

Handläggare
Torkel Kjellman
Telefon +46 08-508 27 224Till
Stadsbyggnadsnämnden**En förbättrad service från
stadsbyggnadsnämnden till våra medborgare.
Motion av Annika Elmlund och Johan Nilsson
och (båda M). Svar på remiss från
kommunstyrelsen****Förslag till beslut**

1. Stadsbyggnadsnämnden godkänner kontorets utlåtande som svar på remissen.
2. Stadsbyggnadsnämnden förklarar beslutet omedelbart justerat.

Amanda Horwitz
Stadsbyggnadsdirektör**Sammanfattning**

Kommunstyrelsen har remitterat "[m]otion om en förbättrad service från stadsbyggnadsnämnden till våra medborgare", av Annika Elmlund och Johan Nilsson (båda M), till stadsbyggnadsnämnden för yttrande. I motionen föreslås att stadsbyggnadsnämnden ges i uppdrag att ta fram en handlingsplan i syfte att höja NKI, ta fram en handlingsplan för att öka sin tillgänglighet gentemot medborgare

och fastighetsägare, samt ta fram tydliga servicemål med syftet att utveckla stadsbyggnadskontoret till en modern och lättillgänglig förvaltning med hög servicenivå.

Stadsbyggnadskontoret konstaterar att kontoret delar motionärernas ambition att nämndens NKI för bygglovsverksamheten ska öka samt att kontoret arbetar mot det målet. Kontoret delar också ambitionen att verksamheten i möjligaste mån ska vara tillgänglig och agera vägledande och rådgivande, på kundens villkor, vilket det pågående förbättringsarbetet också syftar till. Till sist bedömer kontoret att det skulle kunna vara fruktbart att arbeta med servicemål, men anser samtidigt att det är lämpligare att göra när den pågående organisationsutvecklingen implementerats, moderna verksamhetsanpassade systemstöd kommit på plats och nämnden har slutfört det pågående arbetet med att förbättra ärendebalansen.

Utlåtande

Ärendet

Kommunstyrelsen har remitterat "[m]otion om en förbättrad service från stadsbyggnadsnämnden till våra medborgare", av Annika Elmlund och Johan Nilsson (båda M), till stadsbyggnadsnämnden för yttrande. Remissen ska besvaras senast 29 april. Övriga remissinstanser är stadsledningskontoret, Byggföretagen, Fastighetsägarna i Stockholm, Företagarna, Näringslivets Regelnämnd, SABO, Småföretagarnas riksförbund, Svenskt Näringsliv, Villaägarna, Villaägarna Stockholm och Visita.

Sammanfattning av remissen

Motionen framhåller Stockholms skönhet och den betydelse exempelvis byggnadsordningar och liknande styrdokument har haft genom åren. Samtidigt vill motionärerna att staden ska vara attraktiv och en stad som folk söker sig till. Krångliga regelverk ska enligt motionärerna inte stå i vägen för det, varför färre regler och en förenklad tillståndsprocess som är lätt att förstå efterfrågas. Motionärerna framhåller att nämndens nöjd-kund-index (NKI) ökade från 47 till 58 under föregående mandatperiod, och nu har sjunkit till 51. Eftersom nämnden är skattefinansierad ska den tjäna kommuninvånarna och vara proaktiv, smidig och serviceinriktad. Kontoret ska enligt motionärerna vara lättillgängligt, motivera och förklara förslag till avslag, samt gärna ge förslag på ändringar som kan innebära bifall. Oavsett ärende ska kontoret enligt motionärerna var tillmötesgående, i dialog hitta justeringar och vara möjliggörare. Mot denna bakgrund förslås i motionen att stadsbyggnadsnämnden ges i uppdrag att:

- 1) ta fram en handlingsplan i syfte att höja NKI
- 2) ta fram en handlingsplan för att öka sin tillgänglighet gentemot medborgare och fastighetsägare

- 3) ta fram tydliga servicemål med syftet att utveckla stadsbyggnadskontoret till en modern och lättillgänglig förvaltning med hög servicenivå

Kontorets synpunkter

Stadsbyggnadskontoret delar uppfattningen att det är önskvärt att öka NKI inom bygglovsverksamheten och kontoret arbetar för att åstadkomma det. Nämnden har också fått ett sådant uppdrag av kommunfullmäktige i budget för 2025.

Precis som motionärerna framhåller så har NKI fluktuerat och förändrats över åren. Bland annat till följd av systematiskt arbete utifrån planer som syftat till att öka effektiviteten i handläggningen och utveckla bemötande. I det arbetet har kontorets bygglovsverksamhet bland annat arbetat med egna enkätverktyg, dialogmöten med olika branschgrupper och analyser av fritextsvar. Samtidigt har andra faktorer, så som bemanningsförändringar och organisatoriska hinder, verkat motverkande.

Bygglovsverksamheten arbetar med åtgärder för att förbättra utfallet, utifrån en plan för att utveckla verksamheten och förbättra kundnöjdheten. Under början av 2025 har det genomförts en organisationsjustering, som bland annat har just syftet. Det pågår också ett arbete med att förnya handläggarstödet, där en förbättrad kundupplevelse är ett av de beslutade målen. En utvecklingsledarroll är inrättad i kontoret, bland annat för att kunna identifiera synergier och just utgå från ett kundperspektiv i det samlade utvecklingsarbetet, både avseende systemstöd och organisatoriska utvecklingsinitiativ.

Effektivitet i beslutsfattandet och tillgänglighet är två av de centrala faktorerna för kundupplevelsen inom bygglovsverksamheten. Kontorets mål är att både kunna förbättra ärendebalansen och samtidigt vara en mer tillgänglig organisation. Ett exempel på åtgärder för att öka tillgängligheten är att verksamheten de senaste åren har utvecklat samverkan med Kontaktcenter, vilket bland annat innebär kunskapshöjningar för att fler frågor ska kunna lösas redan i första kontakten. Samtidigt ska samverkan leda till att resurser kan fokuseras till ett förbättringsarbete för att kunna förbättra/effektivisera rådgivningen i bygglovsärenden, där det krävs specifik kompetens.

Tyvärr kan effektivitet och tillgänglighet ibland komma i konflikt med varandra i praktiken, i en konkret situation, när resurser måste prioriteras. Exempelvis kan problemlösande rådgivning eller platsbesök, så som motionen beskriver det, ta mycket tid i anspråk samtidigt som kontorets mellan 30 och 40 bygglovshandläggares tid

ska allokeras på ett sätt som gör att verksamheten kan handlägga de mellan 4000 och 5000 bygglovsärenden som behandlas årligen. Lagstiftning och rättspraxis stödjer tyvärr inte heller en ”proaktiv, smidig och serviceinriktad” verksamhet, så som motionen beskriver det, eftersom dagens rättspraxis egentligen innebär att stadsbyggnadsnämnden krasst sett borde avslå eller avvisa fler ärenden än idag. Regelsystemet fokuserar på effektivitet i beslutsfattandet, snarare än dialog och/eller rådgivning. Nämnden har ca 700 avgiftsreduktioner årligen som bland annat beror på att kontoret agerat vägledande eller haft dialog i pågående ärenden. Det är förutsättning där nämnden hela tiden måste balansera eftersom bygglovsverksamhetens bygglovshantering huvudsakligen är avgiftsfinansierad och inte skattefinansierad. Det innebär inte alls att inte verksamhetens processer kan effektiviseras och den upplevda servicegraden öka, vilket också är utgångspunkten för det pågående förbättringsarbetet.

Sammanfattningsvis delar kontoret motionärernas ambition att nämndens NKI för bygglovsverksamheten ska ökas och kontoret arbetar mot det målet. Kontoret vill också se en tillgänglig verksamhet som kan agera vägledande och rådgivande, på kundens villkor, och det pågående förbättringsarbetet syftar också till att uppnå bättre förutsättningar för det. Kontoret bedömer att det skulle kunna vara fruktbart att arbeta med servicemål, men bedömer att det är lämpligare att göra när den pågående organisationsutvecklingen implementerats, moderna verksamhetsanpassade systemstöd kommit på plats och nämnden har slutfört arbetet med att förbättra ärendebalansen.

Kontoret föreslår att stadsbyggnadsnämnden godkänner kontorets utlåtande samt överlämnar det till kommunstyrelsen som svar på remissen.

SLUT