



Protokollsutdrag

Sammanträdestid	2022-06-07 kl 13:00-15:05
Plats	Sessionssalen, stadshuset
Utses att justera	Helena Nanne
Justeringen	2022-06-17
Protokollet omfattar	§234

Underskrifter	Sekreterare	
		Pernilla Mesch	
	Ordförande
		Roko Kursar	
	Justerande
		Helena Nanne	

Beslutande ledamöter

Roko Kursar (L) (1:e vice ordförande)
Helena Nanne (M) (2:e vice ordförande)
Andréas Schönström (S)
Rose-Marie Carlsson (S)
Mubarik Mohamed Abdirahman (S)
Stefana Hoti (MP)
Emma-Lina Johansson (V)
Håkan Fäldt (M)
John Roslund (M)
Anton Sauer (C)
Magnus Olsson (SD)
Anders Olin (SD)
Anders Rubin (S) ersätter Katrin Stjernfeldt Jammeh (S) (Ordförande)

Ej tjänstgörande ersättare

Nils Anders Nilsson (S)
Frida Trollmyr (S)
Sara Wettergren (L)
Janne Grönholm (MP)
Anders Skans (V)
John Eklöf (M)
Tony Rahm (M)
Josefin Anselmsson Borg (M)
Martin Molin (C)
Nima Gholam Ali Pour (SD)
Rickard Åhman Persson (SD)

Övriga närvarande

Carina Nilsson (S) (Kommunfullmäktiges ordförande)
Simon Christander (L) (Kommunalråd)
Andreas Norbrant (Stadsdirektör)
Pernilla Mesch (Sekreterare)
Tomas Barring (Chefsjurist)
Magdalena Bondeson (Sektionschef)
Julia Campbell (Nämndsekreterare)
Martin Ljungberg (Nämndsekreterare)
Per-Erik Ebbeståhl (Avdelningschef)
Niklas Sjöqvist (Presschef)
Johanna Juhlin (HR-direktör)
Ann Andersson (Budgetchef)
Anna Westerling (Ekonomidirektör)
Jonas Rosenkvist (Avdelningschef)
Micael Nord (Näringslivsdirektör)
Mats Holmström (Kommunikationsdirektör)
Claes Ramel (Finanschef)

**§ 234 Lägesrapport för uppdrag budget 2021 att utveckla och
STK-2022-139 förbättra arbetet med en serviceinriktad
myndighetsutövning**

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. Stadskontoret redovisar i ärendet en delrapport gällande uppdraget avseende målsättningar för myndighetsutövning samt bildandet av referensgrupper i enlighet med kommunstyrelsens beslut under § 155/220419. En slutrapport beräknas delges kommunstyrelsen och kommunfullmäktige under hösten 2022. Stadskontoret föreslår att rapporteringen läggs till handlingarna.

Beslut

Kommunstyrelsen beslutar

1. Kommunstyrelsen beslutar att lägga rapporteringen till handlingarna.

Reservationer och särskilda yttranden

Helena Nanne (M), Håkan Fäldt (M), John Roslund (M) och Anton Sauer (C) avser lämna in ett gemensamt särskilt yttrande, bilaga 20.

Beslutet skickas till

Arbetsmarknads- och socialförvaltningen
Fastighets- och gatukontoret
Miljöförvaltningen
Stadsbyggnadskontoret
Serviceförvaltningen
Stadskontoret, omvärlds- och näringslivsavdelningen

Beslutsunderlag

- Förslag till beslut KSAU 220530 §366
- G-Tjänsteskrivelse KSAU 220530 Lägesrapport för uppdrag budget 2021 att utveckla och förbättra arbetet med en serviceinriktad myndighetsutövning; Delrapport
- Beslut KS 220406 §155
- Lägesrapport serviceinriktad myndighetsutövning
- §397 KS Uppdragsdirektiv budget 2021 - kommunstyrelsen tillsammans med berörda nämnder ges i uppdrag att utveckla och förbättra arbetet med en serviceinriktad myndighetsutövning



Särskilt yttrande

Kommunfullmäktige 2022-06-07

26. Lägesrapport för uppdrag budget 2021 att utveckla och förbättra arbetet med en serviceinriktad myndighetsutövning

Frågan om att införa en serviceinriktad myndighetsutövning i Malmö har under lång tid drivits av de borgerliga partierna. I valet 2018 föreslog Alliansen exempelvis att den hyllade så kallade Rättviksmodellen bör införas.

Lägesbilden visar tydligt att styrets vilja att fördjupa fokuset på service endast är läpparnas bekännelse. I nöjd kundindex (NKI) rankas Malmö Stads myndighetsutövning för alkoholtillstånd som sämst i hela landet.

I Svenskt Näringslivs senaste ranking för företagsklimatet i landets kommuner går utvecklingen åt fel håll i flera centrala områden, trots att utgångsläget redan var en mycket dålig rankingnivå.

Malmö stads ranking försämras avseende såväl tjänstemäns attityd till företagare, politikernas attityd till företagare och dialog mellan företagare och kommunens beslutsfattare.

Detta är en bild som inte vittnar om ett styre som tar frågan om att införa en serviceinriktad myndighetsutövning på allvar, utan tvärtom har stora problem i hur man bemöter och ser på de företagare som är föremål för Malmö stads myndighetsutövning.

Helena Nanne (M)

Håkan Fäldt (M)

Anton Sauer (C)

John Roslund (M)

Med instämmande av

John Eklöf (M)

Tony Rahm (M)

Martin Molin (C)

Josefin Anselmsson Borg (M)



Datum
2022-05-19
Vår referens
Sebastian Drott
Strateg
sebastian.drott@malmö.se

Tjänsteskrivelse

Lägesrapport för uppdrag budget 2021 att utveckla och förbättra arbetet med en serviceinriktad myndighetsutövning STK-2022-139

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. Stadskontoret redovisar i ärendet en delrapport gällande uppdraget avseende målsättningar för myndighetsutövning samt bildandet av referensgrupper i enlighet med kommunstyrelsens beslut under § 155/220419. En slutrapport beräknas delges kommunstyrelsen och kommunfullmäktige under hösten 2022. Stadskontoret föreslår att rapporteringen läggs till handlingarna.

Förslag till beslut

Kommunstyrelsens arbetsutskott föreslår kommunstyrelsen besluta

1. Kommunstyrelsen beslutar att lägga rapporteringen till handlingarna.

Beslutsunderlag

- G-Tjänsteskrivelse KSAU 220530 Lägesrapport för uppdrag budget 2021 att utveckla och förbättra arbetet med en serviceinriktad myndighetsutövning; Delrapport

Beslutsplanering

Kommunstyrelsens arbetsutskott 2022-04-04
Kommunstyrelsen 2022-04-06
Kommunstyrelsens arbetsutskott 2022-05-30
Kommunstyrelsen 2022-06-07

Beslutet skickas till

Arbetsmarknads- och socialförvaltningen
Fastighets- och gatukontoret
Miljöförvaltningen
Stadsbyggnadskontoret
Serviceförvaltningen
Stadskontoret, omvärlds- och näringslivsavdelningen

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. Stadskontoret redovisar nu en delrapport gällande uppdraget avseende målsättningar för myndighetsutövning samt bildandet av referensgrupper i enlighet med kommunstyrelsens beslut under § 155/220419. En slutrapport beräknas delges kommunstyrelsen och kommunfullmäktige under hösten 2022.

Målsättningar för myndighetsutövning

Det finns olika sätt att mäta en kommuns myndighetsutövning. *Insikt* har valts som är en servicemätning av kommunernas myndighetsutövning. 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

SKR tar fram ett nöjd kund index (NKI) mellan 0 och 100. Genomsnittet i Sverige för mätåret 2021 ligger på 74 vilket indikerar att företagen är nöjda med den service som erbjuds i kommunen.

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. Detta är specifika, mätbara, utmanande och realistiska mål. För att nå dessa mål behöver respektive förvaltning ha ett NKI som är lika med eller större än 2021 års NKI som är den senaste mätningen. Målsättningen är att respektive förvaltning ska öka sitt NKI under 2022.

För att nå 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 har påbörjats under maj månad 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.

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 under året kunna få ett bättre grepp om de behov som finns hos näringslivet oavsett näringslivsgren. Detta kommer i sin tur att leda till dels 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 under den första delen av året. Slutrapport över arbetet presenteras under hösten 2022. Följande referensgrupper har hittills identifierats för respektive förvaltning:

- Arbetsmarknads- och socialförvaltningen – Tillståndsenheten: Krognätverket och Visita. 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. I enkäter som skickas ut för att utveckla verksamheten finns valmöjligheten att frivilligt anmäla sig som referensperson. Dessa personer används då som en form av referensbank som Stadsbyggnadskontoret kan använda sig av vid olika utvecklingsprojekt. För att nå små och medelstora företag och förstå deras behov kommer stadsbyggnadskontoret utveckla samarbetet med företagslotsen.
- Fastighets- och gatukontoret: Krognätverket och Byggföretagen
- Miljöförvaltningen: Krognätverket och Livsmedelsföretagen
- Serviceförvaltningen – Kontaktcenter/företagslotsen: Level.
- Stadskontoret – Omvärld och näringslivsavdelningen: Krognätverket och Svenskt Näringsliv

Besöksnäringen är en bransch där företagen har många lagar och regler att förhålla sig till och där den serviceinriktade myndighetsutövningen har en central roll. 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.

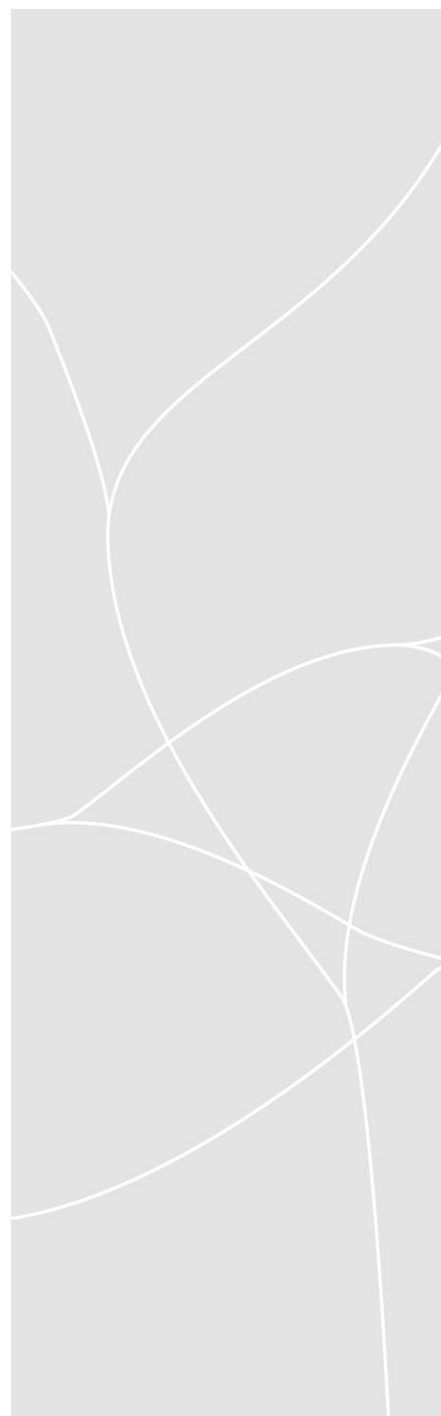
Ansvariga

Micael Nord Näringslivsdirektör

Magdalena Bondeson Sektionschef

Andreas Norbrant Stadsdirektör

Lägesrapport för uppdrag budget 2021 att utveckla och förbättra arbetet med en serviceinriktad myndighetsutövning



Upprättad
Datum: 2022-02-28
Version: 1.0
Ansvarig: Sebastian Drott
Förvaltning: Stadskontoret
Enhet: Externa relationer och samordning

Innehållsförteckning

Lägesrapport för uppdrag budget 2021 att utveckla och förbättra arbetet med en serviceinriktad myndighetsutövning	1
Inledning.....	3
Förvaltningarnas åtgärder hösten 2021.....	3
Arbetsmarknads- och socialförvaltningen - tillståndsenheten	3
Fastighets- och gatukontoret.....	4
Digitalisering	4
Bemötande	4
Etablering	5
Miljöförvaltningen	5
Serviceförvaltningen - kontaktcenter.....	6
Stadsbyggnadskontoret	7
Digital service, utveckling	7
Bemötande och service	8
Förvaltningsgemensamt	8
Krognätverket.....	8
Stadskontoret.....	9
Förvaltningarnas arbete att formulera målsättningar samt tillsätta råd med företag och branschorganisationer.....	9

Inledning

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. Med anledning av detta har stadskontoret lämnat förslag till utredningsdirektiv för uppdragets utförande.

Kommunstyrelsen beslutade i november 2021 att godkänna förslaget till utredningsdirektiv avseende uppdrag att utveckla och förbättra arbetet med en serviceinriktad myndighetsutövning. Samtidigt beslutade kommunstyrelsen anmoda berörda nämnder att formulera tydliga målsättningar som höjer NKI eller motsvarade för myndighetsutövning. Dessutom beslutade kommunstyrelsen anmoda berörda nämnder att var för sig tillsätta ett råd med relevanta företag och branschorganisationer i syfte att verka som referensgrupp för utvecklingsarbetet.

Förvaltningarnas åtgärder hösten 2021

Arbetsmarknads- och socialförvaltningen - tillståndsenheten

Utöver budgetuppdraget för 2021 om att utveckla och förbättra arbetet med en serviceinriktad myndighetsutövning är ett av tillståndsenhetens främsta fokusområden även för 2022 att arbeta med just service vid myndighetsutövning. I utvecklingsarbetet ser tillståndsenheten att det finns ett behov av utveckling av de digitala tjänsterna samt förbättring av servicen vid klientkontakt.

I digitaliseringsarbetet ser tillståndsenheten över vilka möjligheter det finns för att utveckla e-tjänsterna för enklare, snabbare och mer effektiv hantering av ärenden. Under våren 2021 skapade tillståndsenheten en egen e-tjänst genom Open-E för att enklare kunna hantera anmälan om lokal för catering till privat lokal (även kallat microcatering). Utveckling av e-tjänsterna som erbjuds måste antingen göras genom leverantören till verksamhetens ärendehanteringssystem, eller utvecklas av verksamheten på egen hand genom Open-E. Här är tillståndsenheten just nu i processen och utvärderar vilket alternativ som ger bäst resultat. Tillståndsenheten är även med i ett digitaliseringsnätverk med andra kommuner i Sverige för att utbyta erfarenheter och för att inspireras i digitaliseringsarbetet.

Vad gäller arbetet med service har det gjorts och kommer fortsätta göras riktade insatser för att förbättra service och bemötande vid kontakt med sökande/tillståndshavare. Tillståndsenheten deltar vid regelbundna nätverksträffar med stadens krögare och har analyserat resultatet från Insikt. Responsen och resultatet ligger till grund för verksamhetens framtida förbättringsarbete. Tillståndsenheten har även jämfört resultatet med landets andra storstäder i syfte att utbyta erfarenheter och bli inspirerade i hur de kan förbättra sig. Under hösten 2021 och våren 2022 kommer insatser att göras för att kompetensutveckla verksamhetens personal i bemötande för att erbjuda bästa möjliga service till Malmöborna.

Fastighets- och gatukontoret

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 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 betalningsaviser.

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 utbildningspaketet 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.

Miljöförvaltningen

Miljönämndens utvecklingsinsatser under 2021:

- 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. Arbetet är påbörjat och kommer att slutföras under 2022.
- 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. Miljöförvaltningen har börjat att undersöka möjligheten till detta och kommer att lägga fokus på denna aktivitet under 2022.
- Börja mäta handläggningstider för fler delar av miljönämndens verksamhet för att få ett bra underlag till analys och därigenom kunna identifiera förbättringsmöjligheter. Här pågår mätning och resultaten utgör input till avdelningarnas förbättringsarbete.
- Se över taxor och kommunbidragsfördelning med syfte att tydliggöra taxans uppbyggnad och göra den mer förstälilig och transparent för

verksamhetsutövarna. Under året har vi tagit fram en modell som på ett tydligare sätt förklarar kommunbidragsfördelningen inom förvaltningens tillsyns- och kontrollenheter. Detta utgör nu grunden till en förbättrad precision i enheternas budget, tillsyns- och kontrollplaner.

- En vägledning för bemötande och kommunikation är framtagen för livsmedelskontrollen. Under året avser vi att påbörja motsvarande vägledning för inspektörerna inom miljö- och hälsoskyddsavdelningen. Denna aktivitet kommer att slutföras under 2022.
- 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. Miljöförvaltningen har ett välutvecklat samarbete med Stockholm, Göteborg, Uppsala och Livsmedelsverkets kontrollenhet där man möts flera gånger per år och arbetar aktivt med att jämföra sig och inspireras av varandra för att utveckla myndighetsutövningen.
- 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. Denna aktivitet är nästan avslutad och den tekniska lösningen kommer att vara på plats innan årets slut.
- I miljönämndens budget finns en satsning på verksamhetsutveckling och digitalisering. Den innefattar en utökning av tjänsten som GIS-ingenjör, att tillskapa ett digitaliseringsteam samt ekonomiska medel för att kunna öka utvecklingstakten av e-tjänster med syfte att underlätta både för Malmöbor, verksamhetsutövare och medarbetare. Miljöförvaltningen har nu startat digitala team. Det digitala teamet ansvarar för omvärldsbevakning inom det digitala området, samordning av förvaltningens digitala utveckling samt framtagandet av beslutsunderlag till ledningsgruppen för prioritering och beslut av nya utvecklingsprojekt inom ramen för förvaltningens strategi för digitalisering.

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.

Stadsbyggnadskontoret

Digital service, utveckling

Inom samhällsbyggnadsområdet pågår för närvarande ett omfattande utvecklingsarbete med syfte att skapa en ny nationell infrastruktur där alla har tillgång till nationellt standardiserad digital information som används i olika delar av samhällsbyggnadsprocessen. Stadsbyggnadskontoret arbetar aktivt med att använda digitaliseringens möjligheter för att skapa en enklare, öppnare och mer effektiv planerings- och byggprocess till nytta för medborgare, företag och andra aktörer.

En digital agenda har tagit fram som är en fördjupning av ”Det digitala Malmö”, anpassad till förvaltningens verksamhet. Den digitala agendan innehåller sju mål, som alla relaterar till de utpekade fokusområdena i ”Det digitala Malmö” och som utgör grunden för verksamhetens digitaliseringsarbete. En utgångspunkt i den digitala agendan är att digitala tjänster ska, så långt det är möjligt och där det är relevant vara förstahandsvalet i kontakter med malmöborna och företag. Stadsbyggnadskontoret har flertalet e-tjänster publicerade på malmo.se i syfte att förenkla för externa aktörer, se nedan.

Om processerna och de analyser som genomförs inom ramen för samhällsbyggnadsprocessen dessutom sker transparent och synligt ökar samsynen hos alla inblandade aktörer kring vad som planeras. Detta möjliggör också för en förbättrad dialog mellan aktörer där synpunkter kan återkopplas tillbaka i processen. Stadsbyggnadskontoret arbetar därför aktivt med att öka möjligheterna till dialog och ökat engagemang för stadsutvecklingsfrågor med hjälp av visualisering och 3D-modeller.

Stadsbyggnadskontoret tar fram e-tjänster för beställningar av nybyggnads-karta, primärkarta och 3D-stadsmodell som förenklar för externa aktörer verk-samma inom samhällsbyggnadsprocessen. Det finns en möjlighet för företag att via Mina sidor fastighetsbildning kunna följa sitt fastighetsbildningsärende. Stadsbyggnadskontoret har även ett pågående arbete att utveckla e-tjänsterna kopplat till Bygglov och teknisk anmälan för samtliga sökande.

STARK har under 2021 jobbat aktivt att publicera e-tjänster till företagare och medborgare. Under november kommer sista e-tjänsten på plats och det är en kompletteringstjänst för bygglov och tekniska ärenden. När de sista tjänsterna är på plats finns ca 10st tjänster allt från att ansöka, svara på grannhörande, ta del av beslut osv. Under 2022 kommer vi utöka servicen för företagare då vi gör det enklare att logga i ni våra e-tjänster. Detta problem har identifierats under 2021.

Formuleringen på hemsida och e-tjänst kommer SBK också arbeta med under 2022. Exempelritningar ska tas fram och tillgängliggöras på hemsidan i syfte att öka servicen till malmöbor och näringslivets aktörer. Under 2021 har de skapat fem stycken exempelritningar och detta arbete fortsätter under 2022.

Förvaltningen utvecklar arbetssätt för digital detaljplan med syftet att förenkla och förbättra kommunikationen kring detaljplaner. Arbetet bygger på lagkrav på nationellt tillgänglig digital information men innebär också att medborgare,

näringsliv och exploitörer kommer att få en enklare tillgång till information om detaljplaner under planprocessen och efter det att de vunnit laga kraft. Digitaliseringen av detaljplaneringen är ett led i att åstadkomma en obruten informationskedja i den digitala samhällsbyggnadsprocessen. 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.

Detta arbete är klart gällande nämnds skrivelser. Arbetet med formuleringen har skett i nära samarbete med SBK:s nämnd som har varit referenspersoner. Ett mycket lyckat samarbete. Under hösten har vi startat med klarspråk för hela STARK där de jobbar aktivt med att förenkla språket i mallar och övrig kommunikation med företagare och medborgare. Arbetet kommer fortsätta under 2022.

Bemötande och service

Stadsbyggnadskontoret inrättar ett kundteam bestående av rutinerade bygglov-handläggare som skall arbeta nära Kontaktcenter i syfte att öka servicen till malmöbor och övriga aktörer i staden.

Under 2021 har STARK skapat ett kundteam som är första mötet när man har frågor om bygglov. Vid större projekt arbetar de aktivt med fördiskussioner där aktörerna möter handläggare för att gå igenom vad som krävs för just det specifika projektet. De jobbar nära Kontaktcenter med avstämning varje månad samt en fungerande kontakt dagligen vid eventuella problem/frågeställningar. Detta arbete är under ständig utveckling. Personalen kommer under november/december bli coachade i bemötande och skrivteknik.

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 företagarnas möjligheter och behov i kontakten med Stadsbyggnadskontoret (Stark) i syfte att öka servicen.

Företagslotsen är i uppstartsfasen och leds av kontaktcenter. Detta är en viktig funktion som bör prioriteras av staden. SBK har tillsatt resurser för detta arbete.

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.

Under året har krognätverket fortsatt med sina ordinarie möten. Utöver detta har nätverket breddats och speciella temamöten kring kommunal service anordnats mellan bland annat tillståndsenheten och restaurangägare.

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 utbildningspaketet 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.

Under året har ett utbildningspaket tagits fram. I början av 2022 påbörjas arbetet med en implementeringsplan och målet är att utbildningspaketet ska börja tas i bruk under första halvåret 2022.

Förvaltningarnas arbete att formulera målsättningar samt tillsätta råd med företag och branschorganisationer

En workshop hölls i januari i år med tillståndsenheten på arbetsmarknads och socialförvaltningen, stadsbyggnadskontoret, fastighets- och gatukontoret, miljöförvaltningen, kontaktcenter/företagslotsen på Serviceförvaltningen samt omvärld- och näringslivsavdelningen på stadskontoret som är sammankallande. Fler workshops samt andra arbetsmöten är inplanerade under våren. På workshopen nyttjas de grupperingar som finns inom stadens organisation. Samordning och effektivisering sker över förvaltningsgränserna där så är möjligt och förvaltningsspecifika grupperingar där så behövs. Referensgrupper tillsätts först för att därefter i samråd med företag och branschorganisationer ta fram målsättningar som höjer NKI eller motsvarande.