

Mjölby kommun, Arbetsutskott 2024-10-14

§ 126

Diarienummer: KS/2024:170

Uppföljning av resultatet av Svenska näringsliv företagsundersökning

Bakgrund

Mjölby kommun har under flera år deltagit i SKR:s servicemätning Insikt (Öppen jämförelse Företagsklimat), en årlig undersökning som mäter kvaliteten på kommuners myndighetsutövning. Enligt förvaltningslagen ska ärenden handläggas på ett så enkelt, snabbt och kostnadseffektivt sätt som möjligt. Utöver detta genomför Svenskt Näringsliv varje år en undersökning som visar på de lokala företagens upplevelser av att driva verksamhet i kommunen.

Vid kommunstyrelsens sammanträde § 119 / 2024-06-19, informerade näringslivschefen om 2023 års resultat av undersökningarna. De senaste årens resultat visar att kommunens totala betyg gällande service och bemötande har sjunkit över tid. Resultaten pekar på att kommunen har stor förbättringspotential inom områden som bemötande, tillgänglighet och effektivitet. Kommunens företagare efterfrågar ett ökat engagemang från handläggarna, tydligare motiveringar till beslut samt kortare handläggningstider.

Med avseende på att resultatet sjunkit över tid beslutade Kommunstyrelsen vid sammanträdet i juni att få en orsaksanalys till det försämrade resultatet som ska presenteras vid kommunstyrelsens sammanträde i oktober 2024.

Sammanfattning

Vid kommunstyrelsens sammanträde § 119 / 2024-06-19, beslutades att kommunstyrelsen ska få en orsaksanalys till det försämrade resultatet av servicemätningar mot kundgruppen företag. Orsaksanalysen ska presenteras på kommunstyrelsens sammanträde i oktober 2024. Kommunstyrelsens förvaltning har genom näringslivskontoret analyserat resultatet av de båda undersökningarna. Analysen presenteras i en skriftlig rapport.

Beslutsunderlag

Tjänsteskrivelse 2024-09-23

Analys av servicemätning av kommunens myndighetsutövning, kundgruppen företag
Kommunstyrelsens beslut § 119 / 2024-06-19

Näringslivschefen redogör för ärendet.

Arbetsutskottets förslag till kommunstyrelsen

1. Kommunstyrelsen tar del av analys av servicemätning av kommunens myndighetsutövning, kundgruppen företag.

Beslutet skickas till
Kommunstyrelsen
Näringslivschefen
Akten





Kommunstyrelsens förvaltning

Datum 2024-09-23
Diarienummer KS/2024:170

Handläggare
Hanna Hammarlund
Telefon 010-2345011

Kommunstyrelsen

Analys av servicemätning av kommunens myndighetsutövning, kundgruppen Företag

Bakgrund

Mjölby kommun har under flera år deltagit i SKR:s servicemätning Insikt (Öppen jämförelse Företagsklimat), en årlig undersökning som mäter kvaliteten på kommuners myndighetsutövning. Enligt förvaltningslagen ska ärenden handläggas på ett så enkelt, snabbt och kostnadseffektivt sätt som möjligt. Utöver detta genomför Svenskt Näringsliv varje år en undersökning som visar på de lokala företagens upplevelser av att driva verksamhet i kommunen.

Vid kommunstyrelsens sammanträde 19 juni 2024, §119, informerade näringslivschefen om 2023 års resultat av undersökningarna. De senaste årens resultat visar att kommunens totala betyg gällande service och bemötande har sjunkit över tid. Resultaten pekar på att kommunen har stor förbättringspotential inom områden som bemötande, tillgänglighet och effektivitet. Kommunens företagare efterfrågar ett ökat engagemang från handläggarna, tydligare motiveringar till beslut samt kortare handläggningstider.

Med avseende på att resultatet sjunkit över tid beslutade Kommunstyrelsen vid sammanträdet i juni att få en orsaksanalys till det försämrade resultatet som ska presenteras vid kommunstyrelsens sammanträde i oktober 2024.

Sammanfattning

Vid kommunstyrelsens sammanträde 19 juni 2024, § 119, beslutades att kommunstyrelsen ska få en orsaksanalys till det försämrade resultatet av servicemätningar mot kundgruppen företag. Orsaksanalysen ska presenteras på kommunstyrelsens sammanträde i oktober 2024. Kommunstyrelsens förvaltning har genom näringslivskontoret analyserat resultatet av de båda undersökningarna. Analysen presenteras i en skriftlig rapport.

Beslutsunderlag

Analys av servicemätning av kommunens myndighetsutövning, kundgruppen företag

Kommunstyrelsens förvaltnings förslag till beslut

1. Kommunstyrelsen tar del av analys av servicemätning av kommunens myndighetsutövning, kundgruppen företag.

—

Tjänsteskrivelse

Datum 2024-09-23
Diarienummer KS/2024:170

Beslutet skickas till
Kommunstyrelsen
Näringslivschefen
Akten

Kommunstyrelsens förvaltning

Andreas Capilla
Kommundirektör

Hanna Hammarlund
Näringslivschef



Handläggare
Hanna Hammarlund
Tel. 010-234 50 11

Servicemätning av kommunens myndighetsutövning, kundgruppen Företag

Bakgrund

Mjölby kommun har under flera år deltagit i SKR:s servicemätning Insikt (Öppen jämförelse Företagsklimat). Det är en årlig undersökning som mäter kvaliteten på kommuners myndighetsutövning. Enligt förvaltningslagen ska ärenden handläggas så enkelt, snabbt och kostnadseffektivt som möjligt. Undersökningen ger svar på hur väl kommunen svarar upp mot dessa mål utifrån ett kundperspektiv, men också vad som bör förbättras för att öka kundnöjdheten. Kundnöjdheten presenteras i form av nöjd-kund-index (NKI) och delas upp i följande betygsskala:

Tabell 1: Betygsskala för Öppen jämförelse Företagsklimat 2023

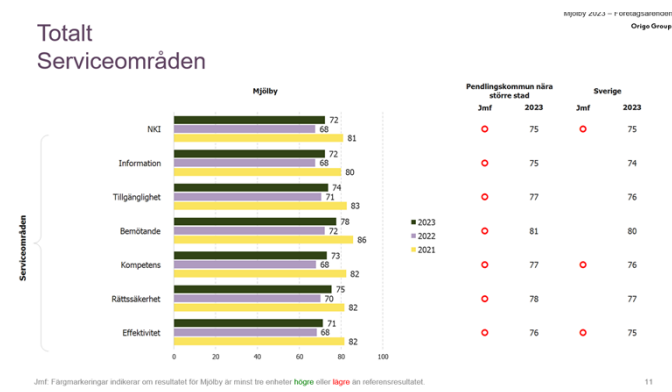
≥80	Mycket högt
70-79	Högt
62-69	Godkänt
50-61	Lågt
<50	Mycket lågt

Mätningen görs inom sex myndighetsområden; brandskydd, bygglov, markupplåtelse, miljö- och hälsoskydd, livsmedelskontroll samt serveringstillstånd. Myndighetsområdena delas i sin tur upp i olika serviceområden; information, tillgänglighet, bemötande, kompetens, rättssäkerhet och effektivitet. Resultatet av mätningen ger ett total-NKI, alltså ett sammanslaget NKI för alla myndighetsområden, samt ett NKI för varje enskilt myndighets- och serviceområde.

Resultat

Svarsfrekvensen för mätningen 2023 uppgår till 54% vilket är en bra nivå som ger ett bra underlag för att ta beslut om åtgärder och sätta upp mål. Total-NKI för Mjölby uppgår till 72, vilket är en hög nivå. Resultatet visar på en positiv utveckling sedan föregående år. Högst betyg ges till myndighetsområde Brand och lägst betyg ges till myndighetsområde bygg.

Mjölby kommun ingår i jämförelsegruppen "pendlingskommuner nära större städer". I jämförelse med aktuell kommungrupp presterar Mjölby kommun sämre inom samtliga serviceområden med minst tre enheter lägre än snittet inom kommungruppen. Jämförs myndighetsområdena så är kommunens NKI minst tre enheter sämre än snittet inom områdena bygg och miljö. För området livsmedel är vi däremot minst tre enheter högre än snittet. Kommunen har lägst NKI inom myndighetsområde bygglov och det är inom det området det framåt finns störst förbättringspotential för att nå ett högre total NKI. För myndighetsområdena markupplåtelse och serveringstillstånd har det inkommit för få svar i undersökningen för att presenteras separat.



Näringslivskontoret har analyserat resultatet av undersökningen och nedan följer en analys per myndighetsområde.

Myndighetsområde Brandskydd

Brandskydd är det område där Mjölby kommun bedöms högst, med ett NKI på 85, vilket är inom betygsskala mycket bra.

Samtliga serviceområden inom brandskydd ges ett högt betyg med index mellan 75-88 och högst omdöme ges för serviceområde bemötande. Det förbättringsområde som finns inom brandskydd är tydligare information på kommunens webbplats.

Myndighetsområde bygglov

Bygglov är det område där Mjölby kommun bedöms lägst, med ett NKI på 61, vilket ligger på en låg nivå enligt betygsskalan.

Samtliga serviceområden inom bygglov har ett index mellan 58 och 67 vilket är inom betygsskalorna lågt och godkänt. Det tyder på systematiska problem i hanteringen av bygglov, där upplevda långa handläggningstider och brist på tydlig kommunikation är centrala orsaker till låga betyg. Det kunder är mest nöjda med är information på webbplats, möjlighet att använda digitala

tjänster , handläggarens attityd samt rättssäkerheten. För att nå fler nöjda kunder inom bygglov behöver kommunen jobba med att förbättra samtliga serviceområden.

Myndighetsområde miljö- och hälsoskydd

NKI för miljö- och hälsoskydd uppgår till 68, vilket är inom betygsskalan godkänd nivå.

Högst omdöme ges till tillgänglighet och bemötande med ett index på 73, vilket är en hög nivå enligt betygsskalan. Samtliga serviceområden har ett index mellan 67 och 73 vilket är inom betygsskalorna godkänt och högt. För att nå fler nöjda kunder inom miljö- och hälsoskydd behöver kommunen jobba med att förbättra informationen på vår webbplats, förmågan för förståelse för kundens problem och att ge råd och vägledning samt utveckla motiveringarna för ställningstaganden och beslut. Det kunderna upplever som bäst inom området miljö- och hälsoskydd är den skriftliga kommunikationen, möjlighet att komma i kontakt med rätt personer samt handläggares attityder och engagemang i kundens ärende.

Myndighetsområde livsmedelskontroll

För myndighetsområde livsmedelskontroll uppgår NKI till 81, vilket är en mycket hög nivå enligt betygsskalan. Högst omdöme ges till bemötande med ett index på 85. Samtliga serviceområden inom livsmedelskontroll ges ett högt betyg med index mellan 79-85 vilket är inom betygsskalorna högt och mycket högt. Det förbättringsområde som finns inom livsmedelskontroll är, precis som för myndighetsområde brandskydd, tydligare information på kommunens webbplats.

Slutsats

Insiktsmätningens resultat pekar på att kommunen har stor förbättringspotential inom främst myndighetsområde bygglov där missnöje med upplevda handläggningstider, handläggares engagemang samt bristande kommunikation resulterar i lågt NKI. De serviceområden som behöver förbättras för att nå ett högre totalt NKI är framförallt bemötande, tillgänglighet och effektivitet. Kommunens kunder önskar, enligt undersökningen, mer engagemang från handläggarna, tydligare motivering av ställningstaganden/beslut samt effektivare handläggningstider av ärenden. Resultatet av mätningen visar att de kunder som haft e-post som huvudsakligt kommunikationssätt med kommunen i sitt ärende är mest missnöjda. De kunder som är mest nöjda är de kunder som haft personligt möte. Inom området bygglov, där det finns en e-tjänst, så är kunder som använt sig av den mycket nöjda. För alla myndighetsområden så behöver kommunen förtydliga informationen på kommunens webbplats för att nå en högre kundnöjdhet. Då kunder upplever stor nöjdhet med den e-tjänst som

erbjuds för bygglov så kan det vara intressant att se över om det går att implementera e-tjänster inom fler myndighetsområden.

Utifrån resultatet i flera kundmätningar kopplat till näringslivet i kommunen har kommunstyrelsen beslutat att ge Kommunstyrelsens förvaltning i uppdrag att arbeta fram en näringslivsstrategi som ska vara styrande för hela organisationen. Strategin ska vara ett styrdokument som ska vägleda politik och förvaltningar i kommunens arbete för att främja näringslivet. Strategin ska beslutas av kommunfullmäktige senast december 2025. Till strategin ska bifogas en handlingsplan med aktiviteter som ansvarsmässigt fördelas ut på kommunens alla förvaltningar.

Mjölby kommun, Kommunstyrelsen 2024-06-19

§ 119

Diarienummer: KS/2024:170

Resultat av svenskt näringsliv företagsundersökning, näringslivsklimatet**Sammanfattning**

Näringslivschefen informerar om resultatet om resultat av svenskt näringsliv företagsundersökning, näringslivsklimatet samt insiktsmätningen.

Svenskt näringslivs enkät har en svarsfrekvens på 47%. Mjölby kommun ligger idag precis över medelvärde i Sverige. Mjölby ligger på godtagbar nivå och det har skett en förflyttning från betyget mycket bra till godtagbart när det gäller omdömet för företagsklimatet. Skolans kontakt med näringslivet har sjunkit.

Företagarna prioriterar åtgärder kring minskad brottslighet och ökad trygghet (54%), kortare handläggningstider hos kommunen (44%), bättre dialog mellan kommunen och företagen (33%), mer samarbete mellan skolan och de lokala företagen (33%) och fler som går en yrkesutbildning (33%).

Beslutsunderlag

Svenskt näringslivsenkät
Bildspel

Näringslivschefen redogör för ärendet.

Yrkande

Runar Öhman (SD): Kommunstyrelsen önskar få en orsaksanalys till det försämrade resultatet som ska presenteras vid kommunstyrelsens sammanträde i oktober 2024.

Ordförande Birgitta Gunnarsson (C): Bifall till Runar Öhmans (SD) yrkande.

Beslutsgång

Ordförande ställer proposition på yrkandet och finner att kommunstyrelsen beslutar enligt yrkandet

Beslut

1. Kommunstyrelsen önskar få en orsaksanalys till det försämrade resultatet som ska presenteras vid kommunstyrelsens sammanträde i oktober 2024.
2. Kommunstyrelsen tar del av informationen som noteras till protokollet.

Beslutet skickas till
Näringslivschefen
Akten