

# **Årsanalys 2022, utdrag från nämndernas redovisningar i ärendet STK-2023-148**

---

## Målområde - Stadsutveckling och klimat

### Arbetsmarknads- och socialnämnden

Budgetuppdrag
<b>Berörda nämnder ges i uppdrag att, var för sig, tillsätta referensgrupper med relevanta företag och branschorganisationer i syfte att stödja utvecklingsarbetet för förbättrad myndighetsservice riktad mot näringslivet.</b>
<b>Avstämning</b> <p>Inom arbetsmarknads- och socialnämnden är det framförallt tillståndsenheten som arbetar med myndighetsutövning gentemot näringslivet.</p> <p>Under 2022 har tillståndsenheten tillsatt en referensgrupp med relevanta företag och branschorganisationer i syfte att stödja utvecklingsarbetet för förbättrad myndighetsservice riktad mot näringslivet. Referensgruppen har implementerats i befintligt nätverk som finns i stadens <i>krognätverk</i>. Under året har nätverket träffats kontinuerligt för att dela erfarenheter kring bland annat effektiv handläggning och service vid myndighetsutövning.</p> <p>Ett av tillståndsenhetens främsta fokusområden för 2022 har varit att arbeta med service vid myndighetsutövning. Fokusområdet innefattar processutveckling, utökad personlig kontakt vid ansökning om alkohol- och tobakstillstånd, digitala tjänster för enklare, snabbare och mer effektiv hantering av ärenden och förbättring av service vid kontakt med näringslivet. Resultat från undersökningen <i>Insikt</i> (uppföljning av kommunens service, NKI) visar att arbetet går i rätt riktning. Enligt resultatet från undersökningen har tillståndsenheten ett NKI-värde på 69 gällande serveringstillstånd för 2021, i jämförelse med 2020 då värdet låg på 64. Resultatet från undersökningen 2022 förväntas redovisas i april 2023.</p> <p>Tillståndsenheten fortsätter arbetet med att förbättra myndighetsservice riktad mot näringslivet både internt och externt. Bland annat kommer tillståndsenheten ingå i en utbildning kring servicearbete som är framtaget av näringslivskontoret samt fortsatta samarbetet inom ramen för <i>krognätverket</i>.</p>

### Miljönämnden

Budgetuppdrag
<b>Berörda nämnder ges i uppdrag att, var för sig, tillsätta referensgrupper med relevanta företag och branschorganisationer i syfte att stödja utvecklingsarbetet för förbättrad myndighetsservice riktad mot näringslivet.</b>
<b>Avstämning</b> <p>Miljönämnden har under året deltagit på branschmöten med representanter från näringslivet i syfte att få ett underlag till hur nämnden uppfattas och därigenom kunna identifiera förbättringsmöjligheter. Nämnden har även haft möte med Fastighetsägarna Syd samt varit delaktiga i ett utskick gällande nämndens arbete med radon, tillsyn och rådgivning. Nämnden har regelbundna möten med sex av Malmös större fastighetsägare. Nämnden är en del av Krognätverket där restauranger, branschorganisationerna Visita och Svensk Handel samt andra berörda förvaltningar i staden finns representerade.</p>

### Servicenämnden

Budgetuppdrag
<b>Berörda nämnder ges i uppdrag att, var för sig, tillsätta referensgrupper med relevanta företag och branschorganisationer i syfte att stödja utvecklingsarbetet för förbättrad myndighetsservice riktad mot näringslivet.</b>
<b>Avstämning</b> <p>Utifrån kontaktcenters utökade uppdrag kring service till näringslivet har året präglats av dialog med förvaltningarna för att tydliggöra bland annat roller och gränsdragning. I arbetet ingår även att, utifrån företagslotsuppdraget, utveckla rutiner och processer utifrån företagarnas behov.</p> <p>Under december har kontaktcenter inlett samarbete med företagsinkubatorn Level för att guida nyföretagare och på sikt planeras föreläsningar för att underlätta deras ärenden in i kommunen. Internt har kontaktcenter arbetat med att</p>

### Budgetuppdrag

skapa bättre förutsättningar för att kunna följa upp ärenden som är kopplade till företagare – såväl vilken typ av ärende som metod för att följa upp företagarens upplevelse av den utökade servicen. All personal har även deltagit i utbildningspaketet för kommunal service till företagare som benämns "inte bara trevligt".

## Stadsbyggnadsnämnden

### Budgetuppdrag

**Berörda nämnder ges i uppdrag att, var för sig, tillsätta referensgrupper med relevanta företag och branschorganisationer i syfte att stödja utvecklingsarbetet för förbättrad myndighetsservice riktad mot näringslivet.**

#### Avstämning

Stadsbyggnadsnämndens roll är att skapa så goda förutsättningar som möjligt för samhällsbyggnadsaktörerna. Stadsbyggnadskontorets 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 stadsbyggnadskontoret tar hänsyn till i beslutsunderlag och hur processer samt digitala system ser ut har stor betydelse för hur servicen kommer att upplevas.

Stadsbyggnadskontoret kommer fortsätta utvecklingsarbetet där vi på ett metodiskt sätt involverar externa aktörer i utvecklingen av exempelvis digitala tjänster, nya mallar för beslutsunderlag, nya riktlinjer osv. För att vidareutveckla förvaltningens serviceinriktade myndighetsroll vill stadsbyggnadskontoret hitta samarbetsformer med olika företag och branschorganisationer som kan bidra med sina perspektiv så att produkter, metoder och processer blir effektiva, lätthanterliga och tillgodoser marknadens behov av service.

Stadsbyggnadskontoret har idag olika nätverk med bland annat byggaktörer, fastighetsägare, arkitektkontor. Under 2022 har förvaltningen besökt byggaktörer, fastighetsägare och arkitektkontor i staden för att skapa dialog och förståelse för samhällsbyggnadsprocessen. I december hölls en första frukostträffen med byggaktörer och fastighetsägare med syfte att skapa samsyn och förståelse för samhällsbyggnadsprocessen och för förvaltningens olika roller i den. Frukostträffarna kommer vara återkommande tre gånger per år och inkludera andra förvaltningar beroende på tema. Genom arbetet med Nöjd-Kund-Index fångas de som önskar vara referens i vårt utvecklingsarbete upp.

## Tekniska nämnden

### Budgetuppdrag

**Berörda nämnder ges i uppdrag att, var för sig, tillsätta referensgrupper med relevanta företag och branschorganisationer i syfte att stödja utvecklingsarbetet för förbättrad myndighetsservice riktad mot näringslivet.**

#### Avstämning

Arbetet med uppdraget är slutfört

Under året har fastighets- och gatukontoret som första förvaltning inom Malmö stad (genom verksamheterna *upplåtelse* och *trafikreglering*) påbörjat implementeringen av webbutbildningen "Inte bara trevlig". Samtliga handläggare har gått två steg av tre i utbildningen och steg tre planeras under 2023. Utbildningen har tagits emot bra och föranlett många bra diskussioner.

Arbetet med referensgrupper startade i att träffa Byggföretagen tillsammans med stadsbyggnadskontoret för att se hur våra förvaltningars ansvarsområden hängde ihop med behov hos denna paraplyorganisation. Just vid denna tid visade sig servicebehovet vara större hos byggföretag gällande ansökningar om grävstillstånd, trafikplaneringsplaner och byggbelamring. Därför är fokus i stället på dessa sammanhang och inom ramen för budgetuppdraget genomfördes ett mycket uppskattat öppet hus för dessa målgrupper.

Under året har samarbetet inom uppdraget också gjort att fastighets- och gatukontoret ökat kännedomen om arbetsmarknads- och socialförvaltningens utvecklingsarbete av Krognätverket. Fastighets- och gatukontoret har också krögare som en viktig målgrupp för förvaltningens arbete och service. Referensgruppen går därför att använda inom Malmö stad – till gagn inte minst för krögarna som förhoppningsvis framöver kan få en effektivare och förhoppningsvis mer uppskattad service med helhetsperspektiv.

Mot slutet av året har också initiativ tagits för att förstå hur fastighets- och gatukontorets verksamhet kan hänga än bättre ihop med Kontaktcenters arbete med att skapa en serviceprocess. Detta arbete kommer att fortsätta under 2023.

