

§ 2

Dnr 2016BNS0075



Byggnadsnämndens verksamhetsberättelse 2015

Byggnadsnämndens beslut

1. Byggnadsnämndens verksamhetsberättelse för 2015 godkänns.
-

Beskrivning av ärendet

Avdelningschef Martin Fahlman redovisar byggnadsnämndens verksamhetsberättelse för 2015 (aktbilaga).

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

Byggnadsnämnden



Verksamhets-
berättelse
2015



tyresö kommun 

Innehållsförteckning

1. Enhetens namn	Fel! Bokmärket är inte definierat.
2. Verksamhetens resultat	4
3. Måluppfyllnad 2015	8
4. Riskhantering	9
5. Framtiden - Nya mål och prioriteringar	10

1. Bygglovsenheten

ÅRETS VERKSAMHET

Året för bygglovverksamheten har överlag varit bra. Arbete med medborgarfokus har gett resultat och årets "nöjd kund index" (NKI) hamnade på 69. 2007 och 2011 dalade NKI för hanteringen av bygglov från 65 till 38. Sedan dess har NKI gradvis stigit till årets NKI 69. Det är högst hittills för kommunen och är ett resultat över genomsnittet i riket.

Rättssäkerheten har i år varit 90 % dvs. att 90 % av de överklagade besluten stod sig i överprövande instanser. Det är en mycket bra siffra som troligtvis ligger bland de högsta i stockholmsregionen.

Handläggningstiderna har fortsatt varit korta och arbete med att gå över mot en mer digitaliserad process går framåt.

Tidigare år har det varit relativt hög personalomsättning för en så liten enhet som bygglov. Det har varit utmanande att hålla en hög kvalitet samtidigt som personalomsättningen varit hög. Under året som gått så har läget dock varit stabilt. En handläggare med visstidsanställning har avslutats och en ny handläggare har anställts. Det stabila läget på enheten är ett gott tecken som ger trygghet och kontinuitet i kärnverksamheten och i arbete med verksamhetsförbättrade åtgärder. Detta under en tid då det är en arbetsmarknad med stor rörlighet. Det råder i regionen brist på erfarna handläggare.

Bygglovenheten kom på tredje plats i kommunens egna kvalitetstävling.

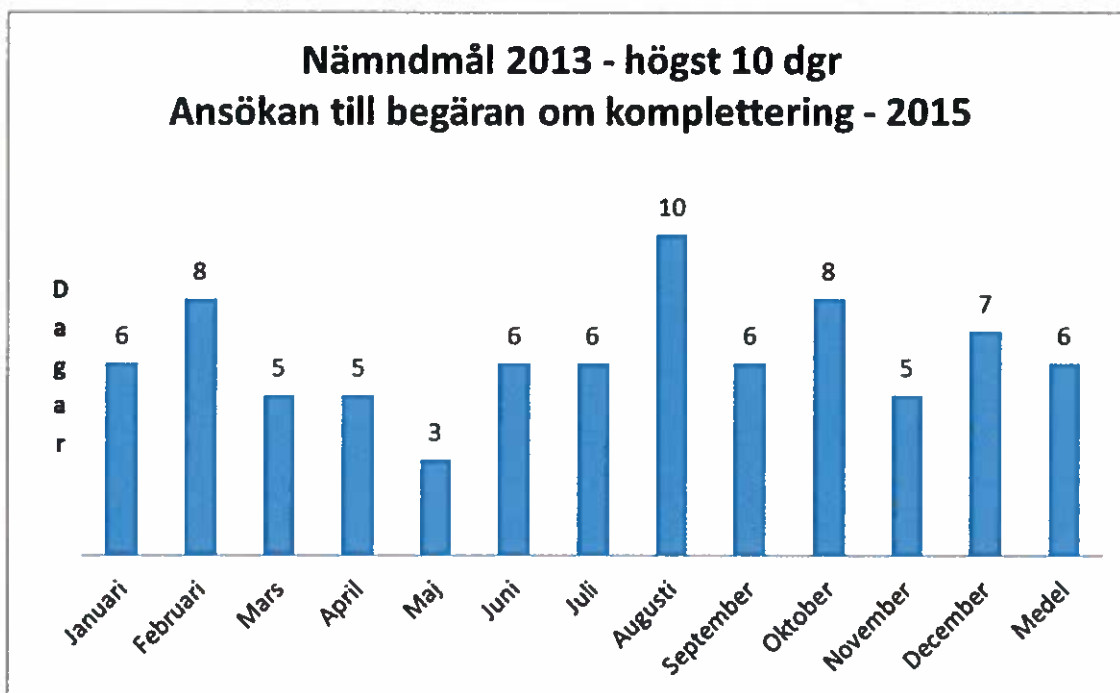
FAKTORER SOM PÅVERKAT VERKSAMHETEN UNDER ÅRET

En omorganisation har även detta år genomförts och fr. o med 1 januari 2016 så har bygglovschefen blivit avdelningschef över kart- och bygglovsavdelningen vilket innebär att enheten för mät- och kart har slagits samman med bygglovenheten under samma avdelning. En av handläggarna på bygglovenheten efterträder bygglovschefen.

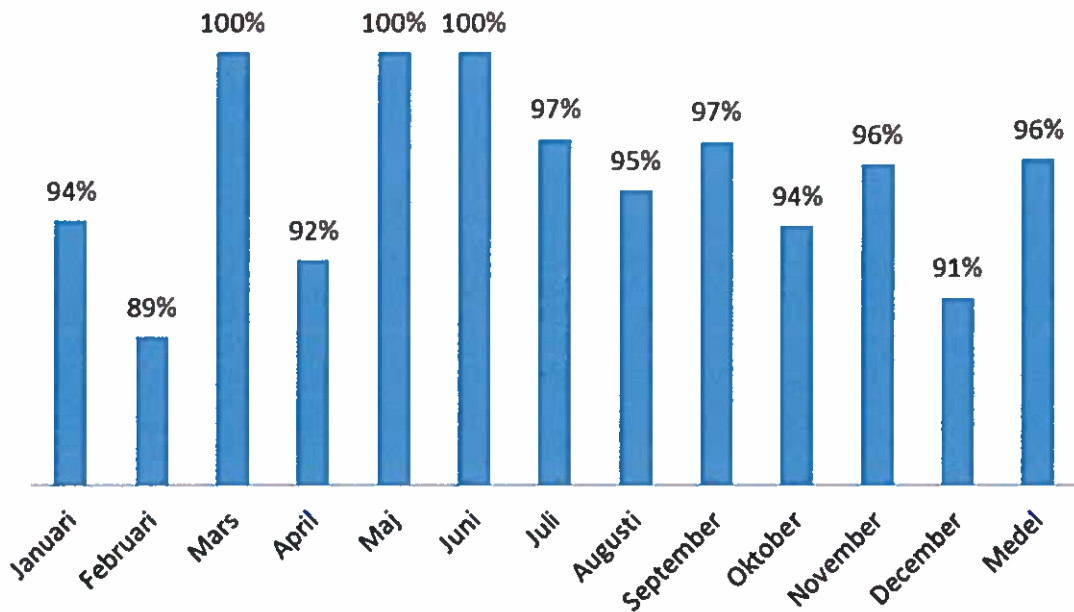
2. Verksamhetens resultat

NYCKELTAL OCH VERKSAMHETSMÅTT

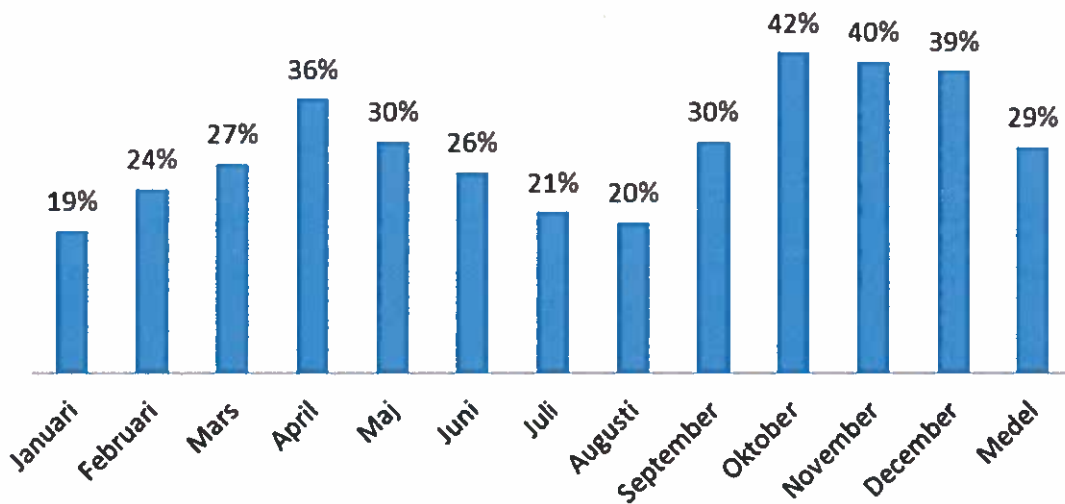
	2011	2012	2013	2014	2015
Handläggningstid från inkommen ansökan till expediering i veckor (median)	12,5	11	5,3	4,9	6
Rättssäkerhet	57%	84%	53%	77%	90%



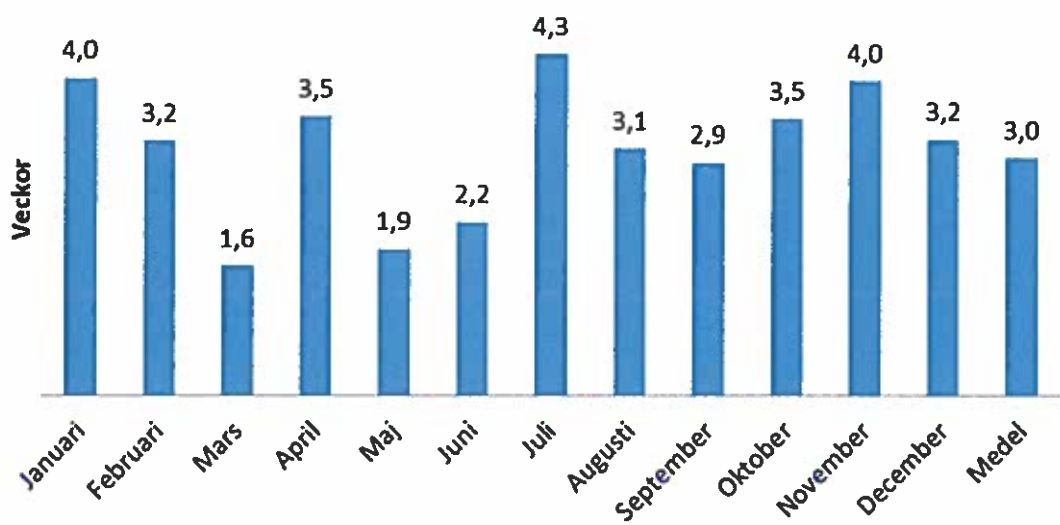
Ärenden som klarar 10 veckors handläggningstid - 2015



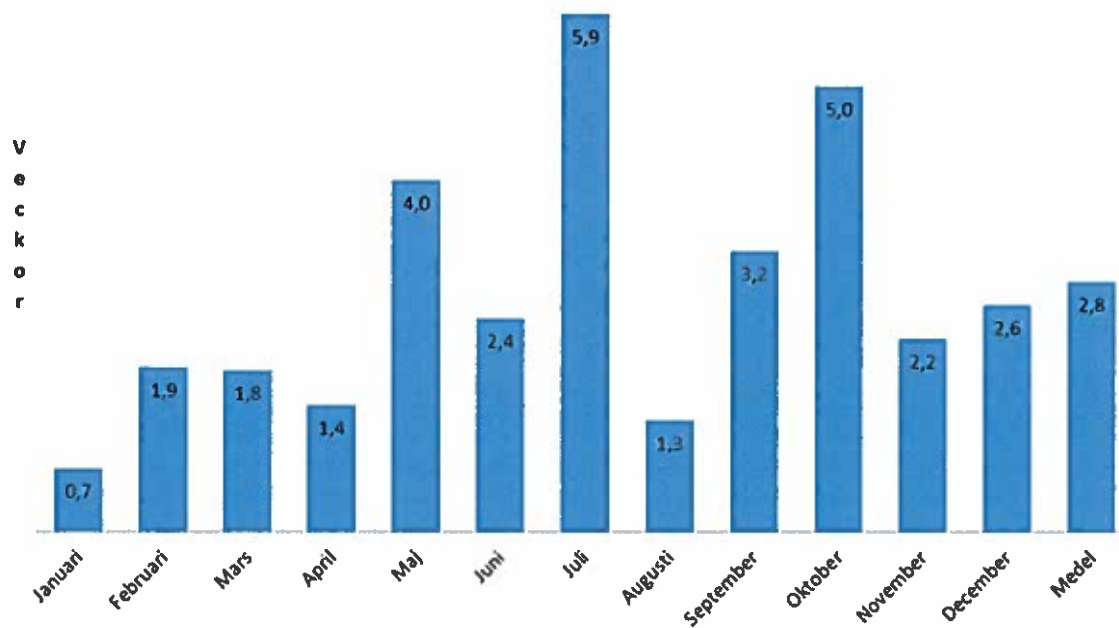
Kompleta ärenden vid ansökan - 2015 Nämndmål 2014 - 50%



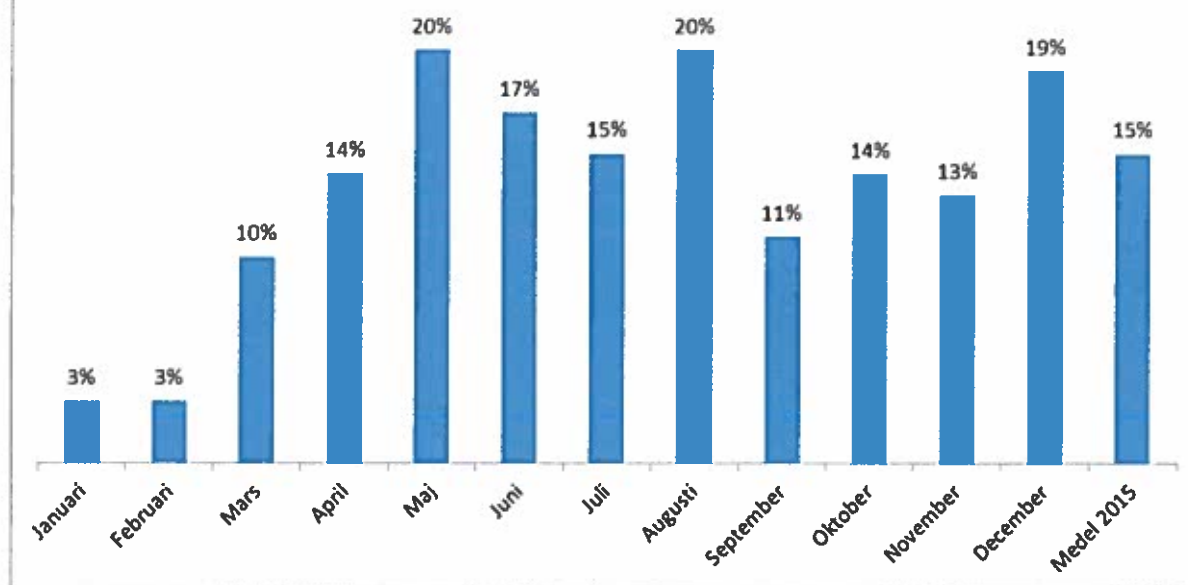
Handläggningstid från kompletta handlingar till beslut - 2015 Mål enligt kommunplan 2013-2015 (6 veckor)



Attefallärenden 2015 - Handläggningstid från kompletta handlingar till beslut



Ansökan/anmälan (lov & attefall) inkommen via e-tjänstportalen mittbygge.se - 2015



EKONOMISKT RESULTAT

Belopp i tkr	Budget 2015	Utfall 2015	Utfall 2014
Intäkter			
Kommunbidrag	4 133 000	4 133 000	
Övriga intäkter	4 600 000	4 720 735	
Summa intäkter	8 733 000	8 853 735	
Kostnader			
Summa kostnader	8 733 000	9 841 248	
Resultat	0	-987 513	-77 025

Kommentar:

Slutresultatet blev något bättre än förväntad prognos. Byggnadsnämnden prognostiserade ett underskott på ca 1100 tkr. Detta beror till största delen på ökade personalkostnader i samband med omorganisation och kvalitetsarbete samt ökade kostnader för den centrala administrativa stödenheten.

För att justera detta så lade byggnadsnämnden fram förslag till ny taxa för plan och byggärenden och KF beslutade om denna som började gälla 1 juli 2015. Denna beräknades inbringa ca 300 tkr mer än budgeterade inkomster.

Byggnadsnämnden har också avslutat en visstidsanställning i augusti som var beräknad att fortsätta året ut.

Byggnadsnämnden har också beviljats ökade anslag på 1 300 tkr. fr.o.m. 2016 för att täcka upp för bl.a. personalkostnaderna som är essentiellt för nämndens fortsatta kvalitetsarbete såsom näst kortast

handläggningstider i bygglovsalliansen, hög rättssäkerhet i beslut och bra service till invånarna. Med de ökade anslagen så kommer budgeten troligtvis hålla nästa år och kvalitén kan bibehållas.

Sett över några år har ansökningarna som inkommit till byggnadsnämnden ökat med ca 30 % som till viss del beror på de nya Attefallreglerna som trädde ikraft sommaren 2014 och den stundande minskningen av ROT-avdraget, och detta har tidigare inte speglats i nämndens anslag.

3. Måluppfyllnad 2015

Nämndmål 2015

Aktiviteter/enhetsmål	Resultat/status	Kommentar
Andelen elektroniska ansökningar ska öka till 10 %	15 %	Andelen elektroniska ansökningar uppgick till 15 %. Detta är en del av ett långsiktigt mål att arbeta mer digitalt. Insatser på hemsida och upprepning av nämndmålet för berörda handläggare och administratörer ses som den största faktorn till uppnått resultat. Mäts varje månad.
Andelen kompletta ansökningar ska öka till 50 %	29 %	Insatser på hemsida och färdiga checklistor gav inte det genomslaget som vi hoppades på. Vi är ändå nöjda med resultatet. Jämförelsevis med andra kommuner så är detta troligtvis en riktigt bra siffra ändå. Målet är nog för högt satt från början. Mäts varje månad.
Verksamheten har som mål att besluta om ett "Attefallärende" inom 6 veckor från kompletta handlingar	2,8 veckor	Fokus och prioritering av dessa beslut. Handläggningstider mäts varje månad.
Kundnöjdheten ska uppgå till lägst 75% (inte NKI)	69 NKI, Nöjd Kund Index.	Mellan 2007 och 2011 dalade NKI för hanteringen av bygglov från 65 till 38. Sedan dess har NKI gradvis stigit till årets NKI 69. Det är högst hittills för kommunen och är ett resultat över genomsnittet i riket. Målet är hämtat från tidigare kommunplan men borttaget för kommunplan 2015. Kundnöjdhet 75% syftade då på bygglovsalliansens mätning som inte görs längre. Numer mäts inte kundnöjdheten på samma sätt och % är inte rätt mättenhet. Däremot är Nöjd kund index (NKI) uppmätt för halva 2014-2015 till ett värde 69.

KVALITETSGARANTIER

Kvalitetsgaranti	Uppfylld/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 Uppfylld	Enligt servicemätning för e-post 2015 fick 92% svar inom ett dygn och 100% inom två dygn. Brev/ansökningar svarade vi på inom 6 dagar.
Du ska bara behöva ringa ett samtal till kommunen för att komma i kontakt med den person som kan hjälpa dig.	Garantin Uppfylld	Utåt finns det bara ett nummer som alltid är öppet för en sökande att komma i kontakt och få hjälp.

Kommentar:

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 årsvis upp NKI-mätning för privatpersoner och företag som redovisas i rapport med förbättringsförslag.

4. Riskhantering

För bygglovsverksamheten är handläggningstider, rättssäkerhet, kundnöjdhet och ekonomi de viktigaste måtten på kvalitet. Nedan analyseras risker och kontrollåtgärder inom de olika områdena:

Handläggningstider

Risker: Att kraven enligt PBL på tio veckors handläggningstid inte uppnås. Eller att handläggningstiderna är längre än sex veckor.

Kontrollåtgärder: Mätning av handläggningstider varje månad samt redovisning av resultatet vid varje nämndmöte.

Ansvarig: Enhetschef och nämndsekreterare

Rättssäkerhet

Risker: Att nämndens beslut inte håller vid en överprövning.

Kontrollåtgärder: Löpande utvärdering av beslut från överprövande myndigheter samt redovisning

vid varje nämndmöte.

Ansvarig: Enhetschef tillsammans med handläggarna.

Kundnöjdhet

Risker: Att bygglovssökande inte är nöjda med nämndens verksamhet.

Kontrollåtgärder: Mätning av kundnöjdheten med en enkätundersökning två gånger om året.

Jämförelse med resultat från övriga kommuner i bygglovsalliansen. Redovisning i nämnden.

Ansvarig: Enhetschef i samarbete med bygglovsalliansen

Ekonomi

Risker: Stort underskott i nämndens ekonomiska resultat.

Kontrollåtgärder: Analys och redovisning av enhetens ekonomiska resultat vid varje nämndmöte.

Ansvarig: Enhetschef och controller

Resultatet från den årliga utredningen i smart visar på att det är stress som är den största risken i arbetsmiljön.

5. Framtiden - Nya mål och prioriteringar

Nämndmål för 2016: Servicen ska förbättras genom arbete med **effektivisering och information**

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 bygglovssökande. Då vi har näst kortast handläggningstid inom bygglovsalliansen är detta en stor utmaning för verksamheten.

Årets fokus ska ligga på att bibehålla de korta handläggningstiderna och den goda servicen samtidigt som vi fattar rättssäkra beslut. Teamarbetet och kontinuerlig uppföljning av nyckeltal och ärendehantering har varit framgångsfaktorerna och ska fortsätta vara det 2016

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.

Datum 2016-02-18
 Tid 18:00-19:30
 Plats Myggdalen

Beslutande Se närvarolista

Övriga deltagare Se närvarolista

Justeringens plats och tid Samhällsbyggnadsförvaltningen 2016-02-24

Paragrafer 1-4 och 6-10


Sekreterare


 Johanna Nyrén Andersson

Ordförande


 Matilda Lundh

Justerande


 Lennart Jönsson

ANSLAG / BEVIS

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

Organ Byggnadsnämnden
 Sammanträdesdatum 2016-02-18 § 1-4 & 6-10
 Datum då anslaget sätts upp 2016-02-22
 Datum då anslaget tas ned 2016-03-15
 Förvaringsplats för protokollet Samhällsbyggnadsförvaltningen

Underskrift


 Johanna Nyrén Andersson



Utdragsbestyrkande

Närvarolista § 1-4 & 6-10

Beslutande



Mathilda Lundh (M)
 Mikael Onegård (M)
 Tony Thorén (FP)
 Lars Lagerstedt (C), ersättare för Erik Almling (C)
 Jan-Åke Svensson (M), ersättare för Janis Salts (KD)
 Lennart Jönsson (S)
 Barbro Nordlöf (S)
 Anders Bergéus (S), ersättare för Helène Sundman (S)
 Johan Rydén (MP)

Frånvarande

Erik Almling (C)
 Helène Sundman (S)
 Janis Salts (KD)
 Annika Henningsson (M)
 Tony Aorahim (KD)
 Tommy Blomster (S)
 Mikael Ordenius (MP)
 Ann Ödlund (V)
 Christina Melzén (FP)

Övriga

Martin Fahlman, bygglovschef
 Johanna Nyrén Andersson, sekreterare
 Björn Pettersson, bygglovshandläggare
 Hanna Wikström, bygglovshandläggare
 Amalia Tjärnstig, exploateringschef – närvarande vid § 1
 Sophia Norrman Winter, planarkitekt – närvarande vid § 1

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