

# Verksamhetsberättelse 2019



#härtrivsnyatankar

tyresö kommun



# Verksamhetsberättelse 2019

Status: Påbörjad Rapportperiod: 2019-12-31 Organisation: Byggnadsnämnden

## Innehållsförteckning

<b>Verksamhetsberättelse 2019</b> .....	<b>1</b>
<b>Viktiga händelser</b> .....	<b>2</b>
<b>Uppföljning och analys av mål och resultat</b> .....	<b>3</b>
<b>Måluppfyllelse</b> .....	<b>3</b>
Fokusområde - Trygga hela livet .....	3
Fokusområde - Delaktiga tillsammans .....	3
Fokusområde - I balans - för hållbarhet och hälsa .....	3
Särskilda uppdrag .....	4
Grundförutsättningar - Hållbar ekonomi.....	4
Grundförutsättningar - Hållbar kvalitetsutveckling.....	5
Grundförutsättningar - Attraktiv arbetsgivare .....	8
<b>Verksamhetsuppdrag - Analys och slutsatser</b> .....	<b>9</b>
Verksamhetsmått .....	9
<b>Ekonomi</b> .....	<b>10</b>
Kommentar.....	11
<b>Sammanfattande bedömning</b> .....	<i>Fel! Bokmärket är inte definierat.</i>

## Viktiga händelser

- En lagändring som kommer att ha stor påverkan på verksamheten framöver, började gälla den 1 januari. Förändringen ställer betydligt högre krav på att verksamheten har en snabb och smidig hantering av ärenden under hela processen. Enheten ser ett behov av att avsätta mer resurser till utvecklingsarbete och bättre verktyg som svarar mot enhetens behov. Det kommer bidra till en högre effektivitet i handläggningen vilket skapar utrymme för mer tid till service och rådgivning.
- De sökandes förväntningar på smidiga digitala lösningar och e-tjänster har ökat. Det kommer därför krävas en generell ambitionshöjning i verksamheten för att kunna möta de förväntningar som kunderna ställer. Verksamheten ser ett behov av att arbeta mer strukturerat med ständiga förbättringar i det dagliga arbetet.
- Under kommande år behöver verksamheten hitta IT-lösningar som både stödjer handläggarna men som även möjliggör för snabbare återkoppling – i arbetet mot en helt digital samhällsbyggnadsprocess. En omfattande rådgivning, både digital och personlig, är till hjälp för att få så många kompletta ansökningar som möjligt. Det gör också hanteringen av ärenden enklare och mer effektiv.

# Uppföljning och analys av mål och resultat

## Måluppfyllelse

### Fokusområde - Trygga hela livet

#### Strategiskt mål/Nämndmål

Tyresöbornas behov av tillförlitlig kommunal verksamhet och service i olika skeden av livet tillgodoses, snabbt och enkelt

#### Bedömning



Verksamheten arbetar hårt för att vara professionell och smidig, samtidigt som en hög kvalitet samt service bibehålls. Utmaningen under året har varit att fortsätta att utveckla och effektivisera bygglovsverksamheten genom att ta tillvara de möjligheter som digitalisering och robotisering kan ge. Genom att dra nytta av nya smarta lösningar kan mer resurser till service och verksamhetsutveckling frigöras.

### Fokusområde - Delaktiga tillsammans

#### Strategiskt mål/Nämndmål

Tyresöborna är medskapare och delaktiga i kommunens utveckling

#### Bedömning



Under året har verksamheten sett en kraftig ökning av dess nöjdhetsindex (NKI). Under perioden 2016-2018 upplevde verksamheten en negativ trend - från en godkänd nivå 2015 till ett mycket lågt resultat 2018. Med en total ökning under det senaste året på 15 enheter från 45 till 60 så är resultat i paritet med det NKI-resultat som verksamheten hade 2015.

### Fokusområde - I balans - för hållbarhet och hälsa

#### Strategiskt mål/Nämndmål

Tyresö är en kommun som skapar goda livsvillkor som förebygger ohälsa

#### Bedömning



För att ge Tyresöborna förutsättningar för hög livskvalitet arbetar verksamheten aktivt med att bedriva tillsyn, åka ut på platsbesök under pågående byggnation och bevaka tillgänglighet- och utformningsfrågor i lovskedet. På så vis skapar vi väl gestaltade miljöer där plan- och bygglagen efterlevs. Vi ställer krav utifrån de lagar och regler som finns och garanterar därför att byggnaderna och miljöerna blir tillgängliga och användbara för alla. Oavsett vilken rörelse- eller orienteringsförmåga individen har.

För att möjliggöra att balansen för tillsynsärenden når en mer normal nivå under de närmaste tre åren krävs att verksamheten avsätter minst en tjänst till inom tillsynsområdet i form av en handläggare eller en administratör.

## Strategiskt mål/Nämndmål

Tyresö har en tillförlitlig och hållbar infrastruktur för hög livskvalitet

### Bedömning

Målet har bedömts svårt att applicera på verksamhetens ansvarsområden.

## Särskilda uppdrag

Titel	Status
Tillgänglighetsplan - Tillgänglighetsplanens förslag och aktiviteter behandlas för respektive verksamhetsområde vid framtagandet av nämndplan. Kommunövergripande förslag på aktiviteter behandlas av kommunstyrelsen	
<b>Kommentar:</b> Förvaltningen bevakar att reglerna om tillgänglighet enligt plan- och bygglagen efterföljs i planarbetet, vid byggsamråd och i samband med att bygglov ges.	
Integrationsstrategi - Integrationsstrategins förslag och aktiviteter behandlas för respektive verksamhetsområden vid framtagande av nämndplan. Kommunövergripande förslag på aktiviteter behandlas av kommunstyrelsen	
<b>Kommentar:</b> Stadsbyggnadsförvaltningen ansvarar för att utformningen av boendemiljöer och det offentliga rummet ska vara inkluderande för alla invånare. Frågan hanteras inom ramen för planprocessen, i genomförandet av Översiktsplanen samt löpande gestaltning av livsmiljöer.	
Förvaltningen arbetar för att skapa en tillgänglig miljö och ställer krav på byggherren utifrån de regler och krav i EU:s grundläggande krav på byggnadsverk, plan- och bygglagen (PBL), plan- och byggförordningen (PBF) och Boverkets byggregler (BBR), som ska garantera att byggnader blir tillgängliga och användbara för alla, även för personer med nedsatt rörelse- eller orienteringsförmåga.	

## Grundförutsättningar - Hållbar ekonomi

Alla kommunens verksamhetsområden ska bedrivas inom ramen för tilldelade ekonomiska resurser

Grundförutsättningar med inriktning på kommunens verksamheter

### Bedömning



Titel	Ansvarig	Startdatum	Slutdatum	Status
Fokus på resultat - Ny taxa	Johan Forsberg	2019-01-01	2019-12-31	
<b>Kommentar:</b> Den nya taxan är på plats och började gälla 1 juli. Med några mindre justeringar som togs i kommunfullmäktige i november är verksamheten väldigt nöjda med resultatet.				
Fokus på resultat - Vi ökar medvetenheten om vad som påverkar vårt resultat	Johan Forsberg	2019-01-01	2019-12-31	
<b>Kommentar:</b> Alla är delaktiga och följer upp hur det går för verksamheten. Vi går igenom förutsättningar och tar fram aktiviteter utifrån nämndmålen.				

Titel	Utfall 2016	Utfall 2017	Utfall 2018	Utfall 2019
Ekonomiskt resultat, Tkr	836	-918	-1 090	-566

I och med att den nya taxeringsmodellen trädde i kraft 1 juli 2019 har intäkterna för bygglovsenheten ökat. Som ett resultat av den nya taxan ligger verksamhetsområdets intäkter nästintill i linje med det budgeterade resultatet. Under året har de utökade kostnaderna framförallt bestått av införandet av den nya taxeringsmodellen samt nya programlicenskostnader, kostnader som tidigare inte ingick i budget, vilket inneburit att övriga kostnaderna ligger över de budgeterade.

På grund av en miss vid budgetinmatningen, i kombination med en ny chef och en studentmedarbetare, har även personalkostnaderna överstigit de budgeterade. Sammantaget har dessa faktorer bidragit till att verksamheten redovisar ett underskott om 566 tkr per 2019.

Nyckeltal	Utfall 2019
Andel verksamheter enligt verksamhetsområdets driftbudget som bedrivs inom budgeterat ram	0 %
Andel verksamhetsområden med prognossäkerhet augusti inom +/- 1,0 %	0 %

## Grundförutsättningar - Hållbar kvalitetsutveckling

Mål och intentioner i lagstiftning eller motsvarande nationella styrdokument är uppfyllda i syfte att skapa värde och förbättrad situation för medborgare och intressenter med hänsyn till deras behov och förväntningar

### Bedömning



Bygglovsenheten har under 2019 behövt lägga mycket tid på att anpassat rutiner och IT-stöd för att verksamheten ska uppfylla de krav som den nya lagstiftningen ställer, vad gäller handläggningstider och hanteringen av ärenden. Kundernas förväntningar på smidiga digitala lösningar och e-tjänster som stöttar dem vid en ansökan har ökat. De har också högre förväntningar på snabb och kontinuerlig återkoppling vad gäller ärendets status. För att kunna uppfylla kundernas förväntningar måste verksamheten ha en effektiv och digitaliserad handläggning.

Utlovade kvalitets- och servicenivåer är uppfyllda

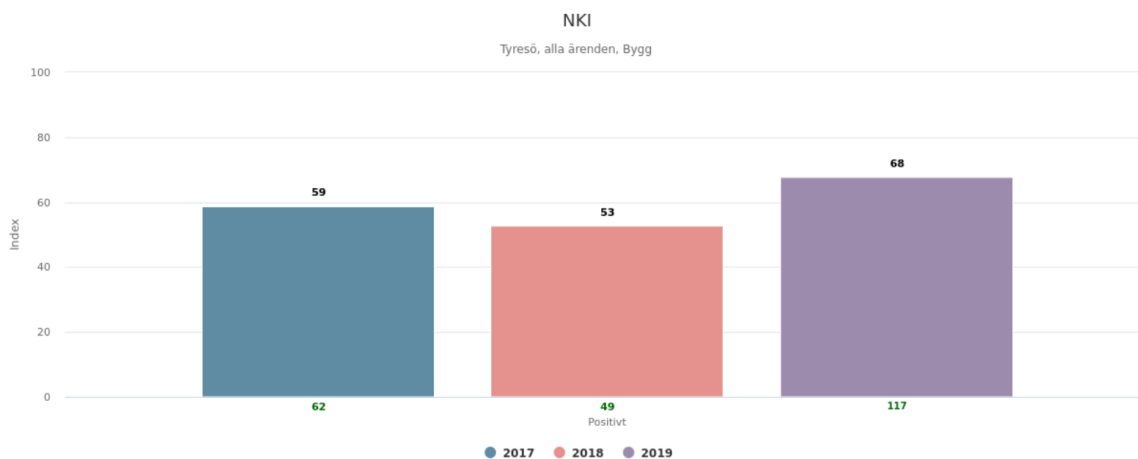
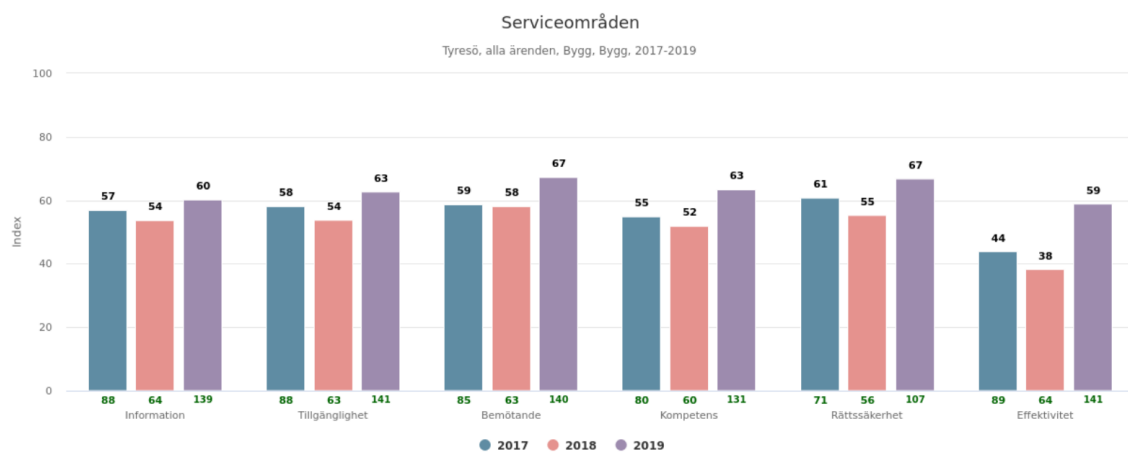
### Bedömning

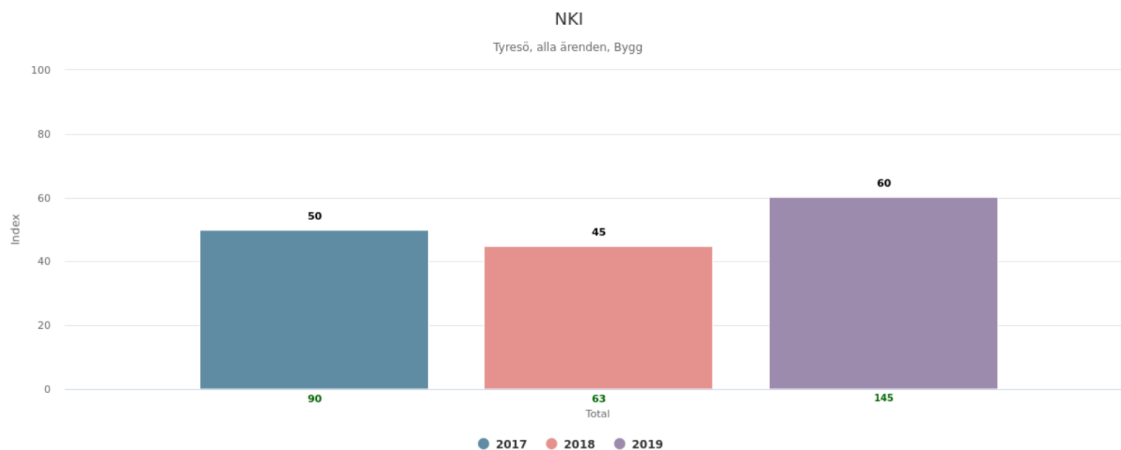


Handläggningstiderna är fortsatt korta, både för lov- och anmälsärenden. Tiden från inkommen ansökan till begäran om komplettering är 19 dagar för helåret. Under året har således verksamheten lyckats anpassa sig efter de nya lagkraven som kräver att komplettering begärs inom 21 dagar.

Titel	Utfall 2018	Utfall 2019
Bygglov - andel elektroniska ansökningar	41 %	52 %
Bygglov - Handläggningstider mäts varje månad (antal veckor)	3,3	3,3
Bygglov - Handläggningstider i Attefallärenden mäts varje månad	1,5	1,1
Nöjd Kund-Index - totalt	45	60
Bygglov – Antal dagar från inkommen ansökan till begäran om komplettering.	28	19

Något som är väldigt positivt för verksamheten är den kraftiga ökning av nöjdkundindex (NKI) som skett under året. Jämför vi resultatet med andra likvärdiga kommuner har Tyresö med årets resultat passerat det genomsnittliga resultatet för storstäder och storstadsnära kommuner.





Den största förändring som verksamheten har genomgått under året som med stor sannolikhet också har störst genomslag i NKI-resultatet är en anpassning till de nya lagkraven som innebär att sökanden får en återkoppling i ärendet senast 3 veckor från att ansökan har kommit in. Det har generellt inneburit att återkopplingen sker 9 dagar snabbare, från inkommen ansökan till begäran om komplettering, 2019 jämfört med 2018. Samtidigt har handläggningstiderna förbättrats något under året.

[Hållbar kvalitetsutveckling säkerställs och drivs av engagerade och kompetenta chefer och medarbetare](#)

#### Bedömning



Verksamheten arbetar systematiskt med mallar och rutiner - gruppens arbete fortgår under nästkommande år med syftet att göra verksamheten så effektiv som möjligt inom givna ramar. Den nya mötesstrukturen för arbete med ständiga förbättringar har fungerat bra under året, sett ur ett utvecklingsperspektiv. Arbetet med att ta fram en intern kunskapsbank har gått framåt och förväntas att implementeras under slutet av året.

[Verksamheterna förbättras och utvecklas genom effektiva och innovativa processer och arbetssätt](#)

#### Bedömning



Verksamheten ser stora möjligheter med att effektiviseras genom att automatisera eller robotisera stora delar av bygglovsprocessen, vilket många kommuner i Stockholmsregionen redan har påbörjat och vissa har kommit väldigt långt med det arbetet. Upphandlingsenheten har avsatt tid för att påbörja en upphandling av ett ärendehanteringssystem för bygglov och SBK under första kvartalet 2020. Enheten har tagit fram en kravspecifikation och IT kommer stötta med kompetens avseende förstudie.

[Varje verksamhet redovisar hållbara resultat som ligger i framkant i jämförelse med andra aktörer inom samma område](#)

#### Bedömning



Handläggningstiderna är fortsatt korta, både för lov- och anmälsärenden. Tiden från inkommen ansökan till begäran om komplettering är 19 dagar för helåret. Under året har således verksamheten lyckats anpassa sig efter de nya lagkraven som kräver att komplettering begärs inom 21 dagar.



## Grundförutsättningar - Attraktiv arbetsgivare

Tyresö kommun är en attraktiv arbetsgivare dit medarbetare söker sig, är engagerade och utvecklas

### Bedömning



En hög andel av medarbetarna rekommenderar bygglovsenheten (enligt det senaste resultatet från 2018). Under 2020 sker en större omorganisation där delar av stabsfunktionen centraliseras och under den processen råder anställningsstopp. Fler personer inom staben har under slutet av 2019 avslutat sin anställning, vilket får konsekvenser för verksamhetens utvecklingsarbete på kort sikt.

Nyckeltal	Utfall 2019
Personalomsättning, andel (%)	9.23 %
Andel av de anställda som rekommenderar Tyresö kommun som arbetsgivare*	87 %

\* Detta värde följs upp i medarbetarenkäten vartannat år och utfallet biläggs när ett nytt värde finns. Senaste utfall avser 2018.

### Tyresö kommun har chefer som utövar ett gott ledarskap

#### Bedömning



Verksamheten har under året fortsatt att erbjuda sina chefer att närvara vid kommunens ledarutvecklingsprogram. Verksamheten arbetar med att identifiera och följa upp risk- och friskfaktorer. En handlingsplan har arbetats fram under hösten och kommer att följas upp samt diskuteras vid enhetens APT framöver.

### Tyresö kommun har engagerade medarbetare

#### Bedömning



För att behålla kompetenta och engagerade medarbetare framöver behöver verksamheten skapa förutsättningar för medarbetarna att utföra ett bra arbete. Framför allt genom att möjliggöra ett arbetsätt som stödjer och tar tillvara förbättringsförslag i det dagliga arbetet. Verksamheten behöver också hitta IT-stöd som bidrar till en effektiv och smidig bygglovsprocess.

### Tyresö kommun erbjuder goda anställningsvillkor och arbetsförhållanden

#### Bedömning



Verksamheten strävar efter att alla ska ha balans mellan arbete och fritid. Bland annat arbetar verksamheten aktivt med att identifiera och följa upp risk- och friskfaktorer. Arbetsmiljön för medarbetarna har i och med årets nya lagkrav påverkats negativt då möjligheterna att styra arbetsbelastningen har minskat och utrymmet för misstag i hanteringen är mindre än tidigare.

Nyckeltal	Utfall 2019
Den totala sjukfrånvaron inom <b>bygglovsenheten</b> (%)	7.89 %
Sjukfrånvaro kort (< 60 dagar)	2.54 %
Sjukfrånvaro lång (= > 60 dagar)	5.36 %

Nyckeltal	Utfall 2019
Den totala sjukfrånvaron inom <b>förvaltningsstöd och samordning</b> (%)	9.31 %

Sjukfrånvaro kort (< 60 dagar)	5.77 %
Sjukfrånvaro lång (= > 60 dagar)	3.54 %

## Verksamhetsuppdrag - Analys och slutsatser

Under våren genomfördes en gemensam planeringsdag för bygglovenheten och staben, med syftet att förbättra samarbetet över enhetsgränserna. Bygglovverksamheten har under året tagit ett helhetsgrepp när det gäller utvecklingsfrågor och har börjat arbeta mer samordnat och systematiskt. Regelbundna samordningsmöten mellan staben och bygglov har genomförts under året vilket resulterat i ett mer strukturerat arbetssätt för verksamhetsutveckling.

Det har avsatts mer resurser till tillsyn under de senaste åren. Det är positivt för verksamheten både på kort och på lång sikt. Med nuvarande resurser bedömer enheten att ärendebalansen kan vara nere på en "normal" nivå om ca 5 år. Här ser enheten att behov av att förstärka ytterligare under nästa år. I första hand med mer administrativt stöd då hanteringen av dessa ärenden är väldigt tidskrävande, mycket på grund av den omfattande administrationen. För att möjliggöra att ärendebalansen når en mer normalnivå under de närmaste tre åren krävs att verksamheten avsätter minst en tjänst till inom tillsynsområdet i form av en handläggare eller en administratör.

Bygglovsenheten ser att kundernas förväntningar på verksamheten har förändrats. Med en fortsatt hög inströmning av ärenden i kombination med de skärpta lagkraven och högre förväntningar från kunderna är det väldigt viktigt att verksamheten har ett väl fungerande förbättringsarbete som under nästa år leder till de effektiviseringar som enheten har strävat efter under en längre tid.

Från och med 2020 flyttas sekreterarskapet för nämnden över till kansliet och kommer således inte längre att bemannas av personal från det nya stadsbyggnadskontoret. Arkivkoordinatören har färdigställt och implementerat en ny dokumenthanteringsplan för bygglov. Arkivkoordinatören har även varit en central del i arbetet med dokumenthanteringsplanerna för förvaltningens övriga avdelningar. Tillsynsarbetet avseende obligatorisk ventilationskontroll (OVK) har inte fungerat tillfredsställande under överskådlig tid och verksamheten har haft ambitionen att lösa det under 2019 men det har inte lyckats. Det beror delvis på den pågående omorganisationen och förhoppningen är att frågan kan lösas under 2020.

## Verksamhetsmått

Bakgrundsdata	Antal
Ansökningar/anmälningar	594
Antal nämndbeslut	28
Antal delegationsbeslut	1153
Totalt antal beslut	1181

Handläggningstider - Lov	Veckor
Tid från komplett ärende till beslut - medel	3,3
Tid från komplett ärende till beslut - median	1,3
Tid från anmälan till expediering - medel	14,5
Tid från anmälan till expediering - median	8

Handläggningstider - Attefall	Veckor
Tid från komplett ärende till beslut - medel	1,1
Tid från komplett ärende till beslut - median	0,9
Tid från anmälan till expediering - medel	10,6
Tid från anmälan till expediering - median	5,57

Kompletteringsbrev	Dagar
Tid från ansökan till begäran om komplettering	19

Mittbygge	Procent
Andel lov- och Attefallsärenden som inkommit via Mittbygge	52 %

Antalet bygglovs- och anmälanärenden ligger för helåret kvar på en relativt hög nivå i jämförelse med tidigare år. Under 2019 kom det in 594 stycken ansökningar och enheten fattade 1181 beslut. De kan jämföras med 2018 då vi fick in 625 ansökningar och det fattades 1238 beslut.

Andelen elektroniska ansökningar har ökat under året ca 40 % 2017 och 2018 till strax över 50 % för 2019. Handläggningstiderna är fortsatt väldigt korta både för lov- och anmälsärenden. Det är också glädjande att se att tiden från inkommen ansökan till begäran om komplettering nu är nere på 19 dagar för helåret. Vilket betyder att vi under året har lyckats anpassa verksamheten efter de nya lagkraven som kräver att komplettering begärs inom 21 dagar.

För att säkerställa att verksamheten kan fortsätta utvecklas i samma riktning framöver och i en situation där byggtakten ökar igen, måste verksamheten genomgå ett stort förändringsarbete. Förbättringsförslag måste fångas upp i det dagliga arbetet och IT-stöden för handläggarna och mot medborgarna i form av e-tjänster bidrar till en effektiv och smidig bygglovshantering.

## Ekonomi

Titel	Utfall 2016	Utfall 2017	Utfall 2018	Utfall 2019
<b>Ekonomiskt resultat, Tkr</b>	836	-918	-1 090	-566

(TKR)	2019		2018	
	Kommun- bidrag	Netto-kostnad	Avvikelse	Avvikelse
<b>VO 15 Bygglov</b>	<b>6 257</b>	<b>-6 823</b>	<b>-566</b>	<b>-1 090</b>

Belopp i tkr	2017 utfall	2018 utfall	2019 utfall
<b>Intäkter</b>			
Taxor och avgifter	4 943	6 017	5 765
Kommunbidrag	5 254	5 237	6 257
<b>Summa intäkter</b>	<b>10 197</b>	<b>11 254</b>	<b>12 022</b>
<b>Kostnader</b>			
Personalkostnader	5 238	5 489	6 316
Lokalkostnader	671	723	534
Övriga kostnader	5 206	6 132	5 738
<b>Summa kostnader</b>	<b>11 115</b>	<b>12 344</b>	<b>12 588</b>
<b>Resultat</b>	<b>-918</b>	<b>-1 090</b>	<b>-566</b>

## Kommentar

I och med att den nya taxeringsmodellen trädde i kraft 1 juli 2019 har intäkterna för bygglovsenheten ökat. Som ett resultat ligger verksamhetsområdets intäkter nästintill i linje med det budgeterade. Under året har de utökade kostnaderna framförallt bestått av införandet av den nya taxeringsmodellen samt nya programlicenskostnader, kostnader som tidigare inte ingick i budget – vilket inneburit att övriga kostnaderna ligger över de budgeterade.

På grund av en miss vid budgetinmatningen, i kombination med en ny chef och en studentmedarbetare, har även personalkostnaderna överstigit de budgeterade. Sammantaget har dessa faktorer bidragit till att verksamheten redovisar ett underskott om 566 tkr per 2019.

## Sammanfattande bedömning

Tyresö växer och för att möta det ökade behovet av bostäder och samhällsservice omorganiserar ett antal verksamhetsområden till ett gemensamt samhällsbyggnadskontor under januari 2020. Målet är att skapa en organisation som kan genomföra översiktsplanen Tyresö 2035, samtidigt som den klarar av att förvalta färdigställda projekt, kommunala samhällsfastigheter och kommunägd mark. Genom att organisera stadsbyggnadsförvaltningen och tekniska kontoret till ett gemensamt stadsbyggnadskontor stärker vi hela kedjan från initiering till drift.

Under kommande år strävar den nya verksamheten att bygga modern organisation som snabbt kan möta framtidens utmaningar och som präglas av ett nära ledarskap och en stark teamkänsla. Under våren kan enheter och avdelningar komma att förändras för att på bästa sätt kunna möta organisationens nya behov. Framöver kommer mycket fokus att ligga på implementering av ny organisation, införandet av nya arbetssätt och teamaktiviteter för att minska stuprör och främja nya samarbetsformer.

Verksamheten har en generell förhoppning om att den nya organisationen kan skapa bättre förutsättningar för att prioritera det strategiska arbetet och få alla medarbetare på nya SBK att arbeta mot samma mål. Det kommer att krävas tid och resurser för att landa i den nya organisationen, men den väntas ge positiva effekter då verksamheten kommer att arbeta närmare flera av verksamheterna inom nuvarande tekniska kontoret.

Med en fortsatt hög inströmning av ärenden i kombination med de skärpta lagkraven och högre förväntningar från kunderna är det väldigt viktigt att verksamheten har ett väl fungerande förbättringsarbete som under nästa år leder till de effektiviseringar som enheten har strävat efter under en längre tid.

Kundernas förväntningar på smidiga digitala lösningar och e-tjänster som stöttar dem vid en ansökan har ökat. De har också högre förväntningar på snabb och kontinuerlig återkoppling vad gäller ärendets status. För att kunna uppfylla kundernas förväntningar måste verksamheten ha en effektiv och digitaliserad handläggning. En omfattande rådgivning, både digital och personlig, är till hjälp för att få så många kompletta ansökningar som möjligt. Det gör också hanteringen av ärenden enklare och mer effektiv.

Det kommer krävas en generell ambitionshöjning i verksamheten för att kunna möta de förväntningar som kunderna ställer. Verksamheten ser ett behov av att arbeta mer strukturerat med ständiga förbättringar i det dagliga arbetet. Vi behöver också utveckla vår service mot medborgarna och andra aktörer som söker bygglov i kommunen genom ett mer lösningsfokuserat bemötande. Under kommande år behöver vi hitta IT-lösningar som bättre stödjer handläggarna och bland annat ger den snabba återkoppling som kunderna förväntar sig och som kan bidra till en helt digital samhällsbyggnadsprocess.