



Serviceinriktad myndighetsutövning

Stockholms län



Serviceinriktad myndighetsutövning

Den vanligaste kontakten mellan en kommun och ett företag handlar om tillstånd eller tillsyn. Bemötandet och servicen i de processerna sätter företagets bild av kommunen. Det innebär att myndighetsutövningen har en avgörande betydelse för förutsättningarna att starta och utveckla ett företag på en ort. Om myndighetsutövandet i en kommun inte fungerar bra, har det en negativ påverkan på företagets vilja att starta upp, investera och expandera.

Tydlig kommunikation är en viktig del i en kommuns systematiska förbättringsarbete, både den interna och den externa kommunikationen. Tydlig kommunikation förbättrar arbetet internt och rätt förväntningar kan ställas på kommunen från företagare och invånare.

Svenskt Näringsliv har gjort en genomgång av kommunernas budgetar, majoritetsförklaringar och politiska program efter valet 2022. 20 av länets 26 kommuner har satt upp tydliga mål i arbetet för en förbättrad och en mer serviceinriktad myndighetsutövning.

Nedan presenteras en sammanställning med utdrag från de ovan nämnda dokumenten kommunvis.

Stockholms län

Botkyrka kommun

- Det är även viktigt för Botkyrka kommun att kunna fortsätta en bra och utvecklande service till företagen och därför måste vi kontinuerligt fånga in de behov som finns genom att följa NKI-mätningar (Nöjd Kund Index), men också ha en tät dialog med företagen. Botkyrkas företag ska ha högre tillväxt än snittet för företagen i Stockholms län. Botkyrkas företagare som är nöjda i sin kontakt med kommunens myndighetsutövning ska ligga på 78 år 2023 i NKI och 80 år 2024 i NKI.
- Nöjd-kund-index (NKI) avseende Markupplåtelse för företagare ska ligga på 75 år 2023 och 78 år 2026.
- Nöjd-kund-index (NKI) avseende bygglov för företagare ska ligga på 73 år 2023 och 76 år 2026.
- En digital, modern och effektiv samhällsbyggnadsprocess är en förutsättning för att kunna fortsätta att leva upp till den grad av service och bemötande som efterfrågas av medborgaren och näringslivet. Inom samhällsbyggnadsförvaltningen utgör ODS – obruten digital samhällsbyggnadsprocess en viktig del i verksamhetens arbete med utveckling och ska implementeras till 2025. Inom miljöenheten har arbete med att kartlägga processer initierats inför arbetet med den digitala utvecklingen. Syftet är att bemöta verksamhetsutövarnas digitala efterfrågan.

Ekerö kommun

- Att kommunen har en hög servicegrad är viktigt för att bli mer företagervänliga. Lyhördhet, enkelhet och snabbhet i handläggningen, samt hög kompetens hos de tjänstemän som möter företagen är prioriterat. Fortsatt förenkling och digitalisering av tjänster behövs med en enklare kontaktingång för företagare som vill kontakta kommunen.

Haninge kommun

- Kommunen ska möta företagens behov av snabb och effektiv service vid expansion och nyetablering genom bättre service och snabbare myndighetsutövning. Kommunen ska se över alla möjligheter för att stimulera det lokala näringslivet.
- Servicen till befintliga företag och nyetableringar ska vara enkel, snabb och hålla hög kvalitet.
- Andel företagare som är mycket nöjda med kommunens service (NKI) ska öka från 78% till 80%.

Huddinge kommun

- Har 80 som mål i NKI på SKR:s Insiktsundersökning för 2026.
- Ett bra företagsklimat med god service och bemötande är viktigt för att uppmuntra och stötta företagsamheten och sysselsättningen i hela Huddinge.
 - o Indikator: Företagsklimat enl. ÖJ (Insikt)-Totalt, NKI
- Huddinge kommun fokuserar sina digitaliseringsinsatser på att öka tillgängligheten till kommunens tjänster, öka verksamhetens digitala förmåga, och utveckla grundläggande teknik. Genom denna fokusering uppmuntras kommunens verksamheter att tillvarata invånarens, besökarens och

företagarens behov för att erbjuda och tillhandahålla tjänster som är tillgängliga, enkla, tydliga och säkra.

Lidingö kommun

- Effektivare handläggning av bygglov genom digitalisering skall fortsätta att genomföras.

Nacka kommun

- Kommungemensamma digitala lösningar är en viktig del av framtiden. Kommunens digitaliseringsstrategi anger riktningen med lösningar som utgår från kunden. Det behövs ett sammanhållet kundmöte där medborgare, företag och intressenter enkelt kan göra sina ärenden digitalt.
- Myndighetsutövningen ska vara effektiv, rättssäker, serviceinriktad och kundorienterad. Att följa hur kunderna, privatpersoner och företag, upplever servicen ger en viktig återkoppling för det systematiska förbättringsarbetet. Nöjd-Kund-Index (NKI) är en etablerad modell för att mäta kundnöjdhet.
- Att följa hur kunderna (privatpersoner och företag) upplever servicen ger viktig återkoppling till det systematiska förbättringsarbetet. NKI gör det möjligt att jämföra Nacka med andra kommuner och branscher över tid.
- Under hösten 2022 inleder nämnden uppföljning och rapportering av kunders och företags nöjdhet (NKI) med handläggning av markupplåtelse.
- Indikatorer:
 - o Nöjd kundindex NKI kopplat till ex bygglov, miljö
 - o Nöjd kundserviceindex, kundcenter

Norrtälje kommun

- Ta fram en plan för hur alla tjänstepersoner med företagskontakter ska kompetensutvecklas i hur man ger bra service och vägledning.
- Införa tjänstegarantier i Norrtälje kommuns verksamheter som tillhandahåller tjänster till och myndighetsutövning i relation till invånare och företag.

Nykvarns kommun

- Nykvarns kommun möter det lokala näringslivets efterfrågan på digitala plattformar och mötesplatser för nätverkande och erfarenhetsutbyte. Vi ska vara en möjliggörande part vid företagsetableringar, genom god service, dialog och utvecklade e-tjänster.

Nynäshamns kommun

- Kommunens företagare ska ha en tydlig väg in för att snabbt och effektivt kunna lotsas rätt i kommunens organisation. Effektiv behandling av ärenden kan gälla alltifrån handläggningstiden för bygglov till svar på frågor som företagaren är i behov av.

- Tydliga mål med löften om att tillståndsärenden ska hanteras inom en viss tid gör kommunens ansvar gentemot företagen tydligt och visar på en vilja till service och dialog. Bra bemötande, hög tillgänglighet och god service ska vara självklart.

Sigtuna kommun

- Sigtuna kommun skall tillhöra de tio kommuner med bäst lokalt företagsklimat i Sverige enligt Svenskt Näringslivs ranking och ett NKI över 75. För att åstadkomma detta fortsätter arbetet med "Näringslivslyftet" som introducerades 2019. Näringslivslyftet innebär att kommunen ställer om från förvaltning till service, prioriterar internt arbete med service och bemötande, stärker dialogen med företagen och arbetar aktivt med att skapa bättre förutsättningar för små och medelstora företag att utvecklas och växa.

Sollentuna kommun

- Vi vill utveckla utbudet av digitala tjänster för att underlätta för invånare och företagare att utföra sina ärenden hos oss på ett enkelt och användarvänligt sätt. Med e-tjänster och jämförelsetjänster blir det lättare att genomföra ärenden som har med kommunens verksamheter att göra, alla tider på dygnet.
 - o Indikator: Nöjd-Kund-Index (NKI). Totalt och Bygglov

Solna stad

- Mål: "Byggnadsnämnden ska hålla hög kvalitet på service och myndighetsutövning och bidra till nöjda solnabor och företagare.", mått på detta: "Handläggningstider inom bygglov" SAMT "Företagsklimat enl. ÖJ (Insikt) - Bygglov - Totalt, NKI.", "Företagsklimat enl. Svenskt Näringsliv, ranking."
- Kommunens hantering av solnabornas och företagens ärenden ska förbättras genom fler smarta e-tjänster och bättre information på hemsidan.

Stockholms stad

- Utveckling inom digital service, kommunikation med det lokala näringslivet samt arbetet med att höja stadens NKI ska prioriteras.
- Staden ska gentemot företag ge en bra och kostnadseffektiv verksamhet där det är lätt att hitta rätt service eller rätt myndighetsutövning.
- Stadens samarbete med näringslivet ska vidareutvecklas för att minska byråkratiska hinder för små och medelstora företag.
- Miljö- och hälsoskyddsnämnden: Nämndens verksamhetsutveckling inom tillsyn och kontroll ska ta hänsyn till näringslivsperspektivet och arbetssätten ska vara förutsägbara och tydliga för företagarna. Nämnden ska medverka till att staden uppnår ett resultat om minst 70 i NKI (Nöjd Kund Index) genom att utveckla den egna verksamheten samt medverka i gemensamma utvecklingsprocesser med övriga nämnder.

Sundbybergs kommun

- Genom en investering i digital bygglovshantering säkerställs förbättrad service till stadens invånare och näringsidkare.

- Genomföra åtgärder för att nämndens Nöjd-kund-index ska öka inom samtliga av nämndens verksamheter i syfte att säkerställa högsta möjliga servicenivå i alla kontakter med medborgare och näringsliv. Arbetet ska rapporteras årligen i tertialrapport 2.
- Byggnads- och tillståndsnämnden Övergripande mål: Tydliga, transparenta och effektiva processer vid bygglovs- och andra tillståndsansökningar.

Södertälje kommun

- Kommunstyrelsen ska:
 - o Stödja och utveckla förhållningssätt hos personalen som främjar tillväxt och ett positivt bemötande av näringslivet.
- Byggnadsnämnderna ska:
 - o Utveckla och förstärka bemötandefrågorna i myndighetsutövningen.

Täby kommun

- Kommunens verksamheter som bedriver tillståndsgivning och tillsyn gentemot företag ska aktivt arbeta med att effektivisera processer och handläggningstider, arbeta med en proaktiv och framåtsyftande myndighetsutövning samt kontinuerligt utveckla service och bemötande gentemot företag verksamma i kommunen
- Täby kommun arbetar för att ytterligare stärka företagsklimatet och förenkla för företag som vill starta eller utveckla en verksamhet. Fokus ligger på att underlätta i kontakterna med kommunen och korta handläggningstider. Kommunen erbjuder som partner till Nyföretagarcentrum även nystartsrådgivning till Täbybor som vill starta företag.
- Digitala verktyg och automatisering är viktiga medel för en effektiv förvaltning och utveckling av kommunen samt för att möta de krav som invånare och företag har på att kunna genomföra sina ärenden digitalt. För att optimera nytta, säkerhet och kostnadseffektivitet kommer arbetet med att se över verksamhetssystemen att fortsätta samtidigt som systemägarskap, förvaltning, avtal och utveckling för samtliga system fastställs.
- Indikatorer:
 - o NKI-företag, bygglov (SKR och SBA:s årliga mätning om kommuners företagsklimat)
 - o NKI-företag, markupplåtelse (SKR och SBA:s årliga mätning om kommuners företagsklimat)
- Företag ska ges relevanta, effektiva och goda kontaktvägar till kommunen. Service och bemötande ska utvecklas kontinuerligt.

Vallentuna kommun

- Kommunen ska bland annat genom en ökad digitalisering förbättra tillgängligheten och servicen till kommuninvånarna och det lokala näringslivet
- Vi ska minimera regelverken, maximera servicenivån och främja samverkan med företagare.

Vaxholms kommun

- Mål: Invånarna och företag erbjuds god tillgänglighet, bemötande och service.
 - o Indikator: Nöjd Kund-Index (NKI) företagsklimat
- Mål: Invånare och företagare är nöjda med tillgänglighet, bemötande och service.
 - o Indikator: Nöjd Kund-Index (NKI), Bygglov

Värmdö kommun

- Resultatmål: Företag i Värmdö har goda förutsättningar att verka och utvecklas.
 - o Indikator: Företagsklimat enligt öppna jämförelser.

Österåkers kommun

- Det ska vara lätt som företagare att ha kontakt med kommunen. Servicegraden ska vara hög och den rådgivande rollen utvecklas.
- E-tjänster utvecklas för att ännu mer förenkla processer.