

§ 10

Dnr 2015BNS0064/043



Byggnadsnämndens verksamhetsberättelse 2014

Byggnadsnämndens beslut

Byggnadsnämndens verksamhetsberättelse för 2014 godkänns

Beskrivning av ärendet

Bygglövcchef Martin Fahlmna redovisar byggnadsnämndens verksamhetsberättelse för 2014 (aktbilaga).

Justerandes sign			Utdragsbestyrkande
------------------	---	---	--------------------



Datum 2015-02-26
Tid 14:00 – 20:15
Plats Bollmora

Beslutande Se närvarolista

Övriga deltagare Se närvarolista

Justeringens plats och tid Samhällsbyggnadsförvaltningen 2015-02-27

Paragrafer 9 - 20

Sekreterare

Johanna Nyfén Andersson

Ordförande

Matilda Lundh

Justerande

Helène Sundman

ANSLAG / BEVIS

Protokollet är justerat. Justeringen har tillkännagivits genom anslag.
Observera att anslagstiden inte är samma sak som överklagandetiden.

Organ Byggnadsnämnden
Sammanträdesdatum 2015-02-26
Datum då anslaget sätts upp 2015-03-02
Datum då anslaget tas ned 2015-03-24
Förvaringsplats för protokollet Samhällsbyggnadsförvaltningen

Underskrift

Utdragsbestyrkande

Frånvarande

Annika Henningsson (M)

Lars Lagerstedt (C)

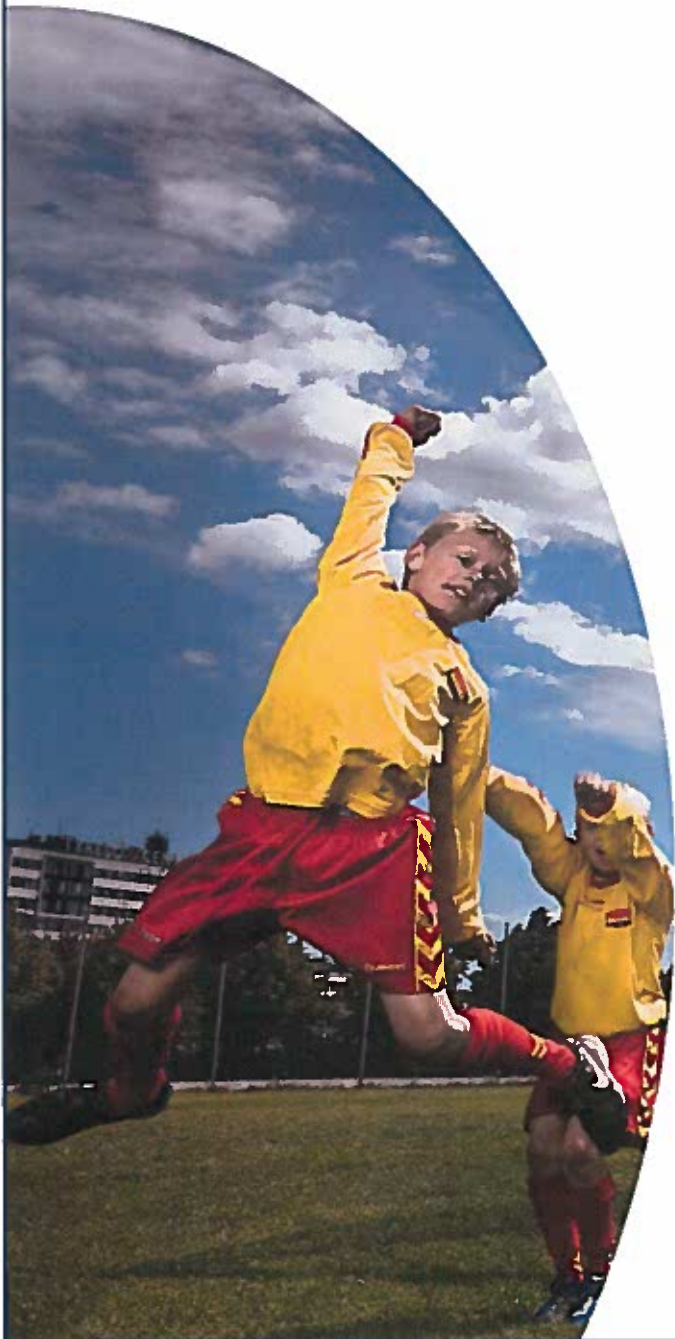
Janis Salts (KD)

Anders Bergéus (S)

Justerandes sign 			Utdragsbestyrkande
---	---	--	--------------------

Byggnadsnämnden

Verksamhetsberättelse 2014



tyresö kommun 

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, utövar tillsyn och utfärdar startbesked och slutbevis/slutbesked.

Budget 2014 i sammandrag (tkr)

Verksamhetsområde	Budget 2014	Utfall 2014	Avvikelse
Bygglov	4.343	4.420	-77

2 Byggnadsnämnden

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 handlägger enheten Attefallärenden, håller i 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, bygglovenheten samt mark- och exploateringsenheten. I mars 2014 blev enheternas respektive verksamhetsansvariga istället enhetschefer, med ansvar även för ekonomi och personal.

För att vara en så liten enhet som bygglovenheten är, så har det varit relativt hög omsättning på personalen. Tre nya personer har anställts under året. En person med visstidsanställning till augusti 2015 och två tillsvidareanställningar. Två handläggare har gått vidare till andra arbeten. Två handläggare har varit föräldralediga. Vi har också haft inne en handläggande konsult som har hjälpt oss i tider med hög arbetsbelastning till följd av vakanser. Därför kan man säga att en av årets största utmaningar har varit att fortsatt hålla hög kvalitet i arbetet och ha nöjda bygglovssökande samtidigt som personalomsättningen har varit hög.

Året har också präglats väldigt mycket av enhetens arbete med anpassningen till den nya lagen som har inneburit de sk. Attefallätgårderna. Lagen har definitivt sina brister och landets kommuner har inte fått så stort stöd från Boverket och Länsstyrelsen med tillämpningen. Att implementera den och arbeta med den har därför varit en stor utmaning för enheten, vilket dock har hanterats på ett mycket

bra sätt med korta handläggningstider och nöjda sökanden. Se statistiken längre ner under Attefall. En arbetsgrupp tillsattes för att arbeta fram mallar och rutiner och checklistor för handläggning av de nya Attefallätgårderna. Hela enheten har också varit på utbildning i den nya lagen.

Dagens bygglovsökande letar efter sin information på nätet och på Tyresö kommuns hemsida. Därför är det jätteviktigt att materialet som finns på hemsidan är av bästa kvalitet. Av denna anledning har ett arbete med att modernisera Tyresö kommuns bygglovsidor inletts. En konsult anlätades för detta i slutet av 2013 och arbetet med att ta fram sidan skedde sedan under våren 2014. Konsulten hade aldrig sökt bygglov förut och visste ingenting om bygglovshantering i allmänhet. 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 och roligare att söka bygglov och inkomma med kompletta handlingar. Bygget av hemsidan har i stora drag handlat om att ta fram checklistor för alla ärenden som man kan söka lov för där den som söker får en fullständig lista på vilka handlingar som respektive ärende kräver. Hemsidan utvärderades i början av sommaren, byggdes därefter om efter de önskemål och synpunkter som kommit in. Hemsidan fick bra betyg av användare som var bygglovssökande testpersoner.

Projekt "Hela kedjan från ansökan till laga kraft" påbörjades i slutet av året av bygglov och verksamhetsstöd där vi försökt att tillsammans rita upp vår process och alla de moment och överlämningar som en vanlig bygglovsansökan innebär. Viktigt arbete för att förstå svårigheter och hitta nya arbetssätt mellan enheterna.

Projekt "Kunskapsöverföring" påbörjades i våras av bygglov och servicecenter där bygglov deltar i på servicecenters träffar och informerar om viktiga händelser under året och en representant från servicecenter sitter också med på bygglovenhetens handläggarmöten

En intern grupp för frågor som gäller byggt teknik har skapats. Gruppen ska lyfta frågor av byggnadsteknisk natur och bjuda in till föreläsningar mm.

Mallar, checklistor, rutiner för diverse ärenden har tagits fram under året.

Hela enheten åkte i september till Uppsala 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 nya kontakter och kunskapsöverföring mellan kommunernas bygglovverksamheter.

2.3 Nämndplanens mål

Mål	Resultat	Kommentar
▪ Den nya hemsidan är lanserad och utvärderad.	Målet uppnått	

<ul style="list-style-type: none"> Rättssäkerheten (andelen överklagande beslut som står sig vid en överprövning) uppgår till minst 80%. 	Målet ej uppnått	<p>77% En ökning från året innan med 24 procentenheter.</p> <p>Ärenden som inte står sig kan ändå betyda att vi har fått rätt i sakfrågan men att den nya lagen innebär att frågan bör prövas på nytt.</p> <p>Avgjorda ärenden som står sig kan också ha påbörjats flera år tidigare.</p>
<ul style="list-style-type: none"> Andelen kompletta ansökningar som kommer in till bygglovsenheten uppgår till minst 50%. 	Målet ej uppnått	<p>Andelen kompletta ansökningar uppgår till 34 % vilket är en bra siffra för effektiv bygglovsverksamhet, men kan bli bättre. Checklistorna på den nya hemsidan som riktades till bygglovsökandena för vilka handlingar som ska skickas in fick inte det genomslag som var tänkt.</p>

2.4 Kommungemensamma uppdrag

Uppdrag	Status, kommentera resultatet
<p>Taxor och avgifter 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.</p>	<p>Taxan har inte ändrats under året för att SKL kom med nytt förslag till ny taxa sent under hösten. Den nya taxan ska undersökas och ev. implementeras 2015</p>
<p>Alla nämnder ska i sina verksamheter bidra till en hög trygghet i utomhusmiljön och eftersträva att öka antalet medborgare som engageras i det arbetet.</p>	<p>Vi prövar i alla bygglovsärenden olägenheter för allmänhet och omgivning så att vi får ett samhälle att trivas och känna oss trygga i.</p>
<p>Ekologiska livsmedel Alla nämnder ska medverka till att andelen ekologiska livsmedel som nyttjas för måltider i kommunens verksamheter ökar så att den uppgår till minst 30 procent år 2014.</p>	-
<p>Konkurrensutsättning av verksamheter och utvecklad valfrihet</p>	<p>Gäller ej byggnadsnämnden som är en myndighet</p>

2.5 Kvalitetsgarantier

Kvalitetsgaranti	Resultat (uppfyllt/ inte uppfyllt)	Kommentar
Du får svar på eller bekräftelse av e-post inom 2 arbetsdagar, brev inom 10 arbetsdagar (om inte besked kan ges direkt)	Garantin är uppfyllt	Enligt servicemätning för e-post 2014 fick 100% svar inom ett dygn. Brev/ansökningar svarade vi på inom 5.5 dagar medel, 5.7 dagar median.
Du ska bara behöva ringa ett samtal till kommunen för att komma i kontakt med den person som kan hjälpa dig.	Garantin är uppfyllt	Utåt finns det bara ett nummer som alltid är öppet för en sökande att komma i kontakt och få hjälp.

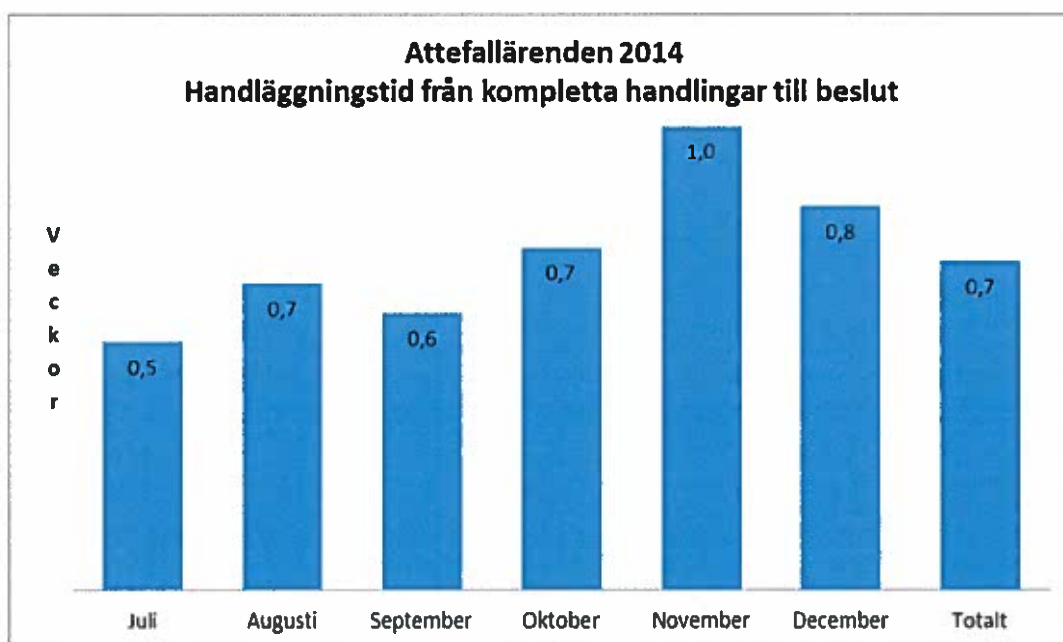
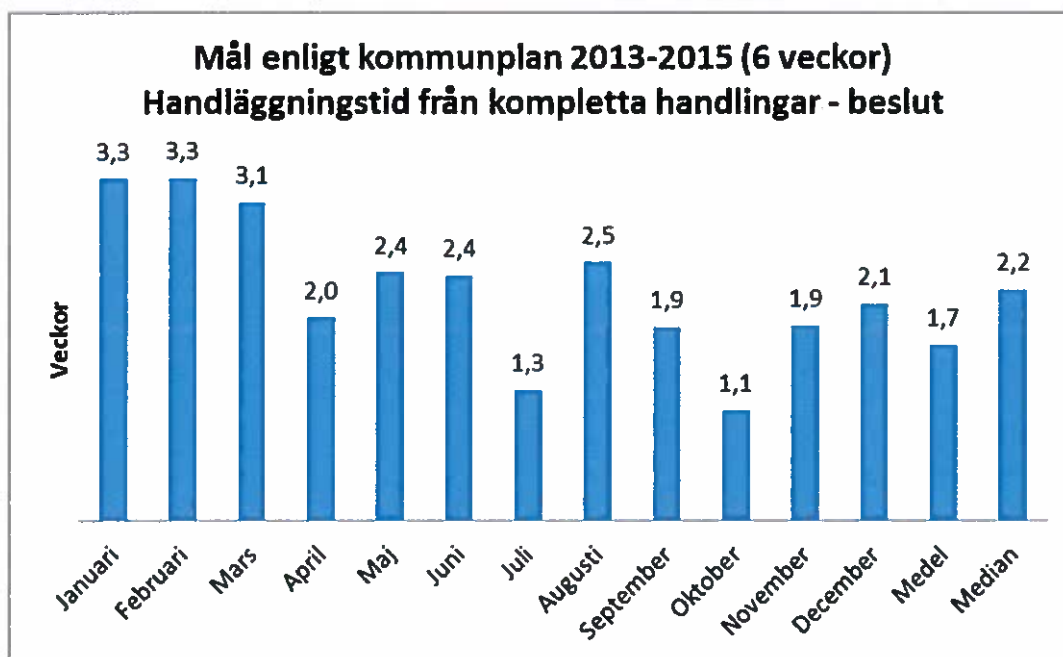
2.6 Ekonomiskt resultat

	Utfall 2013	Utfall 2014	Budget 2014
Intäkt	5.128	4.967	4.386
Kostnad	9.549	9.387	8.729
Resultat	4.331	4.420	4.343

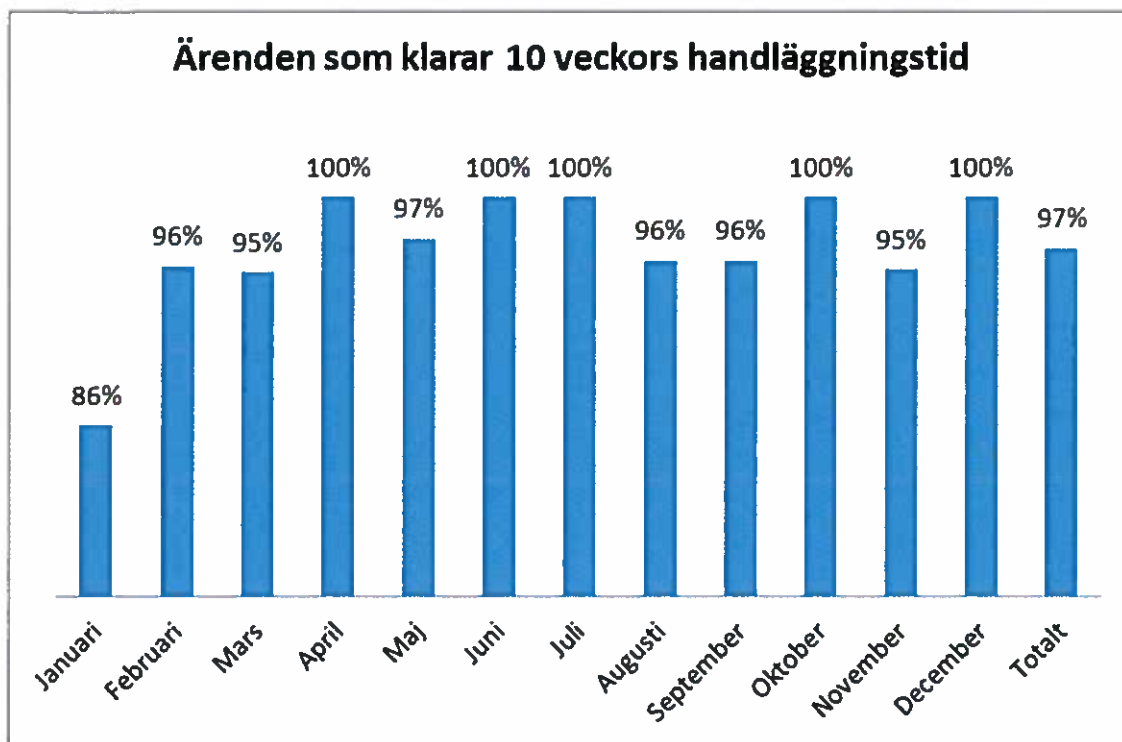
2.7 Analys av ekonomiskt resultat

Avvikelsen vad gäller kostnader beror främst på personalkostnader som ligger högre än budget och en kundförlust, men en effektiv organisation med ett väntat bra flöde av bygglovsansökningar har totalt sett gett ett resultat nära noll.

2.8 Nyckeltal/verksamhetsmått



Ärenden som klarar 10 veckors handläggningstid



Nämndmål 2013 - högst 10 dgr Ansökan till begäran om komplettering



	2011	2012	2013	2014
Handläggningstid från inkommen ansökan till expediering i veckor (median)	12,5	11	5,3	7,8
Rättssäkerhet	57%	84%	53%	77%
Kompleta ärenden vid ansökan (ny)				34 %

2.9 Framtiden

De senaste åren har bygglovsverksamheten i Tyresö utvecklats mycket positivt. Den gamla ordningen med långa handläggningstider och många undantag har bytts till en verksamhet som är professionell, smidig, snabb och håller en hög kvalitet.

Utmaningen är nu att bibehålla nivån i bygglovsverksamheten samtidigt som Tyresö växer och många stora byggprojekt ligger i startgroparna däribland utbyggnaden av Tyresö centrum. Den expansivitet som sker i form av dessa projekt och utökad personal på bl.a. planenheten och exploateringsenheten som skapar merarbete för bygglovsverksamheten leder till att bygglovsenheten kan behöva växa något under året och kommande år. Detta för att enheten också i fortsättningen ska präglas av hög kompetens, gott bemötande och korta handläggningstider för kompletta ärenden. Det ska vara lätt att som Tyresöbo eller företagare vara i kontakt med bygglovsenheten. Enheten ska samverka med planenheten i framtagandet av detaljplaner och med Bygglovalliansen som representeras av bygglovsenheter runt om i Stockholms län.

Utvecklingsområden, nämndmål och aktiviteter

Fokus ligger på att öka kundnöjdheten och att vara lyhörda i kommande kundenkät för vart våra svagheter ligger. Detta ska vi kontinuerligt följa upp varje kvartal med undersökning av kundnöjdhet och snabb återkoppling så vi vet vad vi ska satsa på. Följande parametrar ska mätas: Tillgänglighet information, bemötande, kompetens, rättssäkerhet, effektivitet.

Andra större verksamhetsförbättrande åtgärder som ska ske under året är:

Nämndmål 2015

- Andelen elektroniska ansökningar ska öka till 10 %
- Andelen kompletta ansökningar ska öka till 50 %
- Verksamheten har som mål att besluta om ett "Attefallärende" inom 6 veckor från kompletta handlingar
- Kundnöjdheten ska uppgå till lägst 75 % (mål i tidigare kommunplan)

Aktiviteter:

Arbete med utveckling av Attefallätgärderna.

Tydligöra kedjan för sökandens första kontakt med kommunen (servicecenter, växeln och bygglovskoordinatorer).

Processbeskrivning av verksamheten tillsammans med verksamhetsstöd

Lyfta fram MittBygge på hemsidan och göra det enklare för sökanden att ansöka elektroniskt.

Starta arbete med digitalisering genom hela bygglovprocessen.

Ta fram handlingsplaner för "kompletta ärenden" varje kvartal (nämndmål 50%)

En sms-tjänst införs för att meddela när kompletta handlingar erhållits och när bygglov beviljats. Detta som en ökad service till nuvarande skriftliga kommunikation.