

ÖPPNA JÄMFÖRELSER

Företagsklimat 2015

EN SERVICEMÄTNING AV KOMMUNERNAS
MYNDIGHETSUTÖVNING



Sveriges
Kommuner
och Landsting



ÖPPNA JÄMFÖRELSER

Företagsklimat 2015

EN SERVICEMÄTNING AV KOMMUNERNAS
MYNDIGHETSUTÖVNING



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

© Sveriges Kommuner och Landsting, 2015
ISBN: 978-91-7585-283-6

Text: Jan Torége
Foto: Marcus Gustafsson (omslag), Thomas Carlgren,
Rickard L Eriksson, Thomas Henrikson, Maskot, Scandinav
Produktion: Kombinera AB
Tryck: LTAB, september 2015

Förord

För tredje 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). 193 kommuner samt fyra gemensamma förvaltningar har deltagit i undersökningen 2015. 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.

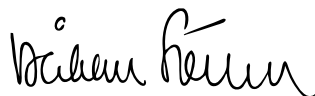
Undersökningen är en kvalitetsmätning av kommunernas myndighetsutövning och service gentemot företagare. Den visar inom vilka myndighetsområden som företagarna anser att kommunen fungerar bra respektive mindre bra samt vad kommunerna behöver bli bättre på. Undersökningen mäter enbart faktorer som kommunerna 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 tillsammans med Fredrik Berglund, SKL, är projektansvariga för Insikt. Arbetsgruppen, som planerat undersökningens genomförande, består även av Stefan Frid (SBA), Henrik Einarsson (BRG) samt representanter från de tre statistik konsulterna Markör AB, Sweco samt Mind Research AB.

Stockholm i september 2015



Håkan Sörman

Vd, Sveriges Kommuner och Landsting

Innehåll

6	Sammanfattning
6	Företagare allt nöjdare med kommunernas service
7	Största förbättringen inom Miljö- och hälsoskydd
7	Små kommuner i toppen av rankingen
8	Företagarna ger allt färre kommuner underkända resultat
8	Bra resultat för kommuner som gått utbildningen Förenkla - helt enkelt
9	Lantbrukare är minst nöjda
9	Allt större skillnad i betygssättning mellan nöjda och missnöjda företagare
11	Inledning
11	Bakgrund
12	Syfte och mål
13	Genomförande
15	Analys och rapportering
19	Resultat - den nationella nivån
24	Vad tycker företagarna är viktigast?
27	Små kommuner i toppen
29	Upplands-Väsby bästa större kommun
30	Bra resultat för kommuner som gått Förenkla - helt enkelt
33	Resultat per myndighetsområde
33	Brandtillsyn
37	Bygglov
41	Markupplåtelse
44	Miljö- och hälsoskydd
47	Serveringstillstånd
51	Bakgrundsfakta
58	Bilagor
59	Bilaga 1. Svansfrekvenser m.m. per kommun
64	Bilaga 2. NKI per kommun
69	Bilaga 3. Betygsindex och effektmått per kommun
73	Bilaga 4. NKI förändring 2013-2015
82	Bilaga 5. Betyg för delfrågor i enkäten per myndighetsområde
87	Bilaga 6. Bakgrundsfakta och NKI per myndighetsområde
90	Bilaga 7. Deltagande kommuner och gemensamma förvaltningar
91	Bilaga 8. Modellbeskrivning
94	Bilaga 9. Enkät

Sammanfattning

Denna undersökning är en servicemätning av kommunernas myndighetsutövning inom fem myndighetsområden: Brandtillsyn, Bygglov, Markupp-låtelse, Miljö- och hälsoskydd och Serveringstillstånd. De företag som haft ett ärende med kommunen inom ett eller flera av dessa myndighetsområden under år 2014 har fått möjlighet att svara på en enkät med frågor inom sex serviceområden (information, tillgänglighet, bemötande, kompetens, rätts-säkerhet, 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 193 kommuner samt fyra gemensamma förvaltningar.

Företagare allt nöjdare med kommunernas service

Det totala NKI-resultatet för samtliga deltagande kommuner är 68. Undersökningen har nationellt genomförts vid tre tillfällen: 2011, 2013 och 2015. Ökningen har varit en enhet per undersökningstillfälle. Mellan åren 2013 och 2015 ligger dock ökningen nära två enheter.

Ett NKI på 68 är ett klart godkänt betyg. Företagen är ganska nöjda med kommunernas service gällande myndighetsutövning. Det skiljer dock fortfarande en hel del mellan olika kommuner i undersökningen. Det högsta NKI-värdet totalt för en kommun är 84, och det lägsta är 50¹.

Av de sex serviceområden som mäts får bemötandet det högsta betyget med 75. Höga betyg ges också till tillgänglighet och kompetens med 71. Lägst betyg får området information med 68. Företagarna anser framförallt att be-

Not 1.

Som jämförelse kan nämnas att det genomsnittliga NKI-värdet för statliga myndigheter var 63 enligt Svenskt Kvalitetsindex studie om samhällsservice 2014.

mötandet förbättrats över tiden. Ökningen mellan åren 2011 och 2015 är fyra enheter.

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 rättssäkerheten. Tillgänglighet är det område som företagarna anser vara minst viktig för helhetsbedömningen. Detta ska dock inte tolkas som att tillgänglighet är oviktigt, utan snarare att man är nöjd med den nuvarande nivån och att det finns viktigare områden att prioritera. Dessa resultat är dock ett genomsnitt för de deltagande kommunerna. Vilka serviceområden som bör prioriteras i ett förbättringsarbete varierar såväl mellan olika kommuner som mellan olika myndighetsområden i kommunerna.

Största förbättringen inom Miljö- och hälsoskydd

NKI-resultaten redovisade per myndighetsområde visar att företagarna är mest nöjda med Brandtillsyn och Serveringstillstånd, vilka får ett NKI på 76 respektive 73. NKI-resultat på 70 eller högre anses vara högt. Minst nöjda är företagarna med området Bygglov som ges ett NKI på 62. Markupplåtelse och Miljö- och hälsoskydd får ett NKI på 67 respektive 68.

Den största förbättringen mellan åren 2011 och 2015 står Miljö- och hälsoskydd för som ökat sitt NKI från 63 till 68, dvs. med fem enheter. Serveringstillstånd har ökat med tre enheter från 70 till 73. Resultaten för Brandtillsyn och Markupplåtelse har också ökat, fast mer måttligt. Enda försämringen sedan 2011 står Bygglov för. I maj 2011 infördes en ny Plan- och bygglag. Den omställning som den medförde för såväl handläggare som företagare tillsammans med en stor personalomsättning i en del kommuner hade till följd att NKI-värdet mellan åren 2011 och 2013 minskade med fyra enheter. Mellan åren 2013 och 2015 har dock NKI återhämtat sig med två enheter från 60 till 62.

Små kommuner i toppen av rankingen

De högsta totala NKI-resultaten får Aneby med NKI 84 samt Laxå och Överkalix med NKI på 82 respektive 79. Flertalet kommuner i toppen av rankingen är befolkningsmässigt mindre kommuner i lands- och glesbygd.

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, 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 storstads-

TABELL 1. NKI Totalt

Kommun	Rank	NKI
Aneby	1	84
Laxå	2	82
Överkalix	3	79
Hammarö	4	78
Torsby	5	78

TABELL 2. NKI Brandtillsyn

Kommun	Rank	NKI
Tranås	1	94
Vimmerby	2	89
Skara	3	87
Karlstad	4	87
Båstad	5	86

TABELL 3. NKI Bygglov

Kommun	Rank	NKI
Örkelljunga	1	86
Laxå	2	86
Boden	3	86
Hammarö	4	83
Vetlanda	5	83

TABELL 4. NKI Markupplåtelse

Kommun	Rank	NKI
Upplands Väsby	1	82
Höganäs	2	82
Tierp	3	80
Halmstad	4	80
Östersund	5	78

TABELL 5. NKI Miljö- och hälsoskydd

Kommun	Rank	NKI
Laxå	1	82
Överkalix	2	81
Aneby	3	81
Botkyrka	4	81
Oxelösund	5	79

TABELL 6. NKI Serveringstillstånd

Kommun	Rank	NKI
Mörbylånga	1	92
Höganäs	2	90
Torsby	3	87
Sundbyberg	4	86
Lidköping	5	85

kommuner. Detta minskar risken för målkonflikter gentemot boende och andra intressen, vilket medför färre överprövningar och större andel positiva ärendeutfall.

Stora kommuner bör därför i första hand jämföra sina resultat med andra större kommuner. Av kommuner med minst 40 000 invånare placerar sig Upplands-Väsby främst med ett NKI-resultat på 74, följt av Piteå, Östersund och Örebro med NKI på 73. Lägst NKI-värde bland de större kommunerna får Kungälv med 58.

Endast ca 7 procent (14 kommuner) får ett underkänt resultat (NKI <62). De kommuner som placerar sig sämst på rankingen 2015 är Orust, Svenljunga, Hofors, Kungälv, Tanum och Mark – alla med NKI-värden under 60.

Geografiskt är mönstren få, men det är påtagligt många kommuner i Värmland som presterar bra i denna undersökning. Ingen av Värmlands deltagande kommuner ligger under riksgenomsnittet och Hammarö, Torsby, Sunne och Arvika ligger samtliga bland de 20 bästa i rankingen.

Företagarna ger allt färre kommuner underkända resultat

Nästan 60 procent av de kommuner som deltagit i undersökningarna både 2013 och 2015 har ökat sitt totala NKI. För ca en tredjedel har NKI minskat och för knappt 10 procent är NKI oförändrat mellan åren.

De största förbättringarna mellan åren 2013 och 2015 hittas hos ett antal mindre kommuner som Aneby och Tranemo. Men det finns också ett antal större och medelstora kommuner som Örebro, Värmdö, Boden och Gällivare som kraftigt förbättrat sina resultat sedan den förra mätningen.

Allt färre kommuner får ett underkänt NKI-resultat av företagarna. En stor majoritet av de kommuner som hade ett underkänt NKI-värde 2013 har förbättrat sina resultat.

Bra resultat för kommuner som gått utbildningen Förenkla - helt enkelt

Ett annat glädjande resultat är att en stor majoritet av de kommuner som genomfört SKL:s och Tillväxtverkets utbildning ”Förenkla – helt enkelt” förbättrat sina resultat. Vid den förra mätningen 2013 var det svårt att se att de kommuner som då hade genomfört utbildningen hade ett bättre resultat än övriga kommuner. Sannolikt beror detta på att det tar tid att implementera kunskapen från utbildningen in i organisationen och det kan dessutom ta tid för företagarna att uppmärksamma en positiv förändring. Av de kommuner som genomfört ”Förenkla – helt enkelt” har ca 70 procent förbättrat sitt NKI-värde sedan 2013. För de kommuner som inte genomfört utbildningen har ca 55 procent förbättrat sitt NKI-värde. Bland större kommuner som genomfört utbildningen och som kraftigt förbättrat sina resultat kan nämnas Halmstad, Huddinge, Örebro och Östersund.

Lantbrukare är minst nöjda

NKI-resultaten varierar en del beroende på vilken bransch företagen tillhör. Företagare inom privat vård, skola och omsorg samt hotell, restaurang och underhållning är mest nöjda med myndighetsutövningen med NKI på 72 respektive 71. Minst nöjda är lantbrukare som ger servicen ett NKI på 61. Övriga branscher ligger inom intervallet 66–67.

En ny fråga för året är om företagaren haft kontakt med andra kommuner inom samma myndighetsområde. Företagare med flera kontakter med andra kommuner är mindre nöjda (NKI 64) än de som inte har någon sådan erfarenhet (NKI 70). Större erfarenhet av andra kommuner verkar inte vara till den egna kommunens fördel. Om skillnaden mellan dessa två NKI-värden är stor bör kommunen undersöka vad detta beror på.

Allt större skillnad i betygssättning mellan nöjda och missnöjda företagare

Två faktorer som i hög grad påverkar betygssättningen är om företagaren anser att avgiften för tjänsten varit rimlig eller ej samt i vilken utsträckning företagaren känner sig väl informerad om vilka tjänster som ingår i avgiften.. Det skedde en markant förbättring kring dessa två frågor mellan 2011 och 2013, men mellan 2013 och 2015 har resultaten endast förbättrats marginellt.

De företagare som är nöjda, de som fått ett positivt utfall, de som tycker avgiften är rimlig och känner sig väl informerade ger allt högre betyg i undersökningen, medan de som fått ett negativt utfall, de som anser att avgiften varit orimlig och inte känner sig väl informerade ger allt lägre betyg. Sedan undersökningen 2011 har det skett en ökad polarisering. Nöjda företagare ger allt högre NKI-betyg, medan motsatsen gäller för de missnöjda.



BYGG- OCH MILJÖKONTORET

TBETORN

Inledning

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

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

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

Bakgrund

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

I rapporten Räkna räkna ranka², 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

Not 2.
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.

sedan genomförts av Stockholm Business Alliance (SBA) och Business Region Göteborg (BRG)³ vid ett flertal tillfällen. Det fanns samtidigt önskemål från SKL:s medlemmar om att göra en undersökning inom området företagsklimat som främst mätte faktorer som kommunerna själva fullt ut kunde påverka.

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 och år 2013 deltog 189 kommuner och åtta förbund/gemensamma förvaltningar. I årets undersökning deltar 193 kommuner och fyra gemensamma förvaltningar.

Syfte och mål

Den här undersökningen är en kvalitetsmätning av den kommunala myndighetsutövningen och servicen gentemot företag. Öppna Jämförelser Företagsklimat visar inom vilka områden företagarna anser att myndighetsutövningen fungerar bra respektive mindre bra samt vad kommunen behöver bli bättre på. Undersökningen omfattar 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 och företagets villkor samt förståelse för företagets problem samt förmåga att ge råd och vägledning)
- Rättssäkerhet (tydligheten i lagar och regler, hur ställningstaganden/ beslut motiverats, möjlighet att framföra klagomål och synpunkter)
- Effektivitet (tid och rutiner för handläggningen samt förmåga att hålla överenskomna tidsramar)

Not 3.

Stockholm Business Alliance är ett avtalsbaserat partnerskap på näringslivsområdet mellan 53 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.



Genomförande

En stor majoritet av kommunerna har genomfört undersökningen i form av en postal enkät med två brevpåminnelser samt uppföljning och intervjuer per telefon. ÖJ Företagsklimat 2015 är dock det sista året som undersökningen genomförs enligt denna metod. Från och med innevarande år (2015 års myndighetsärenden). Från och med innevarande år (2015 års myndighetsärenden) så övergår undersökningen till att vara löpande, enkäterna skickas ut och besvaras successivt med vissa intervall under året. År 2015 är dock ett mellanår med ett färre antal deltagande kommuner. I denna undersökning, avseende 2014 års ärenden, så har ett 40-tal kommuner genomfört undersökningen löpande. Utskick, insamling och påminnelser har då företrädesvis skett via e-post. För påminnelser och insamling av enkäter har även telefonintervjuer använts.

Enkäten består av 32 frågor som behandlar de sex serviceområdena, tre frågor om den totala nöjdheten hos företagarna (NKI-värdet) samt nio bakgrundsfrågor⁴ som anses 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 resultaten från undersökningarna aggregerade.

Not 4.
Se bilaga 9: Enkät.

Resultaten för år 2011 och 2013 är omräknade enligt 2015 års definitioner.

Oavsett vilken statistikkonsult som genomfört undersökningen är enkätfrågorna identiska. Studierna har även i övrigt i huvudsak genomförts på ett likvärdigt sätt. En arbetsgrupp med representanter från SKL, SBA och BRG har regelbundet träffats och planerat undersökningarna. För de ca 40 kommuner som genomfört undersökningen löpande under 2014 så skiljer sig dock genomförandet en del från tidigare år. Resultaten bör inte ha påverkats nämnvärt av detta, men SKL planerar ändå att göra en uppföljning under hösten där vi ska undersöka om olika metoder för utskick och insamling påverkar resultaten.

För att anpassa modellberäkningarna till SKL:s webbverktyg för den löpande undersökningen har beräkningarna för NKI-värdet och betygsindex för serviceområdena förenklats något. Betygsindex för de sex serviceområdena beräknades tidigare utifrån en modell där samtliga frågor för respektive serviceområde beaktades. Fr.o.m. detta år används istället det sammanfattande betyget för respektive serviceområde. För att uppnå jämförbarhet över tiden är de resultat som presenteras för NKI och betygsindex i denna rapport omräknade enligt 2015 års definitioner.

Betygsindex per serviceområde för 2011 och 2013 ökar med i genomsnitt en enhet jämfört med de resultat som tidigare redovisats, för enskilda kommuner kan dock skillnaden vara något större.

NKI-värdet påverkas däremot inte på nationell nivå. För några kommuner som legat väldigt nära ett lägre eller ett högre betyg 2011 eller 2013, kan dock en förändring skett från de resultat som tidigare redovisats.

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

Populationen har bestått av privata företag inklusive jordbruk. I stort sett alla ärendetyper inom de fem myndighetsområdena som avslutats under 2014 ingår i undersökningen⁵. 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 nationella rapport. Observera dock att dessa ärenden ingår som en del i kommunens totala NKI-resultat. Inga ärenden exkluderas från undersökningen!

TABELL 7. Svarefrekvens, bortfall och övertäckning

SKL (ej löpande undersökning) 143 deltagare	
Antal ärenden i urvalet	41 173
Övertäckning	3 922
Återstående urval	37 251
Bortfall	14 712
Antal svar	22 539
Svarefrekvens	60,5%

Not 5.
Folköls- och tobaksärenden samt kontroll av försäljning av receptfria läkemedel ingår dock inte.

För de kommuner som genomfört undersökningen enligt den tidigare traditionella metoden med postala utskick är svarsfrekvensen 60,5 procent. Svarsfrekvenserna för kommuner som genomför undersökningen löpande är inte jämförbara med denna siffra. År 2013 var svarsfrekvensen för hela undersökningen 62,2 procent.

Undersökningen har genomförts i fem steg:

Steg 1: Deltagande kommuner tar fram register med kontaktuppgifter till de företag som under 2014 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.

Analys och rapportering

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

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

FIGUR 1. Betygsskala 0-100

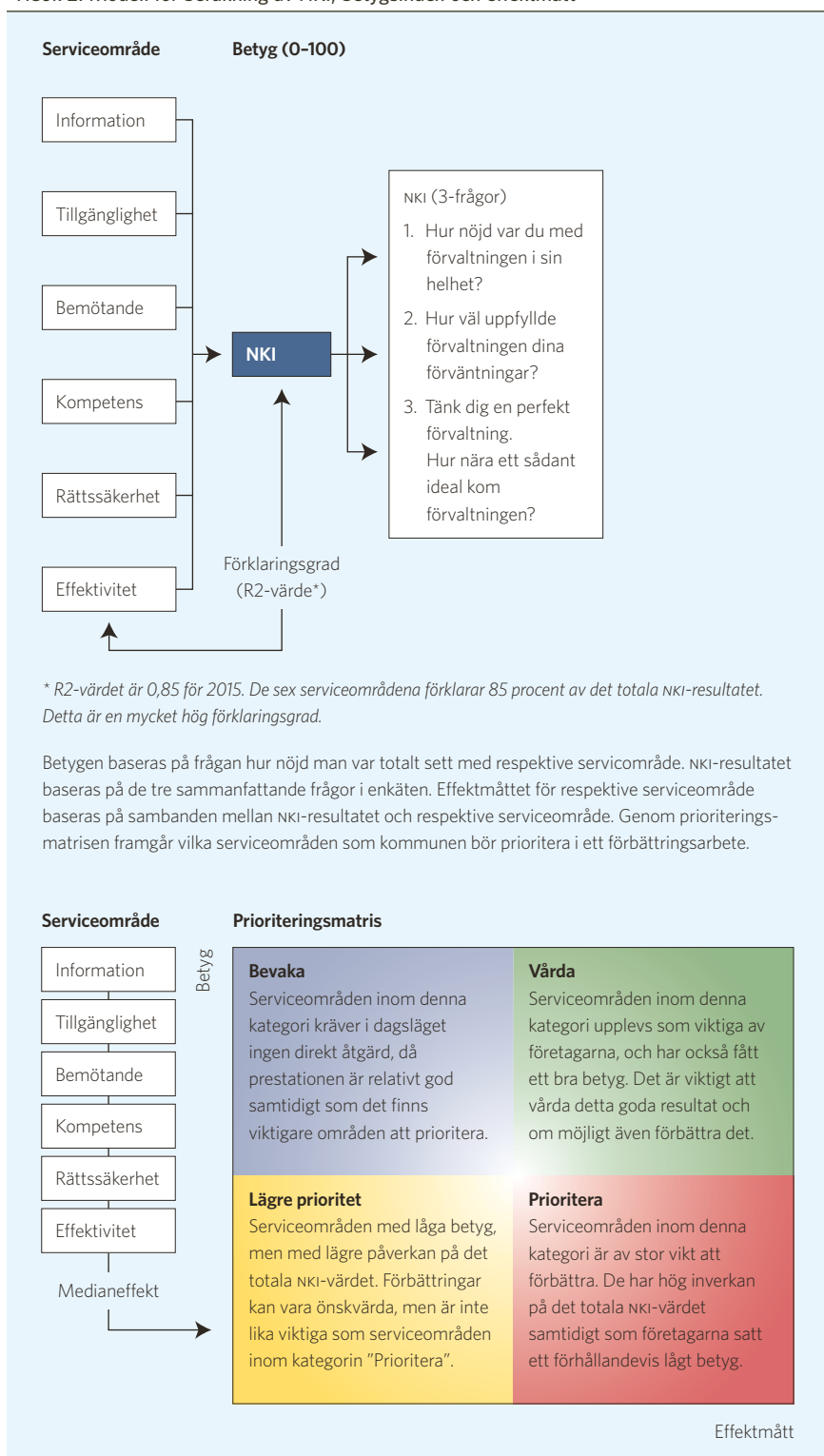
>80	Mycket högt
70-80	Högt
62-69	Godkänt
50-61	Lågt
<50	Mycket lågt

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

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

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

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





Resultat – den nationella nivån

De flesta företagare är nöjda med kommunernas service. Det genomsnittliga NKI-resultatet ligger på 68, vilket är ett förhållandevis bra betyg. NKI har sedan 2011 ökat med en enhet vid varje undersökningstillfälle. Mellan åren 2013 och 2015 ligger ökningen dessutom väldigt nära två enheter.

TABELL 8. NKI per myndighetsområde 2011, 2013 och 2015

Myndighetsområde	NKI 2011	NKI 2013	NKI 2015	Förändring 2011-2015
Brandtillsyn	74	75	76	2
Bygglov	64	60	62	-2
Markupplåtelse	66	65	67	1
Miljö- och hälsoskydd	63	67	68	5
Serveringstillstånd	70	70	73	3
Totalt	66	67	68	2

Högst NKI-resultat ger företagarna till områdena Brandtillsyn och Serveringstillstånd med NKI på 76 respektive 73. Lägst resultat får Bygglov med NKI 62.

Jämfört med 2011 har NKI för Miljö- och hälsoskydd ökat med hela fem enheter – från 63 till 68. Även för Serveringstillstånd har det skett en markant förbättring från NKI 70 till 73. För Miljö- och hälsoskydd skedde ökningen framförallt mellan åren 2011 och 2013, medan hela ökningen för Serveringstillstånd skett mellan åren 2013 och 2015. Sedan 2011 har Brandtillsyn ökat med två enheter och Markupplåtelse med en enhet.

NKI har ökat mest för Miljö- och hälsoskydd.

Det enda myndighetsområde som försämrat sitt resultat sedan 2011 är Bygglov. Här skedde det en markant nedgång mellan åren 2011 och 2013. I maj 2011 infördes en ny Plan- och bygglag. Den omställning som den medförde för såväl handläggare som företagare tillsammans med en stor personalomsättning i en del kommuner hade till följd att NKI-värdet minskade med hela fyra enheter. Mellan åren 2013 och 2015 har dock NKI återhämtat sig med två enheter.

TABELL9. Betygsindex per serviceområde 2011, 2013 och 2015

Serviceområde	Index 2011	Index 2013	Index 2015	Förändring 2011-2015
Information	66	67	68	2
Tillgänglighet	70	70	72	2
Bemötande	71	73	75	4
Kompetens	69	70	71	2
Rättssäkerhet	67	68	70	3
Effektivitet	68	69	70	2

Företagarna är mest nöjda med bemötandet.

Företagarna är mest nöjda med bemötandet som uppnår ett index på 75. Sedan 2011 har området ökat med fyra enheter. Bemötandet får ett högt betyg i nästan nio av tio kommuner. Endast tre kommuner får underkänt (se bilaga 3).

Lägst betyg ges till information med ett index på 68. Övriga serviceområden ligger på index mellan 70 och 72.

Samtliga serviceområden har förbättrat sina betyg jämfört med tidigare år. Bemötandet har ökat med fyra enheter och rättssäkerheten med tre enheter sedan 2011. Övriga enheter har ökat med två enheter.

För att anpassa modellberäkningarna till SKL:s webbverktyg för den löpande insiktsundersökningen har beräkningarna för betygsindex förenklats något. Resultaten för åren 2011 och 2013 är i rapporten därför omräknade enligt 2015 års definitioner (se mer information på sidan 14).

TABELL 10. NKI och betygsindex fördelat per myndighets- och serviceområde 2015

Myndighetsområde	NKI	Informa- tion	Tillgäng- lighet	Bemö- tande	Kompe- tens	Rätts- säkerhet	Effektivi- tet
Brandtillsyn	76	73	76	81	80	77	78
Bygglov	62	65	67	68	66	66	60
Markupplåtelse	67	67	70	72	69	68	68
Miljö- och hälsoskydd	68	68	72	75	71	69	72
Serveringstillstånd	73	73	77	78	75	74	72
Totalt	68	68	72	75	71	70	70

Resultaten fördelade per service- och myndighetsområde följer i regel mönstret på den totala nivån. Oavsett myndighetsområde får till exempel bemötande ett högt betyg och information ett relativt lågt betyg i förhållande till myndighetsområdets NKI-resultat. Några av resultaten avviker dock från mönstren:

- Företagarna är överlag nöjda med servicen inom området Brandtillsyn, men jämfört med hur mönstren ser ut för övriga myndighetsområden ges information och tillgänglighet ett förhållandevis lågt betyg.
- Inom området Bygglov, som överlag får lite lägre betyg, är företagen ändå relativt sett nöjda med information och rättssäkerhet. Däremot finns det ett missnöje, även relativt sett, vad gäller effektiviteten.
- Inom Miljö- och hälsoskydd avviker mönstren positivt vad gäller bemötandet och effektiviteten.
- Områdena Markupplåtelse och Serveringstillstånd följer i stort de övergripande mönstren.

TABELL 11. NKI och betygsindex per myndighets- och serviceområde. Förändring av index mellan åren 2013 och 2015

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

Det enda serviceområde som inte förbättrats mellan åren 2013 och 2015 är bemötandet inom området Brandtillsyn. Bemötandet har dock ett mycket högt betyg på 81 inom detta myndighetsområde.

De stora förbättringarna sedan 2013 har framförallt skett inom områdena Bygglov, Markupplåtelse och Serveringstillstånd. Effektivitet och tillgänglighet inom området Bygglov, information och tillgänglighet inom området Markupplåtelse samt tillgänglighet, bemötande, kompetens och rättssäkerhet inom området Serveringstillstånd har alla ökat med 3-4 enheter mellan åren 2013 och 2015.

Två förbättringar som dock betytt mycket för det totala NKI-resultatet är det ökade betyget (två enheter) för bemötande och kompetens inom området Miljö- och hälsoskydd. En majoritet av ärendena i undersökningen kommer från detta myndighetsområde och företagen ger framförallt bemötandet en stor vikt för det totala resultatet.

Tittar man på de enskilda frågorna i enkäten är företagen mest nöjda med handläggarnas attityder, möjligheten att komma i kontakt med rätt person per e-post samt handläggarnas kunskap om lagar och regler (se figur 3). De tycker också att handläggarnas engagemang och sätt att kommunicera samt deras kunskap om ämnesområdet varit bra. Företagen uppskattar

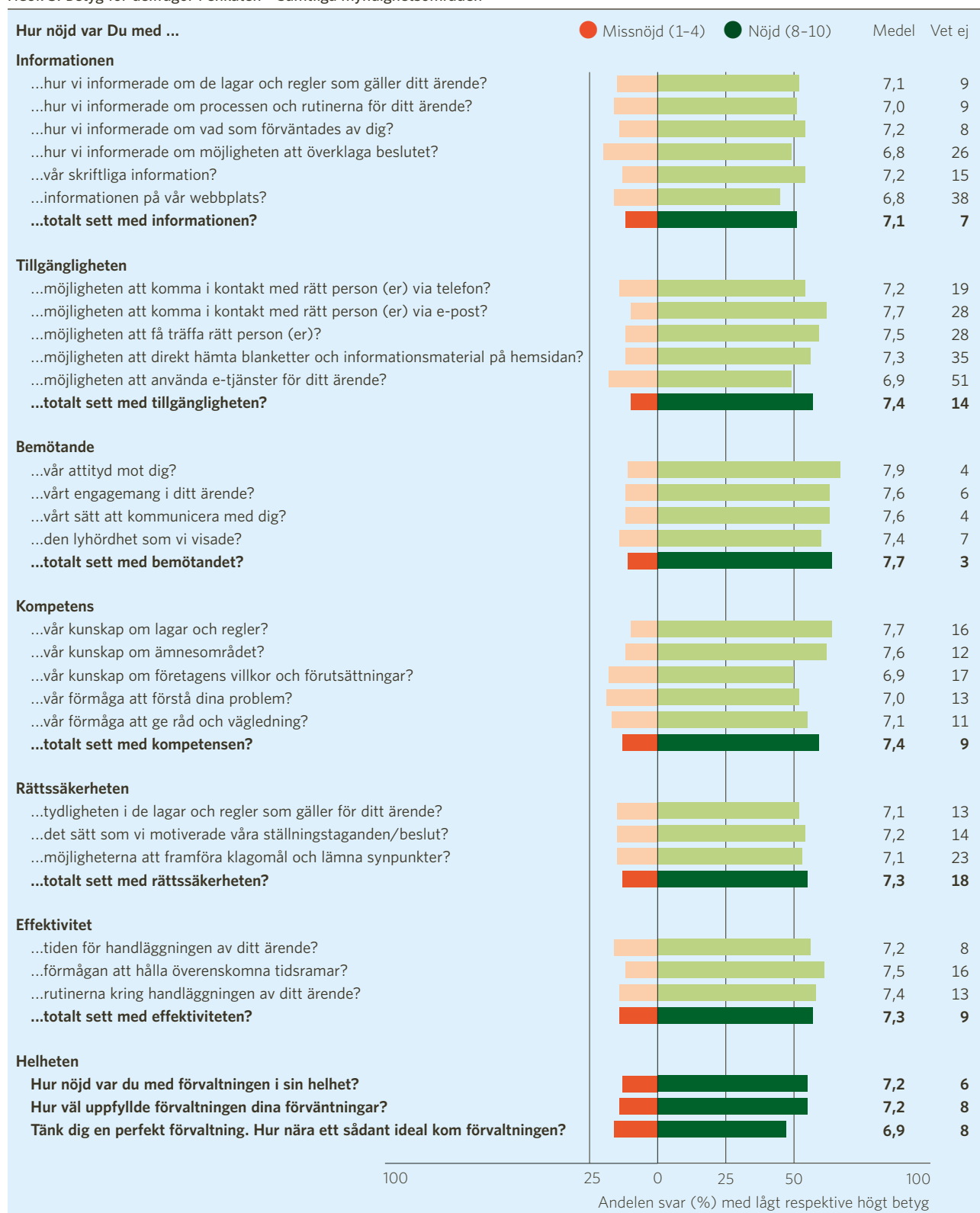
också möjligheten att träffa rätt personer och att kommunen i de flesta fall är bra på att hålla överenskomna tidsramar.

Minst nöjda är företagarna med informationen på webbplatsen och hur man informerat kring möjligheten att överklaga ett beslut. Man är också mindre nöjda med handläggarnas kunskap om företagens villkor och förutsättningar och möjligheten att använda e-tjänster för sitt ärende. Vad gäller frågorna om webbplatsen och e-tjänster är dock andelen som svarat "Vet ej" stor. Trots detta är det allt fler som känner till och använder kommunernas webbplatser. Andelen som svarat "Vet ej" på denna fråga har sedan 2011 minskat från 57 till 38 procent.

Jämfört med år 2013 så anser företagarna framförallt att det blivit lättare att komma i kontakt med rätt personer per e-post, att handläggningen av ärenden sker snabbare och att rutinerna kring handläggningen blivit bättre. Man tycker också att handläggarna fått bättre kunskap om företagens villkor och förutsättningar, att de bättre förstår företagarnas problem och att deras förmåga att ge råd och vägledning förbättrats. Detta är glädjande eftersom betygen för dessa tre delfrågor tidigare varit förhållandevis låga.

De enda frågor där medelbetygen inte ökat sedan 2013 är för den skriftliga informationen och informationen på webbplatsen. För dessa två frågor skedde dock markanta förbättringar mellan åren 2011 och 2013.

FIGUR 3. Betyg för delfrågor i enkäten - Samtliga myndighetsområden





Vad tycker företagen är viktigast?

NKI-modellen omfattar inte bara betyg på vad företagen tycker är bra eller dåligt, utan också mått på vad de tycker är viktigt respektive mindre viktigt. Genom att mäta sambandet mellan NKI och var och en av de ingående serviceområdena får vi fram så kallade effektmått. De visar hur stor effekt en förändring av serviceområdenas betygsindex förväntas ha på det totala NKI-resultatet.

De serviceområden som företagen tycker är viktigast är effektivitet, bemötande och rättssäkerhet, medan kompetens, information och tillgänglighet tillmäts en mindre effekt på helhetsbetyget (det totala NKI-resultatet).

De serviceområden som har störst betydelse för helhetsbedömningen bör vara prioriterade i ett framtida förbättringsarbete (se figur 4). Om företagen tycker att handläggningen tar för lång tid och att överenskomna tidsramar inte hålls så får det stor påverkan på det totala NKI-resultatet. Detsamma gäller om företagen anser att handläggarna haft en dålig attityd, en bristande kommunikationsförmåga, visat dåligt engagemang i ärendet eller inte kunnat motivera sina ställningstaganden/beslut.

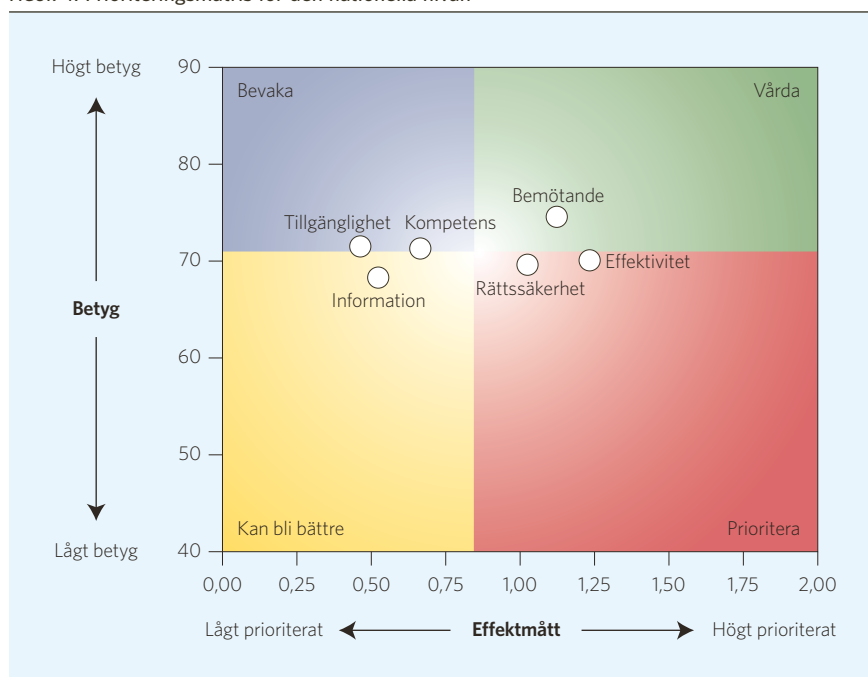
Prioriteringsmatrisen visar de genomsnittliga resultaten från företagen i samtliga deltagande kommuner. För den enskilda kommunen kan prioriteringsordningen se annorlunda ut och varje kommun ska naturligtvis i första hand utgå från sin egen matris som finns redovisad i kommunens egen rapport från undersökningen.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

EFFEKTMAÅTT PER SERVICEOMRÅDE, NATIONELLA NIVÅN

- › Effektivitet 1,23
- › Bemötande 1,12
- › Rättssäkerhet 1,02
- › Kompetens 0,66
- › Information 0,52
- › Tillgänglighet 0,46

Tolkningsexempel: Om betyget för effektivitet ökar med fem enheter förväntas det totala NKI-värdet öka med 1,23 enheter.

FIGUR 4. Prioriteringsmatris för den nationella nivån





Små kommuner i toppen

Undersökningens genomsnittliga NKI-resultat är 68, vilket är ett förhållandevis bra betyg. Spannet från det lägsta till det högsta totala NKI-värdet bland deltagande kommuner går från 50 till 84 (se tabell 12).

De högsta NKI-resultaten i undersökningen får Aneby med 84, följt av Laxå och Överkalix med NKI på 82 respektive 79. Framförallt Aneby och Laxå har dock en hög andel positiva utfall gällande tillståndsärenden, vilket påverkar NKI-värdet positivt.

Sju kommuner som ligger högt på rankingen, men där andelen positiva respektive negativa utfall av tillståndsärenden är nära genomsnittet för samtliga kommuner är Hammarö, Torsby, Kungsör, Sunne, Surahammar, Hultsfred och Höganäs.

Storstadskommunerna Stockholm, Göteborg och Malmö får NKI på 70, 67 respektive 67. Detta är klart godkända och för Stockholm till och med bra betyg. Observera dock att Malmö inte deltar med bygglovsärenden i undersökningen detta år.

Drygt 40 procent av samtliga deltagande kommuner får ett högt betyg (NKI ≥ 70). Hälften får ett godkänt betyg (NKI 62-69) och endast 14 kommuner, dvs. drygt 7 procent, får ett underkänt betyg (NKI < 62).

De kommuner som placerar sig sämst på rankingen är Orust, Svenljunga, Hofors, Kungälv, Tanum och Mark – alla med ett NKI-värde under 60.

Geografiskt är mönstren få, men det är påtagligt många kommuner i Värmland som presterar bra i denna undersökning. Hammarö, Torsby, Sunne och Arvika finns alla med bland de 20 bästa kommunerna och ingen av Värmlands deltagande kommuner får ett NKI-värde under riksgenomsnittet NKI 68.

Kommunerna i Värmland presterar bra i undersökningen.

TABELL 12. Ranking - NKI Totalt

Kommun	Rank	NKI	Kommun	Rank	NKI	Kommun	Rank	NKI	Kommun	Rank	NKI
Aneby*	1	84	Lycksele	52	71	Lidköping	103	68	Nynäshamn	154	65
Laxå*	2	82	Örkelljunga	53	71	Lilla Edet	104	68	Smedjebacken*	155	64
Överkalix	3	79	Landskrona	54	71	Vänersborg	105	68	Ronneby**	156	64
Hammarö	4	78	Värnamo	55	71	Österåker	106	68	Stenungsund	157	64
Torsby	5	78	Partille	56	71	Östhammar	107	68	Kristianstad	158	64
Oxelösund*	6	78	Osby	57	71	Krokom	108	68	Mjölby	159	64
Vetlanda	7	77	Lekeberg*	58	71	Hallstahammar	109	68	Region Gotland	160	64
Sollefteå	8	77	Heby	59	71	Sigtuna	110	68	Västervik	161	64
Kungsör	9	77	Sundbyberg	60	71	Götene	111	68	Nybro	162	64
Vännäs*	10	76	Vaxholm	61	71	Berg	112	68	Enköping	163	63
Bromölla	11	76	Karlstad	62	71	Hylte**	113	67	Kungsbacka	164	63
Boden	12	76	Mariestad	63	70	Göteborg	114	67	Ekerö	165	63
Sunne	13	75	Värmdö	64	70	Karlskrona	115	67	Söderköping	166	63
Avesta	14	75	Huddinge	65	70	Jönköping	116	67	Lindesberg	167	63
Ludvika*	15	74	Lidingö	66	70	Motala	117	67	Nyköping	168	63
Surahammar	16	74	Öckerö	67	70	Bjuv	118	67	Flen	169	63
Vansbro	17	74	Östra Göinge	68	70	Falun	119	67	Uddevalla	170	63
Hultsfred	18	74	Borlänge	69	70	Ånge	120	67	Ale**	171	63
Höganäs	19	74	Kalmar	70	70	Söderhamn	121	67	Växjö	172	63
Arvika	20	74	Stockholm	71	70	Skövde	122	67	Varberg	173	63
Upplands Väsby	21	74	Lund	72	70	Falkenberg	123	67	Tingsryd	174	63
Falköping***	22	74	Sollentuna	73	70	Tranemo	124	67	Svalöv	175	63
Mörbylånga	23	74	Gnesta	74	70	Örnsköldsvik	125	67	Leksand	176	62
Hudiksvall	24	73	Årjäng	75	70	Danderyd	126	67	Borås	177	62
Ljungby	25	73	Gävle	76	70	Malmö****	127	67	Södertälje	178	62
Piteå	26	73	Skara	77	70	Skellefteå	128	67	Alingsås	179	62
Sävsjö	27	73	Håbo	78	70	Tomelilla***	129	67	Härjedalen	180	61
Askersund	28	73	Härnösand	79	70	Älvsbyn	130	67	Hedemora**	181	61
Kävlinge	29	73	Sandviken	80	70	Åstorp	131	67	Lerum	182	61
Kristinehamn	30	73	Luleå	81	70	Solna	132	67	Salem**	183	60
Mönsterås	31	73	Norrtälje	82	70	Strängnäs	133	66	Gislaved	184	60
Hallsberg	32	73	Trollhättan	83	70	Sölvesborg	134	66	Tjörn	185	60
Åmål	33	73	Eslöv	84	70	Lysekil	135	66	Vallentuna	186	60
Östersund	34	73	Västerås	85	69	Mölnadal	136	66	Strömstad**	187	60
Örebro	35	73	Haninge	86	69	Norrköping	137	66	Mark	188	59
Trosa	36	72	Järfälla	87	69	Uppsala	138	66	Tanum**	189	58
Laholm	37	72	Båstad	88	69	Lomma	139	65	Kungälv	190	58
Älmhult	38	72	Trelleborg	89	69	Alvesta	140	65	Hofors**	191	56
Gällivare	39	72	Nykvarn	90	69	Täby	141	65	Svenljunga	192	55
Botkyrka	40	72	Vimmerby	91	69	Umeå	142	65	Orust**	193	50
Tierp	41	72	Halmstad	92	69	Kalix	143	65	Samtliga kommuner	68	
Sundsvall	42	72	Valdemarsvik	93	69	Storuman	144	65			
Tranås	43	72	Nacka	94	68	Hässleholm	145	65			
Nordanstig	44	72	Ljusnarsberg	95	68	Ängelholm	146	65			
Borgholm	45	72	Helsingborg	96	68	Arboga	147	65			
Knivsta	46	72	Tyresö	97	68	Kiruna	148	65			
Upplands-Bro	47	72	Köping	98	68	Härryda	149	65			
Burlöv	48	72	Oskarshamn	99	68	Finspång	150	65			
Malung-Sälen	49	72	Åre	100	68	Karlskrona	151	65			
Haparanda	50	72	Klippan	101	68	Katrineholm	152	65			
Eskilstuna	51	72	Nora	102	68	Ulricehamn	153	65			

* Mer än 85 procent positiva och mindre än 3 procent negativa utfall gällande tillståndsärenden

** Mindre än 65 procent positiva och mer än 11 procent negativa utfall gällande tillståndsärenden

*** Deltar ej med Miljö- och hälsoskydd

**** Deltar ej med Bygglöv

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 företagarna vet ofta vilka de är, det är lätt att komma i kontakt med rätt person och handläggarna för olika myndighetsområden sitter ofta nära varandra, vilket gör det enkelt för dem att träffas och samarbeta kring mer omfattande och komplicerade ärenden. I många små kommuner byggs det upp ett förtroende mellan företagaren och handläggaren och betygen kan då bli mycket höga.
- ▶ I mindre kommuner utanför storstadsområdena sker det färre etableringar och konkurrensen beträffande lokalisering av verksamheter och/eller lokaler är avsevärt mindre än i storstadsområden. Detta ökar förutsättningarna för bra lokaliseringar med låg risk för målkonflikter gentemot boende och andra intressen. Detta är en viktig bidragande orsak till att 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 ärendeutfallen⁶.

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.

Upplands-Väsby bästa större kommun

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. Det är därför färre stora kommuner som uppnår riktigt höga eller låga NKI-resultat. 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.

En majoritet av de större kommunerna får ett resultat som ligger runt genomsnittet för riket, men allt fler av de större kommunerna når i 2015 års undersökning ett högt betyg och allt färre ett lågt betyg. Många stora kommuner har tagit ett stort kliv framåt i denna undersökning. Av 61 kommuner med fler än 40 000 invånare får 22 ett högt betyg och endast en kommun ett lågt betyg.

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 78,4 för Hammarö, 78,1 för Torsby och 77,8 för Oxelösund.

Not 6.

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 tillståndsutfallen kommer att hamna nära genomsnittet för samtliga kommuner.

Bästa placerar sig Upplands Väsby med ett NKI-resultat på 74, följt av Piteå, Östersund och Örebro med NKI 73. Lägst NKI-betyg bland de större kommunerna får Kungälv med 58.

TABELL 13: Ranking, kommuner med fler än 40 000 invånare - NKI Totalt

Kommun	Rank	NKI	Kommun	Rank	NKI
Upplands Väsby	1	74	Göteborg	33	67
Piteå	2	73	Jönköping	34	67
Östersund	3	73	Motala	35	67
Örebro	4	73	Falun	36	67
Botkyrka	5	72	Skövde	37	67
Sundsvall	6	72	Falkenberg	38	67
Eskilstuna	7	72	Örnsköldsvik	39	67
Landskrona	8	71	Malmö****	40	67
Sundbyberg	9	71	Skellefteå	41	67
Karlstad	10	71	Solna	42	67
Värmdö	11	70	Mölnadal	43	66
Huddinge	12	70	Norrköping	44	66
Lidingö	13	70	Uppsala	45	66
Borlänge	14	70	Täby	46	65
Kalmar	15	70	Umeå	47	65
Stockholm	16	70	Hässleholm	48	65
Lund	17	70	Ängelholm	49	65
Sollentuna	18	70	Karlskrona	50	65
Gävle	19	70	Kristianstad	51	64
Luleå	20	70	Region Gotland	52	64
Norrköping	21	70	Enköping	53	63
Trollhättan	22	70	Kungsbacka	54	63
Västerås	23	69	Nyköping	55	63
Haninge	24	69	Uddevalla	56	63
Järfälla	25	69	Växjö	57	63
Trelleborg	26	69	Varberg	58	63
Halmstad	27	69	Borås	59	62
Nacka	28	68	Södertälje	60	62
Helsingborg	29	68	Kungälv	61	58
Tyresö	30	68	Samtliga kommuner		68
Österåker	31	68			
Sigtuna	32	68			

**** Deltar ej med Bygglöv

Bra resultat för kommuner som gått Förenkla – helt enkelt

Nästan 60 procent av de kommuner som deltagit i undersökningarna både 2013 och 2015 har ökat sitt totala NKI. För ca en tredjedel har NKI minskat och för knappt 10 procent är NKI oförändrat mellan åren (se bilaga 4).

Flera kommuner har ökat sitt NKI markant med 10 enheter eller mer. De största förbättringarna mellan åren 2013 och 2015 hittas hos ett antal mindre kommuner som Aneby och Tranemo. Aneby har ökat med hela 20 enheter, men det är en av de minsta kommunerna i undersökningen med endast 32 enkätsvar 2015 och därmed finns en viss slumpmässig osäkerhet i resultatet.

Men det finns också några större och medelstora kommuner som Örebro, Värmdö, Boden och Gällivare som kraftigt förbättrat sina resultat sedan den förra mätningen.

TABELL 14. Kommuner med störst ökning av NKI Totalt 2013-2015

Kommun	NKI Totalt 2013	NKI Totalt 2015	Förändring 2013-2015
Aneby	64	84	20
Tranemo	52	67	15
Gällivare	59	72	13
Oxelösund	65	78	13
Värmdö	57	70	13
Berg	56	68	12
Örebro	61	73	12
Hammarö	67	78	11
Nora	57	68	11
Boden	66	76	10
Malung-Sälen	62	72	10

De minskningar som skett av NKI är för flertalet kommuner ganska måttliga (1-4 enheter) och det fåtal som minskat med mera har överlag gjort det från ett mycket högt NKI-resultat 2013. Den största minskningen står Ekerö för som minskat sitt totala NKI från 74 till 63, dvs. en minskning med 11 enheter (se bilaga 4).

Allt färre kommuner får ett underkänt NKI-resultat. Lejonparten av de kommuner som hade ett underkänt NKI-värde 2013 har förbättrat sina resultat 2015. Ett annat glädjande resultat är att en stor majoritet av de kommuner som genomfört SKL:s och Tillväxtverkets utbildning ”Förenkla – helt enkelt” förbättrat sina resultat. Vid den förra mätningen 2013 var det svårt att se att de kommuner som då hade genomfört utbildningen hade ett bättre resultat än övriga kommuner. Sannolikt beror detta på att det tar tid att implementera kunskapen från utbildningen in i organisationen och det kan dessutom ta tid för företagare att uppmärksamma en positiv förändring.

Av de kommuner som genomfört utbildningen ”Förenkla – helt enkelt” har ca 70 procent förbättrat sitt NKI-värde sedan 2013. För de kommuner som inte genomfört utbildningen har ca 55 procent förbättrat sitt NKI-värde. Den största förbättringen bland kommuner som genomfört utbildningen står Berg för med en ökning på 12 enheter. Men även bland större kommuner finns det ett flertal exempel på markanta ökningarna på fem enheter eller mer, t.ex. Halmstad, Huddinge, Örebro och Östersund.

Allt färre kommuner får underkända resultat.



Resultat per myndighetsområde

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

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

Brandtillsyn

Det genomsnittliga NKI-resultatet för Brandtillsyn är 76, 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 2013 har NKI-betyget ökat med en enhet, från 75 till 76.

Av de 104 deltagare i undersökningen som hade tillräckligt många svar från företagen så är det hela 93 som får ett högt betyg (NKI ≥ 70). Endast två kommuner – Tanum och Varberg – får underkända betyg.

TABELL 16. Ranking - NKI Brandtillsyn

Kommun	Rank	NKI	Kommun	Rank	NKI	Kommun	Rank	NKI	Kommun	Rank	NKI
Tranås	1	94	Avesta	51	76	Härjedalen	99	66	Ljusnarsberg	-	-
Vimmerby	2	89	Värnamo	52	76	Täby	100	65	Lomma	-	-
Skara	3	87	Göteborg	53	76	Österåker	101	62	Ludvika	-	-
Karlstad	4	87	Lund	54	76	Orust	102	62	Lycksele	-	-
Båstad	5	86	Piteå	55	76	Tanum	103	51	Lysekil	-	-
Nacka	6	85	Kalix	56	76	Varberg	104	49	Mariestad	-	-
Partille	7	85	Enköping	57	76	Ale	-	-	Mark	-	-
Arvika	8	85	Karlskrona	58	75	Alingsås	-	-	Mönsterås	-	-
Hultsfred	9	84	Mjölby	59	75	Alvesta	-	-	Mörbylånga	-	-
Botkyrka	10	83	Uppsala	60	75	Aneby	-	-	Nordanstig	-	-
Kiruna	11	82	Nynäshamn	61	75	Arboga	-	-	Nykvarn	-	-
Strängnäs	12	82	Falun	62	75	Askersund	-	-	Ronneby	-	-
Haninge	13	82	Klippan	63	75	Berg	-	-	Salem	-	-
Sollefteå	14	81	Skellefteå	64	75	Bjuv	-	-	Sandviken	-	-
Kungsbacka	15	81	Härnösand	65	75	Boden	-	-	Smedjebacken	-	-
Stockholm	16	81	Huddinge	66	75	Borlänge	-	-	Storuman	-	-
Norrköping	17	81	Gislaved	67	75	Bromölla	-	-	Strömstad	-	-
Kävlinge	18	81	Sollentuna	68	75	Burlöv	-	-	Sundbyberg	-	-
Jönköping	19	80	Hässleholm	69	74	Danderyd	-	-	Sunne	-	-
Svalöv	20	80	Finspång	70	74	Ekerö	-	-	Surahammar	-	-
Norrtilje	21	80	Kommunal- förbundet Södra Hälsingland	71	74	Falkenberg	-	-	Svenlunga	-	-
Solna	22	80	Västerås	72	74	Flen	-	-	Sävsjö	-	-
Östhammar	23	80	Malmö	73	74	Gnesta	-	-	Söderhamn	-	-
Sundsvall	24	79	Upplands-Bro	74	74	Gällivare	-	-	Söderköping	-	-
Skövde	25	79	Köping	75	74	Gävle	-	-	Sölvesborg	-	-
Oskarshamn	26	79	Örebro	76	73	Götene	-	-	Tierp	-	-
Östersund	27	79	Ämål	77	73	Hallsberg	-	-	Tjörn	-	-
Nyköping	28	79	Västervik	78	73	Hallstahammar	-	-	Tomelilla	-	-
Vetlanda	29	79	Motala	79	73	Hammarö	-	-	Torsby	-	-
Oxelösund	30	79	Uddevalla	80	73	Haparanda	-	-	Tranemo	-	-
Halmstad	31	79	Upplands Väsby	81	73	Heby	-	-	Ulricehamn	-	-
Malung-Sälén	32	79	Mölnadal	82	72	Hedemora	-	-	Valdemarsvik	-	-
Osby	33	78	Vansbro	83	72	Hofors	-	-	Vallentuna	-	-
Tingsryd	34	78	Kungälv	84	72	Hudiksvall	-	-	Vaxholm	-	-
Falköping	35	78	Stenungsund	85	72	Hylte	-	-	Vännäs	-	-
Södertälje	36	78	Nora	86	72	Härryda	-	-	Växjö	-	-
Kristianstad	37	78	Ängelholm	87	71	Höganäs	-	-	Ånge	-	-
Helsingborg	38	78	Region Gotland	88	71	Karlshamn	-	-	Åre	-	-
Lidingö	39	77	Örnsköldsvik	89	71	Katrineholm	-	-	Årjäng	-	-
Trollhättan	40	77	Umeå	90	71	Knivsta	-	-	Åstorp	-	-
Borgholm	41	77	Vänersborg	91	70	Kristinehamn	-	-	Älmhult	-	-
Värmdö	42	77	Laholm	92	70	Krokoms	-	-	Älvsbyn	-	-
Sigtuna	43	77	Eslöv	93	70	Kungsör	-	-	Öckerö	-	-
Håbo	44	77	Luleå	94	68	Laxå	-	-	Örkelljunga	-	-
Eskilstuna	45	77	Tyresö	95	68	Lekeberg	-	-	Östra Göinge	-	-
Trosa	46	77	Järfälla	96	67	Leksand	-	-	Överkalix	-	-
Trelleborg	47	77	Borås	97	67	Lerum	-	-			
Landskrona	48	77	Lindesberg	98	67	Lidköping	-	-			
Kalmar	49	77				Lilla Edet	-	-			
Nybro	50	76				Ljungby	-	-			
									Samtliga kommuner		76

Högst på rankingen för Brandtillsyn placerar sig Tranås, Vimmerby, Skara och Karlstad med NKI på 94, 89, 87 respektive 87. Detta är mycket höga betyg. Tranås resultat är det högsta NKI-värde som vi haft i undersökningen sedan starten 2011.

TABELL 15. Kommuner med störst ökning av NKI Brandtillsyn 2013–2015

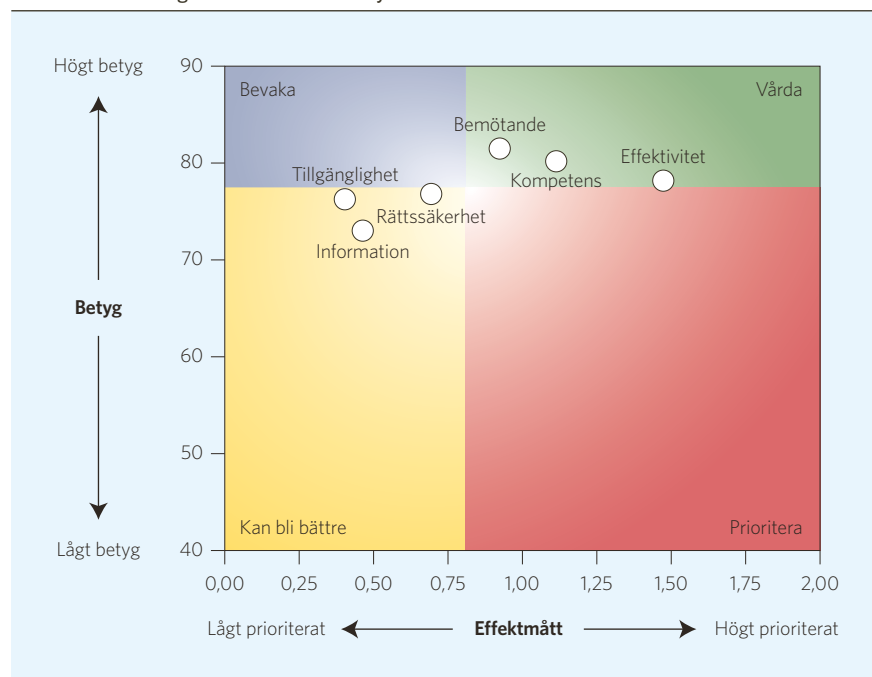
Kommun	NKI Brandtillsyn 2013	NKI Brandtillsyn 2015	Förändring 2013–2015
Karlstad	65	87	22
Svalöv	60	80	20
Östhammar	62	80	18
Trelleborg	64	77	13
Kävlinge	69	81	12
Tranås	82	94	12
Vimmerby	77	89	12
Kungälv	61	72	11

Karlstad, Svalöv och Östhammar har ökat sina NKI-resultat för Brandtillsyn med 22, 20 respektive 18 enheter. Ofta är det mindre kommuner som brukar stå för de största ökningarna eller minskningarna, så det är intressant att en stor kommun som Karlstad toppar denna lista. Tranås och Vimmerby har ökat sina NKI-resultat inom detta område med mer än 10 enheter trots tidigare redan höga resultat. De största minskningarna står Tanum och Varberg för med minskningar på 26 respektive 17 enheter (se bilaga 4).

Svaren på de enskilda frågorna i enkäten för Brandtillsyn redovisas i bilaga 5. Bäst betyg ges till handläggarnas attityder och deras kunskap om såväl ämnet som om de lagar och regler som gäller. Minst nöjda är företagarna med informationen kring hur man överklagar ett beslut, informationen på webbplatsen samt möjligheten att använda e-tjänster.

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

FIGUR 5. Prioriteringsmatris för Brandtillsyn



Bygglov

Det genomsnittliga NKI-resultatet för Bygglov är 62. Det är ett knappt godkänt resultat. Mellan åren 2011 och 2013 minskade NKI-värdet relativt mycket med fyra enheter från 64 till 60, men det återhämtade sig något till NKI 62 år 2015.

Bygglov är det myndighetsområde där spridningen av resultaten mellan kommunerna är störst. Många kommuner får ett högt betyg, men det är också flera kommuner som får riktigt låga betyg. Det bästa NKI-resultatet är 86, det sämsta 34.

Drygt en tredjedel av de 153 kommuner som har tillräckligt många svar från företagen får ett högt betyg. Allra högst NKI-resultat inom området Bygglov återfinns i Örkelljunga, Laxå och Boden – alla med NKI på 86.

Tidigare år har det varit många större kommuner som placerat sig lågt på rankingen. En förklaring till detta är att det sker fler etableringar i tätbebyggda områden och att konkurrensen angående lokalisering av verksamheter eller lokaler blir mycket större i storstadsområden jämfört med lands- och glesbygd. Det blir helt enkelt fler målkonflikter gentemot boende och andra intressen. Detta år är det dock fler större kommuner som placerar sig bra och färre som får låga betyg. Eskilstuna, Borlänge, Sundsvall och Lidingö får till exempel höga NKI-resultat på 75 eller högre.

En tredjedel av kommunerna får ett underkänt resultat inom detta område. 15 kommuner får ett NKI-värde under 50. Ett så lågt betyg återspeglar ett allvarligt missnöje bland företagarna. Sämst placerar sig Kiruna, Enköping och Tjörn med NKI-resultat på 34, 40 respektive 40.

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

Störst förbättring av NKI-resultatet för Bygglov har Gällivare, Värmdö, Berg och Sölvesborg haft med öknings på 32, 30, 22, respektive 22 enheter. Det har också skett markanta förbättringar av NKI-resultaten i flera kommuner i Stockholmsregionen som t.ex. Värmdö, Haninge, Sollentuna, Sundbyberg, Uppsala, Botkyrka, Lidingö och Nynäshamn, dock ofta från en låg nivå 2013.

De största försämringarna av NKI för Bygglov står Höganäs, Tjörn och Täby för med minskningar på 20 enheter eller mer (se bilaga 4).

Störst spridning av resultaten mellan kommunerna inom området Bygglov.

TABELL 18. Ranking - NKI Bygglov

Kommun	Rank	NKI	Kommun	Rank	NKI	Kommun	Rank	NKI	Kommun	Rank	NKI
Örkelljunga	1	86	Åstorp	49	71	Tingsryd	100	61	Kungsbacka	149	41
Laxå	2	86	Malung-Sälen	50	71	Svalöv	101	61	Tjörn	150	40
Boden	3	86	Piteå	51	70	Stockholm	102	61	Enköping	151	40
Hammarö	4	83	Hudiksvall	52	70	Uddevalla	103	61	Kiruna	152	34
Vetlanda	5	83	Landskrona	53	70	Lerum	104	60	Aneby	-	-
Sollefteå	6	83	Kristinehamn	54	69	Kristianstad	105	60	Arboga	-	-
Kungsör	7	82	Haninge	55	69	Norrköping	106	60	Borgholm	-	-
Ljungby	8	81	Leksand	56	69	Tanum	107	60	Ekerö	-	-
Sydnärkes Bygg- förvaltning	9	81	Berg	57	69	Halmstad	108	59	Eslöv	-	-
Hallstahammar	10	80	Tyresö	58	69	Båstad	109	59	Finspång	-	-
Bromölla	11	79	Partille	59	68	Karlskrona	110	59	Flen	-	-
Sölvesborg	12	78	Kalmar	60	68	Mölnadal	111	58	Gnesta	-	-
Gällivare	13	78	Örebro	61	68	Örnsköldsvik	112	57	Hallsberg	-	-
Askersund	14	78	Östersund	62	68	Göteborg	113	57	Haparanda	-	-
Kalix	15	78	Västerås	63	67	Vänersborg	114	57	Hofors	-	-
Sunne	16	78	Ålmhult	64	67	Varberg	115	56	Hultsfred	-	-
Ale	17	78	Trosa	65	67	Helsingborg	116	56	Hylte	-	-
Sävsjö	18	78	Växjö	66	67	Mörbylånga	117	56	Håbo	-	-
Avesta	19	78	Upplands-Bro	67	67	Mjölby	118	55	Katrineholm	-	-
Söderhamn	20	77	Norrköping	68	67	Trelleborg	119	55	Klippan	-	-
Nykvarn	21	77	Trollhättan	69	67	Täby	120	55	Knivsta	-	-
Härnösand	22	76	Skara	70	66	Lindesberg	121	55	Krokom	-	-
Eskilstuna	23	76	Sigtuna	71	66	Huddinge	122	54	Lekeberg	-	-
Borlänge	24	76	Värmdö	72	66	Södertälje	123	53	Lilla Edet	-	-
Östhammar	25	76	Österåker	73	66	Jönköping	124	52	Ljusnarsberg	-	-
Vimmerby	26	75	Strängnäs	74	66	Borås	125	52	Lomma	-	-
Sundsvall	27	75	Laholm	75	66	Vaxholm	126	52	Lycksele	-	-
Lidingö	28	75	Mariestad	76	66	Uppsala	127	52	Malmö****	-	-
Tierp	29	75	Upplands Väsby	77	66	Höganäs	128	52	Nora	-	-
Arvika	30	75	Lund	78	65	Oskarshamn	129	51	Nordanstig	-	-
Västmanland- Dalarna bygg- och miljöförvaltning	31	75	Ängelholm	79	65	Bergslagens miljö- och bygg- förvaltning	130	51	Nybro	-	-
Heby	32	75	Skövde	80	65	Lidköping	131	51	Oxelösund	-	-
Tranås	33	75	Falkenberg	81	65	Tranemo	132	51	Ronneby	-	-
Ludvika	34	74	Mönsterås	82	65	Umeå	133	50	Salem	-	-
Osby	35	73	Gislaved	83	65	Alvesta	134	50	Storuman	-	-
Torsby	36	73	Hässleholm	84	64	Härryda	135	50	Surahammar	-	-
Götene	37	73	Köping	85	64	Botkyrka	136	50	Svenljunga	-	-
Falköping	38	73	Kävlinge	86	64	Tomelilla	137	50	Söderköping	-	-
Luleå	39	73	Sundbyberg	87	64	Solna	138	49	Valdemarsvik	-	-
Karlskrona	40	72	Karlstad	88	64	Ulricehamn	139	49	Vansbro	-	-
Falun	41	72	Härjedalen	89	64	Stenungsund	140	49	Vännäs	-	-
Burlöv	42	72	Lysekil	90	63	Mark	141	49	Åmål	-	-
Sollentuna	43	72	Danderyd	91	63	Bjuv	142	48	Ånge	-	-
Motala	44	72	Skellefteå	92	62	Kungälv	143	45	Årjäng	-	-
Värnamo	45	71	Alingsås	93	62	Strömstad	144	45	Älvsbyn	-	-
Smedjebacken	46	71	Nyköping	94	62	Orust	145	44	Öckerö	-	-
Sandviken	47	71	Nacka	95	62	Region Gotland	146	44	Östra Göinge	-	-
Järfälla	48	71	Västervik	96	62	Vallentuna	147	43	Överkalix	-	-
			Åre	97	62	Hedemora	148	41	Samtliga kommuner	62	
			Nynäshamn	98	62						
			Gävle	99	61						

**** Deltar ej med Bygglov

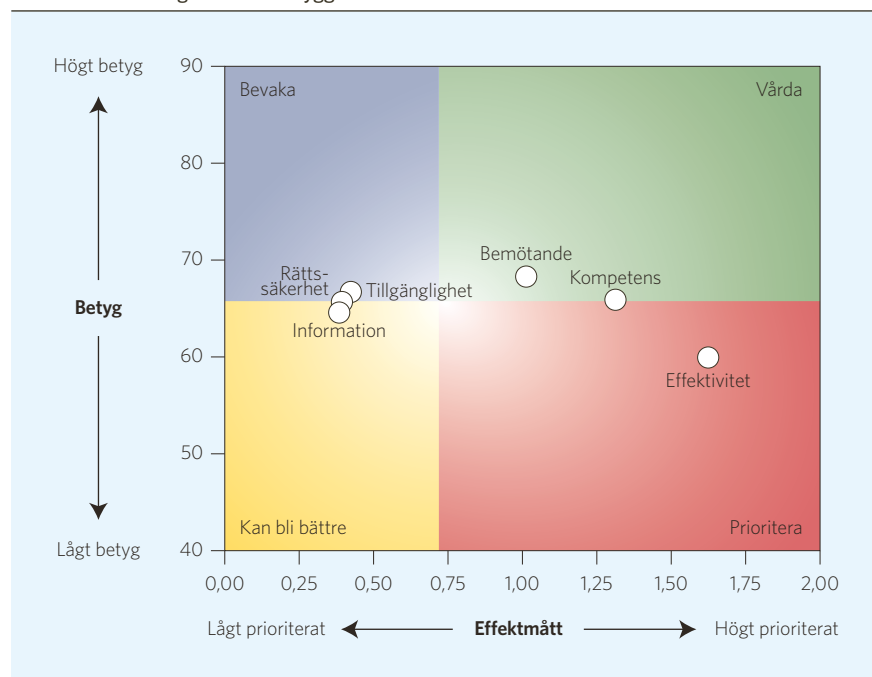
TABELL 17. Kommuner med störst ökning av NKI Bygglov 2013-2015

Kommun	NKI 2013 Bygglov	NKI 2015 Bygglov	Förändring 2013-2015
Gällivare	46	78	32
Värmdö	36	66	30
Berg	47	69	22
Sölvesborg	56	78	22
Haninge	50	69	19
Östhammar	57	76	19
Örebro	50	68	18
Sollentuna	55	72	17
Ale	62	78	16
Sundbyberg	48	64	16
Uppsala	37	52	15

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, deras kunskap om lagar och regler, möjligheten att komma i kontakt med rätt personer via e-post samt möjligheterna att hämta blanketter och informationsmaterial från hemsidan (se bilaga 5).

Jämfört med de andra myndighetsområdena ges effektivitet ett mycket högt effektmått – hela 1,62. Företagarna anser att detta serviceområde har stor vikt för helhetsbedömningen för Bygglov och att det området ska prioriteras vid ett förbättringsarbete. I andra hand bör kompetens och bemötande prioriteras. Serviceområdet rättssäkerhet får ett förhållandevis lågt effektmått – mycket lägre för Bygglov än för övriga myndighetsområden.

FIGUR 6. Prioriteringsmatris för Bygglov



Markupplåtelse

Det genomsnittliga NKI-resultatet för Markupplåtelse är 67, vilket är två enheter högre än vid undersökningen 2013.

Endast 67 kommuner har tillräckligt många svar från företagen för att kunna redovisa ett resultat inom detta myndighetsområde. I toppen på rankingen återfinns Upplands-Väsby, Höganäs, Tierp och Halmstad med NKI-resultat på 80 eller över. De sämsta resultaten inom området Markupplåtelse står Lysekil, Kristianstad och Strängnäs för med NKI på 46, 46 respektive 47.

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. Denna servicemätning avser att 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 kan dock medföra att en del företagare haft svårt att svara på enkäten eftersom kontakten med kommunen varit liten och att en del företagare sannolikt inte bara bedömt kommunens myndighetsutövning i detta ärende utan även polismyndighetens. Det är dock viktigt att komma ihåg att det är kommunen som har det grundläggande ansvaret för tillstånd gällande upplåtelse av mark, även om denna i vissa kommuner delegerats till polismyndigheten.

TABELL 19. Kommuner med störst ökning av NKI Markupplåtelse 2013-2015

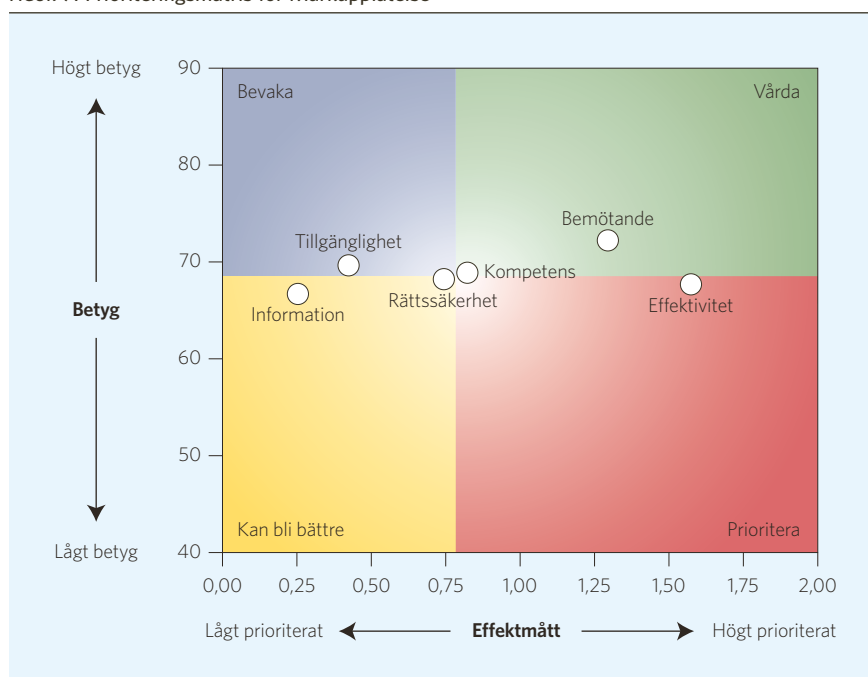
Kommun	NKI 2013 Markupplåtelse	NKI 2015 Markupplåtelse	Förändring 2013-2015
Örebro	49	69	20
Solna	55	73	18
Botkyrka	57	73	16
Lidingö	63	77	14
Uppsala	56	69	13
Helsingborg	62	73	11
Hudiksvall	65	76	11
Skellefteå	55	65	10
Älmhult	65	75	10

Nio kommuner har förbättrat sitt NKI-resultat med 10 enheter eller mer. De största ökningarna står Örebro, Solna och Botkyrka för med ökningarna på 20, 18 respektive 16 enheter. Största försämringen jämfört med 2013 återfinns i Strängnäs med minus 20 enheter (se bilaga 4.)

TABELL 20. Ranking - NKI Markupplåtelse

Kommun	Rank	NKI	Kommun	Rank	NKI	Kommun	Rank	NKI	Kommun	Rank	NKI
Upplands Väsby	1	82	Södertälje	50	63	Hofors	-	-	Smedjebacken	-	-
Höganäs	2	82	Falun	51	63	Hultsfred	-	-	Sollefteå	-	-
Tierp	3	80	Varberg	52	62	Hylte	-	-	Stenungsund	-	-
Halmstad	4	80	Falkenberg	53	61	Håbo	-	-	Storuman	-	-
Östersund	5	78	Jönköping	54	61	Härjedalen	-	-	Strömstad	-	-
Landskrona	6	78	Härnösand	55	61	Härryda	-	-	Sunne	-	-
Lidingö	7	77	Järfälla	56	60	Kalix	-	-	Surahammar	-	-
Hudiksvall	8	76	Region Gotland	57	59	Karlshamn	-	-	Svalöv	-	-
Partille	9	76	Norrköping	58	59	Kiruna	-	-	Svenljunga	-	-
Eslöv	10	75	Trelleborg	59	58	Klippan	-	-	Sävsjö	-	-
Älmhult	11	75	Örnsköldsvik	60	58	Knivsta	-	-	Söderhamn	-	-
Falköping	12	73	Kungälv	61	58	Krokom	-	-	Söderköping	-	-
Solna	13	73	Lindesberg	62	58	Krosör	-	-	Tanum	-	-
Helsingborg	14	73	Sollentuna	63	57	Kävlinge	-	-	Tingsryd	-	-
Botkyrka	15	73	Skövde	64	52	Köping	-	-	Tjörn	-	-
Karlstad	16	73	Strängnäs	65	47	Laholm	-	-	Tomelilla	-	-
Östhammar	17	72	Kristianstad	66	46	Laxå	-	-	Torsby	-	-
Sölvesborg	18	72	Lysekil	67	46	Lekeberg	-	-	Tranemo	-	-
Lund	19	71	Ale	-	-	Leksand	-	-	Tranås	-	-
Nybro	20	70	Alingsås	-	-	Lerum	-	-	Trosa	-	-
Huddinge	21	70	Alvesta	-	-	Lilla Edet	-	-	Tyresö	-	-
Trollhättan	22	69	Aneby	-	-	Ljungby	-	-	Täby	-	-
Borlänge	23	69	Arboga	-	-	Ljusnarsberg	-	-	Ulricehamn	-	-
Örebro	24	69	Arvika	-	-	Lomma	-	-	Upplands-Bro	-	-
Uppsala	25	69	Askersund	-	-	Ludvika	-	-	Valdemarsvik	-	-
Katrineholm	26	69	Avesta	-	-	Lycksele	-	-	Vallentuna	-	-
Hässleholm	27	69	Berg	-	-	Malung-Sälen	-	-	Vansbro	-	-
Kristinehamn	28	68	Bjuv	-	-	Mariestad	-	-	Vaxholm	-	-
Malmö	29	68	Boden	-	-	Mark	-	-	Vetlanda	-	-
Sundbyberg	30	67	Borgholm	-	-	Mjölby	-	-	Vimmerby	-	-
Luleå	31	67	Bromölla	-	-	Motala	-	-	Vänersborg	-	-
Karlskrona	32	67	Burlöv	-	-	Mölnadal	-	-	Vännäs	-	-
Göteborg	33	67	Båstad	-	-	Mönsterås	-	-	Värmdö	-	-
Stockholm	34	67	Danderyd	-	-	Mörbylånga	-	-	Växjö	-	-
Västervik	35	67	Ekerö	-	-	Nacka	-	-	Åmål	-	-
Kungsbacka	36	67	Enköping	-	-	Nora	-	-	Ånge	-	-
Västerås	37	67	Finspång	-	-	Nordanstig	-	-	Åre	-	-
Sundsvall	38	67	Flen	-	-	Norrköping	-	-	Årjäng	-	-
Värnamo	39	66	Gislaved	-	-	Nykvarn	-	-	Åstorp	-	-
Lidköping	40	66	Gnesta	-	-	Nynäshamn	-	-	Älvsbyn	-	-
Kalmar	41	65	Gällivare	-	-	Orust	-	-	Ängelholm	-	-
Borås	42	65	Götene	-	-	Osby	-	-	Öckerö	-	-
Gävle	43	65	Hallsberg	-	-	Oxelösund	-	-	Örkelljunga	-	-
Eskilstuna	44	65	Hallstahammar	-	-	Piteå	-	-	Österåker	-	-
Skellefteå	45	65	Hammarö	-	-	Ronneby	-	-	Östra Göinge	-	-
Oskarshamn	46	64	Haninge	-	-	Salem	-	-	Överkalix	-	-
Umeå	47	64	Haparanda	-	-	Sandviken	-	-			
Nyköping	48	64	Heby	-	-	Sigtuna	-	-			
Uddevalla	49	63	Hedemora	-	-	Skara	-	-			
									Samtliga kommuner		67

FIGUR 7. Prioriteringsmatris för Markupplåtelse



Vad gäller de enskilda delfrågorna i enkäten ger företagarna högst betyg till samtliga frågor som rör handläggarnas bemötande samt till deras kunskap om lagar och regler. Minst nöjda är företagarna med kommunens webbplats, informationen om möjligheten att överklaga och om informationen kring processen och rutinerna för ärendet samt handläggarnas kunskap om företagets villkor och förutsättningar (se bilaga 5).

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

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 59 procent till detta område. Det genomsnittliga NKI-resultatet för Miljö- och hälsoskydd är 68, vilket är ett klart godkänt resultat. Sedan 2011 är Miljö- och hälsoskydd det område som ökat mest, från NKI 63 till 68. Jämfört med år 2013 är ökningen en enhet.

Eftersom Miljö- och hälsoskydd väger tungt i undersökningen är det ungefär samma kommuner som ligger högt i denna ranking som presterar bra totalt i undersökningen, till exempel Laxå, Överkalix, Aneby, Oxelösund och Torsby. Observera dock Botkyrkas placering på fjärde plats. En stor kommun som totalt sett hamnar på 40:e plats i undersökningens totalranking, men där företagen ger ett mycket högt betyg till just Miljö- och hälsoskydd.

Jämfört med det andra större myndighetsområdet Bygglov är spridningen av resultaten mindre mellan kommunerna inom Miljö- och hälsoskydd. Framförallt är det avsevärt färre kommuner som får riktigt låga NKI-resultat. Det finns företagare som ser brister i utövningen, men jämfört med Bygglov är det avsevärt färre som är missnöjda. Ingen kommun får 2015 ett mycket lågt NKI-värde under 50, men Svenljunga och Orust hamnar nära med NKI på 51 och 53.

TABELL 21. Kommuner med störst ökning av NKI Miljö- och hälsoskydd 2013-2015

Kommun	NKI 2013 Miljö o hälsoskydd	NKI 2015 Miljö o hälsoskydd	Förändring 2013-2015
Båstad	48	67	19
Oxelösund	60	79	19
Aneby	65	81	16
Tranemo	54	70	16
Botkyrka	66	81	15
Nora	50	65	15
Kalmar	54	68	14
Kungälv	47	61	14
Örebro	59	73	14
Hammarö	60	73	13
Älmhult	59	72	13

De flesta kommuner har ett stort antal ärenden inom detta område, så de slumpmässiga förändringarna är här mindre. Förändringar över tid är för flertalet kommuner därför mer måttliga. Några kommuner har dock kraftfullt förbättrat sina resultat. De största ökningarna står Båstad och Oxelösund för – båda har ökat sitt NKI-resultat med 19 enheter. Några större kommuner som Botkyrka, Kalmar, Kungälv och Örebro har också markant förbättrat sina resultat inom detta område.

De största försämringarna står ett antal kommuner för som 2013 fick mycket höga betyg: Åstorp, Lekeberg, Vallentuna och Karlshamn med minus 14, 13, 12, respektive 12 enheter (se bilaga 4).

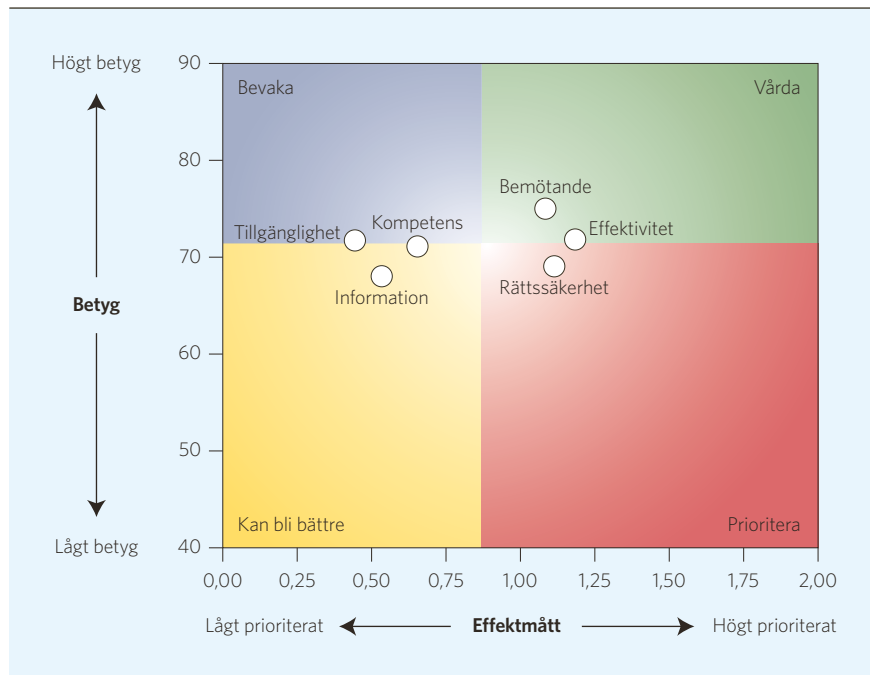
TABELL 22. Ranking – NKI Miljö- och hälsoskydd

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

*** Deltar ej med Miljö- och hälsoskydd

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, att handläggarnas kunskaper om de lagar och regler som gäller är goda och att man är bra på att hålla överenskomna tidsramar. Mindre nöjda är företagarna med informationen på webbsidan, informationen avseende möjligheten att överklaga beslut samt möjligheten att använda e-tjänster.

FIGUR 8. Prioriteringsmatris för Miljö- och hälsoskydd



Effektivitet, bemötande och rättssäkerhet får ungefär samma höga effektmått och är de viktigaste serviceområdena inom Miljö- och hälsoskydd. De har störst betydelse för företagarnas helhetsbedömning och bör vara prioriterade vid ett förbättringsarbete. Kompetens, information och tillgänglighet har mindre betydelse, men är inte oviktiga. Myndighetsutövningen inom detta område handlar till stor del om tillsyn och uppsökande kontakter, vilket kan förklara att företagarna anser att tillgänglighet har mindre betydelse för helhetsbedömningen.

Serveringstillstånd

Det genomsnittliga NKI-resultatet är 73, vilket är en ökning med tre enheter jämfört med år 2013. 90 kommuner hade tillräckligt många svar från företagare för att kunna redovisa ett NKI-resultat. Nästan fyra av fem kommuner får ett högt betyg på NKI 70 eller högre och endast knappt sju procent (sex kommuner) får ett underkänt resultat.

Främst placerar sig Mörbylånga, Höganäs och Torsby med NKI på 92, 90 respektive 87. Även de lite större kommunerna Sundbyberg och Lidköping får bra betyg av företagarna inom detta område. Sämst placerar sig Borås, Motala, Kristianstad och Södertälje med NKI-värden under 60.

TABELL 23. Kommuner med störst ökning av NKI Serveringstillstånd 2013-2015

Kommun	NKI 2013 Serveringstillstånd	NKI 2015 Serveringstillstånd	Förändring 2013-2015
Värmdö	60	82	22
Lidköping	69	85	16
Kalmar	69	83	14
Piteå	66	79	13
Båstad	69	81	12
Gävle	65	76	11
Lerum	69	80	11
Göteborg	62	72	10
Landskrona	73	83	10

Nio kommuner har förbättrat sitt resultat med 10 enheter eller mer. De allra största förbättringarna står Värmdö och Lidköping för med 22 respektive 16 enheter. Intressant att notera är Göteborgs markanta förbättring av sitt NKI inom detta myndighetsområde.

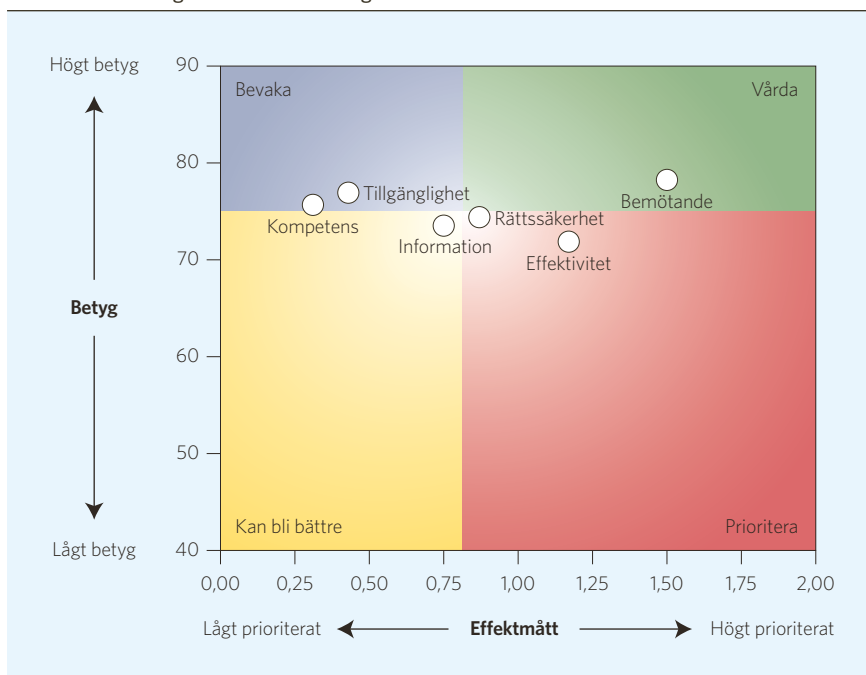
Haninge, Österåker och Mölndal är de tre kommuner som försämrat sina resultat mest jämfört med 2013 med minus 17, 15, respektive 15 enheter (se bilaga 4).

Vad gäller delfrågorna i enkäten så får Serveringstillstånd generellt relativt höga betyg. På tre punkter är dock betyget lite sämre: tiden för handläggningen, förmågan att förstå företagarnas problem och informationen kring hur man överklagar beslut. Mest nöjda är företagarna med möjligheten att komma i kontakt med rätt person via e-post, handläggarnas attityder samt deras kunskap om lagar och regler.

TABELL 24. Ranking - NKI Serveringstillstånd

Kommun	Rank	NKI	Kommun	Rank	NKI	Kommun	Rank	NKI	Kommun	Rank	NKI
Mörbylånga	1	92	Östersund	51	74	Boden	-	-	Nora	-	-
Höganäs	2	90	Österåker	52	74	Borlänge	-	-	Nordanstig	-	-
Torsby	3	87	Umeå	53	74	Bromölla	-	-	Nybro	-	-
Sundbyberg	4	86	Vänersborg	54	74	Burlöv	-	-	Nykvarn	-	-
Lidköping	5	85	Karlshamn	55	74	Danderyd	-	-	Nynäshamn	-	-
Kiruna	6	84	Luleå	56	73	Ekerö	-	-	Orust	-	-
Mariestad	7	84	Botkyrka	57	73	Falköping	-	-	Osby	-	-
Solna	8	83	Uppsala	58	73	Falun	-	-	Oxelösund	-	-
Trelleborg	9	83	Söderköping	59	72	Finspång	-	-	Partille	-	-
Landskrona	10	83	Järfälla	60	72	Flen	-	-	Ronneby	-	-
Upplands Väsby	11	83	Arvika	61	72	Gislaved	-	-	Salem	-	-
Tomelilla	12	83	Sollentuna	62	72	Gnesta	-	-	Skara	-	-
Nyköping	13	83	Helsingborg	63	72	Gällivare	-	-	Skellefteå	-	-
Kalmar	14	83	Göteborg	64	72	Götene	-	-	Smedjebacken	-	-
Falkenberg	15	82	Uddevalla	65	71	Hallsberg	-	-	Sollefteå	-	-
Sandviken	16	82	Malmö	66	71	Hallstahammar	-	-	Stenungsund	-	-
Hudiksvall	17	82	Stockholm	67	70	Hammarö	-	-	Storuman	-	-
Värmdö	18	82	Västerås	68	70	Haparanda	-	-	Surahammar	-	-
Karlstad	19	81	Malung-Sälen	69	70	Heby	-	-	Svalöv	-	-
Vetlanda	20	81	Norrköping	70	70	Hedemora	-	-	Svenljunga	-	-
Båstad	21	81	Skövde	71	68	Hofors	-	-	Sävsjö	-	-
Ängelholm	22	81	Växjö	72	68	Hultsfred	-	-	Tierp	-	-
Sunne	23	80	Enköping	73	68	Hylte	-	-	Tingsryd	-	-
Lerum	24	80	Oskarshamn	74	67	Håbo	-	-	Tjörn	-	-
Piteå	25	79	Eslöv	75	67	Härnösand	-	-	Tranemo	-	-
Täby	26	79	Region Gotland	76	66	Härryda	-	-	Tranås	-	-
Trosa	27	79	Strängnäs	77	66	Hässleholm	-	-	Trollhättan	-	-
Borgholm	28	79	Haninge	78	66	Kalix	-	-	Tyresö	-	-
Örebro	29	78	Jönköping	79	65	Katrineholm	-	-	Upplands-Bro	-	-
Sigtuna	30	77	Tanum	80	65	Klippan	-	-	Valdemarsvik	-	-
Eskilstuna	31	77	Söderhamn	81	64	Knivsta	-	-	Vallentuna	-	-
Örnsköldsvik	32	77	Kommunal- förbundet Södra Hälsingland	82	64	Kristinehamn	-	-	Vansbro	-	-
Kungsbacka	33	77	Strömstad	83	63	Krokom	-	-	Vimmerby	-	-
Nacka	34	77	Leksand	84	63	Kungsör	-	-	Vännäs	-	-
Halmstad	35	77	Östhammar	85	60	Kungälv	-	-	Värnamo	-	-
Lysekil	36	77	Möln dal	86	60	Kävlinge	-	-	Västervik	-	-
Ulricehamn	37	77	Södertälje	87	58	Köping	-	-	Åmål	-	-
Vaxholm	38	77	Kristianstad	88	54	Laxå	-	-	Ånge	-	-
Huddinge	39	76	Motala	89	52	Lekeberg	-	-	Årjäng	-	-
Gävle	40	76	Borås	90	44	Lidingö	-	-	Åstorp	-	-
Karlskrona	41	76	Ale	-	-	Lilla Edet	-	-	Älmhult	-	-
Härjedalen	42	75	Alingsås	-	-	Lindesberg	-	-	Älvsbyn	-	-
Åre	43	75	Alvesta	-	-	Ljungby	-	-	Öckerö	-	-
Sölvesborg	44	75	Aneby	-	-	Ljusnarsberg	-	-	Örkelljunga	-	-
Avesta	45	75	Arboga	-	-	Lomma	-	-	Östra Göinge	-	-
Sundsvall	46	75	Askersund	-	-	Ludvika	-	-	Överkalix	-	-
Varberg	47	75	Berg	-	-	Lycksele	-	-	Samtliga kommuner	73	
Norrtälje	48	75	Bjuv	-	-	Mark	-	-			
Laholm	49	74				Mjölby	-	-			
Lund	50	74				Mönsterås	-	-			

FIGUR 9. Prioriteringsmatris för Serveringstillstånd



Vilka serviceområden som är viktigast för företagens helhetsbedömning skiljer sig en del från övriga myndighetsområden. Företagarna anser att bemötande är klart viktigast. Information ges också en förhållandevis hög vikt.



Bakgrundsfakta

I enkäten får företagaren svara på ett antal frågor rörande företaget och kontakten med kommunen. Företagaren får bland annat ange sin könstillhörighet, 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 redovisas resultaten för respektive bakgrundsvariabel.

I detta kapitel redovisas ingen statistik för åren 2011 och 2013 i tabellform. Om det skett någon intressant förändring över tid kommenteras dock detta i texten.

TABELL 25. Andel ärenden per myndighetsområde (viktat resultat)

Myndighetsområde	Andel ärenden
Brandtillsyn	8%
Bygglov	14%
Markupplåtelse	9%
Miljö- och hälsoskydd	59%
Serveringstillstånd	10%
Totalt	100%

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 med 14 procent av samtliga ärenden. Områdena Brandtillsyn, Markupplåtelse och Serveringstillstånd

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 26. Kön - antal, andel och NKI

	Antal	Andel, %	NKI 2015
Man	23 785	71%	67
Kvinna	9 388	29%	70
Totalt	35 039	100%	68
<i>Inget svar:</i>	1 866		

Vilket kön företagaren har är en ny fråga i enkäten. Knappt en tredjedel av de som besvarat enkäten är kvinnor och drygt två tredjedelar är män. Kvinnor är något mer nöjda med myndighetsutövningen än män.

TABELL 27. Antal anställda i företagen - antal, andel och NKI

Antal anställda	Antal	Andel, %	NKI 2015
0	4 005	11%	68
1-5	11 993	38%	68
6-10	5 214	17%	67
11-50	6 718	21%	68
51-100	1 740	5%	70
101-	2 439	7%	70
Totalt	35 039	100%	68
<i>Inget svar</i>	2 930		

Nästan hälften av samtliga svaranden är företagare eller anställda i företag med 0–5 anställda. Ca 40 procent finns i företag med 6–50 anställda och ca 12 procent finns i företag med mer än 50 anställda. Storleken på företaget har marginell betydelse för hur nöjda företagarna är med servicen i myndighetsutövningen, möjligtvis är företag med mer än 50 anställda något nöjdare.

TABELL 28. Företagets branschtillhörighet - antal, andel och NKI

Bransch	Antal	Andel, %	NKI 2015
Jordbruk	1 517	4%	61
Industri	6 411	18%	67
Transporter	847	2%	67
Handel	4 337	14%	67
Hotell, restaurang, underhållning	10 918	37%	71
Skola, vård, omsorg	1 840	6%	72
Företagstjänster (konsulter m.m.)	1 173	3%	66
Övrigt	5 390	16%	66
Totalt	35 039	100%	68
Inget svar	2 606		

Den bransch som är bäst representerad i denna undersökning är hotell, restaurang och handel. Det är en bransch som ofta har kontakt med kommunen, dels för att ansöka om olika typer av tillstånd, dels för att verksamheten ofta kräver olika former av tillsyn. Andra väl representerade branscher är industrin och handel. Det förekommer en del skillnader mellan olika branscher vad gäller nöjdheten med kommunernas myndighetsutövning. Lantbrukare ger kommunerna ett NKI på 61, vilket är ett underkänt 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.

Jämfört med år 2013 så har NKI ökat något för samtliga branscher, utom för handel där NKI har minskat med en enhet från 68 till 67.

TABELL 29. Ärendeutfall gällande tillstånd/anmälan - antal, andel och NKI

	Antal	Andel, %	NKI 2015
Positivt	15 579	72%	75
Delvis positivt	3 621	17%	52
Negativt	1 253	6%	21
Vet ej	1 230	6%	52
Totalt	35 039*	100%	68

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

Företagarnas bedömning av kommunernas service är nära förknippad med utfallet av ärendet. Ett negativt utfall, exempelvis avslag på en bygglovsansökan, ger tydliga utslag i mer kritiska omdömen. Det illustreras av att företagare som fått ett positivt utfall i genomsnitt ger index 75 i betyg. De som upplever utfallet som delvis positivt (eller delvis negativt) ger betyget 52, medan de som fått ett helt negativt besked ger det mycket låga betyget 21. Ett delvis positivt utfall kan innebära att företagaren till exempel måste ändra något i ansökan för att få ärendet beviljat. En stor majoritet på 72 procent har dock fått ett positivt utslag gällande tillstånd eller anmälan. Endast 6 procent har fått ett helt negativt utslag.

Jämfört med år 2013 så har NKI för dem som fått ett positivt utfall av ärendet ökat från 73 till 75, medan de företagare som fått ett negativt utfall blivit mer missnöjda. NKI har minskat från 27 till mycket låga 21. Hur handläggarna kommunicerar ett negativt besked har sannolikt stor betydelse för vilket betyg företagaren ger. NKI-resultaten skulle kunna öka avsevärt om de djupt missnöjda företagare som får ett negativt besked skulle kunna ge en fyra eller femma i betyg istället för en etta eller tvåa. Här finns en stor förbättringspotential för många kommuner.

TABELL 30. Ärendeutfall gällande tillsyn - antal, andel och NKI

	Antal	Andel, %	NKI 2015
Ej Föreläggande/åtgärd behövde ej vidtas	9 679	56%	72
Föreläggande/åtgärd behövde vidtas	6 028	34%	67
Vet ej	1 810	10%	62
Totalt	35 039*	100%	68

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

I drygt en tredjedel av ärendena behövde ett föreläggande göras eller åtgärd vidtas. Det är dock avsevärt mindre skillnad i betyg mellan olika utfall vad gäller tillsynsärenden än med tillståndsärenden – NKI 67 för dem som fått ett föreläggande eller behövt vidta åtgärd och NKI 72 för dem som sluppit detta. Motsvarande NKI-värden år 2013 var 65 respektive 71. Företagarna har alltså blivit mer nöjda vad gäller tillsynsärenden.

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 med liten befolkning och få ärenden kan andelarna avvika en del från genomsnittet. Två förklaringar till detta är att konkurrensen är mindre vad gäller lokalisering av verksamhet och/eller lokaler i små lands- och glesbygdskommuner. Detta minskar risken för målkonflikter gentemot boende och andra intressen, vilket bidrar till att dessa kommuner ofta har en hög andel ”positiva” myndighetsbeslut.

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

Att små kommuner i många fall har en större andel ”positiva” ärendeutfall är en strukturell fördel som främjar 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 avråder dem 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 Strömstad gav till exempel företagare som fått ett negativt utfall avseende tillståndsärenden kommunen ett NKI 40. Även Vänersborg, Borlänge, Örebro och Kalmar fick i detta avseende relativt höga NKI-resultat. Detta kan jämföras med Orust och en rad andra kommuner där motsvarande NKI-värde från dem som fått ett negativt utfall var lägre än 10. I Strömstad accepterade företagarna det negativa utfallet, i Orust med flera kommuner var företagarna som fått ett negativt besked mycket missnöjda.

En fråga som ibland ställs är om undersökningen kan leda till att kommunerna blir mindre restriktiva och mer tillmötesgående vad gäller handläggningen av myndighetsärenden för att därmed få bättre resultat i undersökningen. Det finns dessbättre inget på nationell nivå som tyder på detta. Andelen som fått ett delvis positivt utfall eller ett negativt utfall vad gäller tillstånd/anmälan är oförändrat jämfört med 2013 och andelen ärenden där föreläggande eller åtgärder behövde vidtas har ökat med fyra procentenheter.

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 det skett en förändring.

TABELL 31. Huvudsakligt kontaktsätt - antal, andel och NKI

	Antal	Andel, %	NKI 2015
Telefon	6 654	19%	68
E-post	6 386	20%	66
Brev	3 812	11%	64
Personligt möte	14 198	46%	71
E-tjänst	298	1%	68
Annat sätt	620	2%	60
Totalt	35 039	100%	68
<i>Inget svar</i>	<i>3 071</i>		

Företagarnas kontakter med kommunerna sker på olika sätt. Vanligast är personligt möte följt av e-post och telefon. Att direkt få prata med handläggaren genom personligt möte eller telefon ger högre NKI än om kontakten i huvudsak skett via e-post eller brev.

TABELL 32. Tidigare kontakt i samma typ av ärende - antal, andel och NKI

	Antal	Andel, %	NKI 2015
Ja, flera gånger	17 040	52%	68
Ja, en gång	4 379	14%	69
Nej	11 223	34%	69
Totalt	35 039	100%	68
Inget svar	2 397		

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

TABELL 33. Erfarenhet av annan kommuns service inom samma myndighetsområde - antal, andel och NKI

	Antal	Andel, %	NKI 2015
Ja, från flera andra kommuner	7 128	20%	64
Ja, från en kommun	4 842	15%	67
Nej	20 765	65%	70
Totalt	35 039	100%	68
Inget svar:	2 304		

Detta är en ny bakgrundsfråga i undersökningen. Ca en tredjedel av företagen har erfarenhet från en eller flera kommuner inom samma myndighetsområde. De som har flera kommuner att jämföra med ger ett påtagligt lägre NKI-resultat (NKI 64) än de som inte har någon sådan erfarenhet (NKI 70).

Kommuner som uppvisar en stor skillnad i NKI mellan företagare som har haft respektive inte har haft erfarenhet av andra kommuner bör utreda vad skillnaden beror på. Är det någon av grannkommunerna som har en effektivare och mer serviceinriktad myndighetsutövning? Finns det något kommunen i så fall kan lära av dem?

TABELL 34. I förväg informerad om vilka tjänster som ingick i avgiften - antal, andel och NKI

	Antal	Andel, %	NKI 2015
Ja, fick fullständig information	12 403	37%	79
Ja, fick viss information	9 368	27%	64
Nej, inte alls	8 224	24%	55
Vet ej	4 317	13%	69
Totalt	35 039	100%	68
Inget svar	727		

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

Mellan åren 2011 och 2013 skedde en markant förbättring kring hur väl informerade företagarna kände sig, förbättringen har fortsatt 2015 men i måttligare takt. År 2011 angav drygt hälften att de fått viss eller fullständig information om vilka tjänster som ingick i avgiften jämfört med nästan två tredjedelar 2015.

I vilken mån företagarna fått denna information påverkar i hög grad NKI-resultaten. De som fått fullständig information är mycket nöjda (NKI 79). De som inte alls fått någon information ger ett avsevärt lägre betyg (NKI 55).

TABELL 35. Avgiftens rimlighet - antal, andel och NKI

	Antal	Andel, %	NKI 2015
Helt rimlig	4 581	13%	83
Ganska rimlig	8 399	24%	75
Varken rimlig eller orimlig	7 032	20%	69
Ganska orimlig	6 215	18%	60
Helt orimlig	3 723	11%	43
Vet ej	4 617	14%	69
Totalt	35 039	100%	68
<i>Inget svar</i>	472		

Nästan två av fem företagare tycker att avgiften för hanteringen varit helt rimlig eller ganska rimlig, en femtedel är neutrala och nästan 30 procent anser att avgiften var ganska orimlig eller helt orimlig. 14 procent har svarat att de inte vet.

De 13 procent av företagarna som anser att avgiften var helt rimlig ger ett mycket högt betyg till kommunens myndighetsutövning (NKI 83). De 11 procent som anser att avgiften var helt orimlig ger däremot ett klart underkänt betyg till kommunen (NKI 43).

Jämfört med undersökningen 2011 kan det konstateras att företagarna är påtagligt mer nöjda med hur kommunerna informerat om vad som ingår i avgiften. Fler anser också att avgiften på tjänsten varit rimlig, vilket sannolikt är en konsekvens av den förbättrade informationen. Den stora förbättringen kom dock redan år 2013, medan förbättringen mellan åren 2013 och 2015 är marginell.

Bilagor

Bilaga 1. Svarsfrekvenser m.m. per kommun

TABELL 36. Antal svar och andel ärenden (viktat resultat) per kommun och myndighetsområde samt svarsfrekvens per kommun

Kommun	Antal svar per 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	8	5%	17	13%	3	2%	101	80%	0	0%	129	70%
Alingsås	11	5%	19	12%	9	6%	123	73%	7	4%	169	62%
Alvesta	0	0%	17	15%	1	2%	99	77%	8	7%	125	71%
Aneby	3	7%	9	25%	0	0%	18	61%	2	7%	32	73%
Arboga	7	11%	10	14%	7	8%	40	58%	6	10%	70	53%
Arvika	20	24%	15	15%	0	0%	43	44%	16	17%	94	56%
Askersund	7	12%	20	23%	8	13%	31	37%	10	15%	76	64%
Avesta	24	16%	19	14%	5	4%	68	55%	13	10%	129	59%
Berg	4	5%	21	22%	0	0%	68	67%	6	7%	99	67%
Bjuv	4	8%	13	26%	0	0%	27	58%	5	7%	49	68%
Boden	11	13%	14	12%	4	6%	53	54%	9	15%	91	60%
Borgholm	15	22%	8	11%	11	12%	18	30%	19	25%	71	62%
Borlänge	8	5%	20	16%	37	28%	79	46%	6	5%	150	60%
Borås	34	7%	98	17%	113	23%	172	49%	29	5%	446	61%
Botkyrka*	32	16%	35	23%	13	9%	74	43%	17	10%	171	61%
Bromölla	7	13%	16	27%	2	4%	18	41%	7	15%	50	59%
Burlöv	0	0%	17	31%	7	14%	24	47%	6	9%	54	53%
Båstad	13	7%	44	29%	0	0%	67	42%	36	22%	160	63%
Danderyd	5	6%	29	61%	7	6%	17	22%	8	5%	66	62%
Ekerö	9	10%	11	15%	0	0%	59	63%	10	11%	89	56%
Enköping	49	21%	39	20%	9	5%	107	38%	24	15%	228	67%
Eskilstuna*	40	13%	67	26%	22	11%	135	43%	20	7%	284	69%
Eslöv	16	5%	3	1%	34	13%	180	74%	19	6%	252	66%
Falkenberg	8	3%	60	14%	35	10%	182	68%	23	5%	308	64%
Falköping	14	9%	31	20%	60	63%	0	0%	11	8%	116	61%
Falun	19	7%	23	8%	48	22%	151	59%	6	4%	247	64%
Finspång	22	20%	7	8%	1	1%	56	65%	5	5%	91	59%
Flen	6	6%	11	11%	2	7%	42	65%	10	11%	71	71%
Gislaved	23	12%	47	22%	5	3%	138	64%	1	1%	214	67%
Gnesta *	9	9%	4	3%	0	0%	79	84%	3	3%	95	66%
Gällivare	6	4%	30	20%	0	0%	92	70%	9	6%	137	59%
Gävle*	3	1%	69	12%	33	6%	146	69%	72	13%	323	63%
Göteborg*	123	4%	75	5%	162	8%	877	81%	138	2%	1375	44%
Götene	9	6%	15	14%	0	0%	82	73%	5	7%	111	60%
Hallsberg	6	8%	7	16%	9	21%	32	45%	8	9%	62	65%
Hallstahammar	7	8%	12	15%	0	0%	45	67%	6	10%	70	57%
Halmstad	57	12%	63	14%	32	7%	166	61%	32	7%	350	61%
Hammarö	1	3%	28	57%	0	0%	18	40%	0	0%	47	61%
Haninge *	42	12%	57	26%	7	2%	132	50%	20	10%	258	60%
Haparanda	3	8%	7	12%	0	0%	30	61%	8	20%	48	73%
Heby	4	8%	21	37%	0	0%	23	39%	6	16%	54	84%
Hedemora	0	0%	16	27%	0	0%	40	73%	0	0%	56	65%
Helsingborg	66	8%	120	16%	103	13%	329	55%	69	9%	687	60%
Hofors	0	0%	5	14%	0	0%	39	80%	1	6%	45	70%
Huddinge	51	9%	36	14%	20	4%	116	58%	26	16%	249	56%

Kommun	Antal svar per 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
Hudiksvall	9	2%	40	13%	19	9%	169	65%	33	11%	270	59%
Hultsfred	22	16%	10	6%	1	0%	100	72%	9	5%	142	64%
Hylte	2	4%	5	10%	0	0%	56	86%	0	0%	63	58%
Håbo	21	30%	11	21%	3	2%	68	41%	5	6%	108	74%
Härjedalen	28	13%	35	19%	0	0%	100	51%	41	17%	204	57%
Härnösand	21	11%	28	18%	15	13%	96	53%	9	5%	169	61%
Härryda	11	5%	12	7%	11	9%	121	73%	11	6%	166	54%
Hässleholm	47	12%	43	13%	34	14%	176	58%	8	3%	308	62%
Höganäs	11	5%	13	7%	18	11%	145	62%	38	15%	225	63%
Järfälla*	37	18%	73	24%	34	9%	129	41%	23	7%	296	57%
Jönköping	19	3%	161	20%	52	9%	156	59%	82	9%	470	56%
Kalix	12	18%	14	22%	0	0%	32	51%	3	8%	61	62%
Kalmar	70	18%	38	13%	33	9%	167	55%	12	5%	320	58%
Karlskrona	6	7%	26	19%	0	0%	56	52%	20	22%	108	52%
Karlskrona	32	10%	72	24%	67	19%	150	38%	34	10%	355	60%
Karlstad	22	6%	30	7%	57	16%	150	58%	32	13%	291	56%
Katrineholm	0	0%	8	10%	12	28%	38	50%	6	12%	64	54%
Kiruna	14	14%	19	19%	6	10%	30	42%	15	15%	84	64%
Klippan	12	10%	11	10%	2	5%	64	61%	6	14%	95	66%
Knivsta	6	7%	9	7%	7	3%	27	83%	1	1%	50	65%
Kristianstad	42	14%	48	18%	26	10%	133	43%	45	14%	294	62%
Kristinehamn	9	6%	12	10%	14	11%	77	69%	2	4%	114	52%
Krokom	9	22%	7	13%	0	0%	39	62%	2	2%	57	69%
Kungsbacka*	20	4%	77	14%	15	4%	120	76%	19	3%	251	64%
Kungsör	7	13%	12	25%	0	0%	26	57%	2	5%	47	58%
Kungälv	14	9%	32	22%	19	16%	75	49%	7	4%	147	60%
Kävlinge	15	12%	13	15%	8	8%	59	57%	9	8%	104	56%
Köping	18	14%	25	19%	2	2%	81	60%	7	5%	133	65%
Laholm	16	10%	16	10%	7	5%	111	66%	13	9%	163	68%
Landskrona	47	12%	19	6%	45	14%	171	61%	22	7%	304	60%
Laxå	6	11%	13	23%	4	8%	22	47%	6	12%	51	68%
Lekeberg	3	8%	9	27%	1	5%	12	43%	3	16%	28	76%
Leksand	0	0%	23	18%	0	0%	69	68%	13	14%	105	66%
Lerum	9	7%	25	15%	4	3%	82	64%	16	10%	136	66%
Lidingö*	12	9%	31	20%	25	21%	64	47%	6	3%	138	61%
Lidköping	0	0%	28	16%	22	17%	94	54%	26	12%	170	61%
Lilla Edet	7	15%	10	20%	0	0%	27	57%	2	8%	46	62%
Lindesberg	29	17%	13	10%	23	14%	77	51%	8	7%	150	65%
Ljungby	8	5%	56	30%	0	0%	124	62%	3	2%	191	62%
Ljusnarsberg	0	0%	5	12%	4	10%	19	60%	8	19%	36	68%
Lomma	6	10%	9	18%	8	15%	23	48%	2	9%	48	55%
Ludvika	6	4%	25	18%	9	7%	87	64%	8	8%	135	53%
Luleå	40	14%	60	17%	44	14%	136	45%	25	10%	305	55%
Lund	30	3%	120	13%	99	11%	279	67%	58	6%	586	55%
Lycksele	11	16%	5	9%	5	6%	38	57%	8	12%	67	60%
Lysekil	9	8%	16	16%	14	16%	45	47%	12	12%	96	56%
Malmö	114	5%	0	0%	120	19%	272	68%	137	7%	643	54%
Malung-Sälen	37	38%	19	22%	0	0%	26	26%	17	14%	99	66%

Kommun	Antal svar per 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
Mariestad	10	12%	26	27%	3	3%	38	41%	17	17%	94	54%
Mark	4	5%	23	20%	0	0%	74	66%	7	9%	108	53%
Mjölby	19	8%	43	23%	7	7%	98	56%	9	6%	176	63%
Motala	19	11%	32	17%	0	0%	133	63%	13	8%	197	64%
Mölnadal*	16	6%	72	25%	9	5%	89	54%	21	10%	207	48%
Mönsterås	11	11%	15	15%	4	6%	66	67%	0	0%	96	69%
Mörbylånga	7	6%	23	13%	3	4%	110	65%	17	12%	160	68%
Nacka*	13	5%	48	21%	0	0%	127	47%	85	27%	273	61%
Nora	14	18%	4	7%	6	12%	48	57%	6	6%	78	70%
Nordanstig	7	8%	3	4%	0	0%	59	79%	8	9%	77	70%
Norrköping	24	6%	93	24%	79	17%	211	46%	20	6%	427	60%
Norrtälje	25	6%	72	29%	10	4%	89	27%	81	34%	277	60%
Nybro	20	20%	4	8%	12	13%	47	57%	2	2%	85	51%
Nykvarn	2	4%	23	75%	0	0%	5	15%	1	6%	31	60%
Nyköping	51	14%	41	12%	45	14%	144	51%	27	9%	308	61%
Nynäshamn	12	7%	18	25%	4	4%	62	56%	3	9%	99	65%
Orust	15	10%	23	18%	0	0%	86	64%	6	8%	130	66%
Osby	24	27%	30	31%	0	0%	55	42%	1	1%	110	56%
Oskarshamn	32	14%	17	8%	17	9%	127	59%	15	10%	208	63%
Oxelösund	12	19%	7	10%	6	9%	26	54%	5	8%	56	50%
Partille	13	10%	17	13%	14	12%	62	58%	9	7%	115	70%
Piteå	28	16%	26	19%	11	9%	66	45%	19	11%	150	56%
Region Gotland	104	14%	62	7%	93	13%	199	53%	85	13%	543	60%
Ronneby	11	21%	5	8%	0	0%	48	60%	7	12%	71	59%
Salem	2	7%	10	46%	0	0%	9	32%	3	14%	24	73%
Sandviken	0	0%	26	17%	0	0%	102	73%	14	10%	142	70%
Sigtuna	44	10%	93	24%	6	3%	118	54%	37	9%	298	57%
Skara	21	16%	21	13%	8	9%	55	52%	10	9%	115	60%
Skellefteå	24	12%	41	21%	29	12%	105	49%	9	6%	208	64%
Skövde	20	9%	41	11%	29	11%	167	58%	25	11%	282	60%
Smedjebacken	0	0%	12	50%	0	0%	9	50%	0	0%	21	75%
Sollefteå	22	16%	16	15%	7	6%	59	56%	5	7%	109	61%
Sollentuna	55	23%	27	12%	17	9%	77	41%	30	15%	206	60%
Solna	20	5%	89	35%	42	14%	117	26%	48	21%	316	68%
Stenungsund	18	13%	28	23%	1	1%	60	59%	6	4%	113	58%
Stockholm**	160	3%	453	12%	114	6%	258	43%	226	36%	1211	34%
Storuman	5	5%	10	14%	0	0%	48	70%	6	10%	69	70%
Strängnäs*	29	12%	28	12%	16	8%	124	54%	28	14%	225	71%
Strömstad	5	5%	28	31%	9	8%	36	46%	12	11%	90	48%
Sundbyberg*	9	4%	30	17%	40	25%	63	37%	26	16%	168	55%
Sundsvall	43	9%	72	16%	59	13%	141	54%	32	9%	347	55%
Sunne	11	10%	16	17%	6	7%	43	50%	13	16%	89	64%
Surahammar	7	16%	6	10%	0	0%	14	63%	2	11%	29	54%
Svalöv	13	12%	25	27%	0	0%	53	51%	10	10%	101	64%
Svenljunga	2	5%	11	20%	0	0%	48	74%	2	2%	63	72%
Sävsjö	2	3%	12	15%	0	0%	57	74%	6	9%	77	68%
Söderhamn	5	6%	28	16%	11	9%	97	58%	20	10%	161	60%
Söderköping	3	4%	7	18%	1	4%	41	54%	15	21%	67	62%

Kommun	Antal svar per 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
Södertälje*	33	8%	63	27%	32	8%	182	52%	19	4%	329	39%
Sölvesborg	0	0%	16	13%	12	12%	59	58%	22	18%	109	53%
Tanum	17	9%	35	19%	1	0%	82	58%	12	13%	147	52%
Tierp*	2	1%	22	16%	34	24%	76	50%	11	9%	145	55%
Tingsryd	17	14%	20	21%	0	0%	71	61%	3	5%	111	72%
Tjörn	7	11%	16	22%	3	3%	55	65%	0	0%	81	68%
Tomelilla	0	0%	14	50%	0	0%	0	0%	14	50%	28	67%
Torsby	9	7%	20	26%	0	0%	47	52%	13	15%	89	60%
Tranemo	3	4%	12	16%	0	0%	41	75%	3	6%	59	71%
Tranås	13	6%	21	10%	7	5%	130	74%	8	6%	179	56%
Trelleborg	25	7%	18	8%	25	8%	153	72%	17	5%	238	59%
Trollhättan	26	13%	13	6%	49	24%	113	52%	11	5%	212	63%
Trosa	12	11%	19	15%	10	12%	46	42%	22	20%	109	69%
Tyresö*	14	12%	34	25%	0	0%	66	53%	10	9%	124	62%
Täby	16	7%	62	31%	0	0%	89	54%	28	7%	195	63%
Uddevalla	27	12%	43	15%	31	12%	160	52%	16	9%	277	58%
Ulricehamn	6	5%	34	14%	6	4%	163	71%	15	6%	224	63%
Umeå	49	7%	80	15%	48	9%	181	64%	20	5%	378	63%
Upplands-Bro	23	24%	24	25%	3	6%	34	36%	6	9%	90	73%
Upplands Väsby	35	11%	39	19%	18	7%	119	58%	13	5%	224	63%
Uppsala	89	5%	225	23%	131	10%	511	50%	86	11%	1042	58%
Valdemarsvik	6	11%	10	12%	1	1%	37	63%	9	12%	63	64%
Vallentuna	4	4%	42	36%	0	0%	58	51%	3	9%	107	63%
Vansbro	13	22%	8	11%	1	4%	38	51%	8	12%	68	66%
Varberg	12	4%	65	14%	58	15%	185	59%	35	9%	355	61%
Vaxholm*	4	6%	17	18%	6	7%	35	46%	19	23%	81	66%
Vetlanda	16	9%	52	23%	3	2%	118	58%	17	7%	206	68%
Vimmerby	27	13%	16	9%	3	3%	106	65%	11	10%	163	60%
Vänersborg	17	12%	20	12%	11	5%	114	61%	17	11%	179	65%
Vännäs	3	4%	6	12%	0	0%	41	77%	2	7%	52	75%
Värmdö*	16	11%	57	35%	2	1%	54	35%	27	18%	156	59%
Värnamo	71	30%	29	16%	12	8%	88	43%	4	3%	204	61%
Västervik	26	16%	44	27%	20	15%	74	40%	5	3%	169	55%
Västerås*	67	11%	143	27%	57	10%	158	42%	51	9%	476	67%
Växjö	0	0%	53	10%	7	2%	169	82%	32	5%	261	64%
Åmål	17	16%	10	13%	0	0%	45	56%	11	15%	83	65%
Ånge	5	12%	8	18%	0	0%	30	62%	4	8%	47	62%
Åre	0	0%	45	27%	0	0%	101	53%	47	20%	193	50%
Årjäng	11	13%	7	8%	1	2%	69	68%	7	9%	95	67%
Åstorp	11	13%	16	19%	0	0%	57	59%	9	9%	93	62%
Älmhult	9	8%	17	15%	30	27%	53	43%	9	7%	118	56%
Älvsbyn	7	13%	5	9%	0	0%	35	78%	0	0%	47	70%
Ängelholm	17	5%	31	9%	0	0%	173	78%	28	8%	249	61%
Öckerö	9	9%	5	12%	5	9%	39	58%	4	13%	62	55%
Örebro	96	13%	164	20%	83	13%	232	35%	85	18%	660	74%
Örkelljunga	11	14%	20	31%	1	1%	28	47%	6	7%	66	69%
Örnsköldsvik	17	5%	45	13%	30	13%	195	64%	13	5%	300	66%
Östersund	29	9%	36	11%	17	7%	157	62%	25	11%	264	55%

Kommun	Antal svar per 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
Österåker	14	7%	35	45%	8	3%	116	41%	12	4%	185	76%
Östhammar	22	7%	18	10%	13	5%	138	71%	12	7%	203	80%
Östra Göinge	9	13%	10	13%	0	0%	52	70%	2	5%	73	57%
Överkalix	5	15%	6	17%	0	0%	21	62%	3	6%	35	74%
Totalt	3 749	8%	6 435	14%	3 195	8%	18 093	59%	3 567	10%	35 039	-

* Dessa kommuner har genomfört undersökningen löpande under 2014 och har valt att inkludera privatpersoner i studien för egen analys. I ÖJ Företagsklimat 2015 ingår inte privatpersoner, men för att kunna beräkna en svarsfrekvens för dessa kommuner ingår här även antal privatpersoner i beräkningens täljare och nämnare.

** Stockholm har inte dragit något urval av ärenden, utan skickat enkäten via e-post till samtliga företag som haft ett myndighetsärende. Svarsfrekvensen är därför lägre i Stockholm än i andra kommuner där bortfallet i högre grad kunnat minskas med hjälp av telefonuppföljning.

Bilaga 2. NKI per kommun

TABELL 37. NKI totalt och per myndighetsområde

Kommun	NKI					
	Totalt	Brandtillsyn	Bygglov	Markupplåtelse	Miljö- och hälsoskydd	Serverings-tillstånd
Ale	63	-	78	-	60	-
Alingsås	62	-	62	-	60	-
Alvesta	65	-	50	-	68	-
Aneby	84	-	-	-	81	-
Arboga	65	-	-	-	64	-
Arvika	74	85	75	-	68	72
Askersund	73	-	78	-	76	-
Avesta	75	76	78	-	74	75
Berg	68	-	69	-	66	-
Bjuv	67	-	48	-	73	-
Boden	76	-	86	-	68	-
Borgholm	72	77	-	-	67	79
Borlänge	70	-	76	69	68	-
Borås	62	67	52	65	66	44
Botkyrka	72	83	50	73	81	73
Bromölla	76	-	79	-	75	-
Burlöv	72	-	72	-	72	-
Båstad	69	86	59	-	67	81
Danderyd	67	-	63	-	76	-
Ekerö	63	-	-	-	67	-
Enköping	63	76	40	-	68	68
Eskilstuna	72	77	76	65	68	77
Eslöv	70	70	-	75	69	67
Falkenberg	67	-	65	61	69	82
Falköping	74	78	73	73	-	-
Falun	67	75	72	63	66	-
Finspång	65	74	-	-	60	-
Flen	63	-	-	-	58	-
Gislaved	60	75	65	-	56	-
Gnesta	70	-	-	-	71	-
Gällivare	72	-	78	-	72	-
Gävle	70	-	61	65	71	76
Göteborg	67	76	57	67	67	72
Götene	68	-	73	-	64	-
Hallsberg	73	-	-	-	73	-
Hallstahammar	68	-	80	-	70	-
Halmstad	69	79	59	80	66	77
Hammarö	78	-	83	-	73	-
Haninge	69	82	69	-	68	66
Haparanda	72	-	-	-	76	-
Heby	71	-	75	-	69	63
Hedemora	61	-	41	-	69	-
Helsingborg	68	78	56	73	68	72
Hofors	56	-	-	-	55	-
Huddinge	70	75	54	70	72	76

Kommun	NKI					
	Totalt	Brandtillsyn	Bygglov	Markupplåtelse	Miljö- och hälsoskydd	Serverings-tillstånd
Hudiksvall	73	-	70	76	72	82
Hultsfred	74	84	-	-	71	-
Hylte	67	-	-	-	66	-
Håbo	70	77	-	-	69	-
Härjedalen	61	66	64	-	55	75
Härnösand	70	75	76	61	71	-
Härryda	65	-	50	-	66	-
Hässleholm	65	74	64	69	62	-
Höganäs	74	-	52	82	70	90
Järfälla	69	67	71	60	69	72
Jönköping	67	80	52	61	73	65
Kalix	65	76	78	-	58	-
Kalmar	70	77	68	65	68	83
Karlshamn	67	-	72	-	60	74
Karlskrona	65	75	59	67	62	76
Karlstad	71	87	64	73	67	81
Katrineholm	65	-	-	69	67	69
Kiruna	65	82	34	-	64	84
Klippan	68	75	-	-	61	-
Knivsta	72	-	-	-	70	-
Kristianstad	64	78	60	46	69	54
Kristinehamn	73	-	69	68	73	-
Krokom	68	-	-	-	70	-
Kungsbacka	63	81	41	67	66	77
Kungsör	77	-	82	-	71	-
Kungälv	58	72	45	58	61	-
Kävlinge	73	81	64	-	73	-
Köping	68	74	64	-	66	-
Laholm	72	70	66	-	73	74
Landskrona	71	77	70	78	67	83
Laxå	82	-	86	-	82	-
Lekeberg	71	-	-	-	60	-
Leksand	62	-	69	-	61	63
Lerum	61	-	60	-	57	80
Lidingö	70	77	75	77	63	-
Lidköping	68	-	51	66	70	85
Lilla Edet	68	-	-	-	67	-
Lindesberg	63	67	55	58	65	-
Ljungby	73	-	81	-	70	-
Ljusnarsberg	68	-	-	-	72	-
Lomma	65	-	-	-	71	-
Ludvika	74	-	74	-	76	-
Luleå	70	68	73	67	69	73
Lund	70	76	65	71	70	74
Lycksele	71	-	-	-	70	-
Lysekil	66	-	63	46	66	77
Malmö	67	74	-	68	66	71
Malung-Sälen	72	79	71	-	63	70

Kommun	NKI					
	Totalt	Brandtillsyn	Bygglov	Markupplåtelse	Miljö- och hälsoskydd	Serverings-tillstånd
Mariestad	70	-	66	-	65	84
Mark	59	-	49	-	58	-
Mjölby	64	75	55	-	62	-
Motala	67	73	72	-	67	52
Mölnadal	66	72	58	-	69	60
Mönsterås	73	-	65	-	73	-
Mörbylånga	74	-	56	-	74	92
Nacka	68	85	62	-	65	77
Nora	68	72	-	-	65	-
Nordanstig	72	-	-	-	73	-
Norrköping	66	81	60	59	69	70
Norrtälje	70	80	67	-	66	75
Nybro	64	76	-	70	58	-
Nykvarn	69	-	77	-	-	-
Nyköping	63	79	62	64	56	83
Nynäshamn	65	75	62	-	64	73
Orust	50	62	44	-	53	-
Osby	71	78	73	-	65	-
Oskarshamn	68	79	51	64	69	67
Oxelösund	78	79	-	-	79	-
Partille	71	85	68	76	68	-
Piteå	73	76	70	-	74	79
Region Gotland	64	71	44	59	66	66
Ronneby	64	-	-	-	69	-
Salem	60	-	-	-	-	-
Sandviken	70	-	71	-	67	82
Sigtuna	68	77	66	-	66	77
Skara	70	87	66	-	69	-
Skellefteå	67	75	62	65	65	-
Skövde	67	79	65	52	68	68
Smedjebacken	64	-	71	-	-	-
Sollefteå	77	81	83	-	74	-
Sollentuna	70	75	72	57	69	72
Solna	67	80	49	73	70	83
Stenungsund	64	72	49	-	67	-
Stockholm	70	81	61	67	72	70
Storuman	65	-	-	-	66	-
Strängnäs	66	82	66	47	66	66
Strömstad	60	-	45	-	67	63
Sundbyberg	71	-	64	67	69	86
Sundsvall	72	79	75	67	71	75
Sunne	75	-	78	-	71	80
Surahammar	74	-	-	-	73	-
Svalöv	63	80	61	-	59	-
Svenljunga	55	-	-	-	51	-
Sävsjö	73	-	78	-	73	-
Söderhamn	67	-	77	-	65	64
Söderköping	63	-	-	-	68	72

Kommun	NKI					
	Totalt	Brandtillsyn	Bygglov	Markupplåtelse	Miljö- och hälsoskydd	Serverings-tillstånd
Södertälje	62	78	53	63	65	58
Sölvesborg	66	-	78	72	59	75
Tanum	58	51	60	-	57	65
Tierp	72	-	75	80	69	-
Tingsryd	63	78	61	-	60	-
Tjörn	60	-	40	-	64	-
Tomelilla	67	-	50	-	-	83
Torsby	78	-	73	-	77	87
Tranemo	67	-	51	-	70	-
Tranås	72	94	75	-	70	-
Trelleborg	69	77	55	58	70	83
Trollhättan	70	77	67	69	67	-
Trosa	72	77	67	-	73	79
Tyresö	68	68	69	-	69	-
Täby	65	65	55	-	69	79
Uddevalla	63	73	61	63	60	71
Ulricehamn	65	-	49	-	66	77
Umeå	65	71	50	64	68	74
Upplands Väsby	74	73	66	82	74	83
Upplands-Bro	72	74	67	-	76	-
Uppsala	66	75	52	69	69	73
Valdemarsvik	69	-	-	-	67	-
Vallentuna	60	-	43	-	63	-
Vansbro	74	72	-	-	74	-
Varberg	63	49	56	62	64	75
Vaxholm	71	-	52	-	69	77
Vetlanda	77	79	83	-	74	81
Vimmerby	69	89	75	-	62	-
Vänersborg	68	70	57	-	68	74
Vännäs	76	-	-	-	72	-
Värmdö	70	77	66	-	66	82
Värnamo	71	76	71	66	67	-
Västervik	64	73	62	67	59	-
Västerås	69	74	67	67	70	70
Växjö	63	-	67	-	62	68
Åmål	73	73	-	-	70	-
Änge	67	-	-	-	66	-
Äre	68	-	62	-	69	75
Ärjäng	70	-	-	-	65	-
Åstorp	67	-	71	-	61	-
Älmhult	72	-	67	75	72	-
Älvsbyn	67	-	-	-	68	-
Ängelholm	65	71	65	-	63	81
Öckerö	70	-	-	-	77	-
Örebro	73	73	68	69	73	78
Örkelljunga	71	-	86	-	62	-
Örnsköldsvik	67	71	57	58	70	77
Östersund	73	79	68	78	72	74

Kommun	NKI					
	Totalt	Brandtillsyn	Bygglov	Markupplåtelse	Miljö- och hälsoskydd	Serverings-tillstånd
Österåker	68	62	66	-	71	74
Östhammar	68	80	76	72	66	60
Östra Göinge	70	-	-	-	68	-
Överkalix	79	-	-	-	81	-
Bergslagens miljö- och byggförvaltning	64	-	51	-	66	-
Kommunalförbundet Södra Hälsingland	67	74	-	-	-	64
Sydnärkes Byggförvaltning	81	-	81	-	-	-
Västmanland-Dalarna bygg- och miljöförvaltning	74	-	75	-	74	-
Totalt	68	76	62	67	68	73

Bilaga 3. Betygsindex och effektmått per kommun

TABELL 38. Betygsindex och effektmått per kommun och serviceområde

Kommun	Betygsindex och effektmått per serviceområde											
	Information		Tillgänglighet		Bemötande		Kompetens		Rättssäkerhet		Effektivitet	
Ale	66	4,44	68	0,00	69	1,27	67	0,00	68	2,04	65	1,14
Alingsås	63	0,16	69	0,66	67	1,56	65	0,86	63	1,70	65	0,37
Alvesta	67	1,14	73	0,13	75	0,00	72	0,37	68	0,75	64	2,54
Aneby	80	-	85	-	88	-	83	-	81	-	85	-
Arboga	65	-	70	-	74	-	67	-	65	-	65	-
Arvika	73	0,23	77	0,00	80	1,53	76	0,29	75	1,27	76	1,77
Askersund	73	-	79	-	77	-	75	-	71	-	73	-
Avesta	73	0,97	73	0,00	79	1,33	77	0,90	77	0,63	78	1,56
Berg	70	0,33	77	0,56	75	0,00	70	1,15	69	2,00	70	1,35
Bjuv	65	-	68	-	71	-	72	-	69	-	71	-
Boden	76	0,00	82	2,38	83	2,25	78	0,24	78	1,01	78	0,19
Borgholm	70	-	74	-	77	-	76	-	70	-	73	-
Borlänge	70	0,30	73	0,99	76	0,02	72	1,17	70	0,95	73	1,97
Borås	63	0,08	65	0,61	69	1,13	67	0,40	65	0,78	62	1,99
Botkyrka	73	0,33	74	0,00	76	1,68	77	0,76	73	0,30	72	1,85
Bromölla	79	-	81	-	83	-	79	-	78	-	75	-
Burlöv	71	-	76	-	78	-	74	-	75	-	78	-
Båstad	69	0,72	73	0,69	74	1,95	72	0,06	70	0,64	72	1,05
Danderyd	69	0,00	66	0,64	71	1,27	67	1,95	67	0,00	65	1,42
Ekerö	61	-	67	-	72	-	66	-	67	-	65	-
Enköping	67	0,44	70	0,00	72	1,05	70	0,00	68	2,04	65	1,97
Eskilstuna	71	0,40	73	0,60	78	1,31	75	0,43	72	0,93	73	1,32
Eslöv	69	1,75	72	0,18	77	0,75	72	0,00	70	1,24	71	1,87
Falkenberg	68	1,03	74	0,02	75	0,65	71	1,29	67	1,06	70	1,15
Falköping	76	0,37	79	0,33	80	1,38	74	1,33	74	1,15	74	0,19
Falun	68	0,43	75	0,71	73	1,63	69	1,09	70	0,48	72	0,97
Finspång	65	-	71	-	73	-	69	-	70	-	69	-
Flen	63	0,00	68	0,77	69	2,12	64	0,32	61	0,41	65	2,24
Gislaved	63	0,38	70	0,00	68	1,02	64	2,05	64	0,32	61	1,35
Gnesta	74	0,00	76	0,12	81	1,46	73	2,09	71	0,52	75	1,28
Gällivare	71	0,00	74	0,52	79	1,55	75	1,31	73	1,42	80	0,42
Gävle	69	0,68	74	0,00	76	1,08	71	1,71	69	0,88	72	0,72
Göteborg	68	0,06	71	0,53	74	1,10	71	0,98	68	1,00	70	1,46
Götene	69	0,00	73	0,39	75	1,54	71	1,45	66	0,30	72	1,61
Hallsberg	76	-	80	-	82	-	81	-	80	-	73	-
Hallstahammar	66	-	74	-	73	-	69	-	65	-	70	-
Halmstad	69	0,97	74	0,00	74	1,26	72	0,67	70	0,92	71	1,88
Hammarö	72	-	82	-	80	-	81	-	77	-	78	-
Haninge	71	1,30	75	0,04	76	0,72	72	1,86	72	0,15	70	1,05
Haparanda	70	-	71	-	74	-	71	-	73	-	72	-
Heby	64	0,54	72	0,97	79	1,17	75	0,36	70	0,70	75	1,12
Hedemora	61	-	63	-	68	-	66	-	61	-	63	-
Helsingborg	69	0,56	71	0,00	74	0,90	72	1,37	70	1,01	71	1,13
Hofors	53	-	56	-	54	-	52	-	54	-	57	-
Huddinge	71	0,21	72	0,51	75	0,61	74	0,99	73	0,64	72	2,05
Hudiksvall	71	0,59	77	0,56	80	0,35	76	1,25	74	0,99	76	1,31

Kommun	Betygsindex och effektmått per serviceområde											
	Information		Tillgänglighet		Bemötande		Kompetens		Rättssäkerhet		Effektivitet	
Hultsfred	70	0,00	76	1,23	81	0,00	76	2,48	72	0,49	77	0,86
Hylte	66	-	72	-	71	-	66	-	67	-	68	-
Håbo	70	1,03	74	0,00	77	1,48	71	0,25	72	0,73	72	1,36
Härjedalen	63	0,45	69	0,07	70	0,71	67	0,71	66	1,95	65	1,17
Härnösand	68	0,00	75	0,81	77	2,12	73	0,27	71	0,86	73	1,21
Härryda	66	0,59	71	0,00	72	2,24	70	0,46	69	0,51	65	1,36
Hässleholm	67	0,20	71	0,03	72	1,17	69	0,96	66	1,18	68	1,57
Höganäs	73	0,69	76	0,00	80	1,20	76	0,88	76	0,52	75	2,27
Järfälla	71	0,50	73	0,36	76	0,60	71	1,12	71	0,87	70	1,45
Jönköping	67	0,30	69	0,12	74	1,20	71	0,83	68	0,85	67	1,60
Kalix	69	-	74	-	76	-	68	-	73	-	70	-
Kalmar	69	0,33	74	0,02	76	1,70	74	0,05	69	1,39	74	1,51
Karlshamn	66	0,00	70	0,67	73	1,17	69	0,00	69	1,76	64	1,89
Karlskrona	65	0,63	69	0,06	71	0,71	69	0,78	65	0,57	67	2,17
Karlstad	69	0,08	73	0,58	78	0,02	74	1,36	73	1,21	72	1,51
Katrineholm	64	0,00	68	0,77	75	0,86	67	0,35	68	1,48	69	1,66
Kiruna	63	-	70	-	72	-	68	-	73	-	68	-
Klippan	69	1,46	73	0,41	73	1,25	74	1,05	71	0,61	74	0,00
Knivsta	70	0,10	69	0,00	78	0,48	74	1,15	74	2,17	74	1,12
Kristianstad	64	0,72	68	0,15	69	1,54	66	0,99	65	0,81	65	0,99
Kristinehamn	70	0,54	74	0,80	81	0,00	76	1,45	78	0,64	78	2,18
Krokom	71	-	71	-	76	-	72	-	73	-	73	-
Kungsbacka	65	0,00	66	0,69	70	1,44	66	0,00	65	2,43	65	1,19
Kungsör	69	-	69	-	77	-	71	-	77	-	77	-
Kungälv	61	0,36	62	0,00	67	0,81	61	1,90	62	1,89	59	0,47
Kävlinge	73	0,00	74	0,04	78	0,84	76	3,12	76	0,37	75	0,95
Köping	70	0,91	74	0,26	75	0,34	70	2,48	69	0,79	70	0,22
Laholm	70	0,00	74	0,31	77	0,87	75	1,61	72	1,34	73	1,24
Landskrona	71	0,00	75	0,45	76	0,72	73	2,29	71	0,88	75	0,78
Laxå	81	-	84	-	88	-	83	-	85	-	85	-
Lekeberg	66	-	75	-	77	-	68	-	69	-	75	-
Leksand	64	0,93	74	0,00	66	1,62	63	0,14	62	0,75	67	1,81
Lerum	63	4,44	67	0,00	69	1,27	63	0,00	64	2,04	65	1,14
Lidingö	72	0,73	76	0,00	75	1,85	74	0,55	67	0,86	72	1,30
Lidköping	67	0,29	75	0,22	76	1,05	72	1,58	67	0,81	71	1,41
Lilla Edet	70	-	71	-	71	-	69	-	71	-	72	-
Lindesberg	63	0,98	67	0,69	74	1,24	70	0,05	69	0,23	69	2,12
Ljungby	74	0,26	76	0,00	78	0,60	76	2,78	73	0,38	75	1,34
Ljusnarsberg	70	-	71	-	71	-	69	-	73	-	71	-
Lomma	65	-	69	-	69	-	66	-	72	-	62	-
Ludvika	76	0,65	77	0,43	80	0,95	75	1,01	76	1,10	73	0,59
Luleå	68	0,46	72	0,38	76	0,38	73	1,84	70	0,71	72	1,48
Lund	70	0,35	73	1,09	76	0,52	74	0,41	71	1,73	73	1,31
Lycksele	70	-	76	-	77	-	74	-	72	-	73	-
Lysekil	65	0,27	71	0,00	75	1,58	72	0,36	70	1,21	70	1,94
Malmö	67	1,10	69	0,14	72	0,54	70	0,35	67	1,26	68	1,66
Malung-Sälen	70	0,00	78	0,18	78	1,08	77	0,71	72	1,97	72	1,36
Mariestad	68	0,00	72	0,02	76	1,52	71	0,91	71	1,60	69	1,13
Mark	63	0,11	64	1,07	69	0,49	66	0,45	62	1,56	61	1,11

Kommun	Betygsindex och effektmått per serviceområde											
	Information		Tillgänglighet		Bemötande		Kompetens		Rättssäkerhet		Effektivitet	
Mjölby	64	0,09	70	0,43	69	2,37	66	0,88	67	0,80	66	0,76
Motala	68	0,65	71	0,49	75	0,98	69	0,57	68	0,68	68	1,60
Mölnadal	66	0,09	70	0,43	73	1,21	68	1,31	69	0,69	66	1,61
Mönsterås	72	0,14	74	0,00	75	1,90	72	1,11	71	0,75	74	1,35
Mörbylånga	73	0,00	75	0,30	81	0,20	78	1,78	76	1,11	74	1,89
Nacka	69	0,63	74	0,01	76	1,00	72	0,86	68	0,63	71	1,90
Nora	68	-	75	-	76	-	71	-	77	-	74	-
Nordanstig	72	-	80	-	81	-	74	-	73	-	80	-
Norrköping	67	0,41	69	0,06	71	0,93	68	1,28	69	0,74	66	1,73
Norrköping	68	1,06	69	0,00	76	0,86	72	0,89	70	0,54	71	1,55
Nybro	63	-	70	-	70	-	67	-	64	-	68	-
Nykvarn	68	-	69	-	74	-	67	-	67	-	68	-
Nyköping	70	0,69	76	0,00	70	0,83	63	1,70	68	0,00	67	2,49
Nynäshamn	66	0,81	64	0,64	73	0,68	70	1,77	68	0,51	67	0,64
Orust	55	1,07	58	0,00	61	1,03	54	0,69	57	0,24	54	2,21
Osby	71	1,00	75	0,00	76	1,76	75	0,46	72	1,18	73	0,83
Oskarshamn	70	0,03	74	0,00	75	0,10	71	2,69	70	0,89	71	1,85
Oxelösund	74	-	77	-	85	-	82	-	85	-	78	-
Partille	74	1,30	74	0,73	76	0,00	74	1,57	73	1,60	73	0,34
Piteå	68	0,49	74	0,33	77	0,75	76	0,25	76	2,47	75	1,17
Region Gotland	65	0,32	65	0,67	71	0,51	68	1,23	66	1,35	66	1,22
Ronneby	72	-	73	-	70	-	70	-	67	-	66	-
Salem	62	5,21	72	1,90	66	0,00	63	0,00	69	0,00	55	2,64
Sandviken	70	0,08	72	0,70	75	0,77	73	1,59	71	0,57	72	1,28
Sigtuna	69	0,48	71	0,71	75	1,34	71	1,30	70	0,13	68	1,22
Skara	70	0,47	73	0,00	76	1,49	76	1,61	74	0,60	72	1,49
Skellefteå	66	0,96	69	0,00	77	1,54	72	0,91	70	0,94	69	1,18
Skövde	68	0,32	71	0,57	74	0,81	71	1,12	69	1,08	70	1,26
Smedjebacken	65	0,00	78	0,31	76	0,14	65	2,23	69	0,00	75	3,04
Sollefteå	75	0,00	77	0,14	83	0,00	79	1,81	78	1,76	80	1,50
Sollentuna	71	0,28	74	0,43	79	1,72	75	0,00	74	0,80	74	1,89
Solna	70	0,47	70	0,92	74	1,11	72	0,03	73	1,30	66	1,62
Stenungsund	63	0,63	69	0,00	71	0,82	66	1,30	63	0,50	67	2,14
Stockholm	70	0,59	73	0,65	77	1,36	75	0,56	73	0,70	71	1,07
Storuman	65	-	69	-	71	-	66	-	67	-	69	-
Strängnäs	66	1,00	71	0,00	72	2,10	71	0,71	68	0,47	69	1,06
Strömstad	61	0,27	67	0,18	66	2,34	58	1,35	60	0,00	57	1,70
Sundbyberg	72	0,51	73	0,38	75	1,55	72	0,00	70	1,29	73	1,48
Sundsvall	70	0,00	73	0,08	77	1,54	75	0,62	73	1,85	74	1,26
Sunne	77	0,00	81	0,00	79	1,12	76	1,78	74	0,40	78	3,10
Surahammar	72	0,41	80	0,05	82	0,26	80	1,48	82	0,55	80	1,56
Svalöv	66	0,00	66	1,00	71	1,44	65	2,73	67	0,00	68	0,89
Svenljunga	57	-	60	-	61	-	56	-	57	-	59	-
Sävsjö	72	-	81	-	80	-	75	-	74	-	80	-
Söderhamn	66	0,00	69	0,99	71	1,32	70	0,86	68	0,00	71	1,74
Söderköping	63	-	69	-	69	-	66	-	63	-	66	-
Södertälje	62	-	66	-	68	-	63	-	65	-	62	-
Sölvesborg	67	2,04	67	0,00	70	1,46	68	1,08	65	0,00	66	2,07
Tanum	60	0,65	67	0,07	66	1,51	61	0,58	57	1,00	61	1,54
Tierp	74	1,33	75	0,00	77	2,75	74	0,00	73	0,72	73	1,94

Kommun	Betygsindex och effektmått per serviceområde											
	Information		Tillgänglighet		Bemötande		Kompetens		Rättssäkerhet		Effektivitet	
Tingsryd	61	0,68	68	0,00	69	2,11	66	0,34	64	0,39	66	1,93
Tjörn	63	-	68	-	69	-	66	-	62	-	63	-
Tomelilla	68	-	66	-	71	-	69	-	72	-	63	-
Torsby	75	0,85	78	0,00	83	0,99	80	0,83	74	0,00	80	2,91
Tranemo	65	-	73	-	75	-	71	-	67	-	65	-
Tranås	70	0,46	77	0,59	79	0,60	74	0,15	70	1,17	75	2,15
Trelleborg	68	0,11	73	0,23	77	1,40	73	0,99	71	0,88	73	1,39
Trollhättan	68	0,08	70	0,24	75	1,41	71	1,09	69	0,88	72	1,50
Trosa	71	0,00	80	0,34	75	0,83	71	1,17	71	1,26	74	1,64
Tyresö	70	0,53	72	0,00	76	2,53	71	1,46	70	0,34	68	0,78
Täby	65	0,84	70	0,00	72	0,42	69	1,12	70	1,20	65	1,32
Uddevalla	67	1,12	70	0,00	71	0,00	68	2,33	67	0,69	68	1,97
Ulricehamn	64	0,35	69	0,33	72	0,73	66	2,97	65	0,09	64	0,40
Umeå	66	0,38	68	0,03	73	1,27	68	1,12	67	0,93	68	1,37
Upplands Väsby	73	0,80	77	0,59	81	0,78	75	0,77	74	0,63	74	1,10
Upplands-Bro	72	0,94	74	0,00	79	0,74	72	0,81	74	0,55	72	1,87
Uppsala	68	0,13	70	0,56	73	0,65	70	1,35	69	0,84	68	1,57
Valdemarsvik	67	-	70	-	75	-	69	-	67	-	69	-
Vallentuna	66	0,28	64	0,63	67	1,41	66	0,71	65	0,54	57	1,62
Vansbro	69	-	81	-	81	-	79	-	75	-	76	-
Varberg	66	0,83	69	0,00	70	1,07	68	1,63	65	0,55	64	1,19
Vaxholm	73	1,43	72	0,00	80	0,09	75	1,66	76	0,97	74	0,85
Vetlanda	75	0,76	77	0,32	83	0,05	78	1,30	76	1,05	79	1,51
Vimmerby	67	0,64	72	0,00	76	0,43	70	1,10	69	1,63	71	1,65
Vänersborg	70	-	71	-	73	-	71	-	70	-	71	-
Vännäs	73	-	78	-	84	-	75	-	75	-	81	-
Värmdö	73	1,04	71	0,00	78	1,13	75	1,26	70	0,00	74	2,00
Värnamo	68	1,16	73	0,13	76	0,85	75	0,00	73	0,00	72	3,11
Västervik	63	1,12	68	0,09	69	0,78	67	0,73	65	1,14	65	1,34
Västerås	70	0,52	71	0,54	74	1,10	72	1,98	70	0,00	71	0,99
Växjö	63	0,52	68	0,51	71	0,55	67	1,43	65	1,08	67	0,81
Åmål	71	0,53	73	0,00	77	0,34	73	0,96	70	1,49	73	1,89
Ånge	67	-	74	-	74	-	67	-	63	-	71	-
Åre	68	1,25	70	0,00	76	1,28	73	0,33	71	0,51	71	1,94
Årjäng	67	-	72	-	74	-	72	-	71	-	72	-
Åstorp	70	0,09	70	0,00	75	2,00	76	0,18	71	1,83	67	1,28
Älmhult	76	0,00	80	0,85	78	2,23	76	0,00	74	0,57	71	1,90
Älvsbyn	66	-	71	-	73	-	64	-	65	-	71	-
Ängelholm	63	0,00	67	0,48	72	0,88	66	1,54	65	0,72	69	1,62
Öckerö	71	-	78	-	77	-	76	-	71	-	73	-
Örebro	72	0,07	76	0,59	79	0,29	76	1,28	75	0,96	75	1,52
Örkelljunga	71	-	74	-	77	-	74	-	73	-	74	-
Örnsköldsvik	66	0,00	70	0,34	72	0,93	69	0,90	68	1,10	68	1,99
Östersund	71	0,55	74	0,00	78	1,31	76	0,00	73	1,64	75	1,42
Österåker	68	0,84	70	0,80	74	0,14	72	1,70	71	0,00	67	1,87
Östhammar	65	0,86	72	0,00	74	1,18	69	1,38	67	0,23	72	1,24
Östra Göinge	68	1,00	71	0,00	75	0,00	71	0,76	72	0,94	69	2,46
Överkalix	71	-	77	-	85	-	79	-	78	-	82	-
Totalt	68	0,52	72	0,46	75	1,12	71	0,66	70	1,02	70	1,23

Bilaga 4. NKI förändring 2013–2015

TABELL 39. NKI Totalt förändring 2013–2015

Observera att förändringstal endast kan redovisas för de kommuner som deltagit i båda undersökningarna 2013 och 2015

Kommun	NKI Totalt 2013	NKI Totalt 2015	Förändring 2013–2015	Kommun	NKI Totalt 2013	NKI Totalt 2015	Förändring 2013–2015
Ale	64	63	-1	Härnösand	69	70	1
Alingsås	59	62	3	Härryda	68	65	-3
Alvesta	64	65	1	Höganäs	74	74	0
Aneby	64	84	20	Järfälla	65	69	4
Arboga	66	65	-1	Jönköping	69	67	-2
Arvika	71	74	3	Kalmar	64	70	6
Askersund	75	73	-2	Karlshamn	73	67	-6
Avesta	69	75	6	Karlstad	67	71	4
Berg	56	68	12	Katrineholm	65	65	0
Bjuv	64	67	3	Klippan	70	68	-2
Boden	66	76	10	Knivsta	71	72	1
Borlänge	73	70	-3	Kristianstad	68	64	-4
Botkyrka	66	72	6	Kristinehamn	70	73	3
Bromölla	75	76	1	Krokom	73	68	-5
Burlöv	69	72	3	Kungsbacka	63	63	0
Båstad	61	69	8	Kungsör	69	77	8
Ekerö	74	63	-11	Kungälv	53	58	5
Enköping	56	63	7	Kävlinge	71	73	2
Eskilstuna	70	72	2	Köping	68	68	0
Falkenberg	67	67	0	Laholm	68	72	4
Falköping	59	74	15	Landskrona	64	71	7
Falun	68	67	-1	Laxå	77	82	5
Finspång	70	65	-5	Lekeberg	74	71	-3
Flen	62	63	1	Lerum	61	61	0
Gislaved	59	60	1	Lidingö	67	70	3
Gnesta	63	70	7	Lidköping	68	68	0
Gällivare	59	72	13	Lilla Edet	64	68	4
Gävle	66	70	4	Lindesberg	58	63	5
Göteborg	66	67	1	Ljungby	74	73	-1
Götene	76	68	-8	Ljusnarsberg	69	68	-1
Hallsberg	70	73	3	Ludvika	73	74	1
Hallstahammar	74	68	-6	Luleå	70	70	0
Halmstad	62	69	7	Lycksele	69	71	2
Hammarö	67	78	11	Lysekil	64	66	2
Haninge	66	69	3	Malmö	66	67	1
Haparanda	68	72	4	Malung-Sälen	62	72	10
Heby	62	71	9	Mark	61	59	-2
Helsingborg	67	68	1	Mjölby	65	64	-1
Hofors	59	56	-3	Motala	67	67	0
Huddinge	65	70	5	Mölndal	66	66	0
Hudiksvall	71	73	2	Mönsterås	73	73	0
Hultsfred	68	74	6	Nacka	71	68	-3
Hylte	63	67	4	Nora	57	68	11
Håbo	64	70	6	Nordanstig	65	72	7
Härjedalen	64	61	-3	Norrköping	64	66	2

Kommun	NKI Totalt 2013	NKI Totalt 2015	Förändring 2013-2015
Norrälje	64	70	6
Nybro	62	64	2
Nykvarn	76	69	-7
Nyköping	68	63	-5
Nynäshamn	58	65	7
Orust	55	50	-5
Osby	69	71	2
Oskarshamn	68	68	0
Oxelösund	65	78	13
Partille	66	71	5
Piteå	71	73	2
Region Gotland	59	64	5
Ronneby	64	64	0
Salem	51	60	9
Sandviken	67	70	3
Sigtuna	68	68	0
Skara	74	70	-4
Skellefteå	64	67	3
Skövde	64	67	3
Smedjebacken	69	64	-5
Sollefteå	76	77	1
Sollentuna	71	70	-1
Solna	70	67	-3
Stenungsund	63	64	1
Stockholm	68	70	2
Storuman	72	65	-7
Strängnäs	69	66	-3
Strömstad	64	60	-4
Sundbyberg	67	71	4
Sundsvall	71	72	1
Sunne	79	75	-4
Surahammar	70	74	4
Svalöv	66	63	-3
Söderhamn	70	67	-3
Södertälje	67	62	-5
Sölvesborg	65	66	1
Tanum	59	58	-1
Tierp	68	72	4
Tjörn	61	60	-1
Tomelilla	56	67	11
Torsby	74	78	4
Tranemo	52	67	15
Tranås	69	72	3
Trelleborg	68	69	1
Trollhättan	70	70	0

Kommun	NKI Totalt 2013	NKI Totalt 2015	Förändring 2013-2015
Trosa	77	72	-5
Tyresö	69	68	-1
Täby	67	65	-2
Uddevalla	66	63	-3
Umeå	67	65	-2
Upplands Väsby	70	74	4
Upplands-Bro	76	72	-4
Uppsala	62	66	4
Vallentuna	65	60	-5
Varberg	66	63	-3
Vaxholm	73	71	-2
Vetlanda	75	77	2
Vimmerby	67	69	2
Vänersborg	64	68	4
Värmdö	57	70	13
Västervik	65	64	-1
Västerås	66	69	3
Växjö	65	63	-2
Åmål	76	73	-3
Ånge	70	67	-3
Årjäng	68	70	2
Åstorp	74	67	-7
Älmhult	64	72	8
Ängelholm	67	65	-2
Öckerö	75	70	-5
Örebro	61	73	12
Örkelljunga	65	71	6
Örnsköldsvik	65	67	2
Östersund	68	73	5
Österåker	67	68	1
Östhammar	60	68	8
Överkalix	71	79	8
Bergslagens miljö- och byggförvaltning	58	64	6
Sydnärkes Bygg- förvaltning	76	81	5
Västmanland-Dalarna bygg- och miljöförvaltning	67	74	7
Samtliga kommuner	67	68	1

TABELL 40. NKI Brandtillsyn förändring 2013–2015

Observera att förändringstal endast kan redovisas för de kommuner som deltagit i båda undersökningarna 2013 och 2015 och som haft tillräckligt många enkätsvar

Kommun	NKI Brandtillsyn 2013	NKI Brandtillsyn 2015	Förändring 2013–2015
Arvika	77	85	8
Avesta	81	76	-5
Botkyrka	76	83	7
Båstad	77	86	9
Enköping	67	76	9
Eskilstuna	81	77	-4
Falköping	80	78	-2
Falun	77	75	-2
Gislaved	72	75	3
Göteborg	77	76	-1
Halmstad	75	79	4
Haninge	76	82	6
Helsingborg	80	78	-2
Huddinge	73	75	2
Häbo	69	77	8
Järfälla	76	67	-9
Jönköping	72	80	8
Kalmar	71	77	6
Karlstad	65	87	22
Klippan	79	75	-4
Kristianstad	72	78	6
Kungsbacka	77	81	4
Kungälv	61	72	11
Kävlinge	69	81	12
Köping	89	74	-15
Laholm	73	70	-3
Landskrona	71	77	6
Lidingö	80	77	-3
Lindesberg	65	67	2
Luleå	77	68	-9
Malmö	67	74	7
Mjölby	84	75	-9
Motala	74	73	-1
Mölnadal	69	72	3
Nacka	80	85	5
Norrköping	77	81	4
Norrtälje	82	80	-2
Nybro	67	76	9
Nyköping	77	79	2
Nynäshamn	66	75	9
Orust	78	62	-16
Oskarshamn	70	79	9
Piteå	84	76	-8
Region Gotland	65	71	6
Sigtuna	68	77	9
Skara	89	87	-2

Kommun	NKI Brandtillsyn 2013	NKI Brandtillsyn 2015	Förändring 2013–2015
Skellefteå	77	75	-2
Skövde	79	79	0
Sollefteå	80	81	1
Sollentuna	76	75	-1
Solna	74	80	6
Stenungsund	84	72	-12
Stockholm	79	81	2
Strängnäs	83	82	-1
Sundsvall	72	79	7
Svalöv	60	80	20
Södertälje	79	78	-1
Tanum	77	51	-26
Tranås	82	94	12
Trelleborg	64	77	13
Trollhättan	79	77	-2
Tyresö	60	68	8
Täby	77	65	-12
Uddevalla	79	73	-6
Umeå	75	71	-4
Upplands Bro	82	74	-8
Upplands-Väsby	73	73	0
Uppsala	77	75	-2
Varberg	66	49	-17
Vetlanda	84	79	-5
Vimmerby	77	89	12
Vänersborg	82	70	-12
Värmdö	71	77	6
Västervik	68	73	5
Västerås	74	74	0
Åmål	88	73	-15
Ängelholm	72	71	-1
Örebro	76	73	-3
Örnsköldsvik	67	71	4
Östersund	71	79	8
Östhammar	62	80	18
Samtliga kommuner	75	76	1

TABELL 41. NKI Bygglov förändring 2013-2015

Observera att förändringstal endast kan redovisas för de kommuner som deltagit i båda undersökningarna 2013 och 2015 och som haft tillräckligt många enkätsvar

Kommun	NKI Bygglov 2013	NKI Bygglov 2015	Förändring 2013-2015	Kommun	NKI Bygglov 2013	NKI Bygglov 2015	Förändring 2013-2015
Ale	62	78	16	Ludvika	64	74	10
Alingsås	64	62	-2	Luleå	76	73	-3
Arvika	74	75	1	Lysekil	50	63	13
Askersund	77	78	1	Malung-Sälen	60	71	11
Avesta	71	78	7	Mark	54	49	-5
Berg	47	69	22	Mjölby	62	55	-7
Boden	81	86	5	Motala	63	72	9
Borlänge	70	76	6	Mölnadal	61	58	-3
Botkyrka	38	50	12	Mönsterås	72	65	-7
Bromölla	71	79	8	Nacka	61	62	1
Burlöv	75	72	-3	Norrköping	59	60	1
Bästad	56	59	3	Norrhälje	57	67	10
Enköping	32	40	8	Nyköping	71	62	-9
Eskilstuna	74	76	2	Nynäshamn	50	62	12
Falkenberg	59	65	6	Orust	51	44	-7
Falköping	65	73	8	Osby	72	73	1
Falun	65	72	7	Oskarshamn	59	51	-8
Gislaved	64	65	1	Piteå	73	70	-3
Gällivare	46	78	32	Region Gotland	43	44	1
Gävle	63	61	-2	Sandviken	69	71	2
Göteborg	62	57	-5	Sigtuna	60	66	6
Halmstad	51	59	8	Skara	74	66	-8
Hammarö	74	83	9	Skellefteå	52	62	10
Haninge	50	69	19	Skövde	57	65	8
Helsingborg	50	56	6	Sollefteå	86	83	-3
Huddinge	47	54	7	Sollentuna	55	72	17
Hudiksvall	76	70	-6	Solna	58	49	-9
Härnösand	77	76	-1	Stenungsund	54	49	-5
Härryda	55	50	-5	Stockholm	53	61	8
Höganäs	79	52	-27	Strängnäs	70	66	-4
Järfälla	67	71	4	Strömstad	52	45	-7
Kalmar	65	68	3	Sundbyberg	48	64	16
Karlshamn	72	72	0	Sundsvall	73	75	2
Karlstad	54	64	10	Sunne	82	78	-4
Kristianstad	66	60	-6	Svalöv	70	61	-9
Kristinehamn	70	69	-1	Söderhamn	68	77	9
Kungsbacka	45	41	-4	Södertälje	56	53	-3
Kungälv	51	45	-6	Sölvesborg	56	78	22
Köping	80	64	-16	Tanum	55	60	5
Laholm	69	66	-3	Tjörn	62	40	-22
Landskrona	76	70	-6	Tomelilla	59	50	-9
Laxå	76	86	10	Torsby	85	73	-12
Lerum	55	60	5	Tranås	68	75	7
Lidingö	63	75	12	Trollhättan	73	67	-6
Lidköping	65	51	-14	Trosa	83	67	-16
Ljungby	70	81	11	Tyresö	65	69	4

Kommun	NKI Bygglov 2013	NKI Bygglov 2015	Förändring 2013-2015
Täby	75	55	-20
Uddevalla	61	61	0
Umeå	50	50	0
Upplands Väsby	63	66	3
Uppsala	37	52	15
Vallentuna	58	43	-15
Varberg	62	56	-6
Vetlanda	78	83	5
Vimmerby	65	75	10
Vänersborg	63	57	-6
Värdö	36	66	30
Västervik	53	62	9
Västerås	65	67	2
Växjö	73	67	-6
Åstorp	68	71	3
Älmhult	70	67	-3
Ängelholm	60	65	5
Örebro	50	68	18
Örnsköldsvik	64	57	-7
Östersund	65	68	3
Österåker	58	66	8
Östhammar	57	76	19
Sydnärkes Byggförvaltning	76	81	5
Västmanland- Dalarna bygg- och miljöförvaltning	71	75	4
Samtliga kommuner	60	62	2

TABELL 42. NKI Markupplåtelse förändring 2013-2015

Observera att förändringstal endast kan redovisas för de kommuner som deltagit i båda undersökningarna 2013 och 2015 och som haft tillräckligt många enkätsvar

Kommun	NKI Mark- upplåtelse 2013	NKI Mark- upplåtelse 2015	Förändring 2013-2015
Borlänge	82	69	-13
Botkyrka	57	73	16
Eskilstuna	74	65	-9
Falkenberg	63	61	-2
Falköping	75	73	-2
Falun	62	63	1
Gävle	66	65	-1
Göteborg	62	67	5
Helsingborg	62	73	11
Hudiksvall	65	76	11
Härnösand	72	61	-11
Järfälla	60	60	0
Kalmar	66	65	-1
Karlstad	67	73	6
Katrineholm	76	69	-7
Kristianstad	58	46	-12
Kristinehamn	73	68	-5
Kungsbacka	66	67	1
Kungälv	54	58	4
Landskrona	75	78	3
Lidingö	63	77	14
Lidköping	69	66	-3
Luleå	64	67	3
Malmö	64	68	4
Norrköping	66	59	-7
Nyköping	76	64	-12
Oskarshamn	62	64	2
Partille	78	76	-2
Region Gotland	55	59	4
Skellefteå	55	65	10
Sollentuna	68	57	-11
Solna	55	73	18
Stockholm	67	67	0
Strängnäs	67	47	-20
Sundbyberg	67	67	0
Sundsvall	68	67	-1
Södertälje	68	63	-5
Tierp	76	80	4
Trelleborg	68	58	-10
Trollhättan	72	69	-3
Uddevalla	58	63	5
Umeå	61	64	3
Uppsala	56	69	13
Varberg	64	62	-2
Västervik	63	67	4

Kommun	NKI Mark- upplåtelse 2013	NKI Mark- upplåtelse 2015	Förändring 2013-2015
Västerås	68	67	-1
Älmhult	65	75	10
Örebro	49	69	20
Örnsköldsvik	56	58	2
Östersund	82	78	-4
Samtliga kommuner	65	67	2

TABELL 43. NKI Miljö- och hälsoskydd förändring 2013-2015

Observera att förändringstal endast kan redovisas för de kommuner som deltagit i båda undersökningarna 2013 och 2015 och som haft tillräckligt många enkätsvar

Kommun	NKI Miljö- och hälsoskydd 2013	NKI Miljö- och hälsoskydd 2015	Förändring 2013-2015
Ale	65	60	-5
Alingsås	56	60	4
Alvesta	64	68	4
Aneby	65	81	16
Arboga	65	64	-1
Arvika	62	68	6
Askersund	76	76	0
Avesta	66	74	8
Berg	57	66	9
Bjuv	65	73	8
Boden	57	68	11
Borlänge	77	68	-9
Botkyrka	66	81	15
Bromölla	68	75	7
Burlöv	70	72	2
Båstad	48	67	19
Ekerö	73	67	-6
Enköping	62	68	6
Eskilstuna	65	68	3
Falkenberg	67	69	2
Falun	68	66	-2
Finspång	67	60	-7
Gislaved	55	56	1
Gnesta	64	71	7
Gällivare	64	72	8
Gävle	66	71	5
Göteborg	67	67	0
Götene	72	64	-8
Hallsberg	68	73	5
Hallsthammar	71	70	-1
Halmstad	61	66	5
Hammarö	60	73	13
Haninge	62	68	6
Haparanda	65	76	11
Heby	62	69	7
Helsingborg	69	68	-1
Hofors	60	55	-5
Huddinge	68	72	4
Hudiksvall	70	72	2
Hultsfred	65	71	6
Hylte	62	66	4
Håbo	64	69	5
Härjedalen	60	55	-5
Härnösand	68	71	3
Härryda	70	66	-4

Kommun	NKI Miljö- och hälsoskydd 2013	NKI Miljö- och hälsoskydd 2015	Förändring 2013-2015
Höganäs	67	70	3
Järfälla	62	69	7
Jönköping	69	73	4
Kalmar	54	68	14
Karlshamn	72	60	-12
Karlstad	66	67	1
Katrineholm	57	67	10
Klippan	66	61	-5
Knivsta	68	70	2
Kristianstad	74	69	-5
Kristinehamn	69	73	4
Krokom	66	70	4
Kungsbacka	64	66	2
Kungsör	68	71	3
Kungälv	47	61	14
Kävlinge	70	73	3
Köping	59	66	7
Laholm	68	73	5
Landskrona	58	67	9
Laxå	77	82	5
Lekeberg	73	60	-13
Lerum	61	57	-4
Lidingö	67	63	-4
Lidköping	68	70	2
Lilla Edet	61	67	6
Lindesberg	56	65	9
Ljungby	74	70	-4
Ljusnarsberg	64	72	8
Ludvika	74	76	2
Luleå	67	69	2
Lycksele	63	70	7
Lysekil	65	66	1
Malmö	67	66	-1
Malung-Sälen	58	63	5
Mark	63	58	-5
Mjölby	57	62	5
Motala	69	67	-2
Mölnadal	68	69	1
Mönsterås	75	73	-2
Nacka	73	65	-8
Nora	50	65	15
Nordanstig	63	73	10
Norrköping	63	69	6
Norrälje	64	66	2
Nybro	59	58	-1

Kommun	NKI Miljö- och hälsoskydd 2013	NKI Miljö- och hälsoskydd 2015	Förändring 2013-2015
Nyköping	62	56	-6
Nynäshamn	57	64	7
Orust	55	53	-2
Osby	69	65	-4
Oskarshamn	69	69	0
Oxelösund	60	79	19
Partille	59	68	9
Piteå	68	74	6
Region Gotland	60	66	6
Ronneby	64	69	5
Sandviken	64	67	3
Sigtuna	68	66	-2
Skara	77	69	-8
Skellefteå	66	65	-1
Skövde	63	68	5
Sollefteå	73	74	1
Sollentuna	72	69	-3
Solna	72	70	-2
Stenungsund	63	67	4
Stockholm	72	72	0
Storuman	56	66	10
Strängnäs	65	66	1
Strömstad	69	67	-2
Sundbyberg	65	69	4
Sundsvall	71	71	0
Sunne	78	71	-7
Surahammar	71	73	2
Svalöv	64	59	-5
Söderhamn	70	65	-5
Södertälje	65	65	0
Sölvesborg	66	59	-7
Tanum	56	57	1
Tierp	60	69	9
Tjörn	57	64	7
Torsby	69	77	8
Tranemo	54	70	16
Tranås	67	70	3
Trelleborg	68	70	2
Trollhättan	67	67	0
Trosa	72	73	1
Tyresö	69	69	0
Täby	64	69	5
Uddevalla	62	60	-2
Umeå	70	68	-2
Upplands Väsby	69	74	5

Kommun	NKI Miljö- och hälsoskydd 2013	NKI Miljö- och hälsoskydd 2015	Förändring 2013-2015
Upplands-Bro	73	76	3
Uppsala	67	69	2
Vallentuna	75	63	-12
Varberg	66	64	-2
Vaxholm	64	69	5
Vetlanda	73	74	1
Vimmerby	65	62	-3
Vänersborg	60	68	8
Värmdö	59	66	7
Västervik	67	59	-8
Västerås	61	70	9
Växjö	62	62	0
Åmål	73	70	-3
Ånge	63	66	3
Ärjäng	70	65	-5
Ästorp	75	61	-14
Älmhult	59	72	13
Ängelholm	65	63	-2
Öckerö	80	77	-3
Örebro	59	73	14
Örkelljunga	61	62	1
Örnsköldsvik	67	70	3
Östersund	65	72	7
Österåker	68	71	3
Östhammar	59	66	7
Överkalix	75	81	6
Bergslagens miljö- och byggförvaltning	58	66	8
Västmanland-Dalarna bygg- och miljöförvaltning	66	74	8
Samtliga kommuner	67	68	1

TABELL 44. NKI Serveringstillstånd förändring 2013-2015

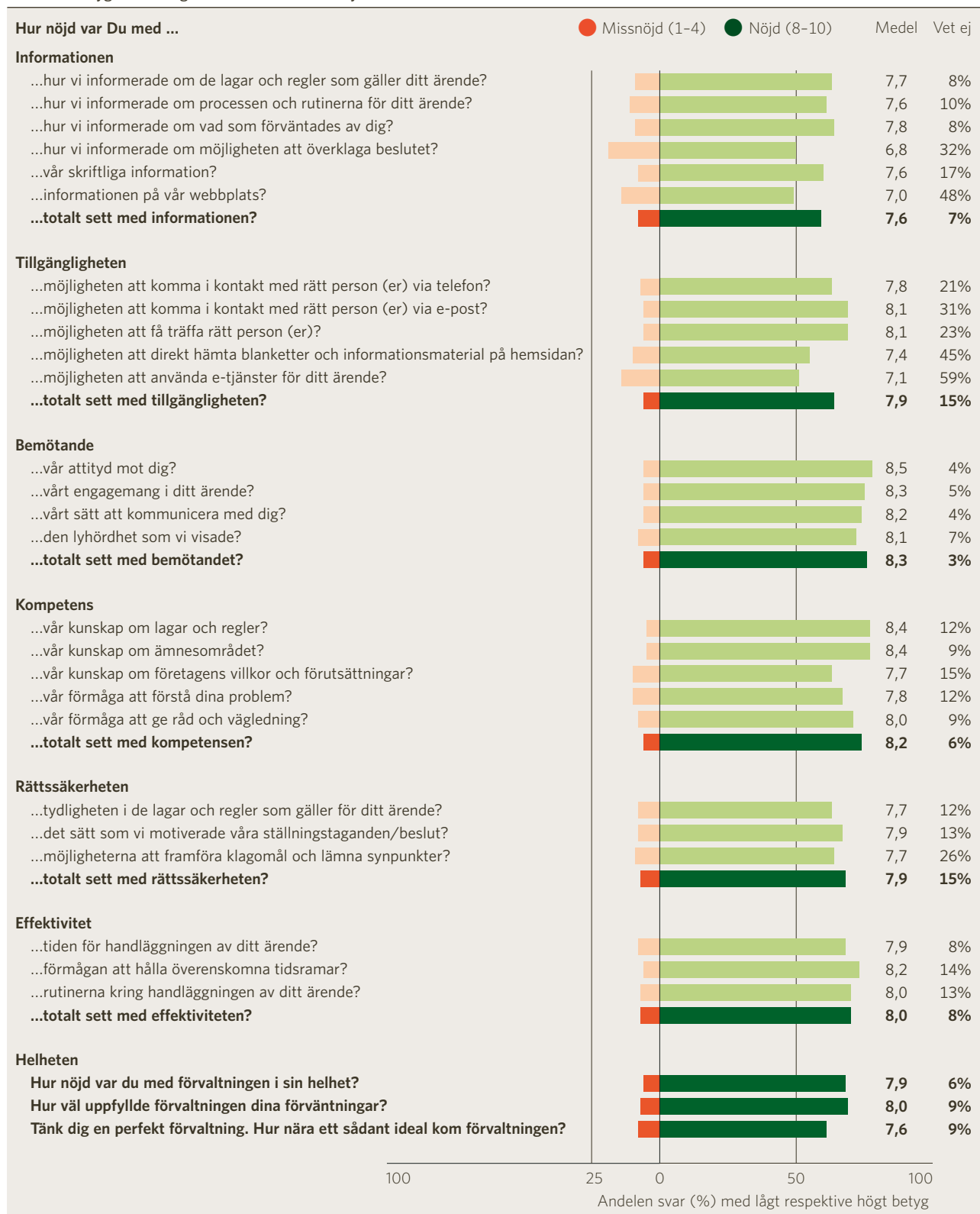
Observera att förändringstal endast kan redovisas för de kommuner som deltagit i båda undersökningarna 2013 och 2015 och som haft tillräckligt många enkätsvar

Kommun	NKI Serveringstillstånd 2013	NKI Serveringstillstånd 2015	Förändring 2013-2015
Arvika	77	72	-5
Båstad	69	81	12
Enköping	72	68	-4
Eskilstuna	79	77	-2
Falkenberg	87	82	-5
Gävle	65	76	11
Göteborg	62	72	10
Halmstad	72	77	5
Haninge	83	66	-17
Helsingborg	69	72	3
Huddinge	74	76	2
Hudiksvall	77	82	5
Härjedalen	76	75	-1
Höganäs	91	90	-1
Järfälla	78	72	-6
Jönköping	62	65	3
Kalmar	69	83	14
Karlshamn	81	74	-7
Karlstad	74	81	7
Kristianstad	46	54	8
Landskrona	73	83	10
Lerum	69	80	11
Lidköping	69	85	16
Luleå	78	73	-5
Malmö	70	71	1
Malung-Sälen	79	70	-9
Motala	55	52	-3
Mölnadal	75	60	-15
Nacka	71	77	6
Norrköping	71	70	-1
Norrtälje	68	75	7
Nyköping	79	83	4
Oskarshamn	72	67	-5
Piteå	66	79	13
Region Gotland	68	66	-2
Sandviken	81	82	1
Sigtuna	78	77	-1
Skövde	64	68	4
Sollentuna	69	72	3
Solna	77	83	6
Stockholm	68	70	2
Strängnäs	70	66	-4
Strömstad	62	63	1
Sundbyberg	78	86	8

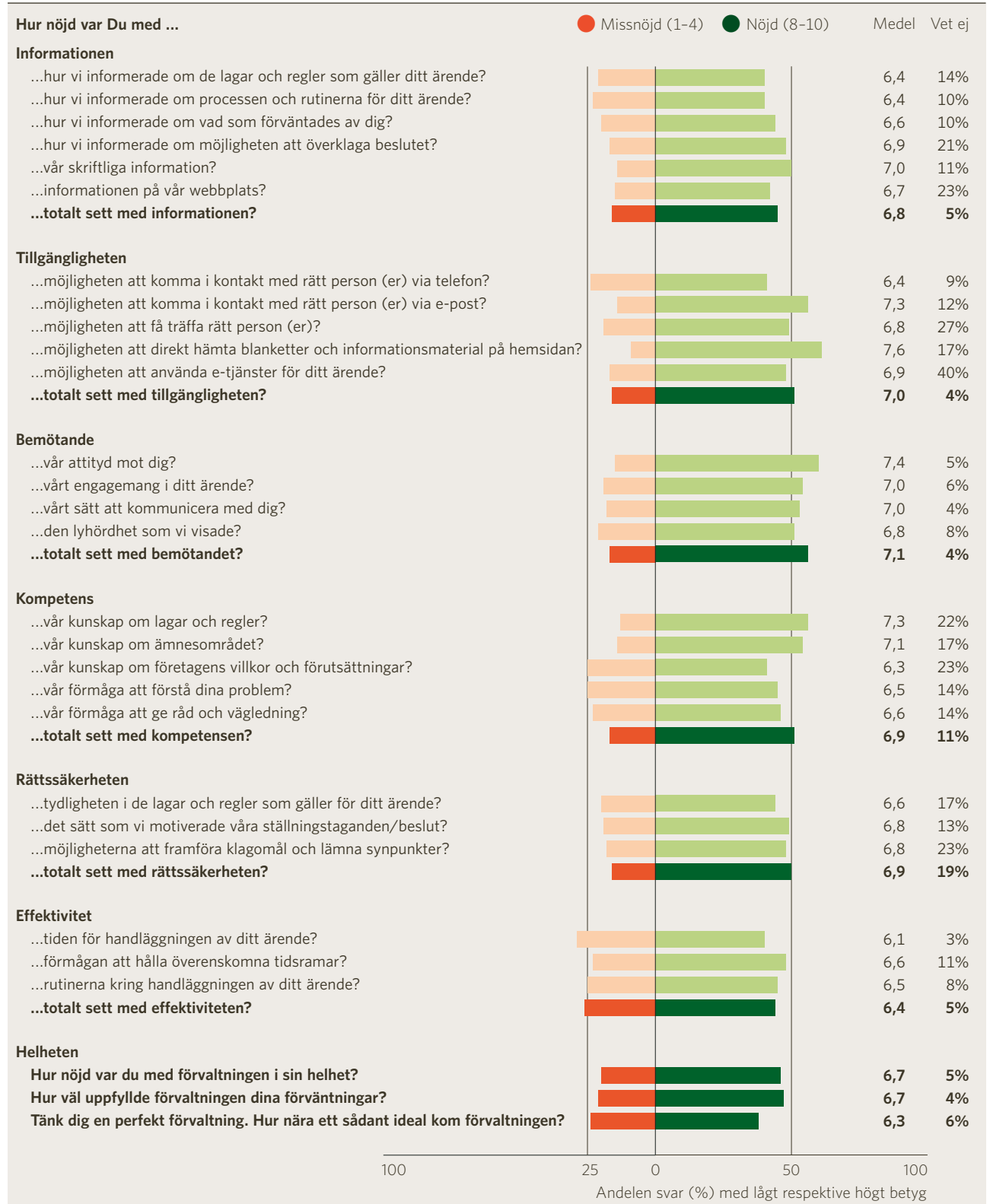
Kommun	NKI Serveringstillstånd 2013	NKI Serveringstillstånd 2015	Förändring 2013-2015
Sundsvall	71	75	4
Sunne	78	80	2
Södertälje	65	58	-7
Sölvesborg	71	75	4
Tanum	60	65	5
Trelleborg	75	83	8
Uddevalla	74	71	-3
Umeå	76	74	-2
Upplands Väsby	83	83	0
Uppsala	75	73	-2
Varberg	72	75	3
Vänersborg	77	74	-3
Värmdö	60	82	22
Västerås	67	70	3
Växjö	73	68	-5
Ängelholm	73	81	8
Örebro	74	78	4
Örnsköldsvik	71	77	6
Östersund	77	74	-3
Österåker	89	74	-15
Östhammar	63	60	-3
Samtliga kommuner	70	73	3

Bilaga 5. Betyg för delfrågor i enkäten per myndighetsområde

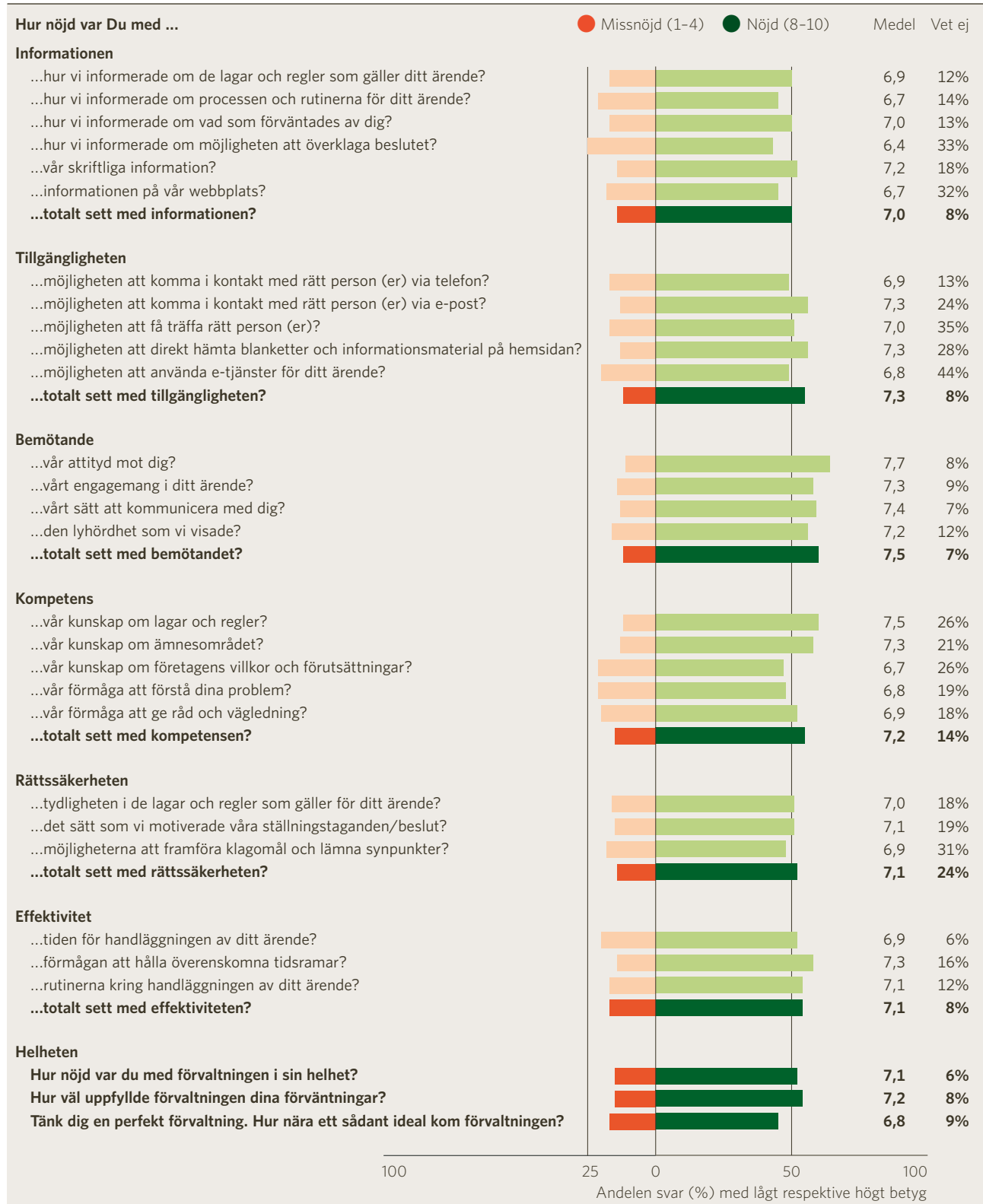
FIGUR 10. Betyg för delfrågor i enkäten - Brandtillsyn



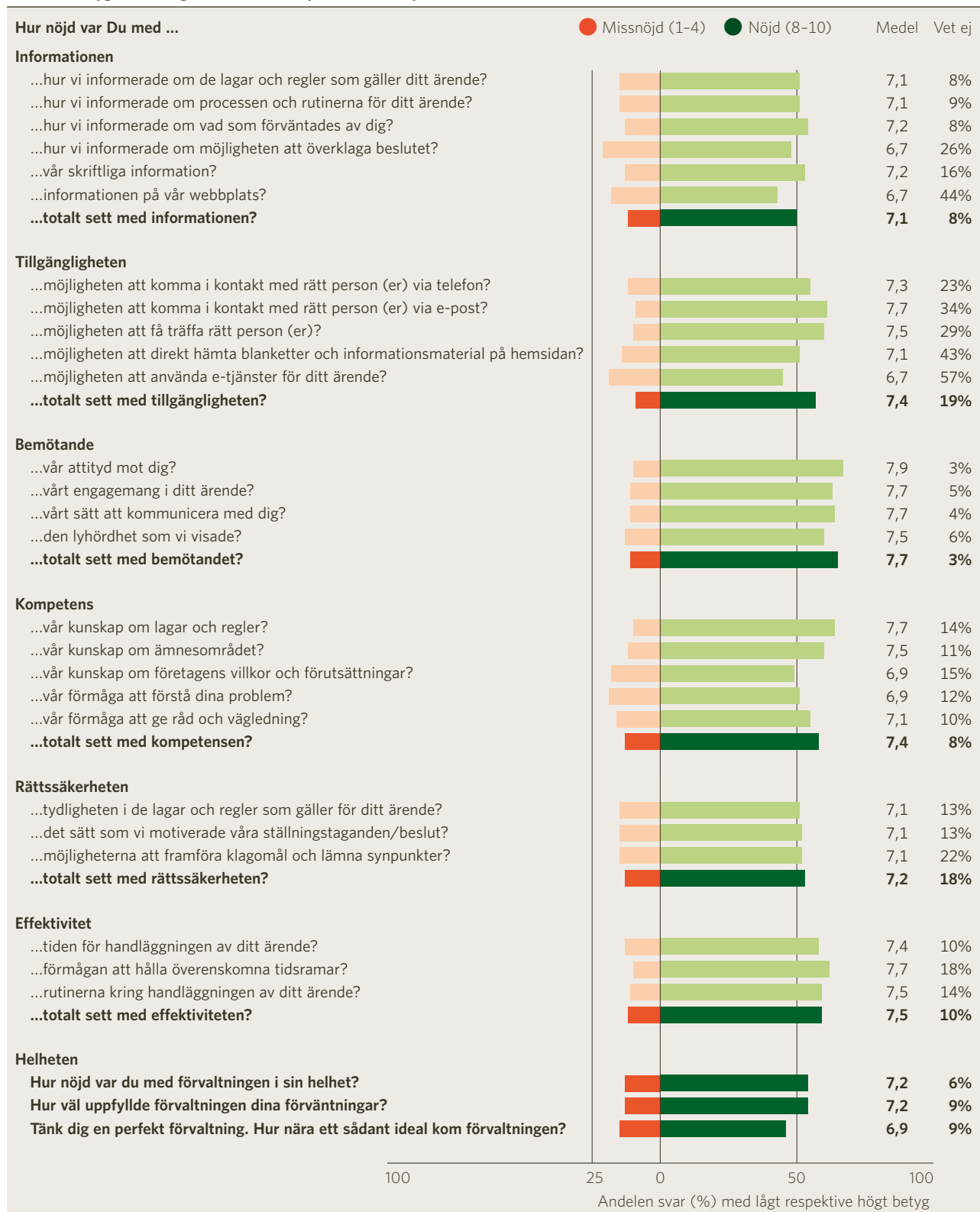
FIGUR 11. Betyg för delfrågor i enkäten – Bygglov



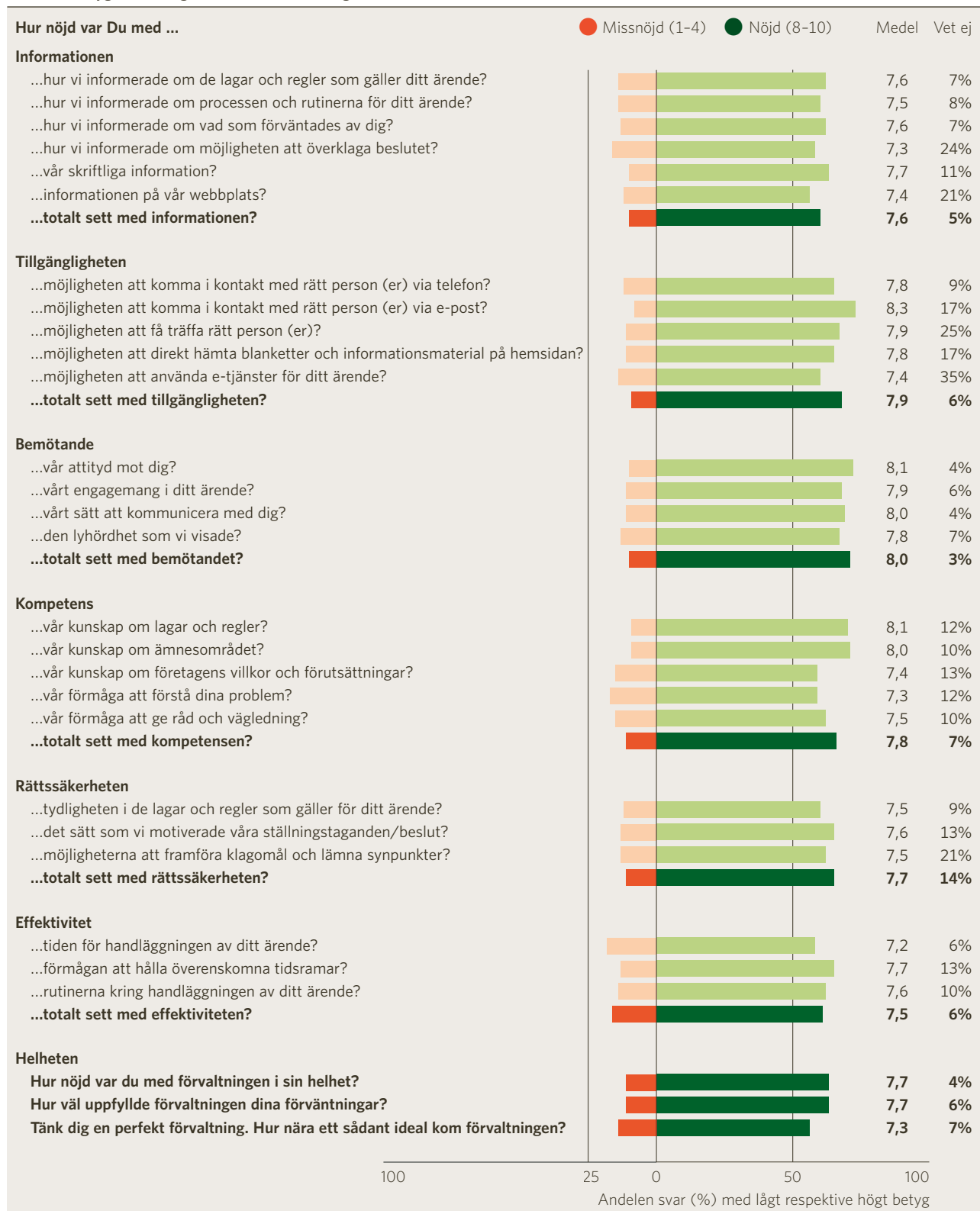
FIGUR 12. Betyg för delfrågor i enkäten - Markupplåtelse



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 45. Antal anställda i företagen

Myndighetsområde	0 anställda	1-5 anställda*)	6-10 anställda	11-50 anställda	51-100 anställda	101 eller fler anställda	Totalt
Brandtillsyn	74	74	76	76	79	79	76
Bygglov	63	60	59	62	63	66	62
Markupplåtelse	70	67	66	66	69	68	67
Miljö- och hälsoskydd	67	68	67	68	69	69	68
Serveringstillstånd	78	73	69	72	81	79	73
Totalt	68	68	67	68	70	70	68
Antal svar	4 005	11 993	5 214	6 718	1 740	2 439	35 039

TABELL 46. Företagets branschtillhörighet

Myndighetsområde	Jordbruk	Industri	Transporter	Handel	Hotell m.m.	Skola, vård och omsorg	Företags-tjänster	Övrigt	Totalt
Brandtillsyn	67	77	77	75	75	78	75	76	76
Bygglov	62	62	64	61	61	60	64	61	62
Markupplåtelse	63	68	73	69	64	76	66	69	67
Miljö- och hälsoskydd	60	67	65	67	70	72	68	66	68
Serveringstillstånd	67	75	77	72	73	80	65	74	73
Totalt	61	67	67	67	71	72	66	66	68
Antal svar	1 517	6 411	847	4 337	10 918	1 840	1 173	5 390	35 039

TABELL 47. Ärendeutfall gällande tillstånd/anmälan

Myndighetsområde	Positivt	Delvis positivt	Negativt	Vet ej	Totalt
Brandtillsyn	81	60	22	56	76
Bygglov	70	46	21	46	62
Markupplåtelse	74	51	20	53	67
Miljö- och hälsoskydd	76	54	21	53	68
Serveringstillstånd	79	53	20	54	73
Totalt	75	52	21	52	68
Antal svar	15 579	3 621	1 253	1 230	35 039

TABELL 48. Ärendeutfall gällande tillsyn

Myndighetsområde	Föreläggande/åtgärd behövde vidtas	Ej föreläggande/åtgärd behövde ej vidtas	Vet ej	Totalt
Brandtillsyn	76	78	66	76
Bygglov	-	-	-	62
Markupplåtelse	-	-	-	67
Miljö- och hälsoskydd	65	71	62	68
Serveringstillstånd	67	73	64	73
Totalt	67	72	62	68
Antal svar	6 028	9 679	1 810	35 039

TABELL 49. Huvudsakligt kontaktsätt

Myndighetsområde	Telefon	E-post	Brev	Personligt möte	E-tjänst	Annat sätt	Totalt
Brandtillsyn	74	74	69	78	78	68	76
Bygglov	61	61	62	66	67	51	62
Markupplåtelse	67	66	66	68	65	70	67
Miljö- och hälsoskydd	67	67	62	70	63	62	68
Serveringstillstånd	73	71	71	76	72	59	73
Totalt	68	66	64	71	68	60	68
Antal svar	6 654	6 386	3 812	14 198	298	620	35 039

TABELL 50. Tidigare kontakt i samma typ av ärende

Myndighetsområde	Ja, flera gånger	Ja, en gång	Nej	Totalt
Brandtillsyn	77	75	75	76
Bygglov	60	64	65	62
Markupplåtelse	66	69	68	67
Miljö- och hälsoskydd	68	69	68	68
Serveringstillstånd	72	69	74	73
Totalt	68	69	69	68
Antal svar	17 040	4 379	11 223	35 039

TABELL 51. 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	67	76	76
Bygglov	75	60	48	65	62
Markupplåtelse	77	62	54	65	67
Miljö- och hälsoskydd	78	65	56	69	68
Serveringstillstånd	83	65	55	69	73
Totalt	79	64	55	69	68
Antal svar	12 403	9 368	8 224	4 317	35 039

TABELL 52. Avgiftens rimlighet

Myndighetsområde	Helt rimlig	Ganska rimlig	Varken rimlig eller orimlig	Ganska orimlig	Helt orimlig	Vet ej	Totalt
Brandtillsyn	88	80	75	65	49	75	76
Bygglov	77	70	61	49	32	60	62
Markupplåtelse	81	71	64	57	39	61	67
Miljö- och hälsoskydd	84	76	70	61	43	70	68
Serveringstillstånd	85	80	73	65	50	67	73
Totalt	83	75	69	60	43	69	68
Antal svar	4 581	8 399	7 032	6 215	3 723	4 617	35 039

TABELL 53. Kön

Myndighetsområde	Man	Kvinna	Totalt
Brandtillsyn	75	78	76
Bygglov	62	60	62
Markupplåtelse	67	67	67
Miljö- och hälsoskydd	67	71	68
Serveringstillstånd	72	75	73
Totalt	67	70	68
Antal svar	23 785	9 388	35 039

TABELL 54. Erfarenhet av någon annan kommuns service inom samma myndighetsområde

Myndighetsområde	Ja, från flera andra kommuner	Ja, från en kommun	Nej	Totalt
Brandtillsyn	73	74	77	76
Bygglov	60	60	64	62
Markupplåtelse	65	65	68	67
Miljö- och hälsoskydd	64	67	69	68
Serveringstillstånd	69	72	74	73
Totalt	64	67	70	68
Antal svar	7 128	4 842	20 765	35 039

Bilaga 7. Deltagande kommuner och gemensamma förvaltningar

TABELL 55. Lista på kommuner och gemensamma förvaltningar som deltar i undersökningen 2015

Deltagare via SKL				Deltagare via SBA	
Ale	Karlskrona	Region Gotland	Åre	Arboga	Västerås
Alingsås	Karlstad	Ronneby	Årjäng	Botkyrka	Örebro
Alvesta	Kiruna	Sandviken	Åstorp	Danderyd	Österåker
Aneby	Klippan	Skara	Älmhult	Ekerö	Östhammar
Arvika	Kommunal- förbundet Södra Hälsingland ²⁾	Skellefteå	Älvsbyn	Enköping	
Askersund		Skövde	Ängelholm	Eskilstuna	
Avesta		Sollefteå	Öckerö	Flen	
Berg	Kristianstad	Stenungsund	Örkelljunga	Gnesta	
Bergslagens miljö- och byggförvaltning ¹⁾	Kristinehamn	Storuman	Örnsköldsvik	Gävle	
	Krokom	Strömstad	Östersund	Hallstahammar	
	Kungsbacka	Sundsvall	Östra Göinge	Haninge	
Bjuv	Kungälv	Sunne	Överkalix	Heby	
Boden	Kävlinge	Svalöv		Huddinge	
Borgholm	Laholm	Svenljunga		Håbo	
Borlänge	Landskrona	Sydnärkes Byggförvaltning ³⁾		Järfälla	
Borås	Laxå	Sävsjö		Katrineholm	
Bromölla	Lekeberg	Söderhamn		Knivsta	
Burlöv	Leksand	Söderköping		Kungsör	
Båstad	Lerum	Sölvesborg		Köping	
Eslöv	Lidköping	Tanum		Lidingö	
Falkenberg	Lilla Edets	Tingsryd		Ludvika	
Falköping	Lindesberg	Tjörn		Nacka	
Falun	Ljungby	Tomelilla		Norrtälje	
Finspång	Ljusnarsberg	Torsby		Nykvarn	
Gislaved	Lomma	Tranemo		Nyköpings	
Gällivare	Luleå	Tranås		Nynäshamn	
Göteborg	Lund	Trelleborg		Oxelösund	
Götene	Lycksele	Trollhättans		Salem	
Hallsberg	Lysekil	Uddevalla		Sigtuna	
Halmstad	Malmö	Ulricehamn		Smedjebacken	
Hammarö	Malung-Sälen	Umeå		Sollentuna	
Haparanda	Mariestad	Valdemarsvik		Solna	
Hedemora	Mark	Vansbro		Stockholms	
Helsingborg	Mjölby	Varberg		Strängnäs	
Hofors	Motala	Vetlanda		Sundbyberg	
Hudiksvall	Mölnadal	Vimmerby		Surahammar	
Hultsfred	Mönsterås	Vänersborg		Södertälje	
Hylte	Mörbylånga	Vännäs		Tierp	
Härjedalen	Nora	Värnamo		Trosa	
Härnösand	Nordanstig	Västervik		Tyresö	
Härryda	Norrköping	Västmanland- Dalarna bygg- och miljöförvaltning ⁴⁾		Täby	
Hässleholm	Nybro			Upplands-Bro	
Höganäs	Orust			Upplands Väsby	
Jönköping	Osby			Uppsala	
Kalix	Oskarshamn	Växjö		Vallentuna	
Kalmar	Partille	Ämål		Vaxholm	
Karlshamn	Piteå	Änge		Värmdö	

1) Förvaltningen omfattar Hällefors, Lindesberg, Ljusnarsberg och Nora

2) Förvaltningen omfattar Bollnäs, Ovanåker och Söderhamn

3) Förvaltningen omfattar Askersund, Laxå och Lekeberg

4) Förvaltningen omfattar Avesta, Fagersta och Norberg

Bilaga 8. Modellbeskrivning

Modellbeskrivning

Enkätens frågor

Frågorna har betygssatts med skalan 1 till 10, där 10 är det högsta betyget. I rapporten grupperas andelen företagare som svarat 8–10 i en grupp (høgt betyg), 5–7 i en grupp (mellanbetyg) samt de som svarat 1–4 i en grupp (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 betygsindex baseras på respondenternas (företagarnas) bedömning totalt sett av respektive delområde (serviceområde).

Effektmått

Effektmättet visar hur stor effekt en förändring av serviceområdenas indexvärden har på den totala nöjdheten hos företagen. Det är alltså ett mått på sambandet mellan NKI och var och en av de ingående serviceområdena. Effektmåtteten tolkas på så sätt att om resultatet för ett serviceområde ökar med X enheter så förväntas företagarnas totala nöjdhet öka med Y enheter, förutsatt att ingenting annat ändras. I denna rapport är effektmåtteten multiplice-

rade med fem. Det innebär att om ett serviceområde får ett fem enheter högre index så förväntas NKI öka med effektmåttets storlek.

Prioriteringsmatris

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

Viktning

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

Framtagande av NKI, betygsindex och effektmått

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

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

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

För att kunna skapa väl underbyggda effektmått för varje kommun behövs ett tillräckligt stort statistiskt underlag. Gränsen för att generera modeller för respektive kommun/myndighetsområde är därför satt till 50 enkätsvar. Även om en kommun/myndighetsområde erhållit 50 svar är det inte säkert att det varit möjligt att ta fram effektmått då det kan ha förekommit ett så kallat internt/partiellt bortfall (det vill säga alla respondenter inte har besvarat samtliga frågor), vilket kan göra att antalet svar som kan användas för att bygga upp modellen i realiteten blir färre än 50. För att ingå i regressionsbasen krävs det att man besvarat helhetsfrågorna för alla serviceområden samt de tre avslutande frågorna. Effektmått tas inte heller fram om förklaringsgraden blir för låg (R^2 mindre än 0,8).

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

Bilaga 9. Enkät


MARKÖR
 UNDERSÖKER · UTREDER · UTVÄRDERAR

Kommun/Myndighetsområde

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

Du har under 2014 varit i kontakt med [kommun] i ett [myndighetsområdesärende]. Vi ber dig bedöma kontakterna i detta ärende. Med hjälp av en skala från ett (1) till tio (10), där ett (1) betyder lägsta betyg och tio (10) betyder högsta betyg, gör du din bedömning av kontakterna med förvaltningen i kommunen.

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

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

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

BAKGRUNDSFRÅGOR OM DITT ÄRENDE

1. Är du en man eller kvinna?

- 1 Man
 2 Kvinna

2. I vilken bransch är ditt företag verksamt?

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

- 1 Jordbruk
 2 Industri (tillverkning, verkstad, bygg m.m.)
 3 Transport och magasinering
 4 Handel
 5 Hotell, restaurang och underhållning
 (café, pubar, danslokaler m.m.)
 6 Skola, vård och omsorg
 7 Företagstjänster (konsulter och övrig tjänstenäring)
 8 Övrigt

3. Hur många anställda finns det på din arbetsplats?

(Endast ett kryss)

- 0 0
 1 1-5
 2 6-10
 3 11-50
 4 51-100
 5 101 eller fler

4. Hur utföll ärendet för dig? *(Svara antingen på fråga A eller B. Endast ett kryss)*

A) om ditt ärende gällde tillstånd/anmälan

- 1 Positivt
 2 Delvis positivt
 3 Negativt
 4 Vet ej

B) om ditt ärende gällde tillsyn

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

5. Vilket var ditt huvudsakliga kommunikations-sätt med oss i detta ärende? *(Endast ett kryss)*

- 1 Telefon
 2 E-post
 3 Brev
 4 Personligt möte
 5 E-tjänst
 6 Annat sätt, vilket? _____

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

- 1 Ja, fick fullständig information
 2 Ja, fick viss information
 3 Nej, inte alls
 4 Vet ej

7. Hur rimlig anser du att avgiften för hanteringen av ditt ärende var? (Endast ett kryss)

- 1 Helt rimlig
2 Ganska rimlig
3 Varken rimlig eller orimlig
4 Ganska orimlig
5 Helt orimlig
6 Vet ej

8. Har du erfarenhet av någon annan kommuns service inom samma myndighetsområde? (Endast ett kryss)

- 1 Ja, från flera andra kommuner
2 Ja, från en kommun
3 Nej

9. Har du varit i kontakt med oss i denna typ av ärende tidigare? (Endast ett kryss)

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

OM TILLGÄNGLIGHET

10. Hur nöjd var du med...

	Inte alls nöjd										Mycket nöjd										Vet ej
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	99
... möjligheten att komma i kontakt med rätt person (er) på telefon?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... möjligheten att komma i kontakt med rätt person (er) på e-post?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... möjligheten att få träffa rätt person (er)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... möjligheten att direkt hämta blanketter och informationsmaterial på hemsidan?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... möjligheten att använda e-tjänster för ditt ärende?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... totalt sett med tillgängligheten?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

OM INFORMATION

11. Hur nöjd var du med...

	Inte alls nöjd										Mycket nöjd										Vet ej
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	99
... hur vi informerade om de lagar och regler som gäller för ditt ärende?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... hur vi informerade om processen och rutinerna för ditt ärende?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... hur vi informerade om vad som förväntades av dig?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... hur vi informerade om möjligheten att överklaga beslut?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... vår skriftliga information (beslutsunderlag, blanketter, broschyrer m.m.)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... informationen på vår webbplats?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... totalt sett med informationen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

OM BEMÖTANDE										
12. Hur nöjd var du med...										
	Inte alls nöjd								Mycket nöjd	Vet ej
... vår attityd mot dig?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... vårt engagemang i ditt ärende?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... vårt sätt att kommunicera med dig?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... den lyhördhet som vi visade?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... totalt sett med bemötandet?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
OM KOMPETENS										
13. Hur nöjd var du med...										
	Inte alls nöjd								Mycket nöjd	Vet ej
... vår kunskap om lagar och regler?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<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?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<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?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<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?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... vår förmåga att ge råd och vägledning?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<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?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
OM RÄTTSSÄKERHET										
14. Hur nöjd var du med...										
	Inte alls nöjd								Mycket nöjd	Vet ej
... tydligheten i de lagar och regler som gäller för ditt ärende?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<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?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<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?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<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?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
OM EFFEKTIVITET										
15. Hur nöjd var du med...										
	Inte alls nöjd								Mycket nöjd	Vet ej
... tiden för handläggningen av ditt ärende?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<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?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<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?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<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?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
OM TOTALA UPPLEVELSEN										
16. Hur nöjd var du med förvaltningen i sin helhet?										
	Inte alls nöjd								Mycket nöjd	Vet ej
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. Hur väl uppfyllde förvaltningen dina förväntningar?										
	Inte alls nöjd								Mycket nöjd	Vet ej
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. Tänk dig en perfekt förvaltning. Hur nära ett sådant ideal kom förvaltningen?										
	Långt ifrån								Mycket nära	Vet ej
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<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 2015

En servicemätning av kommunernas myndighetsutövning

För tredje 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). 193 kommuner samt fyra 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 www.skl.se/publikationer

ISBN 978-91-7585-283-6