



Datum
2023-03-30
Vår referens
Sebastian Drott
Strateg
sebastian.drott@malmo.se

Tjänsteskrivelse

Uppdrag budget 2021 - Utveckla och förbättra arbetet med en serviceinriktad myndighetsutövning STK-2023-148

Sammanfattning

I kommunfullmäktiges budget för 2021 inom ramen för Stadsutveckling och klimat gavs kommunstyrelsen i uppdrag att tillsammans med berörda nämnder utveckla och förbättra arbetet med en serviceinriktad myndighetsutövning. I kommunstyrelsens direktiv tillkom uppdraget avseende målsättningar för myndighetsutövning och bildandet av referensgrupper. Stadskontoret redovisar i ärendet en slutrapport. Stadskontoret har lett arbetet tillsammans med representanter för arbetsmarknads- och socialförvaltningen, miljöförvaltningen, stadsbyggnadskontoret, fastighets- och gatukontoret och serviceförvaltningen har varit involverade i arbetet. Stadskontoret föreslår att rapporten läggs till handlingarna.

Förslag till beslut

Kommunstyrelsen föreslår kommunfullmäktige besluta

1. Kommunfullmäktige lägger rapporten till handlingarna.

Beslutsunderlag

- G-Tjänsteskrivelse KSAU 230403 Uppdrag budget 2021 - Utveckla och förbättra arbetet med en serviceinriktad myndighetsutövning
- Slutrapport - Utveckla och förbättra arbetet med en serviceinriktad myndighetsutövning
- Årsanalys 2021, utdrag från nämndernas redovisningar i ärendet
- Årsanalys 2022, utdrag från nämndernas redovisningar i ärendet

Beslutsplanering

Kommunstyrelsens arbetsutskott 2023-04-03
Kommunstyrelsen 2023-04-12
Kommunfullmäktige 2023-04-27

Beslutet skickas till

Arbetsmarknads- och socialnämnden
Miljönämnden
Stadsbyggnadsnämnden
Tekniska nämnden

Serviceämnden
Stadskontoret, omvärld- och näringsliv

Ärendet

I kommunfullmäktiges budget för 2021 inom ramen för Stadsutveckling och klimat gavs kommunstyrelsen i uppdrag att tillsammans med berörda nämnder utveckla och förbättra arbetet med en serviceinriktad myndighetsutövning. I kommunstyrelsens direktiv tillkom uppdraget avseende målsättningar för myndighetsutövning och bildandet av referensgrupper. Stadskontoret har lett arbetet tillsammans med representanter för arbetsmarknads- och socialförvaltningen, miljöförvaltningen, stadsbyggnadskontoret, fastighets- och gatukontoret och serviceförvaltningen har varit involverade i arbetet.

Utveckla och förbättra arbetet med serviceinriktad myndighetsutövning

Inom ramen för uppdraget har varje förvaltning har tagit fram sina specifika åtgärder. Exempel på åtgärder är digitalisering och förenkling av ansökningsprocesser, benchmarking (jämförelse med andra städer), bemötandefrågor, utveckla ett mer strategiskt juridiskt stöd i syfte att öka rättssäkerheten, mäta handläggningstider samt utveckling av transparenta taxor.

Inom MalmöLundregionens (MLR) samarbete har det tagits fram ett digitalt utbildningspaket inom bemötande och service inom ramen för projektet ”Ökad tillväxt i MalmöLundregionen” med dess tolv kommuner. Detta projekt har pågått parallellt med budgetuppdraget. Det digitala utbildningspaketet ”Inte bara trevlig” har implementerats i staden och varje förvaltning har gjort en implementeringsplan med målet att samtliga handläggare ska genomföra utbildningspaketet.

Målsättningar för myndighetsutövning

Det finns olika sätt att mäta en kommuns myndighetsutövning. Arbetsgruppen har valt *Insikt*, som är en servicemätning av kommunernas myndighetsutövning, som mätmetod. Den genomförs av Sveriges kommuner och Regioner (SKR). De myndighetsområden som mäts är brandskydd, bygglov, markupplåtelse, miljö- och hälsoskydd, livsmedelskontroll samt serveringstillstånd. En enkät skickas till de företag som har haft ett avslutat myndighetsärende under mätåret.

Anledningen till valet av *Insikt* är att det finns flera fördelar med denna mätmetod:

- Frågorna avser endast faktorer som kommunerna själva har ansvar för och kan påverka
- Det är endast de företagare som har haft kontakt med kommunen som deltar
- Resultaten utgör ett konkret verktyg för förbättringsarbete
- Kommunerna ser resultaten i webbportalen i nära anslutning till fattat beslut
- Undersökningen möjliggör jämförelser över tid och med andra kommuner

Mätmetoden ger ett index (NKI) mellan 0 och 100.

Målsättningen för Malmö är satt till att ha ett NKI som är lika med eller bättre än genomsnittet för Sverige. Vidare ska Malmö ha högst NKI av de tre storstäderna Stockholm, Göteborg och Malmö. Detta är specifika, mätbara, utmanande och realistiska mål. I den senaste tillgängliga mätningen av *Insikt* fick Malmö ett NKI på 74 vilket är i paritet med riksgenomsnittet och som visar att företagen är nöjda med den service som erbjuds i kommunen. Malmö var också för första gången bäst av de tre storstäderna, detta har ej inträffat tidigare.

För att upprätthålla målsättningen har bland annat ett förvaltningsövergripande digitalt utbildningspaket tagits fram i syfte att ytterligare förbättra relationen mellan kommunen och företagen. Handläggare och chefer sätter sig in i företagets villkor och vardag och diskuterar tillsammans hur staden kan bidra till en bättre dialog med näringslivet och förbättrat företagsklimat. Satsningen består av ett utbildnings- och dialogmaterial bestående av tre moduler som chefen går igenom tillsammans med sina medarbetare. Varje modul tar 1-2 timmar att gå igenom. Utbildningen påbörjades år 2022 och målet är att samtliga (myndighetsutövande) handläggare i Malmö stad som har kontakt med företag ska genomföra utbildningen. Utbildningspaketet innehåller också ett så kallat mikrolärande som vänder sig till en bredare målgrupp och som bara tar 20 minuter att gå igenom. Det ger alla medarbetare en möjlighet till en första orientering i varför företag är viktiga för en kommun. Mikrolärandet implementeras som introduktion för nyanställda hos tillståndsenheten, fastighets- och gatukontoret, miljöförvaltningen, stadsbyggnadskontoret och kontaktcenter.

Var och en av de berörda förvaltningarna har under hösten 2022 tagit fram en implementeringsplan för att genomföra det digitala utbildningspaketet inom serviceinriktad myndighetsutövning. En dialog och erfarenhetsutbyte förs kontinuerligt med de övriga elva kommunerna i MalmöLundregionen som också genomför utbildningen. Detta för att effektivisera och förbättra användningen av utbildningspaketet.

Referensgrupper

I den första delen av arbetet med bildande av referensgrupper har respektive förvaltning tagit fram en primär huvudintressent i näringslivet som fått svara på en enkät om sina behov avseende kommunal service. Detta för att utveckla relationen och kundnöjdheten.

Enkäten och påföljande samtal för samtliga förvaltningar har ett gemensamt upplägg för att kunna få ett bättre grepp om de behov som finns hos näringslivet oavsett näringslivsgren. Detta leder dels till en bättre referensgruppssammansättning, dels ett bättre lärande för helheten inom Malmö stad och i staden Malmö. Referensgrupperna tillsätts per nämnd och förvaltning, men av respekt för näringslivsaktörerna är samarbetet i praktiken med näringslivet och det gemensamma lärandet tänkt att göras tillsammans inom staden i så stor utsträckning som möjligt. Detta gemensamma angreppssätt kommer förhoppningsvis också att leda till både en bättre kunskap och beredskap för att möta näringslivets behov och att enkelt kunna dela stadens erfarenheter.

Således genomförs arbetet med att tillsätta referensgrupper på ett grundligt sätt för att få den bästa förankringen och mest optimala sammansättningen. Dialogen med näringslivet har varit intensiv. Följande referensgrupper har identifierats för respektive förvaltning:

- Arbetsmarknads- och socialförvaltningen – Tillståndsenheten: Krognätverket och Visita (bransch- och arbetsgivarorganisation för den svenska besöksnäringen). Utöver detta jobbar Tillståndsenheten med att utveckla en kompletterande referensgrupp till krognätverket, den så kallade krögarlistan som består av ett femtontal företag i olika delar av staden.
- Stadsbyggnadskontoret: Byggföretagen. Utöver detta ett nätverk av referenspersoner från företagen JM, PEAB, OBOS, NCC, IKANO samt Wästbygg. Stadsbyggnadskontoret genomför dialoger med de stora byggföretagen med tema *förttydligande av bygglovsprocessen*

och hur vi kan bli bättre i vår service samt på temat *kvalitet i arkitektur*. Dessa dialoger ligger bland annat till grund för kvalitetsåtgärder gällande service och bemötande och effektiviseringsåtgärder i myndighetsutövningen. En del av dialogerna består av enskilda möten med respektive företag. En annan del är frukostträffar där flera byggföretag bjuds in för att diskutera gemensamma frågor. Dialogformerna har testats under 2022 och kommer att permanentas under 2023. För att nå små och medelstora företag och förstå deras behov kommer stadsbyggnadskontoret utveckla samarbetet med företagslotsen.

- Fastighets- och gatukontoret: Krognätverket och Byggföretagen (bransch- och arbetsgivarorganisation som samlar bygg- anläggnings- och specialföretag som vill bygga Sverige på schyssta grunder. Utöver detta har upplåtelseenheten genomfört ”Öppet hus” för bland annat byggföretagen. Där har man till exempel gått igenom ansökningsprocesser för gräv tillstånd, TA-planer och byggbelamring. Ett 30-tal företag deltog. Konceptet med ”Öppet hus” kommer att fortsätta 2023.
- Miljöförvaltningen: Krognätverket och Livsmedelsföretagen. Fastighetsägarna syd samt regelbundna möten med sex av Malmös större fastighetsägare såsom MKB, Stena Fastigheter, HSB, Trianon, Heimstaden och Wilhelm. Under 2023 avser förvaltningen kartlägga andra branscher där det finns behov av branschmöten.
- Serviceförvaltningen – Kontaktcenter/företagslotsen: Inkubatorn Level.
- Stadskontoret – Omvärld och näringslivsavdelningen: Krognätverket, Malmö företagsgrupper och Svenskt Näringsliv. Under hösten 2022 har en dialog med Företagarna inletts och ett samarbete kommer att påbörjas 2023.

Besöksnäringen är en bransch där företagen har många lagar och regler att förhålla sig till och där den serviceinriktade myndighetsutövningen har en central roll. Exempel på sådana lagar och regler är serveringstillstånd, bygglov och tillsyn utifrån livsmedelslagstiftningen. Flera förvaltningars myndighetsutövning berör branschen. Därför har Krognätverket bildats vars syfte är att förbättra dialogen med företagen. Det övergripande syftet är att förbättra den serviceinriktade myndighetsutövningen. Gruppen består av representanter från Tillståndsenheten, Fastighets- och gatukontoret, Miljökontoret och Stadskontoret som är sammankallande. Utöver dessa är Polisen, Länsstyrelsen och Räddningstjänsten representerade på den offentliga sidan. Den privata sidan representeras av branschorganisationerna Svensk handel, Visita och Malmö City samt företagen Atmosfär, Choice, Moosehead, Etagegruppen, Kol och Laziza. Krognätverket är under utveckling och avser att komplettera nätverket inom kort med ytterligare en referensgrupp bestående av ett femtontal företag. Breddningen av gruppen behövs för att få mer kunskap om företagens behov vilket i sin tur förbättrar den serviceinriktade myndighetsutövningen. Alla råd/referensgrupper har etablerats och startats upp.

Stadskontorets bedömning

Stadskontoret anser att budgetuppdraget inneburit ett Malmö stad flyttat fram sina positioner för att underlätta för näringsidkare som driver sin verksamhet i Malmö. Samarbetet inom MLR har dessutom gjort att arbetet kunnat växlats upp. Stadskontoret anser också att referensgrupperna redan lett till men kommer även fortsätta att utveckla Malmö stads myndighetsutövning. Målsättningen har definierats och dessutom uppnåtts under 2022. Stadskontoret kan också

konstatera att det funnits ett stort engagemang från alla förvaltningar avseende utbytet med näringslivet då alla referensgrupper redan såväl etablerats men också kommit igång. Dock är stadskontoret medveten om att det kommer att krävas ett ständigt förbättringsarbete för att upprätthålla och utveckla resultatet. Till handlingarna finns även utdrag från Stratsys från respektive nämnds redogörelse för ärendet i årsanalys 2021 och 2022.

Stadskontoret föreslår att slutrapporten läggs till handlingarna.

Ansvariga

Micael Nord Näringslivsdirektör

Magdalena Bondeson Sektionschef

Andreas Norbrant Stadsdirektör