

Service­mätning 2016-års ärenden Stockholm Business Alliance, SBA

– en undersökning av 55 SBA-kommuners
myndighetsutövning i Stockholmsregionen

Serveringstillstånd

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.

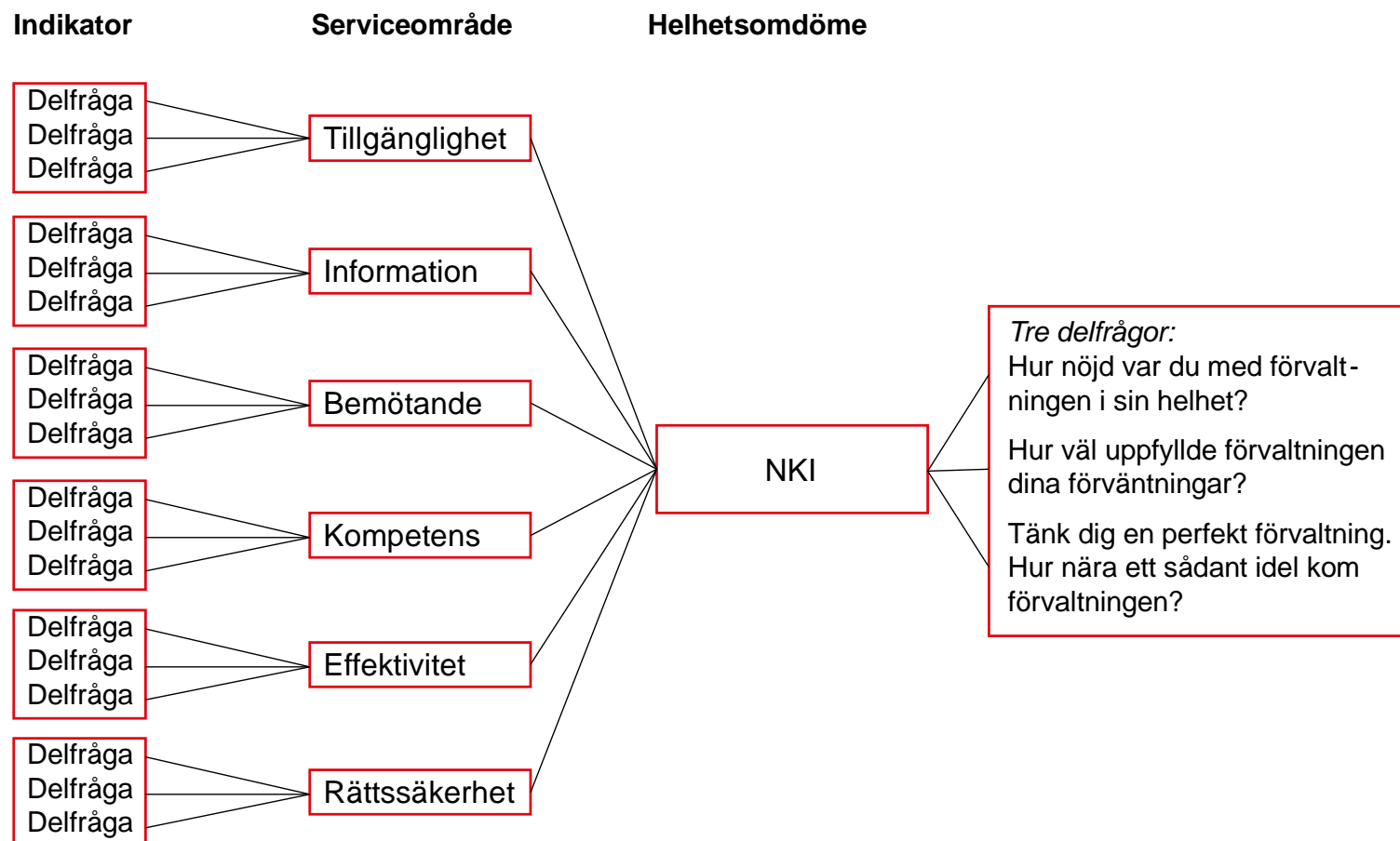
Sex myndighetsområden

- **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.

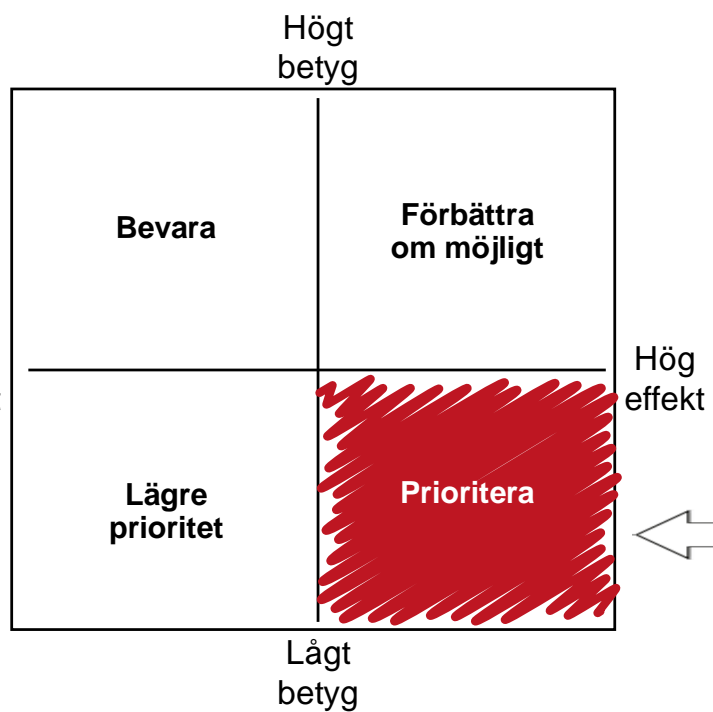
- Tillgänglighet
- Information
- Bemötande
- Kompetens
- Rättssäkerhet
- Effektivitet



Serviceområden

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

Prioriteringsmatris



Serviceområden med lågt betyg och hög effekt på NKI prioriteras

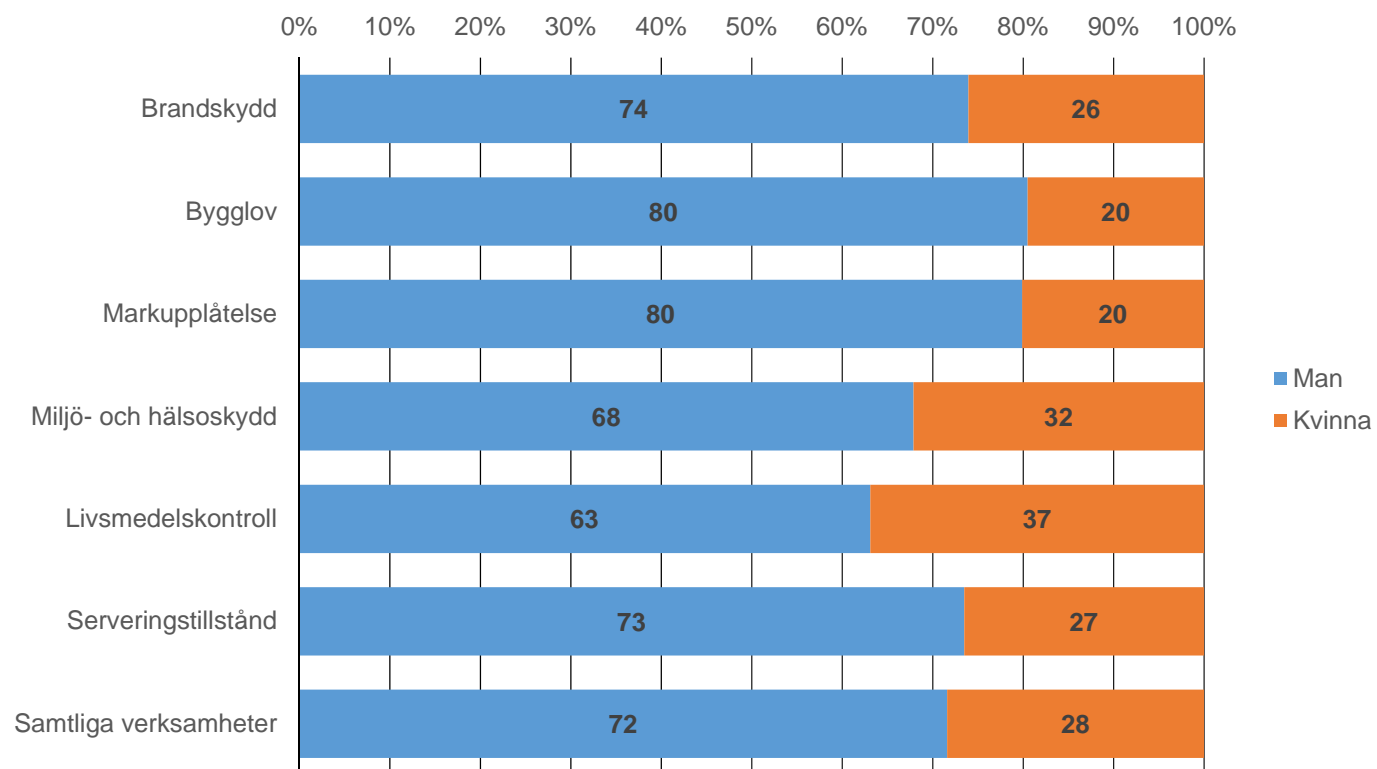
NKI 2014 och 2016

55 SBA-kommuner

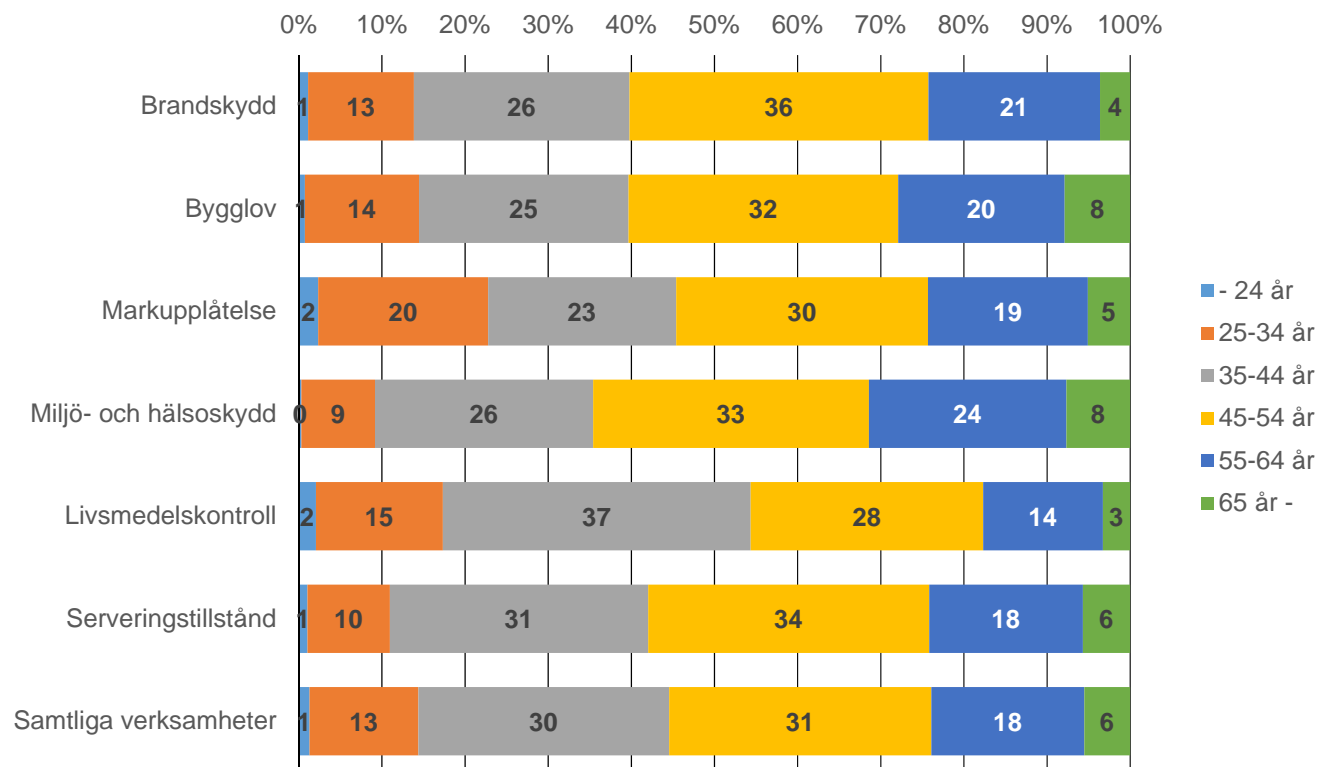
Antal svar	Myndighetsområde	NKI SBA		NKI SKL*
		2014	2016	2016
1 077	Brandskydd	76	79	77
2 701	Bygglov	62	57	63
804	Markupplåtelse	67	68	68
1 828	Miljö- och hälsoskydd	..	72	69
2 871	Livsmedelskontroll	..	75	71
1 143	Serveringstillstånd	74	74	75
10 424	Totalt	69	70	70

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

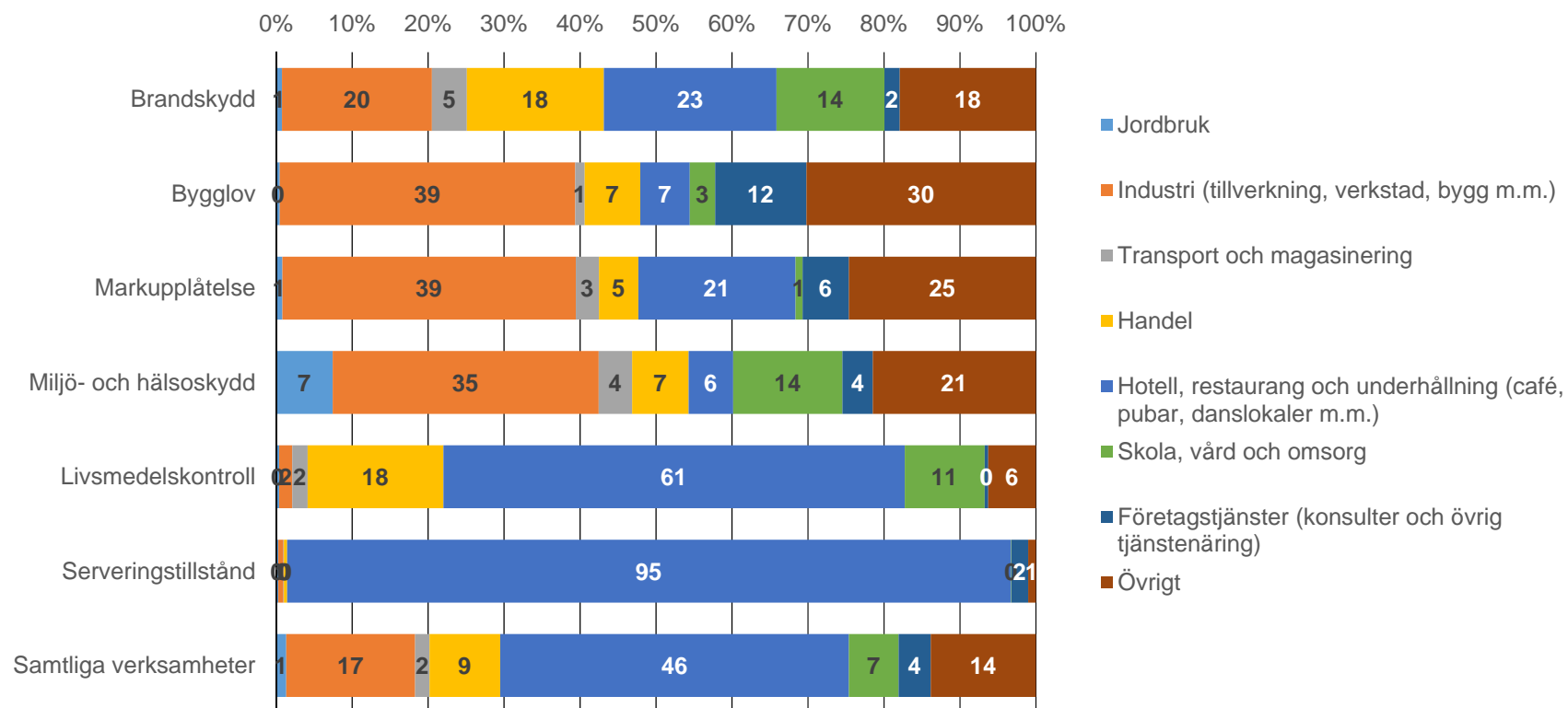
Den svarandes kön



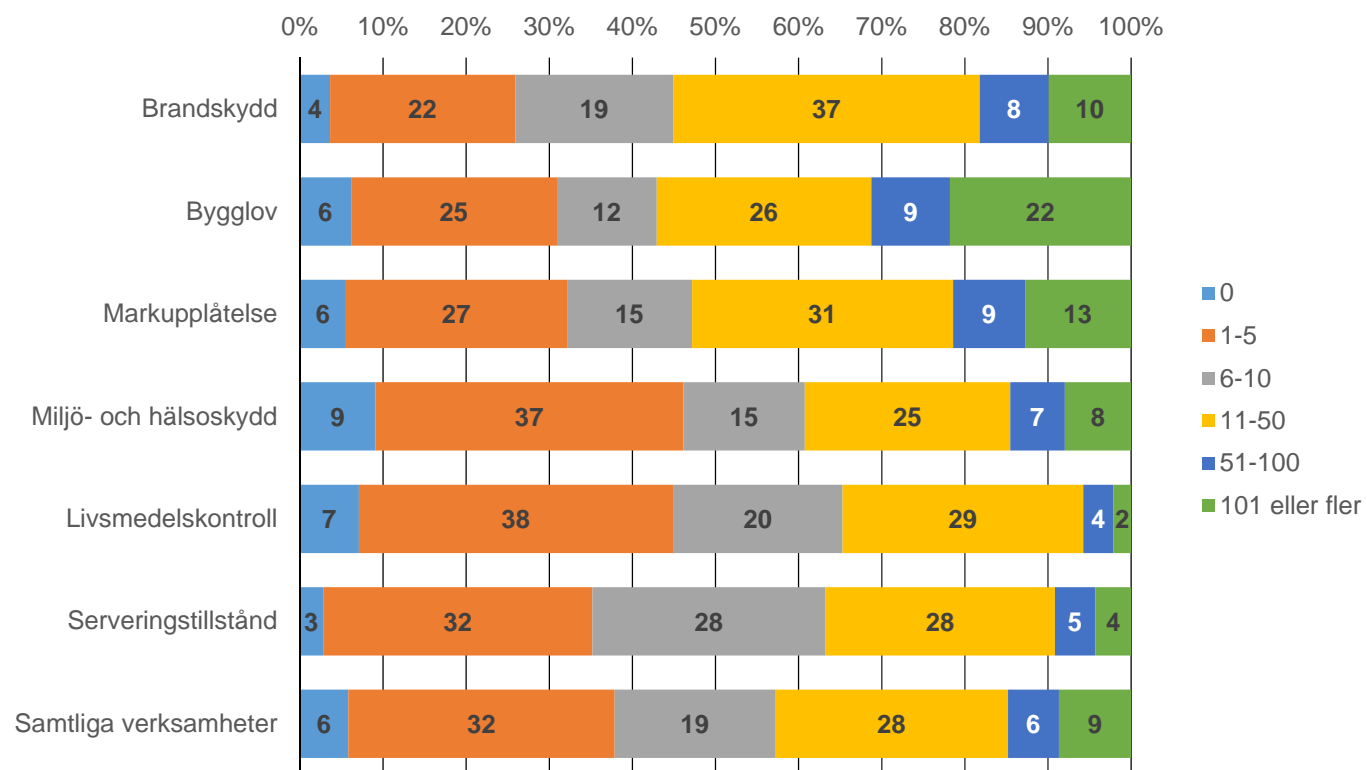
Den svarandes ålder



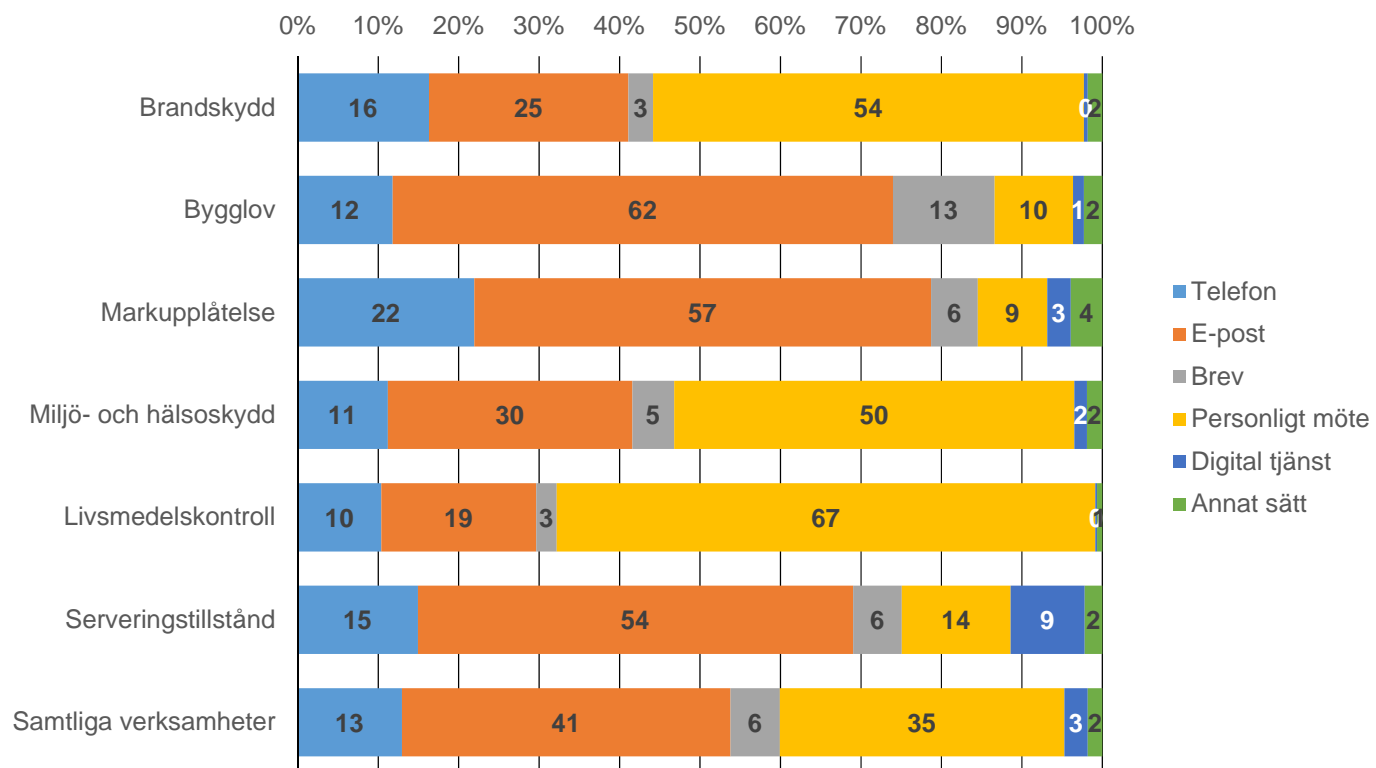
Bransch



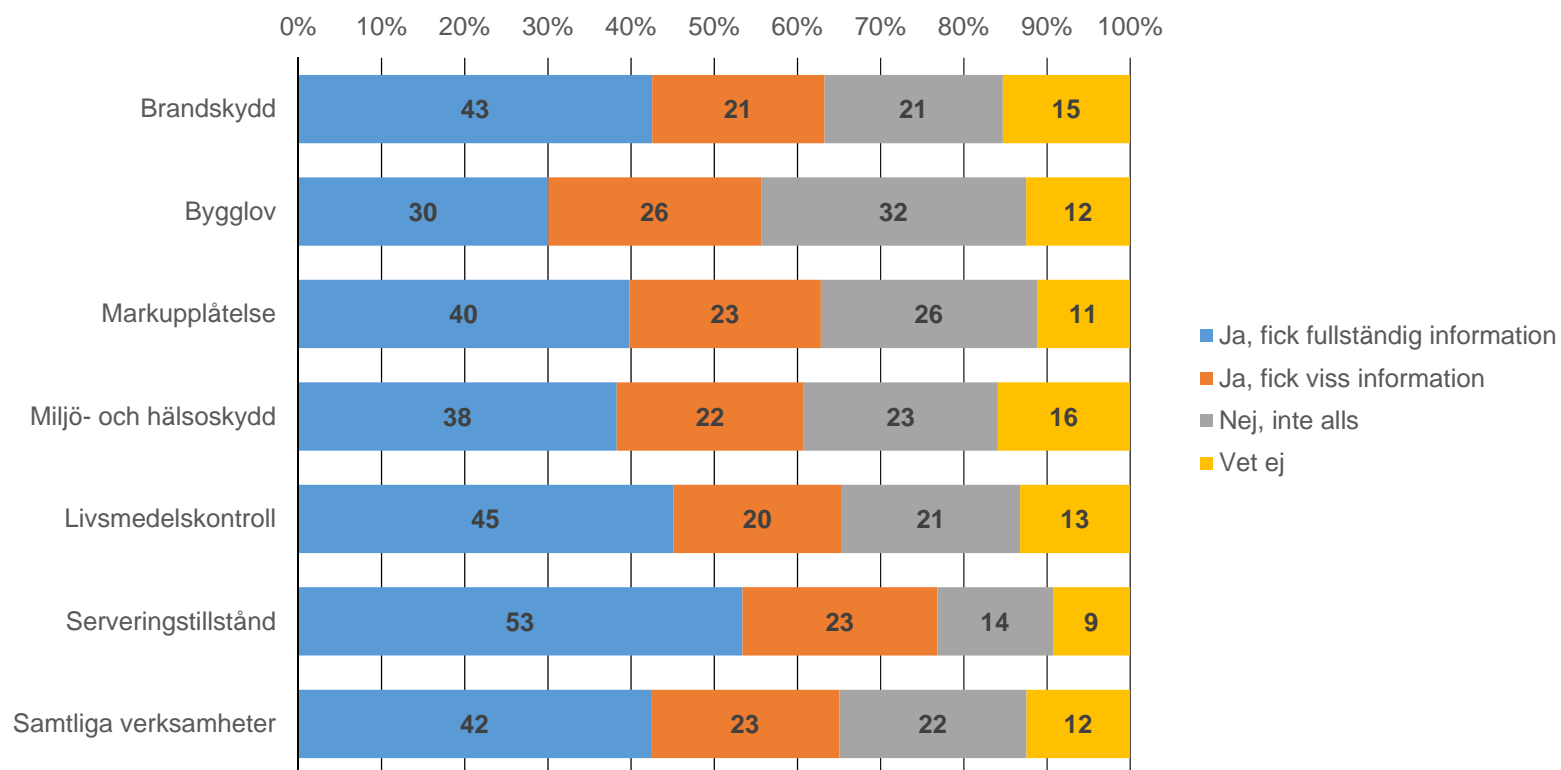
Antal anställda



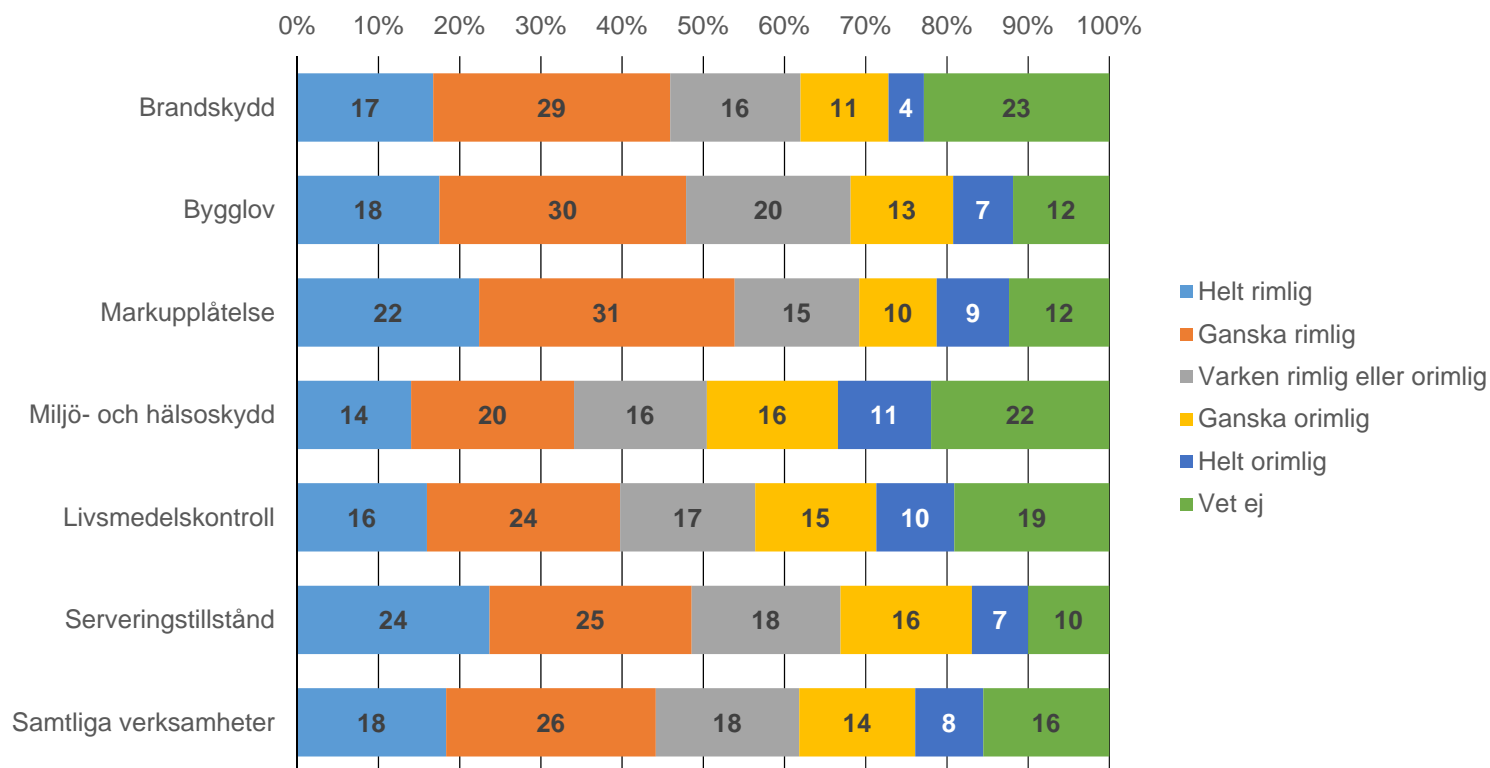
Huvudsakligt kontaktsätt



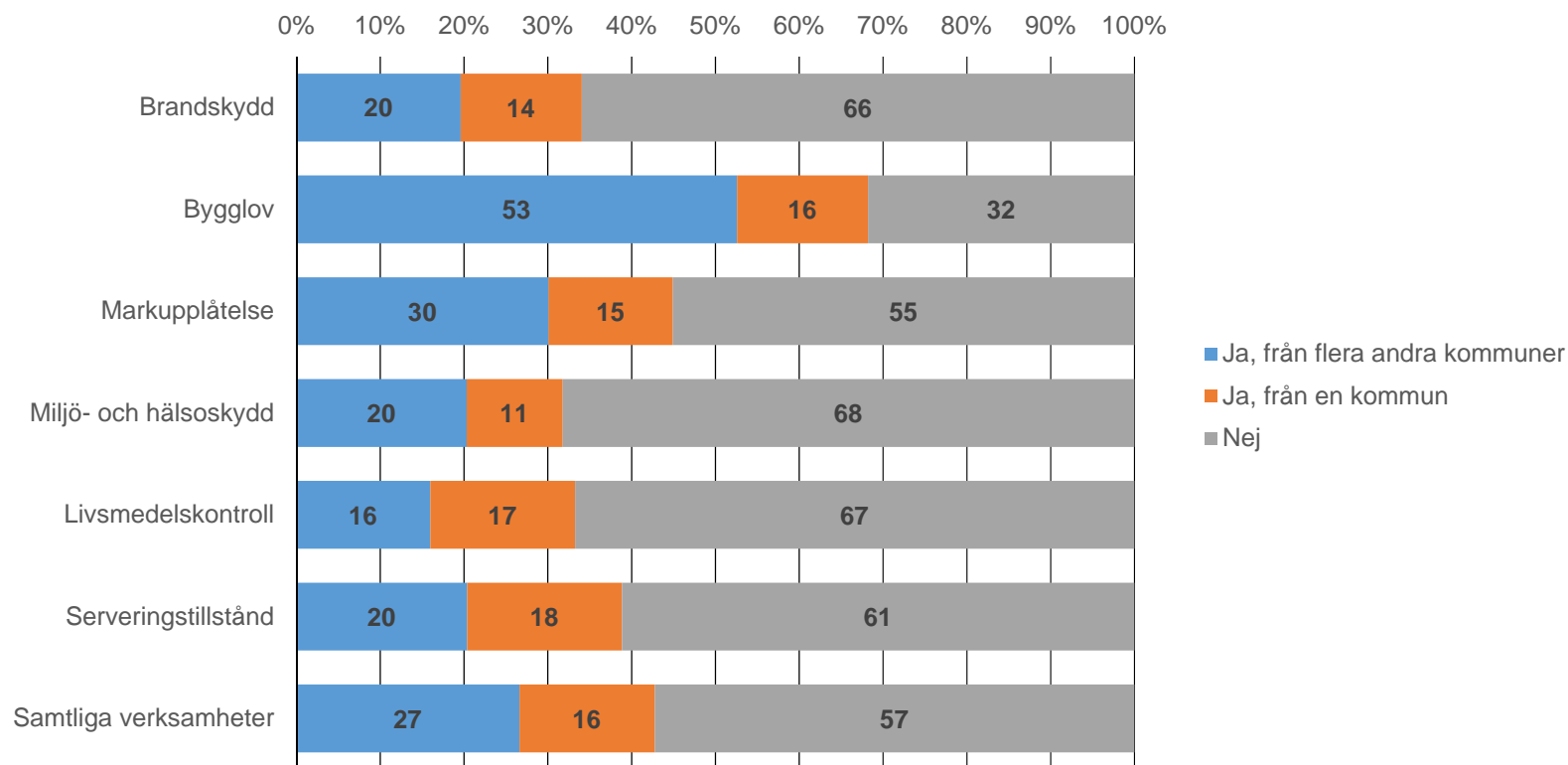
Information om vilka tjänster som ingick i avgiften



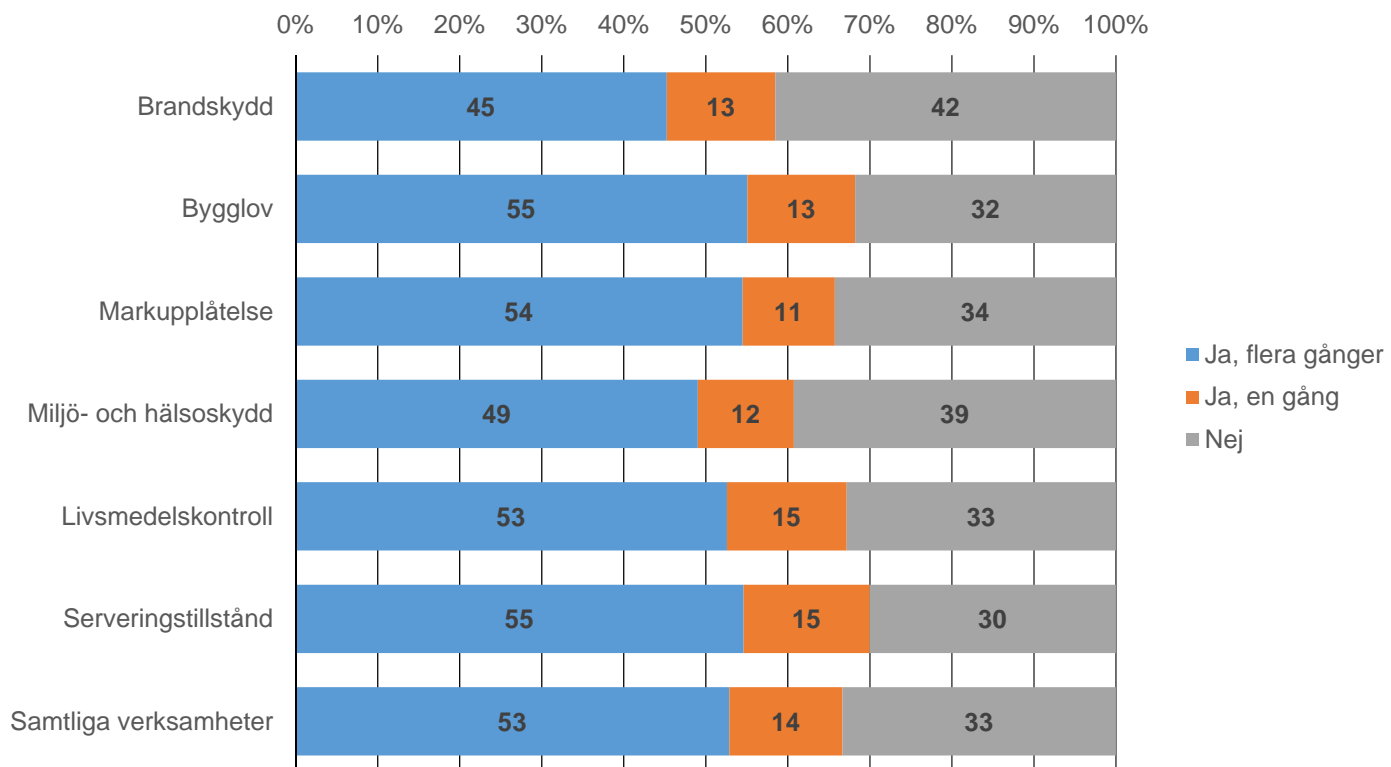
Inställning till avgiften



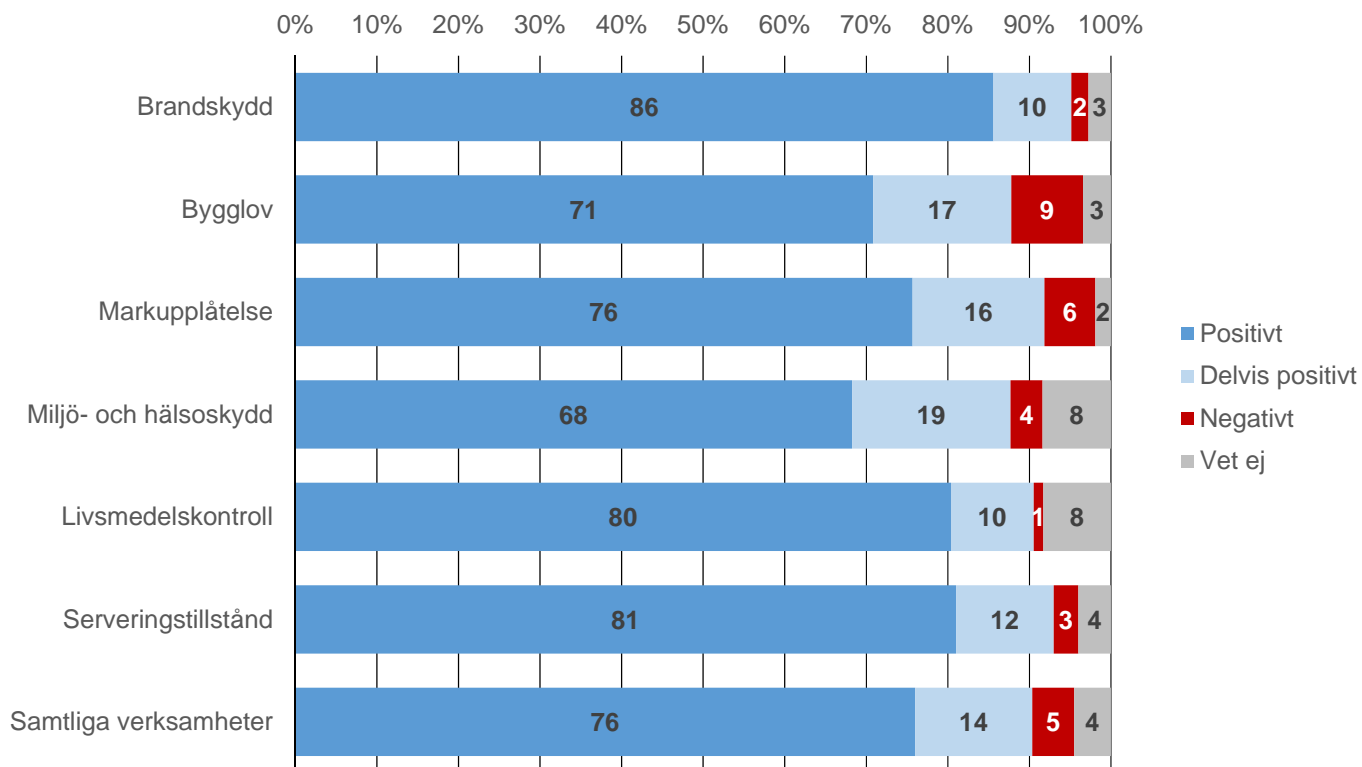
Erfarenheter av kontakter med annan kommun i liknande ärenden



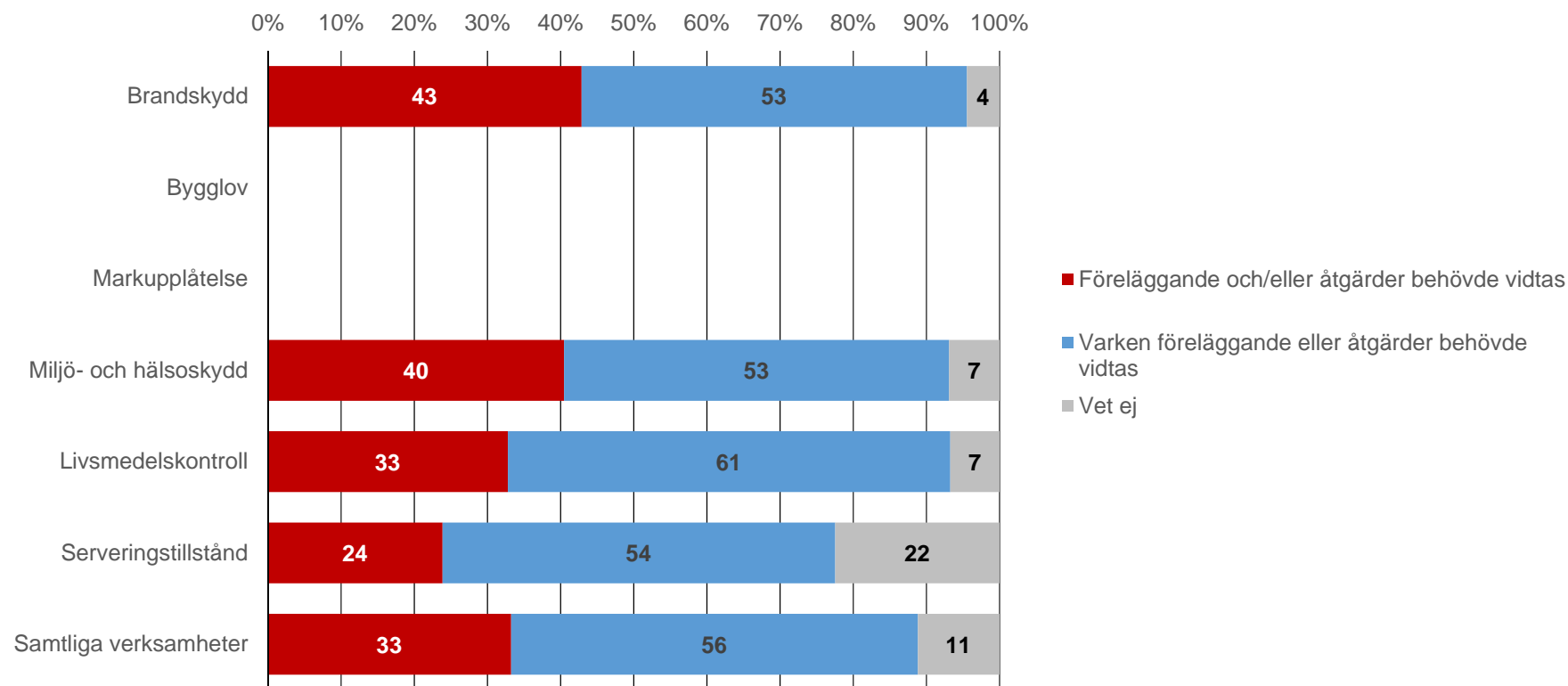
Tidigare erfarenheter av kontakter med aktuell kommun i liknande ärenden



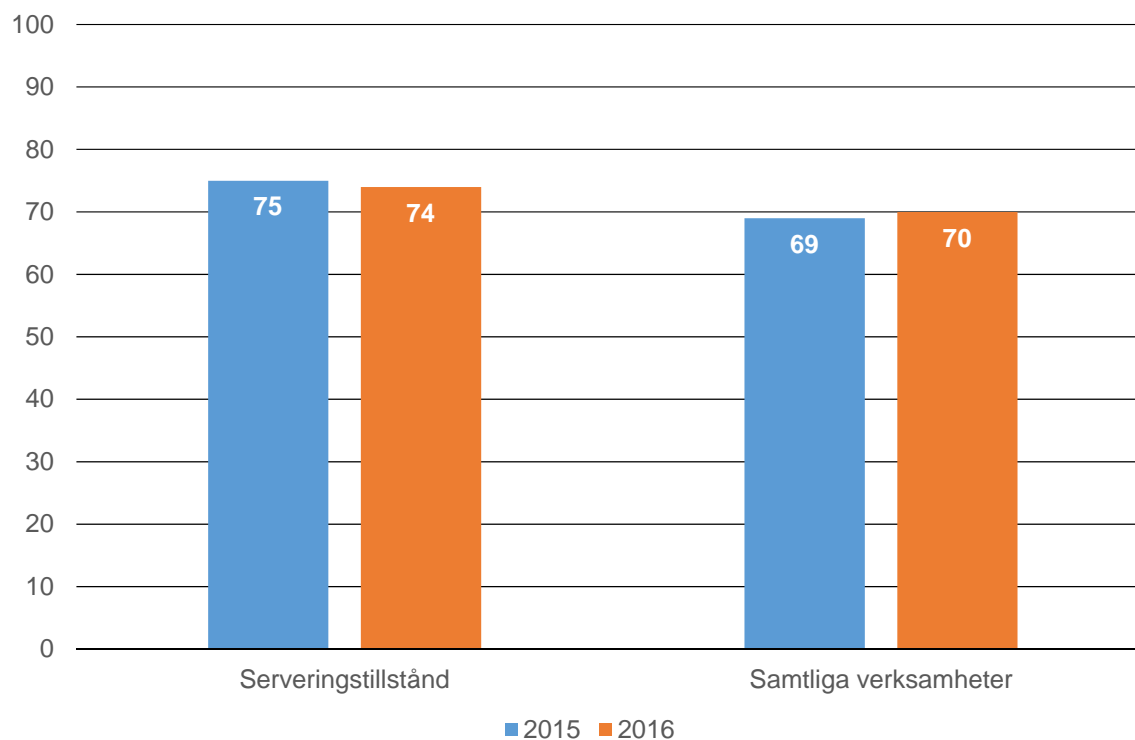
Utfallet av tillståndsärenden



Utfallet av tillsynsärenden



NKI 2015 och 2016

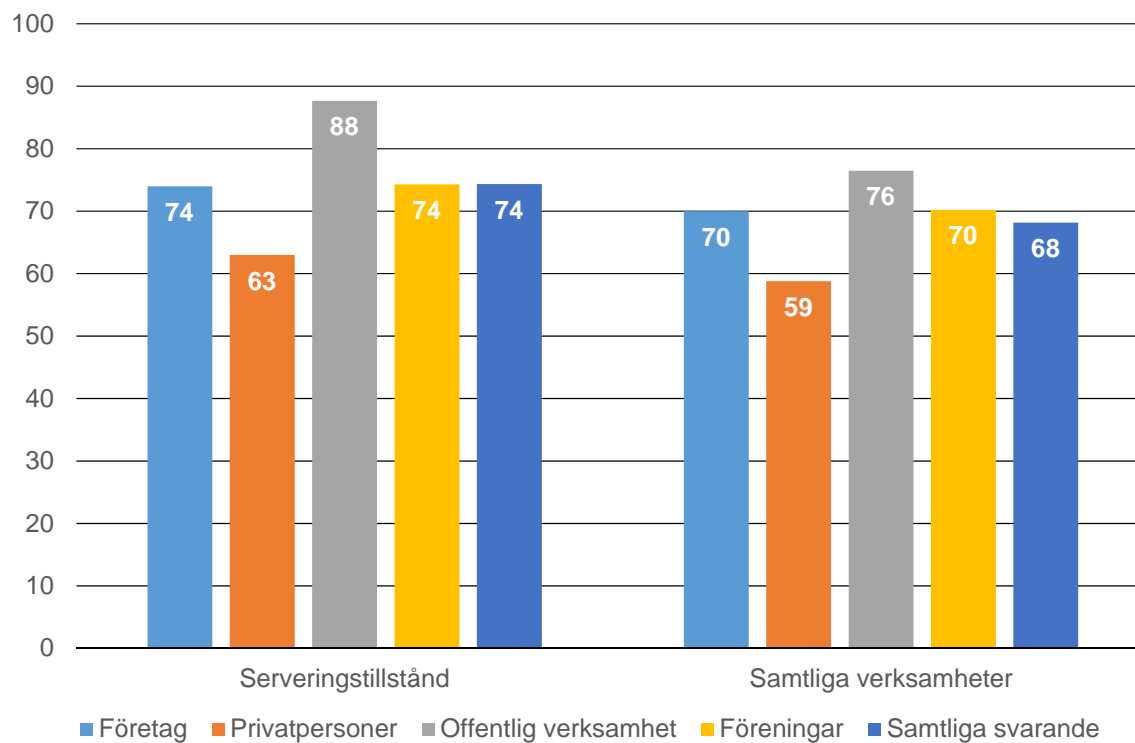


Kommun inom SBA med:

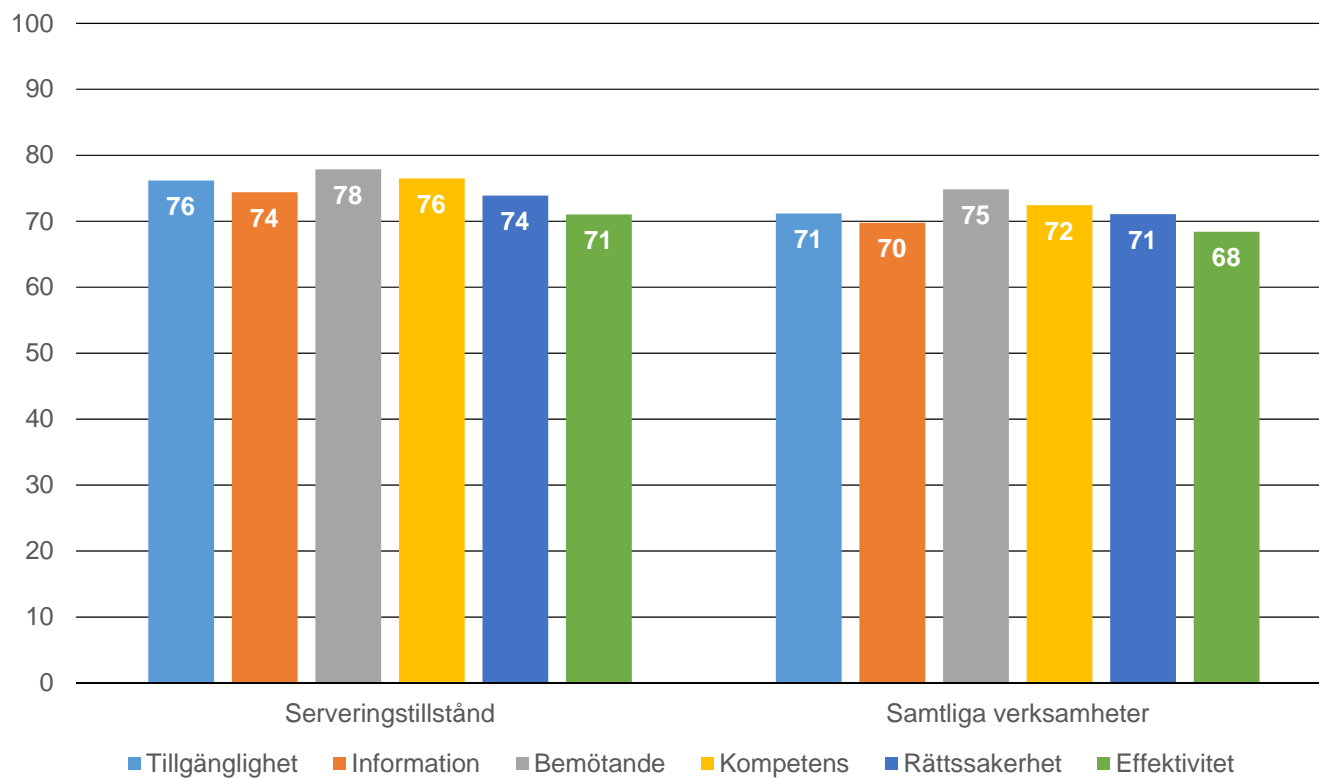
Högsta NKI: 98

Lägsta NKI: 46

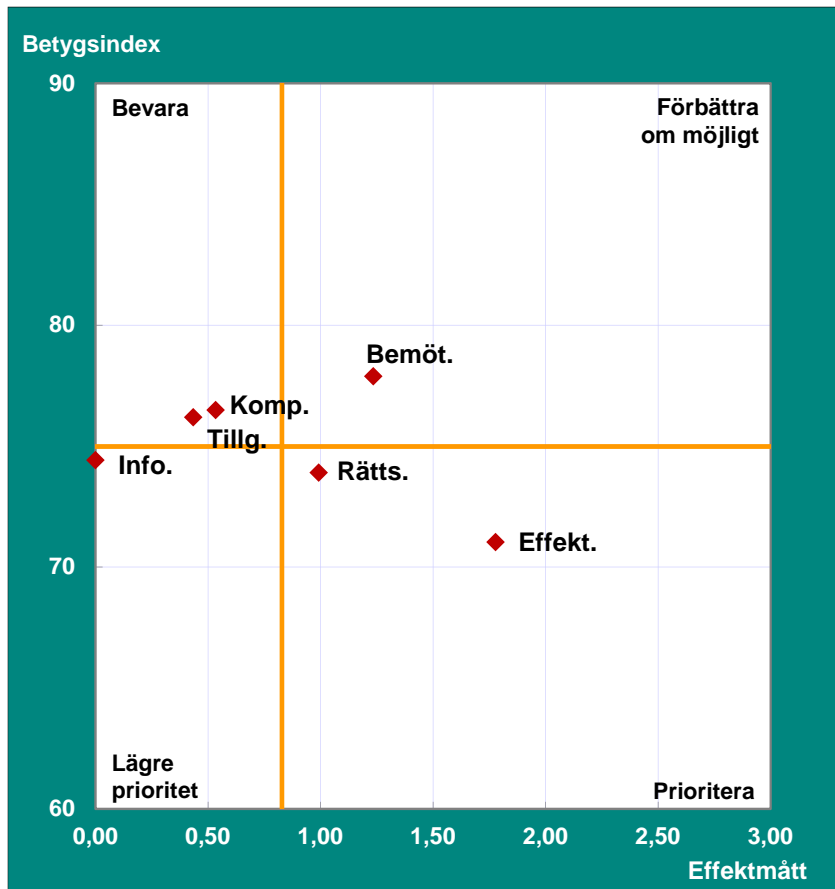
NKI för samtliga kundkategorier 2016



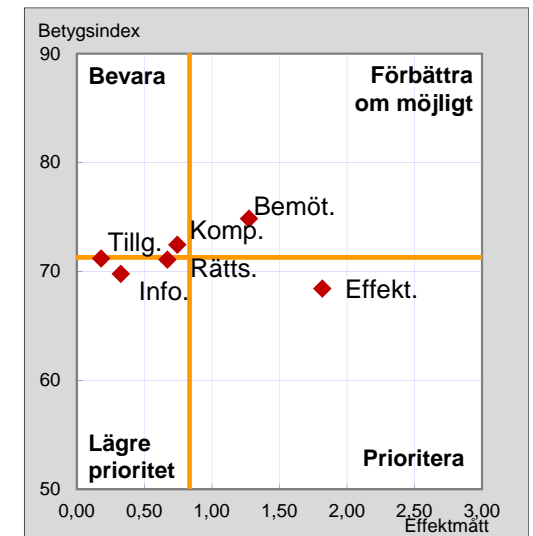
Betygsindex 2016



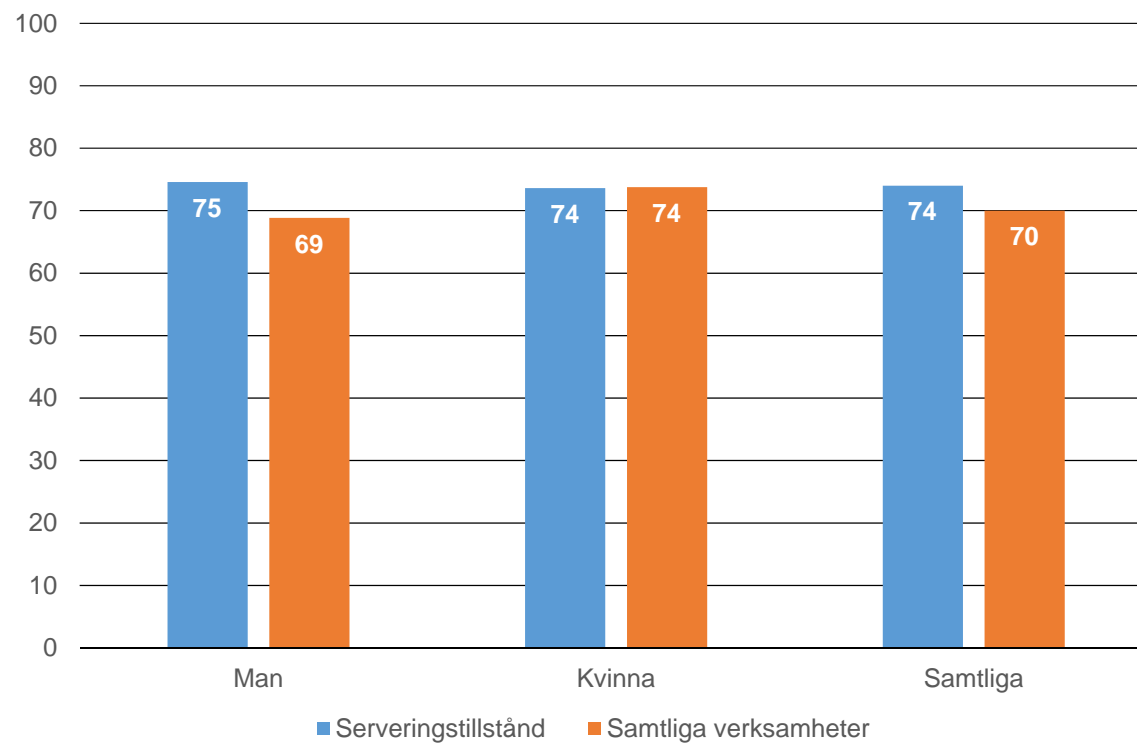
Prioritera effektivitet och rättssäkerhet



Samtliga myndighetsområden

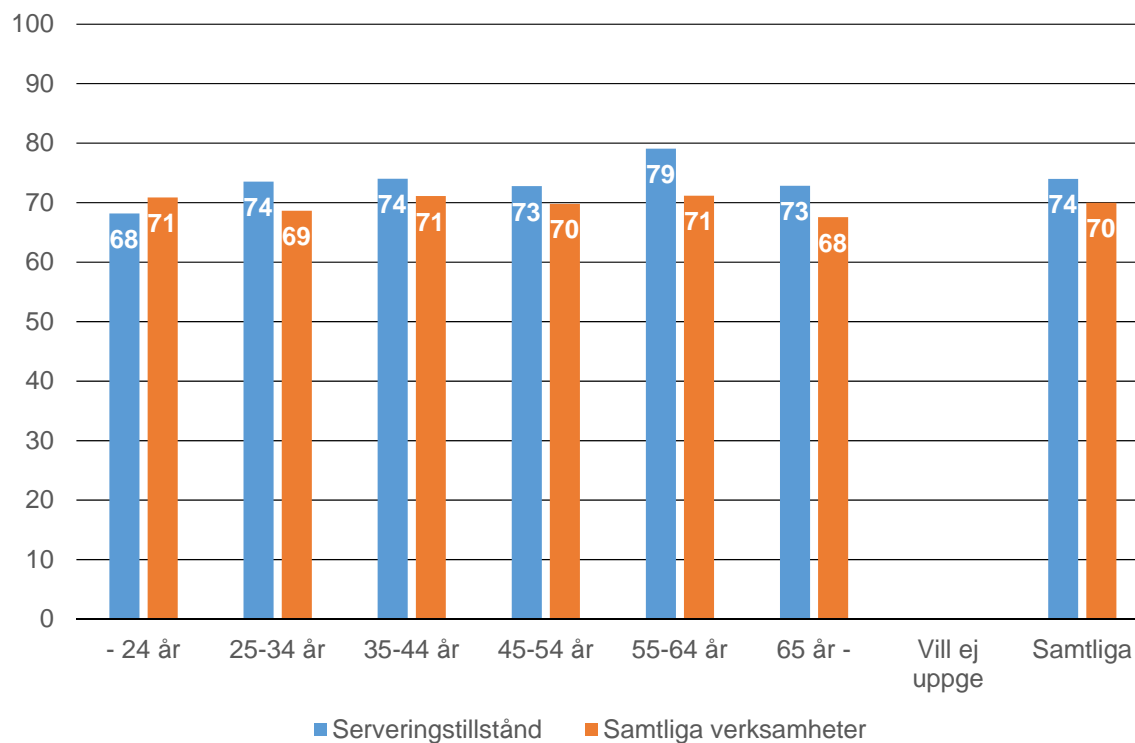


NKI efter den svarandes kön



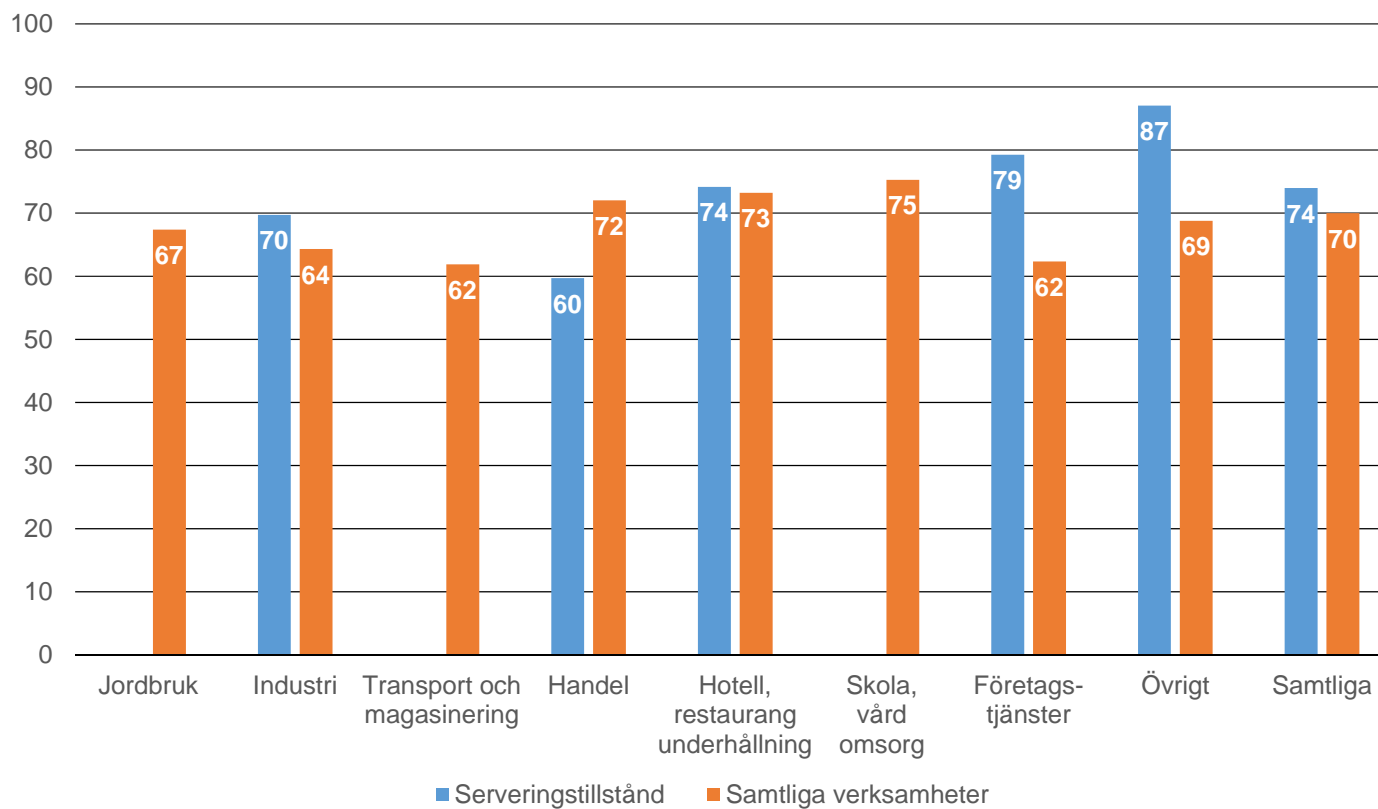
Andel serveringst.	73%	27 %	100 %
--------------------	-----	------	-------

NKI efter den svarandes ålder



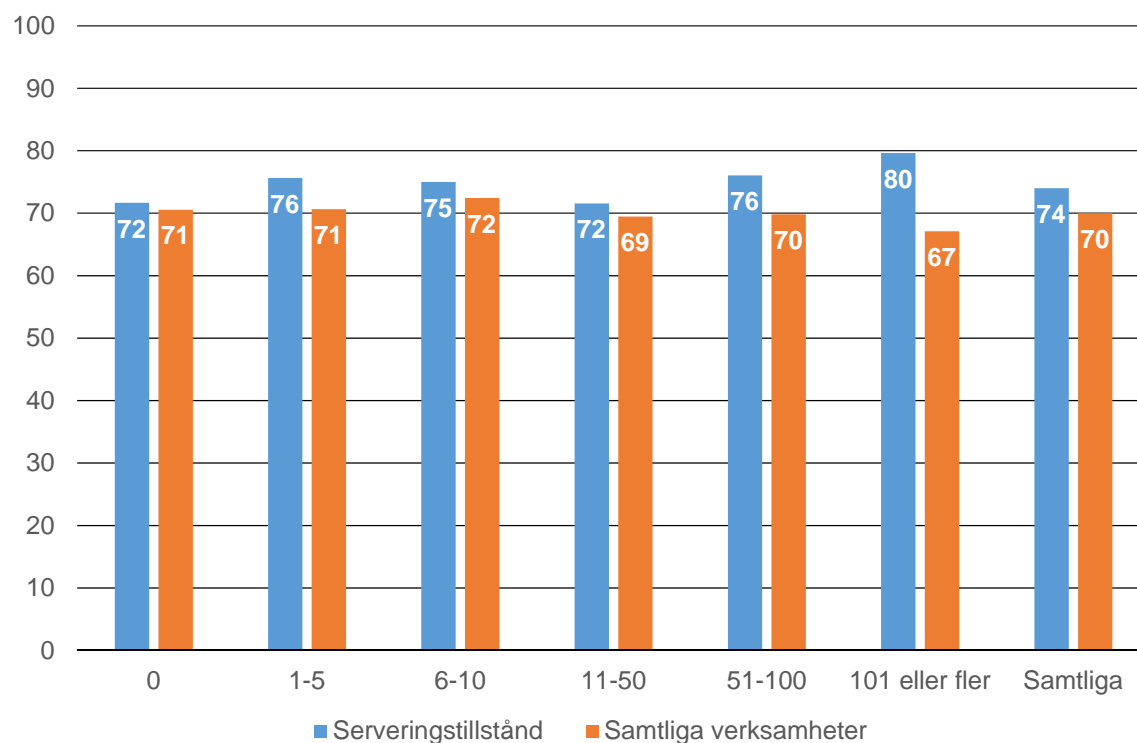
Andel serveringst.	1 %	10 %	31 %	34 %	18 %	6 %	100 %
--------------------	-----	------	------	------	------	-----	-------

NKI efter bransch



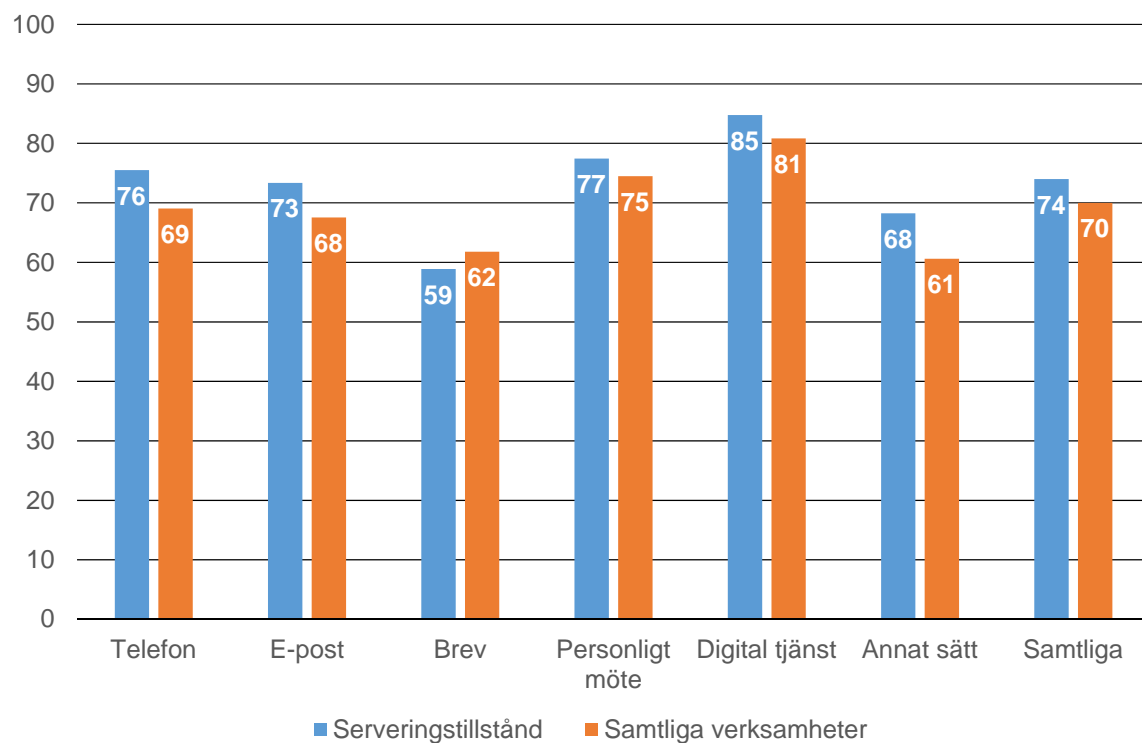
Andel serveringst.	0 %	0 %	0 %	0 %	95 %	0 %	2 %	1 %	100 %
--------------------	-----	-----	-----	-----	------	-----	-----	-----	-------

NKI efter antal anställda



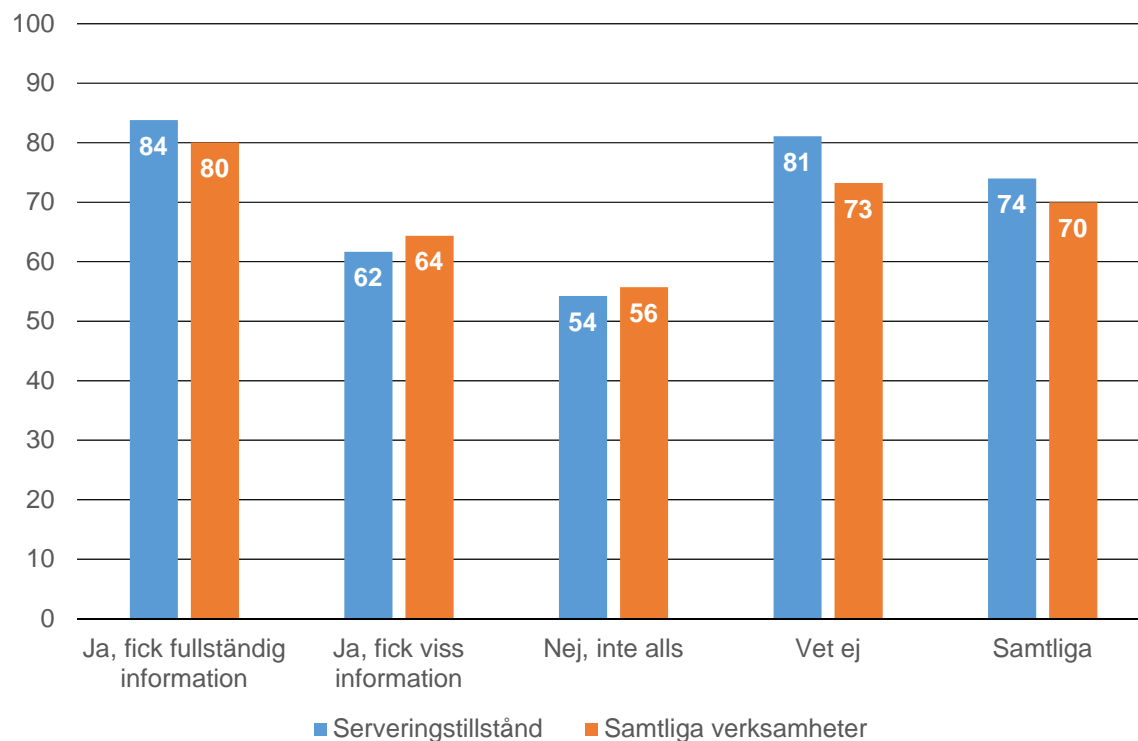
Andel serveringst.	3 %	32 %	28 %	28 %	5 %	4 %	100 %
--------------------	-----	------	------	------	-----	-----	-------

NKI efter huvudsakligt kontaktsätt



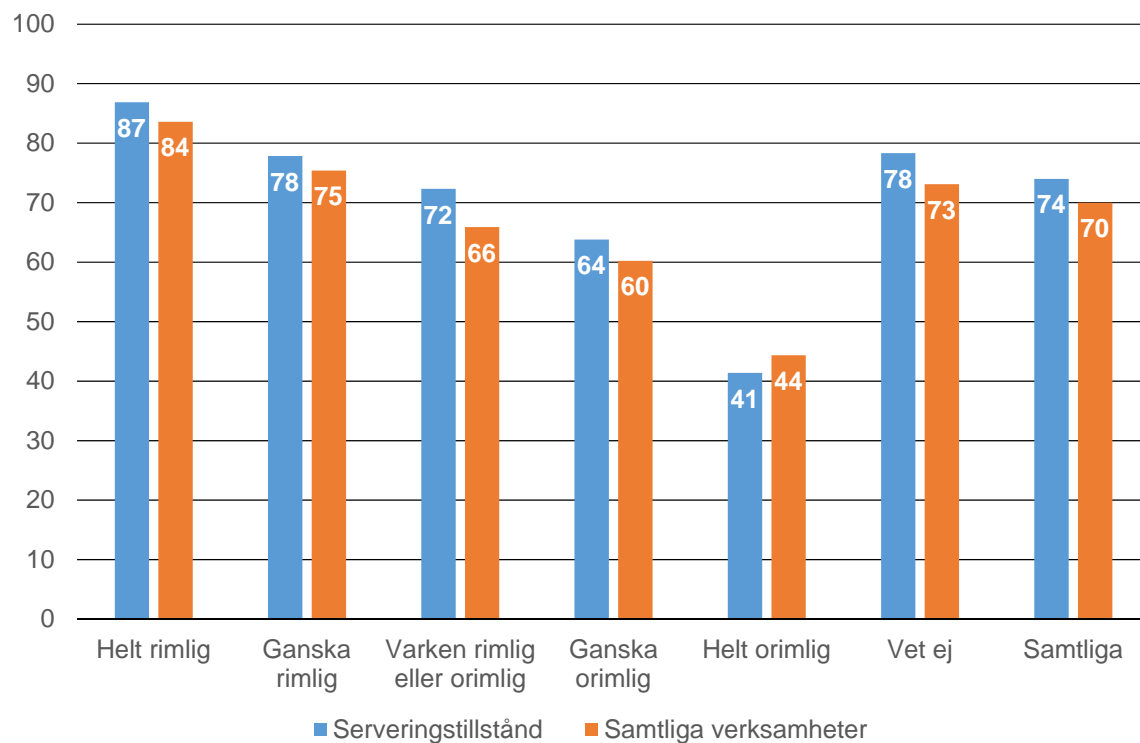
Andel serveringst.	15 %	54 %	63 %	14 %	9 %	2 %	100 %
--------------------	------	------	------	------	-----	-----	-------

NKI efter information om vilka tjänster som ingick i avgiften



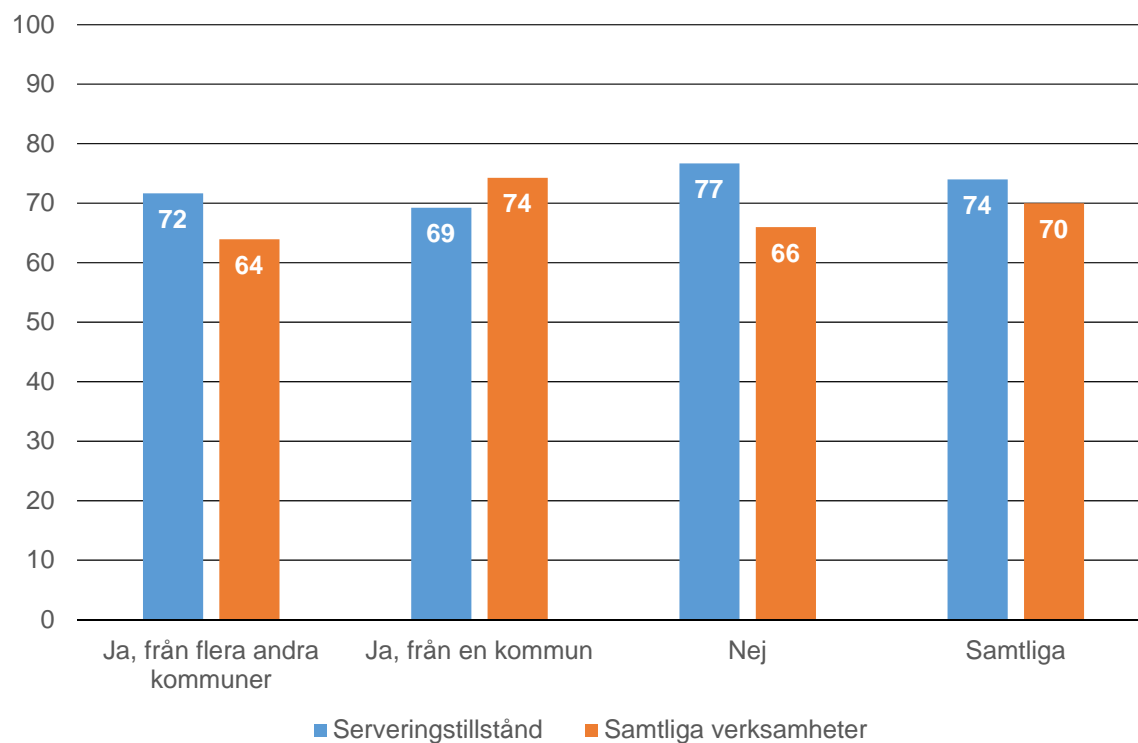
Andel serveringst.	53 %	23 %	14 %	9 %	100 %
--------------------	------	------	------	-----	-------

NKI efter inställning till avgiften



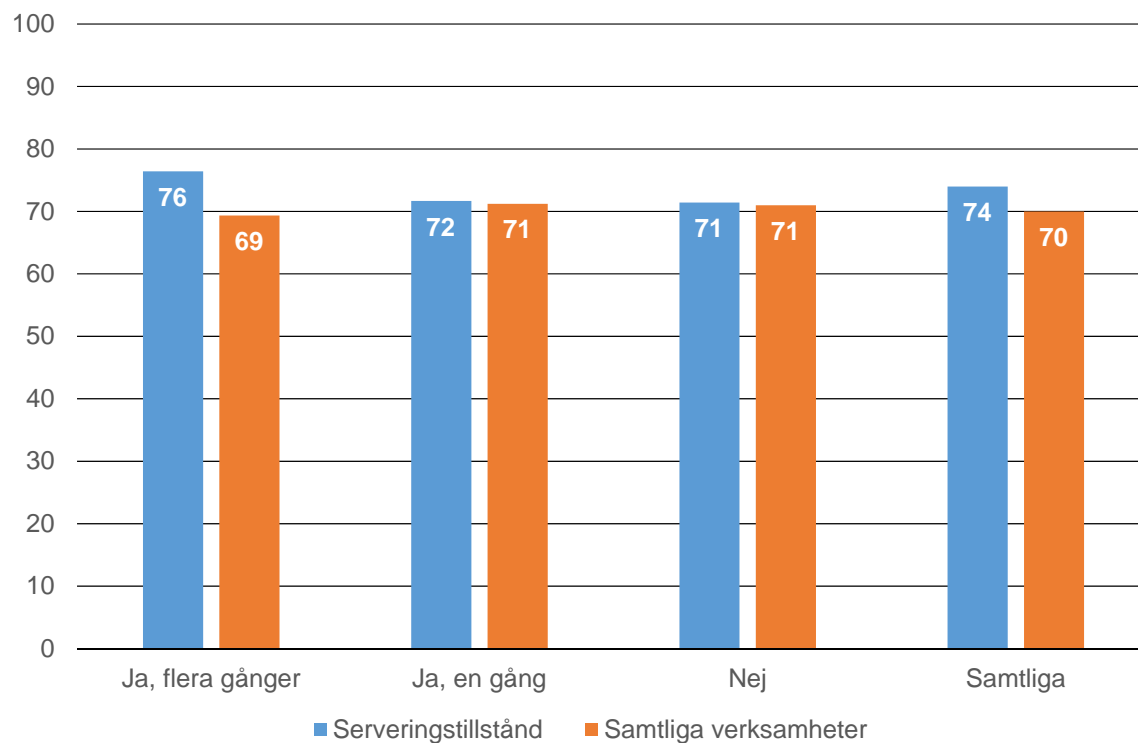
Andel serveringst.	24 %	25 %	18 %	16 %	7 %	10 %	100 %
--------------------	------	------	------	------	-----	------	-------

NKI efter erfarenhet av kontakter med andra kommuner i liknande ärenden



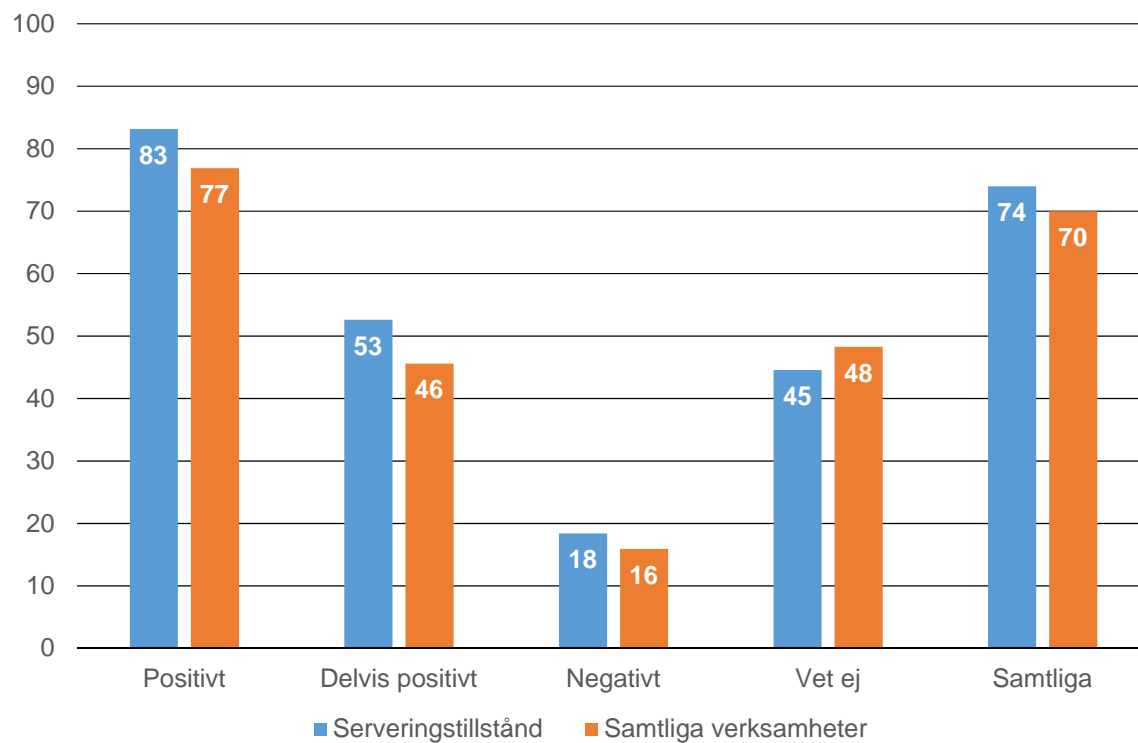
Andel serveringst.	20 %	18 %	61 %	100 %
--------------------	------	------	------	-------

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



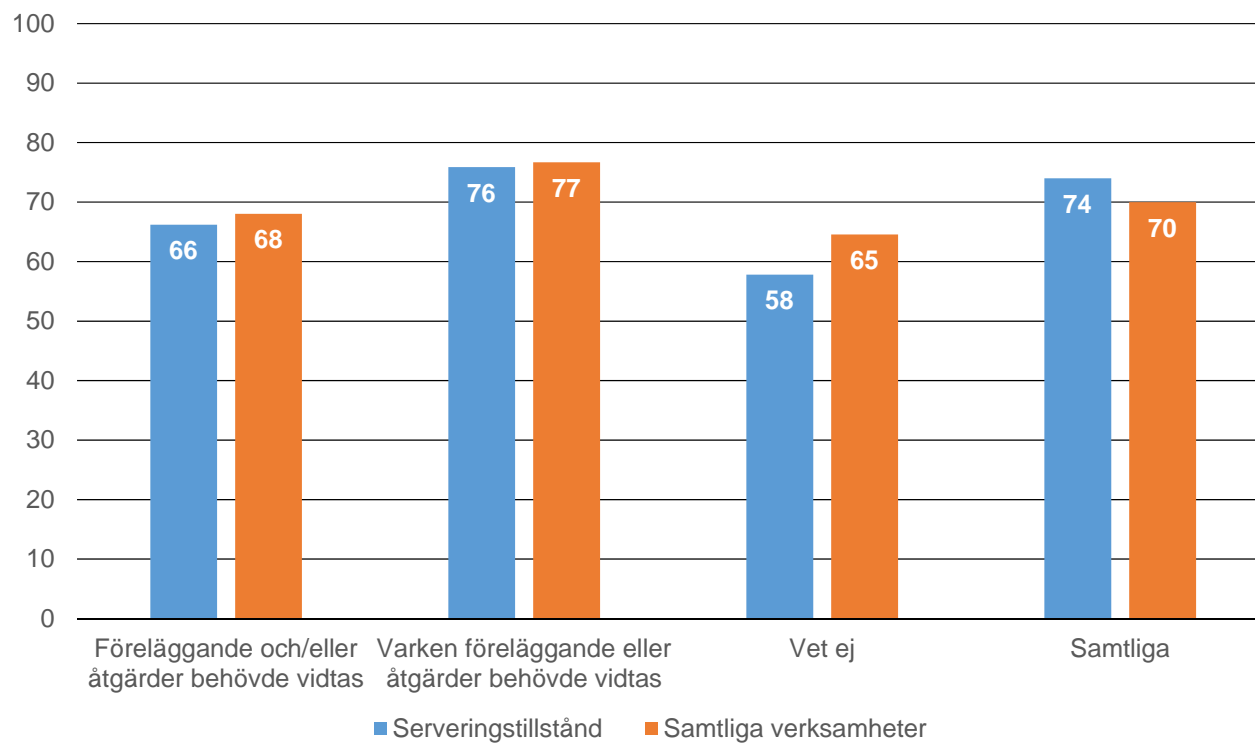
Andel serveringst.	55 %	15 %	30 %	100 %
--------------------	------	------	------	-------

NKI efter utfallet av tillståndsärenden



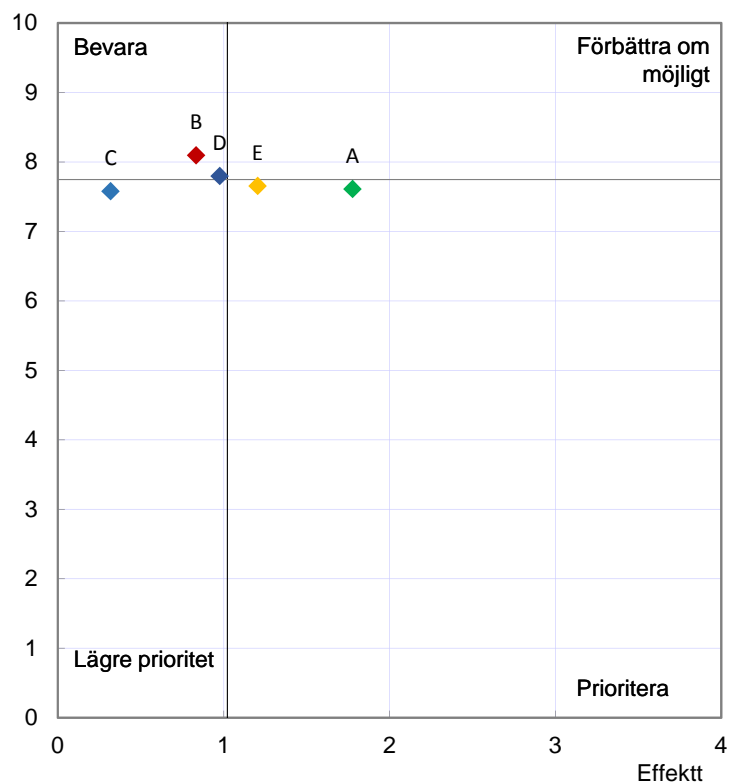
Andel serveringst.	81 %	12 %	3 %	4 %	100 %
--------------------	------	------	-----	-----	-------

NKI efter utfallet av tillsynsärenden



Andel serveringst.	24 %	54 %	22 %	100 %
--------------------	------	------	------	-------

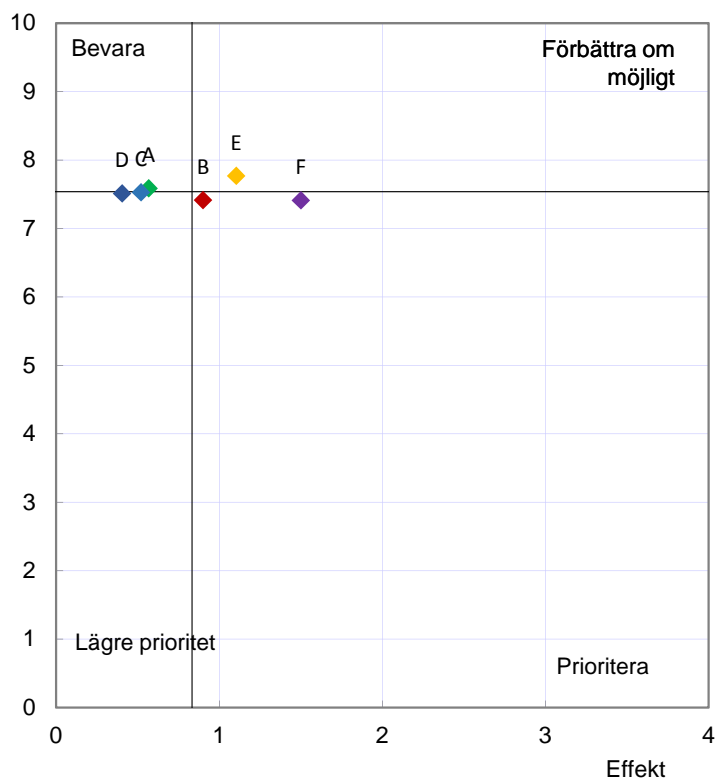
Tillgänglighet, medelvärde per fråga



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

Tillgänglighet	Medelvärde
A ...möjligheten att komma i kontakt med rätt person(er) på telefon?	7,6
B ...möjligheten att komma i kontakt med rätt person(er) på e-post?	8,1
C ...möjligheten att få träffa rätt person (er)?	7,6
D ...möjligheten att direkt hämta blanketter och informationsmaterial på hemsidan?	7,8
E ...möjligheten att använda digitala tjänster för ditt ärende?	7,7
F ...totalt sett med tillgängligheten?	7,9

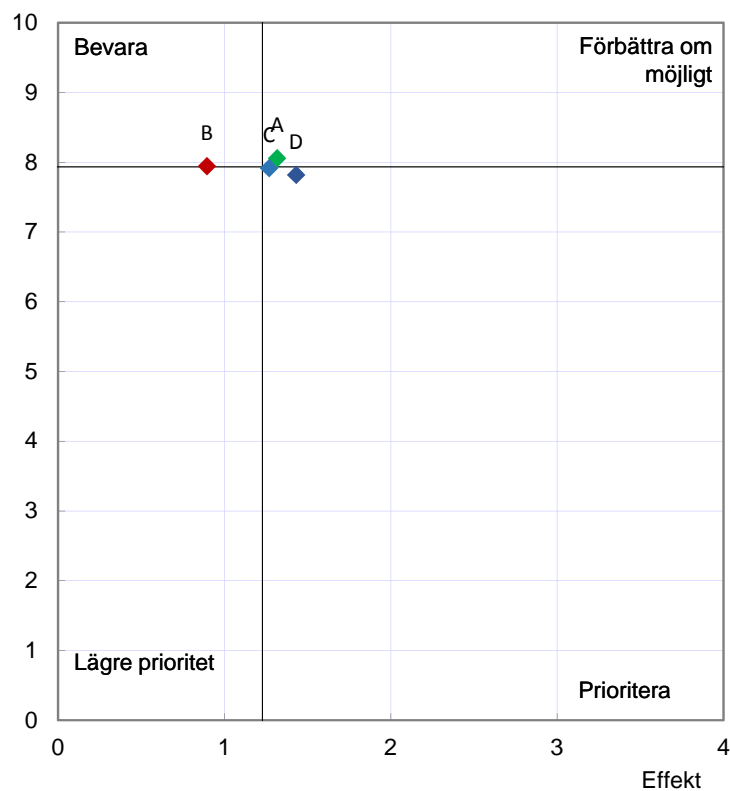
Information, medelvärde per fråga



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

Information	Medelvärde
A ...hur vi informerade om de lagar och regler som gäller för ditt ärende?	7,6
B ...hur vi informerade om processen och rutinerna för ditt ärende?	7,4
C ...hur vi informerade om vad som förväntades för dig?	7,5
D ...hur vi informerade om möjligheten att överklaga beslut?	7,5
E ...vår skriftliga information?	7,8
F ...informationen på vår webbplats?	7,4
G ...totalt sett med informationen	7,7

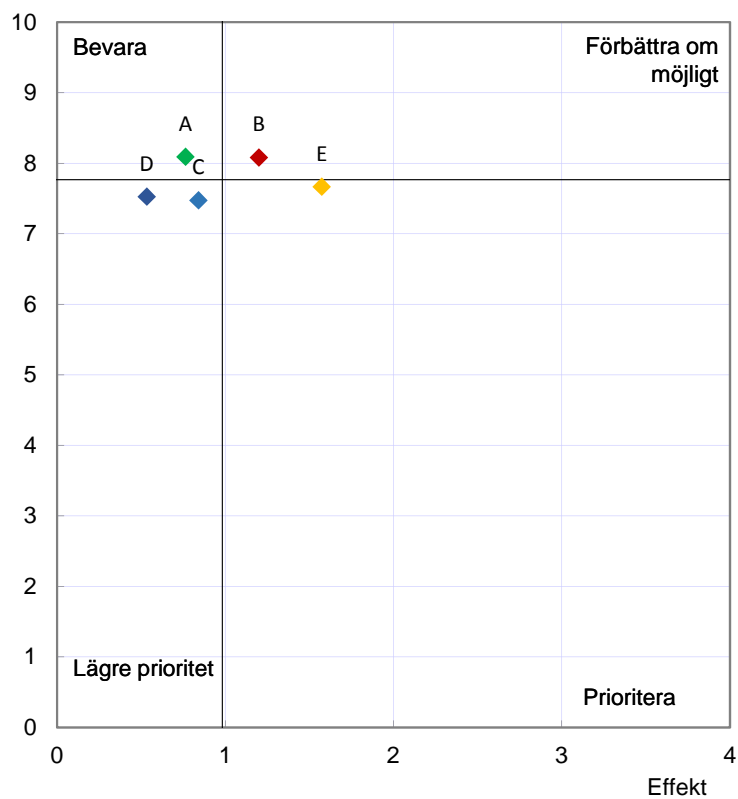
Bemötande, medelvärde per fråga



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

Bemötande	Medelvärde
A ...vår attityd mot dig?	8,1
B ...vårt engagemang i ditt ärende?	7,9
C ...vårt sätt att kommunicera med dig?	7,9
D ...den lyhördhet som vi visade	7,8
E ...totalt sett med bemötandet?	8,0

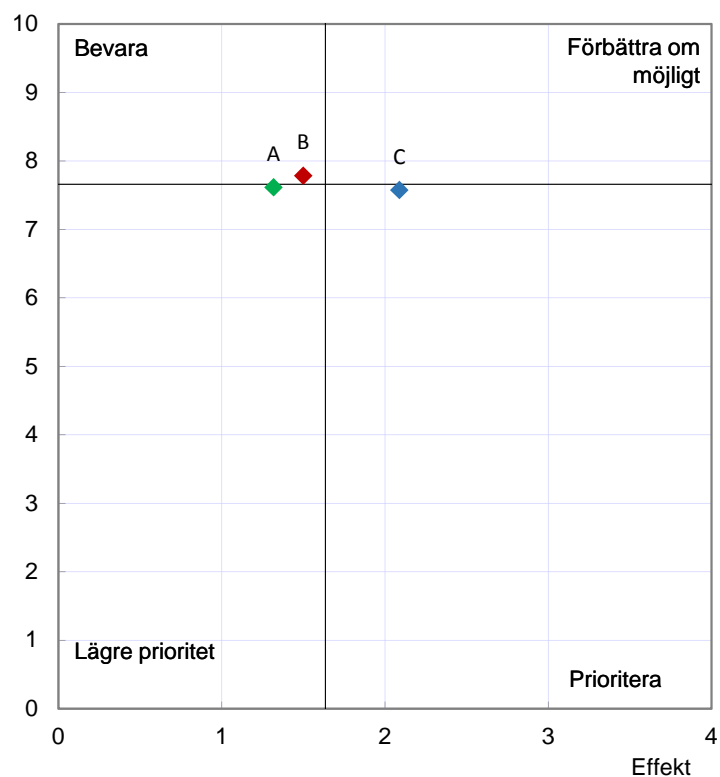
Kompetens, medelvärde per fråga



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

Kompetens	Medelvärde
A ...vår kunskap om lagar och regler?	8,1
B ...vår kunskap om ämnesområdet?	8,1
C ...vår kunskap om företagets villkor och förutsättningar?	7,5
D ...vår förmåga att förstå dina problem?	7,5
E ...vår förmåga att ge råd och vägledning?	7,7
F ...totalt sett med kompetensen?	7,9

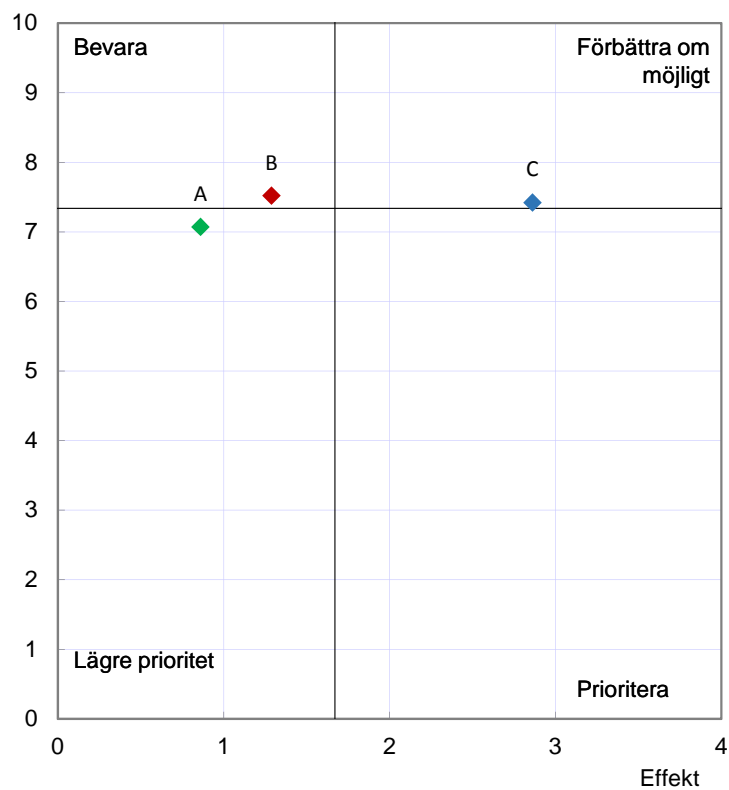
Rättssäkerhet, medelvärde per fråga



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?	7,6
B ...det sätt som vi motiverade våra ställningstaganden/ beslut?	7,8
C ...möjligheten att framföra klagomål eller lämna synpunkter	7,6
D ...totalt sett med rättssäkerheten?	7,7

Effektivitet, medelvärde per fråga



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

Effektivitet	Medelvärde
A ...tiden för handläggningen av ditt ärende?	7,1
B ...förmågan att hålla överenskomna tidsramar?	7,5
C ...rutinerna kring handläggningen av ditt ärende?	7,4
D ...totalt sett med effektiviteten?	7,4

- Domineras helt av en bransch
- Flest har haft kontakt via e-post
- Företagarna är bäst informerade om vilka tjänster som ingår i avgiften
- Låg andel förelägganden vid tillsyn
- NKI över genomsnittet för samtliga verksamheter
- Samtliga betygsindex över 70, lägst för effektivitet
- Prioritera effektivitet i utvecklingsarbetet
- Bedömningar från svarande där e-post dominerat kontakterna är mer positiva än i övriga verksamheter
- Kännedom om vilka tjänster som ingår i avgiften och inställningen till avgiften påverkar NKI, men varken mer eller mindre än för övriga verksamheter
- De som har erfarenhet av flera kommuners service är något mer kritiska