

§ 25

Dnr 2022.824

Handlingsplan för förbättrade NKI-värden 2022

Direktionens beslut

Söderåsens miljöförbund beslutar att anta handlingsplan 2022 för att förbättra NKI-värden.

Söderåsens miljöförbund beslutar anta en övergripande plan för förbättrade NKI-värden.

Långsiktig plan för förbättrade NKI värden 2020 upphävs.

Beskrivning av ärendet

Mätningar av kundnöjdhet sker inom fyra av miljöförbundets fem medlemskommuner. Miljöförbundet har en målsättning att uppnå ett Nöjd-Kund-Index av minst 70. Resultatet har inte nått upp till 70 under flera år. Direktionen antog därför på sitt sammanträde den 5 maj 2020, § 41 en långsiktig plan för att förbättra NKI-värden.

Under år 2021 påbörjade miljöförbundet ett utökat analysarbete och anslöt sig till Sveriges kommuner och regioners webbportal. En första rapport togs fram under våren 2021.

Rapporten redovisades på Direktionens sammanträde den 8 juni 2021, § 46 och förvaltningen fick ett nytt uppdrag att återkomma med en rapport av 2021 års resultat i mars 2022.

NKI-värdet för år 2021 hamnar på 62 och målet har inte nåtts. Även svarsfrekvensen har fortsatt minska för andra året i följd. Baserat på resultatet och analysen föreslog förvaltningen att den långsiktiga planen för att förbättra NKI revideras eller kompletteras och konkretiseras i en handlingsplan.

Direktionen beslutade på sammanträde den 22 mars 2022, § 18 att ge förvaltningen i uppdrag att lämna förslag på reviderad plan för ökade NKI-värden. Reviderad plan ska presenteras på direktionens sammanträde senast den 22 juni 2022.

Skäl för beslutet

Förbundet skall inom medlemskommunerna bedriva en effektiv och rättssäker myndighetsutövning. Verksamheten skall kännetecknas av kunskap, tydlighet och ett gott bemötande. Företag och enskilda ska erbjudas samma service som om myndigheten var inordnad i kommunen, och ha minst 70 NKI i SKR:s undersökning INSIKT.

Justerandes sign	Justerandes sign		Utdragsbestyrkande
------------------	------------------	--	--------------------



Ett högt förtroende för myndigheten kräver ett långsiktigt, löpande arbete. En långsiktig plan för att förbättra NKI-värdena har tidigare beslutats. Det bör därutöver finnas en konkret handlingsplan som komplement till den tidigare beslutade övergripande planen.

Underlag

Tjänsteutlåtande 2022-05-02.

Expediering

Expedieras till medlemskommunerna för kännedom

Justerandes sign	Justerandes sign		Utdragsbestyrkande
------------------	------------------	--	--------------------

Datum
2022-05-02

Beteckning
2022.824-3

Handläggare:
Charlotte Leander
0435-78 24 20
charlotte.leander@smfo.se

Direktionen

Handlingsplan för förbättrade NKI-värden 2022

Förslag till beslut

Söderåsens miljöförbund beslutar att anta en handlingsplan 2022 för att förbättra NKI-värden.

Söderåsens miljöförbund beslutar anta en övergripande plan för förbättrade NKI-värden.

Långsiktig plan för förbättrade NKI värden 2020 upphävs.

Handlingsplan 2022 för att förbättra NKI-värden

- Tätare inrapportering - hög svarsfrekvens ger bättre beslutsunderlag
För att resultatet från NKI-mätningar ska vara tillförlitliga krävs att svarsfrekvensen är tillräckligt hög. En låg svarsfrekvens är negativt då resultatet blir otillförlitligt. För att kommuner ska kvalificera sig för att ingå i NKI-rankingen totalt, krävs en svarsfrekvens på minst 40 %, men för god tillförlitlighet bör svarsfrekvensen nå upp till minst 50%.

Ökad svarsfrekvens ger, förutom att höja tillförlitligheten, också fler svar. Fler svar gör det möjligt att göra mer detaljerade analyser och dra fler slutsatser av resultatet. Kunskap och erfarenheter som, baserade på aktuell och tillförlitlig information, på sikt ytterligare skulle kunna utveckla arbetsätt och metoder för att öka kvalitén och kundnöjdheten. Med ett gott beslutsunderlag har miljöförbundet förutsättningar att vidta åtgärder som gör skillnad.

Det är därför viktigt att miljöförbundet försöker få svarsfrekvensen att öka. **Miljöförbundet bör rapportera in ärenden till Origo group varje månad, istället för var tredje månad som skett under år 2021 och tidigare år.** Tanken är att snabbare återkoppling efter kundkontakt kan motivera kunden att svara på enkäten och på så sätt öka svarsfrekvensen.

Ansvar

Varje enskild medlemskommun beslutar om sitt årliga deltagande i NKI-undersökning och tecknar avtal med konsult.

Miljöförbundet ansvarar för inrapportering av ärenden inom förbundets myndighetsutövning för de kommuner som deltar.

Tidplan

Miljöförbundet övergår till månadsrapportering under år 2022.

2. Underlätta genom digitalisering

Alla tjänar på att kontakten med myndigheten blir så enkel och smidig som möjligt. Förbundet bör därför arbeta för en ökad digitalisering och införande av e-tjänster.

Under år 2022 upphandlar och etablerar Klippans kommun ny hemsida. Miljöförbundet har till självkostnad getts möjlighet att delta i den processen, vilket sannolikt också på sikt ger möjlighet för miljöförbundet att utveckla e-tjänster. **Miljöförbundet bör fortsätta delta i utvecklingsarbetet med digitalisering tillsammans med Klippans kommun.**

Ansvar

Klippans kommun beslutar om sin upphandling och möjligheten för miljöförbundet att delta.

Miljöförbundet beslutar om sitt deltagande.

Tidplan

Ny hemsida och e-tjänster under perioden år 2022-2023.

3. Skapa kunskap om avgiftsuttaget

Både lagkrav och beslut från medlemskommunerna styr hur miljöförbundets myndighetsutövning ska finansieras. Målsättning är att kostnaden för den tid som läggs på att handlägga ett enskilt ärende, ska faktureras kunden i det enskilda ärendet och inte belasta skattekollektivet. Den tid som läggs på att handlägga ett ärende kan exempelvis vara tid för inläsning, förberedelse, restid, tid för inspektion, remissförfarande, dialog med tillsynsvägledande myndighet, samordning med andra myndigheter, bedömning/beslutsfattande, rapportskrivning, fakturering, administration, arkivering. Tid för att hantera ett eventuellt överklagande ingår inte, detta är skattefinansierad verksamhet.

För att skapa förtroende för avgiftsuttaget bör miljöförbundet förenkla för företag och privatpersoner att få tillgång till kunskap om syftet med avgiftsuttaget och hur kostnaden beräknas.

Som komplement till muntlig information bör miljöförbundet ta fram några räkneexempel på hur tiden i några ärenden kan beräknas och vilken kostnad detta ger upphov till beroende på timtaxan (informationsblad att lämna ut samt på hemsidan). Därtill förklara/redovisa att det finns bakomliggande lagkrav och beslut från medlemskommunerna som styr hur miljöförbundet ska arbeta.



Om möjlighet finns, bör räkneexemplen kompletteras med en interaktiv funktion på miljöförbundets hemsida, där det går att "räkna på din avgift" på samma sätt som mäklare erbjuder bostadsspekulanter att räkna på sin boendekostnad och förstå hur det varierar genom olika stor kontantinsats eller bindningstid på lånen.

Ansvar

Miljöförbundet

Tidplan

Genomförande under år 2022 och 2023.

4. Prioritera det personliga mötet

Det kontaktsätt som gör miljöförbundets kunder mest nöjda är det personliga mötet, ett tillsynssätt som tyvärr fått stå tillbaka under pandemin och ersatts av telefon och skriftliga kontakter eller digitala möten. Miljöförbundet bör framgent vara medveten om kundnyttan/nöjdheten som finns i det fysiska mötet. **Miljöförbundet bör i rimligaste mån återgå till fysiska möten, vid de tillfällen detta bedöms vara mest gynnsamt.**

Ansvar

Miljöförbundet

Tidplan

Genomförande under år 2022 och 2023.

5. Utveckla telefon eller digitala möten.

Där ett fysiskt möte inte är möjligt eller lämpligt måste miljöförbundets personal vara medveten om hur viktigt ett positivt bemötande är även vid en telefonkontakt eller vid ett digitalt möte och hur detta kan komma till stånd. **Miljöförbundet bör internt ha frågan i fokus, genom dialog på APT eller i möten inom mindre arbetsgrupper för att personalen ska kunna dela varandras erfarenheter och utvecklas tillsammans.**

Miljöförbundets personal bör även ges fortsatt möjlighet till kompetensutveckling inom området, t.ex. genom att erbjudas och delta i MI-utbildningar (motiverande samtal) som genomförs inom familjen Helsingborg.

Ansvar

Miljöförbundet

Tidplan

Genomförande under år 2022 och 2023.

6. Förenkla e-post och brev

Miljöförbundet skickar mycket e-post och brev. Alla beslut går ut i form av skriftliga beslut/brev. Här är kundnöjdheten inom området kontaktsätt som lägst. För att meddelandet/inspektionsrapporten/beslutet/föreläggandet ska bli bättre och mer tillgängligt för läsaren **bör miljöförbundet revidera besluts-mallar och annat skriftligt stödmaterial.**

Att försöka göra den skriftliga dialogen bättre och mer tillgängligt, kan möjligtvis också påverka förtroendet för miljöförbundets kompetens och att man är en rättssäker myndighet.

Ansvar

Miljöförbundet

Tidplan

Genomförande under år 2022 och 2023.

7. Övergång till efterhandsdebitering

Både pandemin och utmaningarna i den osäkerhet som en kommuns eventuella utträde ur förbundet, har under åren 2020 och 2021 gett upphov till att omfattande ekonomisk tillsynsskuld uppkommer. Oavsett upphov har hanteringen av tillsynsskulden varit administrativt besvärlig och minskat miljöförbundets effektivitet.

Miljöförbundet bedömer att debitering i förskott är otydligt för företagens förståelse kring hur avgiften beräknats och kan tillsammans med tillsynsskulden ha bidragit till minskad kundnöjdhet. **Miljöförbundet bör därför utreda frågan om efterhandsdebitering inom miljöbalktillsynen.**

Beslut finns sedan tidigare om att miljöförbundet helt kommer att övergå till efterdebitering inom livsmedelskontrollen från och med 1 januari år 2023.

Ansvar

Miljöförbundet

Tidplan

Genomförande under år 2023 och 2024.

8. Fast kontakt med kommunerna

Eftersom förbundet betjänar fem kommuner blir det extra viktigt att ha en strukturerad dialog med tjänstemän inom andra kommunala förvaltningar och inom några områden finns den dialogen. Samtidigt behöver dialogen med medlemskommunernas kommunledningar utvecklas. Att miljöförbundet och medlemskommunerna samordnar sig och skickar befryndade budskap underlättar för företagen, samtidigt kan det också påverka förtroendet för miljöförbundets kompetens och att myndighetsutövningen är rättssäker.

En möjlighet är att någon **representant från miljöförbundets ledningsgrupp deltar löpande på alla medlemskommuners kommunchefers ledningsgruppsmöten**. För att det ska bli en rimlig arbetsbörda bör relationsbyggandet fördelas på både miljöchef och avdelningschefer. Varje kommun bör få en fast representant från förbundet under förslagsvis 2 år i taget, för att därefter möjliggöra rotation.

Miljöförbundet bör lyfta förslaget vid medlemssamråd.

Ansvar

Medlemskommun ansvarar för att inkludera representant från miljöförbundet i kommunchefens ledningsgrupp.

Miljöförbundet ansvarar för att delta på mötena.

Tidplan

Införande under hösten 2022.

9. Inrättande av Miljöråd

Miljöförbundet deltar på Lotsmöten och i varierande utsträckning på företagsfrukostar/luncher eller näringslivsråd efter inbjudan. Vid dessa tillfällen berörs områden eller specifika ärenden i den enskilda kommunen.

Miljöförbundet saknar ett eget forum att ha dialog om hur miljöförbundets arbete uppfattas och vad som är syftet med myndighetsutövningen, eller inhämta kunskap om vad som är viktiga frågor för medborgarna inom medlemskommunerna i stort. Detta för att genom dialog hitta möjligheter för miljöförbundet att förenkla för företagare och privatpersoner, skapa förtroendet för miljöförbundets kompetens och att man är en rättssäker myndighet samt öka kundnöjdheten.

Genom inrättandet av ett miljöråd kan miljöförbundet ha en samlad dialog med kunder, men också andra aktörer som kan ha ett intresse av miljöförbundets verksamhet.

Ett miljöråd kan bestå av representanter exempelvis från

- näringslivet (enskilda företag eller branschorganisationer)
- kommunerna (exempelvis näringslivschef, kostchef, samhällsbyggnadschef, skolchef, socialchef)
- räddningstjänsten
- polisen
- NSVA
- Närab, LSR
- intresseorganisationer (t.ex. hembyggsförening, naturskyddsförening, pensionärsförening, idrotts- och fritidsorganisation)
- mer/fler.....



På miljørådet har miljöförbundet möjlighet att möta upp med god representation och diskutera både övergripande och i mindre grupper enskilda frågeställningar. **Miljørådet skulle kunna träffas en eller två gånger om året med två syften, dels ta del av erfarenheter och förslag från miljørådets representanter, dels att miljöförbundet delar med sig och berättar om verksamhet och vad som planeras.**

Lokal förankring och engagemang kan skapas genom att miljørådet genomförs på varierande platser ute i kommunerna. För att mötet inte ska bli för stort utan möjliggöra en givande dialog, kan det vara lämpligt med olika inriktningar eller teman. Här bör miljöförbundet ha en kontinuerlig dialog med kommunernas näringslivschefer för att planera dialogmötena.

Ansvar

Miljöförbundet har ett huvudansvar för planering och genomförande.

Medlemskommunerna har möjlighet att stödja processen genom dialogen och stöd från näringslivscheferna, ge förslag på teman och tillhandahålla/tipsa om lokal.

Tidplan

Införande under hösten 2022 eller våren 2023.

Övergripande plan för förbättrade NKI-värden

1. Rätt servicenivå

Nöjda intressenter förutsätter att vi ger en god service, men också att våra intressenter har rimliga förväntningar på den service vi kan ge. Vi bör därför förtydliga förbundets uppdrag, myndighetsroll och vilka förväntningar som är rimliga att ställa på förbundet.

2. God rådgivning

Miljöförbundet ska lämna information och råd i den utsträckning som är lämplig med hänsyn till frågans art och den enskildes behov. Rådgivningen får dock inte bli så omfattande att förbundet går in i en konsultroll som riskerar att äventyra möjligheterna till en oberoende granskning. Vi bör arbeta vidare med att förbättra vår information och rådgivning samt förtydliga vilken rådgivning vi kan och inte kan ge.

3. Bra dialog med kommunkollegor

Eftersom förbundet betjänar fem kommuner blir det extra viktigt att ha en strukturerad dialog med tjänstemän inom andra kommunala förvaltningar.



Vi bör förbättra dialogen med näringslivschefer och andra tjänstemän inom medlemskommunerna och med näringslivet, genom bland annat regelbundna möten och deltagande i företagsfrukostar och LOTS-funktioner eller motsvarande.

4. Tydlig kommunikation

Våra skrivelser ska vara tydliga och lätta att förstå och stämma överens med de muntliga budskap som lämnats vid inspektion på plats eller i telefon. Negativa besked kan ibland vara svåra att framföra muntligt på ett bra sätt.

Det kan också finnas behov av att stämma av en fråga med kollegorna på kontoret innan ett klart besked lämnas. Vi bör därför arbeta vidare med hur vi framför våra budskap vid personliga möten, per telefon, i e-post och i olika skrivelser.

5. Attityd och värderingar

Medarbetarnas attityder och värderingar påverkar hur våra intressenter upplever vårt bemötande. Vi respekterar medarbetarnas åsiktsfrihet. Privata värderingar går bra att uttrycka privat, men inte i tjänsten och de får inte påverka tjänsteutövandet. Förbundet bör påbörja och genomföra ett mål- och visionsarbete i syfte att alla medarbetare ska ha en gemensam målbild även när det gäller bemötande.

6. Introduktion av nyanställda

Miljöförbundet har tidigare haft en hög personalomsättning vilket lett till att många inspektörer är relativt nya i yrket. Det innebär utmaningar vid introduktionen av nyanställda. Förbundet bör komplettera rutinen för introduktion av anställda med en punkt som avser bemötande. Förbundet bör också se över hur mycket tid som behöver avsättas för introduktion, både för den som fungerar som mentor och för den nyanställde.

7. Kvalitetssäkring av skriftlig information

Förbundet lägger mycket tid på att svara på frågor från företag och allmänhet. Vi har också en hemsida med omfattande information och ett antal informationsblad som vi skickar ut. Trots det upplever många att de inte får tillräckligt med information och råd. Informationsbehovet är mycket stort.

Miljöförbundet bör arbeta vidare med att förmedla information från andra myndigheter på ett enkelt sätt, men även vid behov ta fram och kvalitetssäkra eget skriftligt rådgivningsmaterial, både digitalt på hemsidan och i pappersformat för utskick. Förbundet behöver också avsätta tid för att kontinuerligt hålla länkar och eget rådgivningsmaterial uppdaterat.

8. Digitalisering

Alla tjänar på att kontakten med myndigheten blir så enkel och smidig som möjligt. Förbundet bör därför arbeta för en ökad digitalisering och e-tjänster och liknande.

Beskrivning av ärendet

Mätningar av kundnöjdhet sker inom fyra av miljöförbundets fem medlemskommuner. Miljöförbundet har en målsättning att uppnå ett Nöjd-Kund-Index av minst 70. Resultatet har inte nått upp till 70 under flera år. Direktionen antog därför på sitt sammanträde den 5 maj 2020, § 41 en långsiktig plan för att förbättra NKI-värden.

Under år 2021 påbörjade miljöförbundet ett utökat analysarbete och anslöt sig till Sveriges kommuner och regioners webbportal. En första rapport togs fram under våren 2021. Rapporten redovisades på Direktionens sammanträde den 8 juni 2021, § 46 och förvaltningen fick ett nytt uppdrag att återkomma med en rapport av 2021 års resultat i mars 2022.

NKI-värdet för år 2021 hamnar på 62 och målet har inte nåtts. Även svarsfrekvensen har fortsatt minska för andra året i följd. Baserat på resultatet och analysen föreslog förvaltningen att den långsiktiga planen för att förbättra NKI revideras eller kompletteras och konkretiseras i en handlingsplan.

Direktionen beslutade på sammanträde den 22 mars 2022, § 18 att ge förvaltningen i uppdrag att lämna förslag på reviderad plan för ökade NKI-värden. Reviderad plan ska presenteras på direktionens sammanträde senast den 22 juni 2022.

Skäl för beslutet

Förbundet skall inom medlemskommunerna bedriva en effektiv och rättssäker myndighetsutövning. Verksamheten skall kännetecknas av kunskap, tydlighet och ett gott bemötande. Företag och enskilda ska erbjudas samma service som om myndigheten var inordnad i kommunen, och ha minst 70 NKI i SKR:s undersökning INSIKT.

Ett högt förtroende för myndigheten kräver ett långsiktigt, löpande arbete. En långsiktig plan för att förbättra NKI-värdena har tidigare beslutats. Det bör därutöver finnas en konkret handlingsplan som komplement till den tidigare beslutade övergripande planen.

Charlotte Leander
Miljöchef/förbundschef