

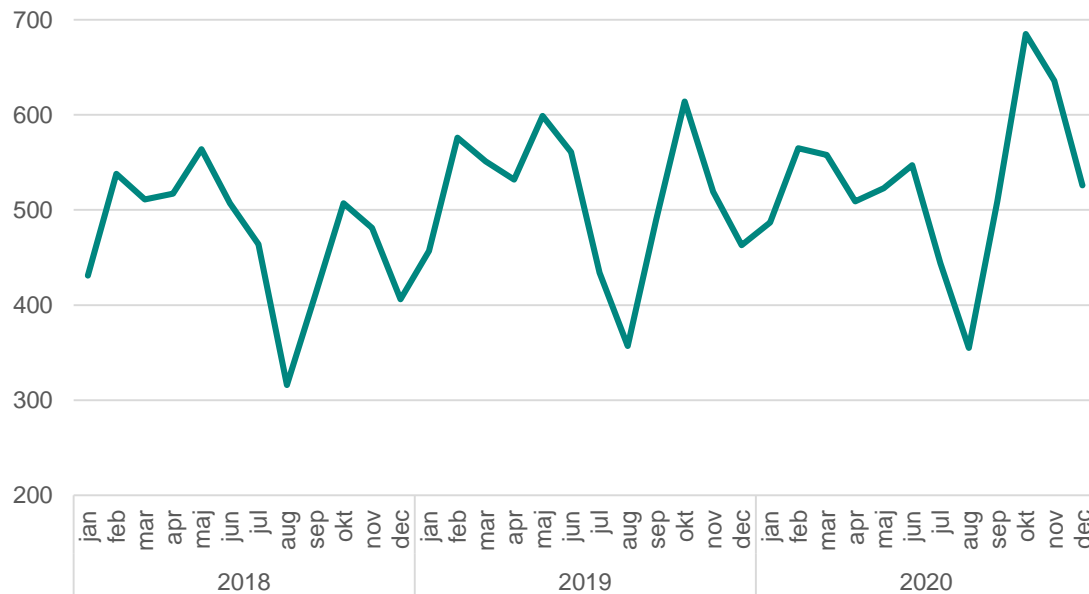
Digitalisering av bygglovsprocesser utifrån ett kundperspektiv

Stadsbyggnadskontoret, Stockholms stad

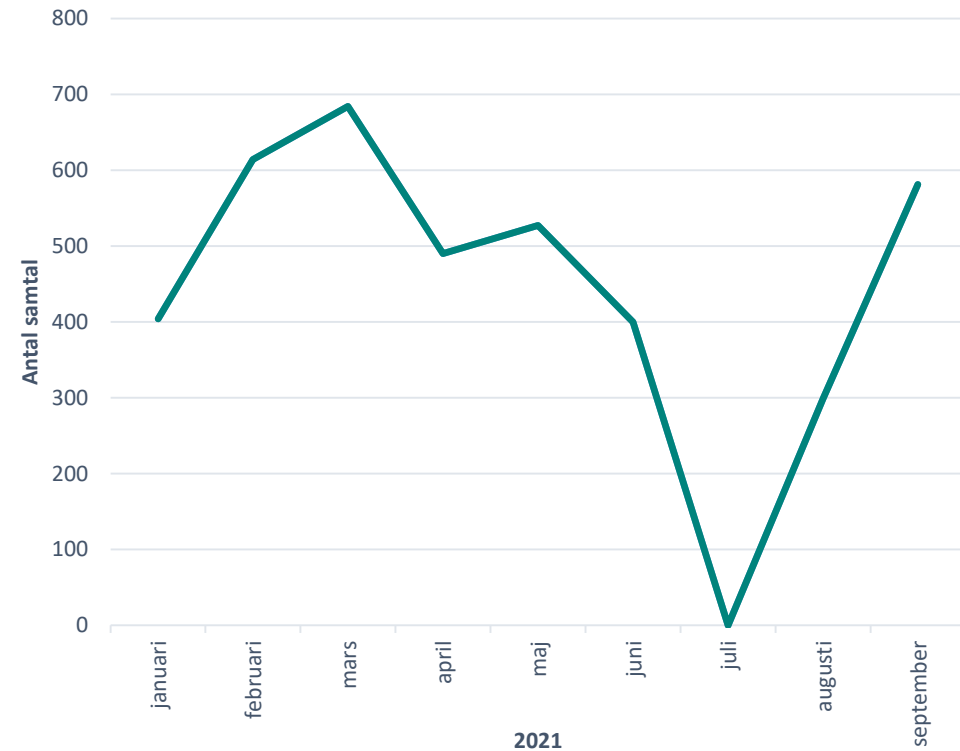
Maria Gräns, enhetschef bygglov

Med kunden i fokus och siktet inställt på ökad effektivitet och NKI, satsar och genomför Stockholms stad flera åtgärder för att digitalisera bygglovsavdelningens processer och arbetssätt.

Statistik

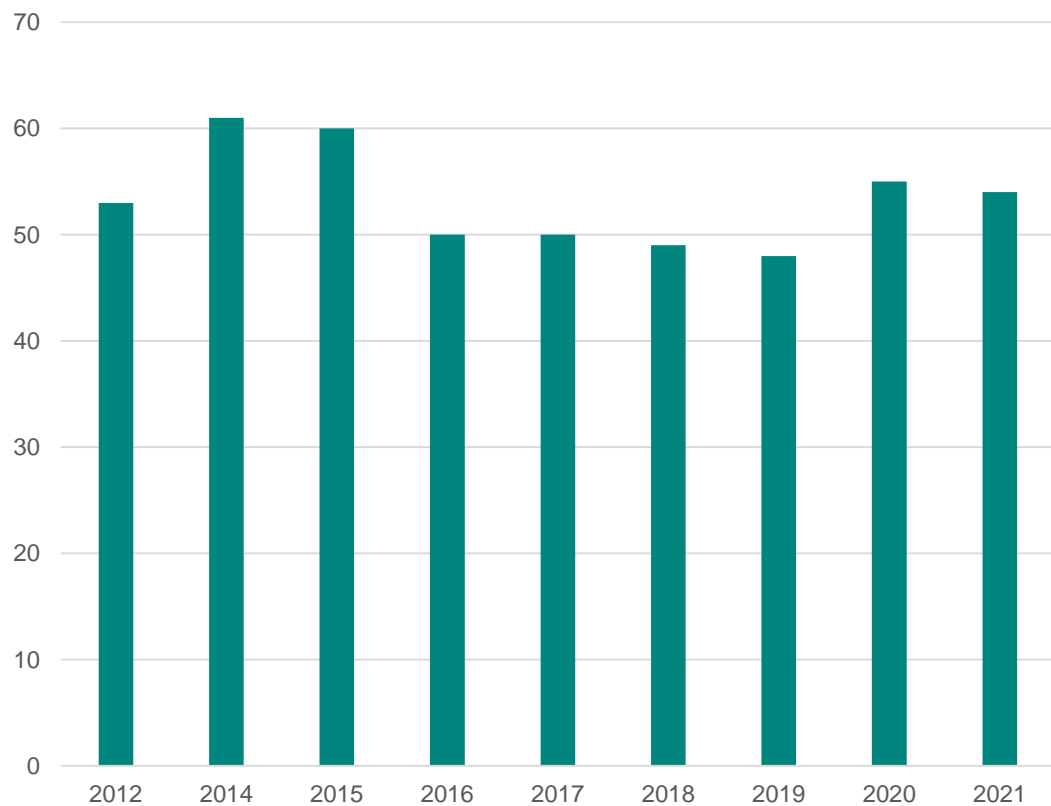


Inkomna bygglovsärenden (ej tillsynsärenden) under perioden 2018-2020.

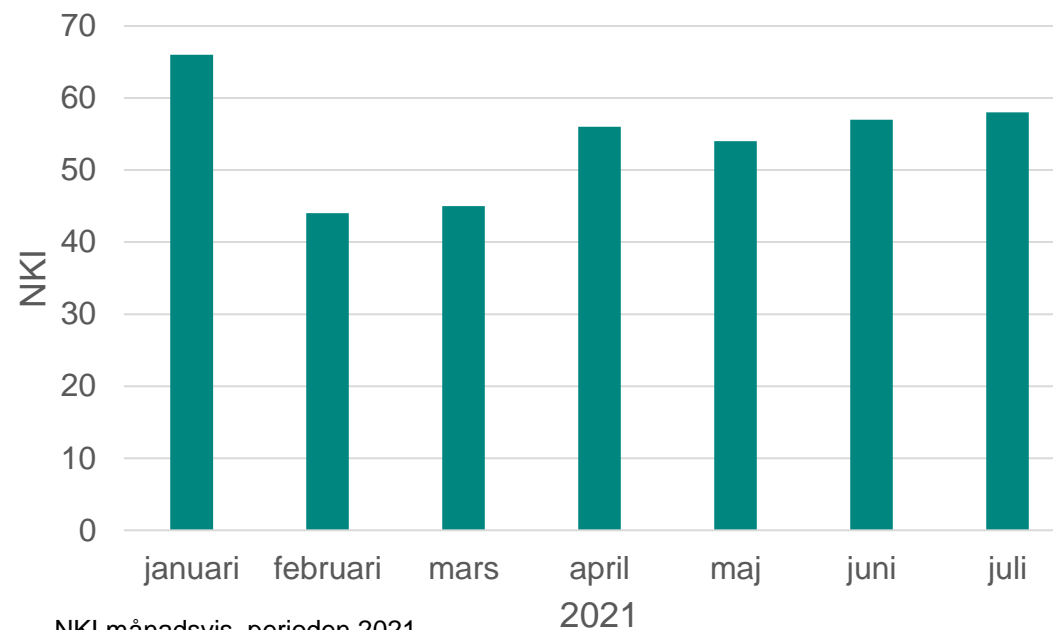


Hanterade samtal av bygglovsrådgivningen (privat+företag), januari-september 2021.

NKI Bygglov



NKI över tid, perioden 2012-2021.



NKI månadsvis, perioden 2021.

Processen med **digital inlämning** är helt fantastisk,
hur det registreras i portalen etc.

Att man kan ansöka och
komplettera digitalt

Blanketten är svår att fylla i digitalt

Systemet för att se
sitt ärende är bra

Tydligare webbplats

Webbplatsen fungerar bra

Webben, digitalisera mer!

Digitalisera er mer!

Digitalisera ännu mera!

Bättre tillgänglighet, starta en **chatt-funktion** så
man kan chatta med er kring rådgivning inför ansökan
av bygglov.

Att det går att arbeta digitalt
- erbjud digitala möten

Ni måste fixa webbformuläret



Hur gör vi?

- NKI-live enkät
- Rundabordssamtal med branschföreträdare
- NKI-workshops med medarbetarna
- Strukturerad och NKI-integrerad verksamhetsutveckling
- Verksamhetsprojekt
- Förändra arbetssätt delvis efter digitaliseringens möjligheter
- Iterativ processutveckling

Vision

```
graph LR; Vision((Vision)) --> A((Vi är en kundfokuserad organisation som upplevs tillgängliga och professionella.)); Vision --> B((Högre NKI-värde.)); Vision --> C((Vi har en effektiv handläggning och välfungerande processer.)); Vision --> D((Vi som medarbetare är både stolta, engagerade och välmående.));
```

Vi är en kundfokuserad organisation som upplevs tillgängliga och professionella.

Högre NKI-värde.

Vi har en effektiv handläggning och välfungerande processer.

Vi som medarbetare är både stolta, engagerade och välmående.

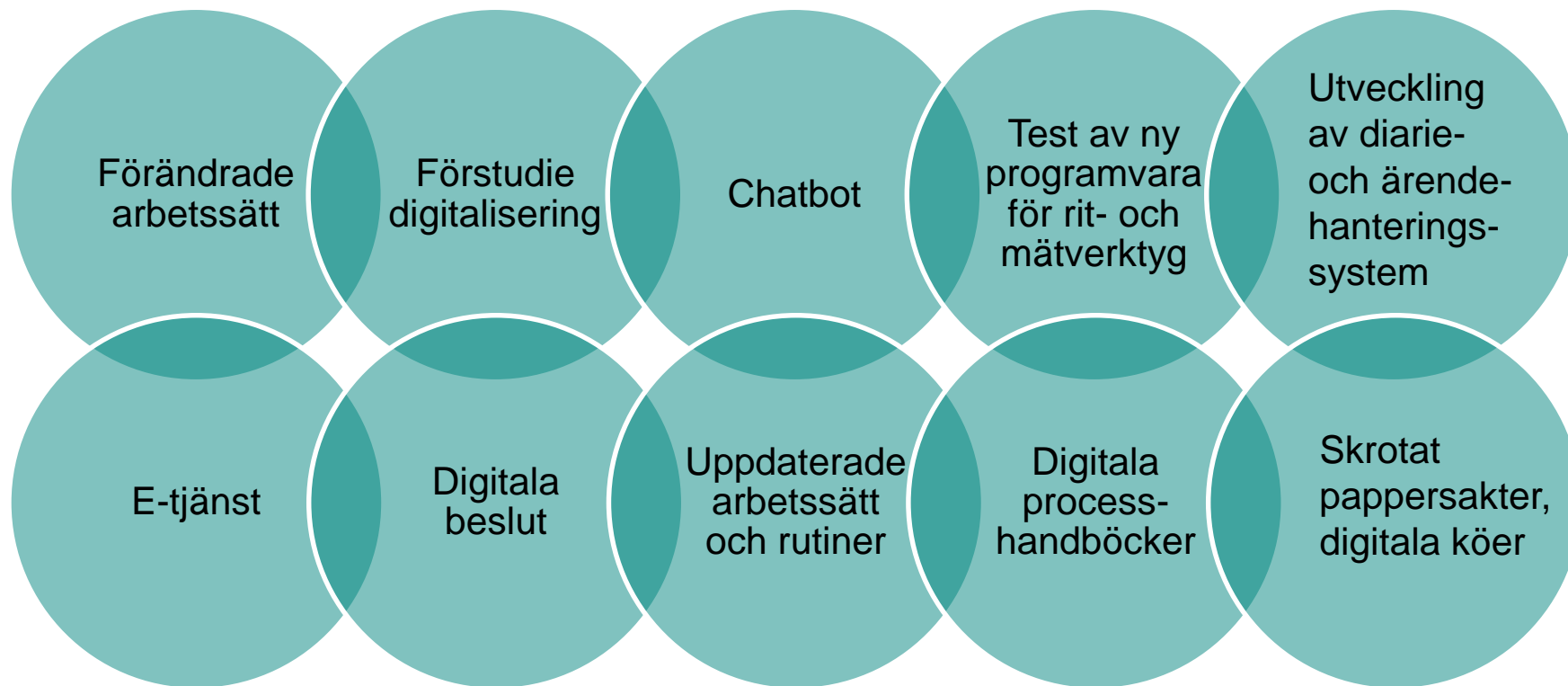


Stockholms stad

Målbild

Skapa en digital hantering av bygglovavdelningens processer. Såväl interna som externa, bygglov och anmälan, men även tillsyn, hissar och obligatorisk ventilationskontroll samt bostadsanpassning.

Vad gör vi?





STOCKHOLMSTADEN

STOCKHOLMSTADEN



Stockholms stad

Framgångsfaktorer

- Förankrat mål och tidsplan som genomsyrar verkligheten
- Förankrad roll för verksamhetsutveckling
- Kunniga leverantörer
- Korta kommunikationsvägar inom staden
- Operativ styrgrupp
- Delprojekt och iterativt arbetssätt
- Resurser

Utmaningar

- Årsbudget
- Resurser
- Leverantörer
- Förankrat mål
- Föränderliga förutsättningar/omvärld



Tack!

Kontaktuppgifter:

Stadsbyggnadskontoret

Bygglovsavdelningen

maria.grans@stockholm.se

Webbplats: bygglov.stockholm