

ÖPPNA JÄMFÖRELSER

# Företagsklimat 2013

INSIKT - EN SERVICEMÄTNING AV  
KOMMUNERNAS MYNDIGHETSUTÖVNING



Sveriges  
Kommuner  
och Landsting



ÖPPNA JÄMFÖRELSER

# Företagsklimat 2013

INSIKT - EN SERVICEMÄTNING AV  
KOMMUNERNAS MYNDIGHETSUTÖVNING

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

© Sveriges Kommuner och Landsting, 2013  
ISBN: 978-91-7164-969-0

Text: Jan Torége  
Foto: Thomas Henriksson, förutom s 8 Rickard L. Eriksson  
och s 50 Christofer Dracke/Folio  
Produktion: Kombinera  
Tryck: LTAB, augusti 2013

## Förord

För andra gången har Sveriges Kommuner och Landsting (SKL) genomfört en Öppen jämförelse inom 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 (SBA) och Business Region Göteborg (BRG). 189 kommuner samt åtta förbund/gemensamma förvaltningar har deltagit i undersökningen 2013. SKL:s del i undersökningen kallas Insikt och omfattar 146 deltagare. SBA:s del kallas NKI Servicemätning och omfattar 51 kommuner. Öppna jämförelser Företagsklimat består av de aggregerade resultaten från SKL:s Insikt och SBA:s NKI Servicemätning.

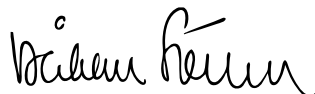
Undersökningen är en kvalitetsmätning av kommunernas myndighetsutövning och service gentemot företagare. Den visar inom vilka myndighetsområden som företagarna anser att kommunen fungerar bra respektive mindre bra samt vad kommunerna behöver bli bättre på. Undersökningen mäter enbart faktorer som kommunerna själva kan påverka och det är uteslutande företag som varit i kontakt med kommunerna som ingår i studien. Den ger inte svar på hur det totala företagsklimatet är i kommunen, men mäter en viktig del av detta.

Ett gott företagsklimat främjar företagande, skapar arbetstillfällen och stärker kommunens skattebas. Att förbättra det lokala företagsklimatet är centralt för lokal och regional utveckling. Företagsklimatet i kommunerna är därför en viktig 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 Stefan Frid (SBA), Henrik Einarsson (BRG) samt Fredrik Berglund (SKL).

Stockholm i september 2013



Håkan Sörman

*Vd, Sveriges Kommuner och Landsting*

## Innehåll

5	<b>Sammanfattning</b>
5	Företagen ger kommunerna ett klart godkänt betyg
9	<b>Inledning</b>
9	Bakgrund
10	Syfte och mål
10	Genomförande
12	Analys och rapportering
15	<b>Resultat – den nationella nivån</b>
17	Vad tycker företagarna är viktigast?
21	<b>Stora skillnader mellan kommunerna</b>
27	<b>Resultat per myndighetsområde</b>
27	Brandtillsyn
30	Bygglov
33	Markupplåtelse
36	Miljö- och hälsoskydd
39	Serveringstillstånd
43	<b>Bakgrundsfakta</b>
51	<b>Avslutande kommentarer</b>
55	<b>Bilagor</b>
56	Bilaga 1. Svansfrekvenser m.m. per kommun
60	Bilaga 2. NKI per kommun
65	Bilaga 3. Betygsindex och effektmått per kommun
69	Bilaga 4. NKI förändring 2011–2013
78	Bilaga 5. Betyg för delfrågor i enkäten per myndighetsområde
83	Bilaga 6. Bakgrundsfakta och NKI per myndighetsområde
85	Bilaga 7. Deltagande kommuner och förbund/gemensamma förvaltningar
86	Bilaga 8. Modellbeskrivning
89	Bilaga 9. Enkät

# Sammanfattning

Denna undersökning är en servicemätning av kommunernas myndighetsutövning inom fem myndighetsområden: Brandtillsyn, Bygglov, Markupplåtelse, Miljö- och hälsoskydd och Serveringstillstånd.

Företag som haft ett ärende med kommunen inom ett eller flera av dessa myndighetsområden under år 2012 har fått möjlighet att svara på en enkät med frågor inom sex serviceområden (information, tillgänglighet, bemötande, kompetens, rättssäkerhet, effektivitet) samt med hjälp av tre frågor göra en helhetsbedömning av kommunens service. Det är helhetsbedömningen som ligger till grund för måttet "Nöjd-Kund-Index" (NKI).

Undersökningen omfattar 197 deltagare, varav 189 kommuner samt åtta förbund och gemensamma förvaltningar.

## **Företagen ger kommunerna ett klart godkänt betyg**

Det totala NKI-resultatet för samtliga deltagande kommuner är 67. Jämfört med undersökningen 2011 har NKI ökat med en enhet från 66 till 67. Företagen ger klart godkänt till kommunernas service gällande myndighetsutövning men det finns stora variationer. Det bästa NKI-resultatet för en kommun är 81 och det sämsta är 51.

Av de sex serviceområdena får bemötandet det högsta betyget med 73. Ganska höga betyg ges också till effektivitet och tillgänglighet med 69. Lägst betyg får området information med 66.

Eftersom en del frågor förändrats jämfört med undersökningen år 2011 bör förändringar av de sex serviceområdena tolkas försiktigt. NKI-resultaten för

TABELL 1. NKI Totalt

Kommun	Rank	NKI
Ovanåker	1	81
Sunne	2	79
Filipstad	3	78
Trosa	4	77
Laxå	5	77

TABELL 2. NKI Brandtillsyn

Kommun	Rank	NKI
Skara	1	89
Köping	2	89
Åmål	3	88
Ludvika	4	86
Karlskoga	5	86

TABELL 3. NKI Bygglov

Kommun	Rank	NKI
Sollefteå	1	86
Torsby	2	85
Trosa	3	83
Hallsberg	4	83
Filipstad	5	82

bemötande och information har dock ökat med fyra respektive två enheter. Även en del andra resultat i undersökningen stödjer att det skett en tydlig förbättring inom dessa två serviceområden. Nästan 80 procent av kommunerna får t.ex. ett högt betyg (NKI 70 eller mer) för bemötandet och i jämförelse med undersökningen 2011 ger företagarna klart bättre betyg till kommunernas webbplatser och till den skriftliga informationen.

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

NKI-resultaten redovisade per myndighetsområde visar att företagarna är mest nöjda med Brandtillsyn och Serveringstillstånd, vilka får ett NKI på 75 respektive 70. NKI-resultat på 70 eller högre anses vara högt. Minst nöjda är företagarna med området Bygglov med ett NKI på 60, vilket inte anses vara ett godkänt resultat. Markupplåtelse och Miljö- och hälsoskydd får ett NKI på 65 respektive 67.

Jämfört med år 2011 så har NKI-resultatet för Miljö- och hälsoskydd ökat med fyra enheter, medan NKI för Bygglov minskat med fyra enheter. För övriga myndighetsområden har förändringarna varit marginella.

En bidragande orsak till det försämrade resultatet för Bygglov kan vara den nya Plan- och bygglag som trädde i kraft i maj 2011. Den nya lagen syftar visserligen till enklare processer, bättre rättssäkerhet och kortare handläggningstider, men såväl handläggare som företagare har upplevt att processen, trots detta, initialt blivit mer komplicerad. Lång ifrån alla kommuner har dock försämrat sina resultat jämfört med undersökningen 2011. Minskningen på nationell nivå för Bygglov beror främst på att ett tjugotal kommuner, varav flera stora, markant minskat sitt NKI med 10 enheter eller mer och att ett antal stora kommuner får mycket lågt betyg av företagarna.

De högsta totala NKI-resultaten får Ovanåker, Sunne och Filipstad med 81, 79 respektive 78.

Storstadskommunerna Stockholm, Göteborg och Malmö får 68, 66 respektive 66 i betyg. Göteborgs stad har förbättrat sitt NKI med tre enheter, Malmö med en enhet och Stockholm har ett oförändrat NKI.

Nästan en tredjedel av kommunerna har ett NKI på 70 eller högre, vilket räknas som ett högt betyg. Inom den gruppen finns det företrädesvis mindre kommuner, men även några större som Borlänge, Nacka, Sundsvall, Piteå, Solna, Luleå, Sollentuna, Upplands-Väsby, Eskilstuna och Trollhättan.

Endast en sjundedel av kommunerna får ett betyg som inte är godkänt, dvs. lägre än 62. Lägst NKI ger företagarna till Salem, Tranemo och Kungälv med 51, 53 respektive 53.



De totala NKI-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 2–6 visar de fem högst rankade kommunerna inom respektive myndighetsområde.

En viktig slutsats är att mindre kommuner har en strukturell fördel av att vara små i denna undersökning. Företagarna vet ofta vilka det är som är handläggare<sup>1</sup>, det är lätt att komma i kontakt med rätt person och handläggarna för de olika myndighetsområdena sitter ofta nära varandra, vilket gör det enkelt för dem att träffas och samarbeta kring mer omfattande och komplicerade ärenden.

Konkurrensen beträffande lokalisering av verksamheter och/eller lokaler är också mindre i små lands- och glesbygdskommuner än i storstadskommuner. Detta minskar risken för målkonflikter gentemot boende och andra intressen, vilket medför färre överprövningar.

Förutom att storleken på kommunen och i viss mån även kommuntypen<sup>2</sup> tycks spela viss roll, hittar vi få strukturella förklaringar till skillnaderna i resultaten. Sambanden mellan placering i rankingen och t.ex. var i landet kommunen geografiskt ligger eller kommunernas politiska majoritet är mycket små.

NKI-resultatet varierar en del beroende på vilken bransch företagarna tillhör. Företagare inom privat vård, skola och omsorg är mest nöjda med myndighetsutövningen (NKI 71). Minst nöjda är lantbrukare och företagare som arbetar med företagstjänster, som ger ett NKI på 59 respektive 61. Övriga branscher ligger inom intervallet 65-69.

Två faktorer som i hög grad påverkar betygssättningen är vad företagarna anser om rimligheten i avgiften på tjänsten samt om företagarna känner sig väl informerade om vad som ingår i avgiften. 63 procent av företagarna ansåg 2013 att de fått information om vilka tjänster som ingick i avgiften, jämfört med 53 procent år 2011. Detta är en klar förbättring. En större andel vet också hur mycket de betalat för myndighetsutövningen och fler anser att avgiften varit ganska rimlig, vilket sannolikt är en konsekvens av den förbättrade informationen.

TABELL 4. NKI Markupplåtelse

Kommun	Rank	NKI
Borlänge	1	83
Östersund	2	82
Lycksele	3	79
Partille	4	78
Nyköping	5	76

TABELL 5. NKI Miljö- och hälsoskydd

Kommun	Rank	NKI
Nykvarn	1	86
Ovanåker	2	84
Öckerö	3	80
Sunne	4	78
Skara	5	77

TABELL 6. NKI Serveringstillstånd

Kommun	Rank	NKI
Höganäs	1	91
Österåker	2	89
Falkenberg	3	87
Ljungby	4	86
Upplands Väsby	5	83

Not 1.  
Detta kan förvisso även vara orsak till ett lågt betyg

Not 2.  
Det finns ett samband mellan hur tätbefolkad kommunen är och hur stor andel av ärendena som leder till överprövning.



# 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 en grundsten för det lokala företagsklimatet.

## Bakgrund

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

I rapporten Räkna räkna ranka<sup>3</sup>, som utkom 2010, tittade SKL närmare på undersökningar som rankade kommunernas företagsklimat och attraktivitet. SKL uppmärksammade i rapporten den servicemätning av kommunernas myndighetsutövning som startades av Stockholms stad 2005 och som se-

---

Not 3.  
SKL: "Räkna, räkna, ranka - En rapport om att mäta företagsklimatet i kommunerna", mars 2010.

## **FEM MYNDIGHETS- OMRÅDEN**

### **Brandtillsyn**

Tillsyn och kontroll enligt lagen om skydd mot olyckor (LSO) samt tillstånd och tillsyn enligt lagen om brandfarliga och explosiva varor (LBE) är en del av kommunens totala tillsynsansvar.

### **Bygglov**

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

### **Markupplåtelse**

En tillfällig upplåtelse av kommunens mark för t ex försäljning, uteservering, evenemang etc. Markförsäljning och arrenden ingår inte!

### **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 kommunens arbete, varav de viktigaste är miljöbalken och livsmedelslagen.

### **Serveringstillstånd**

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

Not 4.

Stockholm Business Alliance är ett avtalsbaserat partnerskap på näringslivsområdet mellan 51 kommuner i Stockholmsregionen. Syftet är att gemensamt arbeta för att locka företagsetableringar till regionen och att förbättra företagsklimatet. Business Region Göteborg AB arbetar för ökad tillväxt och sysselsättning i Göteborgsregionens 13 kommuner. Företaget hjälper såväl befintliga företag som nyetableringar i deras ambitioner att växa.

Not 5.

Se bilaga 9: Enkät

dan genomförts av Stockholm Business Alliance (SBA) och Business Region Göteborg (BRG)<sup>4</sup> vid ett flertal tillfällen. Det fanns samtidigt önskemål från SKL:s medlemmar om att göra en undersökning inom området företagsklimat som i hög grad fokuserade på faktorer som kommunerna kunde påverka fullt ut.

Mot bakgrund av detta erbjöd SKL, i samverkan med SBA och BRG, samtliga kommuner i Sverige att delta i denna servicemätning år 2011. Det första året deltog 166 kommuner samt ett förbund, vilket har ökat till 189 kommuner och åtta förbund/gemensamma förvaltningar i årets mätning.

## **Syfte och mål**

Undersökningen är en kvalitetsmätning av den kommunala myndighetsutövningen och servicen gentemot företag. Öppna jämförelser Företagsklimat visar inom vilka områden företagarna anser att myndighetsutövningen fungerar bra respektive mindre bra samt vad kommunen behöver bli bättre på. Undersökningen omfattar fem myndighetsområden: Brandtillsyn, Bygglov, Markupplåtelse, Miljö- och hälsoskydd samt Serveringstillstånd. För dessa fem områden ställs frågor kring sex serviceområden (kvalitetsfaktorer):

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

## **Genomförande**

Undersökningen har genomförts i form av en postal enkät med två brevpåminnelser samt uppföljning och intervjuer per telefon. Enkäten består av 32 frågor som behandlar de sex serviceområdena, tre frågor om den totala nöjdheten hos företagarna (NKI-värdet) samt sju bakgrundsfrågor<sup>5</sup> som ansetts relevanta för analysen av resultaten. Frågorna besvaras i huvudsak med hjälp av en tiogradig skala. Frågorna har valts ut och formulerats för att passa alla myndighetsområden. En del företagare har dock inte haft erfarenhet av samtliga frågeområden varför andelen som svarat "Vet ej" varierar mellan frågorna.

Statistikkonsulten Markör AB har genomfört undersökningen för de kommuner som deltar via SKL. Sweco och MIND Research AB har ansvarat för de kommuner som deltar i undersökningen via SBA. I denna rapport är re-

sultaten från de båda undersökningarna aggregerade. Enkätfrågor, urval och genomförande i undersökningarna 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 undersökningarna är därför helt jämförbara.

Populationen har bestått av privata företag inklusive jordbruk. I stort sett alla ärendetyper inom de fem myndighetsområdena som avslutats under 2012 ingår i undersökningen<sup>6</sup>. I den mån det har gått att identifiera, så har dock ärenden som inneburit liten kontakt mellan kommunen och företaget tagits bort.

I de fall där färre än 12 besvarade enkäter har inkommit för ett myndighetsområde redovisas inte resultatet separat i denna rapport. *Observera dock att dessa ärenden ingår som en del i kommunens totala NKI-resultat!*

TABELL 7. Svarefrekvens, bortfall och övertäckning

	SKL 146 kommuner	Sweco 46 kommuner	MIND Research 5 kommuner	Totalt 197 kommuner
Antal ärenden i urvalet	42 393	16 445	3 404	62 242
Övertäckning	5 737	4 005	664	10 406
Återstående urval	36 656	12 440	2 740	51 836
Bortfall	13 421	5 171	1 005	19 597
Antal svar	23 235	7 269	1 735	32 239
<b>Svarefrekvens</b>	<b>63,4%</b>	<b>58,4%</b>	<b>63,3%</b>	<b>62,2%</b>

Svarefrekvensen är totalt sett 62,2 procent<sup>7</sup>. För gruppen företagare som respondenter är detta en hög siffra. För SKL:s del av undersökningen var svarefrekvensen något högre än för SBA:s del – 63,4 procent.

Namnen på två begrepp har förändrats jämfört med undersökningen 2011. Åtgärdsmatris har ändrats till prioriteringsmatris och kvalitetsfaktorerna benämns i de flesta fall som serviceområden.

### Undersökningen har genomförts i fem steg:

**Steg 1:** Deltagande kommuner tar fram register med kontaktuppgifter till de företag som under 2012 haft ett eller flera myndighetsärenden med kommunen.

**Steg 2:** Enkätundersökningar genomförs av Markör AB för SKL:s del av undersökningen och Sweco eller MIND Research AB för SBA:s del av undersökningen.

**Steg 3:** SKL:s och SBA:s undersökningar slås ihop och statistiken bearbetas.

**Steg 4:** Kommunrapporter med resultat för respektive kommun sammanställs och distribueras till kommunerna. Markör AB sammanställer resultaten för SKL:s 146 deltagare, Sweco eller MIND Research AB sammanställer resultaten för SBA:s 51 deltagare.

**Steg 5:** En nationell rapport tas fram av SKL i form av en Öppen jämförelse under rubriken Företagsklimat.

Not 6.  
Folköls- och tobaksärenden samt kontroll av försäljning av receptfria läkemedel ingår inte.

Not 7.  
Svarefrekvensen per kommun redovisas i bilaga 1.

## Analys och rapportering

Undersökningen är upplagd enligt analysmodellen ”Nöjd-Kund-Index” (NKI), vilken är en etablerad modell för att mäta kundnöjdhet inom såväl den privata som den offentliga sektorn. Modellen innebär att det går att jämföra en kommuns resultat både med andra kommuner och med andra verksamheter. Den ger också möjlighet att genom upprepade studier se hur företagens syn på kommunernas service och myndighetsutövning förändras över tid.

Modellen är uppbyggd dels av ett sammanfattande mått på hur nöjda företagen är totalt sett med kommunernas myndighetsutövning (NKI), dels av sex kvalitetsfaktorer (serviceområden) som på olika sätt speglar myndighetsutövningen. Faktorerna mäts med 32 frågor som behandlar olika delar av respektive kvalitetsfaktor. I denna undersökning utgörs kvalitetsfaktorerna av de sex serviceområdena som tidigare nämnts (information, tillgänglighet, bemötande, kompetens, rättssäkerhet och effektivitet). Det sammanfattande måttet, NKI, mäts med tre frågor (se figur 2). NKI totalt och per myndighetsområde samt betygsindex för respektive serviceområde redovisas på en skala 0–100, där 100 är högsta betyg. För att underlätta tolkningen av NKI-måttet har SKL i samverkan med SBA, BRG samt statistikkonsulten tagit fram en betygsvärdeskala som dels baseras på tidigare erfarenheter av NKI-undersökningar, dels ett estimerat medelbetyg 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.

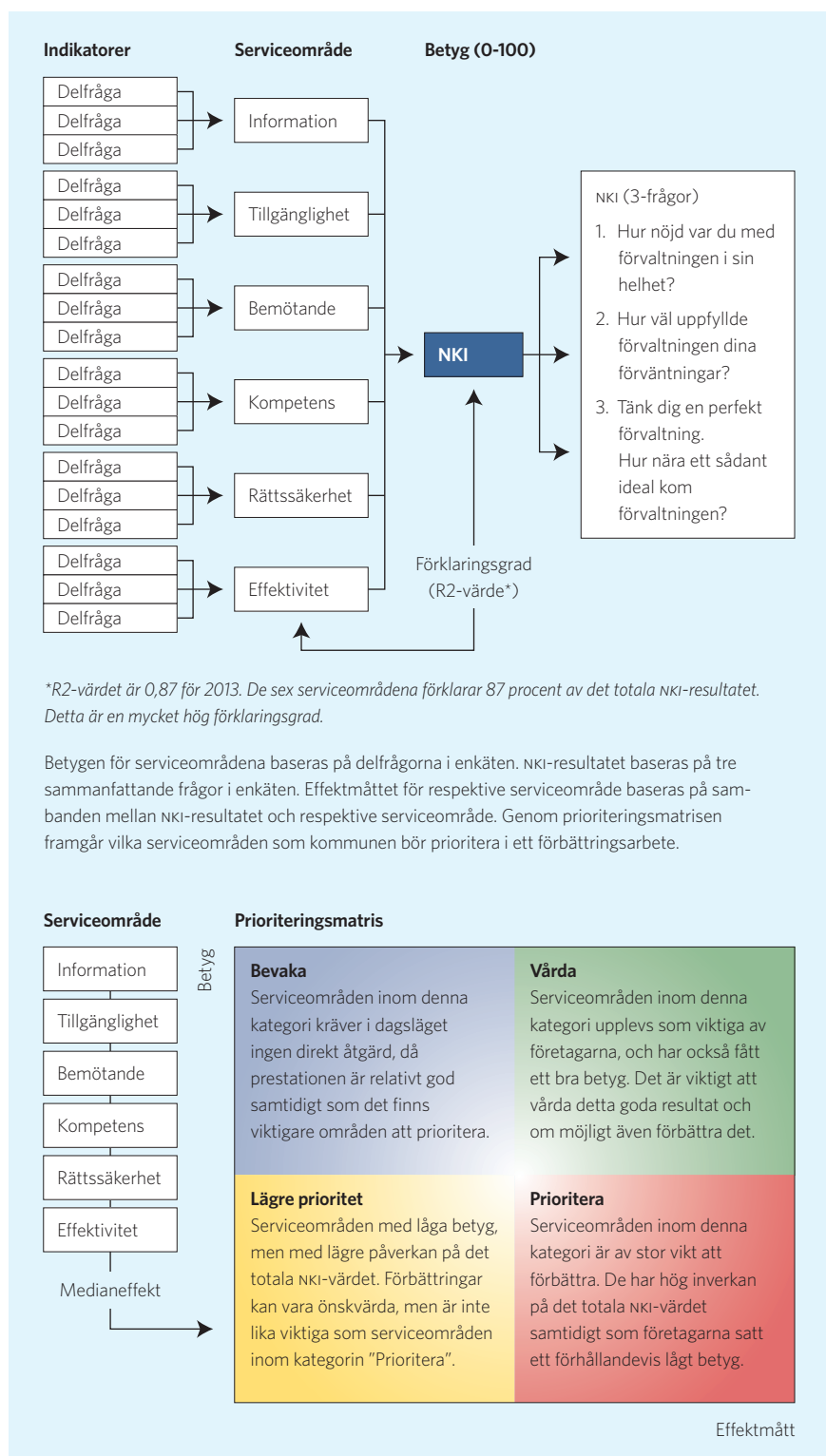
FIGUR 1. Betygsskala 0–100

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

För varje serviceområde beräknas också ett effektmått, som anger vilken påverkan varje område har på det totala NKI-resultatet. Effektmåttet visar sambandet mellan NKI och var och en av de ingående serviceområdena. En del serviceområden är viktigare än andra och har större betydelse för företagens helhetsbedömning av servicen. Dessa serviceområden bör prioriteras i ett förbättringsarbete. Sambanden illustreras i en så kallad prioriteringsmatris. Den lodräta axeln står för betygsindex och den vågräta för effektmått. Origo (krysset) ligger vid medianbetyg och medianeffekt för de sex serviceområdena. På så vis bildas fyra kvadranter med olika prioriteringsgrad.

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

FIGUR 2.







## Resultat – den nationella nivån

Företagen är i huvudsak nöjda med kommunernas service. Det genomsnittliga NKI-resultatet ligger på 67, vilket är ett förhållandevis bra betyg. Jämfört med år 2011 har NKI-resultatet ökat med en enhet.

TABELL 8. NKI per myndighetsområde 2011 och 2013

Myndighetsområde	NKI 2011	NKI 2013	Förändring
Brandtillsyn	74	75	1
Bygglov	64	60	-4
Markupplåtelse	66	65	-1
Miljö- och hälsoskydd	63	67	4
Serveringstillstånd	70	70	0
<b>Totalt NKI</b>	<b>66</b>	<b>67</b>	<b>1</b>

NKI för myndighetsområdena Brandtillsyn och Serveringstillstånd ligger över detta genomsnitt, medan motsatsen gäller för Bygglov och Markupplåtelse.

Jämfört med år 2011 så har området Miljö- och hälsoskydd ökat med fyra enheter, medan Bygglov har minskat med lika mycket. För övriga myndighetsområden har förändringarna varit marginella.

En viktig orsak till det lägre betyget för Bygglov är sannolikt den nya Plan- och bygglagen som trädde i kraft i maj 2011. Den nya lagen syftar till enklare processer, bättre rättssäkerhet och kortare handläggningstider, men såväl handläggare som företagare har upplevt att processen, trots detta, initialt bli-

vit mer komplicerad. Arbetet försvåras också av att den gamla lagstiftningen gäller parallellt med den nya för dem som beviljats bygglov innan maj 2011.

TABELL 9. Betygsindex per serviceområde 2011 och 2013

Serviceområde	Index 2011	Index 2013	Förändring
Information	64	66	2
Tillgänglighet	70	69	-1
Bemötande	69	73	4
Kompetens	68	68	0
Rättssäkerhet	66	67	1
Effektivitet	68	69	1
<b>NKI totalt</b>	<b>66</b>	<b>67</b>	<b>1</b>

Det serviceområde som företagarna är mest nöjda med är bemötandet – NKI 73. Nästan fyra av fem kommuner får ett högt betyg (NKI 70 eller mer) för bemötandet och endast två kommuner får underkänt (se bilaga 3). Minst nöjda är företagarna med informationen – NKI 66. Eftersom en del frågor gjorts om i enkäten ska förändringarna över tid för serviceområdena tolkas med viss försiktighet. Det bör ändå noteras att området bemötande ökat med hela fyra enheter och information med två enheter jämfört med år 2011.

TABELL 10. NKI och betygsindex fördelat per myndighets- och serviceområde 2013

	NKI	Informa- tion	Tillgäng- lighet	Bemö- tande	Kompe- tens	Rätts- säkerhet	Effektivi- tet
Brandtillsyn	75	71	73	80	77	75	77
Bygglov	60	61	64	65	62	63	56
Markupplåtelse	65	63	66	70	66	65	66
Miljö- och hälsoskydd	67	66	70	73	67	67	71
Serveringstillstånd	70	71	73	75	70	70	70
<b>Totalt</b>	<b>67</b>	<b>66</b>	<b>69</b>	<b>73</b>	<b>68</b>	<b>67</b>	<b>69</b>

Resultaten fördelade per service- och myndighetsområde följer i regel mönstret på den totala nivån. Oavsett myndighetsområde får till exempel bemötande ett betyg som överstiger det totala NKI-resultatet för respektive myndighetsområde med 5–6 enheter<sup>8</sup>. Några av resultaten avviker dock från sådana mönster.

- Inom Brandtillsyn ger företagarna relativt sett låga betyg till områdena information och tillgänglighet.
- Inom Bygglov, som överlag får låga betyg, är företagarna ändå relativt sett nöjda med tillgängligheten och rättssäkerheten. Däremot finns det ett missnöje, även relativt sett, vad gäller effektiviteten.
- Inom Miljö- och hälsoskydd är företagarna förhållandevis nöjda med effektiviteten.
- Inom myndighetsområdet Serveringstillstånd ger företagarna relativt sett höga betyg till information och tillgänglighet.

Not 8.

Brandtillsyn: NKI 75 – bemötande 80, Bygglov: NKI 60 – bemötande 65 osv. Det är samma differens, dvs. samma mönster oavsett myndighetsområde.

TABELL 11. NKI och betygsindex per myndighets- och serviceområde.  
Förändring av index mellan åren 2011 och 2013.

	NKI	Informa- tion	Tillgäng- lighet	Bemö- tande	Kompe- tens	Rätts- säkerhet	Effektivi- tet
Brandtillsyn	1	1	-1	2	-2	2	0
Bygglov	-4	-4	-2	-2	-5	-3	-7
Markupplåtelse	-1	-3	-1	2	-2	0	-3
Miljö- och hälsoskydd	4	4	1	5	1	4	3
Serveringstillstånd	0	3	-2	1	-3	0	-2
<b>Totalt</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>-1</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>

Tre stora förändringar har skett sedan undersökningen 2011. Betygsindex vad gäller effektivitet och kompetens för området Bygglov har försämrats med sju respektive fem enheter och index för bemötande har ökat med fem enheter för området Miljö- och hälsoskydd.

Företagarna anser också att informationen har blivit bättre för områdena Miljö- och hälsoskydd samt Serveringstillstånd, men att den försämrats för Bygglov och Markupplåtelse. Rättssäkerheten har förbättrats inom området Miljö- och hälsoskydd, men försämrats för området Bygglov. Vad gäller tillgängligheten har förändringarna över tid varit marginella.

Tittar man på de enskilda frågorna i enkäten är företagarna mest nöjda med handläggarnas attityder samt deras kunskap om lagar och regler (se figur 3). De tycker också att det ofta går bra att komma i kontakt med rätt personer via e-post, att handläggarnas kunskap om ämnesområdet är bra och att handläggarna är engagerade i ärendet. Företagarna uppskattar också deras sätt att kommunicera och att kommunen i de flesta fall är bra på att hålla överenskomna tidsramar.

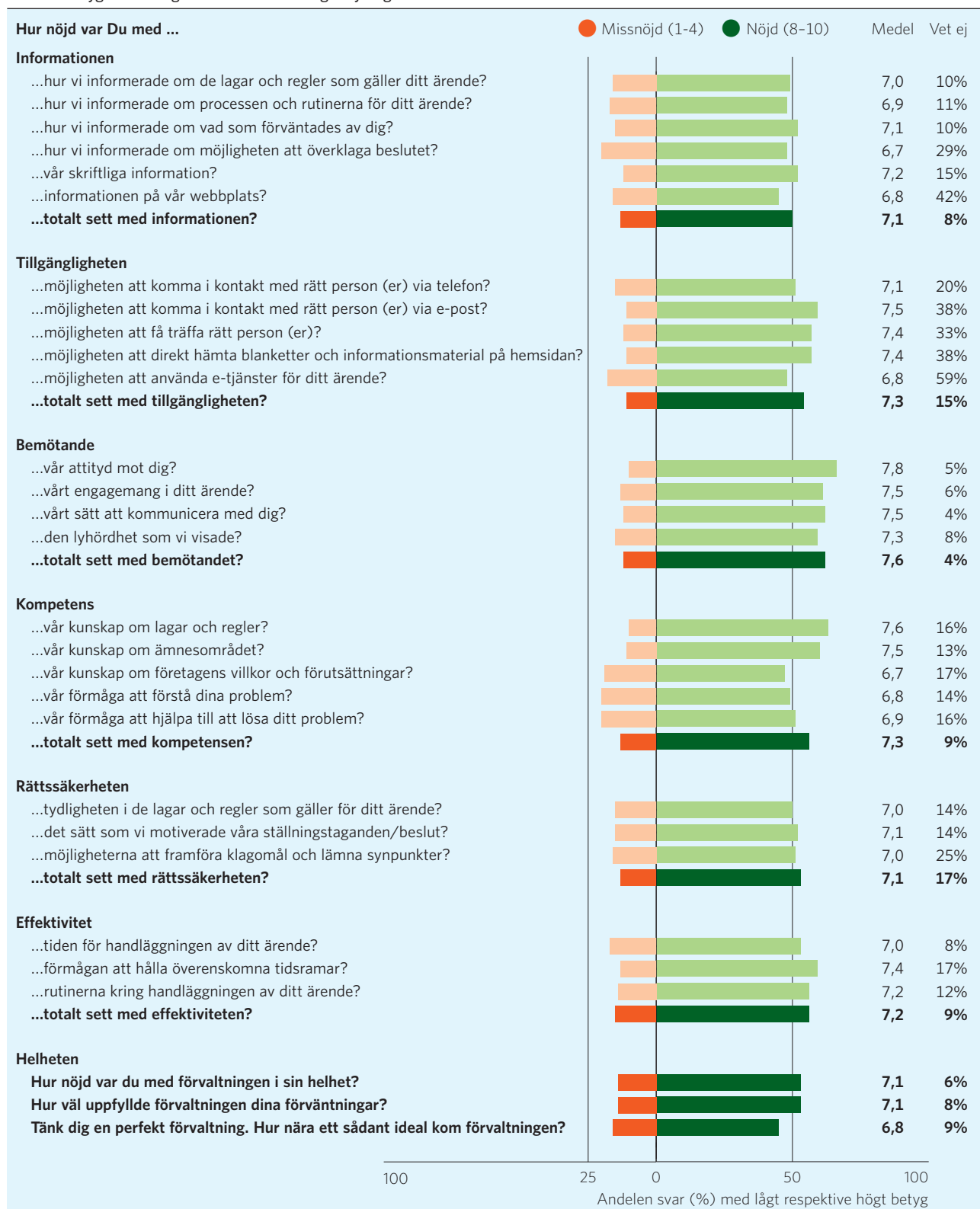
Minst nöjda är företagarna med handläggarnas kunskaper om företagets villkor samt förståelsen för deras problem. En del anser också att kommunen inte informerat om möjligheten att överklaga beslutet på ett bra sätt. Företagarna är också mindre nöjda med informationen på webbplatsen och möjligheten att använda e-tjänster för sitt ärende. För dessa två frågor är dock det partiella bortfallet stort, dvs. det är förhållandevis få som kunnat eller velat svara på dessa frågor.

Eftersom flera frågor i enkäten formulerats om, tagits bort eller lagts till visar vi här ingen jämförelse mellan enkätfrågorna 2011 och 2013. Två saker som ändå tydligt framgår är att företagarna tycker att den skriftliga informationen samt kommunens webbplatser blivit bättre samt att handläggarna blivit mer lyhörda och har en bättre attityd.

## 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 mindre viktigt. Genom att mäta sambandet mellan NKI och var och en av de ingående

FIGUR 3. Betyg för delfrågor i enkäten - Samtliga myndighetsområden



serviceområdena får vi fram så kallade effektmått. De visar hur stor effekt en förändring av serviceområdenas betygsindex förväntas ha på det totala NKI-resultatet.

De serviceområden som företagarna tycker är viktigast är effektivitet och bemötande. Dessa områden har stor betydelse för helhetsbedömningen och bör vara prioriterade i ett framtida förbättringsarbete (se figur 4). Om företagare tycker att handläggningen tar för lång tid, om inte överenskomna tidsramar hålls och om företagaren rent allmänt är missnöjda med rutinerna kring handläggningen så får det stor påverkan på det totala NKI-resultatet. Detsamma gäller om företagaren anser att handläggaren haft en dålig attityd, visat ett dåligt engagemang i ärendet, haft brister i kommunikationen samt visat på dålig lyhörddhet.

I andra och tredje hand bör kompetens respektive rättssäkerhet prioriteras eftersom de har påtaglig effekt på helhetsbetyget. Serviceområdet information har en relativt liten effekt på helhetsbetyget, men eftersom betyget är förhållandevis lågt är förbättringar ändå önskvärda. Tillgänglighet får ett ganska högt betyg av företagarna, men har samtidigt minst betydelse för företagarnas helhetsbedömning. Detta ska dock inte tolkas som att området är oviktigt, utan endast att det är mindre viktigt än de övriga serviceområdena.

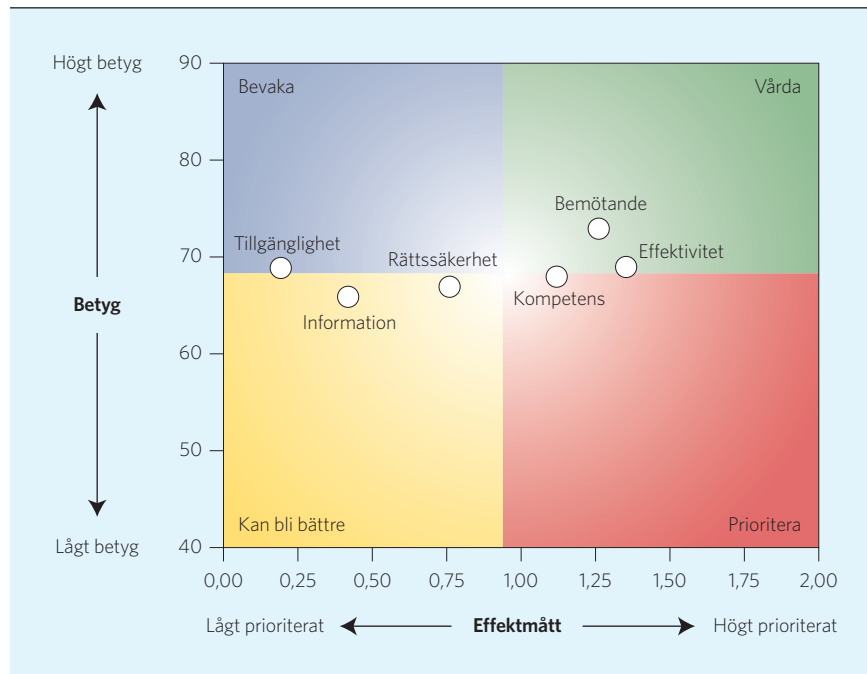
Prioriteringsmatrisen visar de genomsnittliga resultaten från företagarna i samtliga deltagande kommuner. För den enskilda kommunen kan prioriteringsordningen se annorlunda ut och varje kommun ska naturligtvis i första hand utgå från sin egen matris som finns redovisad i kommunens egen rapport från undersökningen. Betygsindex och effektmåtten för varje enskild kommun redovisas numeriskt i bilaga 3.

#### EFFEKTMAÅTT PER SERVICEOMRÅDE, NATIONELLA NIVÅN

- Effektivitet 1,35
- Bemötande 1,26
- Kompetens 1,12
- Rättssäkerhet 0,76
- Information 0,42
- Tillgänglighet 0,19

Tolkningsexempel: Om betyget för effektivitet ökar med fem enheter förväntas det totala NKI-värdet öka med 1,35 enheter.

Figur 4. Prioriteringsmatris för den nationella nivån





MUNKBROHALLEN

27.90

PHILIPS PHILIPS

## Stora skillnader mellan kommunerna

Undersökningens genomsnittliga NKI-resultat är 67, vilket är ett förhållandevis bra betyg. Resultaten visar dock på stora skillnader mellan kommunerna. Högsta NKI-resultatet är 81 och lägsta 51, se tabell 12 på nästa sida.

De bästa helhetsomdömena i undersökningen får Ovanåker, Sunne och Filipstad med ett NKI på 81, 79 respektive 78. Sunne och Filipstad genomförde undersökningen även 2011 och placerade sig högt även då.

Storstadskommunerna Stockholm, Göteborg och Malmö får 68, 66 respektive 66 i betyg. De tre största kommunerna får därmed ett klart godkänt betyg i undersökningen. Göteborgs stad har förbättrat sitt NKI med tre enheter, Malmö med en enhet och Stockholm har ett oförändrat NKI.

Nästan en tredjedel av kommunerna hade ett NKI på 70 eller högre, vilket räknas som ett högt betyg. Inom den gruppen finns det företrädesvis mindre kommuner, men även några större som Borlänge, Nacka, Sundsvall, Piteå, Solna, Luleå, Sollentuna, Upplands-Väsby, Eskilstuna och Trollhättan.

Endast en sjundedel av kommunerna får ett betyg som inte är godkänt. Lägst NKI gav företagen till Salem, Tranemo och Kungälv. Salems resultat kan verka överraskande eftersom de rankades högst i undersökningen 2011. Deras resultat har dock båda åren baserats på väldigt få myndighetsärenden och därmed osäkra resultat (endast 14 svar detta år).

Andelen kommuner som fått höga betyg (grön färg) har ökat med sju procentenheter och andelen som fått låga betyg (röd färg) har minskat med sex procentenheter. Detta är en ganska stor förändring i positiv riktning, men varför har då inte det totala NKI-betyget ökat med mer? Det är framförallt

TABELL 12. Ranking - NKI Totalt

Kommun	Rank	NKI	Kommun	Rank	NKI	Kommun	Rank	NKI	Kommun	Rank	NKI
Ovanåker	1	81	Finspång	50	70	Sundbyberg	99	67	Skövde	148	64
Sunne	2	79	Sollentuna	51	70	Täby	100	67	Norrtälje	149	64
Filipstad	3	78	Upplands Väsby	52	70	Vimmerby	101	67	Håbo	150	63
Trosa	4	77	Hagfors	53	70	Helsingborg	102	67	Hylte	151	63
Laxå	5	77	Klippan	54	70	Karlstad	103	67	Högsby	152	63
Upplands-Bro	6	76	Karlskoga	55	70	Ängelholm	104	67	Forshaga	153	63
Nykvarn*	7	76	Änge	56	70	Västerås	105	66	Stenungsund	154	63
Sollefteå	8	76	Eskilstuna	57	70	Boden	106	66	Kungsbacka	155	63
Götene	9	76	Trollhättan	58	70	Kinda	107	66	Gnesta	156	63
Åmål	10	76	Arvidsjaur*	59	69	Varberg	108	66	Vingåker	157	62
Öckerö	11	75	Härnösand	60	69	Mölnadal	109	66	Malung-Sälen	158	62
Vetlanda	12	75	Strängnäs	61	69	Haninge	110	66	Nybro	159	62
Bromölla	13	75	Burlöv	62	69	Kil	111	66	Flen*	160	62
Askersund	14	75	Osby	63	69	Arboga	112	66	Uppsala	161	62
Åstorp	15	74	Lycksele	64	69	Svalöv	113	66	Halmstad	162	62
Ljungby	16	74	Kungsör	65	69	Malmö	114	66	Heby	163	62
Skara	17	74	Smedjebacken	66	69	Botkyrka	115	66	Mark	164	61
Borlänge	18	74	Avesta	67	69	Partille	116	66	Lerum	165	61
Ekerö	19	74	Ljusnarsberg	68	69	Linköping	117	66	Tjörn	166	61
Torsby	20	74	Tyresö	69	69	Göteborg	118	66	Örebro	167	61
Hallstahammar	21	74	Tranås	70	69	Gävle	119	66	Båstad	168	60
Höganäs	22	74	Jönköping	71	69	Örnsköldsvik	120	66	Östhammar	169	60
Lekeberg*	23	74	Skinnskatteberg	72	69	Uddevalla	121	66	Ockelbo	170	60
Karlshamn	24	73	Ärjäng	73	69	Katrineholm	122	65	Gällivare	171	60
Lessebo	25	73	Laholm	74	69	Mjölby	123	65	Hofors	172	59
Ludvika	26	73	Oskarshamn	75	69	Västervik	124	65	Gotland	173	59
Mönsterås	27	73	Östersund	76	68	Växjö	125	65	Tanum	174	59
Vaxholm	28	73	Köping	77	68	Sölvesborg	126	65	Falköping	175	59
Krokom	29	72	Nyköping	78	68	Järfälla	127	65	Alingsås	176	59
Hällefors	30	72	Hörby	79	68	Örkelljunga	128	65	Gislaved	177	59
Uppvidinge*	31	72	Sigtuna	80	68	Nordanstig	129	65	Nynäshamn	178	58
Kävlinge	32	72	Härryda	81	68	Vallentuna	130	65	Lindesberg	179	58
Nacka	33	71	Trelleborg	82	68	Huddinge	131	65	Säter	180	57
Hudiksvall	34	71	Haparanda	83	68	Aneby	132	65	Värmdö	181	57
Storuman	35	71	Lidköping	84	68	Oxelösund	133	65	Nora	182	57
Ljusdal	36	71	Kristianstad	85	68	Skellefteå	134	65	Tomelilla	183	56
Sundsvall	37	71	Stockholm	86	68	Ronneby	135	64	Berg	184	56
Arvika	38	71	Hultsfred	87	68	Ale	136	64	Enköping	185	56
Piteå	39	71	Umeå	88	68	Landskrona	137	64	Orust	186	55
Överkalix	40	71	Tierp	89	68	Bjuv	138	64	Kungälv	187	53
Bollnäs	41	71	Falun	90	68	Strömstad	139	64	Tranemo	188	53
Bengtstorsfors	42	71	Motala	91	67	Lysekil	140	64	Salem*	189	51
Knivsta	43	71	Lidingö	92	67	Norrköping	141	64	<b>Samtliga kommuner</b>	<b>67</b>	
Fagersta	44	70	Österåker	93	67	Lilla Edet	142	64			
Solna	45	70	Falkenberg	94	67	Vänersborg	143	64			
Luleå	46	70	Sandviken	95	67	Kalmar	144	64			
Surahammar	47	70	Hammarö	96	67	Älmhult	145	64			
Kristinehamn	48	70	Kramfors	97	67	Alvesta	146	64			
Hallsberg	49	70	Södertälje	98	67	Härjedalen	147	64			

\* Baserat på färre än 30 svar



mindre kommuner som förbättrat sitt NKI, medan en del större städer (som har större vikt för det totala NKI-värdet) istället backat något. Stora kommuner som Örebro, Huddinge, Enköping, Uppsala, Kungälv, Halmstad och Växjö har samtliga minskat sitt NKI med fyra enheter eller mer (se bilaga 4).

Det är företrädesvis små kommuner som placerar sig högt i undersökningen, medan större kommuner i högre utsträckning hamnar i mitten av rankingen. Detta har framförallt tre orsaker:

- I små kommuner är handläggarna få och företagen vet ofta vilka det är, det är lätt att komma i kontakt med rätt person och handläggarna för olika myndighetsområden sitter ofta nära varandra, vilket gör det enkelt för dem att träffas och samarbeta kring mer omfattande och komplicerade ärenden. I många små kommuner byggs det upp ett förtroende mellan företagaren och handläggaren och betygen kan då bli mycket höga.
- I mindre kommuner utanför storstadsområdena sker det färre etableringar och konkurrensen beträffande lokalisering av verksamheter och/eller lokaler är avsevärt mindre än i storstadsområdena. Detta ökar förutsättningarna för bra lokaliseringar med låg risk för målkonflikter gentemot boende och andra intressen. Detta är en viktig bidragande orsak till att många små kommuner har fler ”positiva” myndighetsbeslut och kortare byråkratiska processer.
- I små kommuner kan ärendenas karaktär under ett enskilt år variera från det normala, vilket kan påverka hur stor andel av ärendena som får ett positivt respektive negativt utfall. I större kommuner ger det större antalet ärenden (och alltså en mindre slumpmässighet vad gäller karaktären på ärendena) att dessa kommuner oftare ligger närmare genomsnittet vad gäller ärendeutfallen<sup>9</sup>.

De två första punkterna är i någon mening en strukturell fördel för mindre kommuner i denna undersökning på samma sätt som stora kommuner, i många undersökningar, har en strukturell fördel av att tillhöra en stor lokal arbetsmarknadsregion med bra infrastruktur och stort utbud av kvalificerad arbetskraft.

Förändringarna över tid vad gäller NKI-resultat har med anledning av punkt ett och tre en tendens att bli större för mindre kommuner. En stor förändring kan helt enkelt bero på att nya handläggare anställts, att andra har slutat eller att andelen positiva respektive negativa utfall rörande tillstånd förändrats från ett år till ett annat.

#### **FAKTA**

I rapporten uttrycks NKI-resultaten i heltal. För att avgöra kommunens placering i rankingen används dock resultaten med decimaler. Exempel: NKI-resultatet med decimaler är 77,4 för Trosa kommun och 76,9 för Laxå kommun.

Not 9.

Denna slumpmässighet har inget att göra med handläggarnas bedömningar i enskilda fall, utan följer samma princip som när man slår en tärning. Slår man endast 30 tärningskast, kan t.ex. ”ettan” och ”sexan” komma upp oproportionerligt många gånger. På samma sätt kan det uppstå en oproportionellt stor andel negativa eller positiva utfall för en liten kommun med få ärenden. Slår man däremot 300 kast eller har 300 ärenden kommer fördelningen mellan de sex siffrorna bli mycket jämn och tillståndsfallen kommer att hamna nära genomsnittet för samtliga kommuner.

Resultaten för större kommuner följer en annan logik än för mindre kommuner. I stora kommuner möter företagarna fler handläggare och det handlar då i mindre grad om bemötandet och effektiviteten hos enskilda handläggare, utan om förvaltningens kultur och effektivitet samt om ledarskapet i organisationen. Stora kommuner bör därför i första hand jämföra sina resultat med andra större kommuner. I tabell 13 redovisas därför en ranking som enbart omfattar kommuner med fler än 40 000 invånare.

Tabell 13: Ranking, kommuner med fler än 40000 invånare - NKI totalt

Kommun	Rank	NKI	Kommun	Rank	NKI
Borlänge	1	74	Västerås	30	66
Nacka	2	71	Varberg	31	66
Sundsvall	3	71	Mölnadal	32	66
Piteå	4	71	Haninge	33	66
Solna	5	70	Malmö	34	66
Luleå	6	70	Botkyrka	35	66
Sollentuna	7	70	Linköping	36	66
Upplands Väsby	8	70	Göteborg	37	66
Eskilstuna	9	70	Gävle	38	66
Trollhättan	10	70	Örnsköldsvik	39	66
Tyresö	11	69	Uddevalla	40	66
Jönköping	12	69	Växjö	41	65
Östersund	13	68	Järfälla	42	65
Nyköping	14	68	Huddinge	43	65
Sigtuna	15	68	Skellefteå	44	65
Trelleborg	16	68	Landskrona	45	64
Kristianstad	17	68	Norrköping	46	64
Stockholm	18	68	Kalmar	47	64
Umeå	19	68	Skövde	48	64
Falun	20	68	Norrtälje	49	64
Motala	21	67	Kungsbacka	50	63
Lidingö	22	67	Uppsala	51	62
Österåker	23	67	Halmstad	52	62
Falkenberg	24	67	Örebro	53	61
Södertälje	25	67	Gotland	54	59
Sundbyberg	26	67	Enköping	55	56
Täby	27	67	Kungälv	56	53
Helsingborg	28	67	<b>Samtliga kommuner</b>		<b>67</b>
Karlstad	29	67			

Tre av fyra större kommuner får betyget godkänt av företagen, 18 procent får ett högt betyg och endast 7 procent (fyra kommuner) får ett NKI-värde som anses vara underkänt.

En viktig slutsats är att storleken på kommunen spelar viss roll för placeringen i rankingarna. Många små kommuner, speciellt om de ligger en bit utanför de större städerna, placerar sig i toppen. Förutom att storleken tycks spela en viss roll hittar vi få strukturella förklaringar till skillnaderna i resultaten. Sambanden mellan placering i rankingen och t.ex. var i landet kommunen ligger eller kommunernas politiska majoritet är mycket små.



## Resultat per myndighetsområde

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

I de kommuner där färre än 12 besvarade enkäter har inkommit för ett myndighetsområde redovisas inget NKI-resultat. Dessa ärenden ingår dock som del i kommunens totala NKI-resultat.

### Brandtillsyn

Det genomsnittliga NKI-resultatet för Brandtillsyn är 75, 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 uppfattas som viktiga för att undvika såväl skador på människor som på byggnader och lokaler.

Jämfört med undersökningen år 2011 har NKI-betyget ökat med en enhet, från 74 till 75.

Av de 112 kommuner i undersökningen som hade tillräckligt många svar från företagen så är det drygt 75 procent som får ett högt betyg. 23 kommuner

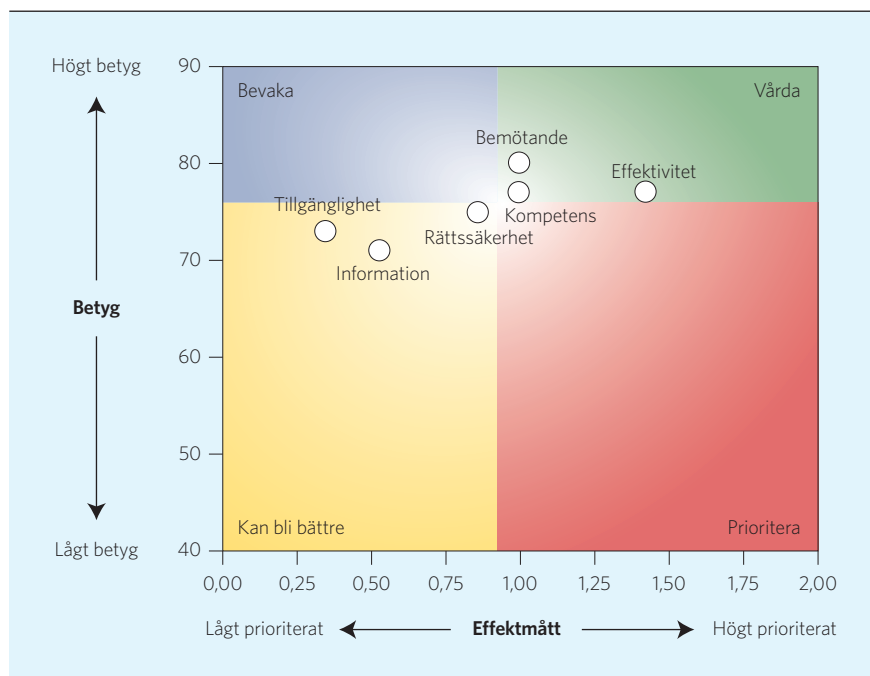
får ett mycket högt betyg över NKI 80. Allra bäst placerar sig Skara, Köping och Åmål. Köping som placerade sig bäst i 2011 års undersökning får alltså se sig slagen på mållinjen!

Endast 4 procent (fem kommuner) får ett underkänt NKI-resultat. Dessa är Linköping, Tyresö, Svalöv, Borlänge och Kungälv.

Svaren på de enskilda frågorna i enkäten för Brandtillsyn redovisas i bilaga 5. Högst betyg ges till handläggarnas attityder samt till deras kunskap om ämnesområdet och om lagar och regler. Minst nöjda är företagarna med möjligheten att använda e-tjänster samt att handläggarna inte informerat om möjligheten att överklaga ett beslut på ett bra sätt.

De kommuner som ökat sitt NKI mest inom detta område är Karlskoga, Sundsvall, Vetlanda, Piteå och Skara. Största minskningen står Tyresö, Svalöv och Värmdö för (se bilaga 4).

Figur 5. Prioriteringsmatris för Brandtillsyn



Inom området Brandtillsyn anser företagarna att effektivitet är det klart viktigaste serviceområdet. Detta serviceområde har stor betydelse för företagarnas helhetsbedömning av myndighetsområdet och bör prioriteras vid ett förbättringsarbete. I andra hand bör bemötande, kompetens och rättssäkerhet prioriteras.

TABELL 14. Ranking – NKI Brandtillsyn

Kommun	Rank	NKI	Kommun	Rank	NKI	Kommun	Rank	NKI	Kommun	Rank	NKI
Skara	1	89	Luleå	50	77	Nynäshamn	98	66	Kungsör	-	-
Köping	2	89	Arvika	51	77	Varberg	99	66	Laxå	-	-
Åmål	3	88	Uppsala	52	77	Tierp	100	65	Lekeberg	-	-
Ludvika	4	86	Göteborg	53	77	Gotland	101	65	Lerum	-	-
Karlskoga	5	86	Sollentuna	54	76	Lindesberg	102	65	Lidköping	-	-
Fagersta	6	85	Haninge	55	76	Karlstad	103	65	Lilla Edet	-	-
Piteå	7	84	Järfälla	56	76	Trelleborg	104	64	Ljungby	-	-
Vetlanda	8	84	Botkyrka	57	76	Hällefors	105	62	Ljusdal	-	-
Vaxholm	9	84	Örebro	58	76	Östhammar	106	62	Ljusnarsberg	-	-
Stenungsund	10	84	Räddningstjänsten Storgöteborg	59	76	Ronneby	107	62	Lysekil	-	-
Mjölby	11	84	Boden	60	76	Kungälv	108	61	Malung-Sälen	-	-
Katrineholm	12	83	Falkenberg	61	75	Borlänge	109	61	Mark	-	-
Älmhult	13	83	Umeå	62	75	Svalöv	110	60	Mönsterås	-	-
Strängnäs	14	83	Halmstad	63	75	Tyresö	111	60	Nora	-	-
Bromölla	15	82	Hörby	64	75	Linköping	112	59	Nordanstig	-	-
Tranås	16	82	Solna	65	74	Ale	-	-	Nykvarn	-	-
Norrtälje	17	82	Motala	66	74	Alvesta	-	-	Ockelbo	-	-
Vänersborg	18	82	Västerås	67	74	Aneby	-	-	Osby	-	-
Upplands-Bro	19	82	Uppvidinge	68	74	Arboga	-	-	Ovanåker	-	-
Hudiksvall	20	82	Ekerö	69	74	Arvidsjaur	-	-	Oxelösund	-	-
Alingsås	21	81	Upplands Väsby	70	73	Bengtsfors	-	-	Partille	-	-
Eskilstuna	22	81	Laholm	71	73	Berg	-	-	Salem	-	-
Avesta	23	81	Huddinge	72	73	Bjuv	-	-	Sandviken	-	-
Helsingborg	24	80	Strömstad	73	73	Burlöv	-	-	Skinnskatteberg	-	-
Sollefteå	25	80	Kristianstad	74	73	Filipstad	-	-	Smedjebacken	-	-
Falköping	26	80	Jönköping	75	72	Finspång	-	-	Storuman	-	-
Krokoms	27	80	Sundsvall	76	72	Flen	-	-	Sundbyberg	-	-
Lidingö	28	80	Karlshamn	77	72	Forshaga	-	-	Sunne	-	-
Nacka	29	80	Gislaved	78	72	Gnesta	-	-	Surahammar	-	-
Uddevalla	30	79	Ängelholm	79	72	Gällivare	-	-	Säter	-	-
Trollhättan	31	79	Landskrona	80	71	Gävle	-	-	Tjörn	-	-
Klippan	32	79	Kalmar	81	71	Hagfors	-	-	Tomelilla	-	-
Skövde	33	79	Värmdö	82	71	Hallsberg	-	-	Torsby	-	-
Stockholm	34	79	Östersund	83	70	Hallstahammar	-	-	Tranemo	-	-
Götene	35	79	Oskarshamn	84	70	Hammarö	-	-	Trosa	-	-
Lessebo	36	78	Kristinehamn	85	70	Haparanda	-	-	Vallentuna	-	-
Södertälje	37	78	Växjö	86	70	Heby	-	-	Vingåker	-	-
Orust	38	78	Kävlinge	87	70	Hofors	-	-	Ånge	-	-
Lycksele	39	78	Askersund	88	69	Hultsfred	-	-	Årjäng	-	-
Kungsbacka	40	77	Håbo	89	69	Hylte	-	-	Åstorp	-	-
Nyköping	41	77	Mölnadal	90	69	Härjedalen	-	-	Öckerö	-	-
Falun	42	77	Västervik	91	68	Härnösand	-	-	Örkelljunga	-	-
Skellefteå	43	77	Sigtuna	92	68	Härryda	-	-	Österåker	-	-
Norrköping	44	77	Sölvesborg	93	68	Höganäs	-	-	Överkalix	-	-
Bollnäs	45	77	Enköping	94	67	Högsby	-	-			
Tanum	46	77	Malmö	95	67	Kil	-	-	<b>Samtliga kommuner</b>		<b>75</b>
Båstad	47	77	Nybro	96	67	Kinda	-	-			
Vimmerby	48	77	Örnsköldsvik	97	67	Knivsta	-	-			
Täby	49	77				Kramfors	-	-			

## Bygglov

Det genomsnittliga NKI-resultatet för Bygglov är 60. Detta anses inte vara ett godkänt betyg. Jämfört med år 2011 har NKI-resultatet minskat med fyra enheter från 64 till 60.

Bygglov är det myndighetsområde där spridningen av resultaten mellan kommunerna är störst och jämfört med undersökningen år 2011 har skillnaderna ökat. Många kommuner får ett högt betyg, men det är också många som får riktigt låga betyg. Det bästa NKI-resultatet är 86, det sämsta 32.

Ca en tredjedel av de 139 kommuner som har tillräckligt många svar från företagen får ett högt betyg. Sju kommuner uppnår ett mycket högt betyg på NKI över 80: Sollefteå, Torsby, Trosa, Hallsberg, Filipstad, Sunne och Boden.

Av de tre storstäderna får Göteborg bäst NKI med 62, medan såväl Malmö som Stockholm får underkänt med NKI-resultat på 59 respektive 53.

Ca 40 procent av kommunerna får ett underkänt betyg. I tio kommuner understiger NKI-resultatet 50. Det gäller Enköping, Värmdö, Uppsala, Botkyrka, Gotland, Kungsbacka, Gällivare, Berg, Huddinge och Sundbyberg. Ett så lågt betyg återspeglar ett djupt missnöje bland företagarna.

Noterbart är att många kommuner i storstadsområden placerar sig lågt i rankingen. En förklaring till detta är att det sker fler etableringar i tätbebyggda områden och att konkurrensen angående lokalisering av verksamheter eller lokaler blir mycket större i storstadsområden jämfört med lands- och glesbygd. Det blir helt enkelt fler målkonflikter gentemot boende och andra intressen. Fler ärenden i storstadsområden blir föremål för överprövning och de byråkratiska processerna tar längre tid, vilket leder till missnöje bland företagarna.

I maj 2011 trädde den nya Plan- och bygglagen i kraft. Som tidigare nämnts i rapporten har många företagare och handläggare upplevt att processen blivit mer komplicerad och att det initialt uppstått oklarheter kring hur lagen ska tolkas i enskilda fall. Eftersom spridningen av resultaten för kommunerna har ökat, är det dock uppenbart att kommunerna varit olika bra på att informera om och hantera den nya lagstiftningen.

Kommunen äger inte heller hela processen då det är länsstyrelsen som handlägger överklaganden avseende bygglovsärenden. SKL kom i maj 2011 ut med en rapport där man kritiserar länsstyrelsernas långa handläggningstider<sup>10</sup>. Det finns risk att företagarna vid överklagande även vägt in länsstyrelsernas handläggning i bedömningen av servicen hos kommunerna.

Försämringen av resultaten för Bygglov illustrerar också behovet av att kommunerna får bra förutsättningar att hantera ny lagstiftning. Ett ansvar som måste tas gemensamt av kommunerna och staten.

Tre kommuner som fick mycket låga betyg av företagarna i undersökningen 2011 har markant förbättrat dessa: Tyresö, Ekerö och Knivsta. Fyra kommuner har minskat sina NKI med mer än 20 enheter: Botkyrka, Uppsala, Håbo och Enköping (se bilaga 4).

---

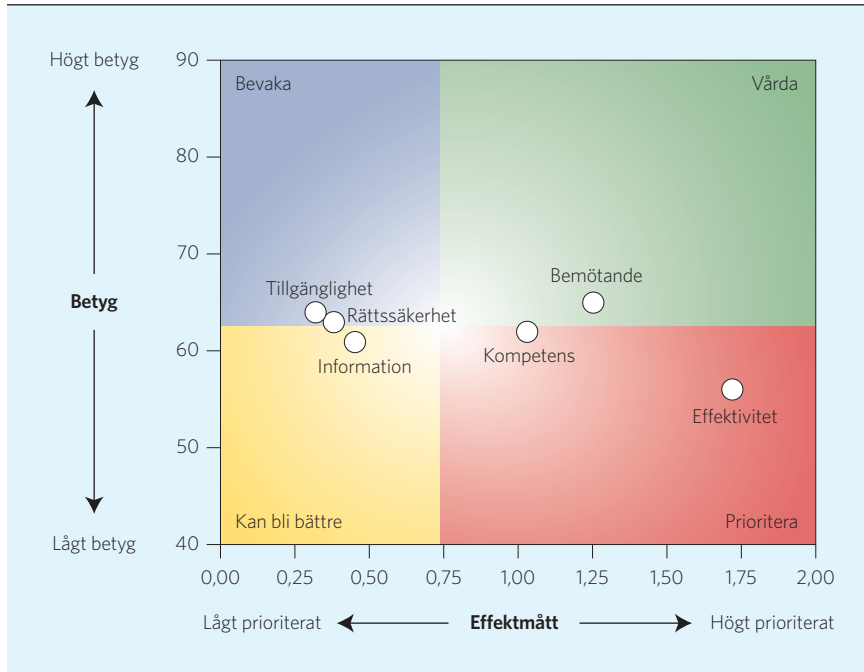
Not 10.

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



Företagarna är minst nöjda med tiden för handläggningen och handläggarnas kunskaper om företagets förutsättningar och villkor. Resultaten vad gäller Bygglov är generellt låga, men företagarna är ändå relativt nöjda med handläggarnas attityder samt möjligheterna att hämta blanketter och informationsmaterial från hemsidan (se bilaga 5).

FIGUR 6. Prioriteringsmatris för Bygglov



Effektivitet får ett mycket högt effektmått inom området Bygglov – hela 1,72. Företagarna anser att detta serviceområde har stor vikt för helhetsbedömningen och att det området ska prioriteras vid ett förbättringsarbete. I andra hand bör bemötande och kompetens prioriteras. Serviceområdet rättssäkerhet får ett förhållandevis lågt effektmått – mycket lägre än för övriga myndighetsområden. Minst viktig för helhetsbedömningen anser dock företagarna att tillgängligheten är.

TABELL 15. Ranking - NKI Bygglov

Kommun	Rank	NKI	Kommun	Rank	NKI	Kommun	Rank	NKI	Kommun	Rank	NKI
Sollefteå	1	86	Laholm	48	69	Solna	97	58	Flen	-	-
Torsby	2	85	Sandviken	49	69	Österåker	98	58	Forshaga	-	-
Trosa	3	83	Katrineholm	50	69	Valentuna	99	58	Gnesta	-	-
Hallsberg	4	83	Åstorp	51	68	Norrhälje	100	57	Götene	-	-
Filipstad	5	82	Söderhamn	52	68	Skövde	101	57	Hallstahammar	-	-
Sunne	6	82	Tranås	53	68	Östhammar	102	57	Heby	-	-
Boden	7	81	Hörby	54	67	Sölvesborg	103	56	Haparanda	-	-
Köping	8	80	Järfälla	55	67	Sollentuna	104	56	Hofors	-	-
Höganäs	9	79	Kristianstad	56	66	Södertälje	105	56	Hultsfred	-	-
Finspång	10	78	Lycksele	57	66	Säter	106	56	Hylte	-	-
Vetlanda	11	78	Lidköping	58	65	Båstad	107	56	Hällefors	-	-
Härnösand	12	77	Västerås	59	65	Kramfors	108	56	Härjedalen	-	-
Askersund	13	77	Vimmerby	60	65	Tanum	109	55	Högsby	-	-
Landskrona	14	76	Östersund	61	65	Härryda	110	55	Jönköping	-	-
Laxå	15	76	Falköping	62	65	Lerum	111	55	Kil	-	-
Hudiksvall	16	76	Kalmar	63	65	Stenungsund	112	54	Krokom	-	-
Luleå	17	76	Falun	64	65	Karlstad	113	54	Kungsör	-	-
Sydnärkes byggförvaltning	18	76	Tyresö	65	65	Mark	114	54	Kävlinge	-	-
Täby	19	75	Hagfors	66	65	Västervik	115	53	Lekeberg	-	-
Kinda	20	75	Alingsås	67	64	Stockholms	116	53	Lessebo	-	-
Burlöv	21	75	Ludvika	68	64	Håbo	117	53	Lilla Edet	-	-
Skara	22	74	Örnköldsvik	69	64	Skellefteå	118	52	Lindesberg	-	-
Arvika	23	74	Öckerö	70	64	Strömstad	119	52	Ljusdals	-	-
Eskilstuna	24	74	Gislaved	71	64	Kungälv	120	51	Ljusnarsberg	-	-
Hammarö	25	74	Linköping	72	63	Orust	121	51	Nora	-	-
Ekerö	26	74	Aneby	73	63	Halmstad	122	51	Nordanstig	-	-
Trollhättan	27	73	Motala	74	63	Karlskoga	123	50	Nybro	-	-
Knivsta	28	73	Gävle	75	63	Nynäshamn	124	50	Nykvarn	-	-
Växjö	29	73	Lidingö	76	63	Haninge	125	50	Ockelbo	-	-
Piteå	30	73	Upplands Väsby	77	63	Umeå	126	50	Ovanåker	-	-
Sundsvall	31	73	Vänersborg	78	63	Lysekil	127	50	Oxelösund	-	-
Västmanland-Dalarna miljö- o byggförvaltning	32	72	Varberg	79	62	Helsingborg	128	50	Partille	-	-
Mönsterås	33	72	Göteborg	80	62	Örebro	129	50	Ronneby	-	-
Karlshamn	34	72	Mjölby	81	62	Sundbyberg	130	48	Salem	-	-
Osby	35	71	Tjörn	82	62	Huddinge	131	47	Smedjebacken	-	-
Nyköping	36	71	Ale	83	62	Berg	132	47	Storuman	-	-
Åmål	37	71	Nacka	84	61	Gällivare	133	46	Surahammar	-	-
Bromölla	38	71	Uddevalla	85	61	Kungsbacka	134	45	Tierp	-	-
Avesta	39	71	Mölndal	86	61	Gotland	135	43	Tranemo	-	-
Borlänge	40	70	Malung-Sälen	87	60	Botkyrka	136	38	Trelleborg	-	-
Klippan	41	70	Bergslagens miljö- o byggförvaltning	88	60	Uppsala	137	37	Upplands-Bro	-	-
Strängnäs	42	70	Ängelholm	89	60	Värmdö	138	36	Uppvidinge	-	-
Älmhult	43	70	Sigtuna	90	60	Enköping	139	32	Vaxholm	-	-
Ljungby	44	70	Tomelilla	91	59	Alvesta	-	-	Vingåker	-	-
Kristinehamn	45	70	Norrköping	92	59	Arboga	-	-	Ånge	-	-
Svalöv	46	70	Falkenberg	93	59	Arvidsjaur	-	-	Örkelljunga	-	-
Skinnskatteberg	47	69	Oskarshamn	94	59	Bengtstors	-	-	Överkalix	-	-
			Årjäng	95	59	Bjuv	-	-	<b>Samtliga kommuner</b>	<b>60</b>	
			Malmö	96	59	Bollnäs	-	-			
						Fagersta	-	-			

## Markupplåtelse

Det genomsnittliga NKI-resultatet för Markupplåtelse är 65, vilket är en enhet lägre än vid undersökningen 2011.

Endast 66 kommuner har tillräckligt många svar från företagarna inom detta myndighetsområde för att kunna redovisa ett resultat. Ungefär lika stor andel av kommunerna ges höga respektive låga betyg.

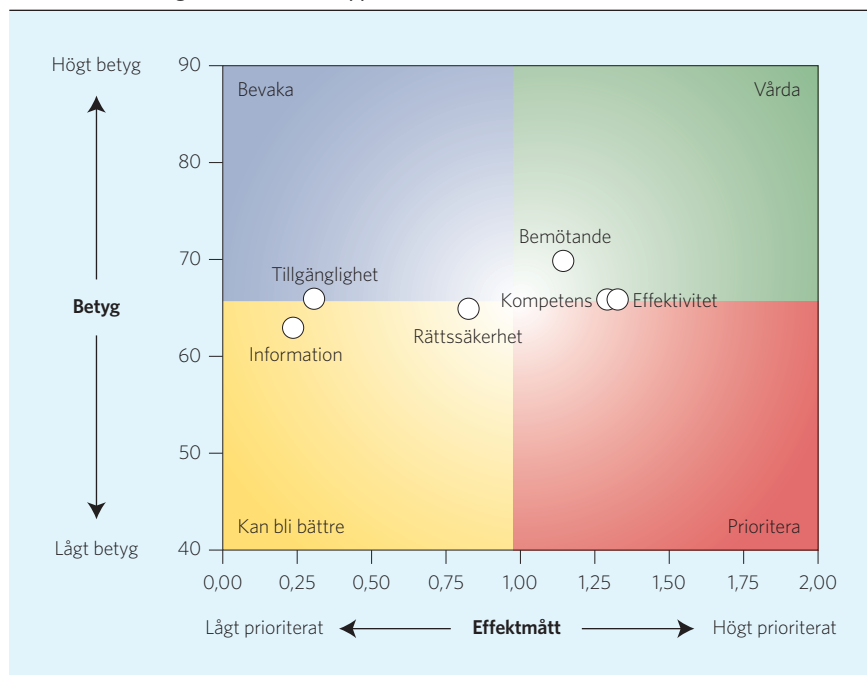
I toppen på rankingen återfinns Borlänge och Österund – båda med ett NKI på över 80. Östersund rankades högst vid undersökningen 2011, medan Borlänge låg på 12:e plats. Lägst resultat får Enköping och Örebro som båda hamnar under ett NKI på 50.

Markupplåtelse 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 markupplåtelse som kräver kommunens tillstånd, vilket förutsätter att ansökan om markupplåtelse lämnas direkt till kommunen och tillstånd enligt ordningslagen lämnas till polismyndigheten. I en del kommuner går dock alla ärenden avseenden markupplåtelse via polismyndigheten. Vilken roll och hur aktiv kommunen är i denna tillståndsgivning kan därför variera. Detta 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.

Fem kommuner har förbättrat sitt NKI-resultat med 10 enheter eller mer: Södertälje, Lycksele, Strängnäs, Katrineholm och Askersund. Störst försämring av NKI-resultaten inom detta myndighetsområde svarade Norrtälje och Enköping för med 20 respektive 18 enheter (se bilaga 4).

Vad gäller de enskilda delfrågorna i enkäten ger företagarna högst betyg till handläggarnas attityder samt deras kunskap om ämnesområdet och om lagar och regler. Minst nöjda är företagarna med informationen på webbplatsen samt hur handläggarna har informerat om möjligheten att överklaga beslutet (se bilaga 5).

FIGUR 7. Prioriteringsmatris för Markkupplåtelse



Effektivitet och kompetens tillmätts ungefär samma betydelse för företagar-  
 nas helhetsbedömning. Dessa två områden bör i första hand prioriteras vid  
 ett förbättringsarbete. I andra hand bör bemötandet prioriteras. Minst vikti-  
 ga anses tillgänglighet och information att vara. I förhållande till övriga myn-  
 dighetsområden ger företagarna en mycket låg vikt till området information.

TABELL 16. Ranking – NKI Markupplåtelse

Kommun	Rank	NKI	Kommun	Rank	NKI	Kommun	Rank	NKI	Kommun	Rank	NKI
Borlänge	1	83	Mölnadal	50	61	Huddinge	-	-	Sigtuna	-	-
Östersund	2	82	Umeå	51	61	Hultsfred	-	-	Skinnskatteberg	-	-
Lycksele	3	79	Järfälla	52	60	Hylte	-	-	Skövde	-	-
Partille	4	78	Alingsås	53	59	Håbo	-	-	Smedjebacken	-	-
Nyköping	5	76	Kristianstad	54	58	Hällefors	-	-	Sollefteå	-	-
Tierp	6	76	Uddevalla	55	58	Härjedalens	-	-	Stenungsund	-	-
Katrineholm	7	76	Botkyrka	56	57	Höganäs	-	-	Storuman	-	-
Falköping	8	75	Norrälje	57	57	Högsby	-	-	Strömstad	-	-
Landskrona	9	75	Örnsköldsvik	58	56	Hörby	-	-	Sunne	-	-
Eskilstuna	10	74	Uppsala	59	56	Jönköping	-	-	Surahammar	-	-
Kristinehamn	11	73	Skellefteå	60	55	Karlshamn	-	-	Svalöv	-	-
Härnösand	12	72	Solna	61	55	Kil	-	-	Säter	-	-
Piteå	13	72	Gotland	62	55	Kinda	-	-	Sölvesborg	-	-
Trollhättan	14	72	Kungälv	63	54	Klippan	-	-	Tanum	-	-
Härreda	15	71	Skara	64	53	Knivsta	-	-	Tjörn	-	-
Lidköping	16	69	Örebro	65	49	Kramfors	-	-	Tomelilla	-	-
Södertälje	17	68	Enköping	66	47	Krokom	-	-	Torsby	-	-
Västerås	18	68	Ale	-	-	Kungsör	-	-	Tranemo	-	-
Sundsvall	19	68	Alvesta	-	-	Kävlinge	-	-	Tranås	-	-
Sollentuna	20	68	Aneby	-	-	Köping	-	-	Trosa	-	-
Trelleborg	21	68	Arboga	-	-	Laxå	-	-	Tyresö	-	-
Strängnäs	22	67	Arvidsjaur	-	-	Lekeberg	-	-	Täby	-	-
Sundbyberg	23	67	Arvika	-	-	Lerum	-	-	Upplands-Bro	-	-
Stockholm	24	67	Avesta	-	-	Lessebo	-	-	Upplands Väsby	-	-
Växjö	25	67	Bengtsfors	-	-	Lilla Edet	-	-	Uppvidinge	-	-
Karlstad	26	67	Berg	-	-	Lindesberg	-	-	Vallentuna	-	-
Norrköping	27	66	Bjuv	-	-	Ljungby	-	-	Vaxholm	-	-
Gävle	28	66	Boden	-	-	Ljusdal	-	-	Vetlanda	-	-
Kungsbacka	29	66	Bromölla	-	-	Ljusnarsberg	-	-	Vimmerby	-	-
Bollnäs	30	66	Burlöv	-	-	Ludvika	-	-	Vingåker	-	-
Kalmar	31	66	Ekerö	-	-	Lysekil	-	-	Vänersborg	-	-
Älmhult	32	65	Fagersta	-	-	Malung-Sälén	-	-	Värmdö	-	-
Hudiksvall	33	65	Filipstad	-	-	Mark	-	-	Ämål	-	-
Varberg	34	64	Finspång	-	-	Mjölby	-	-	Änge	-	-
Malmö	35	64	Flen	-	-	Mönsterås	-	-	Ärjäng	-	-
Luleå	36	64	Forshaga	-	-	Nacka	-	-	Åstorp	-	-
Linköping	37	64	Gislaved	-	-	Nora	-	-	Ängelholm	-	-
Motala	38	64	Gnesta	-	-	Nordanstig	-	-	Öckerö	-	-
Laholm	39	64	Gällivare	-	-	Nybro	-	-	Örkelljunga	-	-
Askersund	40	64	Götene	-	-	Nykvärn	-	-	Österåker	-	-
Båstad	41	64	Hagfors	-	-	Nynäshamn	-	-	Östhammar	-	-
Lidingö	42	63	Hallsberg	-	-	Ockelbo	-	-	Överkalix	-	-
Västervik	43	63	Hallstahammar	-	-	Orust	-	-	<b>Samtliga kommuner</b>	<b>65</b>	
Falkenberg	44	63	Halmstad	-	-	Osby	-	-			
Oskarshamn	45	63	Hammarö	-	-	Ovanåker	-	-			
Helsingborg	46	62	Haninge	-	-	Oxelösund	-	-			
Karlskoga	47	62	Haparanda	-	-	Ronneby	-	-			
Falun	48	62	Heby	-	-	Salem	-	-			
Göteborg	49	62	Hofors	-	-	Sandviken	-	-			

## Miljö- och hälsoskydd

Miljö- och hälsoskydd är det myndighetsområde som väger tyngst i undersökningen och har därför störst påverkan på det totala NKI-värdet. Av undersökningens samtliga ärenden, så räknas 55 procent av dessa till detta område.

Det genomsnittliga NKI-resultatet för Miljö- och hälsoskydd är 67, vilket är ett klart godkänt resultat. Jämfört med undersökningen 2011 har NKI ökat med fyra enheter från 63 till 67.

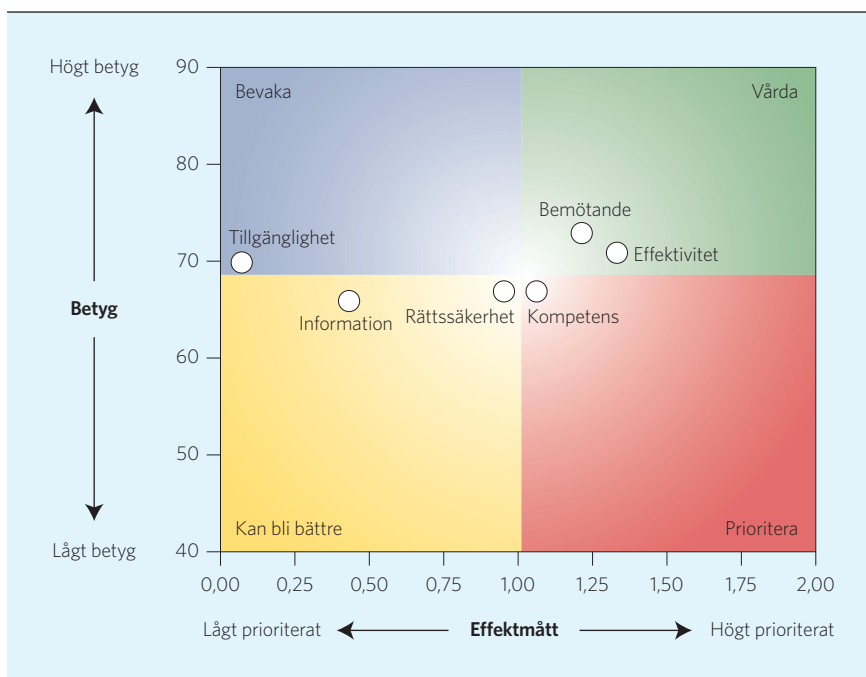
Drygt 50 procent av kommunerna får ett godkänt resultat, medan knappt 25 procent får ett högt respektive lågt betyg. Två kommuner uppnår ett mycket högt NKI-resultat på 80 eller mer: Nykvarn och Ovanåker. Två kommuner hamnar under ett NKI på 50: Kungälv och Båstad.

Jämfört med det andra större myndighetsområdet Bygglov är det mindre spridning av resultaten mellan kommunerna inom Miljö- och hälsoskydd. Framförallt är det avsevärt färre kommuner som får riktigt låga NKI-resultat inom området Miljö- och hälsoskydd. Det finns företagare som här ser brister i utövningen, men jämfört med Bygglov är det avsevärt färre som är riktigt missnöjda.

Två kommuner har gjort markanta förbättringar av sina NKI-resultat med runt 20 enheter: Borlänge och Vallentuna. Tre kommuner har försämrat sina resultat med över 10 enheter: Kil, Kungälv och Oxelösund (se bilaga 4).

Företagarna är framförallt nöjda med bemötandet inom detta myndighetsområde. Handläggarnas attityd och engagemang samt sätt att kommunicera får höga betyg av företagarna. Man tycker också att det är lätt att komma i kontakt med rätt person via e-post och att handläggarnas kunskaper om de lagar och regler som gäller är höga. Mindre nöjda är företagarna med informationen på webbsidan, informationen avseende möjligheten att överklaga beslut samt på handläggarnas kunskap om företagens villkor och förutsättningar.

FIGUR 8. Prioriteringsmatris för Miljö- och hälsoskydd



Effektivitet och bemötande är de viktigaste serviceområdena inom Miljö- och hälsoskydd. De har störst betydelse för företagarnas helhetsbedömning och bör vara prioriterade vid ett förbättringsarbete. I andra hand bör kompetens och rättssäkerhet prioriteras. Effektmåttet för tillgänglighet är mycket lågt för Miljö- och hälsoskydd. Myndighetsutövningen inom detta område handlar till stor del om tillsyn och uppsökande kontakter, vilket kan förklara att företagarna anser att tillgängligheten är av mindre betydelse.

TABELL 17. Ranking - NKI Miljö- och hälsoskydd

Kommun	Rank	NKI	Kommun	Rank	NKI	Kommun	Rank	NKI	Kommun	Rank	NKI
Nykvarn	1	86	Kramfors	50	69	Arboga	98	65	Halmstad	148	61
Ovanåker	2	84	Hällefors	51	69	Haparanda	99	65	Västerås	149	61
Öckerö	3	80	Torsby	52	69	Hultsfred	100	65	Lerum	150	61
Sunne	4	78	Jönköping	53	69	Lysekil	101	65	Örkelljunga	151	61
Skara	5	77	Helsingborg	54	69	Södertälje	102	65	Hofors	152	61
Laxå	6	77	Bengtstors	55	69	Kinda	103	65	Högsby	153	61
Borlänge	7	77	Strömstad	56	69	Vimmerby	104	65	Gotland	154	60
Askersund	8	76	Motala	57	69	Östersund	105	65	Vänersborg	155	60
Överkalix	9	76	Bromölla	58	69	Strängnäs	106	65	Hammarö	156	60
Sydnärkes miljöförvaltning	10	75	Laholm	59	68	Sundbyberg	107	65	Tierp	157	60
Åstorp	11	75	Huddinge	60	68	Ale	108	65	Oxelösund	158	60
Mönsterås	12	75	Knivsta	61	68	Ängelholm	109	65	Härjedalen	159	60
Vallentuna	13	75	Hallsberg	62	68	Fagersta	110	65	Nybro	160	60
Ljungby	14	74	Sigtuna	63	68	Bjuv	111	65	Älmhult	161	59
Kristianstad	15	74	Piteå	64	68	Aneby	112	65	Örebro	162	59
Bollnäs	16	74	Kungsör	65	68	Eskilstuna	113	65	Värmdö	163	59
Ludvika	17	74	Trelleborg	66	68	Kungsbacka	114	64	Partille	164	59
Ekerö	18	73	Lidköping	67	68	Svalöv	115	64	Köping	165	59
Vetlanda	19	73	Härnösand	68	68	Vaxholm	116	64	Östhammar	166	59
Lessebo	20	73	Österåker	69	68	Ronneby	117	64	Malung-Sälén	167	58
Nacka	21	73	Karlskoga	70	68	Sandviken	118	64	Miljösamverkan östra Skaraborg	168	58
Sollefteå	22	73	Falun	71	68	Hörby	119	64	Landskrona	169	58
Åmål	23	73	Skinnskatteberg	72	68	Gnesta	120	64	Bergslagens miljö- o byggförvaltning	170	58
Lekeberg	24	73	Mölnådal	73	68	Norrköping	121	64	Mjölby	171	58
Upplands Bro	25	73	Höganäs	74	68	Gällivare	122	64	Ockelbo	172	57
Karlskoga	26	73	Göteborgs	75	68	Täby	123	64	Tjörn	173	57
Sollentuna	27	72	Tranås	76	67	Ljusnarsberg	124	64	Boden	174	57
Götene	28	72	Smedjebacken	77	67	Alvesta	125	64	Nynäshamn	175	57
Stockholm	29	72	Lidingö	78	67	Kils	126	64	Katrineholm	176	57
Solna	30	72	Luleå	79	67	Lycksele	127	64	Säter	177	57
Trosa	31	72	Malmö	80	67	Nordanstig	128	63	Tanum	178	57
Sundsvall	32	71	Uppsala	81	67	Vingåker	129	63	Berg	179	57
Hallstahammar	33	71	Örnsköldsvik	82	67	Håbo	130	63	Storuman	180	56
Filipstad	34	71	Finspång	83	67	Mark	131	63	Lindesberg	181	56
Surahammar	35	71	Linköping	84	67	Stenungsund	132	63	Alingsås	182	56
Söderhamn	36	71	Falkenberg	85	67	Forshaga	133	63	Tomelilla	183	55
Årjäng	37	70	Västervik	86	67	Norrköping	134	63	Gislaved	184	55
Härryda	38	70	Trollhättans	87	67	Ånge	135	63	Orust	185	55
Umeå	39	70	Klippan	88	67	Skövde	136	63	Kalmar	186	54
Burlöv	40	70	Västmanland-Dalarna miljö- o byggförvaltning	89	66	Växjö	137	63	Tranemo	187	54
Kävlinge	41	70	Sölvesborg	90	66	Enköping	138	62	Falköping	188	52
Hudiksvall	42	70	Karlstad	91	66	Arvika	139	62	Nora	189	50
Hagfors	43	70	Varberg	92	66	Uddevalle	140	62	Båstad	190	48
Oskarshamn	44	69	Gävle	93	66	Hylte	141	62	Kungälv	191	47
Kristinehamn	45	69	Krokom	94	66	Haninge	142	62	Flen	-	-
Tyresö	46	69	Avesta	95	66	Heby	143	62	Salem	-	-
Upplands Väsby	47	69	Botkyrka	96	66	Järfälla	144	62	Uppvidinge	-	-
Arvidsjaur	48	69	Skellefteå	97	66	Nyköping	145	62	<b>Samtliga kommuner</b>	<b>67</b>	
Osby	49	69			Lilla Edet	146	61				
					Ljusdal	147	61				



## Serveringstillstånd

Det genomsnittliga NKI-resultatet är 70, vilket är samma betyg som vid undersökningen år 2011.

92 kommuner hade tillräckligt många svar från företagare för att kunna redovisa ett NKI-resultat. Nästan två av tre kommuner får ett högt betyg på NKI 70 eller högre och endast åtta procent (sju kommuner) får ett underkänt resultat.

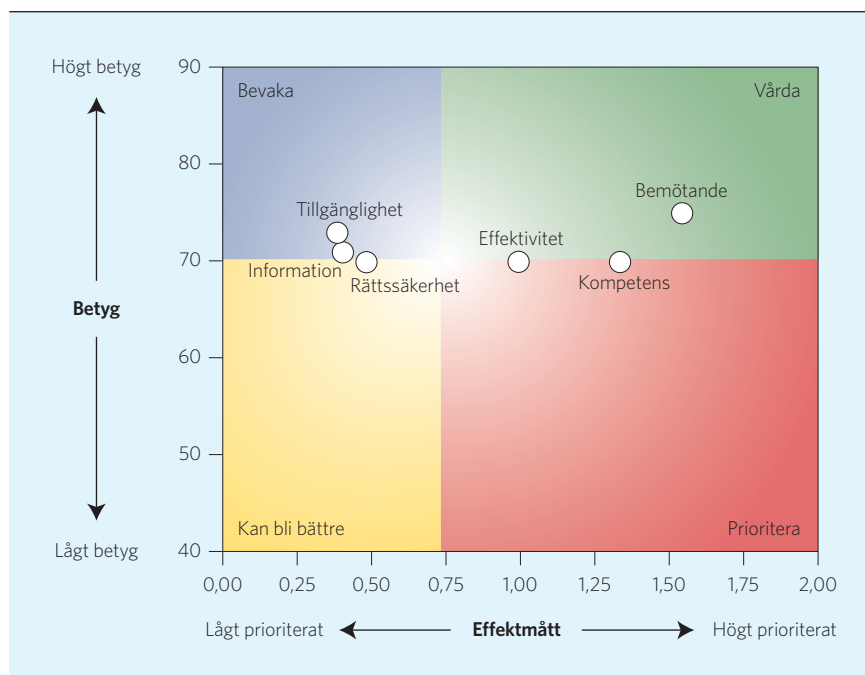
Tio kommuner har ett NKI över 80, vilket räknas som ett mycket högt betyg. Främst placerar sig Höganäs, Österåker och Falkenberg med NKI på 91, 89 respektive 87. Lägst NKI får Kristianstad med 46.

Företagarna är i många kommuner mycket nöjda med myndighetsutövningen inom detta område. Det genomsnittliga NKI-värdet dras dock ned något av att Stockholm och framförallt Göteborg får relativt låga betyg.

Den kommun som förbättrat sitt NKI mest över tid är Falkenberg som gått från 57 till 87 – en förändring på hela 30 enheter. De största negativa förändringarna står Värmdö och Jönköping för med minskningar på 24 respektive 20 enheter (se bilaga 4).

Vad gäller delfrågorna i enkäten så får Serveringstillstånd generellt relativt höga betyg. På två punkter är dock betyget lite sämre: tiden för handläggningen och förmågan att förstå företagarnas problem. Mest nöjda är företagarna med handläggarnas attityder och deras kunskap om lagar och regler. Relativt de övriga myndighetsområdena ger företagarna också goda betyg till samtliga delfrågor som rör informationen (se bilaga 5).

FIGUR 9. Prioriteringsmatris för Serveringstillstånd



Vilka serviceområden som är viktigast för företagarnas helhetsbedömning skiljer sig här en del från övriga myndighetsområden. Företagarna anser att bemötande och kompetens är klart viktigast, medan såväl effektivitet som rättssäkerhet har förhållandevis låg betydelse för företagarnas helhetsbedömning. Lägst vikt ges till information och tillgänglighet, men jämfört med övriga myndighetsområden ges tillgänglighet ändå en relativt hög vikt.

TABELL 18. Ranking – NKI Serveringstillstånd

Kommun	Rank	NKI	Kommun	Rank	NKI	Kommun	Rank	NKI	Kommun	Rank	NKI
Höganäs	1	91	Oskarshamn	50	72	Arboga	-	-	Ljusnarsberg	-	-
Österåker	2	89	Sollefteå	51	72	Arvidsjaur	-	-	Lycksele	-	-
Falkenberg	3	87	Enköping	52	72	Askersund	-	-	Lysekil	-	-
Ljungby	4	86	Nacka	53	71	Avesta	-	-	Mjölby	-	-
Upplands Väsby	5	83	Örnsköldsvik	54	71	Bengtstors	-	-	Mönsterås	-	-
Haninge	6	83	Boden	55	71	Berg	-	-	Nora	-	-
Falun	7	83	Sölvesborg	56	71	Bjuv	-	-	Nordanstig	-	-
Skellefteå	8	82	Sundsvall	57	71	Botkyrka	-	-	Nybro	-	-
Karlshamn	9	81	Norrköping	58	71	Bromölla	-	-	Nykvarn	-	-
Sandviken	10	81	Malmö	59	71	Burlöv	-	-	Nynäshamn	-	-
Tyresö	11	80	Strängnäs	60	70	Ekerö	-	-	Ockelbo	-	-
Ludvika	12	80	Båstad	61	70	Fagersta	-	-	Orust	-	-
Eskilstuna	13	79	Kalmar	62	69	Filipstad	-	-	Osby	-	-
Malung-Sälén	14	79	Helsingborg	63	69	Finspång	-	-	Ovanåker	-	-
Hultsfred	15	79	Lidköping	64	69	Flen	-	-	Oxelösund	-	-
Nyköping	16	79	Lerum	65	69	Forshaga	-	-	Partille	-	-
Hällefors	17	78	Sollentuna	66	68	Gnesta	-	-	Salem	-	-
Västervik	18	78	Gislaved	67	68	Gällivare	-	-	Skara	-	-
Järfälla	19	78	Norrköping	68	68	Götene	-	-	Skinnskatteberg	-	-
Sundbybergs	20	78	Gotland	69	68	Hagfors	-	-	Smedjebacken	-	-
Sigtuna	21	78	Falköping	70	68	Hallsberg	-	-	Stenungsund	-	-
Luleå	22	78	Stockholm	71	68	Hallstahammar	-	-	Storuman	-	-
Sunne	23	78	Ronneby	72	68	Hammarö	-	-	Surahammar	-	-
Hudiksvall	24	78	Västerås	73	67	Haparanda	-	-	Svalöv	-	-
Östersund	25	77	Piteå	74	66	Heby	-	-	Säter	-	-
Arvika	26	77	Södertälje	75	65	Hofors	-	-	Tierp	-	-
Solna	27	77	Borlänge	76	65	Hylte	-	-	Tjörn	-	-
Vänersborg	28	77	Gävle	77	65	Håbo	-	-	Tomelilla	-	-
Umeå	29	76	Skövde	78	65	Härryda	-	-	Torsby	-	-
Härjedalen	30	76	Härnösand	79	65	Högsby	-	-	Tranemo	-	-
Ljusdal	31	76	Bollnäs	80	64	Hörby	-	-	Trosa	-	-
Möln dal	32	75	Östhammar	81	63	Karlskoga	-	-	Täby	-	-
Uppsala	33	75	Jönköping	82	62	Katrinesholm	-	-	Upplands-Bro	-	-
Trelleborg	34	75	Göteborg	83	62	Kil	-	-	Uppvidinge	-	-
Örebro	35	74	Strömstad	84	62	Kinda	-	-	Vallentuna	-	-
Huddinge	36	74	Lindesberg	85	62	Knivsta	-	-	Vaxholm	-	-
Kungälv	37	74	Tanum	86	61	Kramfors	-	-	Vetlanda	-	-
Karlstad	38	74	Värmdö	87	60	Kristinehamn	-	-	Vingåker	-	-
Vimmerby	39	74	Mark	88	59	Krokom	-	-	Åmål	-	-
Tranås	40	74	Tjörn, Stenungsund, Orust och Öckerö	89	56	Kungsbacka	-	-	Ånge	-	-
Uddevalla	41	74	Motala	90	55	Kungsör	-	-	Årjäng	-	-
Linköping	42	74	Älmhult	91	55	Kävlinge	-	-	Åstorp	-	-
Landskrona	43	73	Kristianstad	92	46	Köping	-	-	Öckerö	-	-
Växjö	44	73	Ale	-	-	Laholm	-	-	Örkelljunga	-	-
Ångelholm	45	73	Alingsås	-	-	Laxå	-	-	Överkalix	-	-
Klippan	46	73	Alvesta	-	-	Lekeberg	-	-			
Halmstad	47	72	Aneby	-	-	Lessebo	-	-			
Trollhättan	48	72				Lidingö	-	-			
Varberg	49	72				Lilla Edet	-	-			
									<b>Samtliga kommuner</b>		<b>70</b>



## Bakgrundsfakta

Myndighetsområdet Miljö- och hälsoskydd väger tungt i undersökningen. Mer än 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 och Serveringstillstånd med 13 procent vardera av samtliga ärenden. Områdena Brandtillsyn och Markupplåtelse står för ca en tiondel var av samtliga ärenden. Fördelningen av antalet svar per myndighetsområde varierar mellan de deltagande kommunerna (se bilaga 1). Miljö- och hälsoskyddsärenden är mer frekventa i mindre kommuner. Markupplåtelse och Serveringstillstånd är vanligare i större kommuner och i turistkommuner. Kommuner som expanderar har normalt en större andel bygglovsärenden än kommuner som minskar befolkningsmässigt.

TABELL 19. Andel ärenden per myndighetsområde (viktat resultat)

Myndighetsområde	Andel ärenden
Brandtillsyn	9%
Bygglov	13%
Markupplåtelse	10%
Miljö- och hälsoskydd	55%
Serveringstillstånd	13%
<b>Totalt</b>	<b>100%</b>

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

TABELL 20. Antal anställda i företagen - antal, andel och NKI

Antal anställda	Antal	Andel, %	NKI 2013
1-5*	14 589	48%	67
6-10	4 637	18%	67
11-50	6 124	21%	66
51-100	1 528	5%	69
101-	2 519	8%	67
<b>Totalt</b>	<b>32 239</b>	<b>100%</b>	<b>67</b>
<i>Inget svar</i>	2 842		

\* Egenföretagare ingår i denna grupp.

Nästan hälften av samtliga svaranden är företagare eller anställda i företag med 1-5 anställda. Nästan 40 procent finns i företag med 6-50 anställda och ca 13 procent finns i företag med mer än 50 anställda. Storleken på företaget har emellertid ingen större betydelse för hur nöjda företagarna är med servicen i myndighetsutövningen.

TABELL 21. Företagets branschtillhörighet - antal, andel och NKI

Bransch	Antal	Andel, %	NKI 2013
Jordbruk	1 589	4%	59
Industri	5 376	15%	65
Transporter	680	2%	66
Handel	4 079	13%	68
Hotell, restaurang, underhållning	9 424	40%	69
Skola, vård, omsorg	1 930	7%	71
Företagstjänster (konsulter m.m.)	922	3%	61
Övrigt	5 036	15%	65
<b>Totalt</b>	<b>32 239</b>	<b>100%</b>	<b>67</b>
<i>Inget svar</i>	3 203		

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

Det förekommer en del skillnader mellan olika branscher vad gäller nöjdheten med kommunernas myndighetsutövning. Lantbrukare och de som

arbetar med företagstjänster ger kommunerna ett NKI på 59 respektive 61, vilket inte är ett godkänt resultat. Lantbruksföretag är ofta små, med äldre verksamhetsutövare som har att förhålla sig till en omfattande lagstiftning. Mest nöjda är företagare inom branscherna skola, vård och omsorg (privata företag) samt inom hotell, restaurang och underhållning.

TABELL 22. Ärendeutfall gällande tillstånd/anmälan - antal, andel och NKI

	Antal	Andel, %	NKI 2013
Positivt	14 897	70%	73
Delvis positivt	3 672	17%	54
Negativt	1 192	6%	27
Vet ej	1 336	7%	58
<b>Totalt</b>	<b>32 239*</b>	<b>100%</b>	<b>67</b>

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

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 (se bilaga 6, tabell 39). De som upplever utfallet som delvis positivt (eller delvis negativt) ger betyget 54, medan de som fått ett helt negativt besked ger det mycket låga betyget 27. Ett delvis positivt utfall kan innebära att företagaren till exempel måste ändra något i ansökan för att få ärendet beviljat.

Det är dock hela 70 procent som fått ett positivt utslag gällande tillstånd och endast 6 procent som fått ett helt negativt utslag.

TABELL 23. Ärendeutfall gällande tillsyn - antal, andel och NKI

	Antal	Andel, %	NKI 2013
Ej Föreläggande/åtgärd behövde ej vidtas	8 024	60%	71
Föreläggande/åtgärd behövde vidtas	5 419	30%	65
Vet ej	1 839	10%	62
<b>Totalt</b>	<b>32 239*</b>	<b>100%</b>	<b>67</b>

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

Det är mindre skillnad i betyg mellan olika utfall vad gäller tillsynsärenden – NKI 72 för dem som inte fått ett föreläggande och NKI 65 för dem som fått ett föreläggande. I tre av fem tillsynsärenden behövdes inget åtgärdas.

Hur stor andel av framförallt tillståndsärendena som utfallit positivt respektive negativt kan påverka NKI-resultaten. För större kommuner ligger andelen positiva respektive negativa ärendeutfall ofta ganska nära genomsnittet för samtliga kommuner, men för mindre kommuner och en del förortskommuner kan andelarna avvika en del från genomsnittet.

Två förklaringar till detta är att konkurrensen är mindre vad gäller lokalisering av verksamhet och/eller lokaler i små kommuner. Detta minskar risken för målkonflikter gentemot boende och andra intressen, vilket bidrar till

att små kommuner i främst lands- och glesbygd ofta har en hög andel ”positiva” myndighetsbeslut.

I små kommuner kan också ärendenas karaktär under ett enskilt år variera från det normala, vilket kan påverka hur stor andel av ärendena som får ett positivt respektive negativt utfall. I större kommuner ger det större antalet ärenden (och alltså en mindre slumpmässighet vad gäller karaktären på ärendena) att dessa kommuner oftare ligger närmare genomsnittet vad gäller ärendeutfallen.

Att små kommuner i många fall har en större andel ”positiva” ärendeutfall är en strukturell fördel som främjar företagsklimatet och rankingen i denna undersökning, på samma sätt som storstadskommuner strukturellt gynnas av att tillhöra en stor lokal arbetsmarknadsregion med bra infrastruktur och välutbildad befolkning när kommunernas företagsklimat rankas i Svenskt näringslivs undersökning.

En hög andel positiva utfall 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. En kommun som är duktig på att förklara och informera om varför det blivit ett negativt utfall kan också påverka företagarnas nöjdhet. I Gävle kommun gav till exempel företagare som fått ett negativt utfall avseende tillståndsärenden ett NKI på hela 51. Detta kan jämföras med motsvarande grupp i Skellefteå kommun där NKI-resultatet var så lågt som fem. I Gävle accepterade företagarna det negativa utfallet, i Skellefteå var man mycket missnöjda.

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



TABELL 24. Huvudsakligt kontaktsätt - antal, andel och NKI

	Antal	Andel, %	NKI 2013
Telefon	6 269	23%	67
E-post	2 695	12%	64
Brev	3 442	13%	63
Personligt möte	13 012	49%	69
E-tjänst	191	1%	73
Annat sätt	583	3%	69
<b>Totalt</b>	<b>32 239</b>	<b>100%</b>	<b>67</b>
<i>Inget svar</i>	6 047		

Företagarnas kontakt med kommunerna sker på olika sätt. Vanligast är personligt möte följt av telefonkontakt. Att direkt få prata med handläggaren genom personligt möte eller telefon ger högre NKI-betyg än om kontakten i huvudsak skett via e-post eller brev. Mest nöjda är dock det fåtal företagare som i huvudsak skött kontakten med kommunen via en E-tjänst.

TABELL 25. Tidigare kontakt i samma typ av ärende - antal, andel och NKI

	Antal	Andel, %	NKI 2013
Ja, flera gånger	16 233	58%	67
Ja, en gång	4 160	13%	68
Nej	9 233	29%	67
<b>Totalt</b>	<b>32 239</b>	<b>100%</b>	<b>67</b>
<i>Inget svar</i>	2613		

Det är vanligt att företagen har varit i kontakt med kommunen flera gånger tidigare i liknande ärenden. Fler än 70 procent har tidigare varit i kontakt med kommunen. Många av företagarna har alltså tidigare erfarenhet av hur kommunens myndighetsutövning fungerar. För NKI-resultatet spelar denna bakgrundsvariabel dock ingen roll.

TABELL 26. I förväg informerad om vilka tjänster som ingick i avgiften

	Antal	Andel, %	NKI 2013
Ja, fick fullständig information	10 393	34%	77
Ja, fick viss information	9 297	29%	64
Nej, inte alls	7 482	25%	56
Vet ej	3 932	12%	67
<b>Totalt</b>	<b>32 239</b>	<b>100%</b>	<b>67</b>
<i>Inget svar</i>	1 135		

Knappt två tredjedelar av företagarna tycker att de fått information om vilka tjänster som ingick i avgiften. En fjärdedel har svarat att de inte fått någon information alls om detta och drygt en tiondel har svarat "Vet ej" på denna fråga.

Detta är en markant förbättring jämfört med 2011, då endast drygt 50 procent angav att de fått viss eller fullständig information om vilka tjänster som ingick i avgiften.

I vilken mån företagarna fått denna information påverkar i hög grad NKI-resultaten. De som fått fullständig information är mycket nöjda (NKI 77). De som fått viss eller ingen information alls ger avsevärt lägre betyg.

TABELL 27. Avgiftens rimlighet - antal, andel och NKI

	Antal	Andel, %	NKI 2013
Helt rimlig	3 717	11%	81
Ganska rimlig	8 003	27%	74
Varken rimlig eller orimlig	6 394	19%	67
Ganska orimlig	5 809	18%	60
Helt orimlig	3 660	11%	46
Vet ej	4 125	13%	66
<b>Totalt</b>	<b>32 239</b>	<b>100%</b>	<b>67</b>
<i>Inget svar</i>	531		

Nästan två av fem företagare tycker att avgiften för hanteringen varit helt eller ganska rimlig, knappt en femtedel är neutrala och nästan 30 procent anser att avgiften var ganska eller helt orimlig. Drygt en tiondel har svarat att de inte vet.

De 11 procent av företagarna som anser att avgiften var helt rimlig ger ett mycket högt betyg till kommunens myndighetsutövning – NKI 81. De 11 procent som anser att avgiften var helt orimlig ger däremot ett klart underkänt betyg till kommunen – NKI 46.

Jämfört med undersökningen 2011 är det en betydligt större andel som har en uppfattning om avgiften. Andelen som inte vet har minskat från 25 till 13 procent. Det är också en större andel som angett att de anser att avgiften är ganska rimlig – en ökning från 20 till 27 procent.

Vi kan konstatera att företagarna är påtagligt mer nöjda med hur kommunerna informerat om vad som ingår i avgiften. Fler anser också att avgiften på tjänsten varit ganska rimlig, vilket sannolikt är en konsekvens av den förbättrade informationen.



## Avslutande kommentarer

Hur står sig kommunernas myndighetsutövning jämfört med annan offentlig verksamhet? NKI är ett etablerat mått för jämförelser och Svenskt Kvalitetsindex mäter varje år kundnöjdheten i statliga myndigheter och kommunala verksamheter med hjälp av NKI<sup>11</sup>.

År 2012 var det genomsnittliga NKI-resultatet för statliga myndigheter 61. Bland dem som fick bäst betyg återfinns bland annat "Universiteten" med 69 och Skatteverket med 67, sämst NKI fick Arbetsförmedlingen med mycket låga 44.

För de kommunala verksamheterna uppgick det totala NKI-resultatet år 2012 till 71. Bäst betyg fick verksamheterna "Vatten och avlopp" med 78 och "Förskolan" med 76. Sämst NKI gavs till "Socialtjänsten" med 49.

Även om det finns kommunala verksamheter och även några statliga myndigheter som får ett högre NKI än det som företagarna ger till den kommunala myndighetsutövningen, måste slutsatsen ändå bli att ett NKI på 67 är ett förhållandevis bra betyg. Det totala NKI-resultatet har ökat sedan undersökningen 2011, speciellt för området Miljö- och hälsoskydd. Bemötandet anses överlag ha förbättrats oavsett myndighetsområde. Enda plumpen i protokollet är minskningen av NKI-resultatet inom området Bygglov, men det kan ha sin förklaring i den nya lagstiftningen inom detta område.

Troligen kommer några kommunföreträdare att bli missnöjda med resultaten i denna undersökning. En del kommuner har gjort stora ansträngningar för att förbättra servicen i myndighetsutövningen men ändå fått sämre betyg detta år. Utbildningen "Förenkla – helt enkelt" genomförs av SKL tillsammans med kommunerna i syfte att utveckla servicen och myndighetsutövningen till företag. En majoritet av de kommuner som genomfört utbildning-

---

Not 11.  
Källa: Svenskt Kvalitetsindex webbplats  
[www.kvalitetsindex.se](http://www.kvalitetsindex.se).

en har förbättrat sitt NKI-resultat, speciellt vad gäller Miljö- och hälsoskydd, men det finns också kommuner i denna grupp som får ett sämre resultat 2013 än 2011.

Det är därför viktigt att påpeka att undersökningens år är 2012 och att det kan ta flera år innan ett förbättringsarbete får ordentligt genomslag. En försämring i NKI-resultaten kan också bero på faktorer som handläggarna har liten rådighet över, t.ex. att kompetenta och omtyckta handläggare slutar som kan vara svåra att ersätta, politiska stridigheter i kommunen, en negativ mediabevakning etc.

Under våren 2012 genomförde SKL i samverkan med Tillväxtverket en fördjupande studie kring servicen i myndighetsutövningen. Kommuner som på olika sätt presterat bra i servicemätningen 2011 blev i ett första steg telefonintervjuade (20 kommuner) och i ett andra steg även djupintervjuade (fem kommuner)<sup>12</sup>.

Genom denna studie identifierades 11 framgångsfaktorer:

### **Var tydlig med vad som gäller**

Förklara tydligt varför kommunen fattar ett visst beslut eller utför tillsyn. Klara besked om handläggningstider, vilka handlingar som ska lämnas in, ärendegång och vad det är man betalar för skapar realistiska förväntningar och ökar förståelsen för processen. Utgå ifrån företagets förkunskaper och var öppen för dialog. Att informera om ny lagstiftning som påverkar företagare eller andra skapar tydlighet kring vad som gäller. Många kommuner har system som ger de sökande direktkontakt med en handläggare och kan bekräfta en ansökan med vändande post. En tydlig och informativ hemsida underlättar för företag och andra att söka information samt ger ett gott intryck av kommunen.

### **Hantera ärenden så effektivt som möjligt**

Samarbete mellan förvaltningar förenklar processen och ger en snabbare ärendehantering. En helt digital ärendehantering, också mellan förvaltningar, underlättar och snabbar upp ärendehantering. Service- och tjänstegarantier försäkrar företagaren om att ärendet avgörs inom en viss tid.

### **Använd tekniska verktyg och mallar**

Ha tydliga rutiner. Använd checklistor och mallar som beskriver hur olika ärenden hanteras, vilka handlingar som beaktas och utifrån vilka grunder beslut fattas. Detta förenklar arbetet, stärker rättssäkerheten och får handläggaren, oavsett erfarenhet i yrket, att känna sig säkrare i sin yrkesroll. Att använda tekniska verktyg underlättar verksamheten och ger förutsättningar för en effektiv myndighetsutövning.

### **Var tillgänglig för företagare**

Underlätta för företagen att hitta rätt person. Många framgångsrika kommuner har lotsar, kundtjänst eller kundcentra som tar emot meddelanden och hjälper företagare och andra att nå rätt handläggare. Anpassade telefontider och besökstider ger nöjdare företagare.

---

Not 12.

SKL och Tillväxtverket: "Så jobbar vi för bättre företagsklimat – en inspirationsskrift om hur kommuner kan arbeta för att förenkla för företag", 2012

### **Behåll och utveckla kompetensen**

Enskilda medarbetares kompetens och erfarenhet är avgörande för hur myndighetsutövningen fungerar. Var strategisk och utveckla rekryteringsprocessen. Använd introduktionsprogram för nyanställda och uppmuntra löpande kompetensutveckling. Erfarna och kompetenta medarbetare som kan förklara ett ärendes komplexitet och lagstiftningens syfte på ett enkelt sätt, respekteras av företagare och allmänhet.

### **Se till att alla tjänstemän förstår sin roll**

Bredda tjänstemännens syn på den roll de har för kommunens utveckling. En snäv syn på sin roll omfattar endast att utföra myndighetsutövningen på ett enligt lagar och regler korrekt sätt. Detta är grundläggande, men tjänstemän som har en bredare syn på sitt arbete förstår också att de utgör en viktig del av det helhetsintryck som företagare och andra får av kommunen.

### **Utveckla förtroendet mellan politiker och tjänstemän**

För en effektiv myndighetsutövning behöver politiker och tjänstemän vara medvetna om sina respektive roller och uppdrag. En tydligt uttalad strategi angående delegering av myndighetsbeslut kan stärka organisationen och hjälpa tjänstemännen i sitt yrkesutövande samt i sin förståelse för sin yrkesroll.

### **Utgå från företagens behov**

Kommuner som har en hög service i sin myndighetsutövning jämför sig ofta med andra kommuner eller frågar företagarna vad de tycker. Många arbetar aktivt för att konstruktivt använda resultaten från olika företagsklimatundersökningar eller egna kundenkäter. Genom att sätta upp mål och ha ett aktivt utvecklingsarbete har många kommuner förbättrat sina resultat i olika mätningar och därmed fått ett kvitto på att deras arbete varit framgångsrikt.

### **Utveckla en personlig kundkultur**

Ett bra bemötande handlar om attityden både till sitt eget myndighetsutövande och till dem som behöver råd och stöd. Kommuner som presterar bra har ett förhållningssätt som öppnar för god dialog och serviceanda gentemot såväl företag som medborgare. Ett gott bemötande skapas genom personliga möten och öppenhet då företagare och andra får möjlighet att förklara sitt ärende.

### **Samverka mera**

Utveckla samverkan för en snabbare och effektivare ärendehantering utifrån företagens behov. Ibland behövs flera beslut från kommunen eller från andra myndigheter. Framgångsrika kommuner tar ett stort ansvar för denna samordning. Intern samverkan sker med andra delar av den kommunala förvaltningen. Extern samverkan sker med olika statliga myndigheter som exempelvis Polisen, Skatteverket och länsstyrelser samt med andra kommuner.

### **Jobba med ”mjuka värden”**

En övergripande slutsats är att de ”mjuka värdena” har stor betydelse för en kommuns framgång. Självbilden hos de chefer och handläggare som intervjuats är att den egna kommunen är bra på bemötande, kommunikation och att den har en bra attityd gentemot företagandet. Medarbetarna trivs och tar stort personligt ansvar såväl för verksamhetens mål som för kommunens utveckling.



# Bilagor

## Bilaga 1. Svarsfrekvenser m.m. per kommun

TABELL 28. Antal svar och andel ärenden per kommun och myndighetsområde samt svarsfrekvens per kommun

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	Svarsfrekvens
Ale	4	5%	25	22%	1	1%	83	66%	7	6%	120	70,2%
Alingsås	14	6%	25	7%	18	7%	164	76%	10	4%	231	64,5%
Alvesta	8	12%	7	6%	1	1%	68	75%	5	6%	89	71,2%
Aneby	0	0%	20	29%	0	0%	43	67%	3	4%	66	73,3%
Arboga	6	7%	7	8%	0	0%	75	85%	0	0%	88	54,0%
Arvidsjaur	1	7%	3	14%	5	21%	14	57%	0	0%	23	82,1%
Arvika	20	21%	31	28%	7	7%	29	26%	17	18%	104	71,2%
Askersund	19	14%	34	28%	17	14%	41	35%	10	10%	121	72,9%
Avesta	27	17%	20	13%	7	5%	93	62%	6	3%	153	64,0%
Bengtstors	11	14%	8	9%	5	5%	37	70%	1	3%	62	59,0%
Berg	6	5%	16	21%	0	0%	58	66%	8	9%	88	70,4%
Bjuv	4	6%	10	12%	0	0%	51	76%	2	6%	67	60,4%
Boden	28	18%	20	15%	7	4%	82	50%	18	13%	155	67,1%
Bollnäs	25	17%	3	3%	12	7%	77	52%	28	21%	145	60,7%
Borlänge	15	8%	43	29%	32	22%	58	31%	20	10%	168	72,1%
Botkyrka	26	17%	14	10%	12	8%	67	50%	11	15%	130	53,9%
Bromölla	13	17%	14	22%	0	0%	16	47%	4	15%	47	53,4%
Burlöv	5	4%	25	23%	9	9%	55	59%	4	5%	98	62,0%
Bästad	19	13%	25	16%	14	11%	45	35%	36	25%	139	56,5%
Ekerö	17	23%	14	17%	2	2%	34	45%	10	13%	77	57,9%
Enköping	16	15%	25	22%	20	17%	35	29%	20	17%	116	56,9%
Eskilstuna	39	15%	16	6%	32	14%	104	56%	18	9%	209	55,9%
Fagersta	15	20%	5	11%	4	5%	38	56%	5	8%	67	58,8%
Falkenberg	61	13%	65	15%	25	8%	169	60%	18	5%	338	65,1%
Falköping	19	5%	26	6%	58	18%	190	67%	16	5%	309	62,9%
Falun	16	5%	61	18%	54	21%	145	50%	17	6%	293	63,3%
Filipstad	6	9%	22	35%	3	9%	21	38%	5	10%	57	69,5%
Finspång	11	8%	17	20%	2	3%	60	63%	7	6%	97	61,4%
Flen	5	26%	3	12%	5	17%	0	0%	7	45%	20	47,6%
Forshaga	0	0%	10	22%	0	0%	24	72%	2	7%	36	78,3%
Gislaved	42	15%	14	8%	5	4%	148	67%	13	6%	222	68,7%
Gnesta	4	9%	3	12%	1	2%	28	74%	0	3%	36	55,4%
Gotland	102	13%	93	11%	63	9%	176	55%	72	11%	506	64,1%
Gällivare	11	7%	32	24%	3	3%	73	56%	9	9%	128	72,3%
Gävle	7	2%	54	17%	47	15%	103	58%	25	8%	236	59,7%
Göteborg	135	6%	148	15%	149	21%	179	53%	162	5%	773	61,3%
Götene	21	28%	6	8%	0	4%	45	49%	4	10%	76	65,5%
Hagfors	0	0%	17	22%	4	5%	58	64%	5	8%	84	56,8%
Hallsberg	4	3%	12	14%	8	9%	65	68%	8	5%	97	65,5%
Hallstahammar	3	6%	3	5%	0	0%	52	84%	1	5%	59	57,3%
Halmstad	20	11%	46	19%	9	4%	108	48%	44	18%	227	58,8%
Hammarö	1	1%	22	34%	1	2%	41	59%	1	4%	66	71,7%
Haninge	50	19%	27	10%	0	1%	145	58%	29	12%	251	58,2%
Haparanda	2	2%	11	22%	1	3%	46	69%	2	3%	62	63,3%
Heby	3	7%	9	15%	0	0%	32	69%	5	9%	49	65,3%

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	Svarsfrekvens
Helsingborg	115	11%	126	13%	143	15%	166	51%	86	9%	636	59,9%
Hofors	10	14%	6	13%	3	8%	25	49%	10	15%	54	76,1%
Huddinge	68	20%	67	20%	4	2%	99	51%	19	7%	257	57,5%
Hudiksvall	12	4%	31	13%	30	11%	163	61%	31	10%	267	62,2%
Hultsfred	10	5%	4	2%	0	1%	119	83%	15	8%	148	69,2%
Hylte	5	5%	9	9%	0	0%	89	83%	3	2%	106	59,2%
Håbo	16	12%	12	10%	3	3%	103	69%	10	7%	144	72,7%
Hällefors	13	16%	1	1%	1	1%	29	44%	19	38%	63	67,0%
Härjedalen	1	2%	10	7%	0	0%	92	71%	31	20%	134	60,6%
Härnösand	10	7%	15	10%	15	11%	89	60%	16	12%	145	63,9%
Härryda	8	3%	43	18%	13	6%	115	66%	11	7%	190	56,2%
Höganäs	0	0%	31	18%	0	0%	102	65%	33	17%	166	63,8%
Högsby	1	1%	5	15%	0	0%	35	75%	3	8%	44	62,0%
Hörby	16	12%	17	10%	8	7%	101	69%	4	2%	146	65,8%
Järfälla	32	13%	16	7%	33	13%	132	56%	23	10%	236	56,7%
Jönköping	60	11%	0	0%	0	0%	170	80%	42	8%	272	61,5%
Kalmar	55	19%	64	23%	53	20%	83	28%	28	10%	283	62,9%
Karlshamn	24	13%	23	12%	0	0%	106	61%	18	14%	171	57,8%
Karlskoga	24	16%	12	9%	14	10%	80	59%	8	6%	138	58,7%
Karlstad	17	4%	22	5%	96	24%	174	55%	39	12%	348	62,6%
Katrineholm	29	17%	20	12%	24	11%	102	55%	11	6%	186	61,4%
Kil	3	4%	6	13%	1	5%	37	65%	7	14%	54	67,5%
Kinda	9	10%	14	21%	6	13%	30	42%	11	15%	70	69,3%
Klippan	19	14%	20	12%	3	3%	83	60%	16	12%	141	74,2%
Knivsta	10	19%	12	22%	0	0%	38	54%	0	6%	60	61,9%
Kramfors	10	7%	24	18%	7	5%	92	65%	4	5%	137	64,6%
Kristianstad	61	18%	109	35%	25	8%	92	31%	28	8%	315	64,2%
Kristinehamn	34	13%	25	10%	16	7%	136	67%	7	4%	218	65,7%
Krokom	18	23%	5	4%	5	7%	55	60%	5	6%	88	75,2%
Kungsbacka	33	9%	68	18%	12	6%	175	65%	11	3%	299	64,6%
Kungsör	9	10%	2	5%	4	5%	51	78%	1	2%	67	66,3%
Kungälv	26	8%	34	14%	43	18%	121	49%	27	11%	251	66,1%
Kävlinge	15	13%	9	7%	10	8%	72	62%	9	9%	115	56,9%
Köping	19	15%	20	14%	7	10%	57	53%	8	7%	111	63,1%
Laholm	22	7%	30	10%	15	5%	123	76%	8	3%	198	58,8%
Landskrona	55	18%	13	6%	33	12%	169	58%	17	7%	287	63,1%
Laxå	5	11%	16	28%	0	0%	31	57%	2	4%	54	72,0%
Lekeberg	1	4%	4	24%	0	0%	20	67%	1	4%	26	56,5%
Lerum	8	8%	28	29%	0	1%	47	44%	16	18%	99	70,7%
Lessebo	14	26%	3	5%	0	0%	33	59%	7	10%	57	73,1%
Lidingö	15	11%	24	18%	17	12%	76	56%	6	4%	138	57,7%
Lidköping	3	1%	14	6%	22	13%	170	72%	17	9%	226	64,6%
Lilla Edet	5	7%	5	12%	0	0%	42	80%	0	1%	52	46,8%
Lindesberg	33	22%	4	3%	10	8%	84	57%	15	10%	146	74,5%
Linköping	30	6%	77	14%	83	16%	153	58%	26	6%	369	60,7%
Ljungby	11	6%	49	32%	11	9%	64	45%	13	7%	148	72,5%
Ljusdal	9	13%	4	10%	0	0%	23	42%	26	36%	62	73,8%
Ljusnarsberg	4	11%	0	2%	1	11%	23	60%	5	16%	33	60,0%

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	Svarsfrekvens
Ludvika	17	6%	25	13%	11	4%	122	69%	15	8%	190	56,2%
Luleå	52	13%	36	13%	37	12%	155	52%	34	11%	314	58,7%
Lycksele	15	10%	19	13%	12	16%	79	54%	8	6%	133	64,6%
Lysekil	0	0%	13	14%	2	4%	80	81%	0	0%	95	58,6%
Malmö	103	8%	119	9%	130	24%	150	53%	96	7%	598	53,4%
Malung-Sälen	0	1%	20	21%	0	1%	54	60%	18	17%	92	63,0%
Mark	2	2%	23	13%	0	0%	106	75%	16	10%	147	73,1%
Mjölby	30	15%	32	20%	11	8%	89	53%	7	4%	169	66,3%
Motala	49	20%	43	18%	24	12%	102	44%	13	7%	231	66,6%
Mölndal	28	8%	63	20%	33	12%	114	53%	15	7%	253	53,9%
Mönsterås	7	8%	19	20%	8	12%	46	55%	2	5%	82	68,9%
Nacka	27	8%	41	14%	0	0%	140	66%	36	12%	244	58,7%
Nora	11	16%	6	7%	11	14%	44	57%	5	6%	77	68,1%
Nordanstig	5	7%	7	12%	1	2%	38	68%	6	11%	57	67,9%
Norrköping	27	5%	96	23%	69	18%	160	46%	37	7%	389	60,9%
Norrälje	30	10%	89	29%	27	12%	90	37%	30	12%	266	63,3%
Nybro	25	18%	4	3%	2	3%	86	74%	2	3%	119	62,3%
Nykvarn	1	18%	10	27%	0	0%	13	39%	5	16%	29	56,9%
Nyköping	26	10%	37	16%	18	8%	129	53%	31	13%	241	56,3%
Nynäshamn	24	15%	38	23%	1	2%	86	56%	9	4%	158	57,7%
Ockelbo	0	0%	6	17%	2	4%	35	67%	7	12%	50	72,5%
Orust	15	7%	27	14%	4	2%	147	74%	9	4%	202	65,6%
Osby	10	9%	12	18%	0	0%	65	70%	3	3%	90	67,2%
Oskarshamn	51	32%	33	11%	15	6%	89	34%	33	17%	221	51,6%
Ovanåker	1	5%	11	22%	0	0%	29	61%	6	13%	47	73,4%
Oxelösund	6	13%	11	16%	0	0%	21	59%	9	13%	47	53,4%
Partille	5	5%	10	10%	17	19%	48	58%	7	9%	87	69,0%
Piteå	25	12%	26	14%	16	8%	103	59%	15	7%	185	56,7%
Ronneby	34	20%	10	7%	0	0%	97	60%	17	13%	158	69,3%
Salem	2	19%	5	31%	0	0%	4	27%	3	23%	14	53,8%
Sandviken	2	1%	32	18%	0	0%	103	68%	22	14%	159	66,3%
Sigtuna	33	14%	42	19%	7	4%	119	53%	23	10%	224	55,0%
Skara	20	17%	14	14%	16	17%	50	46%	4	6%	104	71,7%
Skellefteå	49	17%	57	26%	22	8%	93	40%	27	9%	248	65,6%
Skinnskatteberg	6	15%	12	25%	0	0%	21	43%	8	17%	47	78,3%
Skövde	26	8%	34	9%	10	2%	177	73%	22	8%	269	60,4%
Smedjebacken	2	2%	10	10%	0	0%	51	81%	8	7%	71	56,3%
Sollefteå	14	10%	23	17%	0	0%	79	61%	14	11%	130	70,7%
Sollentuna	41	24%	15	6%	49	21%	71	30%	46	19%	222	68,3%
Solna	40	13%	35	11%	16	6%	158	54%	51	16%	300	64,9%
Stenungsund	16	10%	38	28%	0	0%	68	59%	4	3%	126	63,3%
Stockholm	172	5%	164	12%	155	8%	141	45%	129	31%	761	61,9%
Storuman	8	16%	9	25%	0	1%	23	45%	10	13%	50	65,8%
Strängnäs	27	15%	15	12%	18	13%	69	48%	15	11%	144	60,3%
Strömstad	14	9%	29	17%	7	4%	98	59%	20	11%	168	60,4%
Sundbyberg	9	6%	22	11%	22	14%	81	55%	22	13%	156	58,0%
Sundsvall	67	13%	61	12%	74	16%	133	49%	46	9%	381	56,9%
Sunne	7	5%	14	11%	6	7%	93	65%	15	13%	135	80,8%
Surahammar	3	5%	7	13%	0	0%	30	60%	6	23%	46	74,2%

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	Svarsfrekvens
Svalöv	12	12%	30	37%	0	0%	53	50%	0	1%	95	56,5%
Säter	1	2%	21	27%	1	4%	55	64%	2	4%	80	73,4%
Södertälje	105	15%	72	15%	105	22%	213	36%	67	11%	562	60,7%
Sölvesborg	18	8%	34	13%	11	6%	120	66%	14	6%	197	59,0%
Tanum	24	14%	16	11%	6	4%	97	63%	13	9%	156	65,5%
Tierp	15	11%	10	14%	44	46%	31	21%	5	8%	105	62,5%
Tjörn	7	10%	12	10%	2	3%	64	72%	4	5%	89	61,4%
Tomelilla	0	0%	19	7%	7	2%	139	89%	7	2%	172	56,8%
Torsby	0	0%	20	21%	0	0%	62	67%	8	12%	90	61,2%
Tranemo	2	4%	10	17%	0	0%	40	65%	8	14%	60	74,1%
Tranås	16	6%	15	5%	4	2%	168	81%	12	6%	215	66,2%
Trelleborg	21	8%	3	2%	18	9%	137	75%	13	6%	192	58,7%
Trollhättan	36	9%	40	10%	49	14%	157	61%	19	6%	301	63,5%
Trosa	2	5%	16	22%	9	13%	22	46%	8	14%	57	62,0%
Tyresö	15	9%	20	15%	2	2%	92	63%	14	12%	143	59,6%
Täby	37	13%	32	12%	5	2%	122	71%	3	1%	199	56,9%
Uddevalla	41	17%	29	14%	35	17%	107	41%	21	11%	233	58,5%
Umeå	42	5%	85	12%	61	7%	151	73%	16	3%	355	63,8%
Upplands-Bro	17	34%	6	10%	1	4%	25	41%	6	11%	55	59,1%
Upplands Väsby	26	10%	27	14%	8	4%	150	67%	12	6%	223	65,0%
Uppsala	53	6%	124	15%	87	14%	136	58%	39	6%	439	57,6%
Uppvidinge	13	48%	4	16%	0	0%	5	23%	2	13%	24	77,4%
Vallentuna	8	14%	16	34%	0	0%	28	46%	1	6%	53	55,8%
Varberg	26	5%	36	7%	58	14%	204	65%	42	8%	366	69,8%
Vaxholm	14	16%	6	6%	9	13%	39	54%	10	12%	78	60,9%
Vetlanda	19	9%	38	20%	5	3%	125	68%	0	0%	187	70,6%
Vimmerby	23	11%	30	17%	4	3%	116	63%	16	7%	189	69,5%
Vingåker	10	17%	6	14%	4	4%	39	57%	3	8%	62	68,9%
Vänersborg	25	11%	26	12%	4	4%	158	65%	25	8%	238	61,2%
Värmdö	12	5%	24	15%	5	3%	126	71%	16	7%	183	54,1%
Västervik	20	11%	37	11%	48	18%	155	56%	12	4%	272	61,1%
Västerås	61	16%	108	25%	57	18%	121	29%	52	12%	399	57,1%
Växjö	69	13%	45	8%	39	10%	143	65%	16	4%	312	61,5%
Ämål	13	14%	21	14%	5	3%	81	59%	10	9%	130	68,8%
Änge	0	0%	3	15%	0	0%	32	73%	6	13%	41	66,1%
Ärjäng	6	9%	18	23%	1	2%	35	57%	5	10%	65	57,0%
Ästorp	11	13%	18	18%	0	0%	74	62%	8	8%	111	72,1%
Älmhult	16	10%	25	18%	12	9%	64	51%	15	12%	132	69,1%
Ängelholm	100	20%	14	2%	0	0%	179	70%	31	8%	324	66,0%
Öckerö	3	4%	18	26%	0	0%	40	62%	7	8%	68	62,4%
Örebro	58	11%	56	12%	63	16%	149	45%	73	15%	399	57,2%
Örkelljunga	6	9%	11	13%	1	2%	47	68%	7	8%	72	67,9%
Örnsköldsvik	35	10%	47	15%	38	12%	156	53%	27	10%	303	67,6%
Östersund	39	10%	68	14%	34	9%	184	56%	40	11%	365	66,7%
Österåker	10	9%	32	24%	10	5%	90	56%	13	6%	155	58,1%
Östhammar	15	6%	38	16%	8	4%	149	62%	23	11%	233	60,7%
Överkalix	3	6%	8	19%	0	0%	29	72%	2	3%	42	60,9%
<b>Totalt</b>	<b>4 157</b>	<b>9%</b>	<b>5 197</b>	<b>13%</b>	<b>3 127</b>	<b>10%</b>	<b>16 571</b>	<b>55%</b>	<b>3 187</b>	<b>13%</b>	<b>32 239</b>	<b>62,2%</b>

## Bilaga 2. NKI per kommun

TABELL 29. NKI totalt och per myndighetsområde

Kommun	NKI					
	Totalt	Brandtillsyn	Bygglov	Markupplåtelse	Miljö- och hälsoskydd	Serverings-tillstånd
Ale	64	-	62	-	65	-
Alingsås	59	81	64	59	56	-
Alvesta	64	-	-	-	64	-
Aneby	65	-	63	-	65	-
Arboga	66	-	-	-	65	-
Arvidsjaur	69	-	-	-	69	-
Arvika	71	77	74	-	62	77
Askersund	75	69	77	64	76	-
Avesta	69	81	71	-	66	-
Bengtstors	71	-	-	-	69	-
Berg	56	-	47	-	57	-
Bjuv	64	-	-	-	65	-
Boden	66	76	81	-	57	71
Bollnäs	71	77	-	66	74	64
Borlänge	74	61	70	83	77	65
Botkyrka	66	76	38	57	66	-
Bromölla	75	82	71	-	69	-
Burlöv	69	-	75	-	70	-
Båstad	60	77	56	64	48	70
Ekerö	74	74	74	-	73	-
Enköping	56	67	32	47	62	72
Eskilstuna	70	81	74	74	65	79
Fagersta	70	85	-	-	65	-
Falkenberg	67	75	59	63	67	87
Falköping	59	80	65	75	52	68
Falun	68	77	65	62	68	83
Filipstad	78	-	82	-	71	-
Finspång	70	-	78	-	67	-
Flen	62	-	-	-	-	-
Forshaga	63	-	-	-	63	-
Gislaved	59	72	64	-	55	68
Gnesta	63	-	-	-	64	-
Gotland	59	65	43	55	60	68
Gällivare	60	-	46	-	64	-
Gävle	66	-	63	66	66	65
Göteborg	66	77	62	62	68	62
Götene	76	79	-	-	72	-
Hagfors	70	-	65	-	70	-
Hallsberg	70	-	83	-	68	-
Hallstahammar	74	-	-	-	71	-
Halmstad	62	75	51	-	61	72
Hammarö	67	-	74	-	60	-
Haninge	66	76	50	-	62	83
Haparanda	68	-	-	-	65	-
Heby	62	-	-	-	62	-

Kommun	NKI					
	Totalt	Brandtillsyn	Bygglov	Markupplåtelse	Miljö- och hälsoskydd	Serverings-tillstånd
Helsingborg	67	80	50	62	69	69
Hofors	59	-	-	-	61	-
Huddinge	65	73	47	-	68	74
Hudiksvall	71	82	76	65	70	78
Hultsfred	68	-	-	-	65	79
Hylte	63	-	-	-	62	-
Håbo	63	69	53	-	63	-
Hällefors	72	62	-	-	69	78
Härjedalen	64	-	-	-	60	76
Härnösand	69	-	77	72	68	65
Härryda	68	-	55	71	70	-
Höganäs	74	-	79	-	68	91
Högsby	63	-	-	-	61	-
Hörby	68	75	67	-	64	-
Järfälla	65	76	67	60	62	78
Jönköping	69	72	-	-	69	62
Kalmar	64	71	65	66	54	69
Karlshamn	73	72	72	-	73	81
Karlskoga	70	86	50	62	68	-
Karlstad	67	65	54	67	66	74
Katrineholm	65	83	69	76	57	-
Kil	66	-	-	-	64	-
Kinda	66	-	75	-	65	-
Klippan	70	79	70	-	67	73
Knivsta	71	-	73	-	68	-
Kramfors	67	-	56	-	69	-
Kristianstad	68	73	66	58	74	46
Kristinehamn	70	70	70	73	69	-
Krokomb	72	80	-	-	66	-
Kungsbacka	63	77	45	66	64	-
Kungsör	69	-	-	-	68	-
Kungälv	53	61	51	54	47	74
Kävlinge	72	70	-	-	70	-
Köping	68	89	80	-	59	-
Laholm	69	73	69	64	68	-
Landskrona	64	71	76	75	58	73
Laxå	77	-	76	-	77	-
Lekeberg	74	-	-	-	73	-
Lerum	61	-	55	-	61	69
Lessebo	73	78	-	-	73	-
Lidingö	67	80	63	63	67	-
Lidköping	68	-	65	69	68	69
Lilla Edet	64	-	-	-	61	-
Lindesberg	58	65	-	-	56	62
Linköping	66	59	63	64	67	74

Kommun	NKI					
	Totalt	Brandtillsyn	Bygglov	Markupplåtelse	Miljö- och hälsoskydd	Serverings-tillstånd
Ljungby	74	-	70	-	74	86
Ljusdal	71	-	-	-	61	76
Ljusnarsberg	69	-	-	-	64	-
Ludvika	73	86	64	-	74	80
Luleå	70	77	76	64	67	78
Lycksele	69	78	66	79	64	-
Lysekil	64	-	50	-	65	-
Malmö	66	67	59	64	67	71
Malung-Sälen	62	-	60	-	58	79
Mark	61	-	54	-	63	59
Mjölby	65	84	62	-	58	-
Motala	67	74	63	64	69	55
Mölnådal	66	69	61	61	68	75
Mönsterås	73	-	72	-	75	-
Nacka	71	80	61	-	73	71
Nora	57	-	-	-	50	-
Nordanstig	65	-	-	-	63	-
Norrköping	64	77	59	66	63	71
Norrälje	64	82	57	57	64	68
Nybro	62	67	-	-	60	-
Nykvarn	76	-	-	-	86	-
Nyköping	68	77	71	76	62	79
Nynäshamn	58	66	50	-	57	-
Ockelbo	60	-	-	-	57	-
Orust	55	78	51	-	55	-
Osby	69	-	71	-	69	-
Oskarshamn	69	70	59	63	69	72
Ovanåker	81	-	-	-	84	-
Oxelösund	65	-	-	-	60	-
Partille	66	-	-	78	59	-
Piteå	71	84	73	72	68	66
Ronneby	64	62	-	-	64	68
Salem	51	-	-	-	-	-
Sandviken	67	-	69	-	64	81
Sigtuna	68	68	60	-	68	78
Skara	74	89	74	53	77	-
Skellefteå	65	77	52	55	66	82
Skinnskatteberg	69	-	69	-	68	-
Skövde	64	79	57	-	63	65
Smedjebacken	69	-	-	-	67	-
Sollefteå	76	80	86	-	73	72
Sollentuna	70	76	56	68	72	68
Solna	70	74	58	55	72	77
Stenungsund	63	84	54	-	63	-
Stockholm	68	79	53	67	72	68



Kommun	NKI					
	Totalt	Brandtillsyn	Bygglov	Markupplåtelse	Miljö- och hälsoskydd	Serverings-tillstånd
Storuman	71	-	-	-	56	-
Strängnäs	69	83	70	67	65	70
Strömstad	64	73	52	-	69	62
Sundbyberg	67	-	48	67	65	78
Sundsvall	71	72	73	68	71	71
Sunne	79	-	82	-	78	78
Surahammar	70	-	-	-	71	-
Svalöv	66	60	70	-	64	-
Säter	57	-	56	-	57	-
Södertälje	67	78	56	68	65	65
Sölvesborg	65	68	56	-	66	71
Tanum	59	77	55	-	57	61
Tierp	68	65	-	76	60	-
Tjörn	61	-	62	-	57	-
Tomelilla	56	-	59	-	55	-
Torsby	74	-	85	-	69	-
Tranemo	53	-	-	-	54	-
Tranås	69	82	68	-	67	74
Trelleborg	68	64	-	68	68	75
Trollhättan	70	79	73	72	67	72
Trosa	77	-	83	-	72	-
Tyresö	69	60	65	-	69	80
Täby	67	77	75	-	64	-
Uddevalla	66	79	61	58	62	74
Umeå	68	75	50	61	70	76
Upplands Väsby	70	73	63	-	69	83
Upplands-Bro	76	82	-	-	73	-
Uppsala	62	77	37	56	67	75
Uppvidinge	72	74	-	-	-	-
Vallentuna	65	-	58	-	75	-
Varberg	66	66	62	64	66	72
Vaxholm	73	84	-	-	64	-
Vetlanda	75	84	78	-	73	-
Vimmerby	67	77	65	-	65	74
Vingåker	62	-	-	-	63	-
Vänersborg	64	82	63	-	60	77
Värmdö	57	71	36	-	59	60
Västervik	65	68	53	63	67	78
Västerås	66	74	65	68	61	67
Växjö	65	70	73	67	63	73
Åmål	76	88	71	-	73	-
Ånge	70	-	-	-	63	-
Årjäng	69	-	59	-	70	-
Åstorp	74	-	68	-	75	-
Älmhult	64	83	70	65	59	55

Kommun	NKI					
	Totalt	Brandtillsyn	Bygglov	Markupplåtelse	Miljö- och hälsoskydd	Serverings-tillstånd
Ängelholm	67	72	60	-	65	73
Öckerö	75	-	64	-	80	-
Örebro	61	76	50	49	59	74
Örkelljunga	65	-	-	-	61	-
Örnsköldsvik	66	67	64	56	67	71
Östersund	68	70	65	82	65	77
Österåker	67	-	58	-	68	89
Östhammar	60	62	57	-	59	63
Överkalix	71	-	-	-	76	-
Bygg- och miljöförvaltningen i Söderhamn	-	-	68	-	71	-
Miljösamverkan östra Skaraborg	-	-	-	-	58	-
Räddningstjänsten Storgöteborg	-	76	-	-	-	-
Sydnärkes miljöförvaltning	-	-	-	-	75	-
Sydnärkes byggförvaltning	-	-	76	-	-	-
Tillståndsenheten i Göteborgs stad*	-	-	-	-	-	56
Bergslagens miljö- och byggförvaltning	-	-	-	-	58	-
Västmanland-Dalarna miljö- och byggförvaltning	-	-	72	-	66	-
<b>Totalt</b>	<b>67</b>	<b>75</b>	<b>60</b>	<b>65</b>	<b>67</b>	<b>70</b>

\* Resultatet omfattar endast kommunerna Orust, Tjörn, Öckerö och Stenungsund. Göteborgs stad ingår ej!

## Bilaga 3. Betygsindex och effektmått per kommun

TABELL 30. Betygsindex och effektmått per kommun och serviceområde

Kommun	Betygsindex och effektmått per serviceområde											
	Information		Tillgänglighet		Bemötande		Kompetens		Rättssäkerhet		Effektivitet	
Ale	64	0,42	69	0,00	72	0,82	67	1,23	65	1,18	67	1,48
Alingsås	60	0,12	68	0,00	65	1,71	60	1,31	58	0,99	64	1,25
Alvesta	61	0,00	66	1,26	70	0,91	65	0,05	64	1,93	67	1,42
Aneby	63	-	72	-	71	-	68	-	64	-	68	-
Arboga	63	0,10	66	1,00	69	0,30	67	2,20	64	0,00	67	1,30
Arvidsjaur	68	-	69	-	77	-	70	-	68	-	78	-
Arvika	66	0,28	70	0,34	74	1,60	70	0,55	70	0,89	73	1,47
Askersund	74	1,00	76	0,10	81	1,31	77	0,56	76	1,29	77	0,86
Avesta	69	0,60	75	0,00	76	1,68	69	0,99	69	1,70	76	0,86
Bengtstors	68	-	70	-	76	-	70	-	72	-	71	-
Berg	57	0,17	64	0,23	66	0,84	57	0,00	57	1,89	60	2,17
Bjuv	66	-	69	-	70	-	63	-	67	-	67	-
Boden	67	0,00	73	0,22	75	1,93	69	1,57	70	0,97	74	0,82
Bollnäs	70	1,29	73	0,37	77	2,03	71	0,00	71	0,78	73	1,74
Borlänge	71	0,42	77	0,00	80	1,09	75	1,77	72	0,36	74	1,71
Botkyrka	67	0,00	67	0,70	70	0,00	65	0,60	67	1,20	65	2,80
Bromölla	74	-	78	-	80	-	73	-	74	-	80	-
Burlöv	70	0,44	69	1,54	77	0,65	73	2,56	73	0,00	70	1,18
Bästad	57	0,85	63	0,07	66	0,78	61	0,05	60	1,76	62	1,57
Ekerö	67	0,10	72	1,10	80	1,40	73	0,30	72	1,00	75	1,10
Enköping	58	0,00	58	0,00	63	2,20	59	1,10	58	0,50	58	1,40
Eskilstuna	68	0,00	72	0,00	74	1,10	70	0,50	68	2,70	71	0,60
Fagersta	68	-	67	-	76	-	68	-	69	-	73	-
Falkenberg	66	0,47	69	0,56	75	1,16	68	2,05	67	0,00	72	1,07
Falköping	62	0,68	63	0,00	69	0,57	62	0,92	61	1,08	65	1,84
Falun	65	0,41	70	0,00	71	0,82	66	1,95	66	0,06	70	1,90
Filipstad	71	-	77	-	80	-	79	-	77	-	79	-
Finspång	71	0,10	74	0,73	75	0,07	71	2,71	73	0,86	75	0,68
Flen	66	-	74	-	68	-	62	-	61	-	59	-
Forshaga	66	-	75	-	72	-	63	-	68	-	70	-
Gislaved	60	0,15	65	0,08	67	0,67	60	1,63	60	1,39	63	1,20
Gnesta	65	-	71	-	77	-	64	-	62	-	72	-
Gotland	61	0,19	63	0,29	69	0,99	62	1,42	61	0,59	61	1,54
Gällivare	62	0,56	67	0,57	68	1,18	63	0,55	64	0,84	62	1,36
Gävle	65	0,00	70	0,10	71	0,50	66	2,20	65	0,00	66	2,20
Göteborg	64	0,75	67	0,15	70	0,73	67	0,84	65	1,32	67	1,31
Götene	70	0,00	73	0,00	82	0,78	75	2,57	73	0,50	78	2,05
Hagfors	68	0,11	74	0,05	77	1,64	72	0,58	72	0,71	74	2,04
Hallsberg	67	1,00	71	0,00	76	0,72	71	1,05	73	1,29	72	1,55
Hallstahammar	72	-	72	-	81	-	73	-	72	-	76	-
Halmstad	61	0,30	67	0,00	66	1,15	62	2,05	64	0,34	64	1,31
Hammarö	67	0,75	74	0,00	72	0,64	68	1,60	68	0,00	75	2,38
Haninge	69	0,40	71	0,00	71	1,20	69	0,60	67	1,60	69	1,20
Haparanda	62	-	73	-	76	-	69	-	66	-	69	-
Heby	58	-	59	-	69	-	61	-	63	-	63	-

Kommun	Betygsindex och effektmått per serviceområde											
	Information		Tillgänglighet		Bemötande		Kompetens		Rättssäkerhet		Effektivitet	
Helsingborg	66	0,58	68	0,00	72	0,98	69	0,79	67	1,00	67	1,91
Hofors	53	-	65	-	66	-	60	-	53	-	61	-
Huddinge	66	0,60	66	0,10	70	1,50	67	0,30	66	0,80	65	1,80
Hudiksvall	69	0,62	74	0,13	79	1,35	74	1,03	72	0,11	75	1,86
Hultsfred	67	0,00	73	0,02	75	2,29	70	1,14	69	0,60	72	1,24
Hylte	59	0,18	67	0,04	69	1,11	63	1,95	61	0,18	68	1,41
Håbo	64	0,56	71	0,05	73	0,68	65	1,45	64	1,19	64	1,56
Hällefors	71	-	76	-	77	-	71	-	72	-	75	-
Härjedalen	60	1,20	65	0,00	72	0,89	65	1,04	64	0,24	68	1,93
Härnösand	69	0,32	71	0,37	75	1,05	70	1,76	71	0,00	73	1,72
Härryda	64	0,08	69	0,00	74	1,92	69	0,07	68	0,81	69	2,34
Höganäs	71	0,21	76	0,40	81	1,05	76	1,65	73	0,81	79	1,02
Högsby	65	-	65	-	72	-	65	-	62	-	73	-
Hörby	69	0,05	72	1,02	77	0,86	72	0,71	70	0,90	73	1,63
Järfälla	65	0,80	68	0,40	70	1,00	66	1,00	66	0,50	66	1,30
Jönköping	68	0,86	70	0,00	76	1,70	71	1,03	70	0,43	74	1,31
Kalmar	63	0,45	70	0,00	69	1,04	65	0,68	65	1,45	67	1,67
Karlshamn	72	0,22	75	0,13	81	1,30	76	1,62	76	0,61	79	1,23
Karlskoga	68	0,70	73	0,00	75	2,00	72	0,60	71	0,00	71	1,80
Karlstad	65	0,13	68	0,00	72	1,71	68	0,57	67	1,05	71	1,64
Katrineholm	66	0,50	72	0,00	71	1,20	64	2,20	65	0,40	70	0,80
Kil	64	-	67	-	68	-	58	-	65	-	72	-
Kinda	63	-	69	-	75	-	70	-	64	-	69	-
Klippan	68	0,00	72	0,87	74	1,47	69	1,59	69	0,25	74	1,19
Knivsta	67	-	72	-	76	-	70	-	71	-	73	-
Kramfors	64	0,19	70	0,00	74	1,24	67	1,58	64	0,48	69	1,64
Kristianstad	67	0,00	71	0,08	72	1,08	68	1,85	67	1,13	68	1,31
Kristinehamn	70	0,72	75	0,00	78	1,52	73	0,57	72	1,14	76	1,26
Krokom	71	0,78	73	0,50	80	2,23	73	0,00	74	1,23	77	1,55
Kungsbacka	65	0,58	69	0,40	71	0,79	65	1,12	66	0,63	64	1,65
Kungsör	66	-	70	-	74	-	67	-	66	-	72	-
Kungälv	53	0,00	58	0,17	59	1,60	52	1,31	53	0,81	54	1,31
Kävlinge	69	0,05	72	1,02	76	0,86	70	0,71	72	0,90	72	1,63
Köping	70	0,30	79	0,00	74	1,50	70	1,10	70	1,10	71	1,10
Laholm	66	0,33	73	0,00	74	2,03	69	1,19	67	0,53	73	1,25
Landskrona	63	0,48	70	0,01	71	1,48	67	0,80	66	1,04	69	1,25
Laxå	75	-	81	-	84	-	81	-	81	-	82	-
Lekeberg	60	-	69	-	82	-	68	-	69	-	75	-
Lerum	59	0,00	61	0,49	65	1,48	61	1,75	60	0,78	63	0,58
Lessebo	68	-	74	-	76	-	74	-	76	-	73	-
Lidingö	66	0,90	69	0,10	70	1,30	68	0,40	67	1,40	69	0,90
Lidköping	68	0,41	75	0,50	75	0,95	69	1,45	69	0,97	73	0,93
Lilla Edet	62	-	66	-	71	-	63	-	60	-	69	-
Lindesberg	58	0,00	61	0,15	64	1,65	59	0,82	59	1,08	64	1,46
Linköping	65	0,56	70	0,15	72	1,40	67	0,86	67	0,99	70	1,25
Ljungby	74	0,45	75	0,00	82	1,73	77	2,41	74	0,00	78	0,91
Ljusdal	71	-	72	-	77	-	74	-	75	-	73	-
Ljusnarsberg	67	-	71	-	74	-	72	-	70	-	71	-
Ludvika	71	0,80	72	0,00	77	2,00	72	0,10	73	1,70	74	0,30

Kommun	Betygsindex och effektmått per serviceområde											
	Information		Tillgänglighet		Bemötande		Kompetens		Rättssäkerhet		Effektivitet	
Luleå	69	0,07	72	0,07	77	1,30	71	0,83	70	1,46	73	1,31
Lycksele	68	0,00	71	0,36	75	1,70	68	1,75	69	0,00	73	1,59
Lysekil	64	0,54	72	0,00	71	1,81	70	0,00	66	0,54	66	2,76
Malmö	66	0,62	68	0,13	71	0,83	68	1,04	67	0,97	68	1,58
Malung-Sälen	62	1,18	69	0,00	69	0,51	63	1,93	64	0,05	64	1,46
Mark	62	0,00	64	0,63	68	0,35	62	2,03	64	0,64	66	1,57
Mjölby	63	0,31	66	0,46	70	0,93	64	1,56	66	0,86	68	1,06
Motala	65	0,00	73	0,28	73	0,17	67	2,78	66	0,52	71	1,86
Mölnadal	65	0,68	66	0,15	71	0,65	66	1,50	65	0,57	67	1,58
Mönsterås	71	0,00	73	0,00	75	2,99	71	0,45	72	1,52	75	0,11
Nacka	72	0,30	73	0,10	76	1,70	72	1,60	72	0,40	73	0,90
Nora	58	0,94	62	0,52	63	0,45	59	2,33	59	0,86	62	0,00
Nordanstig	64	-	73	-	75	-	67	-	67	-	72	-
Norrköping	64	0,71	68	0,00	68	1,63	64	1,05	64	0,53	68	1,36
Norrtälje	63	0,80	66	0,00	70	0,80	66	1,40	66	0,30	64	1,80
Nybro	62	0,32	70	0,07	67	1,77	61	0,46	61	1,83	67	0,62
Nykvarn	75	-	75	-	77	-	77	-	75	-	72	-
Nyköping	67	0,50	70	0,30	73	1,00	68	1,30	67	0,40	72	1,70
Nynäshamn	60	0,80	61	0,20	64	1,50	62	0,80	63	0,00	58	1,80
Ockelbo	57	-	66	-	67	-	58	-	57	-	59	-
Orust	59	0,65	60	0,00	66	1,14	58	0,53	58	1,10	60	1,71
Osby	68	1,55	74	0,00	76	0,91	67	1,53	70	0,11	73	1,24
Oskarshamn	68	0,00	71	0,10	76	0,95	73	1,77	71	0,78	71	1,67
Ovanåker	77	-	81	-	84	-	79	-	79	-	81	-
Oxelösund	59	-	67	-	71	-	62	-	62	-	66	-
Partille	66	1,22	67	0,00	69	1,94	66	0,00	66	0,97	69	1,26
Piteå	67	0,23	72	0,63	79	1,13	72	1,29	71	0,68	75	1,13
Ronneby	63	0,11	68	0,49	71	1,52	67	0,09	65	1,39	65	1,46
Salem	51	-	49	-	59	-	49	-	47	-	52	-
Sandviken	65	0,28	74	0,68	74	0,66	68	1,47	69	1,13	69	0,94
Sigtuna	66	0,00	69	0,30	72	2,00	69	1,40	69	0,30	68	1,10
Skara	70	0,65	77	0,69	81	0,98	76	2,14	75	0,26	79	0,48
Skellefteå	64	0,00	67	0,84	73	0,31	68	2,39	68	0,14	66	1,42
Skinnskatteberg	62	-	76	-	74	-	70	-	66	-	72	-
Skövde	64	0,17	69	0,43	71	1,21	67	0,78	64	1,26	69	1,26
Smedjebacken	71	0,80	78	0,00	83	0,40	75	0,00	70	2,50	78	1,10
Sollefteå	74	0,49	76	0,04	81	1,58	75	1,26	75	0,00	79	1,89
Sollentuna	69	0,67	73	0,26	76	1,21	71	0,33	73	1,06	71	1,80
Solna	70	0,30	74	0,00	75	1,50	72	0,80	71	1,10	71	1,20
Stenungsund	64	1,75	70	0,05	69	1,29	65	0,00	64	0,89	65	1,17
Stockholm	69	0,32	68	0,90	73	0,88	71	1,30	70	0,56	66	1,34
Storuman	67	-	74	-	76	-	69	-	72	-	71	-
Strängnäs	67	0,50	73	0,10	73	1,40	69	1,10	67	0,50	72	1,50
Strömstad	63	0,06	69	0,00	69	1,66	64	1,57	64	0,90	65	0,88
Sundbyberg	67	0,00	67	0,00	68	2,40	67	0,00	67	0,70	68	1,90
Sundsvall	67	0,53	72	0,17	74	1,61	70	0,19	69	1,39	72	1,13
Sunne	75	0,00	78	0,31	83	1,99	77	1,33	76	1,11	80	0,86
Surahammar	67	0,79	76	0,30	76	2,69	73	1,04	69	0,90	72	0,05
Svalöv	67	0,29	68	0,90	73	0,14	66	1,69	69	0,18	69	2,12

Kommun	Betygsindex och effektmått per serviceområde											
	Information		Tillgänglighet		Bemötande		Kompetens		Rättssäkerhet		Effektivitet	
Säter	59	0,85	60	1,17	67	1,00	58	0,22	57	0,34	61	1,53
Södertälje	70	0,36	73	0,18	75	0,37	70	1,01	71	1,50	68	1,75
Sölvesborg	67	0,19	70	0,24	73	1,82	67	0,44	67	0,98	69	1,45
Tanum	61	0,82	69	0,41	69	1,70	64	0,27	61	1,07	64	0,92
Tierp	65	1,00	70	0,90	71	1,00	67	0,20	68	0,00	69	2,00
Tjörn	57	0,00	64	0,00	63	1,15	59	2,05	58	0,03	63	2,46
Tomelilla	58	0,00	64	0,29	65	2,59	61	0,32	61	0,82	63	1,39
Torsby	72	0,05	77	0,00	78	0,47	71	3,11	72	0,37	76	0,86
Tranemo	59	-	60	-	64	-	57	-	60	-	59	-
Tranås	69	0,20	73	0,27	75	1,38	71	1,17	71	1,23	75	0,90
Trelleborg	68	0,00	69	0,44	74	1,29	71	1,21	69	0,62	70	1,62
Trollhättan	70	0,00	73	0,23	77	1,53	70	1,06	69	1,37	72	1,17
Trosa	73	-	77	-	82	-	77	-	76	-	75	-
Tyresö	69	0,90	69	0,00	74	1,30	67	1,70	69	0,00	68	1,10
Täby	66	0,80	67	0,00	72	1,40	69	0,80	67	0,70	67	1,30
Uddevalla	65	0,00	72	0,53	71	0,88	67	1,16	66	1,51	69	1,25
Umeå	65	0,67	71	0,17	72	0,92	69	1,47	67	0,26	68	1,62
Upplands Väsby	70	0,00	73	0,60	75	1,30	72	0,60	73	0,60	72	2,10
Upplands-Bro	74	-	71	-	79	-	76	-	80	-	75	-
Uppsala	63	0,00	65	0,00	67	1,00	64	1,10	64	0,60	63	2,30
Uppvidinge	66	-	76	-	80	-	72	-	69	-	69	-
Vallentuna	65	-	67	-	71	-	66	-	71	-	66	-
Varberg	67	0,23	70	0,11	73	1,43	68	0,64	66	1,11	69	1,61
Vaxholm	70	0,90	66	0,70	78	0,00	76	1,30	72	0,00	76	2,20
Vetlanda	69	0,63	75	0,08	81	1,25	76	0,94	73	0,96	77	1,03
Vimmerby	65	0,00	68	0,15	74	1,36	66	0,62	67	1,96	69	1,08
Vingåker	67	-	66	-	71	-	65	-	68	-	70	-
Vänersborg	64	0,76	68	0,14	71	1,66	66	0,97	65	0,43	69	1,09
Värmdö	61	0,70	60	0,20	64	0,70	59	1,40	59	0,40	60	1,80
Västervik	65	0,09	68	0,34	72	0,66	66	0,70	67	1,33	68	2,04
Västerås	66	0,60	70	0,20	71	1,00	68	1,30	68	1,00	68	1,00
Växjö	65	0,85	71	0,05	72	0,49	67	1,29	66	0,65	67	1,64
Åmål	73	0,86	77	0,17	82	1,60	75	1,53	74	0,23	78	0,74
Ånge	68	-	76	-	75	-	69	-	70	-	77	-
Ärjäng	66	1,37	71	0,25	77	0,20	69	1,88	68	0,00	71	1,62
Åstorp	71	0,04	75	0,00	79	1,40	76	2,07	74	0,83	79	0,82
Älmhult	63	0,26	67	0,00	70	1,43	64	1,30	64	1,09	65	0,91
Ängelholm	66	0,87	68	0,32	71	1,05	68	0,65	66	0,90	69	1,29
Öckerö	78	1,21	81	0,92	81	0,49	77	2,23	76	0,07	76	0,29
Örebro	62	0,60	66	0,00	65	1,40	62	1,10	62	0,20	62	1,70
Örkelljunga	67	0,00	72	0,62	72	0,00	67	2,47	68	0,88	71	1,59
Örnsköldsvik	65	0,35	68	0,54	73	1,07	67	0,83	66	1,05	70	1,24
Östersund	66	0,43	72	0,03	75	0,82	69	1,84	67	0,35	73	1,49
Österåker	67	0,20	70	0,00	75	1,00	69	0,70	67	0,90	69	2,20
Östhammar	56	0,00	62	0,60	65	1,50	60	0,70	58	0,70	63	1,50
Överkalix	65	-	67	-	76	-	64	-	69	-	73	-
<b>Totalt</b>	<b>66</b>	<b>0,42</b>	<b>69</b>	<b>0,19</b>	<b>73</b>	<b>1,26</b>	<b>68</b>	<b>1,12</b>	<b>67</b>	<b>0,76</b>	<b>69</b>	<b>1,35</b>

## Bilaga 4. NKI förändring 2011-2013

TABELL 31. NKI Totalt förändring 2011-2013

Observera att förändringstal endast kan redovisas för de kommuner som deltagit i båda undersökningarna 2011 och 2013

Kommun	NKI Totalt 2011	NKI Totalt 2013	Förändring 2011-2013
Ale	56	64	8
Alingsås	58	59	1
Arboga	57	66	9
Arvika	72	71	-1
Askersund	74	75	1
Bengtstors	72	71	-1
Borlänge	62	74	12
Botkyrka	67	66	-1
Ekerö	61	74	13
Enköping	62	56	-6
Eskilstuna	69	70	1
Fagersta	65	70	5
Falkenberg	65	67	2
Falun	68	68	0
Filipstad	69	78	9
Finspång	74	70	-4
Flen	71	62	-9
Forshaga	68	63	-5
Gnesta	55	63	8
Gotland	57	59	2
Gävle	60	66	6
Göteborg	63	66	3
Hagfors	71	70	-1
Hallsberg	69	70	1
Hallstahammar	67	74	7
Halmstad	67	62	-5
Hammarö	67	67	0
Haninge	63	66	3
Haparanda	72	68	-4
Heby	54	62	8
Helsingborg	62	67	5
Huddinge	72	65	-7
Hultsfred	64	68	4
Hylte	61	63	2
Håbo	69	63	-6
Hällefors	60	72	12
Härjedalen	70	64	-6
Härryda	60	68	8
Högsby	66	63	-3
Hörby	64	68	4
Järfälla	67	65	-2
Jönköping	67	69	2
Kalmar	63	64	1
Karlskoga	62	70	8
Karlstad	68	67	-1
Katrineholm	64	65	1
Kil	75	66	-9
Kinda	67	66	-1
Klippan	72	70	-2
Knivsta	67	71	4
Kramfors	67	67	0
Kristianstad	67	68	1
Kristinehamn	68	70	2
Kungsbacka	66	63	-3
Kungsör	70	69	-1
Kungälv	58	53	-5
Köping	74	68	-6
Laholm	67	69	2
Laxå	68	77	9
Lerum	60	61	1
Lidingö	66	67	1
Lidköping	65	68	3
Lilla Edet	64	64	0
Linköping	66	66	0
Ljusnarsberg	55	69	14
Ludvika	74	73	-1
Luleå	66	70	4
Lycksele	67	69	2
Lysekil	70	64	-6
Malmö	65	66	1
Mjölby	66	65	-1
Motala	65	67	2
Mölnådal	67	66	-1
Mönsterås	74	73	-1
Nacka	73	71	-2
Nora	58	57	-1
Norrälje	64	64	0
Nybro	66	62	-4
Nykvärn	60	76	16
Nyköping	62	68	6
Nynäshamn	61	58	-3
Orust	61	55	-6
Oskarshamn	65	69	4
Oxelösund	70	65	-5
Partille	69	66	-3
Piteå	70	71	1
Salem	81	51	-30

Kommun	NKI Totalt 2011	NKI Totalt 2013	Förändring 2011-2013
Sandviken	67	67	0
Sigtuna	71	68	-3
Skara	71	74	3
Skellefteå	65	65	0
Skövde	63	64	1
Smedjebacken	71	69	-2
Sollentuna	65	70	5
Solna	70	70	0
Stenungsund	60	63	3
Stockholm	68	68	0
Strängnäs	61	69	8
Strömstad	66	64	-2
Sundbyberg	70	67	-3
Sundsvall	67	71	4
Sunne	74	79	5
Surahammar	80	70	-10
Svalöv	58	66	8
Säter	50	57	7
Södertälje	58	67	9
Sölvesborg	61	65	4
Tanum	54	59	5
Tierp	68	68	0
Tjörn	62	61	-1
Torsby	72	74	2
Tranemo	64	53	-11
Tranås	70	69	-1
Trelleborg	68	68	0
Trollhättan	67	70	3
Trosa	76	77	1
Tyresö	63	69	6
Täby	66	67	1
Uddevalla	63	66	3
Umeå	62	68	6
Upplands Väsby	73	70	-3
Upplands-Bro	66	76	10
Uppsala	68	62	-6
Vallentuna	58	65	7
Varberg	62	66	4
Vaxholm	67	73	6
Vetlanda	70	75	5
Vimmerby	73	67	-6
Värmdö	53	57	4
Västervik	62	65	3
Västerås	69	66	-3
Växjö	69	65	-4
Årjäng	68	69	1

Kommun	NKI Totalt 2011	NKI Totalt 2013	Förändring 2011-2013
Älmhult	73	64	-9
Öckerö	72	75	3
Örebro	69	61	-8
Örnsköldsvik	65	66	1
Östersund	64	68	4
Österåker	61	67	6
Östhammar	65	60	-5
<b>Samtliga kommuner</b>	<b>66</b>	<b>67</b>	<b>1</b>



TABELL 32. NKI Brandtillsyn förändring 2011-2013

Observera att förändringstal endast kan redovisas för de kommuner som deltagit i båda undersökningarna 2011 och 2013 och som har tillräckligt många svar från företagarna

Kommun	NKI Brandtillsyn 2011	NKI Brandtillsyn 2013	Förändring 2011-2013
Askersund	79	69	-10
Bengtstors	58	72	14
Botkyrka	76	76	0
Ekerö	81	74	-7
Enköping	78	67	-11
Eskilstuna	73	81	8
Falkenberg	63	75	12
Falun	78	77	-1
Finspång	70	79	9
Gotland	63	65	2
Göteborg	76	77	1
Halmstad	71	75	4
Haninge	75	76	1
Helsingborg	72	80	8
Huddinge	76	73	-3
Hultsfred	73	76	3
Järfälla	69	76	7
Jönköping	76	72	-4
Kalmar	73	71	-2
Karlshamn	76	72	-4
Karlskoga	66	86	20
Karlstad	74	65	-9
Katrineholm	84	83	-1
Kinda	78	62	-16
Klippan	85	79	-6
Knivsta	76	74	-2
Kramfors	62	67	5
Kristianstad	72	73	1
Kristinehamn	83	70	-13
Kungsbacka	84	77	-7
Kungälv	67	61	-6
Köping	88	89	1
Laholm	66	73	7
Lerum	81	70	-11
Lidingö	81	80	-1
Linköping	70	59	-11
Ludvika	76	86	10
Luleå	68	77	9
Malmö	70	67	-3
Mjölby	83	84	1
Motala	76	74	-2
Mölnadal	73	69	-4
Mönsterås	76	81	5
Nacka	74	80	6
Norrköping	72	82	10
Nybro	57	67	10

Kommun	NKI Brandtillsyn 2011	NKI Brandtillsyn 2013	Förändring 2011-2013
Nyköping	79	77	-2
Nynäshamn	74	66	-8
Orust	84	78	-6
Oskarshamn	70	70	0
Piteå	67	84	17
Sigtuna	80	68	-12
Skara	74	89	15
Skellefteå	72	77	5
Skövde	72	79	7
Sollentuna	79	76	-3
Solna	69	74	5
Stenungsund	81	84	3
Stockholm	78	79	1
Strängnäs	74	83	9
Strömstad	78	73	-5
Sundsvall	53	72	19
Svalöv	77	60	-17
Södertälje	80	78	-2
Sölvesborg	65	68	3
Tanum	69	77	8
Tjörn	80	77	-3
Tranås	85	82	-3
Trelleborg	70	64	-6
Trollhättan	76	79	3
Tyresö	84	60	-24
Uddevalla	73	79	6
Umeå	69	75	6
Upplands Väsby	83	73	-10
Upplands-Bro	75	82	7
Uppsala	79	77	-2
Varberg	73	66	-7
Vetlanda	65	84	19
Vimmerby	80	77	-3
Värmdö	87	71	-16
Västervik	54	68	14
Västerås	79	74	-5
Växjö	68	70	2
Älmhult	88	83	-5
Örebro	79	76	-3
Örnsköldsvik	65	67	2
Östersund	77	70	-7
<b>Samtliga kommuner</b>	<b>74</b>	<b>75</b>	<b>1</b>

TABELL 33. NKI Bygglov förändring 2011-2013

Observera att förändringstal endast kan redovisas för de kommuner som deltagit i båda undersökningarna 2011 och 2013 och som har tillräckligt många svar från företagarna

Kommun	NKI Bygglov 2011	NKI Bygglov 2013	Förändring 2011-2013	Kommun	NKI Bygglov 2011	NKI Bygglov 2013	Förändring 2011-2013
Ale	65	62	-3	Lycksele	69	66	-3
Alingsås	70	64	-6	Lysekil	63	50	-13
Arvika	73	74	1	Malmö	61	59	-2
Askersund	78	77	-1	Mjölby	51	62	11
Borlänge	67	70	3	Motala	67	63	-4
Botkyrka	65	38	-27	Mölnadal	62	61	-1
Bygg- o miljöförvaltningen i Söderhamn	74	68	-6	Mönsterås	84	72	-12
Ekerö	49	74	25	Nacka	67	61	-6
Enköping	54	32	-22	Norrköping	62	57	-5
Eskilstuna	75	74	-1	Nyköping	63	71	8
Falkenberg	69	59	-10	Nynäshamn	55	50	-5
Falun	74	65	-9	Orust	41	51	10
Gotland	52	43	-9	Oskarshamn	67	59	-8
Gävle	66	63	-3	Piteå	71	73	2
Göteborg	51	62	11	Sandviken	79	69	-10
Halmstad	56	51	-5	Sigtuna	72	60	-12
Hammarö	65	74	9	Skara	71	74	3
Haninge	52	50	-2	Skellefteå	60	52	-8
Helsingborg	54	50	-4	Skövde	57	57	0
Huddinge	59	47	-12	Sollentuna	57	56	-1
Håbo	75	53	-22	Solna	76	58	-18
Härryda	44	55	11	Stenungsund	58	54	-4
Hörby	53	67	14	Stockholm	57	53	-4
Järfälla	72	67	-5	Strängnäs	60	70	10
Kalmar	61	65	4	Strömstad	59	52	-7
Karlshamn	64	72	8	Sundbyberg	62	48	-14
Karlskoga	57	50	-7	Sundsvall	72	73	1
Karlstad	67	54	-13	Sunne	74	82	8
Katrineholm	70	69	-1	Svalöv	57	70	13
Kinda	67	75	8	Södertälje	52	56	4
Knivsta	51	73	22	Sölvesborg	66	56	-10
Kramfors	66	56	-10	Tanum	48	55	7
Kristianstad	66	66	0	Torsby	76	85	9
Kristinehamn	78	70	-8	Tranås	74	68	-6
Kungsbacka	61	45	-16	Trollhättan	82	73	-9
Kungälv	44	51	7	Trosa	77	83	6
Köping	80	80	0	Tyresö	38	65	27
Laholm	65	69	4	Täby	62	75	13
Lerum	49	55	6	Uddevalla	63	61	-2
Lidingö	71	63	-8	Umeå	52	50	-2
Lidköping	63	65	2	Upplands Väsby	63	63	0
Linköping	68	63	-5	Uppsala	60	37	-23
Ludvika	77	64	-13	Vallentuna	50	58	8
Luleå	71	76	5	Varberg	55	62	7
				Vetlanda	72	78	6

Kommun	NKI Bygglov 2011	NKI Bygglov 2013	Förändring 2011-2013
Vimmerby	70	65	-5
Värmdö	34	36	2
Västervik	48	53	5
Västerås	73	65	-8
Växjö	73	73	0
Ärjäng	75	59	-16
Älmhult	73	70	-3
Öckerö	68	64	-4
Örebro	67	50	-17
Örnsköldsvik	70	64	-6
Östersund	64	65	1
Österåker	49	58	9
Östhammar	65	57	-8
<b>Samtliga kommuner</b>	<b>64</b>	<b>60</b>	<b>-4</b>

TABELL 34. NKI Markupplåtelse förändring 2011-2013

Observera att förändringstal endast kan redovisas för de kommuner som deltagit i båda undersökningarna 2011 och 2013 och som har tillräckligt många svar från företagarna

Kommun	NKI Mark-upplåtelse 2011	NKI Mark-upplåtelse 2013	Förändring 2011-2013
Alingsås	69	59	-10
Askersund	53	64	11
Borlänge	73	83	10
Enköping	65	47	-18
Eskilstuna	69	74	5
Falkenberg	59	63	4
Falun	64	62	-2
Gotland	49	55	6
Göteborg	66	62	-4
Helsingborg	64	62	-2
Härnäs	71	71	0
Järfälla	70	60	-10
Kalmar	60	66	6
Karlskoga	66	62	-4
Karlstad	69	67	-2
Katrineholm	64	76	12
Kristianstad	60	58	-2
Kristinehamn	75	73	-2
Kungsbacka	65	66	1
Kungälv	64	54	-10
Laholm	74	64	-10
Lidingö	73	63	-10
Lidköping	62	69	7
Linköping	65	64	-1
Luleå	62	64	2
Lycksele	63	79	16
Malmö	67	64	-3
Motala	66	64	-2
Mölnådal	71	61	-10
Norrtälje	77	57	-20
Nyköping	67	76	9
Oskarshamn	65	63	-2
Piteå	69	72	3
Skellefteå	60	55	-5
Sollentuna	59	68	9
Solna	69	55	-14
Stockholm	67	67	0
Strängnäs	52	67	15
Sundbyberg	68	67	-1
Sundsvall	64	68	4
Södertälje	49	68	19
Tierp	82	76	-6
Trelleborg	65	68	3
Trollhättan	67	72	5

Kommun	NKI Mark-upplåtelse 2011	NKI Mark-upplåtelse 2013	Förändring 2011-2013
Uddevalla	62	58	-4
Umeå	55	61	6
Uppsala	68	56	-12
Varberg	65	64	-1
Västervik	60	63	3
Västerås	62	68	6
Växjö	68	67	-1
Älmhult	74	65	-9
Örebro	60	49	-11
Örnsköldsvik	62	56	-6
Östersund	82	82	0
<b>Samtliga kommuner</b>	<b>66</b>	<b>65</b>	<b>-1</b>

TABELL 35. NKI Miljö- och hälsoskydd förändring 2011-2013

Observera att förändringstal endast kan redovisas för de kommuner som deltagit i båda undersökningarna 2011 och 2013 och som har tillräckligt många svar från företagarna

Kommun	NKI Miljö- och hälsoskydd 2011	NKI Miljö- och hälsoskydd 2013	Förändring 2011-2013	Kommun	NKI Miljö- och hälsoskydd 2011	NKI Miljö- och hälsoskydd 2013	Förändring 2011-2013
Ale	54	65	11	Karlskoga	61	68	7
Alingsås	52	56	4	Karlstad	66	66	0
Arboga	54	65	11	Katrineholm	61	57	-4
Arvika	70	62	-8	Kil	75	64	-11
Askersund	86	76	-10	Kinda	62	65	3
Bengtstors	76	69	-7	Klippan	67	67	0
Borlänge	56	77	21	Knivsta	75	68	-7
Botkyrka	61	66	5	Kramfors	72	69	-3
Bygg- o miljöförvaltningen i Söderhamn	67	71	4	Kristianstad	72	74	2
Ekerö	61	73	12	Kristinehamn	61	69	8
Enköping	59	62	3	Kungsbacka	63	64	1
Eskilstuna	67	65	-2	Kungsör	70	68	-2
Fagersta	65	65	0	Kungälv	58	47	-11
Falkenberg	66	67	1	Köping	69	59	-10
Falun	64	68	4	Laholm	65	68	3
Filipstad	64	71	7	Laxå	71	77	6
Finspång	71	67	-4	Lerum	59	61	2
Forshaga	63	63	0	Lidingö	62	67	5
Gnesta	53	64	11	Lidköping	62	68	6
Gotland	60	60	0	Lilla Edet	59	61	2
Gävle	60	66	6	Linköping	63	67	4
Göteborg	66	68	2	Ljusnarsberg	53	64	11
Hagfors	71	70	-1	Ludvika	74	74	0
Hallsberg	67	68	1	Luleå	61	67	6
Hallstahammar	65	71	6	Lycksele	63	64	1
Halmstad	68	61	-7	Lysekil	74	65	-9
Hammarö	68	60	-8	Malmö	65	67	2
Haninge	61	62	1	Mjölby	63	58	-5
Haparanda	71	65	-6	Motala	65	69	4
Heby	55	62	7	Mölndal	66	68	2
Helsingborg	61	69	8	Mönsterås	71	75	4
Huddinge	76	68	-8	Nacka	74	73	-1
Hultsfred	62	65	3	Nora	54	50	-4
Hylte	56	62	6	Norrälje	58	64	6
Hällefors	56	69	13	Nybro	65	60	-5
Härjedalen	70	60	-10	Nyköping	58	62	4
Härryda	60	70	10	Nynäshamn	57	57	0
Högsby	65	61	-4	Orust	57	55	-2
Hörby	66	64	-2	Oskarshamn	62	69	7
Järfälla	56	62	6	Oxelösund	71	60	-11
Jönköping	59	69	10	Partille	64	59	-5
Kalmar	60	54	-6	Piteå	70	68	-2
Karlskoga	61	73	12	Sandviken	65	64	-1
				Sigtuna	68	68	0

Kommun	NKI Miljö- och hälsoskydd 2011	NKI Miljö- och hälsoskydd 2013	Förändring 2011-2013
Skara	70	77	7
Skellefteå	63	66	3
Skövde	60	63	3
Smedjebacken	75	67	-8
Sollentuna	64	72	8
Solna	66	72	6
Stenungsund	58	63	5
Stockholm	70	72	2
Strängnäs	59	65	6
Strömstad	64	69	5
Sundbyberg	71	65	-6
Sundsvall	67	71	4
Sunne	71	78	7
Surahammar	75	71	-4
Svalöv	53	64	11
Säter	49	57	8
Södertälje	55	65	10
Sölvesborg	56	66	10
Tanum	54	57	3
Tierp	61	60	-1
Tjörn	58	57	-1
Torsby	67	69	2
Tranemo	64	54	-10
Tranås	68	67	-1
Trelleborg	66	68	2
Trollhättan	61	67	6
Trosa	69	72	3
Tyresö	61	69	8
Täby	67	64	-3
Uddevalla	56	62	6
Umeå	67	70	3
Upplands Väsby	74	69	-5
Upplands-Bro	62	73	11
Uppsala	67	67	0
Vallentuna	57	75	18
Varberg	59	66	7
Vaxholm	60	64	4
Vetlanda	70	73	3
Vimmerby	69	65	-4
Värmdö	53	59	6
Västervik	66	67	1
Västerås	67	61	-6
Växjö	68	63	-5
Årjäng	68	70	2

Kommun	NKI Miljö- och hälsoskydd 2011	NKI Miljö- och hälsoskydd 2013	Förändring 2011-2013
Älmhult	67	59	-8
Öckerö	73	80	7
Örebro	67	59	-8
Örnsköldsvik	63	67	4
Östersund	57	65	8
Österåker	66	68	2
Östhammar	62	59	-3
<b>Samtliga kommuner</b>	<b>63</b>	<b>67</b>	<b>4</b>

TABELL 36. NKI Serveringstillstånd förändring 2011-2013

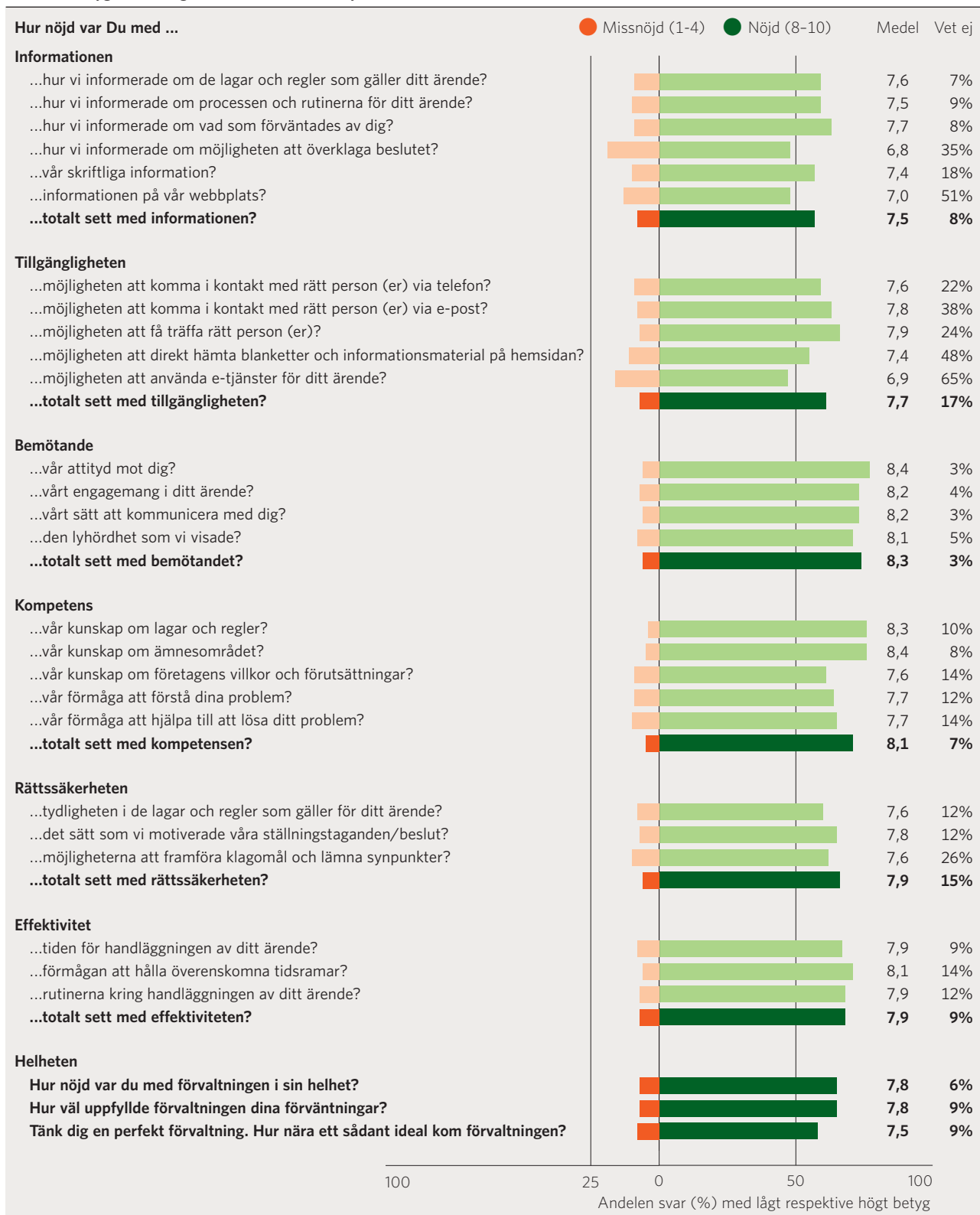
Observera att förändringstal endast kan redovisas för de kommuner som deltagit i båda undersökningarna 2011 och 2013 och som har tillräckligt många svar från företagarna

Kommun	NKI Serveringstillstånd 2011	NKI Serveringstillstånd 2013	Förändring 2011-2013
Borlänge	68	65	-3
Enköping	68	72	4
Eskilstuna	71	79	8
Falkenberg	57	87	30
Falun	72	83	11
Gotland	60	68	8
Göteborg	58	62	4
Halmstad	73	72	-1
Haninge	84	83	-1
Helsingborg	60	69	9
Huddinge	78	74	-4
Järfälla	84	78	-6
Jönköping	83	62	-21
Kalmar	66	69	3
Karlshamn	62	81	19
Karlstad	74	74	0
Klippan	76	73	-3
Kristianstad	54	46	-8
Kungälv	65	74	9
Lerum	72	69	-3
Lidköping	79	69	-10
Linköping	68	74	6
Ludvika	70	80	10
Luleå	79	78	-1
Malmö	66	71	5
Motala	48	55	7
Mölnadal	79	75	-4
Nacka	74	71	-3
Norrälje	75	68	-7
Nyköping	70	79	9
Oskarshamn	73	72	-1
Piteå	72	66	-6
Sigtuna	81	78	-3
Skellefteå	78	82	4
Skövde	75	65	-10
Sollentuna	67	68	1
Solna	77	77	0
Stockholm	67	68	1
Strängnäs	62	70	8
Strömstad	77	62	-15
Sundbyberg	77	78	1
Sundsvall	70	71	1
Södertälje	55	65	10
Tanum	40	61	21

Kommun	NKI Serveringstillstånd 2011	NKI Serveringstillstånd 2013	Förändring 2011-2013
Tranås	76	74	-2
Trelleborg	86	75	-11
Trollhättan	73	72	-1
Tyresö	81	80	-1
Uddevalla	69	74	5
Umeå	66	76	10
Upplands Väsby	75	83	8
Uppsala	76	75	-1
Varberg	68	72	4
Värmdö	84	60	-24
Västervik	66	78	12
Västerås	75	67	-8
Växjö	63	73	10
Örebro	76	74	-2
Örnsköldsvik	82	71	-11
Östersund	81	77	-4
Österåker	75	89	14
<b>Samtliga kommuner</b>	<b>70</b>	<b>70</b>	<b>0</b>

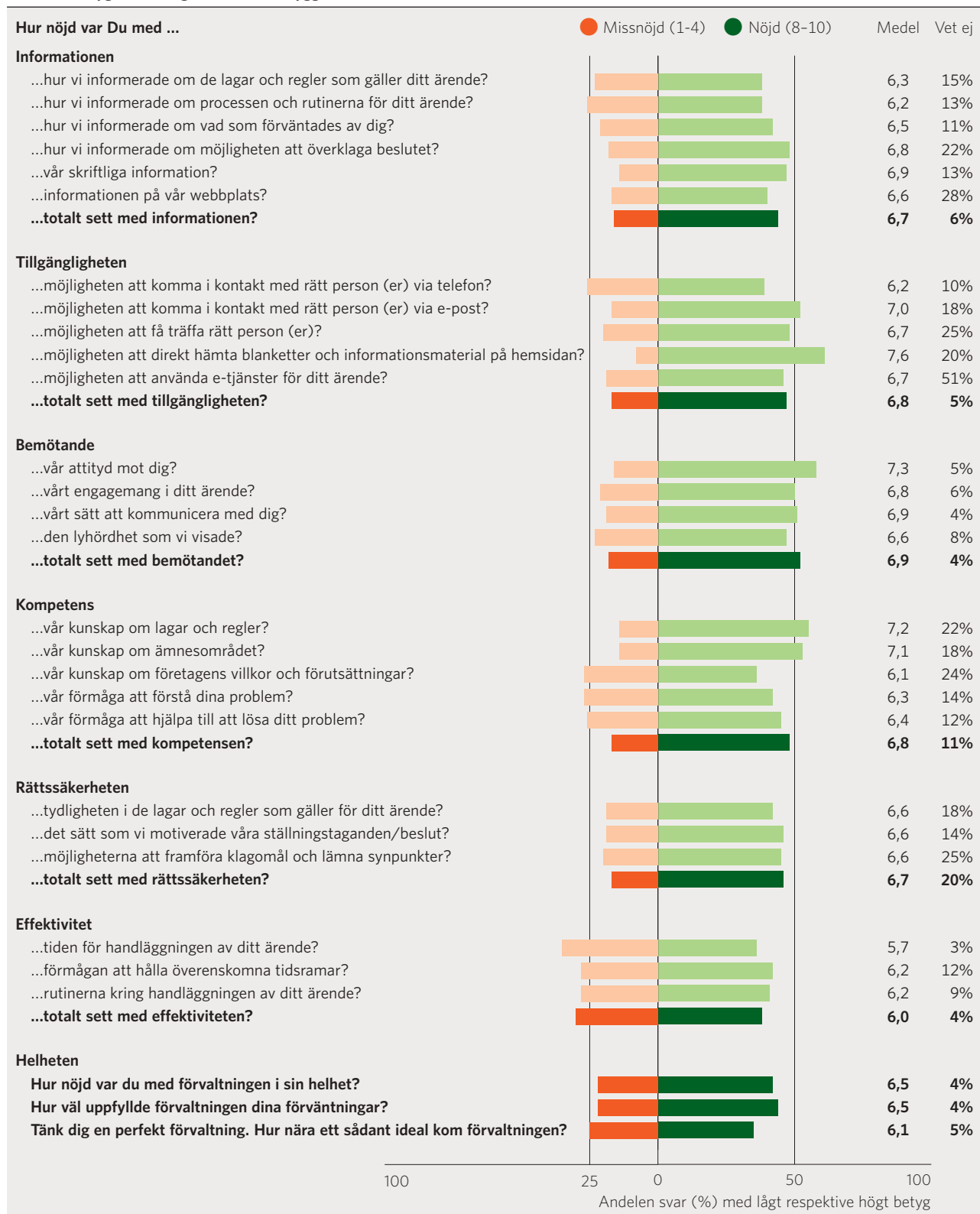
## Bilaga 5. Betyg för delfrågor i enkäten per myndighetsområde

FIGUR 10. Betyg för delfrågor i enkäten - Brandtillsyn

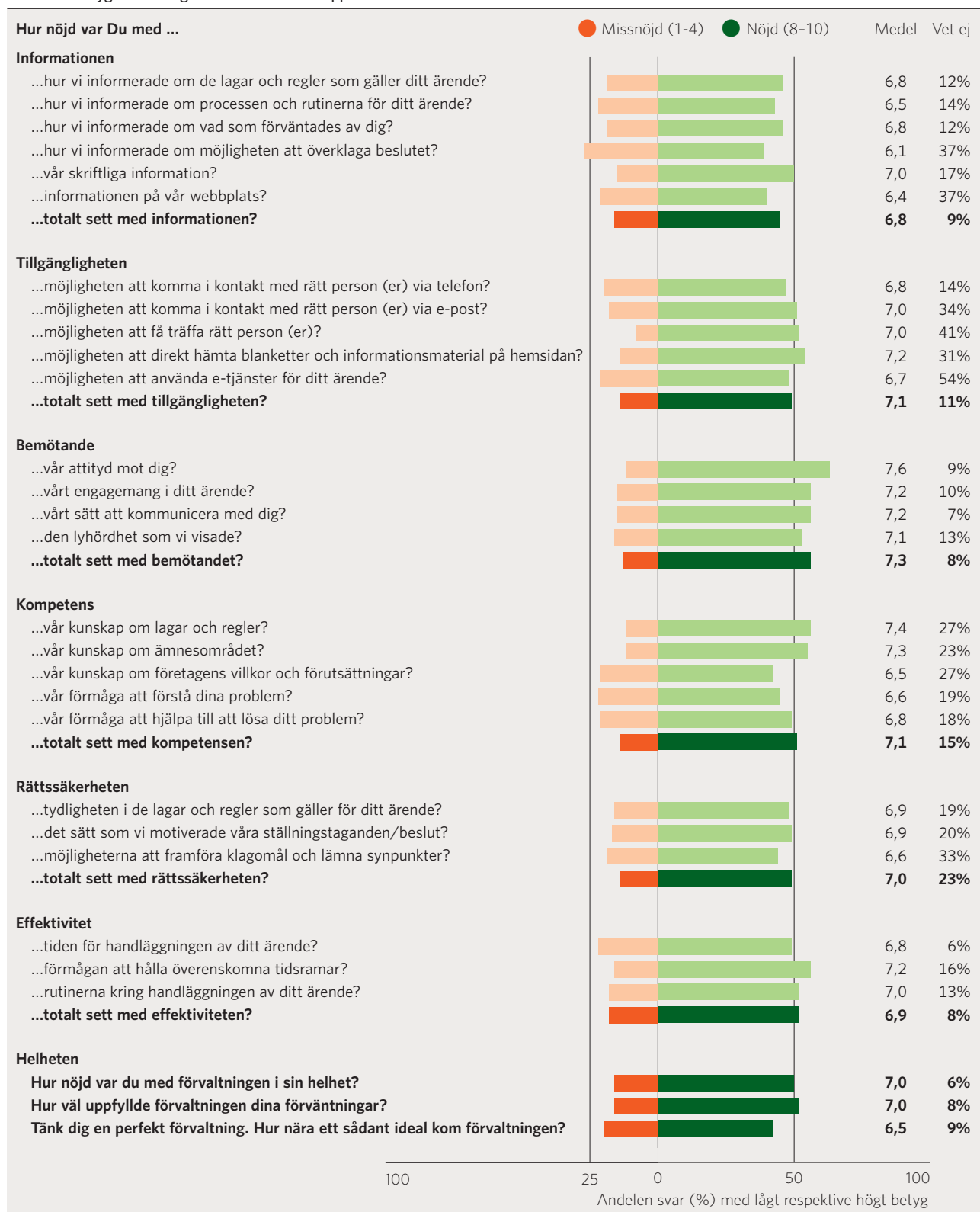




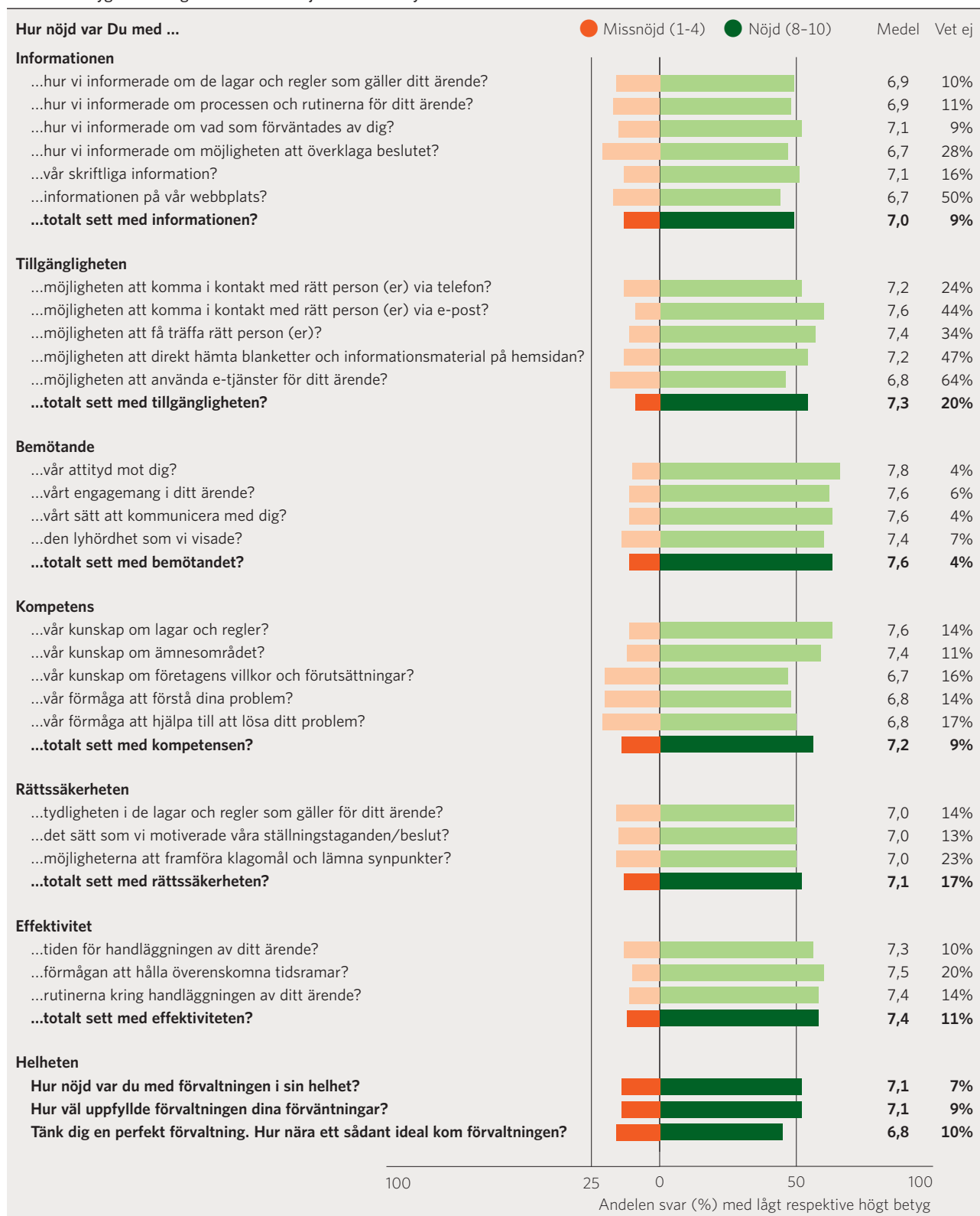
FIGUR 11. Betyg för delfrågor i enkäten - Bygglov



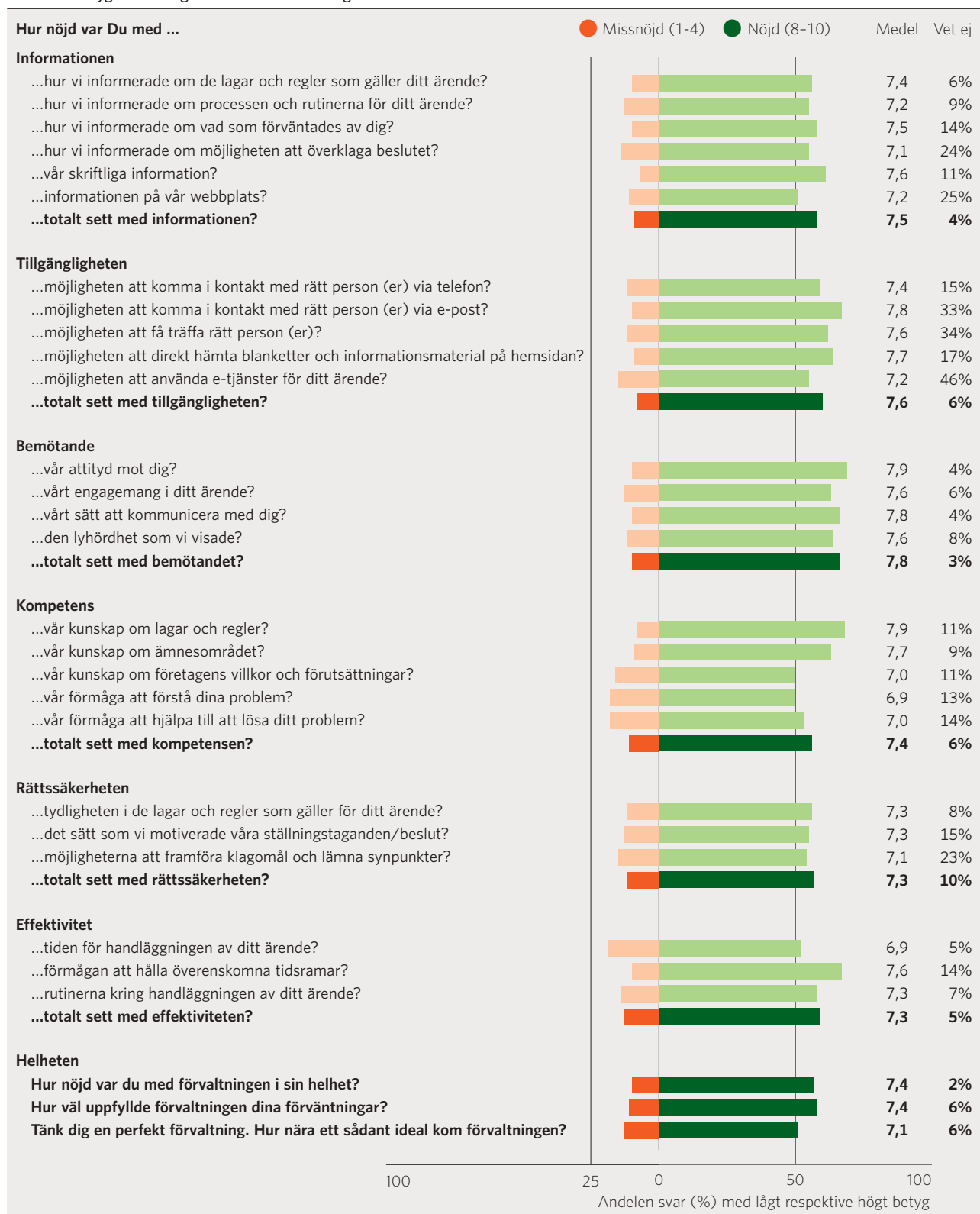
FIGUR 12. Betyg för delfrågor i enkäten - Markupplåtelse



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



FIGUR 14. Betyg för delfrågor i enkäten - Serveringstillstånd



## Bilaga 6. Bakgrundsfakta och NKI per myndighetsområde

TABELL 37. Antal anställda i företagen

Myndighetsområde	1-5 anställda*)	6-10 anställda	11-50 anställda	51-100 anställda	101 eller fler anställda	Totalt
Brandtillsyn	73	76	75	77	77	75
Bygglov	59	57	60	59	62	60
Markupplåtelse	65	64	66	64	66	65
Miljö- och hälsoskydd	67	67	66	70	68	67
Serveringstillstånd	72	70	64	81	75	70
<b>Totalt</b>	<b>67</b>	<b>67</b>	<b>66</b>	<b>69</b>	<b>67</b>	<b>67</b>
Antal svar	14 589	4 637	6 124	1 528	2 519	32 239

\* Egenföretagare ingår i denna grupp

TABELL 38. Företagets branschtillhörighet

Myndighetsområde	Jordbruk	Industri	Transporter	Handel	Hotell m.m.	Skola, vård och omsorg	Företags-tjänster	Övrigt	Totalt
Brandtillsyn	68	75	77	74	73	79	79	75	75
Bygglov	58	59	63	65	59	59	58	60	60
Markupplåtelse	69	67	65	65	62	73	58	68	65
Miljö- och hälsoskydd	58	66	65	68	69	70	63	64	67
Serveringstillstånd	-	74	-	79	70	79	-	74	70
<b>Totalt</b>	<b>59</b>	<b>65</b>	<b>66</b>	<b>68</b>	<b>69</b>	<b>71</b>	<b>61</b>	<b>65</b>	<b>67</b>
Antal svar	1 589	5 376	680	4 079	9 424	1 930	922	5 036	32 239

TABELL 39. Ärendeutfall gällande tillstånd/anmälan

Myndighetsområde	Positivt	Delvis positivt	Negativt	Vet ej	Totalt
Brandtillsyn	79	63	34	65	75
Bygglov	67	46	24	47	60
Markupplåtelse	71	51	21	55	65
Miljö- och hälsoskydd	74	55	24	59	67
Serveringstillstånd	75	60	42	67	70
<b>Totalt</b>	<b>73</b>	<b>54</b>	<b>27</b>	<b>58</b>	<b>67</b>
Antal svar	14 897	3 672	1 192	1 336	32 239

TABELL 40. Ärendeutfall gällande tillsyn

Myndighetsområde	Föreläggande/åtgärd behövde vidtas	Föreläggande/åtgärd behövde ej vidtas	Vet ej	Totalt
Brandtillsyn	74	78	66	75
Bygglov	-	-	-	60
Markupplåtelse	-	-	-	65
Miljö- och hälsoskydd	63	70	61	67
Serveringstillstånd	60	71	68	70
<b>Totalt</b>	<b>65</b>	<b>71</b>	<b>62</b>	<b>67</b>
Antal svar	5 419	8 024	1 839	32 239

TABELL 41. Huvudsakligt kontaktsätt

Myndighetsområde	Telefon	E-post	Brev	Personligt möte	E-tjänst	Annat sätt	Totalt
Brandtillsyn	75	72	69	76	81	79	75
Bygglov	60	56	59	64	69	59	60
Markupplåtelse	66	66	65	66	58	66	65
Miljö- och hälsoskydd	67	67	61	68	72	69	67
Serveringstillstånd	70	67	72	69	88	70	70
<b>Totalt</b>	<b>67</b>	<b>64</b>	<b>63</b>	<b>69</b>	<b>73</b>	<b>69</b>	<b>67</b>
Antal svar	6 269	2 695	3 442	13 012	191	583	32 239

TABELL 42. Tidigare kontakt i samma typ av ärende

Myndighetsområde	Ja, flera gånger	Ja, en gång	Nej	Totalt
Brandtillsyn	76	74	74	75
Bygglov	57	63	62	60
Markupplåtelse	65	65	65	65
Miljö- och hälsoskydd	67	68	66	67
Serveringstillstånd	70	70	71	70
<b>Totalt</b>	<b>67</b>	<b>68</b>	<b>67</b>	<b>67</b>
Antal svar	16 233	4 160	9 233	32 239

TABELL 43. I förväg informerad om vilka tjänster som ingick i avgiften

Myndighetsområde	Ja, fick fullständig information	Ja, fick viss information	Nej, inte alls	Vet ej	Totalt
Brandtillsyn	84	73	64	74	75
Bygglov	72	60	49	62	60
Markupplåtelse	75	61	55	64	65
Miljö- och hälsoskydd	77	63	58	66	67
Serveringstillstånd	78	67	56	72	70
<b>Totalt</b>	<b>77</b>	<b>64</b>	<b>56</b>	<b>67</b>	<b>67</b>
Antal svar	10 393	9 297	7 482	3 932	32 239

TABELL 44. Avgiftens rimlighet

Myndighetsområde	Helt rimlig	Ganska rimlig	Varken rimlig eller orimlig	Ganska orimlig	Helt orimlig	Vet ej	Totalt
Brandtillsyn	86	80	73	64	52	74	75
Bygglov	76	68	59	51	36	55	60
Markupplåtelse	78	71	62	56	41	62	65
Miljö- och hälsoskydd	82	76	68	61	47	66	67
Serveringstillstånd	81	77	69	64	51	65	70
<b>Totalt</b>	<b>81</b>	<b>74</b>	<b>67</b>	<b>60</b>	<b>46</b>	<b>66</b>	<b>67</b>
Antal svar	3 717	8 003	6 394	5 809	3 660	4 125	32 239

## Bilaga 7. Deltagande kommuner och förbund/gemensamma förvaltningar

TABELL 45. Lista på kommuner och förbund/gemensamma förvaltningar som deltar i undersökningen 2013

Deltagare via SKL				Deltagare via SBA	
Ale	Härnösand	Norrköping	Vingåker	Arboga	Värmdö
Alingsås	Härryda	Nybro	Vänersborg	Botkyrka	Västerås
Alvesta	Höganäs	Ockelbo	Västervik	Ekerö	Örebro
Aneby	Högsby	Orust	Västmanland-Dalarna miljö- o byggförvaltning <sup>7</sup>	Enköping	Östhammar
Arvidsjaur	Hörby	Osby	Växjö	Eskilstuna	Österåker
Arvika	Jönköping	Oskarshamn	Åmål	Flen	
Askersund	Kalmar	Ovanåker	Ånge	Gnesta	
Avesta	Karlshamn	Partille	Årjäng	Gävle	
Bengtstors	Karlstad	Piteå	Åstorps	Hallstahammar	
Berg	Kil	Ronneby	Älmhult	Haninge	
Bergslagens Miljö- o Byggeförvaltning <sup>1</sup>	Kinda	Räddningstjänsten Storgöteborg <sup>3</sup>	Ängelholm	Heby	
Bjuv	Klippa	Sandviken	Öckerö	Huddinge	
Boden	Kramfors	Skara	Örkellunga	Håbo	
Bollnäs	Kristianstad	Skellefteå	Örnsköldsvik	Järfälla	
Borlänge	Kristinehamn	Skinnskatteberg	Östersund	Karlskoga	
Bromölla	Krokom	Skövde	Överkalix	Katrineholm	
Burlöv	Kungsbacka	Sollefteå		Knivsta	
Bygg- och miljöförvaltningen i Söderhamn	Kungälv	Stenungsund		Kungsör	
Båstad	Kävlinge	Storuman		Köping	
Fagersta	Laholm	Strömstad		Lidingö	
Falkenberg	Landskrona	Sundsvall		Ludvika	
Falköping	Laxå	Sunne		Nacka	
Falun	Lekeberg	Svalövs		Norrtälje	
Filipstad	Lerum	Sydnärkes Byggeförvaltning <sup>4</sup>	1 Förvaltningen omfattar Hällefors, Lindesberg, Ljusnarsberg och Nora.	Nykvarn	
Finspång	Lessebo	Sydnärkes Miljöförvaltning <sup>5</sup>	2 Förvaltningen omfattar Falköping, Hjo, Skövde och Tibro.	Nyköping	
Forshaga	Lidköping	Säter	3 Förbundet omfattar Göteborg, Härryda, Kungsbacka, Lerum, Mölndal och Partille.	Nynäshamn	
Gislaved	Lilla Edets	Sölvesborg	4 Förvaltningen omfattar Askersund, Laxå och Lekeberg.	Oxelösund	
Gotland	Lindesberg	Tanum	5 Förvaltningen omfattar Askersund, Laxå och Lekeberg.	Salem	
Gällivare	Linköping	Tillståndsenheten i Göteborg <sup>6</sup>	6 Resultaten i undersökningen omfattar endast Orust, Stenungsund, Tjörn och Öckerö. Göteborg stad ingår ej!	Sigtuna	
Göteborg	Ljungby	Tjörn	7 Förvaltningen omfattar Avesta, Fagersta och Norberg.	Smedjebacken	
Götene	Ljusdal	Tomelilla		Sollentuna	
Hagfors	Ljusnarsberg	Torsby		Solna	
Hallsberg	Luleå	Tranemo		Stockholm	
Halmstad	Lycksele	Tranås		Strängnäs	
Hammarö	Lysekil	Trelleborg		Sundbyberg	
Haparanda	Malmö	Trollhättan		Surahammar	
Helsingborg	Malung-Sälen	Uddevalle		Södertälje	
Hofors	Mark	Umeå		Tierp	
Hudiksvall	Miljösamverkan östra Skaraborg <sup>2</sup>	Uppvidinge		Trosa	
Hultsfred	Mjölby	Varberg		Tyresö	
Hylte	Motala	Vetlanda		Täby	
Hällefors	Mölnådal	Vimmerby		Upplands Väsby	
Härjedalen	Mönsterås			Upplands-Bro	
	Nora			Uppsala	
	Nordanstig			Vallentuna	
				Vaxholm	

## Bilaga 8. Modellbeskrivning

### Modellbeskrivning

#### *Enkätens frågor*

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

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

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

#### **NKI**

Nöjd-Kund-Index (NKI) är ett sammanfattande mått på hur nöjda företagen 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 i verksamheten. Det är ett index som är lämpligt att använda för att göra jämförelser över tid. I analysmodellen som beskrivs på följande sidor är NKI en nödvändig variabel som hela modellen kretsar kring. NKI redovisas på en skala från 0 till 100, där 100 är högsta betyg.

#### **Kvalitetsfaktorer (serviceområden)**

Förutom NKI skapas sammanfattande mått för enkätens olika delområden, så kallade kvalitetsfaktorer. Kvalitetsfaktorerna i denna undersökning är de sex serviceområdena. Dessa mäter hur nöjda kunderna/företagen är med olika aspekter av verksamhetens tjänster och service. Serviceområdenas index är uppbyggda av de frågor som ingår inom respektive delområde i enkäten.

#### **Effektmått**

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



### ***Prioriteringsmatris***

I prioriteringsmatrisen visas vilka serviceområden man vid ett förbättringsarbete får bäst utväxling av att prioritera i nuläget. På prioriteringsmatrisen axlar visas dels prestation, dvs. kommunens betygsindexresultat för varje serviceområde, och dels effekten på den totala nöjdheten (effektmaßtet). Effekten anger hur hög påverkan serviceområdena har på NKI.

Linjerna i prioriteringsmatrisen placeras på medianerna för betygsindexresultat och effektmaßt

Man bör alltid prioritera att förbättra de faktorer som har relativt låga betyg och samtidigt har relativt höga effektmaßt.

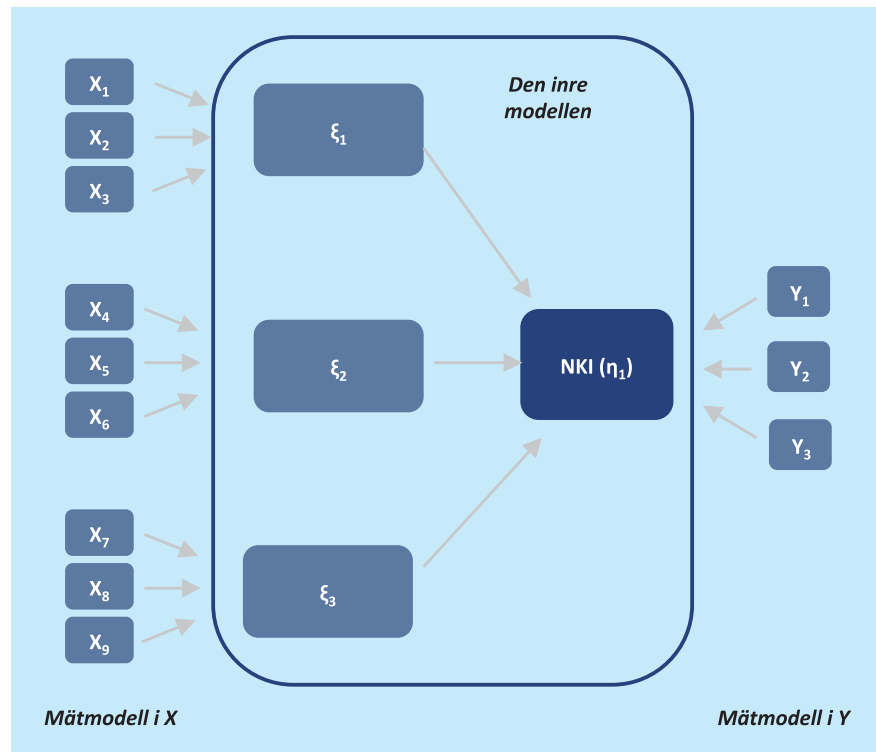
### ***Statistisk metodik***

Den statistiska metod som används för att skapa NKI, betygsindex och effektmaßt baseras på en så kallad PLS-analys där PLS står för PartialLeastSquare (mer om PLS-modellens uppbyggnad finns att läsa på nästa sida i modellbeskrivningen).

För att kunna skapa väl underbyggda PLS-modeller för varje kommun behövs det ett ordentligt statistiskt underlag. Gränsen för att generera modeller för respektive kommun/myndighetsområde är därför satt till 50 enkätsvar. Även om en kommun/myndighetsområde erhållit 50 svar är det inte säkert att det varit möjligt att ta fram en modell då det kan ha förekommit ett så kallat internt/partiellt bortfall (det vill säga alla respondenter har inte besvarat samtliga frågor), vilket kan göra att antalet svar som kan användas för att bygga upp modellen i realiteten blir färre än 50.

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 serviceområdena är exempel på latent variabler.

FIGUR 15. Modellbeskrivning



### ***Framtagande av NKI, betygsindex och effektmått***

För att bilda de latenta variablerna används resultaten från PLS-analys (PartialLeastSquare) och den definierade modellen. PLS-modellen ger dels varje fråga en vikt som anger dess betydelse relativt andra frågor inom serviceområdet, och dels varje serviceområdes påverkan på den totala nöjdheten (NKI). Varje fråga får en vikt som anger dess betydelse relativt andra frågor inom serviceområdet.

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

## Bilaga 9. Enkät



Kommun/Myndighetsområde

### NÅGRA FRÅGOR TILL DIG SOM NYLIGEN HAR VARIT I KONTAKT MED KOMMUN I ETT MYNDIGHETS-ÄRENDE

Du har under 2012 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.

Har du haft flera ärenden inom samma myndighetsområde ber vi dig göra en sammanvägd bedömning av dessa kontakter.

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

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

### BAKGRUND

1. Hur många anställda har ditt företag?

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

2. I vilken bransch är ditt företag verksamt?

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

3. Hur utföll ärendet för dig? (Svara antingen på fråga A eller B.)

A) om ditt ärende gällde tillstånd/anmälan

- Positivt  
 Delvis positivt  
 Negativt  
 Vet ej

B) om ditt ärende gällde tillsyn

- Föreläggande/åtgärder behövde vidtas  
 Ej föreläggande/åtgärder behövde ej vidtas  
 Vet ej

4. På vilket sätt var du i huvudsak i kontakt med oss i detta ärende?

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

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

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

6. Hur rimlig anser du att avgiften för hanteringen av ditt ärende var?

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

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

- Ja, flera gånger  
 Ja, en gång  
 Nej

**Fortsättning på baksidan!**

TILLGÄNGLIGHET											
<b>8. Hur nöjd var du med...</b>											
	Inte alls nöjd									Mycket nöjd	Vet ej
... möjligheten att komma i kontakt med rätt person (er) via telefon?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
... möjligheten att komma i kontakt med rätt person (er) via e-post?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
... möjligheten att få träffa rätt person (er)?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
... möjligheten att direkt hämta blanketter och informationsmaterial på hemsidan?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
... möjligheten att använda e-tjänster för ditt ärende?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
... totalt sett med tillgängligheten?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
INFORMATION											
<b>9. Hur nöjd var du med...</b>											
	Inte alls nöjd									Mycket nöjd	Vet ej
... hur vi informerade om de lagar och regler som gäller ditt ärende?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
... hur vi informerade om processen och rutinerna för ditt ärende?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
... hur vi informerade om vad som förväntades av dig?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
... hur vi informerade om möjligheten att överklaga beslutet?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
... vår skriftliga information (beslutsunderlag, blanketter, broschyrer m.m.)?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
... informationen på vår webbplats?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
... totalt sett med informationen?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
BEMÖTANDE											
<b>10. Hur nöjd var du med...</b>											
	Inte alls nöjd									Mycket nöjd	Vet ej
... vår attityd mot dig?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
... vårt engagemang i ditt ärende?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
... vårt sätt att kommunicera med dig?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
... den lyhördhet som vi visade?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
... totalt sett med bemötandet?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

Fortsättning på nästa sida!

## KOMPETENS

### 11. Hur nöjd var du med...

	Inte alls nöjd										Mycket nöjd										Vet ej
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
... vår kunskap om lagar och regler?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... vår kunskap om ämnesområdet?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... vår kunskap om företagets villkor och förutsättningar?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... vår förmåga att förstå dina problem?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... vår förmåga att hjälpa till att lösa ditt problem?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... totalt sett med kompetensen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## RÄTTSSÄKERHET

### 12. Hur nöjd var du med...

	Inte alls nöjd										Mycket nöjd										Vet ej
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
... tydligheten i de lagar och regler som gäller för ditt ärende?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... det sätt som vi motiverade våra ställningstaganden/ beslut?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... möjligheterna att framföra klagomål och lämna synpunkter?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... totalt sett med rättssäkerheten?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## EFFEKTIVITET

### 13. Hur nöjd var du med...

	Inte alls nöjd										Mycket nöjd										Vet ej
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
... tiden för handläggningen av ditt ärende?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... förmågan att hålla överenskomna tidsramar?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... rutinerna kring handläggningen av ditt ärende?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... totalt sett med effektiviteten?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## TOTALA UPPLEVELSEN

	Inte alls nöjd										Mycket nöjd										Vet ej
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
14. Hur nöjd var du med förvaltningen i sin helhet?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. Hur väl uppfyllde förvaltningen dina förväntningar?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. Tänk dig en perfekt förvaltning. Hur nära ett sådant ideal kom förvaltningen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Tack för din medverkan!**





# Öppna jämförelser – Företagsklimat 2013

---

## Insikt – en servicemätning av kommunernas myndighetsutövning

För andra gången genomför Sveriges Kommuner och Landsting (SKL) en Öppen jämförelse inom området Företagsklimat. Undersökningen har skett i samverkan med Stockholm Business Alliance (SBA) och Business Region Göteborg (BRG). 189 kommuner samt åtta förbund/gemensamma förvaltningar har deltagit i undersökningen.

Undersökningen är en kvalitetsmätning av kommunernas myndighetsutövning och service gentemot företag. Den visar inom vilka myndighets- och serviceområden som företagarna anser att kommunerna fungerar bra respektive mindre bra samt vad de behöver bli bättre på.

Genom att erbjuda möjligheten till jämförelser av servicen mellan kommuner och mellan olika myndighetsområden i kommunerna hoppas vi kunna bidra till kommunernas fortsatta utvecklingsarbete inom området företagsklimat.



Stockholm  
The Capital of  
Scandinavia



BUSINESS REGION  
GÖTEBORG

Beställ eller ladda ner på [webbutik.skl.se](http://webbutik.skl.se)

ISBN 978-91-7164-969-0



Sveriges  
Kommuner  
och Landsting

Post: 118 82 Stockholm  
Besök: Hornsgatan 20  
Telefon: 08-452 70 00  
[www.skl.se](http://www.skl.se)