

August 2016

## Effektive arbejdsgange giver kortere sagsbehandlingstider på det tekniske område

Kommunerne har de seneste år haft stort fokus på at levere god service, når virksomheder og borgere søger om byggetilladelser og miljøgodkendelser. Med den politiske aftale om servicemål for erhvervsrettet sagsbehandling er det blevet endnu vigtigere at have fokus på at afkorte sagsbehandlingstiderne.

KLK har stor viden om og erfaring med processer, der fører til mere effektive arbejdsgange på det tekniske område – og som dermed kan bidrage til at forkorte sagsbehandlingstiderne.

Inden for de sidste par år har KLK hjulpet mange kommuner til kortere sagsbehandlingstider gennem LEAN-forløb. LEAN-metoden fokuserer på, hvor sagsbehandling går i stå, og hvordan disse stop i sagsforløbet kan minimeres.

KLK gennemfører i forløbet en kortlægning sammen med involverede ledere og medarbejdere, der derefter drøfter, hvordan de enkelte delprocesser i sagsforløbet kan ændres, så sagen samlet set bliver afgjort hurtigere.

For KLK er det vigtigt, at de involverede medarbejdere er med til at udpege forbedringspotentialerne, vælge løsninger derpå, og at ændringer træder i kraft hurtigst muligt. KLK bidrager gennem forløbet til, at de forudsætninger, der skal være til stede for, at en ny arbejdsgang kan fungere i praksis, kommer på plads. Det kan fx være en ny opgavefordeling, kompetenceudvikling eller rammer for inddragelse af interne og eksterne samarbejdspartnere.

KLK lægger derudover vægt på at være en aktiv sparingspartner for ledelsen, der har en central rolle, i, under og efter processen at holde fokus på at få gennemført den nye praksis, så den reelt forbedrer sagsbehandlingstiden.

I et samarbejde omkring effektive arbejdsgange kan KLK bl.a. tilbyde et forløb, der:

- Skaber ejerskab blandt ledere og medarbejdere til nye arbejdsgange gennem en tæt inddragelse af alle, der er involveret i sagsbehandlingen.
- Inddrager borgere og virksomheders oplevelse af kommunens service i forløbet.
- Afdækker eksisterende arbejdsgange og samarbejdsflader, herunder i forhold til andre relevante afdelinger/teams.
- Optimerer sagsforløbet ved at ændre, afskaffe eller omlægge sagsbehandlingsprocesser, så sagen bliver afgjort hurtigere.
- Understøtter en hurtig og direkte implementering af nye arbejdsgange, så beslutninger føres ud i livet med det samme.
- Følger op på de iværksatte beslutninger og evaluerer, om de virker efter hensigten.
- Sikrer at forudsætninger for ændrede arbejdsgange er tilstede, fx ift. kompetencer, ressourcer mv.
- Integrerer organisatoriske og ledelsesmæssige perspektiver, der understøtter implementeringen, fx ift. specialisering, faglig ledelse mv.

Hvis du vil vide mere om KLK's arbejde med effektive arbejdsgange på det tekniske område, er du velkommen til at kontakte chefkonsulent Jakob Jensen, [ja-je@kl.dk](mailto:ja-je@kl.dk), 2478 6191 eller chefkonsulent Søren Sønderby, [sby@kl.dk](mailto:sby@kl.dk), 3050 5333.

August 2016

## Randers Kommune styrker byggesagsbehandlingen

En række nye tiltag skal være med til at give Randers Kommune en både bedre og hurtigere byggesagsbehandling. Ændringerne af samarbejde og arbejdsgange på området er blandt andet sket i samarbejde med KLK.

Randers Kommune vil have en byggesagsbehandling, der er præget af god service, kompetente folk samt smidig og hurtig sagsbehandling. Derfor kontaktede kommunen KL's Konsulentvirksomhed (KLK) med henblik på at optimere samarbejde og arbejdsgange forbundet med byggesagsbehandlingen.

"Vi er konstant opmærksomme på at forbedre forholdene for specielt erhvervslivet. Derfor er vi interesserede i, hvordan vi bedst kan tilrettelægge sagsbehandlingen, så vi både kan levere den gode service og en hurtig sagsbehandling", forklarer sektionsleder i Byg i Randers Kommune Søren Fonseca.

I samarbejde med KLK blev samarbejde og arbejdsgange i forhold til byggesagsbehandlingen i Randers Kommune kortlagt. Kortlægningen viste, at der var for mange tilfælde, hvor sagerne unødigt skiftede hænder undervejs i processen. Samtidig var sagsbehandlingen distriktsinddelt, hvilket gjorde det vanskeligt at prioritere sager og opnå tilstrækkelig ekspertise for udvalgte sagstyper.

"På baggrund af KLK's analyse er vi i stedet begyndt at pulje sagerne – dog med en vis grad af specialisering inden for eksempelvis bolig, detail og erhverv. Samtidig har Randers Kommune lavet en vagtordning blandt byggesagsbehandlere, som besvarer og håndterer løbende henvendelser til afdelingen samt håndterer anmeldesager", siger Søren Fonseca og fortsætter:



Randers Kommune

"Det har gjort arbejdet lettere for sagsbehandlere, fordi det giver tid til mere fordybelse i sagerne, ligesom mange anmeldesager kan sagsbehandles nærmest samme dag, som de kommer ind. Resultatet er, at vi lettere kan prioritere sager og mindsker forstyrrelser blandt sagsbehandlere, hvilket i sidste ende også giver et bedre arbejdsmiljø".

Yderligere er grænsen for, hvornår sagsbehandleren selv kan give dispensation i forhold til plangrundlaget, skubbet.

"Det betyder, at sagerne ikke behøver at skifte hænder, og at det er blevet lettere for sagsbehandlere selv at gøre sagen færdig", siger Søren Fonseca.

Fakta:

- Byg, Randers Kommune, modtog i 2015 ca. 1.500 byggesager. I 2016 forventer man at se en stigning på ca. 10 % i antal sager.
- Ansøgning om byggesag i Randers Kommune foregår i dag 100 % digitalt via portalen Byg og Miljø.
- Her modtager man også sin tilladelse samt evt. beskeder fra byggesagshandleren. Når byggesagen afsluttes gøres den offentligt tilgængelig på [www.weblager.dk](http://www.weblager.dk).
- 85% - svarende til ca. 80.000 – af kommunens byggesagsarkiv er offentligt tilgængeligt på [www.weblager.dk](http://www.weblager.dk). De resterende sager scannes løbende og forventes at være tilgængelige i begyndelsen af 2017.