

# **Servicemätning 2015-års ärende Stockholm Business Alliance, SBA**

– en undersökning av 40 av 54 SBA-kommuners  
myndighetsutövning i Stockholmsregionen

2016-05-30

## 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. 2015-års ärende var ej obligatoriskt att mäta inom ramen för SBA-partnerskapet. 40 av partnerskapets 54 kommuner har valt att genomföra undersökningen detta ”mellanår”, innan det blir obligatoriskt att mäta varje år inom SBA-partnerskapet. Denna rapport redovisar resultatet för SBA-kommunerna och hur de förhåller sig till övriga kommuner. Tillsammans med Sveriges Kommuner och Landsting, SKL, har 58 kommuner genomfört undersökningen denna gång.

Stockholm 2016

Anna Gissler  
VD, Stockholm Business Region Development

Mer information om  
serviceundersökningen finns på  
[www.stockholmbusinessalliance.se](http://www.stockholmbusinessalliance.se)  
samt SKL.

## Undersökningens genomförande

Företagarnas uppfattning om kommunens service samlades in löpande under året med postala och/eller digitala enkäter samt telefonuppföljning.

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 kommunrapporter och i SKLs webbportal.






Kommuner som har minst tolv (12) svar kvalificerar sig att ingå i den sammanslagna kommunrankingen. 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.

**Nyhet!** Livsmedelskontroll ingick tidigare i miljö- och hälsoskydd, men utgör nu ett eget 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 (exkl Livsmedelskontroll)

### 5. Livsmedelskontroll (Ny som ranking!)

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 de viktigaste är miljöbalken och livsmedelslagen.

### 6. Serveringstillstånd

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

Kvalitetsfaktorerna  
förklarar ca 85 procent av  
det totala NKI-betyget.

## Definition av service

Kvalitetsfaktorer:

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

## 40 SBA-kommuner har genomfört serviceundersökningen

40 av 54 SBA-kommuner har valt att genomföra undersökningen detta "mellanår" innan det blir obligatoriskt att mäta varje år inom SBA-partnerskapet. Tillsammans med SKL har 58 kommuner genomfört undersökningen på 2015-års ärende, varav två kommuner har exkluderats pga för få ärende.

### SBA-kommuner

---

Botkyrka	Sandviken
Danderyd	Sigtuna
Enköping	Sollentuna
Eskilstuna	Solna
Flen	Stockholm
Gnesta	Strängnäs
Gävle	Sundbyberg
Haninge	Södertälje
Heby	Tierp
Håbo	Tyresö
Järfälla	Täby
Katrineholm	Upplands Väsby
Knivsta	Upplands-Bro
Lidingö	Vallentuna
Nacka	Vaxholm
Nykvarn*	Värmdö
Nyköping	Västerås
Nynäshamn	Örebro
Sala	Österåker
Salem	Östhammar

---

\*För få ärenden för att ingå i rankingen

*Resultat:  
2015-års ärende*



# NKI 2014-2015

## 40 SBA-kommuner

Antal svar	Myndighetsområde	NKI SBA		Förändring 2014/2015	NKI Total* 2015
		2014	2015		
876	<b>Brandtillsyn</b>	77	77	0,1	77
1 721	<b>Bygglov</b>	62	61	-1,0	61
636	<b>Markupplåtelse</b>	67	67	-0,4	68
1 175	<b>Miljö- och hälsoskydd</b>	67	68	1,3	67
1 821	<b>Livsmedelskontroll</b>	72	73	1,3	72
1 002	<b>Serveringstillstånd</b>	74	75	0,2	75
<b>7 231</b>	<b>Totalt</b>	<b>69</b>	<b>69</b>	<b>0,4</b>	<b>69</b>

\*Avser samtliga kommuner som gjort undersökningen genom SBA och SKL (56 kommuner)

# Betygsindex för kvalitetsfaktorer

## 40 SBA-kommuner

Kvalitetsfaktor	Betygsindex		Förändring 2014/2015	Betygsindex, Total* 2015
	2014	2015		
Information	70	70	0,4	70
Tillgänglighet	72	72	0,1	72
Bemötande	76	76	0,4	76
Kompetens	72	73	0,7	72
Rättssäkerhet	72	72	0,8	71
Effektivitet	70	71	0,3	70

\*Avser samtliga kommuner som gjort undersökningen genom SBA och SKL (56 kommuner)

\*"Totalt" visar placering av samtliga kommuner som genomfört undersökningen. Det krävs minst 12 svar för att ingå i denna ranking, medan SBA-rankingen kräver 7 svar.

# Brandtillsyn

## SBA-kommuner, 2015-års ärende

SBA	Ranking Totalt*	Kommun	NKI	Antal svar
1	1	Lidingö	88	17
2	2	Södertälje	85	30
3		Sundbyberg	81	8
4	4	Strängnäs	80	32
5	5	Österåker	80	25

SBA	Ranking Totalt*	Kommun	NKI	Antal svar
6	6	Örebro	79	66
7	8	Gävle	79	16
8	9	Upplands Väsby	79	34
9	10	Katrineholm	79	27
10	11	Nacka	79	12
11	12	Sigtuna	78	30
12	13	Täby	78	38
13	14	Haninge	77	25
14	15	Stockholm	77	188
15	16	Eskilstuna	77	32
16	18	Nyköping	76	29
17	19	Enköping	75	44
18	20	Sollentuna	75	44
19		Vallentuna	74	11
20	21	Häbo	74	12
21	23	Danderyd	73	13
22		Östhammar	72	11
23	24	Botkyrka	71	18
24	25	Västerås	71	50
25	26	Järfälla	70	23
26		Tyresö	69	7
27		Vaxholm	63	8
	26	Brandtillsyn totalt	77	876

\*"Totalt" visar placering av samtliga kommuner som genomfört undersökningen. Det krävs minst 12 svar för att ingå i denna ranking, medan SBA-rankingen kräver 7 svar.

# Bygglov

## SBA-kommuner, 2015-års ärende

SBA	Ranking Totalt*	Kommun	NKI	Antal svar
1	1	Upplands-Bro	78	20
2	2	Lidingö	78	29
3	4	Knivsta	73	13
4	5	Eskilstuna	71	51
5	6	Örebro	70	86

SBA	Ranking Totalt*	Kommun	NKI	Antal svar
6		Heby	70	10
7	7	Katrineholm	70	33
8	8	Strängnäs	69	34
9	9	Östhammar	67	24
10	10	Tierp	67	23
11	12	Gävle	66	60
12	13	Vaxholm	66	12
13	14	Nyköping	66	42
14	15	Sigtuna	66	51
15	17	Tyresö	63	31
16	18	Österåker	63	54
17	19	Södertälje	63	51
18	20	Sundbyberg	62	21
19	21	Västerås	62	130
20	22	Nacka	61	58
21	25	Stockholm	60	500
22	26	Sandviken	59	24
23	27	Järfälla	59	31
24		Sala	58	7
25	28	Häbo	57	24
26	29	Värmdö	56	38
27	30	Upplands Väsby	56	38
28	31	Sollentuna	55	16
29		Haninge	54	11
30		Danderyd	55	11
31	32	Solna	53	50
32	34	Nynäshamn	51	13
33	37	Vallentuna	50	30
34	40	Botkyrka	44	39
35	41	Täby	35	12
36	42	Enköping	32	36
	42	<b>Bygglov totalt</b>	<b>61</b>	<b>1 721</b>

\*"Totalt" visar placering av samtliga kommuner som genomfört undersökningen. Det krävs minst 12 svar för att ingå i denna ranking, medan SBA-rankingen kräver 7 svar.

# Markupplåtelse

## SBA-kommuner, 2015-års ärende

SBA	Ranking Totalt*	Kommun	NKI	Antal svar
1	1	Vaxholm	89	15
2		Södertälje	82	8
3		Upplands Väsby	78	7
4	2	Eskilstuna	74	32
5	3	Katrineholm	74	17

SBA	Ranking Totalt*	Kommun	NKI	Antal svar
6	5	Tierp	73	20
7	6	Solna	72	16
8	7	Sundbyberg	71	37
9	8	Nyköping	70	43
10	10	Gävle	68	55
11	11	Västerås	68	72
12	12	Stockholm	65	96
13	13	Örebro	63	59
14	14	Strängnäs	63	27
15		Sala	62	10
16	15	Täby	61	16
17	16	Järfälla	59	14
18		Haninge	59	10
19	18	Sollentuna	57	25
20		Botkyrka	56	11
21	19	Nynäshamn	56	12
22		Enköping	52	10
	19	Markupplåtelse totalt	67	636

\*"Totalt" visar placering av samtliga kommuner som genomfört undersökningen. Det krävs minst 12 svar för att ingå i denna ranking, medan SBA-rankingen kräver 7 svar.

# Miljö- och hälsoskydd

## SBA-kommuner, 2015-års ärende

SBA	Ranking Totalt*	Kommun	NKI	Antal svar
1		Sala	81	8
2		Danderyd	80	11
3	1	Stockholm	80	93
4	2	Upplands-Bro	79	17
5	4	Österåker	76	22

SBA	Ranking Totalt*	Kommun	NKI	Antal svar
6	6	Solna	76	16
7		Sollentuna	76	11
8	7	Botkyrka	75	52
9	9	Tierp	74	32
10	10	Södertälje	74	19
11	11	Västerås	73	80
12	12	Örebro	72	54
13	13	Haninge	71	39
14	14	Strängnäs	70	54
15	15	Nacka	70	72
16	16	Upplands Väsby	69	19
17	17	Håbo	68	15
18	18	Lidingö	67	58
19	19	Tyresö	67	17
20	21	Gävle	66	73
21	22	Nyköping	66	45
22	23	Sandviken	66	40
23	24	Eskilstuna	65	40
24	29	Täby	63	21
25	30	Järfälla	63	55
26	32	Nynäshamn	58	20
27	33	Gnesta	57	16
28	34	Flen	57	24
29	35	Katrineholm	57	27
30	36	Sigtuna	57	29
31	39	Östhammar	55	12
32	40	Enköping	54	20
33	42	Vaxholm	52	13
34		Sundbyberg	52	9
35	43	Värmdö	43	25
	43	Miljö - o hälsoskydd totalt	68	1 175

\*"Totalt" visar placering av samtliga kommuner som genomfört undersökningen. Det krävs minst 12 svar för att ingå i denna ranking, medan SBA-rankingen kräver 7 svar.

# Livsmedelskontroll

## SBA-kommuner, 2015-års ärende

SBA	Ranking Totalt*	Kommun	NKI	Antal svar
1	1	Upplands-Bro	85	20
2	2	Vaxholm	84	23
3		Sala	82	7
4	3	Lidingö	80	19
5	4	Österåker	80	31

SBA	Ranking Totalt*	Kommun	NKI	Antal svar
6	6	Örebro	79	171
7	8	Eskilstuna	77	59
8		Gnesta	77	9
9	9	Haninge	77	99
10	10	Stockholm	76	62
11	12	Sundbyberg	76	34
12	13	Gävle	76	59
13	16	Västerås	75	118
14	17	Katrineholm	74	36
15	18	Järfälla	74	71
16	19	Upplands Väsby	74	48
17	20	Solna	73	81
18	21	Botkyrka	73	60
19	22	Sigtuna	73	62
20	24	Sollentuna	72	45
21	25	Tyresö	72	38
22	26	Nacka	72	89
23	27	Nyköping	72	86
24	28	Häbo	71	34
25	29	Strängnäs	71	80
26	30	Täby	71	72
27	32	Nynäshamn	71	52
28	34	Värmdö	69	35
29	36	Enköping	68	28
30	38	Heby	67	15
31	39	Tierp	67	53
32	40	Vallentuna	65	19
33		Danderyd	65	9
34		Flen	63	7
35	42	Södertälje	63	25
36	43	Östhammar	62	45
37	46	Salem	57	17
	46	Livsmedelskontroll totalt	73	1 821

\*"Totalt" visar placering av samtliga kommuner som genomfört undersökningen. Det krävs minst 12 svar för att ingå i denna ranking, medan SBA-rankingen kräver 7 svar.

# Serveringstillstånd

## SBA-kommuner, 2015-års ärende

SBA	Ranking Totalt*	Kommun	NKI	Antal svar
1	1	Järfälla	88	13
2		Täby	88	11
3	2	Enköping	84	25
4	3	Nyköping	84	50
5	4	Solna	84	38

SBA	Ranking Totalt*	Kommun	NKI	Antal svar
6		Tyresö	83	9
7	5	Sigtuna	82	27
8	6	Örebro	81	61
9	7	Sundbyberg	80	34
10	8	Danderyd	80	13
11	9	Nacka	80	67
12	10	Flen	76	18
13	12	Eskilstuna	76	42
14	13	Västerås	75	65
15	15	Botkyrka	74	20
16	16	Värmdö	72	29
17	17	Haninge	72	31
18	18	Östhammar	70	14
19		Södertälje	69	8
20	19	Stockholm	68	271
21	21	Gävle	66	61
22	22	Tierp	64	14
23	23	Strängnäs	64	16
24		Vaxholm	63	10
	24	Serveringstillstånd totalt	75	1 002



\*"Totalt" visar placering av samtliga kommuner som genomfört undersökningen. Det krävs minst 12 svar för att ingå i såväl SBA som Total-rankingen.

# Totalt, samtliga områden

## SBA-kommuner, 2015-års ärende

SBA	Ranking Totalt*	Kommun	NKI	Antal svar
1	2	Upplands-Bro	79	68
2	4	Örebro	76	497
3	7	Lidingö	74	128
4	8	Eskilstuna	74	256
5	9	Heby	74	36

SBA	Ranking Totalt*	Kommun	NKI	Antal svar
6	11	Solna	73	201
7	12	Sundbyberg	73	143
8	16	Haninge	72	215
9	17	Nyköping	72	295
10	18	Sollentuna	72	144
11	19	Nacka	71	298
12	20	Knivsta	71	28
13	21	Vaxholm	71	81
14	22	Katrineholm	71	143
15	23	Österåker	70	141
16	24	Strängnäs	70	243
17	25	Tyresö	70	105
18	26	Gävle	70	324
19	27	Västerås	70	515
20	29	Upplands Väsby	70	152
21	30	Tierp	69	142
22	31	Sigtuna	69	205
23	33	Stockholm	68	1 210
24	34	Järfälla	68	207
25	36	Södertälje	68	141
26	38	Täby	67	170
27	39	Flen	67	55
28	40	Sala	67	35
29	41	Gnesta	67	33
30	42	Häbo	67	88
31	43	Botkyrka	66	200
32	44	Nynäshamn	65	102
33	46	Östhammar	65	109
34	47	Danderyd	65	59
35	48	Sandviken	64	67
36	51	Värmdö	60	129
37	54	Salem	59	25
38	55	Vallentuna	58	71
39	56	Enköping	58	163
	56	SBA-kommuner	69	7 231