

Analys & goda exempel

NKI-undersökning

<http://stockholmbusinessalliance.se/wp-content/uploads/2019/02/SBA-NKI-undersökning-vägledning-2019-end.pdf>

Instruktioner 2019

för SBA:s kunderundersökning (NKI) inom myndighetsutövning

Stockholm Business Alliance, SBA, i samarbete med
Sveriges Kommuner och Landsting, SKL

 **Stockholm**
The Capital of Scandinavia

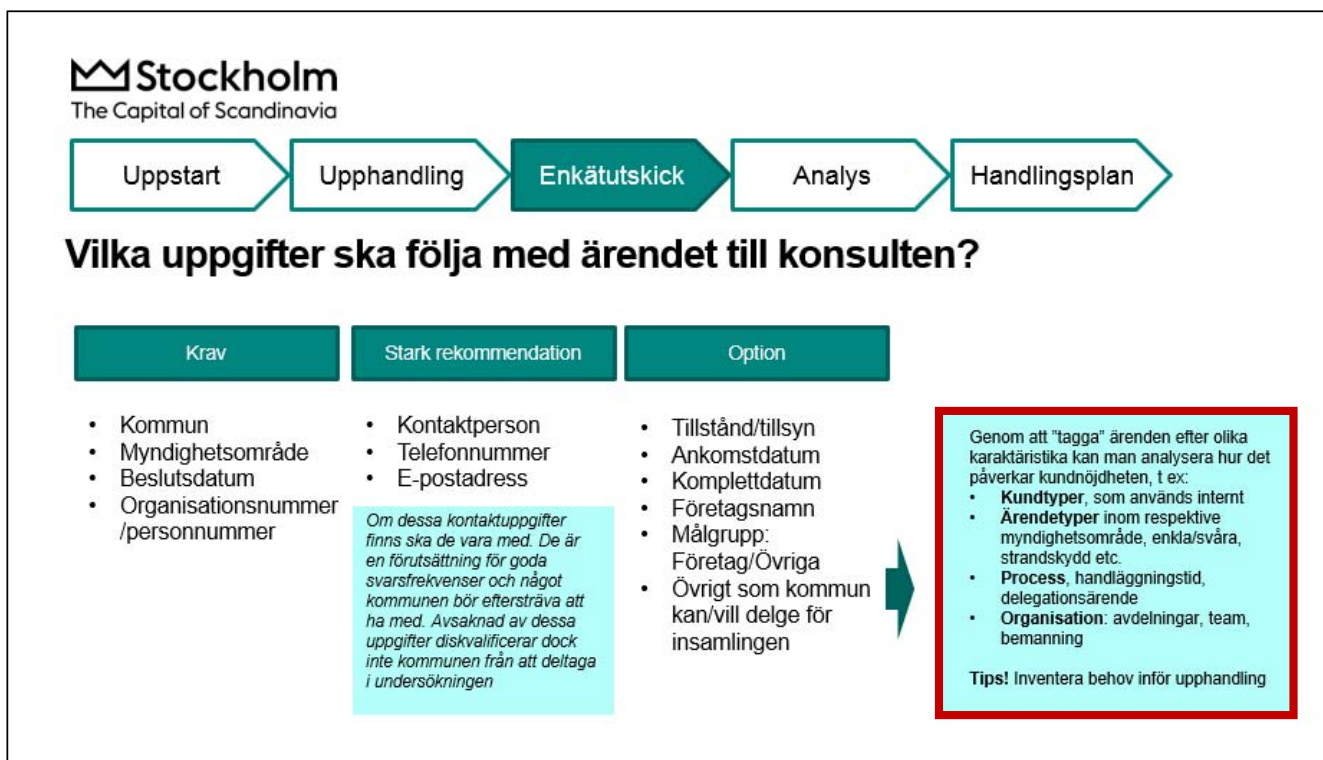
Registerdata

Startmöte => inventera interna behov



Registerdata

Startmöte: inventera interna behov

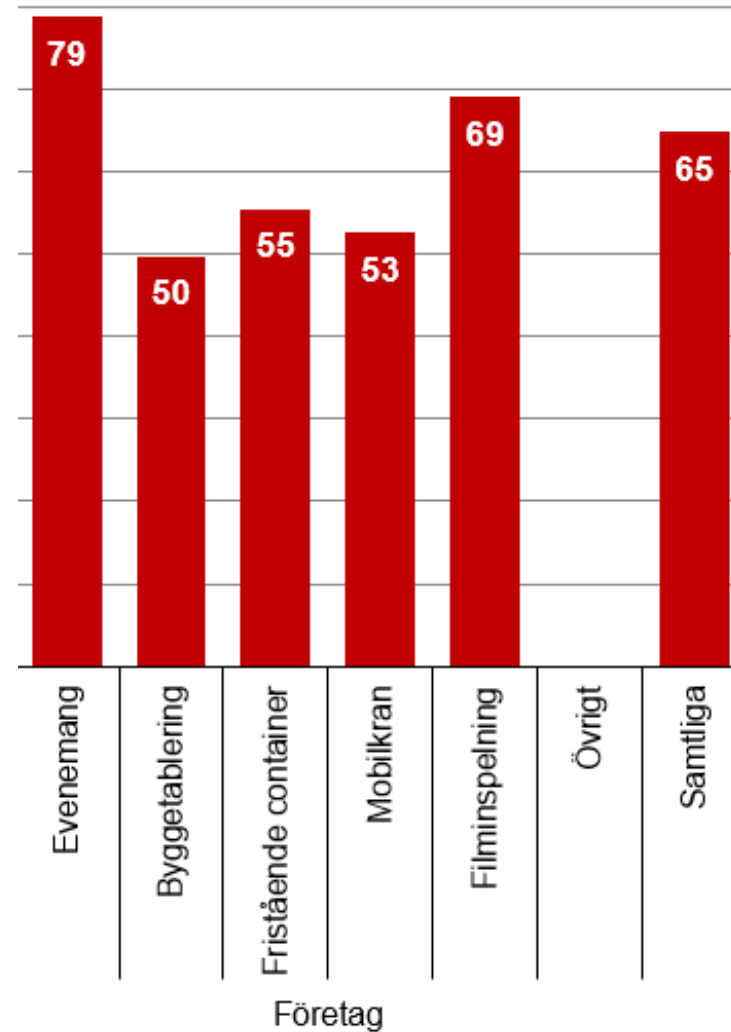


Exempel

Stockhoms stad, markupplåtelser

NKI efter "ärendetyp"

Vad är era behov?
Kontakta NKI-konsult

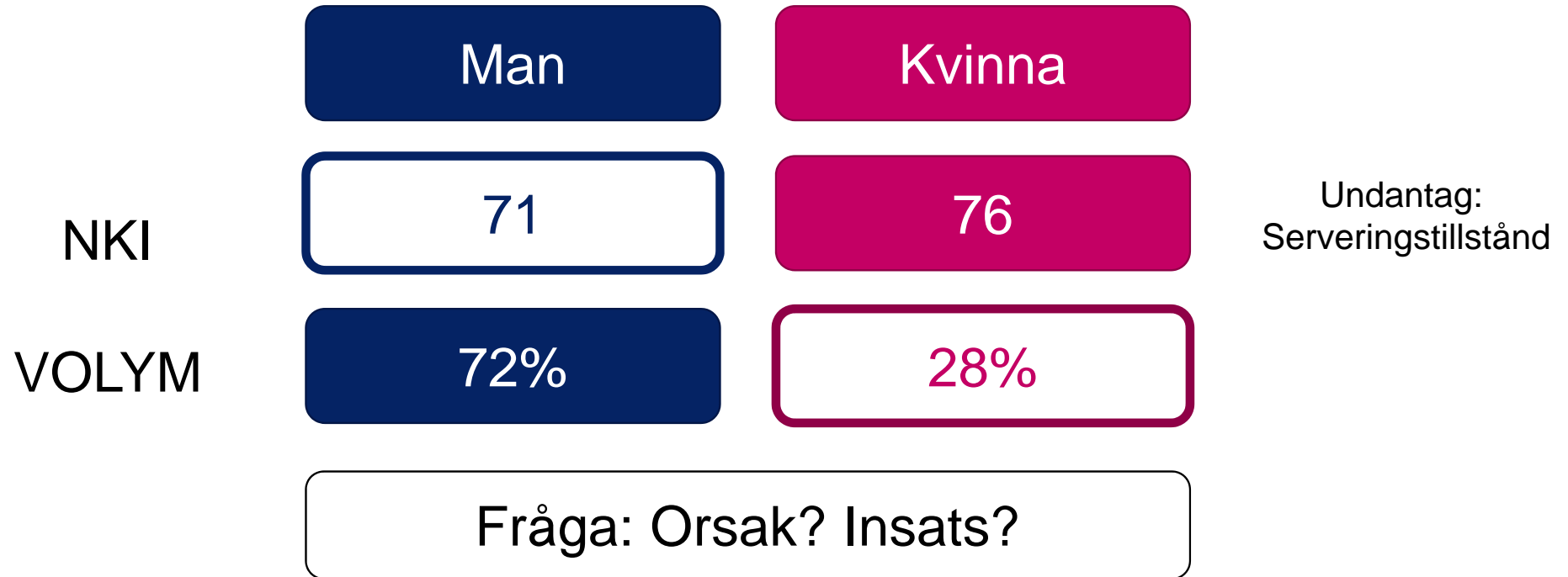


Analys: Registerdata/bakgrundsfrågor

- ❖ Kön
- ❖ Ålder
- ❖ Månad
- ❖ Bransch
- ❖ Företagsstorlek
- ❖ Utfall
- ❖ Kontaktsätt
- ❖ Erfarenhet från andra kommuner
- ❖ Avgiften

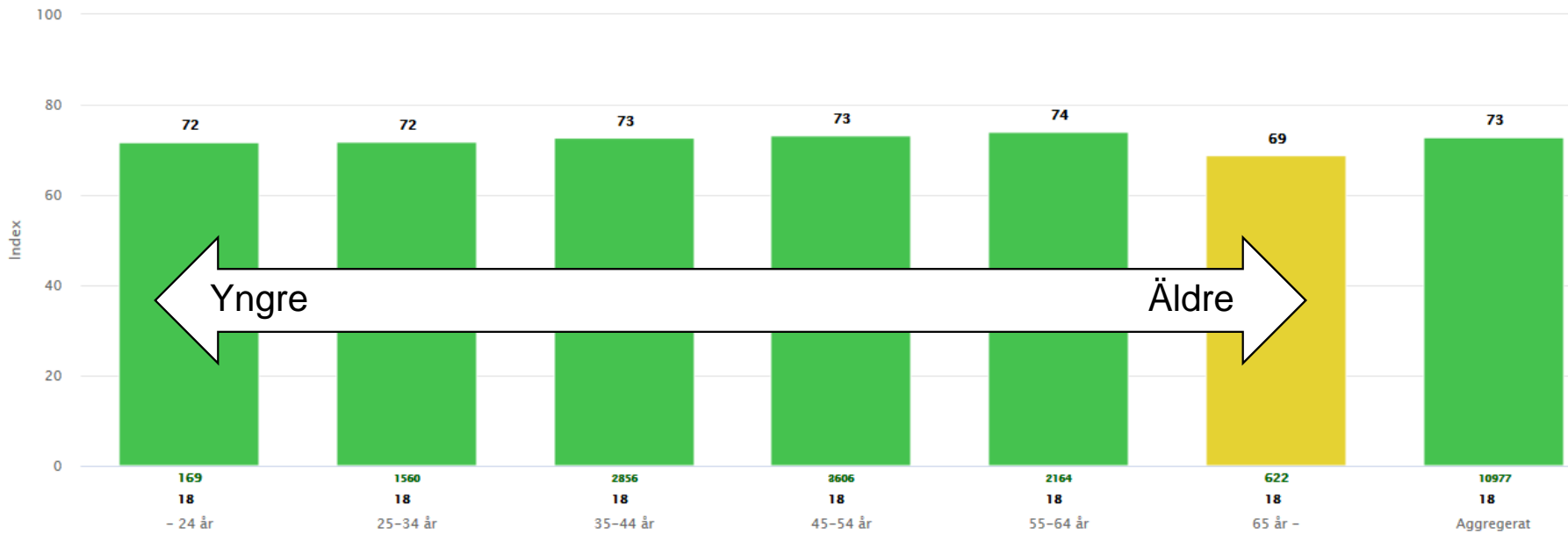
NKI efter svarandes kön, SBA 2018

Vilken är mest nöjd?



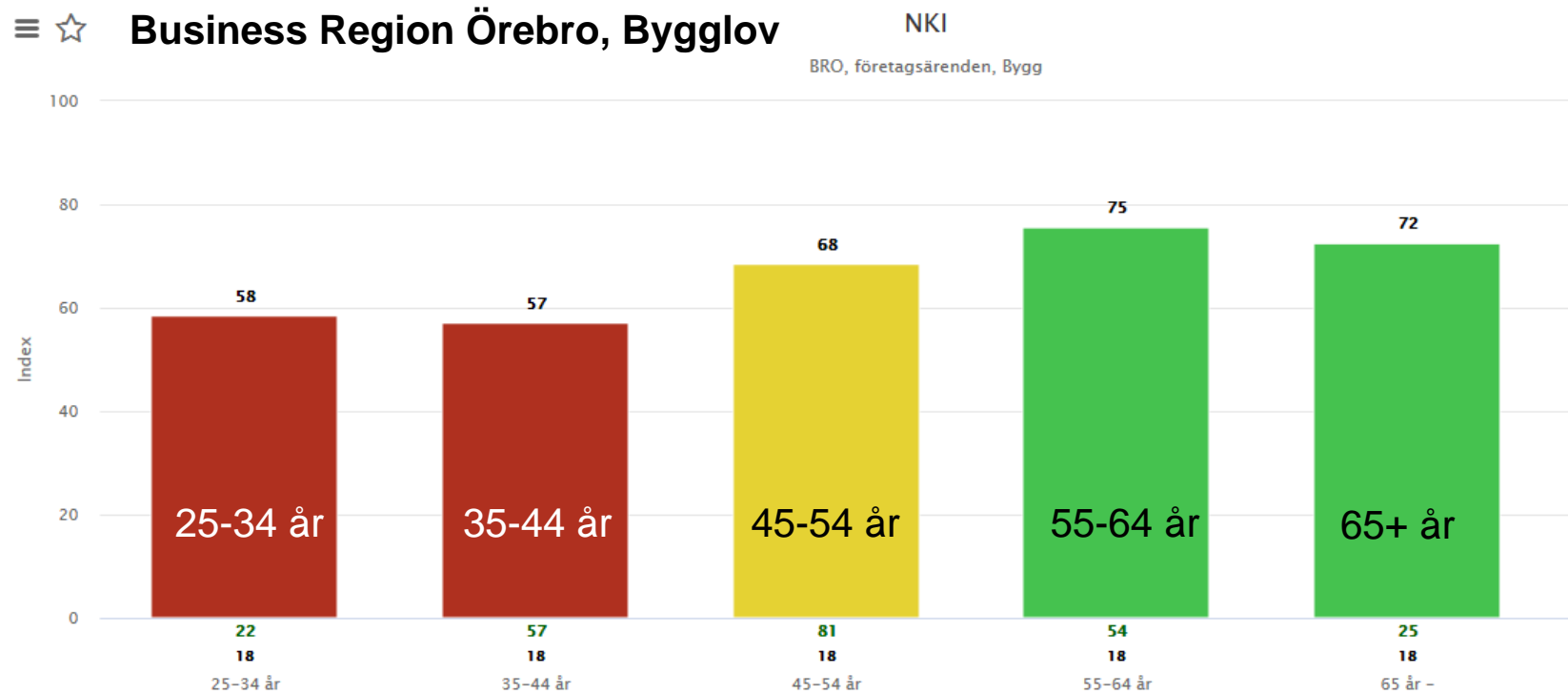
NKI efter svarandes ålder, SBA 2018

Finns skillnader?



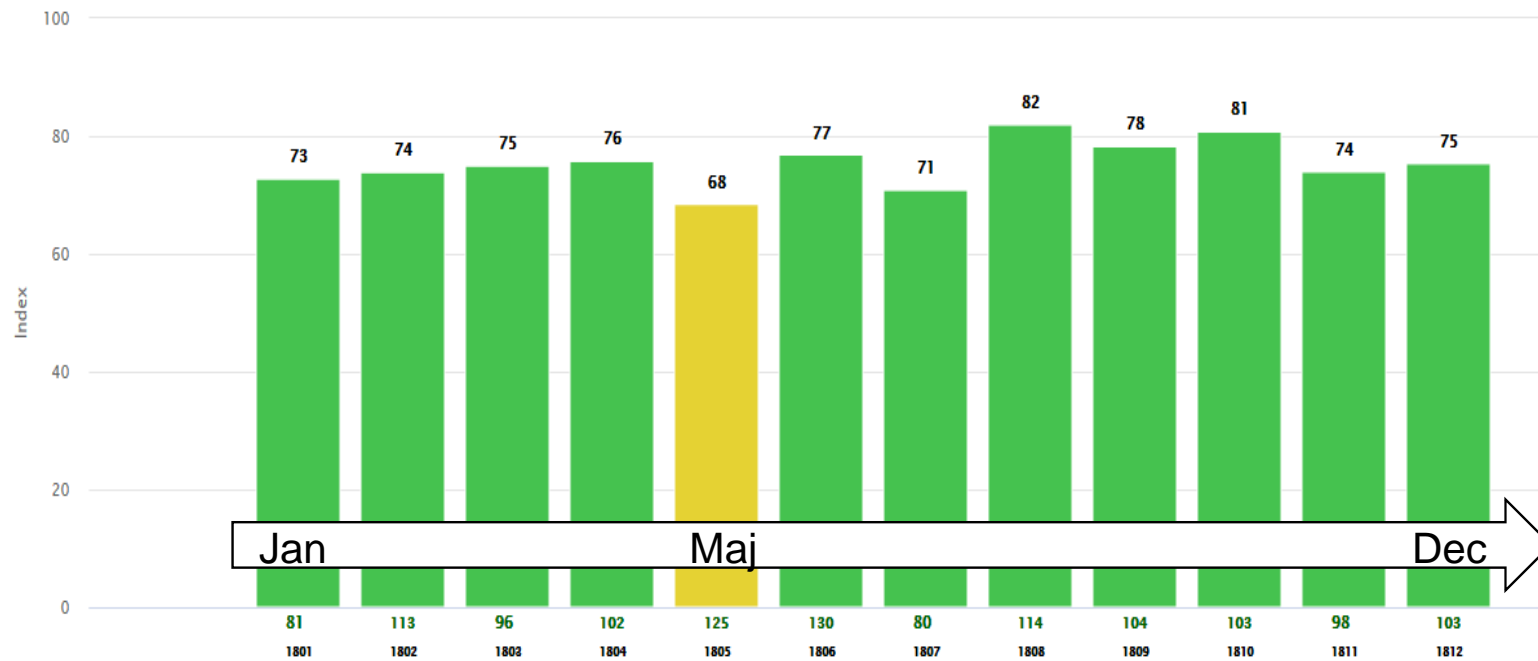
NKI efter svarandes ålder, BRO 2018

Under ytan kan det finnas stora skillnader...



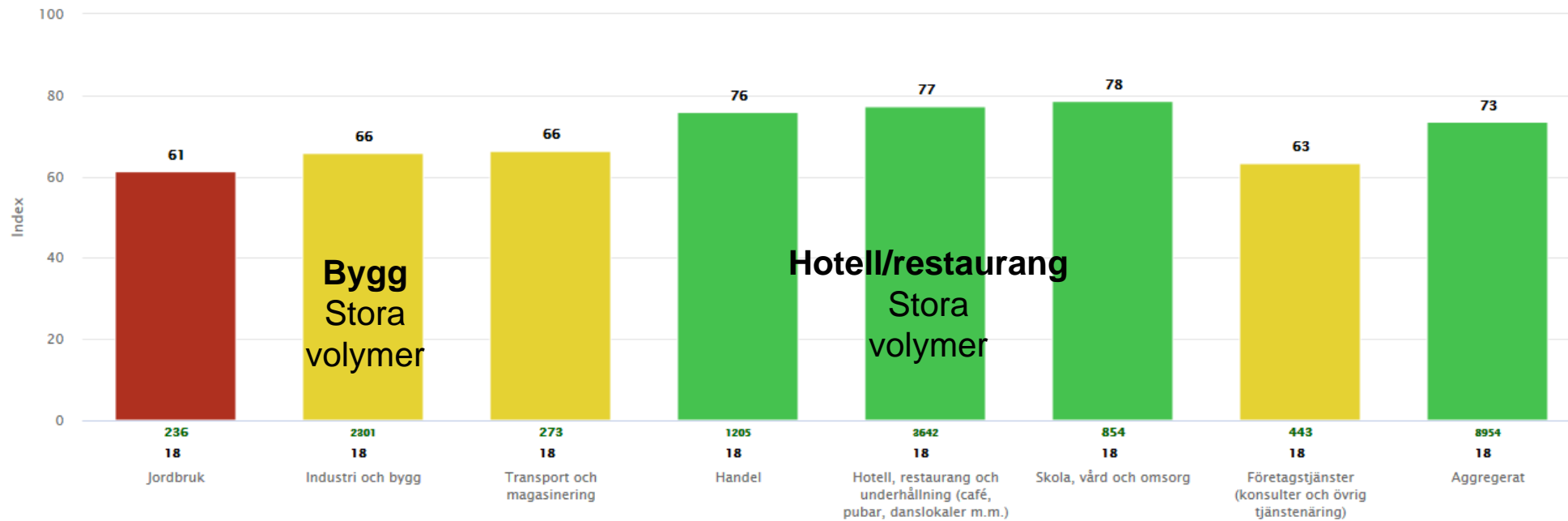
NKI, per månad (SBA 2018)

Serveringstillstånd



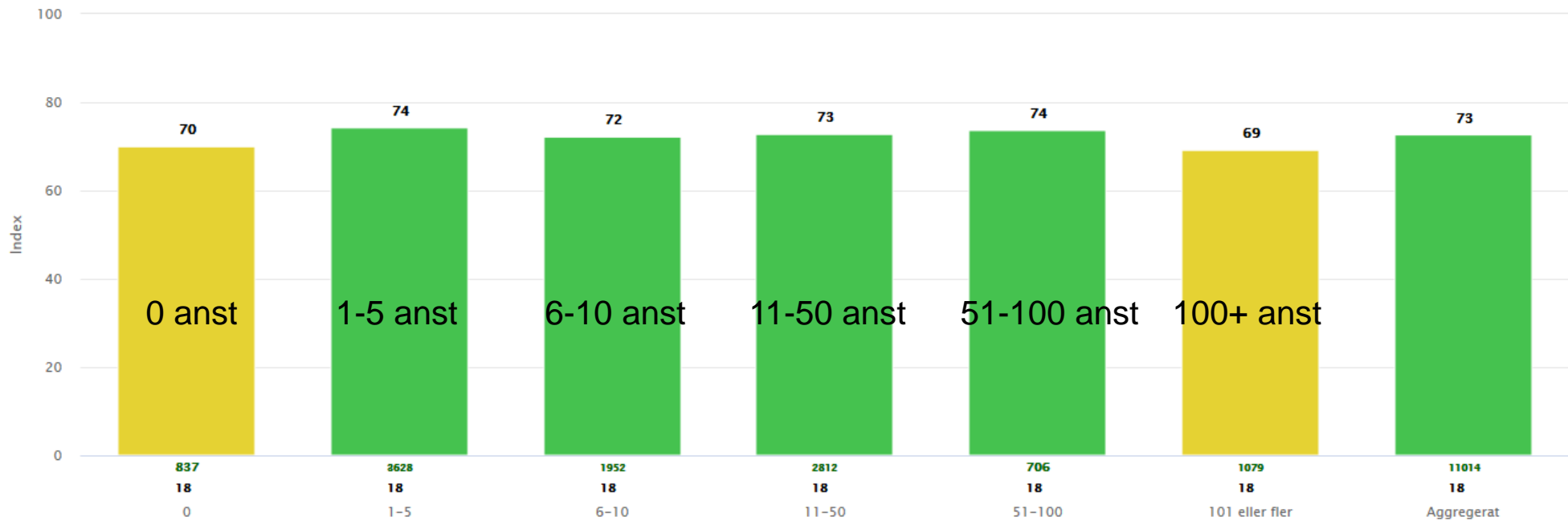
NKI efter bransch, SBA 2018

Stora skillnader mellan branscher



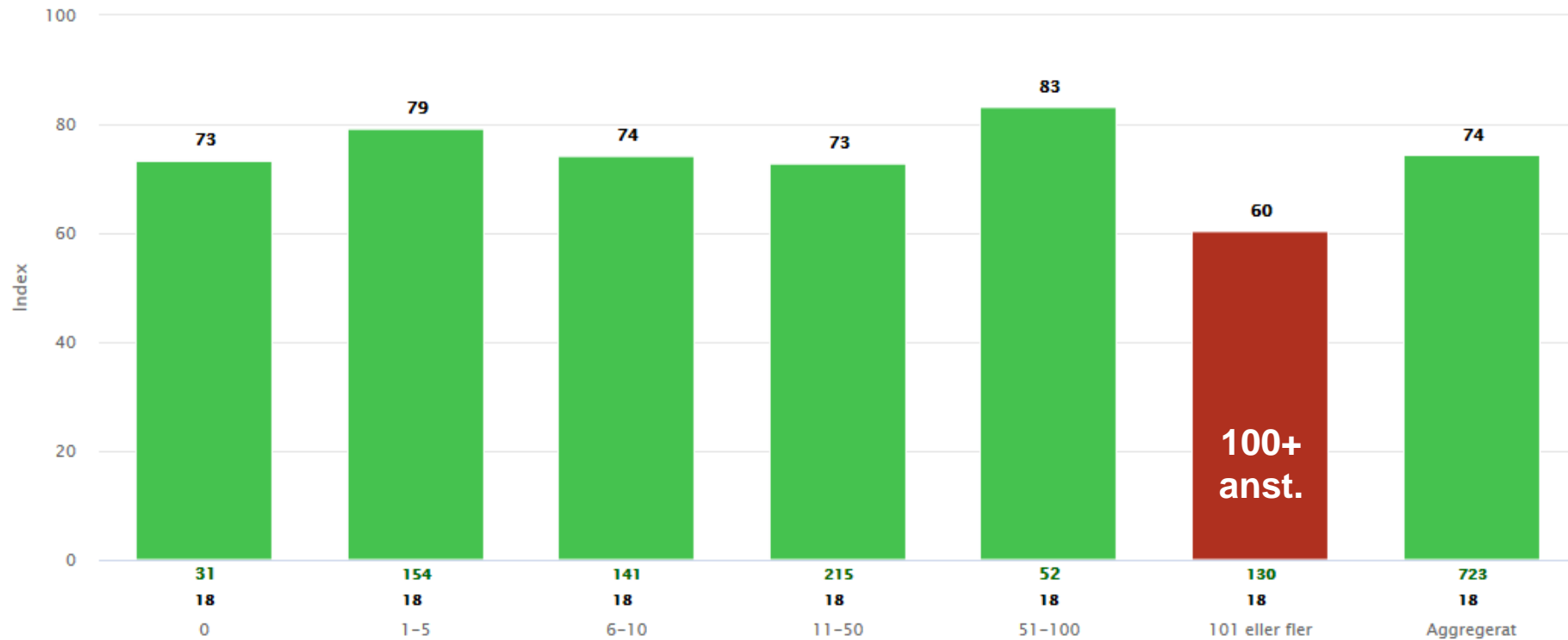
NKI efter företagsstorlek, SBA 2018

Påverkar företagsstorleken NKI?



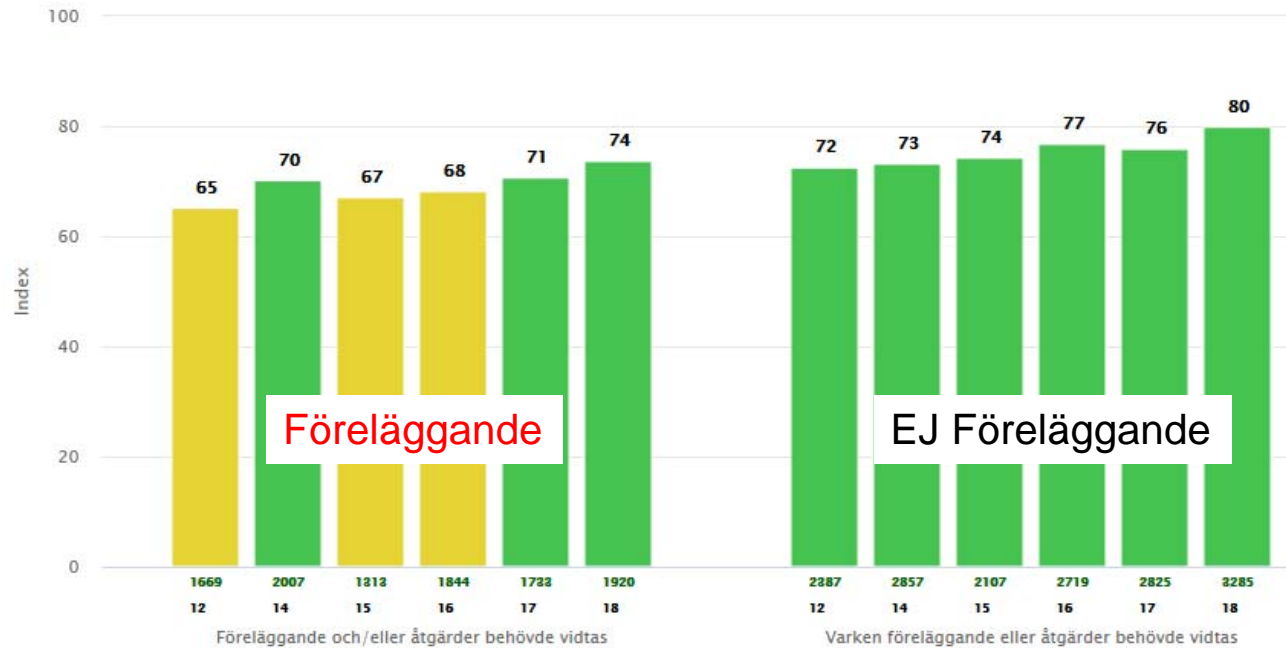
NKI efter företagsstorlek, Stockholms stad 2018

I Stockholms stad är budskapet tydligt



NKI efter utfall (tillsyn), SBA 2018

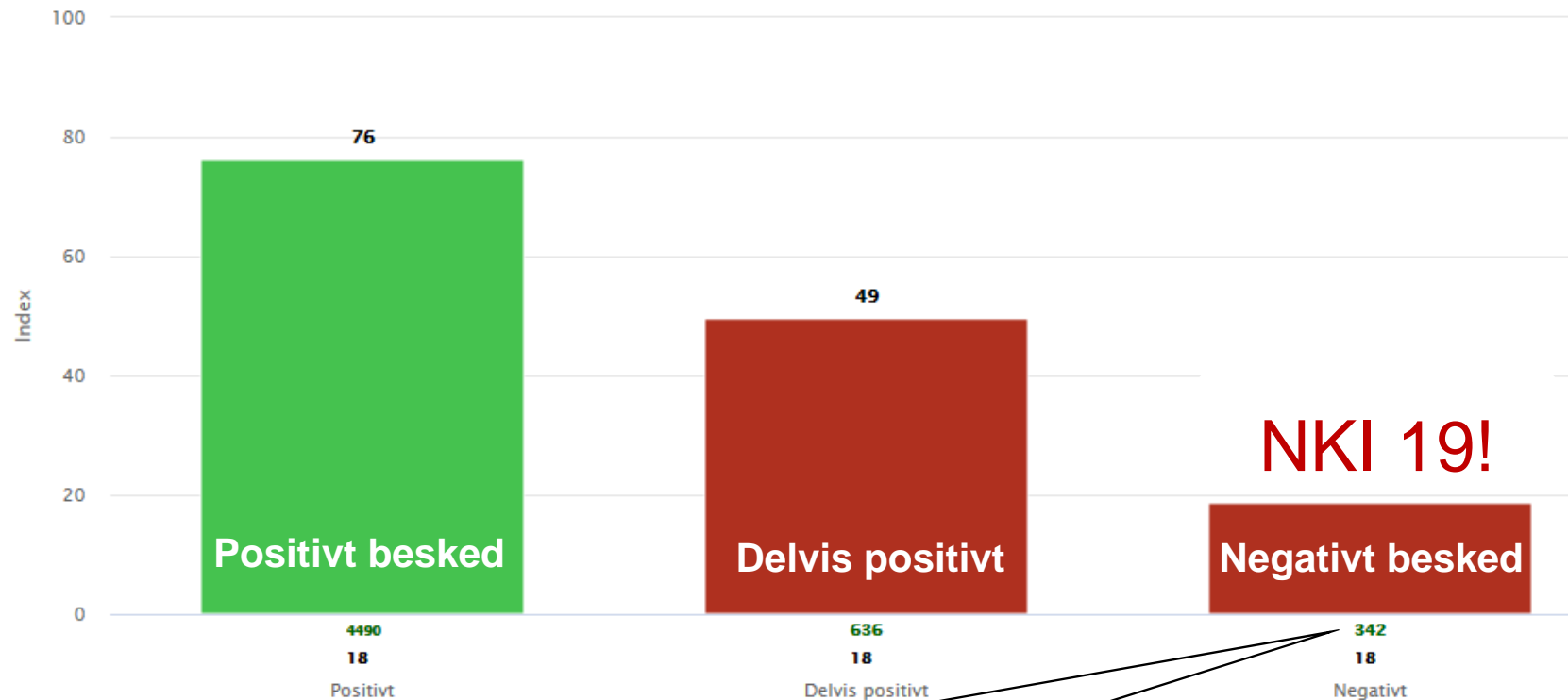
Föreläggande betyder ej lågt NKI



Minskad andel:
från 41% till 37%

NKI efter utfall (tillstånd), SBA 2018

Vilka åtgärder kan vi göra vid "Avslag"?

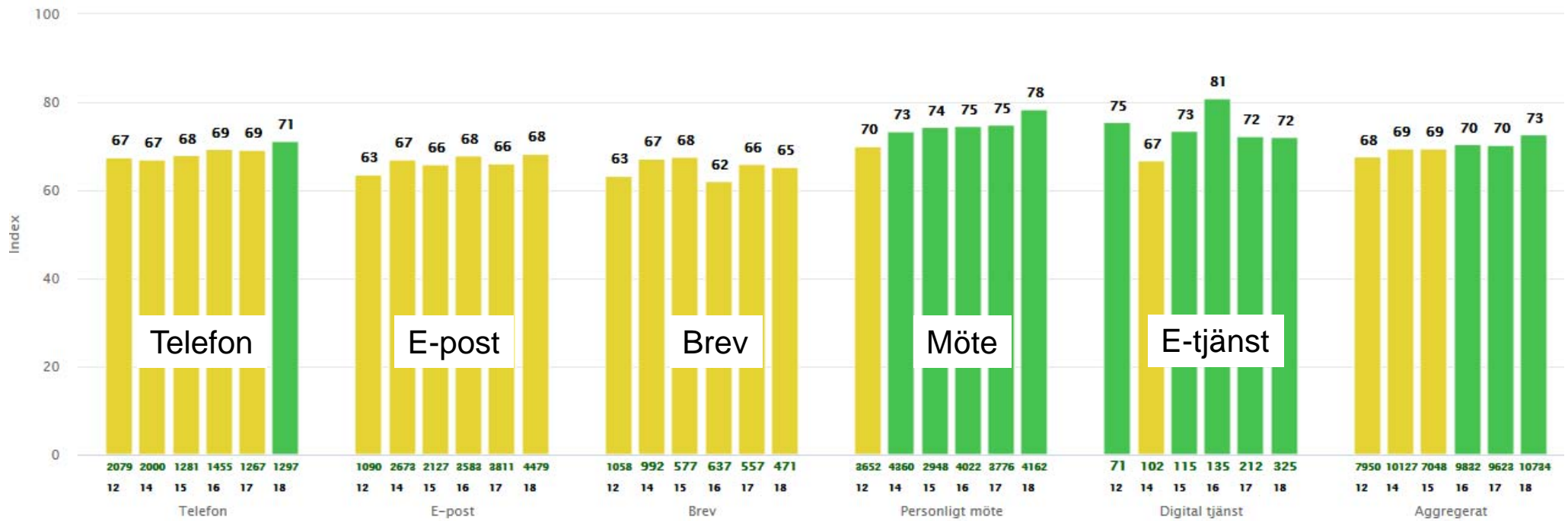


NKI 19!

	2012	2014	2015	2016	2017	2018
Negativt beslut	5,6%	6,2%	5,7%	5,9%	6,1%	6,3%

NKI efter kontaktsätt, SBA 2018

Självbetjäning och dialog värdesätts



Uppsala

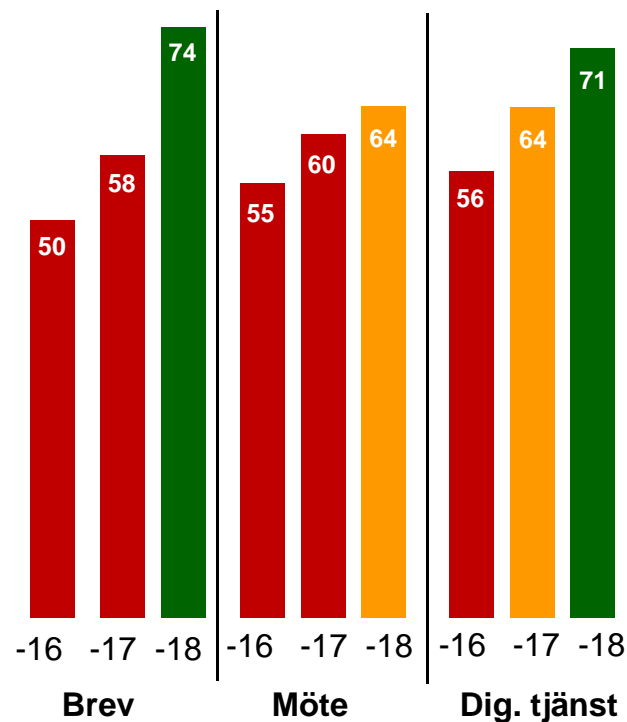
Insats: "Medveten kommunikation"

Exempel

Uppsala, bygglov

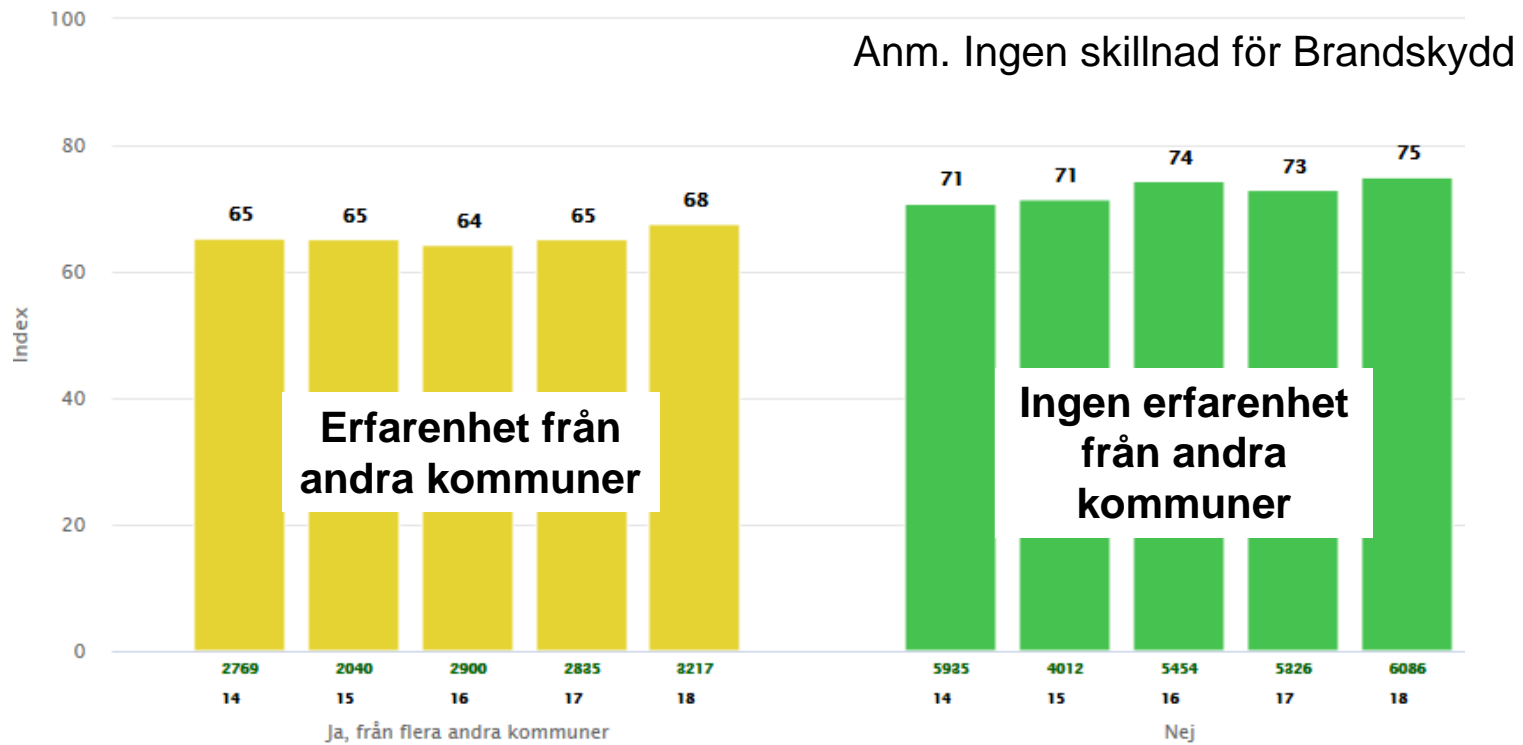
NKI efter "kontaktsätt"

Kundbemötande och kommunikation
+3 tf i helgrupp, djupgående om kommunikation i skrift, muntligt och fysiska möten. Individuell coaching samt medhörning och analys av mejl
Ann-Charlotte.Berger-dargy@uppsala.se



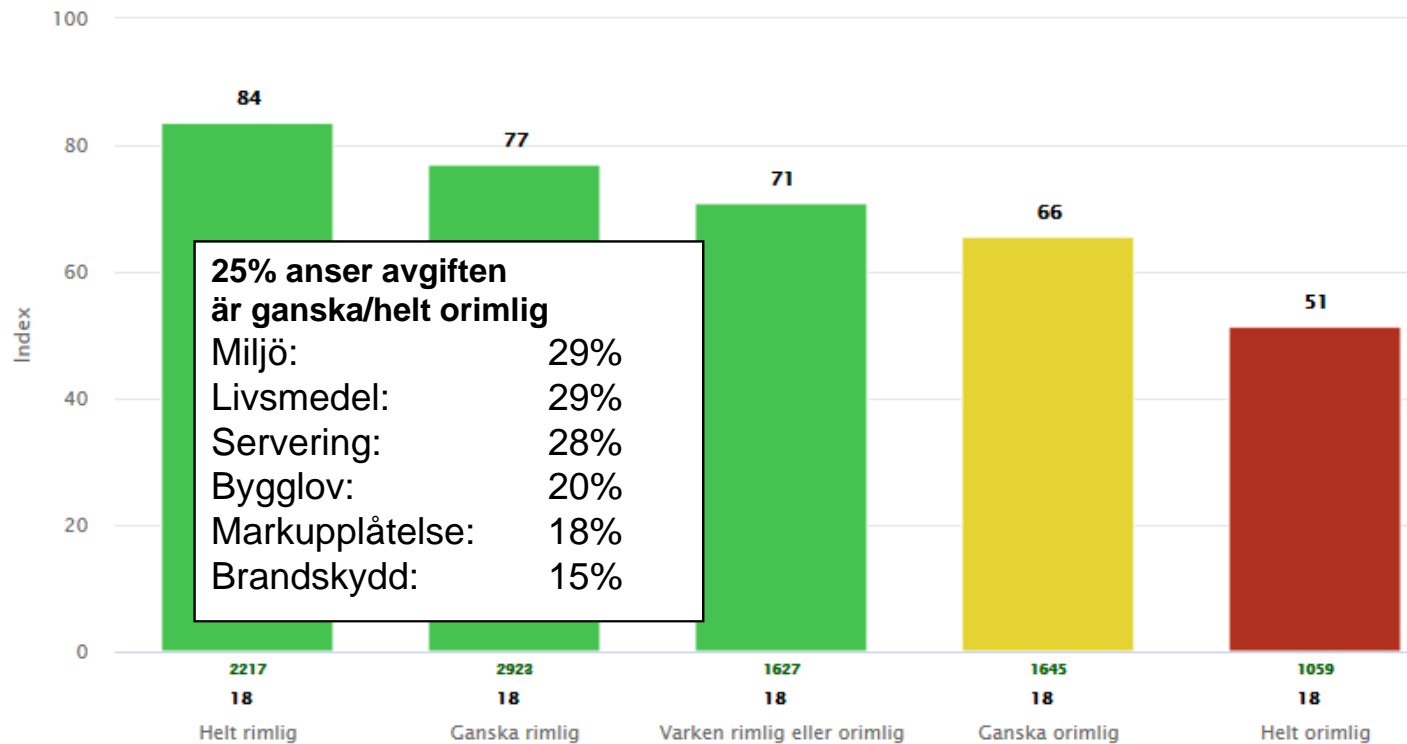
NKI efter erfarenhet från andra kommuner, SBA 2018

Skillnaderna kostar...

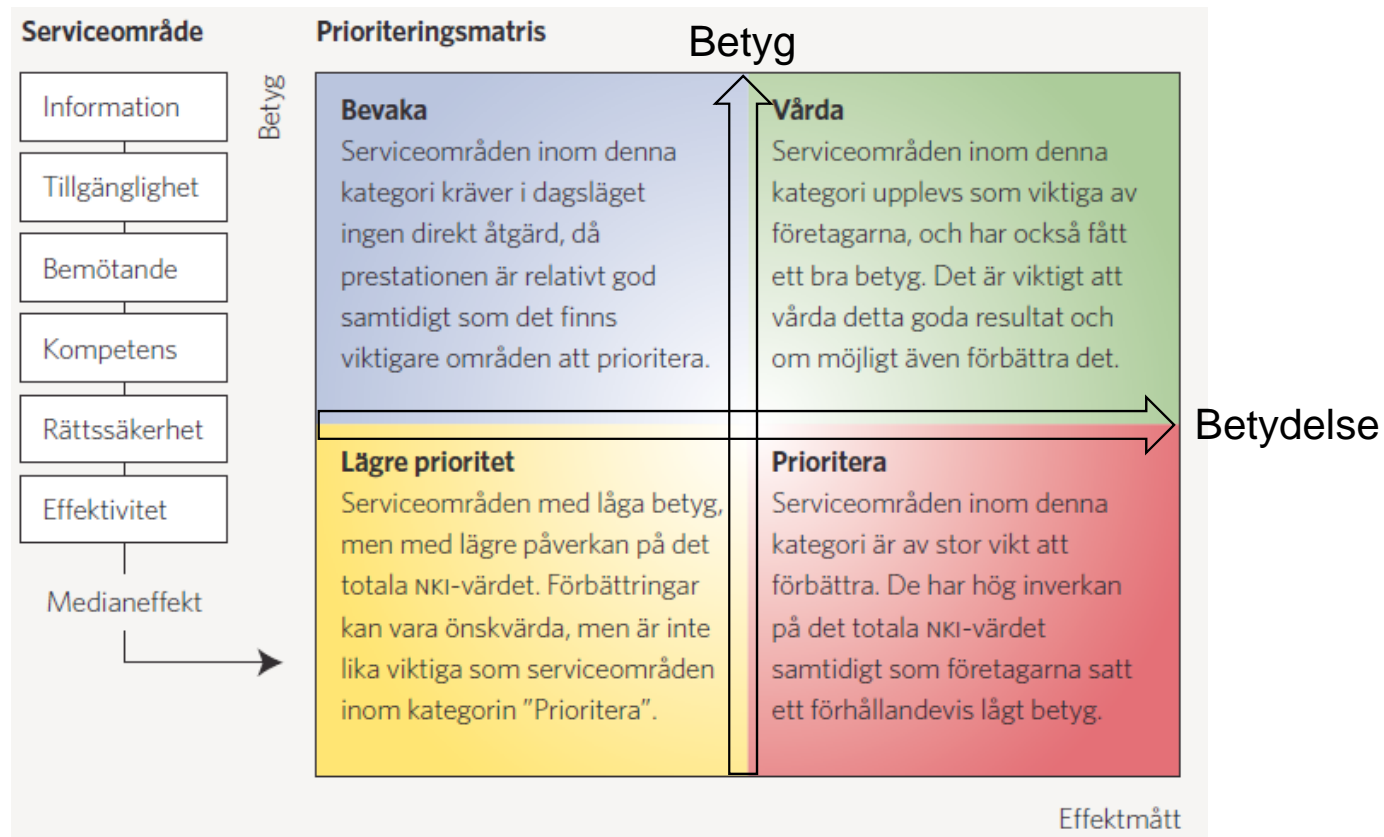


NKI efter inställning till avgiften, SBA 2018

1/4-del anser avgiften ganska/helt orimlig

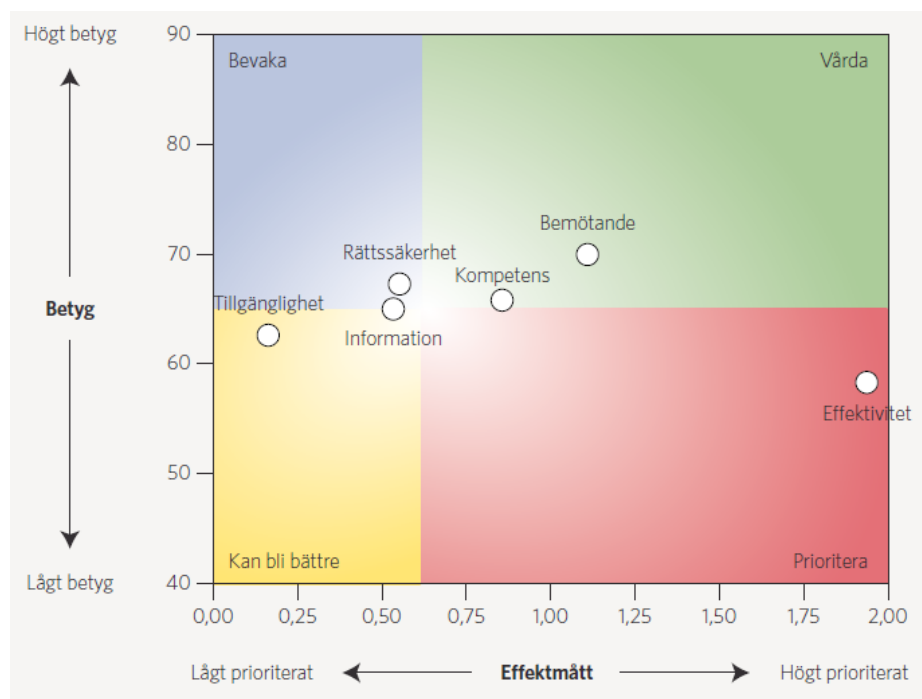


Vad ska prioriteras?

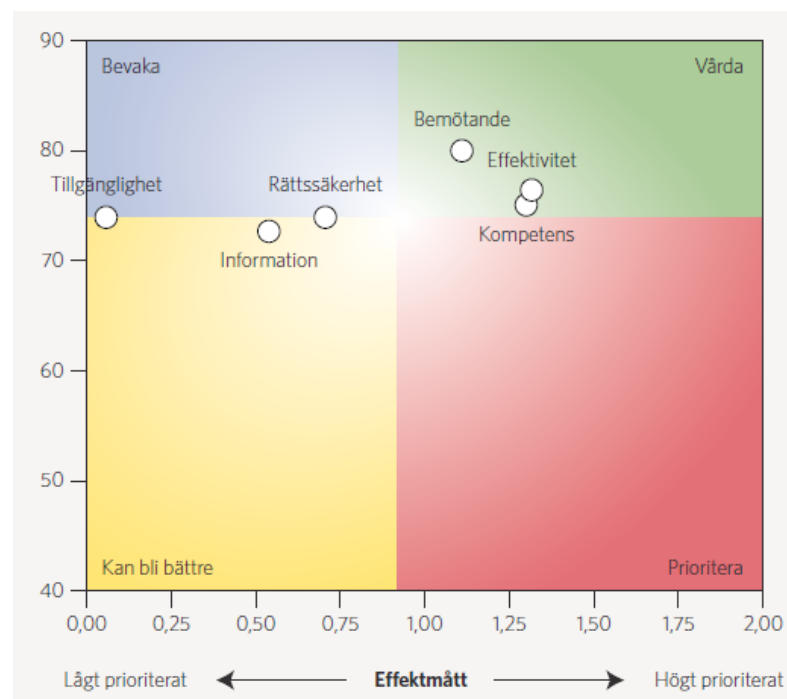


2017-års priomatriser (riket)

Bygglov



Livsmedelskontroll



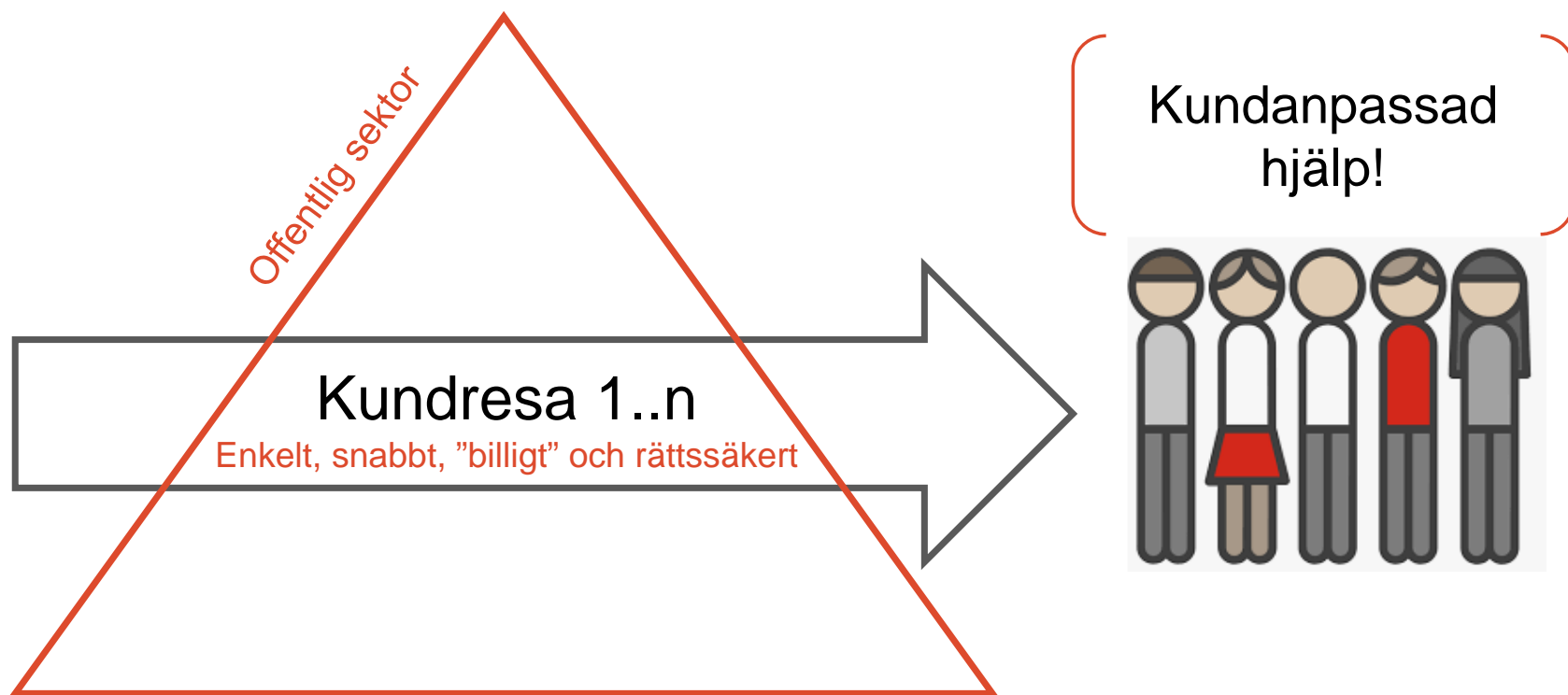
Effektivitet är den stora frågan

– snabbt, enkelt, ”billigt”

Effektivitet

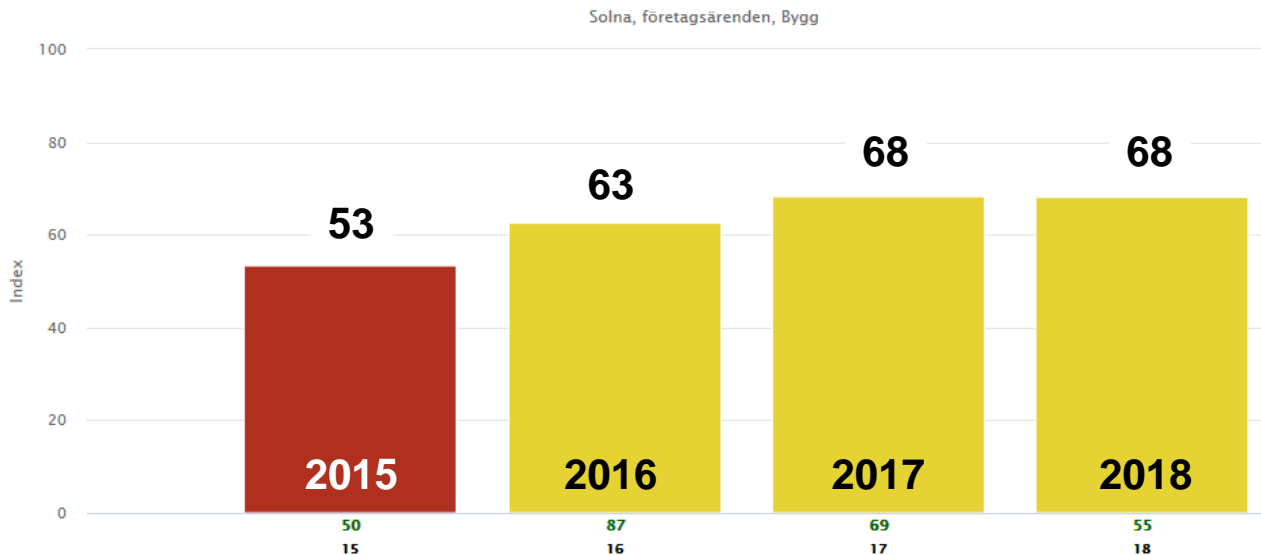
- .. tiden för handläggningen av ditt ärende?
- .. förmågan att hålla överenskomna tidsramar?
- .. rutinerna kring handläggningen av ditt ärende?
- .. **totalt sett med effektiviteten?**

Effektiva kundresor



Internutbildning: Viljan att utvecklas och hjälpa kunden är nyckeln...

NKI Bygglov, Solna



Solna

- Service i samverkan
katarina.verlage@solna.se

Västerås

- Service i världsklass
jennie.strang@vasteras.se

Gävle

- Service till företag
annika.janglund@gavle.se

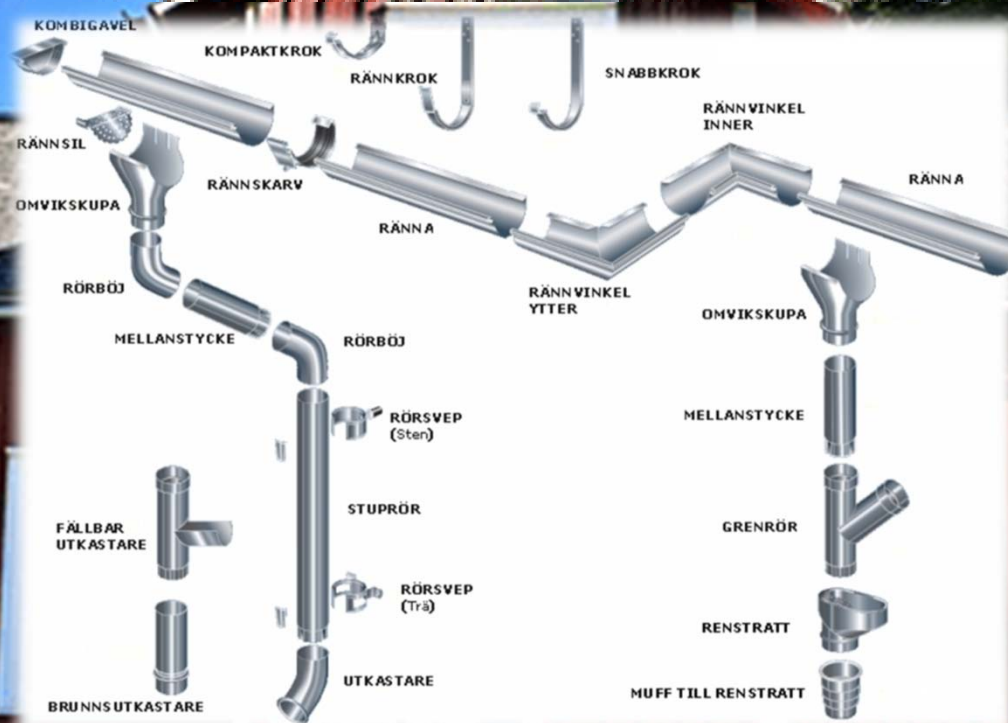
Eskilstuna

– gröna staplar (NKI >70), 2016-2018



Stuprör

Hängrännor



Tack!