

Byggnadsnämndens nämndplan 2016



tyresö kommun



Innehållsförteckning

1	Visionen.....	2
2	Strategiskt målområde.....	2
2.1	Strategiskt mål.....	2
2.1.1	Nämndmål	3
3	Ekonomi.....	4
4	Verksamhetsområde 16 - Bygglov	5
4.1.1	Verksamhet och syfte.....	5
4.1.2	Verksamhetens inriktning.....	5
4.1.3	Omvärldsanalys för verksamhetsområdet	5
4.1.4	Övriga nyckeltal	6
5	Uppföljning, internkontroll och kommunikation.....	7
5.1	Årshjulet.....	7
5.2	Riskhantering och intern kontroll.....	7
5.3	Kommunikation	8
5.4	Styrande planer och policys	8

1 Visionen

I Tyresö bor nu drygt 55 000 invånare, och det finns en stark känsla för hemkommunen i Tyresö. Kommunens läge med närhet till naturen, skärgården, storstaden och en expansiv arbetsmarknad bidrar till den positiva utvecklingen. Den långsiktiga stadsbyggnadsplaneringen och genomtänkta markanvändningen är en del i framgången. Det har skapat ett Tyresö där livskvalitet står i främsta rummet. God ekonomisk hushållning, effektiva verksamheter och medveten uthållig prioritering av viktiga kärnverksamheter placerar Tyresö i framkant när det gäller resultat och kvalitet.

2 Strategiskt målområde

Tyresö kommuns fem strategiska målområden:

- Livskvalitet – den attraktiva kommunen
- Medborgarfokus – varje Tyresöbo i centrum
- Blomstrande näringsliv
- God och långsiktig hushållning med effektiva verksamheter
- Attraktiv arbetsgivare

Byggnadsnämnden anser att **medborgarfokus** är det strategiskt riktiga målområde att jobba med framöver. Det strategiska målet lyder:

Tyresö kommun arbetar utifrån ett medborgarperspektiv. Det innefattar hög servicekänsla, god nåbarhet, gott bemötande och stor lyhördhet gentemot medborgarna – både som myndighet och serviceorganisation. Kommunen har en fristående tillsynsorganisation för att trygga kvaliteten och stimulera verksamhetsutvecklingen. Vår samordnade satsning på e-tjänster förenklar medborgarens vardag och ger en snabbare ärendehantering. Vi beaktar även tillgänglighetsaspekter för att underlätta för personer med funktionsnedsättning.

2.1 Strategiskt mål

- Tyresöborna är nöjda med den kommunala servicen

2.1.1 Nämndmål

- Servicen ska förbättras genom arbete med effektivisering och information

Indikatorer effektivisering:

Nöjd kund index, NKI, Resultat 75. Rapporteras 2 ggr per år. (NKI effektivitet 2015 var 71)

Andel elektroniska ansökningar ökar till 18 %. (nämndmål 2015 var 10 %)

Handläggningstider för lov och attefall ska vara högst 6 veckor från komplett ansökan.

Kompletteringsbrevutskick max 10 dagar.

Indikatorer information:

Nöjd kund index, NKI, Resultat 75. Rapporteras 2 ggr per år. (NKI information 2015 var 69)

Indikator total kundnöjdhet (NKI)

Nöjd kund index, NKI, Resultat 75. Rapporteras 2 ggr per år. (NKI total 2015 var 69)

Bakgrund:

En enkät skickas kontinuerligt ut till de sökande efter att ett beslut i deras ärende tagits. Denna enkät skickades till en början ut tillsammans med Stockholm Business Alliance (SBA) för att möta företagen nöjdhet med kommunernas service inom olika områden däribland bygglovverksamheten. 2015 ändrades enkäten till att också gälla privatpersoner och samarbete med Sveriges kommuner och landsting (SKL) startades. Tyresö och en rad andra kommuner i Stockholmsområdet har handlat upp detta och nu väntar vi på att övriga Sveriges kommuner också gör detta. Då skulle det innebära att vi kan jämföra resultat analysera och lära av varandra i alla Sveriges kommuner när det gäller hantering av bygglovsärenden. Bygglövenheten kommer för 2016 att beställa rapportering av resultatet vid två tillfällen för att så tätt inpå handläggningen som möjligt göra analyser av resultatet och föreslå lämpliga åtgärder för förbättring. Enkäten behandlar 6 områden som är viktiga i myndighetsutövning och service. Dessa sex områden är:

- Bemötande
- Tillgänglighet
- Effektivitet
- Information
- Rättssäkerhet
- Kompetens

För 2016 väljer byggnadsnämnden att fokusera på områdena **information** och **effektivitet**. Information väljs för att det området hade lägst betyg i senaste mätningen och nämnden ser ett behov av att utveckla bl.a. hemsidan där merparten av informationsmaterialet nu finns. Effektivitet väljs för att detta område skattas som det viktigaste området hos den bygglovsökande. Då vi har näst kortast handläggningstid inom bygglovalliansen är detta en stor utmaning för verksamheten.

3 Ekonomi

Byggnadsnämnden fullgör kommunens de uppgifter inom bl. a. plan- och byggnadsväsendet som inte samordnas av kommunstyrelsen. Vidare har nämnden ansvar för att pröva bygglovsärenden enligt plan- och bygglagen (PBL) och strandskyddsdispens inom miljöbalken (MB). Nämnden fullgör också uppgifter som enligt annan lag ska fullgöras av kommunal nämnd inom plan- och byggnadsväsendet.

Nämndens budget

Sammanfattande
resultaträkning
Byggnadsnämnden

	Budg et 2014	Budg et 2015	Budg et 2016	Förändri ng i tkr	Förändri ng i %
Intäkter					
Anslag från Kommunfullmäktige	4343	4133	5433	1300	31,45%
Taxor och avgifter	4335	4422	4500	78	1,76%
Övriga intäkter	157	160	160	0	0,00%
Kostnader					
Personal	3998	4100	5133	1033	25,20%
Lokaler	597	419	450	31	7,40%
Konsulter	400	400	400	0	0,00%
Kapitaltjänst	52	49	48	-1	-2,04%
Byggnadsnämnd	170	100	100	0	0,00%
Övriga kostnader	3618	3647	3962	315	8,64%

4 Verksamhetsområde 16 - Bygglov

4.1.1 Verksamhet och syfte

Till bygglovsenhetens verksamhet hör att handlägga olika typer av bygglovsärenden, anmälanärenden så som Attefallåtgärder, strandskyddsärenden, hissar, OVK, hålla i tekniska samråd, arbetsplatsbesök och slutsamråd. En viktig del av verksamheten är även att ge råd och information till allmänheten och att utföra tillsyn. Verksamheten ska bedrivas i enlighet med plan- och bygglagen och miljöbalken.

4.1.2 Verksamhetens inriktning

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. Alliansen är stolt över det goda och medvetna förändringsarbete som har genomförts.

Utmaningen är nu att öka nivån i bygglovsverksamheten. Den ska i fortsättningen alltid 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 bygglovenheter runt om i Stockholms län.

4.1.3 Omvärldsanalys för verksamhetsområdet

På grund av den stora befolkningstillväxten, såväl i länet som i kommunen, kommer det att finnas ett ökat behov av bostäder framöver – bostäder anpassade efter marknadens efterfrågan. Inriktningen i kommunens vision är att en genomtänkt och långsiktig stadsplanering ska möjliggöra ett Tyresö som växer och tar ansvar i Stockholmsregionen, samtidigt som Tyresös värden värnas.

Viktigaste förändringarna och trenderna i omvärlden som påverkar verksamheten

En omorganisation ska ske för hela förvaltningen under 2016. Hur den nya organisationen kommer se ut och hur den kommer att påverka bygglovverksamheten är i dagsläget okänt.

Den uppkomna flyktingsituationen kommer att kräva stort fokus på boendefrågor som rör detta. Migrationsverket ser i dagsläget inga indikationer på att situationen ska avta under 2016. Bygglovverksamheten bidrar på sitt sätt genom att prioritera denna typ av ärenden.

Övergången till digital hantering kommer till en början generera merarbete men ses på sikt effektivisera verksamheten. Ex. helt digital hantering från inkommen handling till arkivering av slutbeskedet.

Nämndens verksamhet påverkas av att flera nya lagar trätt i kraft, eller kommer att träda i kraft. De syftar till att ge förutsättningar för att öka och underlätta för bostadsbyggnation. Det har också pågått en mängd olika utredningar och regeringsuppdrag inom plan- och byggområdet.

Möjligheter och hot utifrån ovanstående trender

De stora förändringarna som hittills trätt i kraft har inneburit en del nya möjligheter och förenklingar för byggande i Tyresö och nya möjligheter för en flexiblere hantering av vissa bygglovärenden. De flesta förslagen/utredningarna syftar åt att underlätta byggandet i Sverige.

Hot som diskuteras i samband med att det kommer så många och stora förändringar inom området under så kort tid är att förslagen och de nya lagarna inte alltid är genomarbetade. Detta försvårar hanteringen av bygglovsärenden t.ex. då viss osäkerhet råder i början av nya lagar eftersom praxis ännu inte har utarbetats. Annat hot som också har diskuterats är att gör man det lättare att bygga finns det viss risk att det är de arkitektoniska och kulturmiljömässiga värdena som får kliva åt sidan något.

Det är stor efterfrågan på bygglovenheten efter kompetens och erfarenheter. På grund av det stora trycket och efterfrågan inom kompetensområdet som råder i regionen är dock dessa tjänster mycket svåra att rekrytera vilket utgör ett hot.

Verksamhetsområdets styrkor och utvecklingsområden

Styrkor

Bra stämning inom gruppen med hög arbetsmoral och en klar medvetenhet om betydelsen av bra service till medborgarna. Successiv och tydlig kompetenshöjning och säkerhet hos handläggarna.

Årets fokus ska ligga på att bibehålla de korta handläggningstiderna och den goda servicen samtidigt som vi fattar rättssäkra beslut. Teamarbetet och kontinuerlig uppföljning har varit framgångsfaktorerna.

Utvecklingsområden

Fokus ligger på att öka kundnöjdheten och att vara lyhörda i kommande enkät för vart våra svagheter ligger. Den årliga undersökningen av kundnöjdhet ska följas upp 2 ggr under 2016 och då ska utvärdering också utföras så vi i närtid vet vad vi ska satsa på. Årets satsningar ska göras inom områdena för information och effektivitet.

Utveckla stödfunktioner så att handläggarna kan koncentrera sig på svåra bedömningar i ärenden.

4.1.4 Övriga nyckeltal

Byggnadsnämnden följer varje månad upp:

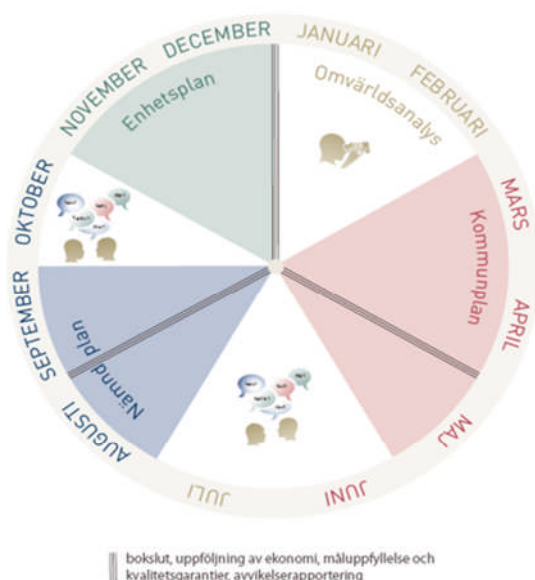
Handläggningstider, andelen kompletta handlingar, andelen elektroniska ansökningar, andelen ärenden som klarar tio veckors handläggningstid, ekonomi, överklagade ärenden och fastställda domar i högre instanser, rättssäkerhet i beslut fattade av högre instans och beslut fattade på delegation. Nämnden följer halvårsvis upp NKI-mätning för privatpersoner och företag.

5 Uppföljning, internkontroll och kommunikation

5.1 Årshjulet

I och med den nya styrprocessen följer kommunstyrelsen och kommunfullmäktiges årshjul en tidsplan för att underlätta arbetet med de olika dokumenten. Året inleds med arbete kring årsbokslut, omvärldsanalys samt visionsarbete för kommande budgetår. Treåriga mål och budget, samt treåriga investeringsramar arbetas fram till kommunplanen. Kommunstyrelsen beslutar om delårsbokslut per den sista april samt kommunplanen för de följande tre åren. Kommunplanen har arbetats fram under våren och beslut tas i kommunfullmäktige i juni månad.

Under den senare delen av året bryts kommunplanen ner till ettåriga mål och budget. Nämnder och bolag arbetar fram en nämndplan. I oktober tas delårsbokslut per sista augusti i kommunfullmäktige. Kommunstyrelsen behandlar nämnd- och bolagsplaner. Slutligen tar förvaltningarnas enheter fram enhetsplaner. Den första januari följande år träder planerna i kraft.



5.2 Riskhantering och intern kontroll

Arbetet med riskhantering och internkontroll utgör ett komplement till övrig planeringen och uppföljningen enligt styrprocessen. Det syftar till att upptäcka och korrigera felaktigheter, som till exempel dåligt utnyttjande av resurser eller för stort, eller onödigt, risktagande. Arbetet kommer till uttryck i riskhanterings- och kontrollplaner och redovisningar av interkontrollresultat.

Internkontrollplan beslutas i början av 2016 i anslutning till verksamhetsberättelsen.

5.3 Kommunikation

Det är viktigt att kommunplanens innehåll är väl känt av kommunens invånare, de förtroendevalda och kommunens medarbetare. Den långsiktiga visionen, strategier och mål för mandatperioden

kommuniceras till personal vid arbetsplatsträffar och till medborgare via kommunbilagan i Mitt i Tyresö och via tyreso.se. Delårsrapporten redovisas på intranätet och tyreso.se, och diskussioner ska ske med berörd personal. Vid årets slut redovisas måluppfyllelsen tydligt i årsredovisningen och utvalda delar i kommunbilagan.

Kommunledningskontoret utarbetar en kommunikationsstrategi som beskriver de viktigaste budskapen och strategier för att nå ut med dessa. Varje verksamhet utarbetar, på basis av nämndplanerna, en kommunikationsplan som fastställer de viktigaste budskapen och innehåller kommunikationsinsatser kring det arbete som görs för att målen ska nås.

5.4 Styrande planer och policys

Policys och andra styrdokument

I Tyresö kommuns dokument om styrprocessen definieras **policy** som ”ett kortfattat dokument som anger förhållningssätt och/eller grundprinciper för kommunens arbete inom ett visst område”. En policy kan konkretiseras närmare i form av **riktlinjer**. Dessutom finns kommunövergripande planer respektive enhetsplaner som utförligt ska ange en handlingsplan för att nå kommunens övergripande mål inom ett eller flera områden.

Rutiner ska beskriva hur arbetet inom en enhet ska ske, de ska förmodligen också beskriva hur riktlinjer ska tolkas och tillämpas?

Reglementen visar vilket ansvar olika styrelser och nämnder har.

Delegationsordningar visar vilket ansvar som ligger på olika funktioner i organisationen.

Policy

- Policy för upphandling (KF 2010)
- Policy för fakturerings- och kravverksamhet (KS 2005)
- Risk- och säkerhetspolicy (KF 2012)
- Trafikpolicy
- Informationssäkerhetspolicy (KS 2010)
- Kommunikationspolicy (2011)
- Personalpolicy (KS 2008)
- Arbetsmiljöpolicy (KS 2007)
- Policy ”Att vara chef i Tyresö kommun” (KS 2007)
- Alkohol- och drogpolicy (KF 2011)
- Likabehandlingspolicy (KF 2012)
- Resepolicy (KF 2013)
- **Planer**
- Översiktsplan för Tyresö kommun (KF 2008)
- Grönplan (KS 2009)
- Energiplan (KF 2008)

- Klimatstrategi (KF 2010)
- Plan för hantering av extraordinära händelser (KF 2011)
- Likabehandlingsplan (KS 2013)
- Tillgänglighetsplan (KS 2011, behandlas i KF i april)
- Riskhanterings- och försäkringspolicy (KF 2011)
- Dagvattenhanteringsplan (KF 2011)

- **Reglemente/Delegation**
- Gemensamt reglemente för samtliga nämnder (KF 2012)
- Revisionsreglemente (KF 2006)
- Reglemente för byggnadsnämnden (KF 2012)
- Attestreglemente (KF 2004)
- Arkivreglemente (KF 2012)
- Arbetsordning för kommunstyrelsens utskott för miljö och samhällsbyggnadsfrågor (KS 2011)
- Bestämmelse om ersättning till förtroendevalda (KF 2011)
- Delegationsordning inom kommunstyrelsens verksamhetsområde (KS 2013)

- **Riktlinje/föreskrift**
- Riktlinje för sponsring (KS 2011)
- Riktlinjer för när förtroendevalda och anställda erbjuds förmåner av utomstående (KS 2011)
- Riktlinje för upphandling i Tyresö kommun (KS 2010)
- Riktlinje för representation, uppvaktnings, resor m.m. (KS 2012)
- Riktlinje för e-posthantering i Tyresö kommun (oklar beslutsinstans)
- Lokal renhållningsordning (KF 2012)
- Allmänna ordningsföreskrifter för Tyresö kommun (KF 2013)
- Lokala hälsoskydds-föreskrifter (KF 2011)
- Ekonomihandbok (KD 2013)
- Riktlinjer för inventarieförteckning och stöldskyddsmärkning i Tyresö kommuns verksamheter (KD 2012)
- Riktlinjer för närhet och bemötande i Tyresö kommun (KD 2013)
- Riktlinjer för användning av sociala medier (KD 2011)
- Rutin för klagomålshantering (KS 2001)
- Ekonomiska regler för resultatenheter (KF 2008)
- Riktlinjer för kommunens borgensåtaganden (KF 2003)
- Riktlinjer i händelse av oljeutsläpp till havs (KS 2011)
- Riktlinje för hantering av extraordinär händelse i Tyresö (KD 2012)
- Riktlinje för uppföljning och utvärdering av upphandlade avtal i Tyresö kommun 2012 (KS 2012)
- kommuns verksamheter (KD 2012)
- Riktlinjer vid klotter och liknande skadegörelse (KS 2013)
- Riktlinjer för hantering av extraordinära händelser i Tyresö kommun (KD 2012)
- Tillgänglighetshandbok (KF 2012)