

ÖPPNA JÄMFÖRELSER

Företagsklimat 2011

INSIKT - EN SERVICEMÄTNING
AV KOMMUNERNAS MYNDIGHETSUTÖVNING



Sveriges
Kommuner
och Landsting



ÖPPNA JÄMFÖRELSE

Företagsklimat 2011

INSIKT - EN SERVICEMÄTNING
AV KOMMUNERNAS MYNDIGHETSUTÖVNING

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

© Sveriges Kommuner och Landsting, 2011
ISBN: 978-91-7164-712-2

Text: Jan Torége

Foto: Niklas Dahlskog (omslag), Anna Molander (s. 8),
Johnér/Plattform (s. 22), Johnér/Pontus Johansson (s. 42),
Matton/James Hardy (s. 16), Matton/Ronny Lindkvist (s. 26),
Istock (s. 48)

Produktion: ETC Kommunikation

Tryck: Modintryckoffset, augusti 2011

Förord

För första gången har Sveriges Kommuner och Landsting (SKL) nu genomfört en Öppen jämförelse för området företagsklimat. I en Öppen jämförelse redovisas och jämförs olika verksamhetsområden som kommuner, landsting och regioner ansvarar för. Jämförelserna ska stimulera till utveckling och förbättringar genom att kommuner och landsting lär av varandra.

Öppna jämförelser Företagsklimat har gjorts i samverkan med Stockholm Business Alliance och Business Region Göteborg under namnet Insikt – en servicemätning av kommunernas myndighetsutövning. Undersökningen är en kvalitetsmätning av kommunernas myndighetsutövning och service gentemot företagare. Den visar inom vilka områden företagarna anser att myndighetsutövningen fungerar bra respektive mindre bra samt vad kommunerna behöver bli bättre på. Öppna Jämförelser Företagsklimat mäter enbart faktorer som kommunerna själva kan påverka och det är enbart företag som varit i kontakt med kommunen som deltar i undersökningen.

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 därför en prioriterad fråga för SKL.

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 också är projektledare för Insikt. Arbetsgruppen, som planerat undersökningens genomförande, består även av Torbjörn Jansson (SBA), Henrik Einarsson (BRG) och Linda Ahlford (SKL).

Stockholm i september 2011



Håkan Sörman

vd, Sveriges Kommuner och Landsting

Innehåll

3	Förord
6	Sammanfattning
9	Inledning
9	Bakgrund
10	Syfte och mål
10	Genomförande
12	Analys och rapportering
17	Kapitel 1 Resultat – den nationella nivån
20	Vad tycker företagarna är viktigast?
23	Kapitel 2 Stora skillnader mellan kommunerna
27	Kapitel 3 Resultat per myndighetsområde
28	Brandtillsyn
31	Bygglov
34	Markupplåtelse
37	Miljö- och hälsoskydd
39	Serveringstillstånd
43	Kapitel 4 Bakgrundsfakta
49	Kapitel 5 Avslutande kommentarer
51	Bilagor
52	Bilaga 1 Svarsfrekvenser m.m. per kommun
56	Bilaga 2 NKI per kommun
60	Bilaga 3 Betygsindex och effektmått per kommun
64	Bilaga 4 Betyg delfrågor per myndighetsområde
69	Bilaga 5 Bakgrundsfakta och NKI per myndighetsområde
72	Bilaga 6 Deltagande kommuner
74	Bilaga 7 Teknisk beskrivning
77	Bilaga 8 Enkät

Sammanfattning

TABELL 1. NKI Totalt

Kommun	Rank	NKI
Salem	1	81
Surahammar	2	80
Trosa	3	76
Kil	4	75
Askersund	5	74

TABELL 2. NKI Brandtillsyn

Kommun	Rank	NKI
Köping	1	88
Älmhult	2	88
Värmdö	3	87
Klippan	4	85
Tranås	5	85

TABELL 3. NKI Bygglov

Kommun	Rank	NKI
Mönsterås	1	84
Trollhättan	2	82
Köping	3	80
Sandviken	4	79
Askersund	5	78

Insikt är en servicemätning av kommunernas myndighetsutövning. Fem myndighetsområden undersöks: Brandtillsyn, Bygglov, Markupplåtelse, Miljö- och hälsoskydd samt Serveringstillstånd.

Företagare som haft ett ärende med kommunen inom ett eller flera av dessa områden har fått svara på en enkät med frågor om information, tillgänglighet, bemötande, kompetens, rättssäkerhet och effektivitet samt med hjälp av tre frågor göra en helhetsbedömning av servicen i kommunen. Det är denna helhetsbedömning som ligger till grund för måttet "Nöjd-Kund-Index" (NKI).

Det genomsnittliga NKI-resultatet för samtliga 166 deltagande kommuner är 66, vilket är ett förhållandevis bra betyg. Företagarna ger i huvudsak godkänt till kommunernas service gällande myndighetsutövningen, men det finns stora variationer. De totala NKI-resultaten för kommuner spänner mellan 50 och 81.

Av de sex kvalitetsfaktorerna får tillgängligheten högst betyg med 70. Ganska höga betyg ges också till bemötande (69), kompetens (68) och effektivitet (68). Företagarna ger lägre betyg till kvalitetsfaktorerna rättssäkerhet (66) och information (64).

De kvalitetsfaktorer som företagarna tycker är viktigast för helhetsbedömningen är effektivitet och bemötande. Dessa två faktorer har stor påverkan på det totala NKI-resultatet och bör därför prioriteras i ett förbättringsarbete. Tillgängligheten får högt betyg av företagarna, men är samtidigt den kvalitetsfaktor som anses vara minst viktig för helhetsbedömningen. Dessa resultat är dock ett genomsnitt för de deltagande kommunerna. Vilka faktorer som bör prioriteras i ett förbättringsarbete varierar mellan såväl olika kommuner som myndighetsområden i kommunerna.

NKI-resultaten redovisade per myndighetsområde visar att företagarna är mest nöjda med Brandtillsyn och Serveringstillstånd, vilka får ett NKI på 74 respektive 70. Minst nöjda är företagarna med Bygglov (64) och Miljö- och hälsoskydd (63). Markupplåtelse får 66, vilket är lika med genomsnittet för samtliga myndighetsområden.

De högsta totala NKI-resultaten får Salem, Surahammar och Trosa med 81, 80 och 76. Andra kommuner som uppnår bra resultat är Kil, Askersund, Sunne, Köping, Ludvika, Finspång, Mönsterås, Nacka, Upplands Väsby, Älmhult och Vimmerby. Lägst NKI har Tanum, Värmdö och Säter.

De totala resultaten kan dock dölja stora skillnader mellan olika myndighetsområden i en kommun. Därför är det främst resultaten per myndighetsområde som är intressanta för kommunerna. Tabellerna visar de fem högst rankade kommunerna inom respektive myndighetsområde.

En viktig slutsats i undersökningen är att kommunernas strukturella förutsättningar spelar mycket liten roll för resultaten. Vi har hittat få samband mellan kommunernas resultat och strukturella faktorer som till exempel geografiskt läge, politisk majoritet eller kommuntyp. Det enda strukturella sambandet av större betydelse är att resultaten för små kommuner tenderar att ha en större spridning än för stora kommuner. Slutsatsen blir att ansvaret för hur myndighetsutövningen gentemot företagare fungerar till mycket stor del vilar på den enskilde kommunen.

Något som däremot kan påverka resultatet för en kommun är om andelen negativa utfall av ärendena varit ovanligt stort. Fler företagare blir då missnöjda, vilket kan leda till att resultaten blir några enheter lägre för dessa kommuner. Men att förmedla ett negativt besked på ett sätt som får företagaren att acceptera och respektera beslutet är en viktig del av myndighetsutövningen och de kommuner som är skickliga på detta kan få ett bra resultat trots en stor andel negativa utfall. Dessutom kan stor andel positiva utfall bero på att tjänstemännen har en bra dialog med företagarna, vilket resulterar i färre felaktiga ansökningar.

Två andra faktorer som påverkar NKI-resultatet är vad företagare anser om rimligheten i priset på ärendet samt om företagaren känner sig väl informerad om vilka tjänster som ingår i priset. De företagare som känner sig väl informerade och tycker att priset varit rimligt ger avsevärt högre betyg än de som tycker motsatsen. Eftersom detta har stor inverkan på resultatet så bör kommunerna vara väldigt tydliga med priset och vilka tjänster som ingår i detta.

TABELL 4. NKI Markupplåtelse

Kommun	Rank	NKI
Östersund	1	82
Tierp	2	82
Köping	3	81
Vaxholm	4	81
Norrtälje	5	77

TABELL 5. NKI Miljö- o hälsoskydd

Kommun	Rank	NKI
Askersund	1	86
Mariestad	2	79
Övertorneå	3	78
Huddinge	4	76
Salem	5	76

TABELL 6. NKI Serveringstillstånd

Kommun	Rank	NKI
Skara	1	87
Lidingö	2	86
Trelleborg	3	86
Haninge	4	84
Järfälla	5	84



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, uppdragsgivare 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 grunden 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? Många av Sveriges Kommuner och Landstings medlemmar har efterfrågat en undersökning som dels gör det möjligt att göra rättvisa jämförelser mellan kommunerna, dels visa resultat redovisade per myndighetsområde.

I rapporten *Räkna räkna ranka*¹, som utkom 2010, tittade SKL närmare på undersökningar som rankade kommunernas företagsklimat och attraktivitet. Den undersökning som klassades högst där var den servicemätning av kommunernas myndighetsutövning som startades av Stockholms stad 2005 och som sedan genomförts av Stockholm Business Alliance (SBA) två gånger och Business Region Göteborg (BRG) en gång². Denna servicemätning tar en-

Not. 1.

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

Not. 2.

Stockholm Business Alliance är ett avtalsbaserat partnerskap på näringslivsområdet mellan 50 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.

FAKTA**Vad innebär Brandtillsyn?**

Tillsyn enligt lagen om skydd mot olyckor och lagen om brandfarliga och explosiva varor är en del av kommunens totala tillsynsansvar.

Vad innebär Serveringstillstånd?

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

Vad innebär Markupplåtelse?

För att använda kommunens mark för tillfällig verksamhet (till exempel försäljning, evenemang eller uppställning av byggnadsställning eller bodar) krävs enligt ordningslagen tillstånd för markupplåtelse.

Vad är ett Bygglov?

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

Vad innebär Miljö- och hälsoskydd?

Kommunen bedriver tillsyn och kontroll av verksamhet och anläggningar inom samtliga lagstiftningsområden som miljö- och hälsoskyddet omfattar. Det finns flera lagar som styr arbetet varav de viktigaste är miljöbalken och livsmedelslagen.

bart upp faktorer som kommunerna själv kan påverka och det är endast företag som varit i kontakt med kommunen som deltar i undersökningen.

Mot bakgrund av detta erbjöd SKL, i samverkan med SBA och BRG, samtliga kommuner i Sverige att delta i denna undersökning 2011. Namnet på undersökningen blev Insikt – en servicemätning av kommunernas myndighetsutövning. Hela 166 kommuner valde att delta i undersökningen vilket gjort det möjligt att redovisa resultaten som en Öppen jämförelse där kommuner kan jämföra sina resultat med varandra.

Syfte och mål

Undersökningen är en kvalitetsmätning av den kommunala myndighetsutövningen och servicen gentemot företagare. 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 följande fem myndighetsområden: Brandtillsyn, Bygglov, Markupplåtelse, Miljö- och hälsoskydd samt Serveringstillstånd. För dessa fem områden ställs frågor kring sex kvalitetsfaktorer på myndighetsutövningen:

- ✦ Information (muntlig och skriftlig information)
- ✦ Tillgänglighet (möjligheten att komma i kontakt)
- ✦ Bemötande (dialog, vägledning, förmåga att förmedla information, lyhördhet)
- ✦ Kompetens (sakkunskap, kunskap om verksamheten, förmåga att lösa problem)
- ✦ Rättssäkerhet (tydligheten i regler, motivering av beslut, möjligheten att överklaga)
- ✦ Effektivitet (snabbhet, hålla vad som överenskommits, hantering av ärendet)

SKL avser att genomföra Öppna jämförelser Företagsklimat vartannat år och har som långsiktigt mål att kommunerna ska uppnå ett index på i genomsnitt 75 (betygsskala 0–100). Företagarna kan då anses vara mycket nöjda med myndighetsutövningen i kommunerna.

Genomförande

Undersökningen gjordes i form av en postal enkät med uppföljning per telefon. Enkäten består av 25 frågor som behandlar de sex kvalitetsaspekterna, tre frågor om den totala kundnöjdheten (helhetsbedömningen) samt sju bakgrundsfrågor³. Frågorna besvaras i huvudsak med hjälp av en tiogradig skala. Enkäten innehåller även en öppen fråga som ger företagarna möjlighet att komma med egna synpunkter på hur kommunernas service kan förbättras.

Frågorna har valts ut och formulerats för att passa alla myndighetsområden. En del företagare har dock inte haft erfarenhet av samtliga aspekter varför andelen som svarat "ingen åsikt" varierar mellan frågorna.

Not. 3.
Se bilaga 8.

Populationen har bestått av privata företag inklusive jordbruk. I stort sett alla ärendetyper inom de fem myndighetsområdena som avslutats under 2010 ingår i undersökningen⁴. Den enskilde kontaktpersonen i företag som haft flera ärenden med kommunen inom ett myndighetsområde har endast besvarat en enkät.

För de flesta kommuner ingår samtliga företag som haft en kontakt med kommunerna inom de aktuella myndighetsområdena under 2010. I de fall kommunen haft fler än 300 ärenden inom ett myndighetsområde har dock ett obundet slumpmässigt urval av 300 företag gjorts. Detta gäller främst för de tre storstäderna Stockholm, Göteborg och Malmö, men även för ytterligare ett tiotal större kommuner som haft många ärenden inom området Miljö- och hälsoskydd.

I de fall där färre än 10 besvarade enkäter har inkommit för ett myndighetsområde redovisas inte resultatet separat. Dessa ärenden ingår däremot som en del i det totala resultatet för kommunen.

Insikt består av två parallella undersökningar som genomförts i samverkan. SKL ansvarar för 116 kommuner och SBA samt deras statistik konsulter USK (Stockholms stads utrednings- och statistik kontor) och Statistiska Centralbyrån (SCB) har ansvar för 50 kommuner. SKL har upphandlat statistik konsulterna Markör AB för enkätundersökningen och CMA Research AB för sammanställning av statistik och framtagande av kommunrapporter. Enkätfrågor, urval och genomförande har på alla viktiga punkter varit likvärdiga eller genomförts på ett likvärdigt sätt. En arbetsgrupp med representanter från SKL, SBA och BRG har regelbundet träffats och planerat undersökningarna. Resultaten från de båda undersökningarna är därför helt jämförbara. I denna rapport är resultaten från de båda undersökningarna hopslagna.

Det är 166 av 290 kommuner som deltar i Insikt. Alla Sveriges kommuner ingår alltså inte i det som i rapporten kallas den nationella nivån. Eftersom det i huvudsak är mindre kommuner som inte är med har ändå mer än 80 procent av Sveriges företag haft möjlighet att vara med i undersökningen⁵.

TABELL 7. Svarsfrekvens, bortfall och övertäckning

	SKL:s 116 kommuner	SBA:s 50 kommuner	Totalt samtliga 166 kommuner
Antal myndighetsärenden	36203	18718	54921
Övertäckning ⁶	4688	3268	7956
Justerat antal ärenden	31515	15450	46965
Bortfall ⁷	13196	5328	18524
Antal svarande	18319	10122	28441
Svarsfrekvens	58,1 %	65,5 %	60,6 %

Svarsfrekvensen är totalt sett ca 61 procent⁸. För gruppen företagare som respondenter är detta en hög siffra. SBA har kunnat avsätta mer tid för telefonuppföljning och har därför fått en något högre svarsfrekvens än SKL.

Not. 4.

Undantagen utgörs av inkommande rapporter eller redogörelser som i normalfallet inte innebär någon kontakt med tjänsteman i kommunen, tobaksärenden samt kontroll av försäljning av receptfria läkemedel.

Not. 5.

Se bilaga 6 för en lista på vilka kommuner som deltar i Insikt

Not. 6.

Med övertäckning menas de företag som inte tillhör undersökningens målgrupp, till exempel företag som upphört eller uppgett att de inte haft någon kontakt med kommunen under 2010.

Not. 7.

Med bortfall menas de företag som ingår i målgruppen men som av olika anledningar inte deltagit, till exempel företag som vi inte fått någon respons ifrån eller som angett att de inte vill delta.

Not. 8.

Kommunernas svarsfrekvenser redovisas i bilaga 1.

Undersökningen har genomförts i fyra steg:

Steg 1: Deltagande kommuner har tagit fram ett register med kontaktuppgifter för de företag som under 2010 har haft ett myndighetsärende med kommunen.

Steg 2: Två enkätundersökningar har genomförts där totalt 55000 företag fått möjlighet att besvara frågor om vad de anser om kommunens service och myndighetsutövning.

Steg 3: Resultaten från de två enkätundersökningarna har sammanställts och enskilda rapporter har tagits fram för samtliga 166 kommuner.

Steg 4: SKL:s och SBA:s undersökningar har slagits ihop och en nationell rapport (denna rapport) har tagits fram med resultat för samtliga 166 kommuner som genomfört undersökningen.

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 företagarnas syn på kommunernas service 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 som på olika sätt speglar myndighetsutövningen. Faktorerna mäts med 25 frågor som behandlar olika delar av respektive kvalitetsfaktor. I denna undersökning utgörs kvalitetsfaktorerna av de sex serviceaspekterna som tidigare nämnts (tillgänglighet, information, bemötande, kompetens, rättssäkerhet och effektivitet). Det sammanfattande måttet, NKI, mäts med tre frågor (se figur 2).

NKI totalt och per myndighetsområde samt betygsindex för respektive kvalitetsfaktor 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 och CMA Research tagit fram en betygsvärdeskala som dels baseras på tidigare erfarenheter av NKI-undersökningar, dels vad som är ett genomsnittligt betyg för en kommun som genomför denna undersökning för första gången. Ett lågt eller mycket lågt betyg markeras med rött i rapporten, ett godkänt betyg med gult och ett högt eller mycket högt betyg med grönt.

För varje kvalitetsfaktor beräknas ett effektmått, som anger vilken påverkan varje faktor har på det totala NKI-resultatet. Effektmåttet visar sambandet mellan NKI och var och en av de ingående kvalitetsfaktorerna. En del faktorer är viktigare än andra och har större betydelse för företagarnas helhetsbedömning av kontakterna med kommunen. Dessa kvalitetsfaktorer bör prioriteras i ett förbättringsarbete.

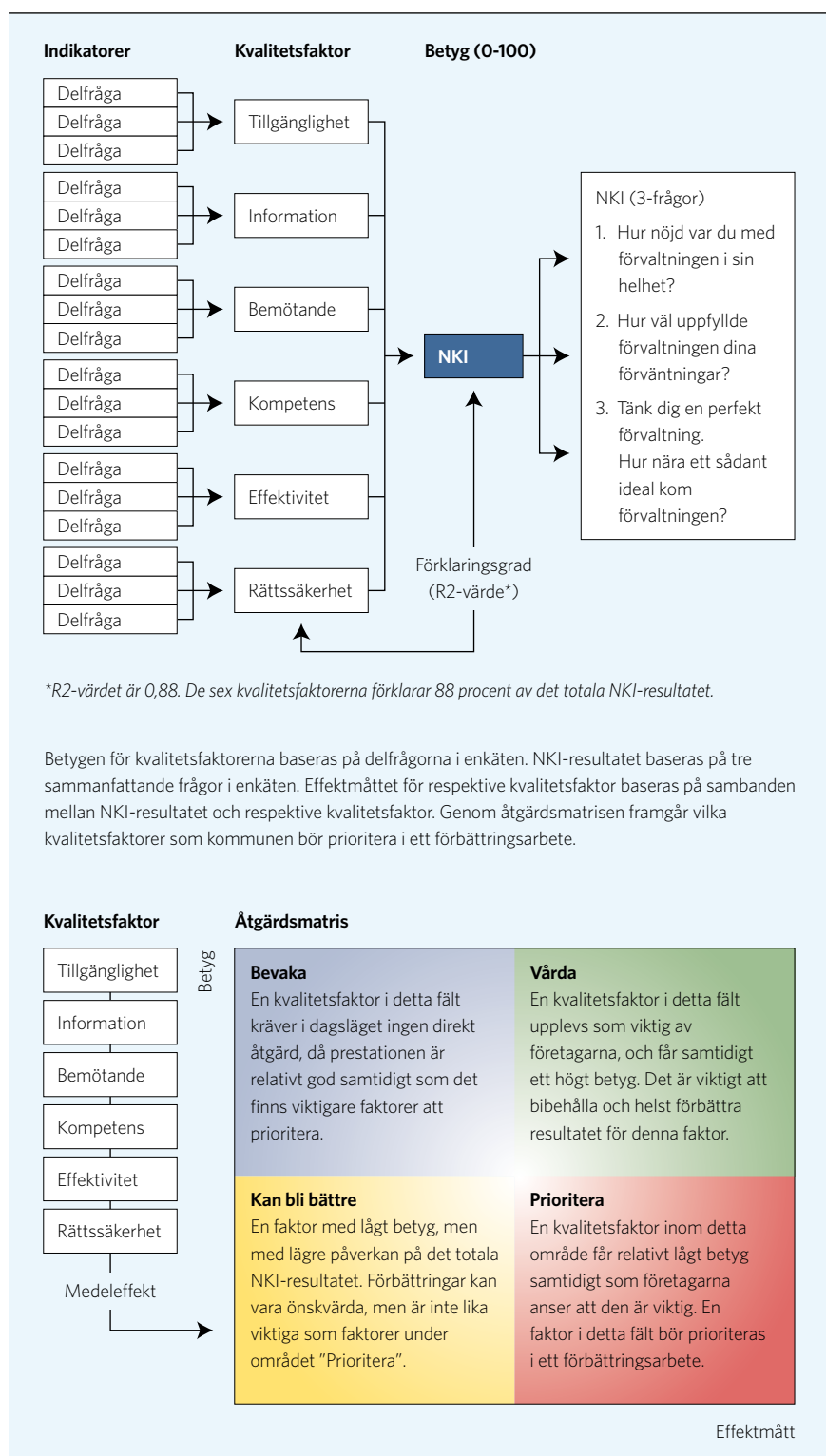
Sambanden illustreras i en så kallad åtgärdsmatris. Den lodräta axeln står för betygsindex och den vågräta för effektmått. Origo (krysset) ligger vid medelbetyg och medeleffekt för de sex kvalitetsfaktorerna⁹. På så vis bildas fyra kvadranter med olika prioriteringsgrad.

FIGUR 1. Betygsskala 0-100

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

Not. 9.
Medelbetyget är 67,5 och medeleffekten 0,9.

FIGUR 2. NKI-modellen



För att öka NKI bör kommunerna prioritera att förbättra faktorer som har effektmått över medeleffekten. En förbättring av dessa faktorer förväntas i störst utsträckning påverka det totala NKI-resultatet.

FAKTA

För redovisning av effektmått och så kallad åtgärdsmatris för enskilda kommuner krävs att minst 50 företagare besvarat de tre NKI-frågorna samt minst 70 procent av övriga frågor i enkäten.



Resultat – den nationella nivån

Företagarna är i huvudsak nöjda med kommunernas service. Det genomsnittliga NKI-resultatet ligger på 66, vilket är ett förhållandevist bra betyg.

TABELL 8. NKI per myndighetsområde

NKI Brandtillsyn	74
NKI Bygglov	64
NKI Markupplåtelse	66
NKI Miljö- och hälsoskydd	63
NKI Serveringstillstånd	70
NKI Totalt	66

NKI för myndighetsområdena Brandtillsyn och Serveringstillstånd ligger något över detta genomsnitt, medan motsatsen gäller för Bygglov och Miljö- och hälsoskydd.

TABELL 9. Betygsindex per kvalitetsfaktor

Information	64
Tillgänglighet	70
Bemötande	69
Kompetens	68
Rättssäkerhet	66
Effektivitet	68
NKI Totalt	66

Av de sex kvalitetsfaktorerna får tillgängligheten högst betyg av företagarna. Betygen för bemötande, kompetens och effektivitet ligger också förhållandevis högt. Något lägre betyg ger företagarna för rättssäkerhet och information.

TABELL 10. NKI och betygsindex fördelat per myndighetsärende och kvalitetsfaktor

	NKI	Information	Tillgänglighet	Bemötande	Kompetens	Rätts-säkerhet	Effektivitet
Brandtillsyn	74	70	74	78	79	73	77
Bygglov	64	65	66	67	67	66	63
Markupplåtelse	66	65	67	68	68	65	69
Miljö- och hälsoskydd	63	62	69	68	66	63	68
Serveringstillstånd	70	68	75	74	73	70	72
Totalt	66	64	70	69	68	66	68

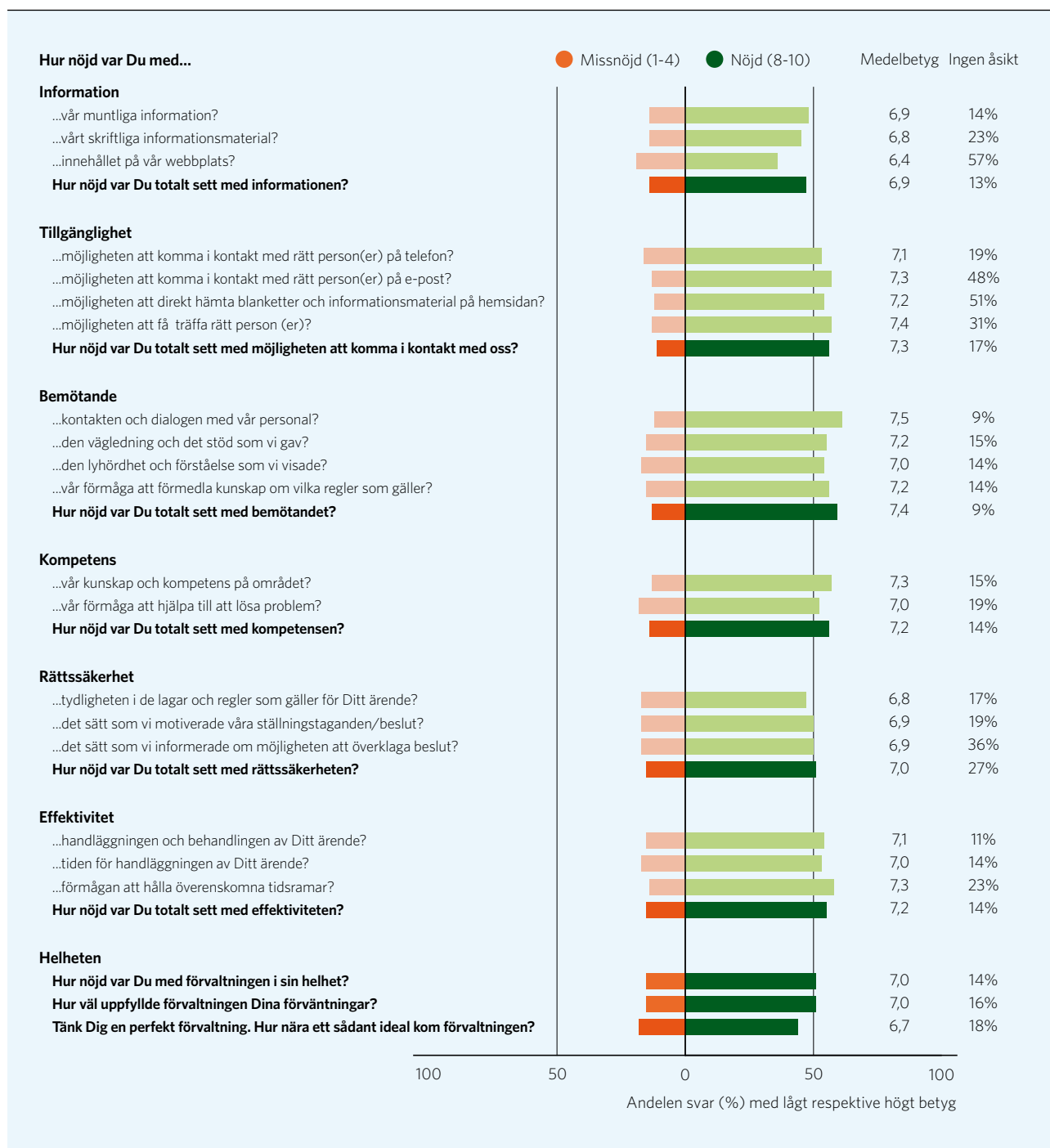
Resultaten för betygsfaktorerna fördelade på myndighetsområden följer i regel mönstret på den totala nivån. Oavsett myndighetsområde får till exempel tillgänglighet oftast ett högt betyg och information ett förhållandevis lågt betyg. Några av resultaten avviker dock från detta mönster:

- › Inom Brandtillsyn ger företagarna ett högre betyg till kompetensen och ett lägre betyg för tillgängligheten.
- › Inom Bygglov får information ett högre betyg och effektivitet ett lägre betyg.
- › Inom Miljö- och hälsoskydd, som får ett relativt lågt totalt NKI, är företagarna ändå förhållandevis nöjda med tillgängligheten och effektiviteten.

Tittar man på de enskilda frågorna i enkäten är företagarna mest nöjda med dialogen och kontakten med kommunens tjänstemän. Företagarna anser också att de har lätt att få kontakt med rätt person. De är också ganska nöjda med tjänstemännens kunskap och kompetens och menar att kommunen i de flesta fall håller de överenskomna tidsramarna (se figur 3).

Minst nöjda är företagarna med webbplatsen och det skriftliga informationsmaterialet. Många företagare har dock ingen åsikt om dessa frågor. Det innebär att företagarna främst bedömer den muntliga informationen när de sätter betyg på kvalitetsfaktorn information. Att så många inte har någon åsikt kan både bero på att företagarna är svaga på att själva aktivt söka information och att kommunerna är dåliga på att marknadsföra och distribuera detta material.

FIGUR 3. Betyg för delfrågor i enkäten – Samtliga ärenden



Företagarna är också mindre nöjda med frågor som rör rättssäkerhet, till exempel tydligheten i de lagar och regler som gäller, motivering av beslut och information om möjligheten att överklaga.

För några av frågorna är medelbetyget ganska bra, men det finns en stor spridning i resultaten, en grupp är nöjd och en annan missnöjd. Detta gäller främst för frågorna ”vår förmåga att hjälpa till att lösa problem”, ”vår lyhörddhet och förståelse som vi visade” samt ”tiden för handläggningen av Ditt ärende”.

Vad tycker företagarna 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 oviktigt. Genom att mäta sambandet mellan NKI och var och en av de ingående kvalitetsfaktorerna får vi fram så kallade effektmått. De visar hur stor effekt en förändring av kvalitetsfaktorernas betygsindex har på det totala NKI-resultatet.

De kvalitetsfaktorer som företagarna tycker är viktigast är effektivitet och bemötande. Dessa faktorer har stor betydelse för helhetsbedömningen och bör vara prioriterade i ett framtida förbättringsarbete (se figur 4). Om företagaren tycker att handläggningen tar för lång tid, om inte överenskomna tidsramar hålls och om företagaren rent allmänt är missnöjd med handläggningen och behandlingen av ärendet så får det stor påverkan på det totala NKI-resultatet. Detsamma gäller om företagaren anser att dialogen med kommunen fungerar dåligt, uppfattar bemötandet som dåligt och anser att tjänstemännen inte är lyhörda och förstående.

I andra hand bör rättssäkerhet och kompetens prioriteras eftersom de har påtaglig effekt på helhetsbetyget. Kompetens har en något högre medel-effekt, medan rättssäkerhet får ett något lägre betyg av företagarna. Deras prioriteringsordning kan bedömas vara likvärdig.

Kvalitetsfaktorn information har en ganska liten effekt på helhetsbetyget, men eftersom betyget är lågt är förbättringar ändå önskvärda. Tillgänglighet får ett högt betyg av företagarna, men är minst viktig för helhetsbetyget av de sex kvalitetsfaktorerna.

Åtgärdsmatrisen visar de genomsnittliga resultaten från företagarna i de 166 kommunerna. För den enskilda kommunen kan prioriteringsordningen se helt annorlunda ut och varje kommun ska naturligtvis i första hand utgå från sin egen åtgärdsmatris som finns redovisad i kommunens egen rapport från undersökningen. Betygsindex och effektmåtten för varje enskild kommun redovisas numeriskt i bilaga 3¹⁰.

FAKTA

Effektmått per kvalitetsfaktor, nationella nivån

- › Effektivitet 1,43
- › Bemötande 1,28
- › Kompetens 0,93
- › Rättssäkerhet 0,83
- › Information 0,48
- › Tillgänglighet 0,24

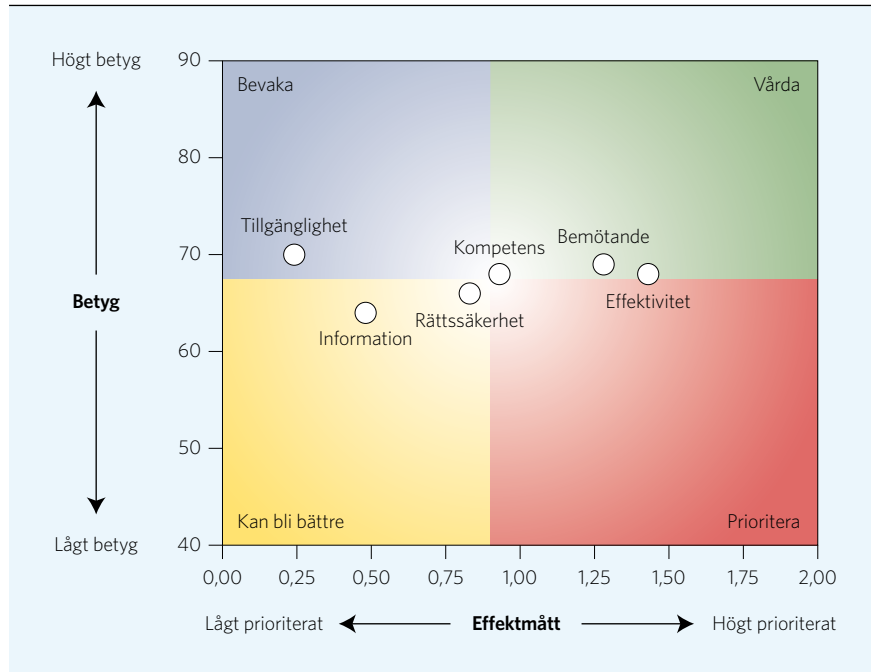
Tolkning: Om betyget för effektivitet ökar med fem enheter förväntas det totala NKI-värdet öka med 1,43.

Not. 10.

Effektmått redovisas förutsatt att minst 50 företagare svarat på de tre NKI-frågorna samt 70 procent av de övriga frågorna.

FIGUR 4. Åtgärdsmatris för den nationella nivån

Samtliga 166 kommuner som deltar i undersökningen





Stora skillnader mellan kommunerna

Undersökningens genomsnittliga NKI-resultat är 66, vilket är ett förhållandevis bra betyg. Resultaten visar dock på stora skillnader mellan kommunerna. Högsta NKI-resultat är 81 och lägsta 50.

TABELL 11. Ranking - NKI Totalt

Kommun	Rank	NKI	Kommun	Rank	NKI	Kommun	Rank	NKI	Kommun	Rank	NKI
Salem	1	81	Håbo	43	69	Upplands Bro	85	66	Borlänge	127	62
Surahammar	2	80	Västerås	44	69	Värnamo	86	66	Tjörn	128	62
Trosa	3	76	Örebro	45	69	Kungsbacka	87	66	Varberg	129	62
Kil	4	75	Filipstad	46	69	Nybro	88	66	Enköping	130	62
Askersund	5	74	Hallsberg	47	69	Högsby	89	66	Nyköping	131	62
Sunne	6	74	Mörbylånga	48	68	Mjölby	90	66	Borås	132	62
Köping	7	74	Karlstad	49	68	Linköping	91	66	Västervik	133	62
Ludvika	8	74	Stockholm	50	68	Motala	92	65	Helsingborg	134	62
Finspång	9	74	Uppsala	51	68	Örnsköldsvik	93	65	Valdemarsvik	135	61
Mönsterås	10	74	Årjäng	52	68	Malmö	94	65	Orust	136	61
Nacka	11	73	Övertorneå	53	68	Sollentuna	95	65	Hylte	137	61
Upplands Väsby	12	73	Söderhamn	54	68	Östhammar	96	65	Ekerö	138	61
Älmhult	13	73	Trelleborg	55	68	Skellefteå	97	65	Nynäshamn	139	61
Vimmerby	14	73	Kristinehamn	56	68	Kalix	98	65	Strängnäs	140	61
Haparanda	15	72	Falu	57	68	Höör	99	65	Österåker	141	61
Klippan	16	72	Tierp	58	68	Oskarshamn	100	65	Sölvesborg	142	61
Mariestad	17	72	Laxå	59	68	Falkenberg	101	65	Lerum	143	60
Öckerö	18	72	Forshaga	60	68	Lidköping	102	65	Ödeshög	144	60
Arvika	19	72	Kinda	61	67	Töreboda	103	65	Hällefors	145	60
Huddinge	20	72	Kristianstad	62	67	Fagersta	104	65	Gävle	146	60
Torsby	21	72	Halmstad	63	67	Hörby	105	64	Nykvarn	147	60
Bengtstors	22	72	Mölnådal	64	67	Lilla Edet	106	64	Härryda	148	60
Hagfors	23	71	Sandviken	65	67	Hedemora	107	64	Stenungsund	149	60
Åre	24	71	Norberg	66	67	Katrineholm	108	64	Kungälv	150	58
Skara	25	71	Botkyrka	67	67	Norrälje	109	64	Alingsås	151	58
Essunga	26	71	Hallstahammar	68	67	Munkedals	110	64	Nora	152	58
Flen	27	71	Järfälla	69	67	Karlshamn	111	64	Södertälje	153	58
Sigtuna	28	71	Knivsta	70	67	Sala	112	64	Vallentuna	154	58
Smedjebacken	29	71	Vaxholm	71	67	Östersund	113	64	Svalöv	155	58
Härjedalen	30	70	Kramfors	72	67	Tranemo	114	64	Tibro	156	57
Tranås	31	70	Laholm	73	67	Hultsfred	115	64	Gotland	157	57
Lysekil	32	70	Sävsjö	74	67	Göteborg	116	63	Arboga	158	57
Piteå	33	70	Trollhättan	75	67	Uddevalla	117	63	Borgholm	159	57
Kungsör	34	70	Hammarö	76	67	Haninge	118	63	Ale	160	56
Oxelösund	35	70	Lycksele	77	67	Tyresö	119	63	Gnesta	161	55
Solna	36	70	Sundsvall	78	67	Kalmar	120	63	Ljusnarsberg	162	55
Sundbyberg	37	70	Jönköping	79	67	Skövde	121	63	Heby	163	54
Vetlanda	38	70	Strömstad	80	66	Hässleholm	122	63	Tanum	164	54
Karlsborg	39	70	Luleå	81	66	Karlskrona	123	62	Värmdö	165	53
Växjö	40	69	Karlskoga	82	66	Mora	124	62	Säter	166	50
Partille	41	69	Lidingö	83	66	Umeå	125	62			
Eskilstuna	42	69	Täby	84	66	Sjöbo	126	62			
									Samtliga 166 kommuner		66

39 kommuner hade ett NKI på 70 eller högre, vilket räknas som ett högt betyg. Inom den här gruppen finns företrädesvis mindre kommuner, men även några större som Nacka, Upplands Väsby, Huddinge, Piteå, Solna och Sundbyberg.

De bästa totalomdömena i undersökningen får Salem, Surahammar och Trosa med NKI på 81, 80 respektive 76. Trosa och Surahammar, som genomfört undersökningen vid flera tillfällen, fick höga placeringar även år 2009.

Storstadskommunerna Stockholm, Göteborg och Malmö får 68, 65 respektive 63 i NKI. Stockholm stad genomför undersökningen för femte gången och har ökat sitt NKI från 60 till 68. Göteborgs stad har genomfört undersökningen en gång tidigare och har ökat från 62 till 63. Majoriteten av de dryga 60 kommuner som genomfört undersökningen mer än en gång har förbättrat resultaten över tiden. Bland kategorin större städer får Växjö, Eskilstuna, Västerås och Örebro högst NKI – 69, vilket är ett bra betyg.

Det är 32 kommuner som får ett lågt NKI-resultat i undersökningen. Lägst NKI gav företagarna till Sätters kommun, en kommun där företagarna uppgett en ovanligt stor andel negativa utfall av sina myndighetsärenden. Andra kommuner som placerat sig lågt på rankingen är Värmdö, Tanum och Heby. Två större städer hamnar lågt i rankingen: Södertälje och Gävle.

Det är annars företrädesvis små kommuner som placerar sig högt respektive lågt, medan större kommuner i större utsträckning hamnar i mitten på rankingen. Detta beror sannolikt på att resultaten för mindre kommuner i högre utsträckning är personberoende. Har nyckelpersonerna i myndighetsutövningen ett högt förtroende bland företagarna kan betyget bli mycket högt, på samma sätt kan betyget bli lågt om motsatsen gäller. För större kommuner handlar det i mindre grad om enskilda personer och i högre grad om organisation, kultur och det ledarskap som finns i kommunen och dess förvaltningar. Det är svårare för större kommuner att nå en riktig hög ranking, men det är samtidigt få större kommuner som placerar sig lågt.

FAKTA

I rapporten uttrycks NKI-resultaten i heltal. För att avgöra kommunens placering i rankingen används dock resultaten med decimaler. Exempel: NKI-resultaten med decimaler är 74,23 för Askersund och 73,57 för Motala.



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 10 besvarade enkäter har kommit in för ett myndighetsområde redovisas inget NKI-resultat.

Brandtillsyn

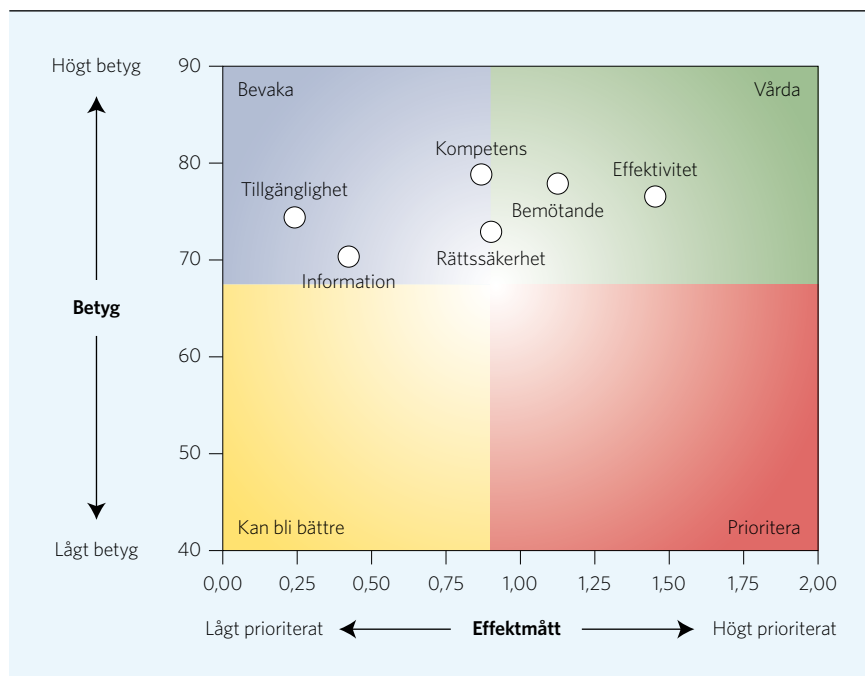
Det genomsnittliga NKI-resultatet för Brandtillsyn är 74, vilket är ett högt betyg. Företagarna är överlag nöjda med servicen inom detta myndighetsområde. Förutom att servicen är bra kan en annan förklaring till det höga betyget vara att företagare i grunden är positiv till denna myndighetsutövning. Brandsäkerhetsfrågor kan vara avgörande för människoliv och för att den egna verksamheten ska överleva.

17 kommuner får ett mycket högt betyg, det vill säga ett NKI över 80 (se tabell 12). Allra högst placerar sig Köping och Älmhult med NKI på 88. På tredje plats kommer Värmdö, en kommun som placerat sig lågt i den totala rankingen. Många kommuner i storstadsområdena Stockholm och Göteborg placerar sig högt inom detta myndighetsområde.

Det är endast sex kommuner som inte får ett godkänt NKI-resultat inom området Brandtillsyn: Bengtsfors, Borås, Nybro, Västervik, Sundsvall samt Borgholm. Betyget för Borgholm är mycket lågt.

Svaren på de enskilda frågorna i enkäten för Brandtillsyn redovisas i bilaga 4. De visar att företagarna i stort sett är nöjda med detta myndighetsområde. Framförallt är det kompetensen som företagarna ger höga betyg till. Däremot är man mindre nöjd med informationen, speciellt vad gäller webbplatsen och man är heller inte helt nöjd med hur kommunen informerat om möjligheten att överklaga.

FIGUR 5. Åtgärdsmatris för brandtillsyn



Inom området Brandtillsyn anser företagarna att effektivitet är den viktigaste kvalitetsfaktorn. Näst viktigast anser företagarna att bemötande är. Betygen är visserligen höga för båda dessa två faktorer, men eftersom företagarna anser att de är så pass viktiga för helhetsbedömningen bör de ändå prioriteras i ett förbättringsarbete.

Rättssäkerhet får lite lägre betyg av företagarna samtidigt som den har en påtaglig påverkan på helhetsbedömningen. Kommunerna bör därför även försöka förbättra denna faktor.

Minst viktig anser företagarna att tillgängligheten är. Eftersom den samtidigt fått ett högt betyg av företagarna kan den ges en lägre prioritet i ett förbättringsarbete.

TABELL 12. Ranking – NKI Brandtillsyn

Kommun	Rank	NKI	Kommun	Rank	NKI	Kommun	Rank	NKI	Kommun	Rank	NKI
Köping	1	88	Huddinge	43	76	Kungälv	85	67	Kil	-	-
Älmhult	2	88	Knivsta	44	76	Laholm	86	66	Kungsör	-	-
Värmdö	3	87	Ludvika	45	76	Karlskrona	87	66	Laxå	-	-
Klippan	4	85	Trollhättan	46	76	Vetlanda	88	65	Lidköping	-	-
Tranås	5	85	Mönsterås	47	76	Örnsköldsvik	89	65	Lilla Edet	-	-
Kungsbacka	6	84	Värnamo	48	75	Sölvesborg	90	65	Ljusnarsberg	-	-
Katrineholm	7	84	Mörbylånga	49	75	Karlskoga	91	64	Lycksele	-	-
Tyresö	8	84	Haninge	50	75	Hässleholm	92	64	Lysekil	-	-
Orust	9	84	Upplands Bro	51	75	Falkenberg	93	63	Munkedals	-	-
Kristinehamn	10	83	Karlstad	52	74	Gotland	94	63	Nora	-	-
Salem	11	83	Nacka	53	74	Kramfors	95	62	Norberg	-	-
Upplands Väsby	12	83	Nynäshamn	54	74	Bengtstors	96	58	Nykvarn	-	-
Mjölby	13	83	Strängnäs	55	74	Borås	97	57	Oxelösund	-	-
Stenungsund	14	81	Skara	56	74	Nybro	98	57	Sala	-	-
Ekerö	15	81	Hultsfred	57	73	Västervik	99	54	Sandviken	-	-
Lidingö	16	81	Uddevalla	58	73	Sundsvall	100	53	Sjöbo	-	-
Lerum	17	81	Eskilstuna	59	73	Borgholm	101	49	Smedjebacken	-	-
Höör	18	80	Varberg	60	73	Ale	-	-	Sundbyberg	-	-
Partille	19	80	Mölnadal	61	73	Alingsås	-	-	Sunne	-	-
Sigtuna	20	80	Kalmar	62	73	Arboga	-	-	Surahammar	-	-
Södertälje	21	80	Kristianstad	63	72	Arvika	-	-	Säter	-	-
Vimmerby	22	80	Skövde	64	72	Borlänge	-	-	Sävsjö	-	-
Tjörn	23	80	Helsingborg	65	72	Essunga	-	-	Söderhamn	-	-
Askersund	24	79	Norrtälje	66	72	Fagersta	-	-	Tibro	-	-
Nyköping	25	79	Härjedalen	67	72	Filipstad	-	-	Tierp	-	-
Sollentuna	26	79	Skellefteå	68	72	Flen	-	-	Torsby	-	-
Uppsala	27	79	Halmstad	69	71	Forshaga	-	-	Tranemo	-	-
Västerås	28	79	Oskarshamn	70	70	Gnesta	-	-	Trosa	-	-
Örebro	29	79	Linköping	71	70	Gävle	-	-	Täby	-	-
Kinda	30	78	Trelleborg	72	70	Hagfors	-	-	Töreboda	-	-
Enköping	31	78	Finspång	73	70	Hallsberg	-	-	Valdemarsvik	-	-
Stockholm	32	78	Heby	74	70	Hallstahammar	-	-	Vallentuna	-	-
Strömstad	33	78	Malmö	75	70	Hammarö	-	-	Vaxholm	-	-
Falu	34	78	Umeå	76	69	Haparanda	-	-	Åre	-	-
Svalöv	35	77	Järfälla	77	69	Hylte	-	-	Årjäng	-	-
Östersund	36	77	Solna	78	69	Håbo	-	-	Öckerö	-	-
Motala	37	76	Tanum	79	69	Hällefors	-	-	Ödeshög	-	-
Göteborg	38	76	Mora	80	68	Härryda	-	-	Österåker	-	-
Jönköping	39	76	Växjö	81	68	Högsby	-	-	Östhammar	-	-
Karlshamn	40	76	Hedemora	82	68	Hörby	-	-	Övertorneå	-	-
Mariestad	41	76	Luleå	83	68	Kalix	-	-			
Botkyrka	42	76	Piteå	84	67	Karlsborg	-	-			
									Samtliga 166 kommuner		74

Bygglov

Det genomsnittliga NKI-resultatet för Bygglov är 64, något under genomsnittet för samtliga myndighetsärenden. Två kommuner får ett mycket högt betyg av företagarna; Mönsterås och Trollhättan med NKI på 84 respektive 82. Totalt får 41 kommuner ett högt NKI-resultat på 70 eller högre (se tabell 13).

Bygglov är det myndighetsområde där spridningen av resultaten mellan kommunerna är störst. Många kommuner får ett högt betyg, men det är också förhållandevis många som får riktigt låga betyg. Det handlar då inte bara om att företagarna ser brister i myndighetsutövningen, utan även om att de känner sig illa bemötta eller anser att handläggningen varit felaktig. Tio kommuner får ett NKI-resultat under 50 för Bygglov.

Företagarna är inte heller nöjda med hanteringen av Bygglov i de tre storstäderna: Göteborg, Stockholm och Malmö får ett NKI på 51, 57 respektive 61.

Noterbart är att många av de kommuner som hamnar på den lägre delen av rankingen är turistkommuner eller kommuner med stora fritidshusområden som håller på att omvandlas till stadigvarigt boende. Planer på nybyggnationer och andra förändringar kan möta motstånd som leder till överklaganden och ibland långvariga myndighetsprocesser. Myndighetsutövningen inom framförallt området bygglov är i många fall enklare att hantera för en kommun med liten inflyttning och lägre ekonomisk aktivitet.

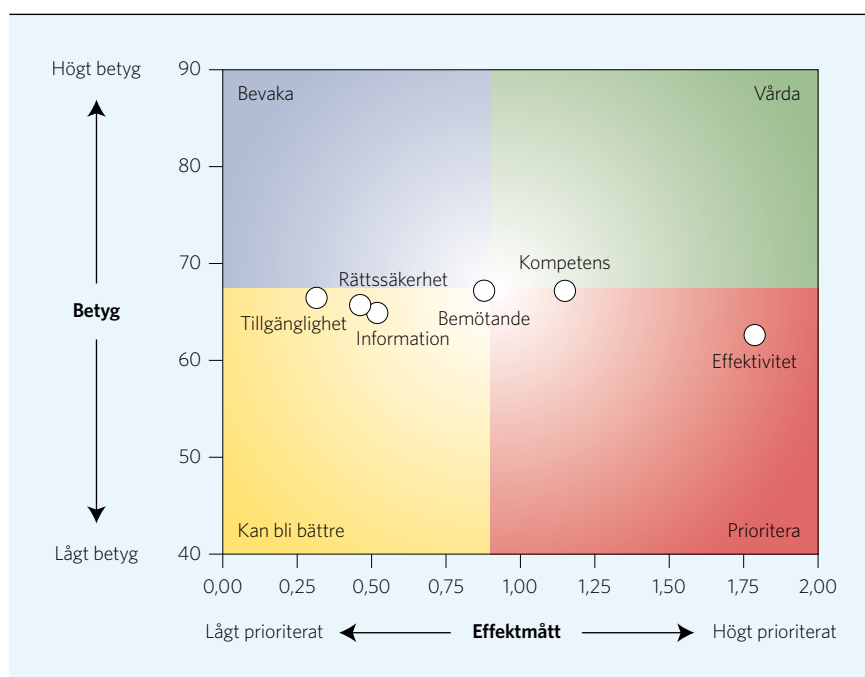
Kommunen äger dock inte hela processen då det är länsstyrelsen som handlägger överklaganden avseende bygglovsärenden. SKL har i en nyligen utkommen rapport kritiserat de långa handläggningstiderna hos flera av landets länsstyrelser¹¹. Det finns en viss risk att företagarna vid överklaganden även vägt in länsstyrelsernas handläggning i bedömningen av servicen hos kommunerna.

I enkäten avviker svaren på frågorna något från det generella mönstret för de övriga myndighetsområdena (se bilaga 4). Företagarna är till exempel förhållandevis nöjda med den muntliga och skriftliga informationen samt informationen kring möjligheten att överklaga. Däremot anser företagarna att det är svårt att nå fram till rätt person via telefon och att handläggningen tar för lång tid.

Not. 11.

SKL: "Länsstyrelsernas handläggningstider – för ärenden enligt plan- och bygglagen". Maj 2011.

FIGUR 6. Åtgärdsmatris för bygglov



Inom området Bygglov är effektivitet den absolut viktigaste faktorn enligt företagarna. Beräknat på den nationella nivån är det ingen faktor inom något av de fem myndighetsområdena som får en så hög medeleffekt som 1,8.¹² Eftersom effektivitet samtidigt får ett lågt betyg av företagarna står det klart att den bör ha högsta prioritet i ett förbättringsarbete.

I andra hand bör kompetens och bemötande prioriteras. Båda faktorerna får relativt höga betyg, men eftersom företagarna anser att de har påtaglig betydelse för helhetsbedömningen bör de ändå prioriteras. Jämför man faktorernas effektmått för Bygglov med de andra myndighetsområdena är det intressant att notera att kompetens anses mer viktigt och bemötande mindre viktigt inom Bygglov.

Information, rättssäkerhet och tillgänglighet tillmäts inte något stor betydelse, men eftersom dessa faktorer får relativt låga betyg bör man ändå försöka förbättra dem.

Not. 12.

Däremot förekommer det betydligt högre medeleffekter bland enskilda kommuner.

TABELL 13. Ranking - NKI Bygglov

Kommun	Rank	NKI	Kommun	Rank	NKI	Kommun	Rank	NKI	Kommun	Rank	NKI
Mönsterås	1	84	Lycksele	43	69	Nora	85	62	Västervik	127	48
Trollhättan	2	82	Jönköping	44	69	Kungsör	86	62	Tanum	128	48
Köping	3	80	Falkenberg	45	69	Norrtälje	87	62	Kungälv	129	44
Sandviken	4	79	Mariestad	46	69	Sundbyberg	88	62	Härryda	130	44
Askersund	5	78	Linköping	47	68	Täby	89	62	Orust	131	41
Kristinehamn	6	78	Hylte	48	68	Mölnadal	90	62	Tyresö	132	38
Ludvika	7	77	Härjedalen	49	68	Kalmar	91	61	Värmdö	133	34
Trosa	8	77	Öckerö	50	68	Malmö	92	61	Essunga	-	-
Solna	9	76	Bengtsfors	51	67	Mörbylånga	93	61	Filipstad	-	-
Torsby	10	76	Motala	52	67	Upplands Bro	94	61	Finspång	-	-
Karlsborg	11	75	Karlstad	53	67	Kungsbacka	95	61	Flen	-	-
Ärjäng	12	75	Borlänge	54	67	Skellefteå	96	60	Forshaga	-	-
Eskilstuna	13	75	Nacka	55	67	Fagersta	97	60	Gnesta	-	-
Håbo	14	75	Örebro	56	67	Strängnäs	98	60	Hagfors	-	-
Kalix	15	74	Hässleholm	57	67	Uppsala	99	60	Hallsberg	-	-
Sunne	16	74	Oskarshamn	58	67	Huddinge	100	59	Hallstahammar	-	-
Falu	17	74	Borås	59	67	Strömstad	101	59	Haparanda	-	-
Nybro	18	74	Hedemora	60	67	Borgholm	102	58	Heby	-	-
Söderhamn	19	74	Kinda	61	67	Stenungsund	103	58	Hultsfred	-	-
Tranås	20	74	Kramfors	62	66	Karlskrona	104	57	Hällefors	-	-
Mora	21	73	Kristianstad	63	66	Skövde	105	57	Högsby	-	-
Älmhult	22	73	Tranemo	64	66	Sollentuna	106	57	Höör	-	-
Västerås	23	73	Sölvesborg	65	66	Stockholm	107	57	Karlskoga	-	-
Arvika	24	73	Gävle	66	66	Svalöv	108	57	Kil	-	-
Växjö	25	73	Hammarö	67	65	Halmstad	109	56	Klippan	-	-
Munkedals	26	72	Botkyrka	68	65	Varberg	110	55	Laxå	-	-
Sundsvall	27	72	Östhammar	69	65	Nynäshamn	111	55	Lilla Edet	-	-
Vetlanda	28	72	Åre	70	65	Enköping	112	54	Ljusnarsberg	-	-
Järfälla	29	72	Laholm	71	65	Helsingborg	113	54	Norberg	-	-
Sigtuna	30	72	Ale	72	65	Sjöbo	114	53	Oxelösund	-	-
Luleå	31	71	Karlshamn	73	64	Hörby	115	53	Partille	-	-
Tibro	32	71	Nykvarn	74	64	Haninge	116	52	Sala	-	-
Skara	33	71	Vaxholm	75	64	Södertälje	117	52	Salem	-	-
Piteå	34	71	Östersund	76	64	Umeå	118	52	Surahammar	-	-
Lidingö	35	71	Lidköping	77	63	Gotland	119	52	Säter	-	-
Sävsjö	36	70	Udevalla	78	63	Mjölby	120	51	Tjörn	-	-
Vimmerby	37	70	Lysekil	79	63	Göteborg	121	51	Töreboda	-	-
Örnsköldsvik	38	70	Nyköping	80	63	Knivsta	122	51	Valdemarsvik	-	-
Arboga	39	70	Smedjebacken	81	63	Vallentuna	123	50	Ödeshög	-	-
Katrineholm	40	70	Upplands Väsby	82	63	Ekerö	124	49	Övertorneå	-	-
Alingsås	41	70	Tierp	83	63	Österåker	125	49	Samtliga 166 kommuner		64
Värnamo	42	69	Trelleborg	84	63	Lerum	126	49			

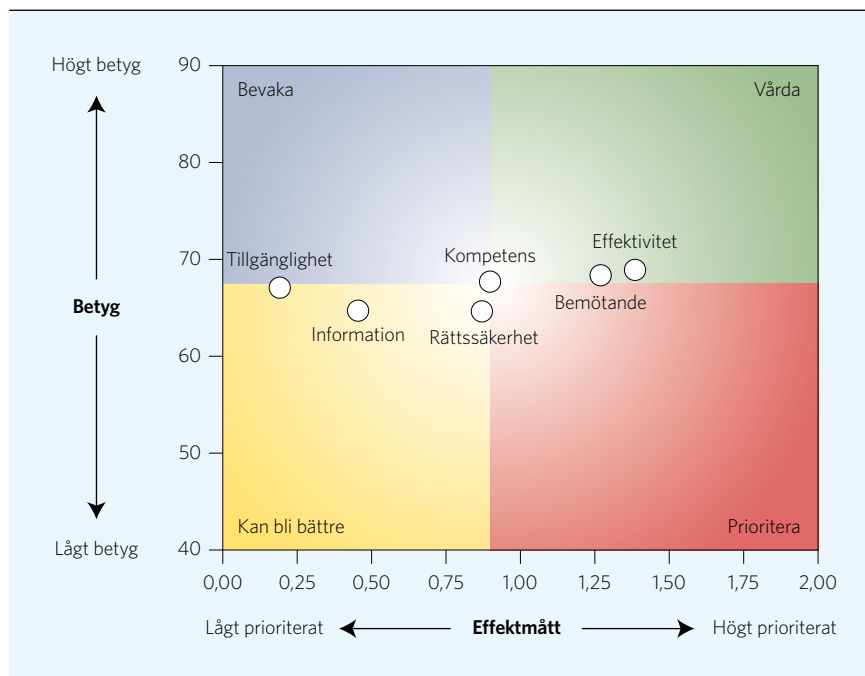
Markupplåtelse

Det genomsnittliga NKI-resultatet för Markupplåtelse är 66, vilket är samma som det totala NKI-resultatet i undersökningen. Fyra kommuner får ett mycket högt betyg: Östersund, Tierp, Köping och Vaxholm. Totalt är det 18 kommuner som får ett betyg på 70 eller högre (se tabell 14).

17 kommuner får ett lågt NKI. Störst är missnöjet i Hässleholm, Österåker, Södertälje och Region Gotland som alla ligger under 50. Många kommuner har färre än tio svarande företagare och har därför inte något NKI-resultat för detta område.

Markupplåtelser kan delas upp i två typer av ärenden: Tillstånd enligt ordningslagen som polismyndigheten avgör samt upplåtelse av mark för till exempel torghandel, containrar eller uteservering som kommunen beslutar om. Undersökningen är tänkt att endast gälla de markupplåtelser som kräver kommunens tillstånd, vilket förutsätter att ansökan om markupplåtelse lämnas direkt till kommunen och tillstånd enligt ordningslagen lämnas till polismyndigheten. I många kommuner går dock alla ärenden avseenden markupplåtelse via polismyndigheten. Vilken roll och hur aktiv kommunen är i denna tillståndsgivning kan därför variera. Detta innebär dels att många företagare haft svårt att svara på enkäten eftersom kontakten med kommunen varit liten, dels att en del företagare sannolikt inte bara bedömt kommunens myndighetsutövning i detta ärende utan även polismyndighetens.

FIGUR 7. Åtgärdsmatris för markupplåtelse



Inom området Markupplåtelse anser företagarna att effektivitet och bemötande är de två viktigaste faktorerna. Dessa har ungefär samma prioriteringsordning i ett förbättringsarbete. Jämfört med de andra myndighetsområdena så ges bemötande en förhållandevis hög effekt av företagarna inom detta område.

I andra hand bör kommunerna prioritera faktorerna kompetens och rätts-säkerhet. Information och framför allt tillgänglighet tillmäts mindre betydelse för helhetsbedömningen av detta område.

TABELL 14. Ranking - NKI Markupplåtelse

Kommun	Rank	NKI	Kommun	Rank	NKI	Kommun	Rank	NKI	Kommun	Rank	NKI
Östersund	1	82	Varberg	43	65	Gnesta	-	-	Norberg	-	-
Tierp	2	82	Helsingborg	44	64	Gävle	-	-	Nykvarn	-	-
Köping	3	81	Falu	45	64	Hagfors	-	-	Nynäshamn	-	-
Vaxholm	4	81	Vetlanda	46	64	Hallsberg	-	-	Orust	-	-
Norrtälje	5	77	Sundsvall	47	64	Hallstahammar	-	-	Oxelösund	-	-
Kristinehamn	6	75	Katrineholm	48	64	Hammarö	-	-	Partille	-	-
Ludvika	7	75	Kungälv	49	64	Haninge	-	-	Salem	-	-
Älmhult	8	74	Lycksele	50	63	Haparanda	-	-	Sandviken	-	-
Upplands Bro	9	74	Luleå	51	62	Heby	-	-	Sjöbo	-	-
Laholm	10	74	Lidköping	52	62	Hedemora	-	-	Skara	-	-
Halmstad	11	74	Uddevalla	53	62	Huddinge	-	-	Smedjebacken	-	-
Borlänge	12	73	Västerås	54	62	Hultsfred	-	-	Stenungsund	-	-
Lidingö	13	73	Strömstad	55	62	Hylte	-	-	Sunne	-	-
Skövde	14	73	Örnsköldsvik	56	62	Håbo	-	-	Surahammar	-	-
Essunga	15	71	Kristianstad	57	60	Hällefors	-	-	Svalöv	-	-
Härryda	16	71	Örebro	58	60	Härjedalen	-	-	Säter	-	-
Mölnadal	17	71	Skellefteå	59	60	Högsby	-	-	Sävsjö	-	-
Järfälla	18	70	Kalmar	60	60	Hörby	-	-	Söderhamn	-	-
Alingsås	19	69	Västervik	61	60	Höör	-	-	Tanum	-	-
Eskilstuna	20	69	Sollentuna	62	59	Kalix	-	-	Tibro	-	-
Solna	21	69	Falkenberg	63	59	Karlsborg	-	-	Tjörn	-	-
Karlstad	22	69	Sigtuna	64	58	Karlshamn	-	-	Torsby	-	-
Piteå	23	69	Sala	65	56	Karlskoga	-	-	Tranemo	-	-
Sundbyberg	24	68	Borgholm	66	55	Kil	-	-	Tranås	-	-
Uppsala	25	68	Umeå	67	55	Kinda	-	-	Trosa	-	-
Växjö	26	68	Askersund	68	53	Klippan	-	-	Tyresö	-	-
Jönköping	27	67	Strängnäs	69	52	Knivsta	-	-	Täby	-	-
Trollhättan	28	67	Gotland	70	49	Kramfors	-	-	Töreboda	-	-
Sölvesborg	29	67	Södertälje	71	49	Kungsör	-	-	Upplands Väsby	-	-
Nyköping	30	67	Österåker	72	49	Laxå	-	-	Valdemarsvik	-	-
Stockholm	31	67	Hässleholm	73	45	Lerum	-	-	Vallentuna	-	-
Malmö	32	67	Ale	-	-	Lilla Edet	-	-	Vimmerby	-	-
Nybro	33	66	Arboga	-	-	Ljusnarsberg	-	-	Värmdö	-	-
Motala	34	66	Arvika	-	-	Lysekil	-	-	Värnamo	-	-
Karlskrona	35	66	Bengtsfors	-	-	Mariestad	-	-	Åre	-	-
Göteborg	36	66	Botkyrka	-	-	Mjölby	-	-	Ärjäng	-	-
Linköping	37	65	Ekerö	-	-	Mora	-	-	Öckerö	-	-
Trelleborg	38	65	Fagersta	-	-	Munkedals	-	-	Ödeshög	-	-
Oskarshamn	39	65	Filipstad	-	-	Mönsterås	-	-	Östhammar	-	-
Borås	40	65	Finspång	-	-	Mörbylånga	-	-	Övertorneå	-	-
Kungsbacka	41	65	Flen	-	-	Nacka	-	-			
Enköping	42	65	Forshaga	-	-	Nora	-	-			
									Samtliga 166 kommuner	66	

Miljö- och hälsoskydd

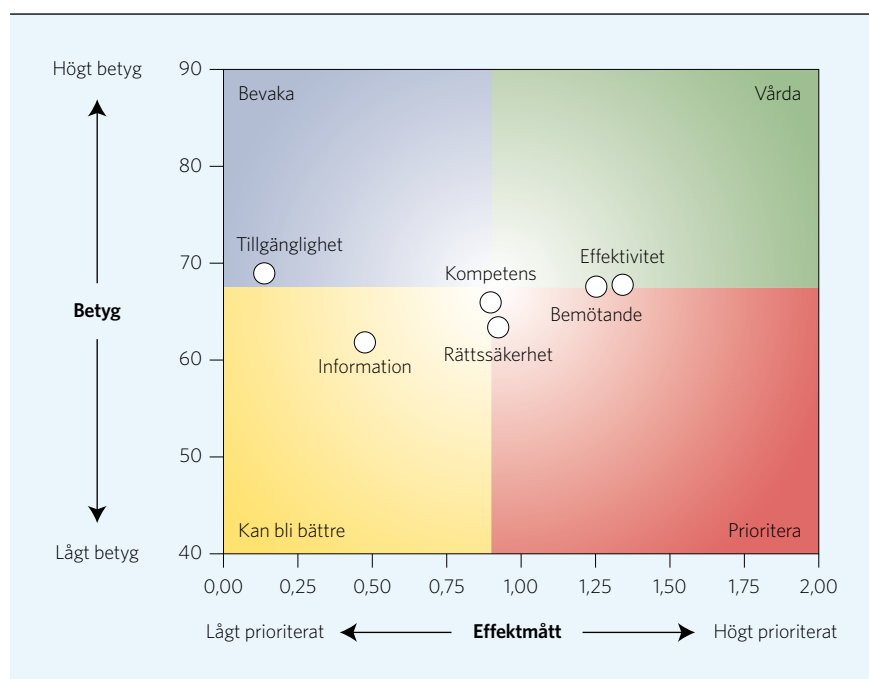
I flertalet kommuner väger Miljö- och hälsoskydd tyngst i undersökningen och har därför störst påverkan på det totala NKI-resultatet. I genomsnitt är det 51 procent av alla ärenden som rör Miljö- och hälsoskydd.

Det genomsnittliga NKI-resultatet för Miljö- och hälsoskydd är 63, vilket är det lägsta resultatet jämfört med övriga myndighetsområden. Askersunds kommun får ett mycket högt betyg av företagarna – NKI 86, ett av de bästa resultaten överhuvudtaget i undersökningen. Totalt 32 kommuner får ett NKI på 70 eller mer (se tabell 15).

59 kommuner får ett lågt NKI. Detta motsvarar drygt en tredjedel av samtliga kommuner. Jämfört med Bygglov är det dock få som får riktigt låga betyg. Endast Sätters kommun hamnar under NKI 50.

Svaren i enkäten följer i stort det övergripande mönstret på total nivå. Inom Miljö- och hälsoskydd är företagarna dock förhållandevis nöjda med möjligheten att komma i kontakt med rätt person på telefon och e-post (se bilaga 4).

FIGUR 8. Åtgärdsmatris för miljö- och hälsoskydd



Effektmåtten för Miljö- och hälsoskydd är nästan identiska med de för området Markupplåtelse. Företagarna anser att effektivitet och bemötande är de två viktigaste kvalitetsfaktorerna. Dessa bör prioriteras i ett förbättringsarbete.

Företagarna ger kompetens och rättssäkerhet relativt låga betyg. Eftersom dessa kvalitetsfaktorer har påtaglig effekt på helhetsbedömningen bör kommunerna också försöka förbättra dessa två faktorer. Även faktorn information kan bli bättre.

TABELL 15. Ranking - NKI Miljö- och hälsoskydd

Kommun	Rank	NKI	Kommun	Rank	NKI	Kommun	Rank	NKI	Kommun	Rank	NKI
Askersund	1	86	Årjäng	43	68	Filipstad	85	64	Enköping	127	59
Mariestad	2	79	Älmhult	44	67	Sala	86	64	Strängnäs	128	59
Övertorneå	3	78	Mörbylånga	45	67	Linköping	87	63	Lerum	129	59
Huddinge	4	76	Hallsberg	46	67	Värnamo	88	63	Lilla Edet	130	59
Salem	5	76	Eskilstuna	47	67	Lycksele	89	63	Varberg	131	59
Bengtstors	6	76	Täby	48	67	Mjölby	90	63	Tjörn	132	58
Kil	7	75	Uppsala	49	67	Hässleholm	91	63	Stenungsund	133	58
Knivsta	8	75	Västerås	50	67	Kungsbacka	92	63	Töreboda	134	58
Smedjebacken	9	75	Örebro	51	67	Forshaga	93	63	Norrtälje	135	58
Surahammar	10	75	Umeå	52	67	Karlsborg	94	63	Nyköping	136	58
Ludvika	11	74	Söderhamn	53	67	Skellefteå	95	63	Kungälv	137	58
Nacka	12	74	Torsby	54	67	Örnsköldsvik	96	63	Valdemarsvik	138	58
Upplands Väsby	13	74	Klippan	55	67	Hedemora	97	62	Orust	139	57
Lysekil	14	74	Åre	56	67	Höör	98	62	Östersund	140	57
Öckerö	15	73	Sundsvall	57	67	Oskarshamn	99	62	Nynäshamn	141	57
Kristianstad	16	72	Mölnadal	58	66	Lidingö	100	62	Vallentuna	142	57
Kramfors	17	72	Göteborg	59	66	Upplands Bro	101	62	Borgholm	143	57
Haparanda	18	71	Trelleborg	60	66	Östhammar	102	62	Borlänge	144	56
Mönsterås	19	71	Karlskoga	61	66	Lidköping	103	62	Hällefors	145	56
Sunne	20	71	Solna	62	66	Hultsfred	104	62	Hylte	146	56
Oxelösund	21	71	Österåker	63	66	Kinda	105	62	Sölvesborg	147	56
Sundbyberg	22	71	Hörby	64	66	Karlshamn	106	61	Uddevalla	148	56
Hagfors	23	71	Västervik	65	66	Kristinehamn	107	61	Järfälla	149	56
Finspång	24	71	Falkenberg	66	66	Karlskrona	108	61	Mora	150	56
Laxå	25	71	Kalix	67	66	Botkyrka	109	61	Heby	151	55
Piteå	26	70	Karlstad	68	66	Ekerö	110	61	Södertälje	152	55
Kungsör	27	70	Laholm	69	65	Haninge	111	61	Tanum	153	54
Stockholm	28	70	Fagersta	70	65	Katrineholm	112	61	Ale	154	54
Vetlanda	29	70	Malmö	71	65	Tyresö	113	61	Arboga	155	54
Arvika	30	70	Hallstahammar	72	65	Luleå	114	61	Nora	156	54
Härjedalen	31	70	Motala	73	65	Tierp	115	61	Ljusnarsberg	157	53
Skara	32	70	Sävsjö	74	65	Helsingborg	116	61	Gnesta	158	53
Essunga	33	69	Nybro	75	65	Trollhättan	117	61	Värmdö	159	53
Köping	34	69	Sandviken	76	65	Skövde	118	60	Ödeshög	160	53
Trosa	35	69	Högsby	77	65	Härreda	119	60	Svalöv	161	53
Norberg	36	69	Sjöbo	78	64	Gävle	120	60	Alingsås	162	52
Vimmerby	37	69	Flen	79	64	Vaxholm	121	60	Tibro	163	52
Tranås	38	68	Sollentuna	80	64	Gotland	122	60	Säter	164	49
Växjö	39	68	Falu	81	64	Munkedals	123	60	Håbo	-	-
Halmstad	40	68	Strömstad	82	64	Kalmar	124	60	Nykvarn	-	-
Hammarö	41	68	Partille	83	64	Jönköping	125	59	Samtliga 166 kommuner		63
Sigtuna	42	68	Tranemo	84	64	Borås	126	59			

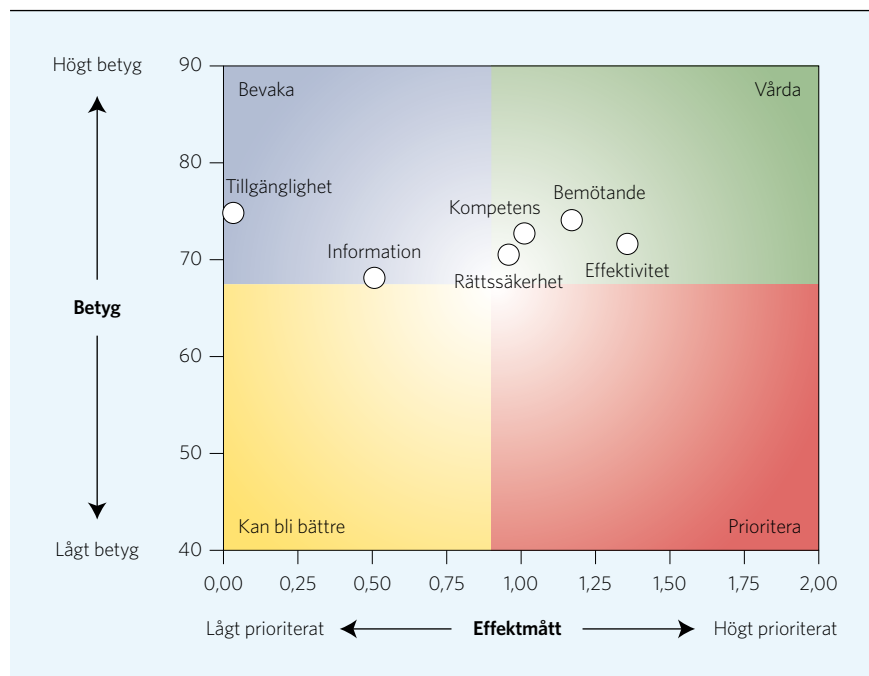
Serveringstillstånd

Det genomsnittliga NKI-resultatet för Serveringstillstånd är 70, vilket är ett bra betyg. Hela 13 kommuner får ett mycket högt betyg över 80. Mest nöjda är företagarna i Skara, Lidingö och Trelleborg (se tabell 16).

Av de tre storstäderna, med sitt stora antal serveringstillståndsärenden, får Stockholm och Malmö godkänt av företagarna medan Göteborg hamnar lite lägre.

Endast 14 kommuner får ett lågt betyg. I tre kommuner är dock missnöjet stort; Motala, Kalix och Tanum – samtliga har NKI under 50.

FIGUR 9. Åtgärdsmatris för serveringstillstånd



Inom området Serveringstillstånd anser företagarna att effektivitet är den viktigaste kvalitetsfaktorn, men även bemötande, kompetens och rättssäkerhet anses viktigt. Dessa fyra faktorer bör kommunerna prioritera i förbättringsarbetet. Jämfört med de andra myndighetsområdena får rättssäkerheten en relativt stor effekt inom området Serveringstillstånd. Tillgängligheten tillmäts dock nästan ingen betydelse alls.

För enskilda kommuners myndighetsområden kan naturligtvis de sex kvalitetsfaktorerna ha en annan prioriteringsordning än de som vi beskrivit ovan. Dessa fem åtgärdsmatriser visar de genomsnittliga betygsindexen och effektmåtten för samtliga kommuner i undersökningen.

TABELL 16. Ranking - NKI Serveringstillstånd

Kommun	Rank	NKI	Kommun	Rank	NKI	Kommun	Rank	NKI	Kommun	Rank	NKI
Skara	1	87	Falu	43	72	Motala	85	48	Säter	-	-
Lidingö	2	86	Piteå	44	72	Kalix	86	45	Sävsjö	-	-
Trelleborg	3	86	Lerum	45	72	Tanum	87	40	Sölvesborg	-	-
Haninge	4	84	Karlskrona	46	72	Ale	-	-	Tibro	-	-
Järfälla	5	84	Haparanda	47	71	Alingsås	-	-	Tierp	-	-
Värmdö	6	84	Eskilstuna	48	71	Arvika	-	-	Tjörn	-	-
Mjölby	7	84	Sundsvall	49	70	Essunga	-	-	Torsby	-	-
Jönköping	8	83	Ludvika	50	70	Fagersta	-	-	Tranemo	-	-
Örnsköldsvik	9	82	Nyköping	51	70	Filipstad	-	-	Töreboda	-	-
Sigtuna	10	81	Svalöv	52	70	Finspång	-	-	Valdemarsvik	-	-
Tyresö	11	81	Katrineholm	53	69	Forshaga	-	-	Vetlanda	-	-
Vaxholm	12	81	Uddevalla	54	69	Hagfors	-	-	Vimmerby	-	-
Östersund	13	81	Varberg	55	68	Hallsberg	-	-	Ärjäng	-	-
Botkyrka	14	80	Borlänge	56	68	Hammarö	-	-	Älmhult	-	-
Åre	15	80	Askersund	57	68	Hedemora	-	-	Öckerö	-	-
Lidköping	16	79	Enköping	58	68	Hultsfred	-	-	Ödeshög	-	-
Mölnadal	17	79	Mora	59	68	Hällefors	-	-	Hylte	-	-
Luleå	18	79	Linköping	60	68	Härjedalen	-	-	Ljusnarsberg	-	-
Skellefteå	19	78	Sollentuna	61	67	Härryda	-	-	Söderhamn	-	-
Huddinge	20	78	Stockholm	62	67	Högsby	-	-	Övertorneå	-	-
Strömstad	21	77	Kramfors	63	67	Hörby	-	-	Arboga	-	-
Solna	22	77	Kalmar	64	66	Höör	-	-	Flen	-	-
Sundbyberg	23	77	Västervik	65	66	Karlsborg	-	-	Gnesta	-	-
Tranås	24	76	Malmö	66	66	Kil	-	-	Gävle	-	-
Klippan	25	76	Umeå	67	66	Kinda	-	-	Hallstahammar	-	-
Uppsala	26	76	Kungälv	68	65	Laxå	-	-	Heby	-	-
Örebro	27	76	Borgholm	69	64	Lilla Edet	-	-	Håbo	-	-
Bengtstors	28	76	Kristinehamn	70	63	Lycksele	-	-	Knivsta	-	-
Skövde	29	75	Växjö	71	63	Lysekil	-	-	Kungsör	-	-
Kungsbacka	30	75	Strängnäs	72	62	Mariestad	-	-	Köping	-	-
Norrtälje	31	75	Karlshamn	73	62	Munkedals	-	-	Nykvarn	-	-
Upplands Väsby	32	75	Hässleholm	74	61	Mönsterås	-	-	Nynäshamn	-	-
Västerås	33	75	Helsingborg	75	60	Nora	-	-	Oxelösund	-	-
Österåker	34	75	Gotland	76	60	Norberg	-	-	Salem	-	-
Karlstad	35	74	Göteborg	77	58	Nybro	-	-	Smedjebacken	-	-
Nacka	36	74	Borås	78	58	Orust	-	-	Surahammar	-	-
Oskarshamn	37	73	Falkenberg	79	57	Partille	-	-	Trosa	-	-
Trollhättan	38	73	Södertälje	80	55	Sala	-	-	Upplands Bro	-	-
Laholm	39	73	Kristianstad	81	54	Sandviken	-	-	Vallentuna	-	-
Täby	40	73	Ekerö	82	51	Sjöbo	-	-	Östhammar	-	-
Halmstad	41	73	Karlskoga	83	51	Stenungsund	-	-			
Mörbylånga	42	73	Värnamo	84	50	Sunne	-	-			
									Samtliga 166 kommuner		70



Bakgrundsfakta

Myndighetsområdet Miljö- och hälsoskydd väger tungt i undersökningen. Över hälften av alla ärenden kommer från detta område. Därmed spelar NKI-resultatet för Miljö- och hälsoskydd i normalfallet stor roll för kommunens totala NKI-resultat. Näst tyngst väger Bygglov med 18 procent av samtliga ärenden. Områdena Brandtillsyn, Markupplåtelse och Serveringstillstånd står alla för ca en tiondel var av samtliga ärenden.

Fördelningen av antalet svar per myndighetsområde varierar mellan de deltagande kommunerna¹³. Miljö- och hälsoskyddsärenden är mer frekventa i mindre kommuner. Markupplåtelse och Serveringstillstånd är vanligare i större kommuner och i turistkommuner. Kommuner som expanderar har en större andel bygglovsärenden än kommuner som minskar befolkningsmässigt.

TABELL 17. Antal svar per myndighetsområde

	Antal	Andel
Brandtillsyn	3361	12%
Bygglov	5131	18%
Markupplåtelse	2894	10%
Miljö- och hälsoskydd	14427	51%
Serveringstillstånd	2628	9%
Totalt	28441	100%

I enkäten får företagaren svara på ett antal frågor rörande företaget och kontakten med kommunen. Företagaren får bland annat redogöra för utfallet av

Not. 13.
Se bilaga 1.

sitt ärende, om det är första kontakten med aktuell förvaltning samt svara på tre frågor som handlar om priset för tjänsten. Nedan kommenteras resultaten för respektive bakgrundsvariabel.

TABELL 18. Hur många anställda har Ditt företag?

Räkna med dig själv

	Antal	Andel	NKI
1-5	14134	50%	65
6-10	4311	15%	65
11-50	5704	20%	66
51-100	1360	5%	67
101-	2481	9%	69
Total	28441	100%	66

Inget svar: 451

Huvuddelen av deltagarna i undersökningen är småföretagare. Ca 50 procent av samtliga svaranden är företagare eller anställd¹⁴ i företag med 1-5 anställda. Ca 35 procent finns i företag med mellan 6 till 50 anställda och ca 14 procent finns i företag med mer än 50 anställda.

Antal anställda har emellertid ingen större betydelse för NKI-resultatet. Företagare som representerar större företag är något nöjdare än småföretagarna. För området Serveringstillstånd gäller dock det omvända förhållandet¹⁵.

TABELL 19. Hur utföll ärendet för Dig?

	Antal	Andel	NKI
Positivt	18994	68%	73
Delvis positivt	5872	21%	55
Negativt	1622	6%	29
Vet ej	1504	5%	56
Total	28441	100%	66

Inget svar: 449

Not. 14.

I rapporten har vi använt beteckningen företagare på dem som svarat på undersökningen. I realiteten är det dock i många fall en anställd, som varit företagets kontaktperson för ärendet, som svarat på enkäten.

Not. 15.

Se bilaga 5 där NKI-resultaten redovisas per bakgrundsvariabel och myndighetsområde.

Bedömningen av kommunernas service är nära förknippad med utfall av ärendet. Ett negativt utfall, exempelvis avslag på en bygglovsansökan, ger tydliga utslag i mer kritiska omdömen. Det illustreras av att företagare som fått ett positivt utfall i genomsnitt ger betyget 73. De som upplever utfallet som delvis positivt ger betyget 55, medan de som uppfattar att de fått ett negativt besked ger det mycket låga betyget 29. Ett delvis positivt utfall kan innebära att företagaren till exempel måste ändra något i ansökan för att få ärendet beviljat.

Ca 68 procent av de svarande har angett att de fått ett positivt utfall av sitt ärende och ca 21 procent har fått ett delvis positivt utfall. De negativa beskedet är relativt ovanliga, ca 5 procent i genomsnitt. Ett tjugotal kommuner har mer än 10 procent negativa utfall.

En relativt hög andel av företagarna, fem procent, har svarat att de inte vet hur deras ärende utfallit. Detta beror sannolikt på att utfallen av vissa typer av myndighetsärenden, framförallt tillsynsärenden, kan vara svåra att uttolka som antingen positiva eller negativa.

Hur stor andel av ärendena som utfallit positivt eller negativt kan skilja sig åt en del mellan olika kommuner och eventuellt också påverka NKI-resultatet med några enheter. Denna fråga har dock många dimensioner och kommunen bör vara försiktig med att hänvisa ett dåligt resultat till att företagarna är missnöjda med utfallen av sina ärenden.

I viss myndighetsutövning finns det utrymme för skillnader i bedömning och givetvis kan en del tjänstemän vid gränsfall vara mer tillmötesgående än andra, vilket till viss del kan förklara att en del kommuner har fler positiva utfall. Men det kan också bero på att kommunens tjänstemän för en bra dialog med företagarna och hjälper dem göra rätt från början alternativt får dem att avstå från att lämna in ansökningar med stor risk för avslag. Skillnader kan också bero på olikheter i karaktären på de ärenden företagare har i kommunen.

En kommun som är duktig på att förklara och informera om varför det blivit ett negativt utfall kan få ett bättre resultat. Tjänstemännens professionalitet och bemötande kan få företagarna att respektera även ett negativt beslut.

TABELL 20. Var det första gången Du var i kontakt med <Kommun> i denna typ av ärende?

	Antal	Andel	NKI
Ja	9274	33%	66
Nej	18802	67%	65
Total	28441	100%	66

Inget svar: 365

Det är vanligt att företagen har varit i kontakt med kommunen flera gånger tidigare i liknande ärenden. Två av tre kontaktpersoner hos företagen har tidigare varit i kontakt med kommunen. Många av de tillfrågade företagarna har alltså en viss kunskap om hur kommunens verksamhet fungerar. För NKI-resultatet spelar denna bakgrundsvariabel dock ingen roll.

TABELL 21. På vilket sätt var du i kontakt med kommunen i detta ärende?

Här har de svarande kunnat ange fler svar varför tabellen summerar till mer än 100 procent

	Antal	Andel	NKI
Personligt möte	17317	61%	66
Telefon	15817	56%	65
Brev	8668	30%	63
E-post	7008	25%	64
Annat sätt	900	3%	62

Företagarnas kontakt med kommunerna sker på olika sätt. Vanligast är personligt möte och näst vanligast telefonkontakt. Knappt en tredjedel har anggett att de haft kontakt med kommunen via brev och en fjärdedel via e-post. En stor del av ärendena har omfattat flera kontaktsätt.

På vilket sätt företagaren haft kontakt med kommunen har ingen större betydelse för NKI-resultatet. Personliga möten och telefonsamtal ger marginellt bättre resultat än då kontakterna skett via brev och e-post.

TABELL 22. Vet du vad du betalade för hanteringen av ditt ärende?

	Antal	Andel	NKI
Ja	11403	43%	65
Nej, känner inte till	15344	57%	66
Total	28441	100%	66

Inget svar: 1694

En majoritet av företagarna kände inte till vad de betalade för hanteringen av ärendet. Ganska många har inte svarat på denna fråga. Denna bakgrundsvariabel har ingen påverkan på resultatet.

Att så stor andel inte vet vad de betalade kan bero på att företagarna glömt hur mycket det kostade, att de inte fått tillräcklig information eller att informationen varit otydlig.

TABELL 23. Blev du i förväg informerad om vilka tjänster som ingick i priset?

	Antal	Andel	NKI
Ja, fick bra information	7964	29%	77
Ja, fick viss information	6747	24%	62
Nej, inte alls	8406	30%	57
Vet ej	4733	17%	66
Total	28441	100%	66

Inget svar: 591

Mer än hälften av företagarna tycker att de fått bra eller viss information om vilka tjänster som ingick i priset. Knappt en tredjedel har svarat att de inte fått någon information alls om detta och hela 17 procent har svarat "Vet ej" på denna fråga.

I vilken mån företagarna i förväg blev informerade om tjänster och pris påverkar i högsta grad NKI-resultatet. De som fått bra information är mycket nöjda. Ett NKI på 77 är högt. De som fått viss information eller ingen alls ger avsevärt lägre betyg. NKI på 62 respektive 57 är klart under det genomsnittliga NKI-resultatet på 66.

Mot bakgrund av dessa resultat är det av stor betydelse att kommunen är tydlig med information kring vilka tjänster som ingår i priset samt hur mycket som företagaren ska betala för tjänsten.

TABELL 24. Hur rimligt anser du att priset för hanteringen av ditt ärende var?

	Antal	Andel	NKI
Helt rimligt	3247	12%	81
Ganska rimligt	5476	20%	73
Varken rimligt eller orimligt	5122	18%	65
Ganska orimligt	4240	15%	58
Helt orimligt	2738	10%	45
Vet ej	7038	25%	65
Total	28441	100%	66
Inget svar: 580			

Ungefär en tredjedel av företagarna tycker att priset för hanteringen varit helt eller ganska rimligt, knappt en femtedel är neutrala inför priset och ca en fjärdedel anser att priset var ganska eller helt orimligt. Hela 25 procent har angett att de inte vet.

Skillnaderna i NKI-resultat är stort mellan dem som anser att priset var rimligt och dem som anser priset vara orimligt. De 12 procent av företagarna som tycker att priset var helt rimligt ger ett mycket högt betyg till kommunens myndighetsutövning. De 10 procent som anser att priset var helt orimligt ger däremot ett underkänt betyg till kommunen. Speciellt missnöjda är den senare gruppen med myndighetsområdet Bygglov, där NKI för dem som svarat "Helt orimligt" endast är 36¹⁶.

Not. 16.
Se bilaga 5.



Avslutande kommentarer

Hur står sig NKI-resultatet 66 jämfört med andra? NKI är ett etablerat mått för jämförelser och Svenskt Kvalitetsindex (SKI) mäter varje år kundnöjdheten i statliga myndigheter och kommunala verksamheter med hjälp av NKI¹⁷.

År 2010 var det genomsnittliga NKI-resultatet för de statliga myndigheterna 61. Bäst betyg fick Skatteverket och Lantmäteriet med 67, sämst fick Arbetsförmedlingen med 47. För de kommunala verksamheterna blev det genomsnittliga NKI-resultatet 67. Bäst betyg fick verksamheterna "Vatten och avlopp" samt "Förskola" med 76, sämst NKI fick "Socialtjänst" och "Företagsklimat" med 52.

Att området "Företagsklimat" får ett så pass lågt NKI i SKI:s undersökning jämfört med Insikt har flera orsaker. De som svarar tolkar sannolikt in mycket mer i begreppet "Företagsklimat" än service vad gäller myndighetsutövning. Dessutom får även företagare som aldrig varit i kontakt med kommunen svara på SKI:s enkät. Av erfarenhet vet vi att betyget nästan alltid blir bättre om enbart respondenter som haft kontakt med kommunen tillfrågas.

Även om det alltså finns skillnader mellan undersökningarna, måste slutsatsen bli att kommunernas NKI-resultat 66 i vår undersökning Insikt är ett ganska bra betyg från företagarna.

Troligen kommer några kommunföreträdare bli missnöjda med resultatet i Insikt. Vissa kommuner kanske har gjort stora ansträngningar för att förbättra sitt företagsklimat men ändå fått mindre bra betyg. Det är därför viktigt att vara medveten om att undersökningsåret är 2010 och att det kan ta flera år innan ett förbättringsarbete får ordentligt genomslag. Att göra alla företagare medvetna om att kommunens service blivit bättre kan ibland vara en omfattande process.

Not. 17.
Svenskt Kvalitetsindex webbplats. "Pressinformation - Samhällsservice". 2010-11-15.

En viktig slutsats i undersökningen är att kommunernas strukturella förutsättningar spelar mycket liten roll för resultaten. Vi har hittat få samband mellan kommunernas resultat och strukturella faktorer som till exempel geografiskt läge, politisk majoritet eller kommundyp. Det enda strukturella sambandet av större betydelse är att resultaten för små kommuner tenderar att ha en större spridning än för stora kommuner. Slutsatsen blir att ansvaret för hur myndighetsutövningen gentemot företagare fungerar till mycket stor del vilar på den enskilde kommunen.

År 2010 kom SKL ut med skriften "Förenkla – helt enkelt" som var en inspirationsskrift om hur kommuner kan arbeta för ett bättre företagsklimat med fokus på service till företag. I denna skrift lyfts tre faktorer som viktigare än andra: ledarskap, samarbete mellan förvaltningar samt attityder.

Ledarskap: Det måste finnas en vilja och ett tydligt uppdrag från både politiker och ledande tjänstemän om vikten av att underlätta för företag. Utan denna vilja kan ett långsiktigt och kraftfullt arbete inte utvecklas även om enskilda handläggare också alltid kan göra skillnad.

Samarbete mellan förvaltningar: Samarbete och dialog mellan kommunen och näringslivet framhävs ofta som den enskilt viktigaste faktorn för ett bra företagsklimat. Vad gäller myndighetsutövningen är det av särskild stor vikt att kommunen fungerar som en helhet och att berörda förvaltningar tillsammans lotsar ärendet mellan olika instanser på ett effektivt sätt.

Attityder: Betydelsen av positiva attityder, bra bemötande samt att såväl företagen som tjänstemännen har förståelse och respekt för varandras roller kan inte nog betonas som centralt för ett gott lokalt företagsklimat. På detta sätt etableras förtroenden mellan kommunen och näringslivet, vilket i sin tur ligger till grund för det övergripande samarbetsklimatet i kommunen.

Bilagor

Bilaga 1: Svarsfrekvenser m.m. per kommun

TABELL 25. Antal och andel ärenden per myndighetsområde samt antal svar och svarsfrekvens

Kommun	Antal ärenden per myndighetsområde (st) samt andel ärenden per myndighetsområde (%)										Antal svarande företagare och svarsfrekvens	
	Brandtillsyn		Bygglov		Mark-upplåtelse		Miljö- och hälsoskydd		Serverings-tillstånd		Antal svar	Svars-frekvens
Ale	6	7%	16	18%	2	2%	59	67%	5	6%	88	55%
Alingsås	0	0%	16	17%	13	14%	56	60%	9	10%	94	55%
Arboga	6	5%	16	14%	0	0%	95	81%	0	0%	117	71%
Arvika	4	4%	27	30%	9	10%	43	47%	8	9%	91	65%
Askersund	12	18%	20	30%	10	15%	13	20%	11	17%	66	66%
Bengtstors	10	14%	12	16%	2	3%	38	51%	12	16%	74	62%
Borgholm	17	9%	18	10%	12	6%	121	65%	19	10%	187	56%
Borlänge	5	2%	39	19%	29	14%	108	53%	22	11%	203	55%
Borås	12	4%	77	24%	56	17%	147	46%	29	9%	321	58%
Botkyrka	49	26%	57	30%	8	4%	60	31%	18	9%	192	68%
Ekerö	27	25%	15	14%	2	2%	47	44%	16	15%	107	69%
Enköping	29	11%	28	11%	21	8%	156	60%	24	9%	258	68%
Eskilstuna	47	15%	39	12%	37	12%	156	50%	35	11%	314	65%
Essunga	2	4%	7	15%	12	26%	24	52%	1	2%	46	67%
Fagersta	5	6%	13	15%	4	5%	60	68%	6	7%	88	59%
Falkenberg	18	7%	39	15%	37	15%	149	59%	11	4%	254	58%
Falu	18	8%	47	21%	33	15%	107	48%	17	8%	222	54%
Filipstad	3	5%	9	15%	8	13%	38	62%	3	5%	61	66%
Finspång	18	20%	5	6%	7	8%	52	58%	7	8%	89	58%
Flen	9	10%	8	9%	3	3%	64	69%	9	10%	93	67%
Forshaga	0	0%	5	13%	2	5%	31	79%	1	3%	39	68%
Gnesta	7	11%	0	0%	0	0%	51	82%	4	6%	62	63%
Gotland	26	7%	70	18%	53	14%	170	44%	69	18%	388	57%
Gävle	0	0%	42	23%	0	0%	139	77%	0	0%	181	57%
Göteborg	120	19%	149	23%	144	23%	128	20%	98	15%	639	56%
Hagfors	1	1%	5	6%	5	6%	65	78%	7	8%	83	48%
Hallsberg	7	7%	9	9%	7	7%	69	73%	3	3%	95	65%
Hallstahammar	4	6%	7	10%	2	3%	53	75%	5	7%	71	70%
Halmstad	21	7%	55	19%	60	21%	145	50%	11	4%	292	51%
Hammarö	1	2%	18	39%	0	0%	25	54%	2	4%	46	73%
Haninge	73	21%	48	14%	5	1%	187	55%	27	8%	340	67%
Haparanda	2	4%	7	13%	0	0%	31	60%	12	23%	52	67%
Heby	12	14%	8	9%	5	6%	56	65%	5	6%	86	70%
Hedemora	17	13%	22	17%	7	6%	76	60%	5	4%	127	63%
Helsingborg	96	20%	121	26%	71	15%	142	30%	40	9%	470	55%
Huddinge	98	31%	63	20%	5	2%	126	40%	26	8%	318	61%
Hultsfred	12	9%	7	5%	1	1%	104	80%	6	5%	130	68%
Hylte	8	14%	15	25%	0	0%	36	61%	0	0%	59	60%
Håbo	0	0%	15	54%	0	0%	9	32%	4	14%	28	64%
Hällefors	3	4%	7	10%	0	0%	48	72%	9	13%	67	64%
Härjedalen	19	15%	43	34%	0	0%	56	44%	9	7%	127	57%
Härryda	4	3%	17	11%	11	7%	112	73%	9	6%	153	53%

Kommun	Antal ärenden per myndighetsområde (st) samt andel ärenden per myndighetsområde (%)										Antal svarande företagare och svarsfrekvens	
	Brandtillsyn		Bygglov		Mark-upplåtelse		Miljö- och hälsoskydd		Serverings-tillstånd		Antal svar	Svars-frekvens
Hässleholm	35	19%	45	24%	12	7%	70	38%	22	12%	184	64%
Högsby	2	4%	6	13%	0	0%	36	77%	3	6%	47	60%
Hörby	7	4%	14	9%	5	3%	125	80%	6	4%	157	58%
Höör	11	16%	9	13%	3	4%	44	64%	2	3%	69	66%
Järfälla	49	23%	41	19%	56	26%	51	24%	16	8%	213	83%
Jönköping	46	11%	112	27%	77	19%	157	38%	23	6%	415	54%
Kalix	8	10%	14	17%	0	0%	47	58%	12	15%	81	57%
Kalmar	67	21%	44	13%	56	17%	143	44%	16	5%	326	56%
Karlsborg	5	12%	17	40%	1	2%	17	40%	3	7%	43	70%
Karlshamn	23	14%	20	12%	0	0%	105	65%	14	9%	162	57%
Karlskoga	24	13%	7	4%	8	4%	135	73%	11	6%	185	66%
Karlskrona	36	13%	50	18%	34	12%	136	49%	19	7%	275	52%
Karlstad	32	9%	73	20%	81	22%	154	41%	32	9%	372	59%
Katrineholm	13	7%	13	7%	24	13%	118	63%	18	10%	186	69%
Kil	1	2%	8	15%	0	0%	41	79%	2	4%	52	80%
Kinda	10	16%	12	19%	0	0%	36	57%	5	8%	63	71%
Klippan	16	17%	8	8%	5	5%	55	58%	11	12%	95	59%
Knivsta	12	27%	13	29%	1	2%	16	36%	3	7%	45	65%
Kramfors	13	20%	22	34%	0	0%	17	26%	13	20%	65	71%
Kristianstad	56	14%	68	17%	55	14%	167	42%	48	12%	394	60%
Kristinehamn	17	10%	36	20%	11	6%	99	56%	14	8%	177	57%
Kungsbacka	32	12%	44	17%	12	5%	163	62%	12	5%	263	60%
Kungsör	6	9%	11	17%	0	0%	48	74%	0	0%	65	65%
Kungälv	20	9%	29	13%	34	16%	119	55%	14	6%	216	58%
Köping	12	10%	12	10%	14	11%	84	67%	3	2%	125	66%
Laholm	33	20%	23	14%	14	9%	80	49%	13	8%	163	57%
Laxå	8	22%	6	16%	1	3%	21	57%	1	3%	37	67%
Lerum	10	8%	19	16%	5	4%	74	61%	14	11%	122	65%
Lidingö	21	8%	27	11%	25	10%	159	64%	17	7%	249	66%
Lidköping	9	5%	24	13%	21	11%	121	64%	14	7%	189	57%
Lilla Edet	6	11%	8	15%	0	0%	36	68%	3	6%	53	60%
Linköping	36	10%	70	19%	77	20%	175	46%	20	5%	378	59%
Ljusnarsberg	1	3%	2	6%	0	0%	29	91%	0	0%	32	59%
Ludvika	27	12%	24	10%	17	7%	137	59%	27	12%	232	66%
Luleå	25	11%	36	15%	24	10%	112	48%	38	16%	235	50%
Lycksele	4	4%	16	18%	10	11%	50	56%	9	10%	89	66%
Lysekil	7	7%	21	22%	2	2%	57	61%	7	7%	94	53%
Malmö	86	15%	166	30%	110	20%	113	20%	87	15%	562	55%
Mariestad	13	14%	26	29%	4	4%	40	44%	8	9%	91	52%
Mjölby	12	10%	20	17%	8	7%	64	56%	11	10%	115	55%
Mora	24	13%	37	20%	5	3%	102	56%	14	8%	182	60%
Motala	18	9%	38	20%	11	6%	113	59%	12	6%	192	63%

Kommun	Antal ärenden per myndighetsområde (st) samt andel ärenden per myndighetsområde (%)										Antal svarande företagare och svarsfrekvens	
	Brandtillsyn		Bygglov		Mark-upplåtelse		Miljö- och hälsoskydd		Serverings-tillstånd		Antal svar	Svars-frekvens
Munkedal	9	13%	14	21%	2	3%	41	60%	2	3%	68	67%
Mölnadal	22	8%	53	20%	27	10%	140	54%	17	7%	259	59%
Mönsterås	12	12%	13	13%	2	2%	73	72%	1	1%	101	54%
Mörbylånga	10	13%	16	21%	1	1%	34	45%	14	19%	75	65%
Nacka	10	3%	67	20%	4	1%	177	54%	69	21%	327	67%
Nora	7	15%	18	39%	0	0%	20	43%	1	2%	46	68%
Norberg	5	10%	3	6%	1	2%	34	71%	5	10%	48	73%
Norrtälje	43	15%	40	14%	23	8%	160	54%	28	10%	294	65%
Nybro	12	7%	20	11%	13	7%	123	70%	7	4%	175	63%
Nykvarn	6	21%	15	54%	0	0%	3	11%	4	14%	28	72%
Nyköping	41	14%	34	12%	20	7%	164	58%	25	9%	284	66%
Nynäshamn	31	15%	37	18%	6	3%	126	61%	5	2%	205	67%
Orust	20	24%	20	24%	4	5%	35	42%	5	6%	84	66%
Oskarshamn	27	13%	22	11%	12	6%	126	61%	18	9%	205	56%
Oxelösund	6	17%	0	0%	0	0%	26	74%	3	9%	35	71%
Partille	13	13%	5	5%	7	7%	70	70%	5	5%	100	58%
Piteå	13	6%	31	15%	25	12%	120	58%	18	9%	207	52%
Sala	7	5%	9	7%	20	15%	89	67%	8	6%	133	58%
Salem	13	27%	8	16%	1	2%	19	39%	8	16%	49	77%
Sandviken	3	2%	19	13%	0	0%	114	80%	7	5%	143	53%
Sigtuna	42	16%	50	19%	12	5%	137	52%	22	8%	263	65%
Sjöbo	2	2%	16	16%	0	0%	77	78%	4	4%	99	55%
Skara	24	15%	17	11%	7	5%	97	63%	10	6%	155	61%
Skellefteå	48	17%	49	17%	18	6%	143	50%	26	9%	284	58%
Skövde	33	13%	42	16%	12	5%	156	61%	14	5%	257	57%
Smedjebacken	9	13%	12	18%	2	3%	38	57%	6	9%	67	70%
Sollentuna	45	22%	52	25%	11	5%	84	40%	16	8%	208	67%
Solna	24	7%	69	20%	26	7%	167	47%	67	19%	353	67%
Stenungsund	15	10%	30	20%	0	0%	100	68%	2	1%	147	59%
Stockholm	158	21%	149	20%	119	16%	159	21%	177	23%	762	64%
Strängnäs	24	16%	36	25%	25	17%	36	25%	25	17%	146	70%
Strömstad	11	10%	27	24%	13	12%	40	35%	22	19%	113	50%
Sundbyberg	2	1%	34	18%	28	15%	104	56%	19	10%	187	61%
Sundsvall	18	6%	46	15%	70	23%	131	43%	39	13%	304	58%
Sunne	7	9%	15	19%	3	4%	49	62%	5	6%	79	68%
Surahammar	3	7%	9	20%	0	0%	25	56%	8	18%	45	70%
Svalöv	11	11%	12	12%	0	0%	68	66%	12	12%	103	52%
Säters	0	0%	6	7%	0	0%	78	88%	5	6%	89	77%
Sävsjö	9	9%	12	12%	0	0%	69	71%	7	7%	97	68%
Söderhamn	0	0%	16	14%	0	0%	101	86%	0	0%	117	63%
Södertälje	62	19%	45	14%	28	9%	162	51%	22	7%	319	61%
Sölvesborg	17	11%	28	19%	10	7%	85	57%	8	5%	148	62%

Kommun	Antal ärenden per myndighetsområde (st) samt andel ärenden per myndighetsområde (%)										Antal svarande företagare och svarsfrekvens	
	Brandtillsyn		Bygglov		Mark-upplåtelse		Miljö- och hälsoskydd		Serverings-tillstånd		Antal svar	Svars-frekvens
Tanum	21	18%	26	22%	1	1%	59	49%	13	11%	120	65%
Tibro	3	4%	10	15%	0	0%	52	76%	3	4%	68	62%
Tierp	8	6%	12	8%	36	25%	81	56%	7	5%	144	56%
Tjörn	10	14%	5	7%	0	0%	56	76%	3	4%	74	65%
Torsby	9	10%	17	19%	2	2%	52	59%	8	9%	88	51%
Tranemo	0	0%	13	21%	2	3%	43	69%	4	6%	62	83%
Tranås	10	5%	18	9%	6	3%	160	78%	11	5%	205	58%
Trelleborg	34	19%	16	9%	32	18%	84	47%	12	7%	178	58%
Trollhättan	46	15%	27	9%	41	14%	162	53%	27	9%	303	63%
Trosa	7	8%	20	23%	9	10%	43	49%	9	10%	88	68%
Tyresö	24	13%	17	9%	4	2%	119	66%	16	9%	180	63%
Täby	6	2%	116	37%	6	2%	169	54%	18	6%	315	66%
Töreboda	6	18%	5	15%	1	3%	14	41%	8	24%	34	62%
Uddevalla	31	16%	42	22%	25	13%	64	34%	28	15%	190	56%
Umeå	62	18%	82	24%	42	12%	140	41%	17	5%	343	55%
Upplands Bro	22	15%	23	16%	20	14%	74	51%	6	4%	145	67%
Upplands väsby	23	12%	25	13%	0	0%	128	66%	18	9%	194	67%
Uppsala	54	10%	169	30%	122	22%	147	26%	73	13%	565	64%
Valdemarsvik	7	11%	3	5%	4	6%	44	71%	4	6%	62	61%
Vallentuna	7	7%	21	21%	0	0%	67	66%	7	7%	102	59%
Varberg	20	9%	35	16%	68	31%	81	37%	17	8%	221	59%
Vaxholm	4	5%	15	17%	10	11%	47	53%	12	14%	88	67%
Vetlanda	12	7%	20	12%	15	9%	110	67%	6	4%	163	58%
Vimmerby	27	29%	24	26%	3	3%	32	34%	7	8%	93	55%
Värmdö	18	9%	42	22%	0	0%	123	63%	11	6%	194	62%
Värnamo	39	18%	39	18%	6	3%	119	55%	13	6%	216	62%
Västervik	17	8%	15	7%	62	30%	98	48%	13	6%	205	62%
Västerås	47	11%	116	26%	59	13%	177	40%	48	11%	447	65%
Växjö	17	5%	85	26%	48	15%	164	50%	11	3%	325	64%
Åre	4	3%	42	26%	3	2%	57	36%	53	33%	159	59%
Ärjäng	6	8%	14	18%	5	6%	51	64%	4	5%	80	68%
Älmhult	11	9%	25	21%	39	33%	38	32%	6	5%	119	56%
Öckerö	0	0%	11	22%	0	0%	36	71%	4	8%	51	74%
Ödeshög	3	12%	9	35%	0	0%	11	42%	3	12%	26	87%
Örebro	103	22%	45	9%	97	20%	167	35%	67	14%	479	64%
Örnsköldsvik	22	10%	42	19%	34	15%	112	49%	17	7%	227	52%
Östersund	17	6%	56	21%	19	7%	150	57%	22	8%	264	54%
Österåker	2	1%	40	24%	15	9%	96	59%	11	7%	164	66%
Östhammar	7	6%	37	30%	0	0%	71	58%	7	6%	122	64%
Övertorneå	0	0%	4	18%	0	0%	11	50%	7	32%	22	63%
Samtliga 166 kommuner	3361	12%	5131	18%	2894	10%	14427	51%	2628	9%	28441	61%

Bilaga 2: NKI per kommun

TABELL 26. NKI totalt och per myndighetsområde

Kommun	NKI					
	Totalt	Brandtillsyn	Bygglov	Markupplåtelse	Miljö- och hälsoskydd	Serverings-tillstånd
Ale	56	-	65	-	54	-
Alingsås	58	-	70	69	52	-
Arboga	57	-	70	-	54	-
Arvika	72	-	73	-	70	-
Askersund	74	79	78	53	86	68
Bengtstors	72	58	67		76	76
Borgholm	57	49	58	55	57	64
Borlänge	62	-	67	73	56	68
Borås	62	57	67	65	59	58
Botkyrka	67	76	65	-	61	80
Ekerö	61	81	49	-	61	51
Enköping	62	78	54	65	59	68
Eskilstuna	69	73	75	69	67	71
Essunga	71	-	-	71	69	-
Fagersta	65	-	60	-	65	-
Falkenberg	65	63	69	59	66	57
Falu	68	78	74	64	64	72
Filipstad	69	-	-	-	64	-
Finspång	74	70	-	-	71	-
Flen	71	-	-	-	64	-
Forshaga	68	-	-	-	63	-
Gnesta	55	-	-	-	53	-
Gotland	57	63	52	49	60	60
Gävle	60	-	66	-	60	-
Göteborg	63	76	51	66	66	58
Hagfors	71	-	-	-	71	-
Hallsberg	69	-	-	-	67	-
Hallstahammar	67	-	-	-	65	-
Halmstad	67	71	56	74	68	73
Hammarö	67	-	65	-	68	-
Haninge	63	75	52	-	61	84
Haparanda	72	-	-	-	71	71
Heby	54	70	-	-	55	-
Hedemora	64	68	67	-	62	-
Helsingborg	62	72	54	64	61	60
Huddinge	72	76	59	-	76	78
Hultsfred	64	73	-	-	62	-
Hylte	61	-	68	-	56	-
Håbo	69	-	75	-	-	-
Hällefors	60	-	-	-	56	-
Härjedalen	70	72	68	-	70	-
Härryda	60	-	44	71	60	-

Kommun	NKI					
	Totalt	Brandtillsyn	Bygglov	Markupplåtelse	Miljö- och hälsoskydd	Serverings-tillstånd
Hässleholm	63	64	67	45	63	61
Högsby	66	-	-	-	65	-
Hörby	64	-	53	-	66	-
Höör	65	80	-	-	62	-
Järfälla	67	69	72	70	56	84
Jönköping	67	76	69	67	59	83
Kalix	65	-	74	-	66	45
Kalmar	63	73	61	60	60	66
Karlsborg	70	-	75	-	63	-
Karlshamn	64	76	64	-	61	62
Karlskoga	66	64	-	-	66	51
Karlskrona	62	66	57	66	61	72
Karlstad	68	74	67	69	66	74
Katrineholm	64	84	70	64	61	69
Kil	75	-	-	-	75	-
Kinda	67	78	67	-	62	-
Klippan	72	85	-	-	67	76
Knivsta	67	76	51	-	75	-
Kramfors	67	62	66	-	72	67
Kristianstad	67	72	66	60	72	54
Kristinehamn	68	83	78	75	61	63
Kungsbacka	66	84	61	65	63	75
Kungsör	70	-	62	-	70	-
Kungälv	58	67	44	64	58	65
Köping	74	88	80	81	69	-
Laholm	67	66	65	74	65	73
Laxå	68	-	-	-	71	-
Lerum	60	81	49	-	59	72
Lidingö	66	81	71	73	62	86
Lidköping	65	-	63	62	62	79
Lilla Edet	64	-	-	-	59	-
Linköping	66	70	68	65	63	68
Ljusnarsberg	55	-	-	-	53	-
Ludvika	74	76	77	75	74	70
Luleå	66	68	71	62	61	79
Lycksele	67	-	69	63	63	-
Lysekil	70	-	63	-	74	-
Malmö	65	70	61	67	65	66
Mariestad	72	76	69	-	79	-
Mjölby	66	83	51	-	63	84
Mora	62	68	73	-	56	68
Motala	65	76	67	66	65	48

Kommun	NKI					
	Totalt	Brandtillsyn	Bygglov	Markupplåtelse	Miljö- och hälsoskydd	Serverings-tillstånd
Munkedal	64	-	72	-	60	-
Mölnadal	67	73	62	71	66	79
Mönsterå	74	76	84	-	71	-
Mörbylånga	68	75	61	-	67	73
Nacka	73	74	67	-	74	74
Nora	58	-	62	-	54	-
Norberg	67	-	-	-	69	-
Norrtälje	64	72	62	77	58	75
Nybro	66	57	74	66	65	-
Nykvarn	60	-	64	-	-	-
Nyköping	62	79	63	67	58	70
Nynäshamn	61	74	55	-	57	-
Orust	61	84	41	-	57	-
Oskarshamn	65	70	67	65	62	73
Oxelösund	70	-	-	-	71	-
Partille	69	80	-	-	64	-
Piteå	70	67	71	69	70	72
Sala	64	-	-	56	64	-
Salem	81	83	-	-	76	-
Sandviken	67	-	79	-	65	-
Sigtuna	71	80	72	58	68	81
Sjöbo	62	-	53	-	64	-
Skara	71	74	71	-	70	87
Skellefteå	65	72	60	60	63	78
Skövde	63	72	57	73	60	75
Smedjebacken	71	-	63	-	75	-
Sollentuna	65	79	57	59	64	67
Solna	70	69	76	69	66	77
Stenungsund	60	81	58	-	58	-
Stockholm	68	78	57	67	70	67
Strängnäs	61	74	60	52	59	62
Strömstad	66	78	59	62	64	77
Sundbyberg	70	-	62	68	71	77
Sundsvall	67	53	72	64	67	70
Sunne	74	-	74	-	71	-
Surahammar	80	-	-	-	75	-
Svalöv	58	77	57	-	53	70
Säter	50	-	-	-	49	-
Sävsjö	67	-	70	-	65	-
Söderhamn	68	-	74	-	67	-
Södertälje	58	80	52	49	55	55
Sölvesborg	61	65	66	67	56	-

Kommun	NKI					
	Totalt	Brandtillsyn	Bygglov	Markupplåtelse	Miljö- och hälsoskydd	Serverings-tillstånd
Tanum	54	69	48	-	54	40
Tibro	57	-	71	-	52	-
Tierp	68	-	63	82	61	-
Tjörn	62	80	-	-	58	-
Torsby	72	-	76	-	67	-
Tranemo	64	-	66	-	64	-
Tranås	70	85	74	-	68	76
Trelleborg	68	70	63	65	66	86
Trollhättan	67	76	82	67	61	73
Trosa	76	-	77	-	69	-
Tyresö	63	84	38	-	61	81
Täby	66	-	62	-	67	73
Töreboda	65	-	-	-	58	-
Uddevalla	63	73	63	62	56	69
Umeå	62	69	52	55	67	66
Upplands Bro	66	75	61	74	62	-
Upplands Väsby	73	83	63	-	74	75
Uppsala	68	79	60	68	67	76
Valdemarsvik	61	-	-	-	58	-
Vallentuna	58	-	50	-	57	-
Varberg	62	73	55	65	59	68
Vaxholm	67	-	64	81	60	81
Vetlanda	70	65	72	64	70	-
Vimmerby	73	80	70	-	69	-
Värmdö	53	87	34	-	53	84
Värnamo	66	75	69	-	63	50
Västervik	62	54	48	60	66	66
Västerås	69	79	73	62	67	75
Växjö	69	68	73	68	68	63
Åre	71	-	65	-	67	80
Ärjäng	68	-	75	-	68	-
Älmhult	73	88	73	74	67	-
Öckerö	72	-	68	-	73	-
Ödeshög	60	-	-	-	53	-
Örebro	69	79	67	60	67	76
Örnsköldsvik	65	65	70	62	63	82
Östersund	64	77	64	82	57	81
Österåker	61	-	49	49	66	75
Östhammar	65	-	65	-	62	-
Övertorneå	68	-	-	-	78	-
Samtliga 166 kommuner	66	74	64	66	63	70

Bilaga 3: Betygsindex och effektmått per kommun

TABELL 27. Betygsindex per kvalitetsfaktor och effektmått

Kommun	Betygsindex per kvalitetsfaktor och effektmått											
	Information		Tillgänglighet		Bemötande		Kompetens		Rättssäkerhet		Effektivitet	
Ale	57	0,33	65	0,00	59	1,42	56	1,33	56	1,11	59	1,17
Alingsås	60	0,42	66	0,00	62	1,14	61	0,86	59	1,22	62	1,76
Arboga	54	0,80	60	0,10	59	0,40	58	1,60	56	1,10	59	1,20
Arvika	68	0,78	76	0,29	77	1,29	75	1,19	71	0,56	76	1,07
Askersund	68	-	68	-	75	-	76	-	75	-	73	-
Bengtstors	69	0,24	74	0,22	75	0,84	71	1,37	67	1,09	72	1,41
Borgholm	57	0,20	65	0,00	61	2,60	62	0,94	58	0,43	62	0,89
Borlänge	61	0,75	69	0,04	67	0,88	67	1,47	65	0,86	66	1,10
Borås	61	0,36	68	0,26	66	1,90	65	0,53	61	0,87	64	1,10
Botkyrka	66	0,30	70	0,00	71	0,80	70	0,60	67	2,00	68	1,30
Ekerö	59	0,40	67	0,10	67	0,10	64	1,50	66	0,30	64	2,60
Enköping	62	0,30	68	0,10	67	1,60	65	0,00	65	1,50	66	1,50
Eskilstuna	68	0,10	69	0,50	74	0,90	72	0,80	70	0,90	71	1,60
Essunga	65	-	76	-	74	-	68	-	70	-	71	-
Fagersta	64	0,06	69	0,36	70	1,58	68	0,85	64	0,92	68	1,51
Falkenberg	63	0,86	71	0,29	69	0,45	67	0,87	64	1,48	67	1,20
Falu	66	0,83	71	0,00	72	1,43	70	0,71	69	0,39	70	2,21
Filipstad	67	-	72	-	74	-	70	-	66	-	72	-
Finspång	72	0,09	79	0,63	77	1,73	74	0,99	73	0,58	77	0,96
Flen	69	0,90	76	0,40	74	2,30	70	1,00	70	0,00	72	0,60
Forshaga	68	-	77	-	73	-	71	-	66	-	73	-
Gnesta	60	-	64	-	61	-	58	-	57	-	56	-
Gotland	58	0,66	60	0,06	62	0,96	59	1,16	61	0,55	62	1,62
Gävle	60	1,10	65	0,00	66	1,30	64	0,10	61	1,30	63	1,10
Göteborg	64	0,79	67	0,17	67	1,30	67	0,87	64	0,31	66	1,65
Hagfors	69	1,29	79	0,00	78	0,00	77	1,85	73	1,09	77	1,71
Hallsberg	63	0,37	72	0,00	72	2,19	71	1,81	71	0,46	73	0,69
Hallstahammar	66	-	75	-	70	-	71	-	68	-	70	-
Halmstad	64	0,75	70	0,00	71	1,08	70	1,14	67	0,43	70	1,70
Hammarö	66	-	74	-	69	-	67	-	71	-	72	-
Haninge	65	0,90	67	0,00	67	0,30	65	1,10	64	0,90	66	1,80
Haparanda	65	-	76	-	75	-	77	-	70	-	79	-
Heby	58	0,30	62	0,70	60	2,50	56	0,00	54	0,60	57	1,00
Hedemora	63	0,60	70	0,32	68	0,53	64	0,82	63	0,91	66	1,94
Helsingborg	62	0,39	64	0,00	64	1,66	65	0,92	63	0,73	63	1,61
Huddinge	70	0,10	73	0,00	75	1,50	74	0,90	74	1,00	73	1,50
Hultsfred	59	0,81	67	0,26	66	0,98	65	0,17	61	1,41	66	1,56
Hylte	60	-	71	-	63	-	67	-	60	-	65	-
Håbo	66	-	81	-	71	-	76	-	71	-	73	-
Hällefors	60	-	68	-	65	-	64	-	64	-	66	-
Härjedalen	66	0,00	71	0,72	75	1,15	74	0,76	69	1,21	70	1,48
Härryda	62	0,00	67	0,12	65	0,93	65	0,70	63	0,92	63	2,65

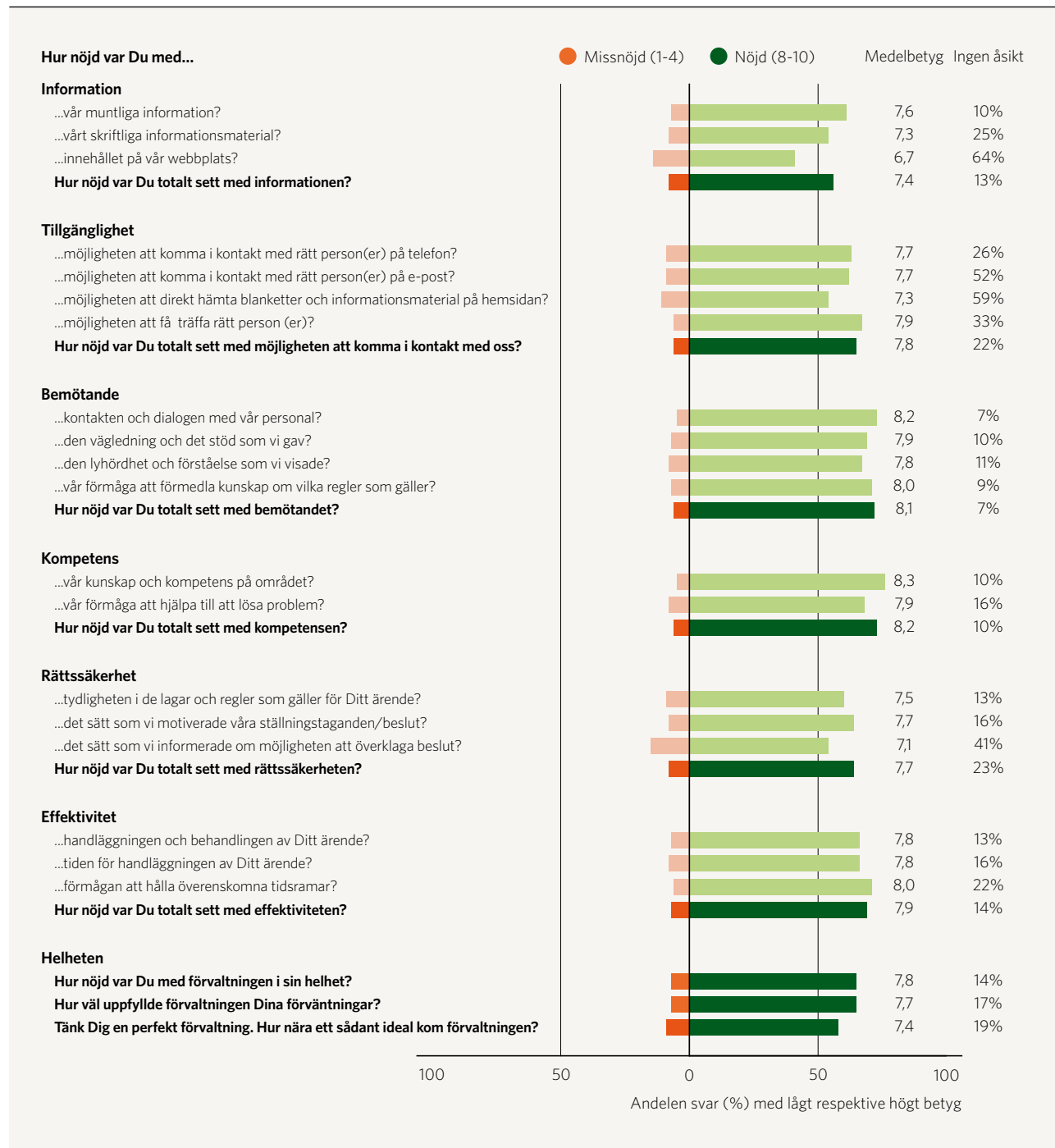
Kommun	Betygsindex per kvalitetsfaktor och effektmått											
	Information		Tillgänglighet		Bemötande		Kompetens		Rättssäkerhet		Effektivitet	
Hässleholm	62	0,64	67	0,00	67	2,00	65	0,71	63	1,02	64	0,90
Högsby	58	-	67	-	71	-	66	-	65	-	72	-
Hörby	61	0,25	70	0,00	70	2,51	66	0,00	62	0,51	68	2,18
Höör	63	0,43	72	0,00	69	4,13	70	0,00	64	1,58	70	0,58
Järfälla	67	0,00	69	0,00	71	1,60	69	1,20	67	1,50	70	0,80
Jönköping	66	0,56	69	0,28	70	0,59	70	0,53	66	1,22	68	1,81
Kalix	61	0,00	68	1,12	70	1,01	65	1,17	64	0,23	69	1,72
Kalmar	63	0,31	68	0,17	68	0,96	67	0,74	64	1,20	66	1,76
Karlsborg	68	-	72	-	74	-	70	-	68	-	74	-
Karlshamn	67	0,00	71	0,18	68	1,76	66	0,48	65	0,66	69	2,08
Karlskoga	63	0,70	71	0,00	71	1,30	69	1,40	66	0,80	68	0,60
Karlskrona	61	0,54	65	0,30	66	1,51	66	0,70	63	0,68	66	1,27
Karlstad	65	0,71	71	0,17	70	1,69	70	1,02	68	0,62	71	0,92
Katrineholm	62	0,40	69	0,10	69	0,70	66	1,70	62	0,80	66	1,40
Kil	68	-	78	-	79	-	77	-	75	-	80	-
Kinda	64	-	70	-	74	-	71	-	67	-	71	-
Klippan	71	0,35	76	0,19	75	0,67	77	1,10	68	1,35	75	1,68
Knivsta	67	-	69	-	72	-	74	-	65	-	73	-
Kramfors	64	-	73	-	73	-	73	-	67	-	69	-
Kristianstad	64	0,67	69	0,00	71	0,77	70	0,64	65	1,33	71	1,67
Kristinehamn	63	0,22	72	0,00	71	2,24	71	0,35	67	0,73	71	1,53
Kungsbacka	66	0,86	70	0,09	69	1,37	68	1,20	65	0,89	65	0,78
Kungsör	70	-	74	-	75	-	74	-	69	-	67	-
Kungälv	61	0,94	65	0,31	64	1,15	61	0,22	59	1,01	62	1,54
Köping	73	0,90	79	0,00	76	0,70	75	1,50	75	0,00	75	2,00
Laholm	64	0,29	70	0,33	72	0,92	70	0,86	65	1,39	69	1,34
Laxå	62	-	71	-	69	-	68	-	65	-	75	-
Lerum	59	0,64	70	0,00	65	1,54	63	0,09	61	1,80	64	1,12
Lidingö	65	0,10	68	0,50	69	0,10	69	2,00	68	1,10	68	1,20
Lidköping	61	0,62	71	0,37	69	1,13	68	1,45	63	0,75	68	0,81
Lilla Edet	64	-	71	-	71	-	70	-	66	-	70	-
Linköping	63	0,18	66	0,58	69	0,45	68	1,14	64	1,13	70	1,75
Ljusnarsberg	54	-	60	-	57	-	58	-	59	-	55	-
Ludvika	70	0,50	77	0,20	76	0,90	75	1,30	74	0,40	76	1,80
Luleå	66	0,15	72	0,18	69	1,12	69	1,17	67	1,18	70	1,31
Lycksele	63	0,42	73	0,00	72	3,55	70	0,59	67	0,05	73	0,85
Lysekil	68	1,58	77	0,80	78	1,39	77	0,65	74	0,00	75	0,81
Malmö	64	0,38	66	0,27	69	1,44	70	0,78	66	0,76	64	1,44
Mariestad	71	0,11	77	0,65	75	0,79	75	2,02	75	0,05	71	1,72
Mjölby	65	0,47	67	0,20	69	1,39	70	0,67	66	1,53	69	0,82
Mora	58	0,25	68	0,03	67	1,23	65	0,79	62	1,39	65	1,38
Motala	65	0,00	71	0,62	69	0,94	67	0,68	65	1,44	68	1,74

Kommun	Betygsindex per kvalitetsfaktor och effektmått											
	Information		Tillgänglighet		Bemötande		Kompetens		Rättssäkerhet		Effektivitet	
Munkedal	61	-	70	-	67	-	64	-	61	-	70	-
Mölnådal	67	0,73	70	0,33	73	1,23	72	0,75	68	1,07	69	0,99
Mönsterås	74	0,87	77	0,00	78	1,24	74	0,67	74	0,56	77	1,55
Mörbylånga	63	0,00	76	0,00	75	2,60	74	0,31	69	1,35	71	2,17
Nacka	72	0,40	75	0,50	76	0,60	76	1,30	71	0,80	76	1,60
Nora	57	-	68	-	63	-	58	-	55	-	62	-
Norberg	61	-	70	-	71	-	68	-	63	-	72	-
Norrtälje	64	1,30	65	0,60	68	1,00	67	1,10	62	0,10	64	1,00
Nybro	64	1,31	73	0,24	73	1,28	71	0,00	66	0,39	72	1,96
Nykvarn	64	-	74	-	66	-	63	-	65	-	71	-
Nyköping	61	0,30	68	0,10	66	1,30	64	1,40	64	0,50	66	1,60
Nynäshamn	65	0,00	70	0,00	70	0,60	68	0,50	65	1,10	65	2,60
Orust	61	0,00	63	0,85	66	1,17	65	1,87	65	0,00	61	1,40
Oskarshamn	64	0,00	69	0,00	69	1,57	69	1,55	67	1,10	68	1,07
Oxelösund	75	-	76	-	77	-	76	-	70	-	77	-
Partille	68	0,19	72	0,16	71	0,55	70	2,14	67	0,00	71	2,08
Piteå	66	0,09	73	0,28	74	1,45	73	0,47	69	0,94	74	1,81
Sala	59	0,67	67	0,00	66	1,70	64	0,30	63	1,77	71	0,87
Salem	79	-	84	-	83	-	85	-	79	-	78	-
Sandviken	63	0,24	70	0,00	68	0,86	67	0,64	66	1,63	71	1,85
Sigtuna	70	0,80	74	0,60	75	1,00	73	0,50	71	0,80	73	1,30
Sjöbo	61	0,47	68	0,00	66	1,68	63	1,19	62	1,27	65	1,03
Skara	68	0,36	76	0,00	75	1,66	74	2,00	71	0,09	77	1,22
Skellefteå	64	0,66	66	0,05	69	1,26	70	0,58	65	0,53	68	1,94
Skövde	62	0,25	68	0,85	68	1,11	67	0,80	63	1,10	66	1,14
Smedjebacken	66	-	75	-	73	-	73	-	70	-	74	-
Sollentuna	65	0,00	69	0,20	69	0,30	69	2,40	66	0,40	67	1,70
Solna	70	0,50	76	0,00	74	0,90	73	1,00	71	1,40	73	1,30
Stenungsund	60	0,27	64	0,00	64	2,28	63	0,00	59	1,15	60	1,51
Stockholm	66	0,60	68	0,60	71	0,80	72	0,50	69	1,20	68	1,50
Strängnäs	62	0,10	68	0,40	66	1,50	63	0,80	60	1,10	62	1,20
Strömstad	67	1,02	74	0,00	71	1,05	71	0,71	67	0,89	67	1,68
Sundbyberg	70	0,40	72	0,00	71	2,40	72	0,60	70	0,90	72	0,70
Sundsvall	64	0,81	70	0,02	70	2,02	70	0,23	64	1,28	70	0,74
Sunne	74	0,07	79	0,98	79	1,45	77	0,45	70	1,38	76	0,87
Surahammar	75	-	84	-	83	-	79	-	78	-	79	-
Svalöv	61	0,79	70	0,00	61	4,32	62	0,00	63	0,25	64	0,67
Säter	48	0,31	62	0,00	52	1,68	48	1,81	52	0,46	57	0,95
Sävsjö	66	0,45	73	0,34	69	1,66	68	0,91	64	0,30	70	1,30
Söderhamn	66	0,40	72	0,81	72	1,51	72	1,45	66	0,09	71	0,95
Södertälje	58	0,20	61	0,00	61	1,20	62	0,40	59	1,30	60	2,00
Sölvesborg	62	0,20	67	0,28	65	1,94	64	0,71	62	1,52	66	0,54

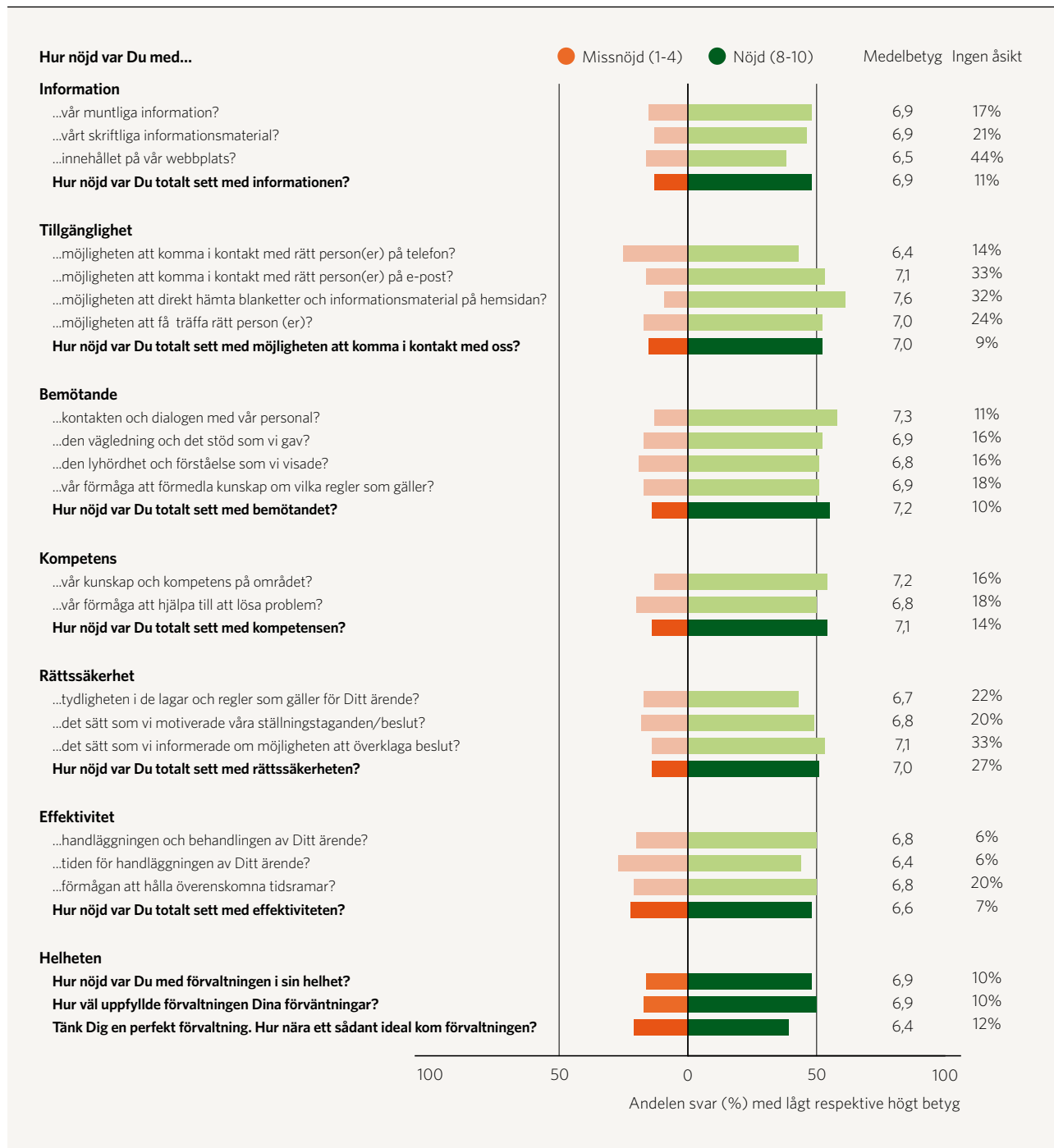
Kommun	Betygsindex per kvalitetsfaktor och effektmått											
	Information		Tillgänglighet		Bemötande		Kompetens		Rättssäkerhet		Effektivitet	
Tanum	53	0,62	62	0,00	58	0,35	57	1,10	56	1,10	55	2,07
Tibro	58	0,69	67	0,00	63	0,03	59	0,53	59	2,99	61	0,72
Tierp	67	0,29	69	0,65	71	0,92	67	1,14	64	0,14	68	2,02
Tjörn	59	0,00	66	0,25	65	2,38	63	0,63	61	0,96	63	1,29
Torsby	68	0,54	75	1,56	76	0,00	78	3,14	71	0,00	75	0,73
Tranemo	61	-	71	-	68	-	66	-	63	-	67	-
Tranås	68	0,38	75	0,54	74	0,03	73	1,19	68	1,65	75	1,34
Trelleborg	66	0,70	72	0,00	71	1,44	71	0,60	68	0,89	70	1,51
Trollhättan	64	0,62	72	0,00	69	1,90	67	1,04	66	0,53	70	1,06
Trosa	75	0,60	81	0,00	81	2,50	79	0,30	77	0,60	81	1,10
Tyresö	64	1,10	70	0,00	69	0,80	67	0,90	65	1,00	68	1,20
Täby	67	0,20	69	0,50	72	0,80	70	1,00	67	0,70	69	1,70
Töreboda	63	-	77	-	68	-	69	-	59	-	64	-
Uddevalla	62	0,13	68	0,26	68	1,64	68	0,91	65	0,35	66	1,73
Umeå	62	0,74	65	0,00	65	1,16	65	0,91	64	0,78	63	1,60
Upplands Bro	66	1,30	70	0,00	69	0,20	67	1,00	70	0,50	69	1,90
Upplands Väsby	71	0,20	75	0,00	75	1,50	75	1,10	73	1,30	75	1,00
Uppsala	67	0,20	69	0,30	71	0,90	71	1,10	67	0,60	69	2,00
Valdemarsvik	61	-	73	-	68	-	65	-	65	-	70	-
Vallentuna	58	0,60	60	0,60	60	0,80	59	0,70	58	0,40	57	2,00
Varberg	62	0,00	69	0,39	66	1,49	64	0,73	63	0,83	65	1,83
Vaxholm	69	1,10	71	0,10	67	0,30	67	1,60	67	0,40	67	1,70
Vetlanda	66	0,84	71	0,84	75	0,49	73	0,34	70	0,67	75	1,73
Vimmerby	68	0,48	74	0,82	73	1,60	74	0,40	70	0,00	75	1,98
Värmdö	56	0,70	61	0,60	56	1,70	58	0,80	58	0,00	57	1,30
Värnamo	63	0,11	67	0,34	71	1,24	70	1,29	64	0,81	68	1,30
Västervik	61	1,16	69	0,00	67	1,80	64	1,16	62	0,19	66	1,05
Västerås	67	0,60	71	0,00	72	1,10	72	0,90	69	0,70	72	1,80
Växjö	65	0,47	72	0,59	72	1,27	73	0,22	68	0,87	72	1,78
Åre	69	0,72	76	0,83	77	0,19	74	0,77	69	0,72	72	1,89
Årjäng	65	1,43	72	0,00	72	1,75	69	1,07	65	1,10	70	0,22
Älmhult	71	0,18	77	0,00	74	1,19	75	1,65	73	0,18	74	2,02
Öckerö	68	-	77	-	78	-	76	-	74	-	76	-
Ödeshög	65	-	68	-	68	-	66	-	63	-	68	-
Örebro	69	0,10	70	0,20	73	0,90	72	1,50	69	0,90	72	1,40
Örnsköldsvik	65	0,37	71	0,18	70	0,76	70	1,69	65	0,57	69	1,40
Östersund	63	0,28	69	0,37	68	1,12	67	1,40	65	0,97	69	1,02
Österåker	61	0,60	68	0,00	66	1,70	65	0,00	62	0,70	62	2,10
Östhammar	62	0,00	68	0,10	69	1,20	69	1,70	66	0,00	66	2,00
Övertorneå	63	-	74	-	77	-	76	-	70	-	71	-
Samtliga 166 kommuner	64	0,48	70	0,24	69	1,28	68	0,93	66	0,83	68	1,43

Bilaga 4: Betyg delfrågor per myndighetsområde

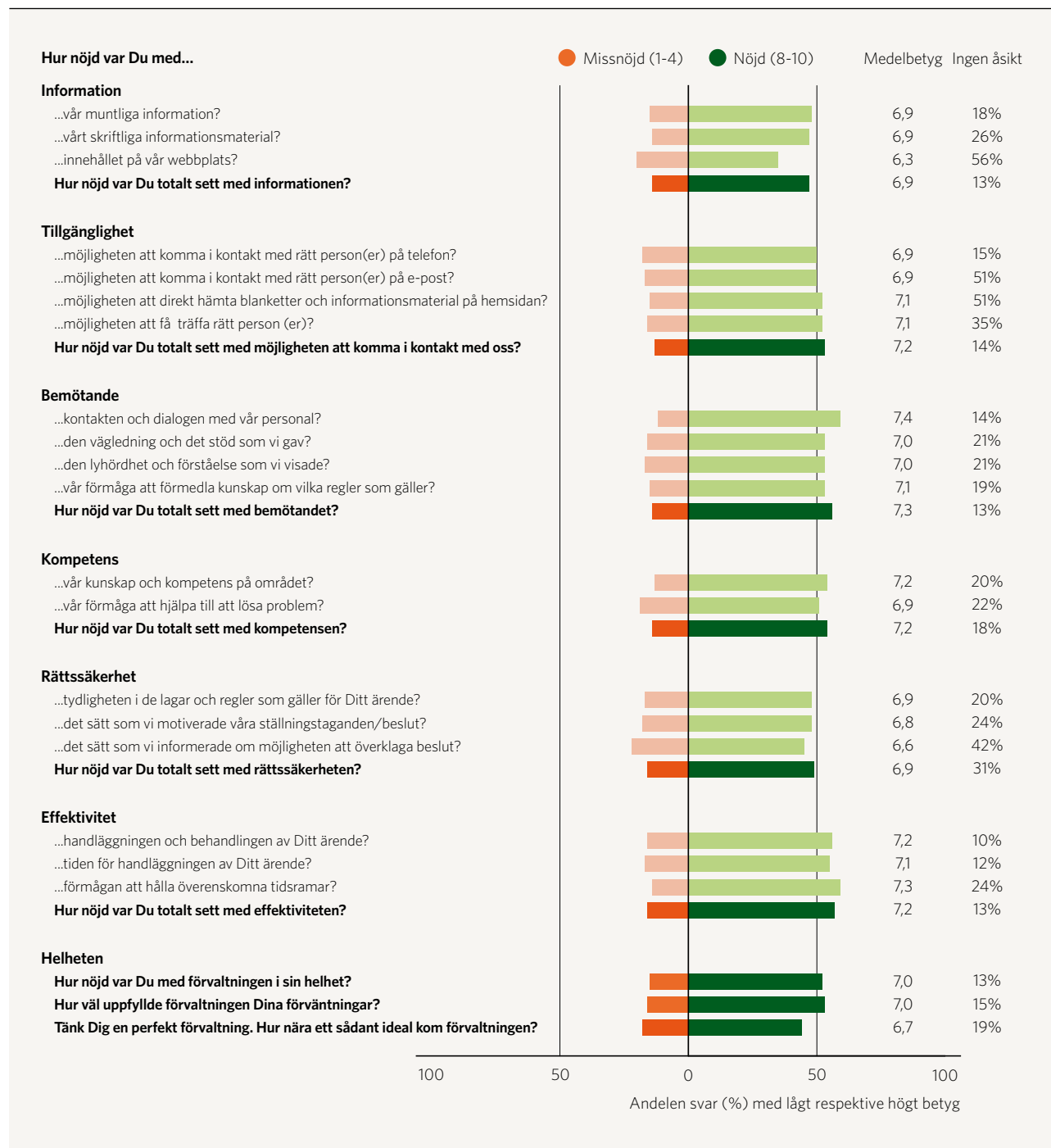
FIGUR 10. Betyg för delfrågor i enkäten – Brandtillsyn



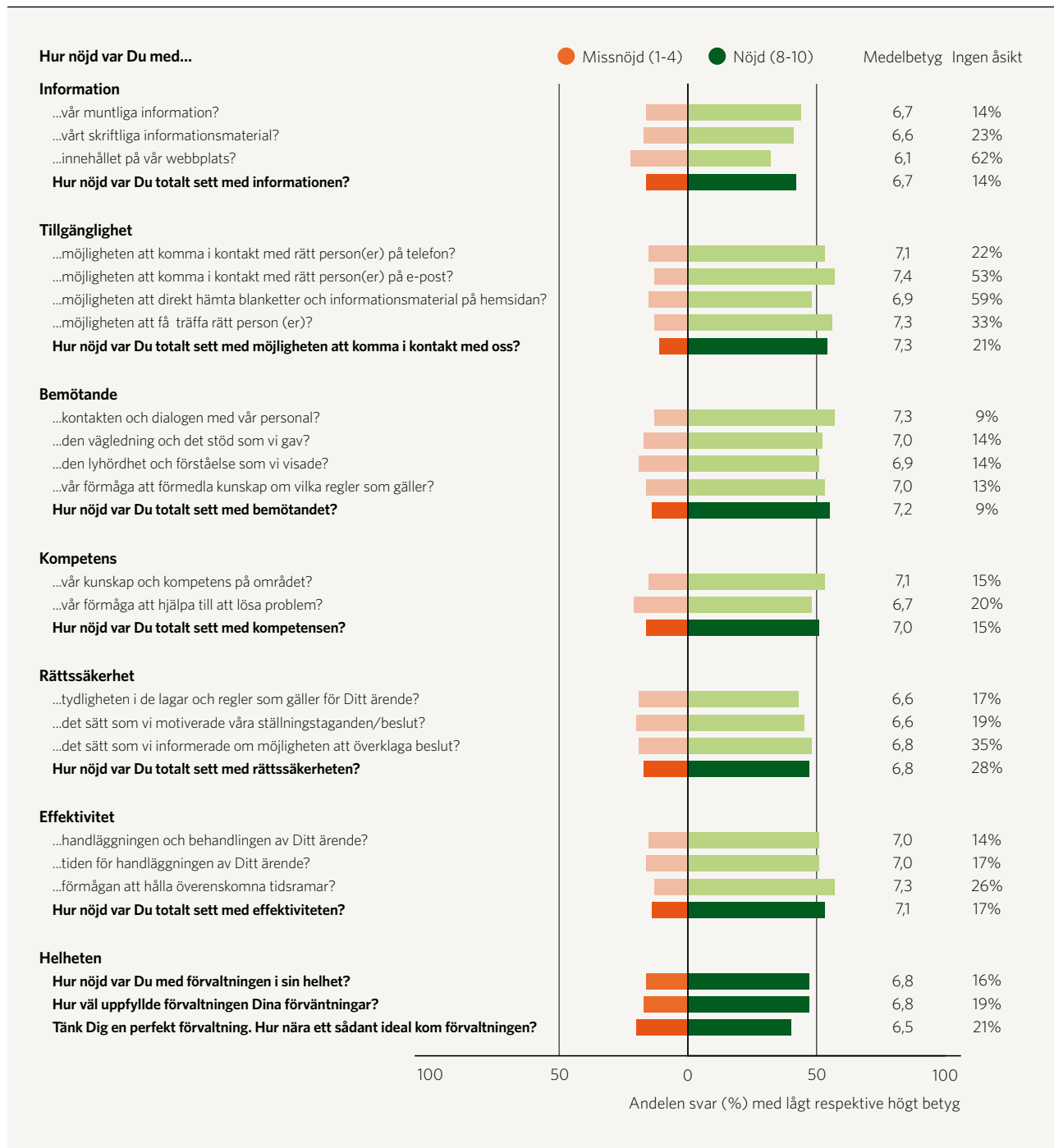
FIGUR 11. Betyg för delfrågor i enkäten – Bygglov



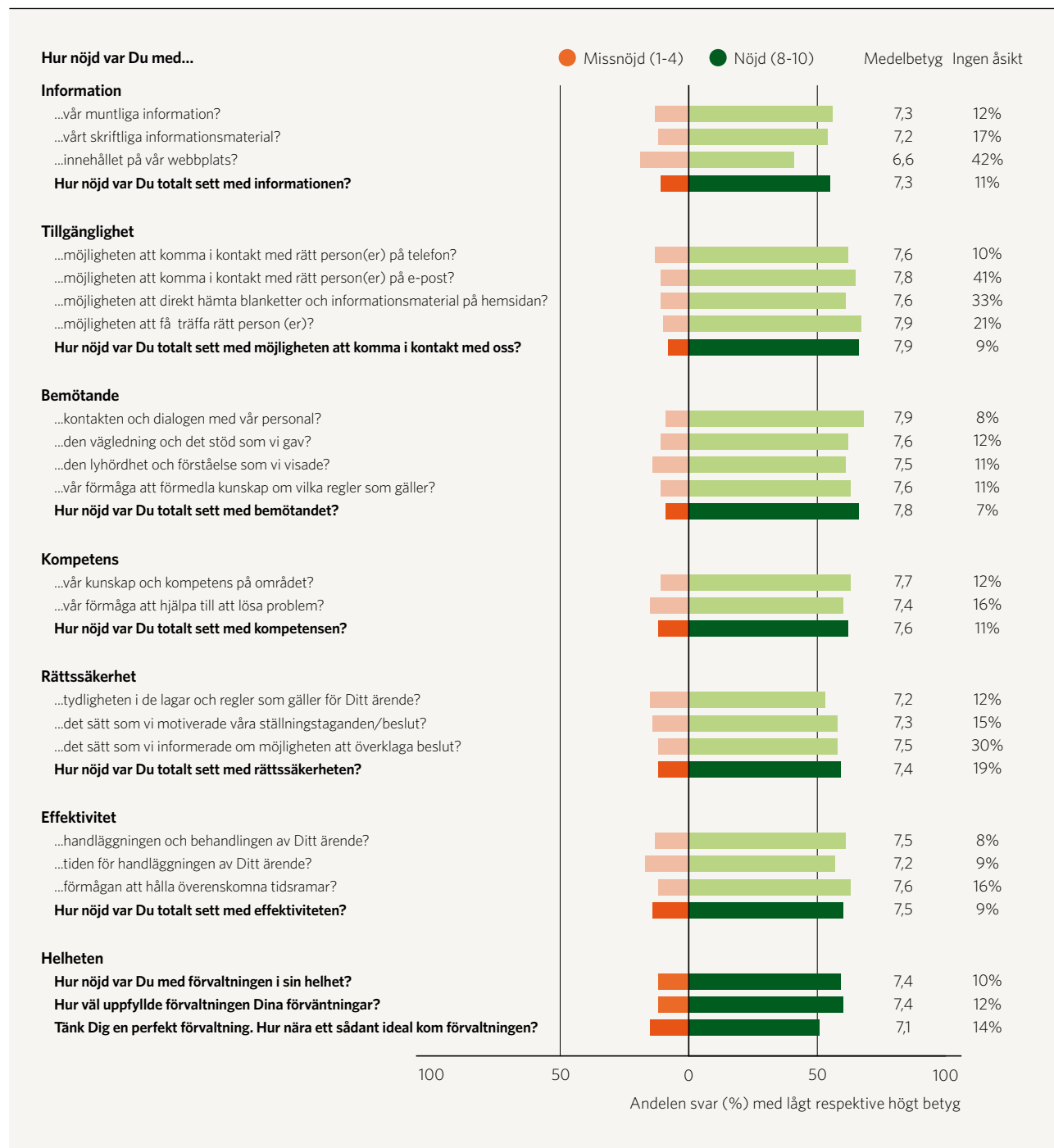
FIGUR 12. Betyg för delfrågor i enkäten – Markupplåtelse



FIGUR 13. Betyg för delfrågor i enkäten – Miljö- och hälsoskydd



FIGUR 14. Betyg för delfrågor i enkäten – Serveringstillstånd



Bilaga 5: Bakgrundsfakta och NKI per myndighetsområde

TABELL 28. Hur många anställda har Ditt företag?

	1-5	6-10	11-50	51-100	101-	Samtliga
Brandtillsyn	72	73	75	75	76	74
Bygglov	63	62	63	62	68	64
Markupplåtelse	66	63	66	68	70	66
Miljö- och hälsoskydd	63	64	64	65	68	63
Serveringstillstånd	71	69	67	66	67	70
Totalt	65	65	66	67	69	66
Antal svar	14134	4311	5704	1360	2481	28441

TABELL 29. Hur utföll ärendet för Dig?

	Positivt	Delvis positivt	Negativt	Vet ej	Samtliga
Brandtillsyn	79	64	38	65	74
Bygglov	70	47	24	50	64
Markupplåtelse	73	54	29	56	66
Miljö- och hälsoskydd	72	54	29	55	63
Serveringstillstånd	76	56	30	59	70
Totalt	73	55	29	56	66
Antal svar	18994	5872	1622	1504	28441

TABELL 30. Var det första gången Du var i kontakt med <Kommun> i denna typ av ärende?

	Ja	Nej	Samtliga
Brandtillsyn	73	74	74
Bygglov	65	63	64
Markupplåtelse	66	66	66
Miljö- och hälsoskydd	64	63	63
Serveringstillstånd	71	70	70
Totalt	66	65	66
Antal svar	9274	18802	28441

TABELL 31. På vilket sätt var du i kontakt med <Kommun> i detta ärende?

	Telefon	E-post	Brev	Personligt möte	Annat sätt	Samtliga
Brandtillsyn	74	73	70	74	73	74
Bygglov	62	60	61	63	59	64
Markupplåtelse	65	64	64	65	66	66
Miljö- och hälsoskydd	64	64	61	64	58	63
Serveringstillstånd	70	68	67	71	64	70
Totalt	65	64	63	66	62	66
Antal svar	15817	7008	8668	17317	900	28441

TABELL 32. Vet du vad du betalade för hanteringen av ditt ärende?

	Ja	Nej, känner inte till	Samtliga
Brandtillsyn	74	73	74
Bygglov	63	64	64
Markupplåtelse	68	65	66
Miljö- och hälsoskydd	63	64	63
Serveringstillstånd	71	69	70
Totalt	65	66	66
Antal svar	11403	15344	28441

TABELL 33. Blev du i förväg informerad om vilka tjänster som ingick i priset?

	Ja, fick bra information	Ja, fick viss information	Nej, inte alls	Vet ej	Samtliga
Brandtillsyn	83	72	67	74	74
Bygglov	76	63	56	65	64
Markupplåtelse	77	62	56	64	66
Miljö- och hälsoskydd	76	60	55	64	63
Serveringstillstånd	79	63	58	70	70
Totalt	77	62	57	66	66
Antal svar	7964	6747	8406	4733	28441

TABELL 34. Hur rimligt anser du att priset för hanteringen av ditt ärende var?

	Helt rimligt	Ganska rimlig	Varken rimlig eller orimlig	Ganska orimlig	Helt orimlig	Vet ej	Samtliga
Brandtillsyn	85	78	72	63	53	73	74
Bygglov	79	69	61	53	36	60	64
Markupplåtelse	79	70	63	56	41	63	66
Miljö- och hälsoskydd	80	73	65	58	45	64	63
Serveringstillstånd	85	77	70	64	51	69	70
Totalt	81	73	65	58	45	65	66
Antal svar	3247	5476	5122	4240	2738	7038	28441

Bilaga 6: Deltagande kommuner

TABELL 35. Deltagande kommuner i Insikt

Kommun	Huvudansvarig för undersökningen
Ale kommun	SKL
Alingsås kommun	SKL
Arboga kommun	SBA
Arvika kommun	SKL
Askersunds kommun	SKL
Bengtsfors kommun	SKL
Borgholms kommun	SKL
Borlänge kommun	SKL
Borås stad	SKL
Botkyrka kommun	SBA
Ekerö kommun	SBA
Enköpings kommun	SBA
Eskilstuna kommun	SBA
Essunga kommun	SKL
Fagersta kommun	SKL
Falkenbergs kommun	SKL
Falu kommun	SKL
Filipstads kommun	SKL
Finspångs kommun	SKL
Flens kommun	SBA
Forshaga kommun	SKL
Gnesta kommun	SBA
Gävle kommun	SBA
Göteborgs stad	SKL
Hagfors kommun	SKL
Hallsbergs kommun	SKL
Hallstahammars kommun	SBA
Halmstads kommun	SKL
Hammarö kommun	SKL
Haninge kommun	SBA
Haparanda stad	SKL
Heby kommun	SBA
Hedemora kommun	SKL
Helsingborgs stad	SKL
Huddinge kommun	SBA
Hultsfreds kommun	SKL
Hylte kommun	SKL
Håbo kommun	SBA
Hällefors kommun	SKL
Härjedalens kommun	SKL
Härryda kommun	SKL
Hässleholms kommun	SKL

Kommun	Huvudansvarig för undersökningen
Högsby kommun	SKL
Hörby kommun	SKL
Höörs kommun	SKL
Järfälla kommun	SBA
Jönköpings kommun	SKL
Kalix kommun	SKL
Kalmar kommun	SKL
Karlsborgs kommun	SKL
Karlshamns kommun	SKL
Karlskoga kommun	SBA
Karlskrona kommun	SKL
Karlstads kommun	SKL
Katrineholms kommun	SBA
Kils kommun	SKL
Kinda kommun	SKL
Klippans kommun	SKL
Knivsta kommun	SBA
Kramfors kommun	SKL
Kristianstads kommun	SKL
Kristinehamns kommun	SKL
Kungsbacka kommun	SKL
Kungsörs kommun	SBA
Kungälv kommun	SKL
Köpings kommun	SBA
Laholms kommun	SKL
Laxå kommun	SKL
Lerums kommun	SKL
Lidingö kommun	SBA
Lidköpings kommun	SKL
Lilla Edets kommun	SKL
Linköpings kommun	SKL
Ljusnarsbergs kommun	SKL
Ludvika kommun	SBA
Luleå kommun	SKL
Lycksele kommun	SKL
Lysekils kommun	SKL
Malmö stad	SKL
Mariestads kommun	SKL
Mjölby kommun	SKL
Mora kommun	SKL
Motala kommun	SKL
Munkedals kommun	SKL

Kommun	Huvudansvarig för undersökningen
Mölnads stad	SKL
Mönsterås kommun	SKL
Mörbylånga kommun	SKL
Nacka kommun	SBA
Nora kommun	SKL
Norbergs kommun	SKL
Norrtälje kommun	SBA
Nybro kommun	SKL
Nykvarn kommun	SBA
Nyköpings kommun	SBA
Nynäshamns kommun	SBA
Orust kommun	SKL
Oskarshamns kommun	SKL
Oxelösunds kommun	SBA
Partille kommun	SKL
Piteå kommun	SKL
Region Gotland	SKL
Sala kommun	SKL
Salems kommun	SBA
Sandvikens kommun	SKL
Sigtuna kommun	SBA
Sjöbo kommun	SKL
Skara kommun	SKL
Skellefteå kommun	SKL
Skövde kommun	SKL
Smedjebackens kommun	SBA
Sollentuna kommun	SBA
Solna stad	SBA
Stenungsunds kommun	SKL
Stockholms stad	SBA
Strängnäs kommun	SBA
Strömstads kommun	SKL
Sundbyberg stad	SBA
Sundsvalls kommun	SKL
Sunne kommun	SKL
Surahammars kommun	SBA
Svalövs kommun	SKL
Säters kommun	SKL
Sävsjö kommun	SKL
Söderhamns kommun	SKL
Södertälje kommun	SBA

Kommun	Huvudansvarig för undersökningen
Sölvesborgs kommun	SKL
Tanums kommun	SKL
Tibro kommun	SKL
Tierps kommun	SKL
Tjörns kommun	SKL
Torsby kommun	SKL
Tranemo kommun	SKL
Tranås kommun	SKL
Trelleborgs kommun	SKL
Trollhättans kommun	SKL
Trosa kommun	SBA
Tyresö kommun	SBA
Täby kommun	SBA
Töreboda kommun	SKL
Uddevalla kommun	SKL
Umeå kommun	SKL
Upplands Väsby kommun	SBA
Upplands-Bro kommun	SBA
Uppsala kommun	SBA
Valdemarsviks kommun	SKL
Vallentuna kommun	SBA
Varbergs kommun	SKL
Vaxholms kommun	SBA
Vetlanda kommun	SKL
Vimmerby kommun	SKL
Värmdö kommun	SBA
Värnamo kommun	SKL
Västerviks kommun	SKL
Västerås kommun	SBA
Växjö kommun	SKL
Åre kommun	SKL
Ärjängs kommun	SKL
Älmhults kommun	SKL
Öckerö kommun	SKL
Ödeshögs kommun	SKL
Örebro kommun	SBA
Örnsköldsviks kommun	SKL
Östersunds kommun	SKL
Österåker kommun	SBA
Östhammar kommun	SBA
Övertorneå kommun	SKL

Bilaga 7: Teknisk beskrivning

Teknisk beskrivning



Denna beskrivning är framtagen av vår statistikkonsult CMA Research AB som ansvarat för de statistiska bearbetningarna i undersökningen.

Enkätens frågor

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

Även medelbetyget för frågeställningen samt andelen som inte tagit ställning i frågan redovisas. Andelar och medelbetyg är beräknade endast för dem som har tagit ställning i frågan medan andelen ”Ingen åsikt” beräknas utifrån samtliga svar.

NKI

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

- › Hur nöjd var Du med förvaltningen i sin helhet?
- › Hur väl uppfyllde förvaltningen Dina förväntningar?
- › Tänk Dig en perfekt förvaltning. Hur nära ett sådant ideal kom förvaltningen?

NKI är således ett mått på den totala nöjdheten. Det är ett index som är lämpligt att använda för att göra jämförelser över tid. I analysmodellen som be-

skrivs på följande sidor är NKI en nödvändig variabel som hela modellen kretsar kring. NKI redovisas på en skala från 0 till 100, där 100 är högsta resultat.

Kvalitetsfaktorer

Förutom NKI skapas sammanfattande mått för enkätens olika delområden, så kallade kvalitetsfaktorer. Kvalitetsfaktorerna mäter hur nöjda företagen är med olika serviceaspekter. Kvalitetsfaktorerna i denna undersökning är information, tillgänglighet, bemötande, kompetens, rättssäkerhet och effektivitet. Kvalitetsfaktorernas index är uppbyggda av de frågor som ingår inom respektive område i enkäten.

Effektmått

Effektmåttet visar hur stor effekt en förändring av kvalitetsfaktorernas indexvärden har på den totala kundnöjdheten. Det är alltså ett mått på sambandet mellan NKI och var och en av de ingående kvalitetsfaktorerna.

Effektmåtten tolkas på så sätt att om resultatet för en kvalitetsfaktor ökar med X enheter så förväntas den totala kundnöjdheten öka med Y enheter. I denna rapport är effektmåtten multiplicerade med fem. Det innebär att om en kvalitetsfaktor får ett fem enheter högre index så förväntas NKI öka med effektmåttets storlek.

Åtgärdsmatris

I åtgärdsmatrisen visas vilka kvalitetsfaktorer en kommun får ut mest av att prioritera i sitt förbättringsarbete.

På åtgärdsmatrisens axlar visas dels prestation, det vill säga kommunens indexresultat (betyg) för varje kvalitetsfaktor, dels effekten på den övergripande nöjdheten (NKI-resultatet). Effektmåttet anger hur hög påverkan kvalitetsfaktorerna har på NKI.

Gränserna som delar upp åtgärdsmatrisen i fyra fält bestäms dels av medelbetyget för samtliga kommuner, dels av medeleffektmåttet för samtliga kommuner.

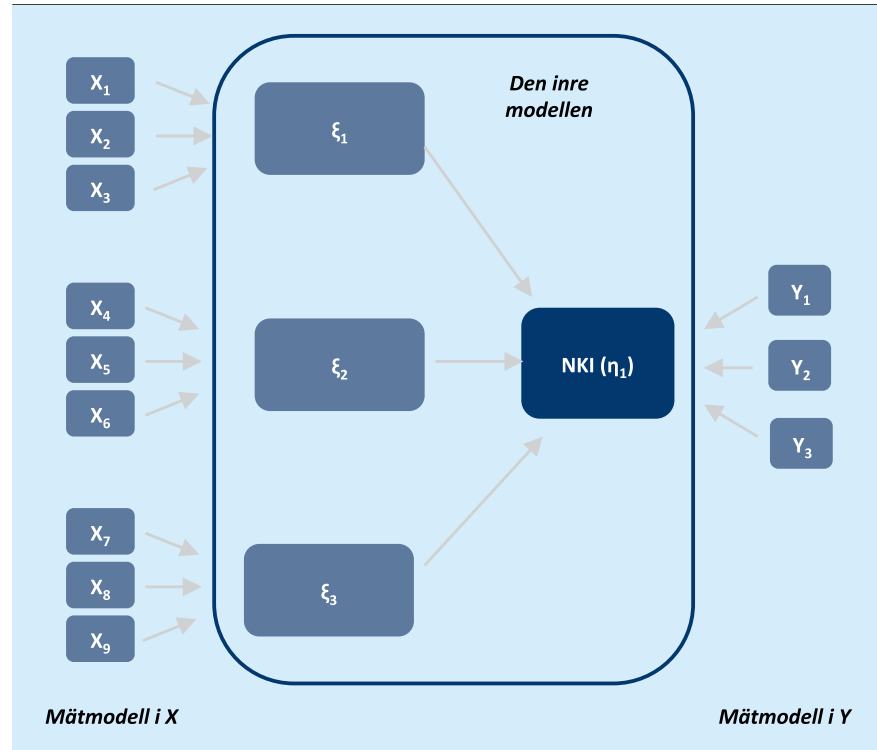
Kommunerna bör prioritera att förbättra de faktorer som har relativt höga effektmått, men låga betyg. Faktorer med mycket höga effektmått bör också prioriteras oavsett betyg.

Statistisk metodik

Den statistiska metod som används för att skapa NKI, kvalitetsfaktorer och effektmått baseras på en så kallad PLS-analys där PLS står för Partial Least Square. För att kunna skapa väl underbyggda PLS-modeller för varje kommun behövs ett ordentligt statistiskt underlag. För redovisning av effektmått och åtgärdsmatris krävs därför att minst 50 företagare besvarat de tre NKI-frågorna samt minst 70 procent av övriga frågor i enkäten.

Modellen innehåller en mätmodell i X (detaljfrågor), en mätmodell i Y (övergripande frågor) och en inre sambandsmodell. I den inre modellen finns latent variabler och i den yttre modellen finns indikatorer som utgörs av frågor i enkäten. Med latent menas en variabel som inte är observerad/uppmätt utan som istället är härledd via en matematisk formel utifrån de frågor som faktiskt är ställda i enkäten. En latent variabel är alltså sammansatt av olika frågor som är ställda i enkäten. NKI och de olika kvalitetsfaktorererna är exempel på latent variabler.

FIGUR 15. CMA:s modellbeskrivning



Framtagande av NKI, kvalitetsfaktorer och effektmått

För att ta fram de latent variablerna används resultaten från PLS-analys (Partial Least Square) och den definierade modellen. PLS-modellen ger dels varje fråga en vikt som anger dess betydelse relativt andra frågor inom delområdet, och dels varje delområdes påverkan på den övergripande nöjdheten (NKI). Varje fråga får en vikt som anger dess betydelse relativt andra frågor inom delområdet.

Vikterna tas fram genom ett iterativt förfarande med hjälp av minsta kvadratmetoden. De latent variablernas index beräknas för varje respondent genom att svaren på frågorna som ingår i delområdet multipliceras med frågornas relativa vikt, och därefter summeras.

Bilaga 8: Enkät

FIGUR 16. Enkät

	MARKÖR UNDERSÖKER · UTREDER · UTVÄRDERAR	Kommun/Myndighetsområde	
---	--	-------------------------	--

NÅGRA FRÅGOR TILL DIG SOM NYLIGEN HAR VARIT I KONTAKT MED KOMMUN I ETT MYNDIGHETSOMRÅDEÄRENDE

Du har under 2010 varit i kontakt med kommun i ett myndighetsområdeärende. Vi ber dig bedöma kontakterna i detta ärende. Med hjälp av en skala från ett (1) till tio (10), där ett (1) betyder lägsta betyg och tio (10) betyder högsta betyg, gör du din bedömning av kontakterna med förvaltningen. Sätt ett kryss i den ruta som stämmer bäst. Det är viktigt att försöka svara på alla frågorna.

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

Om du har frågor om undersökningen får du gärna ringa oss på Markör Marknad & Kommunikation AB på telefon 019 –16 16 16.

Bakgrund	
1. Hur många anställda har ditt företag? (<i>Räkna med dig själv</i>)	5. Vet du vad du betalade för hanteringen av ditt ärende?
1 ☐ 1-5	1 ☐ Ja, hur mycket?.....kr
2 ☐ 6-10	2 ☐ Nej, känner inte till
3 ☐ 11-50	
4 ☐ 51-100	6. Blev du i förväg informerad om vilka tjänster som ingick i priset?
5 ☐ 101 eller fler	1 ☐ Ja, jag fick bra information
2. Hur utföll ärendet för dig?	2 ☐ Ja, jag fick viss information
1 ☐ Positivt	3 ☐ Nej, inte alls
2 ☐ Delvis positivt	4 ☐ Vet ej
3 ☐ Negativt	
4 ☐ Vet ej	7. Hur rimligt anser du att priset för hanteringen av ditt ärende var?
3. Var det första gången du var i kontakt med kommun i denna typ av ärende?	1 ☐ Helt rimligt
1 ☐ Ja	2 ☐ Ganska rimligt
2 ☐ Nej	3 ☐ Varken rimligt eller orimligt
	4 ☐ Ganska orimligt
4. På vilket sätt var du i kontakt med kommun i detta ärende? (<i>Flera svar möjliga</i>)	5 ☐ Helt orimligt
1 ☐ Telefon	6 ☐ Vet ej
2 ☐ E-post	
3 ☐ Brev	
4 ☐ Personligt möte	
5 ☐ Annat sätt, vilket?.....	

Fortsättning på nästa sida!

Information

8. Hur nöjd var du med...

	Inte alls nöjd										I högsta grad nöjd	Ingen åsikt
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		11
...vår muntliga information?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐		☐
...vårt skriftliga informationsmaterial?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐		☐
...innehållet på vår webbplats?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐		☐
Hur nöjd var du totalt sett med informationen?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐		☐

Tillgänglighet

9. Hur nöjd var du med...

	Inte alls nöjd										I högsta grad nöjd	Ingen åsikt
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		11
...möjligheten att komma i kontakt med rätt person(er) på telefon?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐		☐
...möjligheten att komma i kontakt med rätt person(er) via e-post?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐		☐
...möjligheten att direkt hämta blanketter och informationsmaterial på hemsidan?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐		☐
...möjligheten att få träffa rätt person(er)?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐		☐
Hur nöjd var du totalt sett med möjligheten att komma i kontakt med oss?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐		☐

Bemötande

10. Hur nöjd var du med...

	Inte alls nöjd										I högsta grad nöjd	Ingen åsikt
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		11
...kontakten och dialogen med vår personal?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐		☐
...den vägledning och det stöd som vi gav?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐		☐
...den lyhördhet och förståelse som vi visade?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐		☐
...vår förmåga att förmedla kunskap om vilka regler som gäller?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐		☐
Hur nöjd var du totalt sett med bemötandet?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐		☐

Fortsättning på nästa sida!

Kompetens

11. Hur nöjd var du med...

	Inte alls nöjd										I högsta grad nöjd	Ingen åsikt
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
...vår kunskap och kompetens på området?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
...vår förmåga att hjälpa till att lösa problem?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
Hur nöjd var du totalt sett med kompetensen?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	

Rättssäkerhet

12. Hur nöjd var du med...

	Inte alls nöjd										I högsta grad nöjd	Ingen åsikt
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
...tydligheten i de lagar och regler som gäller för ditt ärende?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
...det sätt som vi motiverade våra ställningstaganden/beslut?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
...det sätt som vi informerade om möjligheten att överklaga beslut?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
Hur nöjd var du totalt sett med rätts-säkerheten?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	

Effektivitet

13. Hur nöjd var du med...

	Inte alls nöjd										I högsta grad nöjd	Ingen åsikt
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
...handläggningen och behandlingen av ditt ärende?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
...tiden för handläggningen av ditt ärende?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
...förmågan att hålla överenskomna tidsramar?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
Hur nöjd var du totalt sett med effektiviteten?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	

Fortsättning på nästa sida!

Sammanfattning av din syn på den förvaltning du haft ditt ärende hos

[illegible]

Här kan du skriva ned dina övriga synpunkter på hur kommunens service kan förbättras.

[illegible]

Tack för din medverkan!



Öppna jämförelser – Företagsklimat 2011

Insikt – en servicemätning av kommunernas myndighetsutövning

Företagsklimatet i kommunerna är en prioriterad fråga för Sveriges Kommuner och Landsting (SKL). Ett gott företagsklimat främjar företagande, skapar arbetstillfällen och stärker kommunens skattebas. Att förbättra det lokala företagsklimatet är därför centralt för lokal och regional utveckling.

För första gången genomför SKL en Öppen jämförelse om företagsklimat. Undersökningen har gjorts i samverkan med Stockholm Business Alliance och Business Region Göteborg under namnet Insikt – en servicemätning av kommunernas myndighetsutövning.

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.

Stockholm
Business Region



Beställ eller ladda ner på www.skl.se/publikationer

ISBN 978-91-7164-712-2



**Sveriges
Kommuner
och Landsting**

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