

NKI 2021

Bygglov BTN 2022-06-21

Morgan Randall Svahn

Vad är NKI-undersökningen?

- Samarbete mellan Stockholm Business Alliance (SBA) och Sveriges kommuner och regioner (SKR).
- Obligatorisk för SBA-kommuner
- Genomförs varje år
- Vi lämnar uppgifter löpande under året till upphandlad extern konsult
- Utgår från att mäta förvaltningslagen:

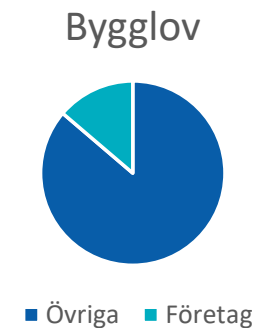
*Ett ärende ska handläggas så **enkelt**,
snabbt och **kostnadseffektivt** som möjligt
utan att **rättssäkerheten** eftersätts.*

Vilka ärenden mäts?

Lov- och vissa anmälansärenden mäts.

Anmälningspliktiga åtgärder för privatpersoner, ideella föreningar och offentliga organisationer samt avvisningar och avskrivningar mäts inte.

Resultatet delas upp på företag samt övriga. Vi redovisar ett sammanslaget resultat medan till exempel miljötillsyn redovisar bara företag.



Bakgrundsfrågor

- I vilken bransch är ditt företag verksamt?
- Hur många anställda finns det på din arbetsplats?
- Vilket var ditt huvudsakliga kommunikationssätt med oss i detta ärende?
- Har du erfarenhet av någon annan kommuns service inom samma myndighetsområde?
- Har du varit i kontakt med oss i denna typ av ärende tidigare?
- Vilken typ av lov/anmälan gällde ditt ärende?
- Hur utföll ärendet för dig?
- Kön
- Ålder

Bakgrundsfrågor forts.

- Blev du i förväg informerad om vilka tjänster som ingick i avgiften?
- Hur rimlig anser du att avgiften för hanteringen av ditt ärende var?

Sex serviceområden mäts

Tillgänglighet

Information

Bemötande

Kompetens

Rättssäkerhet

Effektivitet

Den totala upplevelsen

- Svar från 1 (*Inte alls nöjd*) till 10 (*Mycket nöjd*).
- Omsätts till ett totalt index
 - ≥ 80 *Mycket högt*
 - 70-80 *Högt*
 - 62-69 *Godkänt*
 - 50-61 *Lågt*
 - ≤ 50 *Mycket lågt*

Vilka frågor som ställs inom varje serviceområde finns på nästkommande sidor.

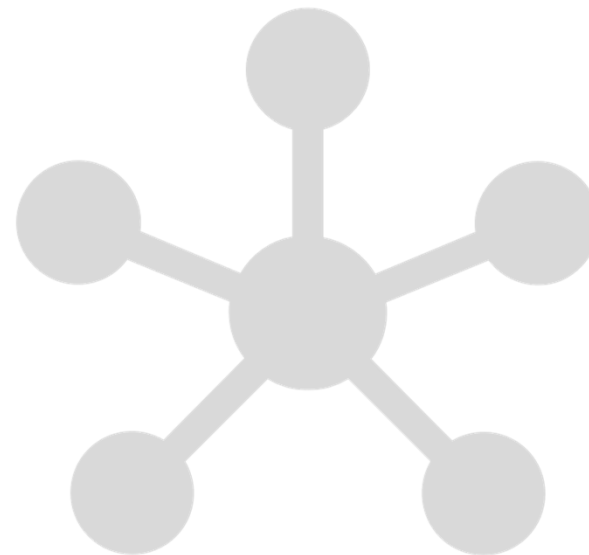
Tillgänglighet

Hur nöjd var du med...

... möjligheten att komma i kontakt med rätt person(er)

... möjligheten att använda digitala tjänster för ditt ärende?

... totalt sett med tillgängligheten?



Information



Hur nöjd var du med...

... hur vi informerade om processen och rutinerna för ditt ärende?

... hur vi informerade om möjligheten att överklaga beslut?

... vår skriftliga information (beslut och övrig info om ditt ärende)?

... informationen på vår webbplats?

... totalt sett med informationen?

Bemötande

Hur nöjd var du med...

... vår attityd mot dig?

... vårt engagemang i ditt ärende?

... totalt sett med bemötandet?



Kompetens

Hur nöjd var du med...

- ... vår kunskap om ämnesområdet?
- ... vår förmåga att förstå dina problem?
- ... vår förmåga att ge råd och vägledning?
- ... totalt sett med kompetensen?



Rättssäkerhet



Hur nöjd var du med...

- ... tydligheten i de lagar och regler som gäller för ditt ärende?
- ... det sätt som vi motiverade våra ställningstaganden/beslut?
- ... möjligheterna att framföra klagomål och lämna synpunkter?
- ... totalt sett med rättssäkerheten?

Effektivitet

Hur nöjd var du med...

... tiden för handläggningen av ditt ärende?

... förmågan att hålla överenskomna tidsramar?

... rutinerna kring handläggningen av ditt ärende?

... totalt sett med effektiviteten?



Totala upplevelsen

Hur nöjd var du med hanteringen av ditt ärende i sin helhet?

Hur väl uppfylldes dina förväntningar kring ditt ärende?

Tänk dig en perfekt hantering av ditt ärende. Hur nära ett sådant ideal kom hanteringen av ditt ärende?

Frågor med möjlighet till fritextsvar

Var det någon del i processen som du var särskilt nöjd med?

Var det någon del i processen som du var mindre nöjd med?

Har du några övriga förslag på hur kommunens service i denna typ av ärende kan förbättras?

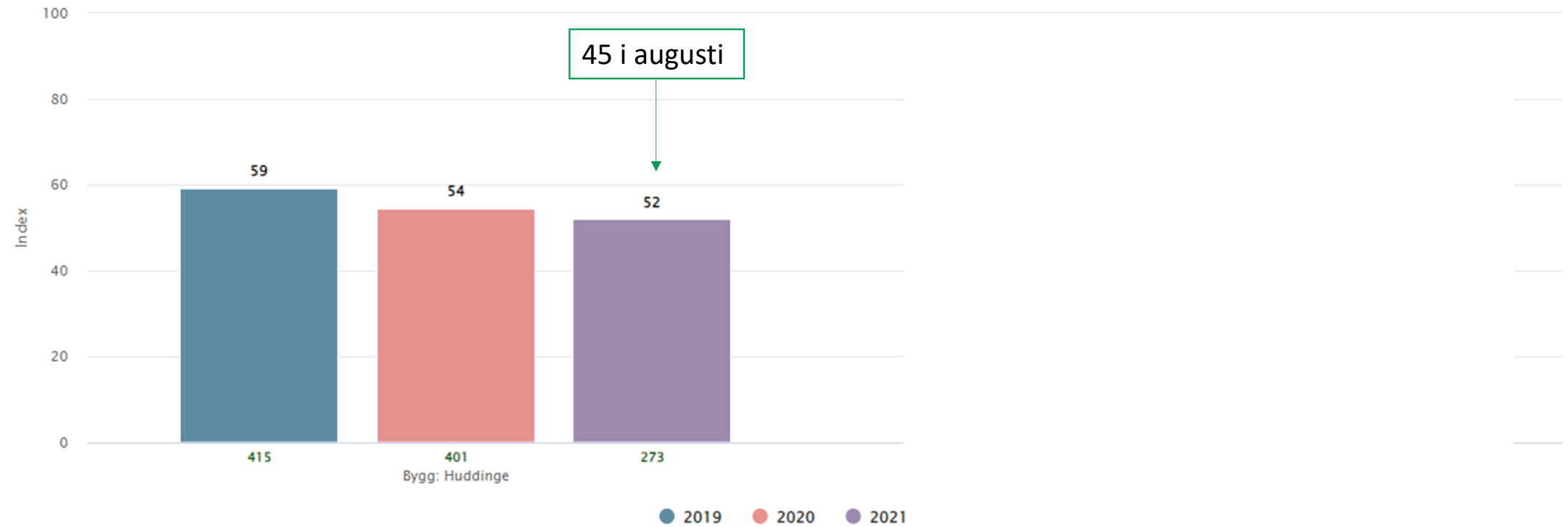
Resultat 2021



NKI



Huddinge, alla ärenden, Myndighetsområde (delgrupp): Bygg



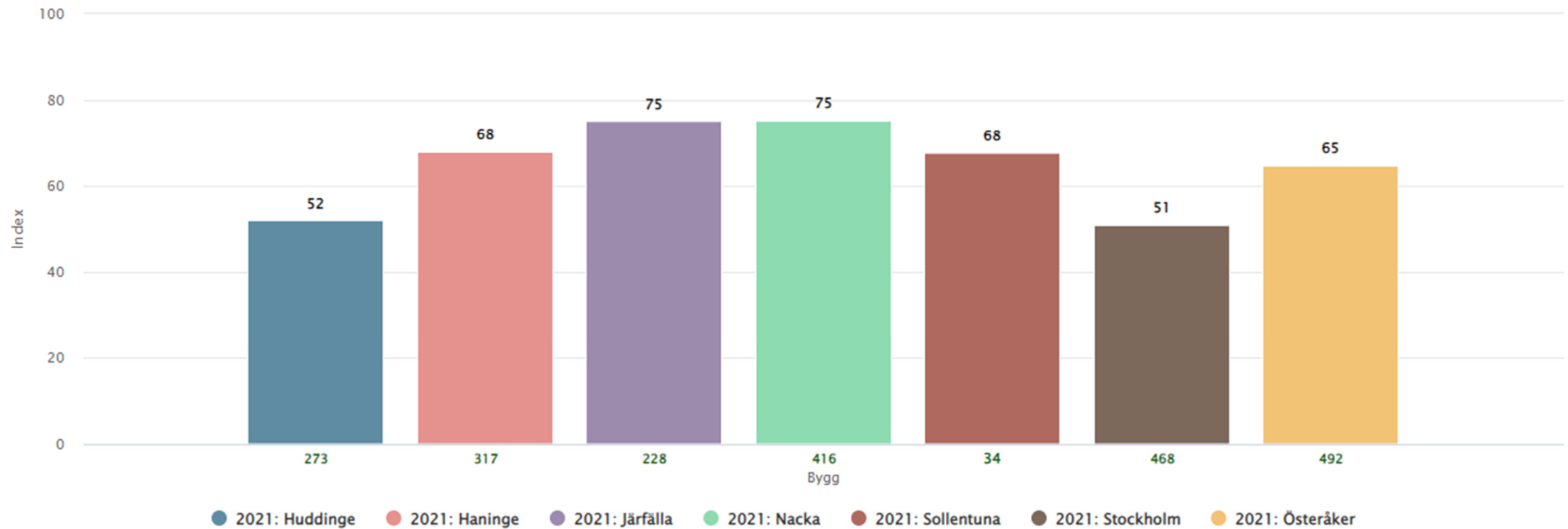
Jämförelse JAF



NKI



Huddinge, alla ärenden, Myndighetsområde (delgrupp): Bygg



Huddinge

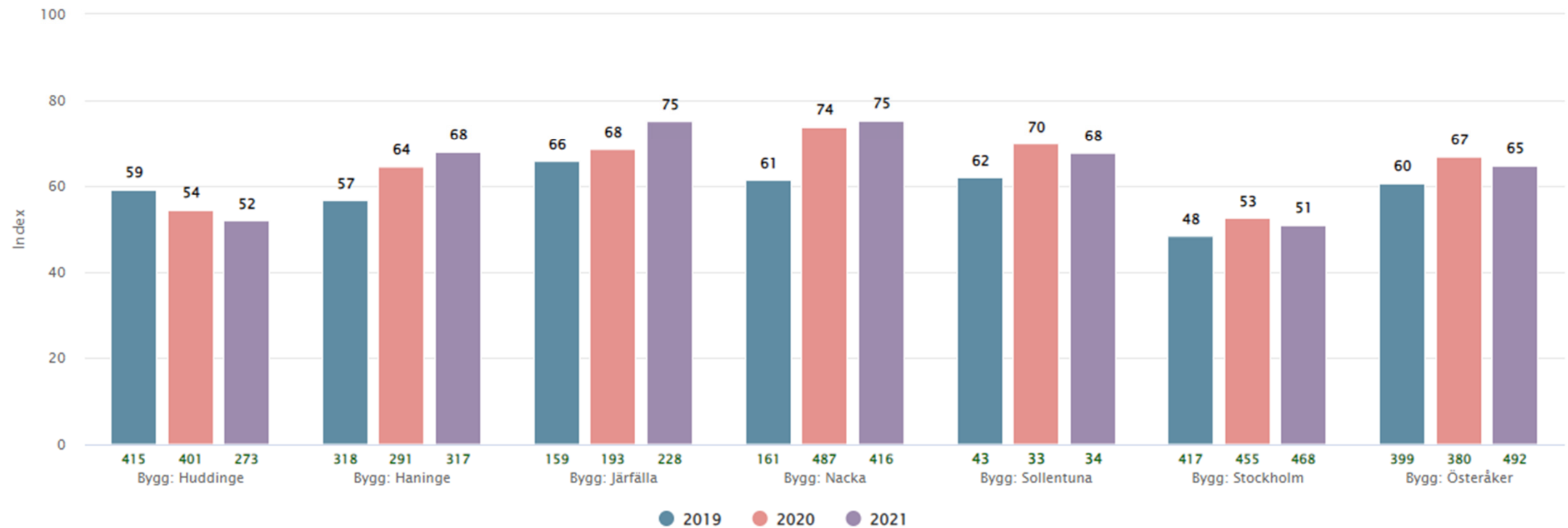
Jämförelse JAF över tid



NKI



Huddinge, alla ärenden, Myndighetsområde (delgrupp): Bygg



Huddinge

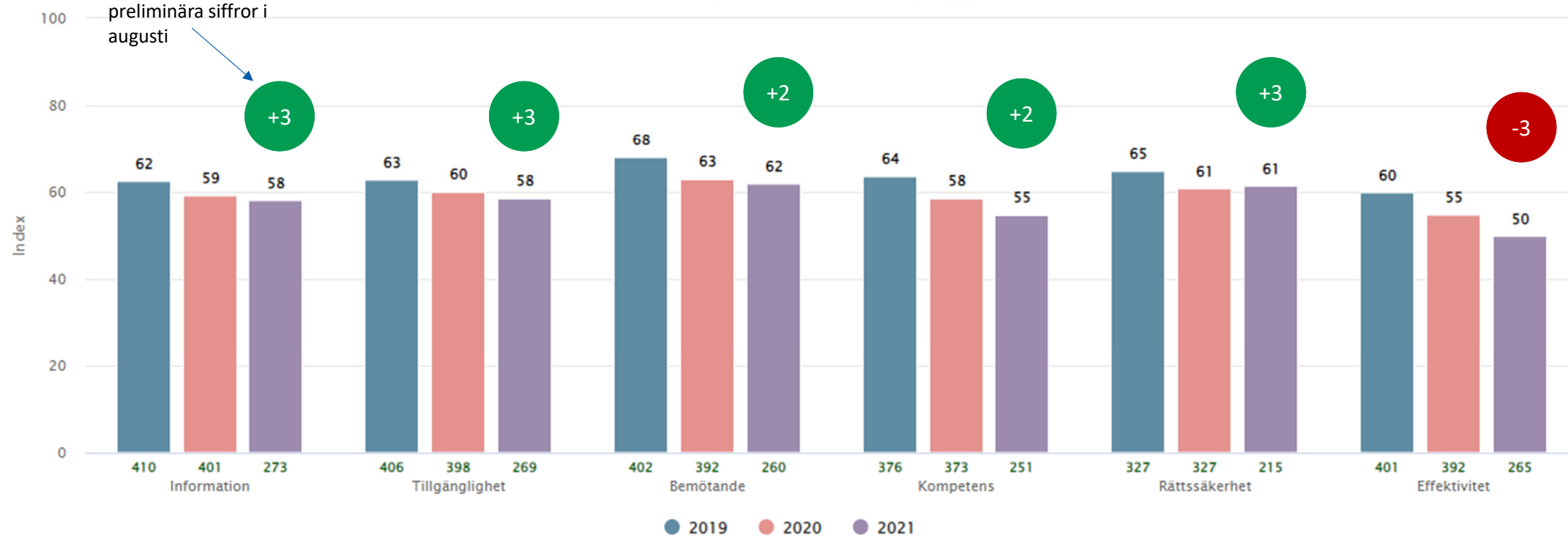
Resultat per serviceområde



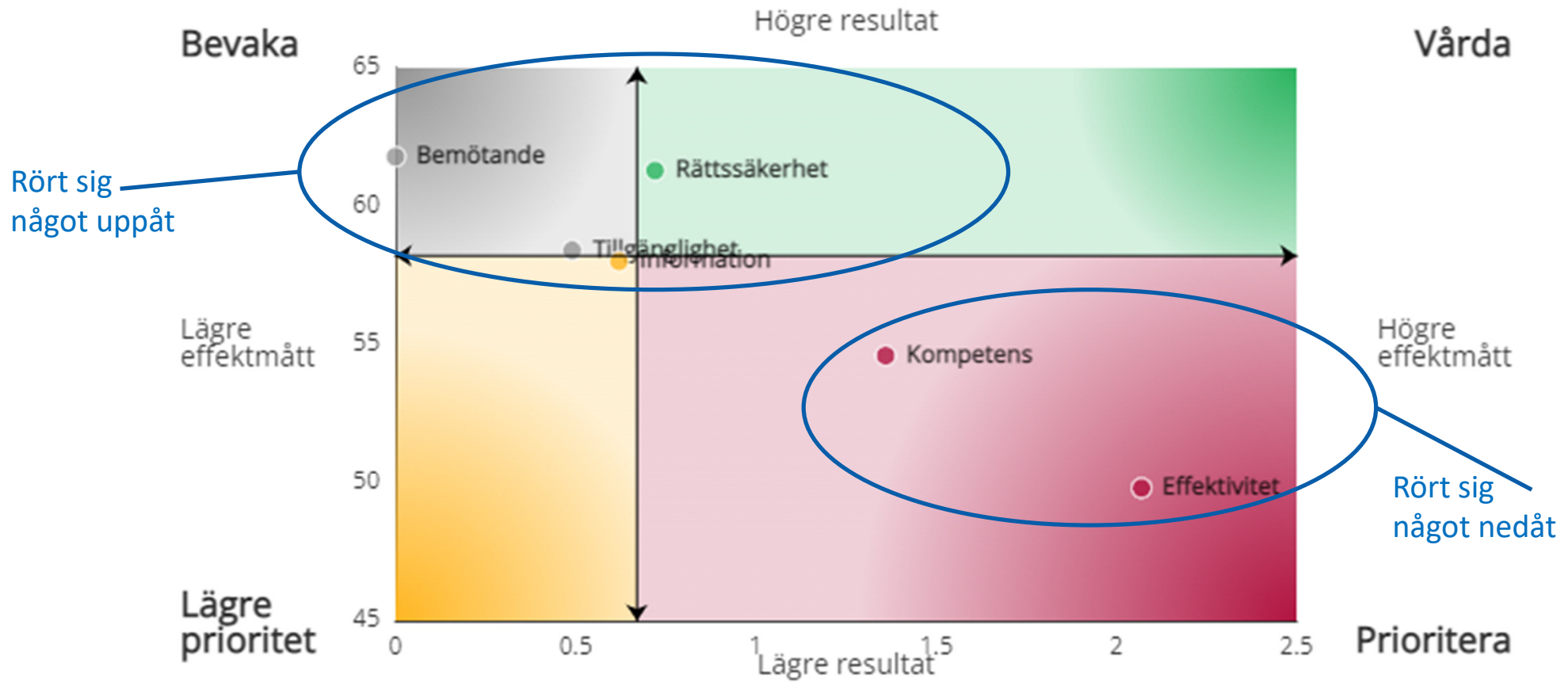
Serviceområden

Huddinge, alla ärenden, Myndighetsområde (delgrupp): Bygg, 2019–2021

Förändring sedan
preliminära siffror i
augusti



Översikt



Översikt, högst resultat

Fråga	Huddinge	A2. Pendlingskommun nära storstad
Hur nöjd var du med möjligheten att använda digitala tjänster för ditt ärende?	68.5	69
Hur nöjd var du med hur vi informerade om möjligheten att överklaga beslut?	65.2	69.7
Hur nöjd var du med vår attityd mot dig?	65.2	72.3
Hur nöjd var du med vår skriftliga information (beslut och övrig information om ditt ärende)?	62.2	69
Hur nöjd var du totalt sett med bemötandet?	61.8	69.9

Översikt, lägst resultat

Fråga	↑↓ Huddinge	↑↓ A2. Pendlingskommun nära storstad
Hur nöjd var du med tiden för handläggningen av ditt ärende?	45.8	56.7
Tänk dig en perfekt hantering av ditt ärende. Hur nära ett sådant ideal kom hanteringen av ditt ärende?	48.2	58.2
Hur nöjd var du med vår förmåga att ge råd och vägledning?	48.5	60.9
Hur nöjd var du totalt sett med effektiviteten?	49.8	59.6
Hur nöjd var du med vår förmåga att förstå dina problem?	50.7	64

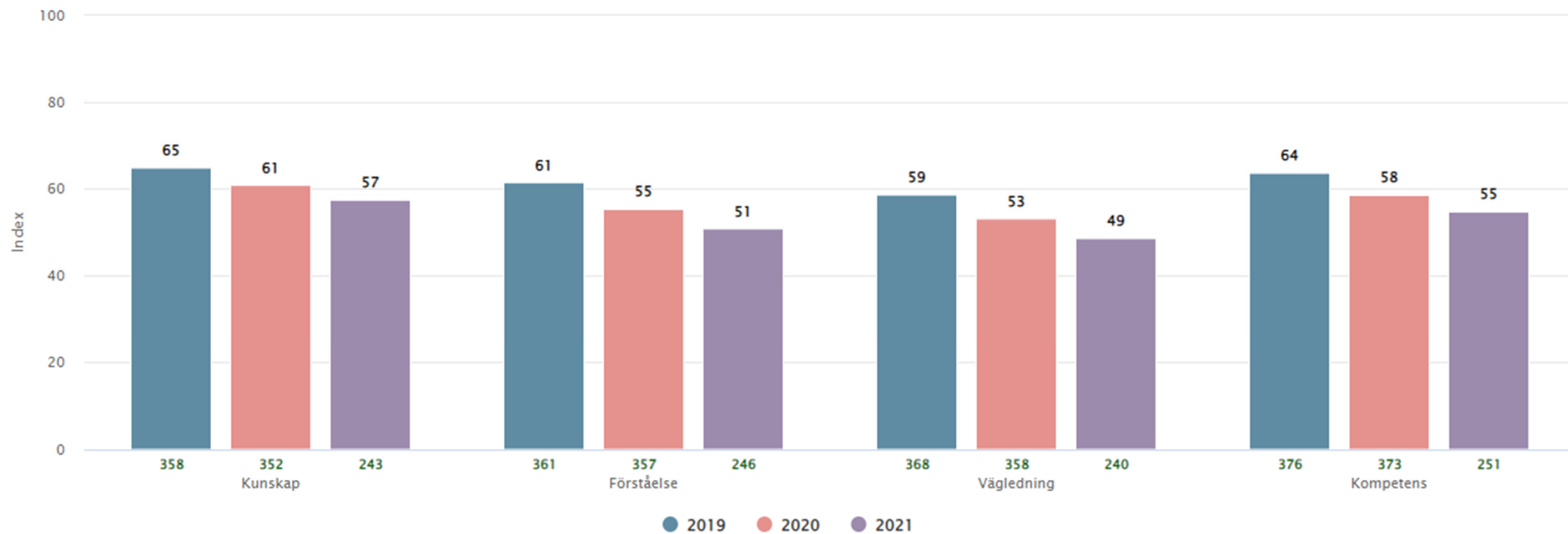
Kompetens



Kompetens jämförelse



Huddinge, alla ärenden, Myndighetsområde (delgrupp): Bygg, 2019–2021



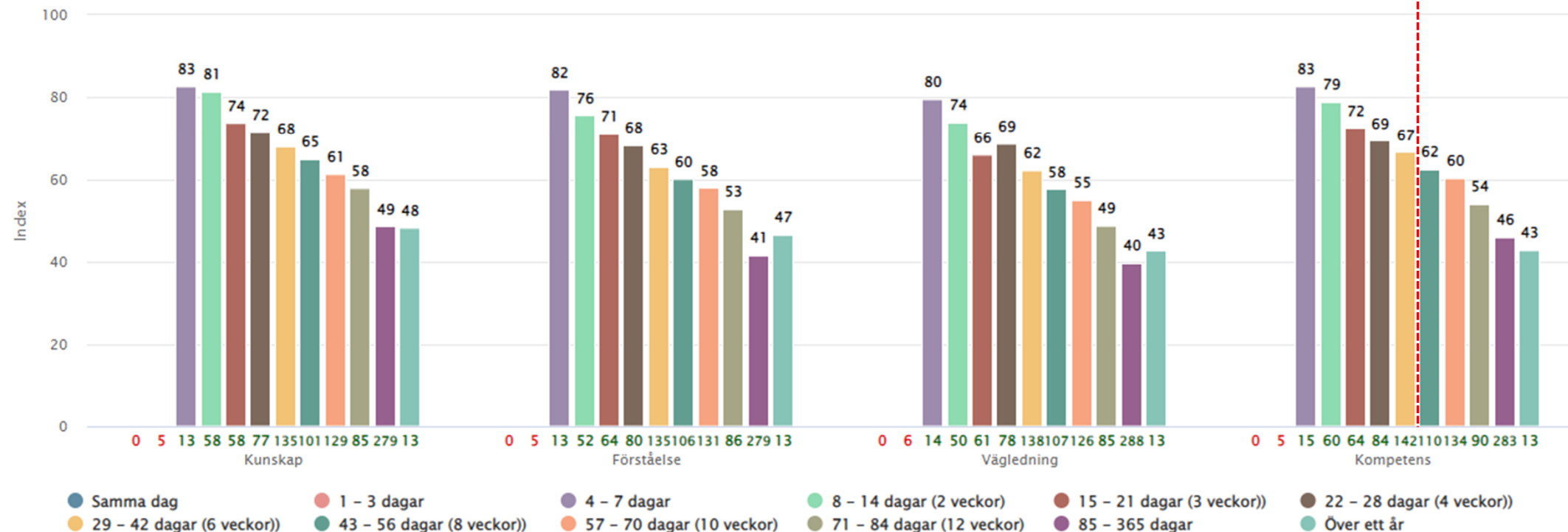
Kompetens, fördelad på handläggningstid

Vårt mål



Kompetens jämförelse

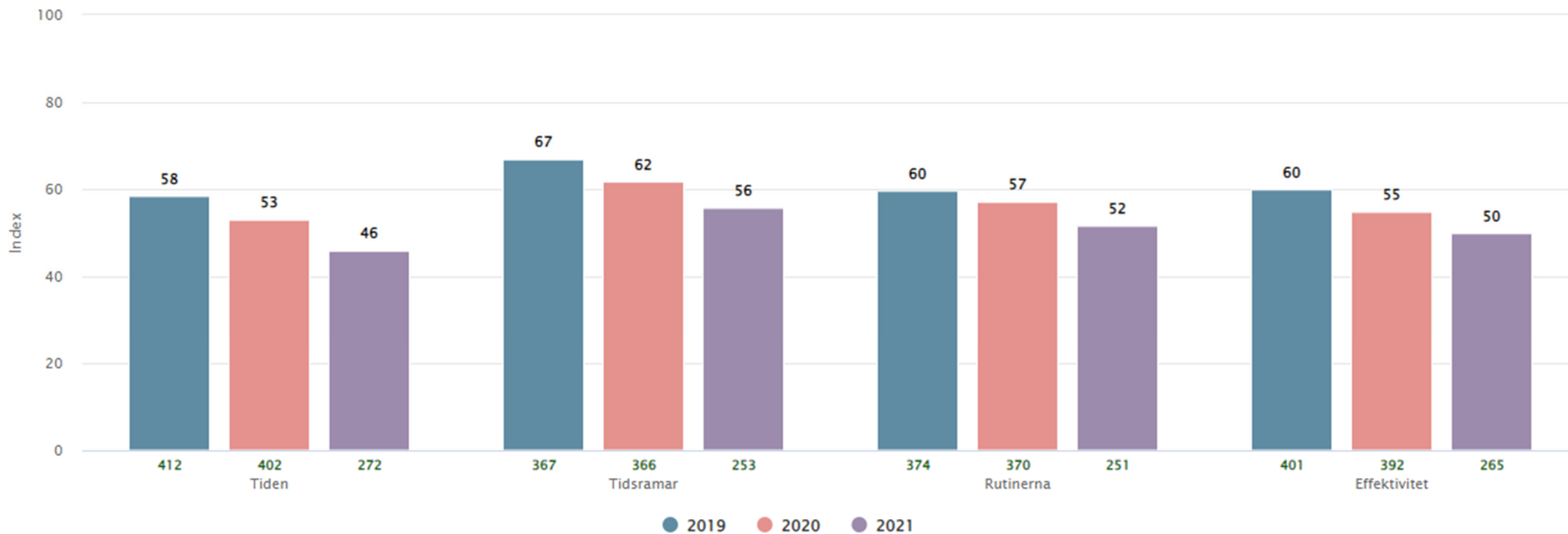
Huddinge, alla ärenden, Myndighetsområde (delgrupp): Bygg, 2019–2021



Effektivitet

Effektivitet jämförelse

Huddinge, alla ärenden, Myndighetsområde (delgrupp): Bygg, Bygg, 2019–2021



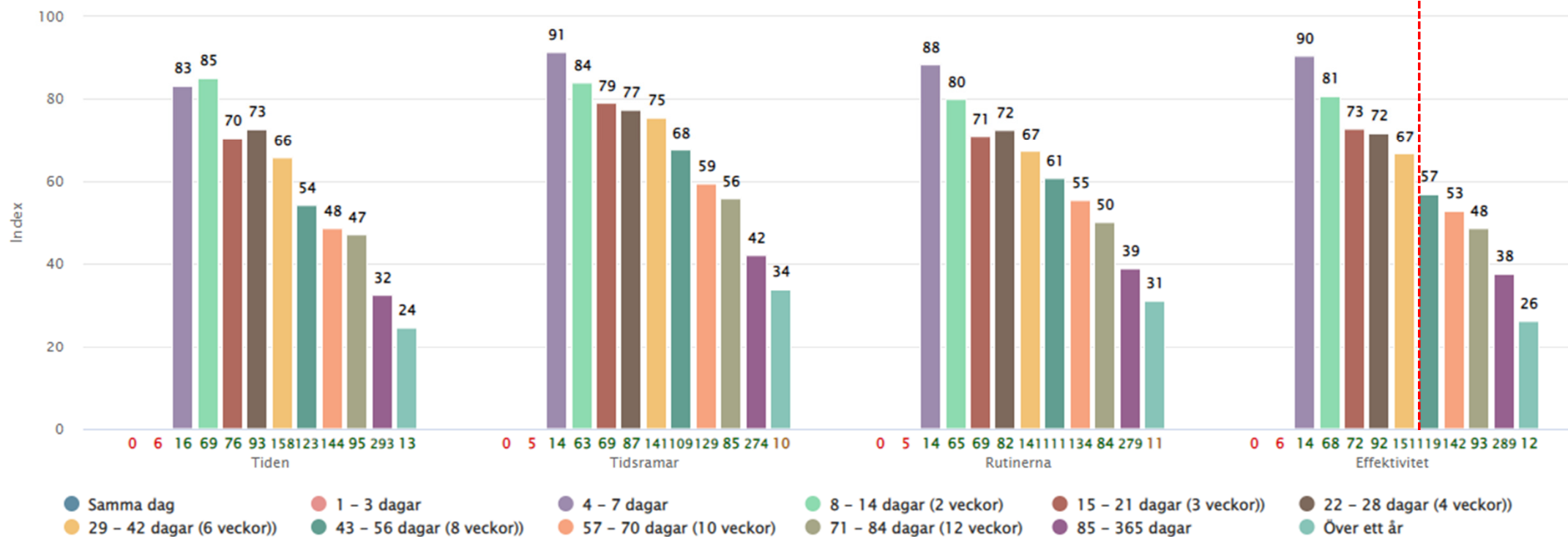
Effektivitet, fördelad på handläggningstid

Vårt mål



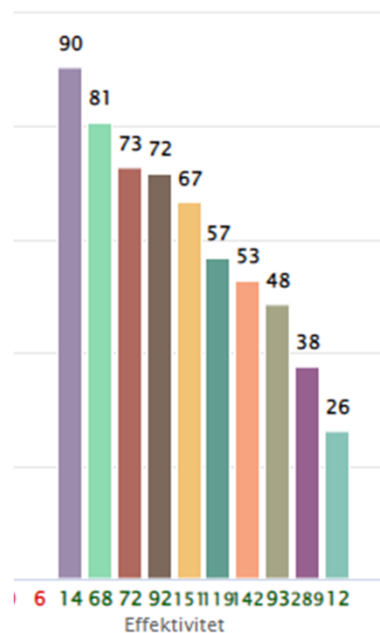
Effektivitet jämförelse

Huddinge, alla ärenden, Myndighetsområde (delgrupp): Bygg, 2019–2021

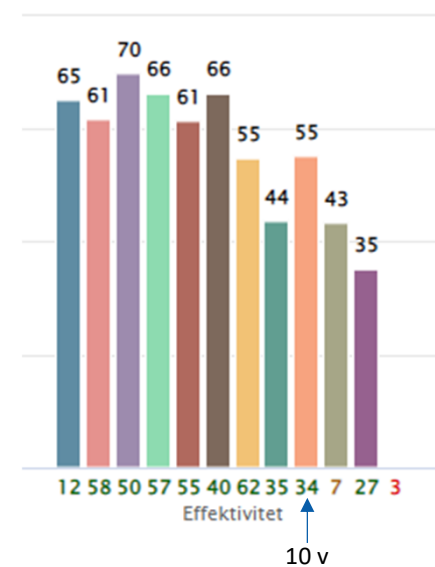


Effektivitet, fördelad på handläggningstid

Från ankomstdatum

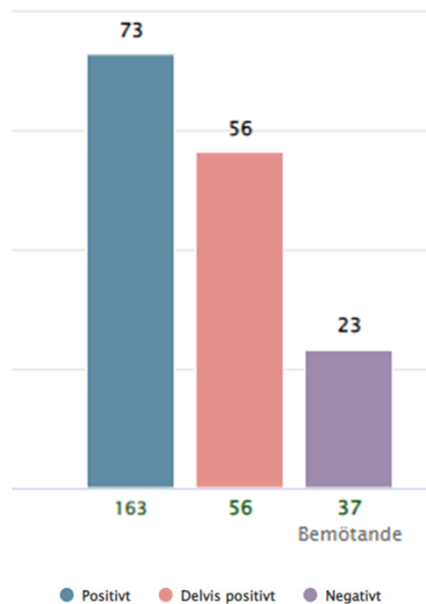


Från komplettdatum

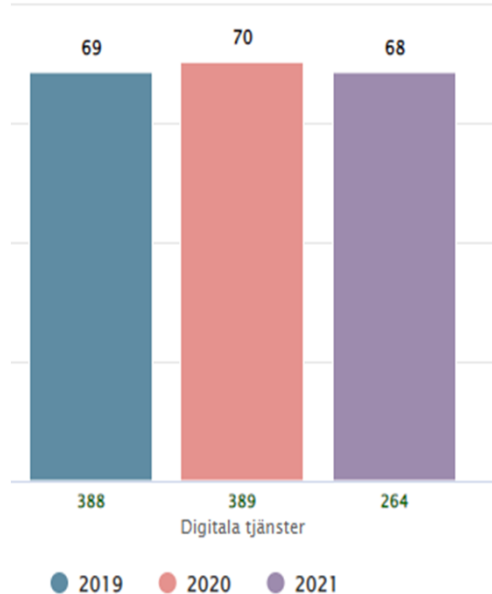


Övriga jämförelser/tendenser

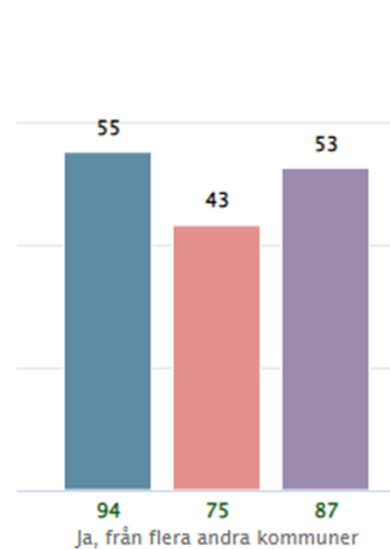
Positivt eller negativt beslut



Användande av e-tjänst



Erfarenhet från andra



Antalet negativa beslut har minskat från cirka 20 % till 14 %.

Färre svarande. 401 för 2020, 273 för 2021.

NKI har gått ner oavsett om tillfrågad tycker att kostnaden är rimlig eller orimlig. Andelen som anser att kostnaden är orimlig har minskat.

Färre svarande. 401 för 2020, 273 för 2021.

Frisvar, mindre nöjd

171 svar, rena citat

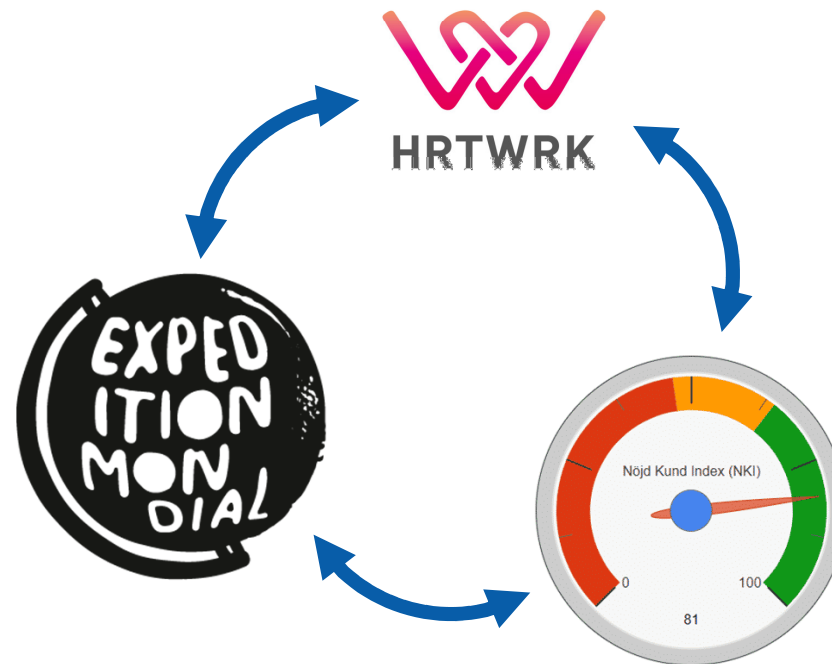
- Allt
- Att ett så enkelt ärende kan ta sån tid innan man börjar att handlägga detta
- Beslutet
- De som sätter ut o mäter upp höjder på tomten, slarvfel som orsakade oss stora fördröjningsproblem
- Det var orimligt mycket jobb för en så liten ändring.
- Er totala brist på pragmatism! Att enbart stirra er helt blinda på mycket mycket gamla detaljplaner!!
- Handläggarna har ingen kompetens eller erfarenhet av byggande i någon form. vilket gör att kommunikationen brister och missuppfattningar uppstår.
- Jag var mindre nöjd med att vi inte fick exakt det bygglov vi ville ha, att vi behövde göra ändringar.
- Flera kompletteringar begärdes
- **Det tog för lång tid (70 av svaren)**
- Det tog längre tid, men det var hela tiden mitt fel, så inget jag kan klaga på

Frisvar, mer nöjd

149 svar, rena citat

- Allt
- Att det gick så snabbt att få besked. Över förväntan!
- Beslutet
- Att få rådgivning INFÖR ansökan
- Bra e-tjänst för ansökan
- **Bra bemötande.** Snabb återkoppling. **(14 svar)**
- **Handläggaren (26 svar)**
- Ni lovade en tidsperiod som inomhus för sig var lång. Men ni höll ert löfte vilket gjorde att den planering vi har haft har fungerat klanderfritt. Det är därför som ni har fått högsta betyg.
- Övergripande mycket bra balans mellan kravställning/myndighetsrollen å ena sidan och balanseringen mot rådgivning och coaching å andra sidan. Mycket bra!
- Bemötandet från alla personer på kommunen. De är de bästa jag någonsin stött på. Fantastiska.

Vad säger vi inom förvaltningen?



Det är inget motsatsförhållande mellan handläggningstid och NKI - det är tvärt om!

Att jobba med medveten kommunikation kommer att påverka båda!

Hur ser det ut nu?

NKI kvartal 1 2021



NKI kvartal 1 2022



Vad att vänta?

Många åtgärder genomförs under våren 2022 – dessa ger genomslag först i slutet på 2022.