



OPTIMERING AF BYGGESAGS- BEHANDLINGEN

Afsluttende opsumme-
ring
Juli 2016

INDHOLD

01. Indledning og baggrund	2
02. tiltag og ændrede procedurer med henblik på forbedret kvalitet i sagsbehandlingen	2
03. optimerede processer	2
04. Evaluering	3

01. INDLEDNING OG BAGGRUND

På baggrund af Hvidovre Kommunes ønske om at forbedre byggesagsbehandlingen har BDO sammen med Byggesagsafdelingen gennemført et projekt med henblik på implementering af en opstramning af de interne procedurer for kommunens byggesagsbehandling.

Målet med projektet har således været, at sikre at opstramningen sker med henblik på, at

- fejl i sagsbehandling undgås/minimeres
- sagsbehandlingstiderne reduceres
- kommunikationen med borgerne forbedres - med det formål at undgå misforståelser og lange sagsbehandlingstider og at borgerne oplever en "god service"

Ved at engagere BDO ønsker Hvidovre Kommune, at få konkret bistand til at gennemføre de aktiviteter, der er skitseret i afdelingens handleplan for byggesagsområdet med henblik på at ovenstående målsætninger realiseres.

Formålet med opgaven har således været, at BDO som projektleder og sparringspartner bistår Byggesagsafdelingen i Hvidovre Kommune med at realisere en forbedret byggesagsbehandling, der er kendetegnet ved færre fejl i sagsbehandlingen, kortere sagsbehandlingstider og god kommunikation med borgerne.

Projektet har været gennemført fra februar 2016 til juli 2016. Der har i projektet været fokus på forbedringer vedr.: Kvalitetssikring, back-up procedurer, vidensopbygning og vidensdeling, prioritering af sager samt optimering af sags-gange.

Resultatet af de gennemførte aktiviteter afrapporteres i nærværende notat bestående primært af to bilag:

1. Bilag vedr. iværksatte tiltag og ændrede procedurer med henblik på forbedret kvalitet i sagsbehandlingen
2. Bilag vedr. optimerede processer

Nedenfor er kort opsummering af de opnåede resultater.

02. TILTAG OG ÆNDREDE PROCEDURER MED HENBLIK PÅ FORBEDRET KVALITET I SAGSBEHANDLINGEN

I vedlagte bilag 1 er en beskrivelse af iværksatte tiltag og ændrede procedurer med henblik på forbedret kvalitet i sagsbehandlingen.

Det fremgår af bilaget, at

1. der er tilkøbt nyt modul til KMD Structura med henblik på at sikre at alle dokumenter er tilstede i sagen og at der er en ensartet arbejdsgang på dette område.
2. der er oprettet en logbog, hvor ny viden og erfaringer med sager opsamles til brug for vidensdeling og oplæring af nye medarbejdere
3. der er udarbejdet en beskrivelse af visitations og prioriteringskriterier for de indkomne sager
4. der er udarbejdet kriterier og principper for back-up procedurer, der understøtter kvalitetssikringen på særligt komplekse sager. Procedurerne har været implementeret siden primo 2016 og fungerer tilfredsstillende.
5. der er indført ledelsestilsyn der understøtter kvalitetssikringen såvel som kompetenceudvikling, erfaringsopsamling og vidensdeling
6. der er fast telefonvagt, der sikrer at borgerne altid får fat i byggesagsbehandler og får hurtige svar på spørgsmål. Efter indførelse af vagttelefonen er antallet af klager over manglende kontakt til byggesagsteamet faldet drastisk

Det er BDO's vurdering, at der med disse initiativer er sket en forbedring og strukturering af rammerne for sagsbehandlingen, der kan medvirke til en øget kvalitet i sagsbehandlingen.

03. OPTIMEREDE PROCESSER

Byggesagsafdelingens væsentligste processer har været gennemgået i samarbejde med BDO. I vedlagte bilag 2 er processerne beskrevet. Det fremgår af processerne, at der er en tydelig fordeling af ansvar og rækkefølger i aktiviteterne i de enkelte processer. Det er tilsvarende BDO's vurdering, at processerne fungerer tilfredsstillende og med den fornødne it understøttelse. For yderligere at optimere sagsbehandlingen og processerne er det BDO's vurdering, at der bør arbejdes videre med følgende:

-
- a. Telefonvagt: Der er fastlagt principper for vagtens opgaver, der sikrer, at flest mulige spørgsmål kan straks afklares under hensyntagen til at der ikke opstår kø på telefonen. Der er indkøbt et kø system der kan fortælle borgere hvilket nr. de er i køen og den forventede svar tid. Kø systemet skal implementeres i efteråret 2016
 - b. Automatisk kvitteringsskrivelse via Structura
 - c. Brevskabeloner - Standard skabeloner til besvarelse af ansøgninger etc. Byggesagsteamet har p.t. mere end 80 skabeloner. Der skal foretages en oprydning og rationalisering af skabelonerne.
 - d. Svar konsekvent i BOM i stedet for mail, således at konsekvent byggesagsbehandling sikres fremfor "chat funktion".
 - e. Dialog/telefon med borgeren fremfor mangelskrivelse: Dette tema arbejdes der videre med, således at der er fokus på det samlede langsigtede ressourceforbrug pr. sag.

04. EVALUERING

Ultimo 2016 gennemføres første evaluering af byggesagsbehandlingen med henblik på at vurdere om ovenstående tiltag er implementeret i bund og har medført de ønskede forbedringer af byggesagsbehandlingen.

Evalueringen skal fremlægges for Teknik og Miljø udvalget med henblik på dokumentation af at

- fejl i sagsbehandling er minimeret
- sagsbehandlingstiderne er reduceret
- kommunikationen med borgerne er forbedret

Evalueringen foretages i to trin

1. Første gang ultimo 2016
2. Anden gang ultimo marts 2017