

# Verksamhetsberättelse 2012

Byggnadsnämnden



# 1. BYGGLOVSENHETEN

Bygglovsenheten handlägger ärenden om bygglov, marklov, rivningslov, strandskydd och olovligt byggande. Inom ramen för anmälan håller enheten tekniskt samråd, utövar tillsyn och utfärdar start- och slutbesked. Enheten lyder under byggnadsnämnden.

## 1.1 Årets verksamhet

Under året har enheten haft en byggnadsinspektör och mellan fyra och sju handläggare beroende på tjänstledighet, föräldraledighet och vakanser. För att stötta den relativt oerfarna handläggargruppen har en senior adviser anlitats en gång i veckan. Vi har också haft två personer anställda på deltid för att hantera en stor mängd ärenden som inte avskrivits och avvisats på rätt sätt under tidigare år samt som ett administrativt stöd.

Enhetens styrka är det goda arbetsklimatet och den höga ambitionen hos alla dem som arbetar i bygglovgruppen. Detta har resulterat i en mycket stor förbättring av kundnöjdheten jämfört med tidigare år och mycket korta handläggningstider för nyinkomna ärenden. Även rättssäkerheten har starkt förbättrats under året.

Enhetens svagheter är bland annat den korta erfarenheten hos handläggarna och det ”arv” vi har i form av många äldre ärenden som inte hanterats rätt eller alls under tidigare år. Under året har den administrativa enheten varit underbemannad, vilket har påverkat flytet i processen.

## 1.2 Måluppfyllelse i Kommunplan

### Mål 1

*Bygglov handläggs inom sex veckor (med undantag för bygglov för större eller komplexa ärenden)*

Målet är uppfyllt. Under 2012 var snitthandläggningstiden för ett komplett ärende 2,6 veckor. Åtgärder kommer att vidtas under 2013 för att ytterligare korta den totala handläggningstiden.

### Mål 2

*Allmänhetens kundnöjdhet uppgår till lägst 79 procent och näringslivets kundnöjdhet uppgår till lägst 75 procent.*

Målet beräknas bli uppfyllt. Den totala kundnöjdheten (privatpersoner och företag) uppgick till 83% under 2012, enligt Bygglovsalliansens kundenkät. En undersökning av NKI (nöjd kundindex) för enbart företag har inte gjorts i år.

## 1.3 Måluppfyllelse i nämndplan

*1. Tiden från ansökan inkommit till bygglovsenheten fram till kompletteringsbrev skickas ut ska inte överskrida 10 arbetsdagar.*

Målet är uppfyllt. Det tar i snitt 9,4 dagar innan kompletteringsbrev skickas ut.

*2. Andelen nöjda bygglovsökande inom allmänheten ska öka med 4 procentenheter jämfört med föregående år.*

Målet är uppfyllt. Enligt bygglovsalliansens kundenkät ökade den totala kundnöjdheten från 51% till 83% under året.

*3. Andelen nöjda bygglovsökande inom näringslivet ska öka med 10 procentenheter.*

Målet borde vara uppfyllt. Enligt bygglovsalliansens kundenkät ökade den totala kundnöjdheten från 51% till 83% under året. En undersökning av NKI (nöjd kundindex) för enbart företag har inte gjorts i år.

*4. Uppfylla kravet om att meddela beslut inom tio veckor från det datum då kompletta och korrekta handlingar inlämnats till byggnadsnämnden.*

Målet är uppfyllt. Under 2012 var snitthandläggningstiden för ett komplett ärende 2,6 veckor.

## 1.4 Viktiga händelser

Under början av året utsågs planchefen till tf bygglovschef. En lösning som permanentades genom att plan- och bygglovsenheterna slogs samman den 1 juli. I samband med det flyttades bygglovscoordinatorerna över till den administrativa enheten. I hopslagningen med planenheten har gjort att samarbetet med övriga förvaltningen har stärkts och att helheten i stadsbyggnadsprocessen tydliggjorts.

Enligt bygglovsalliansens kundenkät ökade den totala kundnöjdheten från 51% till 83% under året. Det är den högsta siffran Tyresö kommun har haft sedan mätningarna påbörjades. JO var under ett par dagar i november på besök i kommunen för att granska byggnadsnämndens verksamhet. Slutsatsen i JO:s rapport var att bygglovshandläggningen i dagsläget sker på ett tillfredsställande sätt, men att det finns ett ”arv” i form av många äldre ärenden som inte hanterats rätt eller alls under tidigare år. En inventering av och en plan för hur dessa ärenden ska kunna avslutas på ett korrekt sätt påbörjades i slutet av året. En internkontrollplan för 2013 har arbetats fram under året.

## 1.5 Nyckeltal

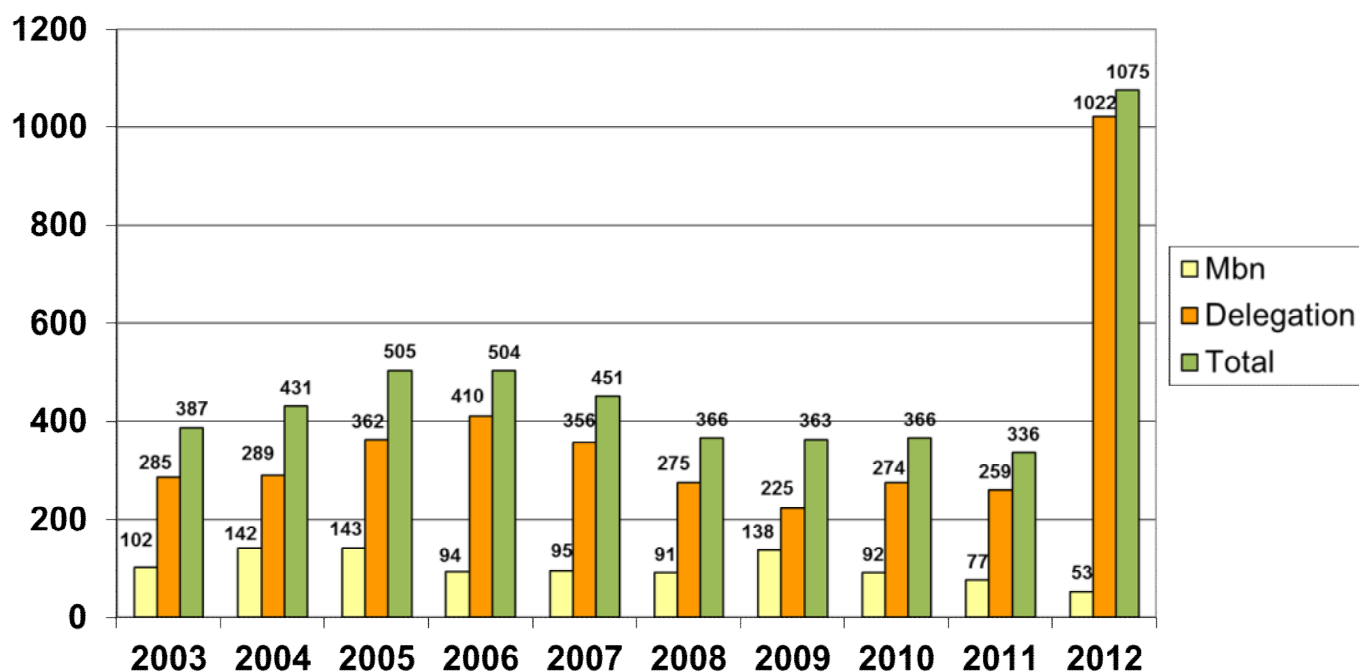
Antal personer i bygglovprocessen:	10,6 (12)
Antal ansökningar:	486 (430)
Antal beslut:	1 320 (474)
Andel nämndbeslut:	
- inklusive ingripande- och påföljdsärenden	4,0 % (17,3 %)
- exklusive ingripande- och påföljdsärenden	3,1 % (5 %)
Produktivitet:	
- ansökningar/årsarbetare	46
- beslut/årsarbetare	125 (39,5)
Handläggningstid medel:	11,0 veckor (12,6)
Handläggningstid median:	11,2 veckor (12,5)
Handläggningstid från kompletta handlingar till beslut	2,6 veckor
Rättssäkerhet (överklagade ärenden/antal beslut):	0,5% (4,2%)
Rättssäkerhet (överklagade ärenden som stått sig):	84% (57%)
Kundnöjdhet:	83% (51%)

*2011 är siffror inom parantes*

Antalet ansökningar har ökat något jämfört med föregående år. Antalet beslut är mycket högre än tidigare år, vilket delvis beror på att vi har beslutat i ärenden som inte avslutats på formellt rätt sätt under tidigare år. Både den totala handläggningstiden (från inkommen ansökan till beslut) samt tiden från komplett ansökan till beslut har minskat avsevärt under året. Även rättssäkerheten, dvs hur många av besluten som överprövas som står sig i en högre instans, har ökat från 57% till fullt godkända 84%.

Nybyggnad enbostadshus	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	Totalt
Bollmora				1			1	2
Trollbäcken	10	12	13	21	19	14	15	104
Strand	53	34	36	24	25	22	19	213
Östra tyresö			2	1	2	1	4	10
Totalt	63	46	51	47	46	37	39	329
Fritidshus	18	18	13	18	13	1	3	84

## Beslut om bygglov



### 1.6 Ekonomisk uppföljning

	Bokslut 2010	Bokslut 2011	Budget 2012	Bokslut 2012	Diff
<b>Kostnader</b>	6 620	10 924	8 670	9 715	-1 045
<b>Intäkter</b>	3 570	3 698	4 268	4 519	251
<b>Netto</b>	3 050	7 226	4 402	5 196	-794

**Kommentar:** Underskottet för bygglovsenhetens verksamhet har halverats från föregående år. Trots att intäkterna blivit något högre än förväntat finns fortfarande ett kvarvarande underskott

som beror på att personalkostnaderna varit större under året än vad det finns täckning för i budgeten. Enheten har under året bland annat belastats med avgångsvederlag för tre personer som inte längre arbetar på enheten. För att kompensera för vakanser i den administrativa enheten, beta av de ärenden som inte avslutats på ett korrekt sätt under tidigare år och stötta den relativt oerfarna handläggargruppen har det dessutom varit nödvändigt att på deltid anställa tre personer under året. En del av dessa personalkostnader kommer att minska eller försvinna under nästa år, men de kommer säkert påverka resultatet negativt även under 2013.

## **1.7 Omvärldsanalys och framtid**

Med syftet att ge förutsättningar för en ökad bostadsbyggnation har en mängd olika utredningar och regeringsuppdrag startats inom plan- och byggområdet. Oavsett lagar och regler styrs bostadsbyggandet i huvudsak av ekonomi. De pågående ekonomiska oroligheterna i Europa har medfört en nedgång rörande försäljning av nyproducerade bostäder. I tider av ekonomisk nedgång finns en oro att boka upp en bostad till ett fast pris idag och sedan sälja sin egen bostad vid ett senare tillfälle. I Tyresö finns flera projekt där den tröga försäljningen påverkar utbyggnadstakten och delvis intresset av att påbörja nya planprocesser. Detta påverkar även antalet bygglovsansökningar. Stoppet för ”mindre” avvikelser och överklagade planer har gjort att antalet bygglovsansökningar i de östra kommundelarna har minskat drastiskt. När ändringen av planbestämmelserna för delar av östra Tyresö vinner laga kraft förväntas antalet bygglovsansökningar öka något igen för framför allt tillbyggnader.

En slimmad organisation innebär stor sårbarhet när personal slutar, speciellt som de kompetenser som krävs i plan- och bygglovsprocessen är svåra att få tag i under rådande arbetsmarknad. Plan- och bygglovsprocessen genererar mycket kontakter med allmänheten och nya PBL kräver en ökad formell administration, vilket ger stort behov av administrativt stöd. Bygglovsenhetens och planenhetens i hopslagning kan på sikt ge samordningsvinster och skulle också innebära att innehållet i handläggarnas tjänster skulle kunna göras mer varierad och därmed mer attraktiv. En förutsättning för att behålla personalen är att en konkurrenskraftig löneutveckling och ett bra arbetsklimat kan erbjudas.

## **1.8 Verksamhetsförändringar 2014**

För tillfället är en bygglovshandläggartjänst vakant, men den kommer att tillsättas i februari 2013. Eventuellt kommer ytterligare en bygglovshandläggare att anställas under året för att ge övriga bygglovshandläggare tid för utbildning för att på sikt kunna hantera hela kedjan från bygglov till slutbesked samt för att ha tid att hantera den stora mängd äldre ärenden som försumrats under tidigare år. En översyn av hemsidan kommer också förhoppningsvis öka andelen kompletta ärenden som kommer in till enheten och därmed korta den totala handläggningstiden.

## **1.9 Uppföljning av effektiviseringsuppdrag**

Vinsterna av sammanslagningen av plan- och bygglovsenheten under 2012, som bl a innebar att en chefstjänst sparades in, kommer att ge full effekt under 2013.