

Service­mätning 2016-års ärenden Stockholm Business Alliance, SBA

– en undersökning av 55 SBA-kommuners
myndighetsutövning i Stockholmsregionen

2017-04-25

Förord

Om Stockholmsregionen ska kunna fortsätta att vara konkurrenskraftig och ha en stark tillväxt så krävs en god kommunal myndighetsutövning gentemot företagen i regionen.

Ett gott företagsklimat främjar företagande, skapar arbetstillfällen och stärker kommunens skattebas. Kommunens service är en av flera viktiga delar av hur man uppfattar företagsklimatet och något kommunen själv har fullt ansvar för.

Denna serviceundersökning har genomförts på jämna års ärende sedan 2006 inom partnerskapet Stockholm Business Alliance, SBA, och kommer nu göras varje år framgent.

Denna rapport redovisar resultatet för SBA-kommunerna och hur de förhåller sig till övriga kommuner. Tillsammans med Sveriges Kommuner och Landsting, SKL, har 154 genomfört undersökningen denna gång, varav 147 kommuner.

Stockholm 2017

Anna Gissler
VD, Invest Stockholm

Mer information om
serviceundersökningen finns på
www.stockholmbusinessalliance.se
samt SKL.

Undersökningens genomförande

Från och med 2016 genomfördes undersökningen i huvudsak med löpande uppföljning via e-post och telefonintervjuer.

Samma frågor användes för samtliga kommuner och för samtliga myndighetsområden. Frågorna var utvalda och formulerade för att passa alla verksamheter.

Denna rapport omfattar endast företagsärenden. Resultat från andra målgrupper (privatpersoner, offentlig sektor m fl) finns redovisade i rapporter och i SKLs webbportal.






Kommuner som har minst tolv (12) svar och minst ärenden inom bygglov och miljö- och hälsoskydd kvalificerar sig att ingå i den sammanslagna rankingen. Inom respektive myndighetsområde räcker det med sju svar för att ingå i SBA-rankingen, medan SKL även här kräver tolv svar.

Undersökningen har genomförts av Markör, MIND Research och Sweco.

Nöjd kund index, NKI

Undersökningen är upplagd enligt analysmodellen "Nöjd-Kund-Index" (NKI), vilket är en etablerad modell för att mäta kundnöjdhet på en skala från 0-100, där 100 är högsta betyg. Modellen innebär att man kan jämföra sig över tid och med andra verksamheter.

Betygskala 0-100

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

Myndighetsområden

NKI-ranking tas fram totalt och för respektive myndighetsområde.

1. Brandskydd

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

2. Bygglov

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

3. Markupplåtelse

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

4. Miljö- och hälsoskydd

Kommunen bedriver tillsyn och kontroll av verksamhet och anläggningar inom samtliga lagstiftningsområden inom miljö och hälsoskydd. Det finns flera lagar som styr kommunens arbete, varav den viktigaste är miljöbalken

5. Livsmedelskontroll

Tillsyn enligt livsmedelslagen.

6. Serveringstillstånd

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

Definition av service

Kvalitetsfaktorer:

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

Kvalitetsfaktorerna
förklarar 89 procent av
det totala NKI-betyget.

55 SBA-kommuner har genomfört serviceundersökningen

55 SBA-kommuner har deltagit i undersökningen. Tillsammans med SKL har 154 kommuner deltagit.

Arboga	Lidingö	Södertälje
Botkyrka	Linköping*	Tierp
Danderyd	Ludvika	Trosa
Ekerö	Nacka	Tyresö**
Enköping	Norrköping	Täby
Eskilstuna	Norrtälje	Upplands Väsby
Flen*	Nykvarn	Upplands-Bro
Gnesta	Nyköping	Uppsala
Gävle	Nynäshamn	Vallentuna
Hallstahammar	Oxelösund	Vaxholm
Haninge	Sala	Värmdö
Heby	Salem	Västerås
Huddinge	Sandviken	Örebro
Håbo	Sigtuna	Österåker
Järfälla	Smedjebacken*	Östhammar
Karlskoga	Sollentuna	
Katrineholm	Solna	
Knivsta	Stockholm	
Kungsör	Strängnäs	
Köping	Sundbyberg	

*För få ärenden för att ingå i rankingen

**Saknar ärenden inom myndighetsområden som krävs för att ingå i total-rankingen.

*Resultat:
2016-års ärenden*

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
10 424	Totalt	69	70	70

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

Betygsindex för kvalitetsfaktorer

55 SBA-kommuner

Kvalitetsfaktor	Betygsindex SBA		Betygsindex SKL* 2016
	2014	2016	
Information	70	70	70
Tillgänglighet	72	71	72
Bemötande	76	75	75
Kompetens	73	72	72
Rättssäkerhet	72	71	71
Effektivitet	70	68	69

*Avser samtliga kommuner som gjort undersökningen genom SBA och SKL

Brandskydd

SBA-kommuner, 2016-års ärenden

2014 års resultat inom parentes
..=för få svar/uppgift saknas

Ranking			NKI	Antal svar
SBA	SKL			
1	4	Haninge	89 (82)	18
2	8	Strängnäs	88 (82)	22
3	12	Danderyd	87 (..)	12
4		Tyresö	86 (68)	8
5	23	Upplands Väsby	82 (73)	33

Ranking			NKI	Antal svar
SBA	SKL			
6	25	Stockholm	82 (81)	206
7	26	Södertälje	82 (78)	19
8	27	Nyköping	82 (79)	49
9	29	Österåker	81 (62)	23
10	30	Täby	81 (65)	31
11	31	Värmdö	80 (77)	17
12	34	Örebro	79 (73)	27
13	35	Norrköping	79 (81)	30
14	36	Norrtälje	79 (80)	44
15	39	Karlskoga	78 (76)	12
16	40	Upplands Bro	78 (74)	21
17	42	Nacka	77 (85)	22
18	43	Sollentuna	77 (75)	46
19	44	Sala	77 (..)	20
20	45	Eskilstuna	77 (77)	26
21	46	Enköping	77 (76)	38
22	47	Uppsala	77 (75)	89
23	48	Huddinge	77 (75)	34
24	49	Sigtuna	76 (77)	35
25		Nynäshamn	76 (75)	11
26	50	Järfälla	76 (67)	42
27	51	Västerås	75 (74)	23
28	55	Ekerö	73 (70)	12
29	56	Katrineholm	73 (..)	34
30	59	Håbo	69 (77)	15
31		Östhammar	61 (82)	9
		SBA	79 (76)	

Ranking-SKL visar placering av samtliga kommuner som genomfört undersökningen. Det krävs minst 12 svar för att ingå i SKL:s ranking. 60 kommuner ingår i denna ranking.

Bygglov

SBA-kommuner, 2016-års ärenden

2014 års resultat inom parentes
..=för få svar/uppgift saknas

Ranking SBA	SKL		NKI	Antal svar
1	5	Köping	85 (64)	21
2	6	Ludvika	84 (74)	40
3	9	Arboga	82 (56)	12
4		Salem	79 (50)	10
5	15	Strängnäs	78 (66)	35

Ranking SBA	SKL		NKI	Antal svar
6	18	Tierp	76 (75)	31
7	22	Sigtuna	74 (66)	78
8	25	Knivsta	74 (83)	15
9	26	Danderyd	72 (63)	22
10	27	Österåker	72 (66)	57
11	30	Östhammar	72 (76)	19
12	34	Vallentuna	71 (43)	17
13	36	Örebro	71 (68)	148
14	37	Katrineholm	71 (38)	33
15	38	Trosa	71 (67)	24
16	39	Eskilstuna	71 (76)	100
17	41	Norrtälje	70 (67)	54
18	52	Norrköping	67 (60)	58
19	55	Vaxholm	66 (52)	17
20	57	Gävle	65 (61)	91
21	58	Sala	65 (78)	29
22	61	Järfälla	65 (70)	70
23	62	Heby	65 (75)	14
24	63	Nyköping	65 (62)	48
25	64	Värmdö	64 (66)	29
26		Karlskoga	63 (63)	11
27	70	Solna	63 (56)	98
28	74	Södertälje	61 (53)	71
29	77	Västerås	61 (67)	85
30	80	Nacka	58 (62)	115
31	82	Nynäshamn	58 (62)	22
32	84	Tyresö	58 (68)	14
33	94	Upplands Bro	55 (67)	34

Ranking SBA	SKL		NKI	Antal svar
34	96	Sollentuna	55 (72)	25
35	98	Botkyrka	54 (50)	44
36	99	Haninge	54 (69)	27
37	102	Håbo	52 (59)	14
38		Ekerö	50 (33)	11
39	105	Stockholm	50 (61)	471
40	107	Uppsala	49 (52)	257
41	108	Huddinge	49 (54)	130
42	109	Sundbyberg	49 (64)	14
43	112	Täby	43 (55)	66
44	116	Upplands Väsby	40 (66)	44
45	117	Enköping	36 (40)	46
		SBA	57 (62)	

Ranking-SKL visar placering av samtliga kommuner som genomfört undersökningen. Det krävs minst 12 svar för att ingå i SKL:s ranking. 117 kommuner ingår i denna ranking.

Markupplåtelse

SBA-kommuner, 2016-års ärenden

2014 års resultat inom parentes
..=för få svar/uppgift saknas

Ranking SBA	SKL		NKI	Antal svar
1		Tierp	82 (80)	10
2	4	Strängnäs	81 (47)	14
3		Österåker	79 (58)	11
4	5	Katrineholm	79 (69)	21
5		Lidingö	78 (77)	10

Ranking SBA	SKL		NKI	Antal svar
6	8	Södertälje	77 (63)	19
7	9	Gävle	75 (65)	22
8		Arboga	75 (47)	8
9	11	Eskilstuna	75 (65)	30
10	17	Järfälla	71 (60)	33
11		Trosa	70 (65)	7
12	18	Sundbyberg	69 (67)	28
13	20	Örebro	69 (69)	39
14		Sala	69 (90)	8
15	21	Karlskoga	69 (77)	12
16	22	Uppsala	69 (69)	106
17	24	Västerås	68 (67)	78
18	28	Sollentuna	67 (57)	25
19	31	Huddinge	66 (70)	13
20	33	Stockholm	65 (67)	53
21	34	Nynäshamn	65 (..)	15
22	37	Enköping	64 (64)	12
23	39	Nyköping	62 (64)	46
24	41	Solna	61 (73)	90
25		Haninge	60 (48)	11
26	42	Täby	60 (60)	24
27		Norrköping	57 (60)	10
28		Ludvika	56 (62)	10
29		Botkyrka	53 (73)	7
		SBA	68 (67)	

Ranking-SKL visar placering av samtliga kommuner som genomfört undersökningen. Det krävs minst 12 svar för att ingå i SKL:s ranking. 46 kommuner ingår i denna ranking.

Miljö- och hälsoskydd

SBA-kommuner, 2016-års ärenden

2014 års resultat inom parentes
..=för få svar/uppgift saknas

Ranking SBA	SKL		NKI	Antal svar
1	1	Strängnäs	85 (66)	34
2	2	Håbo	84 (67)	14
3	8	Ludvika	79 (72)	23
4	10	Huddinge	79 (72)	53
5	11	Upplands Bro	79 (78)	22

Ranking SBA	SKL		NKI	Antal svar
6	14	Botkyrka	78 (83)	39
7	16	Täby	77 (65)	24
8	18	Norrköping	76 (69)	60
9	19	Västerås	76 (70)	88
10	20	Karlskoga	76 (70)	54
11	22	Örebro	75 (65)	93
12	24	Trosa	74 (67)	18
13	26	Sundbyberg	74 (60)	21
14	27	Stockholm	74 (77)	77
15	28	Uppsala	73 (66)	206
16	29	Lidingö	73 (52)	31
17	39	Norrtälje	72 (60)	76
18	43	Eskilstuna	71 (59)	65
19	44	Köping	71 (65)	41
20	45	Järfälla	71 (66)	43
21	46	Sigtuna	70 (59)	30
22	48	Solna	70 (72)	33
23	49	Sandviken	70 (67)	20
24	50	Upplands Väsby	70 (69)	39
25	55	Södertälje	69 (65)	21
26	58	Nacka	69 (56)	80
27	62	Nyköping	68 (57)	52
28		Nykvarn	68 (..)	11
29	65	Sollentuna	68 (67)	39
30	70	Hallstahammar	67 (70)	19
31		Katrineholm	67 (58)	11
32	72	Österåker	67 (64)	28
33	73	Gnesta	67 (71)	28

Ranking SBA	SKL		NKI	Antal svar
34	74	Gävle	67 (67)	36
35	79	Nynäshamn	65 (57)	31
36	80	Danderyd	65 (..)	32
37	83	Kungsör	65 (71)	13
38	85	Tierp	64 (61)	22
39	89	Sala	63 (68)	14
40	90	Arboga	63 (56)	23
41	92	Värmdö	61 (64)	17
42	98	Haninge	57 (65)	45
43	100	Ekerö	56 (60)	34
44	102	Enköping	55 (67)	24
45	104	Östhammar	54 (72)	12
46	105	Vaxholm	49 (62)	12
		SBA	72 (..)	

Ranking-SKL visar placering av samtliga kommuner som genomfört undersökningen. Det krävs minst 12 svar för att ingå i SKL:s ranking. 105 kommuner ingår i denna ranking.

Livsmedelskontroll

SBA-kommuner, 2016-års ärenden

2014 års resultat inom parentes
..=för få svar/uppgift saknas

Ranking SBA	SKL		NKI	Antal svar
1	6	Kungsör	86 (..)	12
2	12	Sigtuna	81 (72)	59
3	14	Upplands Bro	81 (75)	13
4		Katrineholm	80 (73)	7
5	21	Strängnäs	80 (66)	30

Ranking SBA	SKL		NKI	Antal svar	Ranking SBA	SKL		NKI	Antal svar
6	22	Eskilstuna	80 (73)	98	34	76	Gnesta	73 (..)	25
7	24	Håbo	79 (71)	20	35		Hallstahammar	72 (..)	8
8	27	Trosa	79 (79)	29	36	82	Sandviken	72 (..)	52
9	30	Örebro	78 (75)	196	37	84	Köping	72 (66)	25
10	31	Karlskoga	78 (78)	46	38	85	Södertälje	72 (..)	104
11	34	Nynäshamn	78 (67)	29	39	90	Ekerö	71 (69)	37
12	35	Sala	78 (66)	21	40	91	Nyköping	71 (55)	124
13	37	Huddinge	78 (72)	81	41	101	Värmdö	69 (67)	55
14	42	Upplands Väsby	77 (77)	61	42	103	Solna	68 (70)	56
15	43	Uppsala	77 (70)	382	43	104	Östhammar	68 (62)	28
16	44	Botkyrka	77 (81)	57	44	105	Tierp	68 (74)	51
17	46	Gävle	76 (72)	107	45	108	Vallentuna	67 (67)	17
18	50	Vaxholm	76 (72)	13	46	110	Arboga	67 (81)	20
19	52	Täby	76 (72)	59	47	113	Enköping	66 (69)	37
20	54	Järfälla	75 (72)	64	48	114	Salem	66 (67)	13
21	57	Sollentuna	75 (70)	92			SBA	75 (..)	
22	59	Haninge	75 (69)	93					
23	60	Österåker	75 (74)	39					
24	61	Norrtälje	75 (76)	70					
25	62	Lidingö	75 (69)	48					
26	63	Nacka	75 (77)	132					
27	65	Ludvika	75 (79)	84					
28	66	Norrköping	75 (..)	33					
29	67	Heby	74 (67)	20					
30	70	Sundbyberg	74 (72)	65					
31	71	Stockholm	74 (72)	66					
32	73	Västerås	74 (..)	48					
33	74	Danderyd	73 (81)	45					

Ranking-SKL visar placering av samtliga kommuner som genomfört undersökningen. Det krävs minst 12 svar för att ingå i SKL:s ranking. 117 kommuner ingår i denna ranking.

Serveringstillstånd

SBA-kommuner, 2016-års ärenden

2014 års resultat inom parentes
..=för få svar/uppgift saknas

Ranking			NKI	Antal svar
SBA	SKL			
1		Upplands Bro	98 (..)	8
2		Karlskoga	89 (71)	11
3	6	Örebro	87 (78)	61
4		Upplands Väsby	85 (83)	8
5	8	Sandviken	85 (82)	14

Ranking			NKI	Antal svar
SBA	SKL			
6	10	Värmdö	84 (82)	27
7	11	Nacka	83 (77)	53
8		Vaxholm	82 (77)	8
9	12	Sigtuna	81 (77)	19
10	14	Nyköping	81 (84)	45
11		Botkyrka	80 (73)	7
12	15	Sundbyberg	80 (86)	39
13		Hallstahammar	79 (..)	7
14	17	Enköping	79 (68)	15
15	21	Eskilstuna	78 (77)	14
16		Katrineholm	78 (..)	8
17	23	Uppsala	77 (73)	90
18	24	Järfälla	77 (72)	21
19		Nynäshamn	77 (..)	7
20		Täby	77 (79)	8
21	25	Södertälje	77 (58)	19
22	28	Västerås	75 (70)	54
23		Ekerö	75 (76)	8
24	29	Solna	74 (83)	45
25	30	Stockholm	74 (70)	278
26		Lidingö	73 (..)	10
27	36	Norrköping	72 (70)	41
28		Köping	70 (82)	9
29	37	Haninge	69 (66)	50
30	38	Norrtälje	68 (75)	24
31	39	Sollentuna	68 (72)	18

Ranking			NKI	Antal svar
SBA	SKL			
32	41	Huddinge	67 (76)	12
33	42	Tierp	66 (65)	17
34		Danderyd	65 (81)	10
35	47	Gävle	60 (76)	25
36		Strängnäs	49 (66)	10
37		Ludvika	46 (73)	8
		SBA	74 (74)	

Ranking-SKL visar placering av samtliga kommuner som genomfört undersökningen. Det krävs minst 12 svar för att ingå i SKL:s ranking. 47 kommuner ingår i denna ranking.

Samtliga myndighetsområden

SBA-kommuner, 2016-års ärenden

2014 års resultat inom parentes
..=för få svar/uppgift saknas

Ranking SBA	SKL		NKI	Antal svar
1	15	Strängnäs	78 (66)	145
2	21	Örebro	77 (73)	564
3	23	Köping	77 (68)	107
4	24	Karlskoga	76 (73)	146
5	30	Trosa	75 (72)	82

Ranking SBA	SKL		NKI	Antal svar
6	31	Sigtuna	75 (68)	224
7	33	Ludvika	75 (74)	165
8	34	Kungsör	75 (77)	29
9	37	Norrköping	75 (66)	222
10	38	Eskilstuna	75 (72)	333
11	44	Katrineholm	74 (65)	114
12	46	Sandviken	74 (70)	92
13	47	Upplands Bro	73 (72)	103
14	54	Knivsta	73 (72)	21
15	58	Österåker	72 (68)	163
16	60	Danderyd	72 (67)	125
17	64	Håbo	72 (70)	65
18	66	Sundbyberg	72 (71)	172
19	67	Norrtälje	72 (70)	278
20	69	Järfälla	72 (69)	273
21	72	Tierp	71 (72)	131
22	73	Salem	71 (60)	34
23	76	Nyköping	71 (64)	364
24	77	Hallstahammar	71 (68)	41
25	78	Lidingö	71 (70)	105
26	79	Vallentuna	71 (60)	36
27	80	Västerås	71 (69)	376
28	81	Nykvarn	71 (69)	18
29	82	Värmdö	71 (70)	145
30	83	Gnesta	71 (70)	68
31	88	Sollentuna	70 (70)	245
32	90	Sala	70 (77)	96
33	91	Nacka	70 (70)	402
34	94	Stockholm	70 (70)	1151

Ranking SBA	SKL		NKI	Antal svar
35	96	Heby	70 (71)	52
36	98	Upplands Väsby	69 (74)	188
37	99	Årboga	69 (65)	67
38	100	Haninge	69 (69)	244
39	101	Gävle	69 (70)	283
40	107	Botkyrka	68 (72)	157
41	108	Nynäshamn	68 (65)	115
42	109	Vaxholm	68 (71)	54
43	114	Uppsala	67 (66)	1130
44	116	Östhammar	67 (68)	76
45	117	Södertälje	67 (62)	253
46	122	Huddinge	66 (70)	323
47	126	Täby	66 (65)	212
48	128	Solna	65 (70)	322
49	131	Ekerö	64 (63)	102
50		Oxelösund	58 (77)	11
51	139	Enköping	58 (64)	172
		Hela SBA	70 (69)	

Ranking-SKL visar placering av samtliga kommuner som genomfört undersökningen. Det krävs minst 12 svar för att ingå i SKL:s ranking. 139 kommuner ingår i denna ranking.