

2015-12-27

TJÄNSTESKRIVELSE
B 2015-002156

Miljö- och stadsbyggnadsnämnden

Handlingsplan för att nå NKI 70 på bygglovenheten 2016

Förslag till beslut

Miljö- och stadsbyggnadsnämnden noterar informationen till protokollet.

Sammanfattning

Bygglovenheten har som mål att förbättra nöjdhetsindex med sex enheter och nå ett NKI på 70 för 2016. Enligt analysen som har gjorts utifrån 2014 års resultat är de områden som har störst påverkan på NKI "effektivitet" och "kompetens". Tyngdpunkten i handlingsplanen kommer därför vara att förkorta handläggningstiden med en vecka och höja kompetensnivån på enheten. Enheten kommer att växa med två erfarna handläggare och systemstödet kommer att utvecklas för att underlätta handläggarnas planering av det egna arbetet. Även insatser inom områdena "information" och "bemötande" kommer att göras.

Ärendet

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. Idag ligger Nackas NKI för bygglov för företag på 62, vilket också är medel för de 152 kommuner som deltar i SKLs jämförelse "Företagsklimat 2015". Syftet med denna tjänsteskrivelse är att informera nämnden om vilka åtgärder som kommer att vidtas för att förbättra Nackas NKI för bygglov både för företag och privatpersoner.

Nackas NKI-utveckling och ambition

Nacka har sedan 2007 mätt nöjd-kund-index (NKI) för bygglov för företagskunder. I SKLs rapport "Företagsklimat 2015" som publicerades i september och baseras på 2014 års resultat, hamnar Nacka på plats 95 av 152 kommuner. Medan övriga kommuner i snitt har

förbättrat sitt resultat med sex enheter, har Nacka förbättrat sitt resultat med en enhet och har därmed fått en sämre placering i rankingen jämfört med 2013.

Nackas NKI för bygglov för privatkunder ligger 2014 på 65. För privatpersoner finns det ingen jämförelse med andra kommuner. Det finns heller ingen historisk jämförelse för Nacka, eftersom Nacka fram till 2013 gjorde kundnöjdhetsmätningar i Bygglovalliansens regi och då med ett annat frågebatteri. Nackas sammantagna NKI för bygglov, dvs. som inkluderar alla kunder, ligger 2014 på 64. NKI för 2015 är inte klart ännu, men för perioden jan-aug ligger det sammantagna NKI på samma nivå som 2014 års resultat, dvs. 64.

Att uppfylla kommunens ambition att ligga bland de 10% bästa, innebär att målnivån varje år justeras utifrån övriga kommuners resultat, men skulle utifrån 2014 års ranking innebära en NKI-nivå på 78 för företag. Bygglövenhetens NKI-mål för 2016, vilket fastställdes av nämnden på sammanträdet i december, är ett sammantaget NKI på 70. Detta innebär en förbättring med 6 enheter jämfört med 2014 (och delresultatet 2015) och innebär att Nacka skulle gå från ett resultat som i NKI-modellen klassas som ”godkänt” till ett resultat som klassas som ”hög”.

Personalsituationen på bygglovenheten

De senaste två åren har varit personalmässigt mycket turbulenta till följd av föräldraledigheter, pensionsavgångar, tjänstledigheter och uppsägningar. Inga vikarier har haft erfarenhet av att arbeta som bygglovshandläggare. Detta har medfört omfattande merarbete genom infasning och upplärning av nya medarbetare. Ärendemängden 2015 har dessutom ökat med över 30% jämfört med 2014.

Att behålla en stabil personalgrupp med hög bygglovskompetens, samt att ha tillräckligt med resurser i förhållande till ärendemängden, bedöms vara den enskilt viktigaste faktorn för att öka kundnöjdheten.

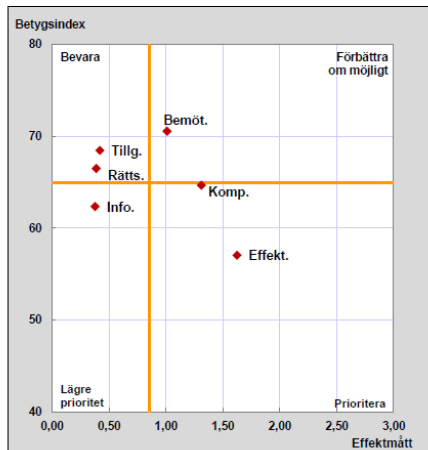
Analys av servicemätningen

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. Genom en statistisk metod kallad regressionsanalys, kartläggs sambandet mellan de olika

Prioritera effektivitet



serviceområdena och NKI. Enligt denna analys är de mest prioriterade områdena att förbättra effektivitet och kompetens. Effektivitet handlar om rutiner och tiden för handläggningen av ärendet samt förmågan att hålla överenskomna tidsramar. Kompetens handlar om kundens bedömning av handläggarens kompetens om lagar och regler, ämnesområdet, företagets villkor och förutsättningar samt vår förmåga att förstå kundens problem och att ge råd och vägledning.

Information är det område som har minst påverkan på NKI. Vi tror dock att detta serviceområde har en indirekt påverkan på kundens upplevelse av effektiviteten eftersom den information kunden får tidigt i ett ärende påverkar vilken förväntan kunden har på processen (tex. att ett grannhörande innebär tre veckors förlängd handläggningstid). Servicemätningen innehåller även en del fristående frågor. En av de frågorna visar att de kunder som upplever att ”de fick information om de tjänster som ingick i avgiften” är väsentligt mer nöjda än de som inte fick det.

Handlingsplan 2016

Effektivitet

Enligt regressionsanalysen har detta område störst påverkan på NKI. I de nyckeltal som nämnden antog på sammanträdet i december, ingick en sänkning med en vecka av medianhandläggningstiden från inkommen ansökan till beslut. Åtgärder för att nå målet är:

- Resursförstärkning med två handläggare
- Digitalisering och processutveckling → frigöra tid för värdeskapande arbete (dvs. handläggning snarare än administration)
- Installera en uppföljningsmodul i befintligt ärendehanteringssystem så att handläggarna får en överblick över sina pågående ärenden och därmed kan planera och prioritera sitt arbete bättre

Kompetens

Kompetensnivån på enheten kommer att höjas genom att ha en högre andel erfarna handläggare, men också genom att avsätta tid för den löpande kompetensutvecklingen (något som har varit svårt att hinna med 2015 till följd av den höga ärendeingången).

Information

Ett arbete kommer att göras för att se hur vi kan ge en tidigare och tydligare information kring process och kostnad. Även informationen på fakturorna kommer att ses över.

Bemötande

Med hänsyn till både Nackas nya mål och enhetens personalomsättning, är det viktigt att vi skapar en samsyn kring Nackas syn på handläggarrollen och vårt uppdrag. En intern policy/riktlinje kring detta kommer att tas fram. Denna kommer både att användas som underlag när vi berättar för nyanställda om hur vi arbetar i Nacka, och vara föremål för återkommande diskussioner på enheten kring hur vi arbetar med bemötande.

Övrigt

- Månadsvis NKI-uppföljning kommer att ersätta dagens årsvisa NKI uppföljning och skapa förutsättningar för kontinuerlig analys och reflektion.
- Bygglovenheten kommer att vara pilot i kommunens projekt "SMART-kommun" som syftar till att "förbättra samspelet, ta bort byråkratiska hinder samt förenkla och effektivisera arbetet så att det blir lätt att göra rätt och enklare att förstå hur kommunen fungerar".

Sammanfattning av beslutade åtgärder 2016

- Förkorta medianhandläggningstiden med en vecka genom resursökning, processutveckling och systemstödsutveckling
- Öka andelen erfarna handläggare och avsätta mer tid för kontinuerlig kompetensutveckling
- Ge kunderna tidigare och tydligare information kring process och kostnad
- Förbättra texten på fakturorna
- Ta fram en intern policy/riktlinje kring kundbemötande
- Införa månadsvisa NKI-uppföljningar
- Delta som pilot i kommunens projekt "smart-kommun"

Ytterligare möjliga åtgärder

Inga av nedanstående aktiviteter är i dagsläget beslutade och deras eventuella genomförande beror bl.a. på tillgänglig tid. Det är dock troligt att flera av dessa kommer att genomföras under året.

- Smartare e-tjänster t.ex. gränssnitt för att följa ett ärende
- Föreläsning i bemötande inkl. återkoppling på telefonsamtal
- Djupintervjuer mellan stora företag
- Informationsfrukostar/kvällar för företag/privatpersoner
- Informationsfilm på hemsida
- Bygglov "över disk"
- Studiebesök för att lära av andra

Genomförd verksamhetsutveckling med fokus på NKI

Utöver de planerade aktiviteterna har även en del åtgärder genomförts under 2015 som också kommer att bidra till att stärka NKI framåt.

- I maj lanserades en omarbetad hemsida med syfte att göra det enklare för kunderna att hitta rätt information.
- De 30 vanligaste mallarna har bearbetats ur ett klarspråksperspektiv med syfte att göra våra beslut och andra skrivelser till kunderna så enkla och obyråkratiska som möjligt. Mallarna har börjat användas under hösten 2015.
- Våra 11 största företagskunder har djupintervjuats om hur de upplever servicen i hanteringen av deras ärende.

Ekonomiska konsekvenser

Bygglovenhetens budget utgörs till största del av intäkter från avgifter. Den ökade ärendemängden har medfört att enheten under 2015 har gjort ett positivt resultat. Med en resursförstärkning med två handläggare är prognosen för 2016 (dvs. budgeten) att enheten åter kommer att göra ett nollresultat.

Kristina Petterqvist

Bygglovenheten