %	15	25 %	1	3 %	70	61 %
Gullspång*	0	0 %	4	100 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %	4	80 %
Gävle	6	1 %	107	22 %	16	3 %	29	6 %	95	37 %	60	31 %	313	54 %
Göteborg	45	1 %	426	11 %	324	8 %	420	30 %	775	41 %	335	10 %	2 325	54 %
Hallsberg	2	5 %	5	30 %	5	18 %	6	11 %	11	29 %	2	7 %	31	50 %
Hallstahammar	1	2 %	4	14 %	0	0 %	12	39 %	2	11 %	12	34 %	31	51 %
Halmstad	16	5 %	72	21 %	77	11 %	78	25 %	40	26 %	50	12 %	333	56 %
Hammarö	0	0 %	14	42 %	0	0 %	3	6 %	12	53 %	0	0 %	29	73 %
Haninge	28	9 %	37	12 %	15	4 %	64	20 %	100	35 %	61	20 %	305	59 %
Haparanda	0	0 %	9	67 %	0	0 %	2	7 %	1	11 %	3	15 %	15	79 %
Heby	12	19 %	15	27 %	1	3 %	5	11 %	16	21 %	9	21 %	58	67 %
Helsingborg	67	12 %	89	27 %	79	15 %	55	8 %	66	23 %	39	15 %	395	58 %
Hjo**	0	0 %	0	0 %	0	0 %	14	44 %	9	56 %	0	0 %	23	66 %
Hofors	0	0 %	5	23 %	0	0 %	12	45 %	9	31 %	0	0 %	26	65 %
Huddinge	29	4 %	69	27 %	23	3 %	64	28 %	88	35 %	12	3 %	285	50 %
Hudiksvall	4	2 %	39	22 %	3	2 %	47	25 %	77	33 %	15	16 %	185	59 %
Hultsfred	3	11 %	11	15 %	0	0 %	18	32 %	10	35 %	2	6 %	44	56 %
Håbo	5	9 %	22	33 %	2	2 %	26	22 %	34	32 %	4	1 %	93	53 %
Hällefors	9	19 %	10	33 %	0	0 %	5	20 %	8	20 %	3	9 %	35	57 %
Härryda	5	2 %	23	16 %	2	1 %	43	32 %	54	45 %	9	5 %	136	51 %
Hässleholm	15	11 %	28	28 %	16	12 %	20	32 %	8	9 %	12	9 %	99	68 %
Höganäs	13	8 %	12	15 %	9	10 %	14	18 %	28	30 %	15	19 %	91	75 %
Hörby	12	14 %	12	19 %	1	1 %	25	26 %	34	35 %	2	5 %	86	67 %
Järfälla	41	15 %	74	32 %	44	13 %	33	15 %	36	15 %	30	8 %	258	60 %
Jönköping	19	5 %	103	40 %	32	8 %	45	7 %	129	31 %	56	10 %	384	61 %
Kalix	0	0 %	16	34 %	0	0 %	6	13 %	22	43 %	3	10 %	47	67 %
Kalmar	45	9 %	89	26 %	0	0 %	51	15 %	116	45 %	17	5 %	318	63 %
Karlsborg**	0	0 %	0	0 %	0	0 %	6	32 %	15	68 %	0	0 %	21	70 %
Karlskoga	22	13 %	22	16 %	17	14 %	15	13 %	30	32 %	10	13 %	116	72 %
Karlskrona	27	7 %	41	18 %	0	0 %	30	29 %	38	27 %	30	18 %	166	50 %
Karlstad	16	5 %	95	47 %	0	0 %	27	13 %	62	34 %	2	1 %	202	65 %
Katrineholm	17	10 %	24	17 %	31	19 %	24	16 %	21	21 %	8	17 %	125	53 %
Kiruna	0	0 %	30	49 %	1	3 %	3	11 %	11	28 %	8	9 %	53	65 %
Klippan	6	7 %	16	34 %	0	0 %	19	32 %	10	22 %	1	5 %	52	62 %

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
Knivsta	0	0 %	18	42 %	0	0 %	8	16 %	10	42 %	0	0 %	36	71 %
Kramfors	0	0 %	19	29 %	0	0 %	42	34 %	34	25 %	15	12 %	110	56 %
Kristianstad	22	6 %	108	25 %	17	3 %	58	20 %	71	31 %	54	14 %	330	56 %
Kristinehamn	8	13 %	9	26 %	0	0 %	14	27 %	14	34 %	0	0 %	45	58 %
Kumla	3	6 %	11	31 %	3	10 %	3	6 %	19	36 %	4	9 %	43	63 %
Kungsbacka	7	1 %	92	20 %	30	5 %	68	28 %	108	41 %	20	5 %	325	52 %
Kungsör	0	0 %	13	24 %	8	11 %	14	39 %	3	21 %	1	5 %	39	57 %
Kungälv	9	6 %	37	16 %	23	13 %	74	30 %	62	34 %	0	0 %	205	67 %
Kävlinge	9	10 %	20	36 %	4	2 %	17	20 %	20	31 %	2	1 %	72	55 %
Köping	0	0 %	27	13 %	7	6 %	57	46 %	34	32 %	4	3 %	129	56 %
Landskrona	36	8 %	52	19 %	35	12 %	85	41 %	31	14 %	17	6 %	256	54 %
Laxå	0	0 %	9	57 %	0	0 %	2	15 %	7	24 %	1	4 %	19	58 %
Lekeberg	3	9 %	6	47 %	0	0 %	7	18 %	8	21 %	2	5 %	26	70 %
Leksand	14	34 %	12	12 %	0	0 %	8	10 %	20	32 %	6	12 %	60	62 %
Lerum	2	1 %	36	29 %	3	1 %	28	27 %	31	32 %	13	10 %	113	57 %
Lidingö	0	0 %	14	7 %	25	18 %	17	12 %	61	53 %	14	10 %	131	62 %
Lidköping	0	0 %	39	22 %	27	24 %	13	11 %	7	7 %	22	36 %	108	61 %
Lindesberg	9	3 %	23	45 %	7	7 %	14	24 %	13	15 %	5	6 %	71	50 %
Linköping	11	5 %	119	51 %	8	1 %	76	12 %	141	26 %	31	4 %	386	63 %
Ljusnarsberg	4	16 %	11	31 %	2	6 %	1	18 %	2	29 %	0	0 %	20	63 %
Ludvika	0	0 %	28	27 %	6	6 %	15	15 %	42	42 %	6	10 %	97	67 %
Luleå	6	2 %	41	16 %	65	29 %	14	10 %	66	38 %	7	5 %	199	60 %
Lund	10	1 %	88	15 %	76	14 %	90	23 %	93	33 %	82	14 %	439	60 %
Lysekil	10	10 %	37	38 %	0	0 %	3	3 %	42	38 %	10	10 %	102	59 %
Mariestad*	0	0 %	20	100 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %	20	71 %
Mark	1	1 %	24	99 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %	25	69 %
Mjölby	11	6 %	40	14 %	9	5 %	43	31 %	41	29 %	16	14 %	160	58 %
Mora	30	13 %	39	19 %	5	3 %	23	25 %	22	23 %	21	17 %	140	61 %
Mölnadal	6	2 %	60	43 %	17	10 %	25	11 %	80	35 %	0	0 %	188	62 %
Nacka	30	6 %	60	27 %	0	0 %	58	15 %	84	38 %	59	14 %	291	51 %
Nora	5	5 %	18	62 %	4	3 %	19	16 %	11	13 %	2	2 %	59	66 %
Norrköping	9	4 %	31	6 %	72	24 %	26	26 %	59	35 %	23	6 %	220	57 %
Norrälje	55	9 %	40	21 %	21	4 %	41	28 %	47	29 %	27	8 %	231	53 %
Nybro	11	10 %	10	9 %	4	9 %	22	40 %	20	30 %	1	1 %	68	57 %
Nykvarn	7	15 %	11	20 %	3	7 %	14	49 %	1	8 %	0	0 %	36	56 %
Nyköping	46	12 %	54	18 %	33	10 %	57	19 %	65	24 %	47	16 %	302	60 %
Nynäshamn	9	4 %	21	17 %	20	9 %	35	20 %	44	33 %	17	19 %	146	57 %

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
Ockelbo	0	0 %	6	41 %	0	0 %	8	44 %	5	15 %	0	0 %	19	48 %
Osby	6	9 %	20	29 %	0	0 %	17	29 %	19	30 %	1	3 %	63	70 %
Oskarshamn	8	25 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %	27	75 %	35	52 %
Ovanåker	3	9 %	4	21 %	0	0 %	8	21 %	2	21 %	7	27 %	24	80 %
Oxelösund	4	8 %	10	24 %	6	7 %	24	40 %	10	11 %	6	10 %	60	59 %
Partille	1	1 %	11	16 %	5	12 %	13	14 %	33	50 %	8	7 %	71	68 %
Region Gotland	41	7 %	52	11 %	56	16 %	36	7 %	165	32 %	73	27 %	423	61 %
Ronneby	14	13 %	10	9 %	0	0 %	6	15 %	17	19 %	17	44 %	64	66 %
Sala	15	16 %	32	31 %	5	6 %	21	18 %	20	18 %	9	13 %	102	68 %
Salem	4	8 %	5	24 %	0	0 %	4	19 %	18	47 %	2	2 %	33	49 %
Sandviken	0	0 %	28	19 %	2	3 %	38	33 %	39	31 %	19	13 %	126	64 %
Sigtuna	43	14 %	72	37 %	13	7 %	39	12 %	48	22 %	18	8 %	233	66 %
Simrishamn***	0	0 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %	24	100 %	24	75 %
Sjöbo***	0	0 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %	7	100 %	7	78 %
Skara	1	5 %	7	6 %	21	23 %	3	10 %	22	46 %	8	8 %	62	57 %
Skellefteå	24	14 %	70	49 %	0	0 %	23	7 %	84	28 %	11	2 %	212	63 %
Skövde	9	1 %	40	11 %	25	9 %	52	20 %	106	53 %	21	5 %	253	63 %
Sollefteå	0	0 %	19	18 %	0	0 %	34	43 %	29	28 %	8	12 %	90	58 %
Sollentuna	47	14 %	36	19 %	17	8 %	15	7 %	92	47 %	9	5 %	216	62 %
Solna	20	3 %	73	16 %	57	14 %	47	8 %	47	17 %	109	42 %	353	56 %
Stenungsund	13	15 %	33	34 %	0	0 %	26	30 %	21	18 %	4	4 %	97	67 %
Stockholm	148	5 %	165	14 %	65	5 %	112	4 %	93	62 %	150	10 %	733	61 %
Strängnäs	19	7 %	32	24 %	10	8 %	37	20 %	28	21 %	23	21 %	149	59 %
Strömstad	9	8 %	38	24 %	0	0 %	18	16 %	46	46 %	11	8 %	122	53 %
Sundbyberg	0	0 %	17	14 %	19	17 %	0	0 %	36	49 %	6	20 %	78	45 %
Sundsvall	0	0 %	61	20 %	26	9 %	21	23 %	39	29 %	40	18 %	187	50 %
Sunne	2	2 %	21	24 %	3	4 %	22	25 %	22	32 %	6	12 %	76	67 %
Surahammar	1	1 %	13	29 %	0	0 %	6	13 %	17	41 %	5	16 %	42	58 %
Svalöv	2	1 %	9	40 %	0	0 %	25	43 %	5	10 %	1	7 %	42	70 %
Svedala	18	18 %	19	14 %	0	0 %	52	45 %	19	17 %	8	5 %	116	55 %
Södertälje	32	7 %	114	45 %	41	6 %	28	5 %	107	26 %	35	10 %	357	58 %
Sölvesborg	11	7 %	17	10 %	24	12 %	75	56 %	5	4 %	9	10 %	141	64 %
Tanum	3	2 %	23	23 %	0	0 %	27	43 %	25	26 %	9	7 %	87	51 %
Tibro**	0	0 %	0	0 %	0	0 %	17	58 %	18	42 %	0	0 %	35	76 %
Tidaholm	0	0 %	5	17 %	1	11 %	11	25 %	5	32 %	8	16 %	30	57 %
Tierp	11	3 %	29	21 %	11	20 %	31	17 %	36	23 %	16	16 %	134	57 %
Tjörn	0	0 %	7	32 %	0	0 %	2	8 %	9	61 %	0	0 %	18	78 %
Tomelilla	0	0 %	10	88 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %	6	12 %	16	94 %

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
Torsby	2	1 %	27	18 %	0	0 %	17	33 %	27	32 %	8	15 %	81	50 %
Tranemo	0	0 %	14	57 %	1	2 %	9	32 %	3	8 %	0	0 %	27	71 %
Tranås	8	3 %	39	19 %	11	9 %	64	44 %	26	14 %	9	10 %	157	53 %
Trelleborg	9	5 %	37	28 %	21	8 %	28	26 %	30	24 %	9	9 %	134	48 %
Trollhättan	17	7 %	49	26 %	38	15 %	52	21 %	51	21 %	21	9 %	228	61 %
Trosa	7	5 %	25	21 %	7	9 %	25	25 %	26	29 %	11	11 %	101	55 %
Tyresö	4	6 %	27	29 %	0	0 %	15	16 %	28	38 %	11	11 %	85	50 %
Täby	32	15 %	72	51 %	17	7 %	6	7 %	15	13 %	19	7 %	161	53 %
Töreboda*	0	0 %	6	100 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %	6	86 %
Uddevalle	19	5 %	50	27 %	19	6 %	55	22 %	78	31 %	15	9 %	236	55 %
Ulricehamn	1	1 %	44	38 %	6	7 %	49	29 %	26	23 %	1	2 %	127	66 %
Umeå	3	1 %	95	45 %	65	31 %	27	14 %	13	5 %	9	4 %	212	70 %
Upplands Väsby	38	13 %	59	26 %	2	1 %	45	20 %	54	34 %	10	6 %	208	57 %
Upplands-Bro	19	20 %	30	28 %	0	0 %	20	30 %	22	12 %	7	9 %	98	54 %
Uppsala	53	5 %	176	31 %	127	19 %	124	13 %	74	12 %	109	19 %	663	62 %
Vallentuna	5	5 %	27	70 %	0	0 %	8	10 %	6	13 %	2	2 %	48	56 %
Varberg	10	2 %	74	30 %	35	18 %	35	14 %	54	19 %	28	17 %	236	53 %
Vaxholm	10	9 %	14	24 %	9	16 %	3	11 %	12	23 %	5	17 %	53	65 %
Vetlanda	17	24 %	41	14 %	0	0 %	68	34 %	47	23 %	8	4 %	181	64 %
Vimmerby	37	21 %	16	16 %	6	15 %	6	9 %	20	24 %	22	15 %	107	63 %
Vänersborg	13	7 %	31	22 %	11	9 %	20	19 %	25	33 %	8	10 %	108	60 %
Värmdö	1	1 %	55	40 %	0	0 %	51	21 %	71	32 %	15	5 %	193	62 %
Värnamo	21	6 %	46	34 %	0	0 %	42	23 %	31	25 %	14	11 %	154	55 %
Västerås	12	2 %	176	36 %	48	11 %	90	15 %	70	17 %	65	20 %	461	64 %
Växjö	30	3 %	29	4 %	3	0 %	103	33 %	97	46 %	43	14 %	305	55 %
Åre	0	0 %	43	100 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %	43	74 %
Åstorp	0	0 %	14	18 %	0	0 %	31	60 %	18	22 %	0	0 %	63	54 %
Älmhult	6	4 %	21	34 %	0	0 %	12	26 %	12	21 %	7	14 %	58	65 %
Ängelholm	35	12 %	47	27 %	0	0 %	18	19 %	37	27 %	16	15 %	153	53 %
Öckerö	8	17 %	3	10 %	0	0 %	4	11 %	20	56 %	2	6 %	37	64 %
Örebro	54	8 %	153	21 %	64	10 %	98	10 %	222	30 %	81	21 %	672	58 %
Örkelljunga	12	46 %	2	6 %	0	0 %	12	28 %	8	14 %	2	6 %	36	54 %
Örnsköldsvik	15	10 %	10	7 %	41	21 %	24	10 %	51	30 %	20	22 %	161	65 %
Östersund	26	9 %	51	27 %	4	2 %	67	28 %	40	19 %	29	14 %	217	59 %
Österåker	23	8 %	66	47 %	4	2 %	15	11 %	38	27 %	9	5 %	155	63 %
Östhammar	0	0 %	20	33 %	0	0 %	14	19 %	32	32 %	13	17 %	79	54 %
Totalt	2099	5 %	6445	23 %	2442	8 %	4979	20 %	6719	33 %	2893	11 %	25577	58 %

* Ingår endast i MTG Bygglov

** Ingår endast i Miljösamverkan östra Skaraborg

*** Ingår endast i Alkoholenheten för Simrishamn, Sjöbo, Tomelilla och Ystad

BILAGA 2

NKI per kommun

TABELL 43. NKI totalt och per myndighetsområde

Kommun	NKI						
	Totalt	Brandskydd	Bygglov	Mark-upplåtelse	Miljö- och hälsoskydd	Livsmedelskontroll	Serverings-tillstånd
Ale	71	-	60	-	75	71	-
Alingsås	62	-	45	72	61	71	-
Alvesta	73	73	72	-	-	-	-
Arboga	75	-	-	-	74	75	-
Askersund	76	-	77	85	-	71	-
Bengtstors	77	-	-	-	-	68	-
Boden	84	-	-	-	70	80	-
Bollnäs	65	-	42	-	-	-	-
Borlänge	68	-	63	75	-	-	-
Borås	72	-	66	76	-	70	75
Botkyrka	71	-	64	-	76	79	82
Bromölla	73	-	-	-	69	-	-
Burlöv	70	-	64	-	77	-	-
Dals-Ed	69	-	70	-	-	-	-
Danderyd	71	-	71	-	74	63	-
Ekerö	61	-	47	-	60	69	-
Eksjö	80	-	84	-	-	81	-
Enköping	61	77	48	-	60	66	70
Eskilstuna	77	84	76	75	73	76	71
Eslöv	68	-	63	-	-	-	-
Falkenberg	74	77	79	65	70	71	85
Falköping	73	-	72	-	75	72	-
Falun	75	-	77	-	68	74	-
Finspång	65	-	-	-	-	71	-
Flen	67	-	65	-	54	-	-
Forshaga	79	-	-	-	-	-	-
Gnesta	78	-	-	-	76	79	-
Gävle	66	-	65	80	63	75	55
Göteborg	69	77	54	75	67	73	69
Hallsberg	66	-	-	-	-	-	-
Hallstahammar	79	-	-	-	74	-	80
Halmstad	74	83	73	81	71	71	79
Hammarö	67	-	61	-	-	74	-

Kommun	NKI						
	Totalt	Brandskydd	Bygglov	Mark-upplåtelse	Miljö- och hälsoskydd	Livsmedelskontroll	Serverings-tillstånd
Haninge	66	84	34	72	64	74	64
Haparanda	92	-	-	-	-	-	-
Heby	74	-	73	-	-	74	-
Helsingborg	72	84	58	68	74	78	83
Hjo	-	-	-	-	67	-	-
Hofors	63	-	-	-	65	-	-
Huddinge	68	82	50	61	72	77	86
Hudiksvall	77	-	65	-	83	79	83
Hultsfred	69	-	-	-	67	-	-
Håbo	67	-	49	-	76	75	-
Hällefors	75	-	-	-	-	-	-
Härryda	73	-	57	-	71	80	-
Hässleholm	62	71	53	63	58	-	80
Höganäs	79	75	81	-	82	73	88
Hörby	72	-	-	-	67	85	-
Järfälla	72	82	69	71	60	72	92
Jönköping	67	72	63	61	73	70	72
Kalix	68	-	69	-	-	68	-
Kalmar	76	84	73	-	77	76	68
Karlsborg	-	-	-	-	-	84	-
Karlskoga	78	86	68	73	67	81	-
Karlskrona	74	82	74	-	65	72	85
Karlstad	69	84	64	-	76	72	-
Katrineholm	69	59	55	84	57	74	-
Kiruna	59	-	55	-	-	-	-
Klippan	78	-	86	-	70	-	-
Knivsta	61	-	67	-	-	-	-
Kramfors	73	-	69	-	76	68	87
Kristianstad	73	88	68	53	74	79	65
Kristinehamn	77	-	-	-	73	76	-
Kumla	75	-	-	-	-	83	-
Kungsbacka	67	-	54	62	63	75	85
Kungsör	77	-	81	-	68	-	-
Kungälv	68	-	64	72	63	72	-
Kävlinge	71	-	62	-	73	79	-
Köping	74	-	84	-	70	72	-
Landskrona	75	74	77	73	76	72	83
Laxå	85	-	-	-	-	-	-
Lekeberg	76	-	-	-	-	-	-
Leksand	82	86	76	-	-	85	-
Lerum	73	-	65	-	70	77	89
Lidingö	74	-	58	73	71	75	84
Lidköping	74	-	61	69	79	-	82
Lindesberg	66	-	57	-	69	80	-

Kommun	NKI						
	Totalt	Brandskydd	Bygglov	Mark-upplåtelse	Miljö- och hälsoskydd	Livsmedelskontroll	Serverings-tillstånd
Linköping	75	-	71	-	80	78	82
Ljusnarsberg	64	-	-	-	-	-	-
Ludvika	76	-	81	-	79	71	-
Luleå	69	-	74	71	69	66	-
Lund	76	-	64	69	74	85	78
Lysekil	74	-	70	-	-	78	-
Mariestad	-	-	58	-	-	-	-
Mark ¹	-	-	46	-	-	-	-
Mjölby	74	-	82	-	67	70	79
Mora	73	89	65	-	77	63	77
Mölnadal	76	-	77	76	68	77	-
Nacka	71	82	57	-	68	76	89
Nora	63	-	59	-	79	-	-
Norrköping	73	-	73	76	70	70	78
Norrtälje	72	83	71	77	65	76	68
Nybro	75	-	-	-	69	81	-
Nykvarn	63	-	-	-	-	-	-
Nyköping	70	78	58	69	68	69	83
Nynäshamn	70	-	55	69	62	82	71
Ockelbo	72	-	-	-	-	-	-
Osby	77	-	88	-	56	84	-
Oskarshamn ²	-	-	-	-	-	-	82
Ovanåker	69	-	-	-	-	-	-
Oxelösund	69	-	-	-	67	-	-
Partille	66	-	-	-	69	66	-
Region Gotland	69	80	41	67	69	69	80
Ronneby	69	72	-	-	-	77	68
Sala	76	70	74	-	75	72	-
Salem	69	-	-	-	-	76	-
Sandviken	74	-	69	-	69	78	85
Sigtuna	71	77	67	67	66	78	75
Simrishamn	-	-	-	-	-	-	80
Skara	71	-	-	59	-	79	-
Skellefteå	68	69	63	-	62	75	-
Skövde	72	-	73	78	71	72	80
Sollefteå	72	-	79	-	67	74	-
Sollentuna	67	73	50	81	58	71	-
Solna	75	84	68	72	72	77	77
Stenungsund	72	85	56	-	75	85	-
Stockholm	71	85	50	65	72	74	73
Strängnäs	75	87	74	-	81	74	61
Strömstad	70	-	64	-	87	72	-
Sundbyberg	70	-	52	72	-	71	-
Sundsvall	72	-	64	75	73	81	64

Kommun	NKI						
	Totalt	Brandskydd	Bygglov	Mark-upplåtelse	Miljö- och hälsoskydd	Livsmedelskontroll	Serverings-tillstånd
Sunne	81	-	82	-	82	79	-
Surahammar	78	-	71	-	-	81	-
Svalöv	64	-	-	-	66	-	-
Svedala	67	74	58	-	58	85	-
Södertälje	63	78	54	72	70	65	76
Sölvesborg	74	-	82	72	69	-	-
Tanum	62	-	56	-	58	70	-
Tibro	-	-	-	-	70	71	-
Tidaholm	72	-	-	-	-	-	-
Tierp	68	-	62	-	69	67	62
Tjörn	77	-	-	-	-	-	-
Torsby	79	-	82	-	79	80	-
Tranemo	56	-	46	-	-	-	-
Tranås	75	-	78	-	71	75	-
Trelleborg	72	-	64	71	79	73	-
Trollhättan	78	76	83	84	66	78	79
Trosa	72	-	77	-	74	62	-
Tyresö	61	-	46	-	67	70	-
Täby	63	83	52	74	-	74	75
Uddevalla	71	77	63	64	59	81	86
Ulricehamn	61	-	41	-	71	78	-
Umeå	63	-	57	67	67	72	-
Upplands Väsby	69	86	48	-	68	77	-
Upplands-Bro	75	69	81	-	66	80	-
Uppsala	68	73	52	69	71	80	81
Vallentuna	63	-	60	-	-	-	-
Varberg	66	-	53	70	70	73	72
Vaxholm	69	-	55	-	-	-	-
Vetlanda	78	75	88	-	74	78	-
Vimmerby	74	86	64	-	-	59	81
Vänersborg	71	85	51	-	61	79	-
Värmdö	63	-	57	-	60	68	86
Värnamo	76	82	76	-	71	82	73
Västerås	71	88	62	75	73	80	76
Växjö	73	78	68	-	71	72	80
Åre ³	-	-	52	-	-	-	-
Åstorp	78	-	81	-	78	78	-
Älmhult	76	-	73	-	70	-	-
Ängelholm	71	79	67	-	68	74	69
Öckerö	79	-	-	-	-	82	-
Örebro	76	78	70	74	67	78	82
Örkelljunga	67	81	-	-	48	-	-
Örnsköldsvik	75	77	-	80	72	74	77
Östersund	76	77	70	-	80	78	79

Kommun	NKI						
	Totalt	Brandskydd	Bygglov	Mark-upplåtelse	Miljö- och hälsoskydd	Livsmedelskontroll	Serverings-tillstånd
Österåker	70	75	62	-	70	77	-
Östhammar	72	-	76	-	60	78	66
Bergslagens Miljö- och Byggnadsförvaltning ⁴	64	-	58	-	73	67	-
Hultsfred Vimmerby Miljö- och Byggnadsnämnd	65	-	67	-	64	64	-
Miljösamverkan östra Skaraborg ⁵	72	-	-	-	71	73	-
Sydnärkes Byggnadsförvaltning ⁶	79	-	79	-	-	-	-
Sydnärkes Miljöförvaltning ⁶	78	-	-	-	81	76	-
Kumla Hallsberg samverkansorganisation	66	-	53	-	-	78	-
MTG Bygglov ⁷	60	-	60	-	-	-	-
Västra Gästriklands samhällsbyggnadsförvaltning ⁸	72	-	68	-	69	76	85
Alkoholenheten för Simrishamn, Sjöbo, Tomelilla och Ystad	77	-	-	-	-	-	77
Samtliga kommuner	71	79	63	72	69	74	75

¹ Mark deltar endast med Bygglov

² Oskarshamn deltar endast med Serveringstillstånd

³ Åre deltar endast med Bygglov

⁴ Hällefors, Lindsberg, Ljusnarsberg och Nora

⁵ Falköping, Hjo, Karlsborg, Skövde och Tibro

⁶ Askersund, Laxå och Lekeberg

⁷ Marieberg, Töreboda och Gullspång

⁸ Sandviken, Hofors och Ockelbo

BILAGA 3

Betygsindex och effektmått per kommun

TABELL 44. Betygsindex och effektmått per kommun och serviceområde

Kommun	Betygsindex och effektmått per serviceområde											
	Information		Tillgänglighet		Bemötande		Kompetens		Rättssäkerhet		Effektivitet	
Ale	71	-	72	-	79	-	73	-	74	-	70	-
Alingsås	64	-	64	-	69	-	65	-	66	-	62	-
Alvesta	71	-	70	-	80	-	72	-	73	-	72	-
Arboga	74	-	81	-	82	-	74	-	73	-	76	-
Askersund	73	-	76	-	81	-	75	-	73	-	71	-
Bengtstors	77	-	80	-	84	-	77	-	79	-	81	-
Boden	82	-	85	-	89	-	81	-	85	-	82	-
Bollnäs	62	-	64	-	72	-	66	-	61	-	59	-
Borlänge ¹	71	-	71	-	77	-	72	-	69	-	66	-
Borås	71	0,51	73	0,54	77	0,58	74	0,41	73	1,03	68	1,64
Botkyrka	71	-	70	-	75	-	73	-	71	-	72	-
Bromölla	69	-	75	-	79	-	74	-	72	-	77	-
Burlöv	68	-	66	-	73	-	71	-	62	-	63	-
Dals-Ed	73	-	76	-	76	-	70	-	71	-	60	-
Danderyd	71	-	71	-	73	-	71	-	72	-	68	-
Ekerö	62	-	63	-	69	-	66	-	65	-	58	-
Eksjö	79	-	80	-	83	-	79	-	80	-	80	-
Enköping	61	0,72	59	0,00	71	1,39	63	1,47	65	0,02	62	1,86
Eskilstuna	75	0,14	74	0,32	82	1,75	77	0,33	78	1,00	77	1,47
Eslöv	64	-	69	-	73	-	70	-	67	-	71	-
Falkenberg	75	1,07	79	0,00	80	1,73	74	0,81	75	0,00	77	1,94
Falköping	71	-	73	-	80	-	75	-	74	-	75	-
Falun	74	0,40	74	0,07	81	1,49	78	0,71	76	0,51	74	1,87
Finspång	65	-	66	-	73	-	65	-	64	-	65	-
Flen	69	-	70	-	77	-	68	-	73	-	65	-
Forshaga	71	-	81	-	82	-	76	-	78	-	75	-
Gnesta ²	72	-	79	-	81	-	75	-	76	-	82	-
Gävle	65	0,11	62	0,31	72	0,23	68	0,38	68	1,43	62	2,15
Göteborg	70	0,53	70	0,05	76	1,14	70	1,09	70	0,73	70	1,52
Hallsberg	65	-	66	-	71	-	67	-	68	-	61	-
Hallstahammar	74	-	81	-	84	-	73	-	77	-	81	-

Kommun	Betygsindex och effektmått per serviceområde											
	Information		Tillgänglighet		Bemötande		Kompetens		Rättssäkerhet		Effektivitet	
Halmstad	72	0,57	75	0,00	78	1,03	73	1,85	74	0,50	75	1,01
Hammarö	67	-	72	-	74	-	66	-	70	-	62	-
Haninge	68	0,27	70	0,00	73	1,37	68	1,18	68	0,10	66	2,22
Haparanda	81	-	86	-	91	-	88	-	86	-	91	-
Heby	70	-	71	-	81	-	77	-	78	-	71	-
Helsingborg	73	0,38	72	0,48	78	0,42	75	0,58	76	1,09	72	2,13
Hofors	65	-	66	-	72	-	62	-	65	-	68	-
Huddinge	70	0,34	70	0,48	76	0,26	72	1,61	73	0,71	70	1,87
Hudiksvall	74	0,52	77	0,00	85	1,59	80	0,25	78	0,71	77	2,37
Hultsfred	71	-	76	-	76	-	70	-	75	-	76	-
Håbo	65	-	67	-	76	-	68	-	70	-	65	-
Hällefors	76	-	70	-	79	-	78	-	80	-	73	-
Härreda	73	-	77	-	79	-	74	-	77	-	72	-
Hässleholm	64	-	66	-	69	-	62	-	63	-	64	-
Höganäs	80	-	81	-	85	-	79	-	81	-	82	-
Hörby	72	-	73	-	79	-	75	-	74	-	71	-
Järfälla	74	0,02	73	0,39	78	1,13	74	1,00	75	0,51	73	1,81
Jönköping	67	1,49	66	0,00	75	0,96	70	0,78	68	0,40	66	1,54
Kalix	68	-	69	-	73	-	67	-	70	-	70	-
Kalmar	72	0,72	77	0,00	82	1,14	77	0,71	75	1,29	77	1,07
Karlskoga	75	-	77	-	82	-	78	-	77	-	77	-
Karlskrona	72	0,00	75	0,42	79	1,26	72	1,26	72	0,79	71	1,86
Karlstad	67	0,40	67	0,00	75	1,73	69	1,19	70	0,00	66	1,78
Katrineholm	70	-	69	-	75	-	69	-	72	-	68	-
Kiruna	65	-	66	-	71	-	60	-	72	-	58	-
Klippan	75	-	78	-	82	-	78	-	79	-	76	-
Knivsta	64	-	72	-	68	-	60	-	59	-	71	-
Kramfors	69	-	72	-	79	-	73	-	74	-	75	-
Kristianstad	73	0,16	74	0,48	79	1,09	72	0,91	74	0,44	72	1,91
Kristinehamn	73	-	76	-	85	-	78	-	76	-	81	-
Kumla	74	-	76	-	78	-	77	-	78	-	75	-
Kungsbacka	68	0,35	70	0,29	75	1,42	68	1,11	70	0,00	66	1,99
Kungsör	80	-	81	-	82	-	80	-	83	-	80	-
Kungälv	65	0,73	68	0,10	76	1,13	70	0,64	69	1,11	68	1,46
Kävlinge	71	-	67	-	77	-	71	-	74	-	67	-
Köping	74	-	77	-	80	-	75	-	72	-	73	-
Landskrona	75	0,40	77	0,10	81	0,93	76	0,74	77	0,54	73	2,15
Laxå	83	-	81	-	85	-	85	-	88	-	87	-
Lekeberg	75	-	74	-	86	-	81	-	81	-	73	-
Leksand	80	-	79	-	88	-	84	-	81	-	82	-
Lerum	74	-	77	-	80	-	72	-	74	-	72	-
Lidingö	71	-	77	-	78	-	72	-	71	-	75	-
Lidköping	72	-	74	-	79	-	74	-	76	-	70	-
Lindesberg	72	-	66	-	75	-	69	-	73	-	62	-

Kommun	Betygsindex och effektmått per serviceområde											
	Information		Tillgänglighet		Bemötande		Kompetens		Rättssäkerhet		Effektivitet	
Linköping	73	0,43	76	0,00	81	1,30	75	1,05	75	1,04	74	1,41
Ljusnarsberg	54	-	54	-	73	-	70	-	53	-	62	-
Ludvika	73	-	80	-	83	-	80	-	77	-	79	-
Luleå	69	0,00	68	0,00	77	1,67	71	1,32	72	0,11	70	2,32
Lund	74	0,65	76	0,13	80	0,20	77	1,05	77	0,88	75	2,14
Lysekil	69	-	69	-	78	-	78	-	73	-	73	-
Mjölby	75	0,00	78	0,26	84	0,89	76	0,55	74	2,44	77	1,50
Mora	72	-	75	-	78	-	73	-	74	-	72	-
Mölndal	75	0,76	76	0,00	82	1,62	77	1,48	76	0,00	76	1,49
Nacka	74	0,46	75	0,00	80	1,18	76	0,85	74	0,95	74	1,87
Nora	63	-	54	-	72	-	65	-	65	-	60	-
Norrköping	72	0,47	75	0,35	80	1,47	71	0,86	72	0,27	74	1,41
Norrtilje	71	0,00	71	0,71	78	0,70	72	1,16	71	0,41	73	2,06
Nybro	72	-	80	-	82	-	73	-	77	-	76	-
Nykvarn	62	-	62	-	66	-	63	-	59	-	59	-
Nyköping	73	0,90	74	0,00	76	1,20	71	1,04	71	1,01	73	1,27
Nynäshamn	71	-	67	-	77	-	71	-	74	-	70	-
Ockelbo	68	-	72	-	83	-	72	-	71	-	71	-
Osby	76	-	80	-	84	-	80	-	77	-	82	-
Ovanåker	62	-	71	-	74	-	66	-	68	-	66	-
Oxelösund	69	-	73	-	80	-	71	-	74	-	71	-
Partille	69	-	66	-	73	-	66	-	68	-	65	-
Region Gotland	67	1,06	69	0,10	76	1,15	71	1,07	69	0,08	70	1,46
Ronneby	68	-	72	-	77	-	73	-	71	-	67	-
Sala	72	-	76	-	81	-	76	-	78	-	80	-
Salem	62	-	69	-	77	-	69	-	69	-	73	-
Sandviken	69	-	70	-	80	-	74	-	74	-	72	-
Sigtuna	70	1,32	71	0,05	78	1,19	73	1,00	73	0,56	69	1,11
Skara	72	-	72	-	80	-	77	-	75	-	72	-
Skellefteå	69	0,61	71	0,38	77	0,68	71	1,02	71	0,82	68	2,16
Skövde	70	0,03	72	0,53	79	1,52	74	1,65	73	0,45	75	1,02
Sollefteå	70	-	75	-	77	-	74	-	71	-	74	-
Sollentuna	68	0,78	67	0,12	73	0,63	70	1,17	71	0,76	68	1,61
Solna	72	0,35	74	0,12	80	0,97	76	0,87	76	0,89	75	1,89
Stenungsund	69	-	69	-	75	-	71	-	71	-	69	-
Stockholm	71	0,78	69	0,04	76	1,22	71	1,13	72	0,69	69	1,29
Strängnäs	76	0,64	78	0,00	81	1,36	77	1,43	76	0,48	74	1,44
Strömstad	70	-	73	-	77	-	73	-	75	-	69	-
Sundbyberg ³	70	-	77	-	76	-	73	-	74	-	73	-
Sundsvall	71	0,11	70	0,93	78	1,32	73	0,66	71	0,55	72	1,50
Sunne	77	-	80	-	84	-	78	-	78	-	81	-
Surahammar	71	-	75	-	83	-	78	-	79	-	79	-
Svalöv	68	-	66	-	70	-	61	-	63	-	64	-
Svedala	66	-	69	-	72	-	68	-	69	-	68	-
Södertälje	66	0,52	64	0,46	70	1,04	64	0,74	68	0,47	61	1,93

Kommun	Betygsindex och effektmått per serviceområde											
	Information		Tillgänglighet		Bemötande		Kompetens		Rättssäkerhet		Effektivitet	
Sölvesborg	72	-	73	-	80	-	74	-	74	-	74	-
Tanum	64	-	68	-	70	-	66	-	65	-	64	-
Tidaholm	77	-	76	-	79	-	73	-	72	-	72	-
Tierp	72	0,00	72	0,02	77	0,36	69	1,08	72	0,00	69	3,70
Tjörn	76	-	74	-	84	-	82	-	70	-	76	-
Torsby	78	-	81	-	86	-	78	-	78	-	81	-
Tranemo	57	-	58	-	68	-	58	-	56	-	54	-
Tranås	71	0,67	75	0,00	80	1,99	75	0,71	73	0,16	75	1,57
Trelleborg	71	-	73	-	79	-	77	-	75	-	71	-
Trollhättan	75	0,06	78	0,55	82	2,15	80	0,63	78	0,24	79	1,49
Trosa	73	-	77	-	79	-	74	-	75	-	74	-
Tyresö	66	-	66	-	68	-	61	-	65	-	60	-
Täby	63	0,00	63	0,93	69	0,42	63	1,43	67	0,00	60	2,54
Uddevalla	68	0,22	70	0,00	77	0,50	71	1,26	72	1,03	68	1,96
Ulricehamn	63	-	62	-	68	-	61	-	64	-	60	-
Umeå	64	0,76	63	0,00	69	1,08	62	0,52	64	1,00	59	1,78
Upplands Väsby	70	1,10	68	0,14	76	0,31	72	1,13	75	0,54	69	1,84
Upplands-Bro	74	-	78	-	82	-	76	-	77	-	74	-
Uppsala	70	0,44	70	0,46	76	0,89	70	1,27	71	0,73	67	1,36
Vallentuna	66	-	63	-	71	-	66	-	67	-	59	-
Varberg	66	0,99	67	0,21	73	1,34	67	0,54	67	0,92	65	1,26
Vaxholm	68	-	64	-	73	-	71	-	73	-	62	-
Vetlanda	74	0,08	77	0,29	83	1,44	79	0,95	76	1,00	76	1,51
Vimmerby	72	-	74	-	82	-	76	-	74	-	71	-
Vänersborg	70	-	70	-	77	-	70	-	74	-	71	-
Värmdö	67	0,25	68	0,00	73	0,86	64	1,19	62	0,83	61	2,10
Värnamo	74	-	82	-	86	-	78	-	77	-	77	-
Västerås	70	0,32	70	0,00	77	1,43	73	0,30	74	0,88	69	1,97
Växjö	72	0,96	75	0,00	81	1,64	76	0,64	72	0,74	74	1,45
Åstorp	75	-	75	-	85	-	77	-	76	-	77	-
Älmhult	71	-	73	-	81	-	74	-	75	-	70	-
Ängelholm	71	0,21	70	0,63	78	1,69	74	0,13	71	0,35	68	1,95
Öckerö	75	-	76	-	87	-	81	-	80	-	82	-
Örebro	75	0,00	77	0,46	82	1,23	76	0,96	76	1,14	76	1,49
Örkelljunga	69	-	68	-	76	-	68	-	71	-	65	-
Örnsköldsvik	72	0,21	73	0,00	79	1,05	74	1,02	73	1,28	76	1,87
Östersund	74	0,75	72	0,01	82	1,59	77	0,54	77	0,00	74	1,92
Österåker	73	0,59	72	0,00	78	1,05	76	0,93	75	0,74	68	2,02
Östhammar	71	-	69	-	77	-	71	-	74	-	70	-
Samtliga	70	0,53	71	0,10	77	1,11	72	1,02	72	0,63	70	1,67

¹ Har inga ärenden för Livsmedelskontroll

² Har inga ärenden inom Bygglov

³ Har inga ärenden inom Miljö- och hälsoskydd

BILAGA 4

NKI förändring 2016-2017

TABELL 45. NKI Totalt, förändring 2016-2017

Observera att förändringstal endast kan redovisas för de kommuner som även deltagit i undersökningen 2016

Kommun	NKI 2016	NKI 2017	Förändring 2016-2017	Kommun	NKI 2016	NKI 2017	Förändring 2016-2017
Ale	74	71	-3	Håbo	72	67	-5
Alingsås	60	62	2	Hällefors	68	75	7
Alvesta	77	73	-4	Härryda	69	73	4
Arboga	69	75	6	Hässleholm	67	62	-5
Askersund	80	76	-4	Höganäs	79	79	0
Boden	78	84	6	Hörby	81	72	-9
Bollnäs	66	65	-1	Järfälla	72	72	0
Borås	66	72	6	Kalmar	77	76	-1
Botkyrka	68	71	3	Karlskoga	76	78	2
Bromölla	82	73	-9	Karlstad	74	69	-5
Dals-Ed	80	69	-11	Katrineholm	74	69	-5
Danderyd	72	71	-1	Kiruna	72	59	-13
Ekerö	64	61	-3	Klippan	70	78	8
Enköping	58	61	3	Knivsta	73	61	-12
Eskilstuna	75	77	2	Kramfors	74	73	-1
Eslöv	69	68	-1	Kristianstad	73	73	0
Falkenberg	73	74	1	Kristinehamn	72	77	5
Falköping	76	73	-3	Kumla	77	75	-2
Falun	72	75	3	Kungsbacka	64	67	3
Finspång	69	65	-4	Kungsör	75	77	2
Gnesta	71	78	7	Kungälv	63	68	5
Gävle	69	66	-3	Kävlinge	63	71	8
Göteborg	69	69	0	Köping	77	74	-3
Hallsberg	75	66	-9	Landskrona	76	75	-1
Hallstahammar	71	79	8	Laxå	78	85	7
Hammarö	80	67	-13	Lekeberg	81	76	-5
Haninge	69	66	-3	Lerum	72	73	1
Heby	70	74	4	Lidingö	72	74	2
Helsingborg	69	72	3	Lidköping	72	74	2
Huddinge	66	68	2	Lindesberg	72	66	-6
Hudiksvall	75	77	2	Ljusnarsberg	68	64	-4
Hultsfred	72	69	-3	Ludvika	75	76	1

Kommun	NKI 2016	NKI 2017	Förändring 2016-2017
Lund	73	76	3
Mora	70	73	3
Mölnadal	73	76	3
Nacka	70	71	1
Nora	60	63	3
Norrköping	75	73	-2
Norrtälje	72	72	0
Nybro	71	75	4
Nyköping	71	70	-1
Nynäshamn	68	70	2
Osby	81	77	-4
Partille	65	66	1
Region Gotland	66	69	3
Ronneby	75	69	-6
Sala	70	76	6
Salem	71	69	-2
Sandviken	73	74	1
Sigtuna	75	71	-4
Skara	70	71	1
Skellefteå	67	68	1
Skövde	71	72	1
Sollentuna	70	67	-3
Solna	66	75	9
Stenungsund	73	72	-1
Stockholm	70	71	1
Strängnäs	78	75	-3
Sundbyberg	72	70	-2
Sundsvall	75	72	-3
Sunne	82	81	-1
Svalöv	70	64	-6
Södertälje	69	63	-6
Tanum	72	62	-10
Tierp	71	68	-3
Tjörn	72	77	5
Torsby	76	79	3
Tranemo	61	56	-5
Tranås	79	75	-4
Trelleborg	69	72	3
Trollhättan	78	78	0
Trosa	75	72	-3
Tyresö	68	61	-7
Täby	66	63	-3
Uddevalla	72	71	-1
Ulricehamn	63	61	-2
Umeå	66	63	-3
Upplands Väsby	69	69	0

Kommun	NKI 2016	NKI 2017	Förändring 2016-2017
Upplands-Bro	73	75	2
Uppsala	67	68	1
Vallentuna	72	63	-9
Varberg	71	66	-5
Vaxholm	68	69	1
Vetlanda	78	78	0
Vimmerby	70	74	4
Vänersborg	75	71	-4
Värmdö	71	63	-8
Värnamo	76	76	0
Västerås	71	71	0
Växjö	74	73	-1
Åstorp	71	78	7
Ängelholm	66	71	5
Öckerö	87	79	-8
Örebro	77	76	-1
Örkelljunga	63	67	4
Örnsköldsvik	70	75	5
Österåker	72	70	-2
Östhammar	67	72	5
Samtliga	70	71	1

TABELL 46. NKI Brandskydd förändring 2016-2017

Observera att förändringstal endast kan redovisas för de kommuner som även deltagit i undersökningen 2016

Kommun	NKI 2016	NKI 2017	Förändring 2016-2017	Kommun	NKI 2016	NKI 2017	Förändring 2016-2017
Enköping	77	77	0	Skellefteå	84	69	-15
Eskilstuna	77	84	7	Sollentuna	77	73	-4
Göteborg	74	77	3	Stenungsund	78	85	7
Haninge	89	84	-5	Stockholm	82	85	3
Helsingborg	83	84	1	Strängnäs	88	87	-1
Huddinge	77	82	5	Södertälje	82	78	-4
Hässleholm	83	71	-12	Trollhättan	91	76	-15
Höganäs	88	75	-13	Täby	81	83	2
Järfälla	76	82	6	Uddevalla	83	77	-6
Kalmar	80	84	4	Upplands Väsby	82	86	4
Karlskoga	78	86	8	Upplands-Bro	78	69	-9
Katrineholm	73	59	-14	Uppsala	77	73	-4
Kristianstad	88	88	0	Vimmerby	89	86	-3
Landskrona	87	74	-13	Vänersborg	85	85	0
Mora	93	89	-4	Värnamo	83	82	-1
Nacka	77	82	5	Västerås	75	88	13
Norrtälje	79	83	4	Växjö	89	78	-11
Nyköping	82	78	-4	Örebro	79	78	-1
Region Gotland	72	80	8	Örkelljunga	74	81	7
Sala	77	70	-7	Österåker	81	75	-6
Sigtuna	76	77	1	Samtliga	81	79	-2

TABELL 47. NKI Bygglov förändring 2016–2017

Observera att förändringstal endast kan redovisas för de kommuner som även deltagit i undersökningen 2016

Kommun	NKI 2016	NKI 2017	Förändring 2016–2017	Kommun	NKI 2016	NKI 2017	Förändring 2016–2017
Ale	76	60	-16	Landskrona	77	77	0
Alingsås	41	45	4	Lerum	71	65	-6
Alvesta	71	72	1	Lidköping	71	61	-10
Askersund	78	77	-1	Lindesberg	57	57	0
Bergslagens Miljö- och Byggförvaltning	54	58	-4	Linköping	74	71	-3
Borås	57	66	9	Ludvika	84	81	-3
Botkyrka	54	64	10	Lund	65	64	-1
Danderyd	72	71	-1	Mora	70	65	-5
Enköping	36	48	12	MTG Bygglov	53	60	7
Eskilstuna	71	76	5	Mölnadal	69	77	8
Eslöv	74	63	-11	Nacka	58	57	-1
Falkenberg	68	79	11	Norrköping	67	73	6
Falköping	68	72	4	Norrtälje	70	71	1
Falun	71	77	6	Nyköping	65	58	-7
Gävle	65	65	0	Nynäshamn	58	55	-3
Göteborg	57	54	-3	Region Gotland	44	41	-3
Hammarö	83	61	-22	Sala	65	74	9
Haninge	54	34	-20	Sigtuna	74	67	-7
Heby	65	73	8	Skellefteå	57	63	6
Helsingborg	55	58	3	Skövde	59	73	14
Huddinge	49	50	1	Sollentuna	55	50	-5
Hudiksvall	57	65	8	Solna	63	68	5
Hultsfred Vimmerby Miljö- och Byggnadsnämnd	63	67	4	Stenungsund	58	56	-2
Håbo	52	49	-3	Stockholm	50	50	0
Härryda	58	57	-1	Strängnäs	78	74	-4
Hässleholm	64	53	-11	Sundsvall	74	64	-10
Höganäs	69	81	12	Sunne	86	82	-4
Järfälla	65	69	4	Sydnärkes Byggförvaltning	79	79	0
Kalmar	76	73	-3	Södertälje	61	54	-7
Karlstad	64	64	0	Tanum	69	56	-13
Katrineholm	71	55	-16	Tierp	76	62	-14
Kiruna	66	55	-11	Torsby	85	82	-3
Klippan	76	86	10	Tranemo	47	46	-1
Knivsta	74	67	-7	Tranås	63	78	15
Kristianstad	70	68	-2	Trelleborg	66	64	-2
Kumla Hallsberg samverkansorganisation	62	53	-9	Trollhättan	72	83	11
Kungsbacka	50	54	4	Trosa	71	77	6
Kungälv	60	64	4	Tyresö	58	46	-12
Köping	85	84	-1	Täby	43	52	9
				Uddevalla	70	63	-7
				Ulricehamn	53	41	-12
				Umeå	61	57	-4

Kommun	NKI 2016	NKI 2017	Förändring 2016-2017
Upplands Väsby	40	48	8
Upplands-Bro	55	81	26
Uppsala	49	52	3
Vallentuna	71	60	-11
Varberg	72	53	-19
Vaxholm	66	55	-11
Vetlanda	75	88	13
Vimmerby	62	64	2
Vänersborg	57	51	-6
Värmdö	64	57	-7
Värnamo	71	76	5
Västerås	61	62	1
Växjö	63	68	5
Åstorp	78	81	3
Ängelholm	62	67	5
Örebro	71	70	-1
Österåker	72	62	-10
Östhammar	72	76	4
Samtliga	60	63	3

TABELL 48. NKI Markupplåtelse förändring 2016-2017

Observera att förändringstal endast kan redovisas för de kommuner som även deltagit i undersökningen 2016

Kommun	NKI 2016	NKI 2017	Förändring 2016-2017
Borås	67	76	9
Eskilstuna	75	75	0
Falkenberg	58	65	7
Gävle	75	80	5
Göteborg	74	75	1
Helsingborg	71	68	-3
Huddinge	66	61	-5
Hässleholm	58	63	5
Järfälla	71	71	0
Karlskoga	69	73	4
Katrineholm	79	84	5
Kristianstad	53	53	0
Kungsbacka	64	62	-2
Landskrona	79	73	-6
Lidköping	65	69	4
Lund	63	69	6
Möndal	72	76	4
Nyköping	62	69	7
Nynäshamn	65	69	4
Region Gotland	67	67	0
Skövde	83	78	-5
Sollentuna	67	81	14
Solna	62	72	10
Stockholm	65	65	0
Sundbyberg	69	72	3
Sundsvall	72	75	3
Södertälje	77	72	-5
Trelleborg	68	71	3
Trollhättan	82	84	2
Täby	60	74	14
Uddevalla	68	64	-4

Kommun	NKI 2016	NKI 2017	Förändring 2016-2017
Umeå	64	67	3
Uppsala	69	69	0
Varberg	75	70	-5
Västerås	68	75	7
Örebro	69	74	5
Örnsköldsvik	69	80	11
Samtliga	69	72	3

TABELL 49. NKI Miljö- och hälsoskydd förändring 2016-2017

Observera att förändringstal endast kan redovisas för de kommuner som även deltagit i undersökningen 2016

Kommun	NKI 2016	NKI 2017	Förändring 2016-2017	Kommun	NKI 2016	NKI 2017	Förändring 2016-2017	Kommun	NKI 2016	NKI 2017	Förändring 2016-2017
Ale	71	75	4	Lerum	64	70	6	Upplands-Bro	79	66	-13
Alingsås	55	61	6	Lidingö	73	71	-2	Uppsala	73	71	-2
Arboga	63	74	11	Ludvika	79	79	0	Varberg	68	70	2
Bergslagens Miljö- och Byggnadsförvaltning	80	73	-7	Lund	78	74	-4	Vetlanda	80	74	-6
Botkyrka	78	76	-2	Miljösamverkan Östra Skaraborg	70	71	1	Vänersborg	79	61	-18
Danderyd	65	74	9	Mora	57	77	20	Värmdö	61	60	-1
Ekerö	56	60	4	Mölnadal	68	68	0	Värnamo	74	71	-3
Enköping	55	60	5	Nacka	69	68	-1	Västerås	76	73	-3
Eskilstuna	71	73	2	Norrköping	76	70	-6	Växjö	69	71	2
Falkenberg	73	70	-3	Norrhälje	72	65	-7	Åstorp	64	78	14
Falu	67	68	1	Nybro	70	69	-1	Ängelholm	69	68	-1
Gnesta	67	76	9	Nyköping	68	68	0	Örebro	75	67	-8
Gävle	67	63	-4	Nynäshamn	65	62	-3	Örnsköldsvik	67	72	5
Göteborg	67	67	0	Osby	76	56	-20	Österåker	67	70	3
Hallstahammar	67	74	7	Region Gotland	69	69	0	Östhammar	54	60	6
Haninge	57	64	7	Sala	63	75	12	Samtliga	70	69	-1
Helsingborg	69	74	5	Sandviken	70	69	-1				
Huddinge	79	72	-7	Sigtuna	70	66	-4				
Hudiksvall	80	83	3	Skellefteå	68	62	-6				
Hultsfred	67	67	0	Skövde	70	71	1				
Hultsfred Vimmerby Miljö- och Byggnadsnämnd	64	64	0	Sollentuna	68	58	-10				
Håbo	84	76	-8	Solna	70	72	2				
Härryda	69	71	2	Stenungsund	58	75	17				
Hässleholm	63	58	-5	Stockholm	74	72	-2				
Järfälla	71	60	-11	Strängnäs	85	81	-4				
Kalmar	74	77	3	Sundsvall	72	73	1				
Karlskoga	76	67	-9	Sunne	72	82	10				
Karlstad	78	76	-2	Svalöv	72	66	-6				
Klippan	64	70	6	Södertälje	69	70	1				
Kramfors	71	76	5	Tierp	64	69	5				
Kristinehamn	81	73	-8	Torsby	72	79	7				
Kungsbacka	65	63	-2	Tranås	78	71	-7				
Kungsör	65	68	3	Trelleborg	65	79	14				
Kungälv	56	63	7	Trollhättan	72	66	-6				
Kävlinge	58	73	15	Trosa	74	74	0				
Köping	71	70	-1	Tyresö	55	67	12				
Landskrona	72	76	4	Uddevalla	66	59	-7				
				Ulricehamn	59	71	12				
				Umeå	65	67	2				
				Upplands Väsby	70	68	-2				

TABELL 50. NKI Livsmedelskontroll förändring 2016-2017

Observera att förändringstal endast kan redovisas för de kommuner som även deltagit i undersökningen 2016

Kommun	NKI 2016	NKI 2017	Förändring 2016-2017
Ale	75	71	-4
Alingsås	67	71	4
Arboga	67	75	8
Bergslagens Miljö- och Byggnadsförvaltning	73	67	-6
Boden	78	80	2
Borås	70	70	0
Botkyrka	77	79	2
Danderyd	73	63	-10
Ekerö	71	69	-2
Enköping	66	66	0
Eskilstuna	80	76	-4
Falkenberg	71	71	0
Falköping	81	72	-9
Falun	76	74	-2
Finspång	70	71	1
Gnesta	73	79	6
Gävle	76	75	-1
Göteborg	70	73	3
Haninge	75	74	-1
Heby	74	74	0
Helsingborg	73	78	5
Huddinge	78	77	-1
Hudiksvall	82	79	-3
Hultsfred Vimmerby Miljö- och Byggnadsnämnd	70	64	-6
Håbo	79	75	-4
Härryda	71	80	9
Höganäs	74	73	-1
Hörby	79	85	6
Järfälla	75	72	-3
Kalmar	77	76	-1
Karlskoga	78	81	3
Karlstad	74	72	-2
Kramfors	78	68	-10
Kristianstad	79	79	0
Kristinehamn	75	76	1
Kumla Hallsberg samverkansorganisation	82	78	-4

Kommun	NKI 2016	NKI 2017	Förändring 2016-2017
Kungsbacka	77	75	-2
Kungälv	69	72	3
Köping	72	72	0
Landskrona	71	72	1
Lerum	80	77	-3
Lidingö	75	75	0
Lindesberg	76	80	4
Ludvika	75	71	-4
Lund	81	85	4
Miljösamverkan Östra Skaraborg	75	73	-2
Mora	65	63	-2
Mölnadal	78	77	-1
Nacka	75	76	1
Norrköping	75	70	-5
Norrälje	75	76	1
Nybro	67	81	14
Nyköping	71	69	-2
Nynäshamn	78	82	4
Osby	86	84	-2
Partille	79	66	-13
Region Gotland	69	69	0
Sala	78	72	-6
Salem	66	76	10
Sandviken	72	78	6
Sigtuna	81	78	-3
Skellefteå	66	75	9
Skövde	72	72	0
Sollentuna	75	71	-4
Solna	68	77	9
Stenungsund	86	85	-1
Stockholm	74	74	0
Strängnäs	80	74	-6
Sundbyberg	74	71	-3
Sundsvall	79	81	2
Sunne	86	79	-7
Sydnärkes Miljöförvaltning	83	76	-7
Södertälje	72	65	-7
Tierp	68	67	-1

Kommun	NKI 2016	NKI 2017	Förändring 2016-2017
Torsby	77	80	3
Tranås	82	75	-7
Trelleborg	71	73	2
Trollhättan	80	78	-2
Trosa	79	62	-17
Tyresö	73	70	-3
Täby	76	74	-2
Uddevalla	75	81	6
Ulricehamn	82	78	-4
Umeå	76	72	-4
Upplands Väsby	77	77	0
Uppsala	77	80	3
Varberg	72	73	1
Vimmerby	66	59	-7
Värmdö	69	68	-1
Värnamo	69	82	13
Västerås	74	80	6
Växjö	75	72	-3
Åstorp	86	78	-8
Örebro	78	78	0
Örnsköldsvik	78	74	-4
Österåker	75	77	2
Östhammar	68	78	10
Samtliga	74	74	0

TABELL 51. NKI Serveringstillstånd förändring 2016–2017

Observera att förändringstal endast kan redovisas för de kommuner som även deltagit i undersökningen 2016

Kommun	NKI 2016	NKI 2017	Förändring 2016–2017
Enköping	79	70	-9
Eskilstuna	78	71	-7
Gävle	60	55	-5
Göteborg	73	69	-4
Haninge	69	64	-5
Helsingborg	72	83	11
Huddinge	67	86	19
Hudiksvall	87	83	-4
Hässleholm	88	80	-8
Höganäs	92	88	-4
Järfälla	77	92	15
Kalmar	77	68	-9
Kristianstad	62	65	3
Landskrona	79	83	4
Lidköping	88	82	-6
Lund	68	78	10
Mora	79	77	-2
Nacka	83	89	6
Norrköping	72	78	6
Norrtälje	68	68	0
Nyköping	81	83	2
Region Gotland	78	80	2
Ronneby	81	68	-13
Sandviken	85	85	0
Sigtuna	81	75	-6
Skövde	89	80	-9
Solna	74	77	3
Stockholm	74	73	-1
Sundsvall	73	64	-9
Södertälje	77	76	-1
Tierp	66	62	-4
Trollhättan	84	79	-5
Uddevalla	80	86	6
Uppsala	77	81	4
Varberg	73	72	-1
Värmdö	84	86	2
Värnamo	86	73	-13

Kommun	NKI 2016	NKI 2017	Förändring 2016–2017
Västerås	75	76	1
Växjö	73	80	7
Ängelholm	60	69	9
Örebro	87	82	-5
Örnsköldsvik	80	77	-3
Samtliga	74	75	1

BILAGA 5

Betyg för delfrågor i enkäten per myndighet

FIGUR 10. Betyg för delfrågor i enkäten – Total



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 52. Kön och NKI

Myndighetsområde	Man	Kvinna	Totalt
Brandskydd	79	80	79
Bygglov	63	62	63
Markupplåtelse	72	74	72
Miljö- och hälsoskydd	68	71	69
Livsmedelskontroll	74	75	74
Serveringstillstånd	75	76	75
Totalt	70	73	71
Antal svar	18 838	6 624	25 462

TABELL 53. Ålder och NKI

Myndighetsområde	<24 år	25-34 år	35-44 år	45-54 år	55-64 år	65 år-	Totalt
Brandskydd	78	77	80	80	79	74	79
Bygglov	63	63	62	62	64	62	63
Markupplåtelse	72	70	72	73	75	73	72
Miljö- och hälsoskydd	76	69	70	69	69	62	69
Livsmedelskontroll	73	76	74	75	72	74	74
Serveringstillstånd	73	74	73	77	77	78	75
Totalt	72	72	71	71	70	67	71
Antal svar	400	3 365	6 901	8 283	5 117	1 439	25 505

TABELL 54. Företagets branschtillhörighet och NKI

Myndighetsområde	Jordbruk	Industri	Transport och magasinering	Handel	Hotell, restaurang och underhållning	Skola, vård och omsorg	Företags- tjänster	Övriga	Totalt
Brandskydd	68	80	74	82	77	81	68	79	79
Bygglov	51	63	64	65	58	63	59	63	63
Markupplåtelse	75	72	66	71	71	79	73	75	72
Miljö- och hälsoskydd	66	70	74	71	69	72	61	66	69
Livsmedelskontroll	69	76	76	73	75	77	76	72	74
Serveringstillstånd	-	85	-	77	75	73	71	74	75
Totalt	65	68	72	72	74	74	63	67	71
Antal svar	563	5 600	714	2 958	8 393	1 201	751	4 828	25 008

TABELL 55. Antal anställda i företaget och NKI

Myndighetsområde	0	1-5	6-10	11-50	51-100	101 eller fler	Totalt
Brandskydd	70	77	80	79	83	82	79
Bygglov	59	60	61	63	65	66	63
Markupplåtelse	73	71	72	72	76	72	72
Miljö- och hälsoskydd	63	66	66	72	71	74	69
Livsmedelskontroll	69	75	75	73	75	77	74
Serveringstillstånd	72	76	75	74	78	78	75
Totalt	66	71	71	71	72	71	71
Antal svar	1 418	8 388	4 491	6 580	1 644	2 398	24 919

TABELL 56. Ärendeutfall gällande tillsyn/anmälan och NKI

Myndighetsområde	Positivt	Delvis positivt	Negativt	Vet ej	Totalt
Brandskydd	84	56	10	53	79
Bygglov	71	43	17	42	63
Markupplåtelse	78	52	23	57	72
Miljö- och hälsoskydd	78	52	21	51	69
Livsmedelskontroll	79	59	21	57	74
Serveringstillstånd	81	53	27	51	75
Totalt	76	49	19	49	71
Antal svar	10 968	1 730	723	546	13 967

TABELL 57. Ärendeutfall gällande tillsyn och NKI

Myndighetsområde	Föreläggande och/eller åtgärder behövde vidtas	Varken föreläggande eller åtgärder behövde vidtas	Vet ej	Totalt
Brandskydd	76	83	65	79
Bygglov	50	62	47	63
Markupplåtelse	59	65	73	72
Miljö- och hälsoskydd	67	72	61	69
Livsmedelskontroll	70	77	68	74
Serveringstillstånd	68	76	66	75
Totalt	69	76	64	71
Antal svar	4 258	7 233	977	12 468

TABELL 58. Huvudsakligt kontaktsätt och NKI

Myndighetsområde	Telefon	E-post	Brev	Personligt möte	Digitaltjänst	Annat sätt	Totalt
Brandskydd	77	77	70	82	69	61	79
Bygglov	65	61	65	65	71	60	63
Markupplåtelse	72	72	72	74	74	71	72
Miljö- och hälsoskydd	66	67	62	71	73	62	69
Livsmedelskontroll	73	69	71	76	71	74	74
Serveringstillstånd	76	75	68	76	78	71	75
Totalt	71	67	67	74	73	69	71
Antal svar	3 317	9 250	1 602	10 249	537	446	25 401

TABELL 59. I förväg informerad om vilka tjänster som ingick i avgiften och NKI

Myndighetsområde	Ja, jag fick fullständig information	Ja, jag fick viss information	Nej, inte alls	Vet ej	Totalt
Brandskydd	86	74	70	77	79
Bygglov	74	61	52	62	63
Markupplåtelse	79	68	62	73	72
Miljö- och hälsoskydd	79	66	57	68	69
Livsmedelskontroll	82	68	69	74	74
Serveringstillstånd	83	67	63	72	75
Totalt	80	66	61	70	71
Antal svar	10 062	5 564	6 841	2 928	25 395

TABELL 60. Avgiftens rimlighet och NKI

Myndighetsområde	Helt rimlig	Ganska rimlig	Varken rimlig eller orimlig	Ganska orimlig	Helt orimlig	Vet ej	Totalt
Brandskydd	89	82	75	68	51	78	79
Bygglov	77	69	60	50	33	57	63
Markupplåtelse	83	75	67	60	49	68	72
Miljö- och hälsoskydd	84	77	69	61	45	70	69
Livsmedelskontroll	86	78	74	69	55	76	74
Serveringstillstånd	86	80	74	67	53	73	75
Totalt	83	76	69	63	47	71	71
Antal svar	4 708	6 787	4 125	3 786	2 357	3 643	25 406

TABELL 61. Erfarenhet av någon annans kommuns service inom samma myndighetsområde och NKI

Myndighetsområde	Ja, från flera andra kommuner	Ja, från en kommun	Nej	Totalt
Brandskydd	77	79	79	79
Bygglov	61	61	65	63
Markupplåtelse	71	70	74	72
Miljö- och hälsoskydd	67	68	70	69
Livsmedelskontroll	71	74	75	74
Serveringstillstånd	72	73	77	75
Totalt	67	70	73	71
Antal svar	6 641	4 147	14 599	25 387

TABELL 62. Tidigare kontakt i samma typ av ärenden och NKI

Myndighetsområde	Ja	Nej	Totalt
Brandskydd	80	78	79
Bygglov	61	65	63
Markupplåtelse	73	71	72
Miljö- och hälsoskydd	69	68	69
Livsmedelskontroll	74	75	74
Serveringstillstånd	76	74	75
Totalt	70	71	71
Antal svar	16 609	8 762	25 371

BILAGA 7

Deltagande kommuner och gemensamma förvaltningar

TABELL 1. tabell 62. Lista på kommuner och gemensamma förvaltningar som deltar i undersökningen 2017

Kommuner					Gemensamma förvaltningar
Ale	Haparanda	Landskrona	Sala	Trosa	Bergslagens Miljö- och Byggförvaltning
Alingsås	Heby	Laxå	Salem	Tyresö	
Alvesta	Helsingborg	Lekeberg	Sandviken	Töreboda ⁴	
Arboga	Hjo ⁵	Leksand	Sigtuna	Täby	
Askersund	Hofors	Lerum	Simrishamn ⁶	Uddevalla	
Bengtstors	Huddinge	Lidingö	Sjöbo ⁶	Ulricehamn	
Boden	Hudiksvall	Lidköping	Skara	Umeå	
Bollnäs	Hultsfred	Lindesberg	Skellefteå	Upplands Väsby	
Borlänge	Håbo	Linköping	Skövde	Upplands-Bro	
Borås	Hällefors	Ljusnarsberg	Sollefteå	Uppsala	
Botkyrka	Härreda	Ludvika	Sollentuna	Vallentuna	
Bromölla	Hässleholm	Luleå	Solna	Varberg	
Burlöv	Höganäs	Lund	Stenungsund	Vaxholm	
Dals-Ed	Hörby	Lysekil	Stockholm	Vetlanda	
Danderyd	Järfälla	Mariestad ⁴	Strängnäs	Vimmerby	
Ekerö	Jönköping	Mark ¹	Strömstad	Vänersborg	
Eksjö	Kalix	Mjölby	Sundbyberg	Värmdö	
Enköping	Kalmar	Mora	Sundsvall	Värnamo	
Eskilstuna	Karlsborg ⁵	Mölnadal	Sunne	Västerås	
Eslöv	Karlskoga	Nacka	Surahammar	Växjö	
Falkenberg	Karlskrona	Nora	Svalöv	Äre ³	
Falköping	Karlstad	Norrköping	Svedala	Ästorp	
Falun	Katrineholm	Norrköping	Södertälje	Älmhult	
Finspång	Kiruna	Nybro	Sölvesborg	Ängelholm	
Flen	Klippan	Nykvarn	Tanum	Öckerö	
Forshaga	Knivsta	Nyköping	Tibro ⁵	Örebro	
Gnesta	Kramfors	Nynäshamn	Tidaholm	Örkelljunga	
Gullspång ⁴	Kristianstad	Ockelbo	Tierp	Örnköldsvik	
Gävle	Kristinehamn	Osby	Tjörn	Östersund	
Göteborg	Kumla	Oskarshamn ²	Tomelilla ⁶	Österåker	
Hallsberg	Kungsbacka	Ovanåker	Torsby	Östhammar	
Hallstahammar	Kungsör	Oxelösund	Tranemo		
Halmstad	Kungälv	Partille	Tranås		
Hammarö	Kävlinge	Region Gotland	Trelleborg		
Haninge	Köping	Ronneby	Trollhättan		

¹ Deltar endast med Bygglov

² Deltar endast med Serverings-tillstånd

³ Deltar endast med Bygglov

⁴ Deltar inte som egen kommun, utan endast genom MTG Bygglov

⁵ Deltar inte som egen kommun, utan endast genom Miljösamverkan östra Skaraborg

⁶ Deltar inte som egen kommun, utan endast genom Alkohol-enheten för Simrishamn, Sjöbo, Tomelilla och Ystad

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 (høgt betyg), 5–7 i en grupp (mellanbetyg) samt de som svarat 1–4 i en grupp (långt betyg).

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

BILAGA 9

Enkät 2017

BAKGRUNDSFRÅGOR OM DITT ÄRENDE

F1A. Är du en man eller kvinna?

- Man
 Kvinna
 Vill ej uppge

F1B. Hur gammal är du?

- 24 år
 25-34 år
 35-44 år
 45-54 år
 55-64 år
 65 år -
 Vill ej uppge

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

F2. I vilken bransch är ditt företag verksamt?

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

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

F3. Hur många anställda finns det på din arbetsplats?

[Endast ett kryss]

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

F4. Hur utföll ärendet för dig? *[Svara antingen på fråga A eller B. Endast ett kryss]*

A) om ditt ärende gällde tillstånd / anmälan

- Positivt
 Delvis positivt
 Negativt
 Vet ej

B) om ditt ärende gällde tillsyn

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

F5. Vilket var ditt huvudsakliga kommunikationssätt med oss i detta ärende? *[Endast ett kryss]*

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

F6. Blev du i förväg informerad om vilka tjänster som ingick i avgiften?

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

F7. Hur rimlig anser du att avgiften för hanteringen av ditt ärende var? *[Endast ett kryss]*

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

F8. Har du erfarenhet av någon annan kommuns service inom samma myndighetsområde? *[Endast ett kryss]*

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

F9. Har du varit i kontakt med oss i denna typ av ärende tidigare? [Endast ett kryss]

- Ja
 Nej

OM TILLGÄNGLIGHET

F10. Hur nöjd var du med...

Inte alls nöjd Mycket nöjd Vet ej

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

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
... möjligheten att komma i kontakt med rätt person (er)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... möjligheten att använda digitala tjänster för ditt ärende?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... totalt sett med tillgängligheten?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

OM INFORMATION

F11. Hur nöjd var du med...

Inte alls nöjd Mycket nöjd Vet ej

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

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
... hur vi informerade om processen och rutinerna för ditt ärende?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... hur vi informerade om möjligheten att överklaga beslut?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... vår skriftliga information (beslut och övrig information om ditt ärende)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... informationen på vår webbplats?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... totalt sett med informationen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

OM BEMÖTANDE

F12. Hur nöjd var du med...

Inte alls nöjd Mycket nöjd Vet ej

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

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
... vår attityd mot dig?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... vårt engagemang i ditt ärende?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... totalt sett med bemötandet?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

OM KOMPETENS

F13. Hur nöjd var du med...

Inte alls nöjd Mycket nöjd Vet ej

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

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
... 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"/>

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

... 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"/>
... vår förmåga att förstå dina problem?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... vår förmåga att ge råd och vägledning?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... totalt sett med kompetensen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

OM RÄTTSSÄKERHET

F14. Hur nöjd var du med...

	Inte alls nöjd					Mycket nöjd					Vet ej
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
<i>Ange på en skala 1 – 10, där 1=inte alls nöjd och 10=mycket nöjd.</i>											
... tydligheten i de lagar och regler som gäller för ditt ärende?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... det sätt som vi motiverade våra ställningstaganden/beslut?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... möjligheterna att framföra klagomål och lämna synpunkter?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... totalt sett med rättssäkerheten?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

OM EFFEKTIVITET

F15. Hur nöjd var du med...

	Inte alls nöjd					Mycket nöjd					Vet ej
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
<i>Ange på en skala 1 – 10, där 1=inte alls nöjd och 10=mycket nöjd.</i>											
... tiden för handläggningen av ditt ärende?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... förmågan att hålla överenskomna tidsramar?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... rutinerna kring handläggningen av ditt ärende?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... totalt sett med effektiviteten?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

OM TOTALA UPPLEVELSEN

	Inte alls nöjd					Mycket nöjd					Vet ej
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
<i>Ange på en skala 1 – 10, där 1=inte alls nöjd och 10=mycket nöjd.</i>											
F16. 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"/>

	Inte alls väl					Mycket väl					Vet ej
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
<i>Ange på en skala 1 – 10, där 1=inte alls väl och 10=mycket väl.</i>											
F17. 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"/>

	Långt ifrån					Mycket nära					Vet ej
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
<i>Ange på en skala 1 – 10, där 1=långt ifrån och 10=mycket nära.</i>											
F19. 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"/>

ÖPPNA JÄMFÖRELSER

Företagsklimat 2017

INSIKT - EN SERVICEMÄTNING AV KOMMUNERNAS MYNDIGHETSUTÖVNING

För femte 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). 171 kommuner samt nio gemensamma förvaltningar har deltagit i undersökningen för år 2017.

Undersökningen är en kvalitetsmätning av kommunernas myndighetsutövning och service gentemot företag. Den visar inom vilka myndighets- och serviceområden som företagen 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.



ISBN 978-91-7585-677-3

Beställ eller ladda ner på webbutik.skl.se

Post: 118 82 Stockholm | Besök: Hornsgatan 20

Telefon: 08-452 70 00 | skl.se

