

Byggnadsnämnden

Verksamhetsberättelse 2013



tyresö kommun



Innehållsförteckning

1	Nämndens ansvarsområde.....	3
2	Verksamhetsområde bygglov	4
2.1	Verksamhet och syfte	4
2.2	Året som gick.....	4
2.3	Nämndplanens mål	6
2.4	Kommungemensamma uppdrag.....	7
2.5	Kvalitetsgarantier.....	7
2.6	Ekonomiskt resultat.....	7
2.7	Analys av ekonomiskt resultat.....	8
2.8	Nyckeltal/verksamhetsmått.....	8
2.9	Framtiden	11

1 Nämndens ansvarsområde

Bygglovenheten lyder som enda enhet under byggnadsnämnden som ansvarar för bygglov, marklov, rivningslov, strandskydd, olovligt byggande, hissar och OVK. Inom ramen för anmälan hålls tekniskt samråd, arbetsplatsbesök, slutsamråd, tillsyn och utfärdandet av startbesked och slutbevis/slutbesked och besluta om avgifter för detta.

Budget 2013 i sammandrag (tkr)

Verksamhetsområde	Utfall 2013	Budget 2013	Avvikelse
Bygglov	4.331	4.339	8

2 Verksamhetsområde bygglov

2.1 Verksamhet och syfte

Bygglovenheten är en del av Samhällsbyggnadsförvaltningen och handlägger ärenden om bygglov, marklov, rivningslov, strandskydd, olovligt byggande, hissar och OVK. Inom ramen för anmälan håller enheten tekniskt samråd, arbetsplatsbesök, slutsamråd, utövar tillsyn och utfärdar startbesked och slutbevis/slutbesked. En stor del av bygglovenhetens uppdrag går också ut på att ge information och vägledning till byggherrar och allmänhet mm.

2.2 Året som gick

Under 2013 slogs plan- och bygglovenheten samt mark- och exploateringsenheten ihop till en stadsbyggnadsavdelning. Stadsbyggnadsavdelningen delades upp i tre enheter; planenheten, bygglovsenheten samt mark- och exploateringsenheten. För respektive enhet tillsattes en verksamhetsansvarig.

Under året har mellan en och två tjänster varit vakanta på enheten.

En sen vår gjorde att en stor del av ansökningarna kom senare än normalt, vilket ledde till att trycket på verksamheten blev stort under sommarmånaderna när dessutom bemanningen var lägre än normalt på grund av semestrar. Andelen inkomna ärenden har sedan varit fortsatt högt under hösten och vintern.

Enhetens styrka har varit den goda stämningen inom gruppen med hög arbetsmoral och en klar medvetenhet om betydelsen av bra service till medborgarna. Under året har det arbetats med successiv kompetenshöjning och ökad säkerhet i det självständiga arbetet hos handläggarna.

Det som har varit enhetens utmaningar under 2013 har varit den slimmade organisationen, som vid sjukskrivningar och oerfarenhet hos handläggarna, ger en viss sårbarhet. Gamla ärenden och till dem tillhörande svåra rättsprocesser har också krävt resurser.

I bygglovarkivet finns ett ”arv” i form av många äldre ärenden som inte hanterats rätt eller alls under tidigare år. En inventering och statusuppdatering av dessa ärenden påbörjades i slutet av 2012 och avslutades i slutet av 2013 med hjälp av en konsult. Under 2013 kunde ca 200 ärenden av ca 600 ärenden avslutas på detta sätt.

E-tjänsten Mitt Bygge har lanserats under året. Tjänsten erbjuder den bygglovsökande att ansöka elektroniskt, vilket underlättar för de sökande. För bygglovenheten och koordinatörerna leder dock denna tjänst till ökad arbetsbelastning i form av fler administrativa moment, bland annat för att det i dagsläget inte går att signera handlingarna elektroniskt och göra dem arkivbeständiga.

Dagens bygglovsökande letar efter sin information på nätet och på Tyresö kommuns hemsida. Därför är det mycket viktigt att materialet som finns på hemsidan är av bästa kvalitet samt är lätt att hitta och förstå. Av denna anledning har en konsult anlåtats för att, i samarbetet med enheten, påbörja arbetet

med att modernisera Tyresö kommuns bygglovsidor. Hans roll var att skapa en ny struktur som är begriplig för en privatperson som söker bygglov för första gången och som ska göra det lättare att komma in med fullständiga handlingar, vilket i sin tur betydligt förkortar handläggningstiderna.

Tyresö kommuns bygglovverksamhet utsågs till årets klättrare i Stockholm Business Alliance NKI-mätning (NKI=nöjd kundindex). Mätningen görs vartannat år och riktar sig till näringslivet. Enheten klättrade med 27 procentenheter från 38 till 65 procent. Resultatet i årets servicemätning gällande telefoni och e-post förbättrades också jämfört med förra året.

I Bygglovalliansens mätning av kundnöjdheten minskade resultatet med 17 procentenheter från föregående år. Man kan generellt säga att de flesta kommuner tappar i år jämfört med förra året. Resultatet för Tyresö ligger strax under medel och i procent på den sammanlagda kundnöjdheten tappar vi från 83 till 66 procent.

De delar enheten tappat mest på, och de som samtidigt är de kategorier som de sökande själv värderar högst, är hur lätt det är att nå en handläggare, hur professionella vi uppfattas och om handläggningstiden är rimlig. Inom alla dessa områden hade vi goda resultat under 2012 års mätning. Det är svårt att ge någon bra förklaring till den stora försämringen i resultatet, eftersom handläggningstiden och telefontiderna varit det samma eller förbättrats jämfört med 2012.

Det troligaste skälet till siffrorna kan vara den sena våren, som gjorde att det stora trycket efter bygglov kom två månader senare än normalt (i juni) och att enheten då hade svårt att matcha det med en bra bemanning på grund av semestertider. Även vakanser inom koordinatorsidan kan ha påverkat den totala handläggningstiden och informationsflödet och servicen till medborgarna.

Det kan också vara så att man som bygglovssökande har högre förväntningar i år, efter alla positiva skrivelser, vilket gör att man har större krav. Strategisk rekrytering och ökad bemanning under sommarmånaderna ska under 2014 förhoppningsvis öka kundnöjdheten igen.

Hela enheten har gått en tre dagar lång utbildning i kommunikation och bemötande i Bygglovsalliansens regi. Målet med utbildningen har varit att ge handläggaren möjlighet att utveckla förmågan att kommunicera och hantera olika situationer och möten som uppstår i handläggningsprocessen. På så sätt förbättras förutsättningarna att förebygga problem och konflikter med kunder och hantering av svåra situationer.

Enheten har varit aktiva i bygglovalliansens arbete med att förbättra bygglovsprocessen tillsammans med Stockholms läns kommuner. Vi har bland annat varit ledande i arbetet med att ta fram loggningsuppgifter för att mäta handläggningstider så att alla kommuner räknar på samma sätt och på så sätt får siffror som är jämförbara över gränserna.

Nämndmålet att; tiden från ansökan inkommit till bygglovsmyndigheten fram till kompletteringsbrev skickas ut inte ska överskrida 10 arbetsdagar uppfylldes. Medeltiden hamnade på 6.8 dagar och mediantiden på 6.2 dagar.

Handläggningstiden från inkommen ansökan till expediering (mediantid mätt i veckor) halverades från 11.0 veckor under 2012 till 5.3 veckor under 2013.

Produktiviteten (antal bygglovbeslut per handläggare) ligger fortfarande på en hög nivå Drygt 400 beslut totalt har tagits om man bortser från besluten tagna av konsulten som arbetar med arkivet.

Rättssäkerheten (andelen ärenden som håller vid en överprövning) låg för 2013 på 53%, vilket är en rejäl sänkning från föregående år. Orsakerna är många. Många äldre beslut har avgjorts i år som bland annat har gällt förelägganden av komplicerad art. Andelen ärenden som upphävts på grund av formella fel har också ökat. Från och med 2013 har också resultatet räknats fram annorlunda, vilket gör att siffrorna från 2013 inte är riktigt jämförbara med tidigare år.

Enheten har satt igång ett arbete med att se över alla mallar som används i den dagliga hanteringen och upprätta nya mallar där det saknas. Förhoppningsvis ska detta bidra till att andelen formella fel minskar.

Hela enheten åkte i september till Jönköping för att delta i årets utbildningsdagar med Föreningen Sveriges bygglovhandläggare och byggnadssekreterare. Utbildningen besöktes av ca 700 deltagare som arbetar inom området från hela Sverige. Utbildningen ger mycket i form av omvärldsbevakning, nya kontakter och kunskapsöverföring mellan kommunernas bygglovverksamheter.

2.3 Nämndplanens mål

Mål	Resultat	Analys
Tiden från ansökan inkommit till bygglovenheten fram till kompletteringsbrev skickas ut ska inte överskrida 10 arbetsdagar.	Målet är uppfyllt	Medelvärde 6.8 dagar Median 6.2 dagar
Andelen nöjda bygglovsökande inom allmänheten ska öka med 4 procentenheter jämfört med föregående år.	Målet uppnåddes inte.	Den sena våren, som gjorde att den stora efterfrågan på bygglov kom två månader senare än normalt. Enheten hade då svårt, p g a semestertider, att ordna en tillräckligt god bemanning.
Andelen nöjda bygglovsökande inom näringslivet ska öka med 10 procentenheter.	Målet är uppfyllt.	Ökade med 27 procentenheter. Företagslotsen har varit en bra hjälp ur servicesynpunkt i tidigt skede av handläggningen.

2.4 Kommungemensamma uppdrag

Uppdrag	Status	
Alla nämnder ska årligen, som ett led i beredningen av kommunplanen, se över sina taxor i syfte att avgiftsintäkterna, i den utsträckning som är rimlig eller tillåten, ska bidra till verksamheternas finansiering.	Sveriges kommuner och landsting håller på att ta fram en ny taxa som vi kommer att tillämpa när den är klar.	
Alla nämnder ska i sina verksamheter bidra till en hög trygghet i utomhusmiljön och eftersträva att öka antalet medborgare som engageras i det arbetet.	Enheten prövar i alla bygglovsärenden olägenheter för allmänhet och omgivning.	

2.5 Kvalitetsgarantier

Kvalitetsgaranti	Resultat (uppfyllt/ inte uppfyllt)	Orsak till avvikelse
Du får svar på eller bekräftelse av e-post inom 2 arbetsdagar, brev inom 10 arbetsdagar (om inte besked kan ges direkt)	Uppfylls till största delen.	Under året har utbildning i nåbarhet och telefoni genomförts på enheten. Även andra rutiner har setts över för att öka måluppfyllelsen.
Du ska bara behöva ringa ett samtal till kommunen för att komma i kontakt med den person som kan hjälpa dig.	Uppfyllt.	Alla frågor som rör bygglov går via bygglovscoordinatorerna som är tillgängliga alla dagar normal arbetstid.

2.6 Ekonomiskt resultat

Nämnden totalt

	Utfall 2012	Utfall 2013	Budget 2013
Intäkt	4.519	5.128	4.343
Kostnad	9.724	9.459	8.682
Resultat	5.205	4.331	4.339

2.7 Analys av ekonomiskt resultat

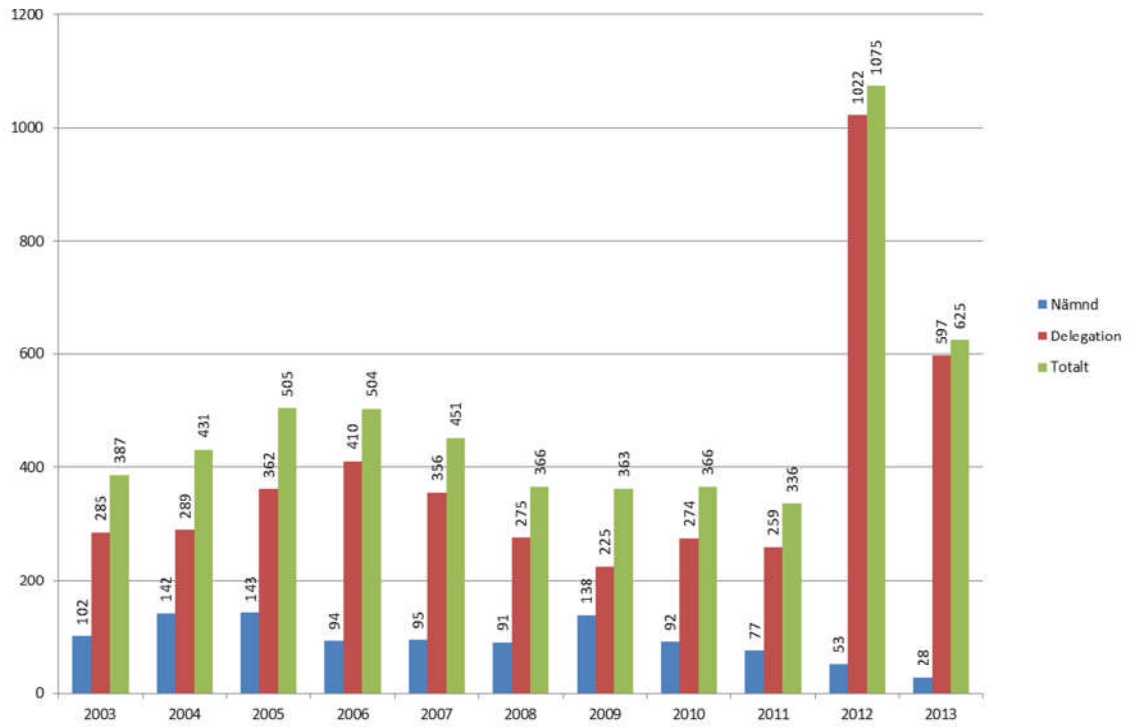
Avvikelsen vad gäller kostnader beror främst på utgifter för konsulter för översyn av arkivet samt vid framtagandet av hemsidan. En effektiv organisation med ett bra flöde av bygglovsansökningar har totalt sett gett ett positivt resultat.

2.8 Nyckeltal/verksamhetsmått

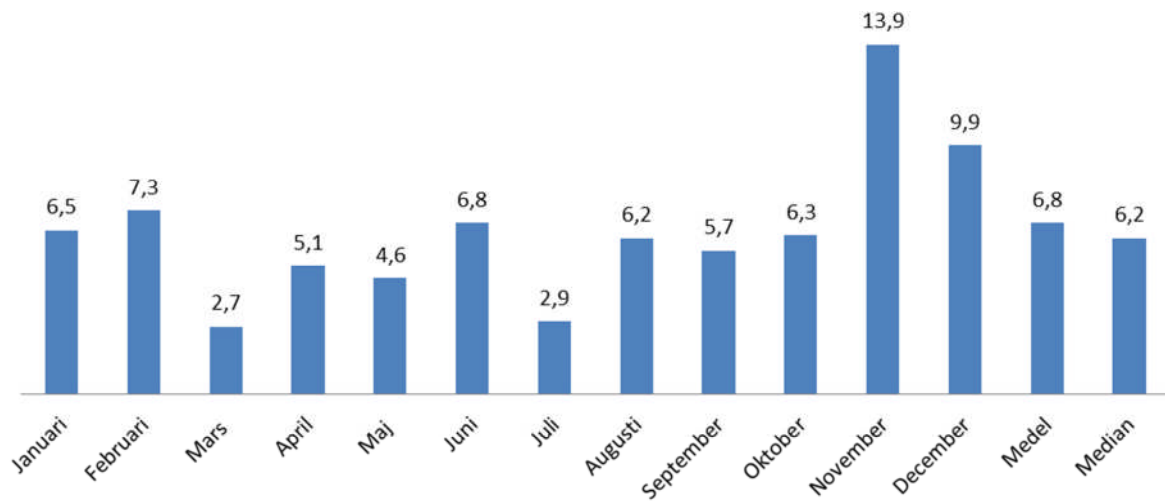
	2011	2012	2013
Handläggningstid från inkommen ansökan till expediering i veckor medianvärde	12.5	11.0	5.3
Nöjdhetsindex allmänheten	51%	83%	66%
Nöjdhetsindex företagare (mäts vartannat år)	38%	-	65%
Rättssäkerhet	57%	84%	53%
Produktivitet (beslut/årsarbetare)	39.5	125	75

Nybyggnad av enbostadshus	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Totalt
Bollmora	0	0	0	1	0	0	1	2	4
Trollbäcken	10	12	13	21	19	14	15	14	118
Strand	53	34	36	24	25	22	19	12	225
Östra tyresö	0	0	2	1	2	1	4	8	18
Totalt	63	46	51	47	46	37	39	36	365
Fritidshus	18	18	13	18	13	1	3	0	84

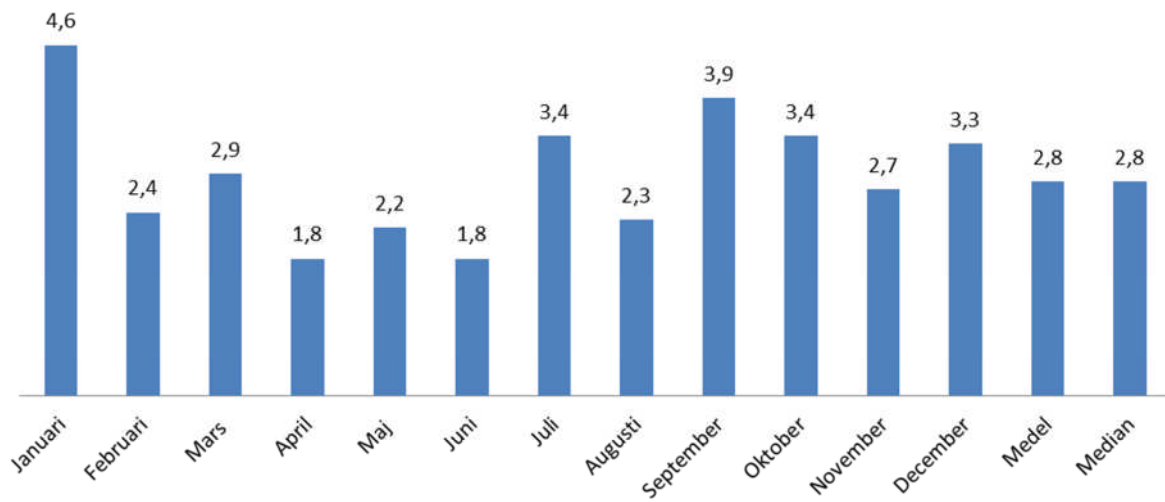
Beslut om lov



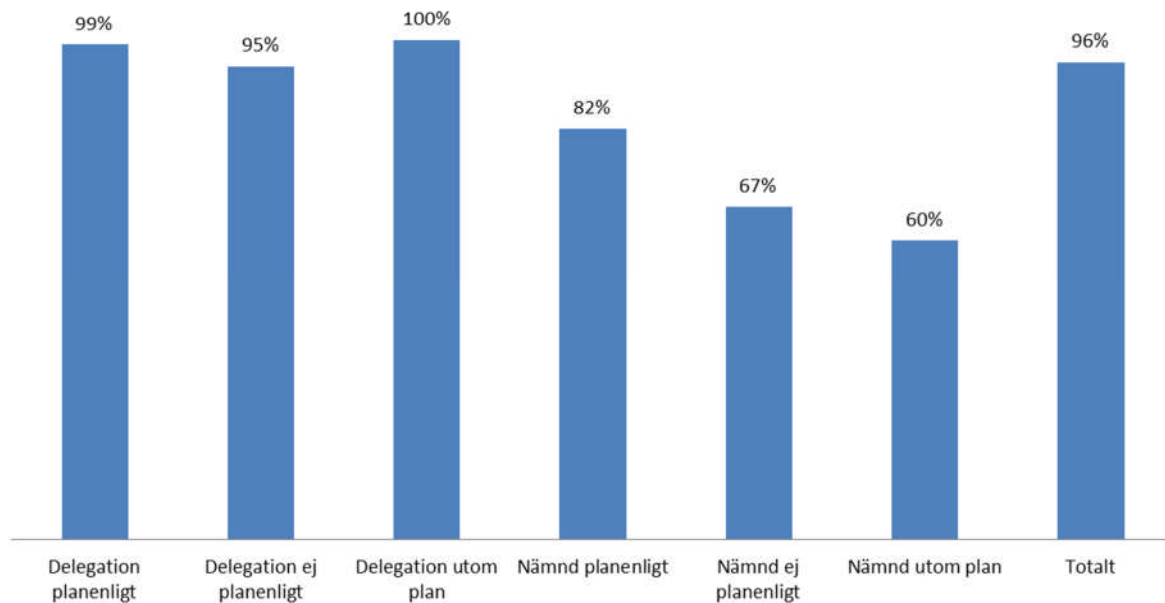
Nämndmål 2013 (10 dagar) Ansökan - begäran om komplettering



Mål enligt kommunplan 2013-2015 (6 veckor) Handläggningstid från kompletta handlingar - beslut



Ärenden som klarar 10 veckors handläggningstid



2.9 Framtiden

Under 2014 planeras ytterligare en omorganisation då verksamhetsansvariga övergår till att vara enhetschefer för respektive enhet.

Från och med den 2 juli kan det bli tillåtet att bygga ett max 25 kvadratmeter stort bostadshus som kan användas som permanentbostad, utan att behöva söka bygglov. Det krävs dock att man gör en anmälan och att huset är ett komplement till ett redan existerande en- eller tvåbostadshus som har bygglov. Det kan också bli tillåtet att utan bygglov bygga ut sitt hus med 15 kvadratmeter, bygga till två takkupor, eller inreda ytterligare en bostad i ett enbostadshus. Det är innebörden i remissen "Nya åtgärder som kan genomföras utan krav på bygglov" som regeringen beslutat att överlämna till Lagrådet.

Det är osäkert vad detta förslag, om det går igenom, kommer att innebära för bygglovverksamheten, men som det är utformat i nuläget så kommer det att kräva extra resurser inom anmälanområdet samt utbildning internt och information externt.

Rättssäkerhet är en central fråga för enheten och ses som det viktigaste kvalitetsmålen för 2014 då målet är minst 80 %. Olika åtgärder ska vidtas under året för att nå målet.

Handläggarna på servicecentret ska utbildas så att de kan besvara fler av de enkla bygglovsfrågorna för att på så sätt ge bättre service till medborgarna och bidra till bättre arbetsro för koordinatörer och handläggare.

Den nya hemsidan ska lanseras.