

2015-12-30

TJÄNSTESKRIVELSE

MSN 2015/III-409

Miljö- och stadsbyggnadsnämnden

Handlingsplan för att nå nöjdhetsindex 75 på miljöenheten

Förslag till beslut

Miljö- och stadsbyggnadsnämnden noterar informationen till protokollet.

Sammanfattning

I de mätningar av kundnöjdhet som utförs av Stockholm Business Alliance (SBA) ingår brandtillsyn, bygglov, markupplåtelse, miljö och livsmedel och serveringstillstånd. Miljöenhetens områden (miljötillsyn, livsmedelstillsyn och serveringstillstånd) har legat på höga NKI-nivåer sedan SBA-mätningarna startade 2008. Men i den senaste årliga mätningen för 2015 sjunker NKI för miljötillsynen, vilket innebär att det sammanslagna indexet för livsmedel och miljötillsyn minskar från NKI 73 till 65. Miljöenheten har nu tagit fram en handlingsplan med åtgärder för att öka kundnöjdheten med målsättningen att inom tre år nå ett sammanslaget NKI för livsmedel och miljötillsyn som uppgår till 75.

Ärendet

Nackas NKI-utveckling och ambition

Nacka kommuns ambition att "vara bäst på att vara kommun" innebär att Nacka ska vara bland de 10 % bästa i alla mätningar som Nacka deltar i. I de mätningar som utförs av Stockholm Business Alliance (SBA) ingår brandtillsyn, bygglov, markupplåtelse, miljö och livsmedel och serveringstillstånd. Kommunens sammanlagda NKI utgörs alltså av samtliga dessa områden. Sedan mätningarna startade 2007 och till och med den senaste mätningen 2015 rankas Nacka på plats 30 bland "SBA-kommunerna" (52 stycken) och på plats 94 bland samtliga deltagande kommuner i landet (197 stycken). Nackas samlade NKI fördelar sig genom åren så som nedanstående tabell visar:

2007	2009	2011	2013	2015
NKI 66	NKI 70	NKI 73	NKI 71	NKI 68

Sammantaget bedöms detta som ett ”godkänt” resultat av SBA. Mellan 2009 och 2013 räknas Nackas NKI som ”högt”.

Miljöenhetens NKI-utveckling och ambition

Miljöenhetens områden (miljötillsyn, livsmedelstillsyn och serveringstillstånd) har legat på höga NKI-nivåer sedan SBA-mätningarna startade 2008. Men i den senaste årliga mätningen för 2015 sjunker NKI för miljötillsynen, vilket innebär att det sammanslagna indexet för livsmedel och miljötillsyn minskar från NKI 73 till 65. (Serveringstillstånden hanteras av Socialnämnden, därför redovisas resultaten för den verksamheten endast kortfattat nedan).

Att uppfylla kommunens ambition att ligga bland de 10 % bästa bland de 52 ”SBA-kommunerna”, innebär att målnivån varje år justeras utifrån övriga kommuners resultat, men skulle utifrån 2014 års ranking motsvara en NKI-nivå för miljö och livsmedel sammanslaget på 75 och för serveringstillstånden ett NKI på drygt 80.

Miljö- och stadsbyggnadsnämnden fattade i december beslut om att NKI för miljötillsynen för 2016 ska ligga på NKI 65 och för livsmedelstillsynen på 80.

Den relativt låga svarsfrekvensen i SBA-undersökningen 2015 gör resultaten osäkra (56 % svarsfrekvens av 402 tillfrågade). Det blir synligt i den mätning som genomfördes under tertial 1 under 2015. Då har resultaten ökat för miljötillsynen, men minskat för livsmedelstillsynen. I tertialmätningarna görs ingen ranking jämfört med andra kommuner. Vi gör tertialmätningar i syfte att följa utvecklingen kontinuerligt.

Miljöenhetens NKI sedan mätningarna startade visas nedan:

	2007	2009	2011	2013	2015	Tertial 1, 2015
Miljö och livsmedel	73	73	74	73	65	69 (71*)
Serveringstillstånd	64	62	74	71	77	67 (67*)
Miljötillsyn					56	72 (72*)

Livsmedelskontroll					76	69 (73*)
Hälsoskydd					60	76 (73*)

* avser företagssvar

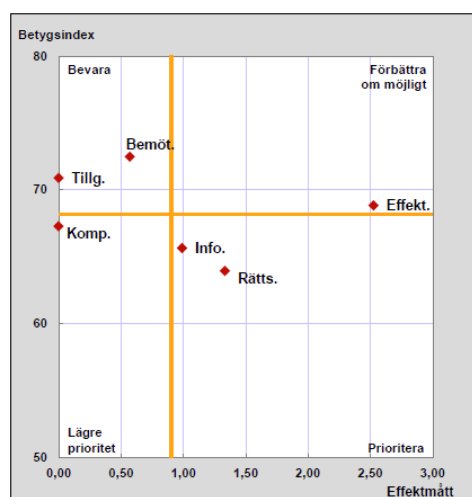
Analys av servicemätningen för 2015

NKI baseras på tre frågor:

- Hur nöjd var du med förvaltningen i sin helhet?
- Hur väl uppfyllde förvaltningen dina förväntningar?
- Tänk dig en perfekt förvaltning. Hur nära ett sådant ideal kom förvaltningen?

Därutöver innehåller servicemätningen en mängd frågor som delas in i sex serviceområden.

Prioritera effektivitet och rättssäkerhet



Genom en statistisk metod kallad regressionsanalys, kartläggs sambandet mellan de olika serviceområdena och NKI. I analysen nedan redovisas resultaten för miljö- och livsmedelstillsynen sammanslaget. Enligt denna analys är de mest prioriterade områdena att förbättra **effektivitet och rättssäkerhet**.

Effektivitet handlar om rutiner och tiden för handläggningen av ärendet.

Rättssäkerhet handlar om tydligheten kring de lagar och regler som ärendet handlar om, hur vi motiverat våra ställningstaganden och beslut samt möjligheten att lämna synpunkter och framföra klagomål.

Information är det område som har minst påverkan på NKI, men det är ett område som sjunkit sedan tidigare mätningar och som ligger lågt. **Information** handlar om hur vi informerat om de lagar och regler som gäller och om hur vi informerat om rutiner och processer i det aktuella ärendet. Ytterligare frågor kring information är hur vi informerat om vilka förväntningar som ställs på kunden och om vi informerat om att det finns möjlighet att överklaga. Det ställs även frågor kring hur vår skriftliga information (blanketter, broschyrer, beslutsunderlag m.m.) uppfattas samt om vår webbinformation.

Analys av genomförda intervjuer med företag och verksamheter

För att få en bättre bild av vad resultaten verkligen står för, har miljöenheten under november 2015 låtit genomföra telefonintervjuer med 40 företag och kommunala verksamheter. Fyra kategorier av företag/verksamheter har valts ut utifrån att de är mest missnöjda eller för att det tar mycket tillsynstid i anspråk. De grupper som valts ut är båtclubbar, fotvårdare/akupunktörer, skolor och förskolor samt mindre verkstäder.

Av intervjuerna framgår bland annat att:

Många är nöjda – kontrollen uppfattas som ”att det är bra att den görs och att man får reda på vad som behöver åtgärdas”. Men det finns delar att utveckla.

Olika frågor är olika viktiga för företagen – de har skilda verksamheter och olika förutsättningar.

Det är viktigt för verksamheterna att känna sig förstådda, det behöver vara inspektörer som har kunskap om den verksamhet de besöker.

Många efterfrågar bättre och mer information innan, gärna i form av checklistor som gör att de kan förbereda sig bättre inför besöket.

De frågor som får lägst betyg i NKI-mätningen bekräftas i dessa intervjuer d.v.s. frågor kring rättssäkerhet och effektivitet.

Handlingsplan för 2016

Effektivitet

Av svaren i intervjuundersökningen framkom bland annat att inspektionerna uppfattas som ”petiga” och ”verklighetsfrämmande”. Därför väljer miljöenheten att satsa på följande.

- Kortare inspektioner fokuserade på de viktigaste frågorna
- Utveckla rutiner som är mer verksamhetsanpassade än idag
- Utveckla vår relation till verksamhetsutövarna genom att satsa på mer vägledning, lyssna och lära mer om verksamhetens villkor.
- Kortare checklistor och inspektionsprotokoll (mindre för- och efterarbete ger kortare handläggningstider)
- Snabb uppföljning av inspektioner och föreläggande (inga långbänkar)

Rättssäkerhet

Intervjusvaren handlar framförallt om att ”samma regler bör gälla för alla” och att vi inte förstår deras verksamhet. Vi tolkar detta som att vi inte i tillräcklig grad lyckas förmedla hur kopplingen mellan miljöbalken och den enskilde verksamhetsutövarens verksamhet och verklighet ser ut.

- Vi satsar på nya arbetssätt för miljötillsynen som innebär:
 - Tillsynen prioriteras efter lokala miljömålen
 - Vi ska känna till de verksamheter vi går ut på
 - Projektarbete istället för ensamarbete
 - Kortare inspektioner där vi tittar på få saker, frukostmöten, mer vägledning
 - Inspektioner som fokuserar på riskbedömning, helhet och möjligheter
 - Sammanställa resultat och lyfta goda exempel

- Vi ger mer tid vid inspektionerna för att förklara syftet med inspektionen och skapa gemensam förståelse för våra respektive roller – i dialogform
- Vi reviderar alla våra mallar så de stämmer med kommunens skrift för ”Rättssäkra beslut” som handlar om hur alla nämnder ska formulera sina beslut.

Information

Av SBA-undersökningen framgår att vi brister i information kring möjligheten att överklaga beslut och att vi haft svårt att förmedla information kring processen och vilka rutiner vi har i samband med våra ärenden. Av svaren i intervjuundersökningen framgår att ”vi brister i information”. Vi bedömer att den allmänna information vi har i form av broschyrer och webbinformation inte har några större brister. Snarare handlar det om hur och om vad vi informerar, vägleder och hur dialogen förs.

- Klarspråk i våra beslut, minst 10 av våra mest använda mallar ska vara genomgångna under 2016.
- Informera ytterligare om våra avgifter, vid varje kontakt med verksamhetsutövarna
- Vi måste klart och tydligt före varje tillsynstillfälle delge verksamhetsutövaren syftet med inspektionen, vad vi ska titta på, hur de kan förbereda sig och vad vi förväntar oss få ut av besöket.
- Vid inspektionerna måste vi på ett tydligt sätt informera dels om hur ärendet kommer att hanteras hos oss samt dels om rätten och möjligheten att överklaga våra beslut.

Övriga förbättringar

Under 2016 kommer miljöenheten dessutom:

- Fokusera på kvalitetsarbetet, framförallt på våra mål om professionalitet, korta handläggningstider och god vägledning
- Med utgångspunkt från NKI-resultat och intervjuresultat kartlägga våra kunders krav på vår verksamhet
- Identifiera och dokumentera de faktorer som gör att vad våra kunder upplever att de fått ”valuta för pengarna”
- Utbyte/lärande med goda exempel från andra kommuner i länet med höga NKI-resultat
- Fortsätta arbetet med SMART-kommun (strandskydd och alkohol)

Genomförd verksamhetsutveckling med fokus på NKI

Resultaten från den årliga SBA-undersökningen presenterades i september 2015. Sedan dess har miljöenheten genomfört följande åtgärder:

- Tillsynsplanen utifrån miljöbalken för 2016 har prioriterats utifrån de lokala miljömålen. Tillsynsplanen ger möjlighet till kortare inspektioner med snabb uppföljning. Nämnden fattade beslut om tillsynsplanen i december.



- 40 intervjuer har genomförts av konsult och en gemensam genomgång har gjorts med hela miljöbalksgruppen. De förslag på åtgärder som kom upp i intervjuerna ska sorteras och prioriteras under januari och februari.
- Inom ramen för SMART-projektet har 5 personer/organisationer som sökt strandskyddsdispens genomförts. Resultaten ska inarbetas i handläggningen av strandskyddsärenden under början av 2016.
- Projektarbete har införts i syfte att prioritera den viktigaste tillsynen inom varje tillsynsområde. En projektplan tas fram för varje område, där bakgrund, syfte och spridning av resultat är grundstenarna i arbetet.
- En konsult har lämnat förslag på förbättringar av 10 mallar, som ska vara klara att använda i början av 2016.

Ekonomiska konsekvenser

Arbetet med NKI har under slutet av 2015 tagit vissa medel i anspråk i form av intervjuer genomförda av konsult. Det arbetet finansieras med anslag och motiveras utifrån att arbetet innebär viktig verksamhetsutveckling som på sikt förväntas öka kundnöjdheten.

Kommande arbete med kvalitetsfrågor som t.ex. kundnöjdhet kommer att rymmas inom den budget miljöenheten lagt inför 2016.

Anna Green

Miljöchef