

E-tjänster och digitala verktyg i handläggning av små avlopp



1

Dagordning

1. Norrtälje kommun
2. Vägen hit
3. E-tjänster & automatiseringar
4. Tillsynsmodulen
5. Lärdomar & reflektioner
6. Framtidsspaning

2

2

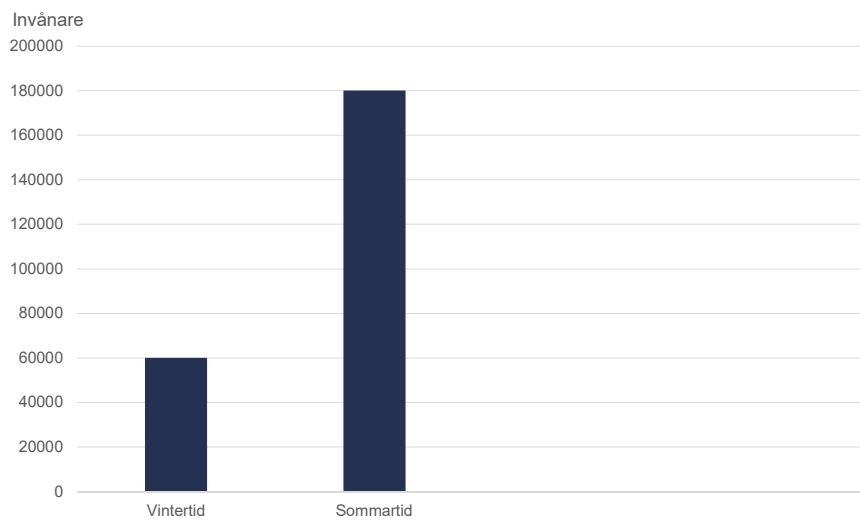
Det här är vi



3

3

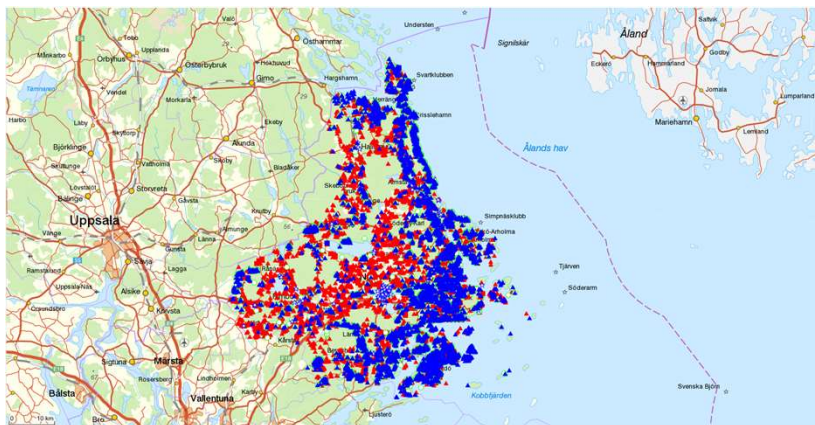
Norrtälje kommun



4

4

Norrtälje kommun



5

Bakgrund

- Långa handläggningstider
- Dåligt rykte bland invånare
- Felaktiga beslut
- Ingen samsyn

6

6

Vägen hit



7

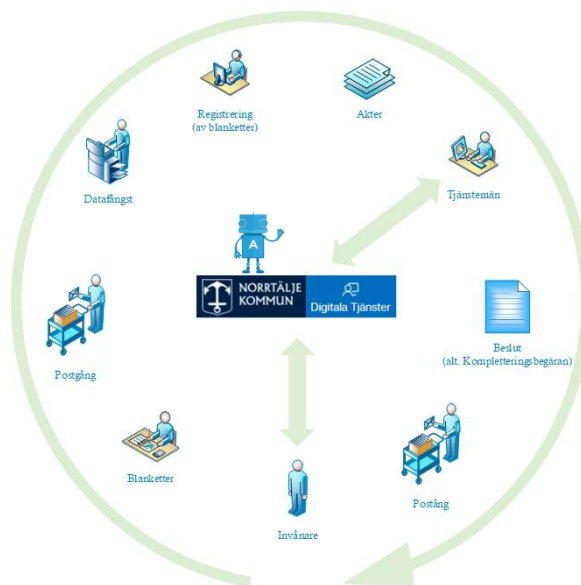
Ledtider

2 dagar
 3 dagar
 + 2 dagar

 7 dagar

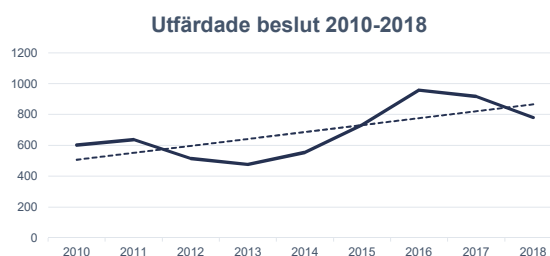
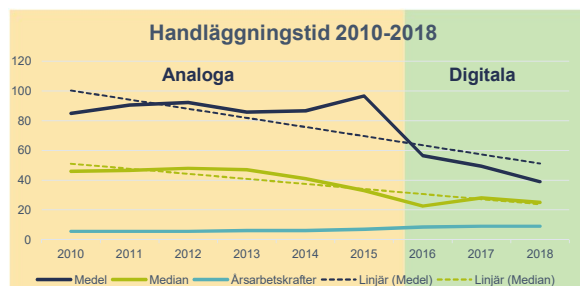
1000 ärende per år
 x 7 dagar

7000 dagar



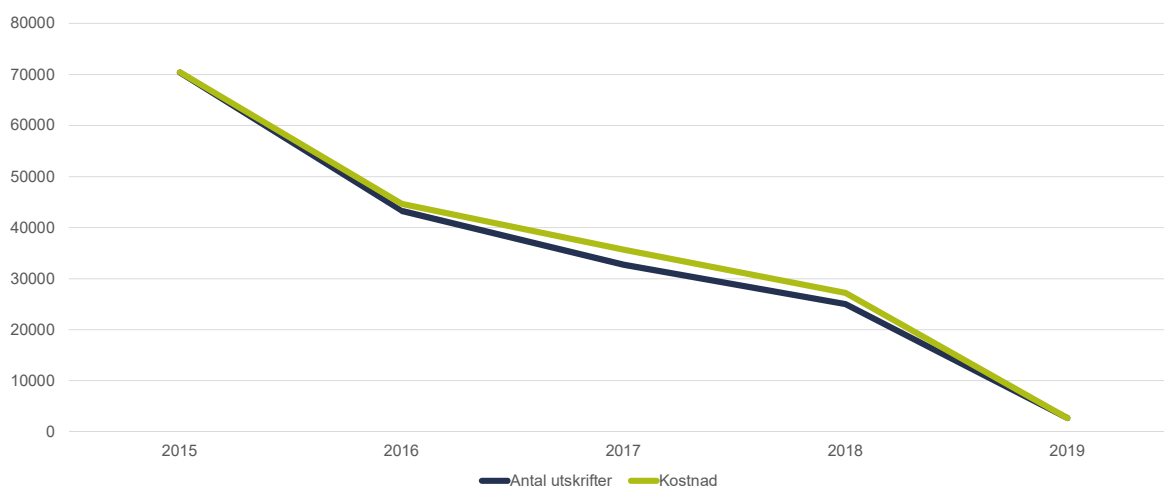
8

Handläggningstider



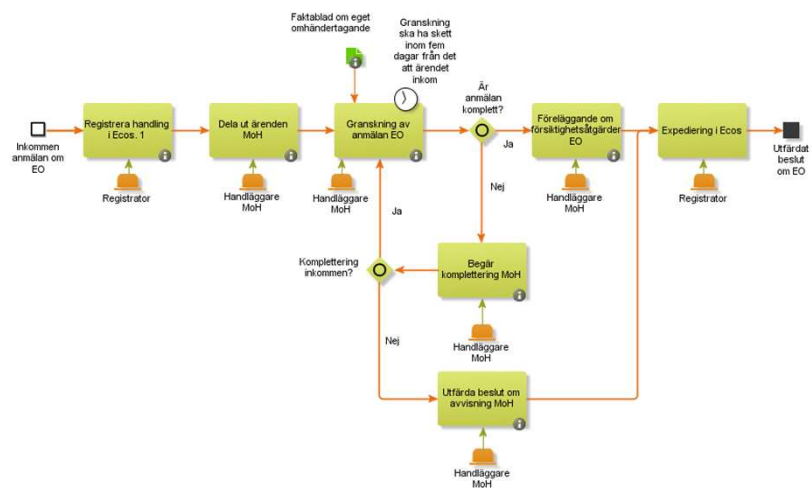
9

Pappersutskrifter



10

Kvalitetssystem

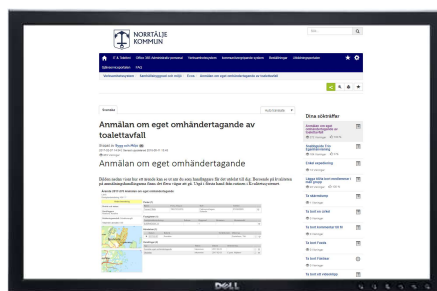
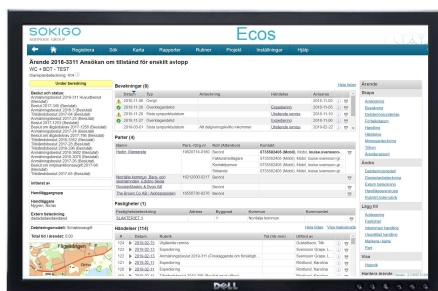


13



13

IT-stöd



14



14

E-tjänster

Anmälan om
värmepump

Anmälan om eget
omhändertagande

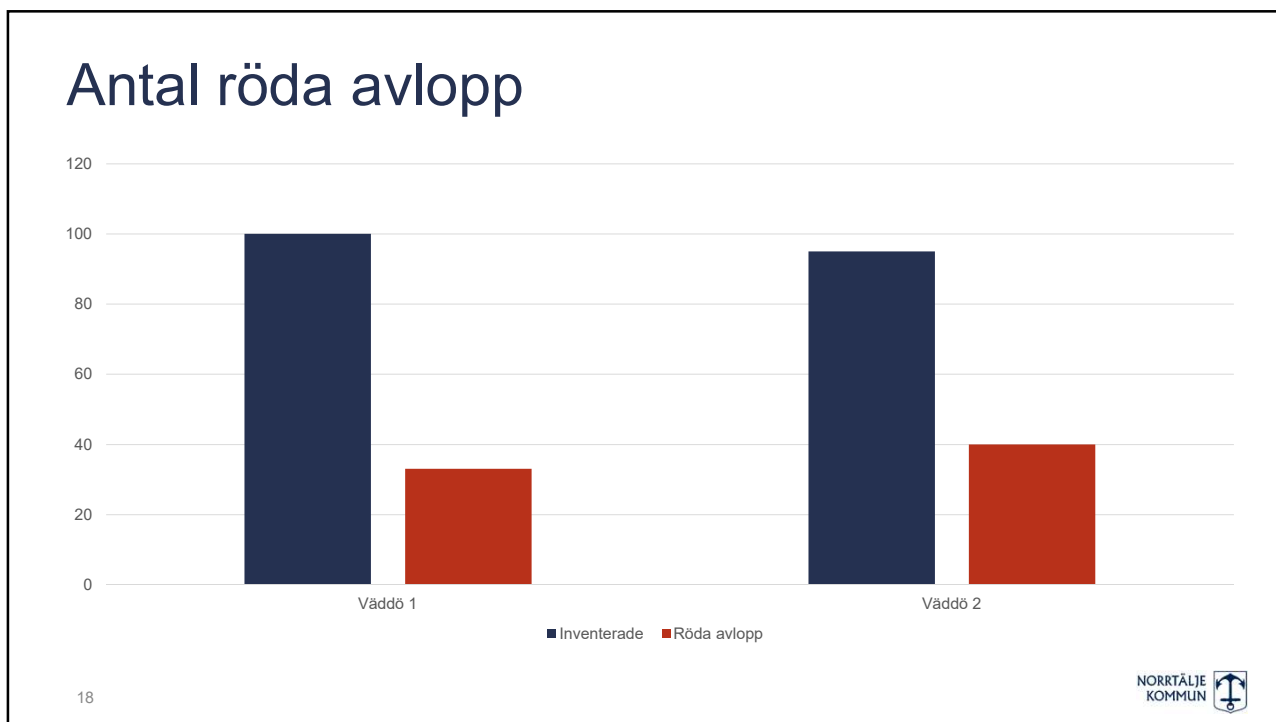
Ansökan om enskilt
avlopp

Rött avlopp

Snabba och billiga förbud!



17



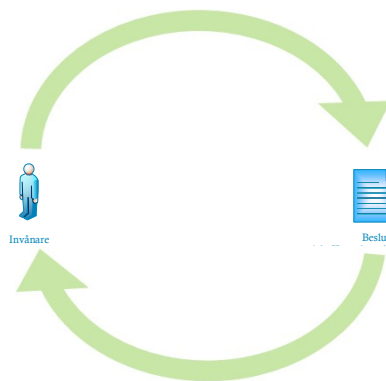
18

18

Vinster och fördelar

2 timmar
 x 73 anmälningar
146 timmar

146 timmar
 x 1 200 kronor
175 200 kronor



19

19

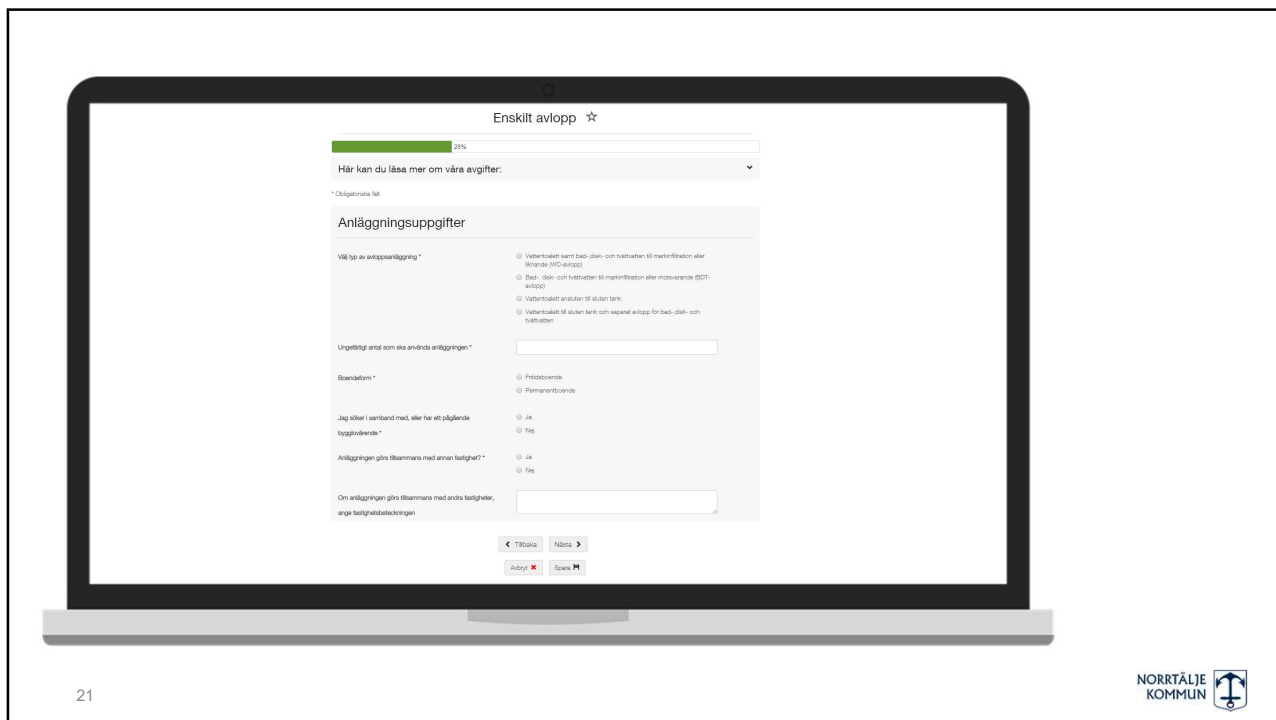
Ansökan

Person

Utfärdare



20



21

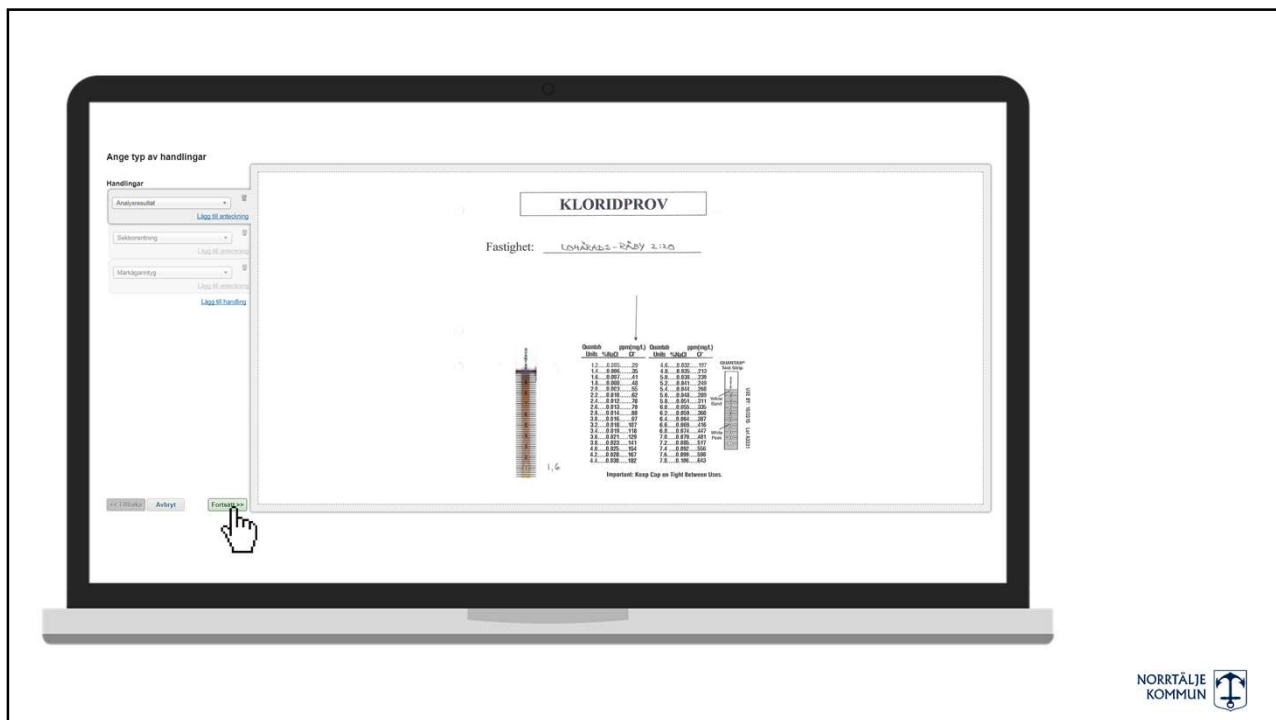


21

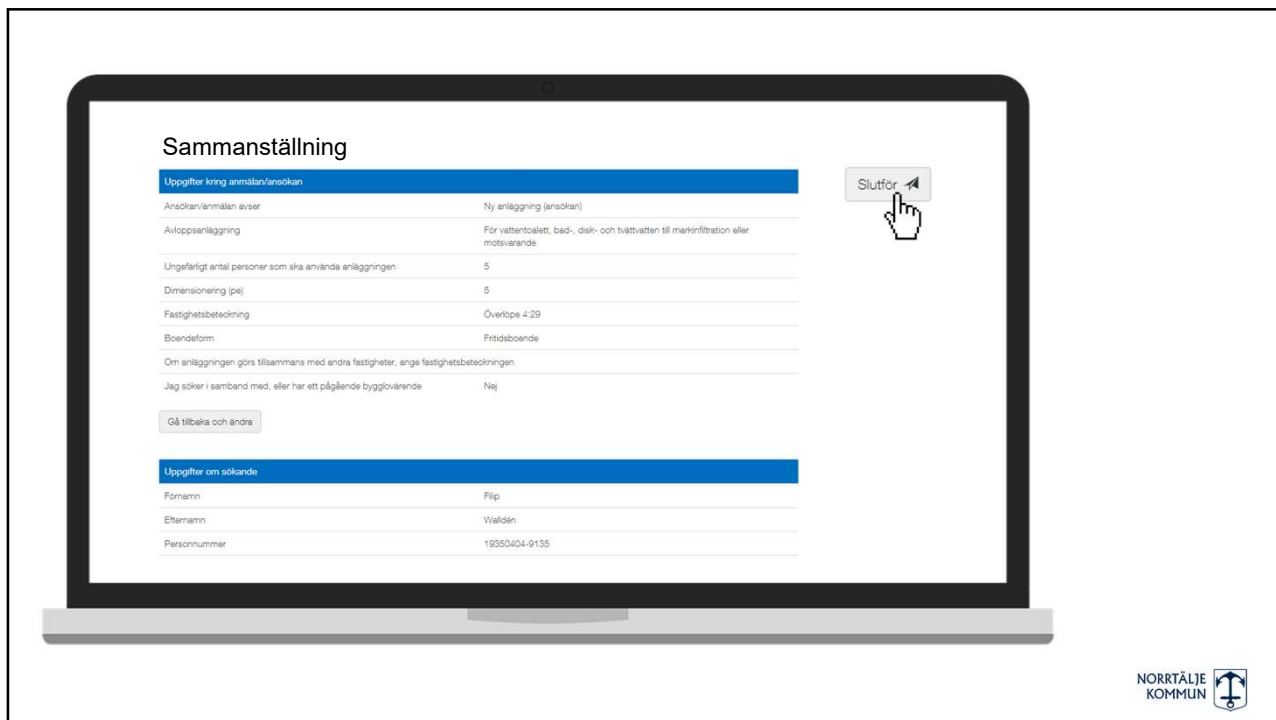


22

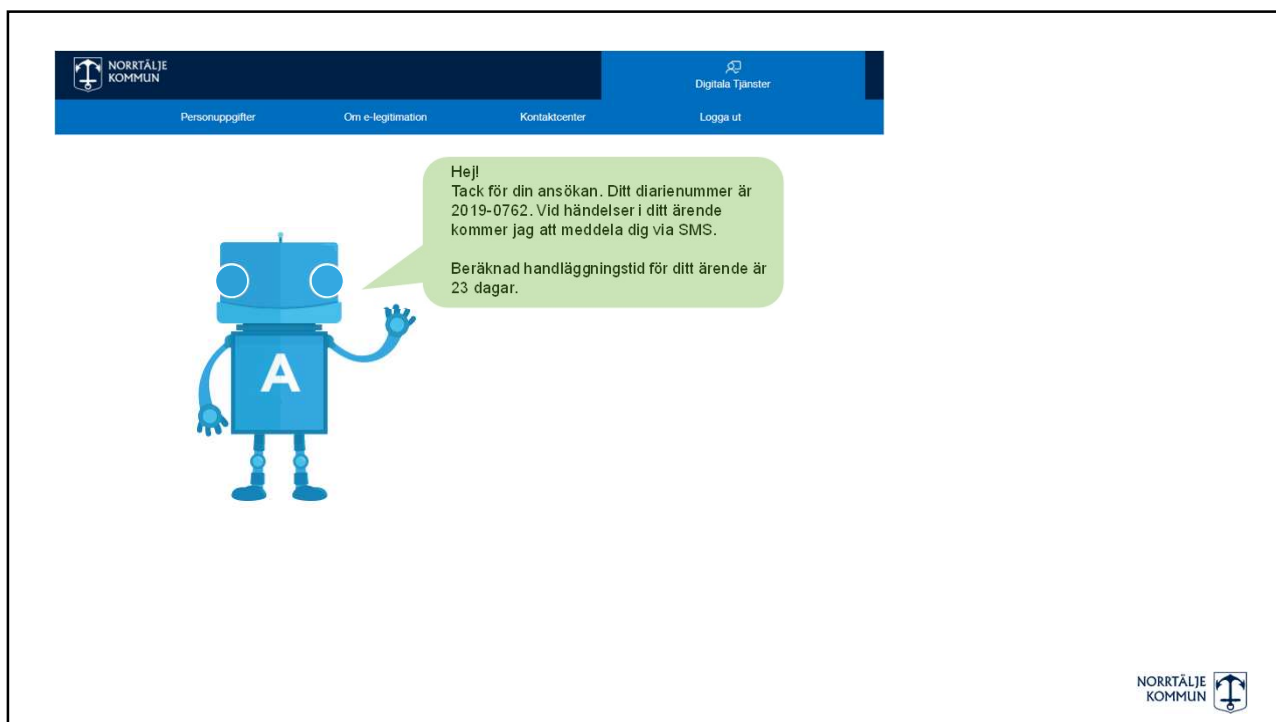




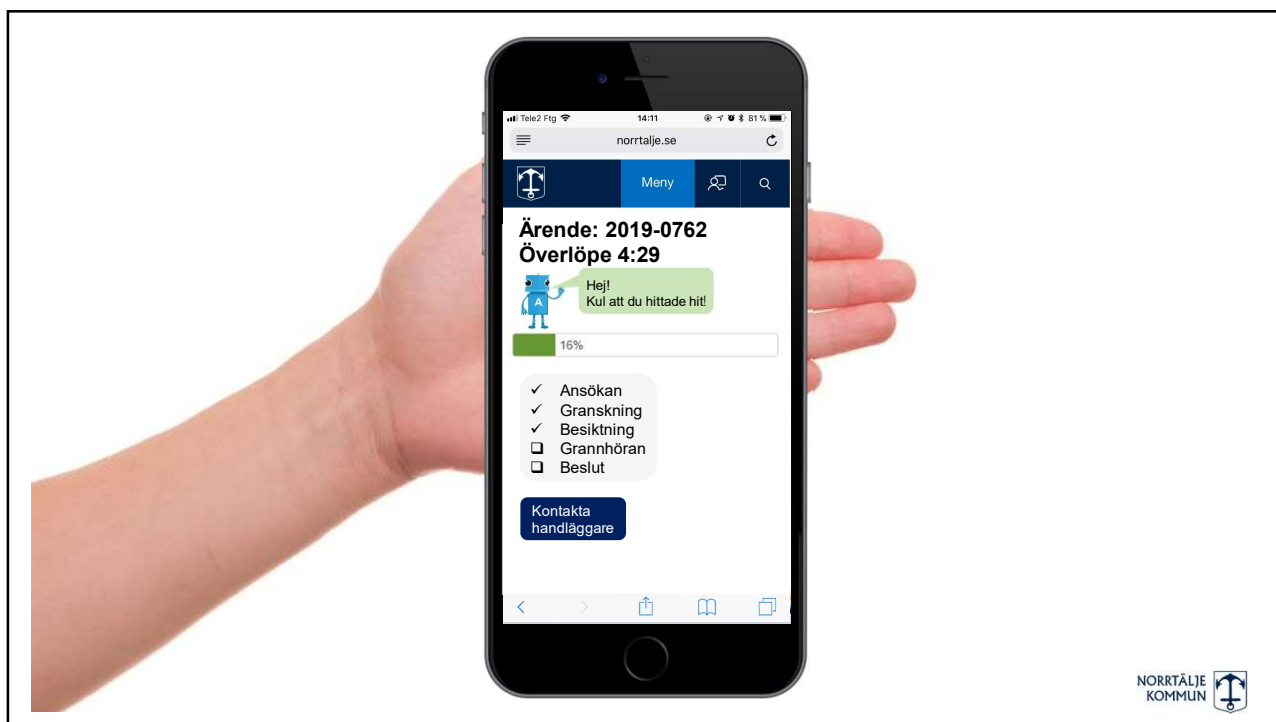
23



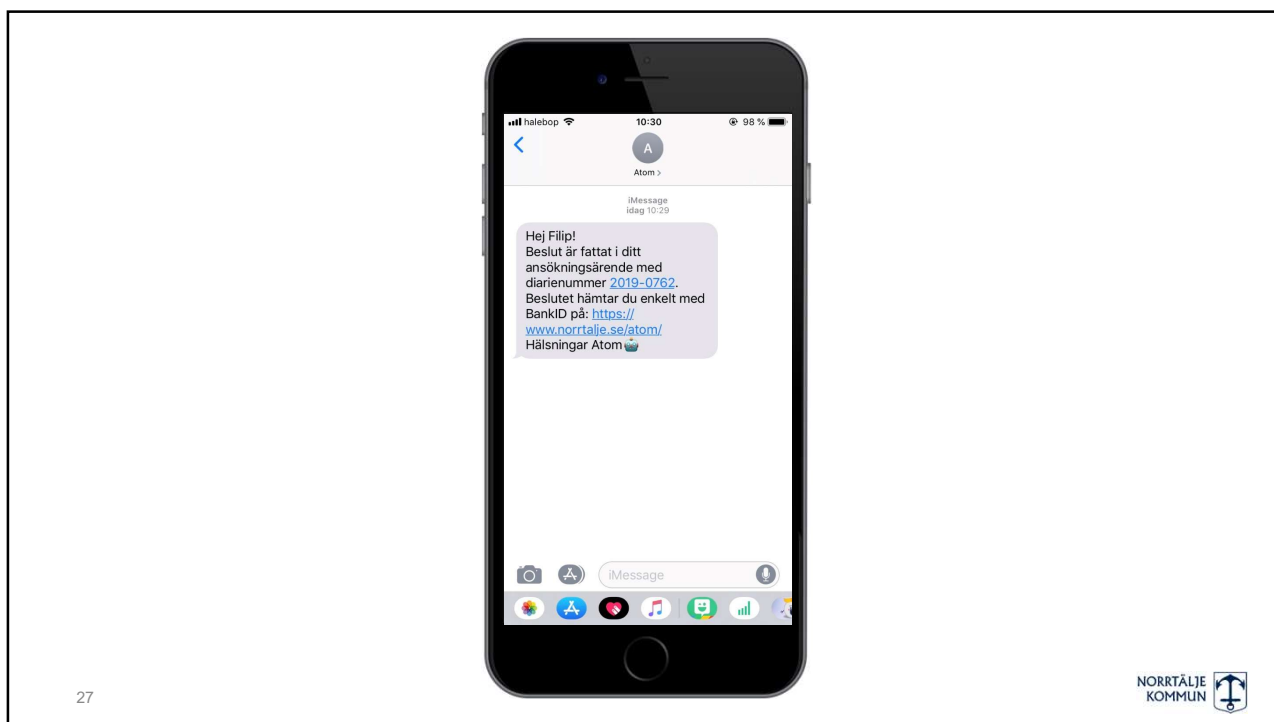
24



25



26



27

NORRTÄLJE
KOMMUN 

27

Hämta beslut

Datum	Beslut	Avsändare/Mottagare
2019-03-14	Tillstånd	Matilda Ullström

Datum	Typ	Status	Dokument
2019-03-14	Tillstånd	Expedierad	Hämta
2019-03-12	Komplettering	Granskad	Hämta
2019-03-08	Begäran om komplettering	Expedierad	Hämta
2019-03-07	Ansökan om enskilt avlopp	Inkommen	Hämta



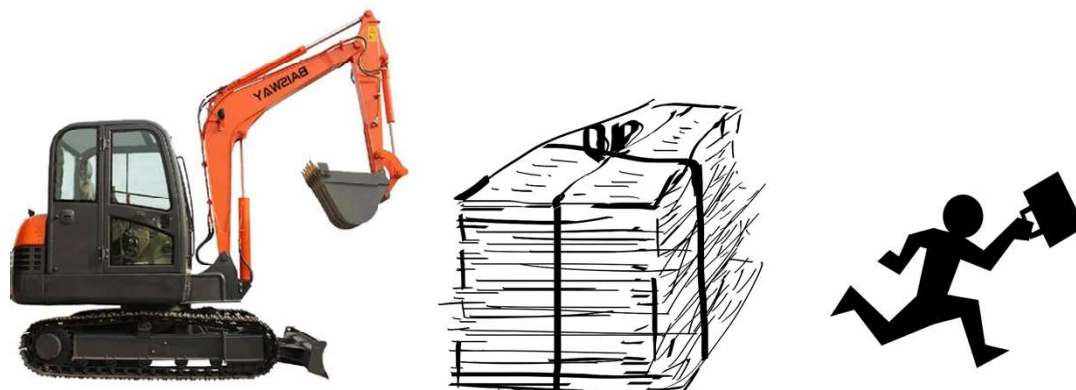
Jag har tagit del av beslut i ärendet

28

NORRTÄLJE
KOMMUN 

28

Utförandeintyg



29



29

Lämna utförandeintyg

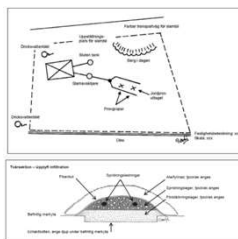
Se beslutsgörande handlingar

Fastighet: Slakteriet 2

Diarienummer: 2018-1032

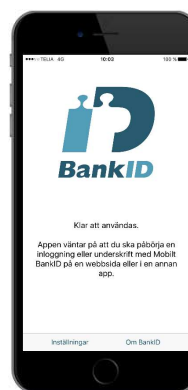
Ärende: Ansökan om tillstånd för enskilt avlopp – WC + BDT

Handläggare: Lars Holgersson



- Anläggningen är utförd i enlighet med tillstånd.
- Jag vill lämna kompletterande uppgifter.

Jag skriver under med BankID



30

Ecos

Anläggningsinformation - Enskilt avlopp Aktiv

Inkommande avloppsvatten: BDT
 Beräknad dimensionering: >
 Godkänd för avloppsvatten: BDT
 Boendetyyp:
 Miljöskyddskrav: Hög skyddsnivå
 Hälsoskyddskrav: Hög skyddsnivå
 Ligger på upplåten mark: Nej

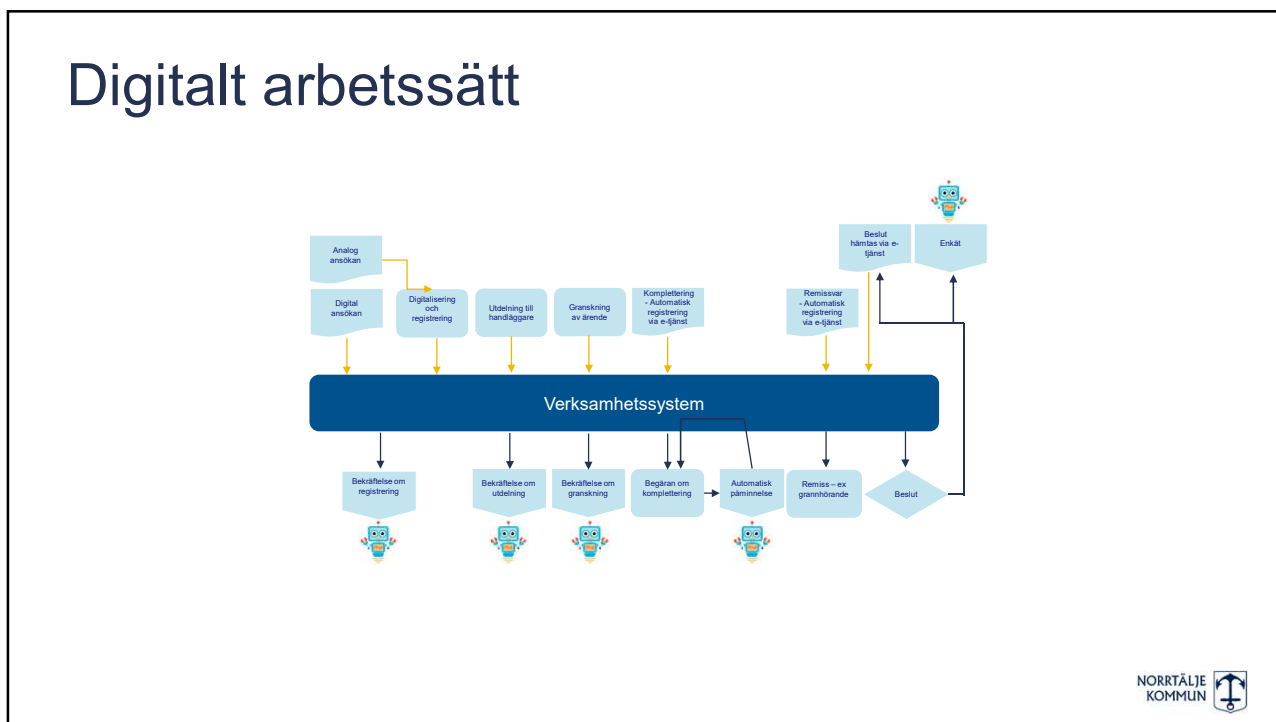
Reningssteg 1 - Biologiskt steg

Installationsdatum:
 Beräknad livslängd från installation:
 Dimensionering: 5 pe
 Yta:
 Biostegstyp: Kompaktfilter
 Anläggningens utslappspunkt: Nej

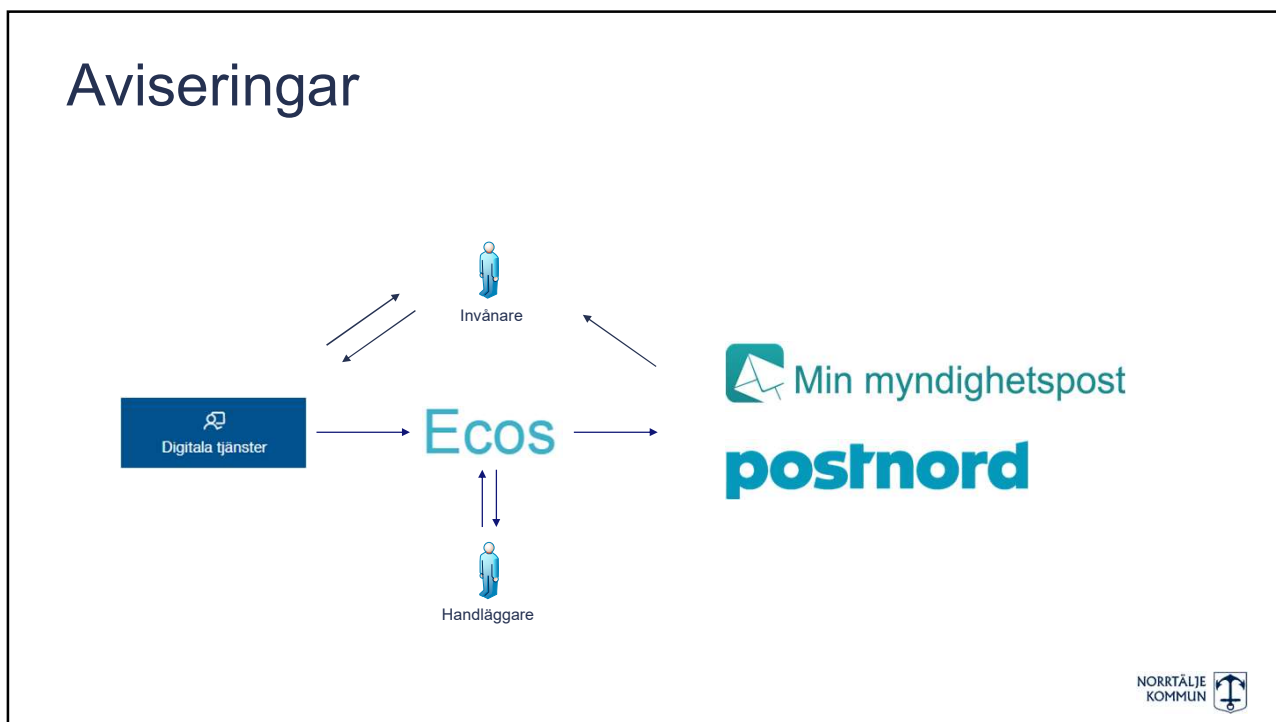
Information on the left sidebar includes: Första reningssteg: Sinst,Boakt 1-21; Svarslängden 70, Grisslehamm Byggnad 1; Anslutningspunkter: Sinst,Boakt 1-21, Byggnad 1; Utsläppspunkt: Ej angiven; Handläggare: Rösund, Karolina; Tillfrysstatus: Ej bedömd.

NORRTÄLJE KOMMUN

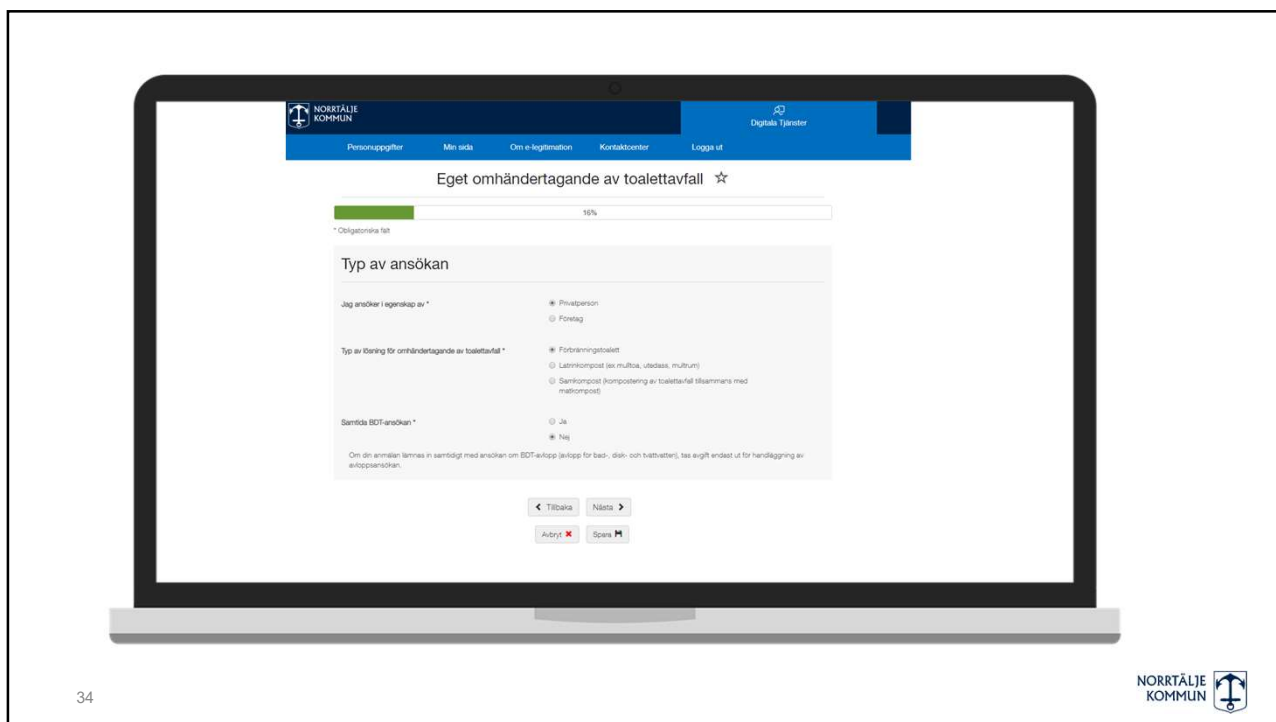
31



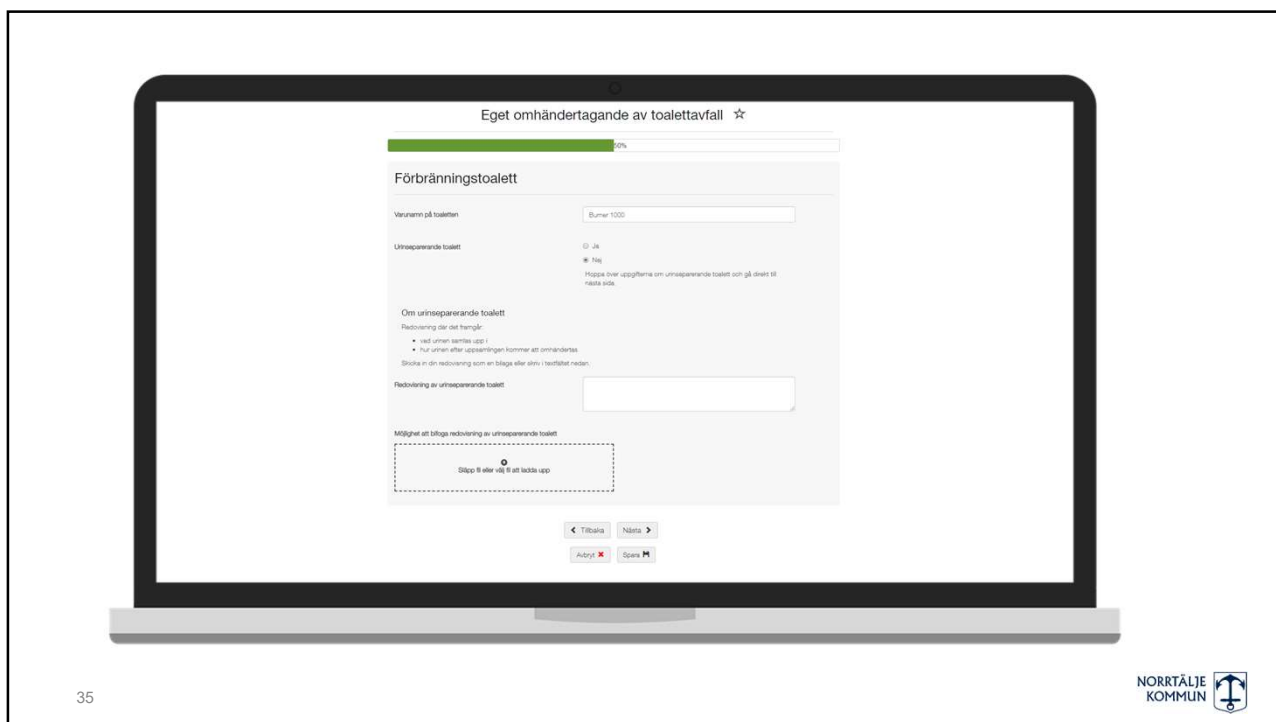
32



33



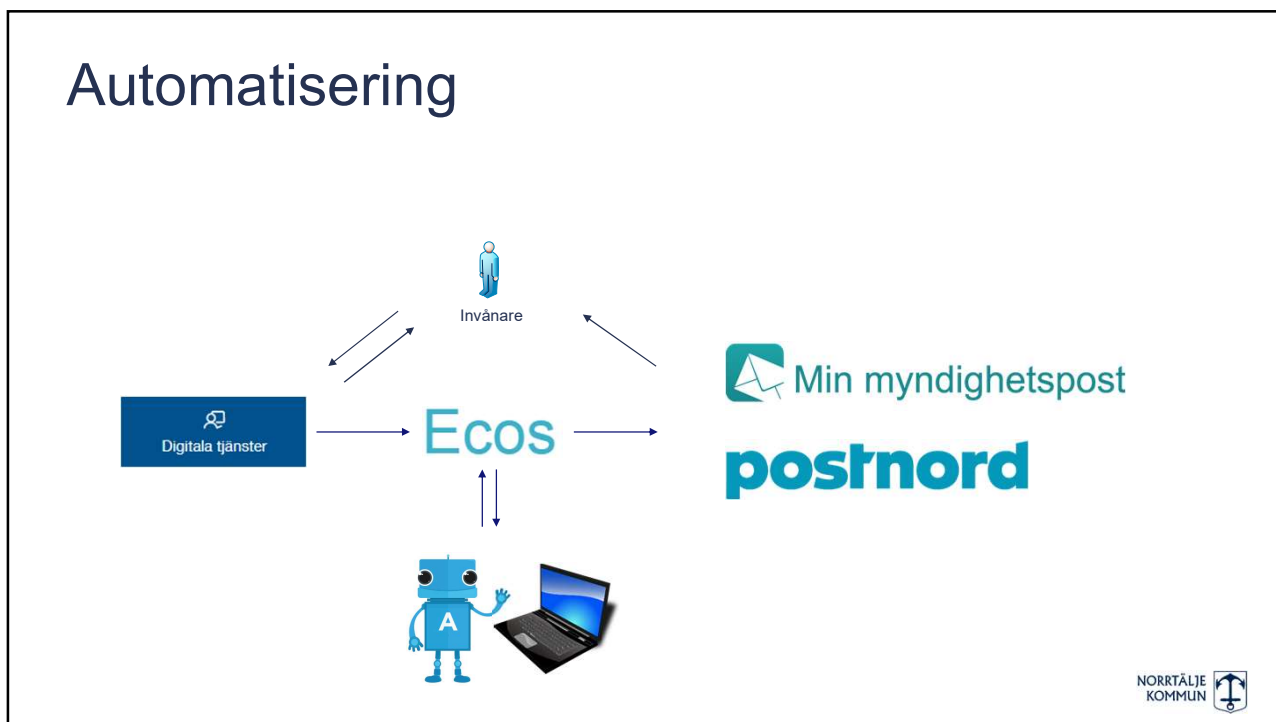
34



35



35



36

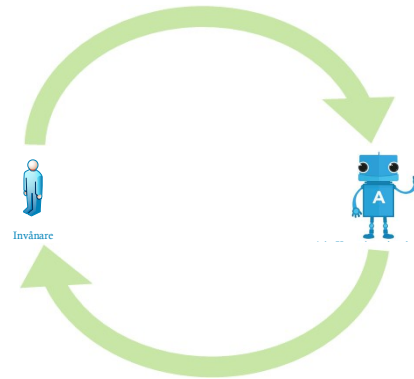
Vinster och fördelar

9,5 dagar
 x 129 ärenden

1225 dagar

129 ärenden
 x 1 200 kronor

154 800 kr



37

37

Program och moduler

OneNote

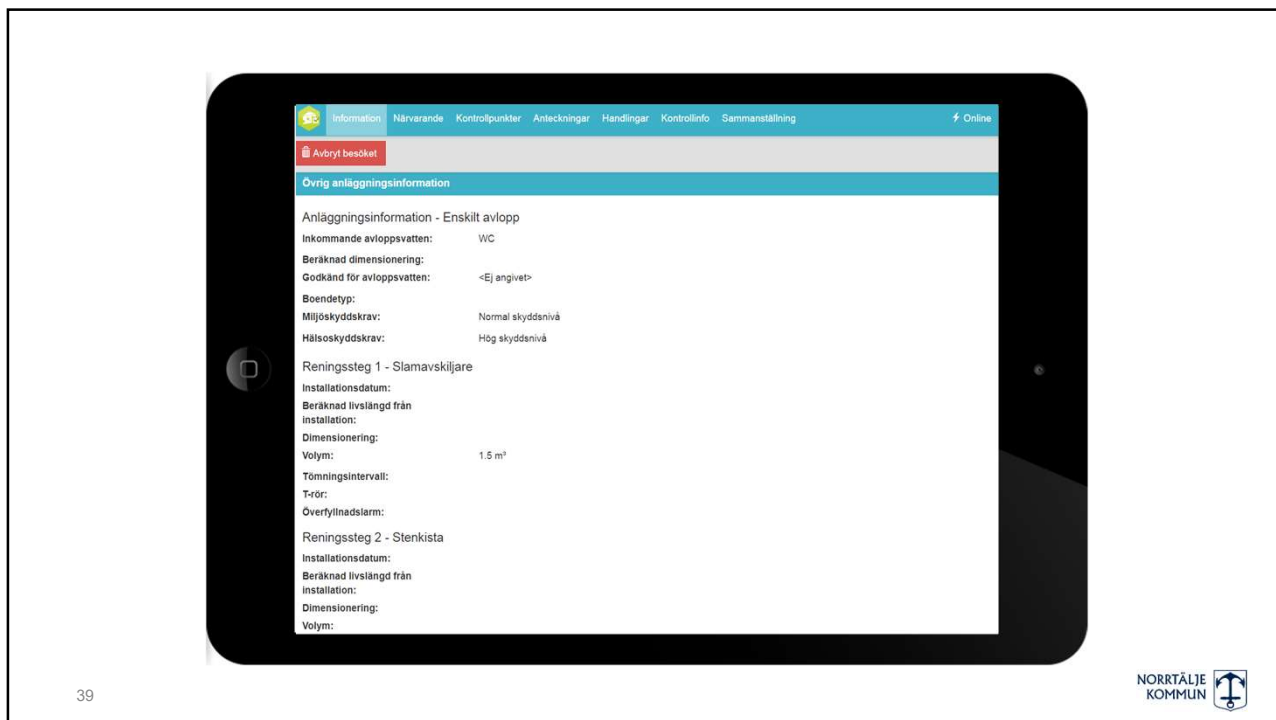
Reflex

Tillsyn

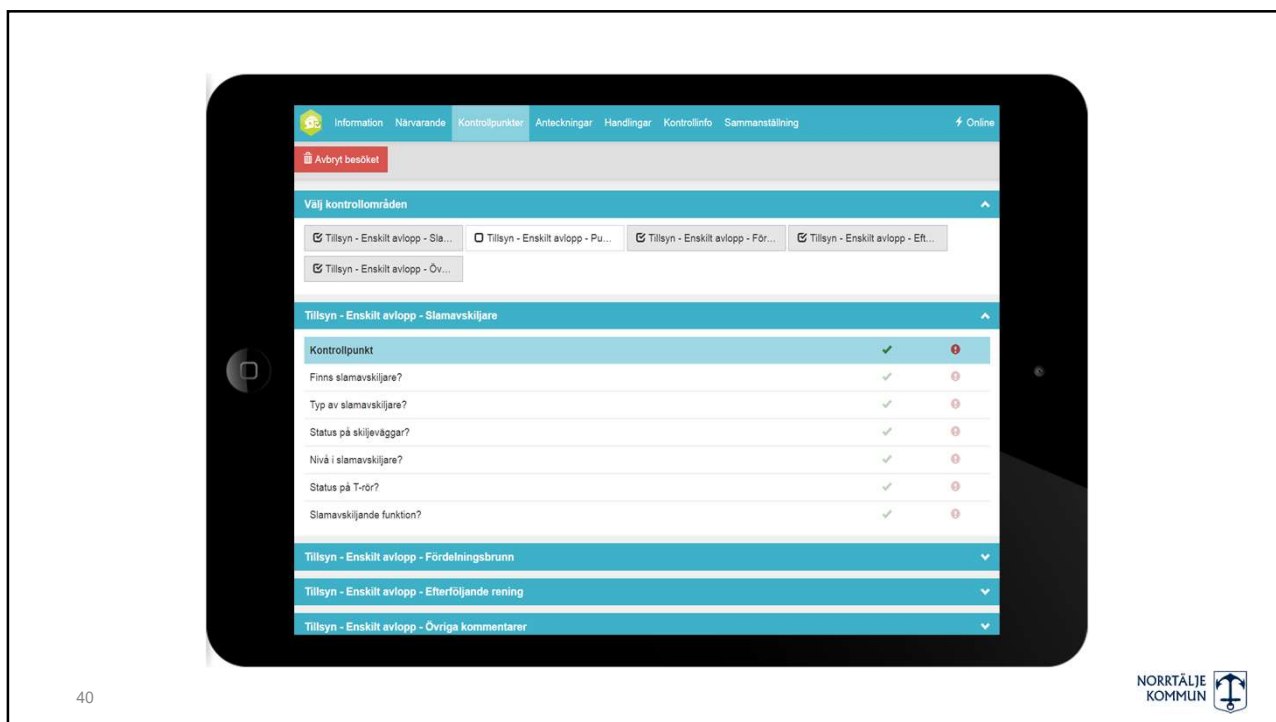
Google
Sheets

SLV-kontroll

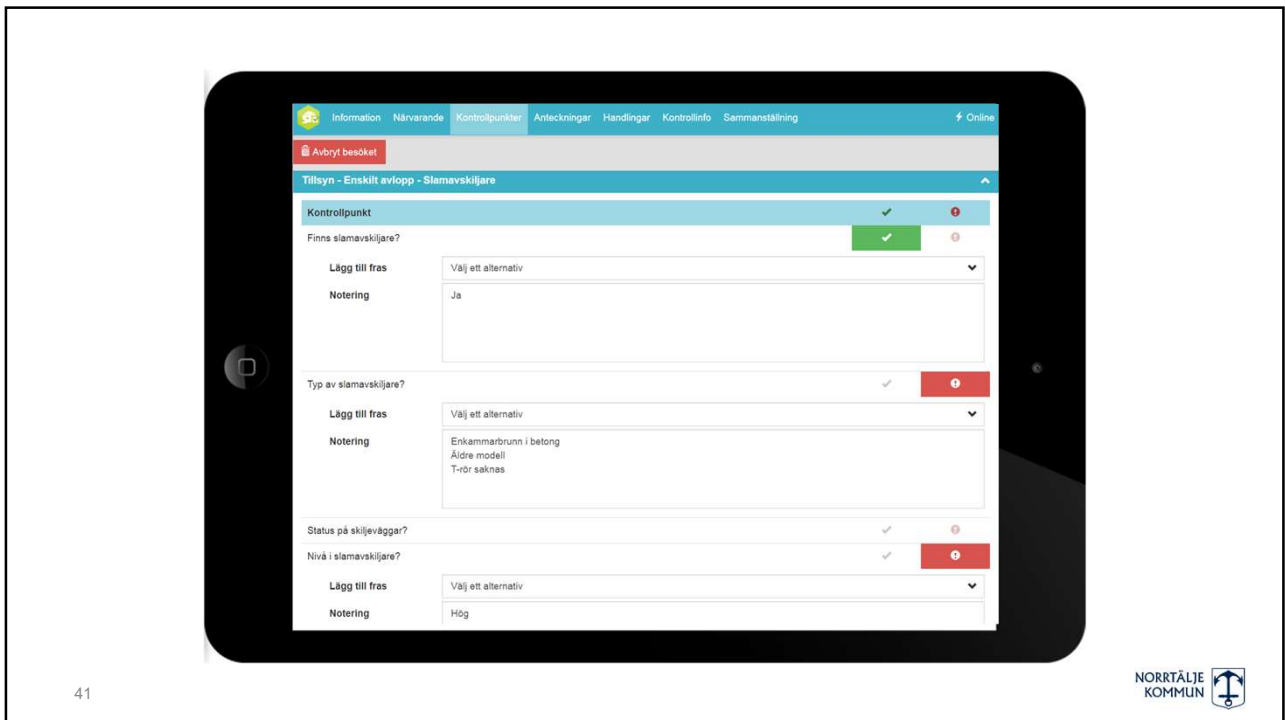
38



39

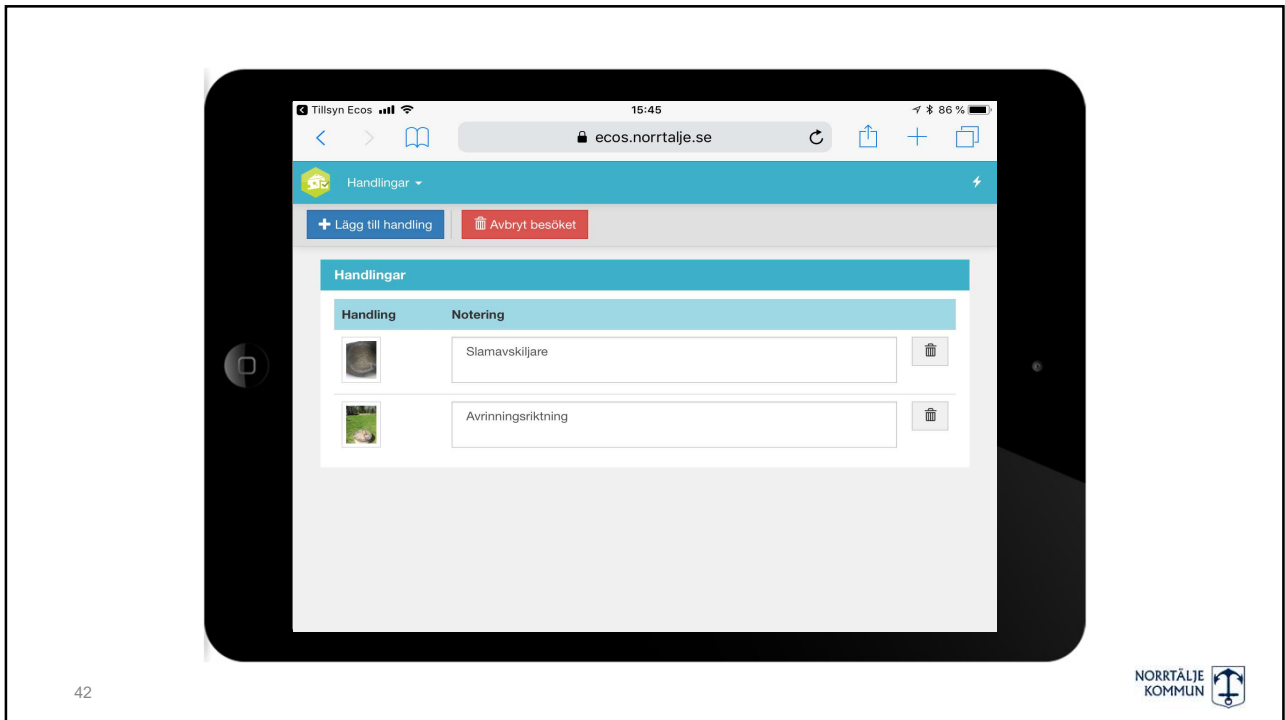


40



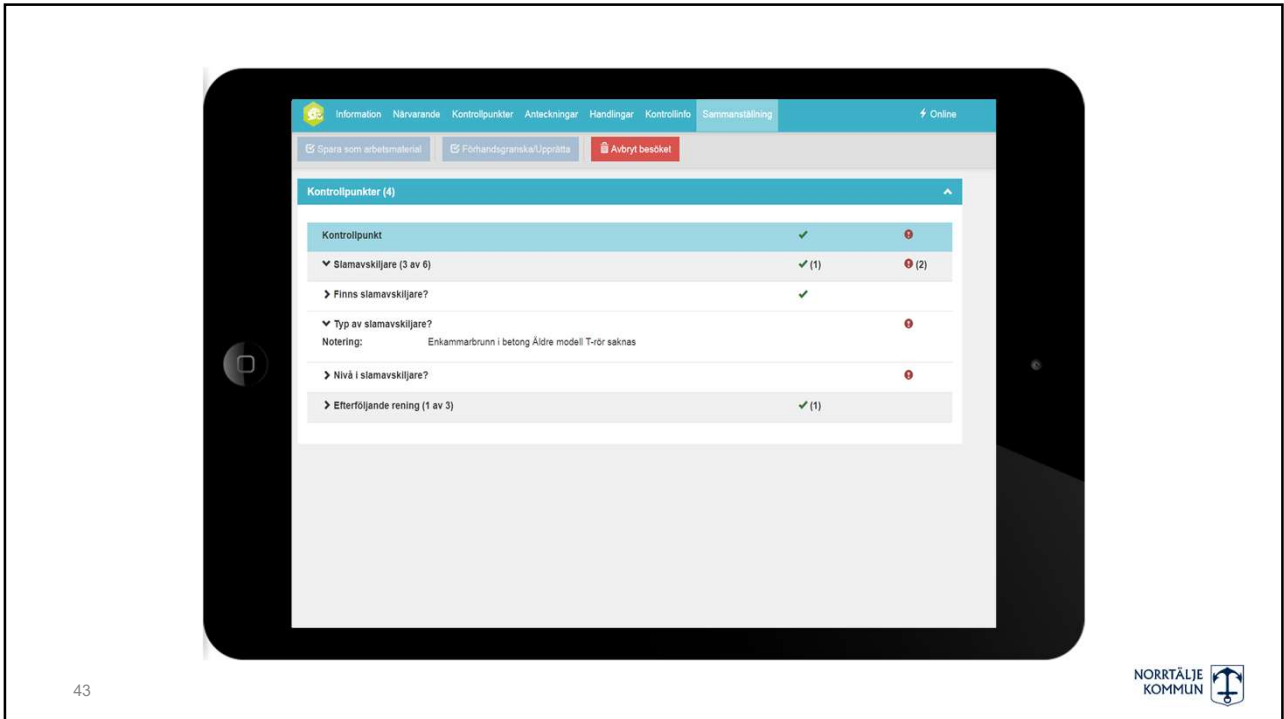
41

41



42

42

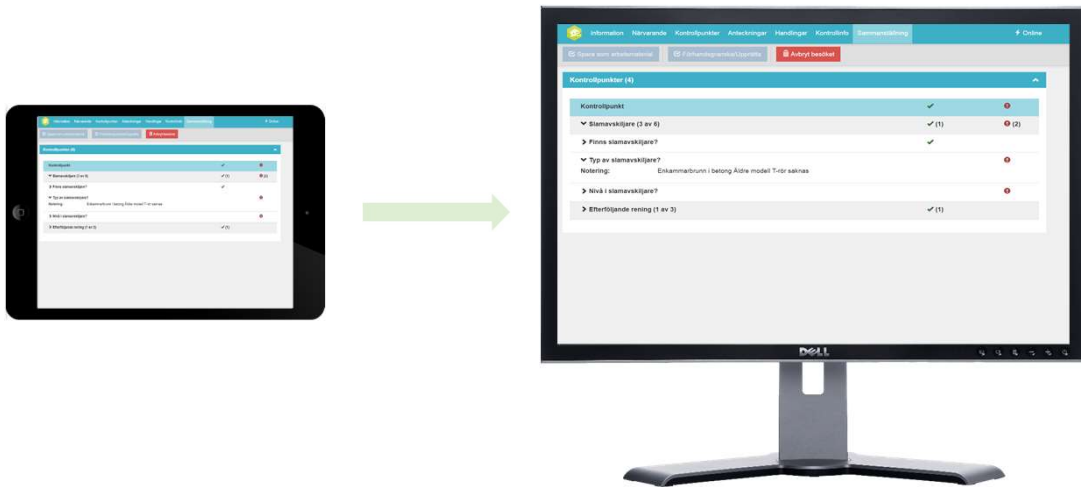


43



43

Eliminera dubbelarbete



44



44

Erfarenheter

45

45

Vänta inte



46

46

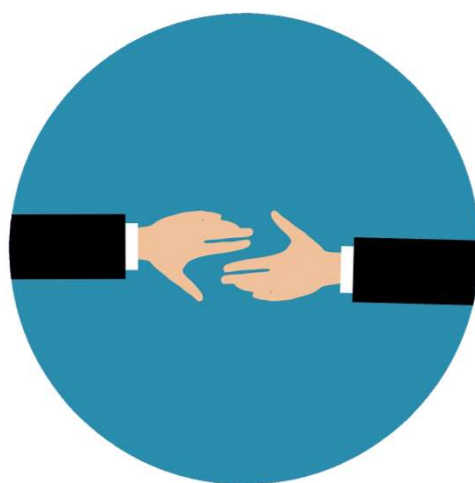
Våga testa



47

47

Lita på invånaren



48

48

Så här tycker sökande i MB-ärenden om oss Inloggad | Logga ut
5 mar 2019 10:39

SENASTE KOMMENTARERNA		SVARSTATISTIK
<p>Alla enkäter Endast svar med kommentarer SORTERING: NYAST ÖVERST</p> <p>MB 4 dagar sedan 4.0 'Hej! Alltid proffsigt bemötande och hög servicenivå! Jag har varit i kontakt med flera avdelningar och jag är så imponerad av hjälpen som jag har fått och de snabba handläggningstiderna. Världsklass!!!'</p> <p>MB 11 dagar sedan 4.0 'Hjälpsamt och trevligt bemötande av handläggare och snabb handläggningstid. Tummen upp!'</p> <p>MB 14 dagar sedan 4.0 'Det gick mycket fortare än vad jag trott och det var trevligt att det kom en engagerad person och tittade hur det ser ut. Bara bra betyg från mig. Tack.'</p> <p>MB 14 dagar sedan 4.0 'Alla som jag har haft kontakt med är mycket trevliga och kunniga jag är jätte nöjd.'</p> <p>MB 21 dagar sedan 2.0 'Läste inte igenom ansökan samt återkopplade inte på mitt svar förän jag ringde och frågade, efter ca 1 mån. Hade vi inom den privata sektorn hanterat våra kunder på det sättet hade vi fått lägga ner verksamheten.'</p> <p>MB 9 v. sedan 4.0 'Snabb och bra handläggning'</p> <p>MB 9 v. sedan 4.0 'Prompt service, positivt resultat, snabbare än förväntat . Tack!'</p> <p>MB 9 v. sedan 4.0 'Mycket tjänstvilligt och trevlig bemötande'</p> <p>MB 9 v. sedan 2.7 'Handläggningstiden c:a 6 månader med många utskick från er med standardfrågor som inte gällde vårt ärende. Inlämnade situationsplaner och ritningar som ni inte hittade, som vi fick lämna in</p>	<p>482 enkätsvar totalt</p> <p>1 svar senaste dygnet</p> <p>GENOMSNITTSBETYG FÖR ALLA ENKÄTER</p> <p>GENOMSNITT PER FRÅGA</p> <p>Vald enkät: MB 9</p> <p>1 Hur upplevde du kontakten med oss? 3.5</p> <p>2 Hur upplevde du handläggningstiden? 3.5</p> <p>3 Hur upplevde du handläggningen av ditt ärende totalt sett? 3.5</p>	

49 NORRTÄLJE KOMMUN

49

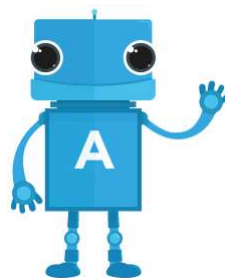
Avvikelsesrapporter och förbättringsförslag

SENASTE KOMMENTARERNA	
<p>Alla enkäter Endast svar med kommentarer SORTERING: NYAST ÖVERST</p> <p>Avvikelsesrapport/ Förbättringsförslag 19 tim. sedan 3.0</p>	<p>'Ecos - Expedieringar med stora foto-bilagor går inte fram till mottagaren. Har åtgärdats. Lösning: Krymp filerna INNAN de läggs in i ärendet - välj "Skriv ut till pdf" och spara den nya filen.'</p>
<p>Avvikelsesrapport/ Förbättringsförslag 1 dagar sedan 6.0</p>	<p>'Kan vi inte flytta skrivarna till exempelvis arkivet framöver (om det finns plats) så att man kan inte hela tiden känner att man stör när det är långa möten? För nu är det många och långa möten i granskingsrummet.'</p>
<p>Avvikelsesrapport/ Förbättringsförslag 1 dagar sedan 1.0</p>	<p>'När man öppnar mallen "bevilja bygglov natur o kultur" i ByggR så är det mallen för att bevilja förhandsbesked, kanske fel mall som är kopplad?'</p>
<p>Avvikelsesrapport/ Förbättringsförslag 3 dagar sedan 1.0</p>	<p>'Sökande hänvisar till att det står att bygglov inte krävs för mur som inte är högre än 1.80m enligt Norrtälje kommuns hemsida - måste ändras!'</p>
<p>Avvikelsesrapport/ Förbättringsförslag 3 dagar sedan 1.0</p>	<p>'Bom 17-4413 Protokoll och slutsamråd Bom 18-936 Slutbesked skickad till expediering</p> <p>Dessa är exepierade'</p>
<p>Avvikelsesrapport/ Förbättringsförslag 3 dagar sedan 4.0</p>	<p>'BoM 2019-000433. Sökanden beställt nbk-b via e-tjänsten. Oklart att beställningen gällde 2 fastigheter eftersom hen först skrivit i fastighetsbeteckningen för den ena fastigheten och sedan kryssat för att beställningen avser en annan fastighetsbeteckning. Inga ytterligare kompletterande uppgifter fanns heller i beställningen. Sökanden ringde och förtydligade beställningen när hen fick kartan</p>

50 NORRTÄLJE KOMMUN

50

SOKIGO
ADDNODE GROUP



51

NORRTÄLJE
KOMMUN 

51

Vad krävs?

52

NORRTÄLJE
KOMMUN 

52

Ledningen



53

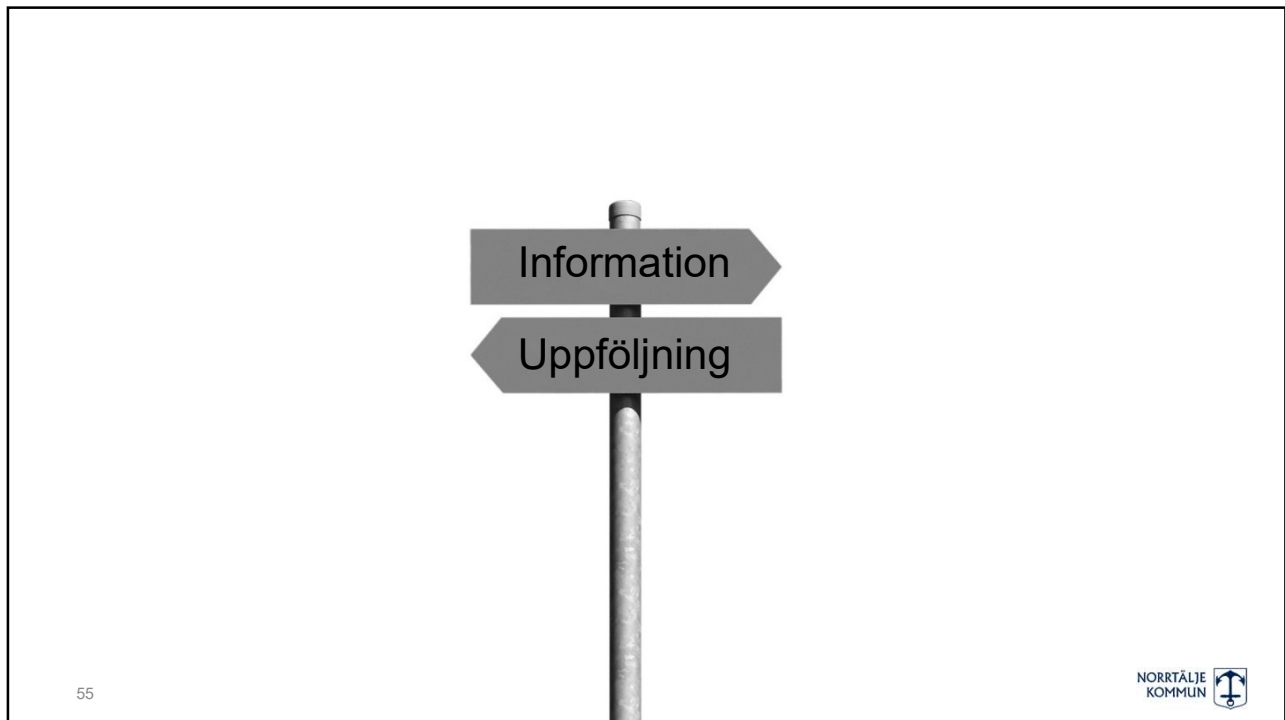
53

Drivkraft



54

54



55

55

Framtidsspaning

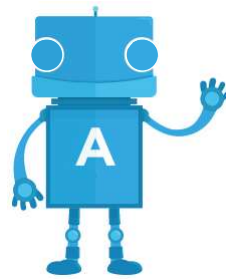
- Provtagningar
- Automatiska påminnelser
- Automatiska aviseringar
- Automatiska aviseringar
- I tillsyn 25-200 PE lämna in & boka tillsyn via e-tjänster
- Samarbete med leverantörer
- Enkel webbkarta för ansökan

56

56

Tack för oss!

karolina.rostlund@norrtalje.se
matilda.ullstrom@norrtalje.se



57

NORRTÄLJE
KOMMUN 