

§ 10

Dnr BNS-2018-62/200

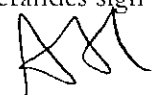


Verksamhetsberättelse 2017 för Byggnadsnämnden

Byggnadsnämndens beslut

- Verksamhetsberättelse för verksamhetsområde 15 2017 med mål- och uppdragsuppfyllelse samt uppföljning av verksamhet, kvalitet och ekonomiskt resultat godkänns.

Beskrivning av ärendet

Stadsbyggnadsförvaltningen har sammanställt verksamhetsberättelse 2017 för byggnadsnämndens verksamhetsområde 15. Verksamhetsberättelsen redogör för uppfyllelsen av mål och uppdrag för 2017 i kommunplan och nämndplan. Verksamheten och dess kvalitet har följts upp liksom det ekonomiska resultatet.

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

Tyresö kommun
Stadsbyggnadsförvaltningen
Andréa Ström
Stabschef
Andrea.strom@tyreso.se

TJÄNSTESKRIVELSE

2018-02-13

1 (2)

Diarienummer

BNS-2018-62

Byggnadsnämnden

Verksamhetsberättelse 2017 för Byggnadsnämndens verksamhetsområde 15

Förslag till beslut

1. Verksamhetsberättelse för verksamhetsområde 15 2017 med mål- och uppdragsuppfyllelse samt uppföljning av verksamhet, kvalitet och ekonomiskt resultat godkänns.


Sara Kopparberg
Förvaltningschef


Martin Fahlman
Avdelningschef

Beskrivning av ärendet

Stadsbyggnadsförvaltningen har sammanställt verksamhetsberättelse 2017 för byggnadsnämndens verksamhetsområde 15. Verksamhetsberättelsen redogör för uppfyllelsen av mål och uppdrag för 2017 i kommunplan och nämndplan. Verksamheten och dess kvalitet har följts upp liksom det ekonomiska resultatet.

Viktiga händelser under 2017

Stadsbyggnadsförvaltningen lägger ytterligare ett intensivt år bakom sig och detsamma gäller bygglovenheten. I februari började en ny handläggare och

sedan den 1 mars är avdelningschefen tillbaka från föräldraledighet. Under våren sa en handläggare upp sig. Under sommaren rekryterades två nya handläggare som till slutet av året har kommit in mycket bra i handläggningen, rutiner och enhetens kultur. De tre handläggare som rekryterades i slutet av 2016 gick under våren 2017 utbildningen "Bygglov i praktiken" på KTH tre dagar i veckan varannan vecka. Detta påverkade handläggningstiderna negativt under våren men har visat sig ge resultat under hösten.

Vi har påbörjat en översyn av våra mallar och rutiner som ett led i arbetet med att effektivisera verksamheten. Det har bland annat inneburit att vi har tagit fram en helt ny rutin för granskning och fördelning av ärenden och vi har klarspråksgranskat våra vanligaste mallar tillsammans med förvaltningens kommunikatörer för att ge en bättre kundupplevelse. Året har till stor del präglats av vårt arbetssätt med fördelning av ärenden. Vi har under året satsat på personalhälsa genom att minska antal ärenden per handläggare, detta har i sin tur lett till ökade väntetider för den sökande. Detta har ansetts helt nödvändigt för att minska arbetsbelastningen för handläggarna tills vi fått alla handläggare på plats efter rekryteringar, introduktion och utbildningar.

Sammanfattande slutsatser

Förvaltningen bedömde vid årets start att bygglovsintäkterna för 2017 troligtvis skulle bli lägre än föregående år, en följd av få stora bygglov under året. För ett nollresultat hade krävts 5,8 mkr i bygglovsintäkter, utfallet blev 880 tkr lägre vilket förklarar underskottet för året. Föregående år hade bygglov ett positivt resultat om 830 tkr då intäkter för ett stort bygglov bokfördes på slutet av 2016.

Både antalet ansökningar och beslut har ökat de senaste åren. Detta har skett med samma ungefär medarbetarantal vilket har fått upp produktionen per årsarbetare samtidigt som vi har behållit relativt korta handläggningstider, dock finns risk för att kvaliteten går ner och arbetsmiljön för handläggarna blir ansträngd. Rekrytering har varit en stor fråga under året och konjunkturen i branschen är till arbetstagarens fördel.

Trots det ökade antalet ärenden uppfylls målen för handläggningstiderna. Trenden som visar på längre handläggningstider framförallt vad gäller utskick av kompletteringsbrev ser vi ska minska under 2018.

Byggnadsnämndens verksamhetsberättelse 2017 Vo 15



tyresö kommun 

Innehållsförteckning

Verksamhetsberättelse 2017	3
1 Viktiga händelser	3
2 Uppföljning och analys	4
<i>Strategiskt målområde</i> Medborgarfokus - varje Tyresöbo i centrum	4
Tyresöborna är nöjda med den kommunala servicen	5
<i>Strategiskt målområde</i> God och långsiktig hushållning med effektiva verksamheter	7
Varje verksamhetsområde ska bedrivas inom ramen för tilldelade ekonomiska resurser	7
<i>Strategiskt målområde</i> Attraktiv arbetsgivare	8
Medarbetarna rekommenderar Tyresö kommun som arbetsgivare.	8
Medarbetarnas sjukfrånvaro är lägre än fyra procent.	8
Sysselsättningsgraden är anpassad till de anställdas önskemål.....	9
Särskilda uppdrag	9
• I varje nämndplan behandlas aktiviteter från kommunala funktionshinderrådets förslag till Tillgänglighetsplan för 2017-2019.....	9
• Taxor och avgifter	9
3 Slutsatser och konsekvenser	10
4 Verksamhetsmått	11

Verksamhetsberättelse 2017

Nämnderna är ansvariga för sina verksamheter och ska följa upp sin verksamhet och ekonomi. Nämnderna ska godkänna en delårsrapport per verksamhetsområde per den 30 april och den 31 augusti. Delårsrapporten upprättas av förvaltningens tjänstemän och ska innehålla utfall för verksamhetsmått och målindikatorer, ekonomiska prognoser och bedömning av måluppfyllelse för nämndens mål. Den ska även innehålla förslag på åtgärder som nämnden avser vidta vid avvikelser. Delårsrapporter behandlas i nämnden och därefter i kommunstyrelsen och kommunfullmäktige.

1 Viktiga händelser

Stadsbyggandsförvaltningen lägger ytterligare ett intensivt år bakom sig och detsamma gäller bygglovenheten. I februari började en ny handläggare och sedan den 1 mars är avdelningschefen tillbaka från föräldraledighet. Under våren sa en handläggare upp sig. Under sommaren rekryterades två nya handläggare som till slutet av året har kommit in mycket bra i handläggningen, rutiner och enhetens kultur. De tre handläggare som rekryterades i slutet av 2016 gick under våren 2017 utbildningen "Bygglov i praktiken" på KTH tre dagar i veckan varannan vecka. Detta påverkade handläggningstiderna negativt under våren men har visat sig ge resultat under hösten.

Vi har påbörjat en översyn av våra mallar och rutiner som ett led i arbetet med att effektivisera verksamheten. Det har bland annat inneburit att vi har tagit fram en helt ny rutin för granskning och fördelning av ärenden och vi har klarspråksgranskat våra vanligaste mallar tillsammans med förvaltningens kommunikatörer för att ge en bättre kundupplevelse. Året har till stor del präglats av vårt arbetssätt med fördelning av ärenden. Vi har under året satsat på personalhälsa genom att minska antal ärenden per handläggare, detta har i sin tur lett till ökade väntetider för den sökande. Detta har ansetts helt nödvändigt för att minska arbetsbelastningen för handläggarna tills vi fått alla handläggare på plats efter rekryteringar, introduktion och utbildningar.

Sedan i somras har bygglovchefen varit på föräldraledighet. Arbetsuppgifterna har täcktes upp av avdelningschefen och en handläggare som fick verksamhetsansvar.

Under det fjärde kvartalet när vi blev fulltaliga så när som på en person och vi tillslut kom ikapp med ärendemängden kunde vi börja arbetet med att ta fram en ny fördelningsrutin av inkommande ärenden med fokus på sökanden och lättare att komma i kontakt med handläggaren. Det ska bli mycket intressant att följa utvecklingen med detta under 2018.

Under hösten bytte vi verksamhetssystem från Byggreda till Vision bl.a. för att bättre möjliggöra kopplingar till andra system inom förvaltningen. Detta ledde till att vi kom efter i ärendehantering tillfälligt. Nya rutiner för detta är nu på plats och en projektgrupp arbetar för att göra det nya systemet ännu effektivare. Arbetet fortsätter under 2018.

Under 2016 förändrade bygglovkoordinatorerna sitt arbetssätt genom att schemalägga sina olika arbetsmoment i block på fasta tider. Detta i kombination med begränsade telefontider och löpande effektiviseringar av arbetsflödet resulterade i att koordinatorerna hinner med arbetsuppgifter som har släpat efter under långt tid. Under 2017 har bygglovkoordinatorernas arbetssätt vidareutvecklats och

en högre effektivitet uppnåtts som har lett till att tjänsten som byggnadsnämndens sekreterare har kunnat inrymmas inom bygglovkoordinatorernas arbete.

I samband med att stadsbyggnadsförvaltningen övergår till E-arkiv har nya rutiner skrivits fram för att möta de ändrade arkivprocesserna. En koordinator har även övergått till att arbeta 100 % som arkivarie för att möta de nya kraven som ställs på verksamheten.

Under många år har hanteringen av ärenden gällande obligatorisk ventilationskontroll inte gjorts på förvaltningen. För att lösa situationen har tid avsatts i staben och en av bygglovskoordinatorerna gick en OVK-utbildning under våren. Under sommaren 2017 arbetade koordinatorerna intensivt med OVK-bevakningen och sedan mitten av januari 2018 hanteras bevakningen löpande.

Arbetet med namnsättning av vägar och platser i kommunen är sedan i våras placerat hos en ansvarig koordinator. Inför beslut i byggnadsnämnden arbetar ansvarig koordinator för att ta fram namn som förankras med kommunens invånare, inte minst barn och unga.

Att öka servicegraden till medborgarna genom att digitalisera stora delar av förvaltningens arbete var ett viktigt mål under 2017. Ett nytt ritningsarkiv publicerades på webben vilket innebär att medborgare kan hitta ritningar direkt på nätet själva. Förvaltningen bytte även verksamhetssystem till Vision för att bättre möjliggöra kopplingar till andra system som förvaltningen arbetar med.

2 Uppföljning och analys

Både antalet ansökningar och beslut har ökat de senaste åren. Detta har skett med samma medarbetarantal vilket ökat produktionen per årsarbetare, samtidigt som vi har behållit korta handläggningstider. Dock finns det risk för att kvaliteten går ner och arbetsmiljön för handläggarna blir ansträngd. Att rekrytera fler medarbetare har därför varit prioriterat under året.

Trots det ökade antalet ärenden och nyrekryteringar är handläggningstiderna bra. Trenden som visar på längre tider för utskick av kompletteringsbrev har hållit i sig under året. Det kan förklaras genom den ökade ärendemängden i kombination med att vi har haft vakanser, dels på grund av föräldraledighet och en längre sjukskrivning men framför allt på grund av att sammanlagt fyra individer har slutat de två senaste åren. Mycket tid går till rekrytering och att utbilda de nya handläggarna. Det gör att den ryggsäck vi drog på oss under 2016 tagit längre tid att komma ikapp med än vad vi beräknat.

För 2017 valde byggnadsnämnden att fokusera på områdena kompetensutveckling och effektivitet, därför är det glädjande att se att andelen elektroniska ansökningar har ökat från 19 % 2016 till 41 % 2017.

Mål och uppdrag

Strategiskt målområde

Medborgarfokus - varje Tyresöbo i centrum

Tyresö kommun arbetar utifrån ett medborgarperspektiv. Det innefattar hög servicekänsla, god närbarhet, gott bemötande och stor lyhörighet 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. De gemensamma förhållningssätt som ska genomsyra våra kontakter med medborgarna är:

- Medborgarperspektiv: Tyresö kommun har ett uttalat medborgarperspektiv med stor servicekänsla och lyhördhet gentemot enskilda invånare.
- Valfrihet: Tyresö kommun erbjuder olika alternativ för att ge medborgarna ökade valmöjligheter.
- Respekt: Tyresö kommun visar tolerans och respekt för den enskilde individen och människors lika värde.
- Närhet: Tyresö kommun ska bidra till ett samhälle där beslut så långt som möjligt fattas av eller nära människor själva.
- Tillgänglighet: Tyresö kommun ska vara tillgänglig som arbetsplats och som serviceorganisation för alla.

Strategiskt mål

Tyresöborna är nöjda med den kommunala servicen

Nämndmål

Servicen ska förbättras genom arbete med effektivisering och kompetensutveckling på bygglovsenheten

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. Enkäten behandlar 6 områden som är viktiga i myndighetsutövning och service. Dessa sex områden är: - Bemötande - Tillgänglighet - Effektivitet - Information - Rättssäkerhet - Kompetens.

Indikator

Titel	Utfall 2015	Utfall 2016	Utfall 2017-10-01	Mål 2017
Nöjd Kund-Index - Effektivitet	64	46	44	70
Nöjd Kund-Index - Kompetens	67	62	54	70
Nöjd Kund-Index - totalt	63	56	49	70
Andel elektroniska ansökningar t.o.m. 2017-12-31	15 %	21 %	41 %	50 %

Nyckeltal

Titel	Utfall 2014	Utfall 2015	Utfall 2016	Utfall 2017
Attefallärenden - Handläggningstider mäts varje månad	0,7	2,8	3,3	4

(antal veckor)				
Bygglov - Handläggningstider mäts varje månad (antal veckor)	2,4	3,0	3,8	4
Bygglov - Kompletteringsbrevutskick (antal dagar)	6	6	16	26

Titel	Utfall 2014	Utfall 2015	Utfall 2016	Utfall 2017
Årsarbetare	10,7	10,39	10,65	11,36
Ansökningar/anmälningar	614	733	668	681
Antal delegationsbeslut	618	944	1325	1361
Antal nämndbeslut	33	22	41	59
Antal överklagade beslut	16	16	8	25
Antal överklagade beslut som står sig i överprövning	77 %	90 %	50 %	83 %

Kommentar:

Att öka servicegraden till medborgarna genom att digitalisera stora delar av förvaltningens arbete var ett viktigt mål under 2017.

Nämnden följer upp NKI-mätning för privatpersoner och företag vid tertialboksluten. NKI totalt för 2016 var 56. Svarefrekvensen var 48 %. För 2017 är NKI totalt 49 för januari tom september. Svarefrekvensen är 63 %. Helårssiffrorna för NKI 2017 bör vi ha framme vid T1 2018 och då räknar vi med något bättre siffror då vi i slutet av 2017 var nästintill fullbemannade.

Bygglovenheten har haft stor omsättning under senare år vilket är den största förklaringen till siffrorna. Vi har hela tiden haft bra handläggningstider, hög kvalitet på besluten och hög rättssäkerhet. Handläggningstiden ökar marginellt för varje år och detta syns i kundnöjdheten. Man kan se hur ärendemängd men framförallt fattade beslut ökar varje år på i princip samma handläggareantal. Detta resulterar i något längre handläggningstider och handläggningstider är den faktor som påverkar NKI i störst utsträckning. Skulle vi ha möjlighet att öka personalantalet med antal beslut så är möjligheten också bättre att öka kundnöjdheten i samma skala.

Då vi är en relativt liten enhet så är vi också mer känsliga för personalförändringar. Inom en tvåårsperiod har vi haft en personalomsättning på över 70 %. Detta har också resulterat i att vi har ändrat i rutinen för hur vi fördelar ärenden. Ändringen har bestått i att vi har granskat inkommande ärenden anonymt (för sökanden) och först när vi har kommit ner i antal ärenden som känts hanterbart för handläggaren har denne tagit ett nytt ärende. Detta har lett till att antalet dagar tills kompletteringsbrevet skickats ut ökat till 26. Ingen handläggare får ha mer än 30 ärenden pågående samtidigt och de har fått ärendet till sig först när det varit komplett. Detta har resulterat i viss frustration från sökanden som gärna sett att de fått en handläggare direkt vilket också speglas i NKI-siffrorna. Denna ändring kände vi oss dock tvungna att vidta för att skapa en hållbar arbetssituation för handläggarna och vi har sett under året att detta har varit en bra taktik ur personalsynpunkt. Under slutet av året har vi glädjande nog kommit ikapp med ärendemängden och rutinen för hur vi fördelar ärenden har kunnat återgå till att sökanden får personlig kontakt med handläggare direkt.

Efter att senaste NKI-mätningen gjorts har två handläggare anställts och kommit in bra i handläggningen. Den nya rutinen för handläggning har också satt sig bättre hos övriga handläggare. Prognosen för helåret är att siffrorna kommer se bättre ut när vi har facit i april (T1). Vi behåller därför målet om effektivitet till 2018 och ser att vårt digitaliseringsarbete ska ge resultat. Effektivitet är den parameter som viktas högst av sökande.

Kommentar Elektroniska ansökningar:

Vi ser en stadig ökning i antalet elektroniska ansökningar. Vi satte ett högt mål i början av året och vi nådde nästan målet. Insatser i form av återkommande annonsering på hemsida och i lokaltidningen samt rabatterat pris för elektroniska ansökningar har gett resultat.

Strategiskt målområde

God och långsiktig hushållning med effektiva verksamheter

Tyresö kommun har en långsiktigt stabil ekonomi med fokus på kommande generationer. För en långsiktigt stabil ekonomi är det nödvändigt att ha vissa överskott för att möta behov av investeringar, underhåll, utbyggnad, tillväxt och kommunens pensionsåtaganden mot våra medarbetare. Kommunens arbete präglas av effektivitet, enkelhet och ett tydligt fokus på nöjda medborgare. En strävan är att samordna resurser och se till gemensamma behov som kommunen och medarbetarna har. Tyresö kommun visar respekt för skattebetalarna - Tyresöborna - genom att sträva efter kostnadseffektivitet och arbetsmetoder som ger bästa möjliga resultat. Den kommunala utdebiteringen ska hållas på lägsta möjliga nivå för att möjliggöra god och långsiktig hushållning i kommunen.

Strategiskt mål

Varje verksamhetsområde ska bedrivas inom ramen för tilldelade ekonomiska resurser

Indikator

Titel	Utfall 2014	Utfall 2015	Utfall 2016	Utfall 2017	Mål 2017
Ekonomiskt resultat, Tkr	-77,0	-988,0	+836,0	-918,0	0

Kommentar:

Förvaltningen bedömde vid årets start att bygglovsintäkterna för 2017 troligtvis skulle bli lägre än föregående år, en följd av få stora bygglov under året. För ett nollresultat hade krävts 5,8 mkr i bygglovsintäkter, utfallet blev 880 tkr lägre vilket förklarar underskottet för året. Föregående år hade bygglov ett positivt resultat om 830 tkr då intäkter för ett stort bygglov bokfördes på slutet av 2016.

Enheten har under 2017 haft ett ökat stöd från förvaltningens Stab vilket har underlättat arbetet för bygglovshandläggarna. Det medför att enheten per 2017 tagit något större kostnader för Staben än budgeterat. Övriga kostnader har varit ca. 140 tkr lägre än budgeterat vilket främst beror på låga kundförluster samt lägre konsultkostnader än budgeterat.

Strategiskt målområde

Attraktiv arbetsgivare

Tyresö kommun präglas av en god service till medborgarna. För detta krävs motiverade och kompetenta chefer och medarbetare samt ett kreativt och gott arbetsklimat. Tyresö ska stärka sin profil som attraktiv arbetsgivare för att kunna rekrytera och behålla kompetent personal. Tyresö erbjuder många vägar in till arbete i kommunen. Vi erbjuder stimulerande arbetsuppgifter i en utvecklande miljö, god arbetsmiljö, goda möjligheter till utveckling av karriären samt konkurrenskraftiga löner.

Strategiskt mål

Medarbetarna rekommenderar Tyresö kommun som arbetsgivare.

Indikator

Titel	Utfall 2015	Utfall 2016	Utfall 2017	Mål 2017
Andel av de anställda som rekommenderar Tyresö kommun som arbetsgivare	87,0 %	94,0 %	Inget värde	-

Kommentar:

Det finns inte något värde för helåret 2017. En ny undersökning kommer att genomföras av HR-avdelningen under hösten 2018. Stadsbyggnadsförvaltningen ska ständigt arbeta för att alla ska ha de bästa förutsättningarna att göra ett bra jobb. Förvaltningen arbetar hårt för att kunna erbjuda attraktiva villkor och möjlighet till kurser, lokaler, studieresor etc. för att på så vis kunna behålla kompetent personal. Vi fäster även stor vikt vid interna karriärmöjligheter.

Medarbetarnas sjukfrånvaro är lägre än fyra procent.

Indikator

Titel	Utfall 2014	Utfall 2015	Utfall 2016	Utfall 2017	Mål 2017
Den totala sjukfrånvaron inom verksamhetsområdet, korttid (%)	0,27 %	4,24 %	3,94 %	1,36 %	4,0 %

Indikator

Kommentar:

Sjukskrivningstalen är 1,36% korttid, 10,93% långtid. Enheten har haft låg sjukfrånvaro om man räknar bort en långtidssjukskriven individ. Om man bortser från den personen klarar enheten målet på 4 % med god marginal. Aktiviteter kopplade till arbetsmiljö prioriteras. Bl.a. har ny rutin för fördelning av ärenden och ärendemängd per handläggare använts under året som ska fördela arbetsbelastningen på ett mer hållbart sätt. Vi arbetar också aktivt med en handlingsplan för arbetsmiljön med hjälp av konsult. Staben har stärkts upp med en bygglovsassistent som arbetar på 50 % för att stötta handläggarna i deras arbete, bland annat med att skriva kompletteringsbrev, besvara

frågor från medborgare och förbereda ärenden inför expediering. Syftet med detta är att minska handläggarnas administrativa arbete och på så sätt minska arbetsbördan.

Sysselsättningsgraden är anpassad till de anställdas önskemål.

Indikator

Titel	Utfall 2016 (SBF)	Utfall 2016 (Tyresö kommun)
Andel av de anställda som anser att sysselsättningsgraden är anpassad efter deras önskemål	85 %	89 %
Nej jag vill arbeta mer	2 %	4 %
Nej jag vill arbeta mindre	13 %	7 %

Kommentar:

Under 2017 har inget nytt värde tagits fram eftersom medarbetarundersökningen görs vartannat år. Förvaltningen arbetar kontinuerligt för att öka medarbetarnas möjligheter till flexibla arbetstider som går att kombinera med det individuella livspusslet. Detta har blivit en särskilt viktig fråga då en stor del av verksamhetens medarbetare är i familjebildande ålder och vill kunna ta ut delar av sin föräldradedighet på 50 %, vilket är ett önskemål som förvaltningen vill kunna möta.

Särskilda uppdrag

Särskilda uppdrag som ska genomföras under mandatperioden

- I varje nämndplan behandlas aktiviteter från kommunala funktionshinderrådets förslag till Tillgänglighetsplan för 2017-2019.

Kommentar:

Förvaltningen bevakar att reglerna om tillgänglighet enligt plan- och bygglagen efterföljs. Det görs vid byggsamråd och i samband med att bygglov ges. Två handläggare har utsetts för att driva tillgänglighetsfrågorna framåt och för att hålla kontakten med funktionshinderrådet.

- Taxor och avgifter

Alla nämnder ska årligen se över sina taxor och avgifter i syfte att avgiftsintäkterna ska bidra till verksamheternas finansiering.

Kommentar:

För 2017 höjdes taxan för vanligt förekommande ärenden där vi sett att vi lagt ner mer tid än vad intäkten kunnat täcka. Beslut om en generell 10-procentig höjning av Plan- och bygglovtaxan, som även innehåller taxa för mät- och kartverksamheten, togs under 2017 och trädde i kraft den 1 januari 2018.

3 Slutsatser och konsekvenser

Både antalet ansökningar och beslut har ökat de senaste åren. Detta har skett med samma ungefär medarbetarantal vilket har fått upp produktionen per årsarbetare samtidigt som vi har behållit relativt korta handläggningstider, dock finns risk för att kvaliteten går ner och arbetsmiljön för handläggarna blir ansträngd. Rekrytering har varit en stor fråga under året och konjunkturen i branschen är till arbetstagarens fördel.

Trots det ökade antalet ärenden uppfylls målen för handläggningstiderna. Trenden som visar på längre handläggningstider framförallt vad gäller utskick av kompletteringsbrev ser vi ska minska under 2018. Det kan förklaras genom den ökade ärendemängden i kombination med att vi har haft vakanser, dels på grund av föräldraledighet och en längre sjukskrivning men framför allt på grund av att två personer slutade under 2016 och ytterligare två personer slutade under året.

Mycket tid går till handledning och att utbilda de nya handläggarna. Det gör att den ryggsäck vi drog på oss under 2016 har tagit tid att jobba ikapp. För 2017 valde byggnadsnämnden att fokusera på områdena kompetensutveckling och effektivitet, därför är det glädjande att se att andelen elektroniska ansökningar fortsätter att öka.

Under våren har e-arkivet kommit på plats och i april beslutade byggnadsnämnden att vi efter scanning och kvalitetskontroll kan gallra alla inkommande pappershandlingar med undantag av signerade dokument. Byggnadsnämnden beslutade också att vi kan betrakta den digitala akten som vår originalakt. Dessa två beslutspunkter innebär att från och med vecka 20 2017 handlades alla ärenden digitalt fram till dess att ärendet ska expedieras.

För att hantera gamla ärenden som ska arkiveras kommer staben att behöva ha en extra tjänst på plats under resten av året som scannar och arkiverar de gamla handlingarna. Under våren 2017 har staben fortsatt att prioritera framtagandet olika rutiner för att på så sätt minska verksamhetens utsatthet vid personalförändringar. Eftersom staben arbetar med många olika arbetsuppgifter i olika system och för olika enheter har detta varit ett viktigt utvecklingsområde även under hela året.

Förvaltningen arbetar intensivt för att innovation och verksamhetsutveckling ska vara en naturlig del av det löpande arbetet och något som prioriteras inom alla verksamhetsdelar. Fram till maj 2018 pågår ett intensivt arbete för att ställa om förvaltningens arbete och verksamhetssystem för att möta de krav den nya lagstiftningen GDPR (General data protection regulation) ställer. Den nya lagstiftningen kräver att vi går igenom alla lagrade personuppgifter, både digitalt och i pappersform, och fattar beslut om vilka uppgifter som ska kvarstå och vad som ska gallras. Inom staben har en särskild GDPR-ansvarig utsetts för att arbeta tillsammans med kommunens jurist och samordnare.

Under de kommande fem åren behöver bygglovsverksamheten öka effektiviteten för att fortsätta hålla en hög kvalitet, kunna omfördela resurser och för att dagens anslag ska räcka även kommande år. Ett led i det är att enheten idag arbetar aktivt med att digitalisera bygglovsprocessen. En del av det förändringsarbete som behöver göras, både i kommunen i stort och på bygglovenheten, är att utveckla den digitala hanteringen av ärenden. I en växande kommun torde det dock vara svårt att över tid klara att hålla kvalitet och handläggningstider på den nivå där vi vill ligga, och samtidigt vara en

attraktiv arbetsgivare utan att få en höjning av anslaget som är anpassat till vad vi vill uppnå. Under nästa mandatperiod bedöms därför att bygglovsverksamheten behöver få utökade anslag

4 Verksamhetsmått

Byggnadsnämnden följer varje månad upp antal ärenden, antal beslut, handläggningstider, andelen kompletta ärenden, andelen elektroniska ansökningar, dagar innan vi skickar kompletteringsbrev, 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.

Statistik verksamhetsberättelse 2017

Bakgrundsdata	2017	2016	2015	2014
Årsarbetare	11,36	10,65	10,39	10,7
Ansökningar/anmälningar	681	668	733	614
Antal delegationsbeslut	1361	1325	944	618
Antal nämndbeslut	59	41	22	33
Antal överklagade beslut	25	8	16	16

Handläggningstider - lov (veckor)	2017	2016	2015	2014
Tid från komplett ärende till beslut - medel	4	3,8	3	2,4
Tid från komplett ärende till beslut - median	2,9	2,4	1,6	1
Tid från ansökan till expediering - medel	15,8	12,5	8,5	8
Tid från ansökan till expediering - median	12,1	9,6	6	4,9

Handläggningstider - attefall (veckor)	2017	2016	2015	2014
Tid från komplett ärende till beslut - medel	4	3,3	2,8	0,7
Tid från komplett ärende till beslut - median	2	1	1,4	0,6
Tid från anmälan till expediering - medel	17,4	13,4	9,3	4
Tid från anmälan till expediering - median	11	9,1	6,1	2,7

Kompletteringsbrev (dagar)	2017	2016	2015	2014
Tid från ansökan till begäran om komplettering	26	16	6	5,7

Mittbygge (nämndmål 2017 - 50%)	2017	2016	2015	2014
Andel ärenden inkomna via mittbygge.se	41%	19%	15%	3%


Datum 2018-02-21
 Tid 19:00–19:50
 Plats Bollmora

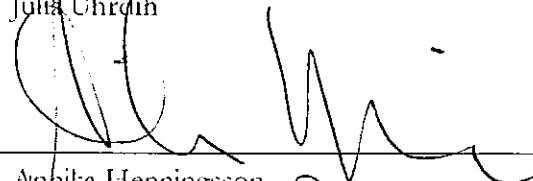
Beslutande Se närvarolista

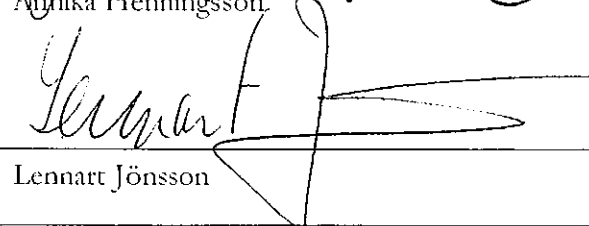
Övriga deltagare Se närvarolista

Justeringens plats och tid Stadsbyggnadsförvaltningen 2018-02-26

Paragrafer 9 - 16

Sekreterare 
 Julia Uhrdin

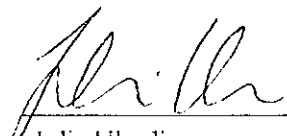
Ordförande 
 Annika Henningsson




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 2018-02-21
 Datum då anslaget sätts upp 2018-02-27
 Datum då anslaget tas ned 2018-03-21
 Förvaringsplats för protokollet Samhällsbyggnadsförvaltningen

Underskrift 
 Julia Uhrdin

  	Utdragsbestyrkande
---	--------------------

Närvarolista

Beslutande

Annika Henningsson (M)

Helen Dwyer (C)

Lennart Jönsson (S)

Mikael Onegård (M)

Tony Thorén (L)

Janis Salts (KD)

Barbro Nordlöf (S)

Tommy Blomster (S)

Johan Rydén (MP)

Ersättare

Jan-Åke Svensson (M)

Eva von Vogelsang (M)

Thomas Sundblad (L), §§ 9-12 och 15-16

Ann-Christine Jansson (S)

Anders Bergérus (S)

Övriga

Julia Uhrdin, sekreterare, stadsbyggnadsförvaltningen

Hanna Wikström, verksamhetsansvarig bygglovenheten, stadsbyggnadsförvaltningen

Martin Fahlman, chef kart- och bygglovavdelningen, stadsbyggnadsförvaltningen

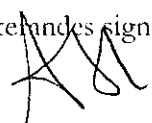

Frånvarande

Ulf Perbo (KD)

Daniel Thorsell (C)

Noel Perland (MP)

Ann Ödlund (V)

Justeraandes sign 	LJ		Utdragsbestyrkande
--	----	---	--------------------