

2018-03-22

TJÄNSTESKRIVELSE

MSN 2018

Miljö- och stadsbyggnadsnämnden

Uppföljning av Nöjd kund index (NKI) för 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 fram till 2014 då betyget gick ner. Miljöenheten lät under 2015 analysera vad tappet berodde på, och tog fram en plan för att inom tre år nå ett sammanslaget NKI på 75 för livsmedel och miljötillsyn. Eftersom minskningen låg inom Miljö/Hälsa (NKI 56 under 2014), så var fokus på det området. Planen började användas under 2015, och redovisades för MSN i januari 2016.

Miljö/Hälsa har arbetat med ett flertal åtgärder för att höja NKI, bl.a. kortare inspektioner, informationsutskick, tydligare beslut, olika former av tillsynsdialog, tillsynsprojekt med snävare fokus och snabb återkoppling till verksamheter som fått besök.

Åtgärderna sedan 2014 höjde snabbt kundnöjdheten för Miljö/Hälsa, från 56 till 71, vilket visar att arbetet gett effekt. För övriga områden var NKI ännu högre. Sedan dess har dock Miljö/Hälsas NKI legat kvar på ungefär samma nivå. För att höja NKI ytterligare så utvecklar miljöenheten handlingsplanen genom att:

- Satsa på snabb återkoppling från kunderna med hjälp av tre-fyra frågor och frisvar i den anonyma enkäten "Kundbarometern".
- Öka vår tillgänglighet och underlätta handläggningen med hjälp av nya e-tjänster
- Vi lär känna våra kunder och deras förväntningar genom Kundbarometern, NKI-resultat, intervjuer och seminarier. Vi identifierar samtidigt vad som gör att våra kunder upplever att de fått valuta för tillsynstiden.
- Miljöenheten ser över hur andra kommuner arbetar och lär av goda exempel från kommuner med höga NKI-resultat.

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 samt serveringstillstånd. Kommunens sammanlagda NKI utgörs alltså av samtliga dessa områden.

Nackas NKI fördelar sig genom åren så som nedanstående tabell visar:

	2009	2011	2013	2014	2015	2016	2017
Samtliga*	NKI 70	NKI 73	NKI 71	NKI 70	NKI 71	NKI 70	NKI 74
Miljö/Hälsa/ Livsmedel	NKI 73	NKI 74	NKI 73	NKI 68	NKI 72	NKI 73	NKI 73
Miljö/Hälsa				NKI 56	NKI 71	NKI 69	NKI 68
Livsmedel				NKI 77	NKI 72	NKI 75	NKI 76
Serverings- tillstånd	NKI 62	NKI 74	NKI 71	NKI 77	NKI 80	NKI 83	NKI 89
Miljöenheten				NKI 72	NKI 74	NKI 75	NKI 78

* Inklusiv Brandskydd, Bygglov, Markupplåtelse

Sammantaget bedöms åren mellan 2009 till 2013 som ett ”bra” resultat av SBA. 2014 sker en dipp och miljöenheten genomför en analys för att se vad enheten kan förbättra gentemot kunderna. År 2016, när områdena Livsmedel och Miljö/Hälsa delas upp (siffrorna innan är uträknade i efterhand av Markör), ligger livsmedel på hög nivå. Även Miljö/Hälsa har höjts sedan 2014, men har sedan inte fortsatt att stiga. Antalet svar på enkäten har även varit lågt, och 2017 baserades Miljö/Hälsas NKI på 45 svar.

Miljöenhetens NKI-utveckling och ambition

Miljöenhetens områden (miljötillsyn, livsmedelstillsyn och serveringstillstånd) har sammantaget legat på höga NKI-nivåer sedan SBA-mätningarna startade 2008 fram till 2014. Sedan dess har resultaten varit höga för Livsmedel och Serveringstillstånd, medan Miljö/Hälsa haft en lägre nivå.

För att höja NKI-resultaten för Miljötillsyn, lät miljöenheten en konsult analysera bakgrunden till resultaten, genom att kontakta kunderna och följa upp svaren. Därefter tog miljöbalksgruppen fram en åtgärdsplan för att förbättra NKI.

Miljö- och stadsbyggnadsnämnden fattade i december 2015 beslut om att Miljötillsynen under 2016 ska ligga på minst NKI 65, Livsmedelstillsynen på NKI 75 och Serveringstillstånd på NKI 80. Miljöenheten klarade de målen, och höjde målnivån för Miljötillsyn till 72 för 2017. Sammanställningen för 2017 visar dock att Miljötillsyn ligger kvar på ungefär samma nivå som 2016, medan Livsmedel och Serveringstillstånd klarar målet.

Analysen av servicemätningen för 2014

Under 2015 gick en konsult igenom 2014 års resultat med miljöbalksgruppen. Konsulten genomförde även 40 intervjuer med kunder som fått enkäten. De förslag på åtgärder som kom upp i intervjuerna sorterades och prioriteras 2015. Analysen och åtgärdsförslagen är fortfarande aktuella att arbeta vidare med. Analysen visade att svarsfrekvensen var låg och sedan dess har svarsfrekvensen gått ner ytterligare. Utredningen visade tre områden som Miljö/Hälsa behöver arbeta med, och förslag på åtgärder för att bli bättre: Effektivitet, Rättssäkerhet och Information.

Effektivitet

Intervjuundersökningen visade att inspektionerna uppfattas som petiga och verklighetsfrämmande. Därför har Miljö/Hälsa satsat på:

- Kortare inspektioner med fokus på de viktigaste frågorna
- Tillsyn på verksamhetsgrupper, där inspektörerna fördjupat sig
- Utveckla relationerna 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

Rättssäkerhet

Intervjusvaren handlar framförallt om att samma regler ska gälla för alla och att inspektörerna inte förstår verksamheterna. Detta visar ett stort behov av att vi lyckas förmedla hur kopplingen mellan miljöbalken och den enskilde verksamhetsutövarns verksamhet och verklighet ser ut.

- Vi har satsat 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 använder mer av 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 intervjun framgår att informationen inte går fram.

Vi bedömer att vi har bra information i form av broschyrer och webbinformation. Däremot kan det brista i hur och om vad vi informerar, vägleder och hur dialogen förs.

- Vi genomför årligen seminarier för att öka kunskapsnivån hos verksamheterna.
- 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.

Utvärdering av åtgärder sedan 2015

Åtgärderna som genomfördes under 2015 gjorde att NKI för Miljö/Hälsa ökade med 14 steg. Däremot har inte arbetet räckt för att öka NKI ytterligare. Det går inte att utläsa ur SBA:s undersökning vilka åtgärder som varit mest effektiva. Miljöenhetens satsningar på seminarier har dock utvärderats och fått gott betyg.

Vidare arbete 2018 och framåt

De flesta av åtgärderna som redovisades för MSN i januari 2016 har genomförts eller påbörjats. Åtgärderna är inte av engångskaraktär utan omfattar moment som miljöenheten behöver arbeta med hela tiden. Handlingsplanen för 2016 aktualiseras igen för 2018.

Miljöenheten har haft kontakt med andra kommuner, som har bättre resultat på NKI, för att lära av dem. En sak som framkommit i den kontakten är att det är svårt att använda NKI för att avgöra vad som upplevs som ett problem, eller vilka åtgärder som är mest effektiva. Tillsammans med andra kommuner har Miljöenheten därför satsat på att det ska vara enkelt för verksamheter och kunder att lämna synpunkter direkt efter att vi haft kontakt, genom en kort enkät (Kundbarometern). Vi använder den informationen tillsammans med NKI-resultat, intervjuer och kontakt vid seminarier, för att lära känna våra kunder och deras förväntningar, samt vad de anser ger valuta för pengarna/tillsynstiden.

För att öka vår tillgänglighet och underlätta handläggningen, så utökar vi även våra e-tjänster. Vi kommer även att byta ärendehanteringssystem till ett som är mer anpassat till e-tjänster än det vi har i dag.

Kundbarometern

Kundbarometern är ett webbformulär som ställer tre-fyra korta frågor om bemötande, handläggningstid och helhetsbedömning (svarsalternativ 1-4, där 1 är ”mycket dåligt” och 4 är ”mycket bra”), och som tillåter frisvar. Länk till enkäten skickas till alla som ansökt/anmält eller fått inspektion av miljöenheten, antingen direkt efter beslut eller direkt efter inspektion.

Verktyget började användas under hösten 2017, och miljöenheten har resultaten som stående punkt på enhetsmötena varannan vecka. Sedan verktyget började användas har



medelbetyget per månad varierat mellan 3,4 (>"bra") och 3,8 (<"mycket bra").
Handläggarnas kundbemötande har fått bäst betyg.

Tore Liljeqvist
Miljöchef (TF)