

Minska onödig efterfrågan

Komplettering/avverkningsanmälningar

2018-10-18

Ekonomistyrningsverkets utbildningsprogram onödig efterfrågan 2018

Projektgrupp

Elin Flygare
Per Håkansson
Åsa Lundberg
Erika Mårtensson
Thomas Mårtensson
Linda Wincent

Innehåll

Sammanfattning	3
1 Inledning	5
1.1 Avverkningsanmälan - kompletteringar	5
1.2 Onödig efterfrågan	6
1.3 Syfte	6
2 Metod	7
2.1 Design	7
2.1.1 Kvantitativ del	7
2.1.2 Kvalitativ del	8
2.2 Avgränsningar	9
3 Resultat	10
3.1 Orsaker till komplettering	10
3.2 Fördjupning inom hänsynsredovisning och föryngring	12
3.2.1 Hänsynsredovisning – exempel på kundberättelser	12
3.2.2 Föryngring – exempel på kundberättelser	14
3.2.3 Spärrar i systemet – exempel på kundberättelser	14
3.2.4 Inlämnarens egna system – exempel på kundberättelser	15
3.2.5 Fastighets- och ägarregister – exempel på kundberättelser	15
3.3 Allmänna förbättringsförslag från ombud	16
3.4 Bortfallsanalys	17
4 Förslag till åtgärder	18
4.1 Redovisa hänsyn på karta	18
4.2 Spärrar i systemet	19
4.3 Ombudens egna system	19
4.4 Fastighets- och ägaruppgifter	19
4.5 Övriga och mer allmänna förslag till förbättring	19
4.6 Metoden effektivisera genom minskad onödig efterfrågan	20

Sammanfattning

Under 2017 inkom 64 394 avverkningsanmälningar till Skogsstyrelsen. 69 procent av dessa inkom digitalt via systemet Eavverka. Anmälningar som sker digitalt är effektivare både för Skogsstyrelsen och anmälaren. Skogsstyrelsen har målsättningen att 99 procent av anmälningarna ska ske digitalt år 2025. I de fall som anmälningen ej är komplett krävs en komplettering.

Syftet med dokumentstudien är att utifrån kundens (ombudens) perspektiv och upplevelse identifiera och analysera orsaker till varför avverkningsanmälningar behöver kompletteras vid inlämning via Eavverka. Samt föreslå åtgärder för att minska antalet kompletteringar och förenkla en digital inlämning.

Onödig efterfrågan är en metod för att effektivisera ärendehandläggning och utveckla arbetsprocesser genom att fokusera på kundens upplevelse. Onödig efterfrågan är när en kund i efterhand behöver göra en åtgärd i ett ärende, som hade kunnat lösas vid tidigare interaktion.

Undersökningen har gjorts inom Ekonomistyrningsverkets utbildningsprogram onödig efterfrågan under januari till september 2018. Denna undersökning är en dokumentstudie följt av fördjupande intervjuer med ett urval av de ombud som lämnat in avverkningsanmälningar som lett till komplettering under 2018. Först gjordes en kvantitativ genomgång av 150 avverkningsanmälningar som lett till komplettering. Dessa kodades i olika familjer och de ombud som fått kompletteringar i två av de tre största familjerna kontaktades för en telefonintervju.

91 kompletteringar kategoriserades under familjen ”Ägare” (55 %), 31 st under familjen ”Hänsynsredovisning” (31 %) och 21 st under familjen ”Föryngring” (13%). De ombud som lämnat in anmälningar med kompletteringsbehov i familjen ägare kontaktades inte för en intervju, då bedömningen var att åtgärder för att minska kompletteringsbehovet kunde göras utan kontakt med ombuden. De ombud som kontaktades var istället de som fått kompletteringar inom föryngring och hänsynsredovisning.

I kundberättelserna rörande hänsynsredovisning framkommer bland annat att det kan vara svårt för ombuden att veta hur de ska rita in hänsynen i kartan. Många gånger nämns också ombudens interna system som ett problemområde. Flera ombud nämner att en spärr som hindrar ombuden att skicka en in ofullständig avverkningsanmälan hade varit bra.

I intervjuundersökningen framkom ett flertal problemområden som behöver tas vidare. Åtgärderna bör drivas vidare inom tillsynsprocessen och systemförvaltningen för Navet och Nemus. Exempelvis bör svårigheter att redovisa hänsyn på karta tas vidare i den grupp med IT-utvecklare från både Skogsstyrelsen och skogsbruket, som finns sedan tidigare. Även synpunkten att det borde finnas spärrar i systemet

tas lämpligen upp i denna grupp. Många gånger är det ombudens egna, interna system som kan vara orsaken till att det uppstår problem. Trots detta kan Skogsstyrelsen i viss mån vara behjälpliga och föreslå exempelvis gemensamma användarundersökningar för att effektivisera inlämnandet. För den i särklass största gruppen av kompletteringar, familjen ägare, bör Skogsstyrelsen inleda en förstudie för att se hur vi internt kan minska denna orsak till komplettering.

Metoden onödig efterfrågan kan användas inom flera kommande förbättringsarbeten. Exempelvis inom det arbete som ska startas upp för att förenkla kundupplevelsen kring avverkning och när kundundersökningar genomförs. Metoden kan också användas internt för att förbättra processer och då utifrån intern personal som kund och deras upplevelse.

Metoden och resultatet för denna pilotstudie bör i ett första steg redovisas för ledningarna för Skogsstyrelsens avdelningar, som grund för prioriteringar inom vilka förbättringsområden som Skogsstyrelsen ska börja nyttja metoden för skarp verksamhetsutveckling.

1 Inledning

Det inledande kapitlet består av två avsnitt – dels en introduktion till den studerade processen avverkningsanmälan, dels en introduktion till begreppet onödig efterfrågan.

1.1 Avverkningsanmälan - kompletteringar

En anmälan om avverkning ska lämnas in till Skogsstyrelsen av markägaren eller dennes ombud minst 6 veckor innan avverkningen påbörjas. Efter att anmälan om avverkning lämnats in har Skogsstyrelsen möjlighet att utöva tillsyn, exempelvis utfärda förbud eller förelägganden. Efter att 6 veckor har passerat har markägaren rätt att påbörja avverkningen även om denne inte hört något från Skogsstyrelsen.

Under 2017 lämnades 64 394 avverkningsanmälningar in till Skogsstyrelsen. 69 procent av dem kom in via systemet Eavverka. Eavverka är ett system för digital inlämning där skogsföretag kan lämna in anmälan om avverkning. Systemet kopplas direkt mot skogsföretagens system så att de kan skicka in anmälan om avverkning via sina egna system. 6 procent av anmälningarna skickas in via mina sidor. Mina sidor är en digital tjänst för privata markägare, där de bland annat kan titta på kartor, planera sitt skogsbruk och anmäla eventuella avverkningar. Resterande 25 procent lämnas in genom att en pappersanmälan skickas in via brev eller epost till Skogsstyrelsen.

Användandet av de digitala systemen Eavverka och mina sidor är effektivare än manuella ansökningar både för Skogsstyrelsen och skogsföretagen. Skogsstyrelsen vill därför minska andelen avverkningsanmälningar som kommer in via pappersanmälningar. I projektet samordnad ärendehantering är ett av effektmålen att 99 procent av avverkningsanmälningarna ska komma in digitalt år 2025. Vi har därför valt att fokusera denna studie kring de digitalt inlämnade avverkningsanmälningarna via Eavverka.

För att en anmälan om avverkning ska anses vara komplett när den inkommer till Skogsstyrelsen ska de uppgifter som är ett krav enligt 14§ skogsvårdslagen, samt tillhörande förordning och föreskrifter finnas med i anmälan. Är inte anmälan komplett får anmälaren en begäran om komplettering. Detta sker automatiskt i handläggningssystemet. Först när anmälan är komplett börjar de sex veckorna rulla.

1.2 Onödig efterfrågan

Onödig efterfrågan är en metod för att effektivisera ärendehandläggning och utveckla arbetsprocesser. Genom att identifiera vad som gått fel i ärendehandläggningen går det att utveckla och effektivisera myndighetens handläggning, frigöra resurser och öka servicekvalitet.

Onödig efterfrågan innebär att ta reda på varför handläggningen kan vara långsam och ibland felaktig i kontakterna mellan myndigheten och dess målgrupp. Det handlar om att sätta målgruppen i fokus för förbättringsåtgärder och utgå från en systemsyn. Det vill säga att se på den egna verksamheten som en del i en större helhet eftersom det är så kunden ser på verksamheten.

Begreppet onödig efterfrågan kan beskrivas som misslyckade interaktioner ur målgruppens perspektiv, mellan myndigheten och den person eller företag som har ett ärende hos myndigheten. Exempel på onödig efterfrågan är när medborgare återkommer med frågor om sitt ärende hos en myndighet fast det inte har hänt något med ärendet eller att medborgaren redan borde ha fått den efterfrågade informationen.

Metoden onödig efterfrågan är *ett* tillvägagångssätt för systematiskt förbättrings- och effektiviseringsarbete. Andra vanliga tillvägagångssätt som ofta pågår samtidigt inom myndigheters effektiviseringsarbeten är regelförenkling, samverkan med andra aktörer, målgruppsorientering och digitalisering.¹

Onödig efterfrågan är en metod som kan användas och vara ett komplement i exempelvis Skogsstyrelsens arbete med processororienterat arbetssätt och digitaliserad ärendehandläggning.

1.3 Syfte

Syftet med dokumentstudien är att utifrån kundens (ombudens) perspektiv och upplevelse identifiera och analysera orsaker till varför avverkningsanmälningar behöver kompletteras vid inlämning via Eavverka. Samt föreslå åtgärder för att minska antalet kompletteringar och förenkla en digital inlämning. Färre kompletteringsåtgärder minskar onödig efterfrågan och bidrar till en mer effektiv handläggning av avverkningsanmälningar.

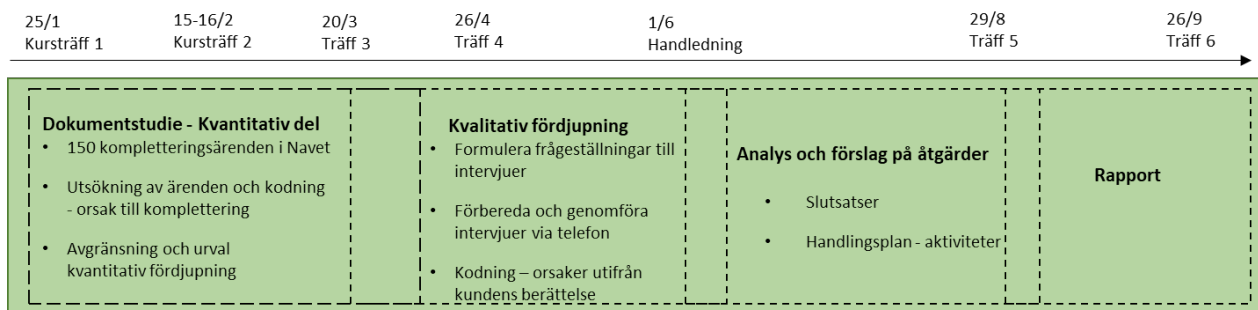
¹ ESV Rapport 2016:59, Dnr 3.2–684/2016, 2016-12-09, Effektivisering i statsförvaltningen.

2 Metod

I detta kapitel redovisas kortfattat hur dokumentstudien har genomförts och dess avgränsningar.

2.1 Design

Studiens upplägg har följt tidplanen för Ekonomistyrningsverkets utbildningsprogram onödig efterfrågan under januari till september 2018. Vi har varvat teoretiskt metodstöd med det praktiska arbetet att kartlägga kompletteringsärenden i handlägningsprocessen avverkningsanmälan.² Vi har genomfört en dokumentstudie med en inledande kvantitativ genomgång av 150 stycken kompletteringsärenden och därefter ett urval och en kvalitativ fördjupning där ombud har blivit kontaktade och intervjuade av medarbetare inom registreringsfunktionen i Växjö (figur 1).



Figur 1. Studiens design

2.1.1 Kvantitativ del

Den kvantitativa undersökningen omfattande en genomgång av 150 stycken avverkningsanmälningar med status komplettering i Navet. I brevet begäran om komplettering anges av vilken orsak komplettering behövs. Dessa orsaker till komplettering har legat till grund för att koda materialet i familjer och undergrupper. Valet att i studien utgå ifrån digital inlämning (Eavverka) grundar sig på att majoriteten av alla ärenden inkommer denna väg och beräknas bli en ännu större andel framöver. Skogsstyrelsen har ett mål att 99 procent av alla avverkningsanmälningar skall komma in digitalt senast 2025. Det pågår flera utvecklingsprojekt för att effektivisera och digitalisera inlämnandet av ärenden till Skogsstyrelsen, exempelvis skogsärenden för företag.

En annan anledning är att ett ombud representerar flera markägare och genom att utgå från ombuden är förhoppningen att de förbättringar som görs påverkar fler inlämnade avverkningsanmälningar.

² Ekonomistyrningsverket (ESV), Effektivisera handläggningen – identifiera och minska myndighetens onödiga efterfrågan. Senast uppdaterad 2016-10-03. <https://www.esv.se/utbildningar-och-seminarier/utbildningar/programutbildningar/effektivisera-handlaggningen/>. (Information hämtad 2018-07-09).

2.1.2 Kvalitativ del

Utifrån resultatet av den kvantitativa undersökningen gjordes ett urval av respondenter/ombud och dessa kontaktades för telefonintervjuer. Svar på intervjufrågorna registrerades i en webbenkät.

Inför telefonintervjun fick respektive ombud ett mail med nedanstående information från någon av de två medarbetare inom registreringsfunktionen i Växjö som har genomfört intervjuerna.

Hej!

Jag vill kontakta dig under kommande vecka med anledning av ett pågående förbättringsarbete.

Under våren genomför vi på Skogsstyrelsen ett förbättringsarbete i samarbete med Ekonomistyrningsverket - inom en utbildning som heter onödig efterfrågan.

Syftet är att öka vår kunskap om orsakerna bakom kompletteringar av avverkningsanmälningar. Målet är att använda materialet som stöd vid utveckling av en effektivare handläggning inom området.

Vi vill därför ställa frågor om orsaker till att en anmälan inte blev rätt från början där dina synpunkter som ombud är värdefulla.

Underlaget kommer att anonymiseras och vi uppskattar att intervjun kommer att ta cirka 10-15 minuter.

Ditt deltagande är naturligtvis frivilligt och om du inte avböjer deltagande genom att svara på denna epost kommer vi att ringa upp dig. Du är välkommen att meddela oss om du helst vill att vi kontaktar dig exempelvis på förmiddag eller eftermiddag.

Med vänlig hälsning

NN

I samband med genomförandet av telefonintervjuerna publicerades även en nyhet på Skogsstyrelsens intranät.

Just nu pågår en undersökning där Skogsstyrelsen intervjuar ombud som har lämnat in avverkningsanmälan via Eavverka, och där Skogsstyrelsen har behövt begära in kompletteringar i ärendet.

Eavverka används i första hand av de tjänstemän i skogsnäringen som i praktiken upprättar och skickar in huvuddelen av alla anmälningar idag.

Syftet är att se på vårt digitala inlämningssystem Eavverka utifrån ombudens perspektiv. Resultatet ska svara på frågan vad det är som gör att en relativt stor andel ärenden behöver kompletteras och varför det blir fel. Undersökningen ska svara på vad ombuden ser som de största svårigheterna. Resultatet kommer bland annat att användas som underlag för att prioritera utvecklingsinsatser. Det kommer även att användas i projektet skogsärenden för företag.

Intervjuerna genomförs per telefon av registreringsfunktionen i Växjö. Undersökningen kommer pågå fram till slutet av juni.

Intervjuerna som genomfördes var halvstrukturerade där nedanstående frågor ställdes, men där dialogen utvecklades efter de svar respondenterna gav.³

- Vilken typ av komplettering berör ärendet?
(Alternativ: *Hänsyn, Föryngring, Både hänsyn och föryngring*)
- Vad var det som blev fel i just detta ärende?
- Är det något som är svårt vid inlämning?
- Är det något som kan förbättras avseende informationen vid inlämnandet?
- Har du erfarenhet av tidigare kompletteringar?
- Är det någon information som saknas?
- Finns det något som ofta blir fel? I sådana fall vad?
- Har du några förslag på förbättringar?
- Hur upplever du tjänsten idag?
- Övrigt?

2.2 Avgränsningar

Studien är avgränsad till avverkningsanmälningar som inkommit via Eavverka. Efter den kvantitativa genomgången av 150 stycken kompletteringsärenden avgränsades intervjuundersökningen till kompletteringsärenden relaterade till hänsynsredovisning och föryngring. Den vanligaste orsaken till komplettering är att ägaruppgiften i anmälan inte matchar uppgiften i Lantmäteriets ägarregister. För denna kompletteringstyp ansågs kunskapen om orsakerna vara så stor att intervjuerna inte skulle leda till ytterligare kunskap. Stora förbättringar kan därför göras utan intervjuundersökning och kompletteringsärenden rörande ägaruppgifter valdes inte ut för intervjuundersökningen.

³ Esaiasson, Peter, Gilljam, Mikael, Oscarsson, Henrik, Wängnerud, Lena (2012) *Metodpraktikan: Konsten att studera samhälle, individ och marknad*, Stockholm: Nordstedt juridik AB

3 Resultat

Först redovisas resultatet av den kvantitativa genomgången av 150 stycken kompletteringsärenden och därefter undersökningens fördjupning inom kompletteringsorsakerna redovisning av hänsyn och föryngring. Kapitlet avslutas med en beskrivning av allmänna förbättringsförslag som framkommit vid intervjuer med enskilda ombud.

3.1 Orsaker till komplettering

Under en tvåveckorsperiod från den 14 februari till och med den 27 februari 2018 inkom totalt 1218 avverkningsanmälningar via Eavverka till Skogsstyrelsen. 150 stycken av dessa fick i Navet statusen kompletteras. Det innebär att 12 % av alla avverkningsanmälningar inte är kompletta enligt de krav som systemet ställer på en avverkningsanmälan. När ett ärende behöver kompletteras för att bli komplett skickas en begäran om komplettering automatiskt ut till anmälaren. I brevet med begäran om komplettering anges av vilken orsak komplettering behövs. En genomgång av samtliga 150 brev med begäran om komplettering gjordes för att anledningen till begäran om komplettering skulle kunna kodas i familjer och undergrupper. Tabell 1 visar resultatet av kodningen.

En familj var tydligt överrepresenterad, familjen ägare. Redan innan undersökningen påbörjades förväntades att denna familj skulle vara störst, eftersom kännedom kring problem inom denna familj redan fanns sedan tidigare. Exempelvis reagerar systemet på ett stavfel i markägarens namn med att bedöma det som felaktig markägare, vilket ger ett antal felaktiga kompletteringsärenden. Ofta tar en handläggare upp dessa ärenden manuellt och rättar dem, men när det sker har redan begäran om komplettering gått ut till anmälaren. Anmälaren får då först en begäran om komplettering och kort därefter ett besked om att anmälan om avverkning är komplett. Detta kan skapa en viss osäkerhet hos anmälaren. En annan orsak till att en begäran om komplettering skickas ut kan vara att ägarbytet inte hunnit slå igenom i Lantmäteriets ägarregister, där Skogsstyrelsen återkommande hämtar uppgifter.

Det finns ett stort behov att minska antalet ärenden där begäran om komplettering skickas ut på grund av fel i ägaruppgifter, men bedömningen gjordes att åtgärder för att minska problemen kan göras utan att gå vidare till intervjuer med denna familj.

De två näst största familjerna är föryngring med 21 kompletteringar och hänsynsredovisning med 31 kompletteringar. Bägge dessa familjer togs med i nästa del av undersökningen, intervjuundersökningen.

Tabell 1. Kodning i familjer och undergrupper. Antalet kompletteringar per undergrupp och summa antal kompletteringar för respektive familj. För respektive familj presenteras inom parentes den procentuella andelen av samtliga kompletteringar.

Familj Ägare	Antal kompl.	Familj Fastighet	Antal kompl.
Ägaruppgift på anmälan stämmer inte med lagfaren ägare i ägarregistret	91	Den angivna fastigheten finns inte i Navets fastighetsregister	8
		Fastighetsbeteckning saknas helt och koordinater saknas	1
Summa	91 (55 %)		9 (5 %)
Familj Karta		Familj Föryngring	
Karta över det anmälda området saknas eller går inte att tyda	0	Redovisning av föryngringsmetod saknas	21
Anmälan innehåller fler än en behandlingsenhet	0		0
Summa	0 (0 %)		21 (13 %)
Familj Anmälan		Familj Hänsynsredovisning	
En eller flera sidor av anmälan saknas	0	Hänsynsredovisning saknas helt	5
Anmälan eller ansökan på ogiltig blankett	0	Redovisning av hänsyn framgår inte i kartan	22
Anmäld areal saknas	6	Hänsynsredovisning till rennäring saknas	0
Uppgift om vad anmälan/ansökan avser saknas	0	Skriftligt bevis om att berörd sameby beretts tillfälle till samråd saknas	4
Ändamål saknas	3		
Summa	9 (5 %)		31 (19 %)
Familj Väg/traktorväg		Familj Diken	
Beskrivning av väg saknas	0	Skyddsdikeynas avslut eller utlopp saknas i kartan	3
Basväg/traktorväg som anmälts för samråd är ej utritade i kartan	1	Diken som anmälts för samråd om rensning är ej utritade i kartan	1
Summa	1 (<1 %)		4 (2 %)

3.2 Fördjupning inom hänsynsredovisning och föryngring

Ett underlag av sammanlagt 52 kompletteringar ingår i den fortsatta intervjuundersökningen. Undersökningen bestod av intervjuer med de ombud som lämnat in anmälan om avverkning. Vi genomförde 23 intervjuer varav 16 intervjuer berörde hänsyn och 7 intervjuer föryngring. Frågorna som användes vid intervjuerna var öppna frågor där ombudet exempelvis bads beskriva vad som blivit fel i det aktuella ärendet och vilka vanliga orsaker som ombudet uppmärksammat ofta leder till kompletteringsbehov.

Kundberättelsen nedtecknades under samtalets gång av de som utförde intervjuerna. Detta innebär att samtalet är omskrivet och inte kan återges i exakta ordalag. Målsättningen har varit att alltid använda respondentens eget ordval i den utsträckning som är möjlig, enligt exempel nedan. Flera ombud beskriver samma problematik, detta belyser vi nedan med exempel på kundberättelser som är representativa för de mönster som framkommit i undersökningen.

Det som är kursiverat i kundberättelserna är det som vi vill lyfta fram extra.

3.2.1 Hänsynsredovisning – exempel på kundberättelser

Många ombud som intervjuades tog upp problem med redovisning av hänsyn, både när den aktuella kompletteringen berodde på fel i hänsynsredovisningen eller på någon annan orsak. En tydlig trend i ombudens berättelser är att det är svårt att veta hur hänsynen ska ritas in, exempelvis om det ska ritas i form av en prick, linje eller yta. Ombuden tycker också det är svårt att veta vilken hänsyn som ska anges och vilken hänsyn som ska ritas ut på kartan. Det är tydligt att området är prioriterat för fortsatt förbättringsarbete. Nedan finns ett antal exempel på kundberättelser.

Fråga: Har du erfarenhet av tidigare kompletteringar?

Kundberättelse: Några där det blivit fel ägare när det inte gått igenom ännu, sen ibland när hänsyn, *när man ritat ett streck istället för punkt till exempel*, eller när systemet inte uppfattar rätt. När det krånglar helt enkelt. Tycker det dessutom tar så lång tid med att komplettera, eller att få tillbaka vad som behövs och liknande.

Fråga: Är det något som kan förbättras avseende informationen vid inlämnandet?

Kundberättelse: Det kan vara enklare att få veta hänsyn, *hur hänsynen ska se ut*, om det ska vara en prick, ett streck eller en yta beroende på vilken hänsyn.

Fråga: Är det något som är svårt vid inlämning?

Kundberättelse: Nej. Använder [eget system] och det finns många koder att välja bland. Lätt att välja *fel kod och då blir det fel kantzon* t.ex. Den typen av fel kan uppstå.

Fråga: Vad var det som blev fel i just detta ärende?

Kundberättelse: Gjort affär med en av flera delägare. På anmälan endast ett av namnen. På komplettering fler namn. Även kompletterat för att öka areal markberedning m.m. Ovanligt att det blir så. Att hålla på med hänsyn är svårt. En del tycker att om man ritar in hänsyn är det en risk att man blir ifrågasatt vid avverkning. Är själv inte rädd för det men tycker det är *svårt att sätta rätt hänsyn*. Vilken hänsyn ska sättas och hur bred kantzon, m.m.? Svårt. Är dålig på att komplettera anmälan med beslutad hänsyn.

Fråga: Har du erfarenhet av tidigare kompletteringar?

Kundberättelse: Hela tiden. Ca 1 av 10 behöver kompletteras. Det är ofta fel fastighetsägare eller *missat att rita in hänsyn, bara angett att den finns*.

Fråga: Är det något som är svårt vid inlämning?

Kundberättelse: *Små hänsynsområden kan vara plottrigt att rita in*. Annars bra system som är smidigt.

Fråga: Är det något som är svårt vid inlämning?

Kundberättelse: Det är väl att veta *var man ska rita in hänsynen*. Men annars tycker jag inget.

Fråga: Är det något som är svårt vid inlämning?

Kundberättelse: Hänsyn. Det kan vara svårt att få det att fungera mellan systemen. Kan ibland direkt få ett *svar om kompletteringsbehov på inskickad anmälan och sedan går det ett par dagar och så är den ok i alla fall*. Det måste vara något glapp mellan de olika systemen.

Hänsynsredovisning – samråd med sameby

Några av kompletteringarna inom familjen hänsynsredovisning berörde samråd med sameby. En kundberättelse tas med i rapporten som exempel.

Fråga: Vad var det som blev fel i just detta ärende?

Kundberättelse: Jag har slutat bifoga med samebyns samråd då det inte går att visa i Eavverka att man har skickat det till samebyn, *blanketten följer inte med*. (Orsaken till begäran om komplettering var att det ej fanns med samråd från samebyn)

3.2.2 Föryngring – exempel på kundberättelser

Mycket få synpunkter rörde svårigheter med att registrera föryngringsåtgärder, även om många kompletteringar rörde just detta. Nedan finns ett par exempel.

Fråga: Är det något som är svårt vid inlämning?

Kundberättelse: Nej men t.ex. om skogsägaren vill ställa om skogsmark till åkermark så innebär det när man fyller i det i systemet att man får *felmeddelande om att föryngringsåtgärder och hänsyn inte fyllts i*. Tror att det är likadant när man fyller i föryngring med fröträd. Då måste man fylla i antalet plantor. Systemen är inte kompatibla. Inte anpassat för alla typer av åtgärder.

Fråga: Övrigt?

Kundberättelse: Det blir struligt när man har t.ex. ett hygge på 3 ha och vill självföryngra halva arealen och plantera halva. *Systemet vill ha samma på hela ytan*. Man kan inte heller ange att man vill markbereda halva arealen.

3.2.3 Spärrar i systemet – exempel på kundberättelser

En önskan finns hos ombuden att det ska finnas spärrar i systemet och att avverkningsanmälan inte ska kunna skickas in om inte anmälan är komplett. Förslaget om en spärr i systemet finns med flera kundberättelser och tre tas med här som exempel.

Fråga: Finns det något som ofta blir fel? I sådana fall vad?

Kundberättelse: Kompletteringsbehoven är ofta samma. *Vill ha ett smartare system som säger till när något blir fel, eller en bekräftelse eller fråga innan man skickar*. T.ex. fel kod för kantzon, vilket innebär att man kanske väljer fel typ av kantzon.

Fråga: Är det någon information som saknas?

Kundberättelse: Det saknas spärrar i systemet. Det borde inte gå att skicka en okomplett anmälan.

Fråga: Finns det något som ofta blir fel? I sådana fall vad?

Kundberättelse: Det blir ofta missar när man ritar in på kartan och sen missar att ange i anmälan eller tvärt om. Känns osäkert. Ofta fel markägaruppgifter. Det blir ett glapp mellan systemen. Oftast mitt fel när man missar något. Det är lätt att missa något när man fyller i och lämnar in digitalt. Tycker det är osmidigt när jag ska komplettera. Nu scannar jag in en kopia på anmälan där jag har rättat till det som missades. Vore bra om systemet säger till innan anmälan skickas iväg. Gjorde tidigare anmälan för hand och sen skickade.

3.2.4 Inlämnarens egna system – exempel på kundberättelser

I ett flertal kundberättelser kommer svårigheter med ombudens egna system upp som orsaker till problem med krav på kompletteringar som följd. Några exempel tas upp nedan.

Fråga: Är det något som är svårt vid inlämning?

Kundberättelse: Nja, det är väl mest i vårt egna system som det krånglar. Det är inte jättesmidigt att göra en komplettering. Sen tycker jag inte att det är svårt att lämna in en avverkningsanmälan, det är när det blir något fel som det är svårt att komplettera i våra system.

Fråga: Vad var det som blev fel i just detta ärende?

Kundberättelse: Systemen synkade inte och systemet tolkade därför fel. Skulle vara omläggning till betesmark men systemet tolkade det som förnygringsavverkning.

3.2.5 Fastighets- och ägarregister – exempel på kundberättelser

Även om familjerna fastighet och ägare plockades bort från underlaget till intervjuundersökningen så återkom flera ombud till problemen med fastighets- och ägaruppgifter. Ofta uppstår problem vid ägarskiften, men det kan även bero på andra orsaker. Det är tydligt att Skogsstyrelsen behöver göra förändringar och förbättringar i systemet när det gäller dessa båda delar. Följande kundberättelser exemplifierar detta:

Fråga: Har du erfarenhet av tidigare kompletteringar?

Kundberättelse: Ja, Många. Ofta fel uppgifter i systemen t.ex. fastighets- och ägaruppgifter. Kan t.ex. vara medlem som driver skogsbruket i AB och inte som fysisk person. Kan då inte ändra. Nackdel att man inte kan komplettera direkt om man upptäcker att något saknas eller behöver ändras.

Fråga: Har du erfarenhet av tidigare kompletteringar?

Kundberättelse: Ja. Ganska vanligt. Tex områden som bytt ägare och då finns ingen ägare i registret. Systemet bör med automatik fylla i fastighetsuppgifter oavsett om det är en pågående process med ägarbyte.

Fråga: Har du erfarenhet av tidigare kompletteringar?

*Kundberättelse: Ja, man brukar få tillbaka en del ibland, men det är mest att *marken bytt ägare* och man får ringa till handläggaren och förklara. Annars så kan det vara krångligt att komplettera i vårt system, det är lite krångligt ja.*

Fråga: Finns det något som ofta blir fel? I sådana fall vad?

Kundberättelse: Avverkning ska ofta ske i samband med ägarskifte. Vill snabbt få in anmälan. Skogsstyrelsen är ofta sen med fastighetsuppgifter. Ombuden har oftast färskare uppgifter. Det kompletteras ofta. Vet inte hur ofta Skogsstyrelsen läser in uppgifter.

Fråga: Har du några förslag på förbättringar?

Kundberättelse: Skulle vara bra om systemet kunde känna av informationen som lämnats under Övriga upplysningar. Hade varit bra om man skulle kunna bifoga filer med anmälan, t.ex. köpeavtal. Vore då enkelt för ombudet att styrka uppgifter om ny ägare och man skickar allt på samma gång. T.ex. när det gäller skyddsdikning ska man rita in dikena i kartan och sen ange areal. Hade varit bättre att rita in område eller ange i meter.

3.3 Allmänna förbättringsförslag från ombud

Det kom även upp ett antal andra förslag i kundberättelserna. Förslag som togs upp var bland annat att förtydliga hemsidan så att man lättare hittar blanketter, ta bort spärren på max 100 meter mellan områden i samma avverkningsanmälan och en rådgivande funktion för att svara på frågor. Här finns flera delar som Skogsstyrelsen relativt enkelt kan förbättra. Allmänna förbättringsförslag exemplifieras utifrån nedanstående kundberättelser.

Fråga: Är det något som är svårt vid inlämning?

Kundberättelse: Många alternativ att välja på. Förstår att blanketten är utformad så för att täcka många varianter. Blanketten är något oöverskådlig. Har interna system som larmar när något saknas, har inbyggda checklistor som ska göra att det inte går att skicka en anmälan som inte är komplett. En hyggesanmälan får inte ta mer än 5 minuter.

Fråga: Har du några förslag på förbättringar?

Kundberättelse: Jag tycket att det är krångligt att man måste skicka in två anmälningar för bestånd som är mer än 100 meter från varandra, ibland är dom ju på samma trakt direktiv och då måste vi göra två trakt direktiv bara för att göra två anmälningar trots att dessa två är precis likadana.

Fråga: Är det någon information som saknas?

Kundberättelse: Nej. På blanketten avverkningsanmälan borde utrymmet för att fylla i kompletterande information vara större så att man kan skriva mer.

Fråga: Har du några förslag på förbättringar?

Kundberättelse: Rådgivande funktion för att kunna ta en allmän diskussion om det krävs anmälan eller tillstånd eller lagfrågor om exempelvis vatten, timmerförordningen, dikning, mm. Funktionen finns men låg tillgänglighet.

Fråga: Är det något som kan förbättras avseende informationen vid inlämnandet?

Kundberättelse: Just Eavverka är väl inget, men om man ska skriva ut en blankett manuellt är den svår att hitta på hemsidan tycker jag. Tycker det borde vara lättare att hitta den. Nu måste man in på Mina sidor och försöka hitta den. Men tycker att informationen på den är bra, och man förstår vad man vill ha med.

Fråga: Finns det något som ofta blir fel? I sådana fall vad?

Kundberättelse: Nja, annat än hänsyn i karta är väl att systemet hänger sig, vet inte om det gått iväg eller inte. Ibland får man konstiga felmeddelanden. Det har ju kunnat vara lite tydligare, tydligare felmeddelande så man visste vad som var fel. Sen är det ju när man byter markägare.

Fråga: Är det något som är svårt vid inlämning?

Kundberättelse: Tycker inget är direkt svårt med att lämna in avverkningsanmälan. Tycker däremot att det inte borde ta 6 veckor och få svar, sen blir det försening om man måste komplettera och så vilket kan leda till att det blir lite stressigt.

3.4 Bortfallsanalys

I listan som togs fram av ärenden med kompletteringar inom urvalet var det fem ombud som förekom i flera ärenden, vilket gav slutgiltigt antal potentiella respondenter till 44 ombud.

Det var fyra ombud som valde att tacka nej till att delta i studien och den huvudsakliga orsaken de angav var brist på tid. De som ej svarade på mailet blev uppringda. Vid de tillfällen som ombuden ej svarade på telefonsamtalet räknades de som bortfall efter tre obesvarade samtal. Det totala bortfallet blev 21 ombud.

Efter de 23 intervjuerna avbröts arbetet då en mättnad i svaren upplevdes. Svaren i intervjuerna upplevdes i huvudsak följa samma mönster, med små variationer beroende på kompletteringstyp. Arbetet med intervjuerna avslutades kring midsommar och semestern, vilket troligen är orsaken till att bortfallet blev ganska stort mot slutet. Med tanke på detta finns ingen anledning att tro att svaren från de ombud som ej kontaktades skulle särskilja sig från svaren från de ombud som intervjuats.

4 Förslag till åtgärder

I kapitlet redogörs för förslag till åtgärder i fyra huvudgrupper: redovisad hänsyn på karta, spärrar i systemet, ombudens egna system samt fastighets- och ägaruppgifter. Avslutningsvis redovisas förslag till allmänna åtgärder och några exempel på områden där metodiken i onödig efterfrågan kan fortsätta att tillämpas.

Utifrån kundberättelserna har vi kunnat dela in orsakerna till att vi begär in komplettering av ett ärende i fyra huvudgrupper. För vart och ett utav dessa huvudgrupper har vi sedan tagit fram ett förslag till åtgärd för att i möjligaste mån eliminera problemen och därmed minska antalet ärenden där Skogsstyrelsen kräver komplettering mer eller mindre i onödan. Övriga och mer allmänna förbättringsförslag som kom fram i samband med intervjuerna kommer att tas om hand och förmedlas vidare.

Då problemställningen rörde frågan om komplettering av avverkningsanmälan i samband med en skoglig åtgärd sorterar samtliga förslag som tagits fram inom ansvarsområde för Skogsstyrelsens tillsynsprocess. Åtgärderna kommer att drivas vidare inom tillsynsprocessens förvaltning, systemförvaltning eller specifika utvecklingsprojekt som initieras av tillsynsprocessen.

4.1 Redovisa hänsyn på karta

Av kundberättelserna framgår att det kan vara svårt att veta hur man ska rita in den planerade hänsynen. Det som nämns är bland annat att det kan vara svårt att veta i vilken form hänsynen ska ritas in (punkt, linje eller polygon) eller på vilket sätt en hänsyn ska anges.

Då det är flera IT-system som utbyter information (verksamhetsutövarens egna och Skogsstyrelsens) behöver vi tillsammans med de externa systemens representanter kartlägga var problemen sitter och se till att det format som ska gälla för överföringen av information gäller i alla stegen. Från den första inmatningen i användarens eget system till att informationen läses in i Skogsstyrelsens system.

Skogsstyrelsen har utvecklat ett nytt Web API (API - Application Programming Interface) som skogsbruket för närvarande håller på att ansluta sina planeringssystem till. Det nya Web API:et kommer att ersätta det föråldrade Eavverka under hösten 2018. När skogsbruket är klar med sin övergång till det nya systemet bör vi göra en uppföljning om andelen kompletteringar rörande hänsyn är kvar på samma nivå och med det som underlag ta upp diskussionen med skogsbrukets IT-utvecklare om fortsatta förbättringar enligt ovan.

4.2 Spärrar i systemet

I kundberättelserna framkom att det vore önskvärt om IT-system tidigt talade om vad som gick och inte gick att skicka in, om det saknas någon uppgift eller om en uppgift är fel. I gruppen med skogsbrukets IT-utvecklare har frågan diskuterats om olika regler och valideringar i systemen. Kontroller kan antingen läggas i Skogsstyrelsens system eller i skogsföretagens egna system. Skogsstyrelsen bör fortsätta denna diskussion i gruppen med skogsbrukets IT-utvecklare för att komma fram till var i kedjan av olika system kontroller och valideringar ska byggas in.

4.3 Ombudens egna system

Flera kundberättelser vittnar om att deras egna IT-system kan vara orsaken till att det uppstår krav på kompletteringar. Skogsstyrelsen bör diskutera detta i gruppen med skogsbrukets IT-utvecklare och föreslå gemensamma användarundersökningar för att minimera andelen kompletteringar.

4.4 Fastighets- och ägaruppgifter

Den i särklass största gruppen av felkälla när det kommer till krav på komplettering av ett ärende är att ägaruppgifter inte kan matchas mellan anmälan och de register som uppgifter kollas av mot. Skogsstyrelsen bör initiera en förstudie kring när en komplettering ska begäras in eller inte. Hypotesen är att Skogsstyrelsen i flera fall begär in kompletteringar som istället skulle kunna hanteras i samband med handläggning.

4.5 Övriga och mer allmänna förslag till förbättring

I samband med samtalet under intervjuerna kom även andra mer allmänna förslag på förbättringar upp. En del av dessa rör frågor kopplat till vad som regleras i förordning och har utretts av Skogsstyrelsen vid tidigare tillfällen. Andra synpunkter är av sådan karaktär att de bör tas om hand och åtgärdas.

Ett förslag som togs upp var att förtydliga hemsidan så att man lättare hittar blanketter. Det är en fråga för tillsynsprocessen i samråd med redaktören för Skogsstyrelsens hemsida att utreda hur blanketter kan bli enklare att hitta på hemsidan.

Ett annat förslag rörde begränsningen att i samband med anmälan får det vara maximalt 100 meter mellan områden i en och samma avverkningsanmälan. Är avståndet mer än 100 meter krävs två separata anmälningar. Detta leder till extra arbete för verksamhetsutövaren som kan ha dessa områden i samma planeringsunderlag och tvingas göra två exakt likadana anmälningar på de olika områdena. Detta regleras i föreskrift till skogsvårdslagen och en förändring för att förenkla har skett i sen tid då avståndet utökades från 50 meter till nuvarande 100 meter.

En synpunkt som kom upp vid intervjuerna var frågan om att anmälan måste vara inne minst sex veckor innan avverkning får påbörjas. Detta är en fråga som varit uppe vid flertal tillfällen, bland annat har Skogsstyrelsen haft regeringens uppdrag

att utreda denna regel i skogsvårdslagen. I nuläget finns inga planer på att på nytt se över regeln om sex veckor igen.

Ett förslag gick ut på att det borde finnas en mer tillgänglig rådgivande funktion för att svara på verksamhetsrelaterade frågor, inte bara support för IT-frågor. Förslaget lämnas som ett inspel till det arbete som rör utvecklingen av Skogsstyrelsens kundtjänst.

Ytterligare ett förslag som kom upp var att formuläret som ska fyllas i samband med en anmälan är oöverskådlig då formuläret är utformat att täcka många varianter. Förslaget gick ut på att bygga in checklistor i interna system som larmar när något saknas och som gör att det inte går att skicka en anmälan som inte är komplett. En annan synpunkt som kom fram var att de felmeddelanden som genereras i systemet kunde vara mer i klarspråk så att det gick att utläsa vad som blivit fel. Båda dessa förslag lämnas över till systemförvaltningen som har båda frågorna aktuella och diskuterar detta med den externa IT-referensgrupp som är kopplad till systemförvaltningen.

4.6 Metoden effektivisera genom minskad onödig efterfrågan

Metoden för att effektivisera handläggning och/eller verksamhet genom att minska onödig efterfrågan är tillämplar inom en mängd olika områden. Det borde vara en självklarhet att i samband med att vi försöker att rätta till ett problem som inbegriper en användare av något slag (extern som intern) gå hela vägen till källan som är användaren/kunden. Att verkligen försöka lyssna av hur denne upplever situationen kring varför ett fel uppstått eller behov funnits av att ta kontakt för att reda ut någon fråga eller oklarhet.

Exempel på användningsområden

Skogsstyrelsen har ett internt arbete som ska startas upp för att förenkla kundupplevelsen kring avverkning. I detta arbete bör metoden användas för att få en verklig bild kring hur verksamhetsutövare upplever kontakten med Skogsstyrelsen.

Vi genomför kundutvärderingar, till exempel hur medarbetare upplever kontakten med intern kundtjänst i olika ärenden. Den typen av undersökningar ligger till grund för olika mått, till exempel NKI (nöjdhetsindex). Den metod som vi använt i onödig efterfrågan är ett alternativ, ett komplement och en fördjupning för att ge input till de olika verksamheterna och var förbättringsåtgärder borde initieras.

Den här metoden kan även användas av utveckling av våra processer i samarbete med våra interna kunder.

Förslag på aktiviteter

Metoden och resultatet för denna pilotstudie bör i ett första steg redovisas för ledningarna för Skogsstyrelsens avdelningar. De i sin tur avgör inom vilka förbättringsområden som Skogsstyrelsen ska börja nyttja metoden för skarp verksamhetsutveckling.