

Kundarbetet på stadsbyggnadsförvaltningen

Evelina A Johnels

21 maj



Uppdraget



*Önskan om att
återkomma
avseende kundarbetet
och hur detta går på
alla NOS-förvaltningar*

Våra kunder – det är för dem som stadsutvecklingen ska bli transparent och effektiv

Boende



Besökare

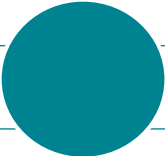
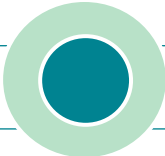
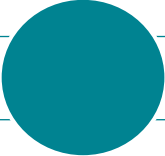
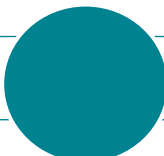
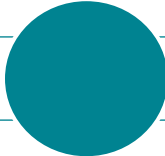
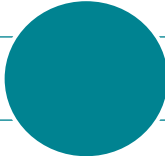


Näringsliv





Förvaltningarnas externa kundgrupper

	Boende	Besökare	Näringsliv
SBF			
SFF			
EXF			
SMF			



Hur vi möter kunder på de olika förvaltningarna



Göteborgs
Stad

SBF

SFF

EXF

SMF

Allmän
svarsgrupp
KC

- Kundservice - mejl, telefon och besök
- E-tjänster (bygglov)

- Kundservice - telefon, mejl (felanmälan och fastighetsfrågor)

- E-tjänster (arrende)
- Reception

- Särskild svarsgrupp
- Färdtjänst kundservice
- E-tjänst (felanmälan och ansökan tillstånd)
- App (boka färdtjänst)



Reflektioner om kundarbetet



Göteborgs
Stad

"Senaste året har och detta år kommer fortsatt att handla om att få ihop den nya förvaltningen sedan NOS.

Två förvaltningar slogs ihop och det är mycket att reda ut, budget och uppdrag.

Stort stöd finns från chef och direktör i kundarbetet"

SMF

"Kundarbete bedrivs i linjen och genom medarbetare, enheter och avdelningar.

Förvaltningen eftersträvar att ha förvaltningsbrevlådan som "en väg in av ärenden". ...

Systematiskt kundarbete är ett utvecklingsområde för exploateringsförvaltningen."

EXF



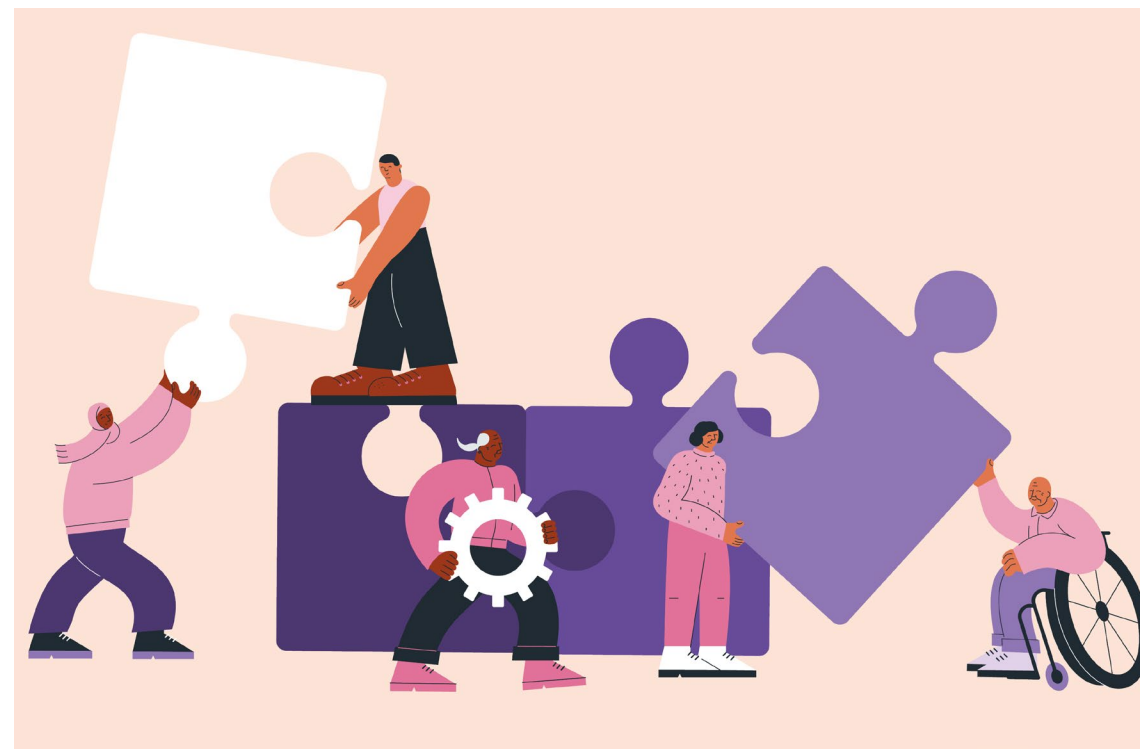
Mötesplats stadsutveckling

- Exploateringsförvaltningen och stadsbyggnadsförvaltningen
- Tanken är att samla Göteborgs Stad, byggbranschen och näringslivet för att diskutera stadsutvecklingsfrågor i ett gemensamt mötesforum.
- Temat för den första träffen var bostadsbyggande – nuläget, utmaningar och möjligheter.
- Temat för den andra träffen är bostadsbyggande



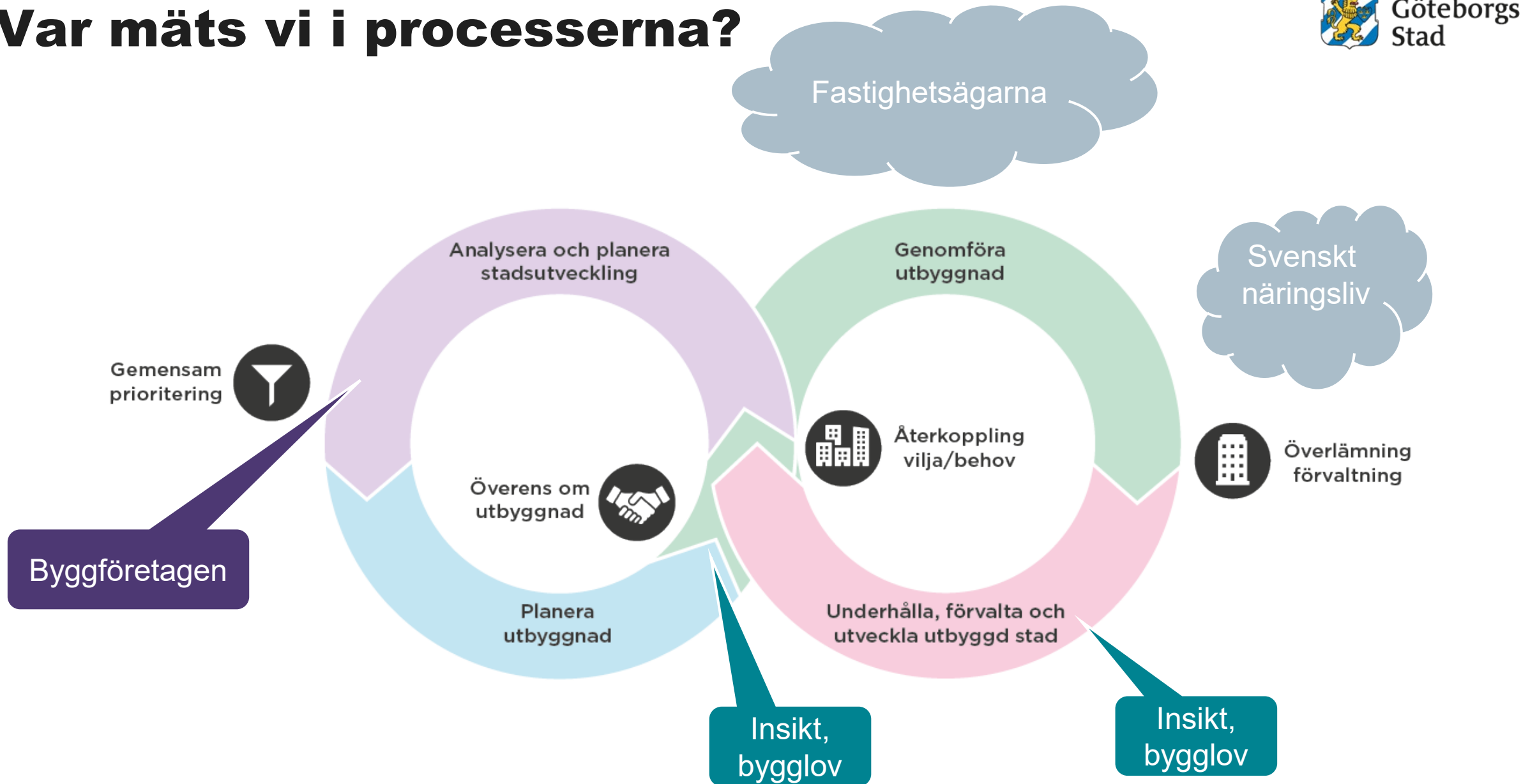
Byggsamverkan - Det ska vara enkelt att driva företag i Göteborg

- Aktivitet från det näringslivsstrategiska programmet
- Goda erfarenheter av samskapande i byggsamverkan
- Under 2024 är processtöd och kommunikationsstöd upphandlat för aktiviteten
- En arbetsgrupp är tillsatt med representanter från staden och näringslivet



Vad säger kunderna?

Var mäts vi i processerna?



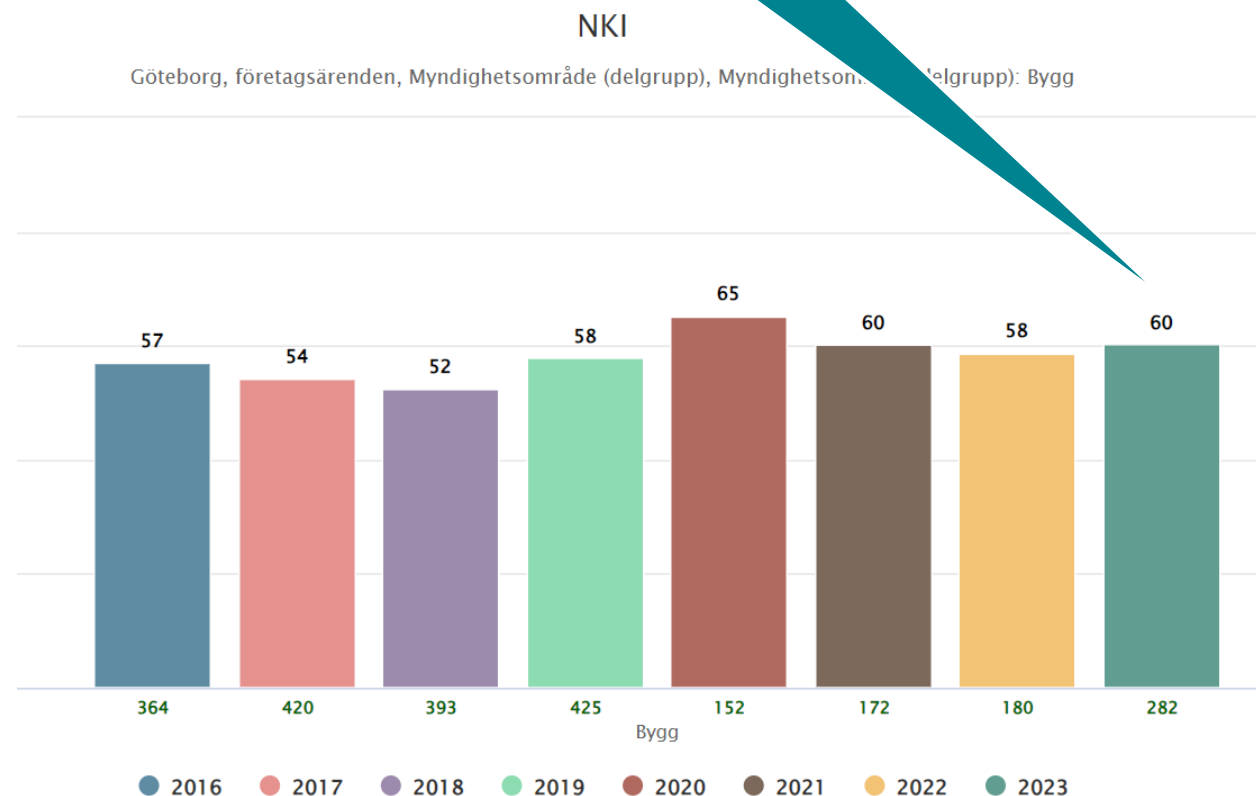
Insikt 2023



Göteborgs
Stad

- Insikt är en servicemätning av Sveriges kommuner och regioner (SKR).
- Mätningen resulterar i en ranking av företagsklimatet.
- SBF mäts vid avslutat bygglovsärende
- Stockholm har gått ner från 58 till NKI på 51 (ranking 167) och Malmö har gått upp från 60 till NKI på 64 (ranking 132).
- NKI för privatpersoner inom bygglov är 61

Insikt, bygglov NKI
60 och ger ranking
på plats 155 av 175.

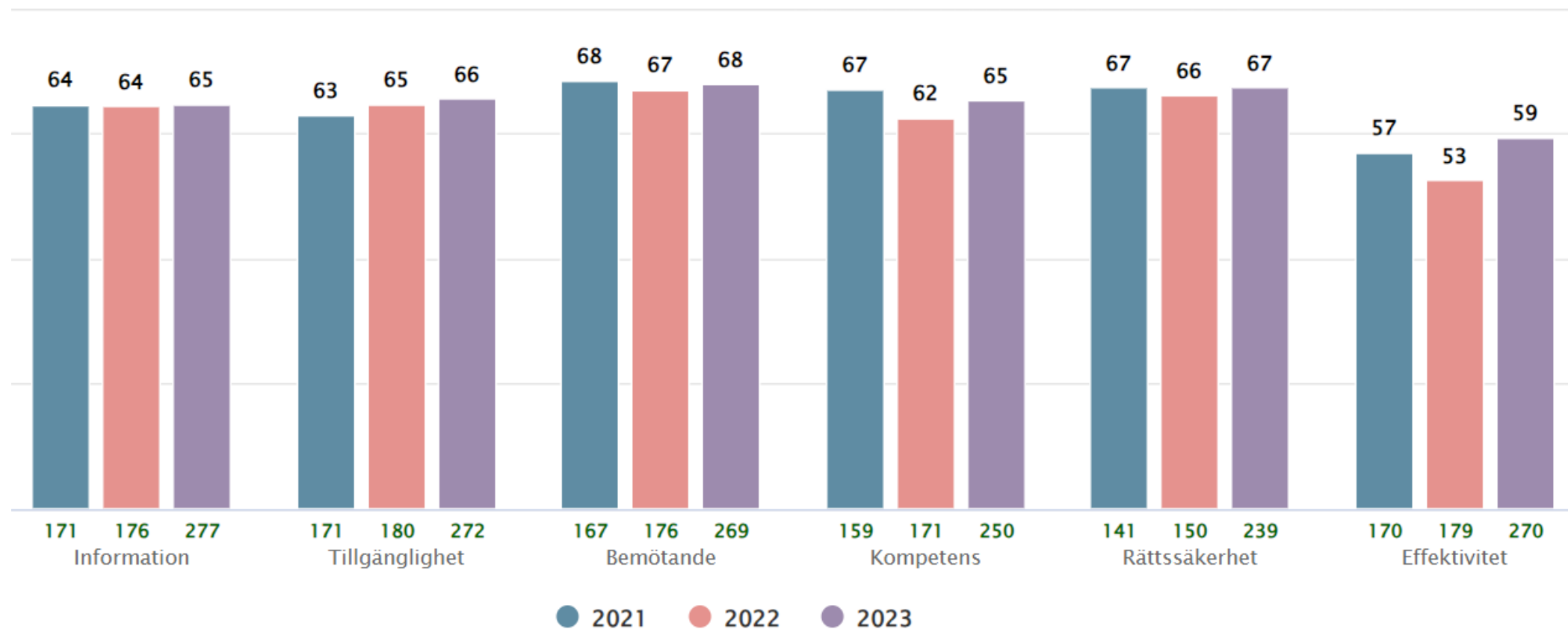




Insikt- Serviceområden- Företag – 2023



Göteborgs
Stad

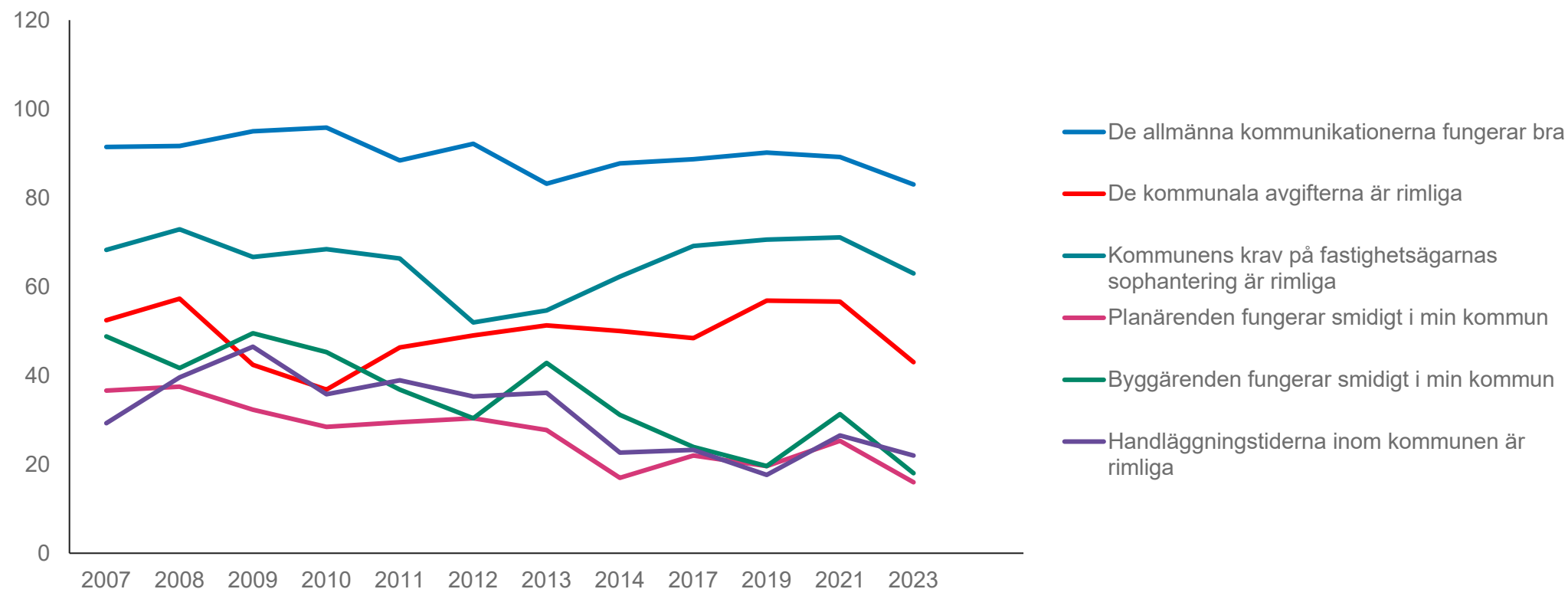




Fastighetsföretagarklimatet



Göteborgs
Stad



- Fastighetsägarnas mätning fokuserar på hur fastighetsföretagare ser på samarbetet med kommunen, hur förutsättningar för lönsamhet ser ut, samt hur man upplever service, avgifter och handläggningstider.

Byggdialogindex

Relation till kommunen

Medelvärde	Samtliga	Ale*	Alingsås*	Borås	Göteborg	Härryda	Kungs- backa	Kungälv*	Lerum*	Mölnadal	Partille*
Kontakten med politiker	3,63	4,25	3,00	3,43	3,20	4,70	4,45	3,60	3,40	3,11	3,71
Möjlighet att nå rätt person	3,62	4,00	3,00	4,11	3,26	4,30	4,21	3,67	3,00	3,58	3,44
Kontakten med tjänstemän	3,37	3,29	3,17	4,00	2,83	4,10	3,79	3,83	2,71	3,42	3,56
Näringslivsklimatet i kommunen är gynnsamt för exploaterings, bygg och fastighetsverksamhet	3,25	3,00	2,83	3,67	2,82	4,00	3,93	2,80	2,71	3,44	3,50
Hantering av bygglovsärenden	3,23	4,50	3,00	4,33	2,63	3,60	2,80	4,00	2,50	4,00	3,14
Kommunens värdering av exploatörens tidigare erfarenheter och resultat	3,15	3,40	2,20	4,13	2,56	3,88	3,50	3,33	3,50	3,22	3,00
Kommunen fattar kloka beslut	3,03	2,67	2,50	3,90	2,45	3,60	3,43	3,00	2,57	3,33	3,44
Motivering av tagna beslut	2,96	3,20	2,20	3,88	2,59	3,67	3,15	2,67	2,57	3,17	3,13
Kommunens inställning till exploatörens idéer och kreativa lösningar	2,96	3,00	2,75	3,78	2,24	3,56	3,62	3,33	3,00	3,18	2,88
Kommunens hantering av markfrågor	2,76	2,80	2,00	2,75	2,26	3,70	3,50	2,67	2,17	3,00	3,17
Det råder konkurrens på lika villkor mellan privata och kommunala bolag inom bygg och fastighetssektorn	2,76	4,00	2,00	3,38	1,92	3,63	3,38	3,25	4,00	3,00	3,00
Tjänstemännens förmåga att bidra med nya idéer och lösningar	2,69	2,20	2,20	3,27	2,09	3,50	2,79	3,17	2,83	3,10	3,00
Kommunens flexibilitet i handläggningen	2,69	3,00	1,60	3,71	2,12	3,56	3,25	2,67	2,29	2,92	2,71
Nivån på de kommunala avgifterna	2,67	2,75	2,00	3,00	2,47	2,71	3,18	2,50	3,00	2,57	2,60
Hantering av planärenden	2,56	2,00	2,50	2,86	2,00	3,50	3,17	2,83	2,14	2,67	3,17
Handläggningstider	2,49	2,14	2,50	3,67	1,89	3,38	2,85	2,67	1,71	2,82	2,71

- Byggdialogindex är en undersökning av Byggföretagen i väst.
- Genomförs vartannat år för att kartlägga bygg- och fastighetsbolags syn på investeringsklimat och samarbete i västsvenska kommuner.



Svenskt näringsliv - Enkäten Lokalt företagsklimat

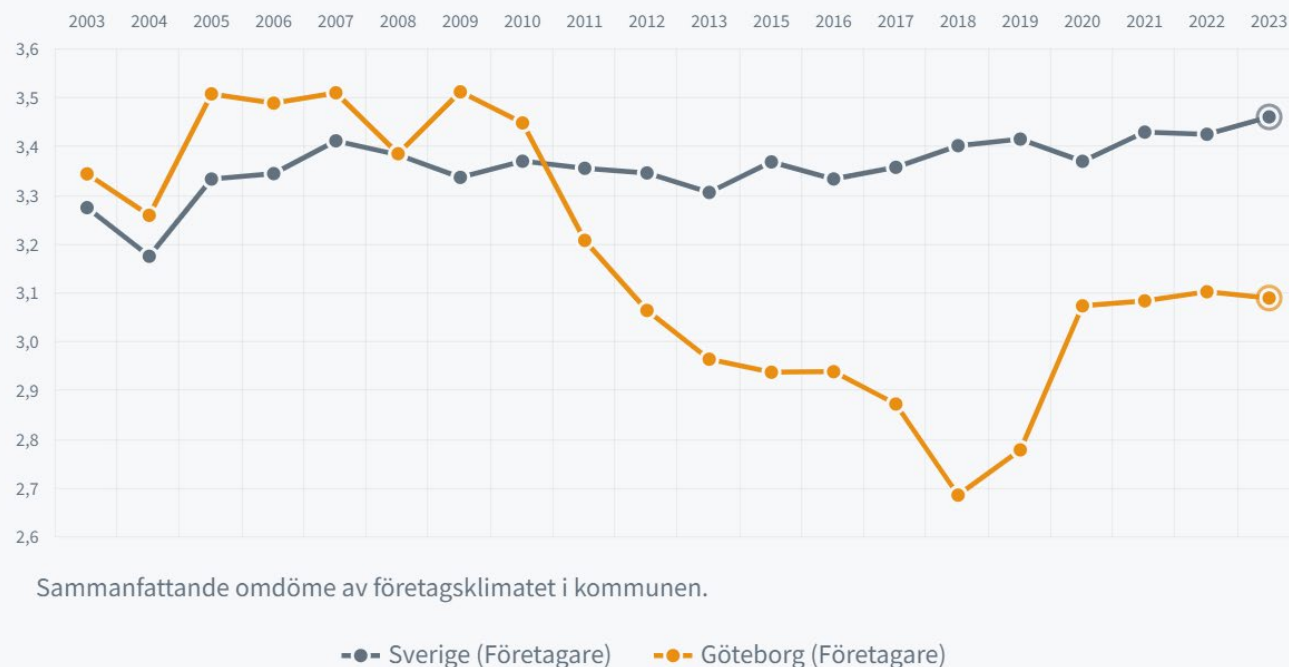


Göteborgs
Stad

ENKÄTSVAR (SVERIGE, GÖTEBORG, KÄLLA: SVENSKT NÄRINGSLIV)

STÖRRE

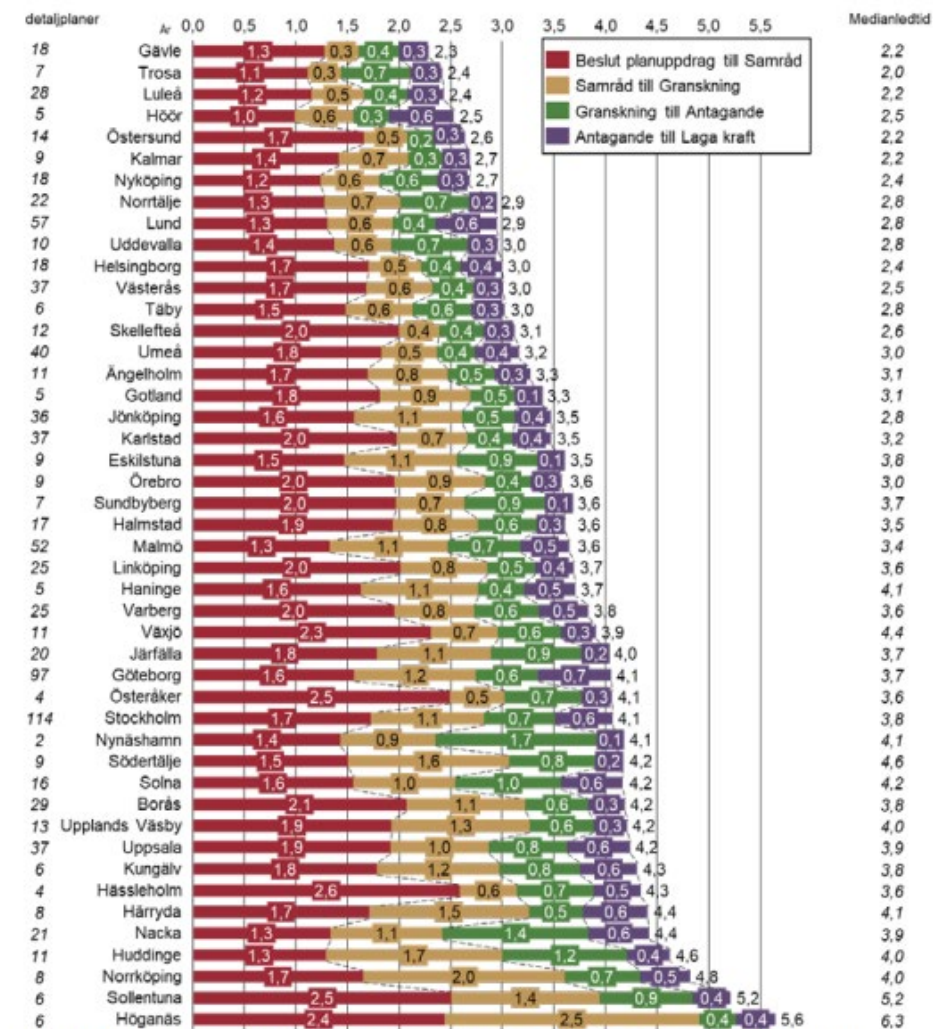
Vilket sammanfattande omdöme vill du ge företagsklimatet i kommunen



- Svenskt Näringsliv mäter drygt 30 000 företags upplevelser av att driva företag i sina respektive kommuner varje år.
- Resultat för 2024 presenteras 21 maj

Ledtidindex

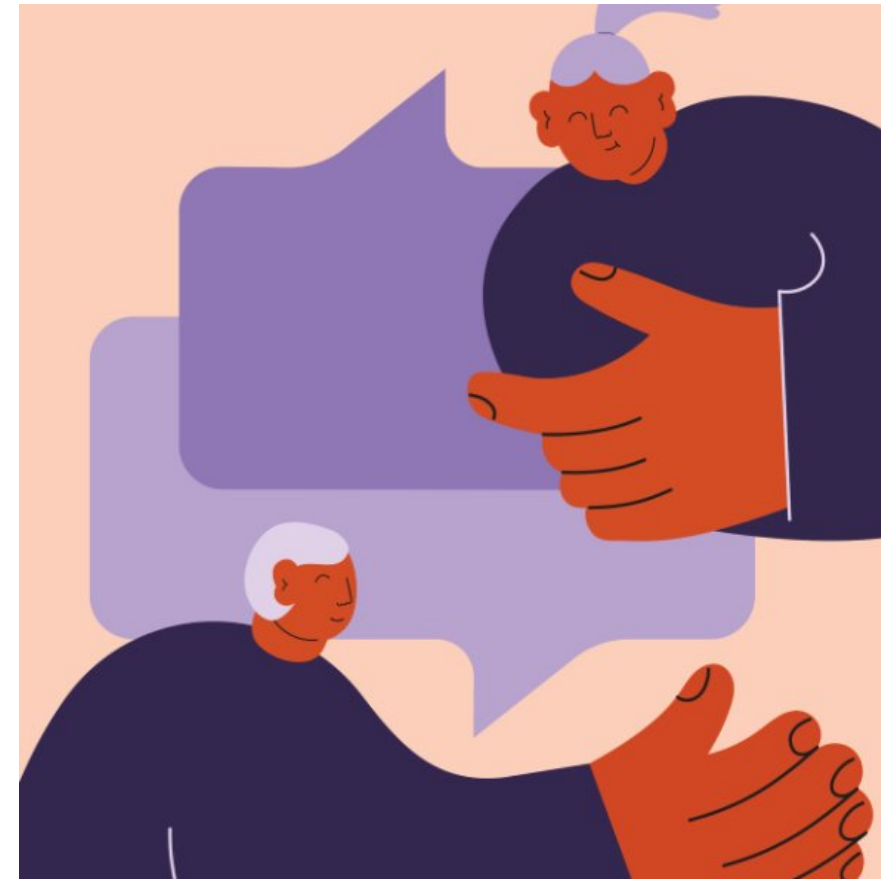
- Byggföretagen och fastighetsägarna i samverkan *Byggtid*.
- Ny mätning från 2023
- Mäter hur lång tid kommunens myndighetsutövning tar inom detaljplan och bygglov.



Figur 10: Genomsnittlig ledtid i detaljplaneprocesser för flerbostadshus ≥5 bostäder som vunnit laga kraft 2015-2022 (år). Inkluderar endast detaljplaner med fullständig information, dvs där samtliga behövda datum funnits med.

Reflektion

- Göteborg ligger **relativt lågt** i mätningarna.
- Flera mätningar utgår från **upplevelse** av service mm
- **Effektivitet och tid** är alltid en viktig faktor.
- Mätningarna visar främst uppfattningen av **staden som helhet** – verksamheterna skiljs inte åt i bedömningen.
- **Samarbete och helhetssyn** är avgörande för att vi ska kunna öka nöjdheten. Vi behöver se kundernas process och inte bara i våra enskilda stuprör.



Hur har vi organiserat arbetet på SBF



Stadsbyggnadsförvaltningens kundservice



Göteborgs
Stad

Vägleder de kunder som hör av sig med frågor om förvaltningens verksamhet.

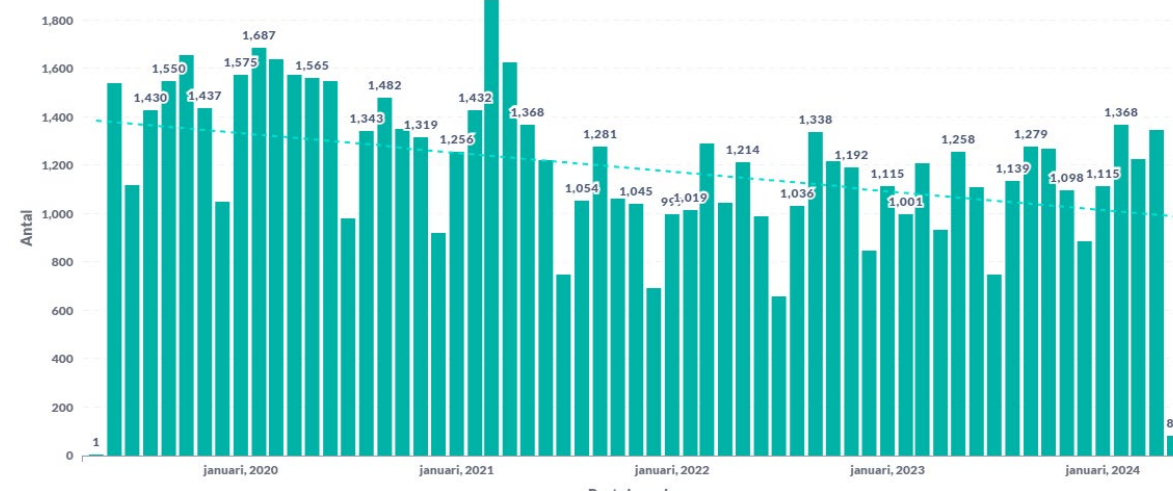
Telefon alla vardagar 10-12

Mejlinkorg bevakas minimum 9-15 varje dag

Besök tisdagar och onsdagar 13-15

Bokade besök vid behov

Antal frågor per månad



Genomsnittligt tid för svar - dagar

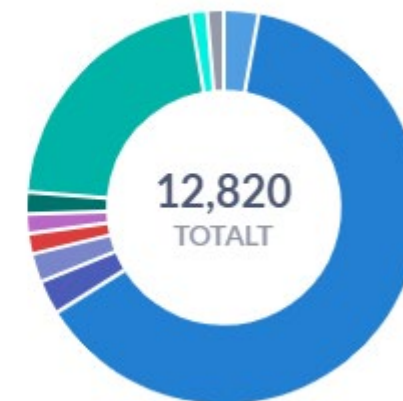


Frågor per avdelning senaste 12 månaderna



7%

Frågor som
eskaleras





Ett transparent och kundfokuserat arbetssätt



Göteborgs
Stad

7 Sammanhållen stadsutveckling

Som ett led i att arbeta mer sammanhållet i de nya organisationerna för stadsutveckling, träffas de fyra ledningsgrupperna i så kallade förvaltningsgemensamma ledningsgrupper. Dessa möten genomförs en gång varannan månad. Inom ramarna för detta har de fyra ledningsgrupperna gemensamt identifierat ett antal utvecklingsområden som samtliga förvaltningar ska arbeta med gemensamt. Behoven har identifierats genom gemensamma dialoger och workshops under hösten 2022.

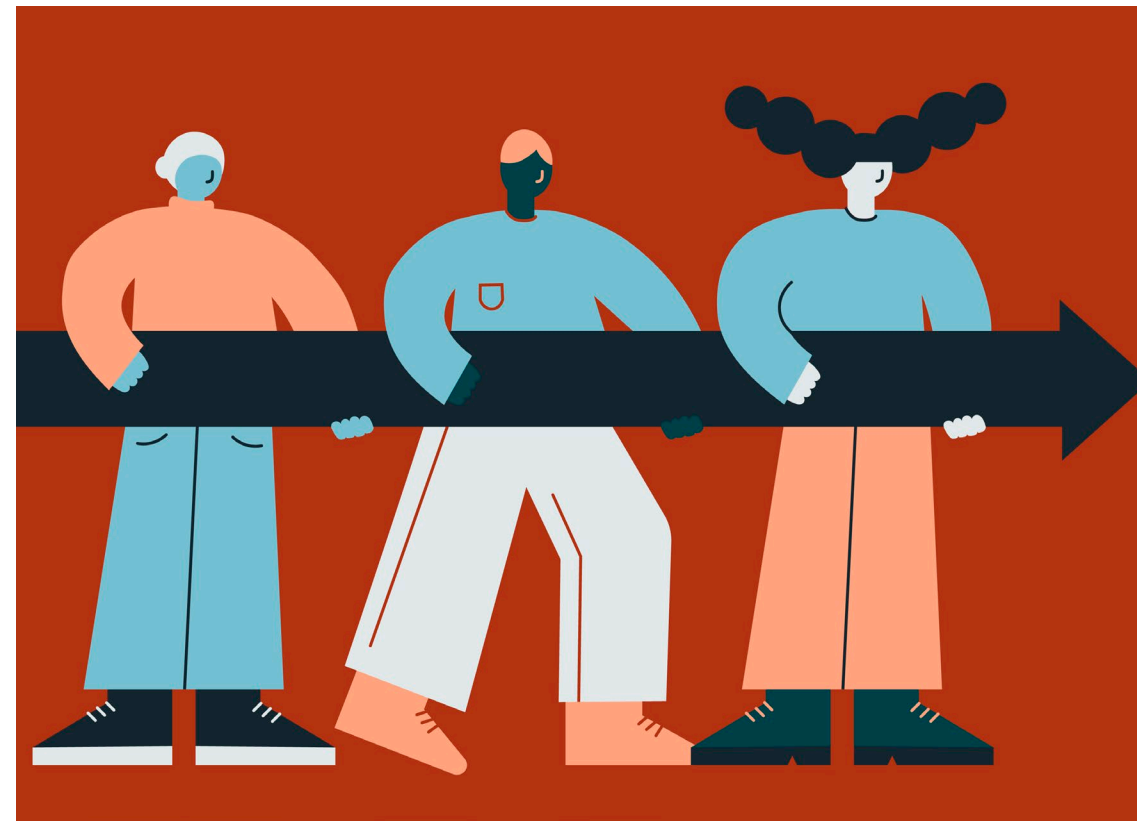
7.1 Ett transparent och kundfokuserat arbetssätt

Med ett transparent och kundfokuserat arbetssätt tänker vi på kundens förutsättningar och behov utifrån ett hela-staden-perspektiv.

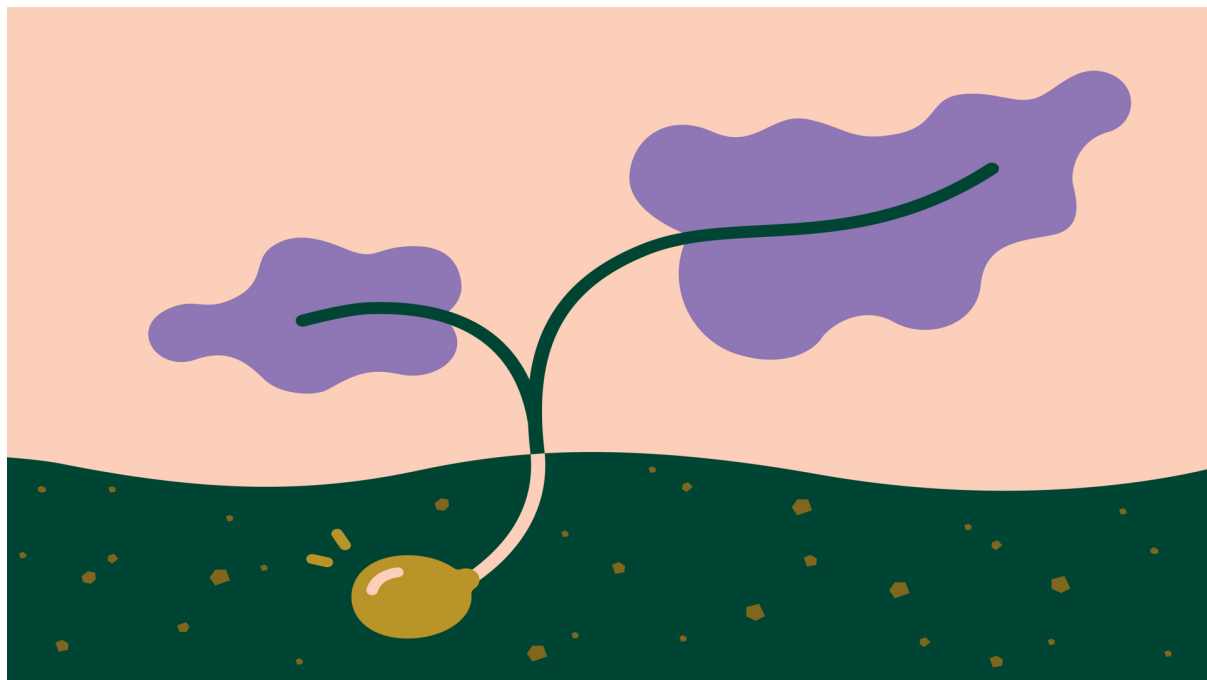
Aktiviteter 2023 - 2024

- Strategisk kommunikationsplan med identifiering av prioriterade budskap
- Utarbetande av en förvaltningsövergripande utvecklingsplan för kundarbetet

Aktiviteter
Strategisk kommunikationsplan med identifiering av prioriterade budskap
Utarbetande av en förvaltningsövergripande utvecklingsplan för kundarbetet

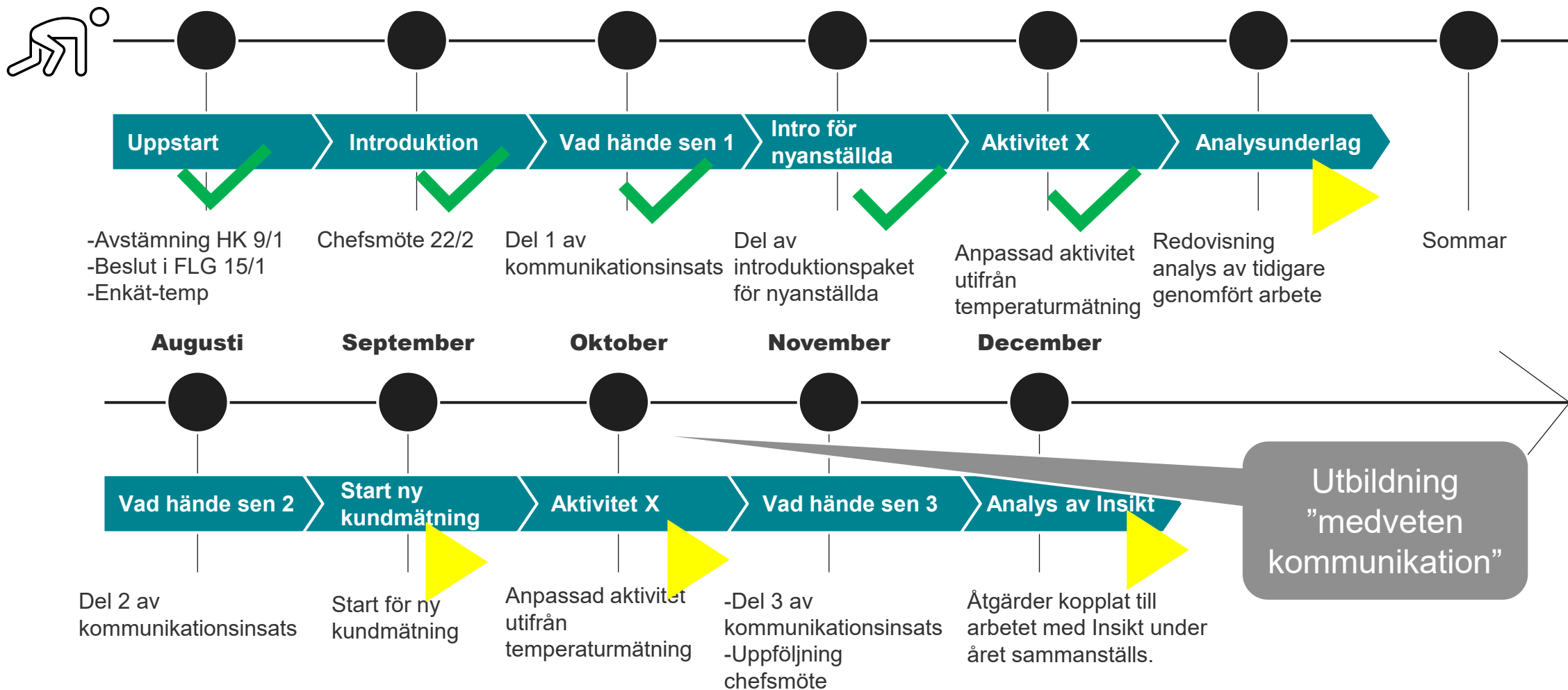


Aktivitet: En förvaltningsövergripande utvecklingsplan för kundarbetet



- Beslutades i förvaltningsledningen den 15 januari 2024
- Aktiviteterna gäller 2024- 2025
- Utvecklingsplanen innehåller flera olika aktiviteter som berör alla avdelningar
- Kundenheten samordnare för hela utvecklingsplanen, alla aktiviteterna har delansvariga

Detaljerad plan för 2024



Del ett av artikelserie- Vad hände sen?



Göteborgs
Stad

Digitala navet | Digitala navet | Stadsbyggnadsförvaltningen - Nyheter

A⁺ Avancerad läsare

[Start](#) / [Aktuellt](#) / [Nyheter](#) / Vårt kundarbete: Bostadsanpassning för en enklare vardag

Vårt kundarbete: Bostadsanpassning för en enklare vardag



"Livet tog en tvär vändning för Anders och Sara, när han bröt ryggen i en olycka för ungefär ett år sedan. Nyligen kom de sista anpassningarna på plats i deras hem, som ger dem en säkrare och bättre vardag. Sara delar med sig av deras upplevelser i kontakten med bostadsanpassningsenheten på stadsbyggnadsförvaltningen."*

[Vårt kundarbete: Bostadsanpassning för en enklare vardag \(sharepoint.com\)](#)



Aktivitet: Strategisk kommunikationsplan



Göteborgs
Stad

Ett gemensamt arbete tillsammans med exploateringsförvaltningen (EXF), stadsbyggnadsförvaltningen (SBF), stadsmiljöförvaltningen (SMF) och stadsfastighetsförvaltningen (SFF).

Syftet med en gemensam kommunikationsstrategi/plattform

- Sammanhållen stadsutveckling kräver sammanhållen kommunikation
- Säkerställa att vi jobbar mot tydliga effektmål med störst nytta för helheten
- Säkerställa att kommunikatörerna jobbar med värdeskapande insatser
- Enhetlighet och stringens i budskapen viktigt för att få genomslag och god effekt.
- Effektivisering och standardisering för resursekonomi
- Ger vardaglig vägledning för kommunikatörer, chefer eller beställare i kärnverksamheter.

Exempel på övriga kundorienterade utvecklingsprojekt

- Exempelsamling för uteserveringar som ska ge inspiration till lösningar för uteserveringar som passar för olika platser i Göteborg.
- Effektivare faktureringsprocess
- Fortsättning av utbildningen medveten kommunikation för byggavdelningen
- Förstudie för beräkning av kostnader för en enklare kostnadsuppskattning för kunder
- E-tjänst och nu webbsida för utlämnande av allmän handling. Det ska bli enklare för kund att veta vilka handlingar förvaltningen hanterar och hur man kan få tillgång till dem.



Evelina A Johnels