



Beslutsunderlag för analys av nuläget – Digitalisering samhällsbyggnadskontoret

1. Särskilda händelser

Ökad digitalisering i omvärlden leder till högre förväntningar på effektivitet och snabba besked. Verksamheten på kontoret ligger inte i fas med digitaliseringen vilket har negativ påverkan på upplevd effektivitet gentemot allmänheten. Ökad digitalisering och smartare ärendehantering skulle spara tid, fungerande e-tjänster med BankID skulle ha positiva effekter för invånaren, både ansöknings- och kompletteringsprocesser men även ökad möjlighet att följa sina egna ärenden.

Från och med 1 januari 2022 är det lagkrav att nya detaljplaner görs tillgängliga digitalt. Kommunen förväntas producera digitala detaljplaner med stöd av programvara som uppfyller kraven enligt Boverkets föreskrifter.

Bygglovsprocessen är en av de kommunala processer som nu digitaliseras i många kommuner. En automatiserad bygglovsprocess skulle innebära mindre handpåläggning, kortare köer och handläggningstid samt nöjda invånare. Integrerade e-tjänster, robot och visuell handläggning skulle leda till bättre delaktighet, transparens och ökad rättssäkerhet samt effektiv bygglovsverksamhet.

Kommunen har idag en e-tjänst för felanmälan där invånare m.fl. via hemsidan kan anmäla fel som upptäcks runt om i kommunen. Felanmälan kommer också in via besök på kontaktcenter och via telefon/mail till både kontaktcenter och medarbetare på samhällsbyggnadskontoret. Nuvarande system för felanmälan har begränsningar och både samhällsbyggnadskontoret och kontaktcenter efterlyser ett modernare system med fler funktioner. Det finns system på marknaden som kan hjälpa kommunen att bli mer tillgänglig och transparent kring felanmälningar och driftsfrågor. Systemen ger en helhetsbild över läget i kommunen och ger en sammanhållen statistik som kan användas i kommunens förbättringsarbete och service till invånarna.



2. Förslag på åtgärder

Samhällsbyggnadsnämnden tillförs medel om 500 tkr årligen för att starta arbetet med digitalisering.

3. Konsekvensbeskrivning

Digitala detaljplaner är ett lagkrav från och med 1 januari 2022 vilket innebär att kommunen inte uppfyller lagstiftningen om inte resurser för detta tillförs. Digitala detaljplaner är dessutom en nödvändighet för att i framtiden kunna implementera t.ex. robothantering av bygglovsärenden.

De senaste två åren har antalet bygglovsansökningar ökat med 40 %. Fortsätter den ökningen räcker inte de personella resurserna till då det redan idag är ett ansträngt läge inom bygg- och miljöenheten. En digital bygglovsprocess sparar handläggningstid och skapar en mycket effektivare process då systemet kan vägleda den sökande i ansökningsprocessen så att ärendena blir kompletta i ett tidigt skede. Idag går det åt mycket handläggningstid till kommunikation mellan handläggare och sökande för att få ärendena kompletta innan beslut. På sikt ska handläggningstiden kunna kortas om processen digitaliseras.

Dagens system för felanmälan har inte alla de funktioner som ett modernt system ska ha. Det finns behov av att effektivisera och förenkla hanteringen av felanmälan då dessa ger värdefull information om hur samhällets infrastruktur fungerar. Varje fel eller synpunkt som rapporteras bidrar med värdefull kunskap om sådant som inte fungerar eller som kan förbättras.