



## Bygg- och miljönämnden

Handläggare: Filippa Nordenblad, Carl-Magnus Brännström, Niklas Berggren

Titel:samordnare enskilt VA, bygglovshandläggare, mätingenjör

E-post: [filippa.nordenblad2@norrtaelje.se](mailto:filippa.nordenblad2@norrtaelje.se), [\[magnus.brannstrom@norrtaelje.se\]\(mailto:magnus.brannstrom@norrtaelje.se\), \[niklas.berggren@norrtaelje.se\]\(mailto:niklas.berggren@norrtaelje.se\)](mailto:carl-</a></p></div><div data-bbox=)

# Nämndinitiativ - analysera och utvärdera undersökningar kopplat till företagande i Norrtälje kommun, bilaga 1

## Initiativet i korthet

Bygg- och miljönämnden har initierat att samhällsbyggnadskontoret med utgångspunkt i nöjdhetsindex-mätningar (NKI) för företagare ska ta fram en handlingsplan för att Norrtälje kommun ska bli mer företagervänligt.

## Tillvägagångssätt

Bygglovsenheten, geodataenheten och miljö- och hälsoskyddsenheten har analyserat undersökningar riktade till företagare i kommunen. Dels Norrtälje kommuns NKI-mätning som kommunstyrelsekontoret tagit fram samt Sveriges kommuner och regioners (SKR) sammanställning av dessa siffror som jämför NKI hos företagare i olika kommuner. Mätningarna utfördes år 2021–2023.

Genom analysresultatet har enheterna tagit fram förslag på hur NKI för företag kan förbättras. Utgångspunkten har varit att belysa de områden där resultatet är lågt och som ger Norrtälje kommun låga resultat i undersökningarna och sedan ta fram en handlingsplan med förslag på åtgärder.

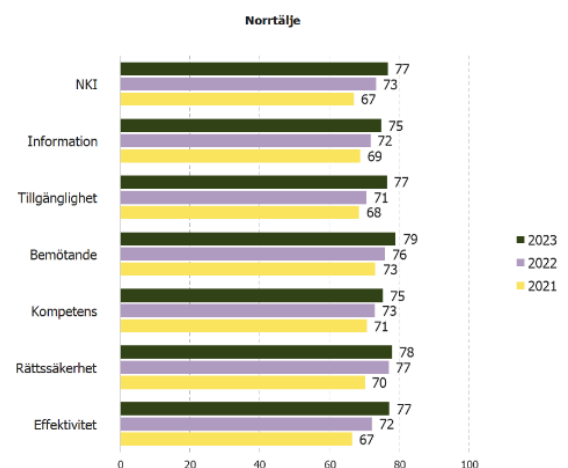
I samband med att ärenden avslutas på enheterna skickas NKI-undersökning med frågor till sökanden. Analysresultaten från den NKI-mätningen har inte analyserats i denna undersökning eftersom den inte skiljer företag mot privatpersoner.

## Analys

### Bygglovsenheten

Norrtälje kommun gör varje år en NKI-mätning riktad till företag som haft ärenden hos kommunen. I tabell 1 visas siffror från år 2021–2023 för bygglovsenheten.

I undersökningen gör företagen en bedömning av sin helhetsupplevelse av handläggningen (NKI) för att sedan svara på frågor kopplade till specifika områden. I tabellen går att utläsa en starkt uppåtgående trend där NKI har ökat med 10 procentenheter. Samtliga områden är bättre än föregående år.



Tabell 1 visar en sammanställning av NKI-undersökningen från kommunstyrelsekontoret



## Bygg- och miljönämnden

Handläggare: Filippa Nordenblad, Carl-Magnus Brännström, Niklas Berggren

Titel:samordnare enskilt VA, bygglovshandläggare, mätingenjör

E-post: [filippa.nordenblad2@norrtalje.se](mailto:filippa.nordenblad2@norrtalje.se), [carl-](mailto:carl-magnus.brannstrom@norrtalje.se)

[magnus.brannstrom@norrtalje.se](mailto:magnus.brannstrom@norrtalje.se), [niklas.berggren@norrtalje.se](mailto:niklas.berggren@norrtalje.se)

SKR har tagit dessa siffror och ställt upp en jämförelse med andra kommuner. I mätningen för 2023 var det 175 medverkande kommuner. Resultatet presenteras i tabell 2 där Norrtälje kommun hamnar på plats 54.

Enhetens resultat har förbättrats de senaste åren och klarar av att jämföras med andra kommuner. Tabell 3 visar medelvärdet för 2023. Det finns ändå kommuner som har bättre resultat och därför finns förbättringspotential.

Myndighetsområde	NKI	Information	Tillgänglighet	Bemötande	Kompetens	Rättssäkerhet	Effektivitet
Bygglov	68	70	70	75	71	73	66

Tabell 3 visar medelvärdet för alla bygglovsenheter

## Information

Detta är en av de punkter där enheten har det lägsta resultatet, vilket är 75 procentenheter. Bygglovsenheten arbetar kontinuerligt med att förbättra all utgående information. Enheten har arbetat med att få in mer relevant information i e-tjänsterna där enheten nu får in merparten av alla ärenden. Samarbetet med miljö- och hälsoskydds enheten har utvecklats under senaste åren i relevanta ärenden.

## Tillgänglighet

Siffrorna kan delvis bero på den arbetsbelastning som varit på enheten. År 2021 hade enheten 3 400 ärenden, 2022 hade enheten ca 2900 ärenden, 2023 hade enheten ca 2400 ärenden. Mindre arbetsbelastning betyder att sökanden kan få hjälp och service snabbare och mer tid kan läggas på varje ärende vilket torde spegla hur man upplever enhetens tillgänglighet. Arbetsinsatser har utförts för att förkorta svarstiderna till invånare. Torsdagsöppet har alltid varit populärt och uppskattat. Sedan några år tillbaka kan invånarna även delta på distans via teams på torsdagsöppet vilket har fungerat väldigt bra.

## Bemötande

Bemötandet har förbättrats de senaste åren. Sannolikt beror det ökade resultatet på en ökad kompetens hos våra handläggare. Kompetens som helt enkelt kommer från det löpande arbetet. Bemötande är nu kategorin där enheten fått högst betyg. Bland annat har samhällsbyggnadskontoret tagit in en föreläsare för att utbilda medarbetarna i service och bemötande.

## Kompetens

Undersökningen visar att resultatet för kompetens har förbättrats. Det är nu på 75, vilket är det område som tillsammans med information har störst förbättringspotential. Bygglovsenheten har sedan 2021 haft en låg personalomsättning och en låg sjukfrånvaro. Det är därför förväntat att kompetensen går upp med åren eftersom den erfarenheten som utvecklas i det dagliga arbetet får behållas. Enheten har också gjort punktinsatser när det kommer till utbildning samt har utvecklat samarbetet med miljö- och hälsoskydds enheten. Det har genererat i att bygglovshandläggarna ökat sin kompetens gällande vatten och avlopp.

Kommun	Rank	NKI	Kommun	Rank	NKI	Kommun	Rank	NKI
Arboga	1	95	Sollentuna	35	80	Köping	69	75
Åstorp	2	94	Hallstahammar	36	80	Nynäshamn	70	75
Boden	3	92	Ovellsund	37	79	Finspång	71	75
Burölv	4	90	Karlstad	38	79	Svalöv	72	75
Kalix	5	89	Flen	39	79	Härnösand	73	74
Trosa	6	88	Järfälla	40	78	Skara	74	74
Vetlanda	7	88	Lidingö	41	78	Ängelholm	75	74
Tranås	8	88	Landskrona	42	78	Eskestuna	76	74
Nordanstig	9	87	Båstad	43	78	Uddevalla	77	74
Malung-Sälén	10	87	Piteå	44	78	Motala	78	73
Sollefteå	11	87	Vara	45	78	Borgholm	79	73
Storuman	12	87	Häbo	46	77	Tornedalen	80	73
Göteborg	13	87	Falun	47	77	Hylte	81	73
Lucksele	14	86	Alvesta	48	77	Ovanåker	82	73
Kiruna	15	85	Sölvesborg	49	77	Nykvarn	83	73
Tidaholm	16	84	Sundsvall	50	77	Ljungby	84	73
Sandviken	17	84	Norrköping	51	77	Kävlinge	85	73
Trollhättan	18	84	Kumla	52	77	Borlänge	86	73
Surahammar	19	83	Klippan	53	77	Karlskoga	87	73
Torsby	20	83	Norrtälje	54	77	Tyresö	88	73
Katrineholm	21	83	Västervik	55	77	Täby	89	72
Smedjebacken	22	83	Karlskrona	56	77	Västerås	90	72
Summe	23	82	Nacka	57	77	Härjedalen	91	72
Mölnådal	24	82	Östersund	58	77	Värmdö	92	72
Östhammar	25	82	Lidköping	59	76	Uppsala	93	72
Åvesta	26	82	Svenljunga	60	76	Växjö	94	72
Ljusdal	27	82	Haninge	61	76	Fagersta	95	71
Strängnäs	28	81	Stenungsund	62	76	Varberg	96	71
Eksjö	29	81	Ärjäng	63	76	Tierp	97	71
Vallentuna	30	81	Kungälv	64	76	Höganäs	98	71
Botkyrka	31	81	Linköping	65	76	Nyköping	99	71
Vimmerby	32	80	Kristinehamn	66	76	Hultsfred	100	71
Värgårda	33	80	Berg	67	76	Skövde	101	70
Timrå	34	80	Borås	68	76	Svedala	102	70

Tabell 2 visar en jämförelse mellan kommuner framtagen av SKR



## Bygg- och miljönämnden

Handläggare: Filippa Nordenblad, Carl-Magnus Brännström, Niklas Berggren

Titel:samordnare enskilt VA, bygglovshandläggare, mättingenjör

E-post: [filippa.nordenblad2@norrtalje.se](mailto:filippa.nordenblad2@norrtalje.se), [carl-](mailto:carl-magnus.brannstrom@norrtalje.se)

[magnus.brannstrom@norrtalje.se](mailto:magnus.brannstrom@norrtalje.se), [niklas.berggren@norrtalje.se](mailto:niklas.berggren@norrtalje.se)

## Rättssäkerhet

Rättssäkerhet är ett område som fått högst resultat. Enheten arbetar kontinuerligt med att analysera rättsfall och vidta relevanta åtgärder. För att säkerställa rättssäkerheten arbetar handläggarna med att granska även enkla ärenden åt varandra så att andelen korrekta beslut ökar.

## Effektivitet

Effektivitet är den punkt som visar högst ökning över tid. Enheten har utvecklat systemen, processerna och e-tjänsterna för att få till en förbättring. Den minskade arbetsbelastningen spelar även en stor roll för effektiviteten eftersom handläggningen blir effektivare när handläggarna har mer tid att lägga på varje ärende.

## Geodataenheten

Geodataenheten är inte med i den undersökningen från SKR som har analyserats. Däremot ställer enheten NKI-frågor till beställare vid avslutat ärende. Dock särskiljer inte svaren på privatpersoner eller företag vilket innebär att svaren inte kan användas i den här analysen.

I dagsläget behöver externa konsulter söka utstakningstillstånd i varje enskilt bygglovsärende. Detta är förknippat med en avgift och upplevs som omständligt och dyrt. Andra närkommuner har ett annorlunda upplägg som innebär att när en extern konsult har blivit godkänd för att utföra utstakning så är det ett bestående beslut, som inte behöver prövas i varje bygglovsärende.

## Miljö- och hälsoskyddsenheten

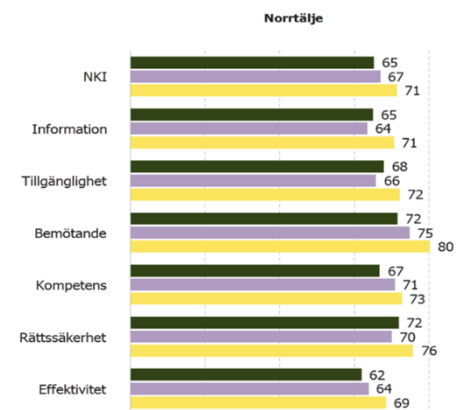
Det totala NKI-resultatet för miljö- och hälsoskyddsenheten presenteras i tabell 4 och har blivit lägre från år 2021 – 2023. De områden som har blivit bättre från år 2022 är information, tillgänglighet och rättssäkerhet. De områden där resultaten har försämrats är bemötande, kompetens och effektivitet. Tabell 5 visar ett genomsnitt på riksnivå.

Myndighetsområde	NKI	Information	Tillgänglighet	Bemötande	Kompetens	Rättssäkerhet	Effektivitet
Miljö- och hälsoskydd	71	72	74	79	72	74	73

Tabell 5 visar medelvärdet för alla miljö- och hälsoskyddsenheter

Det övergripande sambandet med lägre resultat i NKI-mätningen över tid kan bero på att miljö-, och vatten och avlopps (VA)-frågorna har blivit mer komplexa sedan 2020. Detta beror bland annat på följande aspekter:

- Norrtälje kommun har genomgått en anpassning till rådande praxis gällande framför allt VA-frågor i samband med exploatering.
- På miljöområdet har nya föreskrifter och lagstiftning gjort att ytterligare områden behöver omfattas av kontroll från miljö- och hälsoskyddsenheten.
- Kraven från överprövande myndigheter har blivit hårdare.



Tabell 4 visar en sammanställning av NKI-undersökningen från kommunstyrelsekontoret



## Bygg- och miljönämnden

Handläggare: Filippa Nordenblad, Carl-Magnus Brännström, Niklas Berggren

Titel:samordnare enskilt VA, bygglovshandläggare, mätingenjör

E-post: [filippa.nordenblad2@norrtaelje.se](mailto:filippa.nordenblad2@norrtaelje.se), [\[magnus.brannstrom@norrtaelje.se\]\(mailto:magnus.brannstrom@norrtaelje.se\), \[niklas.berggren@norrtaelje.se\]\(mailto:niklas.berggren@norrtaelje.se\)](mailto:carl-</a></p></div><div data-bbox=)

Enhetens resurser har inte utökats för att möta dessa aspekter. Det gör att varje ärende i snitt tar längre tid att handlägga än tidigare och det ökar i sin tur arbetsbelastningen ytterligare på handläggarna. När resurserna inte möter det ökade behovet medför det sämre förutsättningar att vara serviceinriktad, tillgänglig och ligga steget före även om det är något som enheten eftersträvar.

De senaste åren har miljö- och hälsoskydds enheten varit med på torsdagsöppet, bjudit in avloppsentreprenörer till entreprenörsträffar, deltagit vid företagslots samt bjudit in exploatörer till möten på kommunhuset ifall det finns frågor att lyfta och belysa i ärenden kopplade till förhandsbesked och bygglov. Detta är åtgärder som enheten fortsatt arbetar med men det finns ytterligare rum för förbättring.

## Information

Norrtälje kommuns hemsida är den främsta informationskanalen för företagare i kommunen. Resultatet för år 2023 är bättre än för år 2022 men betydligt sämre än för år 2021. Området information hänger ihop med området kompetens, kompetensutveckling och omvärldsbevakning. Vid en högre arbetsbelastning behöver handläggarna lägga sitt fokus på att hantera inkommande ärenden och frågor, då blir omvärldsbevakning och kompetensutveckling lidande. Det hör ihop med informationsspridning via hemsida och andra kanaler, när handläggarna inte har tid för omvärldsbevakning och kompetensutveckling på grund av högt tryck på inkommande ärenden och frågor uppstår brister i enhetens informationsansvar till invånarna.

## Tillgänglighet

Resultatet för år 2023 har ökat från år 2022 men minskat från år 2021. Gällande området tillgänglighet har många företagare och entreprenörer ett behov av att komma i kontakt med handläggare direkt om det uppstår problem i ett ärende som enheten har prövat och utfärdat tillstånd för. Omvägen via kontaktcenter kan upplevas som omständlig när företagaren behöver nå en handläggare för att resonera så att deras verksamhet kan fortsätta. Det är också synpunkter som miljö- och hälsoskydds enheten tar emot via forum som entreprenörsträffar med mera. Miljö- och hälsoskydds enheten har också fått kritik för att det tar längre och längre tid att få återkoppling vilket har att göra med den höga arbetsbelastningen.

## Bemötande

Bemötande är ett av de områden där miljö- och hälsoskydds enheten får högst betyg, trots att även bemötandet visar en nedåtgående trend. Det kan spegla medarbetarnas önskan om att ge bra service till invånarna och företagen trots att belastningen totalt har ökat på enheten i stort. Även miljö- och hälsoskydds enheten deltog när samhällsbyggnadskontoret bjöd in en föreläsare för att utbilda medarbetarna i service och bemötande.

## Kompetens

Gällande området kompetens är den stora utmaningen att ha tid till omvärldsbevakning och kompetensutveckling genom kurser och liknande. Vid en högre arbetsbelastning behöver handläggarna lägga sitt fokus på att hantera inkommande ärenden och frågor, då blir omvärldsbevakning och kompetensutveckling nedprioriterat. Enheten har dessutom en hög personalomsättning vilket innebär att mycket kompetens försvinner när medarbetare slutar.



## Bygg- och miljönämnden

Handläggare: Filippa Nordenblad, Carl-Magnus Brännström, Niklas Berggren

Titel:samordnare enskilt VA, bygglovshandläggare, mätingenjör

E-post: [filippa.nordenblad2@norrtaelje.se](mailto:filippa.nordenblad2@norrtaelje.se), [carl-](mailto:carl-magnus.brannstrom@norrtaelje.se)

[magnus.brannstrom@norrtaelje.se](mailto:magnus.brannstrom@norrtaelje.se), [niklas.berggren@norrtaelje.se](mailto:niklas.berggren@norrtaelje.se)

## Rättssäkerhet

På grund av hög andel inkommande ärenden finns det förbättringspotential när det kommer till att analysera prejudicerande domar och överprövade domar på ett mer strukturellt och kontinuerligt sätt.

## Effektivitet

Den höga ärendebelastningen i relation till de resurser som finns att tillgå har gjort att ärenden inte har hanterats med den effektivitet som enheten alltid eftersträvat. Inkommande ärenden har lagts på hög och ärenderyggsäcken har under en lång tid byggts på. De senaste åren har ärendeutdelningen skett två gånger per vecka men för att klara av de senaste ärendetopparna har ärendeutdelningen förlagts till en dag per vecka för att personalgruppen ska kunna få arbetsro. Ärendehantering av enskilda avlopp har tidigare effektiviserats genom att utdelningen planeras geografiskt utifrån vart handläggaren ska åka i kommunen. Det har frångåtts under 2023 för att ärenden som legat längst behöver prioriteras först. Den höga arbetsbelastningen har gjort att planering och struktur behövs nedprioriteras vilket också gjort att effektiviteten i ärendehandläggningen blivit lidande.

# Förslag på förbättring

## Bygglovsenheten

### Tillgänglighet

Resultatet visar att tillgängligheten har förbättrats men enheten måste vara beredda på ärendetoppar. Den stora porten för frågor in till enheten är via kontaktcenter. Invånare ställer frågor till kontaktcenter som besvarar cirka 50 % av frågorna inom området. Övriga frågor slussas vidare till handläggarna. Enheten har ett mål på att ärenden ska svaras inom 2 arbetsdagar. Detta klaras med råge. Det kan dock tänkas att detta är ett för lågt satt mål och att målet ska revideras nedåt.

Enheten behöver täcka upp bra för toppar så att kvaliteten och effektiviteten inte försämras. En åtgärd som tidigare fungerat bra var att ta in en konsult under en begränsad tid för att avlasta handläggarna.

### Kompetens

Bygglovsenheten har haft en låg personalomsättning de senaste åren. Om enheten lyckas behålla personal så torde kompetensen öka ännu mer då den anställda skaffar ny erfarenhet genom att utföra det löpande arbetet.

### Information och kompetens

Informationen i e-tjänsterna och e-tjänsterna uppdateras kontinuerligt. Kommunikation sker med invånare via telefon, digitala möten och fysiska möten. Enheten försöker ständigt ge invånare så komplett information som möjligt. I utbildningssyfte och för att säkerställa att rätt information förmedlas kan det vara bra om inspelning av samtal möjliggörs. Detta skulle kunna vara ett sätt att kunna få hjälp av varandra eller en expert.

En åtgärd kan vara att bygglovsenheten direkt kan uppdatera sidan utan att gå via kommunikationsavdelningen. Dock tappar man då deras kunskap kopplat till information och presentation. Då det fungerar generellt bra nu så torde detta inte vara aktuellt. Det bästa i detta läge kan i stället vara att man tar ett initiativ att gå igenom all information enheten har på hemsidan. Sedan har man regelbunden uppföljning.



## Bygg- och miljönämnden

Handläggare: Filippa Nordenblad, Carl-Magnus Brännström, Niklas Berggren

Titel:samordnare enskilt VA, bygglovshandläggare, mätingenjör

E-post: [filippa.nordenblad2@norrtaelje.se](mailto:filippa.nordenblad2@norrtaelje.se), [carl-](mailto:carl-magnus.brannstrom@norrtaelje.se)

[magnus.brannstrom@norrtaelje.se](mailto:magnus.brannstrom@norrtaelje.se), [niklas.berggren@norrtaelje.se](mailto:niklas.berggren@norrtaelje.se)

## Geodataenheten

Ändra hanteringen kopplat till externa konsulter som har blivit godkända för utstakning så att de inte behöver prövas i varje enskilt bygglovsärende. Detta kommer dock att medföra ett inkomstbortfall eftersom enheten tar betalt för varje nytt beslut.

NKI-utskick i samband med kartleverans bör omarbetas med nya relevanta frågor som kan hjälpa geodatas verksamhet att utveckla bättre produkter och service.

För att öka förståelsen hos externa konsulter och ge en god service kan enheten bjuda in till forumträffar i syfte att lära känna varandra samt att förmedla krav och förväntningar i samband med utstakningar i bygglovsärenden. På träffarna får enheten möjlighet att presentera och införa en standardiserad redovisning som underlättar hanteringen av det mätdata som konsulterna ska skicka in.

## Miljö- och hälsoskyddsenheten

Resursfrågan behandlas i behovsutredningen som ligger till grund för enhetens arbete med mål och budget inför varje år. Behovsutredningen är ett verktyg från SKR där kommuner får hjälp att prioritera tillsyn där riskerna är som störst. Tillräckliga resurser är en förutsättning för att enheten ska kunna göra de anpassningar som behövs för att uppnå en tillräcklig servicenivå gentemot företagen i kommunen. Den höga personalomsättningen behöver också åtgärdas för att behålla kompetens inom enheten.

### Information, effektivitet och bemötande

Näringslivsenheten på kommunstyrelsen har en direktkontakt med etablerade företagare i kommunen och företagare som önskar etablera sig i kommunen. Det är viktigt att näringslivsenheten kan förse företagarna med korrekt information om de tillstånd som kan behöva sökas för den aktuella verksamheten. Miljö- och hälsoskyddsenheten kan förse näringslivsenheten med information om lagstiftning och annat relevant kopplat till detta. Kommunikationsavdelningen kan vara behjälplig med att framställa informationen användarvänligt. Åtgärden förbättrar serviceområden information, effektivitet och bemötande. Viktig information om lagstiftning med mera görs tillgänglig för företagarna så att de får möjlighet att effektivisera sin verksamhet. Detta kan också resultera i minskat antal frågor och klagomålsärenden.

### Information, tillgänglighet och effektivitet

- Rutin ska tas fram för att vid varje årsskifte uppdatera information, lagstiftning och taxan på hemsidan. Åtgärden förbättrar serviceområden information, tillgänglighet och effektivitet.
- Ta fram en exploatörskarta och publicera på Norrtälje kommuns hemsida så att exploatörer kan få information om vilken typ av dricksvattenutredning som behöver göras vid exploatering av ett specifikt område. Åtgärden förbättrar information, tillgänglighet och effektivitet.

### Bemötande

Fortsätta ta till oss feedback kontinuerligt från de forum och NKI-undersökningar enheten har tillgång till idag.



### Bygg- och miljönämnden

Handläggare: Filippa Nordenblad, Carl-Magnus Brännström, Niklas Berggren

Titel:samordnare enskilt VA, bygglovshandläggare, mätingenjör

E-post: [filippa.nordenblad2@norttalje.se](mailto:filippa.nordenblad2@norttalje.se), [carl-](mailto:carl-magnus.brannstrom@norttalje.se)

[magnus.brannstrom@norttalje.se](mailto:magnus.brannstrom@norttalje.se), [niklas.berggren@norttalje.se](mailto:niklas.berggren@norttalje.se)

### Rättssäkerhet

Tillsätta en arbetsgrupp som träffas regelbundet för att diskutera prejudicerande domar och domar som enheten fått tillbaka i överprövade ärenden. Åtgärden förbättrar området rättssäkerhet.

## Förslag på gemensamma åtgärder:

### Särskilja privatpersoner från företag i NKI-mätningar

Alla enheter skickar ut NKI-undersökningar i samband med avslutade ärenden. För att kunna göra särskilda insatser riktade mot företag behöver enheten kunna särskilja om det är företag eller privatpersoner som besvarar NKI-undersökningen.

### Schemalagd informationsgenomgång

Ett förslag är att ha en årlig genomgång av samtlig information på hemsidan och i e-tjänster. En bra tid för detta skulle vara efter varje årsskifte eftersom ny taxa och eventuell ny lagstiftning ofta träder i kraft då. Enheten möjliggör då för att all information är uppdaterad och kritiskt granskad för att den också ska vara pedagogisk och lättillgänglig.

### Lära av andra kommuner

Innan pandemin hade bygglovsenheten ofta besök av andra kommuner som ville ha information om hur enheten jobbar. Samtliga enheter skulle kunna besöka kommuner med högt NKI för att ta lärdom och influeras av hur de arbetar gentemot företag. Det är dock viktigt att det är kommuner med liknande förutsättningar som Norrtälje kommun.

### Torsdagsöppet för företag

Torsdagsöppet är en service till invånarna där de får möjlighet att komma oanmälda till kommunhuset för att träffa handläggare och ställa frågor efter kontorstid mellan 16-19. Eftersom torsdagsöppet är förlagt efter ordinarie arbetstid kan samhällsbyggnadskontoret införa ett "torsdagsöppet för företagare" vilket innebär att företagare och exploatörer kan boka en tid mellan 12-16 på torsdagar då de får träffa handläggare under arbetstid och diskutera sina ärenden. Det förbättrar området bemötande, tillgänglighet, effektivitet och information.





## Bygg- och miljönämnden

Handläggare: Filippa Nordenblad, Carl-Magnus Brännström, Niklas Berggren

Titel:samordnare enskilt VA, bygglovshandläggare, mätingenjör

E-post: [filippa.nordenblad2@norrtaelje.se](mailto:filippa.nordenblad2@norrtaelje.se), [carl-](mailto:carl-magnus.brannstrom@norrtaelje.se)

[magnus.brannstrom@norrtaelje.se](mailto:magnus.brannstrom@norrtaelje.se), [niklas.berggren@norrtaelje.se](mailto:niklas.berggren@norrtaelje.se)

## Slutsats och sammanställning

För bygglovsenheten visar NKI-undersökningen att resultatet har förbättrats över tid. Miljö- och hälsoskyddsenheten har generellt sett en nedgång i resultatet över tid. Frågorna som rör geodataenheten behöver ändras för att bli relevanta vilket är en förutsättning för att kunna vidta rätt åtgärder.

Samtliga enheter behöver både egna och gemensamma insatser för att NKI-resultaten ska förbättras.

De föreslagna förbättringsåtgärderna bedöms skapa förutsättningar för förbättrade resultat kopplat till NKI-mätningarna. I tabell 6 presenteras en sammanställning av föreslagna åtgärder i form av en handlingsplan.

Åtgärd	Berörd enhet	Arbetsinsats/frekvens	Kostnad
Ta in konsult vid ärendetoppar	Bygglov, miljö- och hälsoskydd	Vid behov	Personalkostnad för konsult
Trivselåtgärder för att behålla personal	Alla enheter	Kontinuerligt	Kostnad för aktivitet
Inspelning av samtal med företagare	Bygglovsenheten	Kontinuerligt	Arbetstid
Rätt och uppdaterad information till invånare via kommunens kanaler	Alla enheter	Kontinuerligt och efter varje årsskifte	Arbetstid
Ändra rutiner för utstakning av konsult	Geodata	Engångstillfälle	Arbetstid och inkomstbortfall
Omarbeta interna NKI-frågor i samband med kartleverans	Geodata	Engångstillfälle	Arbetstid
Forumträffar för entreprenör/konsult	Geodata	Kontinuerligt	Arbetstid, eventuell mertidsersättning
Samarbete mellan miljö- och hälsoskydd, näringslivsenheten och kommunikationsavdelningen	Miljö- och hälsoskydd	Större insats vid engångstillfälle och sedan mindre insatser kontinuerligt	Arbetstid
Ta fram exploatörskarta	Miljö- och hälsoskydd, bygglov	Engångstillfälle	Arbetstid
Arbetsgrupp för rättssäkerhet	Miljö- och hälsoskydd	Kontinuerligt	Arbetstid
Särskilja privatpersoner från företag vid interna NKI-mätningar i samband med avslutade ärenden	Alla enheter	Engångstillfälle	Arbetstid
Lära av andra kommuner	Alla enheter	Kontinuerligt	Arbetstid, resor, eventuell mertidsersättning
Torsdagsöppet för företag	Alla enheter	Större insats vid engångstillfälle och sedan mindre insatser kontinuerligt	Arbetstid

Tabell 6 visar en sammanställning av handlingsplanen