

# **Servicemätning 2020-års ärenden Stockholm Business Alliance, SBA**

– en undersökning av SBA-kommunernas  
myndighetsutövning och upphandling\* i Stockholmsregionen

\*Nöjd Upphandlings Index, NUI, har genomförts av 12 SBA-kommuner 2020. Fr o m 2021 är NUI obligatoriskt för SBA:s partnerkommuner.

## SBA:s servicemätningar

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.

Kundundersökningen har genomförts vartannat år sedan SBA bildades 2006. Sedan 2010 erbjuder Sveriges kommuner och regioner (SKR) samma kundundersökning till övriga Sveriges kommuner. SBA och SKR har ett nära samarbete kring undersökningen. Tillsammans med SKR genomförs undersökningen av lejonparten av Sveriges kommuner. 189 kommuner och 13 gemensamma förvaltningar/förbund deltar i undersökningen 2020.

Förutom att kommunerna får en rapport som fokuserar på att identifiera förbättringsåtgärder, så jämförts kommunernas resultat med varandra. Denna rapport redovisar hur SBA-kommunerna placerar sig relativt varandra totalt och per myndighetsområde samt hur NKI utvecklats över tid. Sedan undersökningen startade har företagen blivit alltmer nöjda med partnerkommunernas service. NKI har gått från knappt godkänt till ett stabilt högt betyg.

Från och med 2021 kompletteras NKI-undersökningen med en motsvarande undersökning för upphandling. Nöjd Upphandlings Index, NUI, utvecklades 2018 och blir från och med 2021-års ärende obligatoriskt för SBA:s partnerkommuner. Undersökningen har utvecklats tillsammans med Upphandlingsmyndigheten, SKR och kommuner. För 2020 har NUI genomförts av 34 kommuner i Sverige, varav 14 SBA-kommuner.

Stefan Frid

Ansv. Näringslivsservice SBA

Invest Stockholm

Stefan.frid@stockholm.se

Staffan Ingvarsson

VD Stockholm Business Region

# 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 SKRs webbportal.

Kommuner som har minst tolv (12) svar samt ärenden inom bygglov, livsmedel och miljö kvalificerar sig att ingå i den sammanslagna rankingen. Kommunens svarsandel måste även överstiga 40 %. Inom respektive myndighetsområde räcker det med sju svar för att ingå i SBA-rankingen, medan SKR även här kräver tolv svar.

Undersökningen har genomförts av Origo, Enkätfabriken och Sweco.

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

## 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 ens 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 ens 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.

## 7. Upphandling

Nyhet från 2019 genom Nöjd Upphandlings Index, NUI.

# Definition av service

Kvalitetsfaktorer:

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

Kvalitetsfaktorerna förklarar 86 procent av det totala NKI-betyget.

# 55 SBA-kommuner har genomfört serviceundersökningen

55 SBA-kommuner har deltagit i undersökningen. Tillsammans med SKL har 181 kommuner och 21 förbund/gemensamma förvaltningar deltagit.

## **Stockholms län:**

Stockholm, Danderyd, Lidingö, Sollentuna, Solna, Sundbyberg\*, Täby, Upplands-Bro, Upplands Väsby, Sigtuna, Vallentuna, Ekerö, Nacka, Värmdö, Haninge, Tyresö, Nynäshamn, Huddinge, Botkyrka, Nykvarn, Södertälje, Norrtälje, Järfälla, Österåker, Vaxholm och Salem

## **Uppsala län:**

Uppsala, Knivsta, Heby, Håbo, Enköping och Östhammar, Tierp

## **Södermanlands län:**

Eskilstuna, Nyköping, Oxelösund, Gnesta, Trosa, Katrineholm, Flen och Strängnäs

## **Västmanlands län:**

Västerås, Hallstahammar, Arboga, Kungsör, Sala och Köping

## **Örebros län:**

Örebro och Karlskoga

## **Gävleborgs län:**

Gävle och Sandviken

## **Dalarnas län:**

Ludvika och Smedjebacken\*

## **Östergötlands län:**

Norrköping och Linköping

\*Deltar ej 2020

# Resultat 2020-års ärenden

## NKI efter myndighetsområde 55 SBA-kommuner

Antal svar	Myndighetsområde	NKI SBA		NKI SKR*
		2019	2020	2020
880	Brandskydd	82	82	81
2 773	Bygglov	63	66	66
1 060	Markupplåtelse	72	72	75
2 011	Miljö- och hälsoskydd	71	73	71
3 195	Livsmedelskontroll	79	78	78
793	Serveringstillstånd	79	77	75
10 712	Totalt	73	74	74
1 765	Upphandling	62	63	63

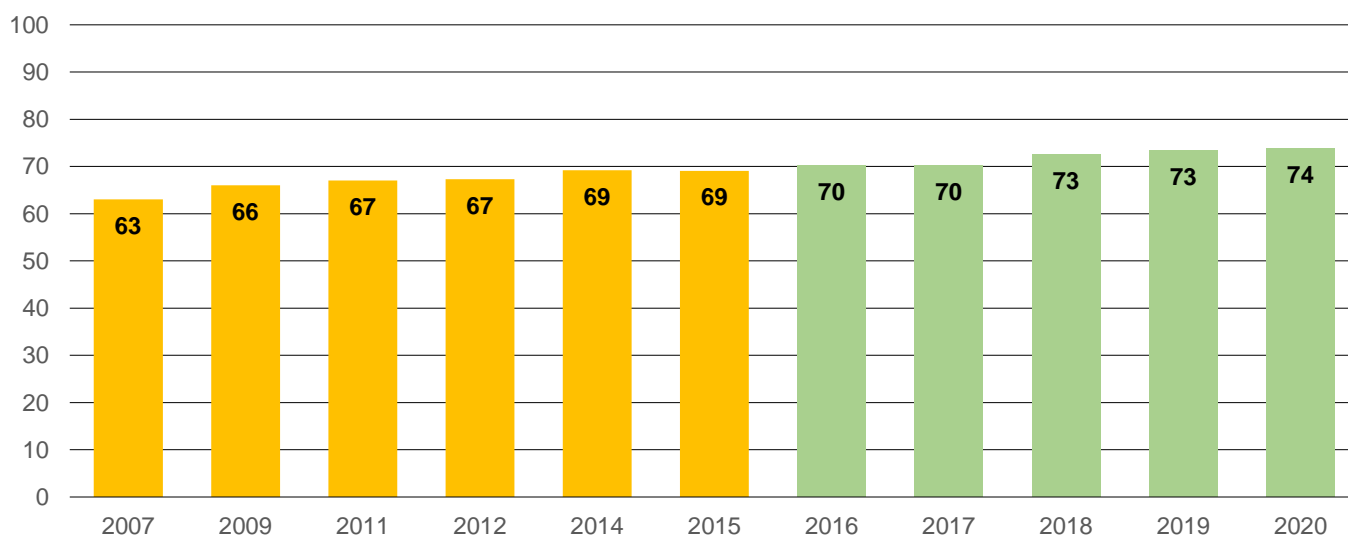
\*Avser samtliga kommuner som gjort undersökningen genom SBA och SKR.

## Betygsindex för kvalitetsfaktorer 55 SBA-kommuner

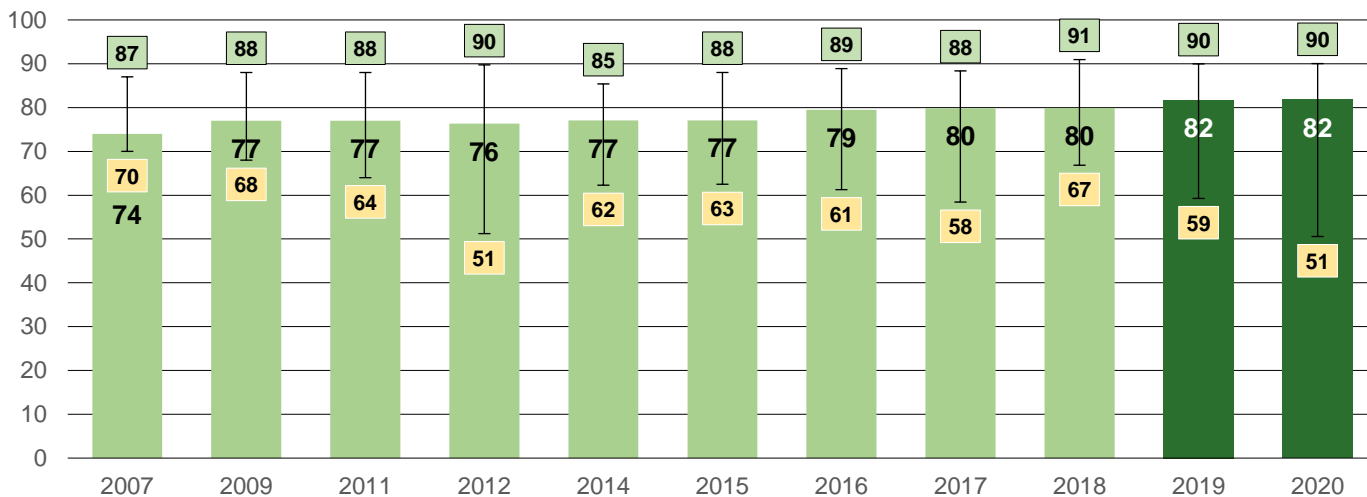
Kvalitetsfaktor	Betygsindex SBA		Betygsindex
	2019	2020	SKR* 2020
Information	73	74	73
Tillgänglighet	73	75	75
Bemötande	80	80	80
Kompetens	76	76	75
Rättssäkerhet	76	75	75
Effektivitet	73	74	74

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

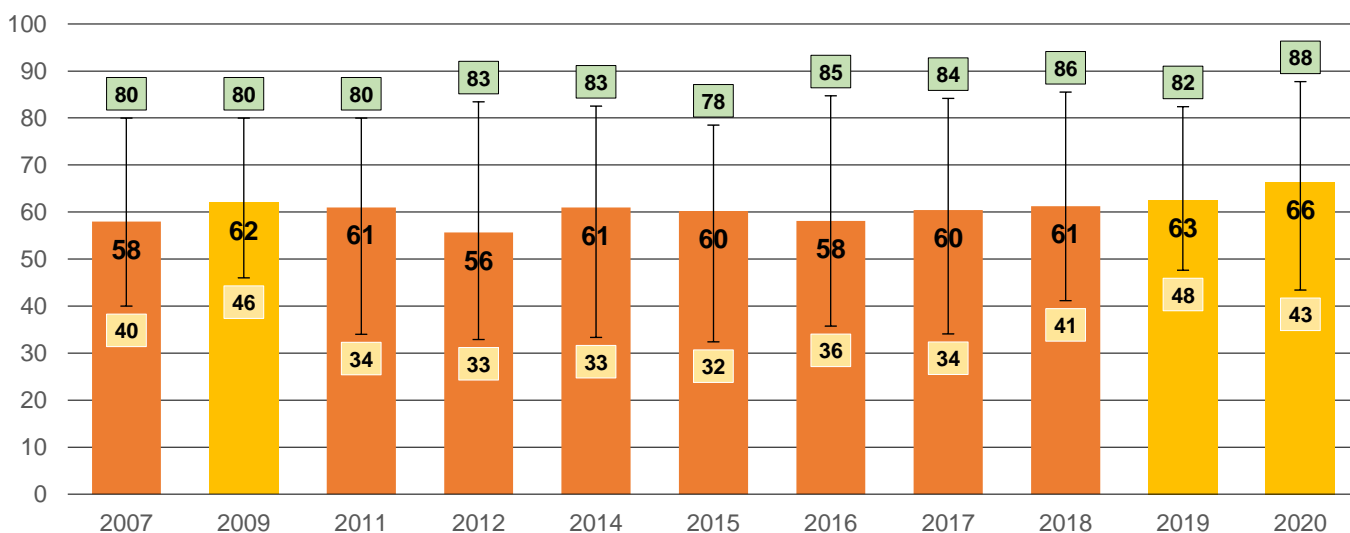
## NKI. SBA totalt 2007-2020



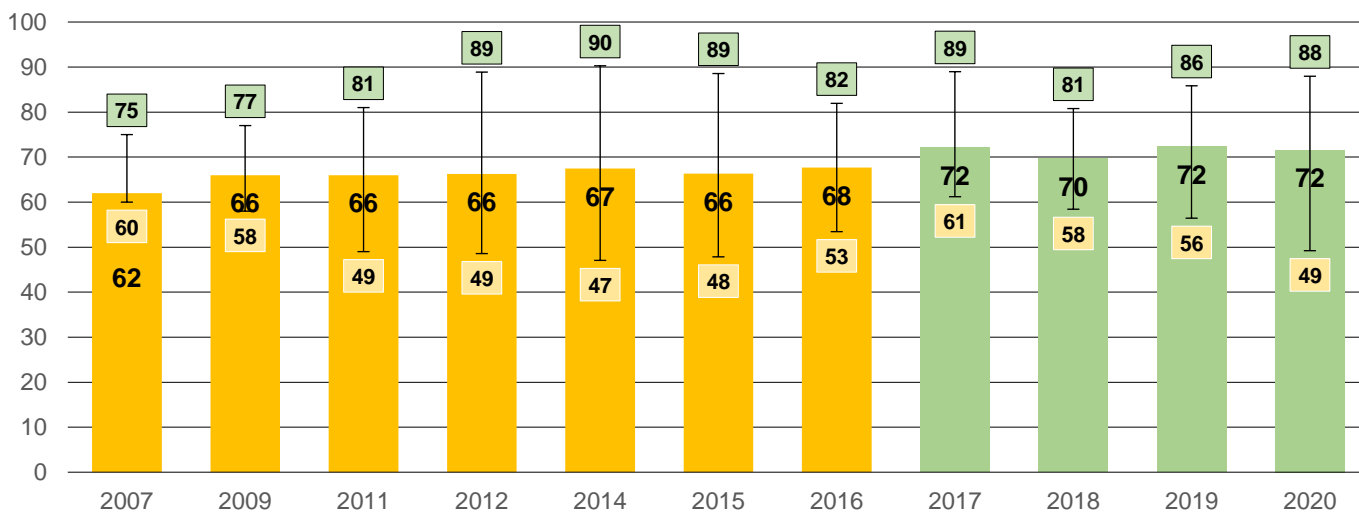
### NKI brandkontroll. SBA 2007-2020



### NKI bygglov. SBA 2007-2020

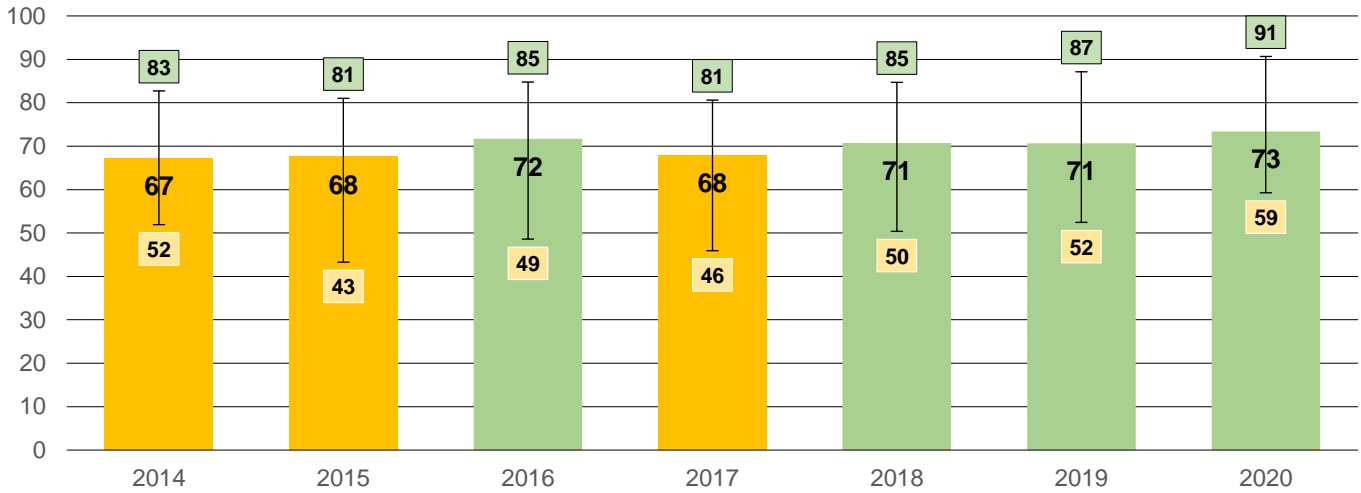


### NKI markupplåtelser. SBA 2007-2020

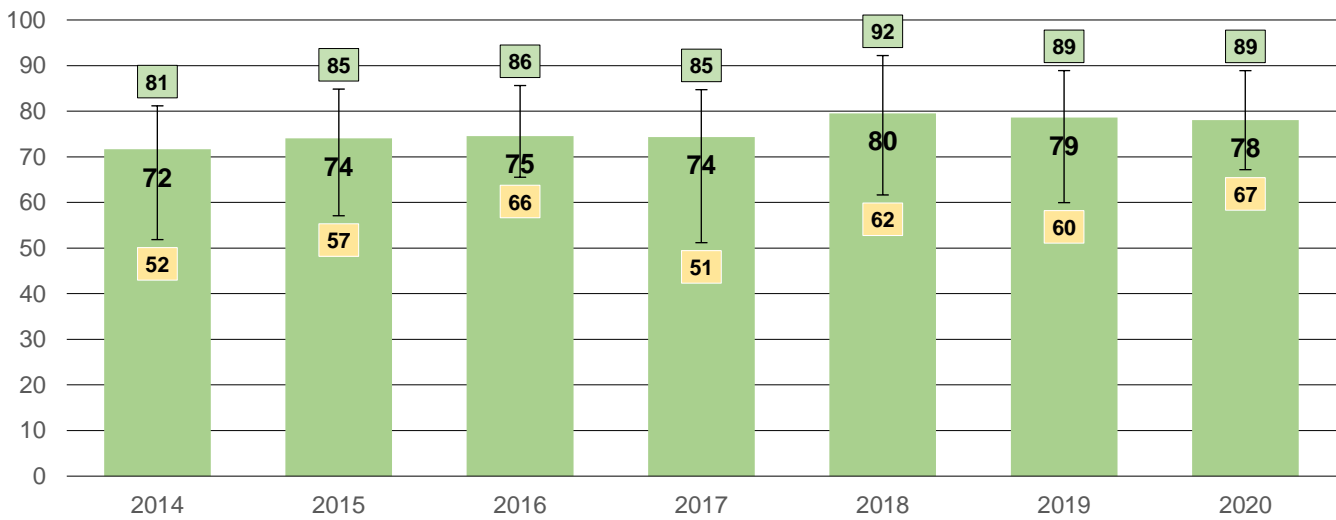


Högsta NKI för kommun
  Lägsta NKI för kommun

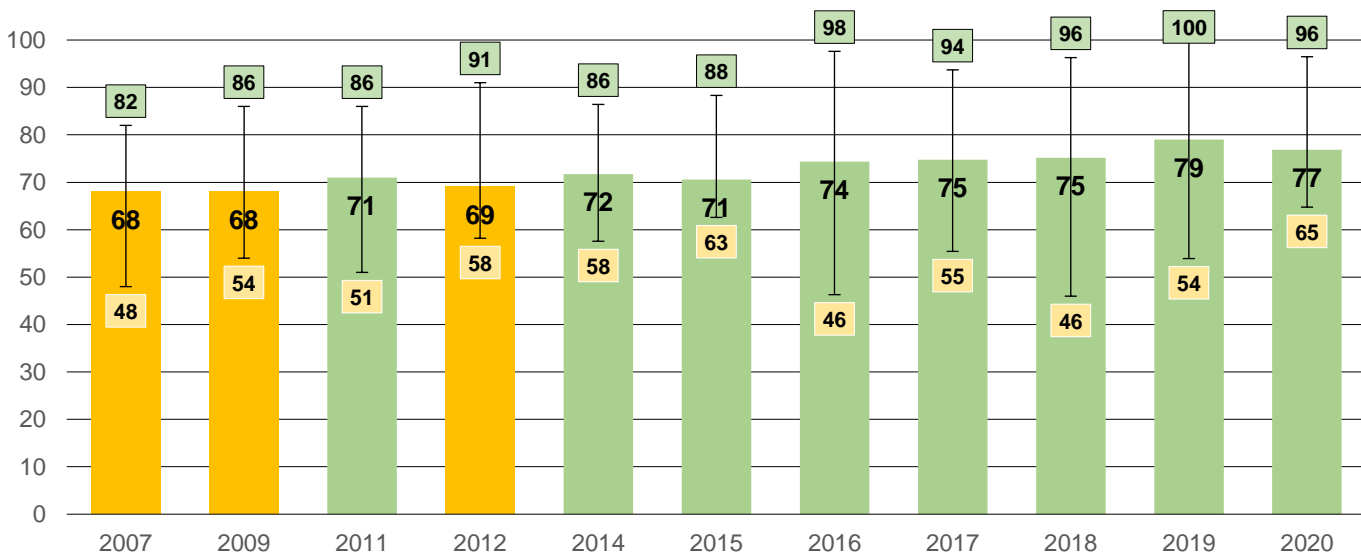
### NKI miljö- och hälsoskydd. SBA 2014-2020



### NKI livsmedelskontroll. SBA 2014-2020



### NKI serveringstillstånd. SBA 2007-2020

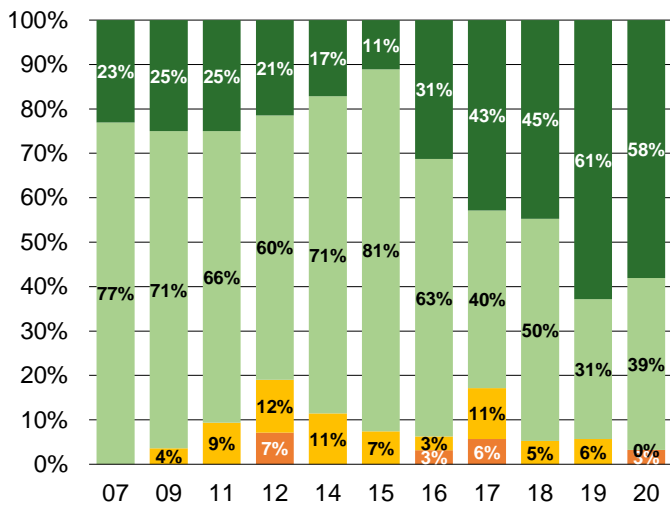


Högsta NKI för kommun
  Lägsta NKI för kommun

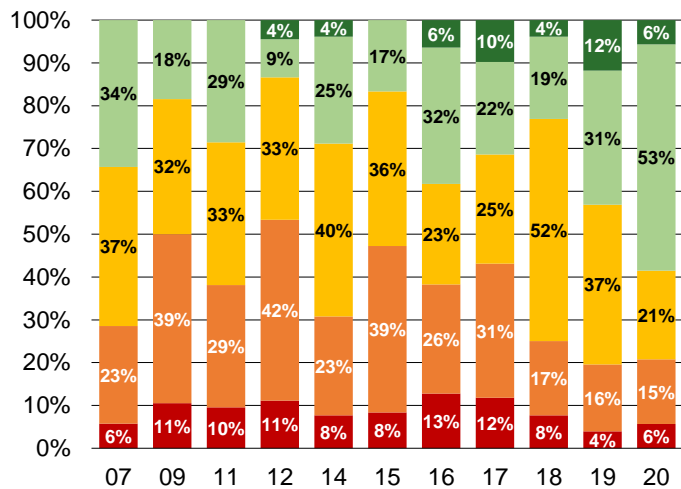


## Andel kommuner med höga och låga NKI

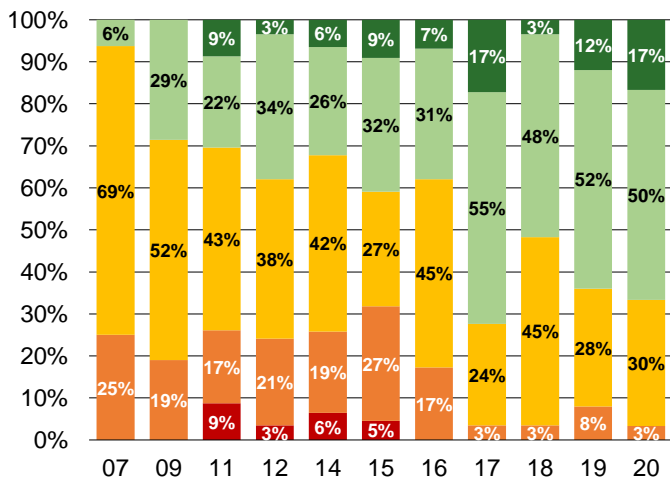
### Brandkontroll. SBA 2007-2020



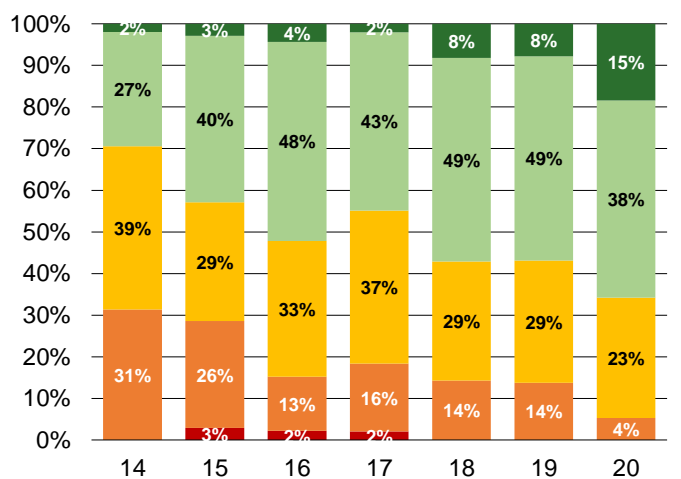
### Bygglöv. SBA 2007-2020



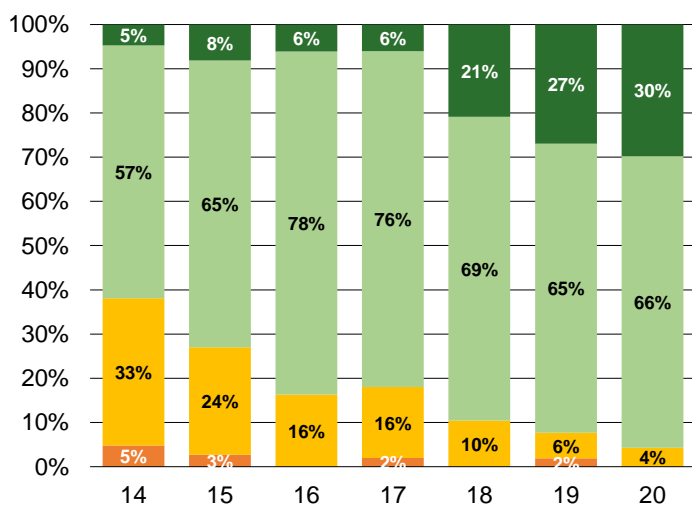
### Markupplåtelser. SBA 2007-2020



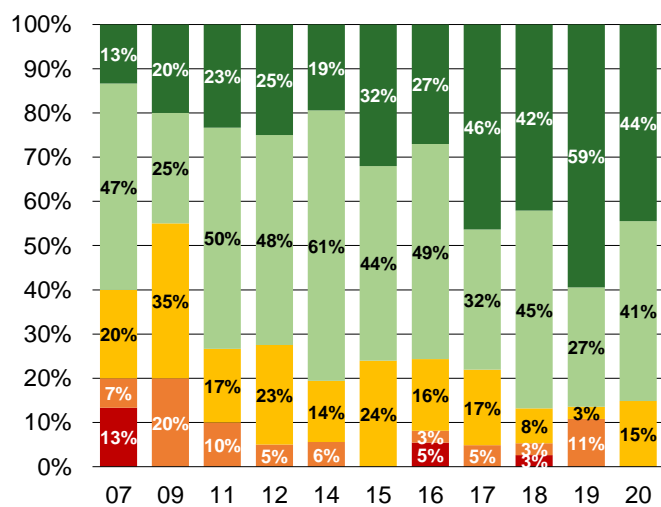
### Miljö- och hälsoskydd. SBA 2014-2020



### Livsmedelskontroll. SBA 2014-2020



### Serveringstillstånd. SBA 2007-2020



■ Mycket lågt   ■ Lågt   ■ Godkänt   ■ Högt   ■ Mycket högt

# Samtliga myndighetsområden 2007-2020

	Ran- king SBA	Ran- king SKR	'07	'09	11	12	14	15	16	17	18	19	20	2020 2019	Antal svar 2020	Svars- andel
Salem	1	5	-	-	81	58	60	59	71	69	78	73	84	↑	18	43%
Trosa	2	6	65	76	76	76	72	-	75	72	78	84	84	→	103	54%
Upplands-Bro	3	9	66	70	66	75	72	79	73	75	76	76	83	↑	103	62%
Sandviken	4	15	-	-	-	67	70	64	73	74	76	77	81	↑	165	46%
Uppl Väsby	5	21	68	71	73	70	74	70	69	69	77	75	80	↑	141	45%
Järfälla	6	22	-	71	67	65	69	68	72	72	74	73	79	↑	201	49%
Kungsör	7	23	72	71	70	70	77	-	75	77	77	78	79	↑	20	54%
Nacka	8	24	66	70	73	70	70	71	70	71	74	77	79	↑	232	59%
Strängnäs	9	30	66	63	61	68	66	70	78	75	73	74	79	↑	222	52%
Karlskoga	10	34	61	65	66	71	73	-	76	78	74	78	78	→	160	58%
Linköping	11	42	-	-	-	66	-	-	73	75	70	74	78	↑	616	60%
Örebro	12	50	63	64	69	62	73	76	77	76	78	76	77	↑	448	51%
Sigtuna	13	51	71	71	71	69	68	69	75	71	72	71	77	↑	209	55%
Huddinge	14	53	69	70	72	66	70	-	66	68	74	73	77	↑	259	49%
Nyköping	15	54	67	66	62	68	64	72	71	70	71	76	77	↑	379	58%
Vaxholm	16	55	-	-	67	75	71	71	68	69	60	79	77	↓	72	88%
Lidingö	17	60	67	67	66	69	70	74	72	74	78	79	77	↓	163	52%
Haninge	18	64	66	63	63	66	69	72	69	66	75	75	76	↑	254	51%
Danderyd	19	67	-	-	-	-	67	65	72	71	72	74	76	↑	91	58%
Västerås	20	68	64	68	69	67	69	70	71	71	75	75	75	→	532	55%
Eskilstuna	21	69	66	70	69	69	72	74	75	77	75	77	75	↓	359	46%
Botkyrka	22	71	62	66	67	66	72	66	68	71	70	73	75	↑	208	59%
Arboga	23	76	67	66	57	64	65	-	69	75	77	76	75	↓	46	44%
Katrineholm	24	77	59	63	64	66	65	70	74	69	72	70	75	↑	128	56%
Sala	25	78	-	-	-	-	77	67	70	76	74	74	75	↑	69	58%
Håbo	26	79	-	63	69	64	70	67	72	67	74	72	75	↑	91	58%
Ludvika	27	81	73	72	74	72	74	-	75	76	75	82	75	↓	136	72%
Vallentuna	28	83	75	64	58	61	60	61	72	63	48	67	75	↑	78	56%
Hallsta- hammar	29	85	69	61	67	71	68	-	71	79	79	72	75	↑	24	50%
Heby	30	87	58	66	54	62	71	73	70	74	80	72	75	↑	35	70%
Österåker	31	91	-	62	61	67	68	72	72	70	74	71	74	↑	153	52%
Oxelösund	32	95	72	67	70	70	77	-	64	69	75	69	74	↑	45	51%
Stockholm	33	99	61	64	68	68	70	68	70	71	74	73	73	→	749	63%
Sollentuna	34	106	70	72	65	71	70	68	70	67	69	70	73	↑	144	46%
Norrälje	35	112	-	64	64	65	70	-	72	72	72	74	73	↓	373	50%
Nynäshamn	36	113	66	67	61	60	65	65	68	70	71	67	73	↑	123	57%
Köping	37	116	73	70	74	71	68	-	77	74	74	70	72	↑	118	54%

Solna	38	122	74	68	70	69	70	73	66	75	76	78	72	↓	291	48%
Gävle	39	123	68	70	60	67	70	70	69	66	70	73	72	↓	274	47%
Tyresö	40	124	73	72	63	67	68	70	68	61	68	75	72	↓	87	49%
Knivsta	41	126	63	57	67	70	72	72	73	61	68	70	72	↑	79	61%
Uppsala	42	128	61	63	68	61	66	-	67	68	71	72	72	→	743	54%
Flen	43	136	63	65	71	67	63	67	-	67	73	67	71	↑	51	55%
Täby	44	138	70	64	66	67	65	69	66	63	61	67	71	↑	249	52%
Värmdö	45	140	58	55	53	57	70	61	71	63	76	72	71	↓	154	43%
Södertälje	46	142	69	62	58	67	62	68	69	63	65	73	70	↓	296	43%
Ekerö	47	151	49	60	61	73	63	-	64	61	69	70	69	↓	61	62%
Östhammar	48	152	-	-	65	60	68	65	67	72	63	62	69	↑	85	50%
Enköping	49	158	75	66	62	54	63	59	58	61	62	64	68	↑	196	61%
Tierp	50	159	-	-	-	69	72	69	71	68	71	78	68	↓	153	62%
Norrköping	51	160	-	-	-	64	66	-	75	73	73	73	68	↓	589	56%
Gnesta	52	165	66	66	55	59	70	67	71	78	67	69	67	↓	32	55%
Nykvarn	53	173	74	67	60	73	69	83	71	63	61	69	63	↓	40	51%
Sundbyberg			69	69	70	64	71	73	72	70	-	68	-			
Smedjebacken			74	75	71	67	64	-	-	-	-	-	-			
SBA	53		63	66	67	67	69	69	70	70	73	73	74		10712	54%
Insikt		181	-	-	-	67	68	68	70	71	72	73	74		29431	53%

# Brandskydd 2007-2020

	Ran- king SBA	Ran- king SKR	'07	'09	11	12	14	15	16	17	18	19	20	20/ 19	Antal svar 2020	Svars- andel
Knivsta	1	2	70	-	76	74	-	-	-	-	81	84	90	↑	12	67%
Sigtuna	2	7	79	77	80	70	77	78	76	77	82	79	88	↑	44	56%
Örebro	3	8	76	83	79	77	73	79	79	78	83	86	87	↑	50	63%
Nyköping	4	9	79	81	79	78	79	76	82	78	84	81	87	↑	15	65%
Haninge	5	10	74	78	75	74	82	77	89	84	80	85	87	↑	24	59%
Upplands-Bro	6	11	83	88	75	74	74	-	78	69	79	83	87	↑	13	37%
Uppl Väsby	7	12	75	80	83	73	73	79	82	86	78	89	87	↓	14	34%
Nacka	8	19	83	82	74	82	85	79	77	82	77	68	84	↑	24	56%
Sollentuna	9	20	80	82	79	76	75	75	77	73	75	82	84	↑	29	47%
Solna	10	21	75	68	69	68	77	-	80	84	87	76	84	↑	26	57%
Huddinge	11	23	74	81	76	73	75	-	77	82	83	81	84	↑	41	57%
Uppsala	12	24	70	72	79	76	75	-	77	73	78	75	83	↑	53	66%
Österåker	13	25	-	-	-	71	62	80	81	75	88	82	83	↑	17	53%
Stockholm	14	27	72	73	78	79	81	77	82	85	85	90	83	↓	112	59%
Järfälla	15	28	-	76	69	75	67	70	76	82	81	81	83	↑	35	51%
Karlskoga	16	30	82	80	64	84	76	-	78	86	89	89	83	↓	25	78%
Heby	17		-	-	70	-	-	-	-	64	74	-	83	↑	10	59%
Håbo	18		-	-	-	69	77	74	69	-	79	82	82	→	7	70%
Södertälje	19	35	73	78	80	79	78	85	82	78	76	83	80	↓	20	50%
Norrtälje	20	36	-	78	72	81	80	-	79	83	77	80	80	→	48	59%
Värmdö	21		76	-	87	71	77	-	80	-	76	75	80	↑	11	39%
Strängnäs	22	37	78	80	74	83	82	80	88	87	83	89	80	↓	19	58%
Botkyrka	23	39	74	77	76	77	83	71	-	74	73	80	80	→	27	71%
Täby	24	41	-	-	-	79	65	78	81	83	89	85	79	↓	13	38%
Linköping	25		-	-	-	59	-	-	-	78	77	78	78	→	12	46%
Nynäshamn	26		74	76	74	71	75	-	76	68	83	76	77	↑	8	53%
Eskilstuna	27	45	73	76	73	80	77	77	77	84	78	82	77	↓	59	55%
Gävle	28	46	-	-	-	63	-	79	-	-	71	84	77	↓	12	44%
Sala	29	48	-	-	-	-	-	-	77	70	77	71	76	↑	13	62%
Norrköping	30		-	-	-	77	81	-	79	78	74	75	75	→	9	31%
Ludvika	31		87	71	76	85	-	-	-	-	-	-	51	↓	9	53%
Lidingö			84	78	81	83	77	88	-	-	91	88	-		4	44%
Tyresö			72	81	84	60	68	69	86	-	67	86	-		4	40%
Ekerö			-	71	81	72	70	-	73	58	72	82	-		7	100%
Enköping			77	80	78	68	76	75	77	77	77	81	-		2	40%
Västerås			75	70	79	73	74	71	75	88	83	78	-			
Tierp			-	-	-	66	-	-	-	74	69	67	-			
Köping			87	76	88	90	74	-	-	-	-	59	-		5	29%
Danderyd			-	-	-	-	-	73	86	-	-	-	-		4	44%
Östhammar			-	-	-	51	80	72	61	-	-	-	-		4	57%

Vallentuna			-	-	-	72	-	74	-	-	82	-	-		4	44%
Sandviken			-	-	-	-	-	-	-	-	87	-	-		5	63%
Salem			-	-	83	-	-	-	-	-	-	-	-		2	50%
Vaxholm			-	-	-	84	-	63	-	66	-	-	-		6	100%
Nykvarn			-	-	-	-	-	-	-	84	-	-	-		2	67%
Gnesta			-	-	-	-	78	-	-	79	-	-	-		3	60%
Oxelösund			-	-	-	-	79	-	-	-	-	-	-			
Arboga			-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		5	38%
Trosa			-	-	-	-	77	-	-	88	-	-	-			
Flens			-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-			
Hallsta- hammar			-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		2	67%
Katrineholm			-	77	84	79	-	79	73	59	-	-	-			
Kungsör			-	-	-	76	-	-	-	-	-	-	-		2	50%
Sundbyberg			-	-	-	81	-	81	-	-	-	-	-			
Smedje- backen			-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-			
SBA	31		74	77	77	76	77	77	79	80	80	82	82		880	55%
Insikt		70	-	-	-	75	76	77	81	79	80	81	81		2035	57%

# Bygglov 2007-2020

	Ran- king SBA	Ran- king SKR	'07	'09	11	12	14	15	16	17	18	19	20	20/ 19	Antal svar 2020	Svars- andel
Trosa	1	3	76	80	77	83	67	-	71	77	76	81	88	↑	29	58%
Sandviken	2	5	-	-	-	69	71	59	63	69	80	79	86	↑	37	51%
Salem	3		-	-	-	-	50	-	79	-	86	81	81	→	9	45%
Vallentuna	4	15	75	64	50	54	43	50	71	60	42	62	80	↑	17	55%
Hallstahammar	5	22	-	-	-	-	80	-	-	-	73	-	79	↑	14	56%
Upplands-Bro	6	24	68	69	61	-	67	78	55	81	71	81	78	↓	36	77%
Eskilstuna	7	26	63	69	75	75	76	71	71	76	74	77	78	↑	87	58%
Knivsta	8	30	53	49	51	70	83	73	74	67	69	82	77	↓	25	66%
Linköping	9	35	-	-	-	63	-	-	74	71	64	69	77	↑	167	59%
Kungsör	10		69	-	62	-	82	-	-	81	69	81	76	↓	11	73%
Strängnäs	11	43	61	60	60	68	66	69	78	74	72	68	75	↑	59	53%
Nacka	12	46	55	64	67	65	62	61	58	57	59	75	75	→	65	56%
Örebro	13	47	60	53	67	51	68	70	71	70	70	68	74	↑	167	58%
Köping	14	48	75	70	80	82	64	-	85	84	68	72	74	↑	31	67%
Järfälla	15	49	-	68	72	65	70	59	65	69	69	62	74	↑	46	55%
Karlskoga	16	50	-	-	-	51	63	-	63	68	63	79	74	↓	30	67%
Vaxholm	17		-	-	64	-	52	66	66	55	41	77	73	↓	9	64%
Sala	18	57	-	-	-	-	78	58	65	74	64	75	73	↓	17	57%
Nynäshamn	19	58	62	66	55	50	62	51	58	55	64	49	73	↑	22	71%
Västerås	20	61	62	72	73	66	67	62	61	62	67	70	72	↑	158	66%
Sigtuna	21	62	69	77	72	58	66	66	74	67	65	63	72	↑	68	52%
Norrköping	22	64	-	-	-	59	60	-	67	73	66	66	72	↑	154	60%
Norrälje	23	65	-	60	62	62	67	-	70	71	75	76	72	↓	98	49%
Katrineholm	24	67	63	60	70	68	38	68	71	55	85	-	72	↓	31	65%
Östhammar	25	70	-	-	65	59	76	67	72	76	67	71	71	→	22	51%
Haninge	26	72	64	46	52	52	69	54	54	34	63	64	71	↑	61	67%
Danderyd	27	73	-	-	-	-	63	55	72	71	68	69	71	↑	31	55%
Österåker	28	77	-	58	49	58	66	63	72	62	68	66	70	↑	44	44%
Nyköping	29	78	66	61	63	71	62	66	65	58	65	72	70	↓	66	65%
Sollentuna	30	80	72	69	57	55	72	58	55	50	59	62	70	↑	33	45%
Botkyrka	31	81	55	68	65	38	50	44	54	64	69	65	70	↑	47	57%
Värmdö	32	83	57	52	34	35	66	57	64	57	63	68	69	↑	45	43%
Upplands Väsby	33	84	59	56	63	62	66	56	40	48	63	66	69	↑	45	56%
Håbo	34	87	-	62	75	53	59	57	52	49	69	73	69	↓	33	63%
Flen	35		-	-	-	-	64	-	-	65	68	59	68	↑	11	52%
Arboga	36		77	47	70	-	-	-	82	84	74	66	67	↑	10	42%
Ekerö	37		40	47	49	68	33	-	50	47	58	64	67	↑	11	55%
Ludvika	38	92	76	79	77	67	74	-	84	81	67	81	67	↓	29	74%
Gävle	39	99	70	69	66	64	61	66	65	65	67	69	66	↓	84	60%

Lidingö	40	113	62	53	71	63	75	78	-	58	58	78	63	↓	16	42%
Enköping	41	114	78	66	54	33	40	32	36	48	50	58	63	↑	62	63%
Tierp	42	119	-	-	-	54	75	67	76	62	63	72	62	↓	85	61%
Södertälje	43	123	-	58	52	56	53	63	61	54	52	57	59	↑	72	42%
Uppsala	44	126	49	58	60	37	52	-	49	52	61	55	59	↑	118	48%
Heby	45		-	-	-	60	75	70	65	73	75	72	57	↓	11	92%
Huddinge	46	130	64	59	59	50	54	-	49	50	63	61	56	↓	42	51%
Solna	47	133	80	70	76	55	56	53	63	68	68	66	55	↓	39	42%
Stockholm	48	134	56	59	57	53	61	60	50	50	49	48	55	↑	220	81%
Gnesta	49		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	52		8	67%
Täby	50	142	65	60	62	71	55	35	43	52	47	56	52	↓	72	64%
Nykvarn	51	145	76	-	64	54	77	-	-	68	65	65	48	↓	16	52%
Tyresö	52	146	65	58	38	61	68	63	58	46	57	75	46	↓	18	58%
Oxelösund	53	148	-	-	-	68	65	-	-	60	52	52	43	↓	18	78%
Sundbyberg			76	72	62	47	64	62	49	52	-	53	-			
Smedjebacken			78	69	63	65	71	-	-	-	-	-	-			
SBA	53		58	62	61	56	61	60	58	60	61	63	66		2773	58%
Insikt		151	-	-	-	60	61	60	60	63	63	64	66		6979	59%

# Markupplåtelser 2007-2020

	Rank ing SBA	Rank ing SKL	'07	'09	11	12	14	15	16	17	18	19	20	19/ 20	Antal svar 2020	Svars andel
Vallentuna	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	88		8	73%
Katrineholm	2	3	60	59	64	78	69	74	79	84	70	-	84	↑	12	67%
Lidingö	3	5	68	76	73	65	77	-	78	73	75	80	83	↑	26	57%
Strängnäs	4	8	61	60	52	65	47	63	81	89	74	74	82	↑	37	64%
Gävle	5	10	-	-	-	69	65	68	75	80	70	76	81	↑	36	41%
Nynäshamn	6	11	-	-	-	-	-	56	65	69	81	86	80	↓	13	50%
Sandviken	7		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	80		8	67%
Västerås	8	18	67	64	62	70	67	68	68	75	74	76	78	↑	60	47%
Haninge	9	20	-	-	-	-	-	59	60	72	72	-	78	↑	12	43%
Nyköping	10	22	63	69	67	76	64	70	62	69	73	83	77	↓	43	59%
Täby	11	25	-	-	-	-	60	61	60	74	69	73	76	↑	22	59%
Södertälje	12	29	61	62	49	68	63	82	77	72	70	77	76	↓	21	58%
Järfälla	13		-	65	70	60	60	59	71	71	65	67	76	↑	9	30%
Trosa	14	33	-	-	-	73	65	-	70	63	-	-	74	↑	18	67%
Botkyrka	15	36	-	-	-	61	73	53	53	-	67	63	73	↑	23	59%
Norrköping	16	38	-	62	77	66	59	-	-	76	78	74	73	↓	90	60%
Karlskoga	17	39	-	-	-	66	77	-	69	73	77	62	73	↑	16	48%
Eskilstuna	18	43	65	68	69	75	65	74	75	75	75	76	71	↓	41	39%
Linköping	19	44	-	-	-	64	-	-	-	77	72	76	71	↓	112	54%
Stockholm	20	47	61	65	67	67	67	65	65	65	65	67	70	↑	76	52%
Sigtuna	21	51	-	73	58	77	-	-	-	67	58	71	68	↓	22	71%
Sollentuna	22	52	-	-	59	68	57	57	67	81	68	56	66	↑	16	55%
Uppsala	23	53	69	65	68	57	69	-	69	69	67	68	66	↓	96	53%
Enköping	24	54	75	68	65	49	64	48	64	-	-	66	66	→	28	65%
Örebro	25	55	64	59	60	51	69	63	69	74	65	67	65	↓	53	49%
Huddinge	26	56	-	-	-	-	70	-	66	61	63	76	65	↓	20	65%
Nykvarn	27		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	64		11	50%
Solna	28	58	67	68	69	63	73	72	62	72	69	77	63	↓	64	61%
Norrköping	29	59	-	-	-	56	60	-	57	77	67	61	62	↑	33	48%
Köping	30		65	70	81	-	-	-	-	86	62	-	49	↓	7	39%
Tierp			-	-	-	79	80	73	82	80	64	82	-			
Arboga			-	-	-	-	-	-	75	67	80	79	-		5	38%
Sala			-	-	-	-	90	62	69	-	69	-	-		3	38%
Oxelösund			-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		5	50%
Gnesta			-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		1	50%
Håbo			-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		3	75%
Upplands-Bro			-	58	74	-	-	-	-	-	-	-	-			
Vaxholm			-	-	81	79	-	89	-	83	71	-	-			
Danderyd			-	-	-	-	49	-	-	-	-	-	-			
Ekerö			-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-			



Flen			-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-			
Heby			-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-			
Knivsta			-	-	-	-	72	-	-	-	-	-	-			
Kungsör			-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-			
Ludvika			66	72	75	57	62	-	56	-	-	-	-		6	60%
Nacka			-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-			
Sundbyberg			67	76	68	66	67	71	69	72	-	-	-			
Tyresö			-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-			
Upplands Väsby			-	-	-	73	82	78	-	-	-	-	-		3	38%
Värmdö			-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-			
Österåker			-	77	49	78	58	-	79	-	-	-	-			
Östhammar			62	66	66	89	72	-	-	-	-	-	-			
Hallsta- hammar	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-			
Salem	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-			
Smedje- backen	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-			
SBA	30		62	66	66	66	67	66	68	72	70	72	72		1060	53%
Insikt		60	-	-	-	65	67	68	69	72	72	75	75		2893	52%

# Livsmedelskontroll 2014-2020

	Ranking SBA	Ranking SKR	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2020 2019	Antal svar 2020	Svarsandel
Upplands-Bro	1	4	75	85	81	80	92	89	89	→	27	71%
Oxelösund	2		-	-	-	80	85	86	89	↑	11	41%
Sigtuna	3	12	72	73	81	78	85	85	87	↑	31	47%
Trosa	4	18	79	-	79	62	85	80	85	↑	32	52%
Enköping	5	22	69	68	66	66	76	72	84	↑	21	47%
Upplands Väsby	6	24	77	74	77	77	80	81	84	↑	46	43%
Vallentuna	7	26	67	65	67	-	-	66	84	↑	18	56%
Täby	8	28	72	71	76	74	70	73	84	↑	90	51%
Linköping	9	31	-	-	-	78	77	78	84	↑	179	62%
Järfälla	10	37	72	74	75	72	77	78	82	↑	52	47%
Huddinge	11	40	72	-	78	77	79	79	82	↑	99	46%
Sala	12	42	66	82	78	72	78	76	82	↑	16	59%
Örebro	13	53	75	79	78	78	82	82	81	↓	103	41%
Ludvika	14	55	79	-	75	71	78	85	81	↓	73	77%
Nacka	15	59	77	72	75	76	74	76	80	↑	107	58%
Uppsala	16	60	70	-	77	80	76	81	80	↓	249	53%
Botkyrka	17	65	81	73	77	79	69	76	80	↑	76	57%
Haninge	18	67	69	77	75	74	79	78	80	↑	88	49%
Vaxholm	19	69	72	84	76	76	66	74	79	↑	29	88%
Stockholm	20	70	72	76	74	74	84	82	79	↓	134	61%
Nyköping	21	74	55	72	71	69	69	75	79	↑	150	56%
Österåker	22	77	74	80	75	77	77	78	79	↑	57	62%
Håbo	23	78	71	71	79	75	88	86	78	↓	24	50%
Gävle	24	85	72	76	76	75	76	77	78	↑	63	39%
Sandviken	25	86	-	-	72	78	80	77	78	↑	56	40%
Karlskoga	26	87	78	-	78	81	72	82	78	↓	42	54%
Lidingö	27	90	69	80	75	75	81	77	78	↑	70	53%
Tyresö	28	91	69	72	73	70	73	70	77	↑	35	43%
Danderyd	29	92	81	65	73	63	77	78	77	↓	43	60%
Tierp	30	100	74	67	68	67	77	82	77	↓	37	62%
Södertälje	31	104	-	63	72	65	73	75	76	↑	111	42%
Katrineholm	32	108	73	74	80	74	77	65	76	↑	39	45%
Sollentuna	33	110	70	71	75	71	74	74	76	↑	47	41%
Nynäshamn	34	113	67	71	78	82	77	82	75	↓	41	55%
Solna	35	115	70	73	68	77	78	80	75	↓	72	40%
Köping	36	118	66	-	72	72	87	71	75	↑	39	53%
Strängnäs	37	119	66	71	80	74	69	77	75	↓	55	52%
Ekerö	38	123	69	-	71	69	73	76	74	↓	15	48%
Norrtälje	39	126	76	-	75	76	72	72	74	↑	113	50%

Värmdö	40	130	67	69	69	68	-	72	74	↑	55	41%
Västerås	41	132	-	75	74	80	77	74	73	↓	162	48%
Gnesta	42		-	77	73	79	75	73	73	→	9	45%
Eskilstuna	43	134	73	77	80	76	75	74	72	↓	121	38%
Flen	44	138	52	63	-	85	76	71	72	↑	19	58%
Östhammar	45	142	62	62	68	78	71	77	71	↓	21	42%
Knivsta	46	148	-	-	-	51	62	60	67	↑	20	50%
Norrköping	47	149	-	-	75	70	72	75	67	↓	163	55%
Nykvarn			-	-	-	-	-	82	-		3	38%
Sundbyberg			72	76	74	71	-	75	-			
Salem			67	57	66	76	70	73	-		2	18%
Heby			67	67	74	74	84	70	-		6	67%
Arboga			-	-	67	75	78	68	-		3	33%
Kungsör			-	-	86	-	-	-	-		1	33%
Hallstahammar			-	-	72	-	-	-	-		2	67%
Smedjebacken			-	-	-	-	-	-	-			
SBA	47		72	74	75	74	80	79	78		3195	50%
Insikt		154	71	72	74	74	77	78	78		8741	50%

# Miljö- och hälsoskydd 2014-2020

	Ranking SBA	Ranking SKL	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2020 2019	Antal svar 2020	Svarsandel
Ludvika	1		72	-	79	79	81	73	91	↑	10	50%
Strängnäs	2	3	66	70	85	81	85	77	87	↑	39	39%
Heby	3		71	-	-	-	-	59	85	↑	8	67%
Stockholm	4	7	77	80	74	72	75	82	84	↑	61	50%
Järfälla	5	12	66	63	71	60	74	69	82	↑	54	53%
Eskilstuna	6	13	59	65	71	73	75	79	81	↑	44	56%
Huddinge	7	14	72	-	79	72	77	69	81	↑	49	42%
Upplands Väsby	8	16	69	69	70	68	80	63	80	↑	28	47%
Solna	9	17	72	76	70	72	73	74	80	↑	46	59%
Tierp	10	19	61	74	64	69	79	77	80	↑	25	71%
Tyresö	11	22	70	67	55	67	72	71	79	↑	21	54%
Håbo	12	28	67	68	84	76	69	63	78	↑	20	54%
Västerås	13	34	70	73	76	73	76	75	77	↑	108	60%
Sandviken	14	37	67	66	70	69	66	69	77	↑	44	44%
Trosa	15	40	67	-	74	74	75	87	77	↓	18	53%
Lidingö	16	43	52	67	73	71	78	81	76	↓	41	53%
Linköping	17	44	-	-	-	80	70	74	76	↑	131	69%
Karlskoga	18	48	70	-	76	67	74	74	75	↑	34	60%
Köping	19	49	65	-	71	70	62	75	75	→	29	60%
Sala	20	50	68	81	63	75	85	74	75	↑	19	61%
Arboga	21	51	56	-	63	74	77	82	75	↓	19	50%
Katrineholm	22	56	58	57	67	57	59	64	73	↑	36	67%
Norrköping	23	57	60	-	72	65	66	71	73	↑	67	48%
Haninge	24	58	65	71	57	64	71	70	73	↑	44	43%
Nyköping	25	63	57	66	68	68	66	70	72	↑	78	60%
Oxelösund	26		71	-	-	67	82	71	72	↑	10	48%
Vaxholm	27	65	62	52	49	-	59	-	72	↑	20	95%
Örebro	28	70	65	72	75	67	68	74	71	↓	52	54%
Sigtuna	29	72	59	57	70	66	61	68	71	↑	41	64%
Österåker	30	73	64	78	67	70	77	70	71	↑	23	61%
Upplands-Bro	31	74	78	79	79	66	64	58	71	↑	21	64%
Botkyrka	32	76	83	75	78	76	69	71	70	↓	29	58%
Flen	33		61	57	-	54	71	61	70	↑	10	56%
Gnesta	34		71	57	67	76	61	58	70	↑	11	58%
Uppsala	35	83	66	-	73	71	70	72	70	↓	173	64%
Täby	36	85	65	63	77	-	66	71	69	↓	48	47%
Södertälje	37	90	65	74	69	70	68	73	69	↓	47	39%
Nacka	38	96	56	71	69	68	70	77	68	↓	16	70%
Enköping	39	102	67	53	55	60	61	64	67	↑	61	70%

Östhammar	40	110	72	52	54	60	50	52	66	↑	32	62%
Nynäshamn	41	113	57	58	65	62	60	63	66	↑	26	58%
Värmdö	42	114	64	43	61	60	-	67	66	↓	26	52%
Norrköping	43	116	69	-	76	70	67	68	65	↓	136	55%
Ekerö	44	117	60	-	56	60	65	69	64	↓	24	71%
Vallentuna	45	119	60	-	-	63	-	72	64	↓	30	56%
Gävle	46	120	67	66	67	63	75	72	64	↓	26	59%
Knivsta	47	130	57	-	-	67	62	65	61	↓	22	65%
Sollentuna	48	133	67	76	68	58	62	66	59	↓	13	57%
Kungsör			71	-	65	68	74	77	-		6	40%
Danderyd			-	80	65	74	70	66	-		7	70%
Nykvarn			-	-	-	46	-	60	-		6	67%
Hallstahammar			70	-	67	74	79	58	-		2	22%
Salem			-	-	-	-	75	-	-		5	71%
Sundbyberg			60	52	74	-	-	-	-			
Smedjebacken			58	-	-	-	-	-	-			
SBA	48		67	68	72	68	71	71	73		2011	56%
Insikt		139	67	65	70	69	69	70	71		6634	53%

# Serveringstillstånd 2007-2020

	Ran- king SBA	Ran- king SKR	'07	'09	11	12	14	15	16	17	18	19	20	20/ 19	An- tal svar 2020	Svars- andel
Nacka	1	1	64	62	74	72	77	80	83	89	89	86	96	↑	20	69%
Karlskoga	2	4	-	58	51	91	71	-	89	88	85	88	91	↑	13	39%
Sandviken	3	5	-	-	-	81	82	-	85	85	90	90	90	→	15	60%
Örebro	4	6	57	72	76	75	78	81	87	82	84	84	90	↑	23	38%
Linköping	5	10	-	-	-	74	-	-	-	82	83	84	89	↑	15	54%
Eskilstuna	6		77	83	71	80	77	76	78	71	80	73	88	↑	7	37%
Västerås	7	18	49	60	75	69	70	75	75	76	77	83	85	↑	44	52%
Vaxholm	8	0	-	-	81	86	77	63	82	-	-	-	85	↑	8	100%
Värmdö	9	25	-	-	84	60	82	72	84	86	89	83	82	↓	17	44%
Uppsala	10	27	68	62	76	76	73	-	77	81	77	81	81	→	54	41%
Huddinge	11		-	81	78	74	76	-	67	86	90	79	81	↑	8	57%
Nyköping	12	28	74	62	70	80	84	84	81	83	79	88	81	↓	27	51%
Södertälje	13	31	71	54	55	65	58	69	77	76	77	81	79	↓	25	39%
Solna	14	32	81	-	77	76	83	84	74	77	81	87	79	↓	44	43%
Tyresö	15		-	-	81	79	64	83	-	62	78	83	79	↓	9	50%
Flen	16		-	-	-	58	72	76	-	74	76	74	78	↑	11	79%
Norrtälje	17	35	-	81	75	69	75	-	68	68	80	83	76	↓	14	41%
Stockholm	18	40	67	68	67	68	70	68	74	73	68	73	75	↑	146	62%
Strängnäs	19	43	75	69	62	70	66	64	49	61	69	59	74	↑	13	57%
Katrineholm	20		48	-	69	70	-	-	78	77	81	84	73	↓	10	43%
Enköping	21	44	-	-	68	67	68	84	79	70	59	61	73	↑	22	52%
Österåker	22	47	-	61	75	87	74	-	-	86	-	54	72	↑	12	35%
Haninge	23	49	-	76	84	82	66	72	69	64	79	87	72	↓	25	48%
Nynäshamn	24	54	-	-	-	90	-	-	77	71	74	57	69	↑	13	59%
Gävle	25	55	-	-	-	67	76	66	60	55	66	70	69	↓	53	42%
Norrköping	26	57	-	-	-	71	70	-	72	78	81	83	67	↓	37	46%
Ludvika	27		75	68	70	79	73	-	46	-	-	-	65		9	100%
Upplands-Bro			-	-	-	-	-	-	98	94	96	100	-		6	50%
Östhammar			-	-	-	63	60	70	-	66	46	94	-		6	35%
Trosa			-	-	-	83	79	-	-	88	93	89	-		6	43%
Danderyd			-	-	-	-	81	80	65	82	77	88	-		6	60%
Täby			82	79	73	-	79	88	77	75	74	84	-		4	33%
Lidingö			-	-	86	-	-	-	73	84	-	84	-		6	55%
Botkyrka			-	72	80	75	73	74	80	82	75	78	-		6	60%
Upplands Väsby			-	-	75	82	83	-	85	94	93	78	-		5	33%
Järfälla			-	86	84	76	72	88	77	92	79	77	-		5	42%
Håbo			-	-	-	64	-	-	-	-	-	76	-		4	67%
Sundbyberg			-	67	77	79	86	80	80	-	-	72	-			
Sala			-	-	-	-	-	-	-	89	81	62	-		1	50%
Hallsta- hammar			-	-	-	-	-	-	79	80	86	-	-		4	50%
Sigtuna			73	70	81	79	77	82	81	75	-	-	-		3	27%

Tierp			-	-	-	-	65	64	66	62	80	-	-		6	46%
Ekerö			-	-	51	72	76	-	75	66	78	-	-		4	67%
Arboga			-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		4	57%
Köping			-	-	-	88	-	-	70	-	-	-	-		7	47%
Heby			-	-	-	-	-	-	-	82	89	-	-			
Salem			-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-			
Vallentuna			-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		1	33%
Sollentuna			76	-	67	69	72	77	68	68	71	-	-		6	50%
Nykvarn			-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		2	40%
Oxelösund			-	-	-	79	-	-	-	-	-	-	-		1	14%
Gnesta			-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-			
Knivsta			-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-			
Kungsör			-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-			
Smedje- backen			-	-	-	85	-	-	-	-	-	-	-			
SBA	27		68	68	71	69	72	71	74	75	75	79	77		793	49%
Insikt		59	-	-	-	70	72	71	74	75	75	76	75		2149	48%

# NKI efter myndighetsområde 2020

	Alla myndighetsområden		Brandkontroll		Bygglov		Markupp-låtelser		Miljö- och hälsoskydd		Livsmedelskontroll		Serverings-tillstånd	
	NKI	Antal svar	NKI	Antal svar	NKI	Antal svar	NKI	Antal svar	NKI	Antal svar	NKI	Antal svar	NKI	Antal svar
Arboga	75	46	-	5	67	10	-	5	75	19	-	3	-	4
Botkyrka	75	208	80	27	70	47	73	23	70	29	80	76	-	6
Danderyd	76	91	-	4	71	31	-	0	-	7	77	43	-	6
Ekerö	69	61	-	7	67	11	-	0	64	24	74	15	-	4
Enköping	68	196	-	2	63	62	66	28	67	61	84	21	73	22
Eskilstuna	75	359	77	59	78	87	71	41	81	44	72	121	88	7
Flen	71	51	-	0	68	11	-	0	70	10	72	19	78	11
Gnesta	67	32	-	3	52	8	-	1	70	11	73	9	-	0
Gävle	72	274	77	12	66	84	81	36	64	26	78	63	69	53
Hallstahammar	75	24	-	2	79	14	-	0	-	2	-	2	-	4
Haninge	76	254	87	24	71	61	78	12	73	44	80	88	72	25
Heby	75	35	83	10	57	11	-	0	85	8	-	6	-	0
Huddinge	77	259	84	41	56	42	65	20	81	49	82	99	81	8
Håbo	75	91	82	7	69	33	-	3	78	20	78	24	-	4
Järfälla	79	201	83	35	74	46	76	9	82	54	82	52	-	5
Karlskoga	78	160	83	25	74	30	73	16	75	34	78	42	91	13
Katrineholm	75	128	-	0	72	31	84	12	73	36	76	39	73	10
Knivsta	72	79	90	12	77	25	-	0	61	22	67	20	-	0
Kungsör	79	20	-	2	76	11	-	0	-	6	-	1	-	0
Köping	72	118	-	5	74	31	49	7	75	29	75	39	-	7
Lidingö	77	163	-	4	63	16	83	26	76	41	78	70	-	6
Linköping	78	616	78	12	77	167	71	112	76	131	84	179	89	15
Ludvika	75	136	51	9	67	29	-	6	91	10	81	73	65	9
Nacka	79	232	84	24	75	65	-	0	68	16	80	107	96	20
Norrköping	68	589	75	9	72	154	73	90	65	136	67	163	67	37
Norrälje	73	373	80	48	72	98	62	33	73	67	74	113	76	14
Nykvarn	63	40	-	2	48	16	64	11	-	6	-	3	-	2
Nyköping	77	379	87	15	70	66	77	43	72	78	79	150	81	27
Nynäshamn	73	123	77	8	73	22	80	13	66	26	75	41	69	13
Oxelösund	74	45	-	0	43	18	-	5	72	10	89	11	-	1
Sala	75	69	76	13	73	17	-	3	75	19	82	16	-	1
Salem	84	18	-	2	81	9	-	0	-	5	-	2	-	0
Sandviken	81	165	-	5	86	37	80	8	77	44	78	56	90	15
Sigtuna	77	209	88	44	72	68	68	22	71	41	87	31	-	3
Smedjebacken	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0
Sollentuna	73	144	84	29	70	33	66	16	59	13	76	47	-	6
Solna	72	291	84	26	55	39	63	64	80	46	75	72	79	44
Stockholm	73	749	83	112	55	220	70	76	84	61	79	134	75	146
Strängnäs	79	222	80	19	75	59	82	37	87	39	75	55	74	13
Sundbyberg	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0



Södertälje	70	296	80	20	59	72	76	21	69	47	76	111	79	25
Tierp	68	153	-	0	62	85	-	0	80	25	77	37	-	6
Trosa	84	103	-	0	88	29	74	18	77	18	85	32	-	6
Tyresö	72	87	-	4	46	18	-	0	79	21	77	35	79	9
Täby	71	249	79	13	52	72	76	22	69	48	84	90	-	4
Upplands Väsby	80	141	87	14	69	45	-	3	80	28	84	46	-	5
Upplands-Bro	83	103	87	13	78	36	-	0	71	21	89	27	-	6
Uppsala	72	743	83	53	59	118	66	96	70	173	80	249	81	54
Vallentuna	75	78	-	4	80	17	88	8	64	30	84	18	-	1
Vaxholm	77	72	-	6	73	9	-	0	72	20	79	29	85	8
Värmdö	71	154	80	11	69	45	-	0	66	26	74	55	82	17
Västerås	75	532	-	0	72	158	78	60	77	108	73	162	85	44
Örebro	77	448	87	50	74	167	65	53	71	52	81	103	90	23
Österåker	74	153	83	17	70	44	-	0	71	23	79	57	72	12
Östhammar	69	85	-	4	71	22	-	0	66	32	71	21	-	6
SBA	74	10712	82	880	66	2773	72	1060	73	2011	78	3195	77	793
Insikt	74	29431	81	2035	66	6979	75	2893	71	6634	78	8741	75	2149

## Upphandling 2019-2020

	Ranking SBA	Ranking SKR	2019	2020	2020 2019	Antal svar 2020	Svarsandel
Strängnäs	1	3	73	72	↓	64	74%
Täby	2	4	69	70	↑	66	61%
Eskilstuna	3	5	-	69		195	59%
Sigtuna	4	7	-	67		89	77%
Tierp	5	9	65	67	↑	55	63%
Nacka	6	18	60	63	↑	120	47%
Vallentuna	7	19	-	63		93	66%
Upplands Väsby	8	21	62	62	→	83	51%
Uppsala	9	23	59	62	↑	211	63%
Enköping	10	31	-	59		64	53%
Linköping	11	33	-	59		121	74%
Huddinge	12	35	-	59		125	71%
Stockholm Business Alliance	12		62	63		1765	63%
Hela landet		36	63	63		2979	64%

# 2020 års enkät

## BAKGRUNDSFRÅGOR OM DITT ÄRENDE

Frågorna 1 och 2 behöver endast besvaras om du är företagare eller representant för företag

### 1. I vilken bransch är ditt företag verksamt?

(det alternativ som passar bäst in)

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

### 2. Hur många anställda finns det på din arbetsplats?

- 0  0
- 1  1-5
- 2  6-10
- 3  11-50
- 4  51-100 (café,
- 5  101 eller fler
- 6  Vet ej

### 3. Hur utföll ärendet för dig? (Svara antingen på fråga A eller B)

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

### 4. Vilket var ditt huvudsakliga kommunikations-sätt med oss i detta ärende?

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

### 5. 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

### 6. Hur rimlig anser du att avgiften för hanteringen av ditt ärende var?

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

### 7. Har du erfarenhet av någon annan kommuns service inom samma myndighetsområde?

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

Om ditt ärenden gällde markupplåtelse

### 98. Vem/vilka har du haft kontakt med gällande ditt ärende?

- 1  Kommunen
- 2  Polisen
- 3  Både kommunen och polisen

Om ditt ärenden gällde bygglov

### 99. Vilken typ av lov/anmälan gällde ditt ärende?

- 1  Bygglov inklusive rivningslov
- 2  Marklov inklusive trädfällning
- 3  "Attefall"
- 4  Övrigt

### 8. Har du varit i kontakt med oss i denna typ av ärende tidigare?

- 1  Ja
- 2  Nej

## OM TILLGÄNGLIGHET

### 9. Hur nöjd var du med...

	Inte alls nöjd									Mycket nöjd	Vet ej
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
... möjligheten att komma i kontakt med 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"/>
... möjligheten att använda digitala 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"/>
... 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"/>

## OM INFORMATION

### 10. Hur nöjd var du med...

	Inte alls nöjd									Mycket nöjd	Vet ej
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
... 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"/>
... 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"/>
... vår skriftliga information (beslut och övrig information om 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"/>
... 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"/>
... 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"/>

## OM BEMÖTANDE

### 11. Hur nöjd var du med...

	Inte alls nöjd									Mycket nöjd	Vet ej
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
... vår attityd mot 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"/>
... vårt engagemang i 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"/>
... totalt sett med bemötandet?	<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 KOMPETENS

### 12. Hur nöjd var du med...

	Inte alls nöjd									Mycket nöjd	Vet ej
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
... vår kunskap om ämnesområdet?	<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 förmåga att förstå dina problem?	<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 förmåga att ge råd och vägledning?	<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 kompetensen?	<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"/>

**RÄTTSSÄKERHET** **OM**

**13. Hur nöjd var du med...**

	Inte alls nöjd										Myc ket nöjd	Vet ej
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		99
... tydligheten i 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"/>
... det sätt som vi motiverade våra ställningstaganden/ 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"/>
... möjligheterna att framföra klagomål och lämna synpunkter?	<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 rättssäkerheten?	<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"/>

**EFFEKTIVITET** **OM**

**14. Hur nöjd var du med...**

	Inte alls nöjd										Myc ket nöjd	Vet ej
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		99
... tiden för handläggningen av 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"/>
... förmågan att hålla överenskomna tidsramar?	<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"/>
... rutinerna kring handläggningen av 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"/>
... totalt sett med effektiviteten?	<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"/>

**UPPLEVELSEN** **OM TOTALA**

	Inte alls nöjd										Myc ket nöjd	Ve t ej
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		99
15. Hur nöjd var du med hanteringen av ditt ärende i sin helhet?	<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"/>

	Inte alls väl										Mycket väl	Ve t ej
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		99
16. Hur väl uppfylldes dina förväntningar kring 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"/>

	Långt ifrån										Myck et nära	Ve t ej
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		99
17. Tänk dig en perfekt hantering av ditt ärende. Hur nära ett sådant ideal kom hanteringen av 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"/>

**18. Var det någon del i processen som du var särskilt nöjd med?**

.....

.....

.....

.....

**19. Var det någon del i processen som du var mindre nöjd med?**

.....

.....

.....

**20. Har du några övriga förslag på hur kommunens service i denna typ av ärende kan förbättras?**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**21. Ange kön.**

- 1  Man
- 2  Kvinna
- 3  Annat
- 4  Vill ej uppge

**22. Ange ålder**

- 1  -24 år
- 2  25-34 år
- 3  35-44 år
- 4  45-54 år
- 5  55-64 år
- 6  65 år –

***Tack för din medverkan!***

# Nöjd Upphandlings Index (NUI) 2020

## Bakgrundsfrågor

1. Fick ert företag någon inbjudan innan upphandlingen utannonserades?
  - Ja, RFI (request for information)/informationsförfrågan
  - Ja, öppet möte om upphandlingen
  - Ja, dialog på plats med Beställaren
  - Ja, möjlighet att lämna remiss på upphandlingsdokument
  - Nej
  - Vet ej
  
2. Gjorde ert företag någon insats innan upphandlingen utannonserades? [om JA på fråga 1]
  - Ja, vi svarade på en RFI (request for information)/informationsförfrågan
  - Ja, vi var på ett öppet möte om upphandlingen
  - Ja, vi hade en dialog på plats med Beställaren
  - Ja, vi lämnade remissvar på upphandlingsdokument
  - Nej
  - Vet ej
  
3. Hur många annonserade upphandlingar uppskattar du att ditt företag deltar i per år i Sverige?
  - 0-2
  - 3-10
  - 11-50
  - Mer än 50
  - Vet ej
  
4. Är eller har företaget under de tre (3) senaste åren varit leverantör till [kommunen]?
  - Ja, inom samma vara/tjänst som gällande upphandling
  - Ja, men inom annat område. Ange nedan
    - Anläggningsarbete
    - Arkitekt-, bygg-, ingenjör- och besiktningstjänster
    - Företagstjänster: lagstiftning, marknadsföring, rådgivning, rekrytering, tryckning och säkerhet
    - Avlopps- och avfallshantering, sanering och miljötjänster
    - Konstruktioner och konstruktionsmaterial; konstruktionshjälpmedel (utom elutrustning)
    - Transportutrustning och transporthjälpmedel
    - Reparation och underhåll
    - Medicinsk utrustning, läkemedel och hygienartiklar
    - IT-tjänster: konsultverksamhet, programvaruutveckling, internet och stöd
    - Installation (utom programvara)
    - Annat vad?...
  - Nej
  - Vet ej

### Attitydfrågor

Samtliga frågor är nöjdhetsfrågor med skalan 1-10, där 1 är inte alls nöjd och 10 är mycket nöjd, på samtliga finns alternativet vet ej.

1. INFORMATION - Hur nöjd var du med... Innehåll och struktur i upphandlingsdokumenten?
2. INFORMATION – Hur nöjd var du med... Information om efterfrågad vara/tjänst?
3. INFORMATION – Hur nöjd var du med... Information om hur man ställer kompletterande frågor?
4. INFORMATION - Hur nöjd var du med... Information och återkoppling vid tilldelningsbeslutet?
5. **INFORMATION - Hur nöjd var du med... Totalt sett med informationen?**
  
6. TILLGÄNGLIGHET - Hur nöjd var du med... Användarvänligheten i systemet som användes för upphandlingen?
7. TILLGÄNGLIGHET – Hur nöjd var du med... Möjligheten att komma i kontakt med oss?
8. TILLGÄNGLIGHET – Hur nöjd var du med... Enkelheten av att ta del av förtydliganden och svar på inkomna frågor?
9. **TILLGÄNGLIGHET - Hur nöjd var du med... Totalt sett med tillgängligheten?**
  
10. BEMÖTANDE - Hur nöjd var du med... Vår attityd mot dig?
11. BEMÖTANDE - Hur nöjd var du med... Vårt engagemang i upphandlingen?
12. **BEMÖTANDE - Hur nöjd var du med... Totalt sett med bemötandet?**
  
13. RÄTTSSÄKERHET - Hur nöjd var du med... Kraven i förfrågningsunderlaget i förhållande till efterfrågad vara/tjänst?
14. RÄTTSSÄKERHET - Hur nöjd var du med... Begripligheten i utvärderingsmodellen (var modellen lättfattlig och relevant)?
15. RÄTTSSÄKERHET - Hur nöjd var du med... Vår förmåga att följa upp att avtalade villkor efterlevdes? [Fråga ställs om JA på fråga 4]
16. RÄTTSSÄKERHET – Hur nöjd var du med... Vår förmåga att motivera tilldelningsbeslut?
17. RÄTTSSÄKERHET – Hur nöjd var du med... Möjlighet till dialog efter tilldelningsbeslut?
18. **RÄTTSSÄKERHET - Hur nöjd var du med... Totalt sett med rättssäkerheten?**
  
19. KOMPETENS - Hur nöjd var du med... Vår kunskap om leverantörsmarknaden för efterfrågad vara/tjänst?
20. KOMPETENS – Hur nöjd var du med... Svar på ställda frågor i den aktuella upphandlingen?
21. KOMPETENS - Hur nöjd var du med... Vår affärsmässighet, dvs uppnå ”den goda affären för båda parter”?
22. **KOMPETENS - Hur nöjd var du med... Totalt sett med kompetensen?**
  
23. EFFEKTIVITET - Hur nöjd var du med... Resursinsatsen från ert företag i förhållande till anbudets storlek (var resursinsatsen för att lämna anbud rimlig)?
24. EFFEKTIVITET - Hur nöjd var du med... Hur snabbt vi återkopplade på ställda frågor i förfrågningsunderlaget?
25. EFFEKTIVITET - Hur nöjd var du med... Tidslängden från sista anbudsdag till att tilldelningsbeslut delgavs?
26. **EFFEKTIVITET - Hur nöjd var du med... Totalt sett med effektiviteten?**
  
27. NKI - Hur nöjd var du med hanteringen av upphandlingen i sin helhet?
28. NKI - Hur väl uppfylldes dina förväntningar kring hanteringen av upphandlingen?
29. NKI - Tänk dig en perfekt hantering av upphandlingen. Hur nära ett sådant ideal kom hanteringen av upphandlingen?



### Öppna frågor

30. Var det någon del i processen som du var särskilt nöjd med?
31. Var det någon del i processen som du var mindre nöjd med?
32. Har du några övriga förslag på hur vår hantering av upphandlingar kan förbättras?