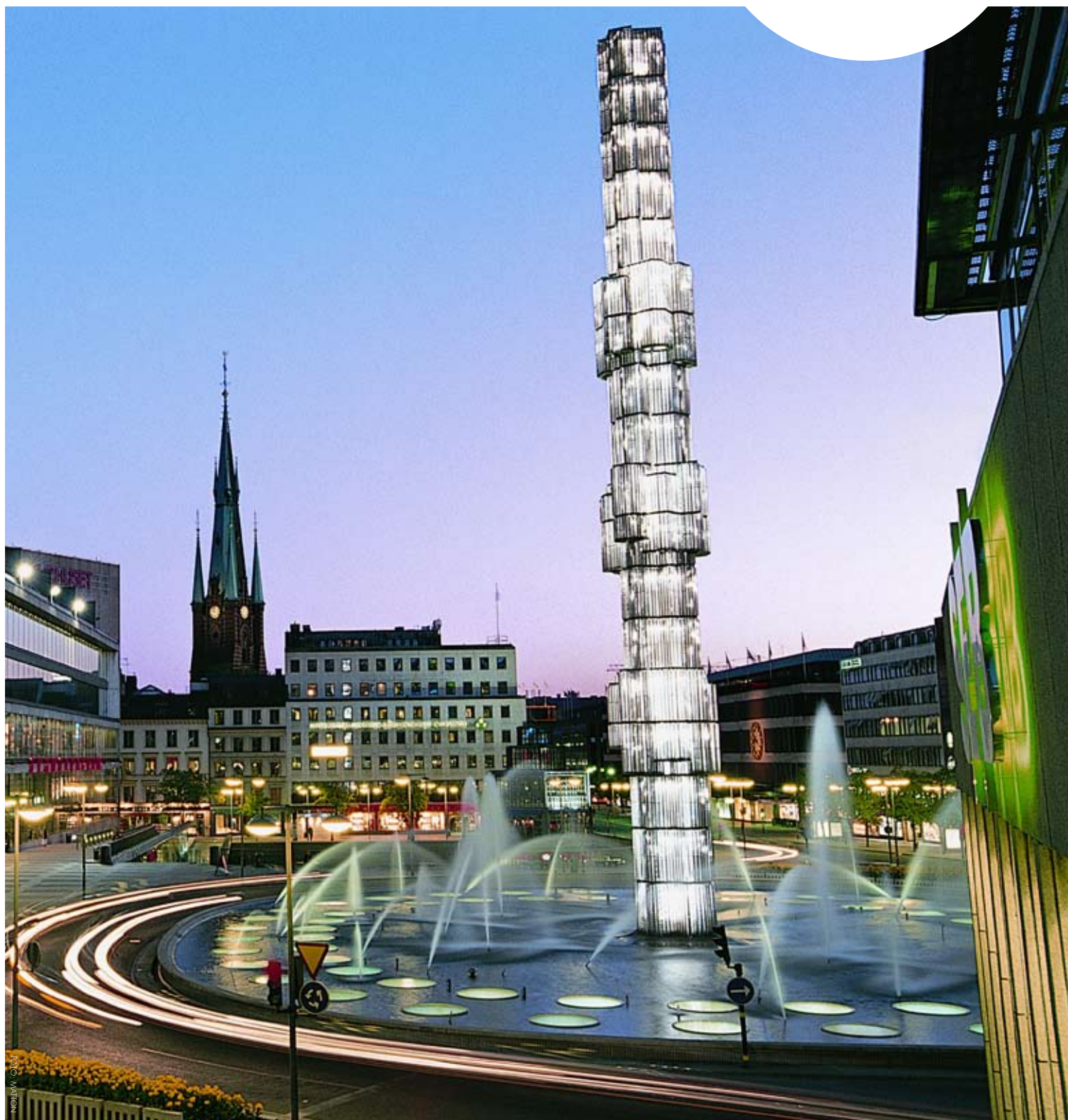


# Stockholmsregionens möte med näringslivet

En studie av företagares uppfattningar  
om kommunernas service 2009

  
**Stockholm**  
*The Capital of Scandinavia*



# Innehåll

SAMMANFATTNING	3
1. BAKGRUND	4
2. UNDERSÖKNINGENS UPPLÄGGNING	4
2.1 Val av verksamhetsområden	4
2.2 Definition av service	4
2.3 Nöjd-Kund-Index	4
3. UNDERSÖKNINGENS GENOMFÖRANDE	5
4. RESULTAT AV SERVICEUNDERSÖKNINGEN	6
4.1 Vilken bakgrund har företagen?	6
4.2 Hur nöjda är företagen med kommunernas service?	8
4.3 Vad är företagen mest nöjda och minst nöjda med?	11
4.4 Vad bör prioriteras i förbättringsarbetet?	13
4.5 Företagarnas egna förbättringsförslag	14
BILAGA – ENKÄT	



## Partnerkommuner

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

# Sammanfattning

## Stockholmsregionens företagare ger gott betyg till kommunernas service

Företagen i Stockholmsregionen är i huvudsak nöjda med kommunernas service. Den andra undersökningen bland företag som har varit i kontakt med någon av de 47 kommuner som ingår i Stockholm Business Alliance är nu klar. Bilden av styrkor och svagheter i kommunernas service till företag som framkom i den första enkätundersökningen från 2007 bekräftas i allt väsentligt. Glädjande är att företagarnas helhetsomdöme över SBA-kommunernas service denna gång blir ännu något högre än 2007.

Undersökningen har gjorts av Stockholm stads utrednings- och statistikkontor AB (USK) i samarbete med Statistiska Centralbyrån (SCB) inom ramen för Stockholm Business Alliance (SBA). SBA är ett samarbete mellan 47 kommuner i Stockholmsregionen, som syftar till att förbättra företagsklimatet och locka företagsetableringar till regionen. 2007 års undersökning blev ett mycket konkret arbetsmaterial i förbättringsarbetet – ute på kommunerna och i de enskilda verksamheterna, men SBA anordnade även 14 olika kommunövergripande seminarier/workshops där drygt 450 handläggare och chefer träffades för att lära av varandra.

I undersökningen har företag som har varit i kontakt med någon av SBA:s 47 partnerkommuner om bygglov, markupplåtelser, serveringstillstånd, miljötillsyn och brandtillsyn fått bedöma kommunernas bemötande, effektivitet, tillgänglighet, information, kompetens och rättssäkerhet. Totalt har drygt 16 000 kontaktpersoner på företag i regionen tillfrågats. Svarsfrekvensen blev 67 procent, vilket är en god svarsandel för denna målgrupp. Syftet med undersökningen är att fånga upp företagarnas synpunkter och identifiera möjliga förbättringsområden. Undersökningen ska ligga till grund för ett förbättringsarbete i respektive kommun och ett erfarenhetsutbyte mellan kommunerna om hur näringslivsservicen kan förbättras.

Nöjd-Kund-Index (NKI) är ett mått på företagarnas helhetsbetyg av kontakten med kommunerna. I årets undersökning fick SBA-kommunerna NKI 66 på den 100-gradiga skalan. Det är en ökning med 3 enheter sedan förra studien och ett mer än godkänt betyg enligt SCB:s modell för mätningar av kundnöjdhet.

Högst betyg får Trosa med NKI 76 före Smedjebacken (NKI 75) och Surahammar (NKI 74). Bland de kommuner som får lägst betyg finner vi Värmdö, Knivsta och Ekerö. Ingen av de kommuner som ingick i studien får underkänt, dvs betyg under 40. Bland verksamhetsområdena får brandtillsynen högst betyg (77) följt av handläggningen av serveringstillstånd (68), markupplåtelser (66) och miljötillsyn (65). Lägst betyg får hanteringen av bygglov (62).

Mest tillfreds är företagarna med kommunernas bemötande, tillgänglighet och kompetens (70), följt av information (69). Mindre nöjda är företagarna med rättssäkerhet (67) och effektivitet (64). Effektiviteten har också den största betydelsen för vilken helhetsbedömning företagarna gör av kommunernas service. I det fortsatta förbättringsarbetet bör därför effektivitetsaspekter som handläggningstider och kostnader för handläggningen prioriteras högst.

### NKI per kommun (medelvärde)

Trosa kommun	76
Smedjebackens kommun	75
Surahammars kommun	74
Ludvika kommun	72
Sollentuna kommun	72
Tyresö kommun	72
Järfälla kommun	71
Kungsörs kommun	71
Sigtuna kommun	71
Upplands Väsby kommun	71
Eskilstuna kommun	70
Gävle kommun	70
Huddinge kommun	70
Köpings kommun	70
Nacka kommun	70
Upplands-Bro kommun	70
Sundbybergs stad	69
Solna stad	68
Västerås stad	68
Lidingö stad	67
Nykvarns kommun	67
Nynäshamns kommun	67
Oxelösunds kommun	67
Arboga kommun	66
Botkyrka kommun	66
Enköpings kommun	66
Gnesta kommun	66
Heby kommun	66
Nyköpings kommun	66
Flens kommun	65
Karlskoga kommun	65
Norrälje kommun	64
Stockholms stad	64
Täby kommun	64
Vallentuna kommun	64
Örebro kommun	64
Haninge kommun	63
Håbo kommun	63
Katrineholms kommun	63
Strängnäs kommun	63
Uppsala kommun	63
Södertälje kommun	62
Österåkers kommun	62
Hallstahammars kommun	61
Ekerö kommun	60
Knivsta kommun	57
Värmdö kommun	55
<b>Samtliga</b>	<b>66</b>

# 1. Bakgrund

Stockholm Business Alliance är ett avtalsbaserat partnerskap på näringslivsområdet mellan kommuner i Stockholmsregionen. Syftet är att gemensamt arbeta för att locka företagsetableringar till regionen och att förbättra företagsklimatet. Målsättningen är att göra Stockholmsregionen till Norra Europas ledande tillväxtregion. I samarbetet ingår 47 kommuner från Gävle i norr till Nyköping/Oxelösund i söder och från Karlskoga i väster till Norrtälje i öster.

Ett prioriterat område inom Stockholm Business Alliance är att tillsammans utveckla och förbättra servicen till näringslivet i regionen. Det ska vara enkelt att komma i kontakt med partnerkommunerna, handläggningen av ärenden ska vara enkel och snabb och bemötandet ska kännetecknas av öppenhet och dialog. Bakgrunden är att bilden av Stockholmsregionen som företagsplats i hög utsträckning skapas av företagets erfarenheter av de dagliga kontakter som äger rum med kommunerna. Det är därför nödvändigt att kunna erbjuda näringslivet en god grundläggande service för att det övriga näringslivsarbetet ska vara trovärdigt.

För att säkerställa att regionen tillhandahåller en god service ska kommunerna, som ingår i Stockholm Business Alliance, regelbundet göra uppföljningar av hur företagare som har varit i kontakt med respektive kommun uppfattar servicen. Syftet är att fånga upp synpunkter och identifiera möjliga förbättringsområden. Resultatet av mätningar ska sedan ligga till grund för ett förbättringsarbete inom respektive kommun och för ett erfarenhetsutbyte mellan partnerkommunerna om hur näringslivs servicen kan förbättras.

Under våren 2009 genomförde Stockholms stads utrednings- och Statistikkontor AB (USK) på uppdrag av samtliga 47 kommuner i Stockholm Business Alliance en undersökning av hur företagare som har varit i kontakt med respektive partnerkommun uppfattar servicen. Detta var den andra undersökningen som omfattade alla SBA-kommuner. Den första samlades in våren 2007. De enskilda resultaten har levererats till respektive kommun. Resultaten har också sammanställts för samtliga SBA-kommuner och redovisas i denna sammanfattande rapport.

## 2. Undersökningens uppläggning

### 2.1 Val av verksamhetsområden

Företagare möter dagligen företrädare för kommunen i ett flertal olika roller. Det handlar om att kommunerna har ett myndighetsansvar och möter företagare i rollen som tillståndsgivare och tillståndsutövare. Det handlar också om att kommunerna köper varor och tjänster från olika företag eller tillhandahåller olika tjänster till näringslivet. Det sker också möten mellan kommunerna och näringslivet i olika typer av forum, nätverk och samverkansgrupper.

Det är omöjligt att följa upp alla kontakter som förekommer mellan kommunerna och näringslivet. Därför har valet gjorts att fokusera på näringslivets kontakter med kommunerna i rollen som myndighetsutövare. Anledningen är att näringslivets kontakter med kommunerna i myndighetsrollen är obligatoriska och det finns ingen möjlighet för företagarna att vända sig någon annanstans. Dessa processer styrs också oftast av en omfattande lagstiftning, vilket gör att kontakterna riskerar att upplevas som byråkratiska, omständliga eller onödiga.

Utifrån kommunernas kontakter med näringslivet i rollen som myndighetsutövare valdes fem verksamhetsområden ut – handläggning av ansökningar om bygglov, markupplåtelse (tillfälliga enligt ordningslagen) och serveringstillstånd, samt om utövande av miljö- och hälsoskyddstillsyn och brandtillsyn.

### 2.2 Definition av service

För att kunna undersöka företagarnas uppfattningar om kommunernas service krävs att begreppet ”service” definieras och preciseras. Ofta brukar följande aspekter ingå i definitionen:

- tillgänglighet (möjligheten att komma i kontakt)
- information (muntlig och skriftlig information)
- bemötande (dialogen, vägledning, förmåga att förmedla information, lyhördheten)
- kompetens (sakkunskap, kunskap om verksamheten, förmåga att lösa problem)
- rättssäkerhet (tydligheten i regler, motiveringar av beslut, möjligheten att överklaga)
- effektivitet (snabbhet och kostnader för handläggningen, hanteringen av ärendet)

I denna undersökning har dessa aspekter legat till grund för mätningen av företagarnas uppfattningar om kommunernas service.

### 2.3 Nöjd-Kund-Index

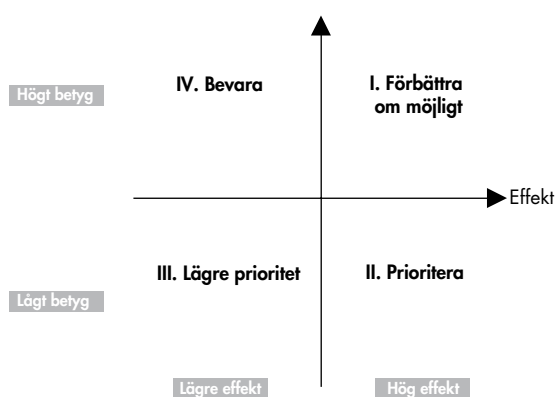
Undersökningen är upplagd för att passa SCB:s analysmodell Nöjd-Kund-Index (NKI). Modellen är etablerad för mätning av kundtillfredsställelse inom en rad olika områden. Den innebär att kommunernas resultat kan sättas i relation till varandra och till andra verksamheter. Den ger också möjlighet att genom upprepade studier se hur företagarnas syn på kommunernas service utvecklas över tid. Modellen är uppbyggd dels av ett mått för helhetsbetyget av kundnöjdheten, NKI, dels av ett

antal faktorer som speglar olika delar av verksamheten. Faktorererna mäts med ett antal frågor som behandlar olika delar av respektive kvalitetsfaktor. I denna undersökning utgörs kvalitetsfaktorerna av de olika serviceaspekterna (tillgänglighet, information, bemötande, kompetens, rättssäkerhet och effektivitet). Det totala måttet för helhetsbetyget, NKI, mäts också med tre frågor.

Analysen räknar fram ett betygsindex från 0-100 för varje kvalitetsfaktor och för NKI. Ju högre indexvärdet är, desto högre är betyget. Värdet under 40 betraktar SCB som underkänt betyg. Detta index kan läsas på en total nivå för samtliga verksamhetsområden (bygglov, markupplåtelse, serveringstillstånd, miljötillsyn och brandtillsyn). Det är också möjligt att se hur kundtillfredsställelsen varierar mellan de olika områdena och de olika kvalitetsfaktorerna.

Analysmodellen beräknar sedan för varje kvalitetsfaktor ett effektmått, som anger vilken påverkan varje faktor har på helhetsbetyget, NKI. Det beror på att vissa faktorer är viktigare än andra och har större betydelse för företagarnas helhetsbedömning av kontakterna med kommunerna. Dessa faktorer bör prioriteras i förbättringsarbetet.

Detta kan illustreras i en så kallad prioriteringsmatris. Den lodräta axeln står för betygsindex och den vågräta för effektmått, d v s betydelsen för helhetsomdömet. Origo (krysset) ligger vid medelbetyg och medeleffekt. På så vis bildas fyra kvadranter med olika prioriteringsgrad.



För att öka NKI bör i förbättringsarbetet prioriteras faktorer som har effektmått utöver medeleffekten. Dessa faktorer eventuella betygsförändring förväntas i störst utsträckning påverka NKI. Faktorer som har mindre effekt på helhetsbetyget, NKI, behöver inte ges högsta prioritet även om de fått låga betyg av kunderna.



FOTO: NICHOLAS JOHNSON

### 3. Undersökningens genomförande

Undersökningarna i kommunerna gjordes i form av postenkäter med uppföljning per telefon. Enkäten bestod av 25 frågor som behandlade de sex serviceaspekterna, tre helhetsbedömningar av den totala kundnöjdheten (NKI) och några bakgrundsfrågor. Frågorna besvarades med hjälp av en tiogradig skala. Det fanns också en öppen fråga med möjlighet för företagarna att komma med egna synpunkter på hur kommunernas service kan förbättras. Ett exempel på enkäten redovisas på sidorna 15–19.

Samma frågor användes för samtliga kommuner och för samtliga verksamhetsområden. Frågorna var utvalda och formulerade för att passa alla verksamheter. Alla företagare har dock inte haft erfarenhet av samtliga aspekter som behandlades, vilket innebär att andelen som svarat ”ingen uppfattning” varierar en hel del mellan frågorna.

Kommunerna i Stockholm Business Alliance skiljer sig åt storleksmässigt. Den ena ytterligheten är Stockholm, som hanterar tusentals ärenden årligen, medan den andra är Smedjebacken och Nykvarn som endast har ett 40-tal ärenden per år för samtliga verksamhetsområden. Det får till följd att stora kommuner som Stockholm väger tungt i det sammanlagda resultatet för

SBA-området. Totalt berör miljö- och hälsoskyddstillsynen flest företag och pga av det ger den verksamheten, för de flesta kommuner, störst avtryck på den totala kundnöjdheten. Tyngdpunkten mellan de undersökta verksamheterna varierar dock en del från kommun till kommun.

Att många kommuner har tämligen få ärenden betyder också att varje enskilt svar får stor effekt på det betyg som redovisas för kommunen eller verksamhetsområdet. I de fall som färre än 10 besvarade enkäter har kommit in för ett verksamhetsområde redovisas dessa resultat endast totalt för kommunen. Även verksamheter med strax över 10 svar är känsliga för att en eller ett par svarande ger mycket goda eller mycket negativa omdömen. Det är ett faktum som är värt att beakta vid jämförelser – mellan kommuner, mellan verksamheter och nu även över tid.

För nästan alla kommuner ingick samtliga företag som har haft kontakt med kommunerna i de aktuella ärendena under det senaste året i undersökningen. I de fall kommunen hade haft fler än 300 ärenden inom ett verksamhetsområde under året gjordes ett slumpmässigt urval av 300 företag. Sådana urval behövde endast göras för Stockholms stad (samliga verksamhetsområden utom serveringstillstånd) och för ytterligare några

kommuner när det gällde miljötillsyn.

Att kommuner samarbetar om viss myndighetsutövning är inte helt ovanligt. I första hand gäller det brandförsvaret, där det mer är regel än undantag att ett antal kommuner gått samman i brandförsvarsförbund. Företag i flera kommuner har i denna undersökning således bedömt samma brandförsvarsförbund. Svaren redovisas då för den kommun där företagen är verksamma.

I undersökningen ingick endast företag – privatpersoner och offentliga verksamheter sorterades bort. Kontaktpersoner som återkom i ett antal ärenden fick bara besvara en enkät. Totalt ombads 16 685 kontaktpersoner på företagen att svara. Efter tre brevpåminnelser och uppföljning per telefon hade 9 688 svar kommit in. Efter justering för registerfel blev andelen svarande 67 procent för samtliga kommuner – som lägst 64 procent och som bäst 73 procent. Detta är en god svarsandel för målgruppen.

Datainsamlingen genomfördes av Stockholms stads utrednings- och statistikkontor AB (USK) under våren 2009. Statistiska Centralbyrån (SCB) ansvarade för databearbetning och analys av materialet. Denna sammanfattande rapport utarbetades därefter av USK.

## 4. Resultat av serviceundersökningen

### 4.1 Vilken bakgrund har företagen?

Undersökningens inledande frågor om företagens bakgrund visar att huvuddelen av företagen som har varit i kontakt med kommunerna i dessa ärenden är småföretag. Närmare två tredjedelar av de företag som har besvarat enkäten har mellan 1 och 10 anställda. Företagen som har haft kontakt i brandtillsyns- eller bygglovsärenden är generellt något större.

Det är vanligt att företagen har varit i kontakt med kommunen flera gånger tidigare i liknande ärenden. Två av tre kontaktpersoner på företagen har varit i kontakt tidigare med kommunen. Företagarna har med andra ord en viss kunskap om hur verksamheterna fungerar. Särskilt gäller det bygglovshanteringen.

Företagarnas kontakter med kommunerna ser lite olika ut. Telefonkontakt är vanligast, men även personliga möten är vanligt förekommande. Personliga möten är vanligast i kontakter i brand- och miljötillsynsärenden. I kontakterna i samband med ansökning om markupplåtelse är personliga möten mer sällsynta. En stor del av ärendena har omfattat flera kontaktsätt.

Bedömningen av kommunernas service är nära förknippad med utfallet av ärendet. Ett negativt utfall, exempelvis ett avslag på en bygglovsansökan, ger tydliga utslag i mer kritiska omdömen av alla kvalitetsfaktorer, men framför allt på helhetsbetyget. Det illustreras av att företagare som fått ett positivt utfall i sina kontakter med kommunerna i genomsnitt ger betyget 74 på en skala från 0-100. De som upplever utfallet som delvis positivt ger betyget 51 och de som uppfattar att de fått ett negativt besked ger endast betyget 22.

De negativa beskederna är dock relativt ovanliga, 2-5 procent för de olika verksamheterna. Andelen som upplever sig ha fått ett negativt besked varierar mellan kommunerna från som lägst 0 procent till som mest 10 procent. För mindre kommuner och i ännu högre grad enskilda verksamheter inom en kommun kan dock andelen svarande som upplever att de fått ett negativt besked vara så hög att det kan ha avgörande betydelse för helhetsbetyget.

### Hur många anställda har Ditt företag? (%)

	Brandtillsyn	Bygglov	Mark-upplåtelse	Miljötillsyn	Serverings-tillstånd	Samtliga
1-5 anställda	25	33	52	59	55	49
6-10 anställda	18	15	17	16	22	16
11-50 anställda	33	23	19	16	17	20
51-100 anställda	10	7	7	4	1	5
101- anställda	13	22	5	5	4	9
<b>Summa</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

### Var det första gången Du var i kontakt med kommunen i denna typ av ärende? (%)

	Brandtillsyn	Bygglov	Mark-upplåtelse	Miljötillsyn	Serverings-tillstånd	Samtliga
Ja	31	28	35	36	40	34
Nej	69	72	65	64	60	66
<b>Summa</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

### På vilket sätt var Du i kontakt med kommunen i detta ärende? (%)

	Brandtillsyn	Bygglov	Mark-upplåtelse	Miljötillsyn	Serverings-tillstånd	Samtliga
Telefon	48	72	69	57	75	62
E-post	14	39	18	17	32	22
Brev	15	55	31	31	43	35
Personligt möte	77	47	28	60	53	54
Annat sätt	3	4	6	3	2	4

### Hur utföll ärendet för Dig? (%)

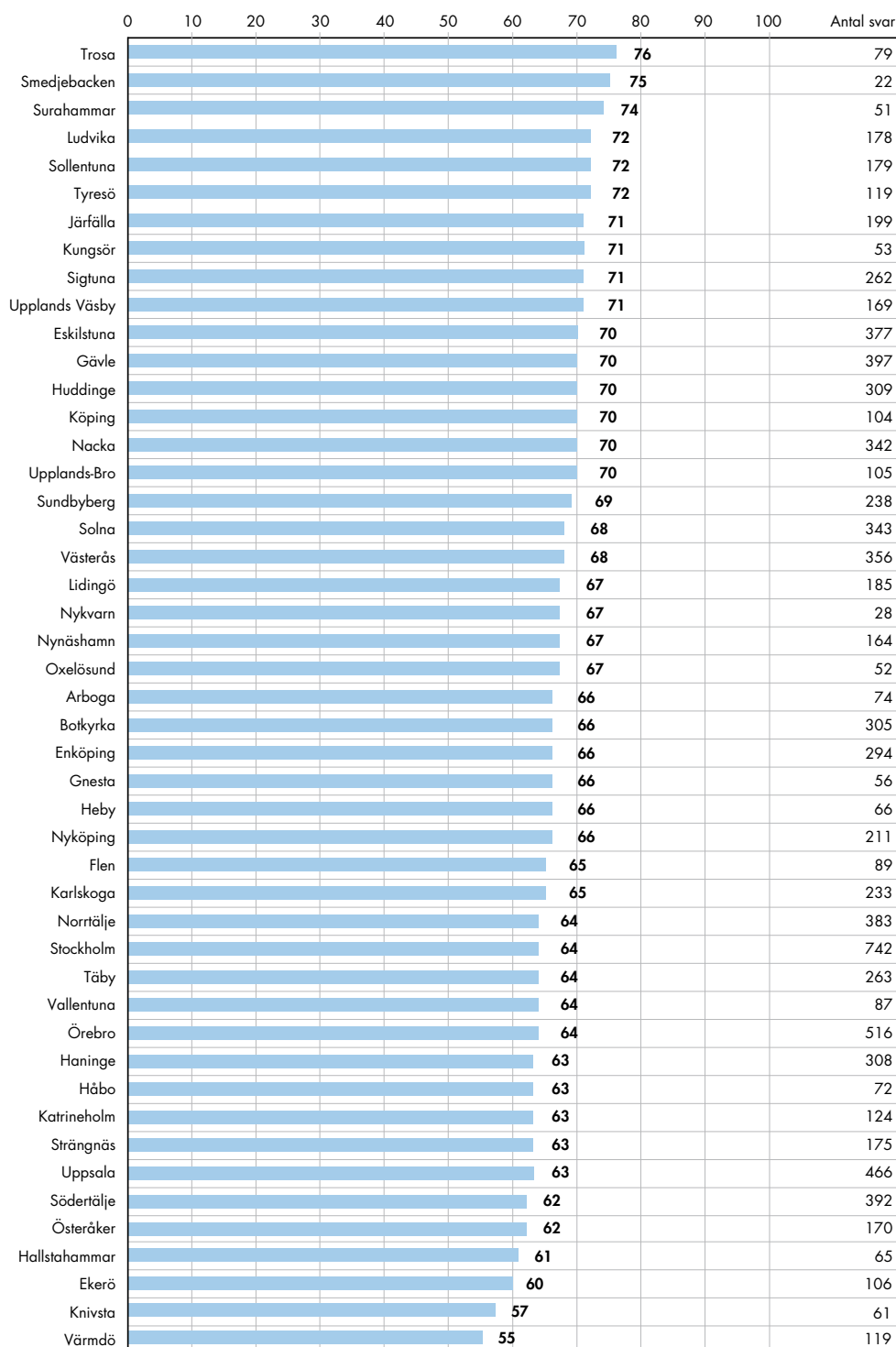
	Brandtillsyn	Bygglov	Mark-upplåtelse	Miljötillsyn	Serverings-tillstånd	Samtliga
Positivt	78	71	69	65	77	69
Delvis positivt	17	19	20	23	15	21
Negativt	2	5	4	4	5	4
Vet ej	3	5	8	7	3	6
<b>Summa</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

## 4.2 Hur nöjda är företagarna?

På det stora hela ger företagen kommunerna ett gott betyg för servicen. Undersökningens genomsnittliga NKI ligger på 66, vilket är ett klart godkänt betyg och en höjning från 2007 års NKI 63. Variationen mellan högsta och lägsta NKI-värdet bland kommunerna är tämligen stor och varierar mellan 55 och 76. Värderna under 40 betraktas av SCB som underkänt betyg

Bäst totalomdömen får Trosa med NKI 76, tätt följd av Smedjebacken (NKI 75) och Surahammar (NKI 74). Lägst totalbetyg får Värmdö med NKI 55, Knivsta (NKI 57) och Ekerö (NKI 60).

### NKI per kommun (medelvärde)





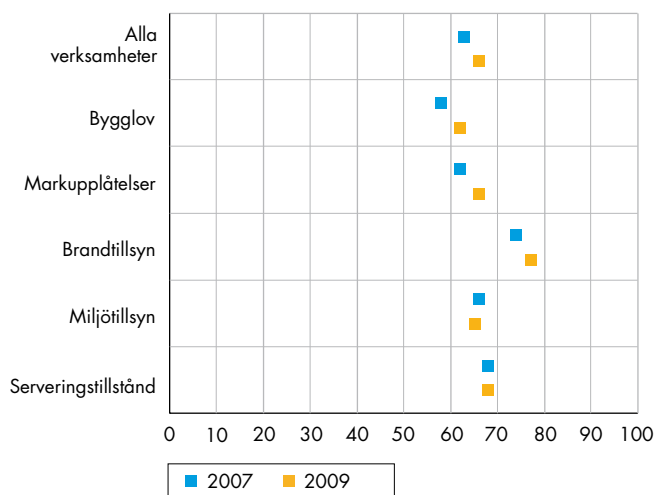
En uppdelning av kommunernas resultat på de olika verksamhetsområdena visar att det finns ganska stora skillnader. Visserligen finns det kommuner som placerar sig högt på samtliga rankinglistor, men det är inte ovanligt att kommuner som får höga betyg på ett eller flera verksamhetsområden, placerar sig bland de sämre för andra verksamheter.

Jämfört med 2007 är betygen högre för bygglov, markupplåtelse och brandtillsyn, oförändrade för serveringstillstånd och margi-

nellt lägre för miljötillsyn.

Brandtillsynen får klart högst betyg av de undersökta verksamhetsområdena (NKI 77). Det gällde vid undersökningen från 2007 för i stort sett alla kommuner och resultatet är detsamma idag. Bland de 33 kommuner som har kunnat få ett NKI för brandtillsynen får Upplands-Bro kommun högst betyg (NKI 88), följd av Örebro och Nacka med NKI 83 respektive 82. Brandtillsynsärenden stod för 14 procent av samtliga undersökta ärenden. NKI för brandtillsyn år 2007 var något lägre, 74.

### NKI totalt och per verksamhetsområde (medelvärde) 2007 och 2009



### NKI brandtillsyn per kommun

Upplands-Bro kommun	88
Örebro kommun	83
Nacka kommun	82
Sollentuna kommun	82
Gnesta kommun	81
Huddinge kommun	81
Nyköpings kommun	81
Tyresö kommun	81
Enköpings kommun	80
Karlskoga kommun	80
Strängnäs kommun	80
Upplands Väsby kommun	80
Haninge kommun	78
Lidingö stad	78
Norrköping kommun	78
Södertälje kommun	78
Botkyrka kommun	77
Katrineholms kommun	77
Sigtuna kommun	77
Täby kommun	77
Eskilstuna kommun	76
Gävle kommun	76
Järfälla kommun	76
Köpings kommun	76
Nynäshamns kommun	76
Österåkers kommun	75
Håbo kommun	73
Stockholms stad	73
Uppsala kommun	72
Ekerö kommun	71
Ludvika kommun	71
Västerås stad	70
Solna stad	68
<b>Samtliga</b>	<b>77</b>

Näst bäst betyg bland verksamhetsområdena får handläggningen av ansökningar om serveringstillstånd. Så var det även vid 2007 års undersökning. NKI är 68, oförändrat sedan senaste mätningen. Serveringstillstånd är den minsta av de undersökta verksamheterna med endast 6 procent av ärendena. Järfälla har högst NKI med 86 följd av Eskilstuna NKI 83 och Huddinge och Norrtälje med NKI 81.

### NKI serveringstillstånd per kommun

Järfälla kommun	86
Eskilstuna kommun	83
Huddinge kommun	81
Norrtälje kommun	81
Gävle kommun	80
Täby kommun	79
Haninge kommun	76
Botkyrka kommun	72
Örebro kommun	72
Sigtuna kommun	70
Strängnäs kommun	69
Ludvika kommun	68
Stockholms stad	68
Sundbybergs stad	67
Nacka kommun	62
Nyköpings kommun	62
Uppsala kommun	62
Österåkers kommun	61
Västerås stad	60
Flens kommun	59
Karlskoga kommun	58
Södertälje kommun	54
<b>Samtliga</b>	<b>68</b>

### NKI markupplätelser per kommun

Haninge kommun	81
Nynäshamns kommun	81
Österåkers kommun	77
Lidingö stad	76
Sundbybergs stad	76
Karlskoga kommun	74
Täby kommun	74
Gävle kommun	73
Huddinge kommun	73
Sigtuna kommun	73
Ludvika kommun	72
Köpings kommun	70
Nyköpings kommun	69
Enköpings kommun	68
Eskilstuna kommun	68
Solna stad	68
Järfälla kommun	65
Stockholms stad	65
Uppsala kommun	65
Västerås stad	64
Norrtälje kommun	62
Södertälje kommun	62
Strängnäs kommun	60
Katrineholms kommun	59
Örebro kommun	59
Botkyrka kommun	58
Upplands-Bro kommun	58
Oxelösunds kommun	57
<b>Samtliga</b>	<b>66</b>

Handläggningen av markupplätelser står för 14 procent av de undersökta kontakterna. NKI för samtliga kommuner är NKI 66 – en förbättring jämfört med 2007 (NKI 62). Av de 28 kommuner som haft fler än 10 svarande och därmed får ett NKI toppar Haninge och Nynäshamn med NKI 81. Höga betyg får även Österåker, Lidingö och Sundbyberg.

### NKI miljötillsyn per kommun

Smedjebackens kommun	81
Trosa kommun	75
Nacka kommun	73
Upplands Väsby kommun	73
Surahammars kommun	72
Tyresö kommun	72
Järfälla kommun	70
Kungsörs kommun	70
Ludvika kommun	70
Sigtuna kommun	70
Eskilstuna kommun	69
Huddinge kommun	69
Lidingö stad	69
Sollentuna kommun	69
Gävle kommun	68
Heby kommun	68
Köpings kommun	68
Flens kommun	67
Oxelösunds kommun	67
Upplands-Bro kommun	67
Hallstahammars kommun	66
Solna stad	66
Vallentuna kommun	66
Västerås stad	66
Arboga kommun	65
Enköpings kommun	65
Stockholms stad	65
Sundbybergs stad	65
Uppsala kommun	64
Botkyrka kommun	63
Täby kommun	63
Haninge kommun	62
Katrineholms kommun	62
Örebro kommun	62
Norrtälje kommun	61
Ekerö kommun	60
Gnesta kommun	60
Håbo kommun	60
Karlskoga kommun	60
Nyköpings kommun	60
Strängnäs kommun	60
Värmdö kommun	60
Knivsta kommun	59
Nynäshamns kommun	59
Södertälje kommun	59
Österåkers kommun	57
<b>Samtliga</b>	<b>65</b>

Miljö- och hälsoskyddstillsyn är den största verksamheten med 44 % av de undersökta kontakterna. NKI för alla SBA-kommuner är 65, mer eller mindre oförändrat sedan 2007 års undersökning (NKI 66). 46 av de 47 kommunerna hade tillräckligt många svar för att få ett NKI. Här toppar Smedjebacken (NKI 81) och Trosa (NKI 75) före de stora kommunerna Nacka och Upplands Väsby (NKI 73).

Liksom år 2007 delar företagen ut lägst betyg åt bygglovshandlingen inom SBA-kommunerna (NKI 62). Det är ändå högre än för två år sedan, då NKI för bygglovshandlingen stannade vid 58. Byggloven står för 22 procent av kontakterna i undersökningen. 43 kommuner har fått ett NKI-värde. Trosa får det högsta (NKI 80). Ludvika (NKI 79) och Sigtuna (NKI 77) följer närmast. Inom denna verksamhet finner vi de lägsta omdömena – fyra kommuner har ett NKI under 50.

### NKI bygglov per kommun

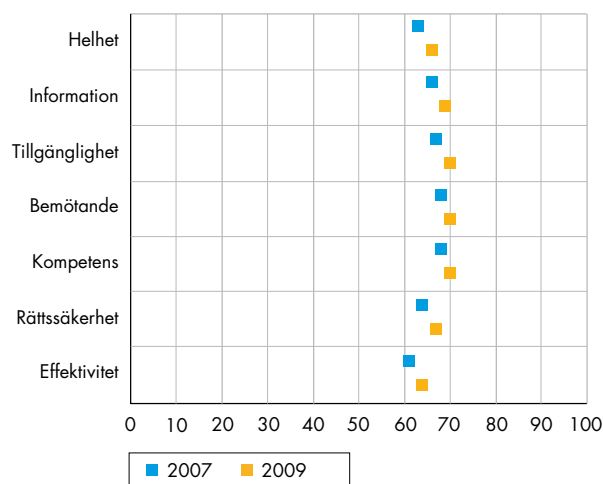
Trosa kommun	80
Ludvika kommun	79
Sigtuna kommun	77
Surahammars kommun	75
Karlskoga kommun	72
Sundbybergs stad	72
Västerås stad	72
Köpings kommun	70
Solna stad	70
Eskilstuna kommun	69
Gävle kommun	69
Smedjebackens kommun	69
Sollentuna kommun	69
Upplands-Bro kommun	69
Botkyrka kommun	68
Järfälla kommun	68
Enköpings kommun	66
Hallstahammars kommun	66
Nynäshamns kommun	66
Nacka kommun	64
Vallentuna kommun	64
Håbo kommun	62
Nyköpings kommun	61
Katrineholms kommun	60
Norrtälje kommun	60
Strängnäs kommun	60
Täby kommun	60
Huddinge kommun	59
Stockholms stad	59
Flens kommun	58
Södertälje kommun	58
Tyresö kommun	58
Uppsala kommun	58
Österåkers kommun	58
Heby kommun	57
Upplands Väsby kommun	56
Lidingö stad	53
Örebro kommun	53
Värmdö kommun	52
Knivsta kommun	49
Arboga kommun	47
Ekerö kommun	47
Haninge kommun	46
<b>Samtliga</b>	<b>62</b>

## 4.3 Vad är företagarna mest och minst nöjda med?

En uppdelning av samtliga kommuners resultat på de sex kvalitetsfaktorerna visar att omdömet genomgående är något högre 2009 än 2007. Relationen mellan faktorerna är densamma. Bemötande, kompetens, tillgänglighet och information får i stort sett likartade omdömen (69-70 på den 100-gradiga skalan). Rättsäkerhet får något lägre betyg (67), medan företagen är mest kritiska till effektiviteten (64).

Variationen mellan de kommuner som har fått högst respektive lägst betyg spänner över ca 20 enheter på skalan, minst för rättsäkerhet och mest för effektivitet. Där varierar omdömet mellan 52 och 75. Att effektivitet är den faktor som uppskattas minst gäller, med något undantag, alla kommuner. De kommuner som ligger högst i helhetsrankingen ligger också bra till i rankingen av alla ingående kvalitetsfaktorer.

### NKI/medelvärde per kvalitetsfaktor 2007 och 2009



Majoriteten av kommunerna har ett medelvärde över 70 för ”tillgänglighet”. I topp ligger Trosa och Surahammar med ett medelvärde över 80. De som har prövat på att hämta blanketter och informationsmaterial på hemsidan uppskattar den servicen. Mest kritik riktas mot svårigheten att komma i kontakt med rätt person per telefon.

Många kommuner får höga betyg för bemötandet i samband med kontakterna. Få ger låga betyg. Särskilt gäller det kontakten och dialogen med kommunernas personal. Något fler är kritiska till den lyhördhet och förståelse som de mötte. Även här får Trosa högst betyg, följd av Kungsör, Ludvika och Smedjebacken.

Mest uppskattat inom frågeområdet ”kompetens” är personalens kunskap och kompetens inom området, medan förmågan att hjälpa till att lösa problem får något lägre omdömen. Trosa är den enda kommun med ett medelbetyg över 80 för denna faktor.

Medelvärdet för ”information” varierar mellan kommunerna från 57 upp till 77. Trosa, Tyresö, Surahammar och Sollentuna ligger högst. Mest uppskattad är den muntliga information som man har fått. Minst uppskattas innehållet på webbplatsen.

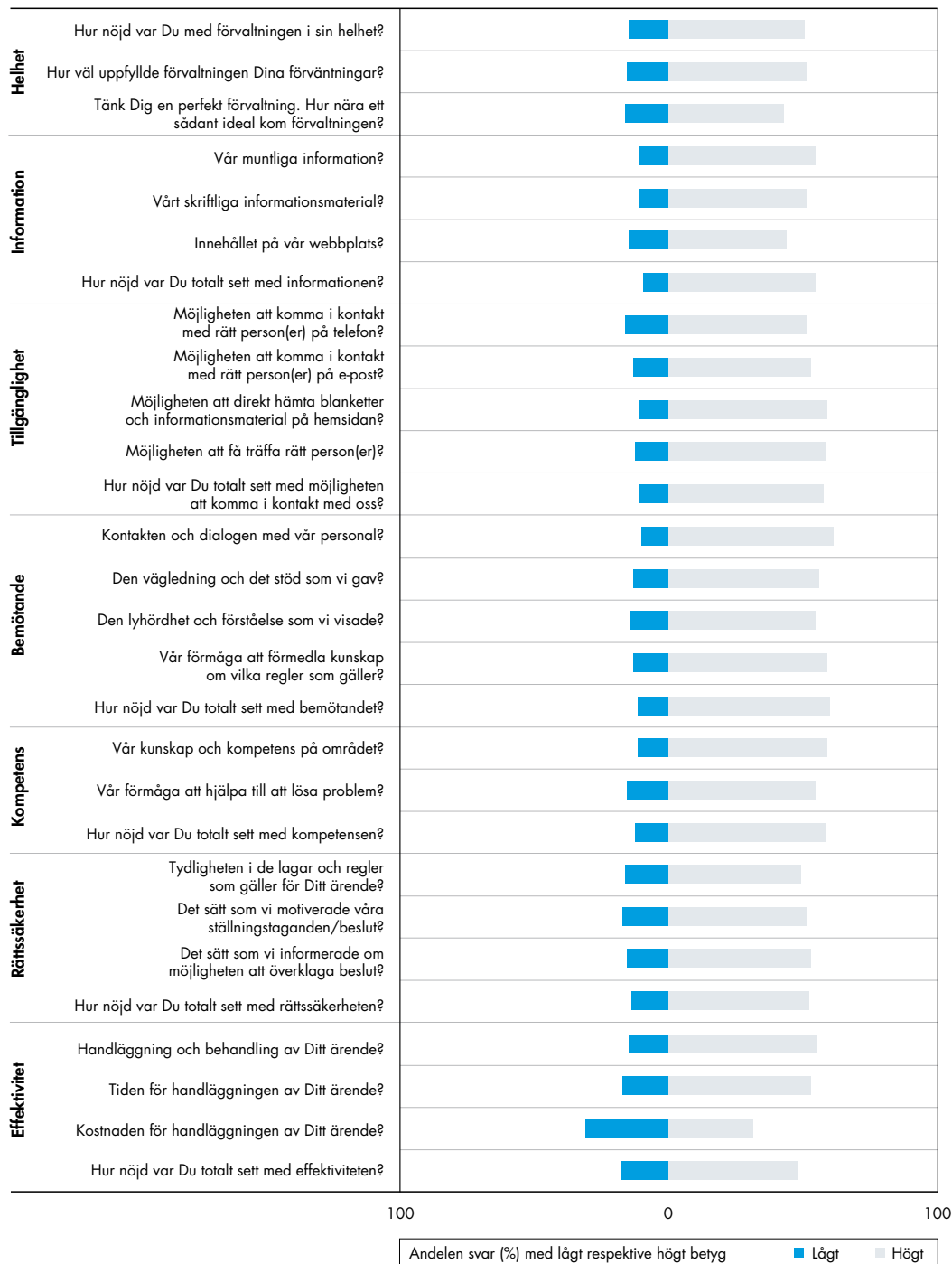
Beträffande "rättssäkerhet" är företagarna mest nöjda med informationen om möjligheten att överklaga, och mindre nöjda med tydligheten i de lagar och regler som gäller för ärendena och med sättet som verksamheterna motiverar sina ställningstaganden. Bäst betyg för rättssäkerheten får Trosa, Surahammar, Tyresö och Upplands Väsby.

Den kvalitetsfaktor som får lägst betyg är "effektivitet". Företagarna är mindre nöjda med effektivitetsaspekter som kostnaden för handläggning av ärenden och handläggningstiderna. Det är

också de frågor i enkäten som samlar flest låga betyg. Åtta kommuner har emellertid ett värde på 70 eller högre. Bäst betyg för effektivitet får Smedjebacken och Trosa.

Diagrammet nedan visar andel låga betyg (1–4 på den tiogradiga skalan) och andelen höga betyg (8–10) för samtliga frågor i enkäten. Höga betyg är fler än de låga för alla frågor. Den blå delen av stapeln som visar de låga betygen ger konkreta indikationer på vad förbättringsarbetet ska riktas in på.

### Frågor med lågt respektive högt betyg – samtliga verksamhetsområden (%)



## 4.4 Vad bör prioriteras i förbättringsarbetet?

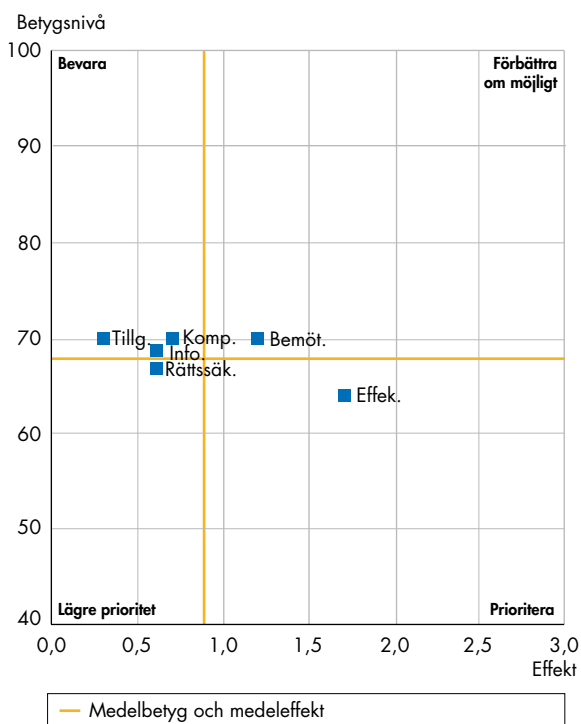
Av prioriteringsmatrisen framgår att ”effektivitet” är den kvalitetsfaktor som utan jämförelse har störst betydelse för företagarnas helhetsbedömning (NKI), och som därmed främst bör prioriteras i förbättringsarbetet. Det framgår ännu tydligare i matriserna för de enskilda verksamheterna, med undantag för miljötillsynen.

Eftersom ”effektiviteten” även får ett lägre betyg än andra kvalitetsfaktorer finns således goda möjligheter att utveckla kundservicen och förbättra den totala nöjdheten i form av ett ökande NKI. Fokus bör ligga på handläggningstiderna och kostnaderna för handläggningen i förbättringsarbetet. Detta arbete försvaras av att kommunerna inte har ensam rådighet, utan verksamheterna styrs i hög utsträckning av lagstiftning och andra regler.

Även om resultatet bryts ner på de olika verksamhetsområdena känns åtgärdsmatrisens huvudbudskap igen. Inom samtliga verksamhetsområden bör ”effektivitet” prioriteras i förbättringsarbetet. Dock är det inte lika entydigt för miljötillsynen. Bemötande är den faktor som är näst mest viktig för alla verksamheter utom brandtillsyn. Där ger förbättringar av kompetens större effekter på NKI.

Som tidigare nämnts är de enskilda frågor som flest uttrycker missnöje med effektivitetsaspekter som handläggningstid och kostnaden för handläggningen. Främst gäller det kostnaden. I synnerhet bland svaren från dem som har haft brand- eller miljötillsyn. Bland dem som har sökt bygglov är andelen missnöjda något högre när det gäller tiden för handläggningen av deras ärende.

### Prioriteringsmatris för samtliga verksamhetsområden i samtliga kommuner



Bilden är i huvudsak giltig för nästan alla medverkande kommuner. Betoningen ligger på effektivitet som den viktigaste faktorn för helhetsintrycket – ofta i kombination med lägst betyg för just den egenskapen. Det gäller såväl kommuner högt upp på ”rankinglistan” som de som ligger längre ner på listan. Men undantag finns. T ex har bemötande störst effekt på NKI i vissa kommuner, varav fler är stora. Hit hör Gävle, Haninge, Vallentuna, Upplands Väsby, Strängnäs, Sigtuna och Nacka. Dessa kommuner har haft ett gott betyg för bemötandet. För andra är kompetens den viktigaste faktorn. Så är det i Flen, Trosa, Sundbyberg och Köping

## 4.5 Företagarnas egna förbättringsförslag

I slutet av enkäten erbjöds företagarna att komma med egna synpunkter på hur kommunernas service kan förbättras. Synpunkterna består ofta av mer detaljerade beskrivningar av vad man upplever som brister i de kvalitetsfaktorer som tagits upp tidigare i enkäten. Här ges exempel på långa handläggningstider och vad man uppfattar som höga avgifter, liksom synpunkter på tillgänglighet, bemötande eller information.

Ganska många ger exempel på att personalomsättningen på handläggare har upplevts som hög, vilket betytt nya kontakter och ibland andra bedömningar. Andra efterlyser större lyhördhet och flexibilitet i handläggningen. Bland de mer konkreta förslagen finns idéer om hur tillgänglighet och snabbhet i processen kan utvecklas via webblösningar.



FOTO: TRISA



**USK**  
STOCKHOLMS STADS UTREDNINGS-  
OCH STATISTIKKONTOR AB

**TROSA BYGGLOV**

## NÅGRA FRÅGOR TILL DIG SOM NYLIGEN HAR VARIT I KONTAKT MED SAMHÄLLSBYGGNADSKONTORET I TROSA KOMMUN



Du har under det senaste året varit i kontakt med Samhällsbyggnadskontoret i Trosa kommun i ett bygglovsärende. Vi ber Dig bedöma kontakterna i detta ärende. Med hjälp av en skala från ett (1) till tio (10), där ett (1) betyder lägsta betyg och tio (10) betyder högsta betyg, gör Du Din bedömning av kontakterna med förvaltningen. Sätt ett kryss i den ruta som stämmer bäst. Det är viktigt att försöka svara på alla frågorna.



Skicka in det ifyllda formuläret så snart som möjligt. Använd det medsända svarskuvertet och lägg det på brevlådan. Det behövs inget frimärke.



Om Du har frågor om undersökningen får Du gärna ringa oss på Stockholms stads utrednings- och statistikkontor AB på tel 08 - 508 35 083.

### ● BAKGRUND

#### 1. Hur många anställda har Ditt företag?

*(Räkna med dig själv)*

- 1  1-5  
2  6-10  
3  11-50  
4  51-100  
5  101-

#### 2. Hur utföll ärendet för Dig?

- 1  Positivt  
2  Delvis positivt  
3  Negativt  
4  Vet ej

#### 3. Var det första gången Du var i kontakt med Trosa kommun i denna typ av ärende?

- 1  Ja  
2  Nej

#### 4. På vilket sätt var Du i kontakt med Trosa kommun i detta ärende?

*(Flera alternativ kan kryssas)*

- 1  Telefon  
2  E-post  
3  Brev  
4  Personligt möte  
5  Annat sätt. Vilket?.....

### ● INFORMATION

#### 5. Hur nöjd var Du med...

	Inte alls nöjd										I högsta grad nöjd	Ingen åsikt
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
...vår muntliga information?	<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"/>
...vårt skriftliga informationsmaterial?	<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"/>
...innehållet 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"/>	<input type="checkbox"/>
Hur nöjd var Du 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"/>	<input type="checkbox"/>

● TILLGÄNGLIGHET

6. Hur nöjd var Du med...

	Inte alls nöjd							I högsta grad nöjd			Ingen åsikt
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
...möjligheten att komma i kontakt med rätt person (er) på telefon?	<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 komma i kontakt med rätt person (er) på e-post?	<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 direkt hämta blanketter och informationsmaterial på hemsidan?	<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 få träffa 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"/>
Hur nöjd var Du totalt sett med möjligheten att komma i kontakt med oss?	<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"/>

● BEMÖTANDE

7. Hur nöjd var Du med...

	Inte alls nöjd							I högsta grad nöjd			Ingen åsikt
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
...kontakten och dialogen med vår personal?	<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"/>
...den vägledning och det stöd som vi gav?	<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"/>
...den lyhörddhet och förståelse som vi visade?	<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 förmedla kunskap om vilka regler som gäller?	<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 nöjd var Du 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"/>

● KOMPETENS

8. Hur nöjd var Du med...

	Inte alls nöjd							I högsta grad nöjd			Ingen åsikt
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
...vår kunskap och kompetens på området?	<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 hjälpa till att lösa 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"/>
Hur nöjd var Du 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

9. Hur nöjd var Du med...

	Inte alls nöjd							I högsta grad nöjd			Ingen åsikt
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
...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"/>
...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"/>
...det sätt som 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"/>
Hur nöjd var Du 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"/>

● EFFEKTIVITET

10. Hur nöjd var Du med...

	Inte alls nöjd							I högsta grad nöjd			Ingen åsikt
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
...handläggningen och behandlingen 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"/>
...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"/>
...kostnaden 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"/>
Hur nöjd var du 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"/>

● SAMMANFATTNING AV DIN SYN PÅ DEN AKTUELLA FÖRVALTNINGEN

	Inte alls nöjd							I högsta grad nöjd			Ingen åsikt
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
11. Hur nöjd var Du med förvaltningen 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"/>
12. Hur väl uppfyllede förvaltningen Dina förväntningar?	<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"/>
13. Tänk Dig en perfekt förvaltning. Hur nära ett sådant ideal kom förvaltningen?	<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"/>

Var god vänd - frågor på nästa sida.

Här kan Du skriva ned Dina övriga synpunkter på hur stadens service kan förbättras.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

TACK FÖR HJÄLPEN





## Stockholm – The Capital of Scandinavia

Det finns många skäl till varför Stockholm är Skandinaviens naturliga huvudstad. Ett är att Stockholm ligger mitt i hjärtat av regionen, med kommunikationer i världsklass. Ett annat är att Stockholm är den största staden i det största landet i Skandinavien. Här hittar du också flest multinationella företag, den största aktiebörsen och inte minst de flesta besökarna. Hit kommer man för maten, designen och musiken. Stockholm har också ett unikt utbud av gallerier och museer och står varje år i centrum för världens blickar när Nobelpriset delas ut. Välkommen till Stockholm – The Capital of Scandinavia.

---

### Stockholm Business Region

Stockholm Business Region  
P.O. Box 16282  
SE-103 25 Stockholm, Sweden  
Ph +46 8 508 28 500  
info@sbr.stockholm.se  
www.stockholmbusinessregion.se  
www.stockholmtown.com