



KVALITETSBERÄTTELSE

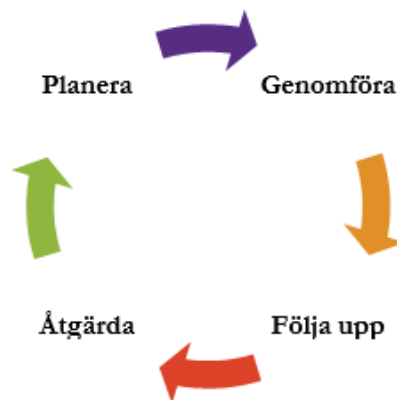
STADSBYGGNADSFÖRVALTNINGEN

Kvalitetsberättelse Stadsbyggnadsförvaltningen 2019

Inledning

Haninge kommuns verksamhetsstyrning bygger på kommunens vision och värdegrund. Styrningen syftar till att stödja kommunens arbete med att använda befintliga resurser effektivt och tillhandahålla tjänster av god kvalitet.

Verksamhetsstyrningen delas upp i mål- och resultatstyrning samt kvalitetsstyrning. Mål- och resultatstyrningen fokuserar på långsiktiga mål och resultat, kvalitetsstyrningens fokus är utveckling genom förbättringsarbete i verksamheterna. Det är ett arbete som sker i årliga processer men även i det dagliga arbetet med ständiga förbättringar. Arbetsmodellen utgår från det så kallade PDSA-hjulet (engelska; *plan, do, study, act*):



Uppföljning av kvalitetsarbetet ska göras regelbundet. Av kommunens kvalitetspolicy framgår att varje förvaltning och bolag ska ta fram en årlig kvalitetsberättelse. Denna bör ingå i nämndens årsredovisning. Kvalitetsberättelsen ska ge en samlad bild av resultatet från det systematiska förbättringsarbetet. Det kan vara förbättringar för kunder, medborgare och andra externa målgrupper samt internt inom kommunen.

Haninge har fyra gemensamma kvalitetskriterier som beskrivs nedan:

Bemötande

Vi bemöter våra kunder professionellt med lyhördhet och flexibilitet. Ett gott bemötande är också avgörande för hur kunderna uppfattar vår verksamhet och därmed för våra resultat.

Inflytande

Vi ger våra medborgare och kunder inflytande över verksamheten i så stor utsträckning som möjligt. Vi möter ständigt nya kunder i våra verksamheter. För att kunna erbjuda var och en av dem inflytande är vi öppna för nya idéer och förslag.

Tillgänglighet

Vi har korta svarstider, ledtider och snabba reaktioner på kundernas behov. Vi beaktar tillgänglighetsaspekter för att underlätta för personer med funktionsnedsättning. Varje verksamhet behöver ta reda på vilken tillgänglighet kunderna prioriterar och anpassa verksamheten efter önskemålen.

Trygghet

Vi visar omtanke om våra kunder. Ett professionellt bemötande och tydliga beskrivningar av vad kunden kan förvänta sig skapar största möjliga trygghet för varje medborgare.

NKI- Nöjd Kund Index

NKI är en årlig servicemätning som genomförs gentemot företag och berör myndighetsärenden inom brandskydd, bygglov, markupplåtelse, miljötillsyn, livsmedelstillsyn och serveringstillstånd och som görs i samverkan med SBA och SKL. Det är en viktig undersökning som ger oss ett bra underlag för att fortsätta utveckla vår verksamhet. Bygglövsavdelningen deltar i denna undersökning och har i år visat på ett mycket bra resultat.

Resultatet är ett kvitto på de systematiska och noga förbättringsarbete som genomförts på Bygglövsavdelningen. Vi har arbetat med att säkerställa tydliga rutiner, kvalitét i bemötande och att effektivisera hela bygglovsprocessen med bibehållen rättssäkerhet och kvalitét. Alla släpande ärenden är bortarbetade och vi har idag ledtider som är kortare än lagkraven. Under 2018 arbetade vi bort alla ärenden som legat länge och hamnade på ett efterlängtat nolläge.



Bygglövsavdelningen på Haninge kommun, som arbetat hårt för att korta väntetiderna och jobba undan alla ärenden.

Kommunikation och information

Ett stort arbete har genomförts med att tydliggöra och underlätta för medborgaren att förstå och ta till sig informationen som vi lämnar på vår externa hemsida haninge.se. Den återkoppling vi fått avseende den externa hemsidan är att det varit ottydligt vem man kan kontakta i sina olika ärenden och när man kan kontakta oss, detta har nu förtydligats och vi kan se en klar förbättring där frågor nu besvaras snabbt av rätt person eller funktion.

Förvaltningens e-tjänster har även de genomgått förbättringar utefter både externa och interna önskemål. Nu kan medborgaren lättare skicka in sina ärenden och handlingar och vi kan hantera dessa både snabbare och säkrare.

”Pop-up bilen” är ett nytt tillskott i vår förvaltning som används flitigt av våra avdelningar och är mycket uppskattad. Den har varit ute på bland annat samråd, invigningen av Vega station och rekryteringsmässor. Bilen ger oss möjlighet att ta oss ut för att ge information och service ute på plats där medborgarna är, istället för att medborgaren ska ta sig till oss.



Invigning av Vega station 1 april 2019 med vår fina ”Pop- up bil”.

Digitalisering av Stadsbyggnadsförvaltningen

Stadsbyggnadsförvaltningen har kommit relativt långt med digitalisering av verksamhetens olika delar både internt och externt. En kartläggning har genomförts för att se vilka förbättringar eller förändringar som behövs för att vi ska bli bättre och kunna fortsätta digitalisera våra verksamheter på rätt sätt. Nya system planeras som ska underlätta både arbetet för anställda men även underlätta för medborgaren att förstå till exempel detaljplaner som ska kunna ses i 3D framöver.

Stadsbyggnadsprocessen och samarbete med andra förvaltningar

Arbetet med att förtydliga och skapa bättre samarbeten inom stadsbyggnadsprocessen är något vi arbetar brett med över hela förvaltningen idag. Kartläggning samt tydliga beskrivningar av vilka kompetenser som behövs vid olika projekt och samarbeten har genomförts. En viktig del i detta arbete är att skapa förståelse för varandras verksamheter för att lättare kunna ta hjälp av varandra men även kunna bidra med kunskap och erfarenheter. När en medborgare tar kontakt med vår förvaltning eller Haninge kommun så ska vi kunna erbjuda tydlig och rätt information inom de tjänster vi tillhandahåller. Här kommer det viktiga samarbetet med övriga förvaltningar in som inom kommunen måste bli bättre och medborgaren ska kunna se oss som en enhet där vi har tydliga riktlinjer i de förvaltningsövergripande frågor vi arbetar med.

Stadsbyggnadsprocessen

