



Motion om en förbättrad service från stadsbyggnadsnämnden till våra medborgare

Motion av Annika Elmlund och Johan Nilsson (båda M)

Förslag till beslut

Kommunstyrelsen föreslår att kommunfullmäktige beslutar följande.
Motionen besvaras med hänvisning till vad som sägs i utlåtandet.

Föredragande borgarrådet Jan Valeskog

Sammanfattning av ärendet

Annika Elmlund och Johan Nilsson (båda M) har väckt en motion i kommunfullmäktige. I motionen beskrivs att stadsbyggnadsnämndens resultat i nöjdhetsindex (NKI) skjunkit. Motionärerna anser att det viktigt att stadsbyggnadskontoret är proaktivt, smidigt, serviceinriktat och lättillgängligt.

I syfte att skapa en mer modern och proaktiv serviceorganisation föreslås i motionen att stadsbyggnadsnämnden ges i uppdrag att ta fram handlingsplaner i syfte att öka NKI och sin tillgänglighet gentemot medborgare och fastighetsägare samt tydliga servicemål med syftet att utveckla stadsbyggnadskontoret till en modern och lättillgänglig förvaltning med hög servicenivå.

Beredning

Ärendet har remitterats till stadsledningskontoret, stadsbyggnadsnämnden, Byggföretagen, Fastighetsägarna i Stockholm, Företagarna, Näringslivets Regelnämnd, Småföretagarnas riksförbund, Svenskt Näringsliv, Sveriges Allmännyttan, Villaägarna och Visita Stockholm.

Villaägarna avstår från att svara. Byggföretagen, Fastighetsägarna i Stockholm, Företagarna, Näringslivets Regelnämnd, Småföretagarnas riksförbund, Svenskt Näringsliv, Sveriges Allmännyttan och Visita Stockholm har inte inkommit med svar.

Stadsledningskontoret konstaterar att nämndens NKI-resultat har varierat över tid, men har generellt legat lägre än för andra verksamheter. Arbete för att förbättra kundnöjdheten har varit prioriterat under ett antal år, och sker systematiskt enligt framtagna planer.

Stadsbyggnadsnämnden delar uppfattningen att det är önskvärt att öka NKI inom bygglovsverksamheten och nämnden har fått ett sådant uppdrag i 2025 års budget, vilket stadsbyggnadskontoret arbetar för att åstadkomma.

Föredragande borgarrådets synpunkter

En god kommunal service är viktig för att samhället ska fungera i stort och inte minst viktig för frågor kopplade till detaljplaner och bygglov. Där har kommunen ett extra stort ansvar i sin myndighetsutövning.

Nöjd-kund-index (NKI) är ett viktigt mått för att följa den generella trenden för hur de som brukar en tjänst upplever service och tjänster. För att åstadkomma en bra tjänst behöver stadens dialog och kommunikation vara effektiv, begriplig och tillgänglig. Flera insatser har genomförts för att åstadkomma detta.

Under den utmanande konjunkturen som varit har stadsbyggnadskontoret haft flera dialogträffar med verksamma företag inom staden. Bygglövsverksamheten har utformat och genomfört enkätverktyg och dialogmöten med olika branschgrupper.

Stadsbyggnadskontorets arbete med bygglov har grundligt omstrukturerats under våren 2025 för att skapa en bättre effektivitet och på sikt även ökat NKI.

I stadens budget finns mål och uppdrag som syftar till att se över hur digitalisering och automatisering kan skapa bättre förutsättningar för bygglovshanteringen inom stadsbyggnadskontoret.

Utöver att tillskapa mer effektiva strukturer och bättre arbetssätt är resursfrågan av stor betydelse. Här måste jag tyvärr konstatera att även om Moderaterna i ord har höga ambitioner så reflekteras detta inte i medelstillelningen. Enligt det budgetförslag som Moderaterna lade fram för år 2025 i kommunfullmäktige skulle stadsbyggnadsnämnden ha nästan 20 mnkr mindre i anslag, vilket självklart mycket negativt skulle påverka organisationens bemanning och möjlighet att investera i digitalisering och nya systemlösningar. Här hoppas vi att Moderaterna i kommande budgetar är beredda att ha lika höga ambitioner som nuvarande politiska majoritet gällande resurser till bland annat stadsbyggnadskontorets plan- och bygglovshantering.

Bilaga

Motion om en förbättrad service från Stadsbyggnadsnämnden till våra medborgare,
dnr KS 2024/1102-1

Borgarrådsberedningen tillstyrker föredragande borgarrådets förslag.

Reservation av borgarråden Christofer Fjellner och Dennis Wedin (båda M) enligt följande.

Vi föreslår att kommunstyrelsen föreslår att kommunfullmäktige beslutar följande.

1. Att bifalla motionen.
2. Att därutöver anföra

Vi tackar stadsledningskontoret och stadsbyggnadskontoret för svaret på vår motion och ser positivt på att det senare delar uppfattningen att det är önskvärt att öka NKI inom bygglovsverksamheten samt att kontoret också arbetar för att åstadkomma det.

Stadsbyggnadsnämnden är den myndighet som har ansvaret för planeringen i vår stad. Förutom övergripande planering för bostäder, arbetsplatser, miljö och infrastruktur har nämnden monopol på arbetet med att ta fram plan- och områdesprogram, detaljplaner och bygglov. Krångliga regelverk ska inte stå i vägen för det. Vi vill ha färre regler och en förenklad tillståndsprocess som är lätt att förstå och ta till sig även för en lekman.

Under den förra mandatperioden drev den grönbå majoriteten ett målmedvetet arbete kring att öka nöjd-kund-index (NKI). Resultatet av ett arbete med att utveckla kundfokus blev att nämnden mellan 2018–2022 ökade sitt NKI från 47 till 58. Vi kan nu konstatera att utfallet avseende 2023 innebär ett tapp om sju indexpunkter från 58 till 51.

Precis som alla våra myndigheter och bolag finansieras stadsbyggnadskontoret av våra skattepengar och ska tjäna kommuninvånarna. Det betyder exempelvis att kontoret behöver vara lättillgänglig, genom att vara nåbar på telefon eller för besök på plats för att svara och förklara när våra medborgare har frågor. I synnerhet förslag till avslag på ansökningar behöver på ett tydligt sätt förklaras och motiveras, och gärna ge förslag på ändringar för att i stället kunna få ett bifall.

Oavsett ärende ska kontoret vara tillmötesgående gentemot alla sökande och eftersträva att i god dialog hitta justeringar och vara möjliggörare, vilket är bakgrunden till de förslag som vi lägger fram i den aktuella motionen.

Kommunstyrelsen delar borgarrådsberedningens uppfattning och föreslår att kommunfullmäktige beslutar enligt föredragande borgarråds förslag.

Stockholm den 17 september 2025

Karin Wanngård
Kommunstyrelsens ordförande

Reservation av Christofer Fjellner, Jonas Nilsson och Johan Paccamonti (alla M) som är likalydande med Moderaternas reservation i borgarrådsberedningen.

Ärendet

Annika Elmlund och Johan Nilsson (båda M) har väckt en motion i kommunfullmäktige. I motionen beskrivs att stadsbyggnadsnämndens resultat i nöjdhetsindex (NKI) skjunkit. Motionärerna anser att det viktigt att kontoret är proaktivt, smidigt, serviceinriktat och lättillgängligt.

I syfte att skapa en mer modern och proaktiv serviceorganisation föreslås i motionen att stadsbyggnadsnämnden ges i uppdrag att ta fram handlingsplaner i syfte att öka NKI och sin tillgänglighet gentemot medborgare och fastighetsägare samt tydliga servicemål med syftet att utveckla stadsbyggnadskontoret till en modern och lättillgänglig förvaltning med hög servicenivå.

Remissammanställning

Ärendet har remitterats till stadsledningskontoret, stadsbyggnadsnämnden, Byggföretagen, Fastighetsägarna i Stockholm, Företagarna, Näringslivets Regelnämnd, Småföretagarnas riksförbund, Svenskt Näringsliv, Sveriges Allmännyttas Villägarna och Visita Stockholm.

Villägarna avstår från att svara. Byggföretagen, Fastighetsägarna i Stockholm, Företagarna, Näringslivets Regelnämnd, Småföretagarnas riksförbund, Svenskt Näringsliv, Sveriges Allmännyttas och Visita Stockholm har inte inkommit med svar.

Stadsledningskontoret

Stadsledningskontorets tjänsteutlåtande daterat den 14 maj 2025 har i huvudsak följande lydelse.

Ett av fyra fokusområden i stadens näringslivspolicy är Förbättrad service, tillgänglighet och myndighetsutövning. Policyn anger att myndighetsutövning, bemötande, tillhandahållande av service, digital infrastruktur och tjänster ska kännetecknas av hög kvalitet och effektivitet. Kommunikationen med staden ska vara effektiv, begriplig och tillgänglig.

Stadsledningskontoret konstaterar att enligt kommunfullmäktiges budget ska stadsbyggnadsnämnden bidra till att stadens NKI ligger på en hög nivå genom att fortsätta utveckla service och samverka med andra tillståndsgivande nämnder samt använda sitt NKI-resultat som underlag för verksamhetsutveckling. Budgeten anger också att nämnden ska öka servicenivå och effektivitet gällande bygglovshanteringen och bostadsanpassning, bland annat genom ökad automatisering.

Stadsledningskontoret konstaterar att nämndens NKI-resultat har varierat över tid, men har generellt legat lägre än för andra verksamheter. Arbete för att förbättra kundnöjdheten har varit prioriterat under ett antal år, och sker systematiskt enligt framtagna planer. Bland annat har fokus lagts på att förbättra effektiviteten, utveckla bemötandet och förbättra tillgängligheten. På bygglovsavdelningen pågår för

närvarande ett omfattande utvecklingsarbete för en mer kundcentrerad organisation, bland annat genom förändrad organisation och utvecklade handläggarstöd.

I årets undersökning har bygglov ökat sitt NKI-resultat från 51 till 53. Förbättringar konstateras bland annat inom serviceområdena information, rättssäkerhet och effektivitet.

Sammantaget ser stadsledningskontoret att stadsbyggnadsnämnden vidtar åtgärder för att förbättra servicen till invånarna och att det saknas skäl för att ge nämnden ytterligare uppdrag.

Stadsledningskontoret föreslår att kommunstyrelsen föreslår att kommunfullmäktige beslutar att motion om en förbättrad service från stadsbyggnadsnämnden till våra medborgare av Annika Elmlund m.fl. (M) besvaras med hänvisning till vad som sägs i stadsledningskontorets tjänsteutlåtande.

Stadsbyggnadsnämnden

Stadsbyggnadsnämnden beslutade vid sitt sammanträde den 24 april 2025 följande.

1. Stadsbyggnadsnämnden beslutar att överlämna kontorets tjänsteutlåtande som svar på remissen från kommunstyrelsen.
2. Stadsbyggnadsnämnden beslutar att omedelbart justera paragrafen.

Reservation av Johan Nilsson m.fl. (M), se Reservationer m.m.

Stadsbyggnadskontorets tjänsteutlåtande daterat den 1 april 2025 har i huvudsak följande lydelse.

Stadsbyggnadskontoret delar uppfattningen att det är önskvärt att öka NKI inom bygglovsverksamheten och kontoret arbetar för att åstadkomma det. Nämnden har också fått ett sådant uppdrag av kommunfullmäktige i budget för 2025.

Precis som motionärerna framhåller så har NKI fluktuerat och förändrats över åren. Bland annat till följd av systematiskt arbete utifrån planer som syftar till att öka effektiviteten i handläggningen och utveckla bemötande. I det arbetet har kontorets bygglovsverksamhet bland annat arbetat med egna enkätverktyg, dialogmöten med olika branschgrupper och analyser av fritextsvar. Samtidigt har andra faktorer, så som bemanningsförändringar och organisatoriska hinder, verkat motverkande.

Bygglovsverksamheten arbetar med åtgärder för att förbättra utfallet, utifrån en plan för att utveckla verksamheten och förbättra kundnöjdheten. Under början av 2025 har det genomförts en organisationsjustering, som bland annat har just syftet. Det pågår också ett arbete med att förnya handläggarstödet, där en förbättrad kundupplevelse är ett av de beslutade målen. En utvecklingsledarroll är inrättad i kontoret, bland annat för att kunna identifiera synergier och just utgå från ett kundperspektiv i det samlade utvecklingsarbetet, både avseende systemstöd och organisatoriska utvecklingsinitiativ.

Effektivitet i beslutsfattandet och tillgänglighet är två av de centrala faktorerna för kundupplevelsen inom bygglovsverksamheten. Kontorets mål är att både kunna förbättra ärendebalansen och samtidigt vara en mer tillgänglig organisation. Ett exempel på åtgärder för att öka tillgängligheten är att verksamheten de senaste åren har utvecklat samverkan med Kontaktcenter, vilket bland annat innebär kunskapshöjningar för att fler frågor ska kunna lösas redan i första kontakten. Samtidigt ska samverkan leda till att resurser kan fokuseras till ett förbättringsarbete för att kunna förbättra/effektivisera rådgivningen i bygglovsärenden, där det krävs specifik kompetens.

Tyvär kan effektivitet och tillgänglighet ibland komma i konflikt med varandra i praktiken, i en konkret situation, när resurser måste prioriteras. Exempelvis kan problemlösande rådgivning eller platsbesök, så som motionen beskriver det, ta mycket tid i anspråk samtidigt som kontorets mellan 30 och 40 bygglovshandläggares tid ska allokeras på ett sätt som gör att verksamheten kan handlägga de mellan 4000 och 5000 bygglovsärenden som behandlas årligen. Lagstiftning och rättspraxis stödjer tyvärr inte heller en ”proaktiv, smidig och serviceinriktad” verksamhet, så som motionen beskriver det, eftersom dagens rättspraxis egentligen innebär att stadsbyggnadsnämnden krasst sett borde avslå eller avvisa fler ärenden än idag. Regelsystemet fokuserar på effektivitet i beslutsfattandet, snarare än dialog och/eller rådgivning. Nämnden har ca 700 avgiftsreduktioner årligen som bland annat beror på att kontoret agerat vägledande eller haft dialog i pågående ärenden. Det är förutsättning där nämnden hela tiden måste balansera eftersom bygglovsverksamhetens bygglovshantering huvudsakligen är avgiftsfinansierad och inte skattefinansierad. Det innebär inte alls att inte verksamhetens processer kan effektiviseras och den upplevda servicegraden öka, vilket också är utgångspunkten för det pågående förbättringsarbetet.

Sammanfattningsvis delar kontoret motionärernas ambition att nämndens NKI för bygglovsverksamheten ska ökas och kontoret arbetar mot det målet. Kontoret vill också se en tillgänglig verksamhet som kan agera vägledande och rådgivande, på kundens villkor, och det pågående förbättringsarbetet syftar också till att uppnå bättre förutsättningar för det. Kontoret bedömer att det skulle kunna vara fruktbart att arbeta med servicemål, men bedömer att det är lämpligare att göra när den pågående organisationsutvecklingen implementerats, moderna verksamhetsanpassade systemstöd kommit på plats och nämnden har slutfört arbetet med att förbättra ärendebalansen.

Reservationer m.m.

Stadsbyggnadsnämnden

Reservation av Johan Nilsson m.fl. (M)

Johan Nilsson m.fl. (M) föreslår att stadsbyggnadsnämnden beslutar att tillstyrka motionen, samt att därutöver anföra följande:

Vi tackar kontoret för svaret på vår motion och ser positivt på att kontoret delar uppfattningen att det är önskvärt att öka NKI inom bygglovsverksamheten samt att kontoret också arbetar för att åstadkomma det.

Stadsbyggnadsnämnden är den myndighet som har ansvaret för planeringen i vår stad. Förutom övergripande planering för bostäder, arbetsplatser, miljö och infrastruktur har nämnden monopol på arbetet med att ta fram plan- och områdesprogram, detaljplaner och bygglov. Krångliga regelverk ska inte stå i vägen för det. Vi vill ha färre regler och en förenklad tillståndsprocess som är lätt att förstå och ta till sig även för en lekman.

Under den förra mandatperioden drev den grönbå majoriteten ett målmedvetet arbete kring att öka nöjd-kund-index (NKI). Resultatet av ett arbete med att utveckla kundfokus blev att nämnden mellan 2018–2022 ökade sitt NKI från 47 till 58. Vi kan nu konstatera att utfallet avseende 2023 innebär ett tapp om sju indexpunkter från 58 till 51.

Precis som alla våra myndigheter och bolag finansieras stadsbyggnadskontoret av våra skattepengar och ska tjäna kommuninvånarna. Det betyder exempelvis att kontoret behöver vara lättillgänglig, genom att vara nåbar på telefon eller för besök på plats för att svara och förklara när våra medborgare har frågor. I synnerhet förslag till avslag på ansökningar behöver på ett tydligt sätt förklaras och motiveras, och gärna ge förslag på ändringar för att i stället kunna få ett bifall.

Oavsett ärende ska kontoret vara tillmötesgående gentemot alla sökande och eftersträva att i god dialog hitta justeringar och vara möjliggörare, vilket är bakgrunden till de förslag som vi lägger fram i den aktuella motionen.