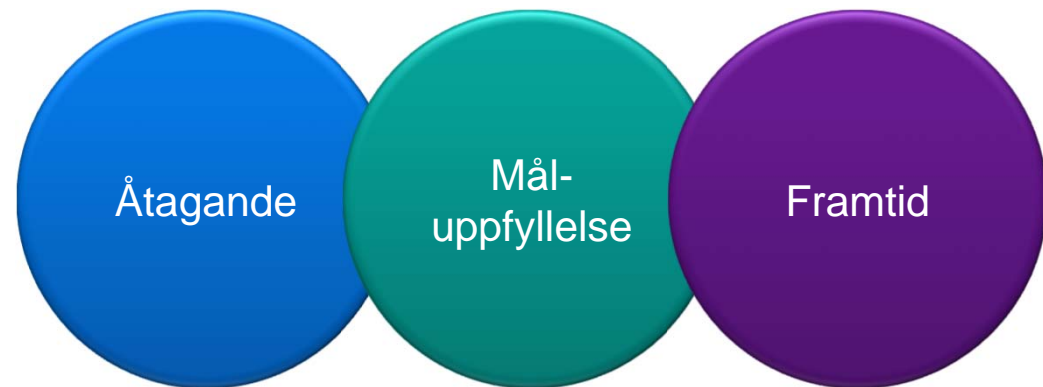


**Stefan Frid**

**Invest Stockholm  
SBA, Näringslivsservice**

 **Stockholm**  
The Capital of Scandinavia

## Kommunal myndighetsutövning



”För att bygga ett bra företagsklimat så måste man först börja bygga på relationer, vi måste mötas och få en samsyn. För att komma dit så måste det finnas bra mötesplatser dit man väljer att gå för att föra en dialog, det gäller alla. Vi ser på problem med olika ögon och från olika håll och så kommer det alltid att vara, tillsammans kan man ändra sin syn eller rentav våga se den från ett annat perspektiv än sitt eget. Vi måste föra en dialog!”

*Företagare i Häbo angående förbättrat företagsklimat*

## SBA styrgrupp Kommundirektörer

Anne Andersson	Örebro
Bo Dahllöf	Västerås
Christina Rapp-Lundahl	Järfälla
Göran Arnell	Gävle
Ingela Lindh	Stockholm
Joachim Danielsson	Uppsala
Kristina Tidestav	Solna
Lars Hortlund	Ekerö
Martin Andreae	Norrköping
Paul Håkansson	Linköping
Pär Eriksson	Eskilstuna
Rickard Sundbom	Södertälje

 **Stockholm**  
The Capital of Scandinavia

### ***Styrgruppen för Stockholm Business Alliance beslutar följande (2017-09-29)***

Att Invest Stockholm och NKI-rådet får i uppdrag att verka för att SBA ska bli en **mötesplattform** inom den kommunala myndighetsutövningen i hela Stockholmsregionen, med syfte att utbyta erfarenheter och driva gemensamma insatser.

# SBA:s NKI-råd

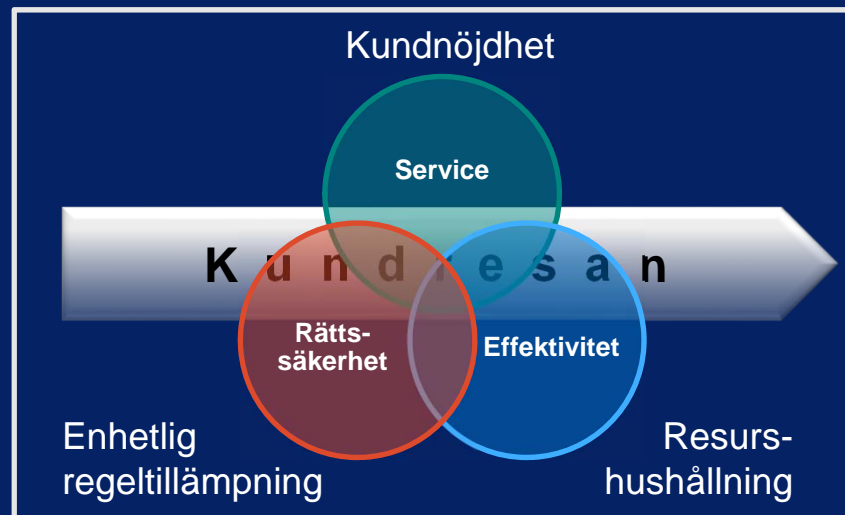
Ann-Charlotte Berger d'Argy	Uppsala
Annika Janglund	Gävle
Aydin Aho	Södertälje
Britt Forsberg	Norrköping
Denis Oreskovic	Eskilstuna
Erik Åqvist	Linköping
Helena Aronsson	Örebro
Jennie Sträng	Västerås
Magnus Thulin	Stockholm
Stefan Frid	SBA

 **Stockholm**  
The Capital of Scandinavia



**Kommuner**

# Åtagande: myndighetsutövning



”Företagen upplever regler som ett av de största tillväxthindren”

Tillväxtverket: Temarapport Förenkling

- Det finns en generell plikt för myndigheter att **samarbeta och samverka** som är förordningsstyrd.
- Myndigheter ska ha medborgarnas fulla förtroende och ge näringslivet goda arbets- och tillväxtförutsättningar.

NKI-undersökning:  
172 kommuner  
deltog 2017

Service

# Stockholms stad, 2004

# SBA, 2006 (jämna år)

# SKL, 2010 (jämna år)

➔ Varje år sedan 2016

 **Stockholm**  
The Capital of Scandinavia

## Kundundersökning (nöjd kund index)



Faktiska ärenden

Ärendetyper



- ✓ Bygglov
- ✓ Brandskydd
- ✓ Markupplåtelse
- ✓ Serveringstillstånd
- ✓ Miljö- och hälsoskydd
- ✓ Livsmedelskontroll

Målgrupper



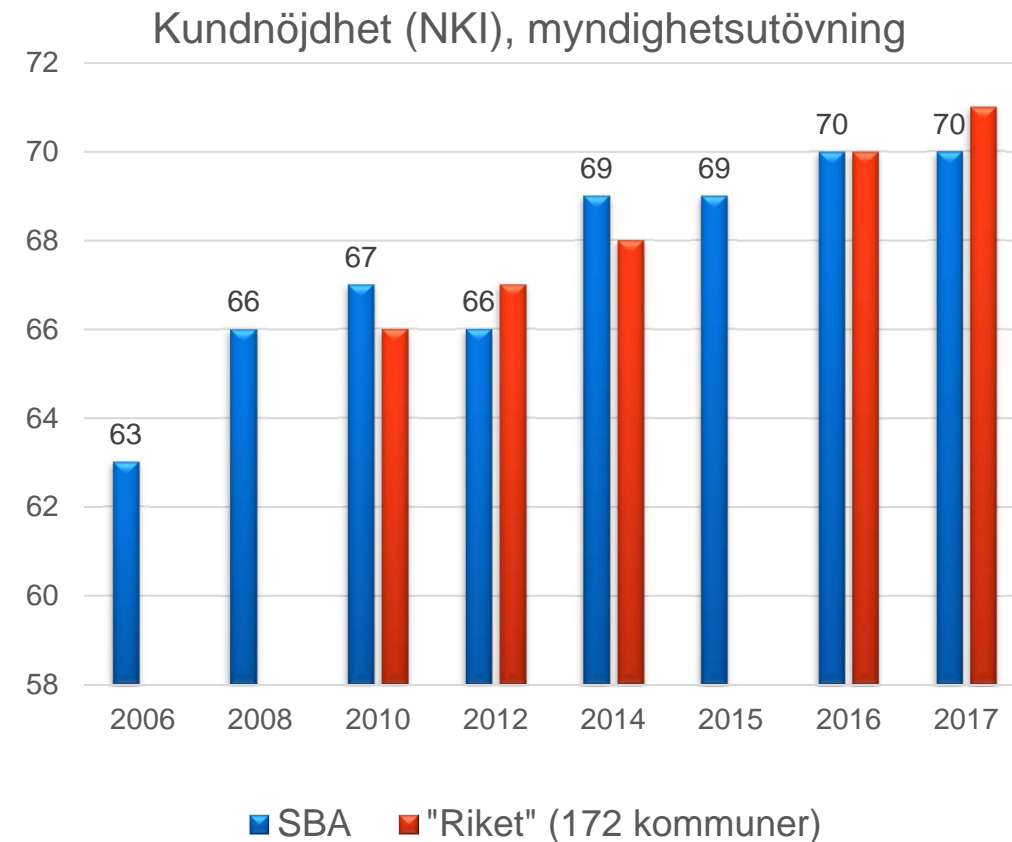
Service

**Betygsskala, 0-100**

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

 **Stockholm**  
The Capital of Scandinavia

## Från knappt godkänt till "Högt"...



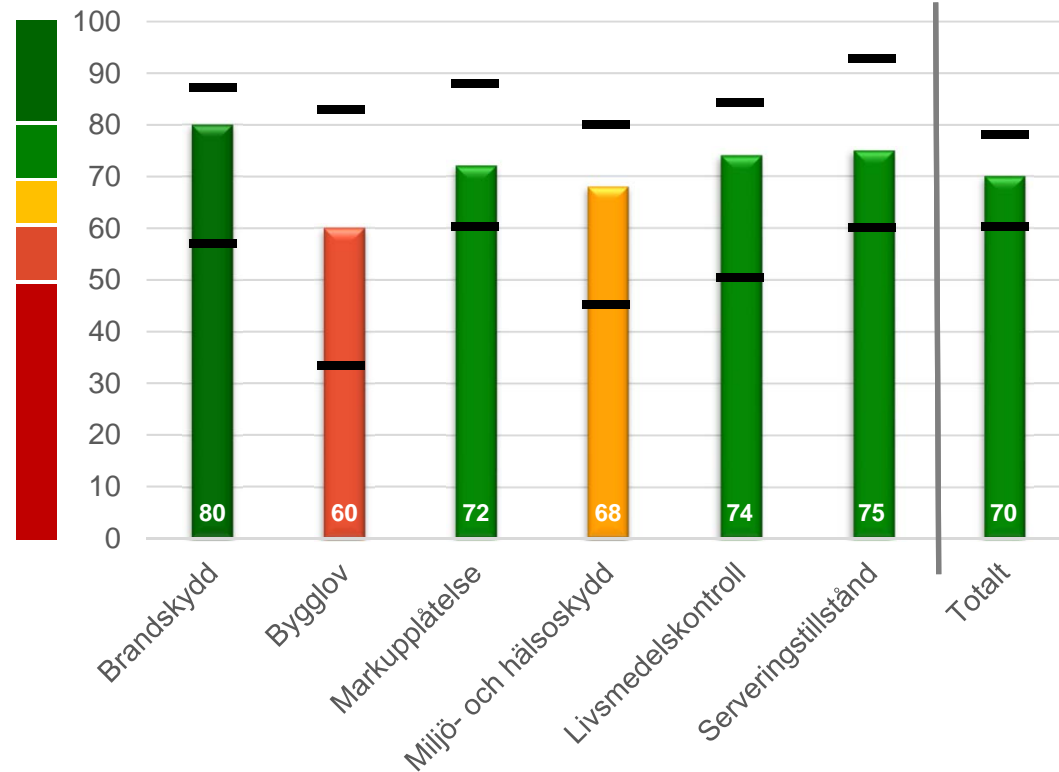
Service

”Stora variationer  
mellan myndighets-  
områden och  
kommuner”

 **Stockholm**  
The Capital of Scandinavia

## Men betydande variationer...

NKI efter myndighetsområde, 2017





Samma mönster  
gäller för  
majoriteten av  
kommunerna

Service

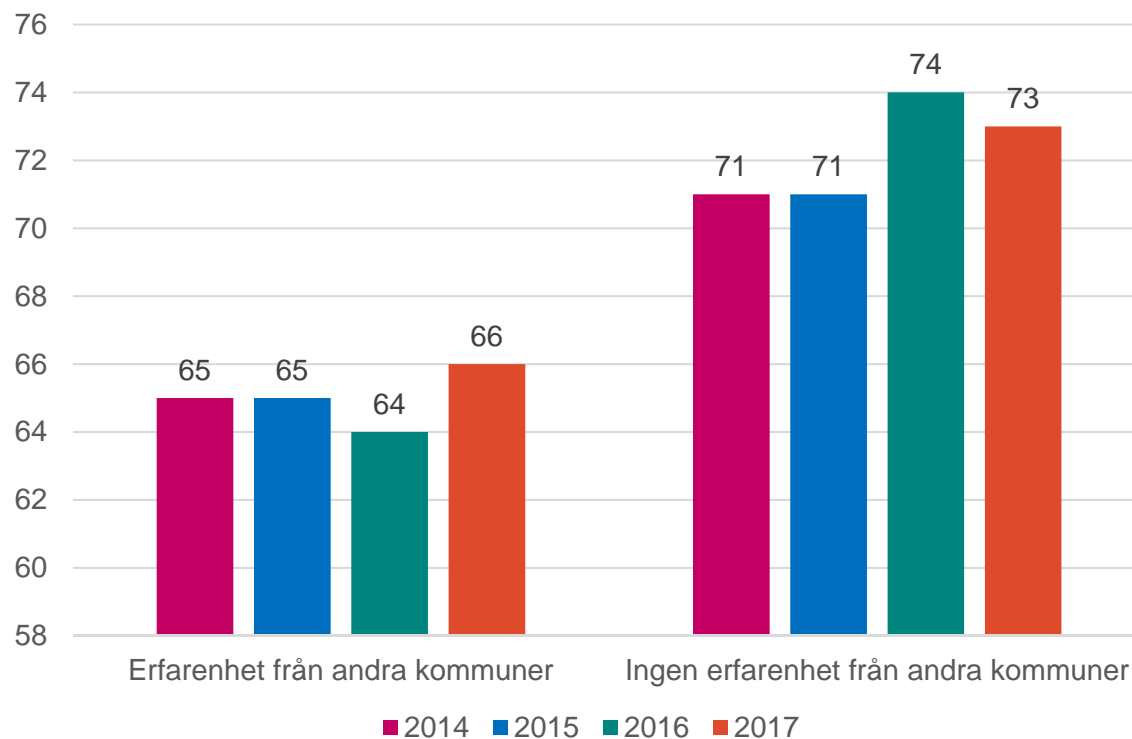
”När kunden har  
erfarenhet från andra  
kommuner är kund-  
nöjdheten betydligt  
lägre”

 **Stockholm**  
The Capital of Scandinavia

## NKI-potential med samverkan!

NKI efter bakgrundsfråga:

”Har du erfarenhet från andra kommuner i liknande ärende?”



Rätts-  
säkerhet

Enhetlig  
regeltillämpning

# opartiskhet  
# likabehandling  
# öppenhet

 **Stockholm**  
The Capital of Scandinavia

”Jag värnar om miljön, grannen  
och det ofödda barnet”

Miljöchef

***”Företagen vittnar om stora  
skillnader mellan kommuner”***

➔ Dyrare, längre tid och sämre kvalitet

Effektivitet

”Kommuner och landsting kommer att behöva hitta nya sätt att arbeta, digitalisera och bli effektivare.”

Annika Wallenskog,  
chefsekonom på Sveriges  
Kommuner och Landsting (SKL).

 **Stockholm**  
The Capital of Scandinavia

”Myndigheter ska ge näringslivet goda arbets- och tillväxtförutsättningar”

Pressmeddelande 2018-04-17

## Företagens regelkostnader skenar

Tillväxtverket publicerade den 13 april sin årliga rapport av hur företagens kostnader påverkas av nya eller ändrade regler. Resultaten visar på en fortsatt kraftig nettoökning av de totala regelkostnaderna – för år 2017 med hela 4,4 miljarder kr. Bara de administrativa kostnaderna har under den senaste femårsperioden ökat med 1,2 miljarder per år i löpande priser.

Digitalisering

”Digitalisering är ett sätt att stärka såväl kundnöjdhet, rättssäkerhet som effektivitet.”

 **Stockholm**  
The Capital of Scandinavia

2 av 10 

tycker att kommuner  
och landsting  
*lever upp*  
till deras digitala  
*förväntningar*

Samverkan

Systemsynsätt

- ❖ Dialog
- ❖ Samsyn
- ❖ Tillit
- ❖ Samverkan

➔ Utvecklingskraft

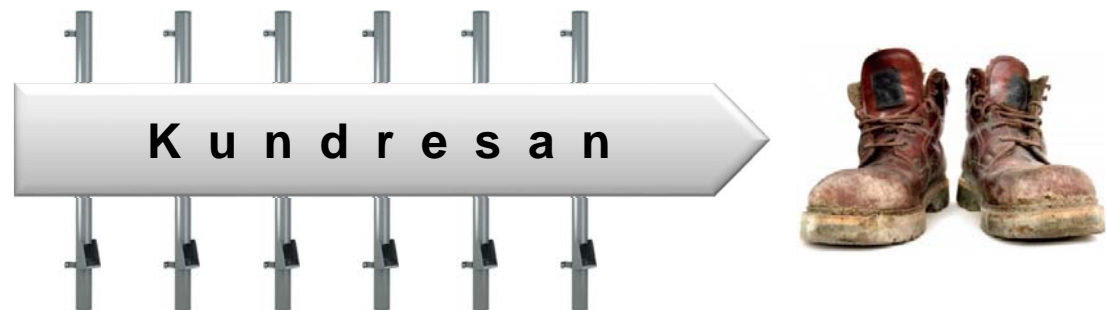
 **Stockholm**  
The Capital of Scandinavia

”Vägen framåt mot det **goda resultatet** för oss **CSN – Centrala studiestödsnämnden** sker utifrån tre perspektiv; samhällsnytta, kundnytta och medarbetarnytta. Och vägen präglas av systemsyn och tillit.”

Christina Forsberg, generaldirektör, CSN – Centrala Studiestödsnämnden

Medborgare och företag får inte komma i kläm på grund av hur offentlig sektor är organiserad.

**...från fabrikslogik till värdefokuserad tjänstelogik  
- det handlar om att ställa sig i användarens skor.**



*”Stuprören måste ”hänga med” för att möta framtiden”*

# TQM:

Total Quality Management

*”Ökad kvalitet OCH lägre kostnader – om man löser problem och inte symptom”*

 **Stockholm**  
The Capital of Scandinavia

*my*  **TOYOTA** *is fantastic*

**Exempel**

**Problem:** Företaget har en hög andel missade leveranser av bakaxlar

Rotfelsanalys: ”5 \* Varför?”

**1. Varför** missade vi leveranserna av bakaxlar? Därför att svetsaren var sjukskriven.

**2. Varför** var svetsaren sjukskriven? Därför att han fått tennisarm.

**3. Varför** har svetsaren fått tennisarm? För att 50 % av bakaxlarna måste svetsjusteras.

**4. Varför** måste 50 % av bakaxlarna svetsjusteras? Därför att maskinen är feljusterad

**5. Varför** är maskinen feljusterad? Arbetsinstruktionen är felaktig.