

Byggnadsnämnden

Verksamhetsområde 15



tyresö kommun 

Innehållsförteckning

Delårsrapport 2 – per 31 augusti 2017	3
1 Viktiga händelser	3
2 Uppföljning och analys	4
<i>Strategiskt målområde</i> Medborgarfokus - varje Tyresöbo i centrum	4
Tyresöborna är nöjda med den kommunala servicen	4
<i>Strategiskt målområde</i> God och långsiktig hushållning med effektiva verksamheter	7
Varje verksamhetsområde ska bedrivas inom ramen för tilldelade ekonomiska resurser	7
<i>Strategiskt målområde</i> Attraktiv arbetsgivare	8
Medarbetarna rekommenderar Tyresö kommun som arbetsgivare.	8
Medarbetarnas sjukfrånvaro är lägre än fyra procent.	9
Sysselsättningsgraden är anpassad till de anställdas önskemål.....	9
Särskilda uppdrag	10
• I varje nämndplan behandlas aktiviteter från kommunala funktionshinderrådets förslag till Tillgänglighetsplan för 2017-2019.....	10
• Taxor och avgifter	10
3 Verksamhetsmått	10
4 Slutsatser och konsekvenser	12

Delårsrapport 2 – per 31 augusti 2017

Nämnderna är ansvariga för sina verksamheter och ska följa upp sin verksamhet och ekonomi. Nämnderna ska godkänna en delårsrapport per verksamhetsområde per den 30 april och den 31 augusti. Delårsrapporten upprättas av förvaltningens tjänstemän och ska innehålla utfall för verksamhetsmått och målindikatorer, ekonomiska prognoser och bedömning av måluppfyllelse för nämndens mål. Den ska även innehålla förslag på åtgärder som nämnden avser vidta vid avvikelser. Delårsrapporter behandlas i nämnden och därefter i kommunstyrelsen och kommunfullmäktige.

1 Viktiga händelser

Förvaltningens nya organisation har börjat hitta sin form och de flesta funktioner är på plats, även om det finns vakanser på vissa enheter och nya medarbetare fortfarande kräver upplärning. Fyra av förvaltningens elva chefer är för närvarande föräldralediga, vilket ställer högre krav på de chefer och medarbetare som finns på plats. Fördelen är dock att fler får chans att pröva på chefsrollen som tillförordnad chef eller får ökat ansvar på annat sätt.

Tre nya medarbetare har anställts till bygglovsenheten under våren och sommaren. Ytterligare två medarbetare som tidigare var vikarier har tillsvidareanställts. Enhetschefen har gått på föräldraledighet och undertiden har en verksamhetsansvarig utsetts från gruppen. Ansvarig för verksamheten arbetar nära avdelningschefen som kom tillbaka från sin föräldraledighet i våras.

Under våren har e-arkivet kommit på plats och i april beslutade byggnadsnämnden om att vi efter scanning och kvalitetskontroll kan gallra alla inkommande pappershandlingar med undantag av signerade dokument. Byggnadsnämnden beslutade också att vi kan betrakta den digitala akten som vår originalakt. Dessa två beslutspunkter innebär för bygglovsenheten att från och med vecka 20 kommer alla bygglovärenden att handläggas digitalt fram till dess att ärendet ska expedieras.

Bygglovskoordinatorerna i staben är fullbemannade och under hösten kommer en medarbetare att arbeta heltid med arkivering. Det är engångsinsats för att kunna arkivera gamla ärenden som har förvarats på förvaltningen i väntan på införandet av E-arkiv. Alla nya handläggare på bygglovsenheten är nu klara med kursen Bygglov i praktiken vilket säkerställer att alla medarbetare arbetar på samma sätt.

Att öka servicegraden till medborgarna genom att digitalisera stora delar av förvaltningens arbete är ett viktigt mål under 2017. Ett nytt ritningsarkiv har publicerats på webben vilket innebär att medborgare kan hitta ritningar direkt på nätet själva. I höst byter förvaltningen verksamhetssystem till Vision för att bättre möjliggöra kopplingar till andra system förvaltningen arbetar med.

2 Uppföljning och analys

Mål och uppdrag

Strategiskt målområde

Medborgarfokus - varje Tyresöbo i centrum

Tyresö kommun arbetar utifrån ett medborgarperspektiv. Det innefattar hög servicekänsla, god närbarhet, gott bemötande och stor lyhördhet gentemot medborgarna - både som myndighet och serviceorganisation. Kommunen har en fristående tillsynsorganisation för att trygga kvaliteten och stimulera verksamhetsutvecklingen. Vår samordnade satsning på e-tjänster förenklar medborgarens vardag och ger en snabbare ärendehantering. Vi beaktar även tillgänglighetsaspekter för att underlätta för personer med funktionsnedsättning. De gemensamma förhållningssätt som ska genomsyra våra kontakter med medborgarna är:

- Medborgarperspektiv: Tyresö kommun har ett uttalat medborgarperspektiv med stor servicekänsla och lyhördhet gentemot enskilda invånare.
- Valfrihet: Tyresö kommun erbjuder olika alternativ för att ge medborgarna ökade valmöjligheter.
- Respekt: Tyresö kommun visar tolerans och respekt för den enskilde individen och människors lika värde.
- Närhet: Tyresö kommun ska bidra till ett samhälle där beslut så långt som möjligt fattas av eller nära människor själva.
- Tillgänglighet: Tyresö kommun ska vara tillgänglig som arbetsplats och som serviceorganisation för alla.

Strategiskt mål

Tyresöborna är nöjda med den kommunala servicen

Bedömning	Trend
 Delvis uppfyllt	↗

Nämndmål

Servicen ska förbättras genom arbete med effektivisering och kompetensutveckling på bygglovsenheten

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 möta företagen 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. Enkäten behandlar 6 områden som är viktiga i myndighetsutövning och service. Dessa sex områden är: - Bemötande - Tillgänglighet - Effektivitet - Information - Rättssäkerhet - Kompetens.

Bedömning	Trend
 Delvis uppfyllt	→

Indikator

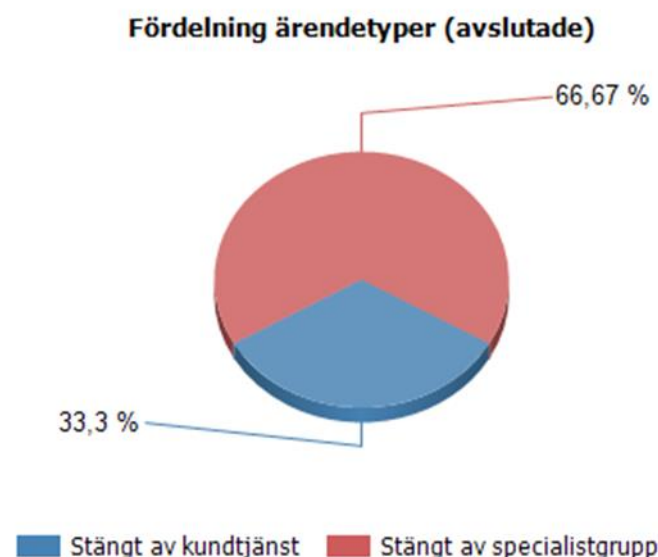
Titel	Utfall 2014	Utfall 2015	Utfall 2016	Utfall 2017-08	Mål 2017	Bedömning	Trend
Bygglov - andel elektroniska ansökningar	3,00 %	15,00 %	21,00 %	40,00 %	50,00 %	 Nära värde	↗ Ökad
Kommentar: Vi ser en stadig ökning i antalet elektroniska ansökningar. Vi satte ett högt mål i början av året och vi är på god väg. Insatser i form av återkommande annonsering på hemsida och lokaltidning samt rabatterat pris för elektroniska ansökningar har gett resultat. Vi fortsätter därför detta året ut.							
Nöjd Kund-Index - Effektivitet	66	64	46	46	70	 Ej accepterat värde	↘ Minskad
Nöjd Kund-Index - Kompetens	71	67	62	59	70	 Nära värde	→ Oförändrad
Nöjd Kund-Index - totalt	68	63	56	52	70	 Ej accepterat värde	↘ Minskad

Kommentar:

Nämnden följer upp NKI-mätning för privatpersoner och företag vi tertiärboksluten. NKI totalt för 2016 var 56. Svarsfrekvensen var 48 %. För 2017 är NKI totalt 52 för januari tom juni.

Svarsfrekvensen är 62 %. Under våren gick tre stycken handläggare på utbildning några dagar varannan vecka. Efter att denna mätning gjorts har två stycken handläggare anställts och kommit in bra i handläggningen. Den nya rutinen för handläggning blivit också mer genomarbetad av övriga handläggare. Prognosen för helåret är att siffrorna kommer se bättre ut än T2 men vi når troligtvis inte målet i år. Vi behåller därför målet om effektivitet till 2018 och ser att vårt digitaliseringsarbete ska ge resultat. Effektivitet är den parameter som viktas högst av sökande.

Under året arbetar staben intensivt med att öka servicenivån till medborgarna genom ett gott bemötande och snabba svar. Staben arbetar tillsammans med servicecenter för att förbättra flödet mellan de olika verksamheterna. I bilden nedan syns fördelningen av svar mellan servicecenter och staben (specialistgrupp). Under hösten kommer staben att skapa en svarsbank med särskilt genomarbetade svar för att säkra kvalitet och likvärdighet. Svar på frågor som kommer in ofta till förvaltningen kommer att flyttas till den nya webbplattformen när den är klar.



Nyckeltal

Titel	Utfall 2014	Utfall 2015	Utfall 2016	Utfall 2017-08
Bygglov - Handläggningstider i Attefallärenden mäts varje månad	0,7	2,8	3,3	4,6
Bygglov - Handläggningstider mäts varje månad (antal veckor)	2,4	3,0	3,8	4,1
Bygglov - Kompletteringsbrevutskick (antal dagar)	5,7	6	16	26

Kommentar:

Trots det ökade antalet ärenden uppfylls handläggningstiderna förutom utskick av kompletteringsbrev. Trenden som visar på längre handläggningstider framför allt vad gäller utskick av kompletteringsbrev har hållit i sig under våren och sommaren. Det kan förklaras genom den ökade ärendemängden i kombination med att vi har haft vakanser, dels på grund av föräldraledighet och en längre sjukskrivning men framför allt på grund av att två personer slutade under 2016 och ytterligare en person slutade innan sommaren. Mycket tid går till handledning och att utbilda de nya handläggarna. Det gör att den ryggsäck vi drog på oss under förra året inte har kunnat arbetas i kapp under våren och sommaren. Nu är handläggarna i full produktion och två nya handläggare har börjat och kommit in i handläggningen snabbt. Detta kan bidra till att vi når målen som vi satt upp för 2017. Som följd av de nya arbetssätten så har tiden för utskick av kompletteringsbrev ökat ganska kraftigt. Vi har justerat inflödet av nya ärenden till handläggarna. Detta har gjorts för att handläggarna

ska få mer arbetsro att koncentrera sig på sina pågående ärenden vilket har fått upp produktionen i totala antalet beslut. Till och med april i år var siffran 30 dagar. Prognosen för helåret är att siffran kommer gå ner ytterligare nu när arbetssättet har satt sig.

Strategiskt målområde

God och långsiktig hushållning med effektiva verksamheter

Tyresö kommun har en långsiktigt stabil ekonomi med fokus på kommande generationer. För en långsiktigt stabil ekonomi är det nödvändigt att ha vissa överskott för att möta behov av investeringar, underhåll, utbyggnad, tillväxt och kommunens pensionsåtaganden mot våra medarbetare.

Kommunens arbete präglas av effektivitet, enkelhet och ett tydligt fokus på nöjda medborgare. En strävan är att samordna resurser och se till gemensamma behov som kommunen och medarbetarna har. Tyresö kommun visar respekt för skattebetalarna - Tyresöborna - genom att sträva efter kostnadseffektivitet och arbetsmetoder som ger bästa möjliga resultat. Den kommunala utdebiteringen ska hållas på lägsta möjliga nivå för att möjliggöra god och långsiktig hushållning i kommunen.

Strategiskt mål

Varje verksamhetsområde ska bedrivas inom ramen för tilldelade ekonomiska resurser

Bedömning	Trend
 Ej uppfyllt	↘

Indikator

Titel	Utfall 2014	Utfall 2015	Utfall 2016	Utfall 2017-08	Mål 2017
Ekonomiskt resultat, Tkr	-77,0	-988,0	836,0	-433,0	0,0

Verksamhetsområdets ekonomi			
	Årsbudget	Utfall jan-aug	Prognos
Intäkter	11 081 000	6 981 000	10 481 000
varav kommunbidrag	5 254 000	3 503 000	5 254 000
varav övriga intäkter	5 827 000	3 478 000	5 227 000
Kostnader	11 081 000	7 414 000	11 181 000
Resultat	0	-433 000	-700 000

Kommentar:

För 2017 ligger budgeterat ett nollresultat. För att uppnå detta krävs 5,8 mkr i bygglovsintäkter, att jämföra med 5,7 mkr för 2016. Förvaltningen bedömer att troligtvis blir intäkterna lägre i år då färre stora bygglov kommer att beslutas jämfört med föregående år. Mot slutet av föregående år fakturerades ett större bygglov vilket gav ett resultat om 836 tkr för 2016.

Per T2 är bygglovsintäkterna 400 tkr lägre än budgeterat. Bygglovsenheten har under 2017 nyttjat större del av förvaltningens Stab vilket underlättat arbetet för bygglovshandläggarna. Det medför att enheten för 2017 kommer ta något större del av förvaltningens kostnader för Staben.

Vi ser att personalkostnaderna för helåret blir något högre än budgeterat till följd av att enheten behövt stärka upp för att ersätta sjukskriven personal samt ta höjd för framtida pensionsavgångar. För helåret prognostiseras därför ett resultat om - 700 tkr.

*Strategiskt målområde***Attraktiv arbetsgivare**

Tyresö kommun präglas av en god service till medborgarna. För detta krävs motiverade och kompetenta chefer och medarbetare samt ett kreativt och gott arbetsklimat. Tyresö ska stärka sin profil som attraktiv arbetsgivare för att kunna rekrytera och behålla kompetent personal. Tyresö erbjuder många vägar in till arbete i kommunen. Vi erbjuder stimulerande arbetsuppgifter i en utvecklande miljö, god arbetsmiljö, goda möjligheter till utveckling av karriären samt konkurrenskraftiga löner.

Strategiskt mål

Medarbetarna rekommenderar Tyresö kommun som arbetsgivare.

Bedömning	Trend
 I hög grad uppfyllt	↗

Indikator

Titel	Utfall 2015	Utfall 2016	Utfall 2017-08	Mål 2017
Andel av de anställda som rekommenderar Tyresö kommun som arbetsgivare	87,0 %	94,0 %	Inget värde	-

Kommentar:

Inget värde har tagits fram än utan en ny undersökning kommer att genomföras av HR-avdelningen under hösten 2018. Stadsbyggnadsförvaltningen ska ständigt arbeta för att alla ska ha de bästa förutsättningarna att göra ett bra jobb. Förvaltningen arbetar hårt för att kunna erbjuda attraktiva villkor, goda arbetsförhållanden och möjlighet till vidareutbildning, attraktiva lokaler, studieresor etc.

för att på så vis kunna behålla kompetent personal. Tre nya medarbetare har anställts till bygglovsenheten. Ytterligare två medarbetare som tidigare vikarierade har blivit tillsvidareanställda. Bygglovskoordinatorerna i staben är fullbemannade och under hösten kommer en medarbetare att arbeta heltid med arkivering. Alla nya handläggare på bygglovsenheten har gått kursen Bygglov i praktiken för att alla medarbetare ska arbeta på samma sätt.

Medarbetarnas sjukfrånvaro är lägre än fyra procent.

Bedömning	Trend
 Ej uppfyllt	→

Indikator

Titel	Utfall 2014	Utfall 2015	Utfall 2016	Utfall 2017-08	Mål 2017	Bedömning	Trend
Den totala sjukfrånvaron inom verksamhetsområdet (%)	6,16 %	3,35 %	4,70 %	11,71 %	4,00 %	 Ej accepterat värde	→ Oförändrad
Kommentar: Enheten har haft en långtidssjukskriven medarbetare sedan september 2016, vilket har stor påverkan på värdet för den totala sjukfrånvaron på enheten. Sedan 1 september återgår medarbetaren i arbete stegvis. Aktiviteter kopplade till arbetsmiljö fortsätter att prioriteras. Under våren togs en ny rutin fram för att fördela arbetsbelastningen på handläggarna på ett bättre sätt, arbetet utvärderas löpande.							

Sysselsättningsgraden är anpassad till de anställdas önskemål.

Bedömning	Trend
 Helt uppfyllt	→

Indikator

Titel	Utfall 2016 (SBF)	Utfall 2016 (Tyresö kommun)
Andel av de anställda som anser att sysselsättningsgraden är anpassad efter deras önskemål	85 %	89 %
Nej jag vill arbeta mer	2 %	4 %
Nej jag vill arbeta mindre	13 %	7 %

Kommentar:

På Stadsbyggnadsförvaltningen arbetar de medarbetare som vill heltid. Förvaltningen arbetar kontinuerligt för att skapa en organisation som ökar medarbetarnas möjligheter till flexibla arbetstider som går att kombinera med det individuella livspusslet. Det kan till exempel handla om att möjliggöra för de som är föräldralediga att komma tillbaka succesivt genom att få arbeta deltid.

Särskilda uppdrag

Särskilda uppdrag som ska genomföras under mandatperioden

- I varje nämndplan behandlas aktiviteter från kommunala funktionshinderrådets förslag till Tillgänglighetsplan för 2017-2019.

Status
 Påbörjad

Kommentar:

Förvaltningen bevakar att reglerna om tillgänglighet enligt plan- och bygglagen efterföljs. Det görs vid byggsamråd och i samband med att bygglov ges.

- Taxor och avgifter

Alla nämnder ska årligen se över sina taxor och avgifter i syfte att avgiftsintäkterna ska bidra till verksamheternas finansiering.

Status
 Färdig

Kommentar:

Plan- och bygglovstaxan, som även innehåller taxa för mät- och kartverksamheten revideras och avgiften höjs med ca 10 % 2018. Börjar gälla 1 januari 2018.

3 Verksamhetsmått

Byggnadsnämnden följer varje månad upp handläggningstider, andelen kompletta ärenden, andelen elektroniska ansökningar, andelen ärenden som klarar tio veckors handläggningstid, ekonomi, överklagade ärenden och fastställda domar i högre instanser, rättssäkerhet i beslut fattade av högre instans och beslut fattade på delegation. Nämnden följer halvårsvis upp NKI-mätning för privatpersoner och företag.

Statistik delårsbokslut 2 2017 (jan-aug)				
Bakgrundsdata	2017	2016 (delår 2)	2015 (delår 2)	2014 delår 2)
Ansökningar/anmälningar	437	451	495	399
Antal delegationsbeslut	923	677	685	789
Antal nämndbeslut	26	26	22	24
Antal överklagade beslut	18	16	15	11
Handläggningstider - lov (veckor)	2017	2016 (helår)	2015 (helår)	2014 (helår)
Tid från komplett ärende till beslut - medel	4,1	3,8	3	2,4
Tid från komplett ärende till beslut - median	2,9	2,4	1,6	1
Tid från ansökan till expediering - medel	15,8	12,5	8,5	8
Tid från ansökan till expediering - median	12,1	9,6	6	4,9

Handläggningstider - attefall (veckor)	2017	2016 (helår)	2015 (helår)	2014 (juli-dec)
Tid från komplett ärende till beslut - medel	4,6	3,3	2,8	0,7
Tid från komplett ärende till beslut - median	2,3	1	1,4	0,6
Tid från ansökan till expediering - medel	18,5	13,4	9,3	4
Tid från ansökan till expediering - median	10,8	9,1	6,1	2,7

Kompletteringsbrev (dagar)	2017	2016 (helår)	2015 (helår)	2014 (helår)
Tid från ansökan till begäran om komplettering	26	16	6	5,7

Mittbygge	2017	2016 (helår)	2015 (helår)	2014 (helår)
Andel ärenden inkomna via mittbygge.se	40%	19%	15%	3%

Påbörjade bostäder - kommunelar	2017	2016 (helår)
Bollmora	242	106
Trollbäcken	15	11
Strand	10	72
Östra Tyresö	8	5
Totalt	275	194

Påbörjade bostäder - projekt	2017	Byggherre
Hasselbacken	48	Tyresö bostäder
Norra Tyresö centrum - etapp 1	47	SMÅA
Temyntan	140	Tyresö bostäder
Totalt	235	

Färdigställda bostäder - kommunelar	2017	2016 (helår)
Bollmora	18	252
Trollbäcken	17	37
Strand	45	84

Östra Tyresö	4	20
Totalt	84	393

Färdigställda bostäder - projekt	2017	Byggherre
Malmstigen	10	Listudden
Strandängarna	40	Besqab
Totalt	50	

4 Slutsatser och konsekvenser

Resultatet i T2 ligger i linje med den analys som gjordes i T1 och nämndplanen. Både antalet ansökningar och beslut har ökat de senaste åren. Detta har skett med samma medarbetarantal vilket har fått upp produktionen per årsarbetare samtidigt som vi har behållit relativt korta handläggningstider, dock finns risk för att kvaliteten går ner och arbetsmiljön för handläggarna blir ansträngd. Rekrytering av två nya medarbetare har gjorts innan sommaren.

Trots det ökade antalet ärenden uppfylls lagkraven för handläggningstiderna förutom för utskick av kompletteringsbrev. Trenden som visar på längre handläggningstider framför allt vad gäller utskick av kompletteringsbrev har hållit i sig under våren och sommaren. Det kan förklaras genom den ökade ärendemängden i kombination med att vi har haft vakanser, dels på grund av föräldraledighet och en längre sjukskrivning men framför allt på grund av att två personer slutade under 2016 och ytterligare en person slutade innan sommaren.

Mycket tid går till handledning och att utbilda de nya handläggarna. Det gör att den ryggsäck vi drog på oss under förra året har tagit tid att jobba ikapp. Med våra nya handläggare tillsammans med att tre handläggare har gått klart sin utbildning gör att det ser ljust ut inför framtiden.

För 2017 valde byggnadsnämnden att fokusera på områdena kompetensutveckling och effektivitet, därför är det glädjande att se att andelen elektroniska ansökningar fortsätter att öka.

Under de kommande fem åren behöver bygglovsverksamheten öka effektiviteten för att fortsätta hålla en hög kvalitet, kunna omfördela resurser och för att dagens anslag ska räcka även kommande år. Ett led i det är att enheten idag arbetar aktivt med att digitalisera bygglovsprocessen. En del av det förändringsarbete som behöver göras, både i kommunen i stort och på bygglovenheten, är att utveckla den digitala hanteringen av ärenden.

Staben har full bemanning och bygglovskoordinatorerna har ett bra flöde för alla arbetsuppgifter. Nya rutiner har skrivits fram för att möta de ändrade arkivprocesserna. Under många år har hanteringen av ärenden gällande obligatorisk ventilationskontroll inte gjorts på förvaltningen. För att lösa situationen har tid avsatts i staben och en av bygglovskoordinatorerna gick en OVK-utbildning under våren. Under sommaren har koordinatorerna arbetat intensivt med OVK-bevakningen och är snart i fas så att vi hanterar bevakningen löpande. Att öka servicegraden till medborgarna genom att digitalisera stora delar av förvaltningens arbete är ett viktigt mål under 2017. Ett nytt ritningsarkiv har publicerats på webben vilket innebär att medborgare kan hitta ritningar direkt på nätet själva.

Arbetet med namnsättning av vägar och platser i kommunen är numera placerat hos en ansvarig koordinator. Ansvarig koordinator arbetar för att ta fram namn som förankras med kommunens invånare och som är väl lämpade. Ett exempel på det är processen som har genomförts för att ge namn till Kulparken. Namnet togs fram genom att förskolan bredvid parken engagerades och alla barn fick rösta på olika namn. Parken kommer att invigas senare i höst.

I oktober kommer stadsbyggnadsförvaltningen att uppdatera sitt verksamhetssystem Byggreda till en ny version som heter Vision för att bättre möjliggöra kopplingar till andra system förvaltningen arbetar med. Denna övergång kommer medföra att verksamhetssystemet kommer att ligga nere cirka en vecka och det påverkar kommunens förmåga att svara på löpande frågor, både hos servicecenter och i staben. Detta kommuniceras till medborgarna i flera olika kanaler under september och oktober.

Staben fortsätter att prioritera framtagandet olika rutiner för att på så sätt minska verksamhetens utsatthet vid personalförändringar. Eftersom staben arbetar med många olika arbetsuppgifter i olika system och för olika enheter är detta ett fortsatt viktigt utvecklingsområde under hela året.