

Miljö- och stadsbyggnadsnämnden

Resultat Nöjd-Kund-Index (NKI) – mätning 2019

Förslag till beslut

Miljö- och stadsbyggnadsnämnden noterar informationen.

Sammanfattning

Nacka tar flera kliv framåt i Sveriges Kommuner och Regioners nationella kvalitetsmätning av kommuners myndighetsutövning och service mot företag. Nacka ökar mer än genomsnittet i Sverige, från 74 i indexvärde till 77, och ökar sin ranking från plats 72 till 32. Den största ökningen står området bygglov för.

Ärendet

Mätningen av Nöjd-Kund-Index, NKI, visar hur företag betygssätter kommunens myndighetsutövning och har genomförts av Sveriges Kommuner och Regioner i samverkan med Stockholm Business Alliance. Sex myndighetsområden mäts: brandskydd, bygglov, markupplåtelse, miljö- och hälsoskydd, livsmedelskontroll och serveringstillstånd. Mätningen bygger på enkäter som direkt skickas ut till företag så snart deras ärende är avslutat. Mätningen genomförs av respektive kommun tillsammans med ett upphandlat företag som gör själva bearbetningen av materialet. I vårt fall är det Origo. SKR sammanställer sedan materialet och sätter ihop en rankinglista. Mätningen gäller för 2019 och omfattar 188 kommuner.

Nacka kommun hamnar på ett totalvärde på 77, vilket är det högsta värdet någonsin. Det är dessutom första gången resultatet hamnar över kommunens målvärde 75. Det kan jämföras med totalvärdet för alla kommuner som ligger på 73. Nacka har placering 32, vilket är den bästa någonsin. Varje mätområde bedöms enligt sex olika kvalitet- och serviceindex: information, tillgänglighet, bemötande, kompetens, rättssäkerhet och effektivitet. På alla dessa index har kommunen ett resultat som är mycket bra. NKI-graderas enligt följande skala:

- 80 eller högre: mycket högt
- 70 – 80: Högt
- 62 – 69: Godkänt
- 50 – 61: Lågt
- 50 eller lägre: Mycket lågt



Ser man till respektive verksamhet inom nämndens ansvarsområde ser resultatet ut på följande sätt, med 2018 års resultat inom parentes.

Bygglov	75 (62)
Miljö- och hälsoskydd	77 (70)
Livsmedelstillsyn	74 (76)

Ökningarna kan framförallt härledas till följande insatser:

- fortsatt satsning på digitalisering med fokus på utveckling av e-tjänster
- proaktiv bygglovsprocess
- kontinuitet i arbetet och bibehållen kompetens samt kompetensutveckling
- systematisk kvalitetsuppföljning av kommunikationen mot företagen i Nacka

Ekonomiska konsekvenser

Beslutet i sig medför inga särskilda ekonomiska konsekvenser. Däremot skapar en större kundnöjdhet bättre förutsättningar till en mer effektiv myndighetsutövning, vilket i sin tur ger ekonomisk effektivitet.

Konsekvenser för barn

Beslutet medför inga särskilda konsekvenser för barn.

Andreas Totschnig
Miljö- och bygglovsdirektör
Stadsledningskontoret