

Service­mätning 2016-års ärenden Stockholm Business Alliance, SBA

– en undersökning av 55 SBA-kommuners
myndighetsutövning i Stockholmsregionen

Bygglov

Bakgrund

- Ett av kommunens näringspolitiska mål är att erbjuda näringslivet en god grundläggande service. God kvalitet och hög service i myndighetsutövning är särskilt centralt för att skapa goda relationer mellan företag och kommuner.
- Serviceundersökningen fångar upp synpunkter och identifierar möjliga förbättringsområden
- Tanken är att löpande följa upp hur kommunens service till näringslivet utvecklas genom ett Nöjd-Kund-Index (NKI).
- Serviceundersökningen genomfördes löpande under 2016 och våren 2017. Sedan 2011 genomför även Sveriges Kommuner och Landsting (skl) undersökningen för kommuner utanför SBA-samarbetet. Skl:s undersökning går under namnet Insikt. Denna rapport fokuserar på företagens bedömningar. Vissa kommuner har även inkluderat andra kundkategorier i undersökningen.

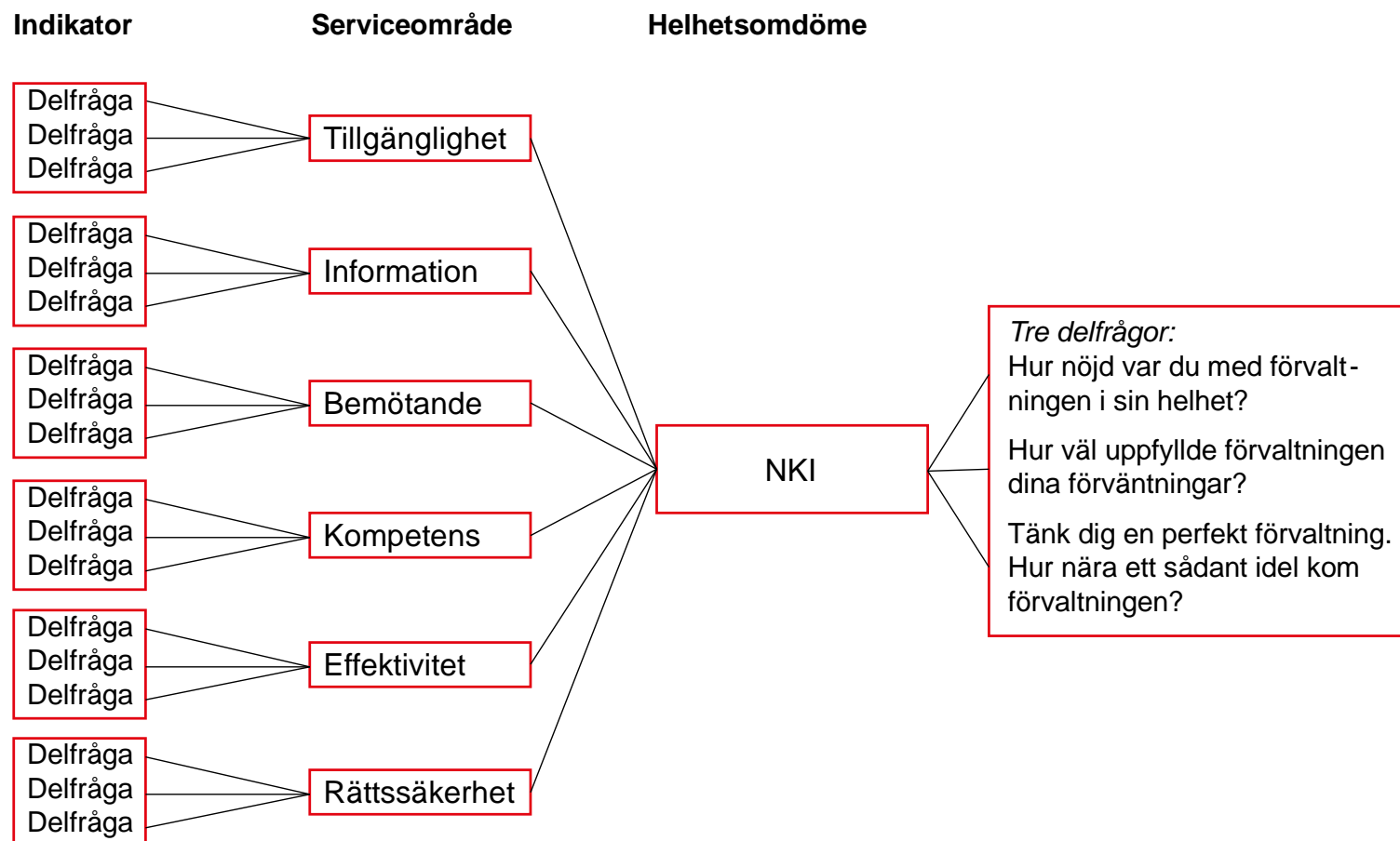
Sex myndighetsområden

- **Bygglov** (Ansökningar om bygglov enligt Plan- och bygglagen. Ärenden som enbart avser bygganmälan ingår dock inte.)
- **Markupplåtelser** (Tillfällig upplåtelse av kommunens mark för t ex försäljning, uteservering etc. Markförsäljning och arrenden ingår inte.)
- **Miljötillsyn** (Denna kategori innehåller en rad olika typer av ärenden som gäller tillsyn eller kontroll mot verksamhet och anläggningar inom miljöbalkens område.)
- **Livsmedelskontroll** (Tillsyn enligt livsmedelslagen.)
- **Brandtillsyn** (Tillsyn enligt lagen om skydd mot olyckor (LSO) eller lagen om brandfarliga och explosiva varor (LBE). Däremot inte ärenden som enbart gäller inskickade brandskyddsredogörelser.)
- **Serveringstillstånd/tillsyn** (Nyansökningar, ägarskiften och utredning av ev. brister enligt alkohollagen samt löpande tillsyn i form av oanmälda besök. Stadigvarande och tillfälliga tillstånd för servering till allmänheten.)

Sex serviceområden

Undersökningen omfattar sex aspekter som speglar de mest väsentliga delarna av kommunernas service i myndighetsärenden. Varje serviceområde mäts med ett antal frågor.

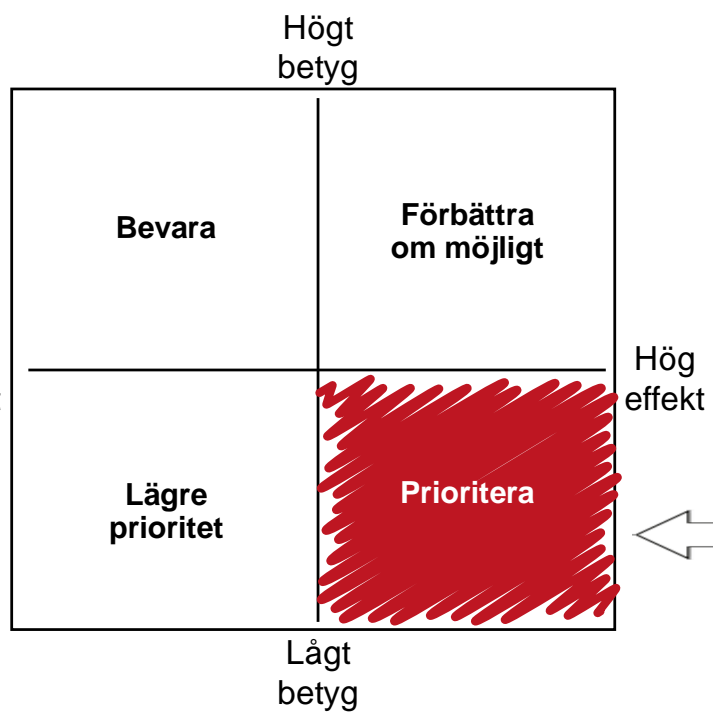
- Tillgänglighet
- Information
- Bemötande
- Kompetens
- Rättssäkerhet
- Effektivitet



Serviceområden

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

Prioriteringsmatris



Serviceområden med lågt betyg och hög effekt på NKI prioriteras

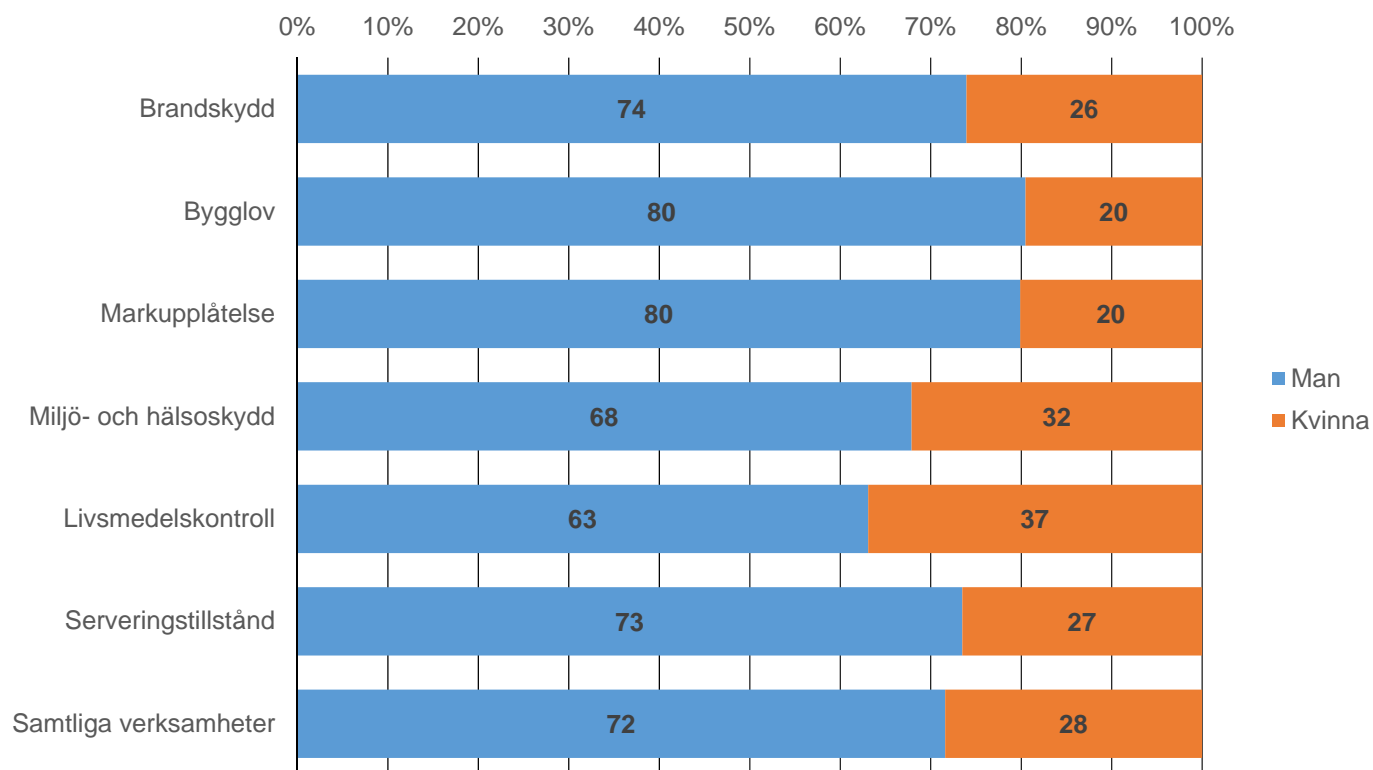
NKI 2014 och 2016

55 SBA-kommuner

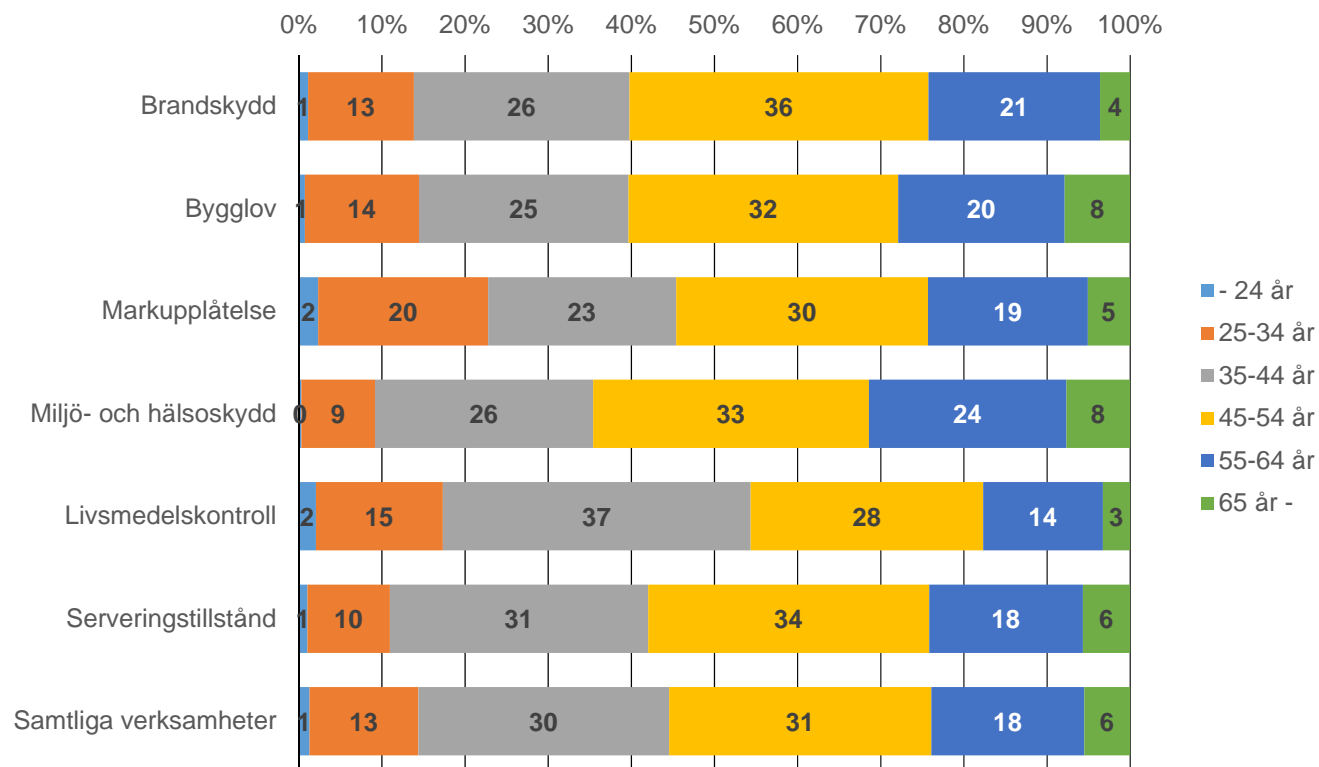
Antal svar	Myndighetsområde	NKI SBA		NKI SKL*
		2014	2016	2016
1 077	Brandskydd	76	79	77
2 701	Bygglov	62	57	63
804	Markupplåtelse	67	68	68
1 828	Miljö- och hälsoskydd	..	72	69
2 871	Livsmedelskontroll	..	75	71
1 143	Serveringstillstånd	74	74	75
10 424	Totalt	69	70	70

*Avser samtliga kommuner som gjort undersökningen genom SBA och SKL. .. = uppgift saknas (ny ämnesindelning 2015).

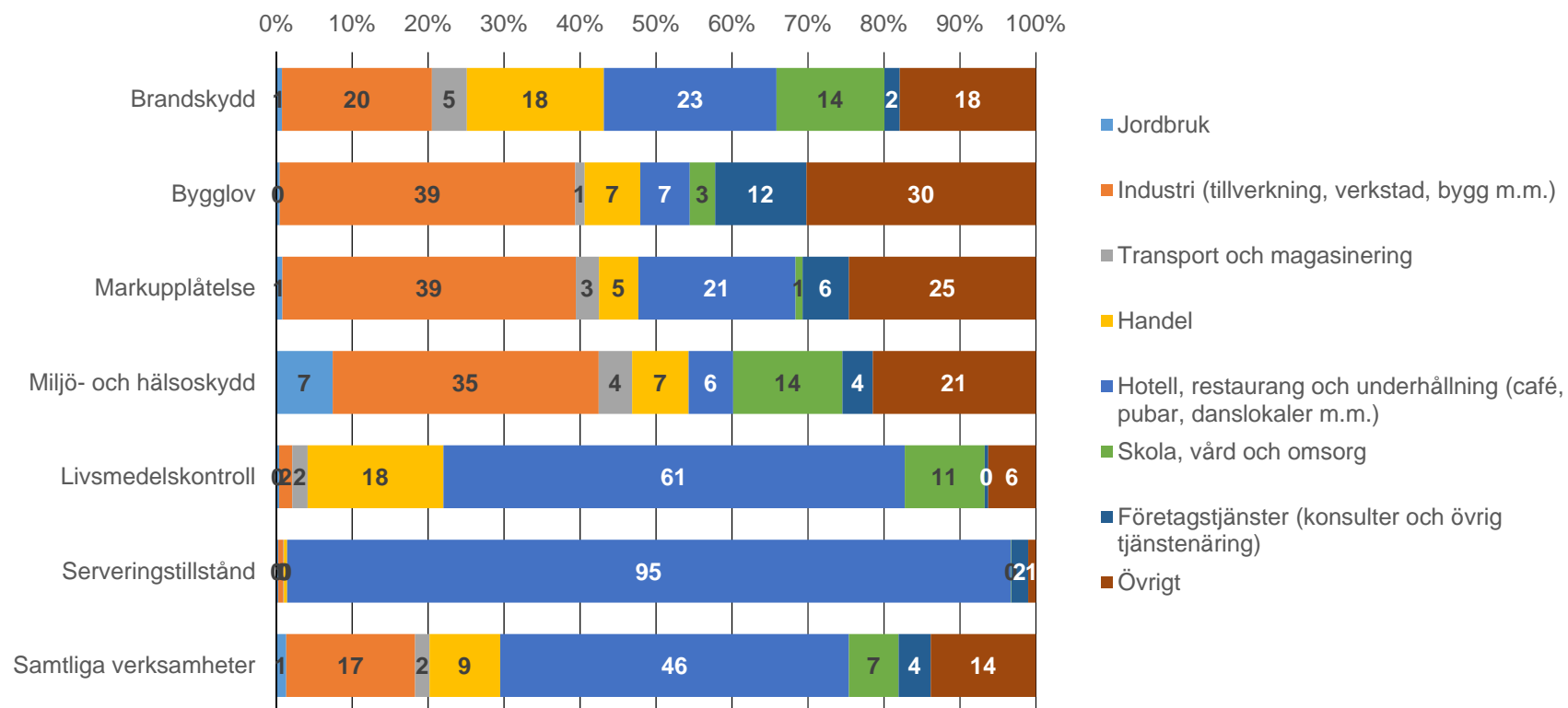
Den svarandes kön



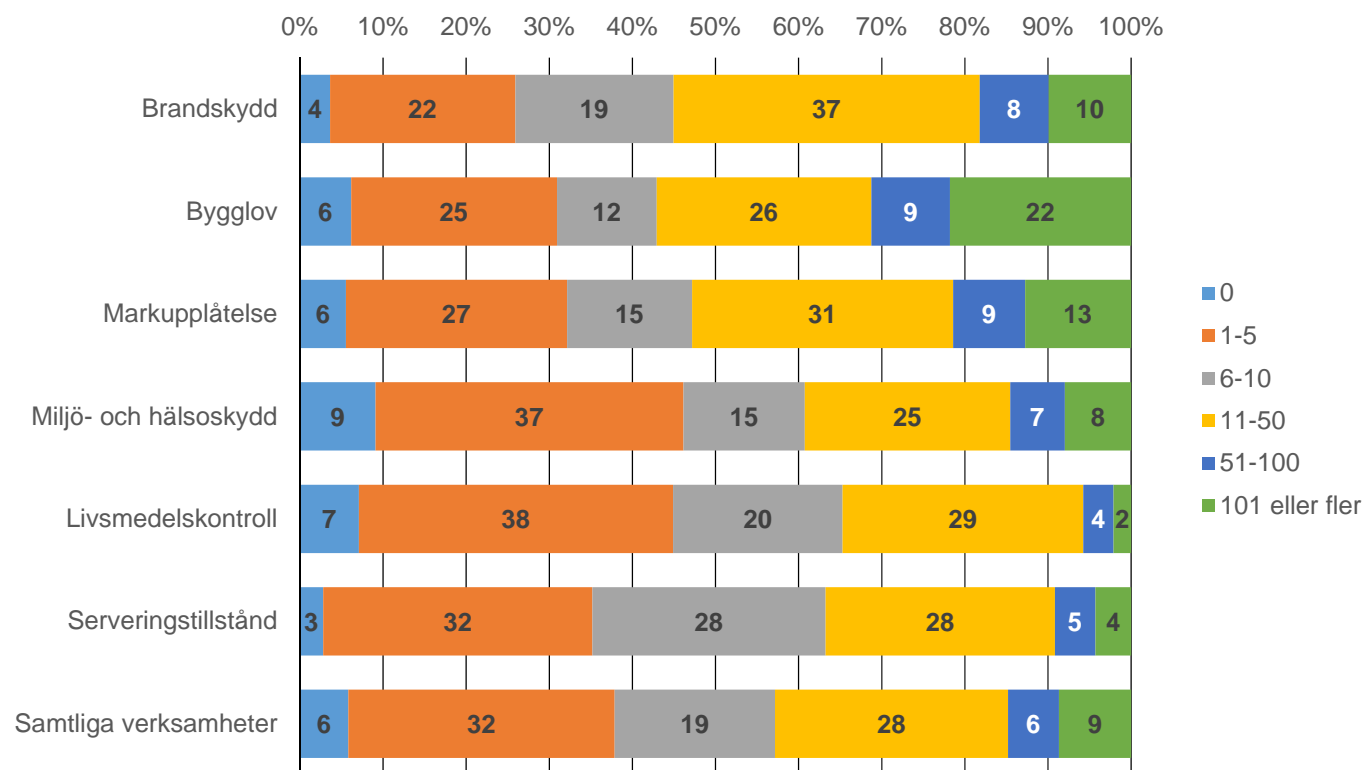
Den svarandes ålder



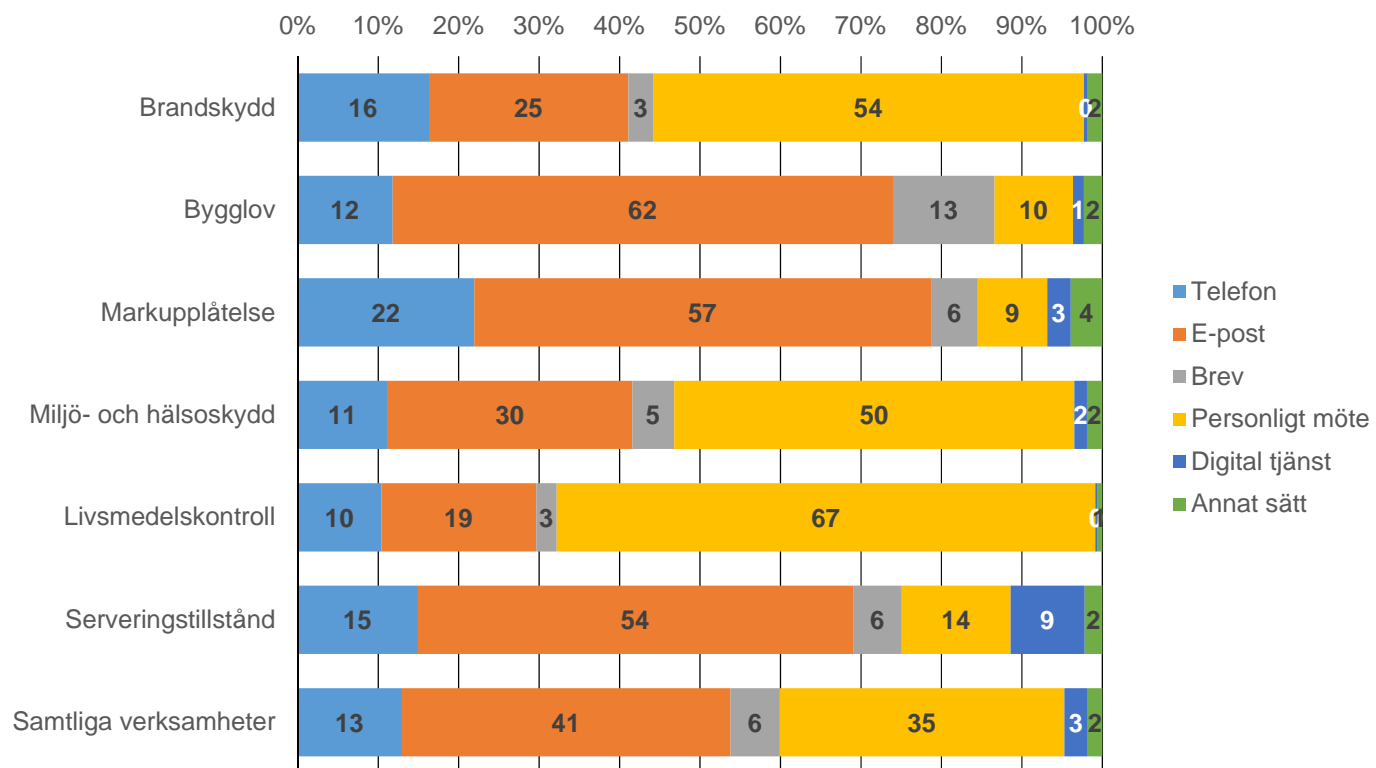
Bransch



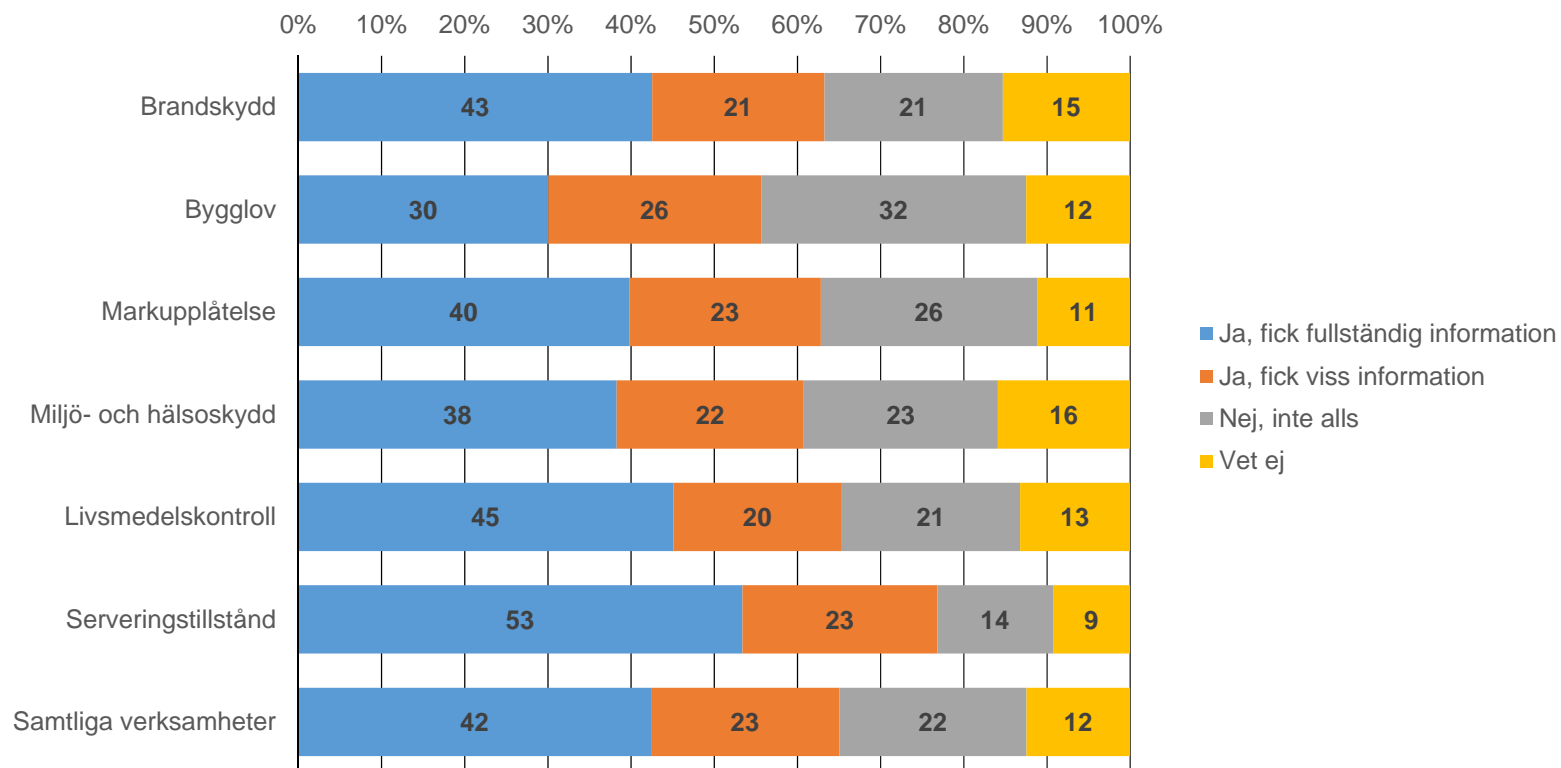
Antal anställda



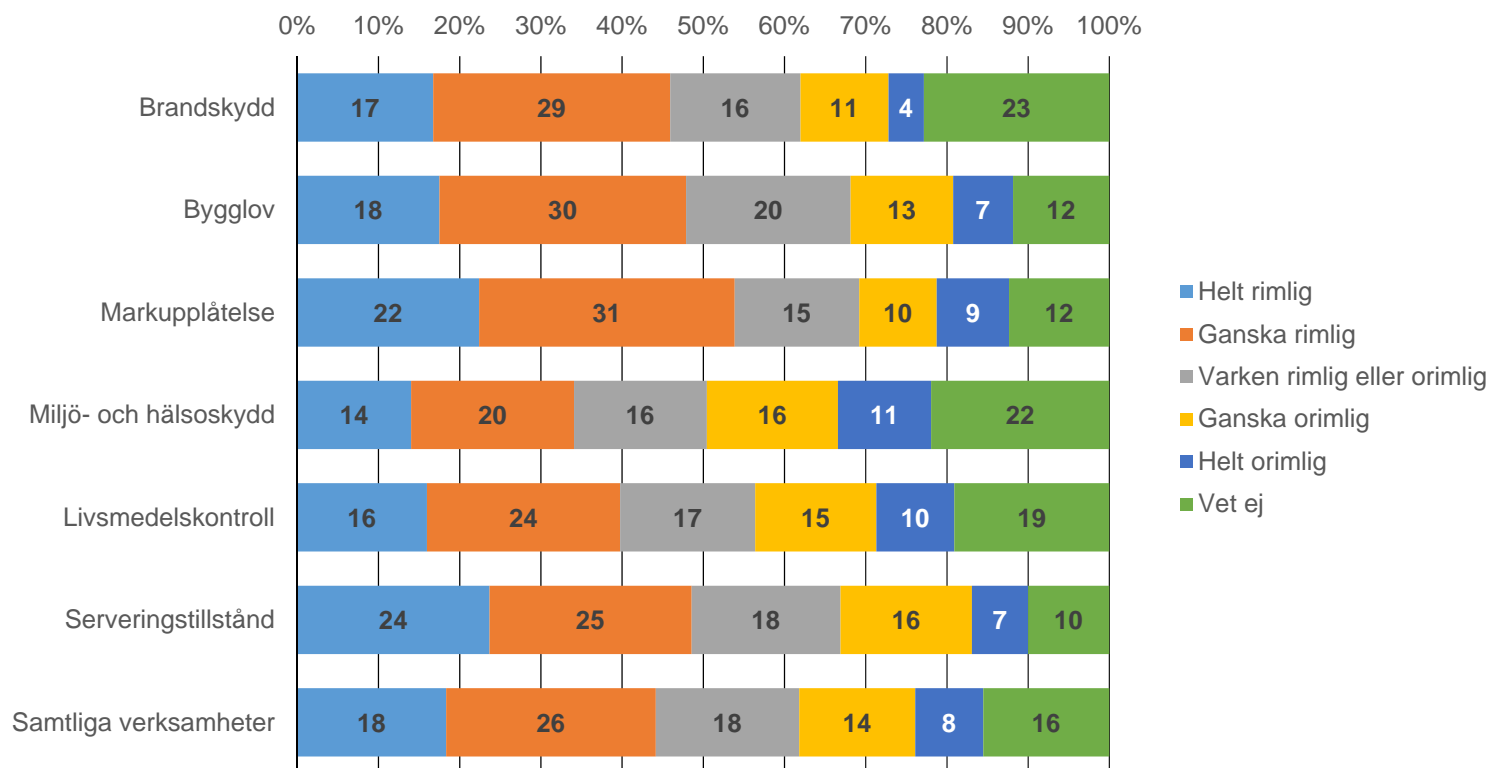
Huvudsakligt kontaktsätt



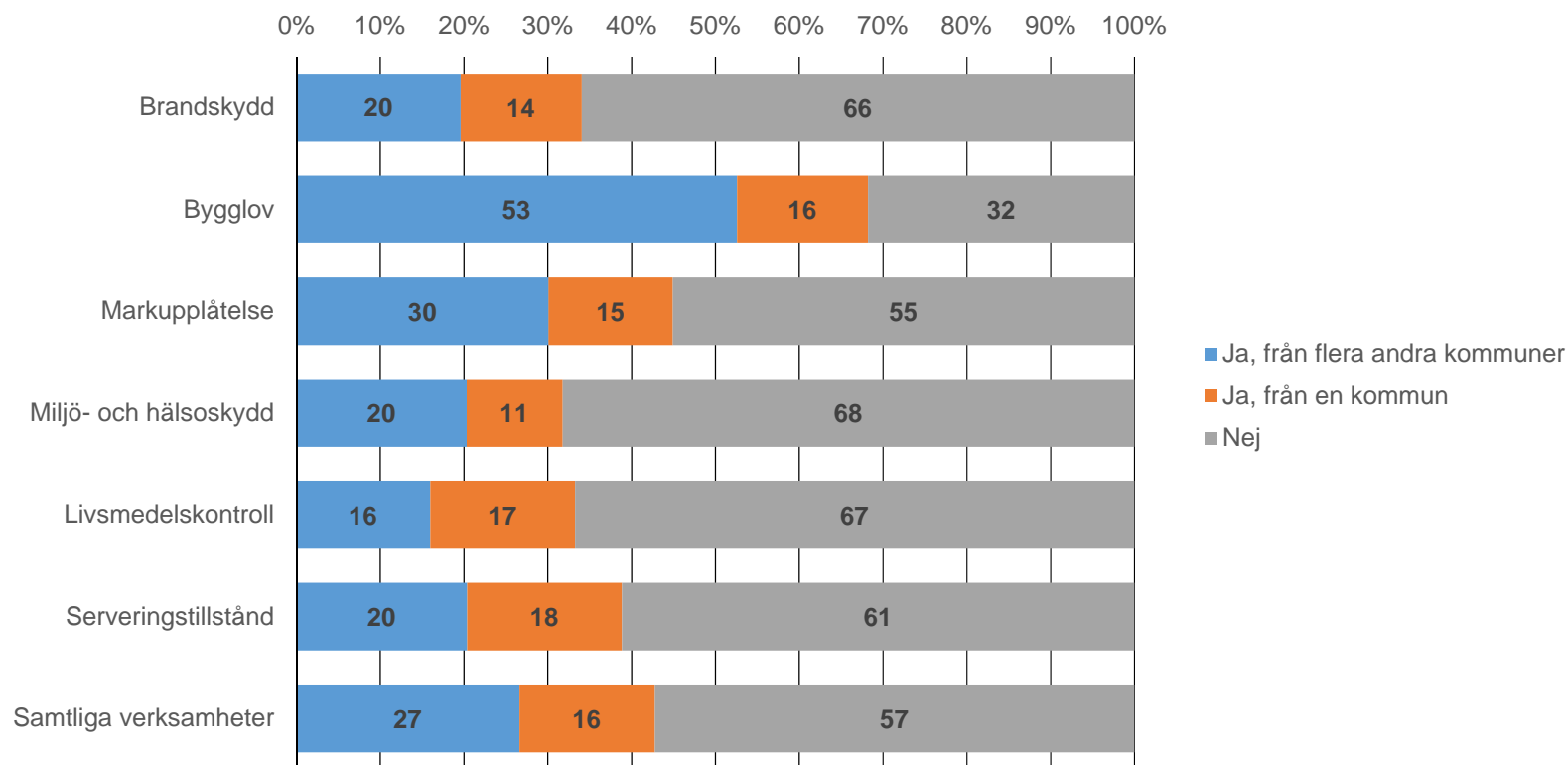
Information om vilka tjänster som ingick i avgiften



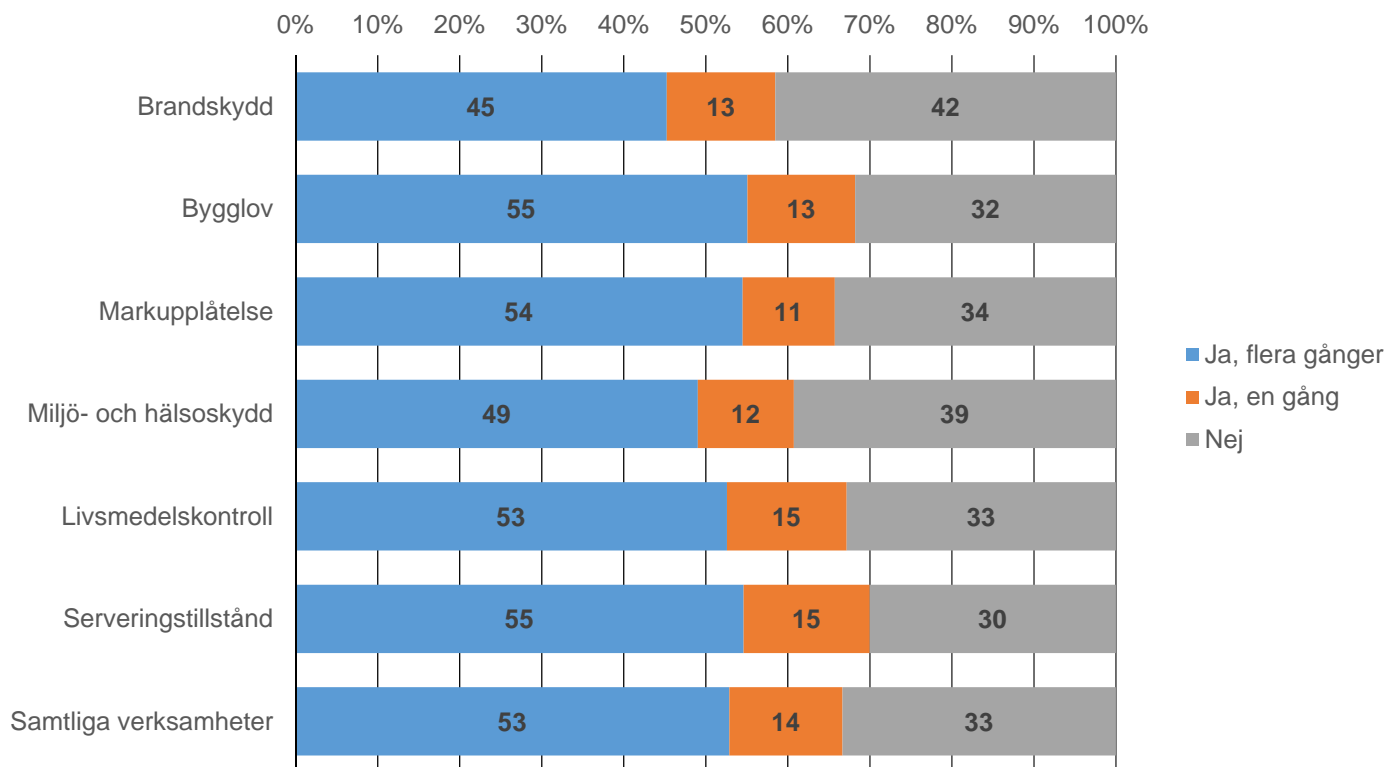
Inställning till avgiften



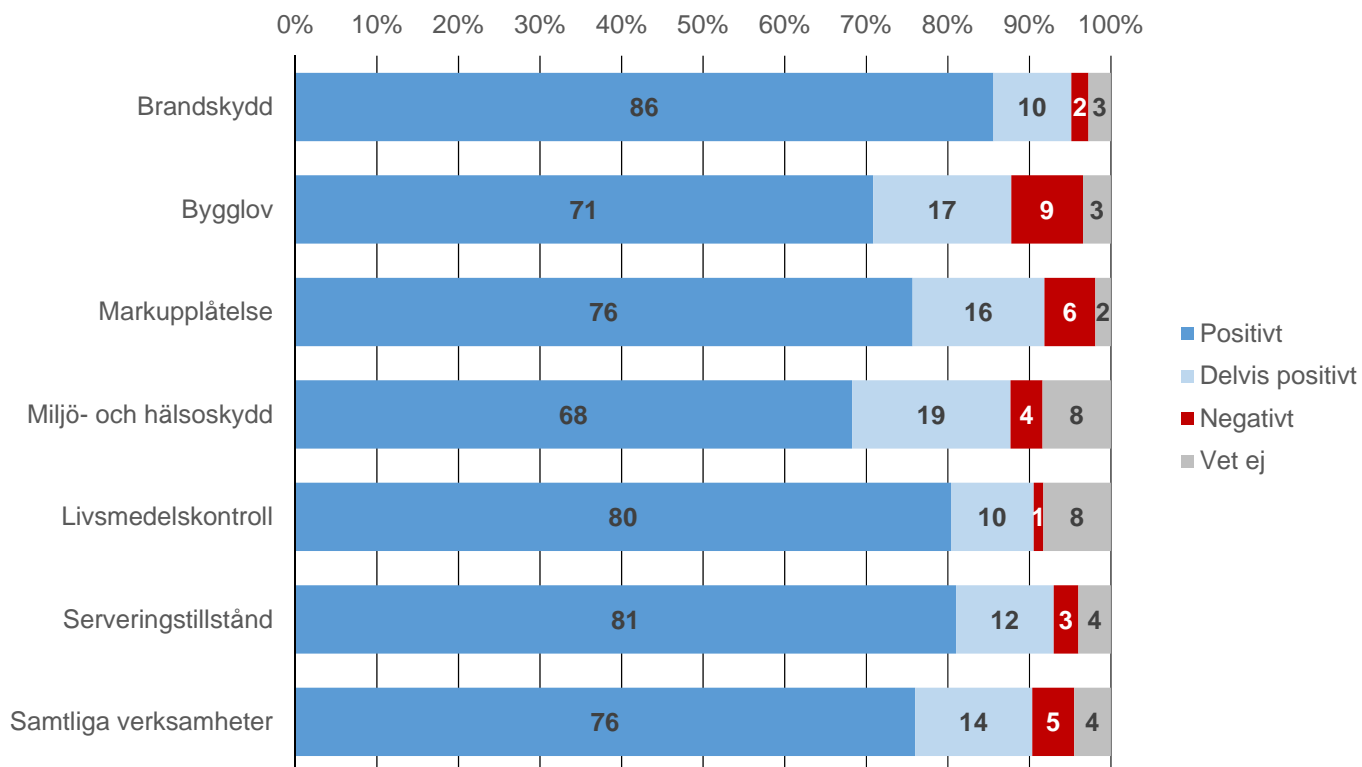
Erfarenheter av kontakter med annan kommun i liknande ärenden



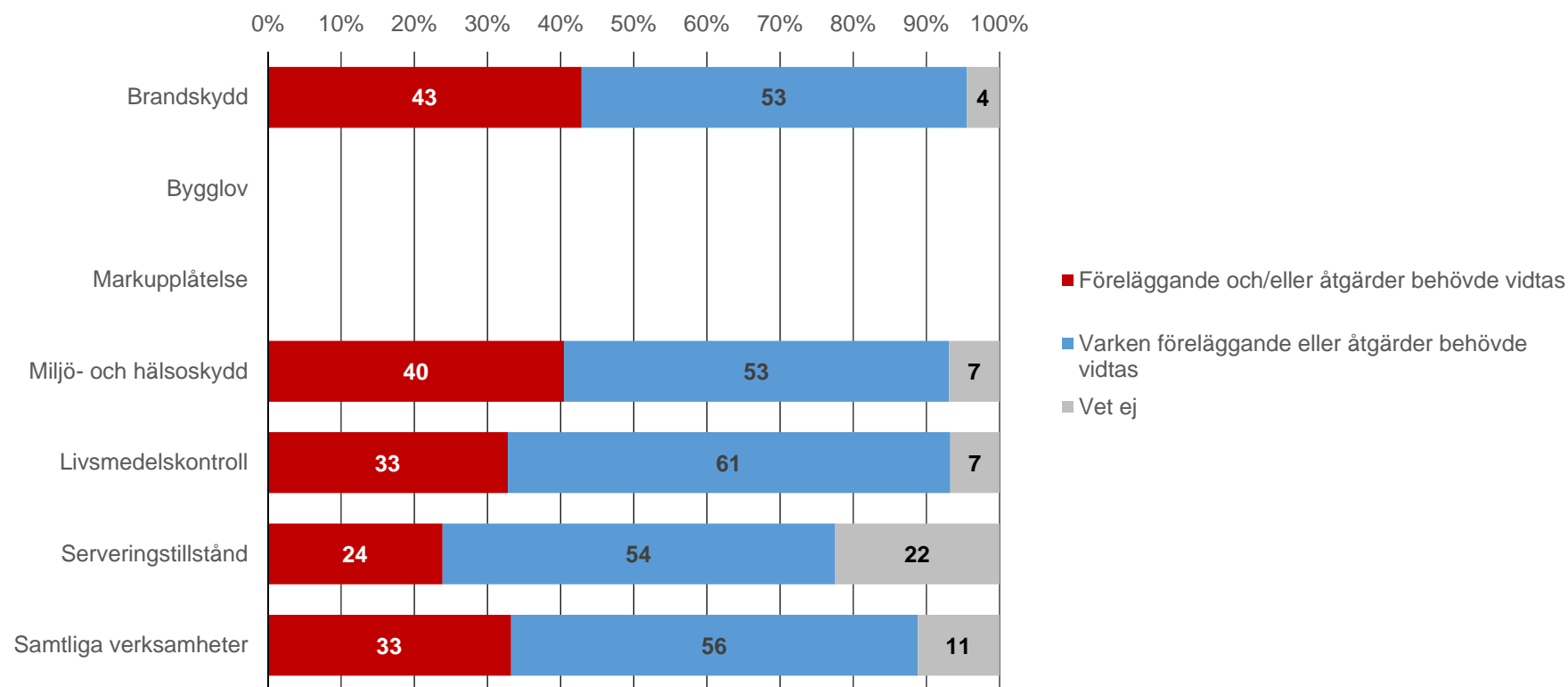
Tidigare erfarenheter av kontakter med aktuell kommun i liknande ärenden



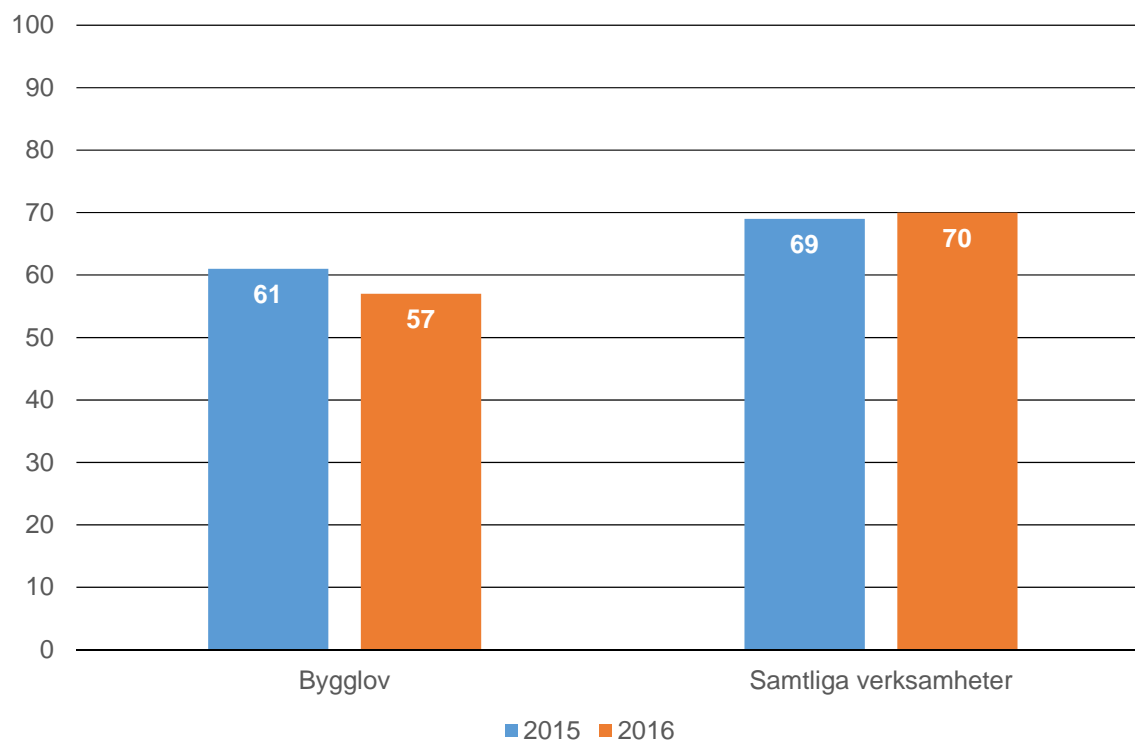
Utfallet av tillståndsärenden



Utfallet av tillsynsärenden



NKI 2015 och 2016

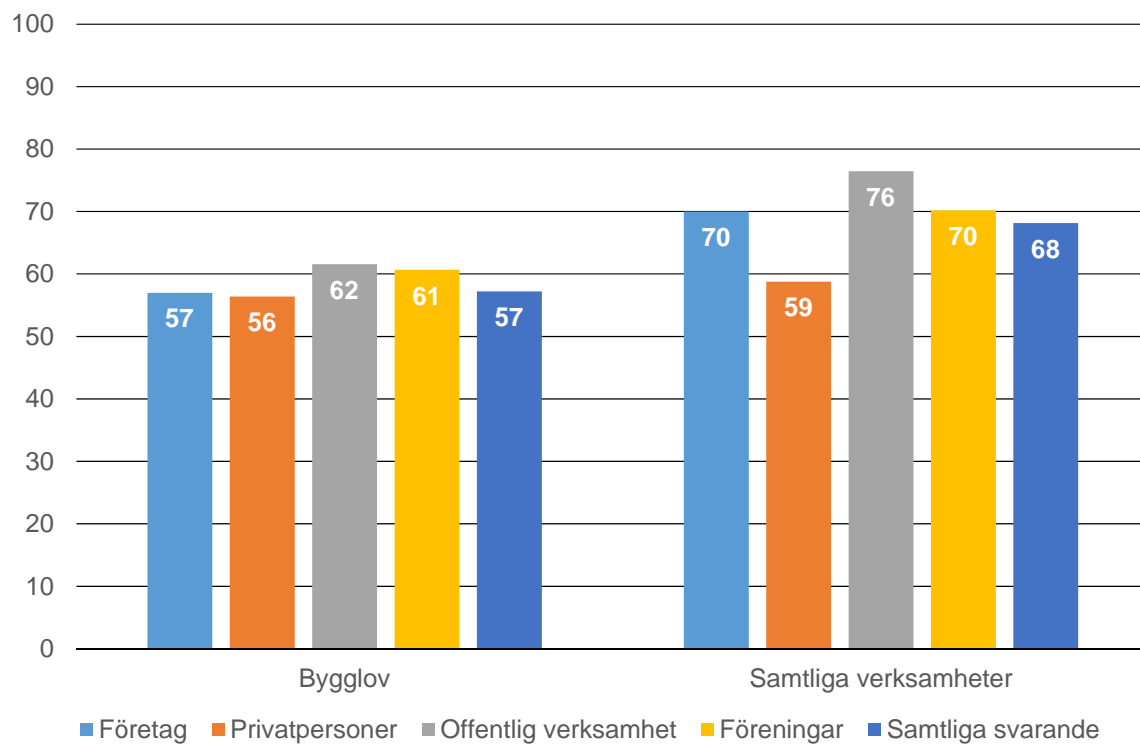


Kommun inom SBA med:

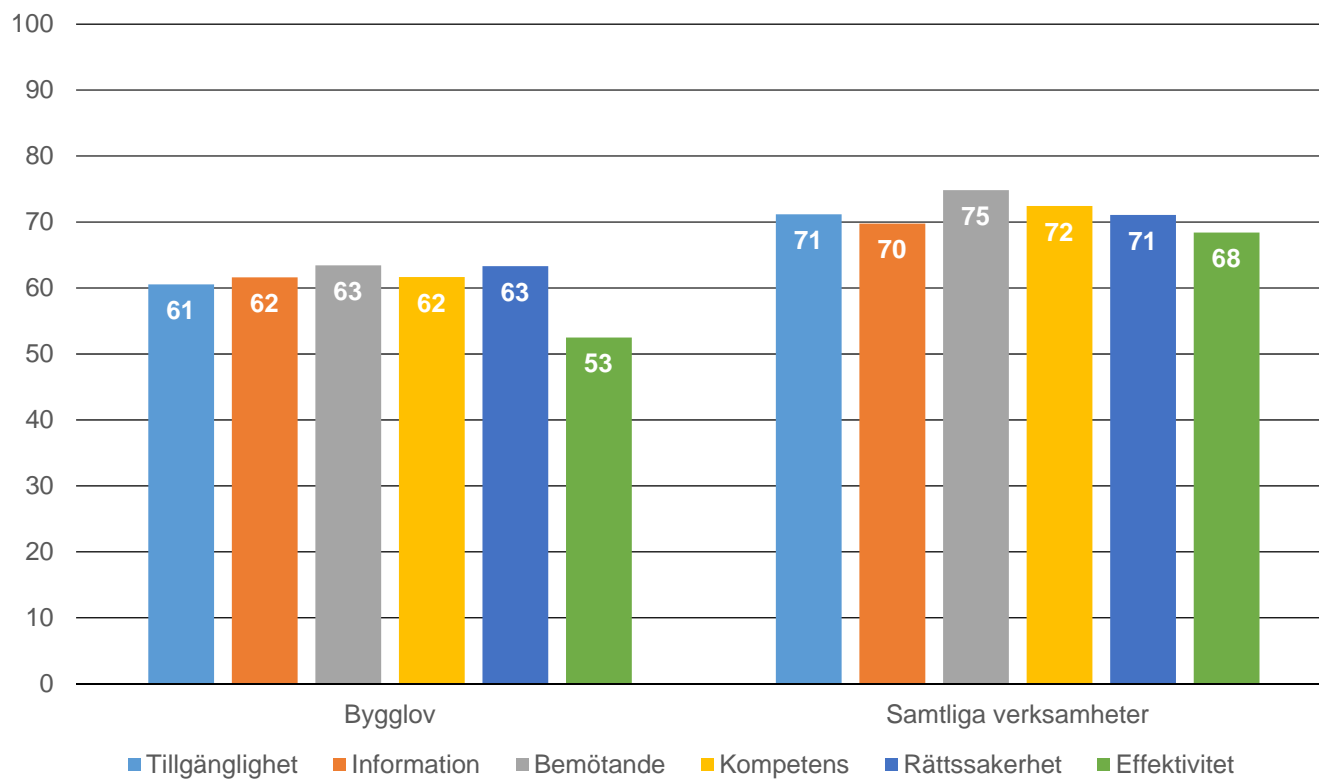
Högsta NKI: 85

Lägsta NKI: 36

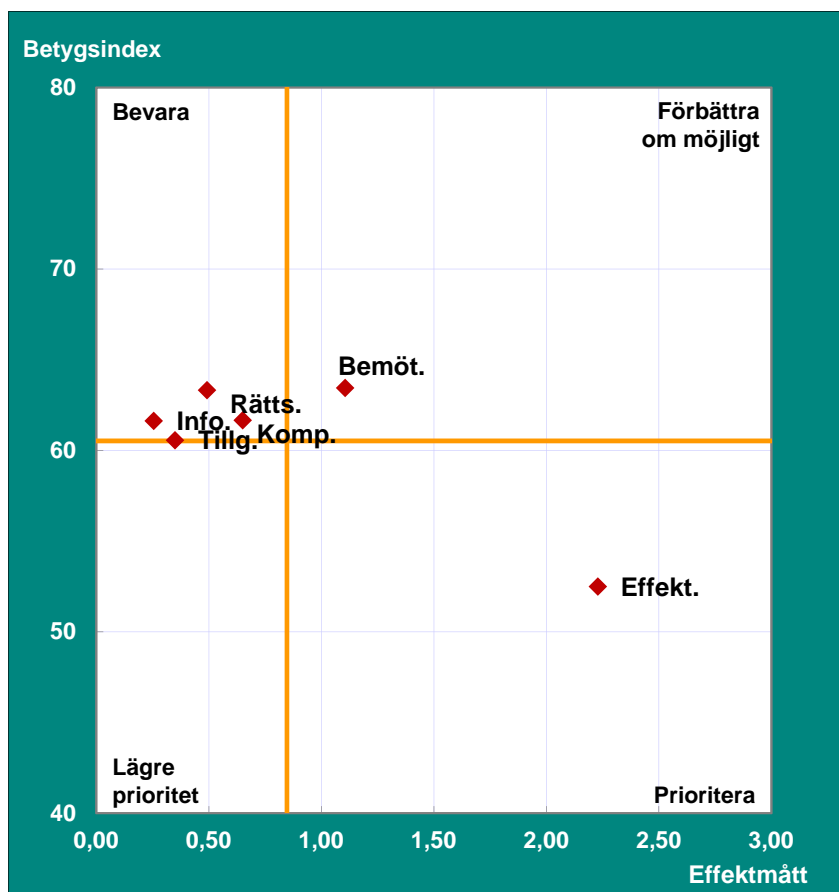
NKI för samtliga kundkategorier 2016



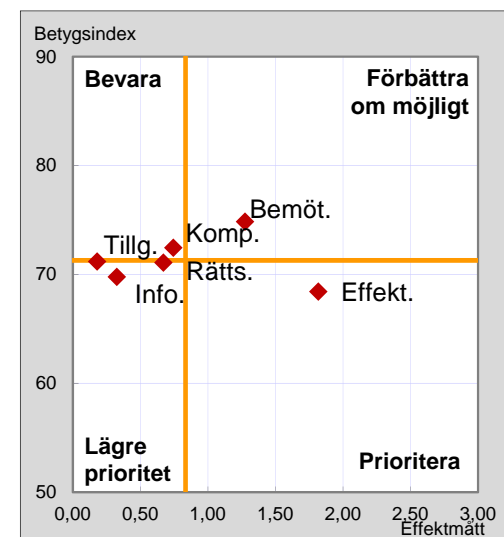
Betygsindex 2016



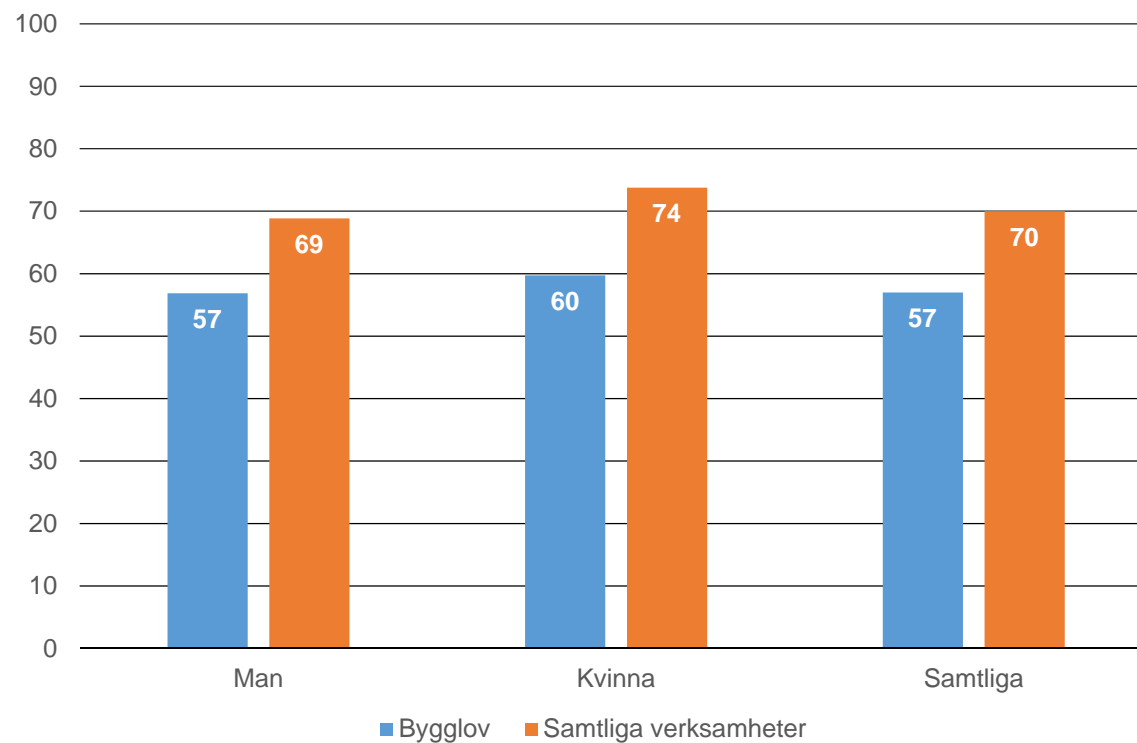
Prioritera effektivitet



Samtliga myndighetsområden

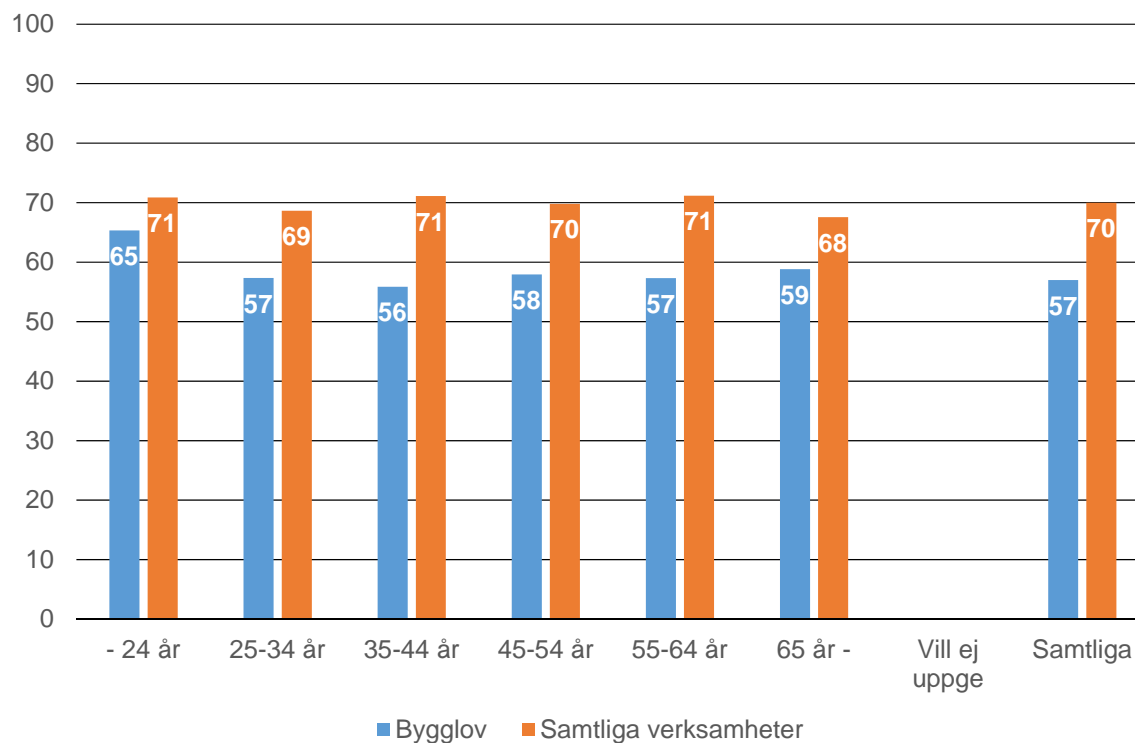


NKI efter den svarandes kön



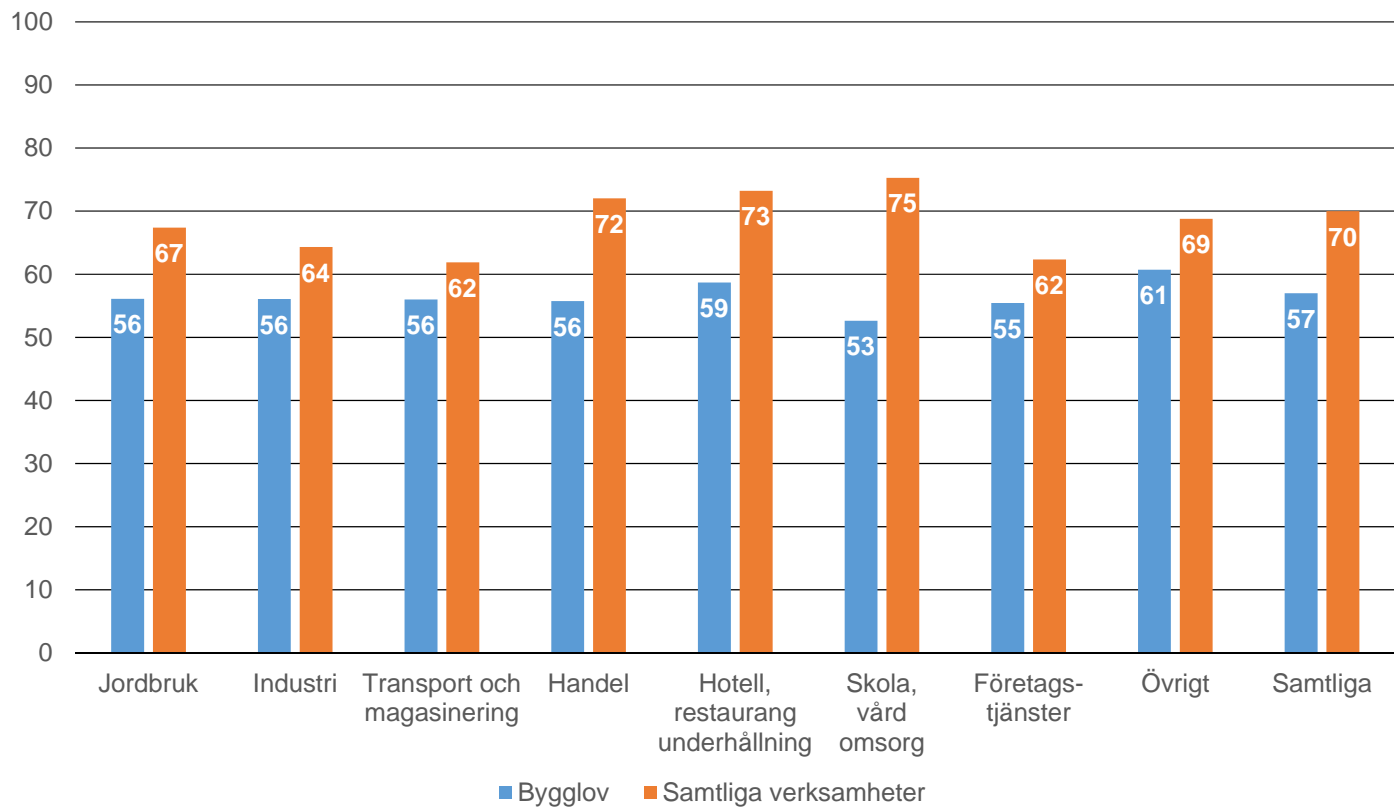
Andel bygglov	80 %	20 %	100 %
---------------	------	------	-------

NKI efter den svarandes ålder



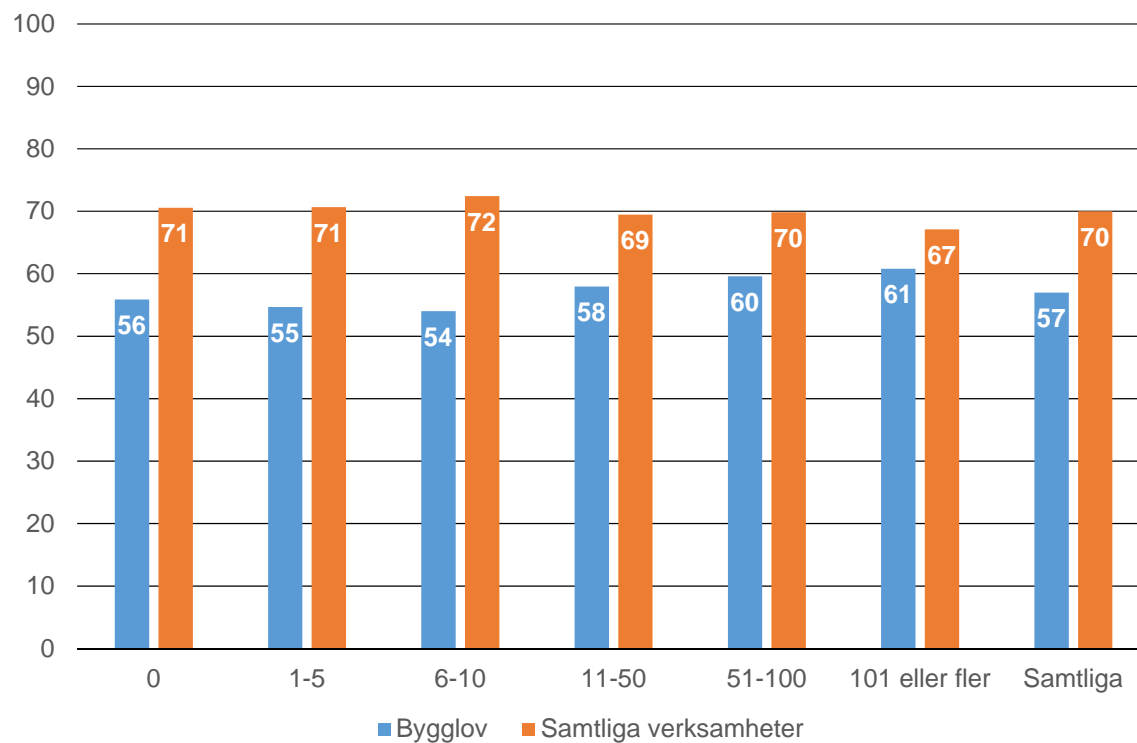
Andel bygglov	1 %	14 %	25 %	32 %	20 %	8 %	100 %
---------------	-----	------	------	------	------	-----	-------

NKI efter bransch



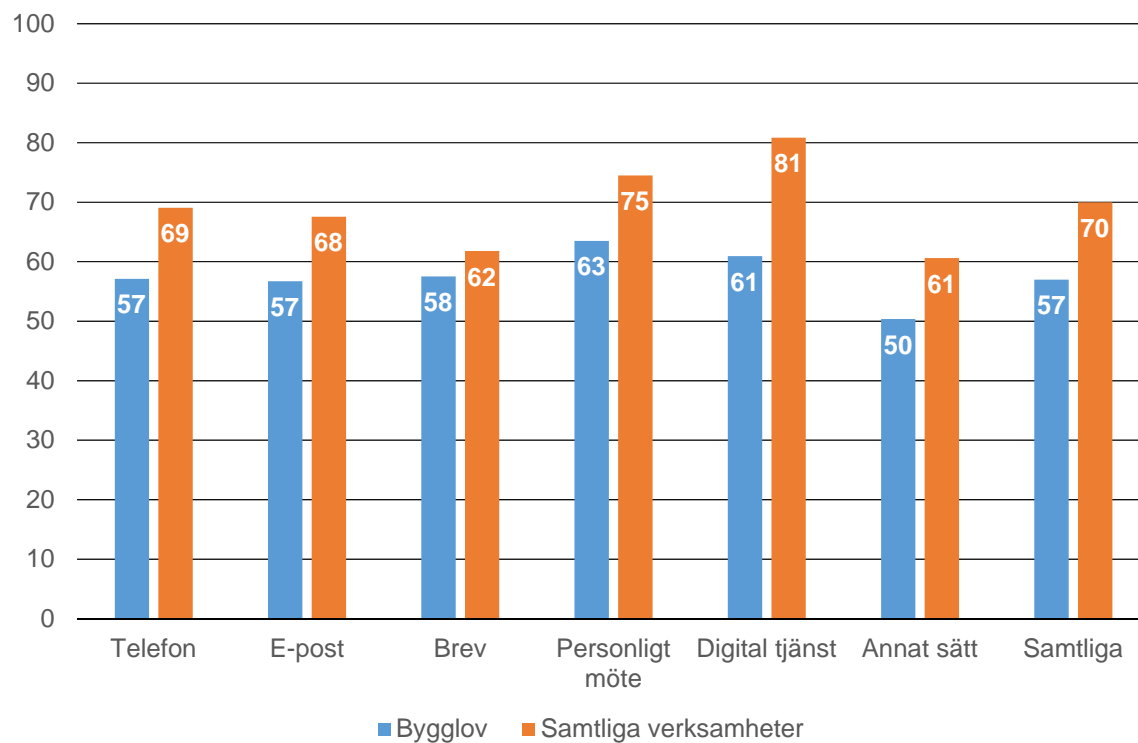
Andel bygglov	0 %	39 %	1 %	7 %	7 %	3 %	12 %	30 %	100 %
---------------	-----	------	-----	-----	-----	-----	------	------	-------

NKI efter antal anställda



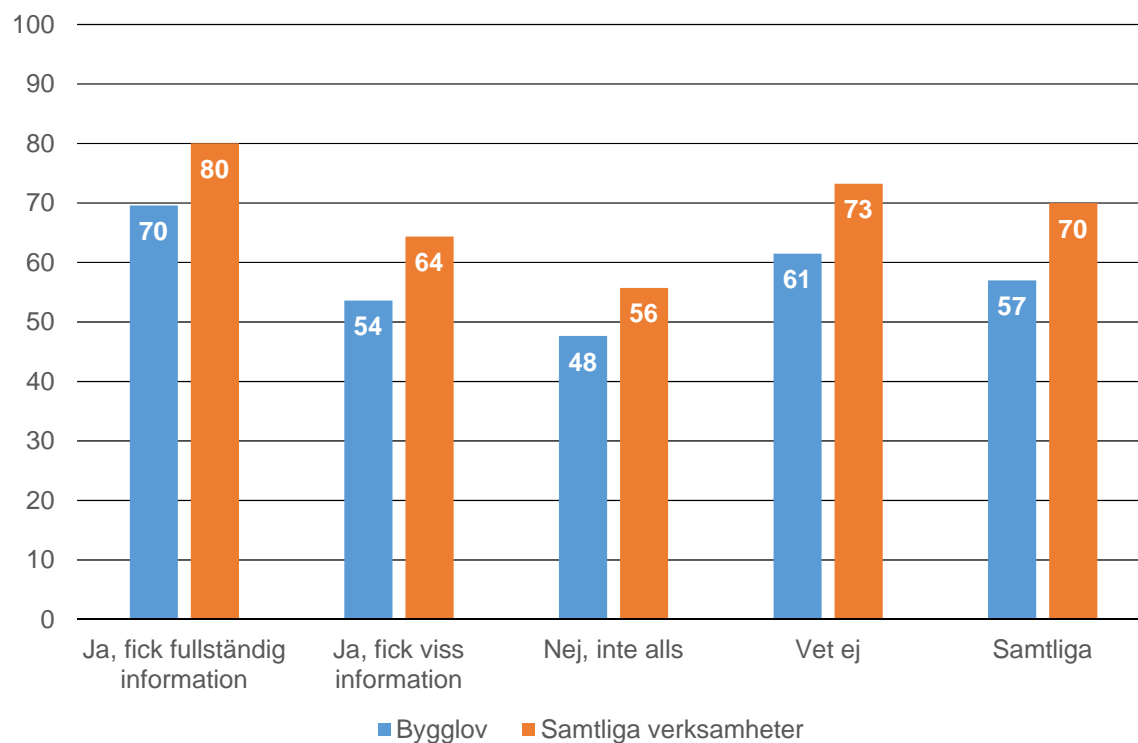
Andel bygglov	6 %	25 %	12 %	26 %	9 %	22 %	100 %
---------------	-----	------	------	------	-----	------	-------

NKI efter huvudsakligt kontaktsätt



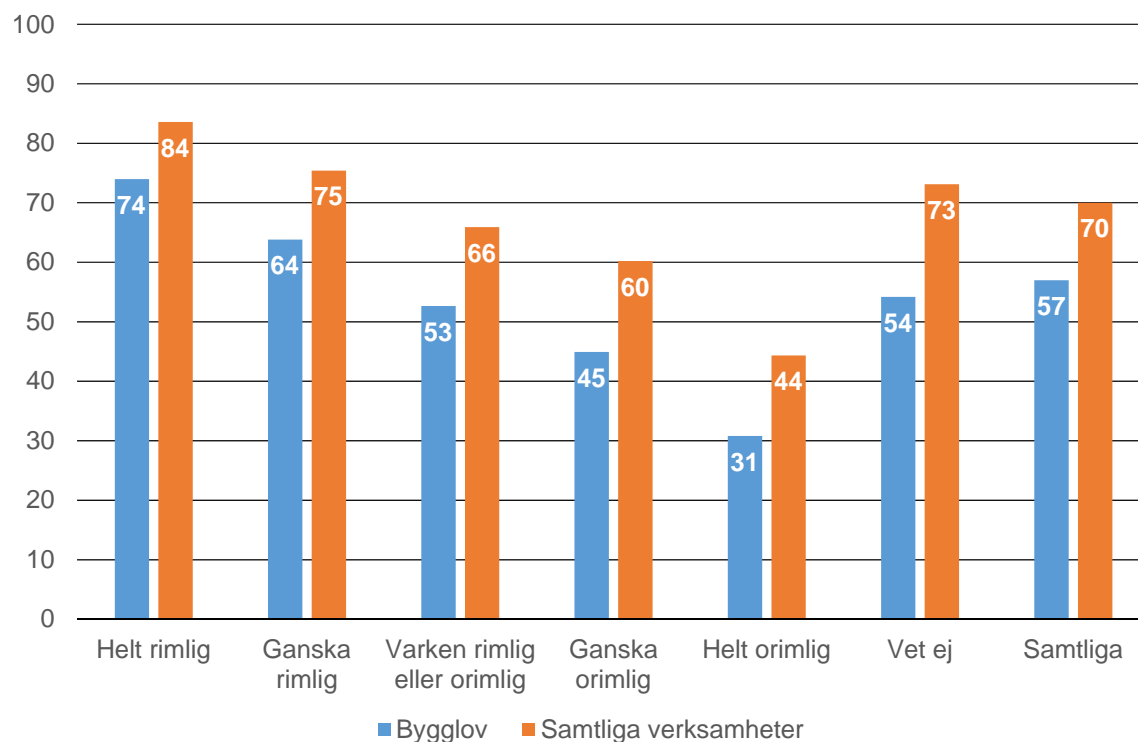
Andel bygglov	12 %	62 %	13 %	10 %	1 %	2 %	100 %
---------------	------	------	------	------	-----	-----	-------

NKI efter information om vilka tjänster som ingick i avgiften



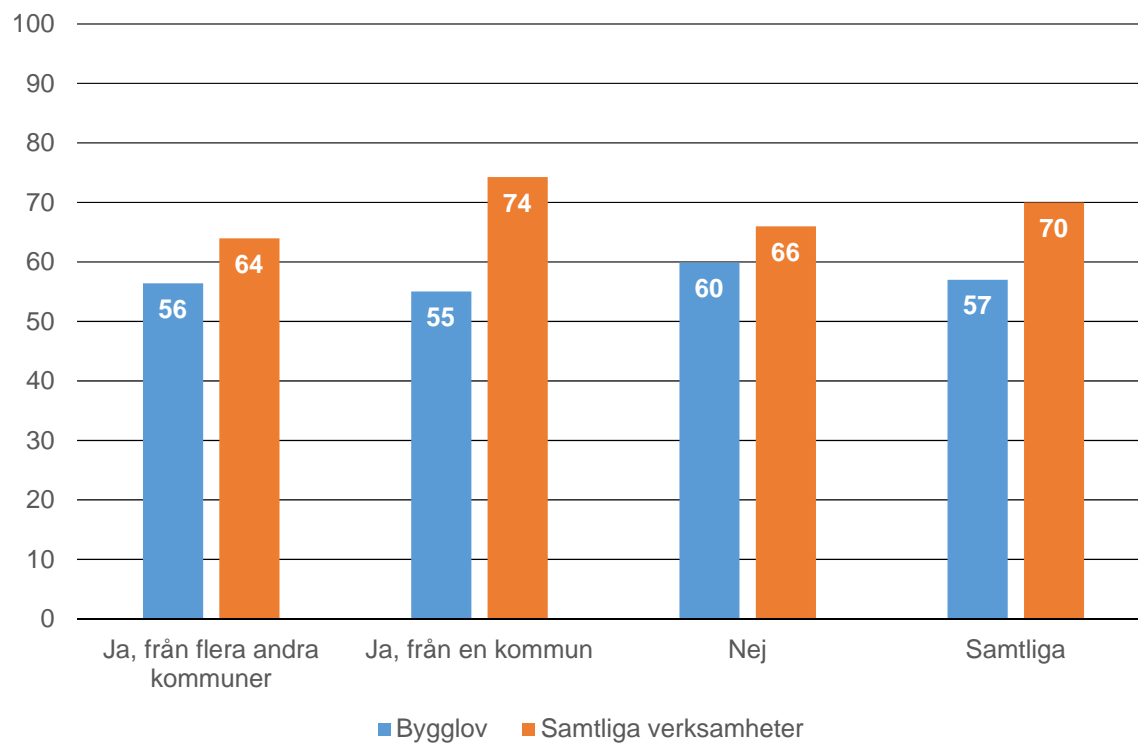
Andel bygglov	30 %	26 %	32 %	12 %	100 %
---------------	------	------	------	------	-------

NKI efter inställning till avgiften



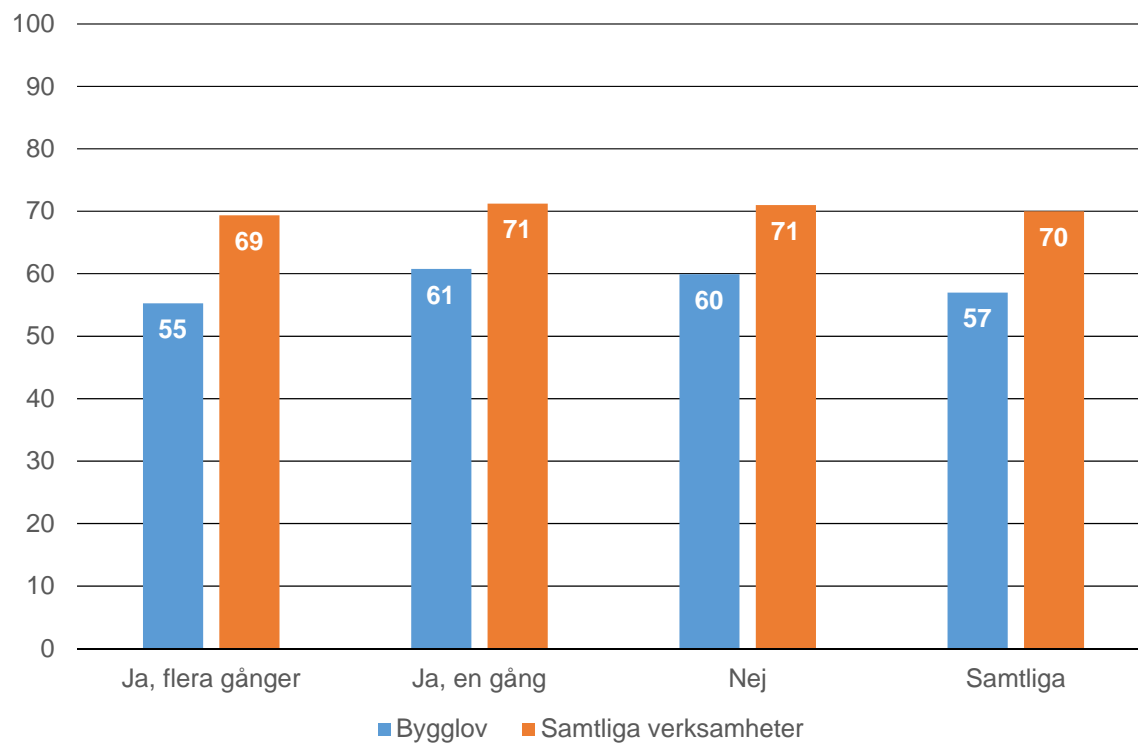
Andel bygglov	18 %	30 %	20 %	13 %	7 %	12 %	100 %
---------------	------	------	------	------	-----	------	-------

NKI efter erfarenhet av kontakter med andra kommuner i liknande ärenden



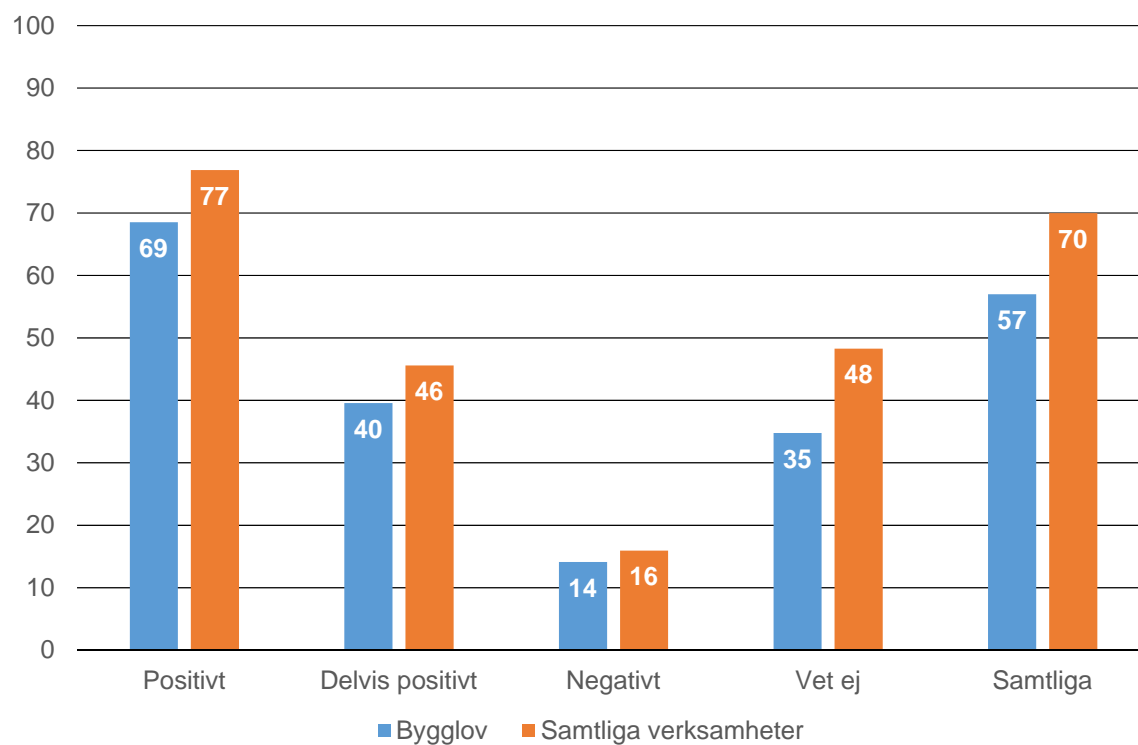
Andel bygglöv	53 %	16 %	32 %	100 %
---------------	------	------	------	-------

NKI efter tidigare erfarenheter av kontakter med aktuell kommun i liknande ärenden



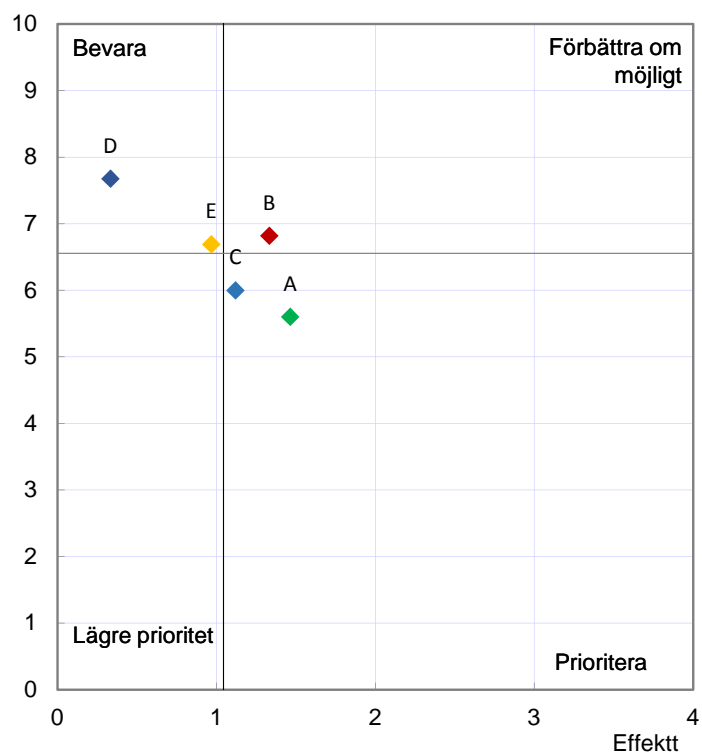
Andel bygglöv	55 %	13 %	32 %	100 %
---------------	------	------	------	-------

NKI efter utfallet av tillståndsärenden



Andel bygglov	71 %	17 %	9 %	3 %	100 %
---------------	------	------	-----	-----	-------

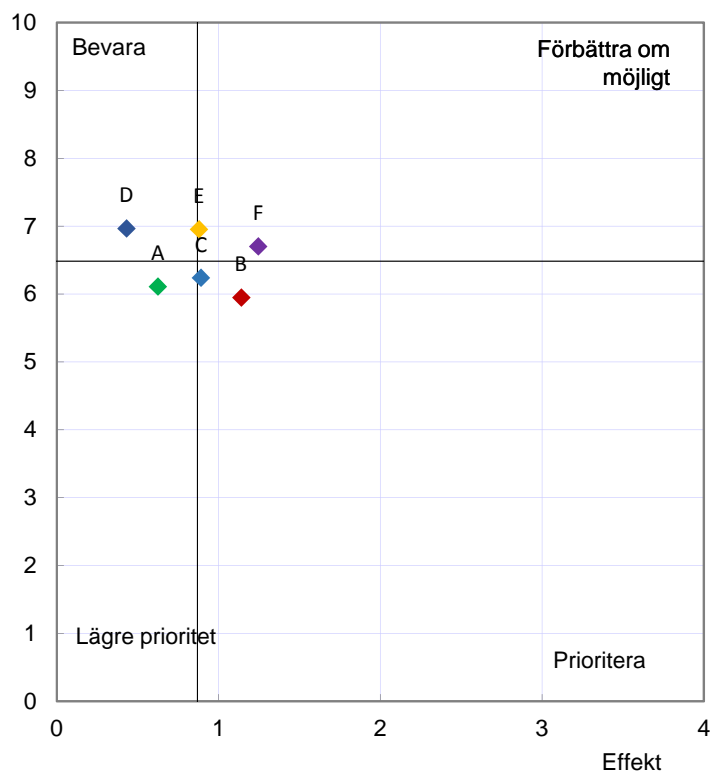
Tillgänglighet, medelvärde per fråga



Delfråga A har störst effekt på betygsindex för tillgänglighet.
Betyget är idag lägst för frågeområdet.

Tillgänglighet	Medelvärde
A ...möjligheten att komma i kontakt med rätt person(er) på telefon?	5,6
B ...möjligheten att komma i kontakt med rätt person(er) på e-post?	6,8
C ...möjligheten att få träffa rätt person (er)?	6,0
D ...möjligheten att direkt hämta blanketter och informationsmaterial på hemsidan?	7,7
E ...möjligheten att använda digitala tjänster för ditt ärende?	6,7
F ...totalt sett med tillgängligheten?	6,5

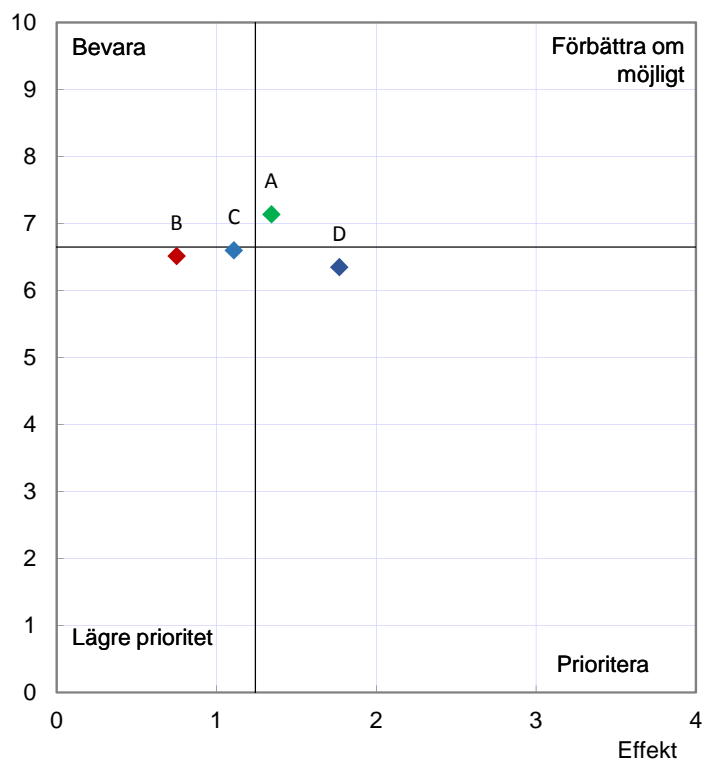
Information, medelvärde per fråga



Delfråga F har störst effekt på betygsindex för information.
Betyget är idag över genomsnittet för frågeområdet. Betyget för delfråga B ligger lägst.

Information	Medelvärde
A ...hur vi informerade om de lagar och regler som gäller för ditt ärende?	6,1
B ...hur vi informerade om processen och rutinerna för ditt ärende?	5,9
C ...hur vi informerade om vad som förväntades för dig?	6,2
D ...hur vi informerade om möjligheten att överklaga beslut?	7,0
E ...vår skriftliga information?	7,0
F ...informationen på vår webbplats?	6,7
G ...totalt sett med informationen	6,5

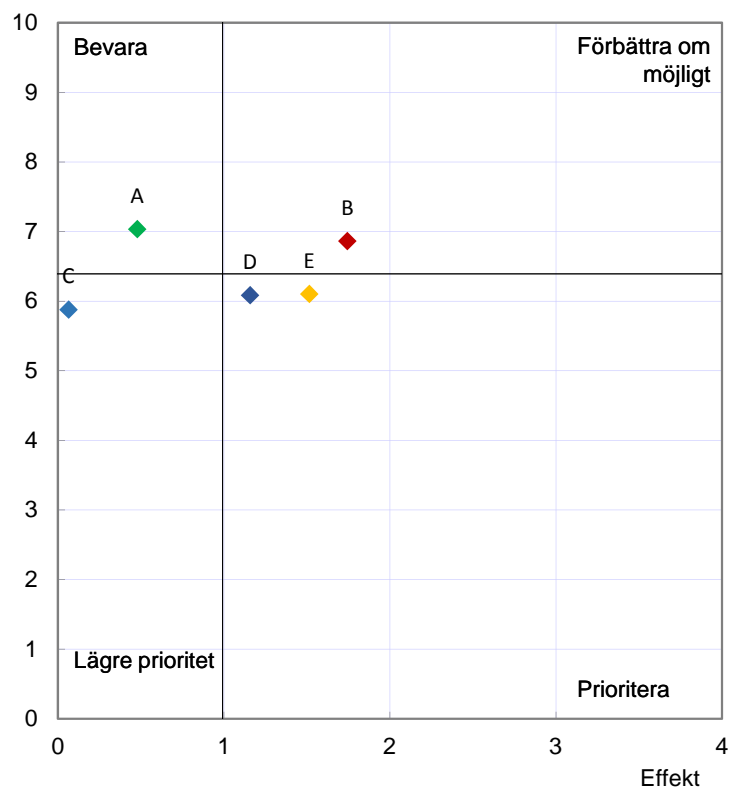
Bemötande, medelvärde per fråga



Delfråga D har störst effekt på betygsindex för bemötande.
Betyget är idag under genomsnittet för frågeområdet.

Bemötande	Medelvärde
A ...vår attityd mot dig?	7,1
B ...vårt engagemang i ditt ärende?	6,5
C ...vårt sätt att kommunicera med dig?	6,6
D ...den lyhördhet som vi visade	6,3
E ...totalt sett med bemötandet?	6,7

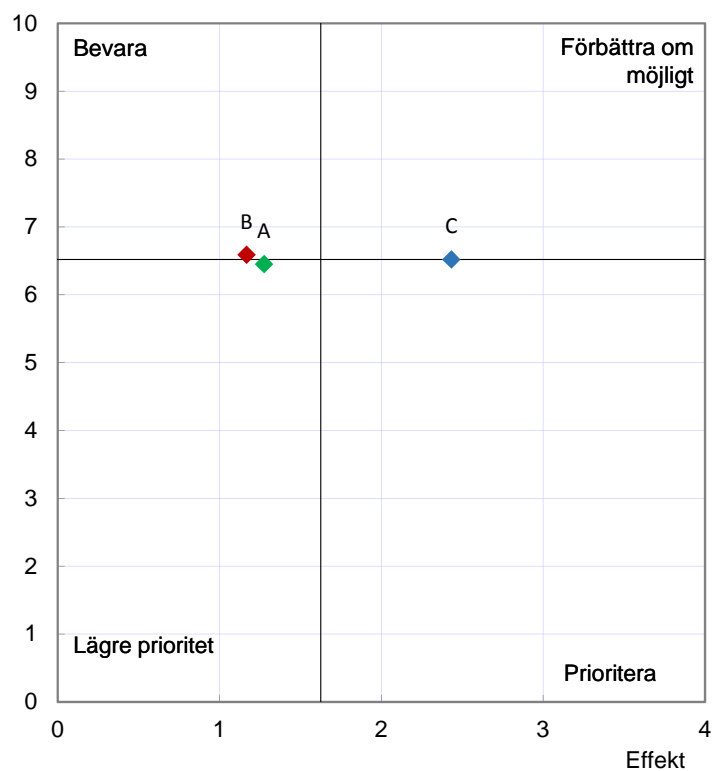
Kompetens, medelvärde per fråga



Delfråga B har störst effekt på betygsindex för kompetens.
Betyget är idag över genomsnittet för frågeområdet.

Kompetens	Medelvärde
A ...vår kunskap om lagar och regler?	7,0
B ...vår kunskap om ämnesområdet?	6,9
C ...vår kunskap om företagets villkor och förutsättningar?	5,9
D ...vår förmåga att förstå dina problem?	6,1
E ...vår förmåga att ge råd och vägledning?	6,1
F ...totalt sett med kompetensen?	6,5

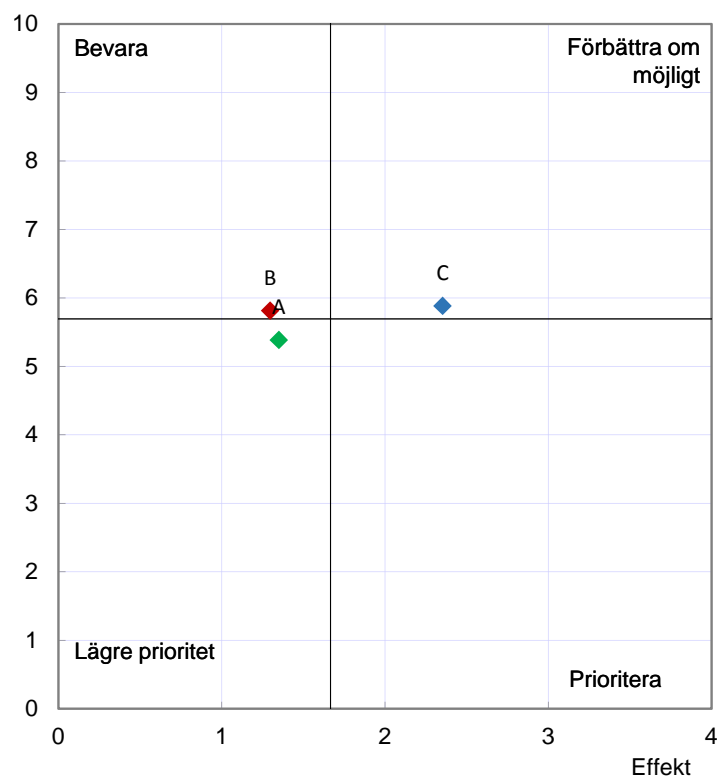
Rättssäkerhet, medelvärde per fråga



Delfråga C har störst effekt på betygsindex för rättssäkerhet. Betyget är idag i nivå med genomsnittet för frågeområdet.

Rättssäkerhet	Medelvärde
A ...tydligheten i de lagar och regler som gäller för ditt ärende?	6,5
B ...det sätt som vi motiverade våra ställningstaganden/ beslut?	6,6
C ...möjligheten att framföra klagomål eller lämna synpunkter	6,5
D ...totalt sett med rättssäkerheten?	6,7

Effektivitet, medelvärde per fråga



Delfråga C har störst effekt på betygsindex för effektivitet. Betyget är idag strax över genomsnittet för frågeområdet.

Effektivitet	Medelvärde
A ...tiden för handläggningen av ditt ärende?	5,4
B ...förmågan att hålla överenskomna tidsramar?	5,8
C ...rutinerna kring handläggningen av ditt ärende?	5,9
D ...totalt sett med effektiviteten?	5,7

- Många kontakter inom industri och byggsektorn
- E-post dominerar kontakterna mest inom bygglov
- Högst andel negativa utfall i tillståndsärenden
- Lägst NKI av alla verksamheter
- Alla betygsindex är lägre än genomsnittet för alla verksamheter, särskilt gäller det effektivitet
- Prioritera effektivitet i utvecklingsarbetet
- Kunder med mindre erfarenhet är mer positiva
- Negativt utfall på ansökan påverkar NKI tydligt