

# **Servicemätning 2017-års ärenden**

## **Stockholm Business Alliance, SBA**

– en undersökning av 55 SBA-kommuners myndighetsutövning i Stockholmsregionen

2018-04-20

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

## Undersökningens genomförande

Från och med 2016 genomförs 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.

Kvalitetsfaktorerna  
förklarar 89 procent av  
det totala NKI-betyget.

## Definition av service

Kvalitetsfaktorer:

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

## 55 SBA-kommuner har genomfört serviceundersökningen

55 SBA-kommuner har deltagit i undersökningen. Tillsammans med SKL har 172 kommuner deltagit.

---

Arboga	Lidingö	Södertälje
Botkyrka	Linköping	Tierp
Danderyd	Ludvika	Trosa
Ekerö	Nacka	Tyresö
Enköping	Norrköping	Täby
Eskilstuna	Norrälje	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

*Resultat:  
2017-års ärenden*

# NKI 2017 och 2016

## 55 SBA-kommuner

Antal svar	Myndighetsområde	NKI SBA		NKI SKL*
		2016	2017	2017
1 035	Brandskydd	79	80	79
2 623	Bygglov	57	60	63
939	Markupplåtelse	68	72	72
1 845	Miljö- och hälsoskydd	72	68	69
2 538	Livsmedelskontroll	75	74	74
1 291	Serveringstillstånd	74	75	75
<b>10 271</b>	<b>Totalt</b>	<b>70</b>	<b>70</b>	<b>71</b>

\*Avser samtliga kommuner som gjort undersökningen genom SBA och SKL.



# Betygsindex för kvalitetsfaktorer

## 55 SBA-kommuner

Kvalitetsfaktor	Betygsindex SBA		Betygsindex SKL* 2017
	2016	2017	
Information	70	70	70
Tillgänglighet	71	70	71
Bemötande	75	77	77
Kompetens	73	71	72
Rättssäkerhet	71	72	72
Effektivitet	69	70	70

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

# Brandskydd

## SBA-kommuner, 2017-års ärenden

2016 års resultat inom parentes  
..=för få svar/uppgift saknas

Ranking SBA	SKL		NKI	Antal svar
1		Trosa	88 (..)	7
2	3	Västerås	88 (75)	12
3	4	Strängnäs	87 (88)	19
4	6	Upplands Väsby	86 (82)	38
5	7	Karlskoga	86 (78)	22

Ranking SBA SKL			NKI	Antal svar
6	10	Stockholm	85 (82)	135
7	13	Solna	84 (80)	19
8		Nykvarn	84 (..)	7
9	15	Haninge	84 (89)	27
10	17	Eskilstuna	84 (77)	39
11	18	Norrälje	83 (79)	54
12	20	Täby	83 (81)	30
13	21	Järfälla	82 (76)	37
14	22	Nacka	82 (77)	26
15	23	Huddinge	82 (77)	28
16		Gnesta	79 (..)	9
17		Linköping	78 (..)	11
18	30	Örebro	78 (79)	54
19	31	Södertälje	78 (82)	32
20	32	Nyköping	78 (82)	41
21		Norrköping	78 (79)	9
22	35	Enköping	77 (77)	33
23	39	Sigtuna	77 (76)	43
24	41	Österåker	75 (81)	23
25		Botkyrka	74 (..)	11
26		Tierp	74 (..)	11
27	46	Sollentuna	73 (77)	45
28	47	Uppsala	73 (77)	52
29	52	Sala	70 (77)	15
30	54	Upplands-Bro	69 (78)	19
31		Nynäshamn	68 (76)	9

Ranking SBA SKL			NKI	Antal svar
32		Vaxholm	66 (..)	9
33		Heby	64 (..)	11
34	55	Katrineholm	59 (73)	17
35		Ekerö	58 (73)	9
		<b>SBA</b>	<b>80 (79)</b>	

Ranking-SKL visar placering av samtliga kommuner som genomfört undersökningen. Det krävs minst 12 svar för att ingå i SKL:s ranking. 55 kommuner ingår i denna ranking.

# Bygglov

## SBA-kommuner, 2017-års ärenden

2016 års resultat inom parentes  
..=för få svar/uppgift saknas

Ranking SBA	SKL		NKI	Antal svar
1		Arboga	84 (82)	11
2	4	Köping	84 (85)	26
3	11	Upplands-Bro	81 (55)	28
4	12	Kungsör	81 (.)	12
5	15	Ludvika	81 (84)	26

Ranking SBA	SKL		NKI	Antal svar
6	23	Trosa	77 (71)	23
7	25	Östhammar	76 (72)	20
8	26	Eskilstuna	76 (71)	130
9	30	Sala	74 (65)	32
10	31	Strängnäs	74 (78)	32
11	33	Norrköping	73 (67)	30
12	38	Heby	73 (65)	15
13	41	Norrälje	71 (70)	40
14	42	Danderyd	71 (72)	25
15	43	Linköping	71 (74)	119
16	46	Örebro	70 (71)	152
17	50	Järfälla	69 (65)	63
18	52	Sandviken	69 (63)	28
19		Nykvarn	68 (.)	11
20	53	Karlskoga	68 (63)	22
21	55	Solna	68 (63)	69
22	58	Knivsta	67 (74)	18
23	59	Sigtuna	67 (74)	72
24	66	Gävle	65 (65)	105
25	67	Flen	65 (.)	13
26	75	Botkyrka	64 (54)	46
27	83	Österåker	62 (72)	66
28	84	Tierp	62 (76)	29
29	85	Västerås	62 (61)	174
30		Oxelösund	60 (.)	10
31	89	Vallentuna	60 (71)	27
32	93	Lidingö	58 (.)	14
33	96	Nyköping	58 (65)	50

Ranking SBA	SKL		NKI	Antal svar
34	101	Nacka	57 (58)	52
35	102	Värmdö	57 (64)	55
36	105	Vaxholm	55 (66)	13
37	107	Nynäshamn	55 (58)	21
38	108	Katrineholm	55 (71)	24
39	109	Södertälje	54 (61)	114
40	115	Uppsala	52 (49)	174
41	116	Sundbyberg	52 (49)	17
42	118	Täby	52 (43)	72
43	120	Stockholm	50 (50)	142
44	121	Sollentuna	50 (55)	36
45	122	Huddinge	50 (49)	69
46	123	Håbo	49 (52)	22
47	124	Upplands Väsby	48 (40)	59
48	125	Enköping	48 (36)	55
49	126	Ekerö	47 (50)	18
50	127	Tyresö	46 (58)	27
51	134	Haninge	34 (54)	35
		<b>SBA</b>	<b>60 (57)</b>	

Ranking-SKL visar placering av samtliga kommuner som genomfört undersökningen. Det krävs minst 12 svar för att ingå i SKL:s ranking. 134 kommuner ingår i denna ranking.

# Markupplåtelse

## SBA-kommuner, 2017-års ärenden

2016 års resultat inom parentes  
..=för få svar/uppgift saknas

Ranking SBA	SKL		NKI	Antal svar
1		Strängnäs	89 (81)	10
2		Köping	86 (.)	7
3	3	Katrineholm	84 (79)	31
4		Vaxholm	83 (.)	7
5	5	Sollentuna	81 (67)	17

Ranking SBA	SKL		NKI	Antal svar
6	7	Gävle	80 (75)	16
7		Tierp	80 (82)	11
8	9	Norrälje	77 (57)	21
9		Linköping	77 (.)	8
10	11	Norrköping	76 (.)	72
11	13	Eskilstuna	75 (75)	39
12	15	Västerås	75 (68)	47
13	18	Örebro	74 (69)	64
14	19	Täby	74 (60)	17
15	20	Karlskoga	73 (69)	17
16	22	Lidingö	73 (78)	24
17	23	Solna	72 (62)	57
18	24	Södertälje	72 (77)	41
19	26	Haninge	72 (60)	14
20	27	Sundbyberg	72 (69)	19
21	31	Järfälla	71 (71)	38
22	34	Nyköping	69 (62)	28
23	36	Nynäshamn	69 (65)	20
24	37	Uppsala	69 (69)	126
25		Arboga	67 (75)	7
26	42	Sigtuna	67 (.)	13
27	43	Stockholm	65 (65)	57
28		Trosa	63 (70)	7
29	48	Huddinge	61 (66)	23
		<b>SBA</b>	<b>72 (68)</b>	

Ranking-SKL visar placering av samtliga kommuner som genomfört undersökningen. Det krävs minst 12 svar för att ingå i SKL:s ranking. 51 kommuner ingår i denna ranking.

# Miljö- och hälsoskydd

## SBA-kommuner, 2017-års ärenden

2016 års resultat inom parentes  
..=för få svar/uppgift saknas

Ranking SBA	SKL		NKI	Antal svar
1	6	Strängnäs	81 (85)	35
2	8	Linköping	80 (. .)	75
3	9	Ludvika	79 (79)	14
4	19	Gnesta	76 (67)	32
5	21	Botkyrka	76 (78)	25

Ranking SBA	SKL		NKI	Antal svar
6	22	Håbo	76 (84)	22
7	24	Sala	75 (63)	21
8	28	Hallstahammar	74 (67)	12
9	31	Danderyd	74 (65)	18
10	33	Arboga	74 (63)	25
11	35	Trosa	74 (74)	24
12	40	Eskilstuna	73 (71)	51
13	41	Västerås	73 (76)	88
14	44	Solna	72 (70)	45
15	45	Huddinge	72 (79)	60
16	46	Stockholm	72 (74)	87
17	48	Lidingö	71 (73)	17
18	54	Uppsala	71 (73)	122
19	59	Österåker	70 (67)	15
20	61	Norrköping	70 (76)	26
21	62	Köping	70 (71)	49
22	63	Södertälje	70 (69)	28
23	68	Tierp	69 (64)	30
24	75	Sandviken	69 (70)	37
25	79	Kungsör	68 (65)	13
26	82	Nacka	68 (69)	45
27	83	Nyköping	68 (68)	50
28	84	Upplands Väsby	68 (70)	43
29	87	Örebro	67 (75)	98
30	88	Oxelösund	67 (. .)	23
31	91	Karlskoga	67 (76)	15
32		Knivsta	67 (. .)	8
33	95	Tyresö	67 (55)	14

Ranking SBA	SKL		NKI	Antal svar
34	96	Upplands-Bro	66 (79)	19
35	97	Sigtuna	66 (70)	38
36	100	Norrälje	65 (72)	40
37	104	Haninge	64 (57)	55
38		Vallentuna	63 (. .)	8
39	107	Gävle	63 (67)	24
40	108	Nynäshamn	62 (65)	35
41	112	Enköping	60 (55)	49
42	113	Ekerö	60 (56)	16
43	114	Järfälla	60 (71)	30
44	115	Värmdö	60 (61)	51
45	116	Östhammar	60 (54)	14
46	118	Sollentuna	58 (68)	14
47	122	Katrineholm	57 (67)	24
48	124	Flen	54 (. .)	18
49		Nykvarn	46 (. .)	11
		<b>SBA</b>	<b>68 (72)</b>	

Ranking-SKL visar placering av samtliga kommuner som genomfört undersökningen. Det krävs minst 12 svar för att ingå i SKL:s ranking. 125 kommuner ingår i denna ranking.

# Livsmedelskontroll

## SBA-kommuner, 2017-års ärenden

2016 års resultat inom parentes  
..=för få svar/uppgift saknas

Ranking SBA	SKL		NKI	Antal svar
1		Flen	85 ( . . )	8
2	11	Nynäshamn	82 (78)	42
3	13	Karlskoga	81 (78)	30
4	19	Västerås	80 (74)	68
5	22	Uppsala	80 (77)	72

Ranking SBA	SKL		NKI	Antal svar
6	23	Upplands-Bro	80 (81)	22
7		Oxelösund	80 ( . . )	10
8	26	Gnesta	79 (73)	14
9	28	Botkyrka	79 (77)	35
10	34	Örebro	78 (78)	218
11	36	Sigtuna	78 (81)	47
12	41	Sandviken	78 (72)	39
13	43	Östhammar	78 (68)	30
14	44	Linköping	78 ( . . )	140
15	47	Solna	77 (68)	45
16	49	Huddinge	77 (78)	83
17	50	Österåker	77 (75)	38
18	52	Upplands Väsby	77 (77)	53
19		Vaxholm	76 (76)	11
20	54	Salem	76 (66)	17
21	55	Nacka	76 (75)	62
22	57	Norrtälje	76 (75)	47
23	58	Eskilstuna	76 (80)	125
24	61	Gävle	75 (76)	94
25	62	Lidingö	75 (75)	60
26	65	Håbo	75 (79)	34
27	66	Arboga	75 (67)	14
28	69	Heby	74 (74)	16
29	71	Stockholm	74 (74)	88
30	72	Haninge	74 (75)	88
31	74	Strängnäs	74 (80)	28
32	75	Katrineholm	74 (80)	20
33	77	Täby	74 (76)	15

Ranking SBA	SKL		NKI	Antal svar
34	87	Köping	72 (72)	31
35	90	Sala	72 (78)	19
36	91	Järfälla	72 (75)	30
37	98	Sundbyberg	71 (74)	35
38	99	Ludvika	71 (75)	37
39	100	Sollentuna	71 (75)	90
40	107	Norrköping	70 (75)	58
41	109	Tyresö	70 (73)	27
42	113	Ekerö	69 (71)	23
43	114	Nyköping	69 (71)	59
44	115	Värmdö	68 (69)	69
45	119	Tierp	67 (68)	35
46	122	Enköping	66 (66)	36
47	124	Södertälje	65 (72)	106
48	127	Danderyd	63 (73)	19
49	128	Trosa	62 (79)	20
50		Knivsta	51 ( . . )	10
		<b>SBA</b>	<b>74 (75)</b>	

Ranking-SKL visar placering av samtliga kommuner som genomfört undersökningen. Det krävs minst 12 svar för att ingå i SKL:s ranking. 129 kommuner ingår i denna ranking.

# Serveringstillstånd

## SBA-kommuner, 2017-års ärenden

2016 års resultat inom parentes  
..=för få svar/uppgift saknas

Ranking			NKI	Antal svar
SBA	SKL			
1		Upplands Väsby	94 (85)	10
2		Upplands-Bro	94 (98)	7
3	1	Järfälla	92 (77)	30
4	3	Nacka	89 (83)	50
5		Sala	89 (.)	9

Ranking			NKI	Antal svar
SBA	SKL			
6		Trosa	88 (.)	9
7		Karlskoga	88 (89)	10
8	6	Värmdö	86 (84)	15
9		Österåker	86 (.)	9
10	8	Huddinge	86 (67)	12
11	11	Sandviken	85 (85)	19
12	14	Lidingö	84 (73)	14
13	16	Nyköping	83 (81)	40
14	19	Örebro	82 (87)	80
15	22	Linköping	82 (.)	31
16	23	Botkyrka	82 (80)	14
17		Danderyd	82 (65)	11
18		Heby	82 (.)	8
19	24	Uppsala	81 (77)	106
20	31	Hallstahammar	80 (79)	12
21	36	Norrköping	78 (72)	23
22		Katrineholm	77 (78)	8
23	39	Solna	77 (74)	104
24	42	Västerås	76 (75)	63
25	43	Södertälje	76 (77)	35
26	44	Sigtuna	75 (81)	18
27	46	Täby	75 (77)	19
28		Flen	74 (.)	8
29	48	Stockholm	73 (74)	135
30	51	Nynäshamn	71 (77)	17
31	52	Eskilstuna	71 (78)	28

Ranking			NKI	Antal svar
SBA	SKL			
32	53	Enköping	70 (79)	19
33	56	Norrköping	68 (68)	27
34		Sollentuna	68 (68)	9
35		Ekerö	66 (75)	8
36	59	Östhammar	66 (.)	13
37	61	Haninge	64 (69)	50
38	63	Tierp	62 (66)	16
39		Tyresö	62 (.)	10
40	64	Strängnäs	61 (49)	22
41	65	Gävle	55 (60)	59
<b>SBA</b>			<b>75 (74)</b>	

Ranking-SKL visar placering av samtliga kommuner som genomfört undersökningen. Det krävs minst 12 svar för att ingå i SKL:s ranking. 65 kommuner ingår i denna ranking.

# Samtliga myndighets- områden

## SBA-kommuner, 2017-års ärenden

2016 års resultat inom parentes  
..=för få svar/uppgift saknas

Ranking SBA	SKL		NKI	Antal svar
1	9	Hallstahammar	79 (71)	31
2	13	Gnesta	78 (71)	61
3	17	Karlskoga	78 (76)	116
4	19	Kungsör	77 (75)	35
5	24	Eskilstuna	77 (75)	412

Ranking SBA	SKL		NKI	Antal svar
6	30	Sala	76 (70)	100
7	32	Örebro	76 (77)	666
8	34	Ludvika	76 (75)	89
9	40	Arboga	75 (69)	63
10	42	Upplands-Bro	75 (73)	95
11	45	Strängnäs	75 (78)	146
12	46	Linköping	75 (73)	384
13	47	Solna	75 (66)	339
14	50	Heby	74 (70)	56
15	54	Sandviken	74 (73)	125
16	56	Lidingö	74 (72)	129
17	57	Köping	74 (77)	117
18	70	Norrköping	73 (75)	218
19	71	Trosa	72 (75)	90
20	72	Järfälla	72 (72)	228
21	79	Norrälje	72 (72)	229
22	84	Östhammar	72 (67)	77
23	85	Nacka	71 (70)	235
24	86	Sigtuna	71 (75)	231
25	88	Västerås	71 (71)	452
26	90	Stockholm	71 (70)	644
27	91	Botkyrka	71 (68)	135
28	93	Danderyd	71 (72)	79
29	97	Sundbyberg	70 (72)	77
30	99	Österåker	70 (72)	155
31	100	Nyköping	70 (71)	268
32	102	Nynäshamn	70 (68)	144
33	104	Upplands Väsby	69 (69)	205
34	109	Oxelösund	69 (64)	58

Ranking SBA	SKL		NKI	Antal svar
35	110	Salem	69 (71)	32
36	113	Vaxholm	69 (68)	44
37	115	Katrineholm	69 (74)	124
38	118	Tierp	68 (71)	132
39	120	Huddinge	68 (66)	275
40	122	Uppsala	68 (67)	652
41	124	Häbo	67 (72)	89
42	125	Flen	67 (. .)	47
43	127	Sollentuna	67 (70)	211
44	134	Gävle	66 (69)	304
45	136	Haninge	66 (69)	269
46	143	Vallentuna	63 (72)	48
47	145	Täby	63 (66)	159
48	146	Värmdö	63 (71)	191
49	148	Nykvarn	63 (71)	33
50	149	Södertälje	63 (69)	356
51	153	Tyresö	61 (68)	82
52	154	Ekerö	61 (64)	74
53	155	Enköping	61 (58)	192
54	157	Knivsta	61 (73)	36
		<b>SBA</b>	<b>70 (70)</b>	

Ranking-SKL visar placering av samtliga kommuner som genomfört undersökningen. Det krävs minst 12 svar för att ingå i SKL:s ranking. 159 kommuner ingår i denna ranking.