

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

TJÄNSTESKRIVELSE

2019-02-12
1 (4)

Diarienummer
BNS-2019-78

Byggnadsnämnden

Verksamhetsberättelse 2018 för Byggnadsnämndens verksamhetsområde 15

Förvaltningens förslag till beslut till Byggnadsnämnden

- Verksamhetsberättelse för verksamhetsområde 15 2018 med mål- och uppdragsuppfyllelse samt uppföljning av verksamhet, kvalitet, ekonomiskt resultat och riskhanteringsplan godkänns.

Stadsbyggnadsförvaltningen

Sara Kopparberg
Förvaltningschef

Andréa Ström
Stabschef

Beskrivning av ärendet

Stadsbyggnadsförvaltningen har sammanställt verksamhetsberättelse 2018 för Byggnadsnämndens verksamhetsområde 15. Verksamhetsberättelsen redogör för uppfyllelsen av mål och uppdrag för 2018 i kommunplan och nämndplan. Verksamheten och dess kvalitet har följts upp liksom det ekonomiska resultatet. Dessutom redogörs för vidtagna åtgärder för att hantera risker och resultatet från kontrollinsatser enligt riskhanteringsplanen.



Viktiga händelser under 2018

Under året har bygglovsenheten tillsammans med delar av staben gjort en kartläggning av bygglovsprocessen för att se vilka delar som eventuellt skulle kunna automatiseras samt om det finns moment som kan tas bort eller effektiviseras. Kartläggningen kommer att ligga till grund för det fortsatta utvecklingsarbetet.

Mycket av bygglovsenhetens fokus har legat på implementeringen av det nya ärendehanteringssystemet Vision. Nya mallar och rutiner har tagits fram. Enheten hade som mål att införa en helt digital bygglovsprocess under året och har lagt mycket tid på det arbetet. Vissa tester gjordes under våren men dessa föll inte väl ut och vi kan konstatera att systemet inte lever upp till de krav som enheten har vad gäller kontroll och styrning av ärendeflödet. Problemet är att systemet i första hand är avsett för diarieföring och idag saknas förutsättningar för att systemet ska kunna fungera som ett effektivt stöd för handläggarna i ärendehanteringsprocessen. Under 2019 kommer verksamheten med stöd av IT-avdelningen genomföra en mer övergripande analys av förvaltningens utvecklingsbehov som även kommer ligga till grund för enhetens fortsatta arbete med förstudie och behovsanalys. Planen är att senast årsskiftet 2019/2020 kunna beslut om vilka åtgärder som behöver vidtas för att komma tillrätta med de problem som verksamheten upplever.

Under många år har arbetet med tillsynsärenden varit eftersatt och haft en väldigt låg prioritet. Av den anledningen har verksamheten sett ett behov av att prioriterar upp den delen av verksamheten. Två heltidstjänster har avsatts för det arbetet. Under hösten har verksamheten även tagit in extra resurser i form av praktikanter som studerar till bygglovshandläggare som har stöttat i arbetet med tillsynsärenden. I och med den ökade satsningen börjar ärendebalansen nu att utvecklas positivt och under 2019 kommer fokus läggas på att få igång ett systematiskt arbete för tillsynsärenden och att hantera de mest känsliga ärendena för att minska risken för anmälningar. I förlängningen ser verksamheten stor vinning i rekryteringen av en jurist som kan ge juridiskt stöd till hela förvaltningen och arbeta med internutbildningar.

Mängden nya ärenden har minskat något (ca 10 %) jämfört med förra året, trots detta når inte enheten den effektivitet som eftersträvas. Antalet dagar från inkommen ansökan tills begäran om komplettering sker, är den del av processen som succesivt har ökat och behöver effektiviseras, det visar sig troligtvis i det sjunkande NKI-resultatet. Efter att haft ett tydligt fokus på att korta handläggningstiderna både för lov- och anmälningsärenden har verksamheten justerat sina rutiner från årsskiftet så att tiden från inkommen ansökan till begäran om komplettering ges ett större fokus. Vi följer noggrant utvecklingen från vecka till vecka och mer resurser läggs på registrerings- och granskningsfasen för att återkopplingen till kunden ska ske så snabbt som möjligt.

Sjukfrånvaron är fortsatt hög för verksamheten. Framför allt vad gäller långtidssjukskrivningar. Dessa är till viss del stressrelaterade och kan möjligen förklaras av att yrkesrollen upplevs påfrestande med höga krav och förväntningar från kunder tillsammans med bedömning av ärenden som kan upplevas komplexa. Aktiviteter kopplade till arbetsmiljö har getts en högre prioritet under de senaste två åren. Bland annat har rutinen för fördelning av ärenden justerats under året för att få bättre kontroll på arbetsbelastningen för varje handläggare. Enheten arbetar också aktivt med en handlingsplan för arbetsmiljön. Den indikerar att problemen till stor del beror på att många upplever att krav och förväntningar i yrkesrollen är otydliga och att det upplevs svårt att göra ett bra arbete inom ordinarie arbetstid.

Staben har under året satt in extra resurser för att arbeta med arkivering och obligatorisk ventilationskontroll (OVK) som varit två delar av verksamheten som prioriterats ner under ett antal år med relativt hög personalomsättning och stor förändringar inom verksamheten.

Sammanfattande slutsatser

För helåret hade enheten behövt intäkter i form av taxor och avgifter på 6,6 miljoner kr för ett resultat i balans. Det kommer inte att uppnås då enheten haft för få stora bygglov under året. Det återspeglar sig i resultatet där intäkter av taxor och avgifter avviker negativt från budget med ca 600 000 kr för helåret. Att personalkostnaderna är något lägre än budgeterat beror på vakanser och sjukskrivningar. I övrigt är det kostnader för staben och

konsulter som varit högre än vad som budgeterades. Under hösten har delar av underskottet hämtats igen vid fakturering av några större bygglov.

1 januari 2019 började nya bestämmelser om reduktion av bygglov- och anmälningsavgifter att gälla. Bestämmelserna innebär att byggnadsnämnden ska meddela beslut inom tio veckor för en bygglovsansökan och fyra veckor för en anmälan om startbesked.

Tidsfristerna innebär att avgiften ska reduceras med en femtedel per påbörjad vecka som nämnden överskrider den tidsfrist som gäller för att meddela beslut i ett ärende. Efter ett överskridande med fem veckor har nämnden inte någon rätt att ta ut någon avgift.

Under 2019 kommer vi att prioritera insatser som leder till att uppfylla de nya lagkraven och höja den upplevda kundnöjdheten hos den som söker bygglov. Det viktigaste i det arbetet är att effektivisera verksamheten genom ett väl anpassat IT-stöd som skapar utrymme för handläggarna att arbeta mer med service och verksamhetsutveckling. Vi kommer även göra om taxan för att verksamheten inte ska vara så beroende av de stora flerbostadshusprojekten och se över delegationsordningen.

Fler antal timmar kommer troligtvis att behövas för att säkerställa att registreringen hinns med inom de nya tidsramarna och det kan innebära att andra arbetsmoment behöver prioriteras om. Ett ökat samarbete mellan bygglovschefen och chefen för *enheten förvaltningsstöd och samordning* kommer krävas och en kontinuerlig utvärdering av nedlagd tid för registrering är ett måste.