

# Service­mätning 2016-års ärenden Stockholm Business Alliance, SBA

– en undersökning av 55 SBA-kommuners  
myndighetsutövning i Stockholmsregionen

## Markupplåtelser

## Bakgrund

- Ett av kommunens näringspolitiska mål är att erbjuda näringslivet en god grundläggande service. God kvalitet och hög service i myndighetsutövning är särskilt centralt för att skapa goda relationer mellan företag och kommuner.
- Serviceundersökningen fångar upp synpunkter och identifierar möjliga förbättringsområden
- Tanken är att löpande följa upp hur kommunens service till näringslivet utvecklas genom ett Nöjd-Kund-Index (NKI).
- Serviceundersökningen genomfördes löpande under 2016 och våren 2017. Sedan 2011 genomför även Sveriges Kommuner och Landsting (skl) undersökningen för kommuner utanför SBA-samarbetet. Skl:s undersökning går under namnet Insikt. Denna rapport fokuserar på företagens bedömningar. Vissa kommuner har även inkluderat andra kundkategorier i undersökningen.

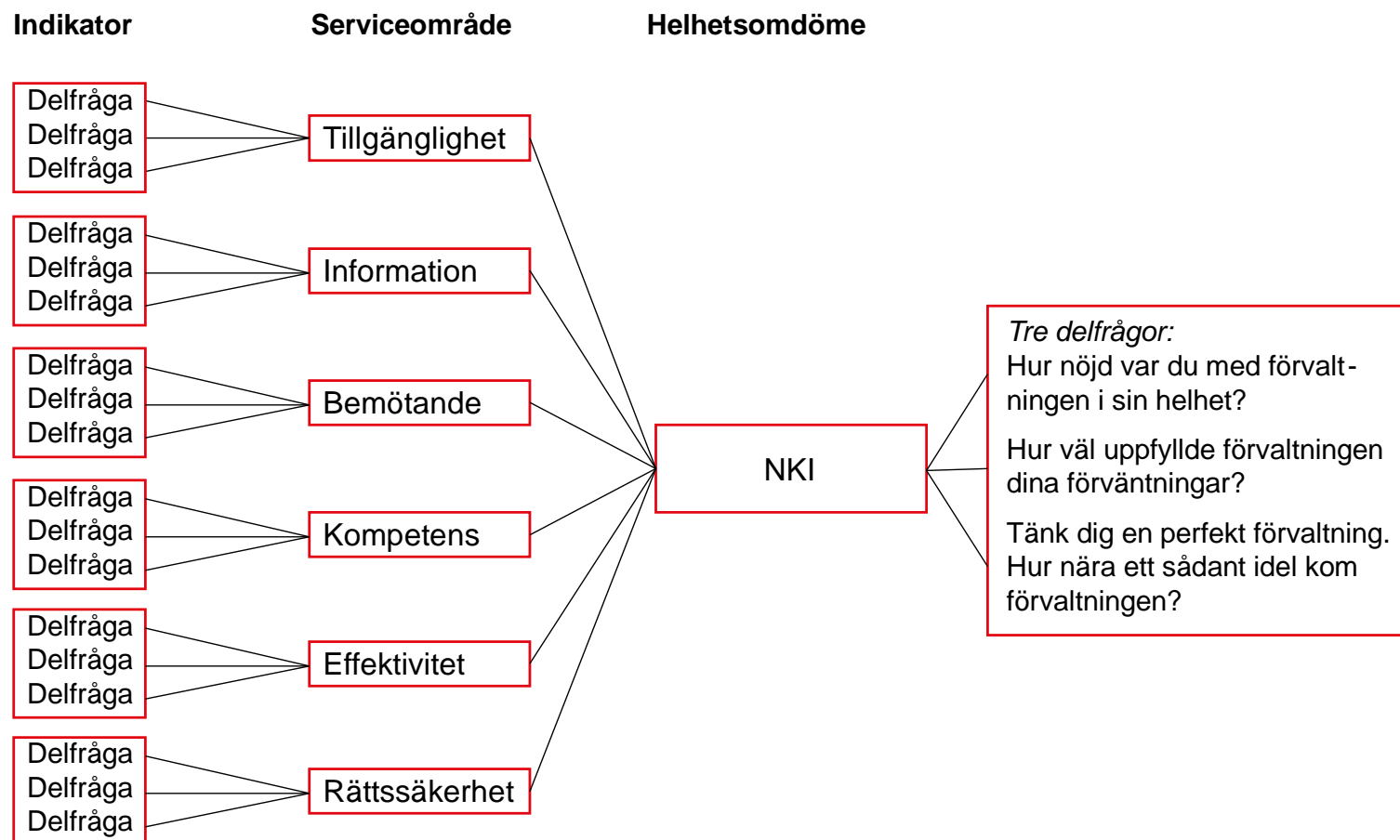
## Sex myndighetsområden

- **Bygglov** (Ansökningar om bygglov enligt Plan- och bygglagen. Ärenden som enbart avser bygganmälan ingår dock inte.)
- **Markupplåtelser** (Tillfällig upplåtelse av kommunens mark för t ex försäljning, uteservering etc. Markförsäljning och arrenden ingår inte.)
- **Miljötillsyn** (Denna kategori innehåller en rad olika typer av ärenden som gäller tillsyn eller kontroll mot verksamhet och anläggningar inom miljöbalkens område.)
- **Livsmedelskontroll** (Tillsyn enligt livsmedelslagen.)
- **Brandtillsyn** (Tillsyn enligt lagen om skydd mot olyckor (LSO) eller lagen om brandfarliga och explosiva varor (LBE). Däremot inte ärenden som enbart gäller inskickade brandskyddsredogörelser.)
- **Serveringstillstånd/tillsyn** (Nyansökningar, ägarskiften och utredning av ev. brister enligt alkohollagen samt löpande tillsyn i form av oanmälda besök. Stadigvarande och tillfälliga tillstånd för servering till allmänheten.)

## Sex serviceområden

Undersökningen omfattar sex aspekter som speglar de mest väsentliga delarna av kommunernas service i myndighetsärenden. Varje serviceområde mäts med ett antal frågor.

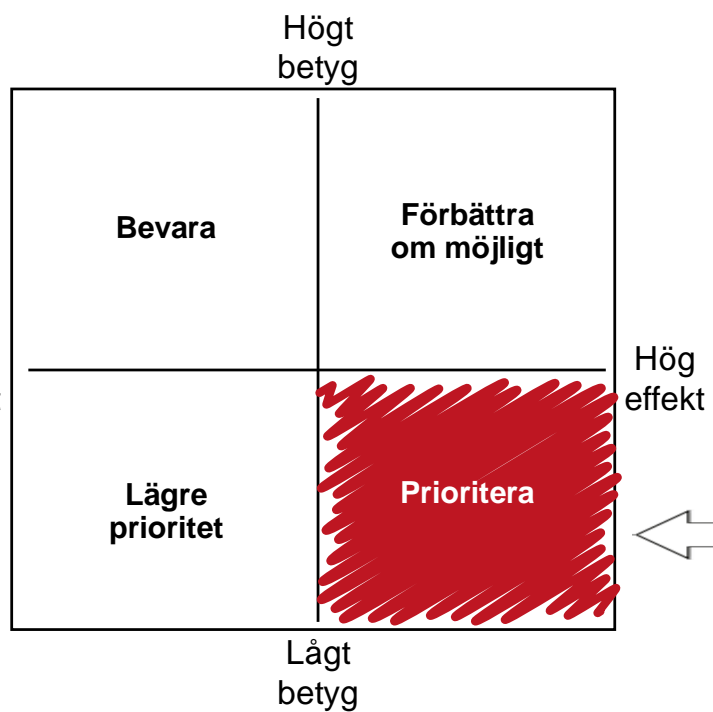
- Tillgänglighet
- Information
- Bemötande
- Kompetens
- Rättssäkerhet
- Effektivitet



Serviceområden

- Tillgänglighet
- Information
- Bemötande
- Kompetens
- Effektivitet
- Rättssäkerhet

Prioriteringsmatris



Serviceområden med lågt betyg och hög effekt på NKI prioriteras

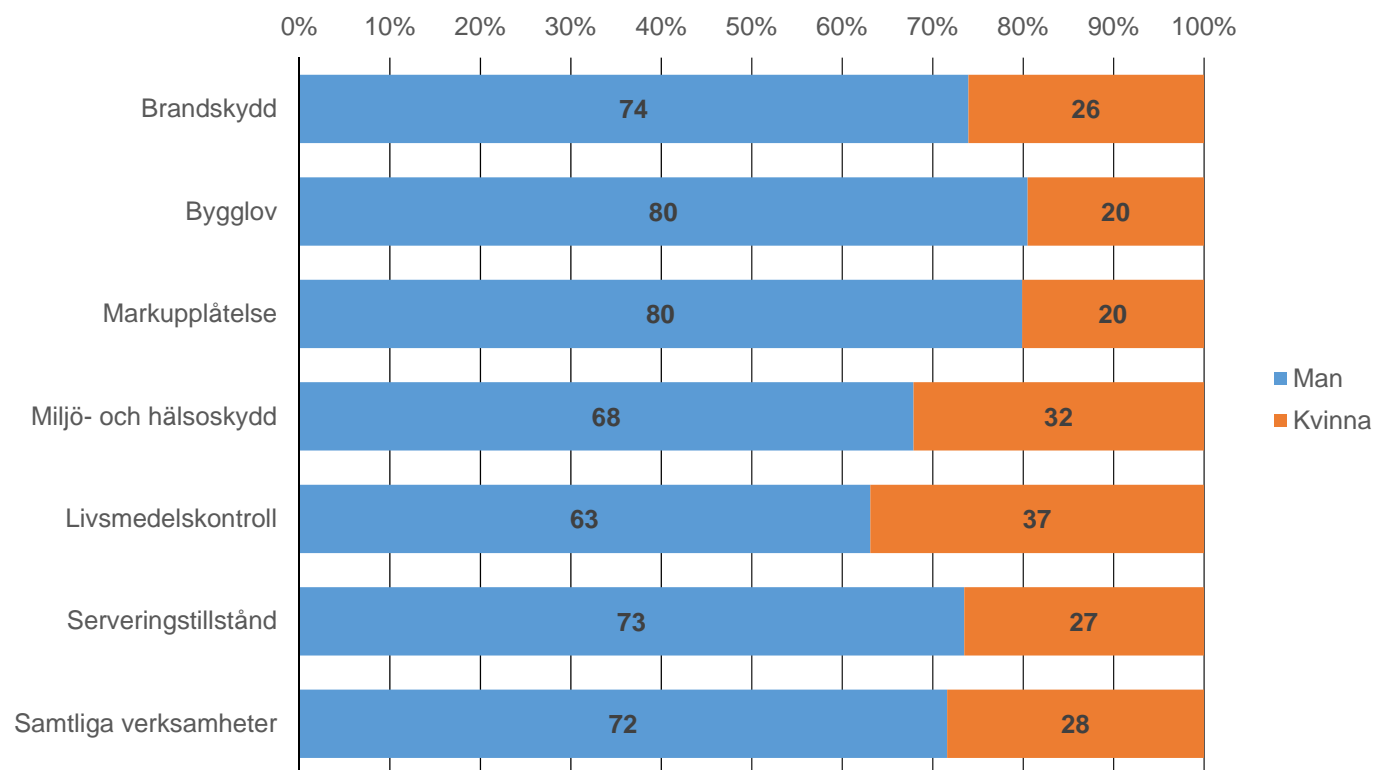
# NKI 2014 och 2016

## 55 SBA-kommuner

Antal svar	Myndighetsområde	NKI SBA		NKI SKL*
		2014	2016	2016
1 077	Brandskydd	76	79	77
2 701	Bygglov	62	57	63
804	Markupplåtelse	67	68	68
1 828	Miljö- och hälsoskydd	..	72	69
2 871	Livsmedelskontroll	..	75	71
1 143	Serveringstillstånd	74	74	75
<b>10 424</b>	<b>Totalt</b>	<b>69</b>	<b>70</b>	<b>70</b>

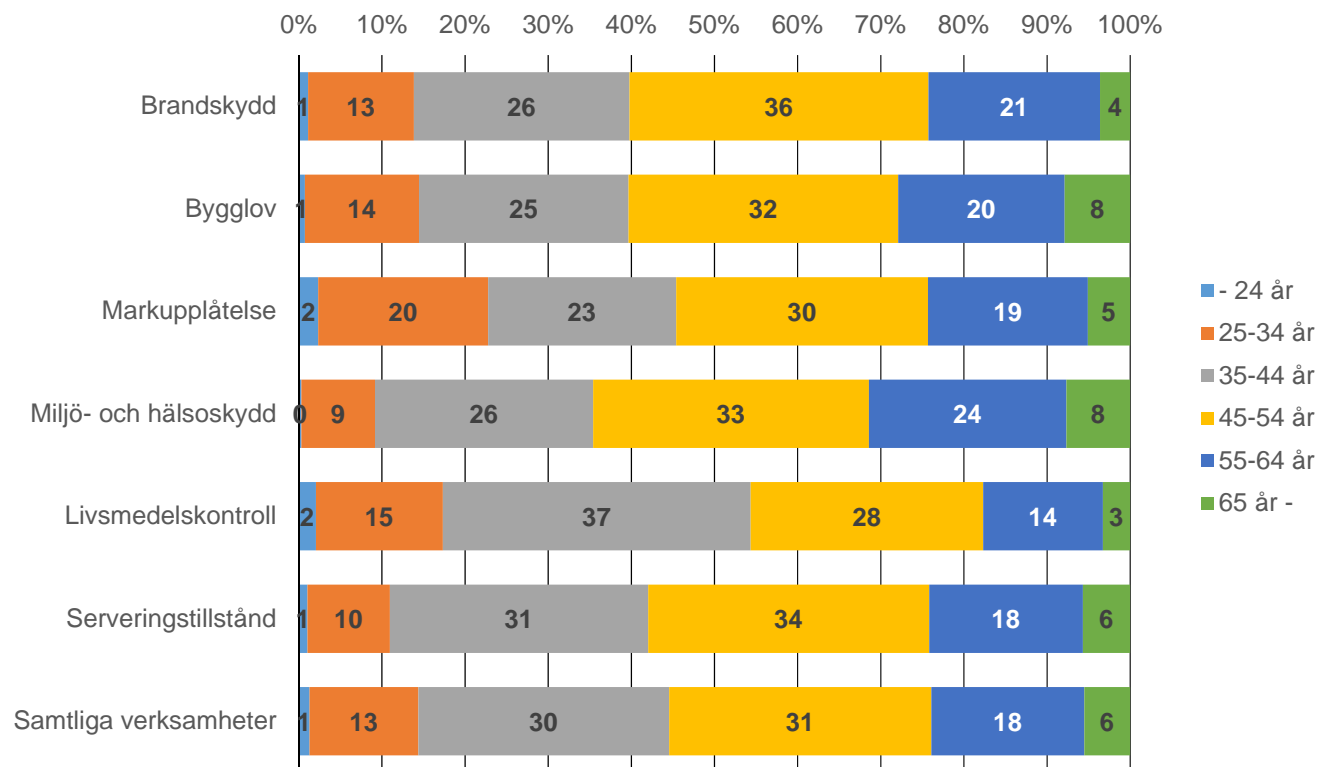
\*Avser samtliga kommuner som gjort undersökningen genom SBA och SKL. .. = uppgift saknas (ny ämnesindelning 2015).

## Den svarandes kön

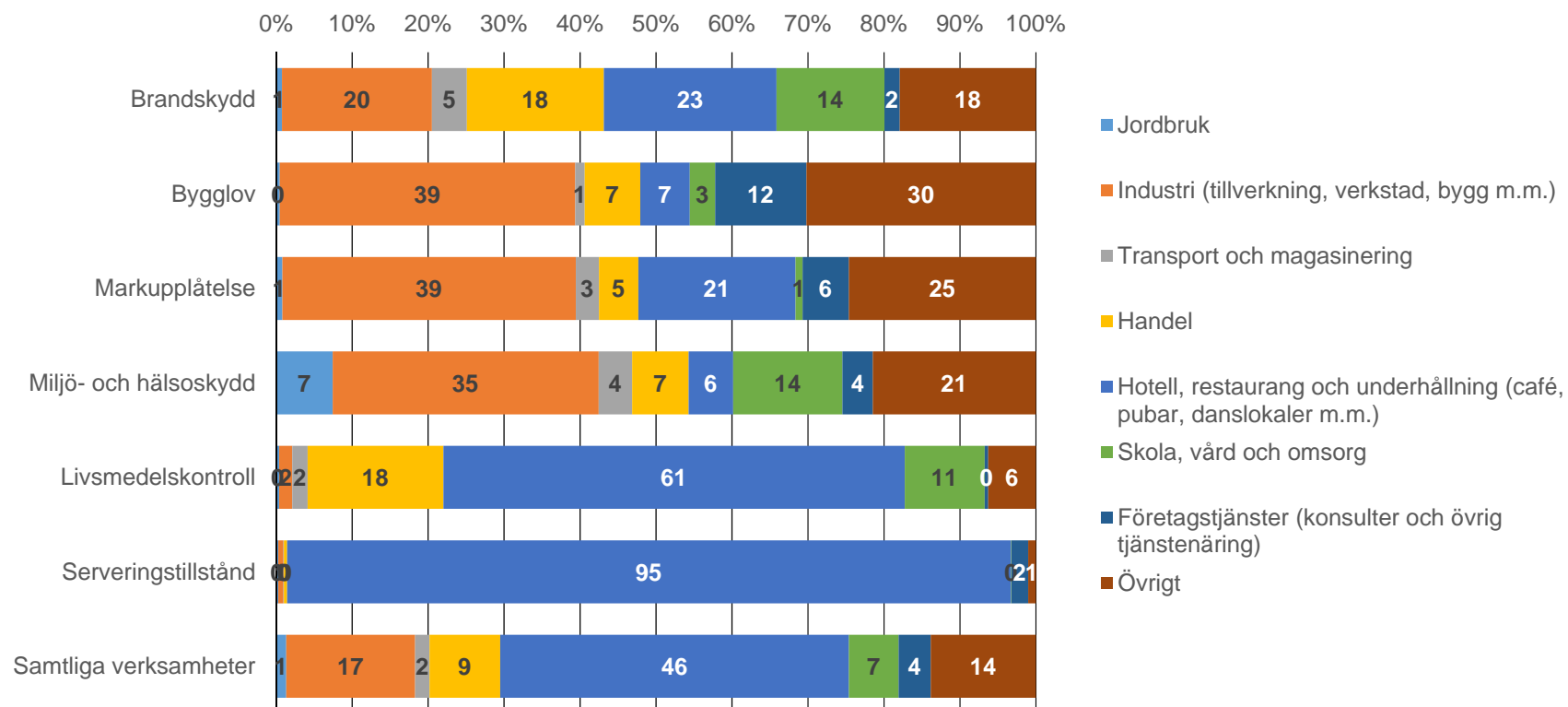




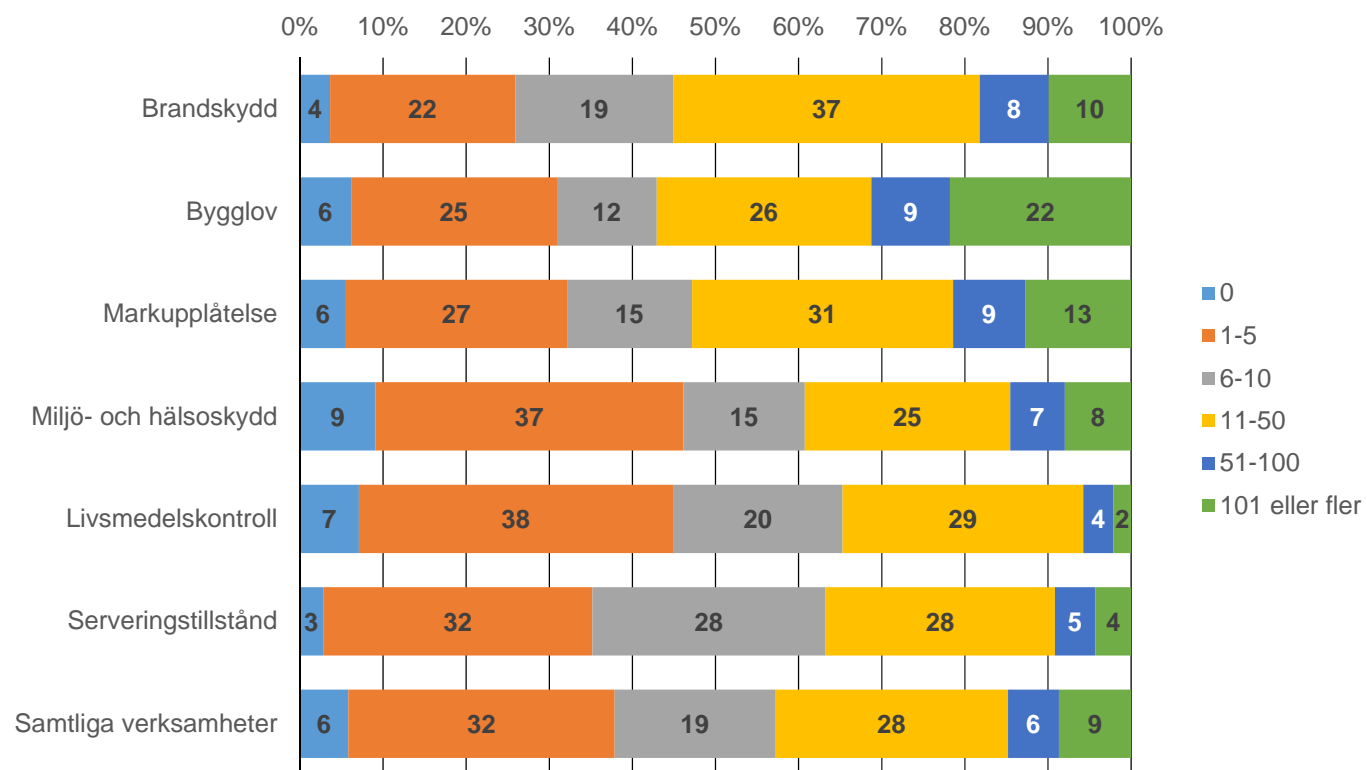
## Den svarandes ålder



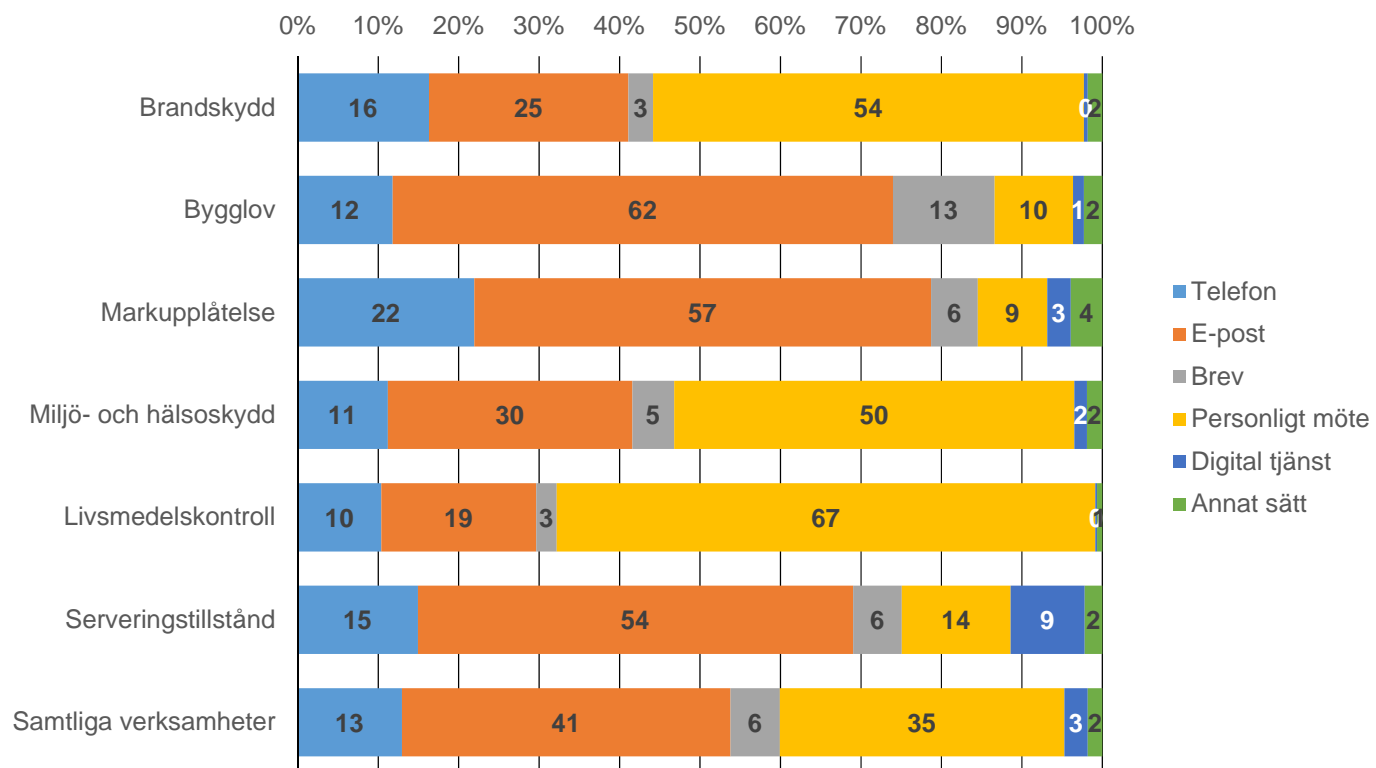
## Bransch



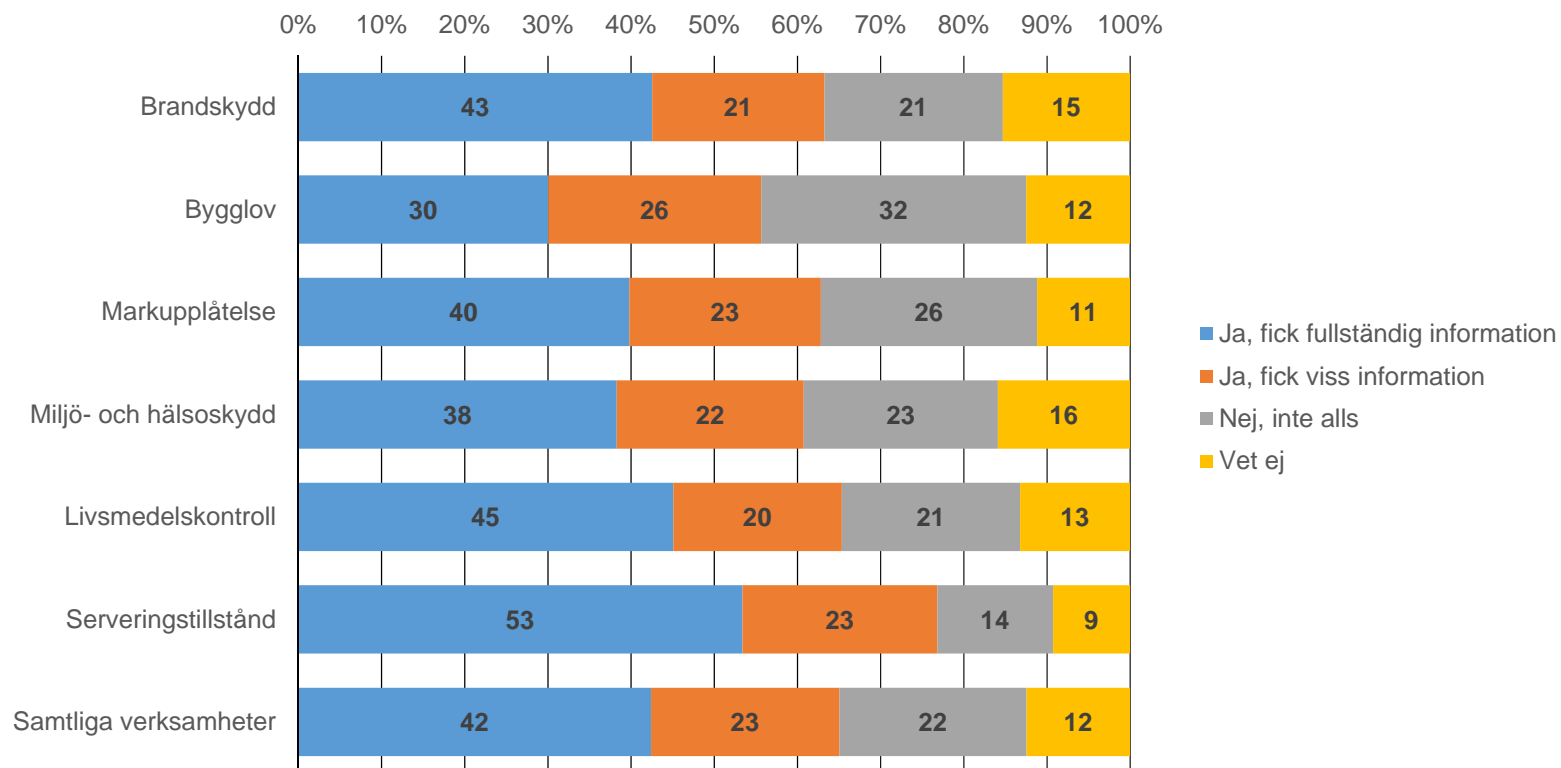
## Antal anställda



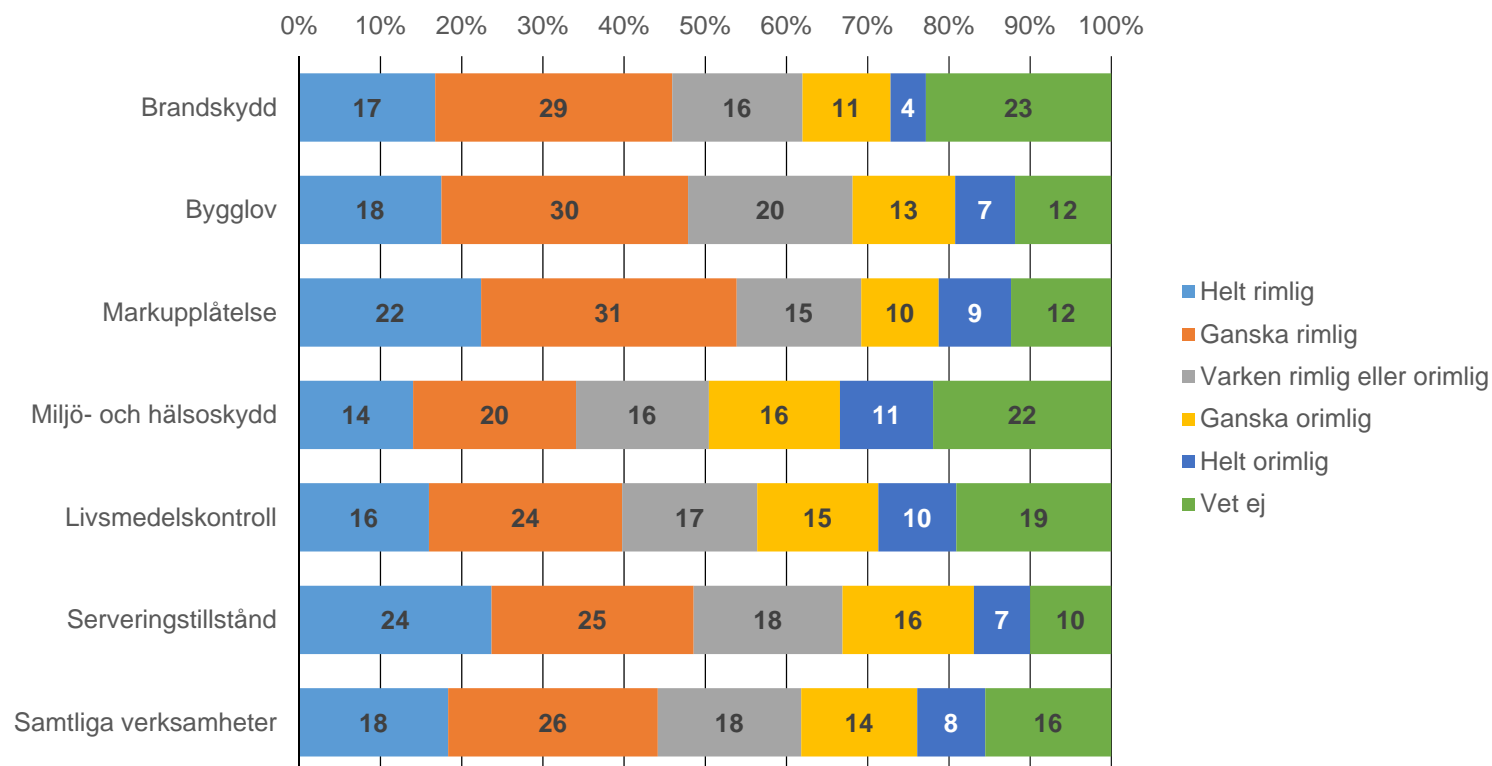
## Huvudsakligt kontaktsätt



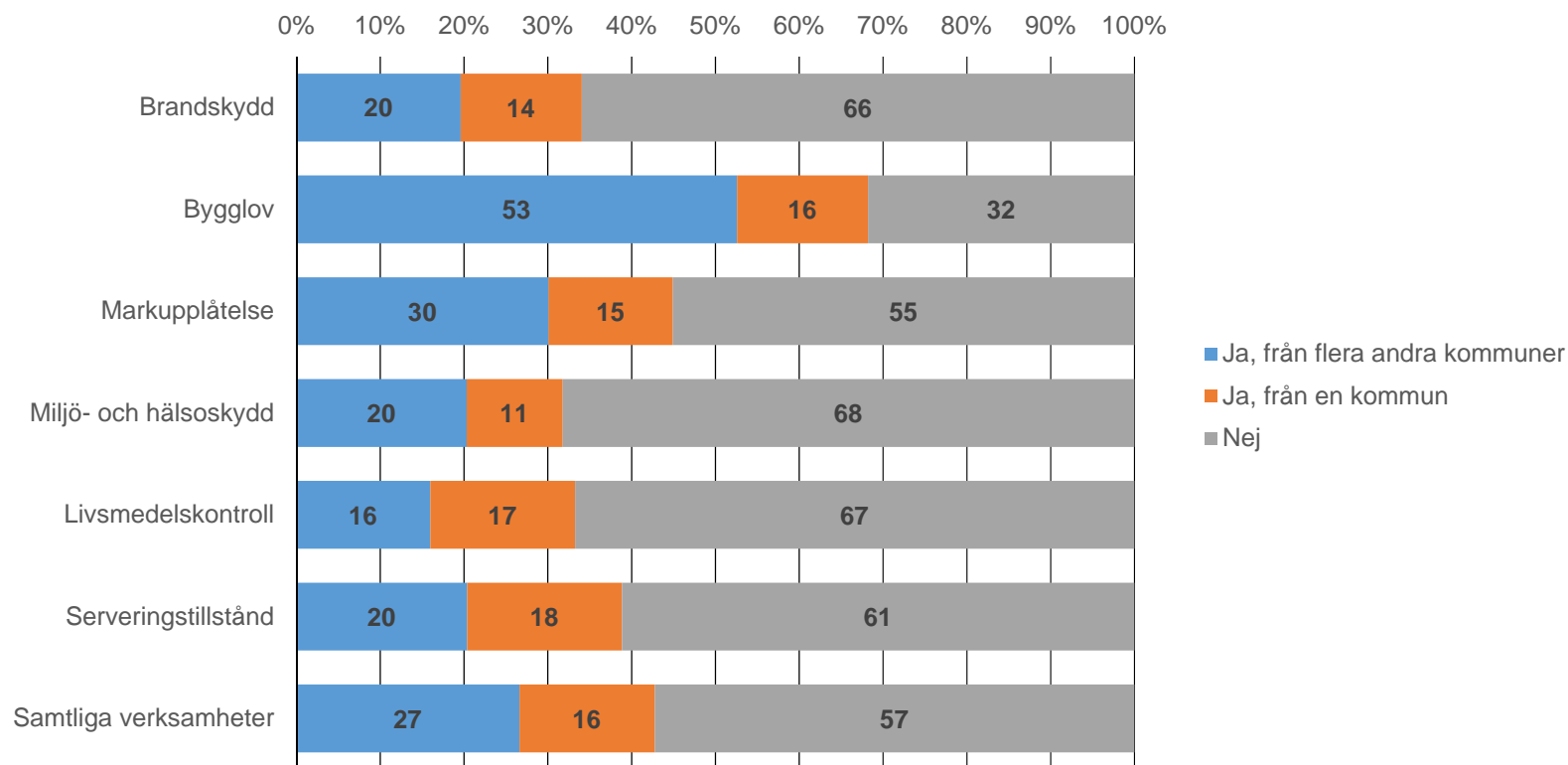
## Information om vilka tjänster som ingick i avgiften



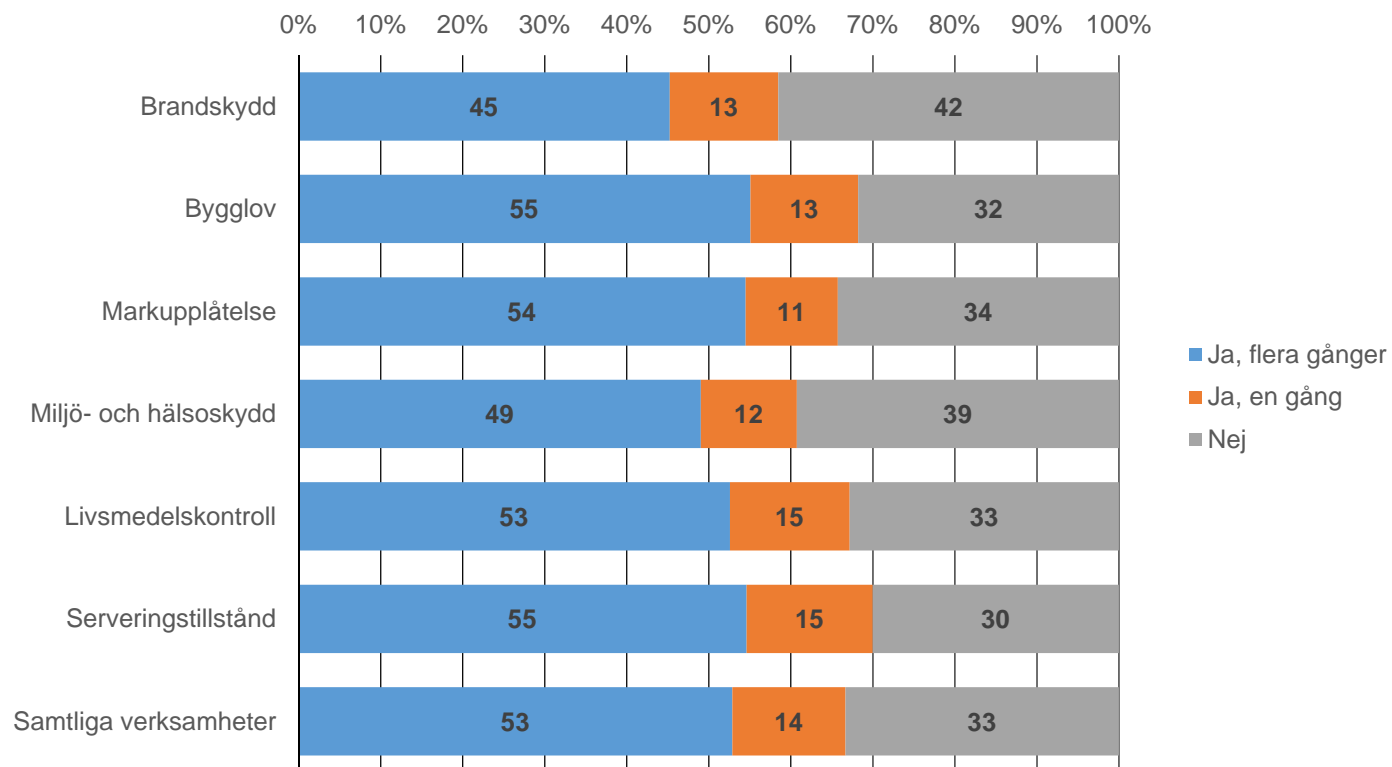
## Inställning till avgiften



## Erfarenheter av kontakter med annan kommun i liknande ärenden

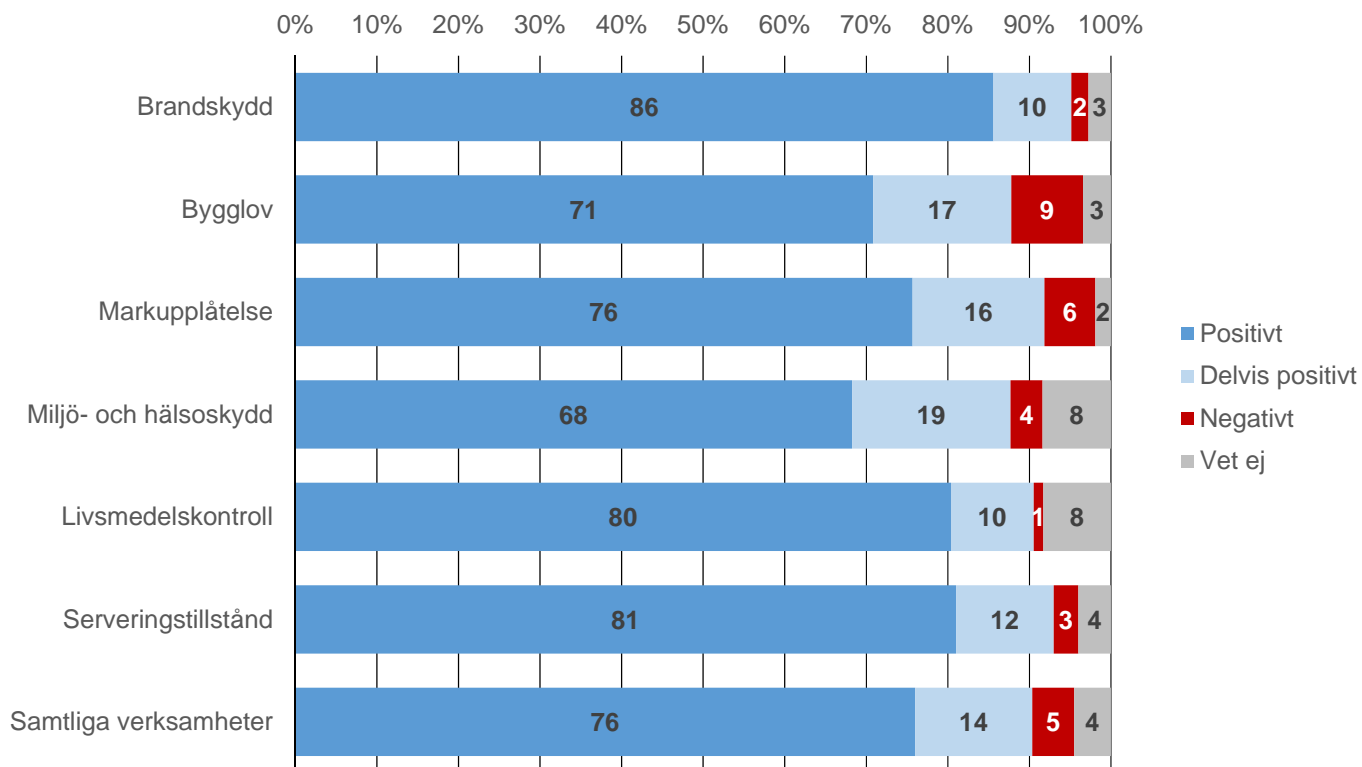


## Tidigare erfarenheter av kontakter med aktuell kommun i liknande ärenden

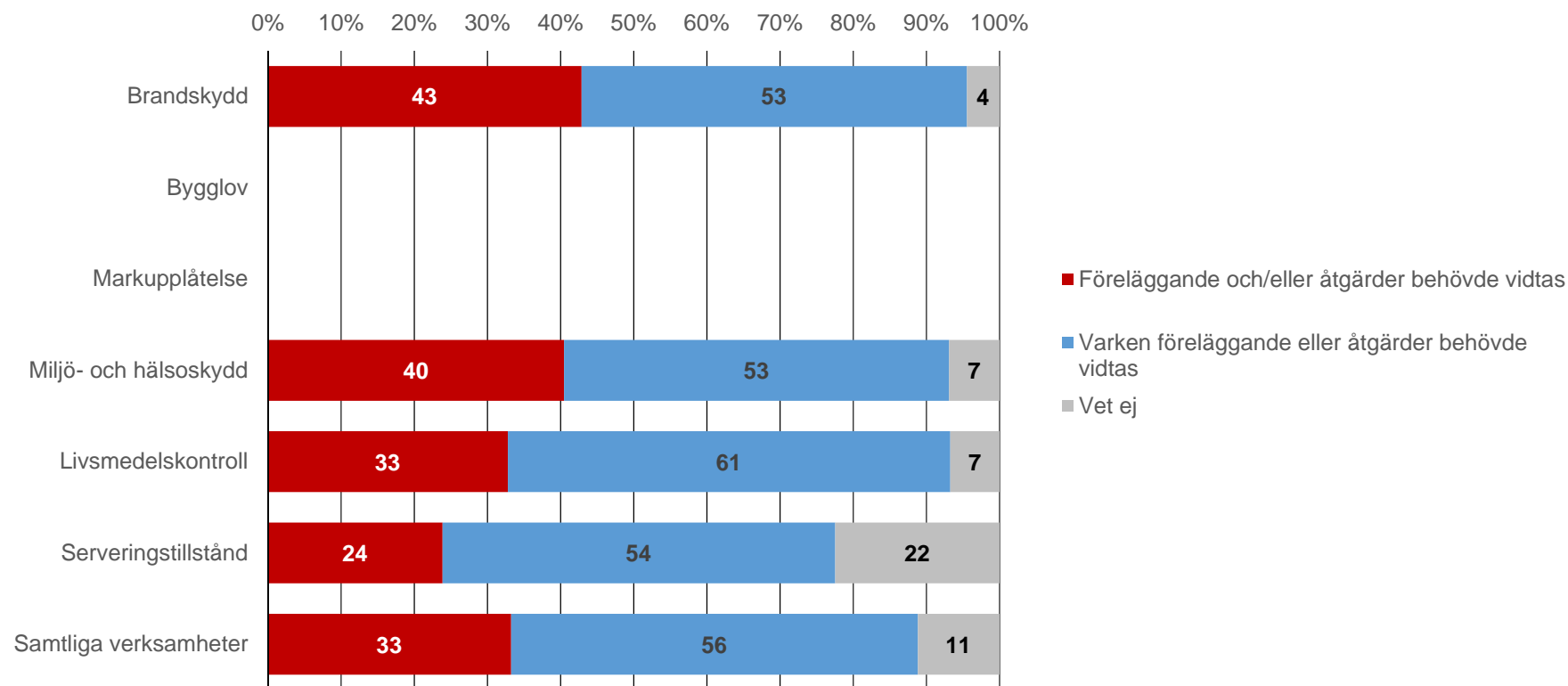




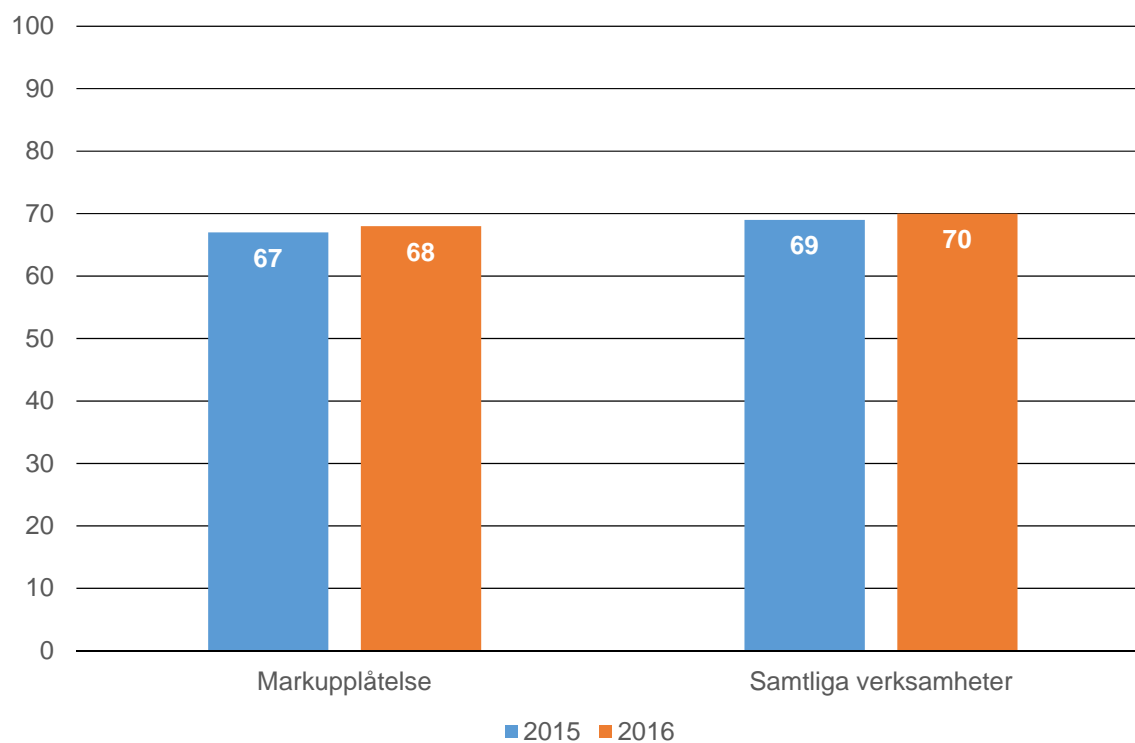
## Utfallet av tillståndsärenden



## Utfallet av tillsynsärenden



## NKI 2015 och 2016

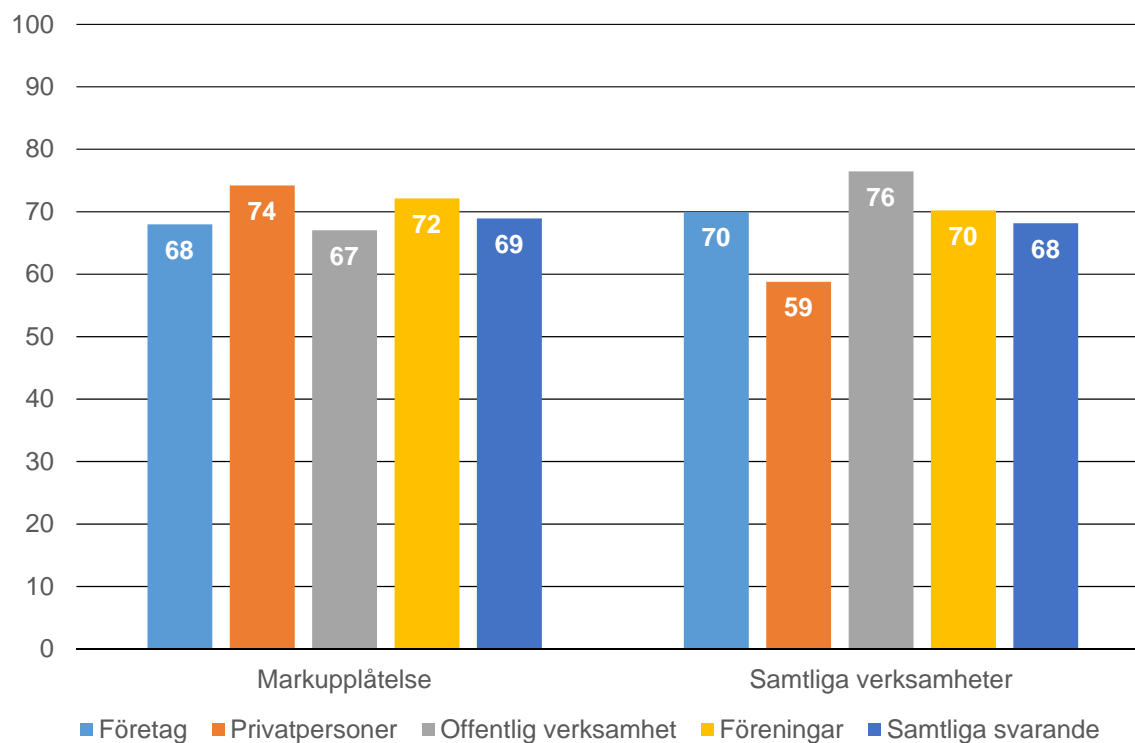


Kommun inom SBA med:

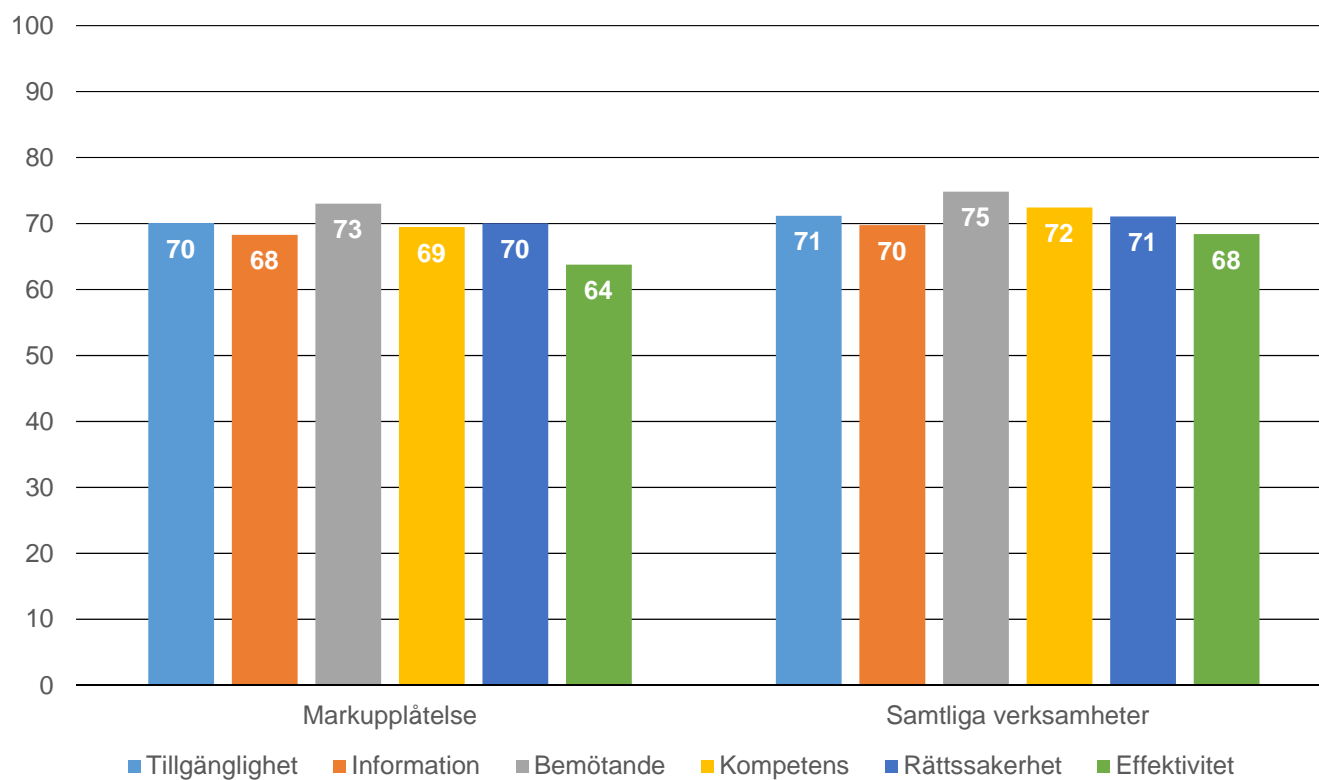
Högsta NKI: 82

Lägsta NKI: 53

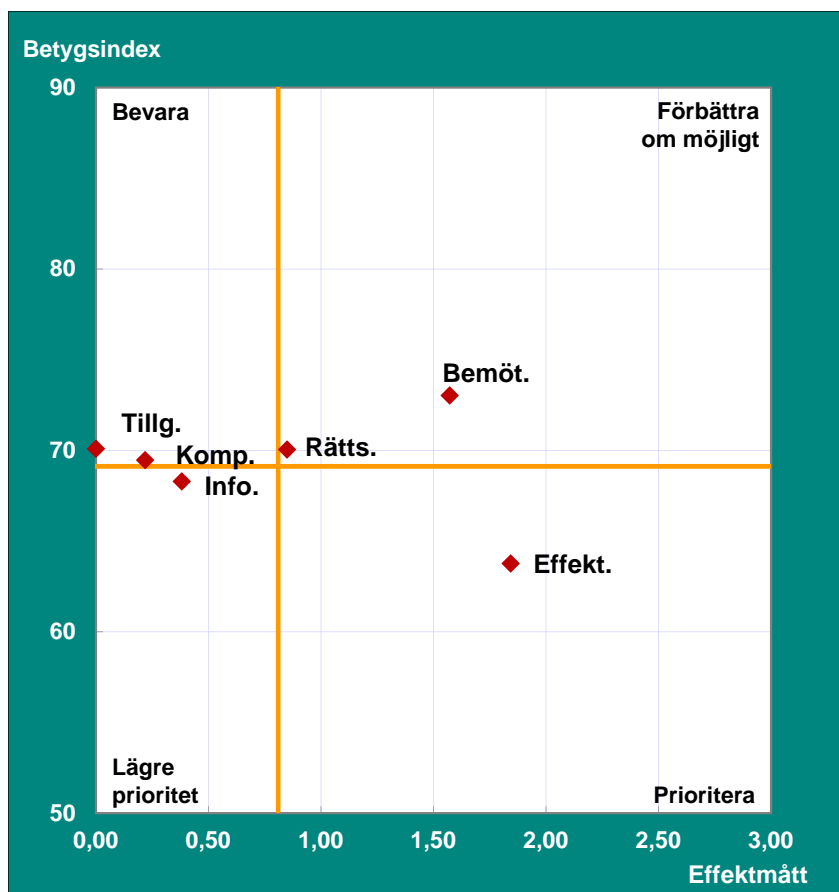
## NKI för samtliga kundkategorier 2016



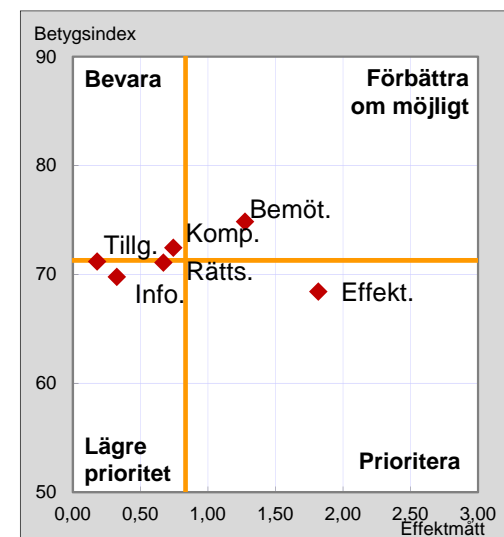
## Betygsindex 2016



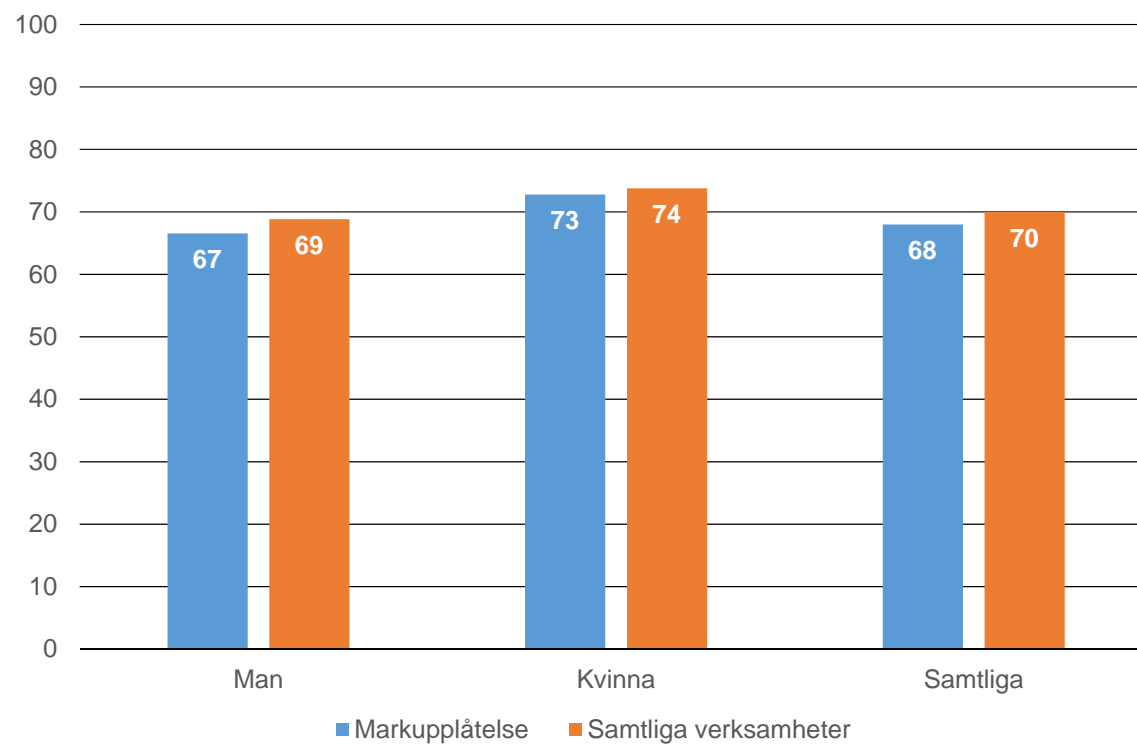
## Prioritera effektivitet



## Samtliga myndighetsområden

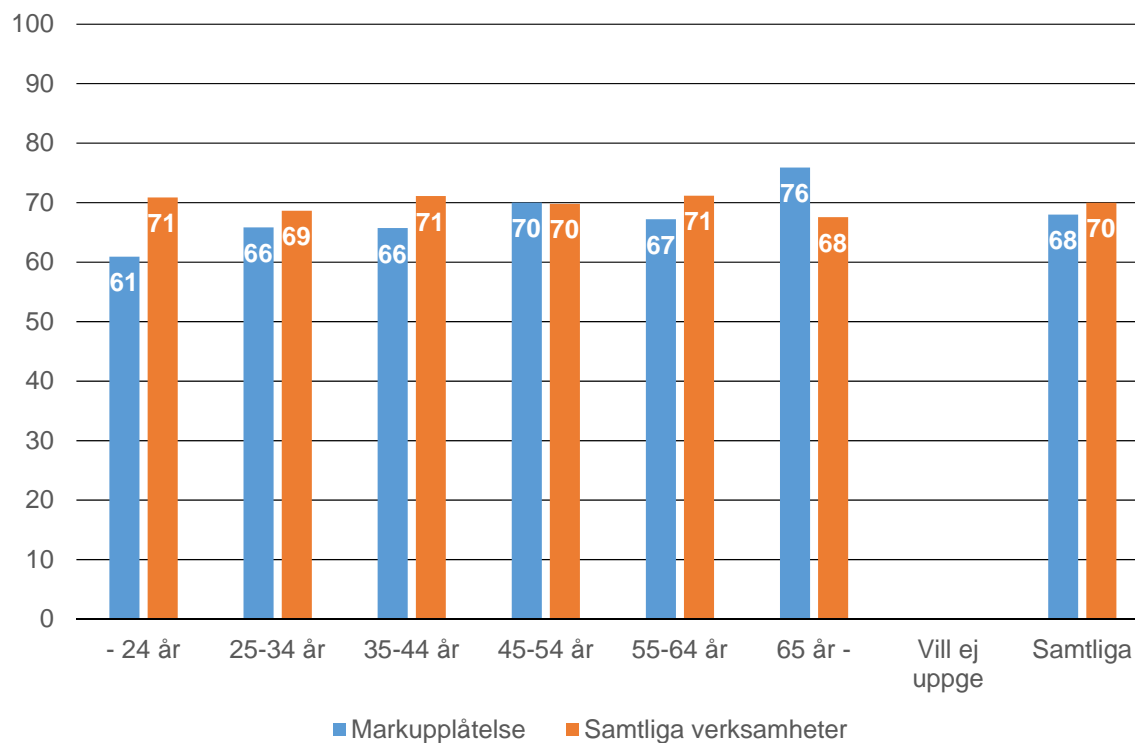


## NKI efter den svarandes kön



Andel markuppl.	80 %	20 %	100 %
-----------------	------	------	-------

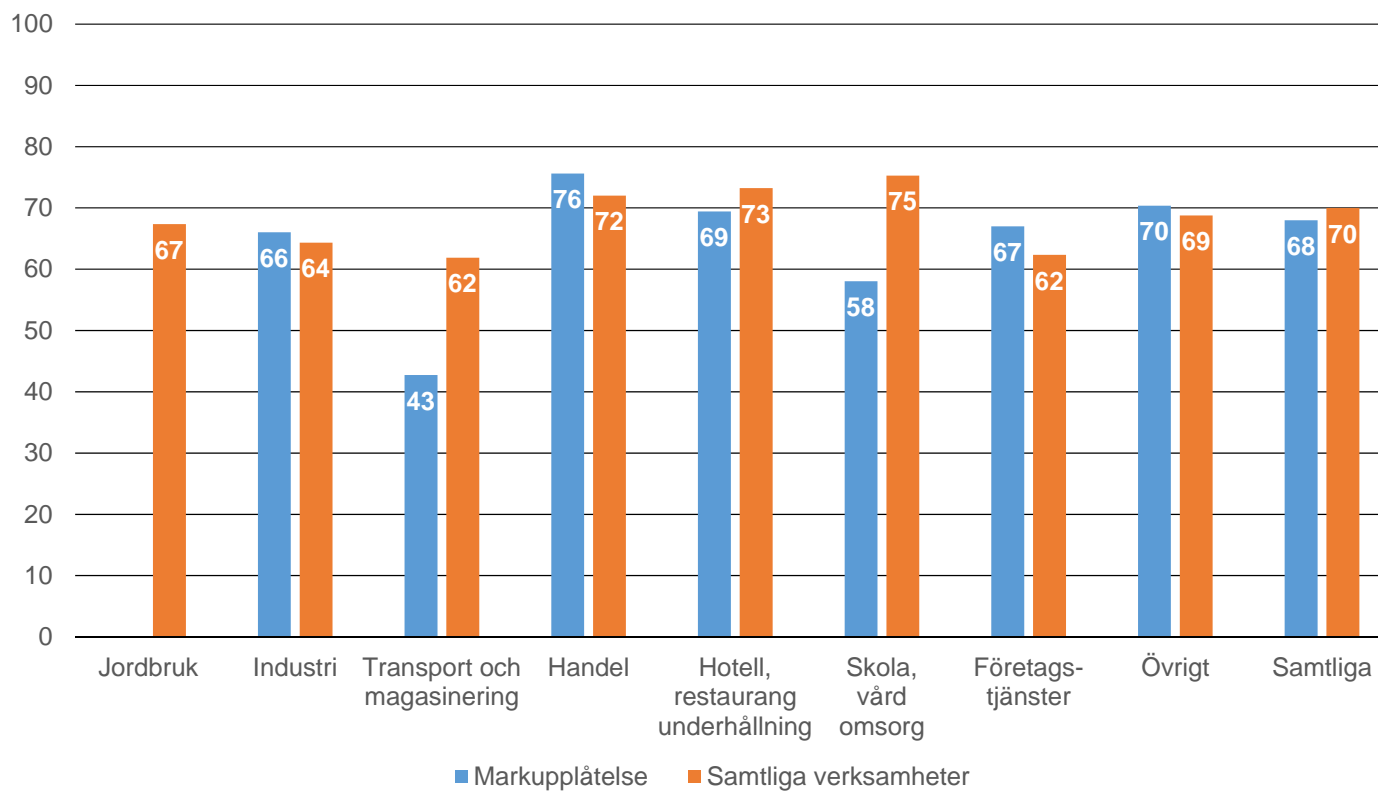
### NKI efter den svarandes ålder



Andel markuppl.	2 %	20 %	23 %	30 %	19 %	5 %	100 %
-----------------	-----	------	------	------	------	-----	-------

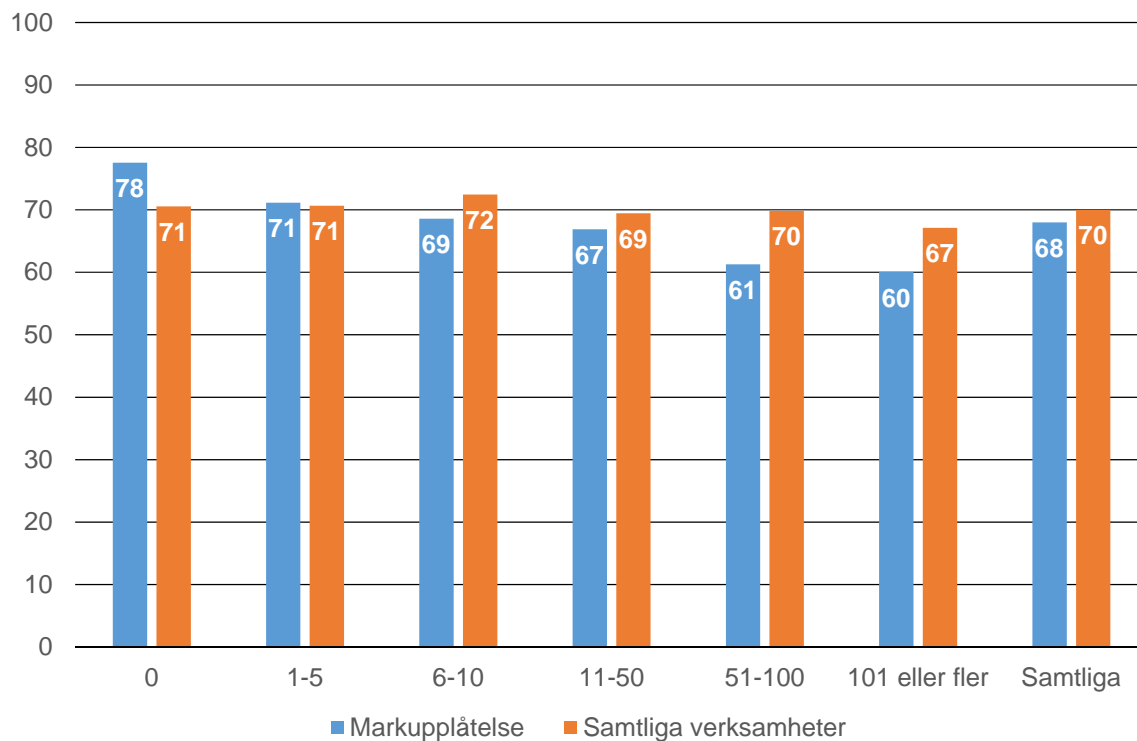


## NKI efter bransch



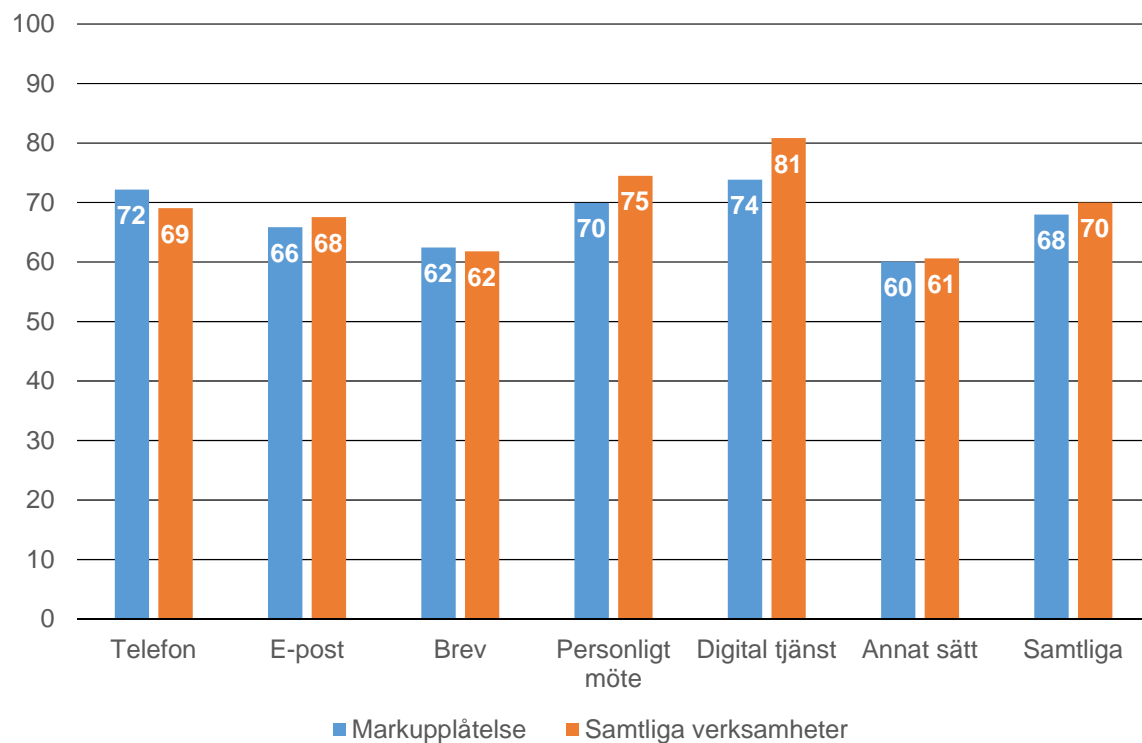
Andel markuppl.	1 %	39 %	3 %	5 %	21 %	1 %	6 %	25 %	100 %
-----------------	-----	------	-----	-----	------	-----	-----	------	-------

## NKI efter antal anställda



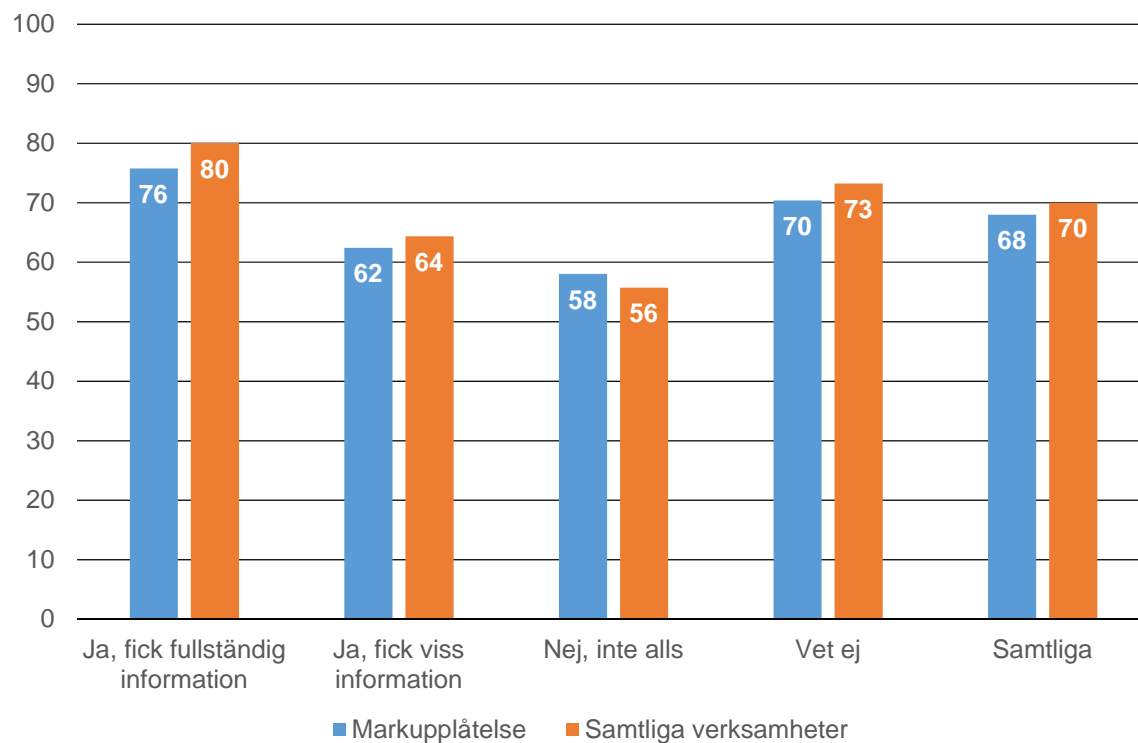
Andel markuppl.	6 %	27 %	15 %	31 %	9 %	13 %	100 %
-----------------	-----	------	------	------	-----	------	-------

## NKI efter huvudsakligt kontaktsätt



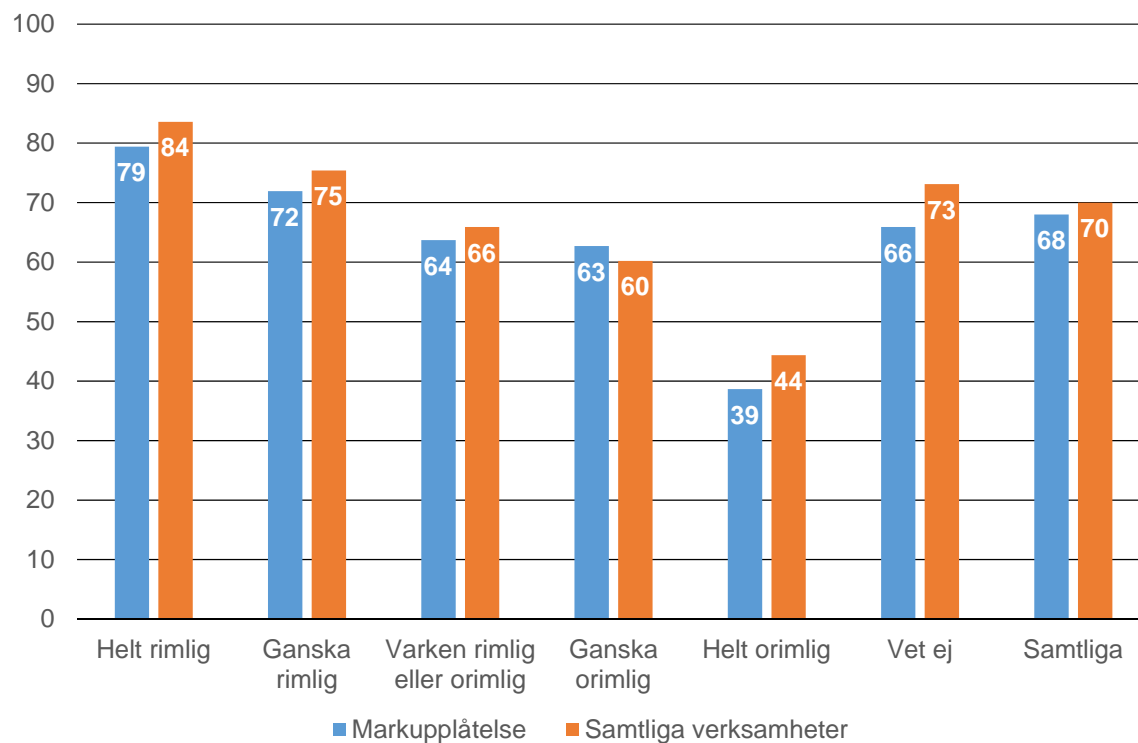
Andel markuppl.	22 %	57 %	6 %	9 %	3 %	4 %	100 %
-----------------	------	------	-----	-----	-----	-----	-------

## NKI efter information om vilka tjänster som ingick i avgiften



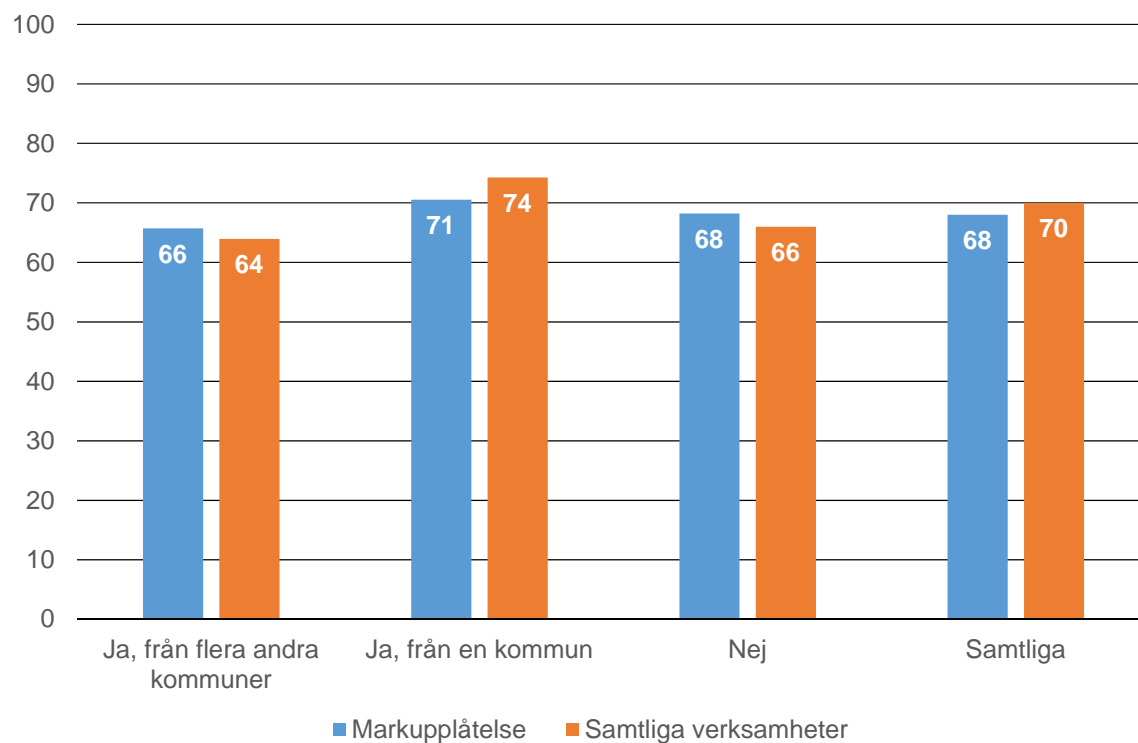
Andel markuppl.	40 %	23 %	26 %	11 %	100 %
-----------------	------	------	------	------	-------

## NKI efter inställning till avgiften



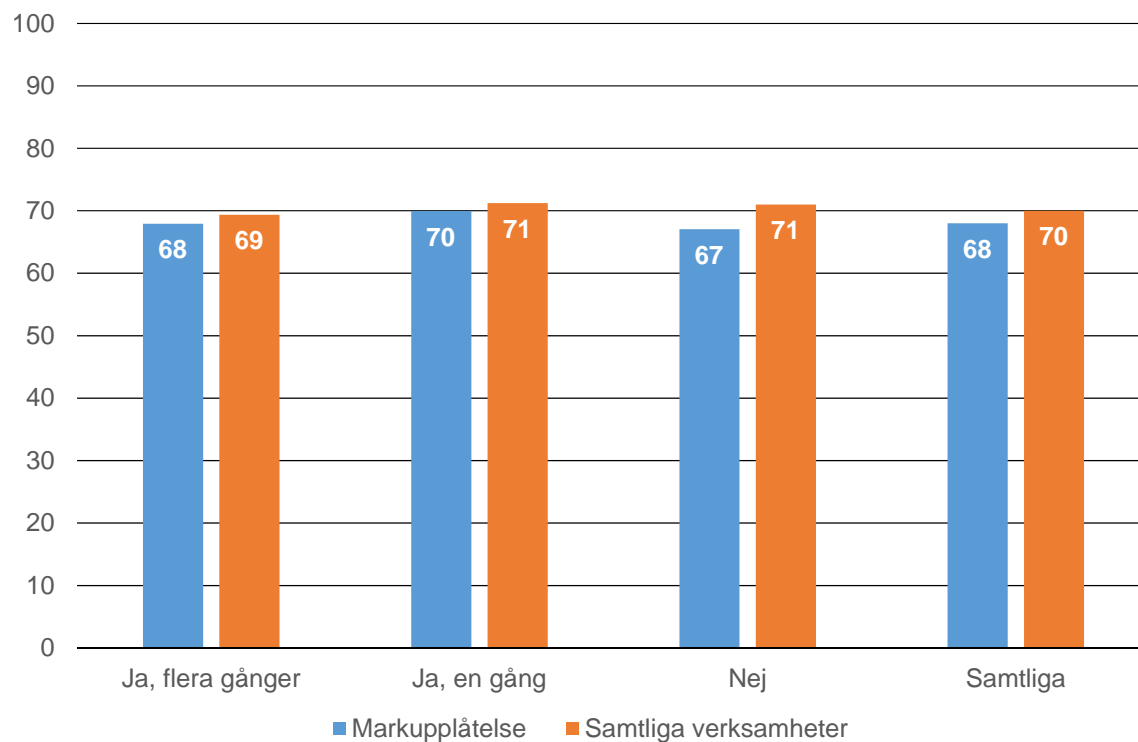
Andel markuppl.	22 %	31 %	15 %	10 %	9 %	12 %	100 %
-----------------	------	------	------	------	-----	------	-------

## NKI efter erfarenhet av kontakter med andra kommuner i liknande ärenden



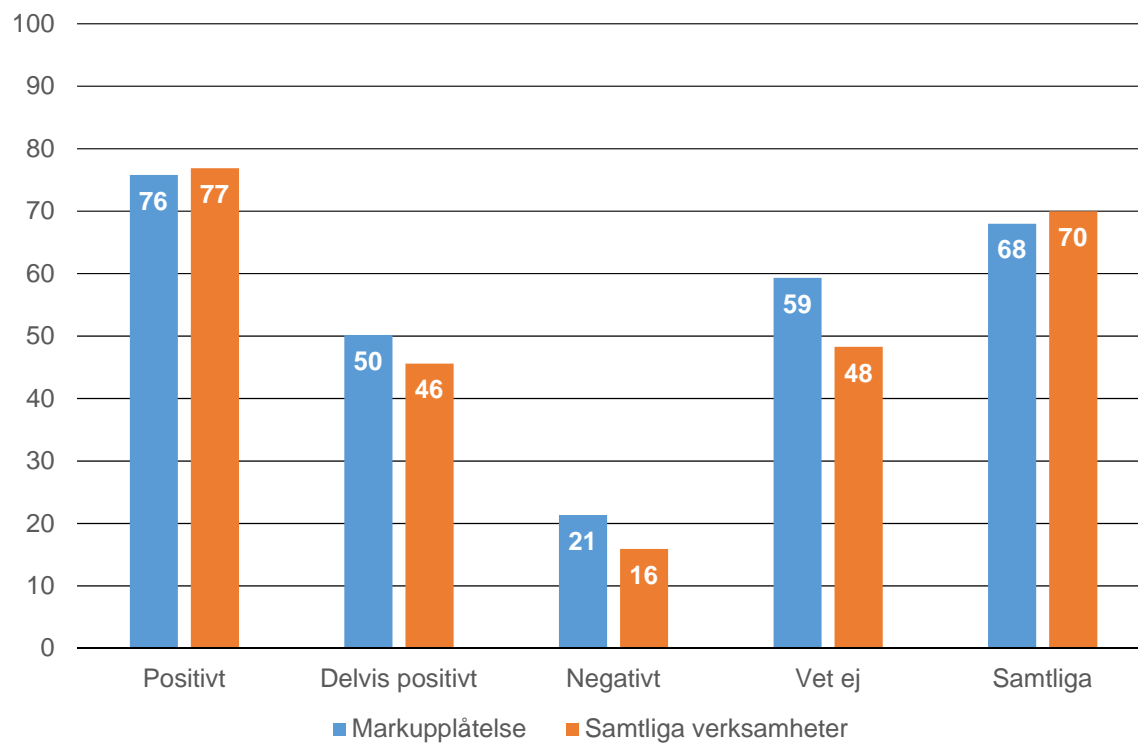
Andel markuppl.	30 %	15 %	55 %	100 %
-----------------	------	------	------	-------

## NKI efter tidigare erfarenheter av kontakter med aktuell kommun i liknande ärenden



Andel markuppl.	54 %	11 %	34 %	100 %
-----------------	------	------	------	-------

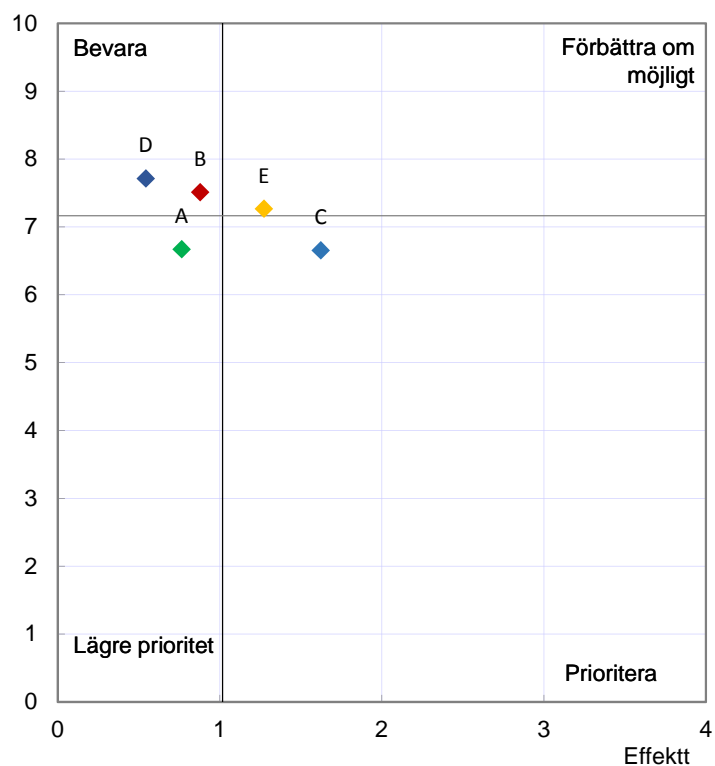
## NKI efter utfallet av tillståndsärenden



Andel markuppl.	76 %	16 %	6 %	2 %	100 %
-----------------	------	------	-----	-----	-------



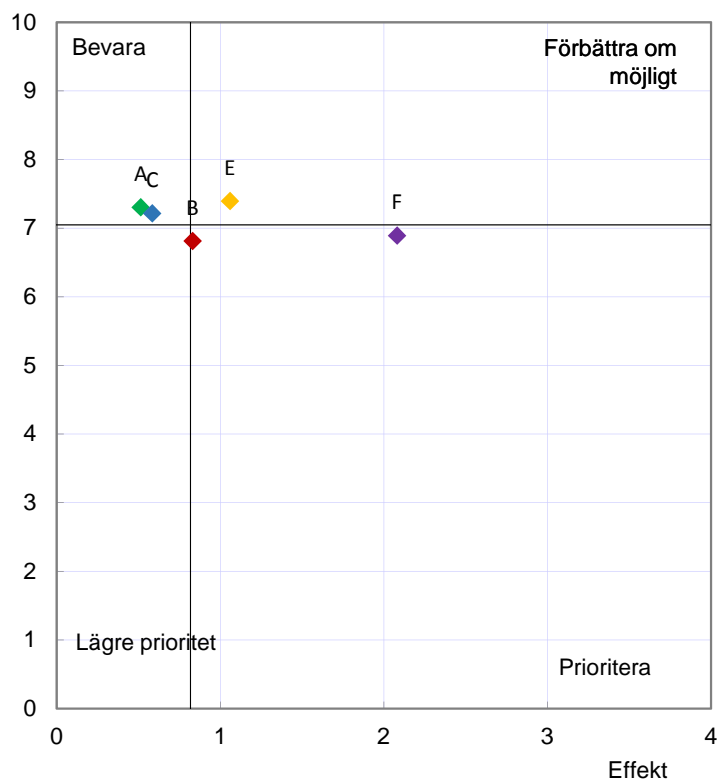
## Tillgänglighet, medelvärde per fråga



Delfråga C har störst effekt på betygsindex för tillgänglighet.  
Betyget är idag under genomsnittet för frågeområdet.

Tillgänglighet	Medelvärde
A ...möjligheten att komma i kontakt med rätt person(er) på telefon?	6,7
B ...möjligheten att komma i kontakt med rätt person(er) på e-post?	7,5
C ...möjligheten att få träffa rätt person (er)?	6,7
D ...möjligheten att direkt hämta blanketter och informationsmaterial på hemsidan?	7,7
E ...möjligheten att använda digitala tjänster för ditt ärende?	7,3
F ...totalt sett med tillgängligheten?	7,3

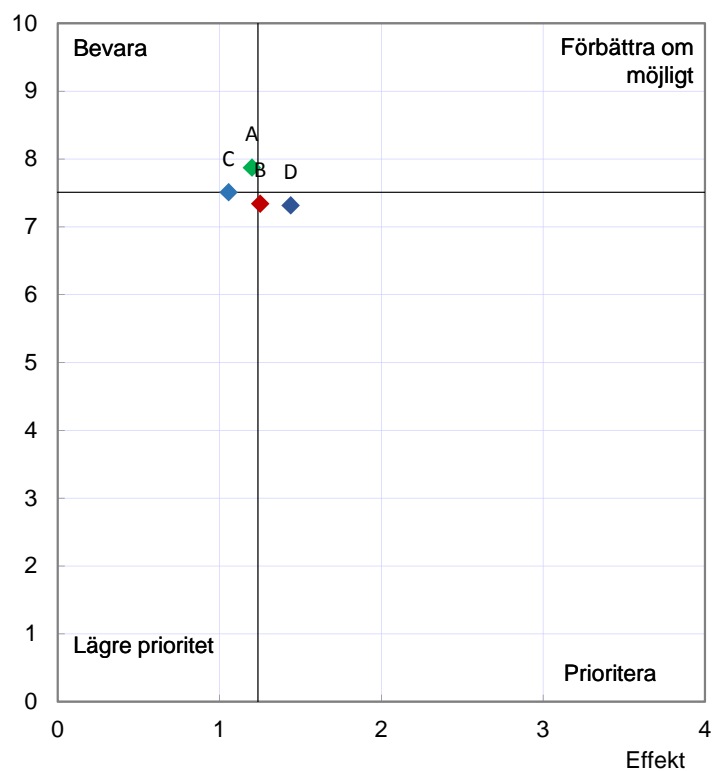
## Information, medelvärde per fråga



Delfråga F har störst effekt på betygsindex för information. Betyget är idag i nivå med genomsnittet för frågeområdet.

Information	Medelvärde
A ...hur vi informerade om de lagar och regler som gäller för ditt ärende?	7,3
B ...hur vi informerade om processen och rutinerna för ditt ärende?	6,8
C ...hur vi informerade om vad som förväntades för dig?	7,2
D ...hur vi informerade om möjligheten att överklaga beslut?	6,7
E ...vår skriftliga information?	7,4
F ...informationen på vår webbplats?	6,9
G ...totalt sett med informationen	7,1

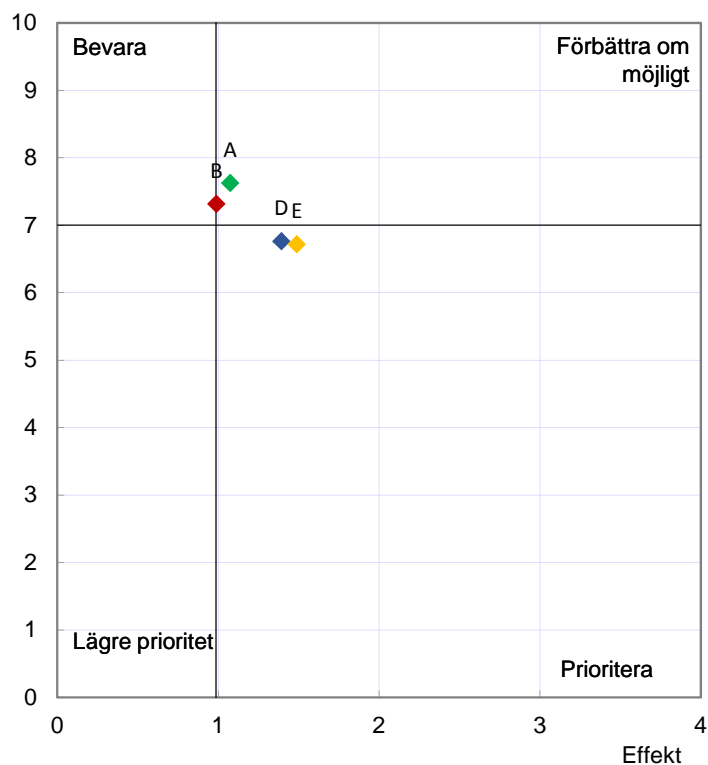
## Bemötande, medelvärde per fråga



Delfråga D har störst effekt på betygsindex för bemötande.  
Betyget är idag strax under genomsnittet för frågeområdet.

Bemötande	Medelvärde
A ...vår attityd mot dig?	7,9
B ...vårt engagemang i ditt ärende?	7,3
C ...vårt sätt att kommunicera med dig?	7,5
D ...den lyhördhet som vi visade	7,3
E ...totalt sett med bemötandet?	7,6

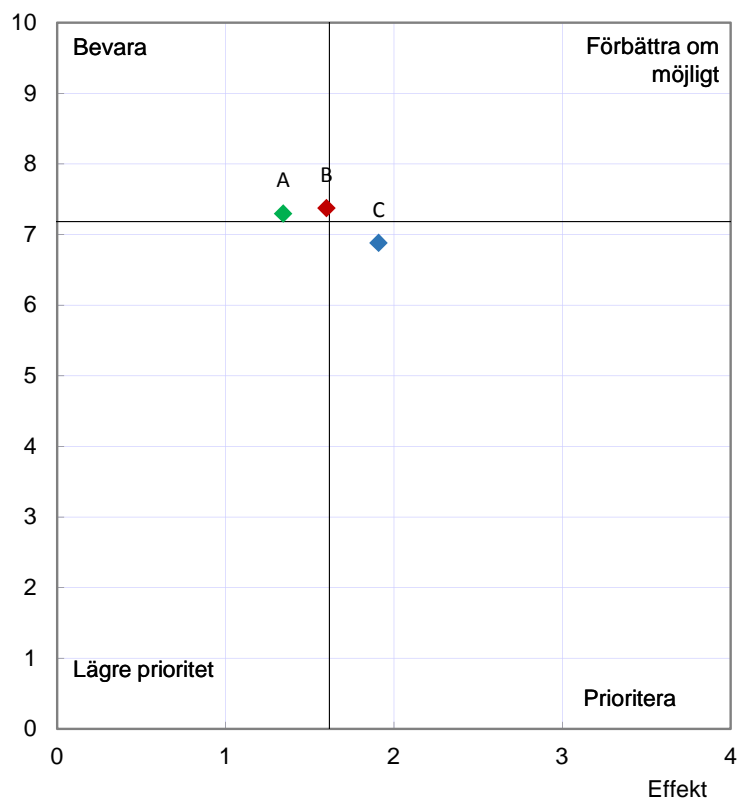
## Kompetens, medelvärde per fråga



Delfråga D och E har störst effekt på betygsindex för kompetens. Betyget är idag strax under genomsnittet för frågeområdet.

Kompetens	Medelvärde
A ...vår kunskap om lagar och regler?	7,6
B ...vår kunskap om ämnesområdet?	7,3
C ...vår kunskap om företagens villkor och förutsättningar?	6,6
D ...vår förmåga att förstå dina problem?	6,8
E ...vår förmåga att ge råd och vägledning?	6,7
F ...totalt sett med kompetensen?	7,3

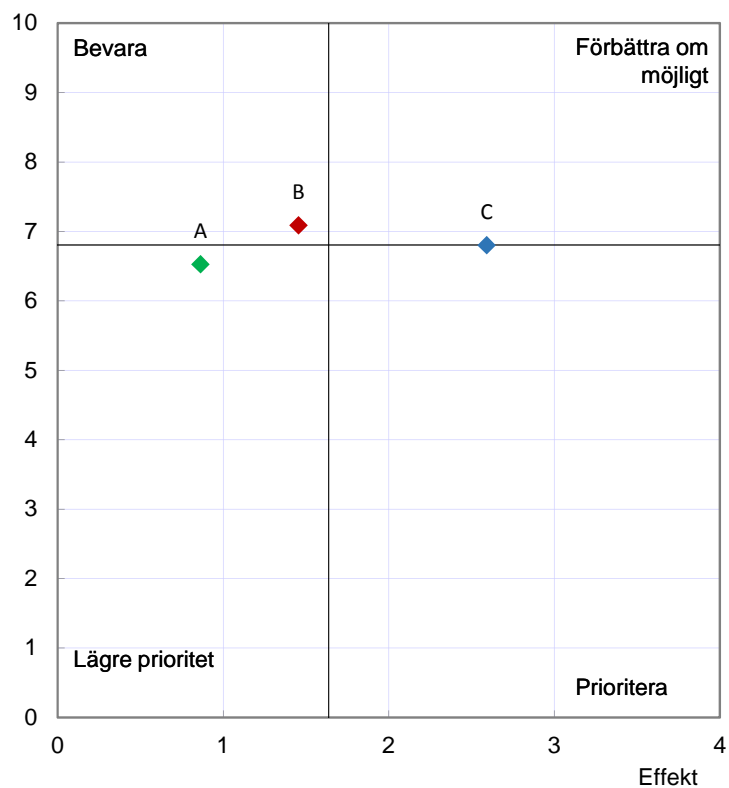
## Rättssäkerhet, medelvärde per fråga



Delfråga C har störst effekt på betygsindex för rättssäkerhet.  
Betyget är idag under genomsnittet för frågeområdet.

Rättssäkerhet	Medelvärde
A ...tydligheten i de lagar och regler som gäller för ditt ärende?	7,3
B ...det sätt som vi motiverade våra ställningstaganden/ beslut?	7,4
C ...möjligheten att framföra klagomål eller lämna synpunkter	6,9
D ...totalt sett med rättssäkerheten?	7,3

## Effektivitet, medelvärde per fråga



Delfråga C har störst effekt på betygsindex för effektivitet.  
Betyget är idag i nivå med genomsnittet för frågeområdet.

Effektivitet	Medelvärde
A ...tiden för handläggningen av ditt ärende?	6,5
B ...förmågan att hålla överenskomna tidsramar?	7,1
C ...rutinerna kring handläggningen av ditt ärende?	6,8
D ...totalt sett med effektiviteten?	6,7

- Många kontakter inom industri och byggsektorn, men även förhållandevis många inom företagstjänster
- E-post dominerar kontakterna, men även telefon är vanligt
- NKI strax under genomsnittet för alla svarande
- Effektivitet får lägst omdömen
- Prioritera effektivitet i utvecklingsarbetet
- Män är mer kritiska i sina omdömen än kvinnor
- NKI minskar med ökande storlek på företaget
- NKI påverkas något mindre beroende på hur väl informerad man blivit om vilka tjänster som ingår i avgiften
- Negativt utfall på ansökan påverkar NKI tydligt, men andelen avslag är endast 6 %