

**Handläggare**  
Kommunstyrelseförvaltningen  
Gunilla Berg  
Näringslivschef  
[gunilla.berg@tyreso.se](mailto:gunilla.berg@tyreso.se)  
08-5782 9463

**Handlingstyp**  
Tjänsteskrivelse  
**Datum**  
2021-12-20

**Sida**  
1 (4)  
**Diarienummer**  
2021/KS 0200

**Mottagare**  
Kommunledningsutskottet

## Svar på motion om att införa servicegarantier till de lokala företagen

Kommunstyrelseförvaltningen

Elin Waltersson  
Tf kommundirektör

### Sammanfattning

I Tyresö finns det en övervägande del av små företag, där det är av yttersta vikt för den enskilde företagaren att hantering av ärenden sker såväl skyndsamt, som med en hög servicegrad där handläggare förstår företagarens situation. Motionen pekar ut några frågor som avses att vara aktuella för att införa servicegarantier, t.ex. bygglov, serveringstillstånd och hantering av livsmedel.

### Beskrivning av ärendet

Dick Bengtson och Anki Svensson från Moderaterna har inkommit med en motion till kommunfullmäktige gällande att införa servicegarantier till de lokala företagen. Motionen framhåller att Tyresö är en utpendlarkommun där majoriteten av medborgarna reser ut från kommunen till sina arbetsplatser. Detta gör att varje arbetsplats inom kommunen är av stor vikt även ur ett miljöperspektiv.

Företagen i Tyresö består till största delen av små företag och som företagare har de olika mycket kontakt med sin kommun beroende på den bransch företagen verkar i. För den enskilde företagaren är det av yttersta vikt att hantering av ärenden sker såväl skyndsamt som med en hög servicegrad där handläggare förstår företagarens situation.

Motionen pekar ut några frågor som avses att vara aktuella för att införa servicegarantier, t.ex. bygglov, serveringstillstånd och hantering av livsmedel.

Motionen föreslår följande:

- Att Tyresö inför servicegarantier till de lokala företagen för handläggningstid avseende de tjänster som kommunen utför själv.
- Att Tyresö tar initiativ till att även SMOHF (Södertörns miljö- och hälsoskyddsförbund) inför servicegarantier för de tjänster som idag saknar sådana.
- Att samtliga servicegarantier, oavsett handläggare, samlas på kommunens hemsida för att enkelt kunna hittas av de lokala företagarna.

Motionen har remitterats till kommunledningsutskottet för förslag till beslut. Svar på motionen ska beredas i kommunstyrelsen och beslutas i kommunfullmäktige.

Kommunstyrelseförvaltningen överlämnar nedan underlag inför beslut.

## **Underlag från kommunstyrelseförvaltningen**

Kommunstyrelseförvaltningen har hämtat in synpunkter från Samhällsbyggnadskontoret och Södertörns miljö- och hälsoskyddsförbund (SMOHF).

Kommunen arbetar ständigt för att ge bästa möjliga service till alla som söker bygglov, både företagare och privatpersoner.

Under 2021 har kommunens bygglovsverksamhet varit hårt belastad. Mot bakgrund av det har stora insatser gjorts för att öka bemanningen och korta väntetiden. Under hösten har en kommunikationssatsning genomförts i syfte att öka servicen och göra det lätt att göra rätt för alla som söker bygglov. Annonsering sker i lokaltidningen kring säsongsaktuella frågor och på [www.tyreso.se](http://www.tyreso.se) uppdateras informationen successivt beroende på ämnesfråga. Parallellt skapas en databas med Q&A:s för all personal som möter medborgare i telefonen eller på mail.

På bygglovsenheten sker även ett kommunikationsarbete för att förbättra kommunens hemsida och tydliggöra de svar som finns om bygglovsfrågor

under Byggsök A-Ö, dessa frågor och svar riktar sig till privatpersoner, såväl som företagare.

Vidare finns det i Plan- och bygglagen (PBL) regler kring handläggningstid för bygglov. Samhällsbyggnadskontoret har arbetssätt som är förankrade i PBL samt övriga lagar som säkerställer hur lång tid ett ärende får ta, 10 veckor med möjlighet till ytterligare 10 veckor förläggning i handläggningstid, givet vissa förutsättningar. Samhällsbyggnadskontoret ser möjlighet till förbättring inom området genom ett redan påbörjat ökat kommunikationsarbete för att tydliggöra bygglovsfrågor i syfte att öka servicen till alla, privatpersoner såväl som företagare.

Sedan oktober bedriver bygglovsenheten ett intensivt förbättringsarbete som stöds av det verksamhetsutvecklande konsultföretaget Agima. Projektets syfte är att bidra till en digital, tydlig och kvalitetssäkrad bygglovsprocess. Projektet kommer att innebära upphandling och implementation av nytt verksamhetssystem för bygglovsverksamheten, samt en helt ny digital arbetsprocess. Några av effektmålen för projektet är:

- Ökat fokus på stöd till sökande och servicecenter inför ansökan
- Fler kompletta underlag inkommer tidigare i processen, jämfört med idag
- Systematiska och tidiga kvalitetskontroller
- Ett fokus på nöjda kunder genom förtroendeskapande myndighetsutövning

Inom ramen för projektet ses samtliga mallar inom lov- och tillsynsverksamheten över i syfte att förenkla för den sökande. Andelen kompletta bygglovsansökningar ska öka från 10 procent (dagens värde) till 50 % inom ett år från lansering och målet är att NKI ska öka från 46 år 2020 till att överstiga 74\* år 2023. Utöver bygglovsenhetens medarbetare deltar bland annat medarbetare från både IT-avdelningen och servicecenter i arbetet.

Tyresö har tillsammans med Haninge och Nynäshamns kommuner delegerat myndighetsutövningen inom miljö- och hälsoskyddsområdet till Södertörns miljö- och hälsoskyddsförbund (SMOHF).

SMOHF har idag ett antal servicegarantier och har upparbetat en plan för införandet av servicegarantier för samtliga områden de ansvarar för. Under 2022 ska samtliga områden ha servicegarantier.

De uppger att de arbetar med styrkort varav de har fem olika perspektiv (vilket gäller 2021 – 2024), varav ett är Service-perspektivet. Inom perspektivet har de tre strategiska mål:

1. Vi har hög trovärdighet.
2. Vi har bra service.
3. Vi ger mervärde.

Kopplat till dessa utpekats ett antal framgångsfaktorer samt följande två målvärden:

1. Andel ärenden som handlagts inom utlovad servicegaranti ska årligen uppgå till minst 95 %.
2. Resultat från Sveriges kommuner och regioners (SKR) mätningar avseende den upplevda service förbundet lämnar ska vara 75 eller högre.

För att nå detta tar SMOHF fram årliga förbundsplaner som konkretiserar arbetet, samt avdelningsplaner som beskriver vad avdelningarna ska göra i sin tur. I förbundsplanen för 2021 var en av aktiviteterna inom Serviceperspektivet att de ska se över de befintliga servicegarantierna samt identifiera sådana som de ska komplettera med. Serveringstillstånd är en sådan som är identifierat.

I förbundsplanen för 2022 är ett av målen att det finns aktuella servicegarantier som tillämpas när det gäller ansökan, anmälan, planerad tillsyn, klagomål samt i kontakten med förbundet. SMOHF ska under 2022 komplettera med sådana som saknas så att det blir heltäckande garantier. Vidare anser SMOHF att det är en viktig fråga att prioritera och arbetet påbörjas därför tidigt under år 2022.

Vidare ses det inte föreligga något hinder att samla samtliga servicegarantier på kommunens hemsida för att underlätta och ge en överblick av de olika servicegarantierna oavsett myndighetsområde.

Ärendet bedöms inte beröra barn varför någon prövning av barnets bästa inte har genomförts.

## **Bilagor**

Motion (M) Att införa servicegarantier till lokala företagare.