

Handlingsplan för en effektivare bygglovsprocess

2021-05-14



Bakgrund

Kommunstyrelsen beslutade 2021-05-04 (2021/KS 0715 001) att ge i uppdrag till byggnadsnämnden att arbeta fram en handlingsplan för snabbare hantering av bygglovsärenden. Nedan beskrivs de åtgärder som föreslås på kort och lång sikt.

Nulägesbeskrivning

Bygglovsenheten har en besvärlig situation avseende hantering av lovansökningar. En längre period av personalbrist har resulterat i att enheten ligger drygt två månader efter i hanteringen av lovansökningar. Vid dagens datum (2021-05-14) uppgår antalet ansökningar, som inte är fördelade till handläggare, till cirka 130 stycken. Detta innefattar såväl bygglovs- anmälnings – samt strandskyddsdispensärenden. Den personalomsättning som skett innebär att samtliga handläggare som hanterar lov har påbörjat sina anställningar från och med 1:a februari 2021. Enheten är f r o m v 18 fullbemannad. Den icke tillfredställande handläggningstakten av lovärenden har självfallet inneburit många frågor om såväl handläggningstider samt status i pågående ärenden, vilket i sig inneburit en stor belastning för såväl servicecenter, koordinatörer samt handläggare och chefer. Nedan redovisas inströmmningen av ansökningar under första delen av 2020.

Om nedanstående kort- och långsiktiga åtgärder vidtas borde de ofördelade ärendena som inkommit innan den 1/5 kunna vara hanterade innan midsommar. Det kommer dock troligtvis att dröja till årsskiftet innan handläggningstiderna är nere i mer normala nivåer.

Övergripande mål: Skapa en effektivare bygglovsprocess

Bygglovsenheten har identifierat tre områden, vilka behöver effektiviseras och ses över för att möjliggöra en effektivare handläggningsprocess för såväl bygglovshandläggningen, som för övriga områden inom byggnadsnämndens verksamhetsområde på sikt. Respektive delmål med aktiviteter för att uppnå delmålet finns redovisat här nedan. Sist i dokumentet redgörs det för de akuta åtgärder som vidtagits/kommer att vidtas för att lösa det akuta problemet med en vakant bygglovschefstjänst och stor ärendeskuld.

Digitaliserad handläggning

Delmål	Aktivitet	Ansvarig	Tidplan	Resurser	Status
Effektivisera och digitalisera handläggning och administration	Upphandling av nytt ärendehanteringssystem och tillhörande automatisering	Bygglovschef och IT	Påbörjad upphandling Q2 2021 Implementering av nytt system Q1 2022	Budget 2022. Stöd i upphandling från IT.	Pågår
	Upphandling av ny e-tjänst	Bygglovschef	Påbörjad upphandling Q3 2021 implementering av ny e-tjänst Q1 2022	Budget 2022. Stöd från IT.	Pågår
	Ny tjänst som verksamhetsutvecklare/systemansvarig	Bygglovschef	Avtalsskrivning i samband med implementering av nytt ärendehanteringssystem	Budget 2022	Q3

Upphandling av nytt ärendehanteringssystem med tillhörande automatiseringar

Enheten bedömer att ett anpassat digitalt ärendehanteringssystem är den enskilt viktigaste delen för att förbättra och effektivisera handläggningsprocessen för bygglovhanteringen. I samband med ett förbättrat ärendehanteringssystem kommer handläggningsprocessens rutiner och processer att kunna ses över och effektiviseras. Enheten ser även att andra delar av verksamheten kommer ges möjlighet att effektiviseras med ett nytt system, inte minst koordinatorens arbetsmoment.

Upphandling av ny e-tjänst

Nyvara e-tjänst Mittbygge kommer att läggas ned i december 2022. Detta innebär att bygglovsenheten måste påbörja ett arbete med att se sig om efter en ny e-tjänst. Det är fördelaktigt om detta görs i samband med en upphandling av ett nytt ärendehanteringssystem. En väl utformad e-tjänst som nyttjas i hög grad innebär fler kompletta ärenden. En modern och effektiv e-tjänst kan även innebära bättre service till den sökande, då denna kan få information om var i handlägningsprocessen ärendet befinner sig. Minskat arbete med manuell registrering av ärenden och handlingar frigör resurser för utvecklingsarbete.

Ny tjänst som verksamhetsutvecklare/systemförvaltare

I samband med en implementering av ett nytt ärendehanteringssystem ser bygglovsenheten behovet av en verksamhetsutvecklare. En sådan roll inom verksamheten kan med fördel kombineras som systemförvaltare av ärendehanteringssystemet. Syftet med rollen som verksamhetsutvecklare är att kontinuerligt se över enhetens rutiner och arbetssätt för att kunna optimera handläggningen men även kunna göra justeringar av redan etablerade rutiner och arbetssätt. Verksamhetsutvecklaren kan med fördel vara drivande i olika typer av projekt som syftar till att kontinuerligt utveckla verksamheten och hålla alla delar så effektiva som möjligt.

Kompletta ärenden och arbetsmiljö

Delmål	Aktivitet	Ansvarig	Tidplan	Resurser	Status
Högre andel kompletta ärenden och	Återinför bygglovsrådgivningen	Bygglovschef	Implementering av tidsbokning Q4 2021	Krävs inga ytterligare resurser	Analys pågår, resurs kan komma att behövas. Se nedan.

bättre arbetsmiljö	Informationsträffar för företagare	Bygglovschef/näringslivschef	Påbörjas under 2022	Krävs inga ytterligare resurser	-
	Förbättra hemsidan	Bygglovschef/kommunikation	Påbörjas under Q3 2021	Budget 2022	Pågår, A-Ö
	Ny tjänst som vägledare	Bygglovschef	Rekrytering inleds Q3 2021	Budget 2022	-
	Se över delegationsordning	Bygglovschef och nämnd	Påbörjas under Q 4	Krävs inga ytterligare resurser	-

Bygglovsenheten kan konstatera att andelen kompletta bygglovärenden fortsättningsvis är på en låg nivå. Därtill är viss del av inskickade handlingar inte fackmannamässigt utförda. Ärenden som inte är kompletta vid ansökans inlämnande behöver i de allra flesta fall kompletteras genom ett föreläggande från bygglovsenheten. Denna del av handläggningsprocessen är tidskrävande då dels ett föreläggande behöver skrivas fram, men efterföljs även i många fall av korrespondens med den sökande via telefon eller e-post. Då den sökande ofta mäter handläggningstiden i den totala tiden från när ansökan inkom till att beslut är fattat, ligger det såväl i den sökande som i bygglovsenhetens intresse av att andelen kompletta ärenden ökar.

Möjliggöra att boka tid med handläggare utanför ordinarie kontorstid

Under pandemin har personlig rådgivning innan en sökande lämnar in sin ansökan varit begränsad. Enheten ser ett stort behov av att kunna erbjuda möjligheten till personlig rådgivning. Då andelen icke kompletta ärenden är störst bland privatpersoner är tidsbokning för personlig rådgivning under sen eftermiddag/tidig kväll att föredra. I spåren av pandemin bör sådan rådgivning ske digitalt för att sedan kunna gå över till personliga möten i kommunhuset.

Informationsträffar för företagare

I samråd med näringslivsenheten bör bygglovsenheten se över möjligheten att närvara vid sedan tidigare etablerade forum men även se över möjligheten att skapa egna forum riktade mot just bygglov. Detta för att dels skapa förtroende för bygglovsenhetens verksamhetsområde, men även för att informera om hur bygglovsprocessen går till.

Förbättra hemsidan

En av koordinatorena inom enheten har sedan en tid tillbaka haft funktionen som webbredaktör. Enheten ser ett behov av att göra en större genomlysning av hemsidan i projektform för att utveckla den information som finns där. En pedagogisk hemsida med en pedagogisk e-tjänst bedöms öka antalet kompletta ärenden.

Ny tjänst som vägledare

Att söka bygglov kan upplevas som svårt om man inte gjort tidigare. Att själv som sökande tolka vad detaljplanen medger, vilken byggrätt som finns, vilka handlingar som krävs kan vara komplicerat. I många fall fördröjs handläggningstiden av att inkomna handlingar är felaktiga eller bristfälliga. Med en vägledare kan man tidigt i processen få svar på enklare frågor om vad man kan bygga och vilka handlingar som krävs. På så sätt kommer andelen kompletta ärenden öka, handläggningstiderna kortas och servicen öka.

Se över delegationsordning

Eventuellt behövs delegationsordningen ses över så att nämnden hanterar alla avslag tex. På så sätt minskar handläggarnas utsatthet.

Personalresurser och nya roller

Delmål	Aktivitet	Ansvarig	Tidplan	Resurser	Status
Personalresurser	Nulägesanalys med prognos för tre år framåt avseende förväntade ärendemängder och tillgängliga personalresurser och kompetenser. Se även föreslagna nya tjänster ovan.	Bygglovschef	Nulägesanalys och prognos färdig under Q3 2021	Kan påverka utfall 2021.	Pågår

Enheten behöver göra en ordentlig nulägesanalys med prognos för cirka tre år framåt avseende ärendemängder och kompetensbehov. På så sätt kan en rättvis bedömning avseende personalstyrkan göras. Analysen bör även bedöma behovet av eventuell ny personal för de nyinrättade tjänsterna eller om omstruktureringar kan göras inom enheten.

Akuta åtgärder

Delmål	Aktivitet	Ansvarig	Tidplan	Resurser	Status
Rekrytering av interimscchef	Upphandling	Kontorschef	Pågår	Kommer påverka utfall 2021.	Klart
Rekrytering ny chef	Rekrytering	Kontorschef, Avdelningschef HR	Påbörjas innan sommaren	Kommer eventuellt att påverka utfall	Pågår
Stödteam tillsätts	Stödteam om tre personer utses	Kontorschef	Genomfört	Kommer ev att påverka utfall	Pågår
Ingen fast telefontid för handläggare	Omfördela samtalen till stödteamet som svarar under kontorstid.	Avdelningschef	Genomfört	Kommer inte påverka utfall	Pågår
Skapa acceptans och förståelse för situationen hos politiker, allmänhet och övrig kommunorganisation.	Information/spelregler	Kontorschef/kommunikation	Pågår	Kommer inte påverka utfall	Pågår

Öka antalet timmars handläggning	Undersöka intresset för övertid eller uppskjuten semester	Avdelningschef	Pågår	Kommer påverka utfallet 2021	Pågår
---	---	----------------	-------	------------------------------	-------

Vi tillsätter ett stödteam från andra enheter som tar all initial kontakt med allmänheten. Det finns då alltid någon man kan kontakta och som kan svara på eklare frågor och som sorterar ärenden, ger enklare rådgivning mm. Handläggarna behöver då inte ha någon fast telefontid, utan kan koncentrera sig på handläggningen och bara ta de samtal som rör aktuella ärenden

Kommentar

Stödteamets insatser under maj och juni har påverkat situationen positivt med arbetsro för handläggarna. Samtliga fem bygglovhandläggare är nya och möter trots det upprörda känslor i många ärenden men hanterar det väl.

Koordinatorerna är för få i och med att en av de ordinarie har ingått i stödteamet och en ordinarie har varit tjänstledig. Med ett potentiellt lägre inflöde av ärenden under sommarmånaderna når koordinatorerna sannolikt balans inför hösten.

Byggnadsinspektörerna är underbemmanade och vi kommer att se effekt av detta under hösten och vintern då den ökade mängden lov som medges kommer att genomföras och därmed behöva insatser från inspektörerna.

Tillsynsverksamheten, som har en omfattande kö och möter mycket upprörda medborgare, har psykosocial påverkan under arbetsdagen som påverkar arbetet negativt. Kön är omfattande och extra resurser kan komma att behövas för att skriva av eller handlägga dessa.

Behovet av hemsida och vägledning är stort där enheten i dag hanterar ärenden som inte hade behövt vara ärenden eller omfattande tillsyn.

En ytterligare insats är tillsättandet av en verksamhetscontroller som biträder bygglovchefen och säkerställer rättssäkerhet, kvalitet, processer och system.