

# Delårsrapport 2

Byggnadsnämnden

2021-09-16



# 1 Viktiga händelser under perioden

- Enheten och avdelningsledningen, tillsammans med kontorschefen, arbetar intensivt med den handlingsplan som är satt av kommunstyrelsen för VO15. En styrgrupp och en projektgrupp är tillsatt för att arbeta med att strukturera och organisera bygglovshandläggningen samt upphandla ett nytt ärendehanteringssystem. I samband med det intervjuas ett stort antal medarbetare för att komma med idéer på hur vi kan arbeta smartare, det är ett exempel på hur vi kan jobba med ständiga förbättringar.
- Enheten har under perioden haft en mycket hög arbetsbelastning, framförallt för bygglovärenden. Då början av året präglades av personbrist har en stor ärendeskuld upparbetats, som nuvarande handläggare efter bästa förmåga försöker arbeta bort. Att inte ligga i fas med handläggningen innebär att en hel del tid behöver läggas på telefonsamtal och besvara e-postmeddelanden från sökande som är oroade över handläggningstiden, får såväl handläggare som koordinators. Belastningen har också ökat då många väljer att bygga ut, om och anlägga pool och bygga komplementbyggnader under pandemin.
- Den omfattande ärendemängden tillsammans med semestertid innebar att registreringen halkade efter och serviceskyldigheten inte kunde uppfyllas inom 48 timmar, tillika kunde inte handläggarna komma vidare i sina ärenden då registreringen av kompletteringar dröjde. Med hjälp av en praktikant under juli och del av augusti kunde detta avhjälpas och vi var i fas igen under första halvan av augusti. Praktikanten fortsätter avlasta under hösten på deltid för att möjliggöra fortsatt smidig handläggning och hög service till våra medborgare.
- En interimscief är anlitad sedan maj och arbetar november ut. En konsult är inhyrd som byggnadsinspektör för att avlasta enhetens handläggning under återbesättning av en ledig tjänst. Rekrytering av flera tjänster pågår.
- 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.
- En ny e-tjänst är framtagen för de som beställer handlingar från arkivet. E-tjänsten togs i drift den 12:e augusti och beställningarna hanteras av Servicecenter i första hand. De ärenden som är mer komplexa fördelas vidare till bygglovsenheten via Artvise. E-tjänsten effektiviserar och ökar servicegrad och tillgänglighet då den ger medborgarens möjlighet att göra en avgränsad och specifik beställning. Den digitala tjänsten gör också att det går att följa antal besök på webben, antal beställningar och i vilken omfattning detta tar tid i verksamheten.

## 2 Mål

### 1. Motiverade medarbetare hos Sveriges bästa offentliga arbetsgivare

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

- En mentimeter genomfördes 15 september 2021. Utfallet ovan redovisar svaren. Indikatorn ”Jag har tid för att delta i förbättringsarbete” och indikatorn ”Jag har koll på vad som händer på Samhällsbyggnadskontoret” är fortsättningsvis gula. Detta beror sannoplikt på pandemin och att det sedan omorganisationen inte givits tillfälle till information i den utsträckning som önskats. Övriga har gått från instämmer delvis till instämmer.
- Under hösten planeras en serie utvecklingsdagar samt utbildningar inom strandskydd, kulturmiljö samt presentationsteknik.

## 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	10,3 veckor 11,5 veckor 25,4 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 genomför d.	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				

- 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 ligger långt över satta målnivåer. Detta är dock förväntat när enheten nu fattat fler beslut än tidigare och börjat hantera ärenden som legat ohanterade under lång tid. Bedömningen är att handläggningstiden nu börjar gå neråt, med en lägre andel ärenden i kö sedan månadsskiftet augusti/september.

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

Avdelnings/ Enhetens mål	Indikator	Utfall	Mål- nivå	Bedö- mning
<b>Vi bidrar till en samhällsstruktur som möter behovet hos Tyresöborna i dag och för kommande generationer</b>				
	NKI – Rättssäkerhet. Andel upphävda eller återförvisade beslut.	-	90/30 %	Ingen mätning ännu
	Antal ansökningar/anmälningar, Antal ärende som kommer in elektroniskt (mittbygge)	54 %	70 %	<b>R</b>

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.
- Enheten kan konstatera att inflödet av ärenden ökat de senaste månaderna jämfört med i början av året. Ärendemängderna är förväntade utifrån att våren är högsäsong vad det gäller bygglovansökningar.
- 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

Avdelningens/ Enhetens mål	Indikator	Utfall	Mål- nivå	Bedö- mning
Vi vet vad en cirkulär ekonomi innebär och har alltid med det perspektivet vid vägval				R
	Verksamheterna bedrivs inom ramen för tilldelade resurser	-34 %	+/- 1 %	R
	Sjukfrånvaro. Andel medarbetare som väljer att sluta i kommunen	8,1 % samt 20 % (0 % i augusti)	Under 4 % samt under 10 %	R

Måluppfyllelse/månad (uppdateras löpande under året)

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

Den ekonomiska avvikelserna är betydande, 2,2 miljoner tom augusti.

Den ackumulerade sjukfrånvaron under perioden är högre än målnivån. Detta beror på en planerad långtidssjukskrivning. I augusti är sjukfrånvaron 0%. 8,1 % gäller på helåret.

Antalet uppsägningar inom enheten är 3 av 15 personer under tertial 2.

## 4 Ekonomisk rapport

Resultaträkning tkr	Period			Helårsprognos			Prognos
	Utfall	Budget	Avvikelse	Prognos	Budget	Avvikelse	förändring
<b>VO 15 Bygglövsenheten</b>							
<b>Externa och interna intäkter</b>	<b>4 008</b>	<b>3 937</b>	<b>70</b>	<b>6 106</b>	<b>5 906</b>	<b>200</b>	<b>0</b>
<i>varav statlig ersättning covid-19</i>							
<b>Kostnader</b>							
Personalkostnader	-5 539	-5 666	128	-9 504	-9 014	-490	0
Övriga kostnader	-3 277	-2 226	-1 051	-5 249	-3 339	-1 910	0
<b>Summa kostnader</b>	<b>-8 816</b>	<b>-7 893</b>	<b>-924</b>	<b>-14 753</b>	<b>-12 353</b>	<b>-2 400</b>	<b>0</b>
<b>Resultat</b>	<b>-4 809</b>	<b>-3 955</b>	<b>-853</b>	<b>-8 647</b>	<b>-6 447</b>	<b>-2 200</b>	<b>0</b>
<b>Nämndens resultat</b>	<b>-93 756</b>	<b>-98 586</b>	<b>4 831</b>	<b>-162</b>	<b>-150</b>	<b>797</b>	<b>-950</b>

För perioden redovisar bygglövsenheten ett resultat på -853 tkr. Bygglov prognostiserar ett underskott på 2 200 tkr.

Under året har bygglövsenheten 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 bygglövsenheten 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 (följs upp regelbundet, minst vid varje delårsuppföljning)

Typ av risk	Risk (& risknivå)	Åtgärd	Bedömning	Kommentar
<b>Omvärld</b>	Coronaepidemin bidrar till att kommuninvånare är mer hemma och kommer på nya idéer som skapar fler ärenden. (Riskvärde 12)	Eventuellt ta in externa resurser för att minska på toppar	<b>G</b>	Rekrytering pågår för att möta behov på kort och lång sikt.
	Situationen under Corona, stärker inte samhörighet. (Riskvärde 8)	Se till att medarbetare träffas om så bara digitalt	<b>G</b>	Enheten har inrättat gemensamma mötesplatser i form av enhetsmöten, samsynsmöten, handläggarmöten, koordinatormöten, gemensamt fika på onsdagar samt utcheckning på fredagar innan helgen. Sjukfrånvaron är låg och upplevd gemenskap hög.
<b>Medarbetare/arbetsmiljö</b>	Risk för fortsatt hög personalomsättning. (Riskvärde 12)	Arbeta aktivt med personalutveckling och skapa arbetsglädje	<b>G</b>	Enheten har en mycket hög arbetsbelastning men har under tertial två balanserat handläggning



				<p>med samarbetsmöte n 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.</p>
	<p>Hård ton mot medarbetare gör att de slutar. (Riskvärde 8)</p>	<p>Stötta varandra i gruppen och utbyta erfarenheter</p>	G	<p>Enheten samarbetar på ett bra sätt och såväl samsynsmöten och enhetsmöten har en god ton.</p>
<p><b>Verksamhet (inkl it)</b></p>	<p>Fler kommer att arbeta på distans kommer att påverka sammanhållning mm. (Riskvärde 12)</p>	<p>Viktigt att enheten träffas digitalt och får tid att utbyta idéer</p>	G	<p>Enhetens nya mötesstruktur ger möjlighet för enheten att träffas för såväl arbetsrelaterade diskussioner som mer uppsluppna diskussioner. Se ovan.</p>

	Risk med minskad produktivitet ger sämre intäkter. (Riskvärde 12)	Rekrytering, taxeförändringar och god arbetsmiljö.	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.
<b>Finansiell</b>	Att handläggning inte sker i rätt tid. (Riskvärde 16)	Förstärka upp med tillräckligt med resurser	A	Rekrytering pågår.

## 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	
November	Månadsrapport för oktober behandlas Enhets- och verksamhetsplaner tas fram	
December	Månadsrapport för november behandlas	

## 7 Statistik

Delår 1 2021 (januari- april)	Delår 2 2021 (januari- augusti)
--	--

Bakgrundsdata	Antal	Antal
Ansökningar/anmälningar	240	451
Anmälningar (tillsyn)	29	53
Antal nämndbeslut	10	24
Antal delegationsbeslut	253	630
Totalt antal beslut	263	654

Handläggningstider - lov	Veckor	Veckor
Tid från komplett ärende till beslut - medel	7,4	10,3
Tid från komplett ärende till beslut - median	4,5	8,7
Tid från ansökan till expediering - medel	41,1	27,8
Tid från ansökan till expediering - median	18,5	15,6

Handläggningstid - Attefall	Veckor	Veckor
Tid från komplett ärende till beslut - medel	9,3	11,5
Tid från komplett ärende till beslut - median	4,0	11,7
Tid från anmälan till expediering - medel	16,7	15,7
Tid från anmälan till expediering - median	16,4	14,9

Handläggningstid - anmälan	Veckor	Veckor
Tid från komplett ärende till beslut - medel	2,7	3,9
Tid från komplett ärende till beslut - median	2,2	2,3
Tid från anmälan till expediering - medel	6,4	6,6
Tid från anmälan till expediering - median	3,4	3,4

Kompletteringsbrev	Dagar	Dagar
Tid från ansökan till begäran om komplettering	17	25,4

Mittbygge	Procent	Procent
Andel lov- och anmälanärenden som inkommit via Mittbygge	57%	54%

## Statistik månadsrapport - augusti 2021

Bakgrundsdata	Antal
Ansökningar/anmälningar	40
Anmälningar (tillsyn)	4
Antal nämndbeslut	8
Antal delegationsbeslut	88
Totalt antal beslut	96

Handläggningstider - lov	Veckor
Tid från komplett ärende till beslut - medel	12,9
Tid från komplett ärende till beslut - median	12,4
Tid från ansökan till expediering - medel	17,0
Tid från ansökan till expediering - median	15,0

Handläggningstid - Attefall	Veckor
Tid från komplett ärende till beslut - medel	13,5
Tid från komplett ärende till beslut - median	12,7
Tid från anmälan till expediering - medel	15,4
Tid från anmälan till expediering - median	13,1

Handläggningstid - anmälan	Veckor
Tid från komplett ärende till beslut - medel	8,6
Tid från komplett ärende till beslut - median	5,0
Tid från anmälan till expediering - medel	10,1
Tid från anmälan till expediering - median	7,8

Kompletteringsbrev	Dagar
Tid från ansökan till begäran om komplettering	37,7

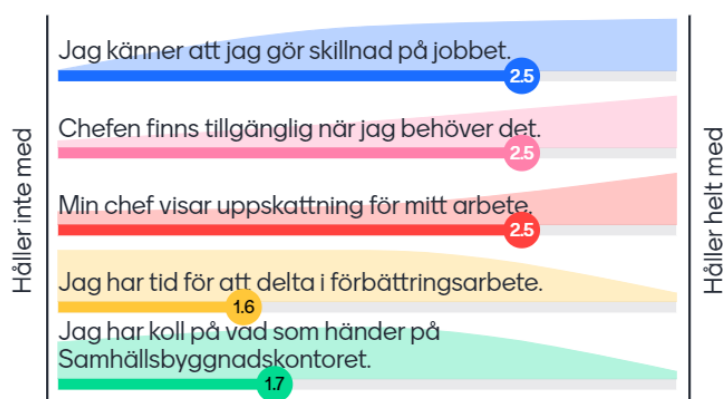
Mittbygge	
Andel lov- och anmälanärenden som inkommit via Mittbygge	55%

Statistiken visar att andelen ärenden per månad som får beslut ökar med ett genomsnittligt inflöde på ärenden om ca 55/månad.

## 8 Bilaga

### Motiverade medarbetare - bygglovsenheten

Mentimeter



### Pulsmätning genomförd 2021-09-15

Pulsmätningen är genomförd i en tregradig skala. Resultaten redogör för den höga belastningen inom enheten och det faktum att många är nya och inte har träffat sina kollegor under pandemin mer än undantagsvis. Kommande utvecklingsdagar, en återgång till arbetsplatsen i högre grad och en på sikt mer balanserad belastning har förutsättning att höja resultaten ytterligare.