



Bygg- och miljönämnden

Handläggare

Johan Andersson

Titel:

Bygglovchef

E-post:

Johan.andersson@norrtalje.se

Till Bygg- och miljönämnden

Tjänstegarantier Bygg- och miljönämnden 2024-2025

samhällsbyggnadskontoret

Förslag till beslut

Bygg- och miljönämnden beslutar att godkänna samhällsbyggnadskontorets förslag på tjänstegarantier för företagare gällande tid från att ett tillståndsärende får en huvudhandläggare till att ärendet granskas. Granskningstiden ska ske inom 5 arbetsdagar.

Sammanfattning av tjänsteutlåtandet

Införande av tjänstegarantier är ett led i det förtydligade kvalitetsarbetet. Tjänstegarantin tydliggör för företagare vad kommunen utlovar för leverans från verksamheten, samt eventuella motkrav som måste uppfyllas för att tjänstegarantin ska kunna uppfyllas. Genom tjänstegarantins beskrivning minimeras förväntansgapet mellan förväntan och planerad leverans. Det tydliggörs även hur verksamheten följer upp att den levererar i enlighet med tjänstegarantin och vad som händer om tjänstegarantin inte uppfylls.

Samhällsbyggnadskontoret har identifierat att en viktig indikator för våra företagare är granskningstiden, dvs tiden mellan att ärendet fått en huvudhandläggare till att ärendet granskas. Att granska ett ärende innebär att handläggaren kontrollerar och säkerhetsställer att vi tagit emot korrekta och fullständiga handlingar, vilket i sin tur också ska säkerhetsställa att handlingarna harmoniserar med samhällets ställda krav. När granskningen är klar får den sökande företagaren ett tydligt besked om huruvida de inkomna handlingarna är kompletta eller om ärendet behöver kompletteras med något.

Om vi inte kan hålla vår utlovade tjänstegaranti gällande granskningstiden ges en avgiftsreducering om 0,5 timme från antagen timtaxa, för ärenden som kostar mindre än 10 000 kr. År kostnaden för ett ärende mer än 10 000 kr ges en avgiftsreducering om 1 timme från antagen timtaxa.

Bakgrund

Bygg- och miljönämnden fattade 2024-06-19 beslut om att inarbeta nya tjänstegarantier, kopplat till företagare, i kommande verksamhetsplan.

Tjänstegarantierna ska ge en ömsesidig förståelse för vilka krav och förväntningar som kan ställas på en specifik verksamhet eller myndighetsutövning. De ger även svar på vad som händer om dessa krav och förutsättningar inte infrias samt hur vi följer upp att vi lever upp till det som garanteras.

Uppföljning av efterlevnaden av tjänstegarantierna kommer utgöra en viktig del i kommunens systematiska kvalitetsarbete.

Koppling till gällande styrdokument

Framtagande och införande av tjänstegarantier i enlighet med beslut av bygg- och miljönämnden BMN 2024-84.



Lagkrav

Är inte tillämpligt

Samberedning

Är inte tillämpligt

Beskrivning av ärendet

Införande av tjänstegarantier är ett led i det förtydligade kvalitetsarbetet. Tjänstegarantin tydliggör för företagaren vad kommunen utlovar för leverans när det kommer till granskningstid, men även vilka eventuella motkrav som behöver uppfyllas för att detta ska kunna genomföras. Det tydliggörs även hur verksamheten följer upp att den levererar i enlighet med tjänstegarantin och vad som händer om tjänstegarantin inte uppfylls.

Konsekvensanalys/riskanalys

Om tjänstegarantin inte uppfylls riskerar förtroendet för förvaltningen att skadas.

Jämställdhetsanalys

Är inte tillämpligt

Barnkonsekvensanalys

Är inte tillämpligt

Ekonomisk analys

Den ekonomiska konsekvensen för förvaltningen är att intäkterna i ett ärende kan reduceras med 0,5 timme respektive 1 timme från antagen timtaxa om tjänstegarantin inte uppfylls.

Tidplaner

Bygg- och miljönämndens arbetsutskott beslutar om tjänstegarantierna 2024-11-28, och nämndssammanträde 2024-12-12.

Anna Keskitalo
Förvaltningsdirektör
Samhällsbyggnadskontoret

Bilagor

Tjänstegaranti för företagare gällande tid från att tillståndsärendet har en huvudhandläggare till att det granskas – Bygglovsenheten

Beslut skickas till

Kommunikationsavdelningen



NORRTÄLJE
KOMMUN

2024-11-15