

Östersunds kommun

Digitalisering av bygglovsprocessen

Emma Ödeen
Byggnadsinspektör
Projektledare

Digitalisering av bygglovsprocessen hos Sveriges miljökommuner?!

- Olika lagstiftningar
- Handläggningen och hanteringen av ärenden är snarlika
- Myndighetsutövning

Ansökan/
Registrering



Handläggning/
granskning



Beslut



Tillsyn/
Platsbesök



Arkivering

Samhällsbyggnad

Miljö och samhällsnämnden

- **Plan och bygg**
- Miljö och hälsa och ”hållbarhetsgruppen”
- Kart och lantmäteri
- **Administrativa gruppen**

Bygglovgruppen

Bygglovgruppen

- 9 inspektörer (varav en är även samordnare)
- 1 byggnadsantikvarie
- 1 bygglovtekniker
- 2-3 administratörer (delar med plan)
- ~1100 antal ärenden per år
- Bygglov, anmälan, förhandsbesked, strandskyddsdispens, tillsyn
- Processkartläggning för bygglovsprocessen gjordes 2014, mycket har ändrats sedan dess.

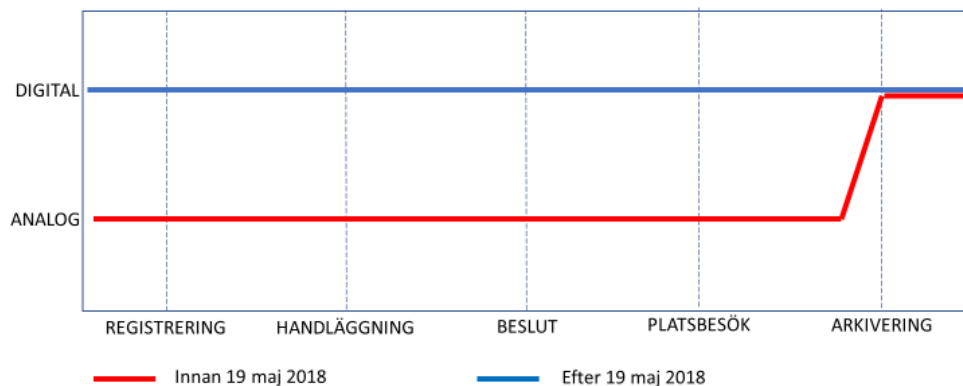
Tidsfrister

Sedan 2011 har det tillkommit fler tidsfrister gällande handläggning

- 3 veckor efter ansökan ska föreläggande om komplettering skickas
- Beslut ska tas inom 10 veckor (+10) från komplett bygglov/förhandsbesked
- Beslut ska tas inom 4 veckor (+4) från komplett anmälan
- Om de två ovan inte följs blir det avdrag på avgift
- Mål i vår nämnd på enklare ärenden som inte kräver remisser eller nämndsbeslut ska beslut tas inom 3 veckor från komplett ärende
- Påbörjad byggnation inom 2 år annars går lovet eller startbesked ut
- Avslutad byggnation inom 5 år annars går lovet ut

I princip helt analoga innan 19 mars 2018

- Befintliga system:
 - Ärendehanteringssystem (ByggR) sedan 2010, som diarium
 - Digitalt arkiv (AGS) sedan ~2014-2015, med det befintliga arkivet
 - Befintlig e-tjänsteplattform (Abou) inom kommunen
- Ingen digital handläggning, dvs inga scannad handlingar
- All handläggning och registrering på papper fram till arkivering
- Endast våra skapade dokument fanns digitala



”Vi ska inte behöva prata med varandra”

Digitaliseringsprojektet - uppstart

- Påbörjades i slutet på 2016
- Uppstartsmöte med leverantörs projektledare– push i rätt riktning!
- Egen projektledare som är väl insatt i våra rutiner och befintliga system samt med befogenhet att lägga tid på projektet.
- Stora delar av 2017 gick mest åt att undersöka befintliga program och arbeta om dem samt utreda vad som vi kommer att behöva köpa in för att få en fungerande verksamhet digitalt.
- Störst förändring för administrationen med rutiner för inkomna och utgående handlingar – de blev mitt främsta bollplank
- För handläggarna var det mindre förändringar i rutiner mer ett tankesätt att man nu tittar på skärm istället för papper.

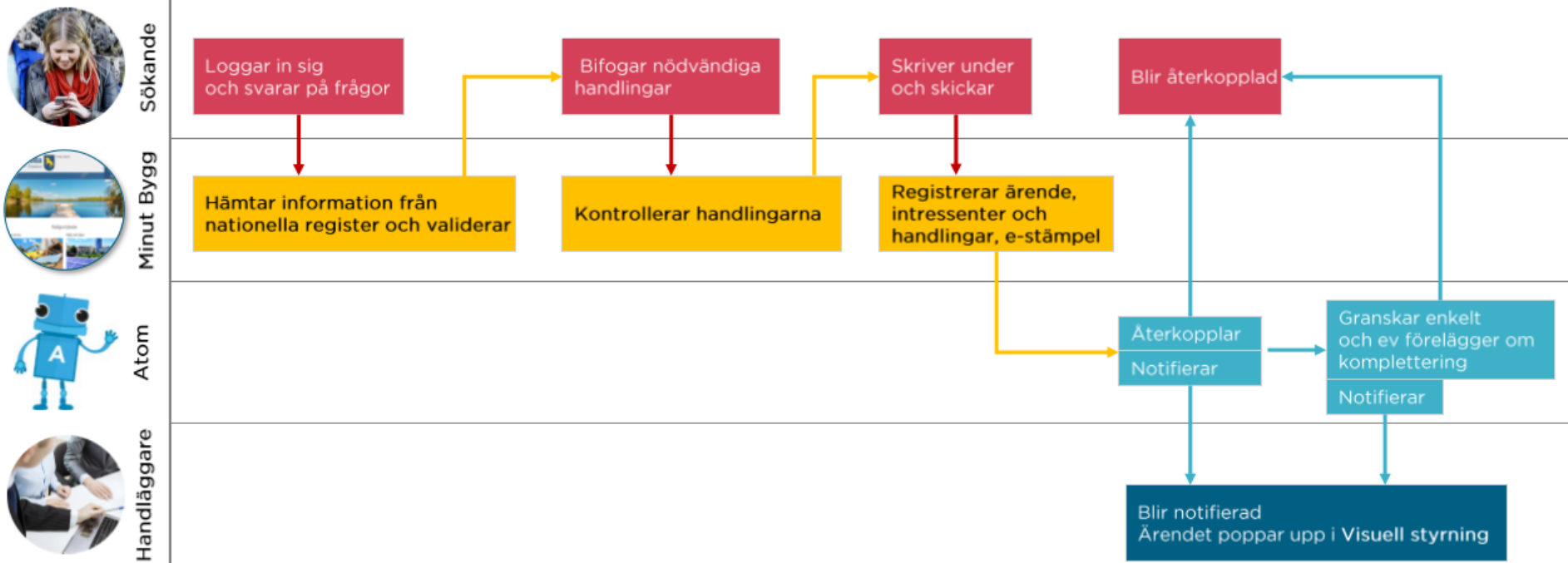
Ny system/tillägg

Ingen upphandling krävdes då de stora systemen var befintliga.

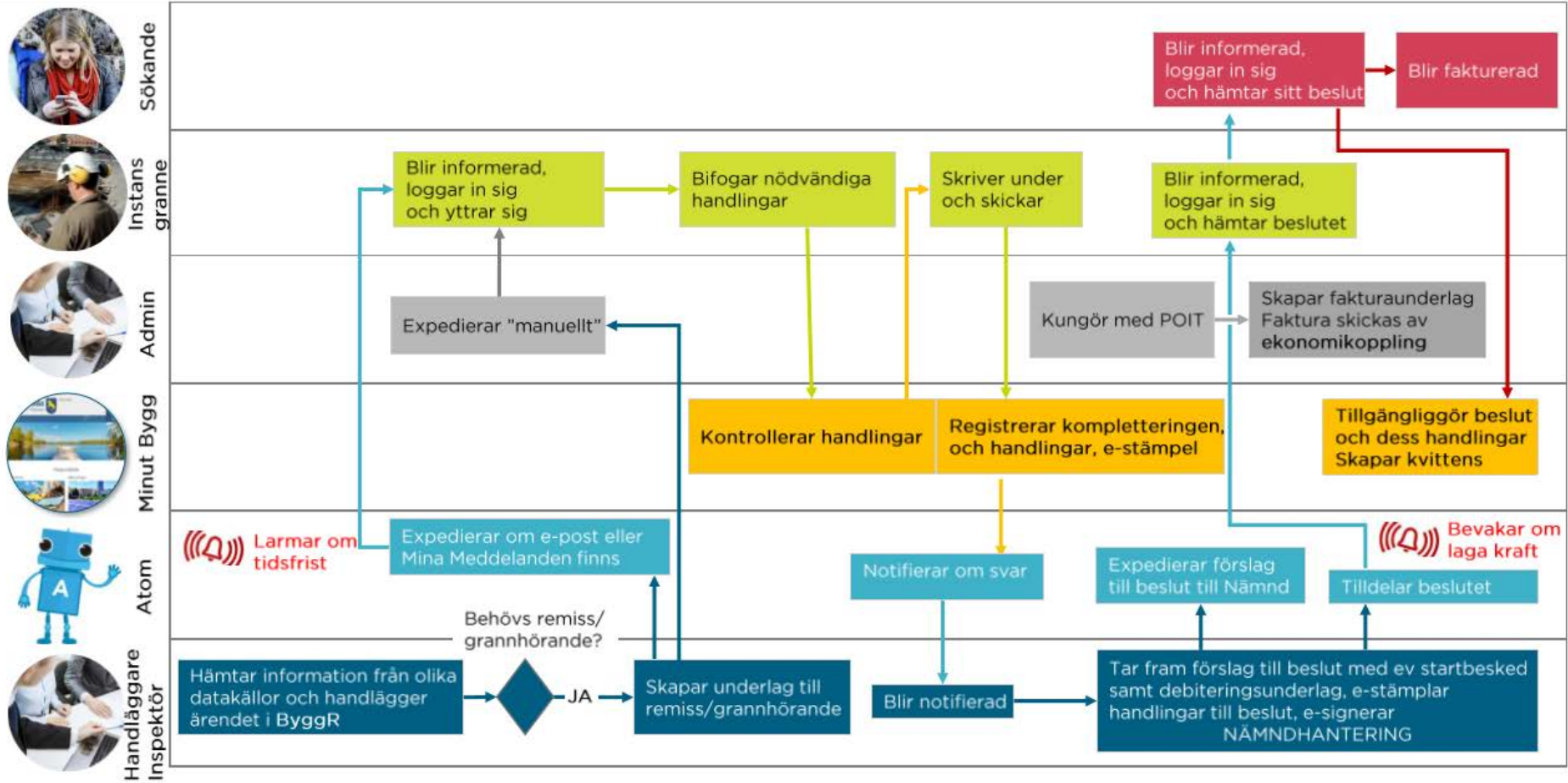
I slutet av 2017 inhandlades alla programvaror.

- **Minut Bygg (Abou)** E-tjänster med direktintegrering till ÄHS
- **Atom** Robot som läser och skapar händelser i ÄHS
- **Ekonomikoppling** Koppling till fakturasystemet från ÄHS
- **Platsbesök** Protokollskrivning och koppling till ÄHS ute på fält
- **TESS** Elektronisk stämpling i ÄHS
- **Direktarkivering** Direktkoppling mellan ÄHS och arkiv
- **Statistik** Statistik över handläggning läst ur ÄHS
- **Visuell Styrning (2019)** Processororienterat program för att kunna se ärendestatus
- **NKI (2019)** "Livesänd" nöjdhetsindex
- **Bluebeam** Granskning av handlingar (möjlighet till mätning mm)

Registering



Granskning och prövning



E-tjänster

- Huvudfokus lades på e-tjänsterna och roboten för att underlätta för medborgare i digitaliseringsprocessen
- Utgick mycket från Norrtäljes e-tjänster och konfigurerade efter våra önskemål
- Vi lanserade nästan samtidigt som Norrtälje som först ut i landet med detta upplägg
- E-tjänsterna registrerar allt automatiskt i ÄHS, dvs sökande sköter registrering, vi kontrollerar

Bygg - Söka bygglov och andra åtgärder

Bygg - Komplettera ditt pågående ärende

Bygg - Ta del av beslut som sökande och kontrollansvarig

Bygg - Ta del av beslut som granne/sakägare

Bygg - Vårt bygglovsarkiv

Bygg - Mina byggärenden

Bygg - Gällande detaljplaner

Bygg - Lämna svar vid hörande av grannar och sakägare

Bygg - Ansökan om slutbesked

Bygg - Anmäla kontrollansvarig

”Söka bygglov och andra åtgärder”

- Smart e-tjänst som anpassas efter vad man väljer

Bygg - Söka bygglov och andra åtgärder

15%

* Obligatoriska fält

Vad ska du göra?

Om du vill göra flera olika åtgärder inom samma fastighet så kan du fylla i ansökan för en utav dem och sedan skriva i informationsrutan några sidor fram att ärendet även ska inkludera de andra åtgärderna du har tänkt göra. Kom ihåg att skicka med ritningar för alla åtgärder.

Observera att strandskydd måste alltid sökas separat.

Välj i listan vilken typ av åtgärd du önskar göra.
Åtgärden beskriver vad du vill göra, till exempel bygga nytt eller bygga till. *

Alternativ

Bygga nytt

(Bygglovspliktig åtgärd)

Bygglovspliktiga åtgärder för nybyggnad av exempelvis bostadshus, komplementbyggnader samt murar och plank med mera.

Det finns undantag från kravet på bygglov, se Bygga ny attefallsbyggnad nedan.

[Läs mer om att bygga nytt här!](#)

Bygga till

(Bygglovspliktig åtgärd)

En tillbyggnad är när du ökar en byggnads volym åt något håll, antingen uppåt, nedåt eller åt sidan.

Det finns undantag från kravet på bygglov vid tillbyggnad, se Attefallsåtgärder nedan.

[Läs mer om att bygga till här!](#)

Inglasning av

befintlig balkong/uteplats

Om du vill glasa in din befintliga balkong eller uteplats innebär det att du vill göra en fasadändring.

Om du vill bygga en ny uteplats/altan, balkong eller nytt tak över befintlig uteplats eller balkong som innebär en ny bärande konstruktion, oavsett om den ska glansas in eller inte, se Bygga till ovan.

[Läs mer om inglasning av uteplatser och balkonger här.](#)

Skyltar

Om du ska sätta upp, flytta eller på annat sätt ändra skylt- eller ljusanläggning inom ett detaljplanerat område.

[Läs mer om skyltar här!](#)

Bygga ny attefallsbyggnad

(Anmälningsskyldig åtgärd)

Anmälan om att få bygga en attefallsbyggnad om maximalt 25 kvadratmeter. Det är en komplementbyggnad till ett enbostadshus, fritidshus eller tvåbostadshus. Du kan bygga flera attefallsbyggnader, men den totala byggnadsarean får inte överstiga 25 kvadratmeter.

[Läs mer om attefallsbyggnader här!](#)

Attefallsåtgärder

(Anmälningsskyldig åtgärd)

Anmälningsskyldiga attefallsåtgärder för enbostadshus, fritidshus och tvåbostadshus.

- Tillbyggnad på din befintliga huvudbyggnad på maximalt 15 kvadratmeter.
- Uppföra högst två takkupor.
- Inreda ytterligare en (extra) bostad i ett enbostadshus.

[Läs mer om attefallsåtgärder här!](#)

Ändring av eller

i befintlig byggnad

För dig som ska göra olika typer av ändringar i eller utanpå en befintlig byggnad.

Exempel på vanligt förekommande ärenden:

- Fasadändring eller ändrad användning.
- Inredande av ytterligare bostad eller lokal.
- Andra planlösning, bärande konstruktion, brandskydd, vatten och avlopp med mera.

[Läs mer om utvändig ändring här!](#)

[Läs mer om ändrad användning här!](#)

Eldstad

Nyinstallation eller ändring av eldstad/rökrör.

[Läs mer om eldstad här!](#)

Rivning av byggnad

eller Markklov

För dig som ska riva en byggnad eller ansöka om marklov för schaktning/utfyllnad av mark samt trädfällning.

[Läs mer om rivning här!](#)

[Läs mer om marklov här!](#)

Förhandsbesked

Förhandsbesked är ett sätt att ta reda på om du kommer kunna få bygglov för en nybyggnation. I förhandsbeskedet utreder vi om du överhuvudtaget får bygga på platsen.

[Läs mer om förhandsbesked här!](#)

Strandskyddsdispens

Om du ska utföra en åtgärd inom ett strandskyddat område måste du ansöka om strandskyddsdispens.

[Läs mer om strandskyddsdispens här!](#)

Gå vidare genom att klicka **Nästa**.

Exempel på fråga om information

Inglasning av befintlig balkong/uteplats

Vad vill du göra?

- Inglasning av balkong
 Inglasning av uteplats

På vilken byggnad önskar du att göra en inglasning? *

- Flerbostadshus
 Tvåbostadshus
 Rad/kedjehus
 Annan byggnad

Vid val av annan byggnad, ange vilken:

--- Välj ---

Gå vidare genom att klicka **Nästa**.

[← Tillbaka](#)

[Avbryt ✖](#)

[Spara 🏠](#)

[Nästa >](#)

Ändring av eller i befintlig byggnad

Vad avser ändringen? *

- Fasadändring
 Hissinstallation/ändring
 Inredning av ytterligare bostad
 Inredning av ytterligare lokal
 Underhåll av särskild bevarandevärd byggnad
 Ändrad användning
 Ändring av bärande konstruktion
 Ändring av vatten och avlopp
 Ändring av ventilation
 Ändring i brandskydd
 Ändring i planlösning

Beskriv ändring i fritext

På vilken typ av byggnad ska ändringen utföras? *

- Affärshus
 Enbostadshus
 Flerbostadshus
 Fritidshus
 Industribyggnad
 Kontorshus
 Tvåbostadshus
 Rad/kedjehus
 Annan byggnad

Vid val av annan byggnad, ange vilken:

--- Välj ---

Hur stor bruttoarea berörs av ändringen?

🔍

Söker du ett tidsbegränsat lov eller säsongslöv?

🔍

Ja

Mellan vilka datum önskar du tidsbegränsat lov/säsongslöv:

VID FASADÄNDRING:

Vad gäller fasadändringen?

- Fasad- och takmaterial
 Fönster, dörrar eller annan del

BEFINTLIGA MATERIAL 🔍

Fasadbeklädnad: Fasadens färg / Takbeläggning: Takets färg /
(till exempel betong, plåt, NCS-nummer: (till exempel betongplattor, papp, plåt, tegel.)

<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
----------------------	----------------------	----------------------	----------------------

Lägg till rad

BLIVANDE MATERIAL 🔍

Fasadbeklädnad: Fasadens färg / Takbeläggning: Takets färg /
(till exempel betong, plåt, NCS-nummer: (till exempel betongplattor, papp, plåt, tegel.)

<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
----------------------	----------------------	----------------------	----------------------

Lägg till rad

Beskrivning av annan åtgärd som innebär fasadändring:

🔍

[← Tillbaka](#)

[Avbryt ✖](#)

[Spara 🏠](#)

[Nästa >](#)



ÖSTERSUNDS
KOMMUN

Att ta fram e-tjänster

- Sträva efter integrationer in i ÄHS, undvik att "skicka PDF"
- Bra att man får utgå från andra kommuner
- Ta hjälp av er kommunikationsavdelning för att få alla delar förståeliga, klarspråk!
- Lägg tiden på att få alla steg rätt, provkör!
- Inte många fel efter livekörande, endast något enstaka konfigurationsfel
- Ett problem som upptäcktes tidigt är att man kan inte logga in som företag utan det är ett privat bank-ID som måste användas
- Vi ska inom kommunen byta e-tjänsteplattform....

Första kommentaren gällande e-tjänsten!

Hej Emma,

Jag satt på kvällen och skulle ta tag i blanketterna som jag tyckte var krångliga ett par veckor tidigare. Hittade e-tjänsten och undrade hur jag hade kunnat missa detta alternativ. Nu förstår jag varför :)

Jag skickade ikväll in kompletterande uppgifter via e-tjänstn och under Övriga kommentarer.

Som betyg kan jag bara säga: Jävligt bra tjänst!

Jag kunde spara formuläret och pausa medan jag ordnade med de begärda dokumenten. Jag upplevde det som att man kunde beta av lite i taget och man behövde inte vara så väldigt förberedd med alla uppgifter och dokument som behövs.

Hur pass används e-tjänsten för ansökningar?

- Redan från början hade vi närmare 50 % ansökningar via e-tjänst
- Körde mycket informationskampanjer, både Facebook, hemsida och riktad
- Närmare 50 % använder Kompletteringstjänsten. Dock är många bekväma och skickar in till oss via mail, där arbetar vi och leverantören på att det ska bli lättare att lägga in stora mängder handlingar.

<i>Månad</i>	<i>antal</i>	<i>%</i>
Januari	27	54%
Februari	32	50%
Mars	51	56%
April	44	55%
Maj	62	59%
Juni	50	67%
Juli	33	65%
Augusti	56	75%
September	48	71%
Oktober		
November		
December		
2019	403	61%

Roboten - automatisering

- Bekräftelse
 - Föreläggande om komplettering
 - Beslutsutskick
 - Handläggartilldelning
 - Ärende komplett
 - Beslut har vunnit laga kraft
 - Meddelande till nämndsekreterare att ärende ska avskrivas
 - Remissutskick
 - Påminnelser till handläggare
 - med flera med flera...
-
- 39 pågående regler som sker beroende på vilka händelser vi skapar i ÄHS!

Hur går det för oss?

- Lathundar!!!
- Att vänja sig vid att små justeringar ger stora utslag i hela processen
- Vi kommunicerar via roboten och notifieringar (meddelanden i ÄHS)
- Har varit en inlärningskurva i hur man ska följa sina ärenden och komma ihåg att följa upp
- Går mycket snabbare i beslutsskeden
- Digital kommunikationen utåt har gjort att handläggningstid minskat
- Lite rörigt med blandningen analoga och digitala ärenden, övergående!
- Alla verkar överlag vara nöjda och väldigt positiva!
- Vi har i arbetet lyckats effektivisera, gruppen är tillfreds med hanteringen, vi hinner med sådant som tidigare var nedprioriterat

Vad är våra nästa steg?

- Småfix och förbättringar, lathundarna är levande dokument
- Nya regler för roboten att hantera
- Koppla samman ÄHS med vårt kommunövergripande ÄHS för nämndärenden
- Låta ÄHS skicka till Mina meddelanden (hänger på ett avtal från kommunen)
- Inkludera kartan i ansökan
- Skanna in äldre pågående ärenden
- Hoppas att det kommer ett inlogg för företag
- Uppgraderingar av befintliga system med nya finesser kommer hela tiden

Vad kan man ta med sig?

- Alla kommuner kommer behöva göra detta förr eller senare, lär av och jobba med varandra
- Finn de som verkligen är intresserade och vill driva på
- Fokusera på att få med motsträvarna och se till att de känner sig delaktiga – alla på tåget!
- Låta projektledare få: Tid, förtroende och medel
- Vid upphandling, kan olika system prata med varandra?
- Nagelfar processen – våga ifrågasätt varje liten del - ”så här har vi alltid gjort”
- Vara tydlig med information – internt och externt
- Det blir till slut positivt för alla även om det kan kännas trögt och motigt i början

Hör gärna av er om ni har några frågor eller om ni vill bolla idéer!

Emma Ödeen

Byggnadsinspektör

Projektledare

emma.odeen@ostersund.se

063-14 32 23