

Rapport forbedringsarbeid – Byggesak 2025



Bakgrunn

Denne rapporten er laget for å beskrive forbedringsarbeidet som er foretatt, og vil foretas fremover, på byggesakskontoret i Indre Fosen kommune i etterkant av forvaltningsrevisjon byggesaksbehandling i 2024.

Innledende kommentar og avgrensning

Formålet med denne rapporten er å svare ute vedtaket i kommunestyret 11.april 2025, som sa følgende:

1. Kommunestyret tar rapporten om byggesaksbehandling til orientering

2. Kommunestyret ber kommunedirektøren om å følge opp revisjonens anbefalinger ved å:

a. finne løsninger som øker tilgjengeligheten til byggesaksbehandlerne slik at veiledningsplikten blir innfridd

b. finne tiltak for å få alle saker behandlet innen saksbehandlingsfristen.

3. Kommunestyret ber kommunedirektøren om en skriftlig rapport av oppfølgingen av punkt 2 innen 30.04.2025 for behandling på kontrollutvalgets møte 27.05.25

Denne rapporten er et direkte svar på punkt 3, med mål om å beskrive oppfølgingen av punkt 2 fra kommunedirektørens side. Innledningsvis vil rapporten fra forvaltningsrevisjonen beskrives i korte trekk for å beskrive problemstillingene og funnene som ligger til grunn for de tiltakene som er iverksatt i det pågående forbedringsarbeidet. Det vil kun presenteres hovedtrekk fra rapporten, for nærmere detaljer må selve rapporten leses.

Videre vil denne rapporten ta for seg en beskrivelse av de konkrete tiltakene som er igangsatt i løpet av 2024 og 2025, noen av disse går utover vedtaket til kommunestyret, men med det samme målet om å levere best mulig tjenester. Avslutningsvis vil det fremgå en foreløpig evaluering av igangsatte tiltak, samt en plan for veien videre når det kommer til forbedring av tjenestene ved byggesakskontoret.

Forvaltningsrevisjon 2024

Kontrollutvalget i Indre Fosen kommune bestilte den 13.02.2024, sak 04/24, forvaltningsrevisjon av kommunens byggesaksbehandling. Bestillingen ble foretatt med bakgrunn i plan for forvaltningsrevisjon 2020-2024. Revisor la i møte den 04.06.24, sak 25/24 frem et forslag til prosjektplan som kontrollutvalget sluttet seg til.

Følgende problemstillinger ble besvart i rapporten:

1. Er saksbehandlingen av byggesaker tilfredsstillende, når det gjelder:

- Saksbehandlingstidene
- Dispensasjonssøknader
- Veiledningsplikten

2. Har kommunen kapasitet og kompetanse for å ivareta kravene for forsvarlig byggesaksbehandling?

Funn

Saksbehandlingstid

Når det gjelder temaet saksbehandlingstid, oppsummerer revisor sine funn i følgende to punkter:

- 1) Byggesaksenheten gjennomfører mottakskontroll innen 1-2 uker etter at byggesøknader mottas
- 2) Saksbehandlingen av byggesaker skjer ikke alltid i henhold til lovbestemte frister

Innenfor dette temaet er det punkt 2, som utløser et behov for å finne forbedringstiltak. Det utdypes videre i rapporten med at revisors saksgjennomgang av 35 saker viste at 9 saker ble behandlet over 3-ukersfristen. Og at tre av 15 saker var behandlet over 12-ukersfristen. Gjennomsnittlig saksbehandlingstid for de utvalgte 3-ukerssakene var 22 dager, mens for 12-ukerssakene var snittet 58 dager. Som kommunedirektøren også har opplyst i sin uttalelse som er vedlagt rapporten, så finner vi ingen grunn til å betvile at dette er et representativt utvalg. Som beskrevet i den samme uttalelsen skyldes noe av de historiske tallene kapasiteten over tid, men det er likevel slik at kommunedirektøren har den samme interessen av å sette inn tiltak for å forbedre dette punktet.

Dispensasjonssaker

Vedrørende temaet dispensasjonssaker, så oppsummerer revisor sine funn i et punkt:

- 1) Revisor vurderer at kommunen i stor grad overholder utvalgte rettslige krav i forvaltningsloven og plan- og bygningsloven ved behandlingen av dispensasjonssøknader

Dette funnet anses som positivt, og utløser ikke et krav om tiltak. Kommunedirektøren har likevel bedt om å få tilsendt det ene avviket, som revisor stiller spørsmålsteget ved. Dette for å bidra til intern læring og kompetanseheving.

Veiledningsplikten

Revisor oppsummerer funnene innenfor temaet veiledningsplikt i to punkter:

- 1) Byggesaksenheten er i for liten grad tilgjengelig for innbyggerne, noe som er en forutsetning for å skulle gi nødvendig veiledning til søkerne
- 2) Både begrunnelsene for vedtaket anses forståelig, samt at saksbehandlere i stor grad opptrer høflig og respektfullt.

Her er det punkt 1 som utløser et behov for å sette inn tiltak. Revisor balanserer sin fremstilling ved å vise til at brukerundersøkelsen stort sett gir positive svar knyttet til veiledningsplikt, men gir en beskrivelse av at byggesakskontoret har for mange brukere som opplever vanskeligheter med å komme i kontakt med byggesakskontoret. Det konkluderes dermed med at kommunen ikke alltid gir tilstrekkelig veiledning.

Kompetanse

Funnene innenfor dette temaet oppsummeres i et punkt:

- 1) Kommunen sikrer at ansatte har tilstrekkelig kompetanse innen byggesaksbehandling

Dette funnet anses som positivt, og utløser dermed ikke et direkte behov for tiltak. Imidlertid anser kommunedirektøren dette temaet som så avgjørende for å levere gode tjenester, at opprettholdelse av kompetanse og kompetanseheving likevel anses som en naturlig del av et forbedringsarbeid. God kompetanse gir langt bedre forutsetninger for både å overholde saksfrister og gi tilstrekkelig veiledning.

Kapasitet

Det siste temaet revisor tar for seg beskrives i følgende punkt:

1) Kommunen sikrer ikke fullt ut at det er ressurser nok til å løse lovpålagte oppgaver

Som kommunedirektøren er inne på både i sin uttalelse i rapportens vedlegg, samt som en kommentar når det kommer til avvik på saksbehandlingstid tidligere i dette kapitlet, så er vi enige i beskrivelsen av at kapasiteten til tider har vært for dårlig på byggesakskontoret. Dette punktet henger sterkt sammen med muligheten for å levere tilstrekkelig veiledning, og det å behandle saker innen gitte frister. Det er derfor slik at dette også utløses behov for å sette inn tiltak.

Anbefalinger

Revisor oppsummerer til slutt sine funn, og anbefaler kommunedirektøren å vurdere:

- **hvordan kommunen kan øke tilgjengeligheten til byggesaksbehandlerne, for å innfri veiledningsplikten**
- **tiltak for å få flere saker behandlet innen saksbehandlingsfristen**

Dette er i tråd med det nevnte vedtaket i kommunestyret, og altså grunnlaget for de tiltakene som er utarbeidet. Som vist over, så er det et negativt funn som ikke beskrives i disse punktene, men som vi også ønsker å finne tiltak for å utbedre, nemlig det å sikre at byggesakskontoret til enhver tid har nødvendig kapasitet.

Resten av denne rapporten vil ta for seg kommunedirektørens svar på disse anbefalingene. Det ble umiddelbart foretatt en intern gjennomgang av rapporten, og tiltak ble utarbeidet på det grunnlaget. Rapporten har en nærmere temamessig beskrivelse av tiltakene, med tilhørende underveisevaluering og planen for veien videre.

Tiltaksliste

Under følger en punktliste med ulike tiltak som er satt inn de siste månedene for å forbedre arbeidet på byggesakskontoret, med spesielt fokus på lik praksis, og det å beholde faglig kvalitet på saksbehandlingen, samtidig med at man møter behovet for økt tilgjengelighet og færre brudd på frister.

- Samme saksbehandler på samme søker
- Melding om at søknad er mottatt sendes ut raskt
- Opprette felles-epost
- Nettside oppdateres
- Gjennomføre et internt møte med servicetorg
- Byggesaksbehandlerne setter av fast ukentlig tid til å svare ut henvendelser
- Utkast til tilsynsstrategi til utvalgsmøte
- Interne dokumenter; Revidering av handlingsplan for byggesak, prosedyrer for byggesak og rutine for føring av byggetiltak i matrikkelen
- Mål; Saksbehandlingsfristene skal overholdes.
 - 3-ukerssaker prioriteres
- Etablering av online-booking av byggesaksbehandlere

Kapasitet

Det er naturlig å starte med å se på temaet kapasitet, da tilstrekkelig kapasitet til å få utført oppgavene er avgjørende, både når det gjelder å holde saksbehandlingstiden nede og det å øke tilgjengeligheten overfor brukerne.

Følgende gir et bilde på situasjonen på byggesakskontoret i 2022:



På det verste lå det over 400 søknader i kø. Nå er situasjonen en annen +

[...] – All ære til de ansatte på **byggesakskontoret**, de har gjort en fantastisk jobb under svært utfordrende [...] Vi har gått gjennom alle områder av plan- og **byggesakskontoret** og strukturert tjenestene på en ny måte [...] Da problemene tårnet seg opp, var det i perioder kun én ansatt ved **byggesakskontoret**, ifølge pressemeldingen [...]

Publisert: 10.05.2022

Byggesakskontoret hadde i perioden før 2022 et etterslep på opptil 400 søknader, som følge av kapasitetsutfordringer. Dette er også omtalt i revisjonsrapporten, men likevel verdt å nevne da det danner en del av konteksten for konklusjonene i rapporten. Rapporten omhandler funn fra saker i perioden januar 2023-juni 2024.

Byggesakskontoret var ved utgangen av 2023 ajour på saksbehandlingen etter etterslepet på 400 søknader, i tillegg til alle nye innkommende. Etterslepet skyldes trolig manglende kapasitet (det var kun 2 ressurser mellom 2018-2020).

Ved kommunesammenslåingen i 2018 besto byggesakskontoret av 2 saksbehandlere. Det ble ansatt en byggesaksbehandler i 50% stilling 2020, som sluttet 2021. I tillegg sluttet fagleder byggesak i løpet av 2021. Det ble ansatt ny byggesaksbehandler i slutten av 2021, men som igjen sluttet i starten av 2022. Det ble da igjen ansatt 3 nye byggesaksbehandlere i 2022, mens 1 byggesaksbehandler sluttet samtidig. Totalt har kapasiteten på byggesak mellom starten av 2022 og starten av 2024 vært 4stk, men 1 saksbehandler sluttet igjen i starten av 2024.

Ny byggesaksbehandler ble ansatt (internt) fra januar 2025. Per april 2025 er kapasiteten til byggesakskontoret på 4 ressurser (inkl. fagleder). Denne endringen har altså skjedd etter perioden som revisjonsrapporten omhandler, og er et viktig tiltak i seg selv.

Det er flere måter å øke kapasiteten på. Det å ha nok ansatte er åpenbart en måte å møte denne problemstillingen på. Det er samtidig viktig å huske på at byggesaksbehandling er en selvkosttjeneste. Selvkosttjenester skal per definisjon være selvfinansierende. Det er derfor ikke en mulighet å ansette flest mulig saksbehandlere for å oppnå et høyest mulig servicenivå, i utgangspunktet skal kostnadene som følger med å ha en saksbehandler ansatt dekkes inn av gebyrene som faktureres ut fra sakene. Et merforbruk på byggesakstjenesten må dekkes inn gjennom subsidiering fra kommunekassen, altså dekkes inn fra et mindreforbruk på de andre tjenestene. Et mindreforbruk på byggesakstjenesten derimot, altså at man har høyere inntekter enn det det koster å ha ressursene ansatt, vil ikke komme øvrige tjenester i kommunen til gode på samme måte. Dette fordi det etter loven skal avsettes på et eget fond. I og med at det er liten mulighet for å subsidiere byggesakstjenesten i dagens økonomiske situasjon, så er det viktig å finne den riktige balansen for kommunen som helhet. I 2024 hadde byggesakskontoret en selvkostgrad på 89%, og målet er å oppnå 100% i 2025. For å sette dette i perspektiv, så viser tall at samlet selvkostgrad for omtrent 280 norske kommuner på byggesakstjenesten i 2024 er på 73%.

Hvis vi tar med oss dette perspektivet, så er det viktig å se på andre måter å øke kapasiteten på. Det handler derfor mye om å jobbe på smarte måter og å ha best mulig interne rutiner, slik at man bruker tiden sin riktig. En av måtene dette ivaretas på er gjennom å ha en intern fordeling av ansvarsområder. Faglederrollen har blitt etablert i juni 2024, og har nå det overordnede og helhetlige ansvaret for byggesakskontoret. Dette bidrar til å legge til rette for at de øvrige saksbehandlerne kan få konsentrere seg om sakene sine, og får bistand ved behov.

Øvrig intern fordeling av ansvarsområder er som følger; 2 stk har i tillegg delingsaker som sitt ansvar, og 1stk har i tillegg tilsyn og ulovlighetsoppfølging som sitt ansvar.

Andre tiltak som er satt inn for å øke den interne kapasiteten, handler blant annet om god internkommunikasjon og oppfølging av interne rutiner. Byggesakskontorets interne dokumenter “Handlingsplan for byggesak”, “Prosedyrer for byggesak” og “Rutine for føring av byggetiltak i matrikkelen” er revidert i 2025 og er en del av byggesakskontorets maler og retningslinjer. I tillegg er dette dokumenter som er en del av opplæringsmaterialet for alle saksbehandlerne. Det har i vår gjennomgang vist seg at vi til dels har hatt ulik bruk av rutiner mellom byggesaksbehandlerne, med oppdaterte rutiner som alle kjenner til får vi eliminert dette. I tillegg er tilsynsstrategien oppdatert, dette ble det orientert om i utvalgsmøtet 1.april 2025, hvor det ble gjennomgått hvilke tema som er prioriterte, samt hvilke nivåer de ulike temaene har. Oppdatert tilsynsstrategi vil være tilgjengelig på kommunens hjemmeside medio 2025.

Vi har også sett på forbedringspotensialet når det kommer til internkommunikasjon på tvers av avdelinger, og spesifikt servicetorgetts rolle når det kommer til henvendelser om byggesaker. Det er avholdt et møte der det er blitt laget en plan for hvordan kommunikasjonen mellom de ulike avdelingene skal være. I tillegg så vil vi gjennomføre nye fellesmøter der vi kan se på muligheten for at servicetorget kan få tildelt noen “enkle byggesaksoppgaver” for å svare ut når innbyggere tar kontakt. Dette vil medføre en tidsbesparelse, samt trolig også oppleves som en positiv opplevelse for de som er i kontakt med kommunen. Det er viktig med en god dialog fremover mellom servicetorget og byggesakskontoret for å få til et best mulig samspill til det beste for innbyggerne og søkerne, uten at det går vesentlig ut over ressurser til øvrige oppgaver for noen av avdelingene. Eksempler på oppgaver som det er aktuelt å la servicetorget ta en større rolle i, kan være å informere om status i saker, sende ut enkle opplysninger som er lett tilgjengelig i saksbehandlingssystemet ,og lignende oppgaver som tar ned behovet for at servicetorget trenger å sende henvendelsen videre.

Tilgjengelighet:

Det å øke tilgjengeligheten er i stor grad overlappende med det å sørge for at byggesakskontoret har en tilstrekkelig intern kapasitet. Å ha god tilgjengelighet kan ofte handle om å ha muligheten til å komme i kontakt med saksbehandler, men det kan også handle om å ha god informasjon tilgjengelig slik at behovet for å komme i kontakt med saksbehandler reduseres. Vi har satt inn tiltak for å møte begge disse behovene.

Både revisjonsrapporten, og vedtaket i kommunestyret, setter temaet tilgjengelighet i sammenheng med muligheten for å oppnå veiledningsplikten. Vi ønsker derfor å si noe kort om hva veiledningsplikten innebærer, slik at målet for tiltakene er klart.

Kort om veiledningsplikten:

Formålet med veiledningsplikten er blant annet å gjøre det enklere for den enkelte å skaffe seg oversikt over sine rettigheter og plikter, og forvaltningens saksbehandlingsrutiner. Veiledningsplikten kan også bidra til å effektivisere saksbehandlingen. Veiledning kan sees på som en service som kan bidra til å skape tillit, og gi en positiv brukeropplevelse.

Veiledningsplikten kan bidra til å effektivisere saksbehandlingen slik at sakene så tidlig som mulig blir godt nok opplyst. For eksempel så kan riktig utfylt søknad medføre at behandlingen blir raskere. Omfanget av veiledningen må også tilpasses til kommunens kapasitet og tilgjengelige ressurser. Veiledningsplikten går ikke så langt som til å gi omfattende hjelp, bistand eller rådgivning. Veiledningen bør bidra til forutsigbarhet, ved at det i tillegg til informasjon om forventet saksbehandlingstid gis informasjon om sakens gang og vesentlige forhold som kan få betydning for utfallet av byggesaken.

Kommunen bør tilrettelegge for at søkere og andre parter får nødvendig informasjon og veiledning, for å kunne ivareta sine interesser. Dette mener vi vil være mulig gjennom blant annet oppdatert nettside, egen byggesaksepost, online booking og økt fokus på tilgjengelighet samt tilgang til informasjon.

Våre tiltak

Når tiltak skal settes inn for å øke tilgjengeligheten, er det viktig å balansere dette med det nevnte behovet for å opprettholde kapasiteten. Skal man bruke mer tid på en oppgave enn tidligere, så vil dette gi et behov for å ta ned tiden på andre oppgaver. Effektivitet og god infoflyt har derfor vært sentralt når vi skulle komme opp med tiltak som øker tilgjengeligheten.

Et av tiltakene som er satt inn er oppdatering av nettsiden. Den delen av kommunens nettside som omhandler byggesak, er under oppdatering og vil bli ferdig medio 2025. Dette vil medføre at all tilgjengelig informasjon om byggesak vil finnes samlet på et sted. I tillegg vil det ligge oppdaterte veiledere med video på hvordan man skal søke, finne nødvendig informasjon, og hvordan komme enkelt i kontakt med byggesakskontoret og saksbehandlerne. Vi har sett til andre kommuner her for å finne inspirasjon til nettsider, som i større grad gir brukeren mulighet til å finne forståelig og god informasjon på egenhånd. Fra og med 11.mars 2025 er det i tillegg mulig å booke timer for veiledning med saksbehandlere online. Status er at denne tjenesten blir benyttet ukentlig, men at det alltid er ledig kapasitet på de oppsatte timene. Flere av saksbehandlerne er tilgjengelig for veiledning. Vi vil løpende evaluere dette, og eventuelt justere tidsrommene som er satt opp.

Byggesakskontoret har også opprettet en egen e-postadresse (byggesak@indrefosen.kommune.no) som alle byggesaksbehandlerne kan nåes via. I

tillegg sendes alle beskjeder fra kommunens servicetorg til denne e-postadressen. Denne e-postadressen er også publisert på kommunens hjemmeside, samt i utgående e-poster fra byggesaksbehandlerne: *“Byggesakskontoret har nå sin egen e-post adresse: byggesak@indrefosen.kommune.no Ved å sende til denne epostadresse, vil du også komme i kontakt med alle våre byggesaksbehandlere.”* Målet med tiltaket er at alle saksbehandlerne kan nåes gjennom denne felles e-postadressen og at det oppnås raskere kontakt i større grad. Dette tiltaket ble satt i gang i januar 2025, og vi opplever stadig økt trafikk inn til denne epostadressen.

Etter forslag fra næringslivet har vi også satt inn et tiltak, der vi tildeler samme saksbehandler på alle saker der en ansvarlig søker har flere aktive saker samtidig. Dette for å gjøre det lettere å få avklart alle spørsmål man har til enkeltsaker når man først er i kontakt med en byggesaksbehandler.

Et annet grep som er gjort, er at servicetorget nå sender alle sine beskjeder til byggesakskontorets e-post, istedenfor å benytte saksbehandlingssystemet som tidligere. Gjennom denne endringen er henvendelsene som går via servicetorget mer tilgjengelig for alle byggesaksbehandlerne, noe som igjen er tidsbesparende framfor at en saksbehandler skal sitte og fordele alle beskjeder fra blant annet servicetorget.

Saksbehandlingstid:

Målet med både å ha en tilstrekkelig kapasitet og tilgjengelighet, er å kunne levere god saksbehandling innenfor fristene. Saksbehandlingsfristene i byggesaker er 3 uker eller 12 uker. Vi har i interne møter fått presisert fokuset på vårt mål om at disse skal overholdes, og har blitt enige om at 3-ukerssaker prioriteres gjennom “tidlig innsats”. Rutinene våre tilsier at alle ufordelte saker fordeles ukentlig, og at det ved behov vil etableres et ekstra fordelingsmøte i uka, hvis vi ser at vi får utfordringer med å komme tidlig nok i gang med sakene til at fristen er oppnåelig. En evaluering av status per april 2025 tilsier at behovet muligens er der for å sette inn ytterligere grep for å sikre at sakene tas tak i tidlig nok. Vi vil se nærmere på om det beste grepet er et ekstra fellesmøte, eller om dette skal løses på andre måter. Det kan eksempelvis være at fagleder tar tak i saker som er kommet inn etter siste fordeling og foretar en “foreløpig fordeling”.

Det første man må se på når det kommer til saksbehandlingstid, er at den saksbehandlingstiden som er oppgitt er reell. Som påpekt i revisjonsrapporten er det i forbindelse med etablering av nytt saksbehandlingssystem i 2021, oppdaget at man gjennom tid har sett at registrert saksbehandlingstid ikke nødvendigvis har samsvart med den faktiske tidsbruken. Dette skyldes trolig både bruken og forståelsen for

hvordan systemet fungerer, og hvordan blant annet saksbehandlingstidens tidspunkt for start og stopp er i den enkelte sak.

Saksbehandlingstiden i statistikken er hentet ut ifra KOSTRA-tallene og det som er manuelt registrert av byggesakskontoret etter utskrift fra systemet. Opplæring i hvordan man skal bruke systemet har vært gjennomført, men man registrerer at det også er behov for en ny gjennomgang. Et viktig tiltak fremover vil bli økt fokus på “riktig bruk” av systemet, slik at saker avsluttes når de skal og ikke blir liggende uten at de blir avsluttet i systemet, siden dette påvirker KOSTRA-tallene.

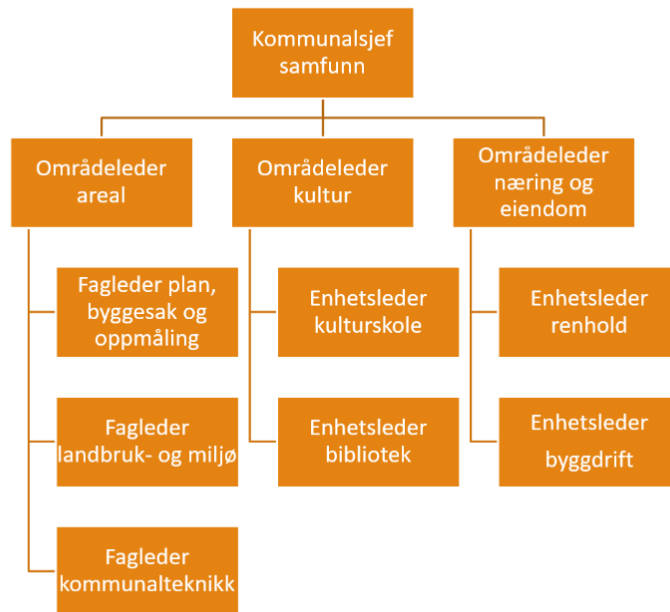
Det er også en del av tiltakene som er nevnt i de foregående kapitlene som vi har en ambisjon om at vil bidra til å få ned saksbehandlingstiden. Hvis kapasiteten og tilgjengeligheten er god vil brukerne raskere få de svarene de trenger for å få sendt en komplett søknad, samt at god informasjon i våre kanaler vil gi de muligheten til å finne disse på egenhånd langt lettere enn i dag.

Vi har i tillegg satt inn noen ytterligere tiltak inn mot å forbedre saksbehandlingstiden:

- Melding om at søknad er mottatt – Når en sak har kommet inn til byggesak og denne er fordelt, vil byggesaksbehandlerne sende ut et brev hvor det fremgår at søknad er mottatt med dato, samt informasjon om videre saksgang. I tillegg blir det orientert om hvem som er saksbehandler og saksnummer. Dette medfører raskere respons på søknaden, og gjør at man kan avdekke eventuelle mangler tidligere. Saksbehandlingstiden vil trolig gå ned.
- Samme saksbehandler for samme søkere:
 - Dette er nevnt tidligere, men dette medfører også at man kommer raskere i kontakt med “saksbehandleren sin”, og vil trolig påvirke saksbehandlingstiden.
- Gebyrregulativet er endret for å kunne gi bedre tilgang til veiledning for både ansvarlig søker og tiltakshavere som kan forestå tiltak selv. Saksbehandlingstiden vil dermed kunne påvirkes positivt.
- Saksbehandlerne har begynt å sette av faste tidspunkt i hver sin kalender for å kunne svare ut henvendelser som har kommet i løpet av de siste dagene. Dette sikrer at det aldri går for lang tid før henvendelser svares ut, og gir søker tidligere anledning til å supplere sin sak.

Veien videre

Kommunedirektøren setter stor pris på revisjonsrapporten og funnene i den. I forkant av revisjonsprosessen var byggesakskontoret allerede innplassert i en til dels ny organisering:



Roller som fagleder er besatt av Stian Fallrø, som allerede har jobbet flere år både som byggesaksbehandler og som fagkoordinator. Men den nydefinerte rollen gir et helhetlig faglig og økonomisk ansvar for blant annet byggesakstjenesten som skaper et større eierskap, og som gir dem som er tette på utfordringene muligheten til å oppdage dem tidligere og å sette inn grep tidligere. Områdeleder areal er Øystein Fossum, som tiltrådte i kommunen i juni 2024, samme måned som faglederstillingen ble besatt. Det ble derfor sommeren 2024 etablert to nye funksjoner som så på blant annet byggesakstjenesten med et nytt blikk, og som i fellesskap så etter et forbedringspotensiale i eksisterende rutiner. Det ble umiddelbart etablert en møteserie med jevnlig møter der man sammen sparret rundt utfordringene med hvert sitt perspektiv.

I denne situasjonen er det derfor veldig velkomment å få en slik ekstern rapport som på objektivt grunnlag tar for seg noen relevante problemstillinger, og peker ut hvilke områder man har størst behov for å jobbe videre med.

I etterkant av revisjonsrapporten har også alle øvrige byggesaksbehandlere deltatt i månedlige fellesmøter der man har diskutert tiltak, effekten av disse og foreslått nye.

Det å snakke om rutiner og utfordringer i felleskap gir også verdifull erfaringsutveksling og rom for refleksjon for den enkelte rundt sin egen praksis.

De fleste tiltakene som er i igangsatt er forholdsvis ferske, så den naturlige veien videre vil være å fortsette med jevnlig møter der man evaluerer tiltakene, effekten av disse og øvrig praksis. Det er også ønskelig å fortsette å ha møter mellom servicetorget og byggesakskontoret for i fellesskap å finne gode rutiner på tvers mellom disse avdelingene. Videre er det flere tiltak som enda ikke er fullført, og det vil prioriteres høyt å komme i mål med disse. Spesielt vil vi legge vekt på det å sørge for at god informasjon er tilgjengelig i våre kanaler, slik at det er enklest mulig for en søker og få sendt inn en mest mulig komplett byggesøknad.

Vi er også forberedt på at en evaluering vil kunne tilsi at vi må finne flere tiltak for å levere best mulig tjenester, og at det er viktig å få etablert en jevnlig gjennomgang og rulling av rutinene våre.