



Förvaltning och avdelning

Handläggare: Johan Andersson
Titel: Enhetschef
E-post: Johan.andersson@norrtalje.se

Bygg- och miljönämndens arbetsutskott

Uppdrag – Utredda möjligheten att invånare kan få ett SMS eller meddelande om vilken tid handläggaren ringer tillbaka

Förslag till beslut

Samhällsbyggnadsutskottet föreslår:

Bygg- och miljönämndens arbetsutskott att besluta att godkänna rapporteringsunderlaget och därmed anse att uppdraget är slutfört.

Sammanfattning av tjänsteutlåtandet

Ett uppdrag med formuleringen "Utredda möjligheten att invånare kan få ett SMS eller meddelande om vilken tid handläggaren ringer tillbaka" tilldelades samhällsbyggnadskontoret i Mål och budget 2023-2025.

Ärendet

Beskrivning

Ett uppdrag med formuleringen "Utredda möjligheten att invånare kan få ett SMS eller meddelande om vilken tid handläggaren ringer tillbaka" tilldelades samhällsbyggnadskontoret i Mål och budget 2023-2025.

Samhällsbyggnadskontoret och kommunens kontaktcenter har regelbundna möten där avstämning och uppföljning sker när det kommer till kommunens service och dess kontakt med våra invånare. Samhällsbyggnadskontoret har under året haft dialog med kontaktcenter gällande detta uppdrag om SMS-återkoppling, alternativt om något annat typ av meddelande kan gå ut om när handläggare kan tänkas återkoppla till invånaren.

Kontaktcenter meddelar, efter att ha haft kontakt med systemleverantören för Easit*, om att någon funktion eller stöd för SMS-funktion inte finns att tillgå. Detta är inte heller något som kommer att finnas inom överskådlig tid.

Samhällsbyggnadskontoret har istället givit förslag om kontaktcenter inte alltid kan ställa frågan om vilken dag och tid hen vill få återkopplingen i sitt samtal med invånaren.

Kontaktcenter anser att förslaget om att ställa frågan om när återkoppling önskas är både bra och rimligt. Förslaget kommer att implementeras och verkställas i kontaktcenters rutiner.

*Easit är Norrtälje kommuns hanteringssystem för inkomna frågor till kommunen.

Lagkrav

Ej aktuellt

Koppling till gällande styrdokument

Ej aktuellt

Ekonomiska konsekvenser och riskanalys

Ej aktuellt

Förvaltningens analys och slutsatser

För bygg- och miljönämndens ansvarsområden år 2023 (exkl. livsmedelskontrollen) har följande antal frågor och svarstider registrerats av kontaktcenter;

Geodataenheten

Antal frågor: 1 104 st

Frågor som kontaktcenter besvarat direkt: 29%

Miljö- och hälsoskydds-enheten

Antal frågor: 6 043 st

Frågor som kontaktcenter besvarat direkt: 44%

Bygglovs-enheten

Antal frågor: 14 716 st

Frågor som kontaktcenter besvarat direkt: 54%

Störst andel frågor till kontaktcenter, ca 55%, sker fortfarande via telefon. Därefter kommer e-post. Kvällsöppet hanterar ca 7% av andelen frågor.

Mediansvarstiden för alla tre enheter uppgår till 0,12 dagar, dvs 3 timmar.

Efter varje beslut eller levererat kartmaterial skickar nämnden ut ett frågeformulär med 4st frågor som behandlar bemötande, handläggarens tillgänglighet, handläggningstid och e-tjänster. Skalan på poängsättningen går från 0 till 4.

Under år 2023 fick de tre enheterna tillsammans ett omdöme om 3,58/4 när det kommer till handläggarens tillgänglighet.

Även om återkopplingstiden är kort och betygspoängen via NKI-undersökningen är god måste enheterna fortsätta sitt arbete med att hålla en hög servicenivå till invånarna.

En fortsatt gott samarbete med kontaktcenter är viktig del, dels för att uppdatera våra gemensamma FAQs och dels för att ständigt påminna oss själva om vilka vi är till för – invånarna.

Anna Kesitalo
Samhällsbyggnadsdirektör
Samhällsbyggnadskontoret

Johan Andersson
Enhetschef, bygglovs-enheten
Samhällsbyggnadskontoret

Beslut skickas till

Samhällsbyggnadskontorets enheter; bygglovs-enheten, geodataenheten och miljö- och hälsoskydd