

Myndighetsutövning: åtagande och måluppfyllelse

SBA:s NKI-råd

Ann-Charlotte Berger d'Argy

Annika Janglund

Monica Ivnäs

Britt Forsberg

Denis Oreskovic

Erik Åqvist

Helena Aronsson

Jennie Sträng

Evrin Erdal

Stefan Frid

Uppsala

Gävle

Södertälje

Norrköping

Eskilstuna

Linköping

Örebro

Västerås

Stockholm

SBA

Måluppfyllelse

Mäta kundnöjdhet

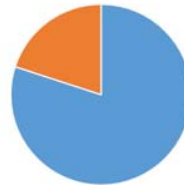
Nöjd Kund Index, NKI



Faktiska ärenden

Ärendetyper

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

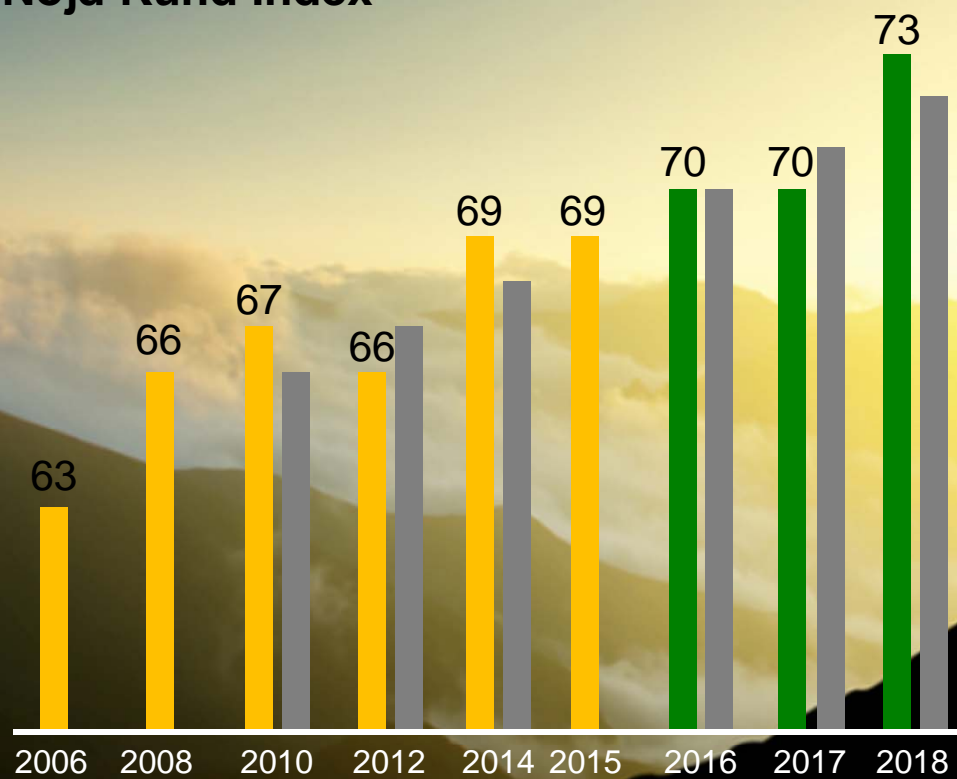


Målgrupper



Tydlig trend: allt nöjdare företag

Nöjd Kund Index



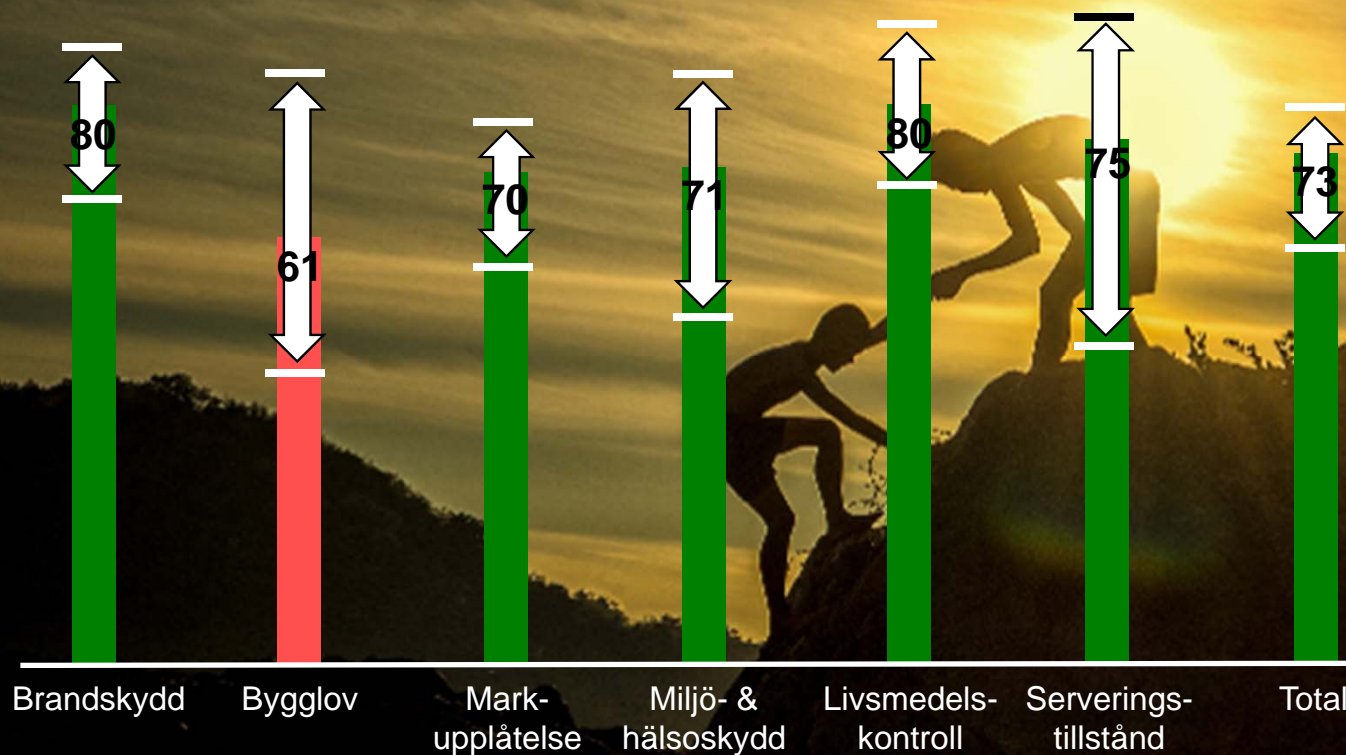
■ SBA ■ Insikt ("riket")

Betygsskala, 0-100

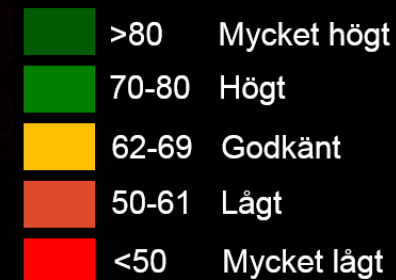
>80	Mycket högt
70-80	Högt
62-69	Godkänt
50-61	Lågt
<50	Mycket lågt

MEN, stora skillnader...

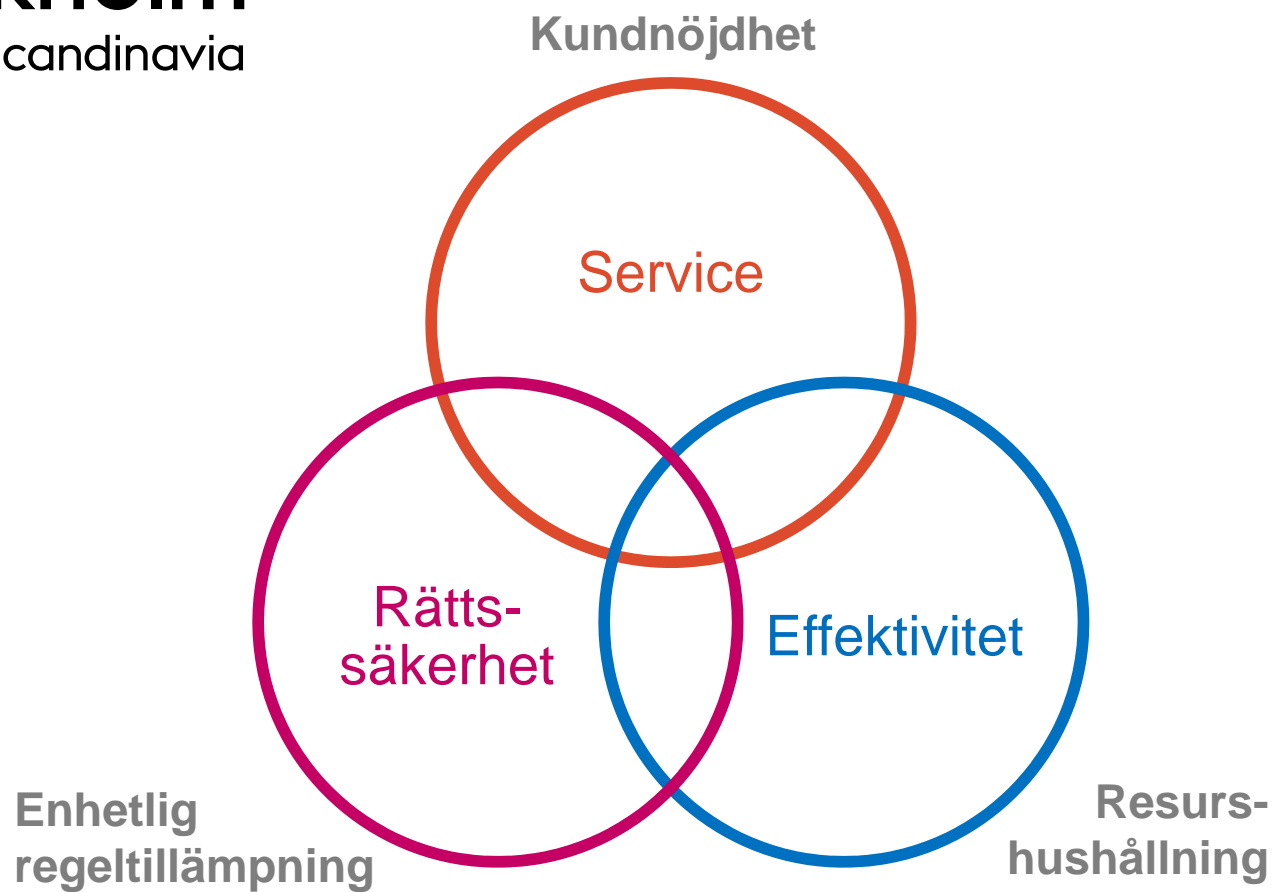
Nöjd Kund Index



Betygsskala, 0-100



Högsta/lägsta värde inom SBA



Åtagande

Förvaltningslagen (2017:900)

http://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/forvaltningslag-2017900_sfs-2017-900

1 juli 2018

Grunderna för god förvaltning

6 § En myndighet ska se till att kontakterna med enskilda blir **smidiga och enkla.**

Myndigheten ska lämna den enskilde sådan hjälp att han eller hon kan ta till vara sina intressen. Hjälpen ska ges i den utsträckning som är lämplig med hänsyn till frågans art, den enskildes behov av hjälp och myndighetens verksamhet. Den ska ges utan onödigt dröjsmål.

(Kundanpassad
hjälp!)

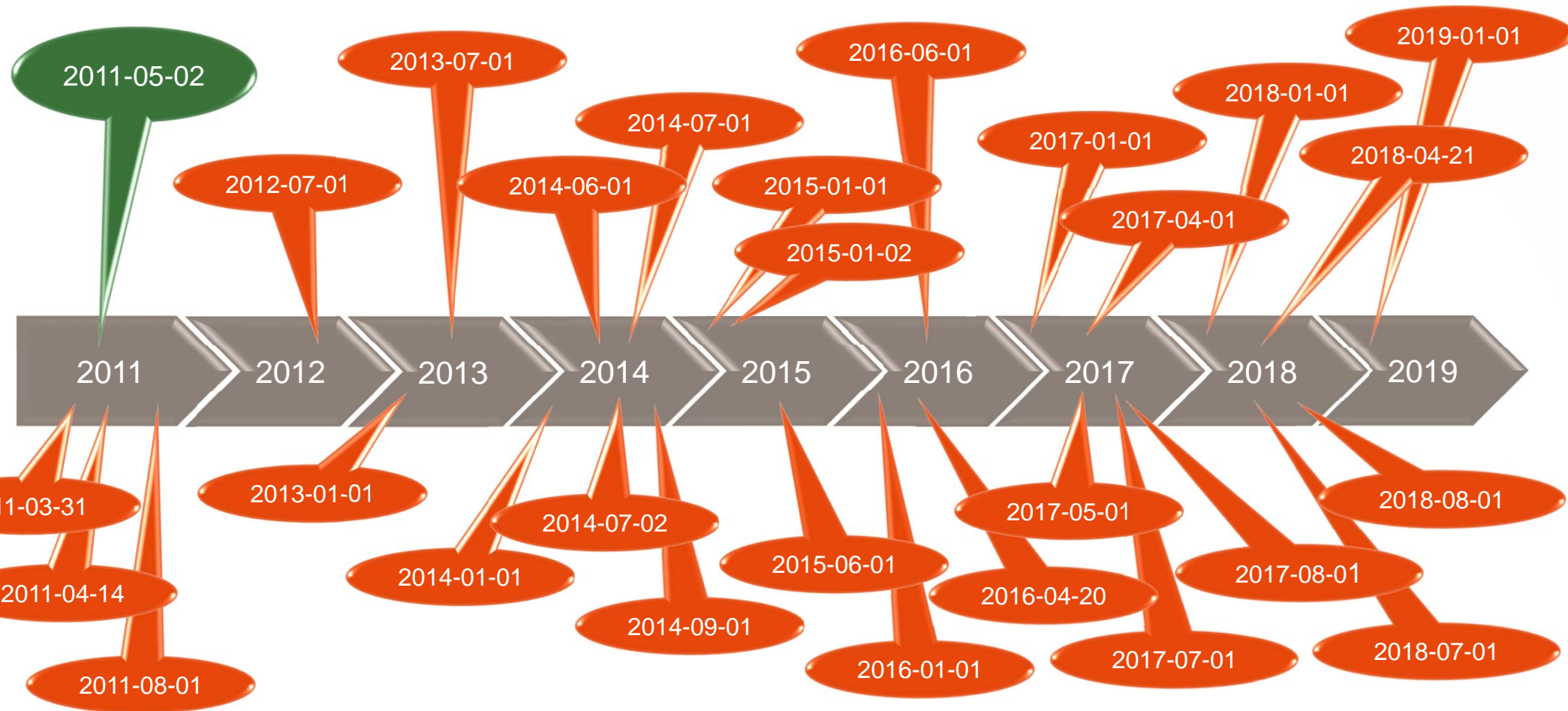
8 § En myndighet ska inom sitt verksamhetsområde **samverka med andra myndigheter.**

Allmänna krav på handläggningen

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

13 § En myndighet ska använda tolk och se till att översätta handlingar om det behövs för att den enskilde ska kunna ta till vara sin rätt när myndigheten har kontakt med någon som inte behärskar svenska.

Rättssäkerhet - utmaning...

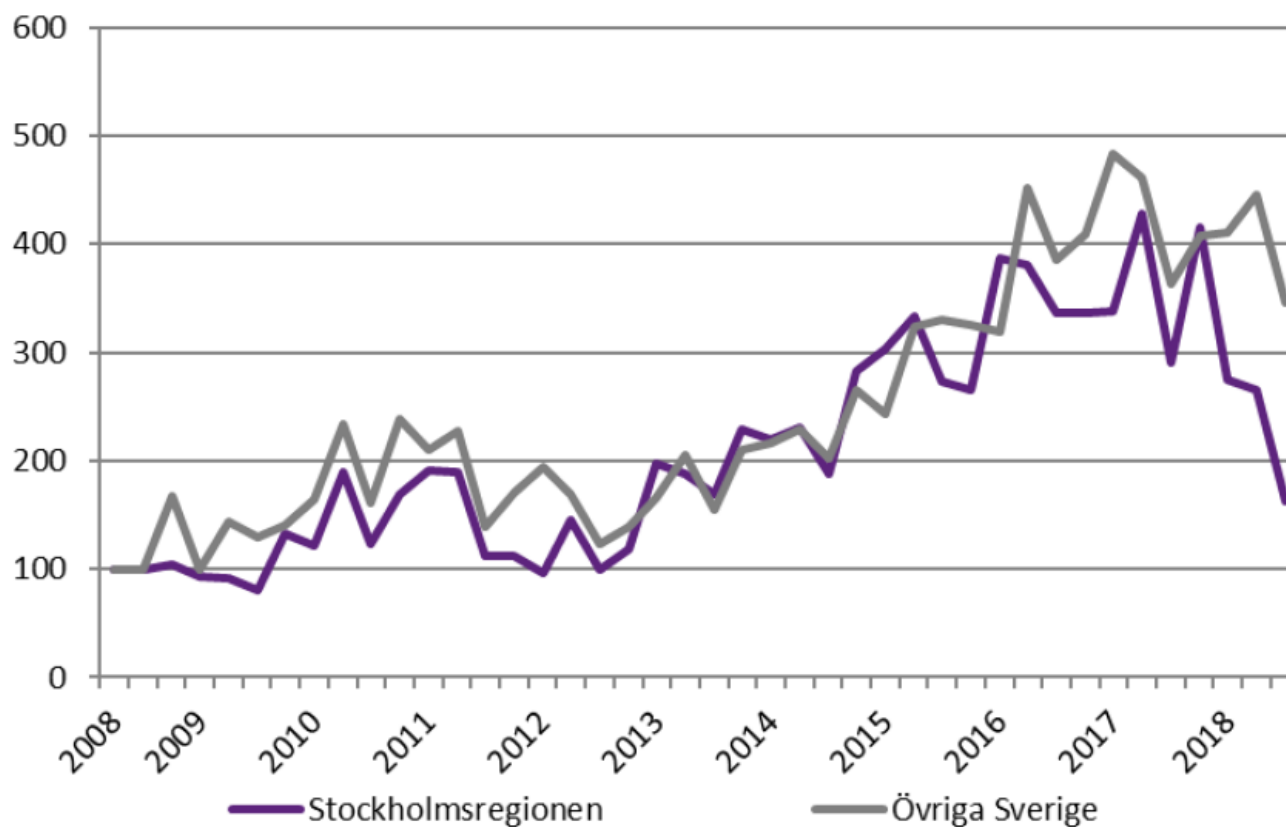


Tillfällena då PBL ändrats från 2011 och framåt

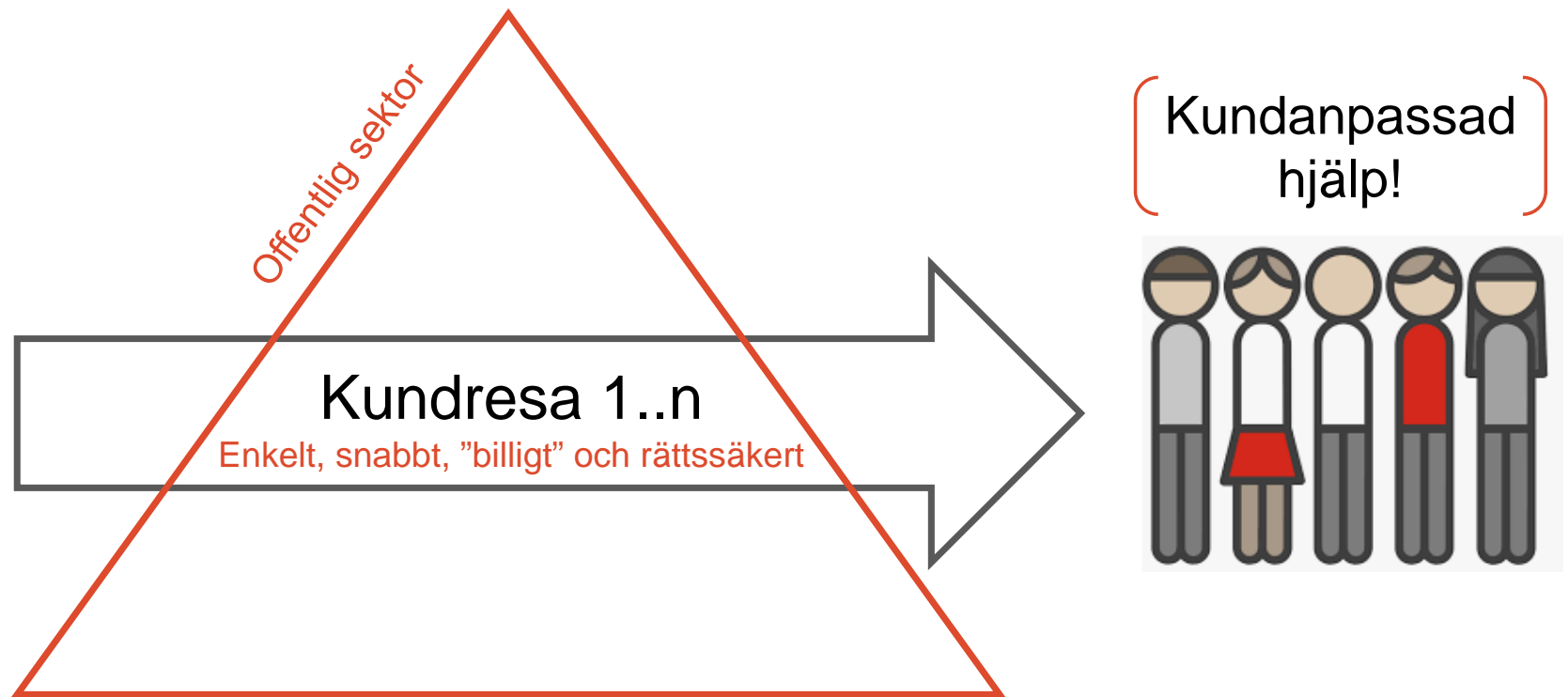
Åtagande vs Belastning

Påbörjade lägenheter

Index 100 = 2008 kv3



Åtagande kräver systemsyn




Dialog, samsyn, tillit och samverkan



Workshop (Uppsala: 4 sep 2018)

Boverket, kommuner och byggherrar


Boverket
Myndigheten för samhällsplanering,
byggnad och boende

Datum 2018-08-28 3.4.1. Diarienummer 4756/2016

Välkommen till workshop
"Knäckfrågor i bygglovs- och byggprocessen"

Vi ser fram emot din medverkan – tillsammans med ca 45 andra personer från kommuner, byggbolag, bostadsbolag och Boverket.

Fi ses på:
Park Inn by Radisson Uppsala
Storgatan 30. Ca 5 min promenad från Uppsala C

Tider tisdag den 4 september
kl. 09:00 Välkomna (Vi börjar direkt, kaffe kommer senare)
kl. 10:15 Kaffe med smörgås
kl. 12:30 Lunch
under em. Kaffe i samband med diskussion
kl. 16:00 Avslutning

Syftet med workshopen är att identifiera knäckfrågor och vad respektive part behöver få ökad förståelse för och kompetens om när det gäller bygglovs- och byggprocessen. Vilka frågor bör Boverkets PBL kompetens särskilt beakta för utbildning och vägledning?

Under dagen varvar vi inspel från experter med dialog i blandade grupper om vilka frågor som kan vara utmanande. Både i den egna rollen och "vad andra borde lära sig om bygglov och bygg".

Vi bifogar en deltagarlista. Vid frågor, vänligen kontakta

Malin Svedberg, utbildningsassistent
Boverkets PBL kompetens
malin.svedberg@boverket.se
Tel 0455-35 32 55

Boverket, Box 534, 371 23 Karlskrona. Telefon: 0455-35 30 00.
Fax: 0455-35 31 00. E-post: registraturen@boverket.se. Webplats: www.boverket.se



Diskussion vs. dialog

Diskussion:

- Jag vill övertyga den andra.
- Attityden: "Jag vet hur det faktiskt är."
- Det pågår en kamp om taltiden.
- Den andras ståndpunkt undersöks inte.

Dialog:

- Jag vill förstå den andra.
- Attityden: "Ingen äger sanningen."
- Alla får samma tal- och reflektionsutrymme.
- *Utforskandet* är i fokus. Många frågor ställs.



Tack!