

”Det ska vara **enkelt** att starta,
driva och utveckla företag”

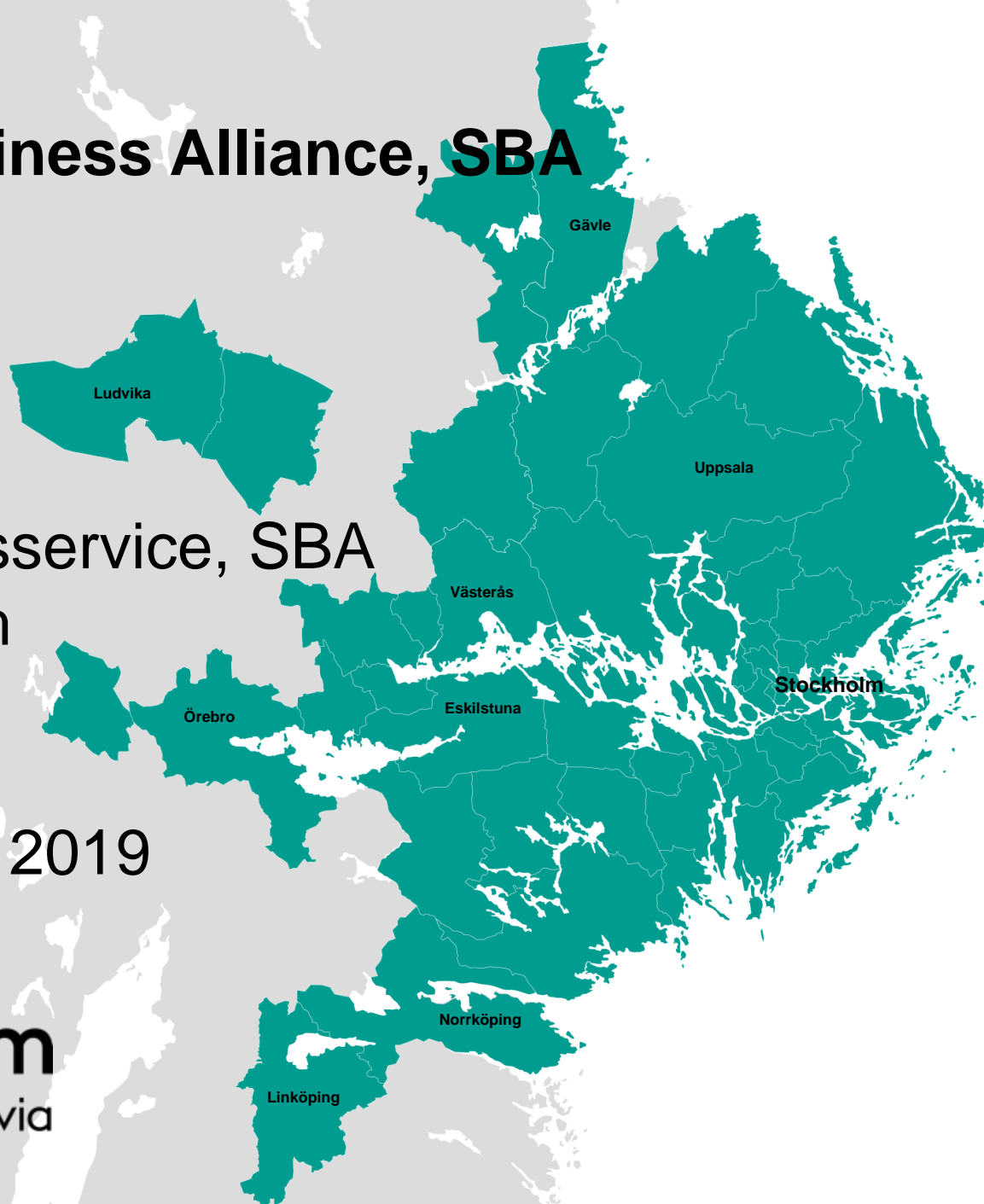
”...därför att ett starkt näringsliv
skapar arbetstillfällen och
skatteintäkter till kommunen”

Stockholm Business Alliance, SBA

Stefan Frid
Ansv. Näringslivsservice, SBA
Invest Stockholm

Haninge, 21 maj 2019

 **Stockholm**
The Capital of Scandinavia



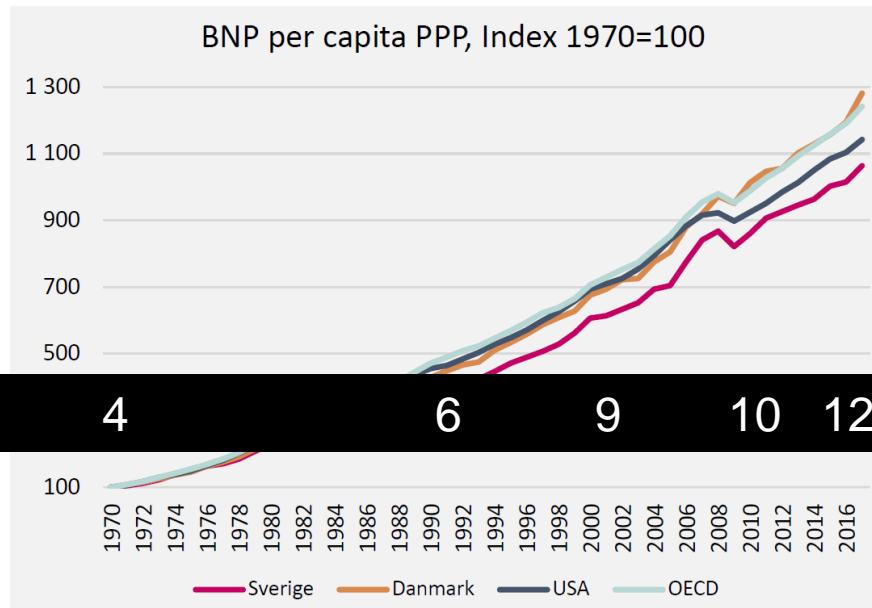
- ❖ 55 kommuner
- ❖ Startade 2006
- ❖ Invest Stockholm

Tre insatsområden;

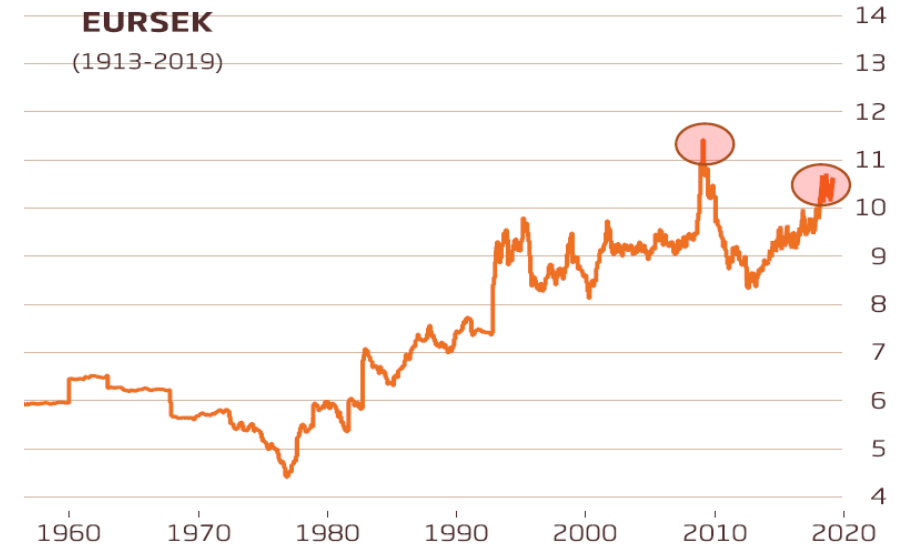
- ❖ Internationell marknadsföring
- ❖ Investeringsfrämjande
- ❖ Näringslivsservice

Sverige tappar...

SE halkar efter i välståndsligan



Kronan försvagas



Sources: Swedbank Research & Macrobond

***Den vanligaste kontakten
mellan en kommun och företag
handlar om tillstånd och tillsyn***

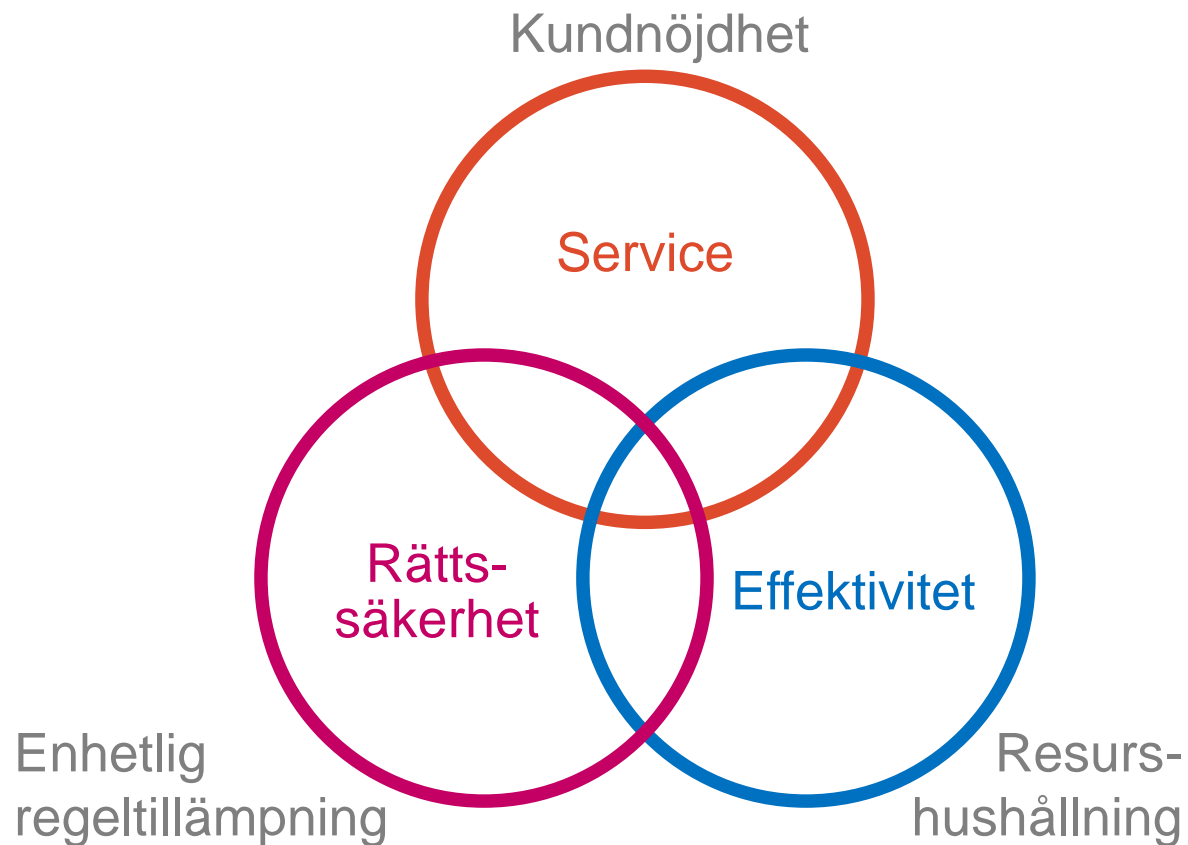
Bolag som har en kundbehovs- fokuserad strategi tenderar att överträffa konkurrenter

”Global Innovation 1 000” Strategy&, PWC 2019

Karaktäristika för företag som lyckas:

- ✓ **Ledningen är tydligt involverad**
- ✓ Koppling mellan innovations- och verksamhetsstrategi
- ✓ **Fokus på slutanvändarna**
- ✓ Förmåga att prioritera rätt projekt
- ✓ **Kultur som stödjer innovation**

Kommunens åtagande Förvaltningslagen



6 § En myndighet ska se till att kontakterna med enskilda blir **smidiga** och **enkla**.

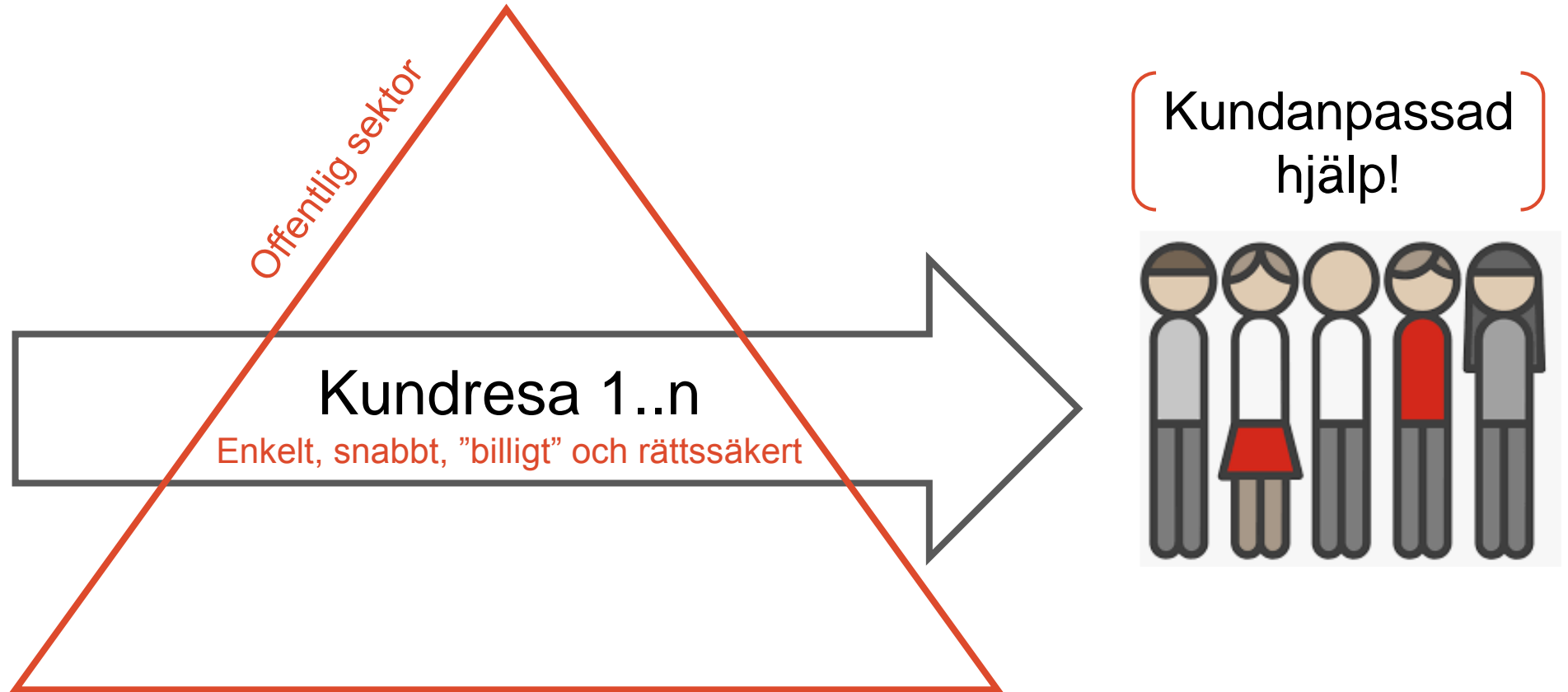
Myndigheten ska lämna den enskilde sådan hjälp att han eller hon kan ta till vara sina intressen. Hjälpen ska ges i den utsträckning som är lämplig med hänsyn till frågans art, den enskildes behov av hjälp och myndighetens verksamhet. Den ska ges utan onödigt dröjsmål.

7 § En myndighet ska **vara tillgänglig** för kontakter med enskilda och informera allmänheten om hur och när sådana kan tas.

8 § En myndighet ska inom sitt verksamhetsområde **samverka** med andra myndigheter.

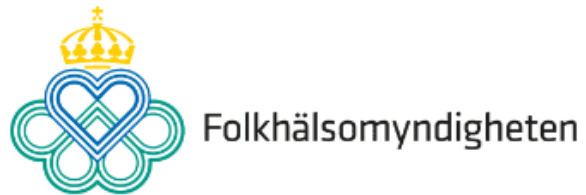
9 § Ett ärende ska handläggas så **enkelt**, **snabbt** och **kostnadseffektivt** som möjligt utan att **rättssäkerheten** eftersätts.

Åtagande kräver systemsyn

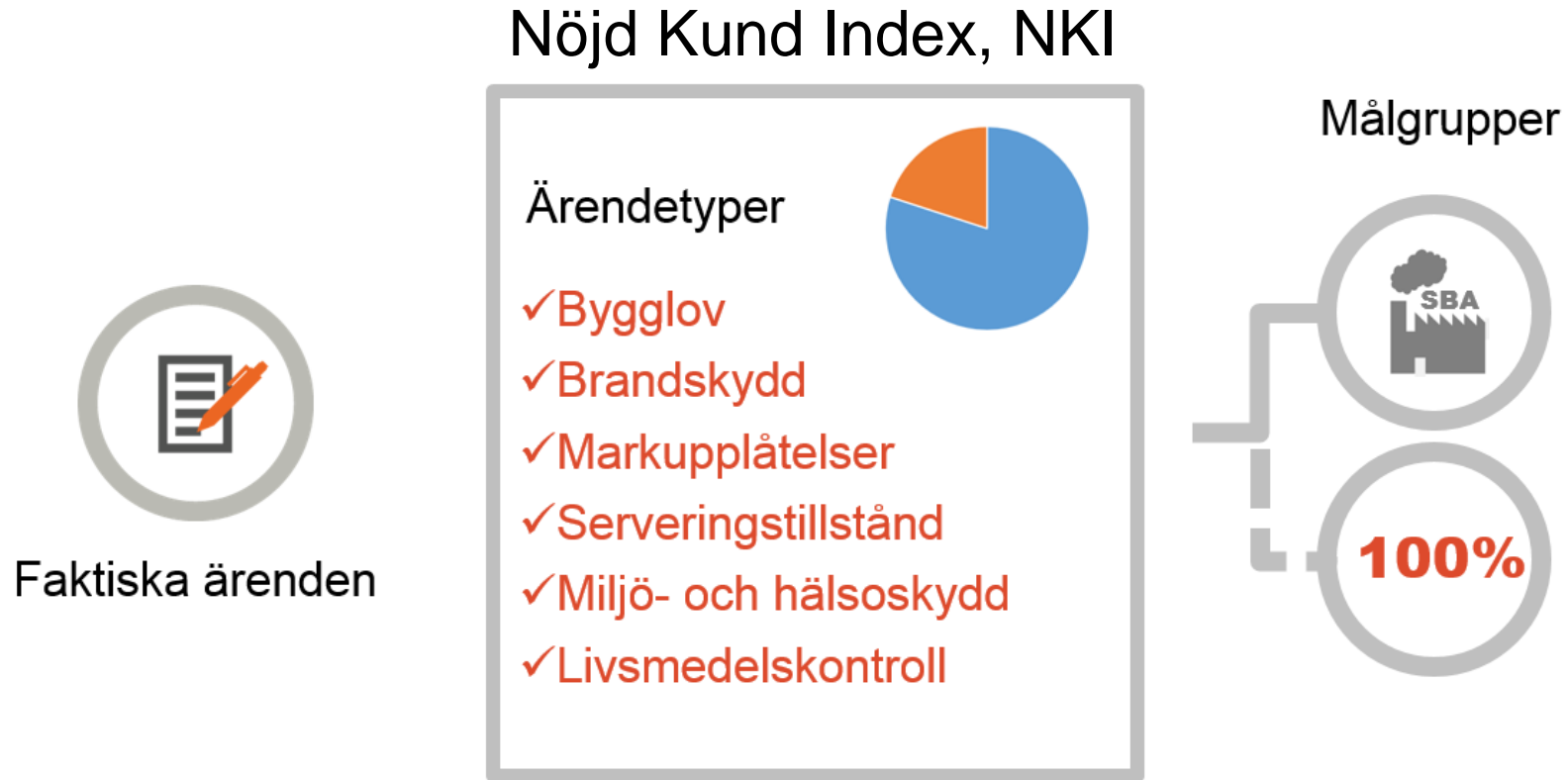


Myndighetsutövning

SBA-konferens 11-12 april 2019

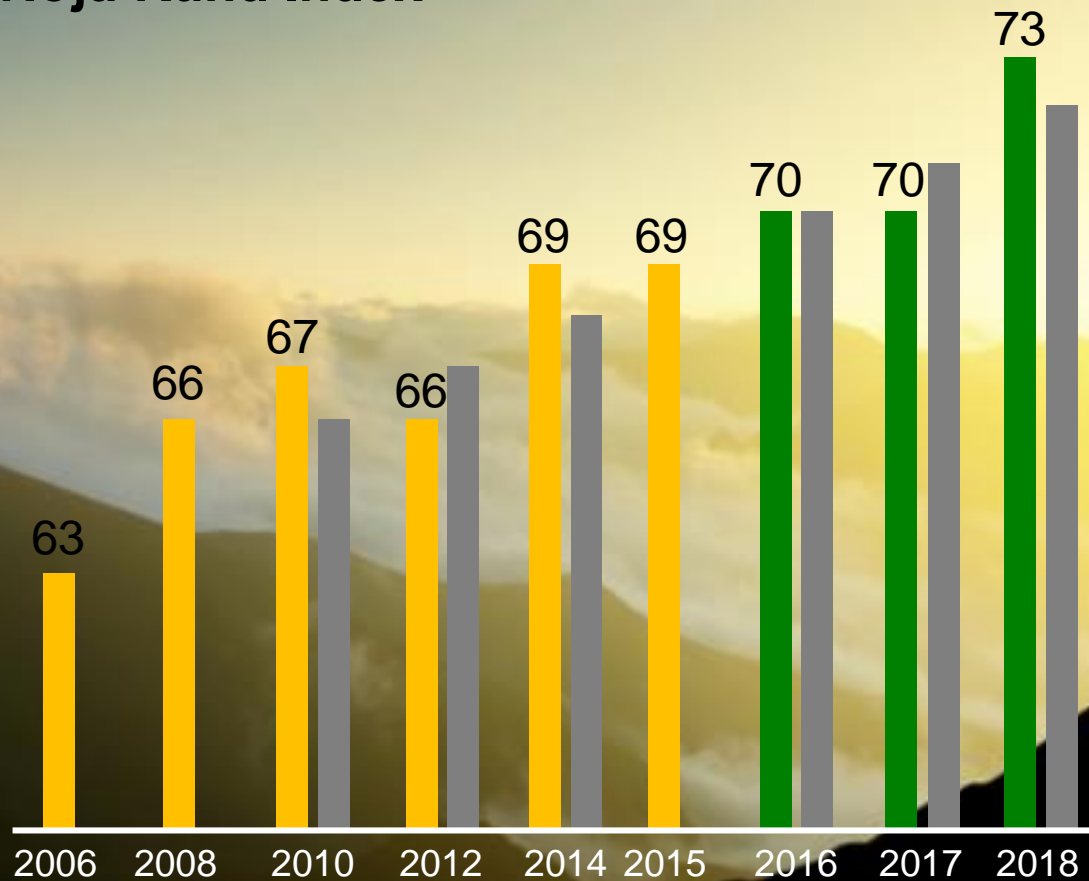


Mäta kundnöjdhet



Tydlig trend: allt nöjdare företag

Nöjd Kund Index



■ SBA ■ Insikt ("riket")

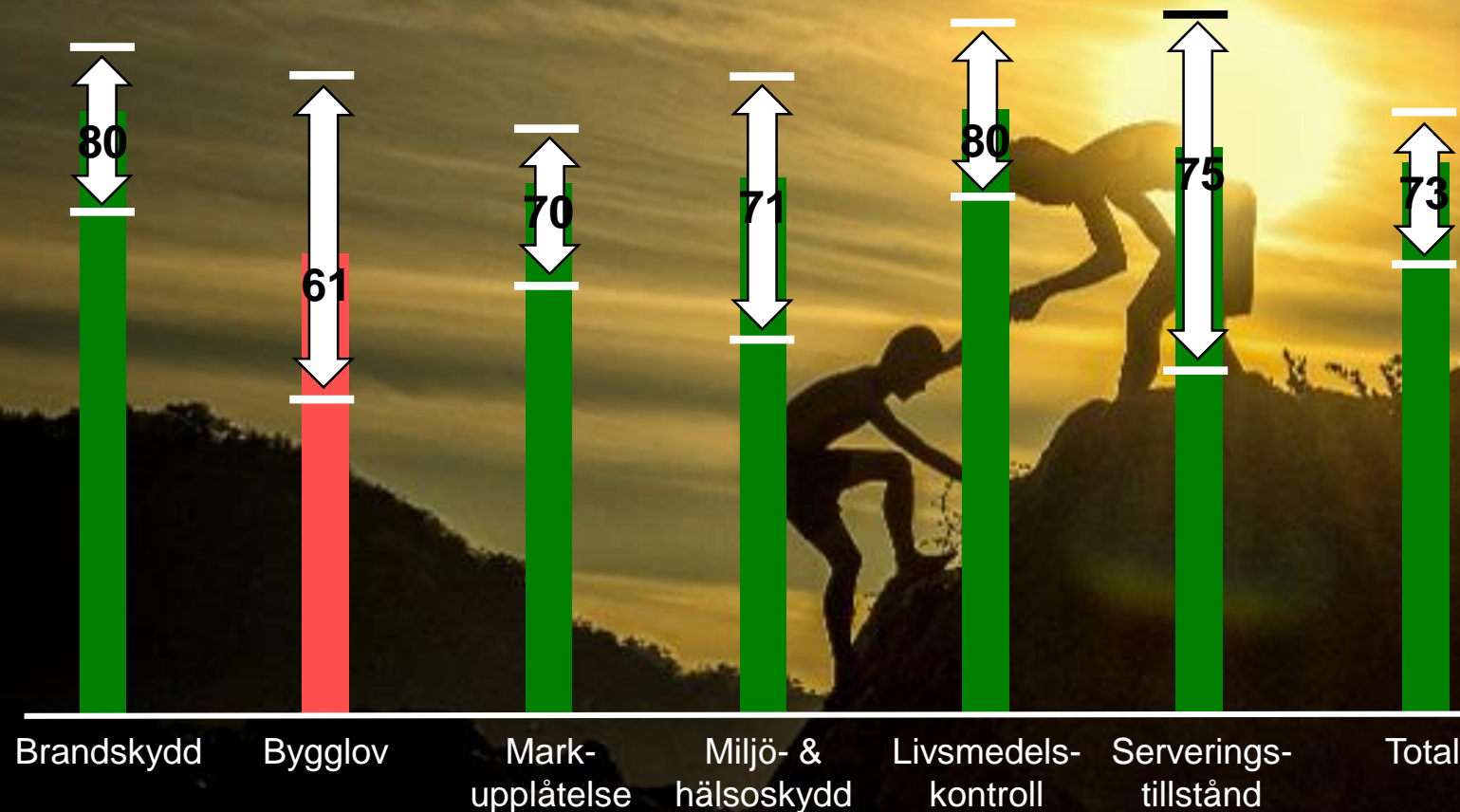


Betygsskala, 0-100

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

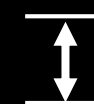
MEN, stora skillnader...

Nöjd Kund Index 2018



Betygsskala, 0-100

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

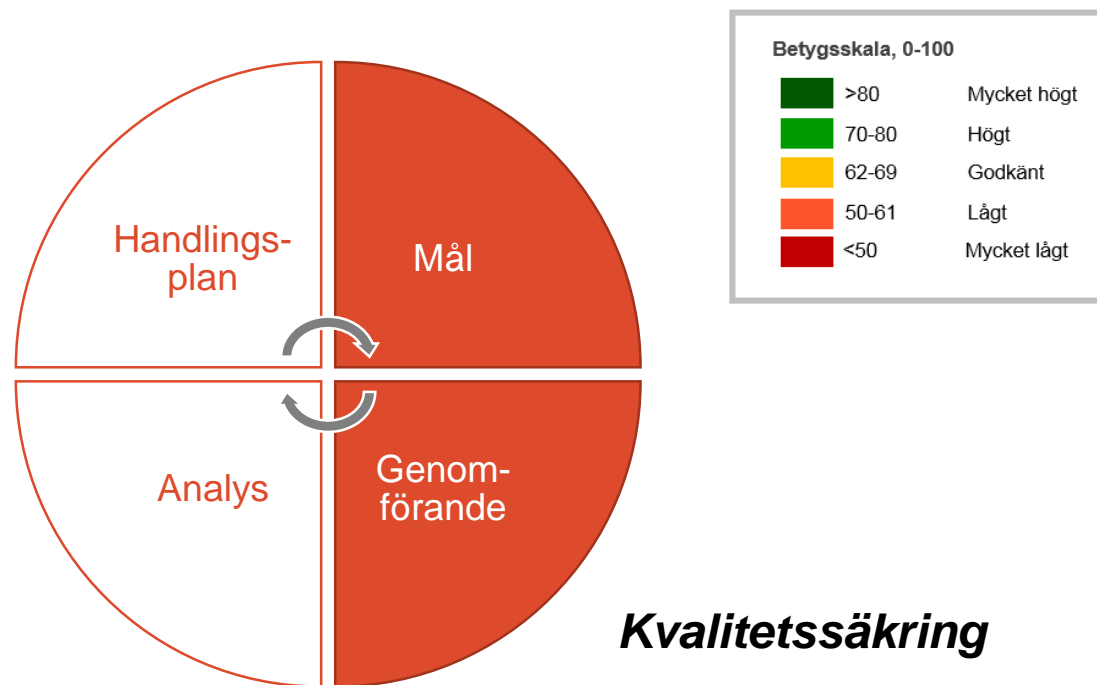


Högsta/lägsta värde inom SBA

SBA:s kundundersökning

Nöjd Kund Index – undersökning

”Det man styrs på är det som blir viktigt”



Om Undersökningen

Alla målgrupper

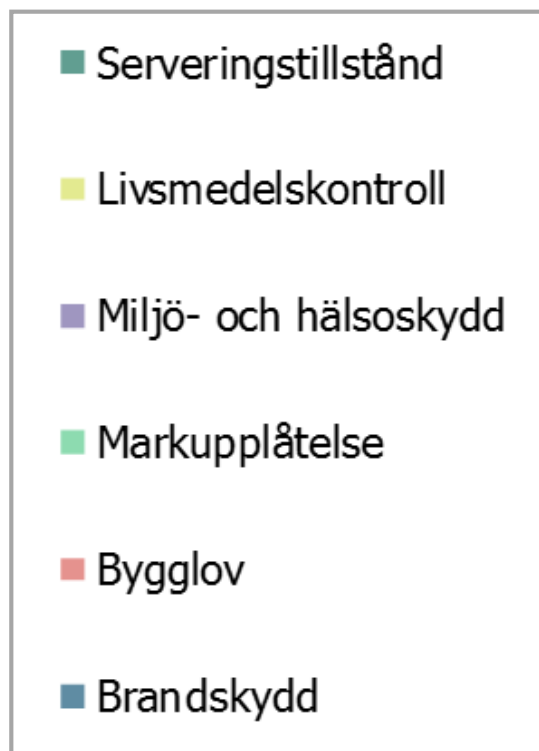
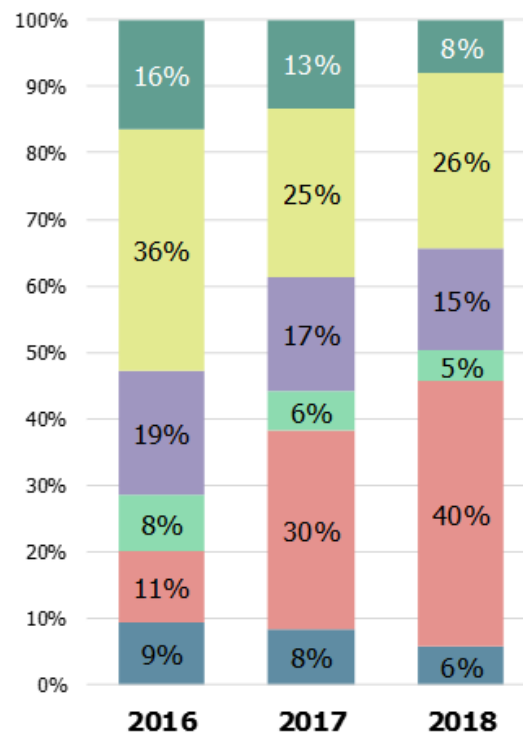
Myndighetsområde	Antal ärenden	Andel ärenden	Urval netto	Antal svar	Svars-frekvens
Brandskydd	85	6%	71	39	55%
Bygglov	586	40%	368	293	80%
Markupplåtelse	69	5%	52	30	58%
Miljö- och hälsoskydd	227	15%	162	87	54%
Livsmedelskontroll	385	26%	279	159	57%
Serveringstillstånd	119	8%	83	45	54%
Totalt	1 471	100%	1 015	653	64%

...varav företagsärenden

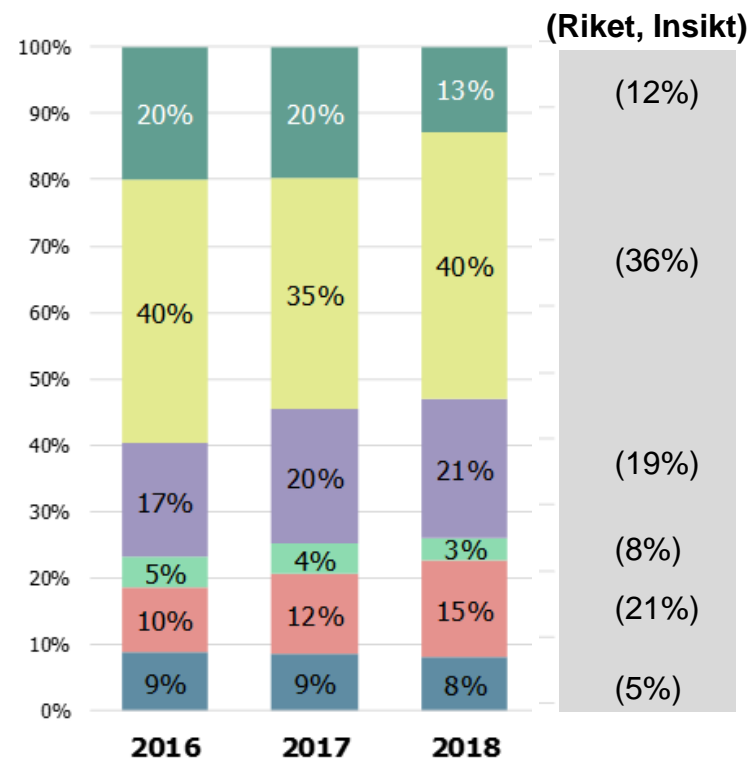
Myndighetsområde	Antal ärenden	Andel ärenden	Urval netto	Antal svar	Svars-frekvens
Brandskydd	74	8%	63	34	54%
Bygglov	136	15%	63	43	68%
Markupplåtelse	31	3%	25	14	56%
Miljö- och hälsoskydd	192	21%	144	74	51%
Livsmedelskontroll	372	40%	274	156	57%
Serveringstillstånd	118	13%	82	44	54%
Totalt	923	100%	651	365	56%

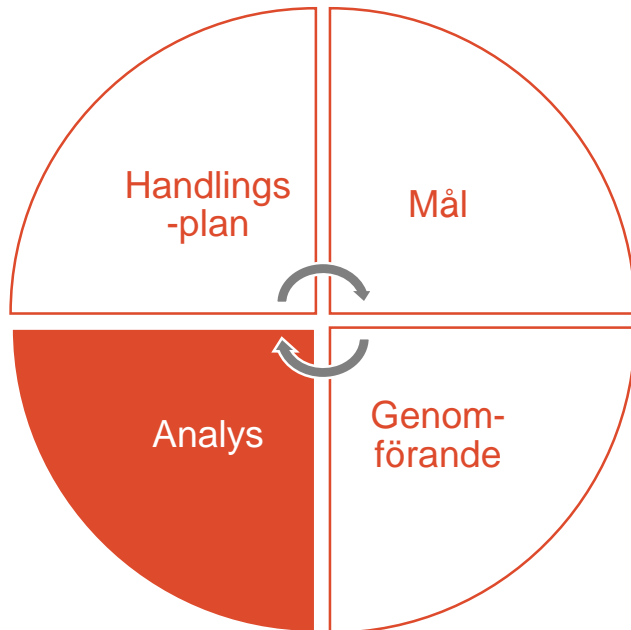
Ärendefördelning

Alla målgrupper



...varav företagsärenden





Uppföljning

- ✓ Webbportal – löpande uppföljning
- ✓ Ranking – 10 april 2019
- ✓ **Kommunrapport**

Resultat Hänninges NKI

NKI Totalt

Haninge:

NKI 75 (64*)

64 / 171

*alla kunder

	Ran-king SBA	Ran-king SKL	NKI									2018/ 2017	Antal svar 2018	Andel Svar 2018
			2007	2009	2011	2012	2014	2015	2016	2017	2018			
Haninge	17	64	66	63	63	66	69	72	69	66	75	↑	365	56%

TABELL 5. Ranking - NKI totalt 2018

Kommun	Rank	NKI	Kommun	Rank	NKI	Kommun	Rank	NKI	Kommun	Rank	NKI
Höganäs	1	85	Tjörn	44	76	Lilla Edet	87	73	Kungälv	130	70
Tomellilla	2	83	Norberg	45	76	Kalmar	88	73	Gävle	131	70
Åmål	3	83	Kurila	46	76	Strängnäs	89	73	Varberg	132	70
Öckerö	4	82	Eslov	47	76	Norrköping	90	73	Ovanåker	133	70
Bengtstors	5	82	Solna	48	76	Uddevalla	91	73	Vellinge	134	69
Avesta	6	81	Värmdö	49	76	Lund	92	73	Motala	135	69
Torsby	7	81	Värnamo	50	76	Kilpan	93	73	Sollentuna	136	69
Tranås	8	80	Trollhättan	51	76	Hudiksvall	94	73	Lerum	137	69
Kristinehamn	9	80	Hultsfred	52	76	Norrälje	95	72	Nora	138	69
Boden	10	80	Svenljunga	53	76	Malmö	96	72	Ekerö	139	69
Lekeberg	11	80	Östersund	54	76	Alvesta	97	72	Karlstad	140	69
Leksand	12	80	Sandviken	55	76	Partille	98	72	Hofors	141	69
Heby	13	80	Örnsköldsvik	56	75	Danderyd	99	72	Laholm	142	68
Eksjö	14	79	Landskrona	57	75	Lidköping	100	72	Borgholm	143	68
Skara	15	79	Bollnäs	58	75	Katrineholm	101	72	Hässleholm	144	68
Osby	16	79	Ludvika	59	75	Vimmerby	102	72	Ängelholm	145	68
Lycksele	17	79	Tidaholm	60	75	Svedala	103	72	Tyresö	146	68
Lysekil	18	79	Sundsvall	61	75	Heisingborg	104	72	Knivsta	147	68
Storuman	19	79	Oxelösund	62	75	Strömstad	105	72	Kiruna	148	68
Burlöv	20	79	Eskilstuna	63	75	Växjö	106	72	Gnesta	149	67
Hallstahammar	21	79	Haninge	64	75	Hallsberg	107	72	Göteborg	150	67
Dals-Ed	22	79	Västerås	65	75	Sigtuna	108	72	Hällefors	151	67
Trosa	23	78	Falun	66	75	Vänersborg	109	71	Trelleborg	152	67
Vetlanda	24	78	Kariskoga	67	74	Örkelljunga	110	71	Tranemo	153	67
Mölnadal	25	78	Stockholm	68	74	Tanum	111	71	Åle	154	67
Lidingö	26	78	Häbo	69	74	Borås	112	71	Umeå	155	66
Salem	27	78	Sollefteå	70	74	Gislaved	113	71	Gotland	156	65
Sunne	28	78	Karlskrona	71	74	Laxå	114	71	Sotenäs	157	65
Nybro	29	78	Nacka	72	74	Nynäshamn	115	71	Södertälje	158	65
Mjölby	30	78	Köping	73	74	Stenungsund	116	71	Lomma	159	65
Åstorp	31	78	Kristianstad	74	74	Tierp	117	71	Orust	160	64
Fagersta	32	78	Österåker	75	74	Bästad	118	71	Ulricehamn	161	64
Örebro	33	78	Järfälla	76	74	Uppsala	119	71	Allingsås	162	63
Surahammar	34	78	Huddinge	77	74	Bromölla	120	71	Kungsbacka	163	63
Upplands Väsby	35	77	Ljungby	78	74	Nyköping	121	71	Ockelbo	164	63
Hammarö	36	77	Svalöv	79	74	Härbyda	122	70	Östhammar	165	63
Kungsör	37	77	Sala	80	74	Halmstad	123	70	Enköping	166	62
Arboga	38	77	Falkenberg	81	74	Linköping	124	70	Nykvarn	167	61
Hörby	39	77	Flen	82	73	Finspång	125	70	Täby	168	61
Vaggeryd	40	77	Skövde	83	73	Botkyrka	126	70	Kävlinge	169	61
Älvkarleby	41	77	Askersund	84	73	Lindesberg	127	70	Vaxholm	170	60
Falköping	42	77	Skellefteå	85	73	Jönköping	128	70	Kalix	171	56
Upplands-Bro	43	76	Mora	86	73	Luleå	129	70	Samtliga kommuner	72	

NKI Brandskydd

Haninge :
NKI 80 (82*)
33 / 61
 *alla kunder

	Ran- king SBA	Ran- king SKL	NKI									2018/ 2017	Antal svar 2018
			2007	2009	2011	2012	2014	2015	2016	2017	2018		
Haninge	18	33	74	78	75	74	82	77	89	84	80	↓	34

TABELL 7. Ranking - NKI Brandskydd 2018

Kommun	Rank	NKI
Kungsbacka kommun	1	90
Vimmerby kommun	2	89
Höganäs kommun	3	89
Täby kommun	4	89
Ämåls kommun	5	88
Landskrona stad	6	88
Avesta kommun	7	88
Stenungsunds kommun	8	88
Österåkers kommun	9	88
Solna stad	10	87
Sotenäs kommun	11	87
Värnamo kommun	12	87
Uddevalla kommun	13	86
Kristianstads kommun	14	86
Svalövs kommun	15	86
Stockholms stad	16	85
Helsingborgs stad	17	85
Göteborgs stad	18	85
Borgholms kommun	19	84
Nyköpings kommun	20	84
Örebro kommun	21	83
Strängnäs kommun	22	83
Huddinge kommun	23	83
Kalmar kommun	24	83
Västerås stad	25	83
Vänersborgs kommun	26	82
Karlskrona kommun	27	82
Sigtuna kommun	28	82
Västra Gästriklands Samhällsbyggnads- förvaltning	29	81
Mjölby kommun	30	81
Järfälla kommun	31	81

Kommun	Rank	NKI
Halmstads kommun	32	81
Haninge kommun	33	80
Växjö kommun	34	80
Upplands-Bro kommun	35	79
Hässleholms kommun	36	79
Eskilstuna kommun	37	78
Upplands Väsby kommun	38	78
Jönköpings kommun	39	78
Örnsköldsviks kom- mun	40	78
Uppsala kommun	41	78
Gislaveds kommun	42	78
Lysekils kommun	43	77
Sala kommun	44	77
Skellefteå kommun	45	77
Kiruna kommun	46	77
Nacka kommun	47	77
Norrtälje kommun	48	77
Enköpings kommun	49	77
Södertälje kommun	50	76
Värmdö kommun	51	76
Svedala kommun	52	75
Sollentuna kommun	53	75
Malmö stad	54	75
Region Gotland	55	75
Heby kommun	56	74
Botkyrka kommun	57	73
Gävle kommun	58	71
Trollhättans stad	59	71
Tyresö kommun	60	67
Motala kommun	61	58
Samtliga kommuner		80

NKI Bygglov

Haninge :
NKI 63 (45*)
96 / 154
 *alla kunder

TABELL 8. Ranking - NKI Bygglov 2018

Kommun	Rank	NKI	Kommun	Rank	NKI	Kommun	Rank	NKI	Kommun	Rank	NKI
Nybro kommun	1	93	Årboga kommun	39	74	Burövs kommun	78	67	Vara kommun	118	59
Bodens kommun	2	88	Svalövs kommun	40	74	Västerås stad	79	67	Nacka kommun	119	59
Mjölby kommun	3	87	Eskilstuna kommun	41	74	Östhammars kommun	80	67	Sollentuna kommun	120	59
Katrineholms kommun	4	85	Älvkarleby kommun	42	74	Norrköpings kommun	81	66	Umeå kommun	121	59
Osby kommun	5	85	Borås stad	43	73	Lidköpings kommun	82	66	Lidingö stad	122	58
Vetlanda kommun	6	85	Falu kommun	44	73	Båstads kommun	83	65	Lunds kommun	123	58
Höganäs kommun	7	84	Uddevalla kommun	45	73	Sigtuna kommun	84	65	Ekerö kommun	124	58
Ämås kommun	8	84	Karlskrona kommun	46	72	Nyköpings kommun	85	65	Jönköpings kommun	125	58
Eksjö kommun	9	83	Ljungby kommun	47	72	Gislaveds kommun	86	65	Helsingborgs stad	126	57
Vaggeryds kommun	10	83	Leksands kommun	48	72	Sala kommun	87	64	Tyresö kommun	127	57
Tomellila kommun	11	83	Strängnäs kommun	49	72	Linköpings kommun	88	64	Varbergs kommun	128	57
Storumans kommun	12	81	Kalmar kommun	50	72	Falkenbergs kommun	89	64	Stenungsunds kommun	129	57
Skara kommun	13	81	Östersunds kommun	51	72	Nynäshamns kommun	90	64	Örnsköldsviks kommun	130	56
Torsby kommun	14	81	Hultsfreds kommun	52	71	Tierps kommun	91	63	Mora kommun	131	56
Tranås kommun	15	81	Skövde kommun	53	71	MTG Bygglov	92	63	Kristianstads kommun	132	56
Askersunds kommun	16	81	Luleå kommun	54	71	Huddinge kommun	93	63	Härby kommun	133	55
Fagersta kommun	17	81	Hultsfred Vimmerby Miljö- och Byggnadsnämnd	55	71	Hörby kommun	94	63	Kävlinge kommun	134	55
Lysekils kommun	18	80	Kumla Hallsberg	56	71	Upplands Väsby kommun	95	63	Lomma kommun	135	55
Sandvikens kommun	19	80	Vimmerby kommun	57	71	Haninge kommun	96	63	Sundsvalls kommun	136	53
Avesta kommun	20	79	Upplands-Bro kommun	58	71	Halmstads kommun	97	63	Marks kommun	137	52
Kilppans kommun	21	79	Skellefteå kommun	59	70	Värmdö kommun	98	63	Göteborgs stad	138	52
Västra Gästriklands Samhällsbyggnads- förvaltning	22	79	Örebro kommun	60	70	Karlskoga kommun	99	63	Oxelösunds kommun	139	52
Svenljunga kommun	23	79	Karlstads kommun	61	70	Trelleborgs kommun	100	63	Södertälje kommun	140	52
Trollhättans stad	24	79	Lilla Edets kommun	62	70	Alvesta kommun	101	63	Samhällsbyggnad Bergslagen	141	51
Lycksele kommun	25	78	Sunne kommun	63	69	Ängelholms kommun	102	62	Lindesbergs kommun	142	51
Örkelljunga kommun	26	78	Växjö kommun	64	69	Kungälv kommun	103	62	Enköpings kommun	143	50
Sollefteå kommun	27	78	Knivsta kommun	65	69	Malmö stad	104	62	Kungsbacka kommun	144	50
Mölnåls stad	28	77	Strömstads kommun	66	69	Töreboda kommun	105	62	Stockholms stad	145	49
Motala kommun	29	77	Kumla kommun	67	69	Partille kommun	106	62	Täby kommun	146	47
Sydnärkes Byggförvaltning	30	77	Häbo kommun	68	69	Lerums kommun	107	62	Orust kommun	147	47
Landskrona stad	31	76	Järfälla kommun	69	69	Markestads kommun	108	61	Ålingsås kommun	148	45
Borgholms kommun	32	76	Botkyrka kommun	70	69	Kiruna kommun	109	61	Sotenäs kommun	149	44
Trosa kommun	33	76	Österåkers kommun	71	68	Uppsala kommun	110	61	Tranemo kommun	150	43
Bollnäs kommun	34	75	Köpings kommun	72	68	Tanums kommun	111	61	Vallentuna kommun	151	42
Norrtälje kommun	35	75	Solna stad	73	68	Hudiksvalls kommun	112	61	Ale kommun	152	41
Värnamo kommun	36	75	Åstorps kommun	74	68	Hässleholms kommun	113	61	Region Gotland	153	38
Heby kommun	37	75	Danderyds kommun	75	68	Ronneby kommun	114	60	Ulricehamns kommun	154	34
Eslövs kommun	38	75	Ludvika kommun	76	67	Vellinge kommun	115	60	Samtliga kommuner		63
			Gävle kommun	77	67	Laholms kommun	116	60			
						Vänersborgs kommun	117	60			

NKI Markupplåtelse

Haninge :
NKI 72 (73*)
24 / 55
 *alla kunder

	Ranking SBA	Ranking SKL	NKI										2018/ 2017	Antal svar 2018
			2007	2009	2011	2012	2014	2015	2016	2017	2018			
Haninge	10	24	-	-	-	-	-	59	60	72	72	→	14	

TABELL 9. Ranking - NKI Markupplåtelse 2018

Kommun	Rank	NKI
Höganäs kommun	1	84
Malmö stad	2	80
Skövde kommun	3	80
Lidköpings kommun	4	79
Falkenbergs kommun	5	79
Härryda kommun	6	79
Trollhättans stad	7	79
Skara kommun	8	78
Norrköpings kommun	9	78
Borås stad	10	78
Tranås kommun	11	77
Helsingborgs stad	12	77
Halmstads kommun	13	77
Kungsbacka kommun	14	77
Karlskoga kommun	15	77
Lidingö stad	16	75
Eskilstuna kommun	17	75
Sundsvalls kommun	18	75
Landskrona stad	19	75
Strängnäs kommun	20	74
Västerås stad	21	74
Nyköpings kommun	22	73
Göteborgs stad	23	73
Haninge kommun	24	72

Kommun	Rank	NKI
Linköpings kommun	25	72
Hudiksvalls kommun	26	71
Alingsås kommun	27	71
Vaxholms stad	28	71
Örnsköldsviks kommun	29	71
Katrineholms kommun	30	70
Luleå kommun	31	70
Gävle kommun	32	70
Karlskrona kommun	33	70
Södertälje kommun	34	70
Solna stad	35	69
Täby kommun	36	69
Umeå kommun	37	69
Sollentuna kommun	38	68
Jönköpings kommun	39	68
Uppsala kommun	40	67
Norrköping kommun	41	67
Mölnåls stad	42	67
Varbergs kommun	43	66
Stockholms stad	44	65
Örebro kommun	45	65
Järfälla kommun	46	65
Vellinge kommun	47	64
Huddinge kommun	48	63

Kommun	Rank	NKI
Köpings kommun	49	62
Kristianstads kommun	50	62
Region Gotland	51	60
Karlstads kommun	52	59
Sigtuna kommun	53	58
Sotenäs kommun	54	58
Lunds kommun	55	57
Samtliga kommuner		72

NKI Miljö- och hälsoskydd

Haninge :
NKI 71 (71*)

57/ 135

*alla kunder

	Ranking SBA	Ranking SKL	NKI						2018/ 2017	Antal svar 2018
			2012	2014	2015	2016	2017	2018		
Haninge	23	57	62	65	71	57	64	71	↑	74

TABELL 10. Ranking - NKI Miljö- och hälsoskydd 2018

Kommun	Rank	NKI	Kommun	Rank	NKI	Kommun	Rank	NKI	Kommun	Rank	NKI
Kumla kommun	1	86	Östersunds kommun	35	75	Skövde kommun	71	70	Ekerö kommun	104	65
Sunne kommun	2	85	Eskilstuna kommun	36	75	Hultsfred Vimmerby Miljö- och Byggnadsnämnd	72	69	Västra Gästriklands Samhällsbyggnadsförvaltning	105	65
Strängnäs kommun	3	85	Trosa kommun	37	75	Botkyrka kommun	73	69	Vimmerby kommun	106	65
Kumla Hallsberg	4	85	Stockholms stad	38	75	Mjölby kommun	74	69	Strömstads kommun	107	65
Sala kommun	5	85	Kungsörs kommun	39	74	Häbo kommun	75	69	Bodens kommun	108	65
Avesta kommun	6	83	Kristianstads kommun	40	74	Vänersborgs kommun	76	69	Hässleholms kommun	109	64
Åstorps kommun	7	82	Järfälla kommun	41	74	Tibro kommun	77	69	Södra Roslagens miljö- och hälsoskyddsmyndighet	110	64
Ludvika kommun	8	81	Karlskoga kommun	42	74	Miljösamverkan östra Skaraborg	78	68	Upplands-Bro kommun	111	64
Upplands Vasby kommun	9	80	Falköpings kommun	43	74	Örebro kommun	79	68	Lerums kommun	112	64
Tranås kommun	10	80	Ämås kommun	44	74	Södertälje kommun	80	68	Borgholms kommun	113	63
Hallstahammars kommun	11	79	Lidköpings kommun	45	74	Region Gotland	81	68	Ulricehamns kommun	114	63
Tierps kommun	12	79	Ljungby kommun	46	73	Växjö kommun	82	68	Malmö stad	115	63
Varbergs kommun	13	78	Solna stad	47	73	Samhällsbyggnad Bergslagen	83	67	Köpings kommun	116	62
Mora kommun	14	78	Örnsköldsviks kommun	48	73	Osby kommun	84	67	Trollhättans stad	117	62
Hörby kommun	15	78	Hultsfreds kommun	49	73	Norrköpings kommun	85	67	Alingsås kommun	118	62
Nybro kommun	16	78	Helsingborgs stad	50	73	Umeå kommun	86	67	Tanums kommun	119	62
Mölnåls stad	17	78	Gislaveds kommun	51	72	Trelleborgs kommun	87	67	Karlskrona kommun	120	62
Fagersta kommun	18	78	Skellefteå kommun	52	72	Karlstads kommun	88	67	Kilpans kommun	121	62
Tranemo kommun	19	78	Torsby kommun	53	72	Svalövs kommun	89	67	Orust kommun	122	62
Hudiksvalls kommun	20	78	Landskrona stad	54	72	Ängelholms kommun	90	67	Sollentuna kommun	123	62
Lycksele kommun	21	77	Tyresö kommun	55	72	Höganäs kommun	91	66	Gnesta kommun	124	61
Arboga kommun	21	77	Lycksele kommun	56	72	Nyköpings kommun	92	66	Sigtuna kommun	125	61
Sundsvalls kommun	22	77	Haninge kommun	57	71	Göteborgs stad	93	66	Enköpings kommun	126	61
Österåkers kommun	23	77	Bästad kommun	58	71	Sotenäs kommun	94	66	Borås stad	127	61
Huddinge kommun	24	77	Kalix kommun	59	71	Stenungsunds kommun	95	66	Hofors kommun	128	60
Västerås stad	25	76	Älvkarleby kommun	60	71	Härby kommun	96	66	Nynäshamns kommun	129	60
Surahammars kommun	26	76	Falkenbergs kommun	61	71	Norråls kommun	97	66	Uddevalle kommun	130	60
Laholms kommun	27	76	Lindesbergs kommun	62	71	Vaggeryds kommun	98	66	Katrineholms kommun	131	59
Sollefteå kommun	28	76	Flens kommun	63	71	Sandvikens kommun	99	66	Hjo kommun	132	59
Vetlanda kommun	29	76	Ale kommun	64	71	Kungälv kommun	100	66	Kungsbacka kommun	133	58
Värnamo kommun	30	75	Nacka kommun	65	70	Motala kommun	101	66	Luleå kommun	134	58
Sydnärkes Miljöförvaltning	31	75	Svenljunga kommun	66	70	Täby kommun	102	66	Östhammars kommun	135	50
Lunds kommun	32	75	Kalmar kommun	67	70	Halmstads kommun	103	65	Samtliga kommuner		69
Jonköpings kommun	33	75	Linköpings kommun	68	70						
Gävle kommun	34	75	Danderyds kommun	69	70						
			Uppsala kommun	70	70						

NKI Livsmedelskontroll

Haninge :
NKI 79 (79*)
48 / 150
*alla kunder

	Ranking SBA	Ranking SKL	NKI							2018/ 2017	Antal svar 2018
			2012	2014	2015	2016	2017	2018			
Haninge	13	48	-	69	77	75	74	79	↑	156	

TABELL 11. Ranking - NKI Livsmedelskontroll 2018

Kommun	Rank	NKI
Upplands-Bro kommun	1	92
Sunne kommun	2	91
Håbo kommun	3	88
Köpings kommun	4	87
Svenljunga kommun	5	86
Trosa kommun	6	85
Sundsvalls kommun	7	85
Oxelösunds kommun	8	85
Sigtuna kommun	9	85
Heby kommun	10	84
Stockholms stad	11	84
Storums kommun	12	84
Åstorps kommun	13	84
Leksands kommun	14	83
Hammarö kommun	15	83
Lunds kommun	16	83
Eslövs kommun	17	83
Torsby kommun	18	83
Kumla kommun	19	83
Höganäs kommun	20	82
Örebro kommun	21	82
Ämås kommun	22	82
Hörby kommun	23	82
Ale kommun	24	82
Mölnåls stad	25	82
Hultsfreds kommun	26	82
Eksjö kommun	27	82
Stenungsunds kommun	28	81
Örnsköldsviks kommun	29	81
Avesta kommun	30	81
Lidingö stad	31	81
Kumla Hallsberg	32	81
Älvkarleby kommun	33	81
Kävlinge kommun	34	81
Sollefteå kommun	35	81
Trollhättans stad	36	81
Lysekils kommun	37	81
Lycksele kommun	38	80
Bodens kommun	39	80
Sandvikens kommun	40	80

Kommun	Rank	NKI
Upplands Väsby kommun	41	80
Härreda kommun	42	80
Kristinehamns kommun	43	80
Kungälv kommun	44	80
Tanums kommun	45	80
Uddevalla kommun	46	79
Östersunds kommun	47	79
Haninge kommun	48	79
Falköpings kommun	49	79
Vänersborgs kommun	50	79
Sotenäs kommun	51	79
Varbergs kommun	52	79
Huddinge kommun	53	79
Värnamo kommun	54	79
Arboga kommun	55	78
Hudiksvalls kommun	56	78
Mjölby kommun	57	78
Svalövs kommun	58	78
Ludvika kommun	59	78
Sala kommun	60	78
Surahammars kommun	61	78
Solna stad	62	78
Nynäshamns kommun	63	77
Tibro kommun	64	77
Västerås stad	65	77
Falkenbergs kommun	66	77
Karlskrona kommun	67	77
Vara kommun	68	77
Tierps kommun	69	77
Vetlanda kommun	70	77
Linköpings kommun	71	77
Falu kommun	72	77
Samhällsbyggnad Bergslagen	73	77
Lindesbergs kommun	74	77
Kiruna kommun	75	77
Katrineholms kommun	76	77
Ulricehamns kommun	77	77
Österåkers kommun	78	77
Vaggeryds kommun	79	77

Kommun	Rank	NKI
Järfälla kommun	80	77
Danderyds kommun	81	77
Karlstads kommun	82	77
Skellefteå kommun	83	76
Malmö stad	84	76
Kristianstads kommun	85	76
Uppsala kommun	86	76
Gävle kommun	87	76
Finspångs kommun	88	76
Flens kommun	89	76
Miljösamverkan östra Skaraborg	90	76
Enköpings kommun	91	76
Partille kommun	92	75
Tranås kommun	93	75
Skara kommun	94	75
Karlsborgs kommun	95	75
Ljungby kommun	96	75
Trelleborgs kommun	97	75
Gnesta kommun	98	75
Västra Gästriklands Samhällsbyggnadsförvaltning	99	75
Jönköpings kommun	100	75
Skövde kommun	101	75
Eskilstuna kommun	102	75
Kungsbacka kommun	103	75
Hultsfred Vimmerby Miljö- och Byggnadsnämnd	104	75
Sollentuna kommun	105	74
Nacka kommun	106	74
Ängelholms kommun	107	74
Bästad kommun	108	74
Luleå kommun	109	74
Mora kommun	110	74
Strömstads kommun	111	74
Vaxjö kommun	112	74
Södertälje kommun	113	73
Ekerö kommun	114	73
Kalmar kommun	115	73
Tyresö kommun	116	73

Kommun	Rank	NKI
Halmstads kommun	117	73
Karlskoga kommun	118	72
Norrtälje kommun	119	72
Nybro kommun	120	72
Norrköpings kommun	121	72
Göteborgs stad	122	72
Helsingborgs stad	123	72
Lidköpings kommun	124	72
Allingsås kommun	125	72
Östhammars kommun	126	71
Hässleholms kommun	127	71
Södra Roslagens miljö- och hälsoskyddsmyndighet	128	71
Lerums kommun	129	71
Landskrona stad	130	71
Vimmerby kommun	131	70
Borås stad	132	70
Salems kommun	133	70
Taby kommun	134	70
Hjo kommun	135	70
Borgholms kommun	136	70
Sydnärkes Miljöförvaltning	137	70
Dals-Eds kommun	138	70
Gislaveds kommun	139	70
Tjörns kommun	140	70
Vellinge kommun	141	70
Region Gotland	142	70
Botkyrka kommun	143	69
Umeå kommun	144	69
Nyköpings kommun	145	69
Orust kommun	146	69
Strängnäs kommun	147	69
Motala kommun	148	67
Tidaholms kommun	149	67
Lomma kommun	150	64
Samtliga kommuner		77

NKI Serveringstillstånd

Haninge :
NKI 79 (79*)
35 / 76
*alla kunder

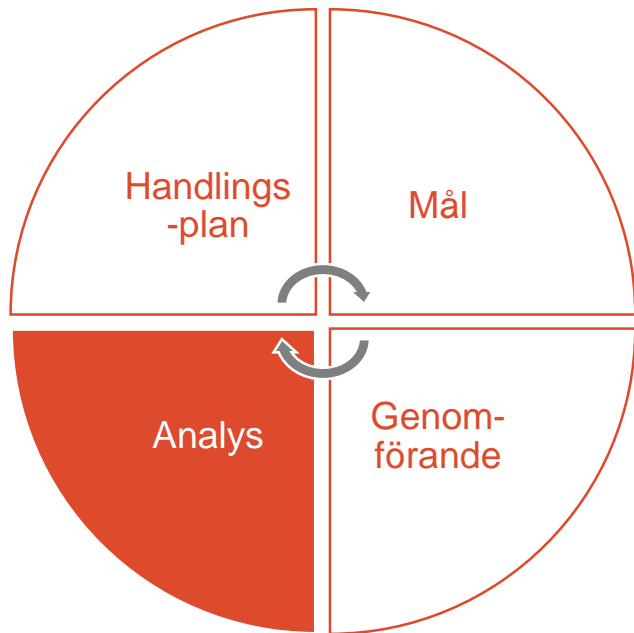
	Ran- king SBA	Ran- king SKL	NKI									2018/ 2017	Antal svar 2018
			2007	2009	2011	2012	2014	2015	2016	2017	2018		
Haninge	20	35	-	76	84	82	66	72	69	64	79	↑	44

TABELL 12. Ranking - NKI Serveringstillstånd 2018

Kommun	Rank	NKI
Höganäs kommun	1	94
Upplands Väsby kommun	2	93
Karlskrona kommun	3	92
Sandvikens kommun	4	90
Västra Gästriklands Samhällsbyggnadsförvaltning	5	90
Nacka kommun	6	89
Värmdö kommun	7	89
Ronneby kommun	8	88
Hässleholms kommun	9	87
Kalmar kommun	10	87
Lerums kommun	11	86
Karlskoga kommun	12	85
Kiruna kommun	13	84
Örebro kommun	14	84
Borgholms kommun	15	84
Skövde kommun	16	83
Ulricehamns kommun	17	83
Tranås kommun	18	83
Alkoholenheten Simrishamn, Sjöbo, Tomelilla o Ystad	19	83
Linköpings kommun	20	83
Ystads kommun	21	82
Simrishamns kommun	22	81
Solna stad	23	81
Norrköpings kommun	24	81
Vetlanda kommun	25	81
Halmstads kommun	26	81
Trollhättans stad	27	80
Eskestuna kommun	28	80
Norrköping kommun	29	80
Bodens kommun	30	80
Falkenbergs kommun	31	80
Södra Roslagens miljö- och hälsoskydds nämnd	32	79
Vellinge kommun	33	79
Skellefteå kommun	34	79
Haninge kommun	35	79
Järfälla kommun	36	79
Nyköpings kommun	37	79

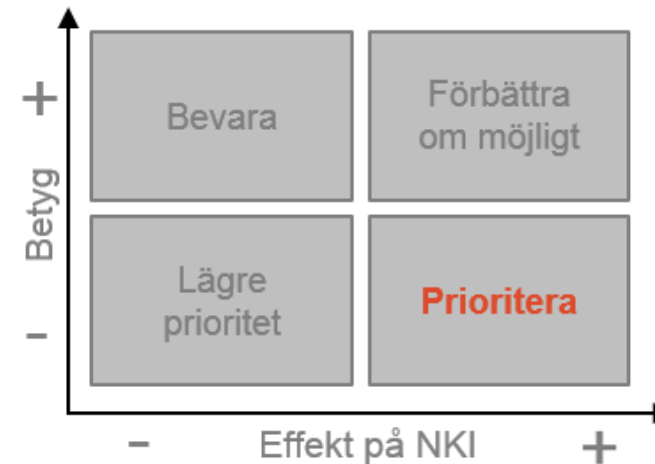
Kommun	Rank	NKI
Lidköpings kommun	38	78
Ekerö kommun	39	78
Vaxjö kommun	40	78
Östersunds kommun	41	78
Lunds kommun	42	77
Uppsala kommun	43	77
Kristianstads kommun	44	77
Södertälje kommun	45	77
Västerås stad	46	77
Kungsbacka kommun	47	77
Motala kommun	48	76
Region Gotland	49	76
Helsingborgs stad	50	75
Mora kommun	51	75
Sotenäs kommun	52	75
Botkyrka kommun	53	75
Nynäshamns kommun	54	74
Strömstads kommun	55	74
Lysekils kommun	56	73
Gislaveds kommun	57	73
Malmö stad	58	73
Sundsvalls kommun	59	72
Luleå kommun	60	72
Jönköpings kommun	61	72
Sollentuna kommun	62	71
Umeå kommun	63	71
Ängelholms kommun	64	70
Sunne kommun	65	70
Orust kommun	66	69
Strängnäs kommun	67	69
Borås stad	68	68
Stockholms stad	69	68
Varbergs kommun	70	68
Göteborgs stad	71	68
Gävle kommun	72	66
Karlstads kommun	73	63
Trelleborgs kommun	74	62
Sollefteå kommun	75	61
Östhammars kommun	76	46
Samtliga kommuner		77

Analys



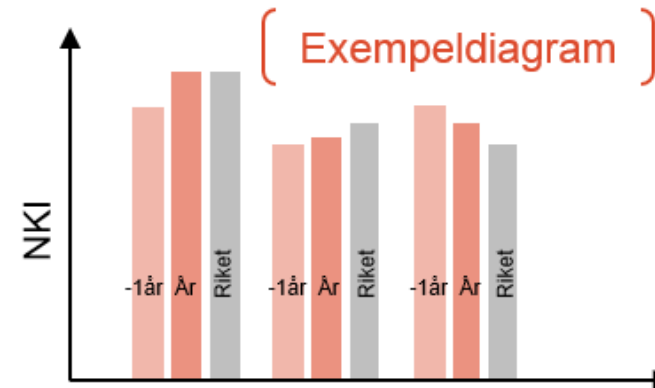
Prioriteringsmatris

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



Bakgrundsfrågor/registerdata

- ✓ Kön
- ✓ Ålder
- ✓ Målgrupp
- ✓ Månad
- ✓ **Bransch**
- ✓ Företagsstorlek
- ✓ Utfall
- ✓ Kontaktsätt
- ✓ Avgiften
- ✓ Erfarenhet
- ✓ **Annat, vad?**

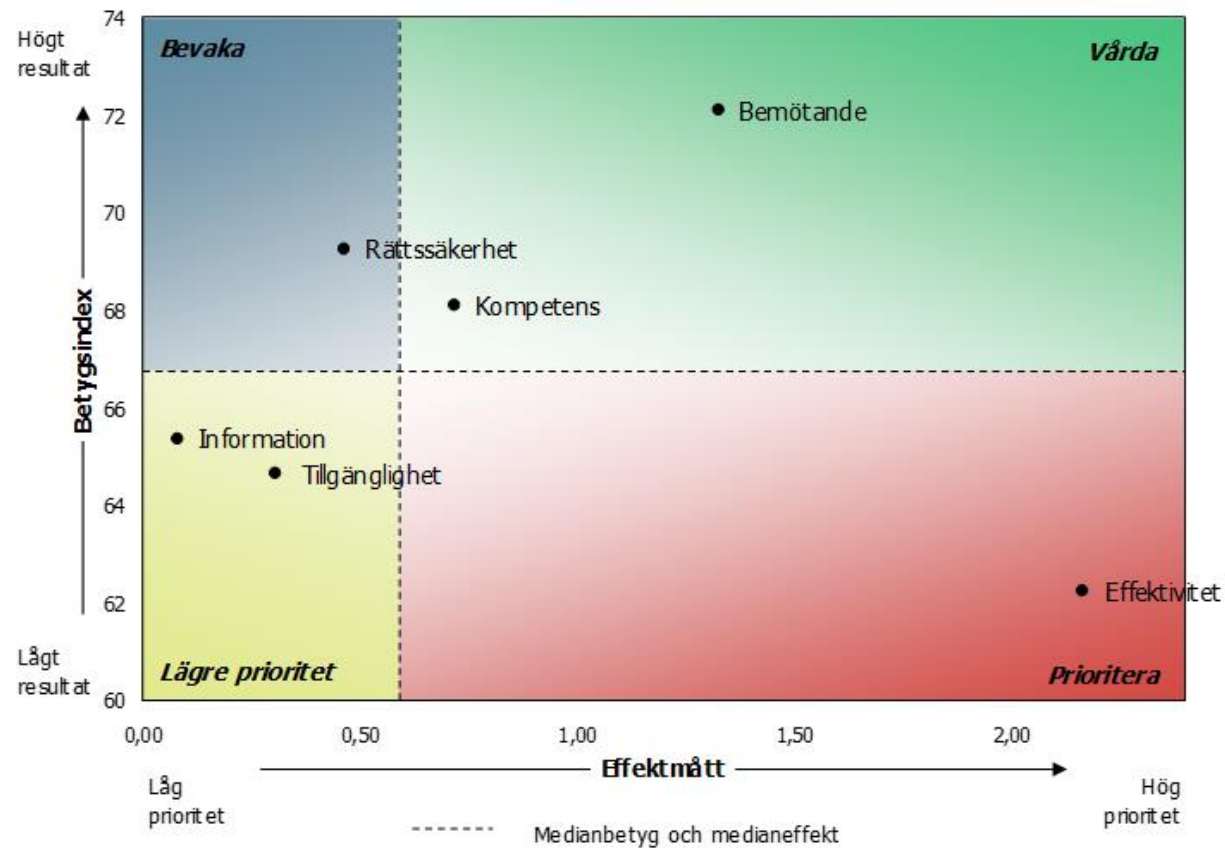


Svars-
fördelning

Bransch X	Bransch Y	Bransch Z	-1 år
20%	50%	30%	År
10%	40%	50%	Riket
20%	50%	30%	

Priomatrix: samtliga myndighetsområden

Samtliga kundgrupper



Samtliga frågors svarsfördelning

Hur nöjd var du med...?

Tillgänglighet

- ... möjligheten att komma i kontakt med rätt person (er)? **Prio!**
- ... möjligheten att använda digitala tjänster för ditt ärende?
- ... totalt sett med tillgängligheten?

Information

- ... hur vi informerade om processen och rutinerna för ditt ärende? **Prio!**
- ... hur vi informerade om möjligheten att överklaga beslut?
- ... vår skriftliga information (beslut och övrig information om ditt ärende)?
- ... informationen på vår webbplats?
- ... totalt sett med informationen?

Bemötande

- ... vår attityd mot dig?
- ... vårt engagemang i ditt ärende?
- ... totalt sett med bemötandet?

Kompetens

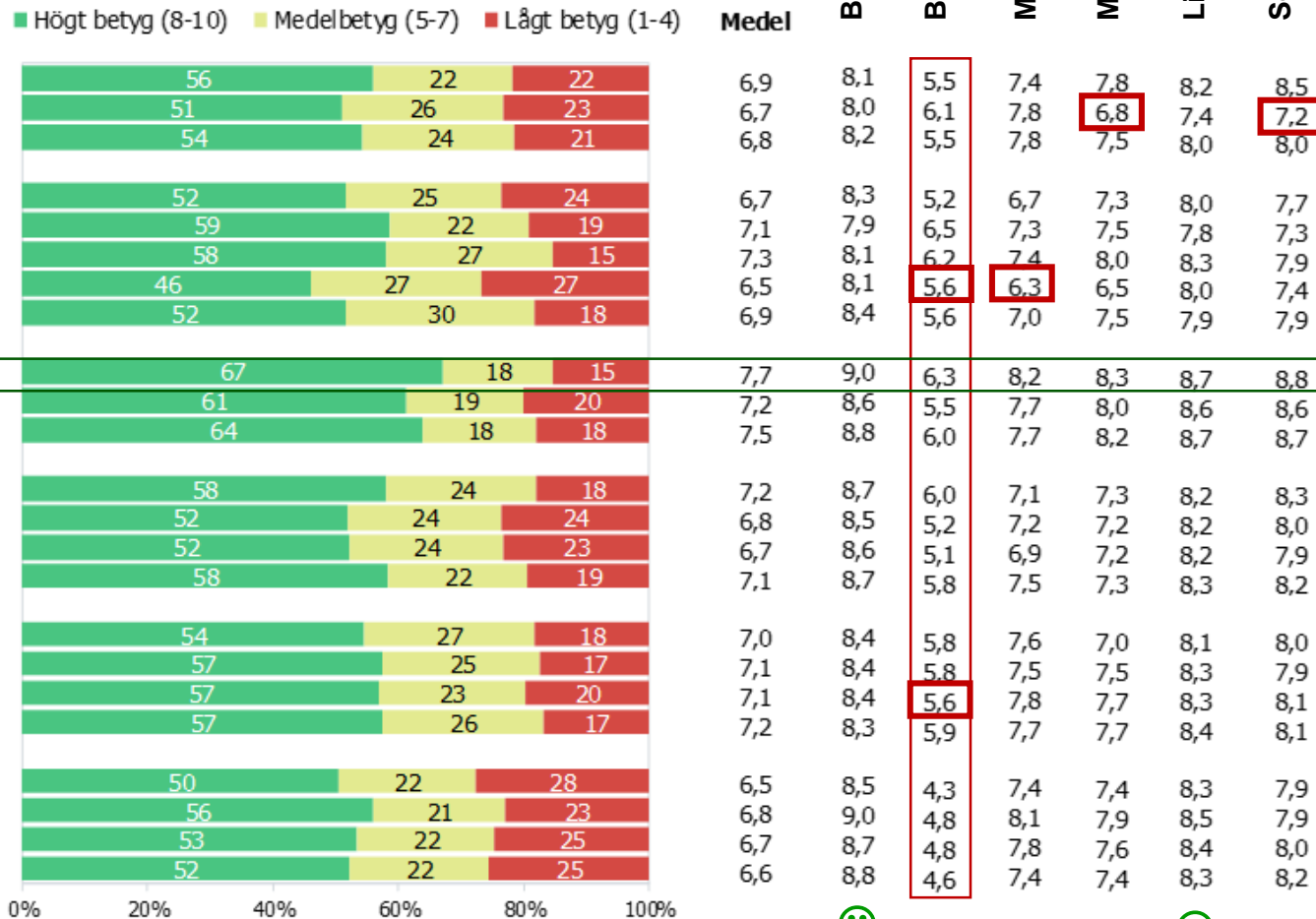
- ... vår kunskap om ämnesområdet?
- ... vår förmåga att förstå dina problem?
- ... vår förmåga att ge råd och vägledning? **Prio!**
- ... totalt sett med kompetensen?

Rättssäkerhet

- ... tydligheten i de lagar och regler som gäller för ditt ärende?
- ... det sätt som vi motiverade våra ställningstaganden/beslut?
- ... möjligheterna att framföra klagomål och lämna synpunkter?
- ... totalt sett med rättssäkerheten?

Effektivitet

- ... tiden för handläggningen av ditt ärende? **Prio!**
- ... förmågan att hålla överenskomna tidsramar?
- ... rutinerna kring handläggningen av ditt ärende? **Prio!**
- ... totalt sett med effektiviteten?



Avvikelseanalys, företagsärenden (NKI 75)

Ålder

25-34 år: **NKI 82**

65+ år: **NKI 67**

Kontaktsätt

Möte: **NKI 78**

Digital tjänst: **NKI 64** (riket NKI 73)

Tidigare kontakt (miljö)

Nej: **NKI 77**

Ja: **NKI 67**

Utfall (ansökan)

Negativt: **NKI 15** (riket NKI 17)

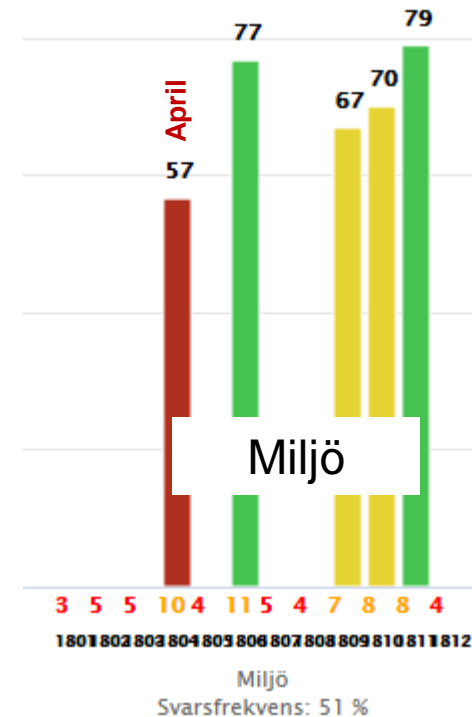
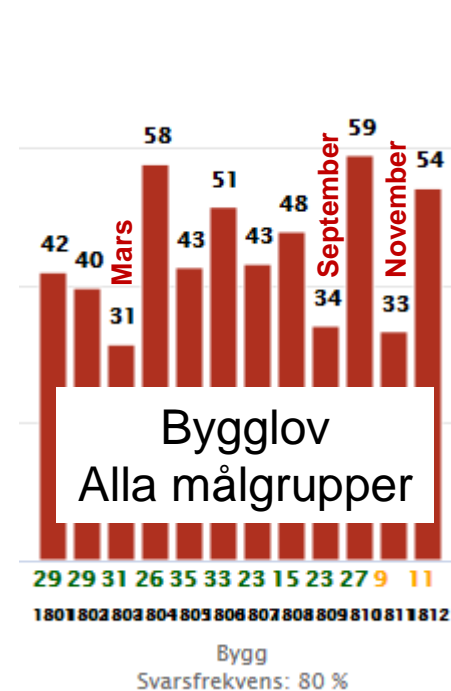
Volym: **11%** (riket 6%)

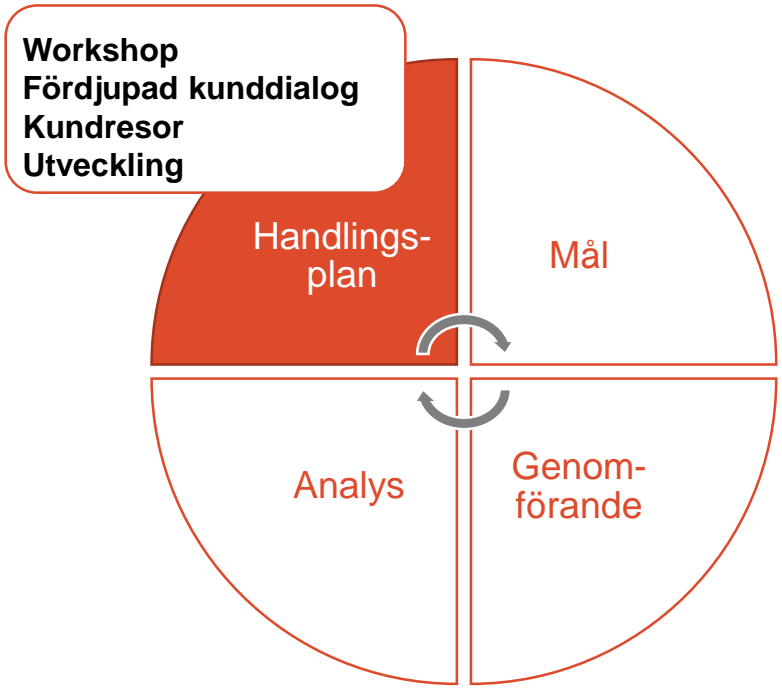
Bransch

Hotell & restaurang: **NKI 80**

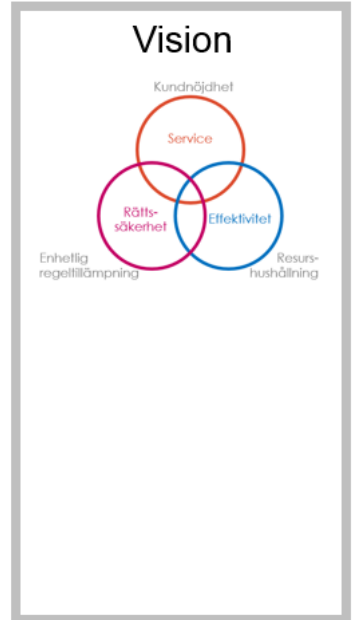
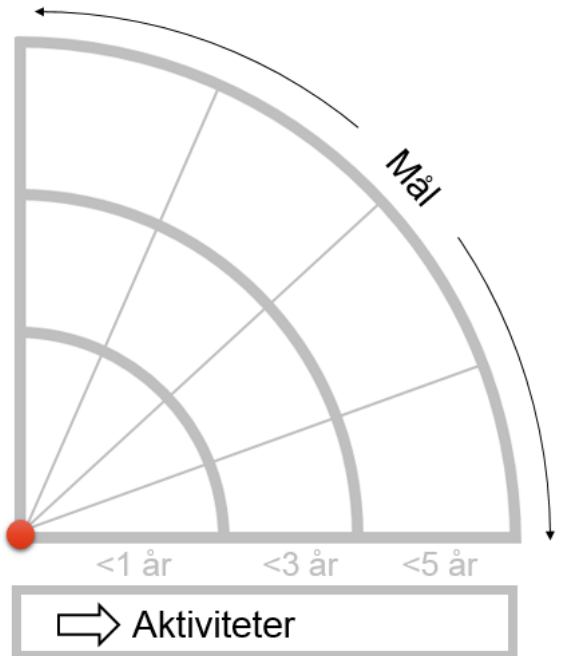
Bygg/industri och handel: **NKI 65**

Tid





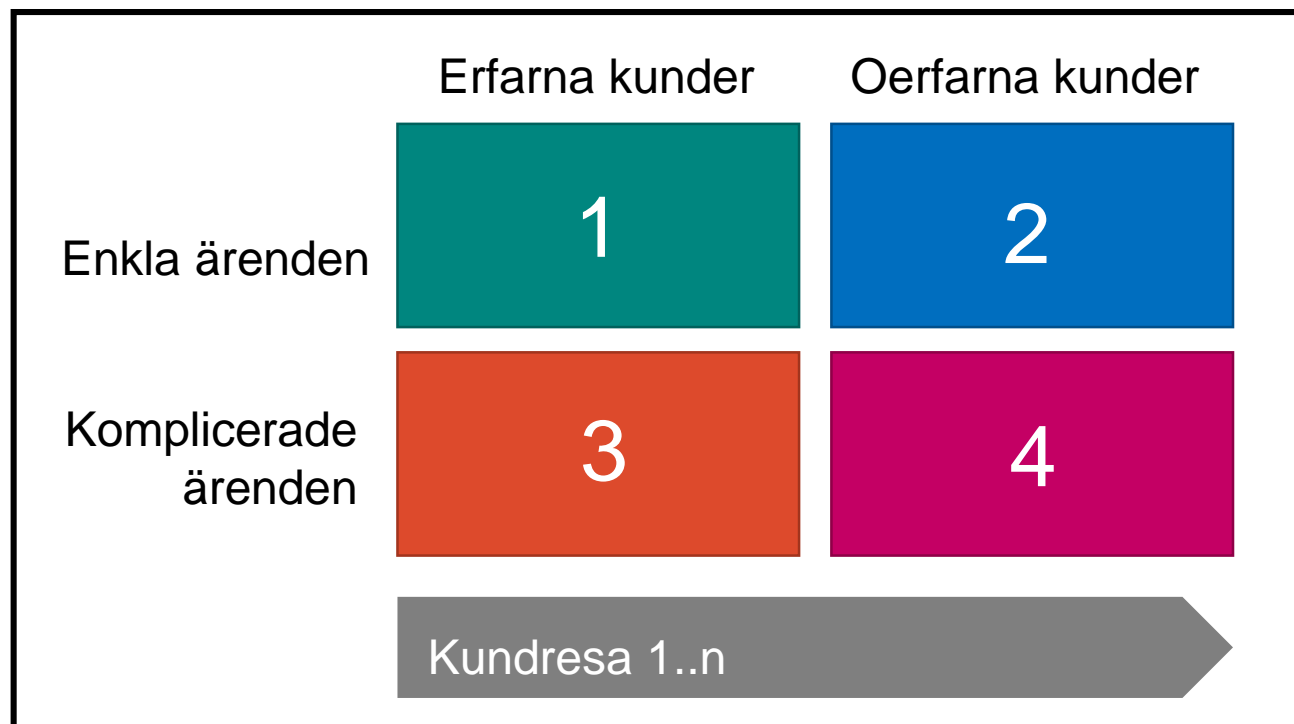
Handlingsplan



Yttre och inre effektivitet

”Göra rätt saker på rätt sätt”

Kundanpassad service



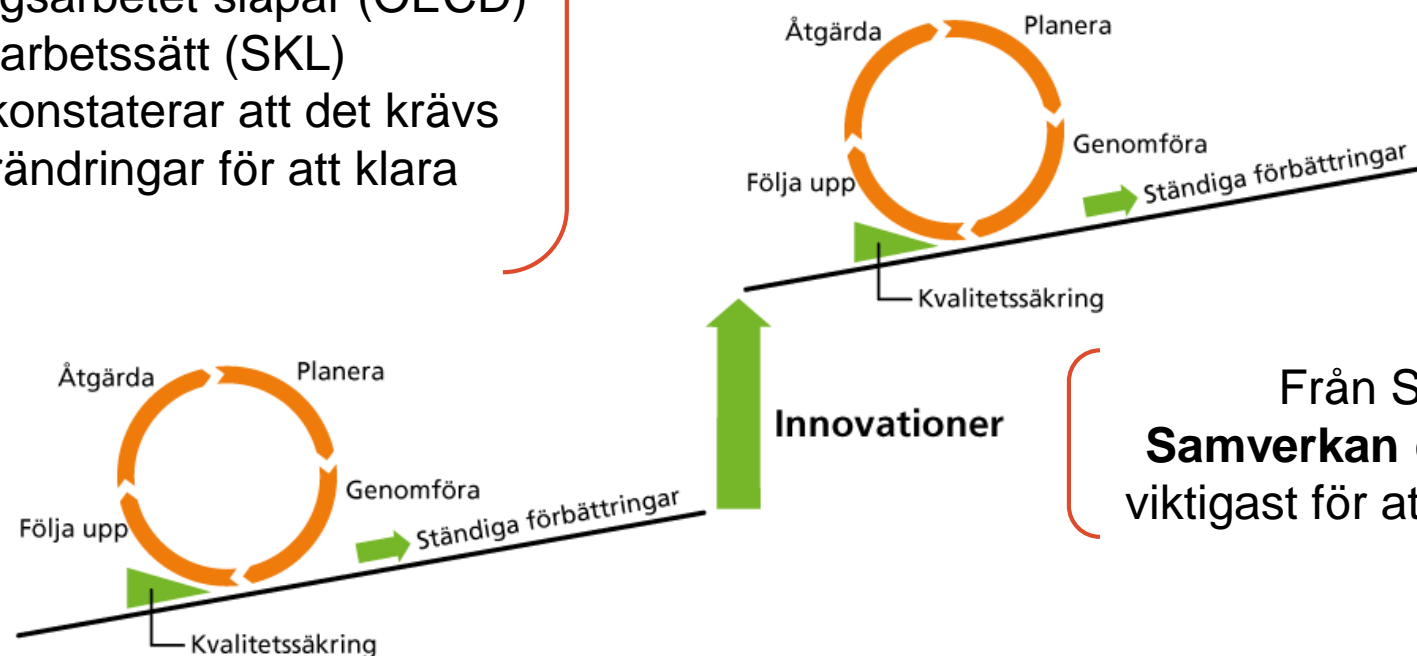
Effektivitet

- ✓ Eliminera onödig efterfrågan
- ✓ Öka kompletta ansökningar
- ✓ Beslutsstruktur: delegation
- ✓ Snabba avslag
- ✓ Eliminera sårbarhet (t ex VAB)
- ✓ Systemstöd: digitalisering
- ✓ Jämna ut belastning

- ✓ Samskapa och samverka

Behov av nytt steg, nationellt

- ✓ Regelkostnaderna har ökat (TVV)
 - ✓ Regelförenklingsarbetet släpar (OECD)
 - ✓ Det krävs nya arbetssätt (SKL)
- ➔ Tillväxtverket konstaterar att det krävs omfattande förändringar för att klara uppsatta mål.



Från SBA-konferens:
Samverkan och **digitalisering** är viktigast för att kunna ta nästa steg.

Tack!

Stefan Frid

Ansv. Näringslivsservice SBA

Invest Stockholm

stefan.frid@stockholm.se

070-472 80 16