

# Verksamhetsanalys 2019 inför 2020

**Organisation:** 4313 Bygglövenheten

## 1. Verksamhetsbeskrivning

### Organisation och uppdrag

Bygglövenheten är organiserad inom Samhällsbyggnadsförvaltningen och arbetar med myndighetsutövning enligt plan- och bygglagen (PBL) och till viss del Miljöbalken (MB), dvs. beslut om bygglov, startbesked, slutbesked, Förhandsbesked, strandskyddsdispens, och beslut om påföljder och ingripanden. Inom enheten handläggs även ansökningar om bostadsanpassningsbidrag. Detta på uppdrag av Plan- och miljönämnden. Vi är även kostnadsfritt rådgivande i denna typ av ärenden, genom besök, telefon, mail.

- *Kund = Sökanden*

Vi omnämner våra kunder som sökanden. Eftersom vår uppgift är att tillgodose lagkrav och att sökanden inte kan välja att vända sig till någon annan än oss så kan det ibland vara viktigt att särskilja begreppen. Våra sökande är privatpersoner, företag och kommunen själva.

- *Arbetsinsats per ärende*

Arbetsinsatsen per ärende varierar, liksom ersättningen/taxan för engagemanget. Taxan utgår från SKL:s förslag. Den är uppbyggd på olika parametrar inom bl.a. yta, åtgärd och vilka lagstadgade moment som kommer att ingå i processen. Ibland tar vissa moment såsom granskning av handlingar eller diskussioner om kontrollpunkter, längre tid än normalt och ibland kortare tid. Taxan speglar på det sättet ett genomsnitt av ärendenas komplexitet över tid, och ger en förutsägbarhet till sökanden. Det kan ibland vara svårt att skilja på rådgivning och handläggning, och eftersom rådgivning är kostnadsfritt så är det fördelaktigt att ha den här typen av taxetillämpning.

- *Ärendehantering*

De åtgärder som kräver beslut enligt plan- och bygglagen eller miljöbalken, handläggs av en bygglovhandläggare och eller inspektör. Bygglovgranskning utgör större delen av enhetens verksamhet. Vid en granskning så tittar man på att särskilda lagkrav uppfylls beroende på vad ärendet avser. Även om sökanden själv inte har för avsikt att ändra på sin byggnad, så kan lagen ställa krav på åtgärder för den nya verksamheten.

- *Ansökan om bygglov, marklov eller rivningslov*

Vad som kräver bygglov finns uppräknat i PBL och PBF. (Ny- och tillbyggnader, ändrat användningssätt, ändrat utseende och div. anläggningar mm.) Granskningen består av följande moment:

Granska mot gällande plan:

1. Vilket användningssätt som fastigheten får användas till. bostad, handel, industri, vård mm
2. Var på tomten som byggnader får placeras, kan vara angivet med text eller att yta som inte får bebyggas är angiven som prickmark.
3. Hur stora byggnader eller hur mycket av fastighetens areal som får bebyggas anges oftast med, procentsats, markerad yta eller fastslagen siffra.

4. Utformningskrav som antal våningar, taklutning och hänsyn till kulturmiljö etc.
5. Utökad eller minskad bygglovsplikt
6. Klargöranden av riksintressen

Granskning Lämplighet/Lagkrav PBL,PBF BBR (Dessa krav gäller oavsett bygglovsplikt eller inte):

1. Utformningskrav som hänsyn till kulturmiljö etc.
2. Tillgänglighetskrav som rumshöjder, lämpliga marknivåer och hisskrav.
3. Bärförmåga, stadga och beständighet granskas så fort det är fråga om nya eller ändrade konstruktioner.
4. Brandskydd, här granskas utrymningsavstånd, materialval, fönsterplacering m.m.
5. Hygien Hälsa och miljö, inom detta område så är miljö- och hälsoskyddsmyndigheten (MHE) en viktig remissinstans.
6. Buller är något som alltid ska beaktas även här är MHE en viktig remissinstans.
7. Säkerhet vid användning beaktas såsom taksäkerhet, skydd mot fall mm.
8. Energihushållning är ett krav där byggherren visar specifik energianvändning samt granskning av klimatskärm och installationer.

- *Granskning Styrdokument*

Politiken kan påverka bygglovsprocessen främst i beslutandet av detaljplaner, (handläggs av annan enhet och förvaltning) men även till viss del i framtagandet av styrdokument där det kan finnas utrymme för tolkningar, eller där det finns behov av generella ställningstaganden såsom Parkeringspolicy, skyltpolicy.

- *Ansökan om förhandsbesked*

Vid nyetableringar av bostäder eller verksamheter utanför detaljplan så kan man ansöka om förhandsbesked. Detta görs för att pröva den lämplighet som annars ingår i ett planarbete men då mer omfattande. Ett nekat förhandsbesked kan utöver olämplighet även motiveras med att ansökan behöver prövas i ett planarbete. Ett beviljat förhandsbesked är bindande till att lämna bygglov inom två år.

- *Anmälan*

Vad som kräver anmälan finns uppräknat i PBL och PBF. Men det kan generellt sätt sägas att det är de åtgärder som inte kräver bygglov men som är en väsentlig ändring gällande bärande konstruktion, VA-installationer, planlösning, ventilation, eldstäder/rökkanaler.

Granskningen består av följande moment:

Granskning Lämplighet/Lagkrav PBL,PBF BBR (Dessa krav gäller oavsett bygglovsplikt eller inte):

1. Utformningskrav som hänsyn till kulturmiljö etc.
2. Tillgänglighetskrav som rumshöjder, lämpliga marknivåer och hisskrav.
3. Bärförmåga, stadga och beständighet granskas så fort det är fråga om nya eller ändrade konstruktioner.
4. Brandskydd, här granskas utrymningsavstånd, materialval, fönsterplacering m.m.
5. Hygien Hälsa och miljö, inom detta område så är miljö- och hälsoskyddsmyndigheten (MHE) en viktig remissinstans.
6. Buller är något som alltid ska beaktas även här är MHE en viktig remissinstans.
7. Säkerhet vid användning beaktas såsom taksäkerhet, skydd mot fall mm.

8. Energihushållning är ett krav som väcker intresse, och där byggherren med stolthet visar att hen gör mer än vad lagen kräver. Utöver specifik energianvändning så granskas klimatskärm och installationer

- *Anmälan Attefall (anmälan ej lovpliktiga åtgärder)*

Detta är särskilda ny- och tillbyggnader som är undantagna lovplikten, men kräver anmälan. Komplementbyggnad 25 m<sup>2</sup> tillbyggnad 15 m<sup>2</sup>, takkupor. Handläggningstiden för dessa ärenden är maximalt 4 veckor, från det att ärendet bedöms komplett. Granskningen består av följande moment:

Granska mot Lag. (detta kan liknas med granskning mot detaljplan)

1. Användningssättet ska vara ett komplement till en- eller tvåbostadshus
2. Placeringen ska ur gestaltningsskäl vara 4,5 m från granne, naturmark, u-områden etc.
3. Exploateringen är styrd till komplementbyggnad på 25m<sup>2</sup> byggnadsarea (BYA) och tillbyggnad 15m<sup>2</sup> bruttoarea (BTA).
4. Utformningen är styrd till en maximal totalhöjd på 4m och att hänsyn till omgivningens karaktär ska beaktas.

Granskning Lämplighet/Lagkrav PBL,PBF BBR (Dessa krav gäller oavsett bygglovsplikt eller inte):

1. Utformningskrav som hänsyn till kulturmiljö etc.
2. Tillgänglighetskrav som rumshöjder, lämpliga marknivåer och hisskrav.
3. Bärförmåga, stadga och beständighet granskas så fort det är fråga om nya eller ändrade konstruktioner.
4. Brandskydd, här granskas utrymningsavstånd, materialval, fönsterplacering m.m.
5. Hygien Hälsa och miljö, inom detta område så är miljö- och hälsoskyddsmyndigheten (MHE) en viktig remissinstans.
6. Buller är något som alltid ska beaktas även här är MHE en viktig remissinstans.
7. Säkerhet vid användning beaktas såsom taksäkerhet, skydd mot fall mm.
8. Energihushållning är ett krav som väcker intresse, och där byggherren med stolthet visar att hen gör mer än vad lagen kräver. Utöver specifik energianvändning så granskas klimatskärm och installationer

- *Ansökan om strandskyddsdispens*

Generellt sätt så gäller förbud mot byggnation/åtgärder intill vattendrag enligt Miljöbalken (MB). Detta för att främja natur-, och friluftslivet. Det som kan prövas är de åtgärder som kan uppfylla något eller några av de särskilt uppsatta villkoren i MB.

- *Bygglovsprocessen*

Många ärenden initieras av en frågeställning om vad man behöver söka bygglov för och vad man behöver tänka på. Och efter den rådgivningen så kommer ansökan in och då har processen börjat.

## ANSÖKAN

- Oberoende av vilken typ av ärende det är så krävs det alltid en ifyllt ansökningsblankett för vad man vill bygga/ändra, var det ska ske och vem som är sökande.

### *KOMPLETTERING, MOTTAGNINGSBEVIS, REMISSHANTERING*

- När ärendet kommer in sker en första gemensam granskning för att se om ansökan är komplett och vad det kan vara för knäckfrågor att lösa. Ärendet får då en handläggare som begär eventuella kompletteringar och skickar ett mottagningsbevis om att ärendet anses komplett. Först när ärendet kan anses komplett börjar handläggningstiden att räknas. Under handläggningstiden så sker granskning mot ovan beskrivna krav och de berörda sakägarna får svara på en remiss om det tilltänkta projektet.

### *BYGGLOV*

- När eventuell remisstid har gått ut och handläggaren har tagit ställning till alla aspekter så formulerar handläggaren sitt beslut/förslag till beslut. De flesta ärenden kan handläggaren själv ta enligt vidaredelegation, medans vissa måste skrivas på av enhetschef och andra beslutas av Samhällsbyggnadsnämnden.

### *LAGA KRAFT*

- När beslutet är fattat skickas alltid en underrättelse till angränsande fastighetsägare, andra berörda sakägare samt en publicering i Post- och inrikes tidningar. Förenklat sätt så kan man säga att vem som helst har rätt att överklaga beslutet, och först efter fyra veckor om ingen har överklagat beslutet vinner det laga kraft.

### *KALLELSE TILL TEKNISKT SAMRÅD*

- Om ärendet är av större dignitet så bedömer vi om de tekniska egenskapskraven bör diskuteras och redovisas vid ett tekniskt samråd. En kallelse ska då skickas skyndsamt efter det att bygglov har beslutats, med upplysning om vilka handlingar som ska redovisas.

### *TEKNISKT SAMRÅD*

- Vid det tekniska samrådet ska kontrollansvarig (särskilt sakkunnig anlitad av sökanden), Sökanden och eventuellt andra av bygglovenheten berörda parter delta. Vid samrådet beskrivs konstruktioner, installationer och kontrollpunkter. Och vid samrådets slut ska kommit fram till att startbesked kan lämnas eller vad som krävs för att kunna lämna startbesked.

### *STARTBESKED*

- I enklare ärenden ges bygglov och startbesked samtidigt. Av startbeskedet framgår vad som krävs för att få ta byggnaden i bruk.

### *ARBETSPLATSBESÖK*

- Beroende av byggnationernas komplexitet så ska arbetsplatsbesök genomföras under byggnationstiden. Vid besöket/besöken så stämmer bygglovenheten av med den kontrollansvarige/sökanden om hur kontrollerna har gått samt kollar av byggplatsen i allmänhet.

### *SLUTSAMRÅD*

- Innan byggnaden får tas i bruk så ska bygglovenheten, om det inte är uppenbart obehövt, genomföra ett besök för att stämma av att samtliga uppsatta kontroller har genomförts, erforderliga intyg finns och att byggnaden i allmänhet är säker att ta i bruk.

## SLUTBESKED

- Först när samtliga uppställda krav enligt startbeskedet har redovisats som uppfyllda så kan ett slutbesked lämnas, och byggnaden får tas i bruk.

- *Bostadsanpassningsbidrag*

Bostadsanpassningsbidraget är ett kommunalt bidrag som riktar sig till personer med funktionsnedsättning. Bidraget är ett uttryck för samhällets mål att människor med funktionsnedsättning ska kunna leva som alla andra i egen bostad. Bidraget ger möjlighet för den enskilde att göra de individuella anpassningar av bostaden och närmiljön som han eller hon behöver. Bestämmelserna för bidraget regleras i lagen om bostadsanpassningsbidrag (1992:1574) mm. Boverket är tillsynsmyndighet och utarbetar föreskrifter för bidragets hantering. Det är de fasta funktionerna i eller i anslutning till bostaden som kan anpassas med stöd av bidrag.

Under 2018 så genomfördes en ändring av lagstiftningen. Det var särskilt 3 områden Boverket skulle titta närmare på; vem som kan ansöka om bostadsanpassningsbidrag, bostadsanpassningsbidrag till olika brandskyddsåtgärder samt återanvändning av hissar och större installationer.

Vad konsekvenserna av detta blivit för kommunen är för tidigt att dra slutsatser av. Utvecklingen över åren visar hur oförutsägbart verksamheten är gällande kostnaderna. Vilka åtgärder som krävs i det enskilda fallet ger stora konsekvenser på vilka bidrag vi ska lämna. Arbetsinsatsen är inte direkt beroende av bidragets storlek. Processen ser i stort sett likadan ut oavsett. Vid större åtgärder så blir det fler platsbesök, avstämningar med projektörer och offertgranskning. Medan alla ärenden kan innebära långdragna processer i vad som är bidragsberättigade generellt och/eller i förhållande till den enskildes behov.

Syftet med bostadsanpassningsbidraget är att uppnå mesta möjliga självständighet för den funktionsnedsatte. Det sparar pengar för samhället då man i stället kan dra ner på annat bistånd (hemtjänst etc). De senaste åren märks en tendens att man söker bidrag för mer omfattande åtgärder. Detta ställer större krav på resurser i handläggningsskedet. Människor anser att det har rätt att bo kvar i sina bostäder så länge som möjligt. De senaste årens brist på tillgängliga lägenheter har också fått till följd att det inte finns någonstans att flytta om man inte orkar med sitt hus eller bor i en olämplig lägenhet.

- *Service och rådgivning*

Mycket av vår tid går till rådgivning. Det kan röra potentiella ärenden eller frågor i pågående ärenden. Frågorna kommer från både sökanden och annan part såsom entreprenörer, grannar och media. Vår medverkan i Etableringsgruppen och Rivstartsmöten är en del av vår uppgift som rådgivande. Men kan i förekommande fall vara den första nedlagda tiden i en ansökan.

Enheten deltar aktivt i projekt i enlighet med en utvecklad förvaltningsövergripande samhällsbyggnadsprocess. Samhällsbyggnadsprocessen innebär att projekt bedrivs i projektform med ett aktivt deltagande från flera kommunala enheter. Samhällsbyggnadsprojekt startas och styrs av Styransam (Styrgruppen för samhällsbyggnadsprojekt). Syftet med kommunens samhällsbyggnadsprocess är en mer kvalitativ produkt och ett effektivare förfarande. Att digitalisera detaljplaner skulle innebära stor medborgarnytta.

## Volymmått

Titel	Utfall 2015	Utfall 2016	Utfall 2017	Utfall 2018
BLE Antal bygglov per år	858	854	762	684
BLE Antal tillsyner avseende bygglov	43	75	58	49
BLE Taxeintäkter Bygglovsenheten per år, tkr	4 477	4 788	5 604	6 391
BLE Taxeintäkter per ärende Bygglovsenheten, tkr	5,2	5,6	7,4	9,3
BLE Antal BAB-ärenden per år	203	245	235	259

## 2. Kund/medborgare

### 2.1 Nulägesanalys utifrån ett kund-/medborgarperspektiv

#### Nulägesanalys Kund

- *Insikt*

NKI har ökat igen efter ett tvivelaktigt tapp under 2017 (ett väldigt lågt deltagande så lågt så att vi pga det inte fick var med i rikets ranking). Vi ligger riktigt bra till i riket med våra 77 mot snittet som är ca 65. Officiell siffra presenteras i april 2019 i landet.

- *Servicemätning via telefon och e-post*

Utfallet har försämrats något. Underlaget för denna mätning kan ifrågasättas då NKI visar något helt annat. Det som vi har kvar att jobba med är vår tillgänglighet. Att få till E-tjänster och framförallt en bättre hemsida är något som skulle få upp värdet. Enheten har gjort små punktsatser för att förbättra. Diskussioner kring Servicecenter nytt ärendehanteringssystem och väntan på att kommunen ska gemensamt utveckla E-tjänster, är några av orsakerna och/eller förklaringarna på att vi inte kommit längre.

- *Handläggningstider*

Trots att vi har effektiviserat oss senaste åren (taxefinansiering har ökat mot anslagsfinansieringen), så har handläggningstiderna minskat. I förhållande till lagkravet om handläggningstider 10v så är snittet på 3,0 veckor bra. Vissa ärenden kan inte gå snabbare då remissinstanserna måste få ca 3 veckor på sig att svara. Handläggningstiden för bygglov är lagstadgad att den högst får ta 10 veckor. Om inte skäl om förlängd handläggningstid (ytterligare 10 veckor) kan motiveras.

Anmälan om lovfri åtgärd får ta max 4 veckor i handläggningstid så 3,0 veckor är klart godkänt. Lagkravet medför ytterligare begränsningar i hur man kan tänja på ambitionsnivån för handläggningstider. Ett bygglov som varit inne för handläggning i 8-9 veckor får vänta om det finns en anmälan som närmar sig 4 veckor. Tiden tas fram ur ärendehanteringssystemet Vision, och mäts från det att ansökan anses komplett till beslutsdatum. Tid för service och rådgivning gör att

handläggningstiderna blir längre och upplevs som en stressfaktor för personalen. Att de först och främst ska svara på inkomna frågor innan de kan ta tag i den växande högen med ärenden.

I nuläget så är våra sökande till stor del styrda av att få tag på en handläggare för korrekt rådgivning om vilka förhållanden och planbestämmelser som råder och hur dessa ska tolkas. Rådgivande E-tjänster och framförallt digitala detaljplaner skulle underlätta mycket för våra handläggare och inte minst våra sökande.

- *Tillsyn*

Antalet tillsynsärenden är som tidigare beskrivet främst beroende av antalet specifika anmälningar från allmänheten. Skulle mer resurser läggas på aktiv tillsyn så skulle antalet ärenden öka. Det finns ingen statistik framtagen för handläggningstiden för tillsynsärendena, och inte heller något direkt lagkrav på handläggningstid. Prioriteringen har varit och är den att ansökningar med lagkrav på handläggningstid, går före anmälningar om tillsyn. Och om resurserna tidvis inte räcker till att klara lagkraven om handläggningstider så är det tillsynen som får ge vika. Under de senaste åren så har antalet tillsynsärenden legat ganska oförändrat.

- *Personalsammansättning*

Enheten har senaste tiden inte haft någon onaturlig personalomsättning. Föräldraledigheter och utdragna rekryteringsprocesser har ställt krav på omställbarhet i personalstyrkan. Som tillväxtkommun så är det viktigt att rusta för kommande ärendeflöden, vilket är en utmaning att prognostisera inför. Den svåra prognostiseringen fortsätter i samband med vad den otroligt stora etableringen Lalandia för med sig. Då ett ärende kan innebära arbetsinsatser i upp till 5 år så innebär en ökad ärendeinströmning att personalstyrkan måste utökas med några års eftersläpning. På samma sätt så behöver vi behålla personalstyrkan vid en lågkonjunktur.

- *Kvalitetsindikatorer - Insiktsmätning, tillgänglighet telefon, svarstider e-post*

Vi ligger fortfarande bra eller åtminstone ok till i de flesta mätningar. Genomsnittlig handläggningstid är ett ungefärligt snitt under året, vilket pekar på att året som helhet gick bra, men mindre om hur vi klarade våra toppar. Medianvärdet visar att de flesta ärenden går att handlägga utan att remittera andra instanser och kan även tas på delegation. Antal ärenden som översteg lagkravet om 10 veckors handläggningstid visar det främst hur många ärenden som enheten inte kunnat ta på delegation. Ett nytt ärendehanteringssystem som inte riktigt har intrimmats i verksamheterna har gjort det svårt att få ut statistik.

#### Kvalitetsindikatorer

Titel	Utfall 2015	Utfall 2016	Utfall 2017	Utfall 2018
BLE Handläggningstid lov och anmälan, medelvärde (veckor)	3,5	3,5	3,5	3,0
BLE Handläggningstid lov och anmälan, median (veckor)	2,2	2,6	3,1	2,0
BLE Handläggningstid över 10 veckor, Bygglovsärenden	15	9	8	12
BLE Kundnöjdhet bygglovsärenden (INSIKT, SKL)	72	75	60	77
BLE Servicemätning tillgänglighet och bemötande E-post	83 %	92 %	73 %	66 %
BLE Servicemätning tillgänglighet och bemötande Telefon	42 %	50 %	50 %	41 %

## 2.2 Framtidsanalys utifrån ett kund-/medborgarperspektiv

### Framtidsanalys Kund

- *Tillväxt, effektivisera handläggningstider*

Kommunens ökade tillväxtambitioner ställer stora krav på samhällsbyggnadsverksamheten. Och så länge ambitionerna efterlevs, om att fler personer fortsätter att flytta hit, och att fler företag etablerar sig och expanderar här så leder detta till att antalet ärenden kommer att ligga på en högre nivå än vad som historiskt sett ansetts som normalt. Även om vi har sett en ökning av inkommande ärenden de senaste två åren så är det först när trenden håller i sig som det blir en stor utmaning för oss. Förklaringen till det är att ett beviljat bygglov innebär en arbetsinsats i upp till 5 år. Med andra ord så är det så att vi får betalt i förskott. De åren vi minskar tillväxten/ärendeinströmningen så kommer behovet av personal på omvänt sätt alltså behövas en ganska lång tid för att fullfölja den tillströmningen som varit. Som tillväxtkommun så är det viktigt att rusta för kommande ärendeflöden, vilket blir en utmaning att prognostisera för beroende på den otroligt stora etableringen Lalandia, och då främst vad den för med sig. För att följa efterleva kundernas förväntningar så handlar mycket om att ha tillgänglig information och effektiva handläggningstider. Detta kommer att kräva att vi tänker och arbetar mer digitalt för att det inte ska bli en belastning utan en effektivisering.

- *Höjd kvalitet i beslutstagandet - Arbetsinsats per bygglov*

Arbetsinsatsen per bygglov varierar väldigt mycket och ersättningen/taxan likaså. Men generaliseringen att större byggnationer kräver större arbetsinsatser stämmer definitivt över tid. Och om lagar ändras och vi behöver ställa fler krav för att klara granskningen så ökar även det vår arbetsbelastning. Att digitalisera detaljplaner skulle utöver medborgarnytta, effektivisera bygglovhandläggningen. Det gäller även att försöka digitalisera hela PBL-processen.

- *Service och rådgivning - Höja tillgängligheten*

Detaljplaneringen utgör en central del i samhällsbyggnadsprocessen och det råder stort tryck på detaljplaneverksamheten. Arbetsinsatsen per detaljplan har under senare tid ökat väsentligt för vår enhet. Men det anses ändå som att tiden är välinvesterad, dels med tanke på kundnyttan men även att arbetsinsatsen blir inte lika stor när väl bygglovet lämnas in. Antalet frågor om hur vi tolkar och tillämnar vissa lagar ökar i takt med att det blir fler och tätare lagändringar. Ett tydligt exempel på detta är de lovfriaåtgärderna som bara kräver en anmälan (Attefallsåtgärderna). Här ser vi en tydlig koppling till att detta har bidragit till fler frågor. Enkelt beskrivet så hade en detaljplan med bestämmelser för vad som får byggas och ett svar från oss om vad som bedöms som lovpliktigt förenklat situationen. Nu får vi istället gå igenom vad som är tillåtet enligt plan, vad man får göra utöver det men med en anmälan och dess villkor samt upplysa om vad som man kan göra utan lov och anmälan men vilka särskilda regler som gäller kring dessa. För att tillgodose medborgarna med bra tillgänglighet och bemötande kan införande av ett servicecenter vara ett tänkbart alternativ att överväga.

Att digitalisera detaljplaner skulle effektivisera handläggarnas rådgivning till medborgare. Efter att nu varit delaktiga i alla detaljplanearbeten så har formerna börjat sätta sig för att möten ska ske resurseffektivt. Sen kvar står det en del kring helheten.



- *Hållbarhet*

Byggsektorn står för en större del av koldioxidutsläpp. På bygglovenheten kan vi inte begära att någon är bättre än vad lagen säger. Men, i takt med att reglerna skärps, krävs/kräver vi tydligare redovisning. För att möta dessa utmaningar finns ett större behov av att arbeta med interna policyer och riktlinjer, dvs. dokument som beskriver kommunens gemensamma förhållningssätt till vissa svåra frågeställningar, exempelvis trafikbuller. Men det handlar även om att göra informationen tillgänglig.

- *E-tjänster*

Den yngre generationen sökanden har större vana att kunna använda sig av E-tjänster. Detta märks av redan nu genom att det blir färre besök men det blir desto mer frågor och då gärna per telefon och mail. Förvaltningen håller på att arbeta med framtagandet av E-tjänster för ansökningar, bevakar medborgardialog samt epost. Under en övergångsperiod så kommer vi behöva erbjuda våra sökande traditionella blanketter samtidigt som e-tjänster. Vilket kanske rent av kommer öka den administrativa bördan. På längre sikt i takt med att E-tjänsterna utvecklas och att våra sökande får upp ögonen för dess fördelar så bör det underlätta åtminstone det administrativa arbetet. Kommungemensamma insatser kring Servicecenter kommer att underlätta utvecklingen kring framtagandet och framförallt användandet av E-tjänster. Vid uppdatering av verksamhetssystem ska den digitala tillgängligheten prioriteras.

Att digitalisera detaljplaner skulle utöver medborgarnytta, effektivisera bygglovhandläggningen. Likaså kommer ett digitalt arkiv som medborgarna själva kan få tillgång till att vara till nytta.

- *Tillväxt eller avstanning*

Kommunens ökade tillväxtambitioner ställer stora krav på samhällsbyggnadsverksamheten. Och så länge ambitionerna efterlevs, om att fler personer fortsätter att flytta hit, och att fler företag etablerar sig och expanderar här så leder detta till att antalet ärenden kommer att ligga på en högre nivå än vad som historiskt sett ansetts som normalt. För att följa kundernas förväntningar så handlar mycket om att ha tillgänglig information och effektiva handläggningstider. Detta kommer att kräva att vi tänker och arbetar mer digitalt för att det inte ska bli en belastning utan en effektivisering.

Vi har nu sett en ökning av inkommande ärenden de senaste tre åren. Då ett beviljat bygglov innebär en arbetsinsats i upp till 5 år, så kan vi se det som att vi får betalt i förskott. Och eftersom arbetet släpar gentemot taxeintäkterna så släpar även personalkostnaderna. De åren vi minskar tillväxten alt ärendeinströmningen så kommer behovet av personal på omvänt sätt alltså behövas en ganska lång tid för att fullfölja den tillströmningen som varit. Som tillväxtkommun så är det viktigt att rusta för kommande ärendeflöden, vilket blir en utmaning att prognostisera för. Den otroligt stora etableringen Lalandia, och då främst vad den för med sig i form av kring etableringar, lär innebära en ökning frågan är bara hur mycket. Å andra sidan så är det inte ännu inte hundra att det blir av. Och vem vet när nästa lågkonjunktur kommer

För att följa kundernas förväntningar så handlar mycket om att ha tillgänglig information och effektiva handläggningstider. Detta kommer att kräva att vi tänker och arbetar mer digitalt för att det inte ska bli en belastning utan en effektivisering.

- *Kvalitetsindikatorer*

Arbetsinsatsen per bygglov varierar väldigt mycket och ersättningen/taxan likaså. Men generaliseringen att större byggnationer kräver större arbetsinsatser stämmer definitivt över tid. Och om lagar ändras och vi behöver ställa fler krav för att klara granskningen så ökar även det vår

arbetsbelastning. Att digitalisera detaljplaner skulle utöver medborgarnytta, effektivisera bygglovhandläggningen. Det gäller även att succesivt digitalisera hela bygglovsprocessen (PBL-processen).

Antalet frågor om hur vi tolkar och tillämpar vissa lagar ökar i takt med att det blir fler och tätare lagändringar. Ett tydligt exempel på detta är de ökade lovfriaåtgärderna som bara kräver en anmälan, som alltså inte granskas mot detaljplan.

Våra sökande ställer högre och högre krav på oss både när det gäller tillgänglighet och snabba svar. Detta samtidigt som det fysiska mötet och telefonsamtalen minskar. De flesta sökande vill själva söka rätt på den information de behöver och i samma stund lämna in ansökan för detta. Och då med snabb återkoppling om det är något mer som krävs och hur lång tid det väntas ta innan ett beslut kan fattas.

När ovan beskrivna tekniska tillgänglighet är fungerande så skulle ett servicecenter kontaktcenter bemannat med kommunvägledare generalister guida till e-tjänster och svara på frågor som e-tjänsten svara på.

### 2.3 Prioriterade områden utifrån ett kund-/medborgarperspektiv

Vad behöver utvecklas i verksamheten för att möta behov/framtid

- *Förbättrad tillgänglighet/digitalisering*

Den mängd ärenden som strömmar in numera större delen av året, blir kännbart för våra handläggare som hög belastning. Det påverkar i sin tur våra sökande att de tvingas vänta på våra köer.

*Målgrupp: Nöjda kunder, attraktiv arbetsgivare*

Åtgärd: Höjd beredskap Detta kräver förstärkning i form av fler anställda.

Sverige har ett uppdämt behov av att bygga fler bostäder och det har senaste tiden blivit väldigt kännbart i Motala. Fler detaljplaner på gång än tidigare. Rekordförsäljning av småhustomter. Flertal bygglovsärenden både beviljade och tidiga förfrågningar, angående större byggprojekt. Den planprioritering som kommunen har innehåller i dagsläget relativt stora möjligheter. Om utvecklingen håller i sig eller fortsätter så kommer påfrestningarna bli stora på personalen och stor risk för att kunderna inte blir nöjda med handläggningen. Risken finns även att vi inte kan leva upp till lagkraven.

*Målgrupp: Nöjda kunder, att kunna hålla lagkrav, attraktiv arbetsgivare*

Åtgärd: Höjd beredskap. Detta kräver förstärkning i form av fler anställda.

Samtidigt som samhällsbyggnadsprojekt och ärendehantering ska hinnas med så är det vid den första kontakten med oss viktig att ge kunden den information och tid som krävs.

*Målgrupp: nöjda kunder, attraktiv arbetsgivare*

Åtgärd: Höjd beredskap, Detta kräver förstärkning i form av fler anställda, åtminstone periodvis.

- *Aktivare tillsyn*

Det finns idag inte resurser till att hålla en aktiv tillsyn. Detta mynnar ut till att dem som blir anmälda utifrån får sitt straff. Och dem som gör rätt för sig; söker bygglov och ser om sina fastigheter, får betala avgifter. Medans de som inte söker lov eller missköter sina fastigheter och inte blir anmälda för detta kan gå fria.

Med aktivare tillsyn så kan vi visa att vi har koll vilket medborgarna inte upplever att vi har.

Det finns en risk att antalet tillsynsärenden ökar. Ny lagstiftning (och framförallt tillämpningsregler) för att döma ut sanktionsavgifter har funnits ett tag nu. Detta medför att de tillsynsärenden som vi nu bedriver kan med större sannolikhet finansiera sig själva och mer därtill. Men det kan också vara tvärtom i de ärenden som inte ska handläggas enligt nya regelverket.

- *Digitalisera detaljplaner*

Utifrån det förändrade läget som tillväxtkommun så finns det en ovisshet kring handläggningstiderna framöver. Att satsa på information och tjänster som är tillgängliga 24/7 gör att vi står bättre rustade för kravet från våra kunder och mot succesiva effektiviseringar.

Det är ett stort jobb som ska göras och extra finansiering skulle kunna skynda på detta så att vi når en effektivisering fortare.

- *Risk för långa handläggningstider*

Utifrån det förändrade läget som tillväxtkommun så finns det en ovisshet kring handläggningstiderna framöver.

- *Förbättrad tillgänglighet/digitalisering*

Just nu pågår en översyn av administrativa resurser på förvaltningen i syfte att minska sårbarheten och säkerställa tillgängligheten.

Vid uppdatering av verksamhetssystem ska den digitala tillgängligheten prioriteras.

- *Närarkiv,*

I samband med att förvaltningen byter verksamhetssystem så är tanken att enheten efter det byter närarkivsleverantör. Det nya arkivet kommer att förenkla vårt arkivarbete samtidigt som det kommer att ge handläggare och kunder större nytta.

- *E-tjänster och förbättrad tillgänglighet*

Succesivt digitalisera vår process blir ett naturligt nästa steg efter de tre projekt som pågått under 2018.

## 3. Medarbetare/Kompetensförsörjning

### 3.1 Nuläges och behovsanalys

Pensionsprognos per Vo uppdelat på bef.grp

**Organisation:** Bygglov **Verksamhet:** Verksamhetsstruktur **Mått:** Pensionsavgångar

**Sysselsättningsgrupp:** Alla exkl vilande **Anställningstyp:** Månadsanställda **Avtal:** Anställda enligt AB **Pensionsålder:** 65

	2022	2023	2024	2027
AID-struktur	1.00	1.00	1.00	1.00
Administration	1.00	1.00		1.00
Teknikarbete			1.00	

Inga pensionsavgångarna de närmaste åren, aktualiseras först år 2022 och då endast enstaka medarbetare.

Befattning - antal personer, åa, medelålder uppdelat på bef.grp

Medelåldern för enheten är 45 år

Sjukfrånvaro

Sjukfrånvaron är 3,8 % för helåret 2018 vilket kan jämföras med kommunens genomsnitt som ligger strax över 6 %.

Verksamhet- och omvärldsanalys

- *Organisation/kompetens*

1 st Bygglovschef, 3 st Bygglovadministratörer (sköter bl.a diarieföring, remisshantering, expediering, arkivering samt filtrerar inkommande frågor, besök, telefon, mail), 1 st Handläggare för bostadsanpassningsärenden, 4 st Bygglovshandläggare (Handläggare främst första delen av processen. Ca 30 % av en tjänst är vigd till bostadsanpassning), 4 st Bygglovshandläggare/inspektörer (Handläggare hela bygglovsprocessen) och 1 st Inspektör (handläggare främst andra delen av processen). Bygglovshandläggare och Inspektörer är utbildade på högskola inom samhällsbyggnadsområdet, där Inspektörerna har någon form av ingenjörsexamen inom byggsektorn. Utökning av handläggare och till viss del administratör har kunnat rekryteras inom befintlig ram.

MÅNGA NYA OCH OERFARNA, INTERNUTBILDNINGAR etc. Under 2017 så har målkvalitet och våra kärnvärden diskuterats i högre omfattning och arbetet med att höja medvetenheten kring resultatmål fortgår. Medarbetarskapet har prioriterats i form av enhets internat för att behålla/förstärka ett enhetligt arbetssätt vad det gäller tolkningar och utåtriktad information.

Administratörer får ny roll pga Vision nya arbetssätt.

#### Framtidsanalys Medarbetare/Kompetensförsörjning

- *Översyn av administrativa resurser*

För att minska sårbarheten för den administrativa personalen så har en översyn av administrativa uppgifter påbörjats, förvaltningsövergripande. Syftet med denna är att man ska kartlägga vad som utförs av administratörerna på de olika enheterna och vad som är gemensamt/unikt för enheterna så att dem kan vara mer flexibla i sin enhetstillhörighet.

- *Personalsammansättning*

Trenden är den att man inte stannar så länge hos samma arbetsgivare det är därför viktigt att snabbt komma in i jobbet. Att få ner arbetssätt i skrivna rutiner och lathundar kommer bli alltmer viktigt. Att ge svar på frågor samt att ge behövlig information är något som tar tid att sätta sig in i. Digitalisering av ärendehantering kan vara till hjälp.

- *Kompetensutveckling*

Bedömningen från respektive branschorganisationer och egna erfarenheter vid rekrytering, är att det fortsatt kommer att råda stor efterfrågan på ingenjörer och bygglovhandläggare. Det kommer därför fortsatt vara svårt att locka erfarna medarbetare. Många unga medarbetare med kort erfarenhet är resurskrävande både för enhetschef och befintliga medarbetare.

- *Personalsammansättning och kompetensutveckling*

Bedömningen från respektive branschorganisationer och egna erfarenheter vid rekrytering, är att det fortsatt kommer att råda stor efterfrågan på ingenjörer och bygglovhandläggare. Det kommer därför fortsatt vara svårt att locka erfarna medarbetare. Många unga medarbetare med kort erfarenhet är resurskrävande både för enhetschef och befintliga medarbetare.

Vid nyrekrytering så är det svårt att ha en för snäv kravprofil så personalsammansättningen är och behöver vara flexibel. Flexibiliteten behövs även för att kunna hantera toppar och dalar i bygglovsprocessens olika skeden. Likväl så är kompetensutveckling något som behöver fortsätta för att kunna ha flexibilitet och för att skola in nyanställda.

- *Arbetssätt*

I takt med att vi inför nya system behöver vi även se över våra arbetssätt.

För att möta kundernas krav på vår tillgänglighet och våra tjänster så behöver vi rusta oss bättre digitalt som steg två i det arbetet som pågår under 2018.

- *Långsiktig lönestrategi*

Då de erfarna har gått i pension så är det andra medarbetare som får växla upp och ta det ansvaret, samtidigt som de som anställdes för 2 år sedan inte anses oerfarna då det kommit ytterligare nya efter dem. Detta är en utmaning i samband med att det är svårt att attrahera arbetskraft med erfarenhet från bygglov eller den hårt konkurrensutsatta byggbranschen.

- *Forcera nya arbetssätt*

Utifrån det förändrade läget som tillväxtkommun så finns det en ovisshet kring handläggningstiderna framöver. Att satsa på information och tjänster som är tillgängliga 24/7 gör att vi står bättre rustade för kravet från våra kunder och mot succesiva effektiviseringar.

Vid digitalisering av plankartor och planbestämmelser så kan det nästan liknas vid att granskningen mot plan blir given så fort handläggaren(/kunden) klickar på berörd yta i planen. På det här viset så höjer det till viss del kvaliteten i granskningen, då alla gör/får samma tolkning. Och på sikt så effektiviserar det här vår verksamhet så att vi kan korta handläggningstiderna och kanske kan sänka avgifterna på sikt.

- *Processkartläggning/Kompetensutveckling/Digitalisera PBL-processen*

Interna rutiner för vardagligt arbete samt för nyanställda snabbt ska komma in i det rådgivande arbetet. Fortsatt utveckla huvudsakliga processer för att snabbare bli erfaren. Ett sätt är att digitalisera processen för att få en tydligare och förenklad arbetsmetodik.

Interna och externt anordnade utbildningar för att få kvar kompetens.

- *Attrahera*

Trycka på vad som är bra att arbeta på kommunen, Flexibla arbetstidslösningar, ledigheter sommartid, utförligare arbetsbeskrivning

Att ta emot praktikanter som utbildar sig inom vår verksamhet kan vara ett sätt att fånga upp framtida medarbetare.

Att delta på utbildningsmässor för gymnasieelever kan vara ett sätt att väcka intresse för vår yrkesroll.

Processkartläggning/Kompetensutveckling

Digitalisera Bygglovsprocessen (PBL-processen)

#### Arbetsmarknadsprognos

Bygglovshandläggare och framförallt inspektörer(ingenjörer) väntas det råda brist inom detta område de kommande åren. Kan vara mycket svårt att få tag på erfaren personal.

#### Kritiska befattningar

Vi har inga enskilt kritiska befattningar men då gruppen är relativt liten så får det effekter ändå.

#### Personalomsättning procent per Vo

**År: 2018** **Period: December** **Verksamhet: Alla verksamheter** **Sysselsättningsgrupp: Alla exkl vilande** **Anställningstyp: Månadsanställda** **Avtal: Anställda enligt AB**

	<b>&lt;b&gt;Extern avgång&lt;/b&gt;</b>	<b>- varav egen begäran</b>	<b>- varav pension</b>	<b>- varav extern inkl. pension/sjuke rsättning</b>	<b>- varav extern egen begäran</b>	<b>Snittanställda ack</b>
Bygglov	2.00	1.00	1.00	16.85%	8.42%	11.9
Administration Bygglov	2.00	1.00	1.00	16.85%	8.42%	11.9

När enstaka personer slutar påverkas det procentuella utfallet kraftigt eftersom det totala antalet medarbetare på enheten är lågt.

## 4. Ekonomi

### 4.1 Nulägesanalys Ekonomi

Bygglovenheten redovisar ett överskott om drygt 2,2 Mkr. Högre taxeintäkter samt lägre personalkostnader och utbetalningar av bostadssociala bidrag än väntat bidrar med ungefär en tredjedel vardera till överskottet.

Taxeintäkterna har ett utfall som ligger ca 900 tkr över budget vilket beror på ett antal stora ärenden som fakturerades under första halvåret. Personalkostnaderna visar en positiv avvikelse om ca 800 tkr och orsaken är vakanser som bara delvis har ersatts med inhyrd personal och konsulter. Utfallet för inhyrd personal blev ca 500 tkr vilket är ca 300 tkr mer än budgeterat. Kostnaderna för köp av verksamhet och konsulter visar totalt sett en negativ avvikelse om knappt 400 tkr. Införandet av det nya ärendehanteringssystemet Vision har också bidragit till avvikelsen.

De bostadssociala bidragen fortsätter de senaste fyra årens trend med minskande kostnader vilket innebär att utfallet blev 804 tkr. Det har dock skett ett trendbrott, efter tre år av sjunkande kostnader för sökande yngre än 65 år så har kostnaderna för denna kategori ökat igen. I absoluta tal är det inte så mycket pengar, men kostnaderna ökade med 25 procent från 2017 till 2018. Kostnaderna för sökande äldre än 65 år har legat stilla fram till 2017 då en ökning kunde notera, men under 2018 sjönk kostnaderna igen och är nu lägre än normalnivån de senaste åren.

Eftersom bygglovsintäkterna kommer in vid beviljat bygglov och det kan innebära ett arbete för oss i upp till 5 år så vore det önskvärt att få till en periodisering för våra intäkter. Även om det har skett en viss effektivisering årligen (taxeintäkter mot personalkostnader) så är det framförallt bristen på periodisering som står för det stora överskottet 2018.

För 2019 ser budgeten likartad ut. något högre förväntningar på taxeintäkter igen.

<b>Resultaträkning per 2018-12-31, Tkr (OBS! endast ett urval av poster, se årsredovisning för fullständig redovisning och analys)</b>	Budget 2018	Utfall 2018	Avvikelse mot budget 2018
Resursfördelning/Anslag	6209	6219	10
Taxor och avgifter	5500	6391	+ 891
<i>= Totala intäkter</i>	<i>11709</i>	<i>12670</i>	<i>+ 961</i>
Personalkostnader (inkl. tim/pool)	- 6953	- 6161	- 792
Bidrag och transfereringar	- 2929	- 2125	- 804
Köp av verksamhet och konsulter	- 1209	- 1592	+ 383
<i>= Totala kostnader</i>	<i>- 11709</i>	<i>- 10439</i>	<i>- 1270</i>
<b>= Total summa (intäkter-kostnader)</b>	<b>0</b>	<b>+ 2231</b>	<b>+ 2231</b>