

**Utredningsdirektiv - Uppdrag budget 2021 –  
utveckla och förbättra arbetet med en serviceinriktad myndig-  
hetsutövning**

**STK-2021-543**

Författare Sebastian Drott	Avd Omvärd och näringsliv	Telefon	Datum 2021-04-08	Version 1	Sida 2 (8)
-------------------------------	---------------------------------	---------	---------------------	--------------	---------------

## Innehållsförteckning

<b>1. INLEDNING .....</b>	<b>3</b>
1.1. UPPDRAGET.....	3
1.2. BESTÄLLARE.....	3
1.3. BAKGRUND TILL UPPDRAGET .....	3
<b>2. UPPDRAGETS SYFTE OCH FRÅGESTÄLLNINGAR .....</b>	<b>4</b>
2.1. ARBETSMARKNADS OCH SOCIALFÖRVALTNINGEN, TILLSTÅNDSENHETEN .....	4
2.2. STADSBYGGNADSKONTORET .....	4
2.3. FASTIGHETS- OCH GATUKONTORET.....	5
2.4. MILJÖFÖRVALTNINGEN .....	6
2.5. SERVICEFÖRVALTNINGEN, KONTAKTCENTER.....	7
2.6. KROGNÄTVERKET .....	7
2.7. STADSKONTORET .....	7
<b>3. LEVERANSER.....</b>	<b>7</b>
<b>4. EKONOMI, RESURSER OCH ARBETSFORMER.....</b>	<b>8</b>
4.1. EKONOMI.....	8
4.2. ARBETSFORMER .....	8

Författare Sebastian Drott	Avd Omvärld och näringsliv	Telefon	Datum 2021-04-08	Version 1	Sida 3 (8)
-------------------------------	----------------------------------	---------	---------------------	--------------	---------------

## 1. INLEDNING

### 1.1. Uppdraget

I kommunfullmäktiges budget för 2021 inom ramen för *Stadsutveckling och klimat* ges kommunstyrelsen i uppdrag, tillsammans med berörda nämnder att utveckla och förbättra arbetet med en serviceinriktad myndighetsutövning. Den inriktning som formuleras i 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.*

I nämndsbudget 2021 för kommunstyrelsen anges att stadskontoret kommer, i samråd med relevanta förvaltningar i staden, att utveckla ett förslag till uppdragsdirektiv för kommunstyrelsen att ta ställning till senast till styrelsens sammanträde i maj 2021.

### 1.2. Beställare

Beställare av utredningen är kommunstyrelsen på uppdrag av kommunfullmäktige i enlighet med beslut om Malmö stads budget 2021.

### 1.3. Bakgrund till uppdraget

Företagens möjligheter att växa och etablera sig påverkas av staden och dess sammanhållna myndighetsutövning. Näringslivsperspektivet är ett av många perspektiv i staden men central utifrån stadens prioriterade utmaning kring sysselsättningen. Ca 74 % av arbetstillfällena i Malmö stad är privata (Malmöläget 2019).

Företagen bidrar till arbetstillfällena, självförsörjning, skattekraft och därmed välfärden, är de välfungerande och utvecklas förstärks de positiva effekterna. Därmed är näringslivsklimatet en del i stadens förmåga att bidra till en långsiktigt hållbar utveckling i Malmö som kan hjälpa staden möta samhällsutmaningarna.

I serviceinriktad myndighetsutövning ligger tonvikten på att hjälpa företag och andra att göra rätt, snarare än att leta fel. I båda fallen är uppdraget att säkerställa att verksamhet inte bedrivs i strid med lagstiftningen och fullfölja myndighetsuppdraget. Men valet av synsätt har stor betydelse för hur man ser på rollen, organisationskulturen och mötet med företagen. Det är också ett effektivt sätt att nå en hög regelefterlevnad. Med utgångspunkten att majoriteten av företagen vill göra rätt kan myndigheter med ett serviceinriktat arbetssätt ofta bättre nå de mål och ambitioner som lagstiftaren satt upp.

Syftet med detta uppdrag är att öka den serviceinriktade myndighetsutövningen gentemot företagen genom att undersöka hur förvaltningarna i staden arbetar med dessa frågor och hur stadens arbete kan förbättras.

Författare Sebastian Drott	Avd Omvärld och näringsliv	Telefon	Datum 2021-04-08	Version 1	Sida 4 (8)
-------------------------------	----------------------------------	---------	---------------------	--------------	---------------

## 2. UPPDRAGETS SYFTE OCH FRÅGESTÄLLNINGAR

En inventering samt förslag till hur staden kan förbättra arbetar med kommunal service och den serviceinriktade myndighetsutövningen har gjorts. Arbetet behöver nu gå vidare med såväl förvaltningsövergripande som utveckling av de förvaltningsspecifika åtgärderna. De mer övergripande åtgärderna kan sägas gälla alla förvaltningar oavsett vilket sakområde det gäller eller hur 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 därmed minskar antalet kontaktytor för företagen.

En förvaltningsövergripande åtgärd som stadskontoret rekommenderar är projektet som omvärlds- och näringslivsavdelningen driver inom ramen för MalmöLundregionen. Projektet avser utveckla metoder och verktyg för att arbeta med kompetenshöjning i frågor om bemötande, om att förena kommunal myndighetsutövning med service och för att ge rådgivning till företag i sina respektive kommuner. Ett digitalt utbildningspaket kommer att tas fram till myndighetsutövande tjänstepersoner.

Beträffande de förvaltningsspecifika åtgärderna har respektive berörd förvaltning tagit fram förslag till hur de vill arbeta med att förbättra den serviceinriktade myndighetsutövningen. Dessa sammanfattas nedan: Utifrån inventering och kartläggning ska budgetuppdraget särskilt fokusera på kontakten gentemot näringslivet och hur nämnderna kan vidareutveckla arbetet med en serviceinriktad myndighetsutövning gentemot näringslivet utifrån deras perspektiv och behov.

### 2.1. Arbetsmarknads och socialförvaltningen, Tillståndsenheten

För att förbättra den kommunala servicen kommer tillståndsenheten att undersöka möjligheten att korta ledtider och på andra sätt förbättra verksamheten genom att använda fler digitala tjänster. Under våren arbetar tillståndsenheten med så kallad *Design Sprint*, ett verktyg för att identifiera och utveckla den kommunala servicen vid myndighetsutövning. Tillståndsenheten kommer under dessa processer att involvera företagare för att inhämta synpunkter och förbättringsförslag utifrån förhållningsättet ”*det ska vara lätt att göra rätt*”.

### 2.2. Stadsbyggnadskontoret

#### *Digital service, utveckling*

Stadsbyggnadskontoret har under 2020 och 2021 förstärkt arbetet med utveckling av digitala tjänster. Sedan 2018 finns en digital agenda som är en fördjupning av *Det digitala Malmö* och som ska genomsyra kontorets utvecklingsarbete. 2020 tillsattes en digitaliseringsledare samt team som arbetar med frågorna ur ett förvaltningsövergripande perspektiv.

- Stadsbyggnadskontoret tar fram e-tjänster för beställningar av nybyggnadskarta, primärkarta och 3D-stadsmodell som förenklar för externa aktörer verka inom samhällsbyggnadsprocessen.

Författare Sebastian Drott	Avd Omvärd och näringsliv	Telefon	Datum 2021-04-08	Version 1	Sida 5 (8)
-------------------------------	------------------------------	---------	---------------------	--------------	---------------

- Stadsbyggnadskontoret har även ett pågående arbete att utveckla e-tjänsterna kopplat till Bygglov och teknisk anmälan för samtliga sökande.
- Exempelritningar ska tas fram och tillgängliggöras på hemsidan i syfte att öka servicen till malmöbor och näringslivets aktörer.
- Förvaltningen bedriver projektet Digitala detaljplaner, där ett av motiven är att ta fram en mer effektiv och tillgänglig lösning med stor potential för vidare samhällsnytta, bland annat företag som vill utveckla sin verksamhet och projektörer.
- Stadsbyggnadskontoret gör en helt digitaliserad översiktsplan som ger enklare tillgänglighet till Malmös långsiktiga visioner och planer, för dem som vill investera i Malmö.
- Digitala mallar och skrivelser till sökande och nämnd ses över gällande form och språk så att de är tillgängliga och tydliga i exempelvis motiveringar till beslut.

#### *Bemötande och service*

- Stadsbyggnadskontoret inrättar ett kundteam bestående av rutinerade bygglovhandläggare som skall arbeta nära Kontaktcenter i syfte att öka servicen till malmöbor och övriga aktörer i staden.
- Stadsbyggnadskontoret kommer att kompetensutveckla all personal i bemötande, med start våren 2021 för dem som kommer att ingå i kundteamet.

#### *Förvaltningsgemensamt*

- I samråd med Stadskontoret och Kontaktcenter görs en nulägesanalys över företagens möjligheter och behov i kontakten med Stadsbyggnadskontoret (Stark) i syfte att öka servicen.

### **2.3. Fastighets- och gatukontoret**

Under 2021 påbörjar organisationen ett utvecklingsarbete för att förenkla, bli bättre och tydligare i den serviceinriktade myndighetsutövningen gentemot näringslivet både digitalt såväl som fysiskt.

Tekniska nämnden har kontakter med både näringsliv och privatpersoner genom sin verksamhet. För att kunna bidra till arbetet med kommunfullmäktigeuppdraget och intentionerna i kommunens budget behövs en inledande utredning som inventerar och listar arbetet som det ser ut idag. Syftet är att genom denna kartläggning få grepp om hur arbetet ser ut idag inom tekniska nämndens verksamhet och eventuella vad som kan utvecklas och förbättras. Arbetet är ett led i ett mer attraktivt Malmö.

#### *Hur ska uppdraget utföras?*

Inledningsvis görs en utredning som inventering och kartläggning. Utredningen ska svara på frågorna:

- Hur arbetar vi med myndighetsutövning inom tekniska nämndens verksamhetsområde?
- Hur mäter vi hur bra vi är i på vår myndighetsutövning?

Författare Sebastian Drott	Avd Omvärld och näringsliv	Telefon	Datum 2021-04-08	Version 1	Sida 6 (8)
-------------------------------	----------------------------------	---------	---------------------	--------------	---------------

- Finns det rutiner och riktlinjer för arbetet går till?
- Hur säkrar vi att kommunikationen fungerar på ett tillfredställande sätt?
- Hur ser vår relation ut med stadens kontaktcenter?
- Utredningen ska särskilt fokusera både kontakten gentemot privatpersoner och näringsliv och hur nämnden kan vidareutveckla arbetet gentemot näringslivet och brukare utifrån deras perspektiv och behov?

Arbetet ska kopplas till det arbete som görs avseende effektivare administration. Inventeringens ska även belysa hur mycket vi sparar både i pengar och goodwill på en bra och fungerande medborgarservice.

#### 2.4. Miljöförvaltningen

Utöver ett särskilt budgetuppdrag om att utveckla och förbättra serviceinriktad myndighetsutövning under 2021 och ett fokusområde i näringslivsprogrammet är även serviceinriktad myndighetsutövning en del av miljönämndens prioriterade områden för 2021-2022. Miljönämnden kommer under 2021 att ta fram en långsiktig plan med prioriteringar för hur vi ska utveckla den serviceinriktade myndighetsutövningen och även övrig kommunal service inom nämndens ansvarsområde. En arbetsgrupp är tillsatt för att arbeta med miljönämndens utvecklingsinsatser som planerats för året samt för att ta fram den långsiktiga planen.

Miljönämndens planerade utvecklingsinsatser under året:

- Utveckla ett mer strategiskt juridiskt stöd med syfte att öka rättssäkerheten genom att systematiskt följa utvecklingen av praxis och i vilken utsträckning högre instanser delar nämndens uppfattning om beslut överklagas samt se över utformningen av förvaltningens beslutsmallar.
- Hålla branschmöten och tillskapa en fokusgrupp bestående av representanter från näringslivet där miljöförvaltningen får tillfälle att djuploda i olika frågeställningar för att få bättre återkoppling på hur vi uppfattas.
- Börja mäta handläggningstider för fler delar av miljönämndens verksamhet för att få ett bra underlag till analys och därigenom kunna identifiera förbättringsmöjligheter.
- Se över taxor och kommunbidragsfördelning med syfte att tydliggöra taxans uppbyggnad och göra den mer förståelig och transparent för verksamhetsutövarna.
- En vägledning för bemötande och kommunikation är framtagen för livsmedelskontrollen. Under året avser vi att påbörja motsvarande vägledning för inspektörerna inom miljö- och hälsoskyddsavdelningen.
- Inom livsmedelskontrollen har nyligen initiativ tagits till jämförelse och gemensam analys av resultatet från Insikt tillsammans med Stockholm och Göteborg med syfte att dela med oss av våra erfarenheter, lära av andra och få inspiration till hur vi kan utveckla vår myndighetsutövning.

Författare Sebastian Drott	Avd Omvärld och näringsliv	Telefon	Datum 2021-04-08	Version 1	Sida 7 (8)
-------------------------------	----------------------------------	---------	---------------------	--------------	---------------

- Under 2020 påbörjades arbetet med en integration av e-tjänstplattformen Open E-plattform och miljöförvaltningens verksamhets- tillika ärende- och dokumenthanteringssystem EDP Vision. Detta arbete beräknas slutföras under året och kommer att möjliggöra effektivare flöden och processer och lägga grunden för fortsatt utveckling av e-tjänster som kommer att medföra att myndigheten blir mer lättillgänglig för användarna.
- I miljönämndens budget finns en satsning på verksamhetsutveckling och digitalisering. Den innefattar en utökning av tjänsten som GIS-ingenjör, att tillskapa ett digitaliserings-team samt ekonomiska medel för att kunna öka utvecklingstakten av e-tjänster med syfte att underlätta både för Malmöbor, verksamhetsutövare och medarbetare.

### 2.5. Serviceförvaltningen, Kontaktcenter

Två personer på Kontaktcenter är kontaktperson för frågor som är relaterade till företagare. Ett upparbetat samarbete finns med stadskontoret och de andra berörda förvaltningarna. Arbetet pågår för att säkerställa att alla ärenden där en företagare är inblandad ska märkas med detta för att kunna följas upp.

### 2.6. Krognätverket

Krognätverket fortsätter att vara en viktig kanal där krögare, myndigheter, organisationer och stad kan kommunicera och dela information. I nätverket jobbar näringslivet och det offentliga tätt ihop för att tillämpningen av lagar och regler ska ske så effektivt som möjligt. Tanken är att bredda nätverket med fler relevanta medlemmar och på så sätt öka kompetensen i nätverket.

### 2.7. Stadskontoret

Det övergripande arbetet med att förbättra arbetet med kommunal service och den serviceinriktade myndighetsutövningen kommer ledas av stadskontoret medan åtgärder och utvecklingsarbetet i förvaltningarna bör drivas av förvaltningarna själva. Stadskontoret har att ta fram förslag till rutiner för att förstärka samarbetet med berörda nämnder för uppföljning, samordning och utveckling av kommunal service. Stadskontoret ska också se till att implementera det digitala utbildningspaket som ska tas fram inom ramen för projektet Ökad tillväxt i MalmöLundregionen. Utbildningspaketet syftar till att öka servicenivån gentemot företagen och riktar sig till myndighetsutövande tjänstepersoner.

## 3. LEVERANSER

En rapport med eventuella förslag till beslut kommer att presenteras kommunstyrelsen och kommunfullmäktige under kvartal fyra 2021. Rapporten ska redovisa hur långt förvaltningarna har kommit i de olika förslagen till hur de vill arbeta med att förbättra och utveckla den serviceinriktade myndighetsutövningen.

Författare Sebastian Drott	Avd Omvärld och näringsliv	Telefon	Datum 2021-04-08	Version 1	Sida 8 (8)
-------------------------------	----------------------------------	---------	---------------------	--------------	---------------

## 4. EKONOMI, RESURSER OCH ARBETSFORMER

### 4.1. Ekonomi

Arbetet utförs inom befintlig ram.

### 4.2. Arbetsformer

Utredningen leds av stadskontoret, omvärlds- och näringslivsavdelningen, och i utredningsarbetet ingår representanter från arbetsmarknads- och socialförvaltningen, fastighets- och gatukontoret, miljöförvaltningen, serviceförvaltningen och stadsbyggnadskontoret.