



Utredningsrapport: Underlätta att söka bygglov

Innehållsförteckning

Innehåll

Utredningsrapport: Underlätta att söka bygglov.....	1
Bakgrund.....	4
Uppdrag och syfte.....	4
Omvärldsanalys.....	4
Bygglovsbilar i Norrtälje och Uppsala.....	5
Snabba bygglov i några kommuner.....	6
Service- och kontaktpunkter i andra kommuner.....	6
Beskrivning av nuläge i Huddinge.....	9
Slutsatser.....	12
Bilagor.....	14

Bakgrund

I koalitionspartiernas Politisk inriktning för Huddinge 2019-2022 finns punkten om att underlätta att söka bygglov genom till exempel en bygglovsbil.

Viljeinriktningen beskriver att ”underlätta för Huddingeborna vid bygglovsansökningar ska nya metoder prövas, t ex en bygglovsbil som kan fungera som ett öppet hus på plats ute i ett område”.

Bygglovsbil är en företeelse som idag finns i ett fåtal kommuner i Sverige. I närområdet återfinns dessa i Uppsala och Norrtälje. Ett av dess syften är att kunna möta medborgare på andra platser än där förvaltningen fysiskt finns.

I Mål och budget för 2020 tas särskilt upp att tillgänglighet på webbsidor ska öka och att smarta e-tjänster ska utvecklas. Vidare behöver Huddinge kommun ”stärka arbetet med kundservice och underlätta för våra kunder att få svar på sina frågor redan vid första försöket”.

Under 2020 har frågan om ”snabba bygglov”, som också går under benämningen ”bygglov över disk” väckts av nämnden. Detta arbetssätt har använts av några kommuner och innebär att enklare ärenden som uppfyller vissa kriterier också garanteras bygglov inom en relativt kort tid, till exempel ett dygn.

Utredningen om att underlätta att söka bygglov har genomförts under pågående pandemi vilket har förändrat hur service ges men utredningen har så långt som möjligt utgått från förhållanden innan pandemin bröt ut.

Uppdrag och syfte

I bygglovs- och tillsynsnämndens verksamhetsplan för 2020 anges att förvaltningen kommer att utreda förenklingar i bygglovsprocessen. Förvaltningen har tolkat att det inom detta uppdrag ligger att undersöka förutsättningar och vinster för bygglovsbil, snabba bygglov samt övriga förslag till förenklingar och behov gällande bygglovsprocessen.

För att kunna konkretisera behov men också visa på de resurser som idag används för till exempel rådgivning har utredningen också till syfte att visa på vad Huddinge kommun erbjuder i bygglovsprocessen och hur detta ser ut i jämförelse med andra kommuner. Arbetet med utredningen har därför kommit att bli en del av det JAF¹-arbete som sker inom Huddinge kommun.

Omvärldsanalys

För att kunna utreda förutsättningarna för bygglovsbil, snabba bygglov men också vilka övriga kontaktytor som kommunens bygglovsavdelning har genomfördes en omvärldsanalys. De kommuner som analyserades var JAF-kommunerna (Haninge, Sollentuna, Nacka, Järfälla, Stockholm och Österåker), de tre kommuner i länet som hade högst NKI för bygglov under 2019 (Upplands Bro, Lidingö och Norrtälje) samt de tre kommuner, länet undantaget, som hade högst NKI för bygglov under 2019 inom storstadsnära kommuner (Kungälv, Burlöv och Mölndal).

¹ JAF = Kommunens förändringsarbete enligt principen jämföra, analysera och förbättra

Då ingen av kommunerna ovan har bygglov över disk har kommuner som har eller har haft detta kontaktas. Mjölby, Ängelholm, Värmdö och Halmstad har återkommit med svar.

Vad gäller bygglovsbil har intervju skett med Norrtälje. Uppsala har tillfrågats men meddelat att det inte funnits tid att svara.

Internt inom kommunen har både förvaltningens servicepunkt samt servicecenter och kommunikationssektionen, båda inom avdelningen för service och administration, vid kommunstyrelsens förvaltning deltagit med kunskap om frågeställningar, besök, kontakt och statistik.

Bygglovsbilar i Norrtälje och Uppsala

I Norrtälje kommun finns något som kallas *bygglov- och VA-bussen*. Under de första åren som bussen fanns ersatte den öppet hus², som då ställdes in under sommarmånaderna. Bussen stod uppställd hela eller delar av dagar på olika platser i kommunen under fyra veckor. Idag finns ingen fysisk buss utan handläggare åker istället med bokbussen enligt ett schema under sommarmånaderna. Numera är upplägget endast halvdagar under två veckor. Fortsatt ersätter det öppet hus under sommaren.

Införandet av bygglov- och VA-bussen initierades av tjänstepersoner i syfte att vara tillgängliga även på sommaren och på andra platser då Norrtälje är en kommun med många bygglovssökanden som är sommarboende och som i vanliga fall bor utanför kommunen.

Bemanningen på bussturerarna har bestått av två bygglovshandläggare och två miljö- och hälsoskyddsinspektörer. Utöver det har det ibland även funnits experter kring enskilda avloppslösningar med.

Norrtälje kommun har fått en god respons ut av bygglovs- och VA-bussen som varit uppskattad av invånarna. De ser att de får tillbaka mer kompletta ansökningar samt att de bygger upp en bra dialog.

Uppsala kommun har inte haft möjlighet att återkomma med svar på de frågor som förvaltningen ställt. Information om Uppsalas bygglovsbil finns dock att hämta från pressmeddelanden och nyhetsartiklar.

Bygglovsbilen introducerades 2017 för att underlätta för de som bor på landsbygden att på ett smidigt sätt få råd inför en bygglovsansökan samtidigt som kommunens bygglovsenhet fick se hur det ser ut på plats. Bilen är en av de satsningar som kommit av Uppsala kommuns landsbygdsprogram som togs fram i början av 2017 och där bostadsbyggande är ett prioriterat område.

Bilen gjorde ett besök per månad, företrädesvis under tre timmar på kvällstid, och besökte fem småorter med mellan cirka 150 och 3 000 invånare. Under våren 2018 fortsatte turnén.

² Öppet hus sker tre timmar vid ett tillfälle per vecka under de månader som inte räknas till sommarperioden.

Inför bygglovsbilens besök skickas ett vykort till alla i området och den som vill besöka bilen uppmanas att ta fram uppgifter om detaljplan samt skisser eller ritningar på det som de önskar bygga.

Införandet att bygglovsbilen beskrivs som lyckat och bygglovsenheten upplever sig ha blivit mer tillgänglig för de som bor på landsbygden.

Snabba bygglov i några kommuner

Ingen av de kommuner som valts ut utifrån varandes JAF-kommun eller med högt NKI-värde har snabba bygglov. Av de undersökta kommuner som har infört snabba bygglov har Mjölby, Ängelholm samt Halmstad upphört med dem. Endast Värmdö har fortsatt en version av snabba bygglov som kallas *expressbygglov*.

Värmdös expressbygglov fungerar på ett sådant sätt att om handlingar lämnas in senast klockan 09.00 ges beslut samma dag om följande kriterier är uppfyllda:

- Gäller endast mindre åtgärder för en- och tvåbostadshus
- Fastigheten ska ligga inom planlagt område.
- Åtgärden ska vara planenlig och byggnation får inte påverka vatten eller avlopp.
- Fastigheten får inte ligga inom kulturmiljöområde.
- Ärendet ska vara komplett med ritningar och förslag till kontrollplan och handlingarna måste lämnas in personligen i kommunens servicecenter.

Mjölby kommun har upphört med deras snabba bygglov som kallades *bygglov 24+* och anger två orsaker till detta. Dels gjorde en ökad arbetsbelastning att tid som var avsatt för de snabba byggloven påverkade att handläggningstider i stort ökade. Dels var sällan de ärenden som skulle hanteras som snabba bygglov så enkla, eller kompletta, som förutsattes. Detta hanteras numera bättre genom en e-tjänst som ger förutsättningar att minska alla handläggningstider. Även Halmstad kommun anger att när de slutade med snabba bygglov under 2018 var det för att de oftast inte var av en sådan enkel karaktär som behövdes för att kunna handlägga snabbt.

I Ängelholm fanns under en knappt fem år *bygglov över disk* som innebar att handlingar kunde lämnas in fysiskt under en eftermiddag i veckan och beslut skulle sedan vara expedierat inom fem arbetsdagar. Handläggningssättet upphörde i början på 2019 på grund av begränsade resurser inom bemanning.

Service- och kontaktpunkter i andra kommuner

Vilka service- och kontaktpunkter som andra kommuner använder har utretts genom att analysera kommunernas hemsida.

Kommuner med högt NKI

Av de sex kommuner som valts ut till utredningen på grund av deras höga NKI-värde³ hänvisar Lidingö, Burlöv och Mölndal endast till motsvarigheten till Huddinges servicecenter när det gäller bygglovsfrågor. Det finns hos dessa kommuner ingen möjlighet att via hemsidan boka tid för rådgivning eller annan kontakt. De tre kommunerna har e-tjänster som lätt kan hittas på hemsidan.

³ Kommunernas NKI-värde för 2019 här!

Kungälv har besökstid⁴ en gång i veckan samt telefontider två timmar tre gånger i veckan. Däremot finns ingen e-tjänst.

På Upplands Bros hemsida finns inga uppgifter om rådgivning men det finns en e-tjänst.

Norrälje har förutom bygglov- och VA-bussen som beskrivs ovan öppet hus i tre timmar en kväll i veckan⁵. Kommunen marknadsför tydligt e-tjänsten på hemsidan samt har guider för vad som behöver göras innan en ansökan lämnas in. I övrigt hänvisas till kontaktcenter.

JAF-kommuner

Haninge har ett bygglovscenter som har öppet hus en timme en dag per vecka⁶. Det finns två timmar per vecka för förbokade telefonmöten. Mejl hanteras av en byggsamordnare och i pågående ärenden har varje handläggare åtta timmars telefontid per vecka.

Sollentuna uppger inga vägar för kontakt på sin hemsida utöver kontaktcenter. Utöver det finns en steg-för-steg-beskrivning av bygglovsprocessen på hemsidan.

Nacka har stadsbyggnadsservice som står för vägledning och svar på frågor. Frågor i pågående ärenden hanteras via e-tjänst av ärendets handläggare. En dag i veckan är det möjligt att boka tid för rådgivning. Nackas arbete med kontakt- och servicefrågor redovisas ytterligare längre fram i utredningen.

Järfälla hanterar all sin rådgivning genom sitt servicecenter som vid behov skickar frågan vidare till bygglovshandläggare. Tidigare anordnades öppet hus men det ersattes med bokningsbar rådgivning med pass om 20 minuter var tredje vecka⁷.

Stockholm erbjuder bokningsbara möten för personlig rådgivning. Det är uppdelat för olika kategorier och sker sammanlagt vid fyra timmar per vecka (20-minuterspass) för privatpersoner och bostadsrättsföreningar samt en timme per vecka för tekniska frågor⁸. Företag kan få rådgivning när som under dagtid. Kontakt i pågående ärenden sker endast med handläggare i ärendet.

Österåker har telefontid under totalt tio timmar per vecka samt har bokningsbara möten⁹ för rådgivning. I undersökningen är Österåker den enda kommunen utav JAF-kommunerna som inte har en e-tjänst.

Djupintervju med Nackas bygglovschef

I arbetet har djupintervju skett med Nacka kommuns bygglovschef Maria Melcher. Nacka har en välanvänd e-tjänst och ligger i övrigt mycket långt fram i digitalisering inom bygglovsverksamheten. I övrigt har de genomfört stora förändringar gällande sin service till medborgare baserat på en egenutvecklad kundundersökning som genomfördes 2019.

⁴ Inställt under pågående pandemi

⁵ Ersatt med telefonrådgivning under pågående pandemi

⁶ Inställt under pågående pandemi

⁷ Ersatt med telefonrådgivning under pågående pandemi

⁸ Personlig rådgivning inställd under pågående pandemi

⁹ Inställt under pågående pandemi

Kundundersökningen genomfördes i syfte att skapa en bättre service till de som söker bygglov genom att förstå vilka behov som gäller för många av kommunens medborgare och företag. Undersökningen skulle också skapa ett lärande kring kundinvolvering genom att tjänstedesign¹⁰ användes som metod för utveckling. I arbetet med undersökningen skulle förståelse skapas för kunders behov men också för deras beteenden och förväntningar på bygglovsprocessen. Utkomsten skulle vara, och blev också, att relevanta utvecklingsprojekt som möter sökandens utmaningar identifierats.

I projektets startfas genomfördes kvalitativa intervjuer med 42 sökanden som hade pågående ärenden hos Nackas bygglovsenhet. I intervjuerna testades hypotetiska handläggningsmoment för att få fram insikter om vad som var viktigt för sökanden. Projektgruppen som var representanter från stadsbyggnadsservice¹¹ och bygglovsavdelningen samt projektledare hade även medlyssning på samtal hos stadsbyggnadsservice.

Några av de insikter som nåddes var att sökanden vill göra rätt från början, att språket i handläggningen är svårt att förstå och att informationen samt processen är otydlig. Från dessa insikter formulerades negativa konsekvenser som kan påverka sökanden. Kring dessa konsekvenser hölls en workshop inom projektgruppen för att ta fram förslag på tjänster och förändringar som tar bort eller minskar de negativa konsekvenserna. I en andra intervjuomgång testades de förslag som tagits fram av projektgruppen.

Efter intervjuomgång två fanns ett antal utvecklingsområden som bygglovsenheten gick vidare med och genomförde ett antal mindre tester för att se vilka tjänster och förslag som gav bäst resultat för att motverka de negativa konsekvenserna.

Enligt Maria var en av de viktigaste lärdomarna att det som av tjänstepersoner och politiker lätt tros vara viktigast för sökanden är inte det. Det som är absolut viktigast är istället att få tidig och bra rådgivning när man behöver det, överblick över sitt ärende och kunna förstå sitt beslut. Några av de idéer som testades på intervjupersoner var öppet hus och bygglovsbil. Båda dessa valdes i undersökningen bort då det dels fanns en stor acceptans för att diskutera frågor via mejl eller telefon samt dels för att de som intervjuades ville kunna bestämma själva vid vilken tidpunkt de ville ha specifik rådgivning. Som resultat från kundundersökningen har Nacka inte längre något öppet hus utan endast bokningsbar rådgivning.

NKI-resultat för 2020 finns ännu inte men det ser ut som om Nackas NKI har ökat med runt tio enheter sedan 2019.

Sammanfattningsvis har lärdomen enligt Maria varit att det inte är en stor mängd kontaktytor som ger mest nytta utan tydlig och specifik rådgivning, en bra e-tjänst där det även går att kommunicera med sin handläggare samt att det är dedikerade handläggare som arbetar med rådgivning. Sett till det senare är Nacka nu i färd

¹⁰ Tjänstedesign är en användarcentrerad arbetsmetod som utgår ifrån att förstå användarnas behov för att sedan tillsammans med dem utforma lösningar och/eller tjänster.

¹¹ Motsvarighet till servicecenter men endast för stadsbyggnadsfrågor

med att överföra delar av stadsbyggnadsservice till bygglovsenheten för att kunna erbjuda en bättre vägledning.

Beskrivning av nuläge i Huddinge

Nedan beskrivs de kontaktytor som redan idag finns vad gäller bygglovsverksamheten i Huddinge.

Servicecenter

Servicecenter är organiserat under kommunstyrelsens förvaltning och har till uppgift att vara en väg in till kommunen samt svara på generella frågor. Av de frågor som kommer in till servicecenter utgör 10,4 % frågor som är kopplade till bygglovsavdelningens verksamhet¹². Enligt statistik från servicecenter är bygglovsavdelningen den avdelningen som har den största andelen frågor av avdelningar/sektioner i kommunen, se bilaga 2. Totalt 21,2 % av frågorna kan härledas till någon av avdelningarna inom miljö- och bygglovsförvaltningen¹³. Av statistiken gällande vilka som är de frågor som servicecenter svarar på gällande bygglovsavdelningens verksamhet, se bilaga 3, så är de vanligaste frågorna gällande om lov eller anmälan krävs, vad som sker efter lov har getts (genomförandeprocessen) samt om pågående ärenden¹⁴. Det kan noteras att antalet frågor har minskat 2020 i jämförelse med 2019.

Frågorna inkommer till servicecenter via telefon och e-post och medarbetare på servicecenter besvarar frågor på ungefär samma nivå som hemsidan och i de fall frågan inte kan besvaras direkt skickas den till bygglovsavdelningen för att besvaras.

Servicecenter har en allmän funktion. Det fanns tidigare dedikerade samhällsvägledare för bygglovsfrågor på servicecenter men idag finns det inte kvar varför det fortsatt ligger på bygglovsavdelningen att svara på flera frågor av mer komplicerad art. Under utredningens gång har det kunnat konstateras att en stor mängd frågor fortsatt skickas vidare till bygglovsavdelningen för att få svar. Till exempel får handläggare under den tid som är avsatt för att ta telefonsamtal i sina egna pågående ärenden en mängd samtal som är av generell art.

Servicepunkten

Miljö- och bygglovsförvaltningen har en gemensam funktion som benämns servicepunkten. En av dess uppgifter är att bistå de som besöker förvaltningen. Under pågående pandemi har servicepunkten hållit stängt för externa besökare. Före det att servicepunkten temporärt stängde hade mellan fem och tio personer av de som besökte servicepunkten per dag frågor som gällde bygglovsavdelningens verksamhet.

¹² Inkluderar även frågor om bostadsanpassning

¹³ Inkluderar både MBF samt NBF i bilaga 2.

¹⁴ En stor del av frågorna till servicecenter har inte kodats rätt och härleds därför inte till någon kategori vilket försvårar analysen.

De vanligaste frågorna är:

1. Bekräftelse på inkommen ansökan.
2. Hjälp med utskrifter av ritningar och beslut i både pågående och arkiverade ärenden.
3. Förtydligande av beslut eller handlingar som har skickats till vederbörande.
4. Hjälp med att fylla i blanketter.

Registratur

Miljö- och bygglovsförvaltningens registratur handhar utlämnade av handlingar för bygglovsavdelningen. Det sker både i pågående ärenden samt för ärenden som är avslutade och arkiverade. Kontakt för detta sker i första hand via e-post och kommer ibland via servicepunkten eller servicecenter.

Bygglovsavdelningen

Förutom de kontaktmöjligheter som servicecenter, servicepunkten och registraturen erbjuder finns det inom bygglovsverksamheten en rad kontaktmöjligheter.

Varje bygglovshandläggare har tre fasta telefontider i veckan och varje telefontid är 1,5 timmar. Under telefontiderna når sökanden sin handläggare i pågående ärende men stundtals hanteras även andra allmänna frågor. Totalt har varje handläggare som arbetar heltid 4,5 timmars telefontid i veckan vilket ger, beroende på bemanning, knappt 70 timmars telefontid i veckan för alla handläggare. Till detta tillkommer att byggnadsinspektörer har två timmars telefontid per vecka vilket ger ytterligare 18 timmar. Totalt för avdelningen är det knappt 90 timmars telefontid i veckan.

Varje dag finns en dedikerad handläggare, enligt roterande schema, som är dagens bygglovshandläggare. Dennes uppgift är att svara på allmänna enklare frågor som inkommer via mejl besök i servicepunkten eller via servicecenter. Frågorna berör oftast något mer komplexa frågor men även enklare bedömningsfrågor som inte kräver en djupare utredning men där kompetens att svara saknas på annat håll. Det innebär att frågor som bör ha hanterats av till exempel servicecenter hanteras av handläggare på bygglovsavdelningen.

Bygglovsavdelningen hade tidigare öppet hus men dessa avskaffades till förmån för bokningsbara möten där det finns större möjligheter att ge svar på specifika krångliga frågor genom möjligheten för handläggaren att förbereda sig.

På tisdagar samt torsdagar finns möjlighet för privatpersoner att boka rådgivningsmöten. Dessa möten är 20 minuter långa och när bokningen görs bifogas frågeställning samt eventuella skisser och ritningar. När mötet genomförs är handläggaren förberedd och har utrett svar på de svårare frågorna.

Motsvarande bokningsbara möten för företag finns på torsdagar men de är istället 45 minuter då det oftast är större och mer komplexa åtgärder som behöver gås igenom.

Totalt i veckan erbjuds 9 timmar, fördelat på 24 tillfällen, bokningsbar rådgivning. Före pandemins utbrott skedde dessa enbart i fysisk form men sker nu uteslutande genom telefon eller digitala verktyg. När pandemin är över kommer erbjudandet

om att få rådgivning digitalt att kvarstå men de kommer att kunna genomföras fysiskt om det hellre önskas. Endast undantagsvis bokas alla möjliga tider upp under en vecka.

Avdelningens koordinatörer svara även de på frågor av administrativ karaktär i pågående samt arkiverade ärenden.

Kontaktyta (bygglovsavdelningen)	Antal timmar/vecka (ca)
Telefontid	88
Dagens bygglovshandläggare	30 ¹⁵
Bokningsbara möten	12 ¹⁶
Koordinator	10
TOTALT	140

Tabell, bygglovsavdelningens avsatta tid för medborgarkontakter. Tid för servicecenter, servicepunkt och registratures arbete ingår inte. Inte heller tid för att svara på frågor som inkommer via mejl direkt till handläggare ingår.

Hemsida och e-tjänst

Hemsidan är ett viktigt kommunikationsverktyg för frågor som rör bygglov. För cirka 2,5 år sedan gjordes hemsidan om och informationen förbättrades och förtydligades. Vidare arbetar förvaltningen just nu på att strukturera om de sidor som bygglov har ansvar för i syfte att skapa än mer användarvänliga och lättillgängliga sidor för att snabbt få svar på en fråga eller vägledning om vad som behöver göras.

Statistik vad gäller användningen av bygglovs sidor på huddinge.se har inhämtats hos IT- och kommunikationsavdelningen vid kommunstyrelsens förvaltning. Av statistiken framgår att de sidor som rör bygglov ligger inom ämnesingången Bostad och miljö på huddinge.se. Bostad och miljö har minst besökare sett till övriga toppmenyingångar (se vilka toppmenyingångar som finns nedan). Inom Bostad och miljö står dock bygglov för flest antal klick, dubbelt så många som nummer två vilket är kartor och lantmäteri.

<p>Förskola och skola > Förskolor, skolor, läsårstider, matsedel, barnomsorg, vuxenutbildning, med mera.</p>	<p>Stadsplanering och trafik > Planer och projekt, cykling, parkering, felanmälan, vägarbeten och avstängningar med mera.</p>	<p>Bostad och miljö > Bygglov, återvinning, eldningsvecka, kartor, lantmäteri, anmäl miljöbrister, matförgiftning, radon, avlopp, översvämning.</p>
<p>Arbete och karriär > Lediga jobb, sommarjobb, traineeprogram med mera.</p>	<p>Stöd och omsorg > Försörjningsstöd, våld i nära relation, familjehem, äldreomsorg, funktionsnedsättning, ungdomsmottagning med mera.</p>	<p>Fritid, natur och kultur > Bibliotek, kultur, lekplatser, Kulturskolan, evenemang, friluftsliv, bokning av lokaler och anläggningar, föreningsliv och natur.</p>
<p>Näringsliv och upphandling > Upphandling, råd till företagare, lokaler och mark, tillstånd med mera.</p>	<p>Organisation och styrning > Politisk styrning, nämnder, anslagstavlan, mål och beslut, statistik med mera.</p>	<p>E-tjänster och blanketter > Boka vigsel, ansök om förskola, skola, bygglov, serveringstillstånd, etablera företag med mera.</p>

Huddinge.se:s toppmenyingångar

¹⁵ Inklusive tid för utredningar som görs utanför avsatt tid.

¹⁶ Inklusive tid för förberedelse och efterarbete.

Bygglovs sidor står relativt resten av kommunens sidor för en mycket liten del av klicksen. Under perioden 2 januari till 7 oktober 2020 hade huddinge.se 2 800 000 unika besökare. Under samma period hade bygglovssidorna 13 000 besökare vilket kan jämföras med till exempel sidorna om lediga jobb och försörjningsstöd som hade 71 000 respektive 34 000 besök.

Vid närmare analys av vilka sidor som besöks är det tydligt att det som eftersöks är information som ska underlätta att göra rätt. Det är sidorna om när bygglov behövs, kontakt för bygglov samt sidan för att hämta arkiverade ritningar som besöks mest och checklistor för hjälp inför en ansökan laddas i stor utsträckning ned.

E-tjänster är idag den kontaktyta som spelar allt större roll i kommunernas bygglovshantering. Huddinge införde sin nya e-tjänst den 1 september 2020 och har i samband med det startat ett arbete för att öka användningen av e-tjänsten. För att kunna ge snabbare handläggning och en direkt transparens om vad som pågår i ärendet är det av stor vikt att sökanden använder e-tjänsten. I e-tjänsten kan ny ansökan göras, det går även att komplettera samt följa handläggningen av sitt ärende men även grannar får möjlighet att digitalt lämna yttranden i pågående ärenden.

Slutsatser

Sett till de kommuner som ingår i utredningens omvärldsanalys har Huddinge kommun likvärdig eller mer tid för kontakter i frågor som rör bygglov använts för service och kontakt. Samtidigt går det inte att se en relation mellan ett högre NKI och mer eller fler möjligheter till kontakt med bygglovsverksamheten. Förhållanden verkar istället vara det omvända – tre av de kommuner med högre NKI har endast ett fåtal direkta kontaktytor. Samtidigt har de en väl utvecklad hemsida med tydlig e-tjänst.

Huddinge har idag ett flertal kontaktytor för rådgivning som dels beror på i vilken form rådgivningen ges (till exempel mejl, telefon eller fysiska möten) men även vilken komplexitet frågan har (till exempel servicecenter och dagens bygglovshandläggare). Det innebär att handläggare utöver sina egna ärenden även arbetar med rådgivning både vid bokningsbara möten och som dagens bygglovshandläggare. Utöver det ges rådgivning och svar i pågående ärenden via mejl och telefon. Totalt lite över 3,5 heltidstjänster används för rådgivning. En relativt stor del av handläggarens arbetstid går, tillsammans med till exempel mötestid, åt till annat än handläggning.

Vidare har Huddinge relativt generösa kontaktytor. Dessa kontaktytor har inte heller minskats ner under pågående pandemi. Det är få andra kommuner i undersökningen som har servicecenter, servicepunkt (reception), bokningsbar rådgivning för både företag och privatpersoner, telefontid tre dagar i veckan samt resurs för dagens bygglovsfrågor och samtidigt har en modern och utvecklad e-tjänst.

Det framgår av undersökningen att hemsidan i den mån den besöks används för att hitta vägen till att göra rätt. Av samma anledning genomförs rådgivningsmöten och en ny e-tjänst har införts. Enligt vad som framkommit i undersökningen bör Huddinge här ha rätt riktning sett till vad som underlättar i bygglovsprocessen

även om hemsidan fortsatt behöver göras tydligare samt att användningen av e-tjänsten bör öka. Däremot finns idag inte samma möjlighet att enkelt och när sökanden önskar kommunicera i sitt ärende. Även vad gäller den språkliga kommunikationen i beslut och bedömningar behöver förändringar göras.

I den kundundersökning som Nacka genomfört framgår också att det finns behov hos de som söker bygglovs som inte återspeglas i de kontaktytor Huddinge erbjuder eller i förslag om bygglovsbil eller snabba bygglov. Istället är det tydlighet och hjälp när hjälp önskas som är faktorer som efterfrågas. Behovet kan givetvis skilja sig mellan olika kommuner varför Nackas undersökning inte helt kan ligga till grund för egna ställningstaganden men den kan ge en möjlig riktning. För att kunna fastställa behov i Huddinge kommun behöver därför en egen kvalitativ kundundersökning göras.

Vad gäller snabba bygglov har trenden av att införa sådana avtagit och istället har kommuner som infört dem slutat erbjuda snabba bygglov. Orsaker till detta är att det är resurskrävande och att det sällan är så enkla ärenden så att de kvalar in för att kunna hanteras om snabba bygglov. Att erbjuda en tjänst med mycket rigida och hårt ställda krav på ansökans innehåll riskerar istället att ge intryck av att det är mer komplicerat att få bygglov än vad det ibland är. Samtidigt betyder det att de mer komplicerade ärendena kommer att få en längre handläggningstid när de snabba byggloven resursmässigt prioriteras före dem. Fokus på att få en snabbare handläggning bör istället ligga på att e-tjänsten används i större utsträckning av sökanden, och att e-tjänstens fulla potential nyttjas av bygglovsavdelningen, samt att kommunicera tydligt.

Ett införande av bygglovsbil skulle ta ytterligare resurser i anspråk och utan att minska på annan tid för kontakter med medborgare eller sökanden skulle dessa resurser tas från handläggning. Ett besök på tre timmar som genomförs av två handläggare kommer tillsammans med förberedelser ta över en heltidstjänsts arbetsdag i anspråk. Från Nackas kundundersökning framgår att sökande vill ha hjälp när de står inför det faktum att ansökan ska göras. För att då kunna använda bygglovsbilen för att sökande lättare ska kunna söka bygglov måste besök genomföras med större regelbundenhet än vad som skett i Norrtälje eller Uppsala.

Det är också oklart om införandet av en bygglovsbil skulle underlätta i bygglovsprocessen i Huddinge samt hur det skulle ske på ett effektivt sätt. Även om det finns långa avstånd inom kommunen och att möjligheten att med kollektivtrafik resa skiljer sig mellan kommundelar har Huddinge kommun inte samma förutsättningar som Uppsala eller Norrtälje. Det finns vare sig ett behov av att nå sommargäster eller att besöka det som karakteriseras som landsbygd. Att besöka delar av kommunen under dagtid skulle innebära att det skulle ske under tider när få personer kan nyttja tillfället. Norrtälje använde till exempel sin bygglovs- och VA-buss på sommaren för att möta de som då var lediga och annars inte befinner sig i kommunen.

Service och rådgivning får inte finansieras genom avgifter med stöd av plan- och bygglagen utan ska finansieras genom skattemedel. Det finns enligt denna undersökning ett stort behov av att se över de kontaktytor och servicetillfällen som erbjuds vad gäller bygglov. Det finns inget självändamål i att behålla många kontaktytor om de inte fyller sitt syfte då det tar resurser i anspråk. Nya

kontaktytor som läggs till bör vägas mot den vinst det ger samt med fokus på att skattemedel ska användas på ett effektivt sätt. För att se över vilka service- och rådgivningsytor som bör finnas kvar, förändras, tas bort eller läggas till bör en undersökning liknande den som gjorts i Nacka genomföras. Syftet med en sådan skulle vara att ta reda på vad som underlättar för Huddinges medborgare och företag vad gäller att söka bygglov men också att förstå beslut och processer i samband med en ansökan. Undersökningen kommer med största sannolikhet visa att det behövs förändringar och vad som bör göras för att underlätta för Huddingefamiljen bör vägas mot vilket utbud av tjänster och kontaktytor som ger mest effekt för de skattemedel som används. Innan en sådan undersökning genomförts kan inte denna avvägning till fullo göras.

Bilagor

Bilaga 1. Sammanställning, kommuner som ingår i utredningen

Bilaga 2. Statistik från servicecenter

Bilaga 3. Vanligaste frågorna till servicecenter