

§ 5

Dnr BNS-2019-79/200

## Verksamhetsberättelse 2018 för Byggnadsnämndens verksamhetsområde 15




### Byggnadsnämndens beslut

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

---

### 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.

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

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.



# Verksamhetsberättelse 2018



# Verksamhetsberättelse 2018

*Rapportperiod: 2018-12-31 Organisation: Vo 15 - Bygglovsverksamhet*

## Innehållsförteckning

<b>Verksamhetsberättelse 2018</b> .....	<b>1</b>
<b>Verksamhetsuppdrag</b> .....	<b>2</b>
<b>Viktiga händelser</b> .....	<b>3</b>
<b>Uppföljning och analys</b> .....	<b>5</b>
Måluppfyllelse.....	7
<b>Strategiskt målområde</b> .....	<b>7</b>
Medborgarfokus - varje Tyresöbo i centrum <i>Strategiskt mål</i> .....	7
<i>Strategiskt mål</i> .....	9
<i>Strategiskt målområde</i> .....	10
<i>Strategiskt målområde</i> <b>Attraktiv arbetsgivare</b> .....	12
<b>Uppdrag från kommun- och nämndplan</b> .....	<b>15</b>
Särskilda uppdrag .....	15
Konkurrensutsättning .....	15
I varje nämndplan behandlas aktiviteter från kommunala funktionshinderrådets förslag till Tillgänglighetsplan för 2017-2019.....	15
Taxor och avgifter.....	15
Verksamhetsmått .....	16
<b>Ekonomi</b> .....	<b>18</b>
Resultaträkning per verksamhetsområde .....	18
Kommentar .....	18
<b>Sammanfattande bedömning</b> .....	<b>19</b>



## Verksamhetsuppdrag

Stadsbyggnadsförvaltningen arbetar för verksamhetsområde 10 - Plan och exploatering och verksamhetsområde 15 - Bygglövsverksamhet. Plan och exploaterings verksamhetsberättelse redovisas i ett eget dokument till Kommunstyrelsen.

### **Verksamhet och syfte**

Till bygglövsenhetens verksamhet hör att handlägga olika typer av bygglövsärenden och strandskyddsärenden, hålla byggsamråd och tekniska samråd samt genomföra arbetsplatsbesök. En viktig del av verksamheten är även att ge råd till allmänheten och att utföra tillsyn. Syftet med verksamheten är att se till att plan- och bygglagen efterlevs.



## Viktiga händelser

### Bygglovsenheten

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 ärendehanteringssystemet. 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 besluta 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 till 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.

## **Verksamhetsstöd**

I början av året utsågs två verksamhetsansvariga inom staben, en verksamhetsansvarig för plan- och mexkoordinatorerna och en verksamhetsansvarig för kart- och bygglovkartkoordinatorerna. Bakgrunden till det var att staben har vuxit under det senaste året i takt med att hela förvaltningen har vuxit och att arbetet som utförs i staben är mer varierat och flera olika kompetenser har rekryterats. För att renodla förvaltningens handläggartjänster och olika typer av specialisttjänster, genom att minska den löpande administrationen, har uppgifter som tidigare legat på enhetsnivå flyttats till staben. Syftet har varit att effektiviteten på enhetsnivå ska kunna öka och att förvaltningen får en sammanhållen administration som är mer lik kommunens övriga förvaltningar.

Under hösten har de båda grupperna utvecklats till stabila team som kan arbeta effektivt tillsammans. Sedan årsskiftet har staben därför omorganiseras till en avdelning med två enheter. Genom denna organisationsförändring utvecklas staben i likhet med övriga verksamheter på förvaltningen, d.v.s. till en avdelning med enheter. Enheternas nya namn är: Enheten för projektstöd och kommunikation och Enheten för förvaltningsstöd och samordning.

I början av 2018 hade staben möjlighet att ta sig an större arbetsuppgifter som hantering av obligatoriska ventilationskontroller och stöd till bygglovsenheten i framtagande av rutiner och verksamhetsutveckling. Inom gruppen skapades också möjlighet att avlasta mät- och kartenheten med ärendehantering och kundefakturering samt att kontinuerligt kunna stötta upp vårt servicecenter med kunskap inom PBL-frågor.

Under året har personalstyrkan förändrats och både systemförvaltare och nämndsekreterare har nyrekryterats till gruppen. I och med detta har en stor del av arbetet under året gått till upplärning. Även 2019 kommer innebära fortsatt prioritering av upplärning och en översyn av arbetsmoment som inte kan prioriteras ned kan komma att göras för att säkerställa att vi arbetar med rätt saker vid rätt tidpunkt.

Vi har tidigare kunnat konstatera att förvaltningen har legat efter med arkiveringen av avslutade ärenden. Det leder till att handlingar kan vara svåra att hitta, både för medborgare och anställda. Därför tillsattes en särskild arkivgrupp under 2017 som har haft till uppgift att gallra och diarieföra avslutade ärenden. Arkivgruppen har gallrat över 2000 ärenden fram till december 2018 och så snart en ny digital arkivmodul finns på plats kan alla handlingar digitaliseras. Den nya GDPR-lagstiftningen som trädde ikraft våren 2018 har inneburit en översyn gällande arkiveringsarbetet där vi kan konstatera att vi arbetar på ett korrekt sätt.

Inför 2019 är staben i fas med det löpande arbetet gällande registrering, expediering och medborgarkontakter.

## Uppföljning och analys

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.

Handläggningstiderna fram tills att begäran om komplettering skickas ut ökar, medan handläggningstiderna för kompletta ärenden sjunker. Antalet dagar från inkommen ansökan till begäran om komplettering är den del av processen som tar för lång tid och har ökat sett över flera år. Det visar sig bland annat i det sjunkande NKI-resultatet för 2017. Här finns vissa farhågor med de nya lagkraven som ställer krav på en betydligt snabbare hantering av ärenden från det att ärendet kommer in till dess att det har blivit registrerat och granskat. Här kommer verksamheten göra vissa omprioriteringar och justeringar av rutiner för att komma till rätta med den delen av processen. Mycket av det som idag upplevs som problemområden i verksamheten skulle till stor del kunna lösas med hjälp av IT-stöd som är bättre anpassade för verksamheten. Under första delen av 2019 kommer IT-avdelningen att genomföra ett antal workshops med enhetscheferna på SBF för att få en mer övergripande bild av hur utvecklingsbehoven ser ut i form av IT-stöd och digitalisering på förvaltningen. Med utgångspunkt i det arbetet och den processkartläggning som tidigare gjorts för verksamheten på bygglov kommer enheten att arbeta vidare med en förstudie och behovsanalys som ska ligga till grund för det fortsatta utvecklingsarbetet. Enheten räknar med att analysen blir klar under hösten för att senast vid årsskiftet kunna fatta beslut om

Mängden nya ärenden har minskat något (ca 10 %) jämfört med förra året. Att antalet ärenden sjunker är en trend som även syns i andra stockholmskommuner, vilket bedöms vara kopplat till konjunkturen. En annan orsak är att många av de detaljplaner som skulle generera större bygglov under året blev försenade i den demokratiska processen.

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.

De höga kostnaderna för konsulter beror uteslutande på att handläggningen av tillsynsärenden och ansökningar om dispens från strandskyddet utförts med stöd av konsulter under den första delen av året. Från juni tog vår nyrekryterade jurist över arbetet med tillsynsärenden förutom ett ärende (Skulptören 1-28) som påbörjades 2003 och avslutades med slutbevis under hösten. I det ärendet kan vissa kostnader för konsultstöd uppstå även framöver då ärendet har överklagats och ligger för överprövning i högre instans. Kostnaderna för konsulter kommer dock att minimeras under 2019.

För att ytterligare lyfta arbetet med tillsynsärenden har två heltidstjänster avsatts för det arbetet framöver. Under hösten har verksamheten även tagit in extra resurser i form av praktikanter som studerar till bygglovshandläggare för att ytterligare stötta inom den delen av verksamheten. Verksamheten kring tillsynsärenden har dock varit väldigt eftersatt under många år vilket gör att det kommer ta lång tid att komma i fas. Under 2019 kommer fokus läggas på att få igång ett systematiskt arbete med tillsynsärenden och hantera de mest känsliga ärendena för att undvika fler besök av JO. Vi räknar med att hela året kommer ägnas åt att styra upp verksamheten kring tillsyn. I förlängningen ser verksamheten även stor vinning i rekryteringen av en jurist som kan ge juridiskt stöd till hela SBF och arbeta med internutbildningar.

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.

När en ansökan kommer in till byggnadsnämnden påbörjas beräkningen från det att ärendet är komplett som grund för att beräkna tidsfristen för ärendet. För de fall en ansökan inte är komplett måste byggnadsnämnden förelägga sökanden att komplettera ärendet och avhjälpa den brist som ansökan har. Föreläggandet måste ske inom tre veckor från det att ansökan inkom till nämnden. Om byggnadsnämnden inte hinner förelägga sökanden att komplettera ansökan inom tre veckor så gäller ansökningsdagen som grund för beräkningen av tidsfristen.

Det kommer att vara viktigt att byggnadsnämnden omedelbart, eller senast i vecka två från när en ansökan inkommer, undersöker och beslutar om den är komplett. För att i så hög utsträckning som möjligt kunna uppfylla de nya kraven bör byggnadsnämnden ha en effektiv och digitaliserad handläggning. En omfattande rådgivning, både digital och personlig, till bygglovsökanden är till hjälp för att få så många kompletta ansökningar som möjligt. Rutiner behöver utvecklas så att handläggningen löper smidigt och det kan finnas behov av

omedelbar justering av beslut som fattats i byggnadsnämnd. För att snabba på handläggningen för vissa typer av ärenden skulle ett alternativ kunna vara att öka delegationen till handläggarna. Ett annat alternativ är att byggnadsnämnderna sammanträder oftare. Taxan kan komma att behöva omarbetas för att kompensera eventuell minskad intäkt av bygglov.

## Måluppfyllelse

*Strategiskt målområde*

### Medborgarfokus - varje Tyresöbo i centrum

*Strategiskt mål*

Tyresöborna är nöjda med den kommunala servicen

Bedömning	Trend
	

#### Kommentar:

Under de senaste åren har nöjdheten bland medborgare och företagare sjunkit. Under slutet av 2018 ser den negativa trenden ut att plana ut och stabiliseras på en låg nivå. Orsakerna till det sjunkande resultatet är troligtvis flera. Dels har ärendena tilldelats en fast handläggare senare i processen än vad som gjordes tidigare och telefontiderna har periodvis begränsats på grund av bemanningsproblematik. Arbetet med att förbättra kundnöjdheten kommer att prioriteras under 2019.

#### Nämndmål

Titel	Bedömning
Servicen ska förbättras genom arbete med effektivisering	

#### Kommentar:

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 mäta företagens 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 Sveriges övriga kommuner också gör detta så att vi kan jämföra resultat, analysera och lära av varandra när det gäller hantering av bygglovsärenden. Bygglovsenheten kommer följa upp resultaten vid delårsboksluten och årsberättelsen för att så tätt in på handläggningen som möjligt göra analyser av resultatet och föreslå lämpliga åtgärder för förbättring. Enkäten behandlar sex kategorier som är viktiga i



myndighetsutövning och service. Dessa är: - Bemötande - Tillgänglighet - Effektivitet - Information - Rättssäkerhet - Kompetens.

Vi väljer att satsa på effektivitet då det är det området som skattas högst av de bygglovsökande. Desto mer effektiva vi är och uppfattas, desto mer påverkas helhetsbedömningen av vårt arbete positivt jämfört med om vi skulle lägga mer tid på någon annan av de sex kategorierna. Att NKI och andelen elektroniska ansökningar uttrycks som en ökning istället för ett värde är för att vi vid ett senare tillfälle ska kunna bedöma hur arbetet gått framåt genom åren.

## INDIKATORER

### Bygglov - Nöjd Kund-Index - totalt

Utfall 2015	Utfall 2016	Utfall 2017	Utfall 2018	Mål	Bedömning	Trend
63	56	50	57	55		↗

#### Kommentar:

Nämnden följer upp NKI-mätning för privatpersoner och företag vid tertialboksluten. NKI totalt för 2017 var 50 och totalt svarade 90 stycken på enkäten. För perioden jan-dec 2018 ligger NKI för företag på 57 och antalet rapporterade svar hittills är bara 25 stycken (61 %). Ett fullständigt resultat med svar från både företag och allmänheten kommer i maj 2019 då SBA släpper sin årliga rapport. Det är självklart vanskligt att dra några långtgående slutsatser av så få svar för 2018 men möjligen kan vi se vissa resultat av det arbetet som gjorts under 2017 och 2018 för att utveckla verksamheten.

Dessvärre är ärendehanteringssystemet i dagsläget inte anpassat för en verksamhet som vill effektivisera med stöd av digitalisering och fungerar inte som ett anpassat stöd för handläggarna i deras arbete. Det betyder att handläggarna fortsatt behöver lägga mycket tid på administrativt arbete och effektivitetsvinsterna som går att göra i verksamheten kommer ta betydligt längre tid än vad vi tidigare har planerat för. Möjligheterna att förbättra servicen och tillgängligheten till medborgarna och övriga kunder blir därav begränsad.

### Bygglov - Handläggningstider i Attefallärenden mäts varje månad (antal veckor)

Utfall 2015	Utfall 2016	Utfall 2017	Utfall 2018	Mål	Bedömning	Trend
2,8	3,3	4	0,5	4,0		↗

#### Kommentar:

Handläggningstiderna är väldigt bra för "Attefallärenden". Vi klarar målet på 4 veckor med råge. En av anledningarna till det är att vi numera följer upp den här ärendetypen separat. Tidigare år har den likställts med lovärenden, vilket man tydligt ser i statistiken från tidigare år. Det finns dock en risk att handläggningstiderna kommer öka på grund av lagändringarna som trätt i kraft vid årsskiftet. Det innebär att verksamheten kommer lägga mer resurser på granskning och begäran om komplettering för att minska tiden mellan registrering och begäran om komplettering.

### Bygglov - andel elektroniska ansökningar ökar med minst 20 procentenheter

Utfall 2015	Utfall 2016	Utfall 2017	Utfall 2018	Mål	Bedömning	Trend
15 %	21 %	41 %	40 %	70 %		↘

#### Kommentar:

Under 2018 har andelen elektroniska ansökningar inte ökat jämfört med året innan. Resultatet ligger kvar på 40 % vilket betyder att det är långt kvar till målet om 70 %. Det kan bero på flera faktorer men bland annat finns det anledning att se över marknadsföringen och användarvänligheten av Mittbygge som är den e-tjänst som används vid elektroniska ansökningar. Från första juli subventionerades elektroniska ansökningar vilket förmodligen bidrog till att vi kom upp på samma nivå som 2017.

### Strategiskt mål

#### Tyresöborna kan påverka kommunens verksamhet

Bedömning	Trend
	↗

#### Kommentar:

Under 2018 invigdes kommunens nya webbplats och i samband med det gjordes en översyn och omarbetning av allt innehåll gällande sidorna "boende och miljö". Till den nya hemsidan skapades också en stadsbyggnadsportal - tyreso.se/stadsutveckling - en portal med information om pågående och planerade stadsbyggnadsprojekt i Tyresö. Portalen vänder sig både till medborgare, byggaktörer, exploatörer och blivande medarbetare. Där finns översiktsplanen, detaljplaner, byggprojekt och annat som rör stadsutveckling i Tyresö kommun.

Som komplement till lanseringen av den nya stadsbyggnadsportalen har förvaltningen även startat två nya konton i sociala medier. Sedan i somras går det alltså att hitta @stadsutvecklingtyreso på såväl Facebook som Instagram. I och med dessa båda konton finns nu en bättre möjlighet att kommunicera riktat mot byggaktörer, arkitektkontor och annat branschfolk i sociala medier. Dessa konton är också viktiga i marknadsföringen av stadsbyggnadsförvaltningen gentemot blivande medarbetare.

Kommunikatörerna och bygglovsenheten har sett över ett 15-tal av de mest använda mallarna för utskick i bygglovsärenden. Dessa har fått ett mer tillgängligt och lättförståeligt språk, överblickbart innehåll och ett mer direkt och mottagarfokuserat tilltal. Mallarna infördes i Vision under hösten 2018. Arbetet med ytterligare mallar fortsätter 2019. Under 2018 började vi också använda det nya grafiska koncept vi tagit fram för detaljplaneinformation och strategiska dokument.



### Strategiskt målområde

## God och långsiktig hushållning med effektiva verksamheter

### Strategiskt mål

Varje verksamhetsområde ska bedrivas inom ramen för tilldelade ekonomiska resurser


Bedömning	Trend
	→

#### Kommentar:

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 tkr 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 budgeterats. Under hösten har delar av underskottet som prognostiserades för delårsrapport inhämtats.

De höga kostnaderna för konsulter beror uteslutande på att handläggningen av tillsynsärenden och ansökningar om dispens från strandskyddet utförts med externt stöd under den första delen av året. Från juni tog vår nyrekryterade jurist över arbetet med tillsynsärenden, förutom ett ärende som avslutades med slutbevis under hösten. I det ärendet kan vissa kostnader för konsultstöd uppstå även framöver då ärendet har överklagats och ligger för överprövning i högre instans. Kostnaderna för konsulter bedöms minska under 2019.

### INDIKATOR

Titel	Utfall 2015	Utfall 2016	Utfall 2017	Utfall 2018	Mål	Bedömning	Trend
Ekonomiskt resultat, Tkr	- 988	+ 836	- 918	- 1090	0		→

### Strategiskt mål

Verksamheterna i Tyresö kommun utvecklas genom innovativa och effektiva processer

Bedömning	Trend
	↗

#### Kommentar:

Under året har förvaltningen arbetat med att kartlägga stadsbyggnadsförvaltningens processer. Syftet med kvalitetsarbetet har varit att förenkla, förnya och förbättra

verksamhetens processer. Det långsiktiga målen med processkartläggningen är att stödja en effektiv förvaltning med enhetliga och förankrade arbetssätt inom hela organisationen.

Arbetet har involverat hela förvaltningen med flertalet workshops med medarbetare, chefer och ledningsgrupp. Arbetet med att förbättra förvaltningens processer pågår fortfarande på de olika enheterna. Genom att ifrågasätta och fråga oss varför vi gör på ett visst sätt, kan verksamheten utvecklas och bli mer effektiv och kvaliteten kan öka inom hela organisationen.

Under hösten arbetade stadsbyggnadsförvaltningen även intensivt för att implementera den nya kommunplanen hos förvaltningens medarbetare. Det har gjorts genom att visualisera målen i en "måltavla" där förvaltningens egen vision är att "Tyresö har en välfungerande samhällsstruktur för 60 000 invånare 2035". Visionen ligger i linje med både den politiska inriktningen och med vår översiktsplan.

IT-avdelningen har stöttat bygglovsverksamheten med att kartlägga bygglovsprocessen. Kartläggningen gjordes för att hitta sätt att effektivisera ärendehantering i nuvarande ärendehanteringssystem. Det omedelbara resultatet av kartläggningen och justeringar i ärendehanteringssystemet är att en del av processen nu är papperslös. En inte ringa bieffekt av kartläggningen är att den detaljerade bygglovsprocessen är känd för samtliga, oavsett i vilken delprocess man oftast arbetar i. Dessutom har hela stadsbyggnadsförvaltningen fått större inblick i den övergripande processen för bygglovsenhetens arbete.

IT-avdelningen har hjälpt stadsbyggnadsförvaltningen att införa en uppdaterad modell för systemförvaltning och skapat en organisation för att effektivt och affärsmässigt driva systemförvaltning. Förut skulle varje system ha en systemförvaltare, men nu har ett förvaltningsobjekt bestående av flera olika system som gemensamt förvaltas av en systemförvaltningsgrupp skapats. Gruppen består av en förvaltningsledare och systemspecialister från verksamheten och en förvaltningsledare från IT-avdelningen.

Införandet av systemförvaltningsmodellen har för bygglovsenhetens del inneburit att samtliga system förvaltas enhetligt och vidareutvecklingsinitiativ prioriteras över systemgränserna. Den absolut största effekten är att det nu är ett mycket tätare och strukturerat samarbete med IT-avdelningen rörande dels systemförvaltning, men även digitalisering i stort.

I samband med införandet av systemförvaltningsmodellen har IT-aktiviteter som utförts av stadsbyggnadsförvaltningen ansetts vara sådana som inte är verksamhetsspecifika. Av den anledningen har IT-avdelningen nu tagit över systemförvaltningen och ägandeskapet av kommuninvånarinformation och fastighetsinformation (KIR och FIR).

## Strategiskt målområde Attraktiv arbetsgivare

### Strategiskt mål



Medarbetarna rekommenderar Tyresö kommun som arbetsgivare.

Bedömning	Trend
	

#### Kommentar:

I medarbetarundersökningen som gjordes under hösten 2018 skulle 75 % av enhetens medarbetare rekommendera Tyresö kommun som arbetsgivare. Det är en relativt låg siffra om man jämför med hela stadsbyggnadsförvaltningen eller kommunen i stort. En djupare analys av resultatet återstår att göra men man kan bland annat se att enheten även ligger lågt när det gäller följande påståenden: "Totalt sett är jag nöjd med min arbetssituation" och "Jag hinner göra ett bra arbete på ordinarie arbetstid". Enheten behöver se över sina insatser för att förbättra arbetsmiljön och förmodligen behöver det utvecklas ytterligare.

#### INDIKATOR

Titel	Utfall 2015	Utfall 2016	Utfall 2017	Utfall 2018	Mål	Bedömning	Trend
Andel av de anställda som rekommenderar Tyresö kommun som arbetsgivare	87 %	94 %	85 %	75 %	100 %		

### Strategiskt mål

Medarbetarnas sjukfrånvaro är lägre än fyra procent.

Bedömning	Trend
	

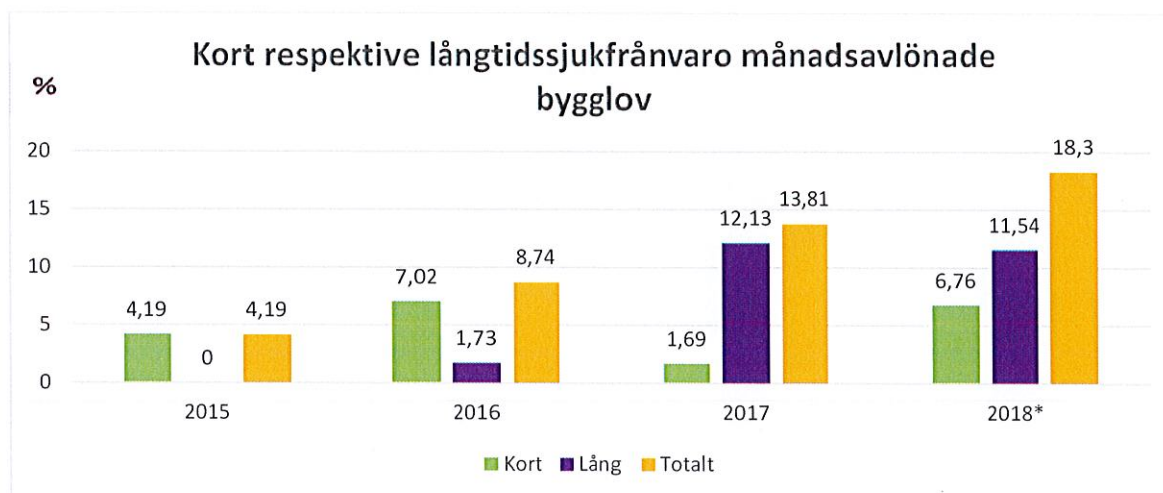
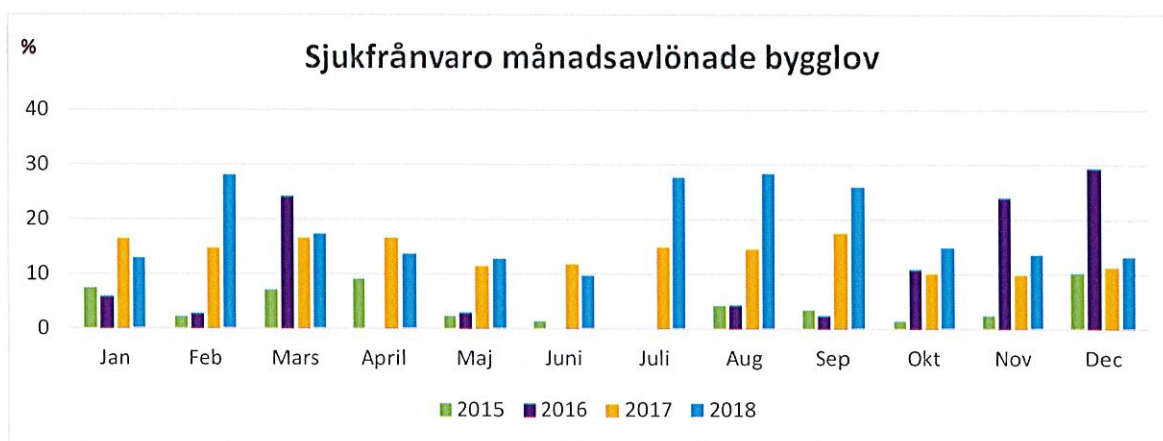
#### Kommentar:

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. Vi arbetar också aktivt med en handlingsplan för arbetsmiljön. Den indikerar att problemen till stor del beror på dåliga IT-stöd som bland annat gör det svårt att ha kontroll på sina ärenden och omfattande administrativa rutiner som är väldigt tidskrävande. Under 2019 behöver verksamheten prioritera utveckling som ger tydliga effektiviseringsvinster i ärendehantering hos handläggarna.



## INDIKATORER

Titel	Utfall 2015	Utfall 2016	Utfall 2017	Utfall 2018	Mål	Bedömning	Trend
Den totala sjukfrånvaron inom verksamhetsområdet (%)	4,19 %	8,74 %	13,81 %	18,3 %	4 %		↗
Sjukfrånvaro kort (< 60 dagar)	4,19 %	7,02 %	1,69 %	6,76 %	4 %		↗
Sjukfrånvaro lång (= > 60 dagar)	0 %	1,73 %	12,13 %	11,54 %	4 %		↘



*Strategiskt mål*




Sysselsättningsgraden är anpassad till de anställdas önskemål.

**Kommentar:**

Frågan har utgått ur medarbetarenkäten och resultat finns därför inte att tillgå.

# Uppdrag från kommun- och nämndplan

## Särskilda uppdrag



Konkurrensutsättning	Status
<p><b>Kommentar:</b> All kommunal verksamhet, med undantag för myndighetsutövning och verksamheter som enligt lag eller beslut av kommunfullmäktige ska undantas, kan prövas för konkurrensutsättning. Det gäller såväl befintliga som nya verksamheter. Nämnderna ska eftersträva att erbjuda olika alternativ för att ge medborgarna ökad mångfald och valfrihet. Mångfald innebär bland annat olika huvudmannaskap och driftsformer. Nämnderna ska därför i sina planer (nämndplaner) årligen redovisa dels vilka verksamheter som kommer att prövas för konkurrensutsättning eller införande av valfrihetssystem, dels resultatet av tidigare beslut om nya driftsformer eller införande av valfrihetssystem. När verksamheter konkurrensutsätts ska egenregianbud inte lämnas.</p>	
<p><b>I varje nämndplan behandlas aktiviteter från kommunala funktionshinderrådets förslag till Tillgänglighetsplan för 2017-2019.</b></p>	<b>Status</b>
<p><b>Kommentar:</b> Förvaltningen bevakar att reglerna om tillgänglighet enligt plan- och bygglagen efterföljs. Det görs vid byggsamråd och i samband med att bygglov ges.</p>	
<b>Taxor och avgifter</b>	<b>Status</b>
<p><b>Kommentar:</b> Ett förslag till revidering av plan- och bygglovstaxan inklusive mät- och karttaxan för år 2019 antogs på byggnadsnämnden i april. Nämndens förslag gällande de delar som rör byggnadsnämnden ska vidare till kommunfullmäktige och träder i kraft den 1 januari 2019 om fullmäktigt beslutar enligt förslaget. Årets översyn av taxan är gjord och den kommer att höjas med 10 % vid årsskiftet.</p>	



## Verksamhetsmått

### Nyckeltal



#### Bygglov - Handläggningstider i Attefallärenden mäts varje månad (antal veckor)

Kön	Sep 2018	Okt 2018	Nov 2018	Dec 2018	Bedömning	Trend
Alla	0,4	2,0	2,0	0,5		

#### Kommentar:

Verksamheten har haft låga handläggningstider för Attefallsärenden under hela hösten.



#### Bygglov - Handläggningstider mäts varje månad (antal veckor)

Kön	Sep 2018	Okt 2018	Nov 2018	Dec 2018	Bedömning	Trend
Alla	3,3	2,0	3,2	3,2		

#### Kommentar:

Handläggningstiderna för bygglov har varit låga under hela hösten.

#### Bygglov – Kompletteringsbrevutskick mäts varje månad (antal dagar)

Kön	Sep 2018	Okt 2018	Nov 2018	Dec 2018	Bedömning	Trend
Alla	37	31	35	19		

#### Kommentar:

Under året har tiden från inkommen ansökan till begäran om komplettering fortsatt att öka. Det är en trend som har varit ihållande över tid från att ha legat på 6 dag 2015 till 29 dagar för helåret 2018. Vi ser dock en positiv trend mot slutet av året där vi i december är nere på 19 dagar. Målet är att minska den siffran ytterligare under 2019 för att sen ligga någonstans runt 10 dagar. Kan vi hålla det så räknar vi med att det finns goda förutsättningar för verksamheten att uppfylla de nya lagkraven.

Bakgrundsdata	Utfall 2015	Utfall 2016	Utfall 2017	Utfall 2018
Årsarbetare	10,39	10,65	11,36	13,75
Antal ansökningar/anmälningar	733	668	681	625
Antal delegationsbeslut	944	1325	1361	1218
Antal nämndbeslut	22	41	59	20
Anta överklagade beslut	16	8	25	21

<b>Handläggningstider–bygglov (antal veckor)</b>	<b>Utfall 2015</b>	<b>Utfall 2016</b>	<b>Utfall 2017</b>	<b>Utfall 2018</b>
Tid från komplett ärende till beslut - medel	3	3,8	4	3,3
Tid från komplett ärende till beslut - median	1,6	2,4	2,9	1,9
Tid från ansökan till expediering - medel	8,5	12,5	15,8	16,4
Tid från ansökan till expediering - median	6	9,6	12,1	12,3

<b>Handläggningstider–Attefall (antal veckor)</b>	<b>Utfall 2015</b>	<b>Utfall 2016</b>	<b>Utfall 2017</b>	<b>Utfall 2018</b>
Tid från komplett ärende till beslut - medel	3	3,8	4	1,5
Tid från komplett ärende till beslut - median	1,6	2,4	2,9	0,9
Tid från anmälan till expediering - medel	8,5	12,5	15,8	15,0
Tid från anmälan till expediering - median	6	9,6	12,1	8,5

<b>Kompletteringsbrev (antal dagar)</b>	<b>Utfall 2015</b>	<b>Utfall 2016</b>	<b>Utfall 2017</b>	<b>Utfall 2018</b>
Tid från ansökan till begäran om komplettering	6	16	26	28

<b>Mittbygge (%)</b>	<b>Utfall 2015</b>	<b>Utfall 2016</b>	<b>Utfall 2017</b>	<b>Utfall 2018</b>
Andel lov- och Attefallärenden som inkommit via Mittbygge	15.0 %	19,0 %	41,0 %	41,0 %



# Ekonomi

## Kommunbidrag

(TKR)	2018			2017
	Kommunbidrag	Nettokostnad	Avvikelse	Avvikelse
VO 15 Bygglov	5 237	- 6 327	-1 090	-918

## Resultaträkning per verksamhetsområde

Belopp i tkr	2016 utfall	2017 utfall	2018 utfall
<b>Intäkter</b>			
Taxor och avgifter	5 710	4 943	6 017
Kommunbidrag	5 433	5 254	5 237
<b>Summa intäkter</b>	<b>11 143</b>	<b>10 197</b>	<b>11 254</b>
<b>Kostnader</b>			
Personalkostnader	4 342	5 238	5 489
Lokalkostnader	560	671	723
Övriga kostnader	5 405	5 206	6 132
<b>Summa kostnader</b>	<b>10 307</b>	<b>11 115</b>	<b>12 344</b>
<b>Resultat</b>	<b>836</b>	<b>- 918</b>	<b>- 1 090</b>

### Kommentar

För att nå ett resultat i balans 2018 krävdes intäkter i form av taxor och avgifter på 6,6 mkr. Vid årets start bedömdes det svårt att uppnå då få stora bygglov låg för beslut under året. Det återspeglar sig i resultatet där taxor och avgifter avviker negativt från budget med 600 tkr.

Personalkostnaderna inom enheten blev 450 tkr lägre än budgeterat, en följd av vakanser och sjukfrånvaro under våren. Detta fick till följd att kostnaden för konsulter blev 800 tkr högre än budgeterat. Enhetens resultat belastades även med högre interna kostnader än budgeterat då kostnader för staben blev 300 tkr högre än budgeterat.

## Sammanfattande bedömning

1 januari 2019 började nya bestämmelser om reduktion av bygglov- och anmälansavgifter 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.

Datum	2019-02-20
Tid	18:00–19:25
Plats	Bollmora
Beslutande	Se närvarolista
Övriga deltagare	Se närvarolista
Justeringens plats och tid	Stadsbyggnadsförvaltningen 2019-03-04
Paragrafer	4–13

Sekreterare



Nathalie Zotterman

Ordförande



Lennart Jönsson

Justerande



Mikael Onegård


**ANSLAG / BEVIS**

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

Organ	Byggnadsnämnden
Sammanträdesdatum	2019-02-20
Datum då anslaget sätts upp	2019-03-06
Datum då anslaget tas ned	2019-03-28
Förvaringsplats för protokollet	Stadsbyggnadsförvaltningen

Underskrift

Nathalie Zotterman

	<p>Utdragsbestyrkande</p>
---	---------------------------



## Närvarolista

### Beslutande

Lennart Jönsson (S)

Peter Söderlund (MP)

Annika Henningsson (M)

Barbro Nordlöf (S)

Mikael Fallmo (S)

Olof Wallentin (L)

Mikael Onegård (M)

Christer Crissmon (C)

Ronnie Norén (SD), tjänstgörande ersättare för Henrik Mellström (SD)

### Ersättare

Mari Schaub (S)

Alexander Enkvist (L)

Vasilis Mavroudis (MP)

Sara Saxton Chirinos (V)

Klas Torstensson (M)

Janis Salts (KD)

### Övriga

Nathalie Zotterman

Johan Forsberg

Mikael Johansson




Johannes Wikdahl

### Frånvarande

Anders Henjer (L)

Eva von Vogelsang (M)

Henrik Mellström (SD)

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