

Gällivare, Mölndal och Örebro – bra på bygglov

En intervjustudie med tre kommuner som lyckats kombinera en hög byggnadstakt, effektiv bygglovshantering samt bra service till företagare/privatpersoner som söker bygglov



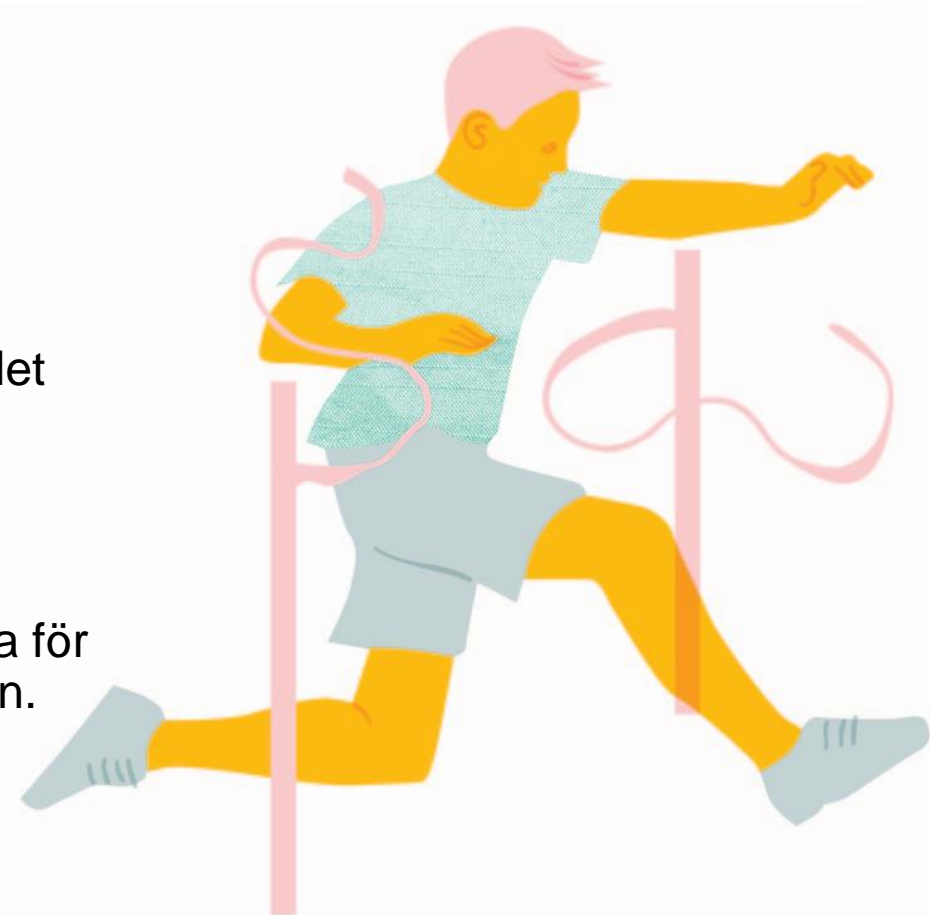
Gemensamma framgångsfaktorer

- Alla jobbar systematiskt med verksamhetsutveckling utifrån sina förutsättningar
- Alla jobbar framgångsrikt med kompetensförsörjningen
- Alla har tydliga mål för sin verksamhetsutveckling och dessa mål följs upp med mätningar eller utvärderingar
- Alla har någon form av systematiska möten med näringslivet, t.ex. frukostmöten
- Alla har jobbat med att strukturera och dokumentera rutiner och ställningstaganden, vilket skapar kontinuitet i verksamheten
- Alla har haft fokus på korta handläggningstider



Gemensamma framgångsfaktorer

- Rätt beslut i rätt tid – är det enkla ärenden ska det gå snabbt, mer komplicerade ärenden får ta tid
- Samma handläggare från ax till limpa
- Det ska vara enkelt att göra rätt
- Bra samarbete mellan politiker och tjänstemän – tydlig rågång i ansvarsfördelningen
- Om det periodvis var mycket att göra, tog man in konsulter (istället för att låta det ta längre tid)
- God planberedskap
- Sökande/kunden i fokus, förändringar görs för sökande/kundens bästa, inte i första hand för egna organisationen. Det som blir bra för kunden, blir i slutändan också bra för tjänstemännen i kommunen.
- Man arbetar aktivt för att hålla sig uppdaterad vad gäller lagstiftning och nya rättsfall.



Ett Örebro kommun

- Använder Insikt och NKI-resultaten och egna mätningar
- SKLs bygglovstaxa har gett nöjdare företagare och privatpersoner
- Dialog – verksamhetsutveckling – återkoppling.
- Kontinuerlig återkoppling till företagare och privatpersoner kring ärendeprocessen
- Förenkla – förnya – förbättra, ständiga små förbättringar
- Stöd och förståelse internt
– Ett Örebro alla är i samma lag
- Man jobbar strukturerat över förvaltningsgränserna



Ett Örebro kommun

- De har en lotsfunktion där företagare får träffa tjänstemän från olika myndighetsområden
- Åker på studiebesök och snor det som är bra av andra
- Bra relation och samarbete med länsstyrelsen.
- Angry birds
- Kunskapsöverföring i vardagen
- Bra samarbete med nätverket Sjustad.



Bästa möjliga Mölndal varje dag

- Många olika nätverk och interna mötesforum
- Attraktiv arbetsgivare, god kompetensförsörjning
- En bra politisk kultur, som även påverkar arbetet i förvaltningarna
- Förtroende, tillit, högt i tak,
Innan vi började diskutera hur vi bemötte våra sökande, så diskuterade vi hur vi bemötte varandra internt
- Tydlig målsättning kring en rad mått på verksamheten
- Enkla ärenden går mycket snabbt att handlägga
- En del ärenden går till överprövning, men kommunen får ofta rätt. Ibland är det bra att få ett ärende prövat.



Bästa möjliga Mölndal varje dag

- Utgångspunkten är att medborgarna vill göra rätt
- De arbetar aktivt för att kommunikation sker i klarspråk, dvs. det ska vara enkelt att förstå för de sökande
- Företagare och privatpersoner är sökande, inte kunder. Det är myndighetsutövning vi sysslar med.
- Tagit extern hjälp för att förbättra service och effektivitet (och fick då högre NKI-betyg).
- Viljan att göra rätt, är större än rädslan att göra fel
- Jobbar systematiskt över förvaltningsgränserna



Gällivare kommun – en arktisk småstad i världsklass

- En utökad delegationsordning som alla var nöjda med
- Bra samarbete mellan politiken och tjänstemännen – politiker avgör vad, tjänstemännen bestämmer hur.
- Ligger i framkant vad gäller digitalisering och teknisk utveckling (speciellt för att vara en liten kommun i glesbygd)
- Många använder de digitala plattformarna, även bland privatpersoner (45 procent).



Gällivare kommun – en arktisk småstad i världsklass

- Svårt att få tag i rätt kompetens, man jobbar strukturerat med internutbildning
Ibland gäller det att hitta rätt person, inte person med rätt utbildning
- Mycket snabb ärendehantering – från komplettärenden till beslut inom 14 dagar i genomsnitt.
- Har ägt mycket mark och har därför också kunnat ha en god planberedskap
- Det finns en stolthet över att vår verksamhet uppmärksammas på ett bra sätt
– de får många frågor kring hur de arbetar.



Det finns en vilja i kommunen och bland medarbetarna att vi ska vara bäst på det vi gör. Vi ska inte bara ligga i framkant, vi ska driva utvecklingen. När vi ställer en fråga till vår leverantör av digitala hjälpmedel, och de säger att de aldrig har fått den frågan – det är ingen annan som har kommit lika långt. Då vet vi att vi jobbar på rätt sätt.

Jens Persäter, Byggchef Gällivare kommun

”När man är ny vill man ofta att det ska vara svart eller vitt. Det ska vara ja eller nej på saker och ting... När man varit med ett tag så ser man tjusningen i att vara på den här färgsprakande paletten... Inget ärenden är egentligen det andra likt. Det kan vara snarlikt, men sällan helt lika. Man ska inte skämmas om man inte kan. Man ska se det som en styrka att man har kollegor att fråga. Det skapar en helt ny stabilitet och tillit till varandra.”

Helena Aronsson, f.d. näringslivsutvecklare i Örebro

”Vi är till för medborgarna. Vi utgår från att alla ska göra rätt för sig och vi betraktar varje möte som en möjlighet för att ytterligare öka förtroendet för vår verksamhet. Alla som kommer i kontakt med oss ska uppfatta oss som offensiva, pålitliga och hjälpsamma”.

Bo Rydström, avdelningschef på stadsbyggnadsförvaltningen i Mölndal

Vi har högt i tak. Vi har en väldigt hög nivå på våra diskussioner. De som arbetar här känner att de är delaktiga, men de får också skärpa sig för att vara med i de diskussioner som förs.

Bo Rydström, stadsbyggnadschef Mölndal

”Förr kunde näringslivschefen dundra in på stadsbyggnadskontoret och mena att nu måste det här ske, för det är otroligt viktigt för kommunen. Men det gäller självklart inte nu. Näringslivsavdelningen representerar naturligtvis kommunen. Men vi tar in synpunkter från näringslivet och återkopplar till dem, men att sitta att tala illa om kollegor – aldrig i livet, vi är samma kommun och vi måste lösa problem ihop.”

Karin Kempe, näringslivsutvecklare Mölndal

Koncentrat

- Har ett utifrånperspektiv
- Jobbar systematiskt över förvaltningsgränser
- Vill ständigt bli bättre
- Vill vara en bra arbetsplats
- Är stolt över sin arbetsplats



i Tranås kommun har vi
kunden i centrum,
kvalitet i varje
möte och vi ser
möjligheterna.

Nästa steg

Ett webbseminarium under hösten

Power Point samt det viktigaste från intervjuerna på SKL:s webbplats.