

Årsanalys 2021, utdrag från nämndernas redovisningar i ärendet STK-2023-148

Målområde - Stadsutveckling och klimat

Arbetsmarknads- och socialnämnden

Budgetuppdrag
Kommunstyrelsen tillsammans med berörda nämnder, ges i uppdrag att utveckla och förbättra arbetet med en serviceinriktad myndighetsutövning.
Avstämning <p>Inom arbetsmarknads- och socialnämndens verksamheter är det framför allt tillståndsenheten som arbetar med myndighetsutövning gentemot näringslivet.</p> <p>Serviceinriktad myndighetsutövning har varit ett av tillståndsenhetens främsta fokusområden under 2021.</p> <p>Inom ramen för nämndens digitaliseringsarbete har verksamheten arbetat med utveckling av e-tjänster för enklare, snabbare och mer effektiv hantering av ärenden. Tillståndsenheten skapade under året en e-tjänst för att enklare kunna hantera anmälan om privat lokal för catering. Verksamheten deltar i ett digitaliseringsnätverk med andra kommuner för att utbyta erfarenheter och för att inspireras i arbetet.</p> <p>Nämnden har arbetat med riktade insatser för att förbättra service och bemötande vid kontakt med sökande och tillståndshavare. Verksamheten deltar vid regelbundna nätverksträffar med stadens krögare och har analyserat resultatet från <i>Insikt</i>, en servicemätning av myndighetsutövningen. Responsen och resultatet ligger till grund för verksamhetens framtida förbättringsarbete. Tillståndsenheten har även jämfört resultatet i <i>Insikt</i> med övriga storstäder. Verksamhetens personal har genomgått kompetensutveckling kring bemötande för att kunna erbjuda bästa möjliga service till Malmöborna.</p>

Miljönämnden

Budgetuppdrag
Kommunstyrelsen tillsammans med berörda nämnder, ges i uppdrag att utveckla och förbättra arbetet med en serviceinriktad myndighetsutövning.
Avstämning <p>Miljönämnden arbetar för att skapa förutsättningar för en god och likvärdig service till Malmöbor och andra aktörer som verkar i staden. Nämnden har under året bland annat tagit fram ett förslag till strategi för verksamhetsutveckling och digitalisering samt bildat ett digitalt team för att förverkliga digitaliseringens möjligheter. Nämnden har även fortsatt arbetet med utveckling av digitalt informationsmaterial riktat till verksamhetsutövare, Malmös karta med geografisk information (GIS) och e-tjänster. Arbetet presenteras närmare under kommunfullmäktigemålet som handlar om att Malmö stad ska leverera en god och likvärdig service.</p> <p>Ett redskap för att följa upp och identifiera utvecklingsområden för den serviceinriktade myndighetsutövningen är mätningen <i>Insikt</i>, som är en årlig servicemätning av kommunernas myndighetsutövning utifrån Nöjd kund-index (NKI). Resultatet från <i>Insikt</i> 2020 kom i slutet av maj och visar att NKI för miljöskyddstillsynen och livsmedelskontrollen har förbättrats sedan föregående år. NKI för hälsoskyddstillsynen har försämrats sedan föregående år men ligger fortfarande på en högre nivå än i 2018 års mätning. En mer ingående redovisning av resultatet finns i indikatorerna under kommunfullmäktigemålet som handlar om att Malmö stad ska leverera en god och likvärdig service.</p> <p>Som ett led i arbetet med att utveckla miljönämndens myndighetsservice pågår en mätning av handläggningstider inom olika delar av verksamheten. Syftet är att få ett bra underlag till analys och därigenom kunna identifiera förbättringsmöjligheter. Under året har nämnden påbörjat arbetet med att utveckla ett mer strategiskt juridiskt stöd i syfte att öka rättssäkerheten genom att systematiskt följa utvecklingen av praxis och i vilken utsträckning högre instanser delar nämndens uppfattning om överklagade beslut. Arbetet omfattar även att se över utformningen av nämndens beslutsmallar. Vidare har nämnden tagit fram en modell som syftar till att tydliggöra taxans uppbyggnad och göra den mer förståelig och transparent för verksamhetsutövarna. Nämnden har även arbetat med handläggarstöd för mer enhetliga bedömningar inom tillsynen. En vägledning för bemötande och kommunikation är framtagen för livsmedelskontrollen och motsvarande ska tas fram för miljö- och hälsoskyddstillsynen. Samtliga utvecklingsarbeten som nämns i detta stycke kommer att fortsätta under 2022.</p>

Serviceenämnden

Budgetuppdrag
Kommunstyrelsen tillsammans med berörda nämnder, ges i uppdrag att utveckla och förbättra arbetet med en serviceinriktad myndighetsutövning.
Avstämning Den inriktning som formuleras för året är: Företagen är beroende av kvaliteten i kommunala verksamheter, av den vardagsnära företags servicen och myndighetsutövningen. Malmö stad deltar i SKR:s servicemätning av kommuners myndighetsutövning gentemot näringslivet. Under 2021 påbörjar organisationen ett utvecklingsarbete för att förenkla, bli bättre och tydligare i den serviceinriktade myndighetsutövningen gentemot näringslivet, i såväl det fysiska som digitala arbetet. En inventering samt förslag till hur staden kan förbättra arbetet med kommunal service och den serviceinriktade myndighetsutövningen har gjorts. Arbetet behöver nu gå vidare med såväl förvaltningsövergripande som förvaltnings specifika åtgärder. De mer övergripande åtgärderna kan sägas gälla alla förvaltningar oavsett vilket sakområde det gäller eller hur bra eller dåligt de ligger till i olika mätningar. Förvaltningarna har gemensamt bestämt att fokus på de förvaltningsövergripande åtgärderna bör ligga på kultur och bemötande samt hur förvaltningarna möter företagen tillsammans och minskar antalet kontaktytor för företagen. Två personer på Kontaktcenter är kontaktperson för frågor som är relaterade till företagare. Ett uppbyggt samarbete finns med stadskontoret och de andra berörda förvaltningarna. Arbete pågår för att säkerställa att alla ärenden där en företagare är inblandad ska märkas med detta för att kunna följas upp.

Stadsbyggnadsnämnden

Budgetuppdrag
Kommunstyrelsen tillsammans med berörda nämnder, ges i uppdrag att utveckla och förbättra arbetet med en serviceinriktad myndighetsutövning.
Avstämning Stadsbyggnadskontoret vill skapa så goda förutsättningar som möjligt för samhällsbyggnadsaktörerna. Förvaltningens processer och kommunikation är avgörande för en fungerande demokrati. Hur, vad och när förvaltningen kommunicerar är viktigt för stadens aktörer för att de skall kunna bidra. Vilka perspektiv förvaltningen tar hänsyn till i beslutsunderlag, hur de kommuniceras och hur processer och digitala system fungerar har stor betydelse för hur servicen kommer att upplevas. Förvaltningen har anpassat arbetssätt och kommunikation utifrån politikens, aktörers och medborgarnas olika behov, exempelvis gällande språkliga uttryck och uttryck i bild. Dessutom har förvaltningen fortsatt utveckla digitala verktyg för att bidra till ökad effektivisering för sökande och i handläggning. Under år 2021 har förvaltningen testat former för hur relevanta aktörer kan involveras i utvecklingen av verksamheten, exempelvis vid utveckling av e-tjänster, mallar för beslutsunderlag och nya riktlinjer. För att vidareutveckla den serviceinriktade myndighetsrollen kommer förvaltningen att införa metoder för mer systematisk återkoppling på myndighetsutövningen från företag och branschorganisationer.

Tekniska nämnden

Budgetuppdrag
Kommunstyrelsen tillsammans med berörda nämnder, ges i uppdrag att utveckla och förbättra arbetet med en serviceinriktad myndighetsutövning.
Avstämning Uppdraget är slutfört. Under våren 2021 genomfördes en inventering av den delen av fastighets- och gatukontorets verksamhet som omfattar myndighetsutövning. Inventeringen visade att endast ett fåtal verksamheter på förvaltningen kan sägas utöva regelrätt myndighetsutövning. Ytterligare några delar av förvaltningen kan sägas ha en nära koppling till myndighetsutövande verksamhet. Fastighets- och gatukontoret har valt ett bredare angreppssätt på kommunfullmäktigeuppdraget om serviceinriktad myndighetsutövning, som också omfattar att undersöka andra områden där kontakter med näringslivet pågår och där

Budgetuppdrag

servicen gentemot näringslivet skulle kunna utvecklas ytterligare. Områden som förvaltningen har fördjupat sig särskilt i är digitalisering och bemötande. Under hösten har också ett utökat förvaltningsövergripande samarbete kring etableringsfrågor påbörjats.

Digitalisering

Vad gäller digitalisering pågick redan tidigare ett utvecklingsarbete inom dessa frågor på förvaltningen, (bl.a. mot bakgrund av tidigare kommunfullmäktigemål om att ta fram handlingsplan för digitaliseringsarbetet), med utgångspunkt i det kommunövergripande programmet *Det digitala Malmö*. Som ett resultat härav inrättade förvaltningen i april 2021 ett digitaliseringsråd, i syfte att styra och samordna digitaliseringsarbetet på fastighets- och gatukontoret. Digitaliseringsrådet är en plattform för att hantera hela förvaltningens utmaningar inom digitalisering. Digitaliseringsrådet ser en stor potential i att kommuncentralt agera i vissa frågor där förvaltningarna idag tar egna initiativ. Det finns stora fördelar att hantera olika typer av digitala tjänster riktade till näringslivet på ett gemensamt sätt inom Malmö stad.

Fastighets- och gatukontoret håller just nu på att digitalisera olika bokningssystem. Tidigare har småbåtskön, kön för odlingslotter samt kön för fribyggartomter digitaliserats. Nästa steg är att digitalisera kön för mobila vagnar. Intresseanmälningar för lediga industritomter är på väg att gå över från pdf-hantering till e-tjänst.

En annan digital tjänst som är i färd med att utvecklas på förvaltningen är en Mina sidor-funktion för arrende- och tomträttskunder. Det syftar till att ge kunden en bättre överblick över bl.a. intresseanmälningar, erbjudanden och betalningsavier.

Bemötande

Vad gäller bemötande deltar fastighets- och gatukontoret i en årlig NKI-undersökning som genomförs av Sveriges Kommuner och Regioner. Undersökningen omfattar sex myndighetsområden. Fastighets- och gatukontoret deltar i den del som mäter hur nöjda företagare är med hur kommunen hanterar markupplåtelse. Årets undersökning visar att Malmö stad hamnar på en sjätte plats av alla kommuner som deltar i undersökningen.

Nytt för i år är att fastighets- och gatukontoret genomför en NKI-undersökning för att mäta hur nöjda byggaktörer är med Malmö stads hantering av markanvisningar. Undersökningen genomförs under oktober och november månad. Resultatet kommer att användas som utgångspunkt för vidare utvecklings- och förbättringsarbete på förvaltningen.

Förvaltningen ser fram emot att kunna dra nytta av det digitala utbildningspaket om bemötande, som är under framtagande på kommunövergripande nivå.

Etablering

Fastighets- och gatukontoret har tillsammans med stadskontoret identifierat ett antal områden att arbeta vidare med inom ramen för etableringsfrågor. Det handlar bl.a. om fördjupade analyser av etableringsstrategiska förutsättningar i staden, som komplement till den analys som stadskontoret tagit fram under 2021, samt intervjuer med företag som en del i ett bredare intressentarbete inför kommande etableringar.

Ett utvecklingsområde som har identifierats är att på ett sammanhållet sätt kommunicera stadsutvecklingsfrågorna med externa aktörer. Inom ramen för det fördjupade samarbetet med stadsbyggnadskontoret och miljöförvaltningen lanserades i början av 2021 Malmö stads stadsutvecklingswebb, som bidrar till att på ett sammanhållet sätt redogöra för samtliga de delar av staden som är under utveckling, både för byggnation av bostäder och för verksamhetsområden. Syftet med webbsidan är att på ett person-obundet och transparent vis ge samtliga intressenter möjlighet att på lika villkor ta del av information om vilka utvecklings- och samarbetsmöjligheter som föreligger, liksom ta del av vilken vision de stadsutvecklande förvaltningarna i Malmö har för staden. Stadsutvecklingswebben ska kompletteras med mer utvecklad information om verksamhetsområden, som ett steg i att utveckla kontaktytorna med näringslivet.