

Tillväxt och samhällsbyggnad
Jan Torége

Instruktioner för urval av ärenden till Löpande Insikt 2017

Er kommun har anmält sig till Löpande Insikt som är en servicemätning av kommunens myndighetsutövning. Undersökningen avser 2017 års myndighetsärenden.

Observera: Nyheter jämfört med förra årets instruktioner är markerade med rött!

Det är viktigt för kommunen att erbjuda en bra kommunal service. Det ska vara enkelt att komma i kontakt med kommunen, handläggningen av myndighetsärenden ska vara snabb och enkel och bemötandet ska kännetecknas av öppenhet och dialog. Undersökningen Insikt ger svar på hur väl kommunen svarar upp mot dessa mål. Genom att fånga upp synpunkter och identifiera möjliga förbättringsområden lägger Insikt grunden till en kommunal myndighetsutövning av högsta klass. Sveriges Kommuner och Landsting (SKL) gör undersökningen i samverkan med Stockholm Business Alliance (SBA) och Business Region Göteborg (BRG).

Observera att instruktionerna för Löpande Insikt skiljer sig en del från instruktionerna för de tidigare traditionella servicemätningarna. Den stora skillnaden är det finns möjlighet att mäta fler kundgrupper än företagare i den löpande undersökningen. Förutom företagare kan man också mäta kundnöjdheten för privatpersoner, offentliga verksamheter samt ideella föreningar. **Syftet med att mäta kundnöjdheten hos privatpersoner etc. är att skapa ett bättre verktyg för att utveckla kommunens myndighetsutövning i sin helhet.**

Undersökningen förutsätter att deltagande kommuner löpande kan ta fram organisationsnummer samt kontaktuppgifter till samtliga¹ som haft ett myndighetsärende med kommunen under mätåret 2017. **Varje kommun måste också utse en kontaktperson för undersökningen samt i förekommande fall meddela upphandlad statistikkonsult, SKL alternativt SBA, om denna person slutar samt uppges namn på ny kontaktperson.**

Det är viktigt att Du som kontaktperson för undersökningen i Din kommun tar ansvar för att urvalet av ärenden görs på rätt sätt och att eventuella deadlines för leverans av kontaktuppgifter hålls.

I syfte att minska ned den tid som det tar att svara på enkäten och därmed öka svarsfrekvensen, så har SKL genomfört en studie kring vilka frågor det är som samvarierar

¹ Företag, privatpersoner samt företrädare för offentlig verksamhet och ideella föreningar. Det står dock kommunen fritt att exkludera privatpersoner samt företrädare för offentlig verksamhet och ideella föreningar från undersökningen. Företag ska dock alltid vara med.

med varandra, dvs. där respondenterna svarar väldigt likartat. Utifrån de resultaten har antalet frågor i enkäten minskats ned.

Vid frågor vill vi att kommunen i första hand tar kontakt med upphandlad statistikkonsult, men det går naturligtvis även att ta kontakt med oss på SKL.

Jan Torége, (enkäten, urval av ärenden, ÖJ samt analyser), tfn: 08-452 78 89, e-post: jan.torege@skl.se,

Fredrik Berglund (webbportalen), 08-452 78 77, e-post: fredrik.berglund@skl.se

Thomas Forsberg (myndighetsexpert), tfn: 08-452 78 82, e-post: thomas.forsberg@skl.se.

Information om urvalet av myndighetsärenden

Samtliga aktörer som haft ett ärende med kommunen kan ingå

I Löpande Insikt kan samtliga aktörer som haft ett myndighetsärende med kommunen ingå. Det innebär att företag, privatpersoner, fastighetsägare, statliga och kommunala bolag, kyrkor, övriga offentliga verksamheter, stiftelser, ideella föreningar, bostadsrättsföreningar etc. kan ingå. **Observera att detta är en förändring jämfört med tidigare traditionella insiktsundersökningar där endast företag ingick.**

SKL:s Öppna Jämförelser Företagsklimat kommer dock även fortsättningsvis att enbart baseras på privata företags uppfattning om kommunens service. Det utökade antalet aktörer som undersöks ingår däremot i SKL:s webbaserade presentationsverktyg där samtliga resultat kommer att finnas samt i ev. kommunrapport som kommunen får beställa av upphandlad statistikkonsult.

Följande typer av ärenden ska inte med

Grundprincipen är att alla ärenden ska med. Men av praktiska och kostnadsmässiga skäl finns det en hel del undantag, speciellt vad gäller myndighetsärenden som främst är kopplat till privatpersoner (se nedan).

För att respondenten på ett rimligt sätt ska kunna besvara enkäten måste ärendena röra sig om en tvåvägskontakt, dvs. att respondenten fysiskt möter, pratar i telefon, har brev- eller mailväxling med en eller flera tjänstemän i kommunen. Ärenden som bara innebär att vederbörande skickar en ansökan eller rapport till kommunen ska därför **inte** tas med.

Följande ärenden ska **inte** ingå i undersökningen:

- Ärenden som enbart avser t.ex. inskickade brandskyddsredogörelser eller års-, kontroll- eller miljörapporter

- Markförsäljning och arrenden är inte myndighetsärenden och ska därför inte tas med
- Folköl- och tobaksärenden
- Kontroll av försäljning av receptfria läkemedel
- Brandskyddskontroller och rengöring gjorda av sotare
- Ärenden gällande värmepumpar
- Dispenser avseende sopor och avfall, t.ex. ansökan om uppehåll i sophämtning, slamtömning eller latrintömning.
- Radonmätningar och radonåtgärder
- Anmälningsskyldiga åtgärder inom myndighetsområdet Bygglov för privatpersoner, ideella föreningar och offentliga organisationer
- Klagomålsärenden för privatpersoner, ideella föreningar och offentliga organisationer
- **Strandskyddsärenden**

Avslutade ärenden

Samtliga avslutade ärenden under mätåret ska löpande (t.ex. en gång per månad eller en gång per kvartal) skickas till upphandlad NKI-konsult. Eftersom det tidigare varit oklarheter kring när ett ärende ska anses vara avslutat gör vi följande förtydliganden:

- Ett tillståndsärende anses som avslutat när beslut fattas i ärendet. Med fattade beslut avses inte bara när tillstånd beviljas, utan också avslag, avvísningar, avskrivningar och anstånd. För anmälningsskyldig åtgärd anses ärendet avslutat när startbesked ges eller nekas.
- Vad gäller tillsynsärenden ska inspektion vara styrande istället för avslutat ärende, dvs. när företagen, privatpersonen, föreningen eller den offentliga organisationen fått någon form av kvittens (beslut, inspektionsrapport och, vid besked om ingen ytterligare åtgärd, även muntligt besked om utfallet av tillsynen). För att en inspektion ska tas med som ett ärende ska privatpersonen, företagaren eller representant för företaget, föreningen eller den offentliga organisationen varit med vid inspektionen.

Urval av ärenden

För de flesta kommuner ska samtliga ärenden, utom undantagen på föregående sida, ingå. För större kommuner kommer dock NKI-konsulten att göra ett slumpmässigt urval på 30-60 ärenden per område och månad. Hur stort urvalet blir inom detta intervall bestäms av respektive kommun utifrån deras kvalitets- och kostnadspreferenser. Detta innebär att urvalet för en större kommun maximalt kan uppgå till 360-720 per år och

myndighetsområde. För Bygglov och Miljö- och hälsoskydd kan urvalet dock bli dubbel så stort om kommunen väljer att mäta såväl företag som privatpersoner och övriga grupper.

Ett urval på 30-60 ärenden ska göras per månad för följande områden/indelningar:

- Brandskydd
- Bygglov² inklusive anmälningspliktiga åtgärder, företag
- Bygglov³, exklusive anmälningspliktiga åtgärder, privatpersoner och övriga
- Markupplåtelse
- Miljö- och hälsoskydd, företag
- Miljö- och hälsoskydd, privatpersoner och övriga
- Livsmedelskontroll
- Serveringstillstånd

Det finns möjlighet för kommuner att även välja kvartalsvis eller halvårsvisa utskick.

För att inte belasta företagen och övriga respondenter med alltför många enkäter rekommenderar SKL att utskicken begränsas så att en kontaktperson per organisationsnummer och myndighetsområde inte får fler än en enkät per sexmånadersperiod. Ansvaret för detta ligger på vald konsult. Kommunerna ska inte ta hänsyn till detta i sina registeruttag.

För att få delta i den nationella rankingen (NKI totalt) måste kommunen ha företagsärenden inom följande tre områden; Bygglov, Miljö- och hälsoskydd och Livsmedelskontroll.

Förbättra kvaliteten på registren

Uppgift om urvalsobjektens organisationsnummer krävs numera för att kunna delta i undersökningen. Organisationsnummer behövs för att kunna särskilja de olika urvalsgrupperna från varandra (företag, privatpersoner, offentlig verksamhet och ideella föreningar).

Undersökningen ska genomföras med hjälp av e-postuppgifter samt kompletteras med telefonintervjuer. I de fall som kommunen saknar uppgift om e-post eller om kvaliteten är mycket dålig bör man låta konsulten nummersätta kontaktuppgifterna mot kostnad och genomföra undersökningen med hjälp av telefonintervjuer. Detta ska då särskilt avtalas med konsulten.

Ju bättre kontaktuppgifterna är desto större är chansen att enkäten kommer till rätt person, vilket minskar bortfallet. Namn på kontaktperson och ett korrekt telefonnummer ökar starkt sannolikheten för en hög svarsfrekvens.

² Se sida 6 för vad som här ingår i begreppet Bygglov

Nytt för år 2017 är att en kommun måste uppnå en svarsfrekvens på minst 40 procent för att få ingå SKL:s nationella rapport Öppen Jämförelse Företagsklimat. Kvaliteten vad gäller urvalsobjektens kontaktuppgifter spelar stor roll för svarsfrekvensen och genom att sätta en nedre gräns så hoppas vi att kommunerna i samspel med statistik-konsulterna gör sitt bästa för att överstiga denna gräns.

När kommuner gått samman om viss myndighetsutövning

Vi vet att det finns flera exempel på samarbeten mellan kommuner när det gäller olika myndighetsområden. Principen är då att kommun A tar med de objekt (t.ex. företag) som haft ett ärende i kommun A och kommun B tar med de objekt som haft ett ärende i kommun B.

Vilka uppgifter ska samlas in?

För insamlingen behövs:

- Kommun (krav)
- Myndighetsområde (krav)
- Tillstånd/tillsyn
- Ankomstdatum
- Komplettdatum
- Beslutsdatum (krav)
- Organisationsnummer (krav)
- Företagsnamn/organisationsnamn/lämnas blankt om privatperson
- Kontaktperson (rekommenderas)
- Telefonnummer (rekommenderas)
- Mobilnummer (rekommenderas)
- E-postadress (rekommenderas)
- Privat företag/övriga (privatpersoner, ideella föreningar, offentliga organisationer)
- Övrigt som kommunen kan/vill delge för insamling av data

Observera att uppgift om postadress och postnummer inte längre behöver samlas in.

De uppgifter som vi rekommenderar att kommunen samlar in har stor betydelse för undersökningens kvalitet.

Det är viktigt att DU som kontaktperson för undersökningen i Din kommun tar ansvar för att urvalet av ärenden görs på rätt sätt och att efterfrågade uppgifter levereras på rätt sätt till NKI-konsult!

Kontaktpersoner på SKL

Vid frågor kring urvalet av företag och ärenden eller om du är intresserad av mer information om undersökningen tveka inte att i första hand kontakta Jan Torége (huvudansvarig), tfn: 08-452 78 89, e-post: jan.torege@skl.se, Fredrik Berglund (tekniskt ansvarig), 08-452 78 77, e-post: fredrik.berglund@skl.se, eller Thomas Forsberg (myndighetsexpert), tfn: 08-452 78 82, e-post: thomas.forsberg@skl.se.

Information om respektive myndighetsområde

Brandskydd

Undersökningen gäller ärenden avseende tillsyn och kontroll som gjorts med hänvisning till lagen om skydd mot olyckor (LSO) och ärenden om tillstånd och tillsyn enligt lagen om brandfarliga och explosiva varor (LBE). Däremot inte ärenden som enbart gäller inskickade brandskyddsredogörelser eller ärenden som avser rengöring och brandskyddskontroll av sotare.

Bygglov

Undersökningen avser ansökningar om bygglov inklusive tidsbegränsade lov, marklov, rivningslov, förhandsbesked samt anmälningspliktiga åtgärder. För privatpersoner, ideella föreningar och offentliga organisationer ska dock anmälningspliktiga åtgärder exkluderas från undersökningen.

Markupplåtelser (ej markförsäljning eller arrenden)

Undersökningen gäller tillfälliga markupplåtelser enligt ordningslagen, t.ex. upplåtelse av offentlig mark för uteservering eller torghandel. Markupplåtelse av redan markerade handelsplatser ska dock inte tas med. Markförsäljning eller arrenden ska **inte** inkluderas.

Miljö- och hälsoskydd

Denna kategori innehåller en rad olika typer av ärenden. Ärendena ska gälla tillsyn eller kontroll av verksamhet och anläggningar inom samtliga lagstiftningsområden som miljö- och hälsoskyddet omfattar (utom livsmedelslagstiftningen). I några fall handlar det också om tillstånd, t.ex. för enskilda avlopp. När det gäller anmälningsärenden, som t.ex. i fråga om C-anläggningar enligt miljöbalken, ska de tas med i de fall ärendet innebär en tvåvägskommunikation med kommunen men inte om det enbart gäller inskickade rapporter eller en anmälan som bara registrerats in och inte blivit föremål för någon dialog med verksamhetsutövaren. Några vanliga exempel på ärenden inom miljö- och hälsoskydd är:

- anmälningspliktiga hälsoskyddslokaler som skolor, daghem, bad, tatueringssalonger, solarier m.m.
- flerbostadshus
- avfall
- enskilda avlopp
- miljöfarliga verksamheter A-, B-, C-anläggningar
- miljöfarliga verksamheter U-anläggningar, (t.ex. mindre verkstäder, köldmedieanläggningar) d.v.s. verksamheter som varken behöver tillstånd eller anmälan, men ändå omfattas av miljöbalkens regler.
- förorenad mark/sediment/byggnad

Ovanstående verksamheter och anläggningar brukar yttra sig som ärenden på myndigheten och ärendestrukturen kan se mycket olika ut från kommun till kommun. Nedanstående övergripande exempel ger en bild av vilka ärendeprocesser som är vanliga oavsett hur kommunen valt att strukturera sina ärenden:

- inkommande anmälan eller ansökan/registrering om tillstånd/dispens/godkännande (om svaret är ett ställningstagande, men inte om det endast är en kvittens på att man mottagit ärendet – i de flesta fall kommer de ärenden där kunden får en kvittens ändå med när inspektion genomförs).
- myndighetens egeninitierade tillsynsinsatser eller kontroll t.ex. inspektioner

Livsmedelskontroll

Ärendena ska gälla kontroll av verksamhet och anläggningar inom livsmedelslagstiftningen. Denna syftar till att konsumenterna ska ha tillgång till säkra livsmedel och säkert dricksvatten samt att ingen ska bli vilseledd. Huvudingredienserna i livsmedelskontrollen är revision av livsmedelsföretagens egenkontroll och rutiner, inspektion i anläggningen och eventuell provtagning. Kontrollerna kan vara förannmälda eller oanmälda och gälla olika delar av den lagstiftning som gäller för den aktuella verksamheten.

Serveringstillstånd

I princip ska alla ärenden rörande serveringstillstånd tas med. Nyansökningar, ägarskiftet och utredning av ev. brister enligt alkohollagen ska ingå i undersökningen samt även löpande tillsyn i form av oanmälda besök. Ansökningar om stadigvarande tillstånd samt tillfälliga tillstånd för servering av allmänhet ska tas med. All tillsyn ska tas med utom tillsyn över försäljning av folköl.