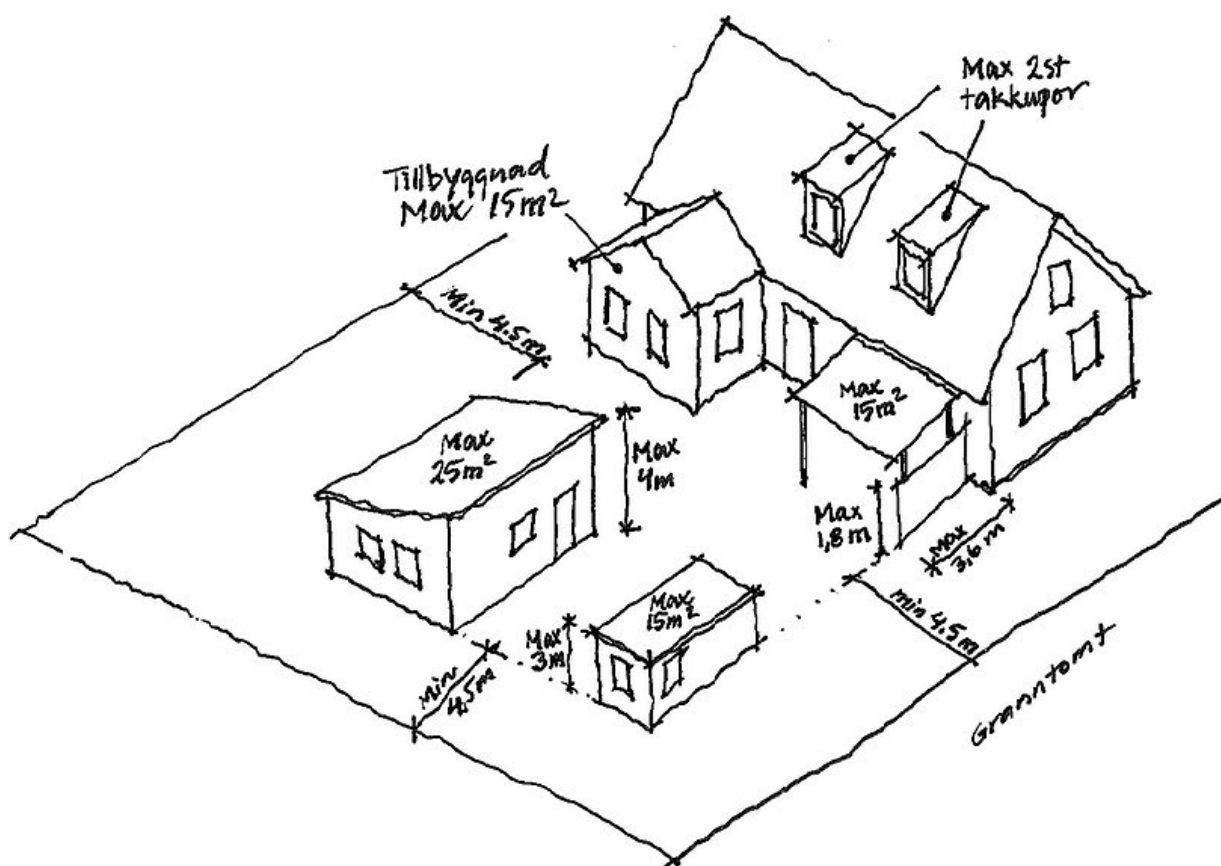


Månadsrapport september

Byggnadsnämnden

2021-10-11



Viktiga händelser under perioden

- En omorganisation är genomförd vilken innebär att bygglovenhetens koordinatörer nu ingår i Enheten för samhällsbyggnadsservice med uteslutande koordinatörer som är en annan enhet på Samhällsmiljö- och infrastrukturavdelningen. Syftet med omorganisationen är lärande och att skapa enheter med rimlig storlek för ledarskapet. Omorganisationen har gått smidigt och upparbetade vägar för kommunikation och samordning finns för att fortsatt arbeta nära i den samlade bygglovprocessen.
- Under oktober månad är inspektörssidan lågbemannad pga en uppsägning, att rekrytering tar tid samt en senarelagd semester. Åtgärder är vidtagna för att minimera effekten och stötta arbetsmiljön.
- Enheten har sedan tidigare haft telefontider och telefonrådgivning dagligen mellan 10.00-12.00. Under en period minskade tiden till 10.00-12.00 onsdagar och fredagar, då samtliga handläggare var tillgängliga för frågor via telefon. Under sommarmånaderna ökade tillgängligheten med 6 timmar per dag må-fre före midsommar, då med hänvisning till att många sökanden ringde och var oroliga för handläggningen. Efter midsommar, under semesterperioden drogs tiden ner till en plus en person 9-12 må-fre för att nu i september utökas till 2+1 två timmar per dag må-to.
- Ett kommunikationsprojekt pågår i syfte att öka service och göra det lätt att göra rätt för våra sökanden. Annonsering kommer att ske i lokaltidningar kring säsongsaktuella frågor och på www.tyreso.se uppdateras informationen successivt beroende på ämnesfråga. Parallellt skapas en databas med Q&A:s för all personal som möter medborgare i telefonen eller på mail. En kommunikationsworkshop genomförs i slutet på oktober för att skapa samsyn och ramar framåt. Projektet samordnas med det övergripande digitaliserings- och verksamhetssystemprojektet som pågår.
- Rutiner och mallar utvecklas kontinuerligt i två separata projekt och handläggningsstöd upprättas i svårare och återkommande typer av bygglovsprövning.
- En uppdatering av bygglovstaxan har inletts.
- Ett verksamhetssystem upphandlas under nästa år och arbete pågår med projektplan och de inledande delarna av behovsanalysen. Målet är en mer digitaliserad och automatisk process för att säkerställa processen, kvalitetssäkra hanteringen och effektivisera återkommande processer som tillsyn inom OVK och hissar med mera.
- Ett tydligt skifte har skett under september och oktober i grupputvecklingen, med mindre känsla av kris och ett stort fokus på verksamhet och samordning.

1. Motiverade medarbetare hos Sveriges bästa offentliga arbetsgivare

Avdelningens/ Enhetens mål	Indikator	Utfall	Mål-nivå	Bedömning
Med stark laganda driver vi bygglovsprocessen, där varje medarbetares kompetens tillvaratas.				G
	Jag känner att jag gör skillnad på jobbet.	Se bilaga	Instämmer delvis	G
	Chefen finns tillgänglig när jag behöver det.	Se bilaga	Instämmer delvis	G
	Min chef visar uppskattning för mitt arbete.	Se bilaga	Instämmer delvis	G
	Jag har tid för att delta i förbättringsarbete.	Se bilaga	Instämmer delvis	G
	Jag har koll på vad som händer på Samhällsbyggnadskontoret.	Se bilaga	Instämmer delvis	A
	Antalet medarbetare som gått vidareutbildning.	18 %	50 %	Bedömning görs på helår

Måluppfyllelse/månad (uppdateras löpande under året)

Jan	Feb	Mars	April	Maj	Juni	Juli	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec
-	G	-	G					G			

- Två nya bygglovscoordinatorer har börjat och rekrytering av två nya byggnadsinspektörer pågår.
- De som arbetar inom bygglovsenheten började sin anställning under pandemin med några få undantag, vilket innebär att kontakten med övriga delar av verksamheten är låg med få upparbetade kontaktytor. Det finns skäl att öka intensiteten successivt i takt med rekrytering och nya möjligheter när restriktionerna minskar kring närvaro på arbetsplatsen. Det finns också behov av mer intern kommunikation.

2. Kvalitetsförbättringar skapar vi tillsammans, hela tiden

Avdelningens/ Enhetens mål	Indikator	Utfall	Mål-nivå	Bedömning
Med en god ton och öppenhet vågar vi utmana och utveckla våra processer, dialoger och arbetssätt.				A
	NKI - Totalt och NKI – Effektivitet och bemötande.		65/60	Ingen mätning ännu
	Handläggningstider bygglov, Handläggningstider Attefallärenden, Kompletteringsbrevutskick	11,8 veckor 9,9 veckor 8,1 dagar	7 veckor 4 veckor 15 dagar	R
	Ständiga förbättringar går igenom under APT på enheten	Se bilaga	Instämmer delvis	A
	Andel ärenden som behöver kompletteras minskar under 2021		Högre andel kompletta ärenden 2021 än 2020	Mäts på helår
	Antal redovisningar på sammanträdet.	Samtliga ärenden redovisas.	På vartannat sammanträde ska en redovisning ske.	G
	Antal uppdaterade rutiner.	Ruting för granskning av ärenden genomförd.	Antagen tillsynsplan samt uppdaterade rutiner för OVK och tillsyn av hissar.	A

Måluppfyllelse/månad (uppdateras löpande under året)

Jan	Feb	Mars	April	Maj	Juni	Juli	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec
-	G	A	A				A	A			

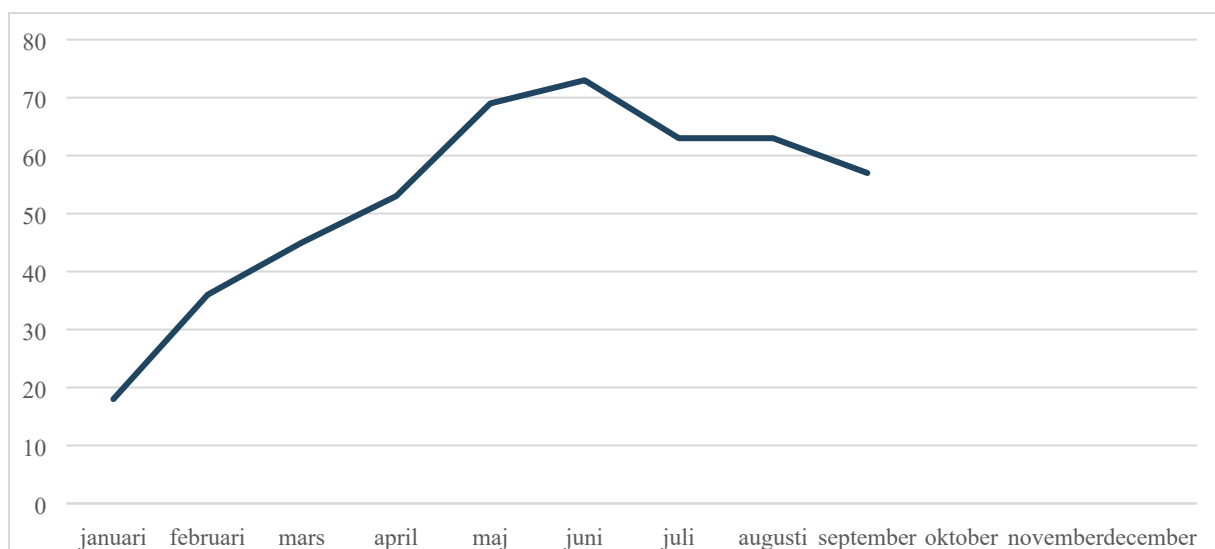


Diagram: Antal beslut per månad

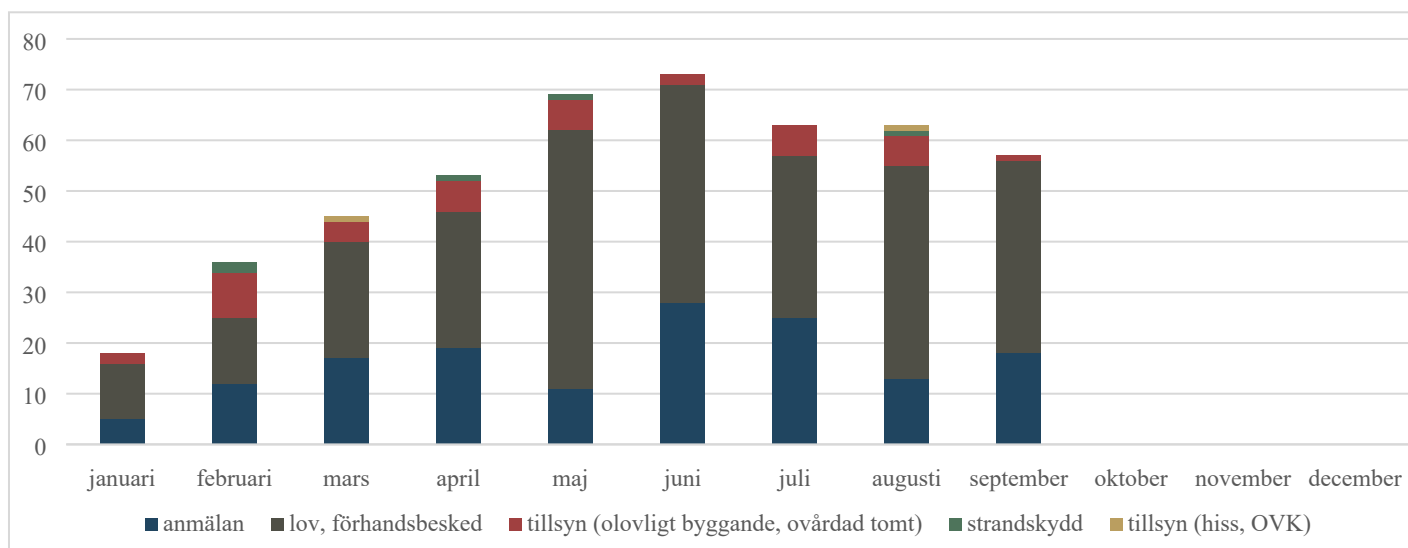


Diagram: Antal beslut per månad per kategori.

- NKI-resultat för 2021 finns inte tillgänglig ännu, därmed kan ingen uppföljning av målet göras. Plan för nämndens tillsynsarbete är antagen av byggnadsnämnden 2021-04-27. Arbetet med rutiner pågår i en sekvens av utvecklingsdagar och en utökad granskning av beslut genomfördes i juli för att kvalitetssäkra de beslut som tas.
- Handläggningstiden för såväl bygglovärenden som anmälningsärenden har börjat gå neråt men fortfarande en bra bit över satta målnivåer. Dock har tiden för brevutskick om komplettering nu nått ner till en bra bit under satta målnivå.
- Statistiken visar att andelen ärenden per månad som får beslut ökar med ett genomsnittligt inflöde på ärenden om ca 55/månad.

3. Tyresö kommun levererar bra välfärdstjänster som skapar goda livsvillkor – här finns plats för alla

Avdelningens/ Enhetens mål	Indikator	Utfall	Mål- nivå	Bedö- mning
Vi bidrar till en samhällsstruktur som möter behovet hos Tyresöborna i dag och för kommande generationer				
	NKI – Rättssäkerhet. Andel upphävda eller återförvisade beslut.	-	90/30 %	Ingen mätning ännu
	Antal ansökningar/anmälningar, Antal ärende som kommer in elektroniskt (mittbygge)	58 %	70 %	R

Måluppfyllelse/månad (uppdateras löpande under året)

Jan	Feb	Mars	April	Maj	Juni	Juli	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec
-	-	-	-								

- NKI-resultat för 2021 finns inte tillgänglig ännu, därmed kan ingen uppföljning av målet göras. Enheten kan konstatera att antalet inkomna ärenden gradvis ökat under första delen av året vilket ställer höga krav på medarbetarna att hantera dels den ärendeskuld som finns på enheten, men även se till att inkomna ärenden hanteras så skyndsamt som möjligt. Enheten kan vidare se att antalet ärenden som inkommer via e-tjänsten Mittbygge, ligger på ungefär samma nivåer månad för månad.
- Andelen elektroniska ansökningar bedöms ha stabiliserats på en nivå runt 50-60 % varje månad de senaste åren. För att öka andelen ytterligare behöver kraftfulla marknadsföringsåtgärder göras, eventuellt i kombination med andra åtgärder.

4. Hållbar ekonomi – kostnadseffektiv, balanserad och cirkulär

Bygglovsnämnden

Resultaträkning tkr	Period			Helårsprognos			Prognos förändring
	Utfall	Budget	Avvikelse	Prognos	Budget	Avvikelse	
VO 15 Bygglovsnämnden							
Externa och interna intäkter <i>varav statlig ersättning covid-19</i>	4 507	4 429	77	6 106	5 906	200	0
Kostnader							
Personalkostnader	-6 212	-6 503	291	-8 804	-9 014	210	700
Övriga kostnader	-3 753	-2 505	-1 249	-5 484	-3 339	-2 145	-235
Summa kostnader	-9 966	-9 008	-958	-14 288	-12 353	-1 935	465
Resultat	-5 459	-4 578	-881	-8 182	-6 447	-1 735	465

VO15 – Bygglovsnämnden

För perioden redovisar bygglovsenheten ett resultat på -881 tkr. Bygglov prognostiserar ett underskott på 1735 tkr. Prognosförändringen på 465 tkr beror på att vakanta tjänster beräknas tillsättas delvis under året och resterande i början på nästa år.

Under året har bygglovsenheten haft en instabil chefs- och personalsituation som har lett till ökade konsultkostnader, sjukskrivningar och överlappande anställningar med försämrad produktivitet. Personalbristen har lett till långa handläggningstider som har krävt avgiftssänkningar och därmed minskade intäkter. Dock har en ny rutin för fakturering av sanktionsavgifter införts, vilket innebär att sanktionsavgifterna överträffar budget. Prognosen för intäkterna är 200 tkr över budget.

En handlingsplan för att komma till rätta med situationen på bygglovsenheten är antagen och flera insatser pågår, däribland att med hjälp av extern konsult upphandla ett nytt och effektivare handläggningssystem. Dessa insatser innebär på kort sikt ökade kostnader.

5 Uppföljning Riskhantering

Uppdaterad 211011

Typ av risk	Risk (& risknivå)	Åtgärd	Bedömning	Kommentar
Omvärld	Coronaepidemin bidrar till att kommuninvånare är mer hemma och kommer på nya idéer som skapar fler ärende. (Riskvärde 12)	Eventuellt ta in externa resurser för att minska på toppar	G	Rekrytering pågår för att möta behov på kort och lång sikt. Konkurrens på arbetsmarknaden innebär sämre möjligheter att rekrytera på kort sikt. Konsultlösning har prövats men fungerade inte väl. Viktigt att bygga varumärket långsiktigt för att öka attraktionskraften.
	Situationen under Corona, stärker inte samhörighet. (Riskvärde 8)	Se till att medarbetare träffas om så bara digitalt, när det är möjligt läggs fysiska träffar in.	G	Enheten har inrättat gemensamma mötesplatser i form av enhetsmöten, samsynsmöten, handläggarmöten, koordinatormöten, gemensamt fika med utcheckning på fredagar innan helgen. Sjukfrånvaron är låg och upplevd gemenskap hög.
Medarbetare /arbetsmiljö	Risk för fortsatt hög personalomsättning. (Riskvärde 12)	Arbeta aktivt med personalutveckling och skapa arbetsglädje. Med adekvat bemanning ges större möjligheter att utveckla verktyg och ha tid för utbildning, utbyte med andra avdelningar och verksamhetsutveckling. Ett samarbete med andra kommuner ger möjlighet till större kollegial samhörighet och kunskapsutbyte.	G	Enheten har en mycket hög arbetsbelastning men har under tertial två balanserat handläggning med samarbetsmöten som ökat samhörighet, känsla av trygghet och trivsel. Inrättande av en ny mötesstruktur bedöms ha gett positiv effekt vad det gäller arbetsglädjen på enheten. Tre personer har valt att avsluta sina tjänster under tertial 2, av olika skäl. Rekrytering pågår för att återbesätta tjänster och utöka bemanningen. Det finns potential att utveckla verksamheten i positiv riktning genom den best practice som nu utarbetats inom verksamhetens olika delar.

	Hård ton mot medarbetare gör att de slutar. (Riskvärde 8)	Stötta varandra i gruppen och utbyta erfarenheter. Utbildning i bemötande i de svåra situationerna/samtalen bör planeras in.	G	Enheten samarbetar på ett bra sätt och såväl samsynsmöten och enhetsmöten har en god ton. Möjlighet i fler verktyg för bemötande och handlingsplaner finns. En handlingsplan finns redan.
Verksamhet (inkl it)	När pandemin klingar av uppstår hybridlösningar, viktigt att möta olika behov och behålla sammanhållning.	Utarbeta arbetssätt som är långsiktigt hållbara.	G	Enhetens nya mötesstruktur ger möjlighet för enheten att träffas för såväl arbetsrelaterade diskussioner som mer uppslupna diskussioner. Se ovan. Utarbeta processer och metoder för en ny arbetsvardag.
	Handläggningen ligger efter.	Förstärka upp med tillräckligt med resurser. Övertalighet under en period och en särskild satsning på tillsyn. Utvecklade rutiner, handlägningshandbok och utvecklade mallar underlättar och ökar effektiviteten.	A	Rekrytering pågår. Arbete med rutiner, mallar och handlägningsmanual är påbörjat.
Finansiell	Underbemanningen ger minskad möjlighet att ta ut full taxa vid handläggning. Taxan behöver uppdateras i linje med ny lagstiftning och självkostnad.	Rekrytering och taxeförändringar ger effekt.	A	Ärendekön är fortsatt lång och det innebär att det inte går att ta full taxa. Med rekrytering och utvecklade rutiner, nytt ärendesystem och ändamålsenliga mallar finns möjlighet att hamna i ett mer gynnsamt läge underhand.

Kommentar: Handlingsplanen och dess olika delar kommer att ge effekt på lång sikt. Det blir viktigt att arbeta systematiskt och kommunicera utvecklingen för att skapa förståelse och momentum. Det är rimligt att förvänta effekt på NKI under 2023.

5 Uppföljning Uppdrag (särskilda, nämnds- eller andra uppdrag) (följs upp regelbundet, minst vid varje delårsuppföljning)

En handlingsplan för bygglovsverksamheten antogs i maj. Denna följs och följs upp regelbundet till varje nämndsammanträde.

6 Uppföljning av årshjul

Månad	Kommentar	Bedömning
Februari	Verksamhetsberättelse antas av nämnden	G
Mars	Planeringsförutsättningar, strategidagar Förvaltningarna tar fram ekonomiska behovsanalyser per verksamhetsområde Förslag till anslagsfördelning till verksamhetsområdena tas fram Årlig översyn av taxor och avgifter Reviderad drift- och investeringsbudget Månadsrapport för februari behandlas	G
April	Månadsrapport för mars behandlas Årsredovisningen behandlas i kommunstyrelsen och kommunfullmäktige Nämndernas verksamhetsberättelser redovisas i kommunstyrelsen och kommunfullmäktige	G
Maj	Delårsrapport 1 med uppföljning av risker antas i nämnden Målkonferens/taktisk konferens i nämnden	A
Juni	Kommunplan med budget beslutas i kommunfullmäktige Nämnderna arbetar utifrån kommunplanen med att ta fram nämndspecifika mål och budget till nämnd/förvaltningsplanerna Månadsrapport för maj behandlas	G

Augusti	Månadsrapport för juli behandlas Målkonferens/taktisk konferens i nämnden	G
September	Delårsrapport 2 med uppföljning av risker antas i nämnden	G
Oktober	Nämndplan/förvaltningsplan med risk- och kontrollplan antas i nämnden Månadsrapport för september behandlas. *	A
November	Månadsrapport för oktober behandlas Enhets- och verksamhetsplaner tas fram	
December	Månadsrapport för november behandlas	

**Målkonferens genomförs i oktober. Nämndplan antas i november.*

7 Statistik

	Augusti	September
Bakgrundsdata	Antal	Antal
Ansökningar/anmälningar	40	48
Anmälningar (tillsyn)	4	13
Antal nämndbeslut	8	1
Antal delegationsbeslut	88	87
Totalt antal beslut	96	88
Handläggningstider - lov	Veckor	Veckor
Tid från komplett ärende till beslut - medel	12,9	11,8
Tid från komplett ärende till beslut - median	12,4	12,1
Tid från ansökan till expediering - medel	17,0	14,9
Tid från ansökan till expediering - median	15,0	13,4
Handläggningstider - Attefall	Veckor	Veckor
Tid från komplett ärende till beslut - medel	13,5	9,9
Tid från komplett ärende till beslut - median	12,7	8,9
Tid från anmälan till expediering - medel	15,4	20,2
Tid från anmälan till expediering - median	13,1	16,6
Handläggningstider - anmälan	Veckor	Veckor
Tid från komplett ärende till beslut - medel	8,6	1,2
Tid från komplett ärende till beslut - median	5,0	1,4
Tid från anmälan till expediering - medel	10,1	2,2
Tid från anmälan till expediering - median	7,8	1,6
Kompletteringsbrev	Dagar	Dagar
Tid från ansökan till begäran om komplettering	37,7	8,1
Mittbygge		
Andel lov- och anmälanärenden som inkommit via Mittbygge	55%	58%

8 Bilaga

Pulsmätningen genomförs en gång per månad på APT. Senaste mätningen gjordes 11 oktober 2021.

Pulsmätning Bygglovenheten

