



Delårsrapport per 31 augusti 2019

Bygglovs- och tillsynsnämnden



Innehållsförteckning

Planerings- och uppföljningsdokumentens röda tråd.....	3
Huddinges vision och mål.....	4
Nämndens ansvarsområde.....	5
Sammanfattning av nämndens resultat.....	5
Nämndens mål och resultat.....	6
Nämndens tolkning av målen.....	6
Bra att leva och bo.....	6
Fler i jobb.....	11
Ekosystem i balans.....	13
Systematisk kvalitetsutveckling.....	15
Attraktiv arbetsgivare.....	17
Sund ekonomi.....	24
Sund ekonomi - budgetåret.....	27
Plan för internkontroll.....	29
Sammanfattning av nämndens internkontrollarbete.....	29
Struktur för nämndens internkontrollarbete.....	29
Riskreducerande åtgärder.....	30
Åtgärder utifrån rekommendation från revision eller annan extern granskning.....	33
Systematiska kontroller.....	34
Plan för uppföljning och insyn.....	35
Uppföljning.....	35
Verksamhetsstatistik.....	36
Källförteckning.....	36
Bra att leva och bo.....	36
Fler i jobb.....	37
Ekosystem i balans.....	37
Systematisk kvalitetsutveckling.....	37
Attraktiv arbetsgivare.....	37
Sund ekonomi.....	38

Planerings- och uppföljningsdokumentens röda tråd

Huddinges styrmodell

Huddinges styrmodell går ut på att systematiskt föra dialog på alla nivåer i organisationen, med politiker och invånare för att åstadkomma ständiga förbättringar. Kommunen följer en arbetsprocess som bygger på att systematiskt arbeta i fyra steg: planera, utföra, följa upp och förbättra.

Nämndens mål utgår från de lagar och förordningar som gäller för verksamheten samt kommunfullmäktiges vision och mål i planeringsperiodens mål- och budgetdokument.

Verksamhetsplan

Strukturen i planerings- och uppföljningsdokumenten utgår från kommunfullmäktiges övergripande och strategiska mål. De aspekter som kommunfullmäktige valt att beskriva under respektive mål är vägledande för hur nämnden tolkar och beskriver sina mål och utvecklingsåtaganden i sin verksamhetsplan.

Under respektive övergripande och strategiskt mål redovisas nämndens mål. Under varje nämndmål och delmål finns inledande texter där nämnden med utgångspunkt i årets Mål och budget beskriver hur den har tolkat kommunfullmäktiges styrsignaler kring det aktuella målet och hur de hanteras, till exempel inom basuppdraget eller genom utvecklingsåtagande/n. Därefter följer måttabeller. Av tabellerna framgår hur målen mäts, senaste mätresultat samt ambitioner (etappmål) för planeringsåret. Måtten i tabellerna mäter direkt eller indirekt hur nära nämnden är att uppfylla de olika nämndmålen. I många fall används flera olika mått som mäter delaspekter av målet och som tillsammans ger en större bild. Under tabellerna redogör nämnden för sin analys av måtten och eventuella utvecklingsåtaganden beskrivs.

I verksamhetsplanen redovisar nämnden även planerade riskåtgärder för året.

Jämlik styrning

Verksamheter ska mäta och analysera statistik och resultat utifrån köns-, områdes- och åldersperspektiv. Omotiverade skillnader ska redovisas och åtgärdas. Med omotiverade skillnader menas sådana som inte kan förklaras av att exempelvis invånare har olika förutsättningar eller behov i nuläget och som därför bör åtgärdas av verksamheten.

Analys av skillnader kan göras med stöd av Huddinges egen handbok för jämlikhetsanalys. ([Läs mer på huddinge.se](https://www.huddinge.se/planering-och-uppfoljning))

Ambitioner i form av etappmål eller åtaganden

I de fall nämnden genom egna insatser direkt kan påverka mätresultat kan etappmål sättas för vilket resultat som ska nås under året.

Etappmål är med andra ord ett av nämndens sätt att uttrycka ambitioner för året och de används för att tala om hur mycket, utifrån planerade åtgärder som mätresultaten kan förväntas förbättras.

Utvecklingsåtaganden är ett annat sätt att uttrycka vad nämnden vill uppnå. Dessa kopplas till nämndmålen, men behöver inte ha direkt koppling till specifika mått och mätresultat. Utvecklingsåtaganden beskriver satsningar som görs, utöver basuppdraget, för att förbättra verksamheten och nå en högre måluppfyllelse. De ska vara avgränsade i tid och uppföljningsbara.

När måtten används som indikatorer

Kännetecknande för bra mått är att de specifikt mäter hur nära man är att uppfylla nämndmålet. För vissa nämndmål är det svårt att hitta bra mått. I sådana lägen kan det vara nödvändigt att använda mer indirekta mått som indikerar att utvecklingen går i önskvärd riktning.

De mått som i måttabellerna anges som indikatorer bedöms vara intressanta att följa, men de har så indirekt koppling mellan de insatser nämnden genomför och effekterna av dessa insatser i form av förändrade mätresultat att det inte är lämpligt att sätta etappmål för dem. Om mätresultatet för en indikator inte är tillfredsställande är detta en signal om att insatser inom området bör prioriteras.

Kopplingen mellan nämndmål, måttabeller och de förklarande texterna

Efter varje nämndmål beskrivs hur nämnden har tolkat delmålet och hur det hanteras i basuppdraget. Därefter följer måttabellen samt en analys av måtten med eventuell motivering till etappmål samt planerade utvecklingsåtaganden.

Delårsrapporterna

I delårsrapporterna följer nämnden upp mål, delmål, mått och utvecklingsåtaganden som beslutats i verksamhetsplanen för året. Tidigt på året finns få nya resultat och fokus i delårsrapporten per 31 mars är därför att

följa upp arbetet med nämndens utvecklingsåtaganden, riskåtgärder och det ekonomiska utfallet.

I delårsrapporten per 31 augusti fylls uppföljningen på med nya resultat, inklusive analyser och eventuella förbättringsåtgärder. Avvikelse mot den planering som är gjord, inklusive åtgärder och prognos för året, ska rapporteras.

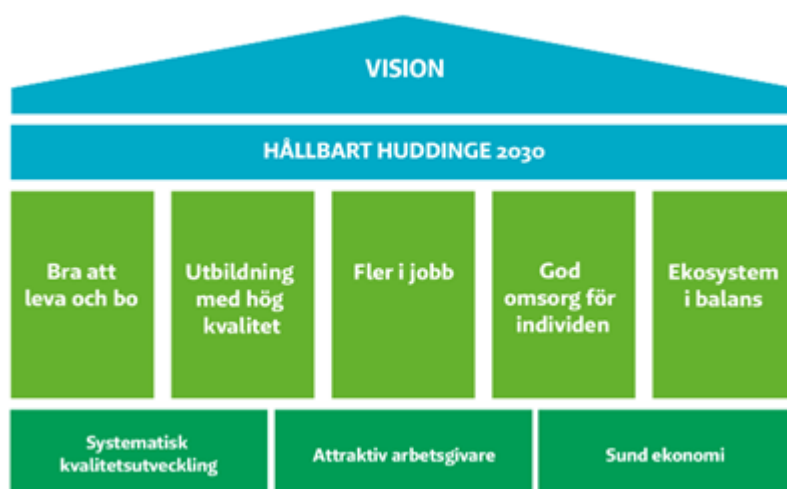
Verksamhetsberättelsen

I verksamhetsberättelsen följer nämnden upp och sammanfattar årets arbete utifrån beslutad verksamhetsplan. Nämnden gör för varje nämndmål en bedömning av årets måluppfyllelse, en samlad bedömning för varje övergripande och strategiskt mål samt en sammanfattning av året som gått. Bedömningen av måluppfyllelse sker utifrån kommungemensamt framtagna kriterier.

I verksamhetsberättelsen redovisas utfallet av arbetet med internkontrollen under planeringsperioden. Nämnden ska göra en bedömning av hur årets internkontrollarbete har gått och om den interna kontrollen fungerar.

Nämnden ska även ange vilka förbättringsområden som behöver prioriteras för en ökad måluppfyllelse.

Huddinges vision och mål



Vision: Huddinge - en av de tre populäraste kommunerna i Stockholms län

Huddinges vision är att vara en av de tre populäraste kommunerna i Stockholms län att bo, besöka och verka i.

Hållbart Huddinge 2030

I Ett hållbart Huddinge pekar kommunfullmäktige ut en långsiktig, önskvärd och möjlig framtid med fokus på år 2030. Här beskrivs hur ett hållbart Huddinge ter sig och vilka vägval kommunen bör göra för att komma dit.

Mål för Huddinge

För att nå det framtida läget i Ett hållbart Huddinge 2030 och visionen om att vara en av de tre populäraste kommunerna i Stockholms län, är *fem övergripande mål* formulerade som visar utåtriktat vad kommunen åstadkommer för invånare, brukare och kunder.

- Bra att leva och bo
- Utbildning med hög kvalitet
- Fler i jobb
- God omsorg för individen
- Ekosystem i balans

För att vara framgångsrik i detta arbete ska kommunen ständigt sträva efter att förbättra verksamheterna och detta är formulerat i *tre strategiska mål* som utgör grunden för en effektiv organisation och som visar inåtriktat hur och med vilka resurser kommunen genomför sitt uppdrag.

- Attraktiv arbetsgivare

- Sund ekonomi
- Systematisk kvalitetsutveckling

Huddinges kärnvärden

Kärnvärdena är den värdegrund som Huddinge vilar på; både nu och i framtiden. Dessa kärnvärden fungerar som ledstjärnor för alla verksamheter och individer som verkar i kommunen.

Huddinge ska stå för:

Mod – betyder att vi vågar ta för oss, ta nya vägar och ta ställning i viktiga frågor.

Omtänksamhet – betyder att vi bryr oss om människor, besökare, företagare och natur.

Driv – betyder att vi kraftfullt driver utvecklingen framåt och att vi tar en ledande roll i regionen.

Mångfald – betyder att vi tar tillvara på variation och omväxling i miljöer, invånare, medarbetare och utbud. Vi vill utnyttja potentialen i mångfalden och skapa ett rikt och flexibelt samhälle.

Nämndens ansvarsområde

Bygglövs- och tillsynsnämnden fullgör kommunens uppgifter som ankommer på byggnadsnämnd och för uppgifter inom plan- och byggväsendet. Kommunstyrelsen har dock ansvaret för såväl översiktsplanering som för detaljplanering.

Bygglövs- och tillsynsnämnden handhar även frågor som angår den kommunala lantmäterimyndighetens, mät-, och kartverksamhet. Nämnden ansvarar även för adress- och namnsättning samt spridning och användning av geografisk information.

Bygglövsverksamheten svarar för myndighetsutövning enligt plan- och bygglagen. Verksamheten handlägger ansökningar om förhandsbesked, bygglov, rivningslov och marklov samt hanterar tillsynsanmälningar och anmälningar om åtgärd. Bygglövsverksamheten handlägger också ärenden om hissar och obligatorisk ventilationskontroll (OVK). I arbetet ingår även service och rådgivning inom verksamhetens områden.

Bostadsanpassningsverksamhetens uppgift är att utföra myndighetsutövning enligt lagen om bostadsanpassningsbidrag.

Bygglövs- och tillsynsnämnden är den kommunala nämnd som ska fullgöra kommunens uppgifter enligt miljöbalken med tillhörande lagstiftning, som tillsynsmyndighet och prövningsmyndighet, med undantag för det som anges i reglementet för annan nämnd. Nämnden fullgör också kommunens uppgifter enligt livsmedels- och foderlagstiftningen, strålskyddslagstiftningen, lagen om sprängämnesprekursorer.

Bygglövs- och tillsynsnämnd har också ansvar för tillstånds- och tillsynsuppgifter enligt spel- och alkohollagen, tillsyn över folköls- och tobaksförsäljning, kontroll av försäljning av receptfria läkemedel utanför apotek samt yttrande till tillståndsmyndigheten avseende anordnande av automatspel.

Lantmäteriavdelningen ansvarar för insamling, utveckling och förvaltning av geografisk information genom flygfotografering, drönanvändning, laserskanning och terrester mätning. Verksamheten förser samhällsbyggnadsprocessen med förädlade geodataprodukter och tjänster i form av t.ex. nybyggnadskarta, baskarta, planeringsunderlag samt utstakning av byggnader och kontrollmätningar. Verksamheten tar fram nya namn och adresser samt ajourhåller register av byggnader, fastigheter, vägar mm.

Miljö- och tillsynsavdelningen följer utvecklingen inom kommunen i miljö- och hälsoskyddshänseende och andra frågor inom nämndens ansvarsområde, medverkar i planering där miljö- och hälsoskyddsfrågor eller andra frågor inom nämndens ansvarsområde berörs.

Sammanfattning av nämndens resultat

Arbetet med utvecklingsåtaganden och riskreducerande åtgärder per den 31 augusti löper enligt plan eller med mindre avvikelser. Av nämndens 11 utvecklingsåtagandena (inklusive överföringar från 2018) löper 10 åtaganden enligt plan och 1 åtagande har avrapporterats som klar redan i samband med föregående delårsrapportering i mars.

Arbetet med riskreducerande åtgärder utifrån nämndens fyra prioriterade risker i internkontrollplanen samt arbetet med systematiska kontroller löper i stort sett enligt plan. Av 12 riskreducerande åtgärder är två genomförda, fyra åtgärder redovisar avvikelse med viss risk att inte kunna genomföras under året och resterande löper enligt plan. De systematiska kontrollerna av lantmåteriförrättningar och tillsyn inom miljö- och hälsoskyddsområdet redovisar inga avvikelser. Kontrollen av handläggningstid för bygglov redovisar mindre avvikelser kopplat till felregistreringar i handläggningssystemet. Mindre avvikelser redovisas för korrekta kundfaktureringar och förvaltningen arbetar med att åtgärda bristerna. Kontrollen av körjournaler och tankningar redovisar avvikelser som inte kommer att uppkomma framöver då nämndens fordon nu är utrustade med system för digitala körjournaler.

Utifrån statusen för utvecklingsåtaganden och arbetet med riskreducerande åtgärder per den 31 augusti 2019 gör förvaltningen bedömningen att arbetet i huvudsak kommer att kunna genomföras i planerad omfattning med undantag för ovan nämnda avvikelser. Dessa avvikelser har reviderad tidsplan och kommer helt eller delvis överföras till 2020 om de inte hinner slutföras under året.

Det ekonomiska resultatet för perioden visar ett positivt utfall på 5,2 miljoner kronor jämfört budget per den sista augusti. Resultatet kan främst hänföras till bygglovsavdelningen vars intäkter är högre än budget och miljötillsynsavdelningen som har lägre kostnader än budgeterat.

För helåret prognosticeras ett positivt resultat om cirka 5 miljoner kronor för hela nämndens verksamhet.

Nämndens mål och resultat

Nämndens tolkning av målen

Nämnden har systematiskt gått igenom alla kommunfullmäktiges mål, delmål och särskilda prioriteringar och prövat vilka som har relevans för nämndens verksamhet och därmed är ett ansvar för nämnden. I nämndens verksamhetsplan för 2019 finns en beskrivning över hur nämnden har tolkat och omhändertagit kommunfullmäktiges mål för nämndens område.

Bra att leva och bo

En förutsättning för att Huddinge ska upplevas som en av de tre mest populära kommunerna i Stockholms län att bo i är att invånarna är nöjda med att leva i kommunen och med den verksamhet som kommunen bedriver.

Ökat bostadsbyggande

Miljö- och bygglovsförvaltningen bidrar till nämndmålet genom att delta i planeringen av kommunens prioriterade samhällsbyggnadsprojekt. Nämnden arbetar även för att ha en hög leverans i basuppdraget för att säkerställa att prioriterade projekt, som bidrar till ny infrastruktur, kan genomföras.

Särskilt prioriterat 2019: Planera och genomföra samhällsbyggnadsprojekt i anslutning till Spårväg syd och Tvärförbindelse Södertörn.

Mått	Utfall 2016	Utfall 2017	Utfall 2018	Trend	Etappmål, ranking & genomsnitt
Antal färdigställda bostäder, mätt i slutbesked	135	784	1 912		Etappmål 2019 Indikator
Mäts årligen och rapporteras i samband med verksamhetsberättelsen 2019.					
Antal färdigställda småhus, mätt i slutbesked	135	262	317		Etappmål 2019 Indikator
Mäts årligen och rapporteras i samband med verksamhetsberättelsen 2019.					
Antal färdigställda flerbostadshus, mätt i slutbesked	0	522	1 595		Etappmål 2019 Indikator
Mäts årligen och rapporteras i samband med verksamhetsberättelsen 2019.					

Mått	Utfall 2019	Etappmål, ranking & genomsnitt
Andel av alla nybyggnadskartor som levereras inom 3 veckor (från komplett beställning)	72 %	Mål 2019 70 %
Förvaltningen har uppnått det nya målet på 70 % för 2019 genom att fler medarbetare nu kan rita nybyggnadskartor. Under vissa perioder på året kommer toppar i beställningen som gör det svårt att hålla leveranstiden och vid dessa tillfällen behöver en omfördelning av arbetsuppgifterna göras.		
Antal nybyggnadskartor som levereras inom tre veckor från komplett beställning	293	
Nytt mått för 2019. Avser antal nybyggnadskartor A, B och C som levererats inom utlovad leveranstid. Under perioden levererades 293 nybyggnadskartor av 407 inom utlovad leveranstid. Vi ser att antalet beställningar av nybyggnadskartor har minskat jämfört med motsvarande period förra året.		
Andel lantmäteriförrättningar som avslutas inom två månader från att handläggningen har påbörjats	34 %	Mål 2019 50 %
Lantmäterimyndigheten har inte nått målet angående avslutade förrättningar inom två månader från det att handläggningen har påbörjats som infördes till 2019. En förklaring är att det har kommit in mer komplicerade ärenden under 2019 jämfört med tidigare år. Detta har medfört att det inte går lika snabbt att avsluta ärendena som beräknat när målet sattes. Kötiden innan ett ärende börjar handläggas har förbättrats under året jämfört med de senaste åren och har i år varierat mellan en och tre månader. Mediantiden för handläggning av lantmäteriförrättningar har minskat under 2019 jämfört med åren innan och ligger på cirka 5,5 månader.		
Antal lantmäteriförrättningar som avslutas inom två månader från att handläggningen har påbörjats	20	59

Mått	Utfall 2017	Utfall 2018	Utfall 2019	Trend	Etappmål, ranking & genomsnitt
Andel bygglovsärenden som beslutas inom tio veckor från komplett ansökan	95 %	97 %	97 %	➔ Oförändrad	Mål 2019 97 %
Statistiken redovisas per 31 augusti. Antalet ärenden beslutade inom tio veckor fortsätter att vara högt. Denna redovisning innefattar även ärenden som förlängts med ytterligare tio veckors handläggning.					
Antal bygglovsärenden som beslutas inom 10 veckor från komplett ansökan	1 296	1 181	922	➔ Oförändrad	
Statistiken redovisas per 31 augusti. Antalet ärenden beslutade inom tio veckor fortsätter att vara högt. Denna redovisning innefattar även ärenden som förlängts med ytterligare tio veckors handläggning					
Andel genomförda tillsyns- och kontrollbesök för livsmedel enligt beslutad tillsyns- och kontrollplan, per årsarbetskraft (%)	100 %	100 %	48 %	➔ Oförändrad	Mål 2019 100 %
Förvaltningen är i fas med planeringen och prognosen är att årets planerade kontroller kommer att genomföras.					
Andel genomförda tillsyns- och kontrollbesök för miljöskydd enligt beslutad tillsyns- och kontrollplan, per årsarbetskraft (%)	161 %	100 %	65 %	➔ Oförändrad	Mål 2019 100 %
Förvaltningen är i fas med planeringen för året. Prognosen är att årets tillsynsplan kommer att fullföljas.					
Andel genomförda tillsyns- och kontrollbesök för hälsoskydd enligt beslutad tillsyns- och kontrollplan, per årsarbetskraft (%)	70 %	76 %	29 %	➡ Negativ	Mål 2019 100 %
<p>Av förvaltningens 11 tillsynsområden är fyra avklarade för i år. Dessa är bassängbad, omsorgslokaler, skolor och högskolor, där det sistnämnda tillsynsområdet har tillsynats i sin helhet, det vill säga samtliga högskolor i kommunen har fått tillsyn under året. Högskolorna är tidskrävande tillsynsobjekt, med en åtgång på 30 tillsynstimmar per objekt.</p> <p>Vad gäller förskolor är drygt hälften av årets tillsynsplan genomförd och prognosen är att tillsynsplanen fullföljs. Även hygienlokaler med stickande och skärande behandling kommer att färdigställas. Övriga hygienlokaler avses besökas under hösten.</p> <p>Samlingslokaler och övriga lokaler för undervisning kommer att behöva skjutas till 2020 och då prioriteras upp. Vad gäller flerbostadshus kommer en del av årets planering sannolikt inte att hinnas med.</p> <p>Totalt sett är förvaltningens prognos efter delår 2 att 80 procent av tillsynsplanen kommer att fullgöras. Att förvaltningen behöver prioritera ned sin ambition för året är en följd av personalomsättning och föräldraledighet. Totalt sett har antalet årsarbetskrafter i gruppen minskat från 5,4 till 4,5. Det är svårt att hitta vikarier inom tillsynsområdet. Rekrytering för att förstärka gruppen kommer att ske under hösten. Men årets utfall behöver gruppen arbeta med att komma i kapp under nästföljande verksamhetsår.</p>					

Fler är nöjda med natur-, kultur- och fritidsutbudet

Bygglovs- och tillsynsnämnden bedriver tillsyn över klimat- och stadsmiljönämndens bevakning av reservatsföreskrifter. Det innebär att kontroller utförs för att säkerställa att åtgärder som genomförs i reservaten har de tillstånd eller dispenser som behövs och att åtgärderna genomförs på ett sätt som inte påverkar reservaten negativt. Förvaltningen handlägger även strandskyddsdispenser och dispenser i naturreservat samt bedriver tillsyn över fritidsanläggningar som bassängbad, strandbad samt idrottsanläggningar.

Ökad trivsel och trygghet i Huddinges områden

Invånarna i Huddinge kommun behöver en hälsosam och trygg miljö som ökar trivseln. Nämndens verksamhet är fokuserad på en förbättrad miljö ur miljö- och hälsoskyddssynpunkt. Inom hälsoskyddsområdet bedrivs tillsyn på skolor, förskolor, äldreboenden, lokaler för hygienisk behandling, hotell, bassängbad, strandbad, samlingslokaler samt

vid klagomål i bostäder vad det gäller bland annat buller, fukt, ventilation och mögel. Inom miljöskyddsområdet bedriver nämnden tillsyn på bland annat köldmedier, förorenade områden, industrier, energianläggningar, jordbruk, avlopp, dagvattenanläggningar, värmepumpar och bensinstationer. Nämnden övervakar även miljön vid olyckor där det sker kemikalieutsläpp samt utreder klagomål om buller och lukt. Nämndens verksamhet består även i att bedriva tillsyn på restauranger, skolkök och livsmedelsbutiker. Dessa olika områden inom nämndens verksamhet bidrar till att öka både trivsel och trygghet i Huddinge kommun.

Förvaltningen har även deltagit i arbetet med det kommunövergripande framtagandet av en ny risk- och sårbarhetsanalys.

Ökad delaktighet

Förvaltningen arbetar med ökad delaktighet genom att digitalisera verksamheternas ärendeprocesser för att möjliggöra att enskilda och företag kan följa sitt ärende under handläggningen. Detta ger både enskilda medborgare och företag större insyn i ärendeprocessen och en högre delaktighet.

Förvaltningen arbetar även för att uppnå ett högt förtroende hos invånarna och att beslut som fattas är rättssäkra. Förvaltningen arbetar kontinuerligt för att bibehålla och förbättra arbetets kvalitet.

Ökad jämlikhet

Förvaltningen redovisar könsuppdelad verksamhetsstatistik där det är möjligt och relevant, bland annat gällande privatpersoners upplevelse av service och handläggning. Då miljötillsyns verksamhet planeras utefter miljöbalken och inte geografisk hemvist är det dock inte möjligt att tillämpa ett områdesperspektiv för detta område.

Förvaltningen arbetar även för jämlika levnadsvillkor genom att utföra tillsyn på förskolor och skolor för att säkerställa att inga barn utsätts för luftföroreningar, buller och/eller inomhusmiljöer som är skadade av fukt och mögel.

Mått	Utfall 2017	Utfall 2018	Utfall 2019	Trend	Etappmål, ranking & genomsnitt
Andel genomförda besök enligt planerat tillsynsintervall, gällande skolor (%)	182 %	100 %	100 %		Mål 2019 100 %
Hälsoskyddsgruppen har fullgjort årets tillsynsplan på detta område.					
Andel genomförda besök enligt planerat tillsynsintervall, gällande förskolor (%)	87 %	100 %	63 %		Mål 2019 100 %
Prognosen är att tillsynsplanen kommer att fullföljas i sin helhet och att förväntat utfall därmed är 100 %.					

Ökad nöjdhet med bemötandet vid kontakt med kommunen

Bemötande och kundservice är nyckelfrågor om Huddinge ska bli en av de populäraste kommunerna i länet att bo, besöka och verka i. Förvaltningen arbetar därför för att samtliga invånare får en god och effektiv service samt ett gott bemötande vid kontakt med förvaltningen.

Mått	Utfall 2016	Utfall 2017	Utfall 2018	Trend	Etappmål, ranking & genomsnitt
Nöjd-Kund-Index gällande handläggning och service för ärenden inom miljö- och hälsoskydd samt livsmedelskontroll (%)	66 %				Etappmål 2019 70 %

Mått	Utfall 2016	Utfall 2017	Utfall 2018	Trend	Etappmål, ranking & genomsnitt
Resultatet kommer redovisas i verksamhetsberättelsen.					

Mått	Utfall & trend	Etappmål, ranking & genomsnitt	Kön	Omotiverade skillnader?
Nöjd-Kund-Index gällande handläggning och service för ärenden inom livsmedelskontroll (%)	Utfall 2016 73 % Utfall 2014 71 %	Mål 2019 73 % Ranking 2016 18 / 25 Ranking 2014 17 / 23		
Resultatet kommer redovisas i verksamhetsberättelsen.				

Mått	Utfall 2014	Utfall 2016	Utfall 2018	Trend	Etappmål, ranking & genomsnitt
Nöjd-Kund-Index gällande handläggning och service för ärenden inom miljö- och hälsoskydd (%)	65 %	66 %			Ranking 2016 15 / 26
Resultatet kommer redovisas i verksamhetsberättelsen.					

Mått	Utfall 2017	Utfall 2018	Utfall 2019	Trend	Etappmål, ranking & genomsnitt
Nöjd-Kund-Index gällande handläggning och service för bygglovsärenden	51 %	57 %			Mål 2019 Öka Ranking 2017 20 / 24 Ranking 2016 23 / 25
Resultatet kommer redovisas i verksamhetsberättelsen.					

Förbättrad kundservice

Invånarnas förväntan på effektiv och snabb kontakt med kommuner och andra myndigheter medför också ökade krav på snabb respons från kommunens verksamheter. Det innebär i sin tur ökade krav på tillgänglighet och kompetens i kommunens servicecenter, men också inom verksamheterna. Kommunens webbplats ska ge bra och tydlig målgruppsinriktad information om den kommunala verksamheten och beslutsprocessen samt vart man vänder sig i olika frågor. På webbplatsen ska det finnas möjligheter att utföra administrativa ärenden, jämföra utförare, lämna synpunkter, förslag och klagomål.


Alla medarbetare har ett ansvar att bemöta invånare och företag enligt gällande värdegrund. Samverkan mellan nämnderna och med myndigheter inom och utom kommunen är avgörande för god kommunal verksamhet och samtliga nämnder har ett ansvar för att samverka med berörda parter, inte minst med användaren som tjänsten är till för.

Miljö- och bygglovsförvaltningen har ett stort inflöde av frågor. När det gäller nämndens verksamhetsområden har invånarna framförallt många frågor om bygglov. Även om kundnöjdheten inom flera områden är god och har ökat under 2018 finns områden där kunderna fortsatt inte är nöjda med det bemötande de får och att service och återkoppling till kunderna behöver förbättras. Arbetet med att identifiera och åtgärda brister i nämndens processer och tjänster kommer att fortsätta under 2019.

Utvecklingsåtagande

I syfte att förbättra servicen till invånare och företag fortsätter nämnden sitt arbete med att utveckla smarta e-tjänster, öka tillgängligheten på kommunens webbplatser och underlätta för våra kunder att få svar på sina frågor redan vid första försöket.

Status

 Blir klart i år

Kommentar

Bygglovsavdelningen har hittills under året arbetat med återkommande avstämningar med servicecenter. Avstämningar är även fortsatt inplanerade resten av året. Bygglovsavdelningen och servicecenter samarbetar kring utbildning av ny personal där servicecenters nyanställda får sitta med när bygglovsavdelningen tar emot besökare. Bygglovsavdelningen arbetar kontinuerligt med förhållandet god service och myndighetsutövning. Förvaltningen kommer att fortsätta arbetet med att öka antalet nöjda kunder.

NKI-värdet för miljö- och hälsoskyddsärenden samt för livsmedelskontrollen är fortsatt hög, liksom för alkoholhandläggningen som från och med 2019 ligger under nämndens ansvarsområde. NKI-undersökningen för miljö- och hälsoskyddsärenden och ärenden inom livsmedelskontroll baseras på faktiska ärenden som privatpersoner, företagare, myndigheter och ideella organisationer har haft med tillsynsnämnden. Resultatet för både miljö- och hälsoskyddsärenden och ärenden inom livsmedelskontroll har hållit en stabil nivå under de senaste tre mätningarna. NKI-resultatet ligger i nivå med övriga kommuner i Stockholms län, både sett till kvinnliga och manliga respondenter. Visionen om att Huddinge ska vara en av de tre bästa kommunerna i länet gör dock att målet är att öka nöjdheten genom att fortsätta arbeta med de förbättringsområden som NKI-undersökningen identifierar.

De NKI-mått som mäts för miljö- och tillsynsavdelningen redovisas i verksamhetsberättelsen.

Fler i jobb

Arbete är det enskilt viktigaste verktyget för delaktighet i samhället och ger människor möjlighet till egen lön, arbetsgemenskap och att forma den egna vardagen. Varje människas vilja och förmåga att arbeta ska tas tillvara. Samtliga nämnder ska inom sitt ansvarsområde prioritera insatser som bidrar till ökad sysselsättning och minskad arbetslöshet. Förvaltningens bidrag till att målet uppnås genom att erbjuda feriepraktikplatser av hög kvalitet och att anställa personer med anställningsstöd.

Fler arbetstillfällen

Förvaltningen har under perioden tagit emot 31 praktikanter, traineer och sommarjobbare för att bidra till ökad sysselsättning men också för att synliggöra förvaltningens bristyrken och locka fler till branschen. Förvaltningen har även tagit emot personer från arbetsmarknadspolitiska åtgärder.

Mått	Utfall 2017	Utfall 2018	Utfall 2019	Trend	Etappmål, ranking & genomsnitt
Antal Huddingejobbare, trygghetsanställda, praktikanter och traineer på miljö- och bygglovsförvaltningen	9	19	31		Mål 2019 10
Resultatet avser hela förvaltningen. Förvaltningen har tagit emot 25 sommarjobbare genom Huddinges satsning på sommarjobb. Sommarjobbarna fick genom sitt arbete bidra till kommunens uppdrag om ökad livskvalitet för Huddinges medborgare genom det arbete som utfördes på stadsmiljöavdelningen. Två traineer inom bristyrkesgrupper har genomfört sin traineepå period på förvaltningen och stöttade förvaltningen i att belysa ett aktuellt område för miljö- och bygglovsförvaltningen och samhällsbyggnadsavdelningen på kommunstyrelsens förvaltning. Fyra praktikanter från yrkehögskoleenheten Xenter i Botkyrka har tillsammans med förvaltningens medarbetare genomfört en inventering och digitalisering av kommunens gröna ytor och förvaltningsobjekt.					


Fler och växande företag

Särskilt prioriterat 2019: Fortsätt utveckla kommunens företagsklimat. Näringslivsstrategin och handlingsplanen för ett bättre företagsklimat anger inriktningen i arbetet.

Kommunens arbete för ett förbättrat företagsklimat har sin utgångspunkt i näringslivsstrategins strategiska prioriteringar. Den förvaltningsövergripande näringslivsgruppen har en sammanhållande funktion för kommunens insatser för ett förbättrat företagsklimat. Näringslivsgruppen samlar åtaganden från kommunens olika verksamheter i

en handlingsplan, analyserar och följer upp, ger förslag på nya åtaganden samt för vidare inspel och synpunkter från näringslivet ut i organisationen.

Nämnden deltar aktivt i näringslivsgruppens arbete och arbetar utifrån den framtagna handlingsplanen för förvaltningen.

Mått	Utfall 2014	Utfall 2016	Utfall 2018	Trend	Etappmål, ranking & genomsnitt
Placering (av totalt 9) i byggherreankäten inom stadsbyggnadsbenchen	3	7	4	 Positiv	
Huddinge kommun placerar sig på en delad fjärdeplats tillsammans med Täby kommun och Stockholms stad i 2018 års resultat. Resultatet visar ett helhetsomdöme för kommunens handläggning av stadsbyggnadsprojekten.					

Mått	Utfall 2017	Utfall 2018	Utfall 2019	Trend	Etappmål, ranking & genomsnitt
Nöjd-Kund-Index för företagare gällande handläggning och service för bygglovsärenden	50 %	64 %			Mål 2019 Öka
Resultatet kommer att redovisas i verksamhetsberättelsen.					
Nöjd-Kund-Index för företagare gällande handläggning och service för ärenden inom miljö- och hälsoskydd samt livsmedelskontroll	75 %				Mål 2019 75 %
Resultatet kommer redovisas i verksamhetsberättelsen.					
Nöjd-Kund-Index för företagare gällande handläggning och service för ärenden inom miljö- och hälsoskydd	72 %				Mål 2019 70 % Genomsnitt länet 2017 67 %
Resultatet kommer redovisas i verksamhetsberättelsen.					
Nöjd-Kund-Index för företagare gällande handläggning och service för ärenden inom livsmedelskontroll	77 %				Mål 2019 70 % Genomsnitt länet 2017 74 %
Resultatet kommer att presenteras i verksamhetsberättelsen.					
Nöjd-Kund-Index för företagare gällande handläggning och service för ärenden inom serveringstillstånd	77 %	86 %			Mål 2019 80 %
Resultatet kommer redovisas i verksamhetsberättelsen.					

Förbättrat företagsklimat


Ett särskilt fokusområde för 2019 är att fortsätta att utveckla kommunens företagsklimat. Medarbetare som har företagskontakter ska ha god insikt och förståelse för förutsättningarna att driva företag i kommunen samt aktivt arbeta med att utveckla bemötandet. Näringslivet möter och berörs av kommunens alla verksamheter. Varje förvaltning har därför en viktig roll i arbetet för ett förbättrat företagsklimat. Genom att ta fram och genomföra konkreta åtaganden med utgångspunkt i näringslivsstrategins strategiska prioriteringar bidrar alla verksamheter till arbetet.

Nämnden kommer aktivt delta i arbetsgruppen och bidra med att genomföra åtaganden i handlingsplanen för ett förbättrat företagsklimat. Inom bygglovs- och tillsynsnämndens verksamhetsområde förekommer många kontakter med företag inom ramen för myndighetsutövning. Under 2019 kommer förvaltningen fortsätta sitt arbete med att införa ett nytt arbetssätt, "Företagskompassen" (f.d. Dukat bord) i syfte att förbättra servicen för företag. Arbetssättet innebär att företag med frågor om olika typer av tillstånd och ansökningar får tillgång till samlad kommunal verksamhetskompetens vid ett och samma tillfälle. Handläggare från miljö- och bygglovsförvaltningen och samhällsbyggnadsavdelningen är utsedda att på efterfrågan delta vid dessa möten. En e-tjänst för Företagskompassen som gör det möjligt för företag att boka möten via kommunens webbplats har tagits fram 2018. Arbetssättet kommer att påbörjas i pilotform med start tidig vår 2019 för att sedan utvärderas.

Utvecklingsåtagande

Fortsätta att utveckla kommunens företagsklimat

Status

 Blir klart i år

Kommentar

Näringslivet möter och berörs av kommunens alla verksamheter. Varje förvaltning har därför en viktig roll i arbetet för ett förbättrat företagsklimat. Alla verksamheter bidrar genom att ta fram och genomföra konkreta åtaganden med utgångspunkt i näringslivsstrategins strategiska prioriteringar. Förvaltningen deltar i det kommunövergripande samarbetet kallat *Företagskompassen*. Företagskompassen syftar till att underlätta för företagare som vill etablera sin verksamhet i kommunen genom att de vid ett och samma tillfälle får träffa berörda avdelningar och ställa sina frågor. Syftet är också att få till en ökad samverkan och förståelse mellan avdelningar som arbetar med samhällsbyggnadsprocessen i kommunen. En pilot för detta upplägg pågår under 2019 och kommer att utvärderas i slutet av året. Vidare arbetar förvaltningen målmedvetet med att förbättra sitt e-tjänsteerbjudande för verksamheter som har många företagskontakter.

Ekosystem i balans

Huddinge kommun står inför en kraftig expansion och bland annat kommer en stor mängd bostäder och arbetsplatser att byggas. Det är en stor utmaning att samhällsbyggandet sker på ett hållbart sätt och att hänsyn tas till ekosystemens ramar. Likaså är det mycket viktigt att arbeta för att påverka människors beteenden i rätt riktning, till exempel för att minimera klimatpåverkan.

Minska klimatpåverkan och luftföroreningar

Särskilt prioriterat 2019:

- Energieffektivisering genom beteendeförändring.
- Användningen av papper och trycksaker ska minskas genom att i större utsträckning nyttja digitala verktyg.
- Energianvändningen i de lokaler som kommunen använder ska minskas. Genom ökad kunskap, incitament, en tydlig energiredovisning och satsningar på ny teknik ska energieffektiviseringen fortsätta.

Förvaltningens kontorspersonal flyttade till nya lokaler sommaren 2019. Ett "grönt hyresavtal" (i form av en bilaga till hyresavtalet) har tecknats mellan förvaltningen och fastighetsägaren Hemsö fastigheter. Avtalet innebär bland annat att parterna ska bedriva ett systematiskt samarbete med att reducera energiförbrukningen i lokalerna. Tillsammans med fastighetsägaren kommer en plan att tas fram med åtgärder för att minska miljöpåverkan.

För att minska klimatpåverkan och luftföroreningar har kommunen även som mål att kommunens fordonsflotta ska vara fossiloberoende 2025. En utredning pågår för att utreda vilka åtgärder som behövs för att nå detta mål. För att klara det behöver omställningstakten öka jämfört med idag.

Förvaltningen arbetar med att öka nyttjandet av digitala verktyg för ökad effektivisering men även med syfte att minska användningen av papper och trycksaker och på så sätt minska klimatpåverkan. Detta långsiktiga arbete består bland annat av åtgärder för att digitalisera administration och förenkling av arbetsmoment på förvaltningen samt av förberedande arbete inför kommunens fleråriga övergång till digital arkivering. Vidare tas trycksaker fram restriktivt med hänsyn till såväl ekonomi som miljö.

Mått	Utfall 2016	Utfall 2017	Utfall 2018	Trend	Etappmål, ranking & genomsnitt
Andel fordon med förnyelsebart drivmedel i nämndens fordonsflotta	4,8 %	11,9 %	19,6 %		Etappmål 2019 20 %
Resultatet kommer att presenteras i verksamhetsberättelsen. Resultatet redovisar utfall för miljö- och bygglovsförvaltningen.					
Miljö- och bygglovsförvaltningens utsläpp av CO2 från tjänsteresor (ton/årsarbetare)	0,99	0,81	0,87		Etappmål 2019 Minska
Resultatet kommer att presenteras i verksamhetsberättelsen. Utfallsresultat 2016-2018 avser natur- och byggnadsförvaltningen.					

God vattenstatus i sjöar och vattendrag

Arbetet med att förbättra våra vattenförekomsternas status ska få ökad prioritet. De planerade uppströmsåtgärderna ska genomföras samt kompletteras med dagvattendammar, fosforfällning och ett nära samarbete med andra aktörer.

Förvaltningen deltar i arbetet med att förbättra sjöarnas status inom ramen för åtgärdsprogram för sjöarna och de i miljöprogrammet utpekade aktiviteter och ansvarsområden. Åtgärdsprogram finns framtaget för Tyresåns sjösystem och Örlången samt är under framtagande för Långsjön, Magelungen, Drevviken och Forsån. Förvaltningen arbetar även för att påverkan och läckage av näringsämnen från jordbruket ska minimeras.

En utmaning är att minska antalet bristfälliga enskilda avlopp i kommunen. Parallellt med VA-utbyggnaden i kommunen fortgår tillsyn av enskilda avlopp. En annan viktig åtgärd är att avhjälpa brister i befintligt vatten- och avloppsledningssystem. Grundvattnet ska skyddas så att god kvalitet kan bibehållas och kvantiteten avseende dricksvatten bevaras. Under delår 2, 2019, har förvaltningen kontrollerat 200 enskilda avlopp, vilket innebär att årets tillsynsplan för enskilda avlopp har fullföljts. Krav kommer att ställas under hösten 2019 på att bristfälliga avlopp åtgärdas.

Systematisk kvalitetsutveckling

Huddinge är en utvecklingsinriktad kommun och ska genom ett målmedvetet kvalitetsarbete driva på ständiga förbättringar inom kommunens samtliga verksamhetsområden och därmed bidra till att nå visionen om att bli en av de tre populäraste kommunerna i länet.

Systematiskt planera, följa upp och förbättra

Huddinges styrmodell beskriver hur organisationen omsätter kommunfullmäktiges styrsignaler och kommunens kvalitetsstrategi till handling. Modellen är uppbyggd runt förbättringshjulet, där kommunen planerar, utför, följer upp och förbättrar sina verksamheter i en årlig process. En levande dialog mellan olika parter och på olika nivåer tillsammans med den systematiska arbetsprocessen hjälper kommunen i sin strävan efter ständiga förbättringar. Under 2019 har förvaltningen påbörjat införande av kommunens digitala stödsystem för planering- och uppföljning. Rapporteringen av delår 2 sker helt och hållet i det digitala systemet och så även arbetet med verksamhetsplanering för 2020.

Särskilt prioriterat 2019: Nämnderna ska tydliggöra vad i verksamheter som utförs utöver kärnuppdraget. Samtliga avdelningar/enheter på förvaltningen kommer att ha ett tydligare formulerat uppdrag efter genomlysningen, dvs. förvaltningens tolkning av nämndernas reglemente och dess fördelning inom förvaltningen.

Förvaltningen är klara med arbetet med att tydliggöra förvaltningens basuppdrag. Förtydligande av basuppdraget på

förvaltningen kommer att färdigställas planenligt under år 2019 genom implementering i arbetsplaner.

Särskilt prioriterat 2019: Kommunen ska utveckla arbetet med att jämföra sig med andra kommuner för att hitta goda exempel på hur man kan arbeta effektivare.


Jämförelseanalys

Kommunens viktigaste uppgift är att ge kommuninvånarna service med hög kvalitet. Nämnden ska arbeta långsiktigt med att finna smartare lösningar för sina i strävan efter att hitta bästa modell för kvalitetsutveckling och kostnadseffektivitet i kommunens arbete. Nämndens verksamheter kommer att utvärderas kvantitativt och kvalitativt i förhållande till dem som är bäst inom respektive verksamhetsområde dvs jämförelse med dem som är "bäst i klassen. Under 2019 kommer nämnden att utveckla sitt benchmarkingsarbete i syfte att jämföra sina verksamheter med jämförbara verksamheter i andra kommuner. Dessa jämförelser ska senare leda till att relevant kunskap fångas upp från olika infallsvinklar och utgångspunkter vilket kommer att resultera i utveckling av nya nyckeltal. Att utveckla nyckeltalen avser att utveckla förutsättningar i form av kvalitativa och kvantitativa mått, för jämförelser av såväl kostnader för olika tjänster.

Utvecklingsåtagande

Nämnden ska utveckla sitt benchmarkingsarbete i syfte att jämföra sina verksamheter med jämförbara verksamheter i andra kommuner.

Status

 Blir klart i år

Kommentar

Bygglövsavdelningen deltar i Stadsbyggnadsbenchen som är ett samarbete mellan nio kommuner i Stockholms län. Genom benchmarking, att dela med sig av sina respektive erfarenheter, utmaningar och goda exempel, strävar kommunerna efter att bli bättre och effektivare i sina stadsbyggnadsprocesser.

Miljötillsynsavdelningen deltar i Miljösamverkan Stockholms län där alla kommuner årligen rapporterar och jämför överenskomna nyckeltal såsom självfinansieringsgrad, debiterade tillsynstimmar och tillsynsbesök. Miljötillsynsavdelningen i Huddinge placerar sig de senaste åren högt i jämförelse med övriga Stockholmskommuner. Exempelvis har Huddinge i senaste mätning den högsta självfinansieringsgraden.

Tydliggöra förvaltningens basuppdrag

Arbetet med utvecklingsåtagande gällande tydliggörandet av förvaltningens basuppdrag utifrån nämndens reglemente har startats upp under 2018. Utvecklingsåtagandets andra fas kommer att fortsätta under 2019 på respektive verksamhetsdel och kommer att resultera i tydligare tolkningar och formuleringar av basuppdraget med hänsyn till verksamhetsrelevanta styrdokument och lagar. Samtliga avdelningar/enheter kommer att ha ett tydligare formulerat uppdrag efter genomlysningen, dvs. förvaltningens tolkning av nämndernas reglemente och dess fördelning inom förvaltningen. Resultatet av detta arbete kommer att utgöra en utgångspunkt för verksamheternas framtida kontinuerliga granskning och utvärdering utifrån kostnadseffektivitet och servicenivåkrav.

Utvecklingsåtagande

Fortsätta arbetet med att tydliggöra förvaltningens basuppdrag

Status

 Klart

Kommentar

Samtliga avdelningar/enheter har ett tydligt formulerat uppdrag efter genomlysningen, dvs. förvaltningens tolkning av nämndernas reglemente och dess fördelning inom förvaltningen.

Ökad processorientering

Förvaltningen deltar i det kommungemensamma projektet, HuddKLASSA, som leds av kommunstyrelsens förvaltning. Projektet startade under hösten 2018 med målet att ta fram processgrupper och processer inom verksamhetstyperna övergripande kommunal ledning och kommunalt verksamhetsstöd, med utgångspunkt i SKL:s KLASSA. Projektet kommer att slutföras under 2019.

God användning av digitaliseringens möjligheter

Grundprincipen i strategin för att ta Huddinge kommun in i e-samhället är utveckling med invånarfokus. De digitala tjänsterna ska alltid vara tillgängliga. En strävan i arbetet är att göra invånaren/kunden till en aktiv part i processarbetet samtidigt som processerna i verksamheterna optimeras. Det är denna kombination som kan ge

invånarna ökad service och ökad tillgänglighet till kommunen samtidigt som kommunens verksamhet kan effektiviseras.

Särskilt prioriterat 2019:

- Digitalisering ska bidra till kostnadseffektivitet och underlätta för medarbetarna att fokusera på kärnuppgiften.
- Kommunen ska samarbeta med andra aktörer vilket ska bidra till kostnadskvalitet och kvalitetsutveckling.
- Innovativa arbetsmetoder som leder till ökad kvalitet för invånare, företagare samt brukare och minskade kostnader för kommunen ska tas till vara och implementeras.

Bygglövsavdelningen har under 2018 digitaliserat hela sin ärendeprocess. Under 2019 ska denna process förvaltas men också fortsätta att effektiviseras och utvecklas efter de behov som identifieras genom utvärdering av förändringsarbetet och för att följa och stötta de nya rutiner som uppstår genom t ex ändrad lagstiftning.


Lantmäteriavdelningen utvecklar sina arbetsprocesser kontinuerligt vilket ökar kvalitén på handläggningen för invånare och företagare.

Miljötillsynsavdelningen har under våren skannat sitt arkiv så att handlingar mellan åren 1990 och 2017 nu finns arkiverade digitalt. Under våren har avdelningen också implementerat en programvara som kan förbereda beslut i vissa enklare ärenden. Programvaran är en RPA, robotic process automation, som potentiellt kan automatisera hela ärendeflöden från registrering till expediering. Handläggarna kan i och med detta fokusera sitt arbete på bedömning och beslutsfattande i ärenden. Som en första process har dispensansökningar för uppehåll i avfallshämtning automatiserats. Alla steg utom själva beslutsfattandet har automatiserats, inklusive registrering i verksamhetsstöd, framtagande och förberedelse av förslag till beslut, framtagande av debiteringsunderlag samt avslut av ärende. Detta pilotprojekt är avslutat och avdelningen förbereder nu för vidareutveckling av fler processautomatiseringar. Parallellt med detta har ett utvecklingsarbete genomförts med mål att integrera kommunens e-tjänsteplattform Abou med verksamhetsstödet Castor. Kopplingen är klar och kommer att implementeras under hösten 2019.

Digitala initiativ som bidrar till kostnadseffektivitet kommer att prioriteras och förvaltningens e-tjänster kommer att ses över ur ett användar- och kundperspektiv. Det ska vara lätt att använda Huddinge kommuns digitala tjänster.

Implementering av digitala körjournaler i samarbete med kommunstyrelsens förvaltning är i drift i samtliga bilar.

Förvaltningen kommer under 2019 att delta i ett övergripande projekt gällande framtagande av kontinuitetsplaner för kommunens IT-miljö och IT-system. Projektet leds av kommunstyrelsens förvaltning.

Mått	Utfall 2017	Utfall 2018	Utfall 2019	Trend	Etappmål, ranking & genomsnitt
Andel sökande som använder e-tjänster vid bygganmälan och bygglövsansökningar	19 %	27 %	37 %	 Positiv	Mål 2019 Öka
<p>Måttet avser den 1 januari till den 31 augusti.</p> <p>E-tjänsten togs i drift i september 2017 och andelen ansökningar som har kommit in via tjänsten har sedan dess varit relativt låg. Möjligheten att ansöka manuellt finns kvar. Under 2019 har hemsidan strukturerats om för att tydliggöra att e-tjänsten finns. Med nuvarande e-tjänst finns dock ingen möjlighet för företagare att ansöka utan att använda ett personligt bank-id vilket skulle kunna påverka att få företagare använder tjänsten. Under 2020 kommer bygglövsavdelningen att se över tjänsten och eventuellt byta system för att underlätta ytterligare för medborgare och företagare när ansökan sker digitalt.</p>					

Attraktiv arbetsgivare

Särskilt prioriterat 2019:

- Kommunen ska aktivt arbeta med att vara en attraktiv arbetsgivare både för rekrytering av ny personal men också för att behålla de som redan arbetar i kommunen.
- Huddinge kommun ska ha bra chefer eftersom ledarskapet har stor betydelse för medarbetarnas arbetsmiljö och verksamhetens kvalitet.
- Öka frisknärvaron genom att minska sjukfrånvaron. Sjukfrånvaron behöver motverkas genom ett systematiskt och aktivt rehabiliteringsarbete på respektive förvaltning.

Arbetet med Huddinge kommuns attraktivitet som arbetsgivare är av stor vikt sett till


personalförsörjningsutmaningen. Personalpolitiken syftar till att säkerställa personalförsörjningen i syfte att uppnå vision och mål. Huddinge kommun ska som arbetsgivare attrahera och behålla engagerade, kompetenta och professionella medarbetare och chefer. Det ställer krav på alla delar av den sammantagna personalprocessen – attrahera, rekrytera, introducera, utveckla och belöna.

En av kommunens fem särskilt prioriterade områden är att säkerställa att förvaltningen utifrån omgivningens perspektiv uppfattas som en attraktiv arbetsgivare. Det finns starka samband mellan tillgången på framgångsrikt ledarskap, ett starkt medarbetarskap och tillgången till strukturerade och systematiska arbetsformer. Vägledande i förvaltningens arbete blir att genomföra aktiviteter och insatser som förbättrar ledarskapet, skapar tydligare målbilder samt att införa mått och mätetal som säkerställer en positiv verksamhetsutveckling.

Mått	Utfall & trend	Etappmål, ranking & genomsnitt	Kön		Omotiverade skillnader?
Antal anställda	Utfall 08- 2019 120 Utfall 08- 2018 171 Utfall 08- 2017 175		Kvinnor 08- 2019 75 Kvinnor 08- 2018 82 Kvinnor 08- 2017 91	Män 08- 2019 45 Män 08- 2018 89 Män 08- 2017 84	
Resultat avser per 31 augusti 2019. Föregående års statistik avser hela dåvarande natur- och byggnadsförvaltningen.					
Antal anställda chefer	Utfall 08- 2019 9 Utfall 08- 2018 11 Utfall 08- 2017 16		Kvinnor 08- 2019 4 Kvinnor 08- 2018 6 Kvinnor 08- 2017 9	Män 08- 2019 5 Män 08- 2018 5 Män 08- 2017 7	
Resultat avser per 31 augusti 2019. Föregående års statistik avser hela dåvarande natur- och byggnadsförvaltningen.					
Personalomsättning (exklusive intern rörlighet) ack	Utfall 08- 2019 9,4 % Utfall 08- 2018 12,6 % Utfall 08- 2017 11,1 %				
Statistiken avser hela förvaltningen.					

Aktivt medarbetarskap

Ett aktivt medarbetarskap är viktigt för att uppnå god verksamhet. Medarbetarskap handlar om att tillsammans med andra arbeta mot de gemensamma målen. Medarbetarskapet ska kännetecknas av engagemang, ansvarstagande för sitt eget arbete och helheten samt en vilja att utvecklas och bidra till verksamhetens utveckling och kvalitet. I medarbetarskapet ingår att leva upp till kommunens gemensamma värden.

Mått	Utfall 2016	Utfall 2017	Utfall 2018	Trend	Etappmål, ranking & genomsnitt
Medarbetarprofil (medarbetarskap, delaktighet, socialt klimat och lärande i arbetet) Huddinge kommun	index 75	index 82	index 80		
Hållbart medarbetarengagemang (HME) - Motivationsindex, Huddinge kommun	index 76	index 76	index 79	 Positiv	

Mått	Utfall & trend	Etappmål, ranking & genomsnitt	Kön		Omotiverade skillnader?
Medarbetarprofil (medarbetarskap, delaktighet, socialt klimat och lärande i arbetet)	Utfall 2019 index 74,4 Utfall 2018 index 78 Utfall 2017 index 77		Kvinnor 2019 index 76,2 Kvinnor 2018 index 81 Kvinnor 2017 index 78	Män 2019 index 73,1 Män 2018 index 74 Män 2017 index 76	
Förvaltningen har ett fortsatt bra resultat. Resultatet har dock gått ner en aning från 2018. Resultatet redovisar utfall för miljö- och bygglovförvaltningen.					
Hållbart medarbetarengagemang (HME) - Motivation	Utfall 2019 index 74,6 Utfall 2018 index 76 Utfall 2017 index 74	Mål 2019 Öka	Kvinnor 2019 index 75 Kvinnor 2018 index 78 Kvinnor 2017 index 73	Män 2019 index 72 Män 2018 index 74 Män 2017 index 74	
Förvaltningen har ett fortsatt bra resultat. Resultatet har dock gått ner en aning från 2018. Resultatet redovisar utfall för miljö- och bygglovförvaltningen. HME Motivation mäter medarbetarengagemangets nivå. Syftet med HME är att göra en jämförelse med länet, där föregående års länssnitt är målet. Måttet är framtaget av SKL och baserar sig på tre frågor om motivationen för arbetet. Måttet hämtas från den årliga medarbetarenkäten					

Utveckla medarbetarskapet

Nämndens ledarskapsfilosofi bygger på transformerande ledarskap och då är ett aktivt medarbetarskap en förutsättning.

Medarbetarskolan

Kraven och förväntningarna på medarbetare i komplexa verksamheter blir alltmer lika de som ställs på chefer och ledare. Medarbetarskolan, en e-utbildning, sätter fokus på att se helheten i verksamheten, att förstå organisationen samt eget ansvarstagande. En pilotomgång genomförs hösten 2018 och vid gott utfall kommer det att erbjudas till alla medarbetare.

Värdegrund 2.0

Driv, omtanke, mod och mångfald, en uppförskning av värdegrunden för att levandegöra den på hela förvaltningen. Värdegrunden ska vara levande och ska bevaras genom vidareutveckling. Värdegrunden ska bidra till ett starkt engagemang och en utvecklande arbetskultur som präglas av samarbete, ansvarstagande, helhetsperspektiv på verksamheten och på det gemensamma uppdraget.


Professionell kommunikation för handläggare

Under 2018 har Samhällsbyggnadsavdelningen och Natur- och byggnadsförvaltningen tillsammans genomfört en pilotutbildning i professionella samtal med syfte att rusta handläggare med metoder för ökad dialog och kommunikationstekniker. Utbildningen kommer att erbjudas till samtliga handläggare under 2019. Chefgruppen kommer att få en genomgång av utbildningen och möjlighet att konkret arbeta med hur man stöttar medarbetare som hamnar i komplexa/svåra situationer med kunder.

Utvecklingsåtagande

Utveckla medarbetarskapet.

Status

 Blir klart i år

Kommentar

Förvaltningen har valt att avvakta med genomförandet av Medarbetarskolan för att invänta flytten till nytt aktivitetsbaserat kontor och att rekryterade avdelningschefer ska börja sina anställningar.

En uppförskning av värdegrunden sker under 2019.

Utbildningen i professionell kommunikation har erbjudits till samtliga handläggare under 2019. Chefgruppen har fått genomgång av utbildningen och möjlighet att konkret arbeta med hur man stöttar medarbetare som hamnar i komplexa/svåra situationer med kunder.

Aktivt ledarskap

Ledarskap är att nå resultat och få andra med sig i arbetet. Ledarskapet ska på ett tydligt och engagerande sätt skapa förståelse för uppdraget, klargöra och kommunicera mål och åtaganden samt skapa och upprätthålla välfungerande arbetsprocesser. Chefer ska utgöra goda förebilder utifrån kommunens gemensamma värden och driva ett aktivt förändrings- och utvecklingsarbete. Ledarskapet ska främja ett öppet samarbetsklimat, delaktighet i arbetet och goda idéer ska tas tillvara. I ledarskapet finns också ansvar för att ge medarbetare återkoppling, stöd och möjligheter till utveckling i arbetet.

Mått	Utfall 2016	Utfall 2017	Utfall 2018	Trend	Etappmål, ranking & genomsnitt
Ledarskapsprofil (ledarskap, återkoppling, effektivitet och målkvalitet) Huddinge kommun	index 72	index 72	index 71	➔ Oförändrad	
Index är oförändrat.					

Mått	Utfall & trend	Etappmål, ranking & genomsnitt	Kön	Omotiverade skillnader?
Hållbart medarbetarengagemang (HME) - Ledarskapsindex, Huddinge kommun	Utfall 2018 index 78 Utfall 2017 index 78 Utfall 2016 index 77			

Mått	Utfall & trend	Etappmål, ranking & genomsnitt	Kön		Omotiverade skillnader?
Ledarskapsprofil (ledarskap, återkoppling, effektivitet och målkvalitet)	Utfall 2019 index 68 Utfall 2018 index 71 Utfall 2017 index 71 Trend för totalresultat ➔ Negativ		Kvinnor 2019 index 71,7 Kvinnor 2018 index 74 Kvinnor 2017 index 71	Män 2019 index 65,5 Män 2018 index 66 Män 2017 index 69	
Ledarskapsprofilen har fortsatt ett bra värde men har sjunkit något och en anledning kan vara hög omsättning på chefer. Kvinnor skattar högre än män. Resultatet redovisar utfall för hela förvaltningen.					
Hållbart medarbetarengagemang (HME) - Ledarskap	Utfall 2019 index 76,9 Utfall 2018 index 80 Utfall 2017 index 82 Trend för totalresultat ➔ Negativ	Mål 2019 Behåll	Kvinnor 2019 index 77,2 Kvinnor 2018 index 83 Kvinnor 2017 index 82	Män 2019 index 70,9 Män 2018 index 77 Män 2017 index 80	
HME - Ledarskap har fortsatt ett bra värde men har sjunkit något och en anledning kan vara hög omsättning på chefer. Kvinnor skattar högre än män.					

Förbättrad målstyrning

Nämnden arbetar kontinuerligt för att förtydliga målstyrningen som också är ett långsiktigt fokusområde. Alla chefer har, under 2018, genomgått utbildning i målarbete samt i lönebildning och lönekriterier. Arbetet kommer att fortsätta genom att:

- Tillämpa nya samtalsmallar för medarbetarnas individuella planerings- och uppföljningssamtal, som tydligt visar hur respektive individ bidrar till verksamhetens mål.
- Stärka medarbetarnas kunskap och förståelse för målarbetet och tydliggöra kopplingen mellan mål, resultat och lön.

Utvecklingsåtagande

Förbättrad målstyrning

Status



Blir klart i år

Kommentar

Arbetet med tillämpning av planerings- och uppföljningssamtalsmallen kopplat till individuella mål fortskrider enligt plan. För att ytterligare öka förståelsen för medarbetarskapets betydelse kommer förvaltningen från september att redan i rekryteringsprocessen förmedla förvaltningens krav på medarbetarskap.

Alla medarbetare kommer att involveras i att bryta ner verksamhetsplanen till arbetsplaner och i individuella mål.

Överfört från 2018: Införa ett aktivitetsbaserat arbetssätt på förvaltningen

Arbetet med att införa ett aktivitetsbaserat arbetssätt är ett pågående projekt och under 2019 är det nämndens mest omfattande utvecklingsåtagande. Nämnden kommer arbeta med följande tre delprojekt under verksamhetsåret:

1. Införa ett aktivitetsbaserat arbetssätt.
2. Flytta till nya lokaler i Flemingsberg.
3. Tillgodose att de processer som nämnden själv äger går att genomföra digitalt.

Utvecklingsåtagande

Införa ett aktivitetsbaserat arbetssätt på förvaltningen

Status



Blir klart i år

Kommentar

Förvaltningen har under sommaren 2019 flyttat till nya lokaler i Flemingsberg och initierat ett aktivitetsbaserat arbetssätt. Merparten av nämndens processer hanteras digitalt.

Goda förutsättningar

Goda förutsättningar och en god arbetsmiljö främjar ett hållbart, säkert och långsiktigt arbetsliv med väl fungerande verksamheter som är i ständig utveckling.


Förvaltningens sjukfrånvaro har under året minskat beträffande korttidssjukfrånvaro. Däremot har andelen långtidssjukskrivna förblivit relativt konstant.

Mått	Utfall 2016	Utfall 2017	Utfall 2018	Trend	Etappmål, ranking & genomsnitt
Prestationsnivå (sammanvägda resultatet av medarbetarenkäten och mäter medarbetarnas förutsättningar för att prestera och må bra) Huddinge kommun	index 73	index 73	index 72	➔ Oförändrad	
Hållbart medarbetarengagemang (HME - organisationens och chefers förmåga att skapa, tillvarata och upprätthålla ett stort medarbetarengagemang) - Huddinge kommun	index 77	index 77	index 79		

Mått	Utfall & trend	Etappmål, ranking & genomsnitt	Kön		Omotiverade skillnader?
Sjukfrånvaro (total)	Utfall 08- 2019 6,8 % Utfall 08- 2018 6,9 % Utfall 08- 2017 6,7 %		Kvinnor 08- 2019 5,3 % Kvinnor 08- 2018 6,9 % Kvinnor 08- 2017 7 %	Män 08- 2019 9,2 % Män 08- 2018 5,7 % Män 08- 2017 6,4 %	
Detta mått går inte att jämföra med tidigare mått eftersom förvaltningens medarbetare ingår i nya nämnder från 1 april 2019.					
Korttidssjukfrånvaro (1-14 dagar)	Utfall 08- 2019 2 % Utfall 08- 2018 2 % Utfall 08- 2017 1,9 %	Mål 2019 Minska	Kvinnor 08- 2019 2,4 % Kvinnor 08- 2018 2,1 % Kvinnor 08- 2017 2,5 %	Män 08- 2019 1,3 % Män 08- 2018 1,6 % Män 08- 2017 1,4 %	
Detta mått går inte att jämföra med tidigare mått eftersom förvaltningens medarbetare ingår i nya nämnder från 1 april 2019.					
Långtidssjukfrånvaro (över 180 dagar)	Utfall 08- 2019 3,8 % Utfall 08- 2018 3 % Utfall 08- 2017 4,1 %	Mål 2019 Minska	Kvinnor 08- 2019 1,6 % Kvinnor 08- 2018 3,1 % Kvinnor 08- 2017 4,8 %	Män 08- 2019 7,6 % Män 08- 2018 2,8 % Män 08- 2017 3,4 %	
Detta mått går inte att jämföra med tidigare mått eftersom förvaltningens medarbetare ingår i nya nämnder från 1 april 2019.					

Mått	Utfall 2017	Utfall 2018	Utfall 2019	Trend	Etappmål, ranking & genomsnitt
Sjukfrånvaro (total) Huddinge kommun	8,1 %	8 %	6,8 %		
Korttidssjukfrånvaro (1-14 dagar) Huddinge kommun	2,9 %	2,9 %	2 %		
Långtidssjukfrånvaro (över 180 dagar) Huddinge kommun	3,2 %	2,9 %	3,8 %		

Mått	Utfall & trend	Etappmål, ranking & genomsnitt	Kön		Omotiverade skillnader?
Prestationsnivå (sammanvägda resultatet av medarbetarenkäten och mäter medarbetarnas förutsättningar för att prestera och må bra)	Utfall 2019 index 68,9 Utfall 2018 index 72 Utfall 2017 index 72		Kvinnor 2019 index 71,4 Kvinnor 2018 index 75 Kvinnor 2017 index 72	Män 2019 index 67,3 Män 2018 index 68 Män 2017 index 71	
Värdet på prestationsnivå har sjunkit något från 2018. En anledning till att värdet har sjunkit något kan vara en hög omsättning bland chefer och en oro inför flytt. Kvinnor skattar högre än män 2019 har förvaltningen bara könsuppdelad statistik för de tidigare nämnderna.					

Mått	Utfall & trend	Etappmål, ranking & genomsnitt	Kön	Omotiverade skillnader?
Hållbart medarbetarengagemang (HME - organisationens och chefers förmåga att skapa, tillvarata och upprätthålla ett stort medarbetarengagemang) - Totalt	Utfall 2019 index 75,4 Utfall 2018 index 77 Utfall 2017 index 78 Trend för totalresultat  Negativ	Mål 2019 Behåll	Kvinnor 2018 index 80 Kvinnor 2017 index 78 Män 2018 index 75 Män 2017 index 76	
<p>Värdet är bra men har sjunkit något från 2018. En anledning kan vara hög omsättning bland chefer och oro inför flytt. Kvinnor skattar högre än män.</p> <p>2019 har förvaltningen bara könsuppdelad statistik för de tidigare nämnderna.</p> <p>Resultatet redovisar utfall för hela förvaltningen.</p>				

Utföra systematiskt och aktivt rehabiliteringsarbete

Nämndens verksamheter bedriver ett aktivt och systematiskt arbete i syfte att främja hälsa och förebygga ohälsa. Att öka frisknärvaron genom att minska sjukfrånvaron är ett prioriterat åtagande. Cheferna har ett förstärkt HR-stöd och arbetar aktivt med alla rehabiliteringsärenden samt agerar vid tidiga signaler så att nya långa sjukfall undviks i största möjliga utsträckning.


Nämndens verksamheter bedriver ett systematiskt rehabiliteringsarbete under 2019 genom att:

- alla intervall i sjukfrånvaron följs upp och åtgärder sätts in på enhetsnivå
- HR-funktionen rapporterar i förvaltningsledningsgruppen var tredje månad och vid behov även på verksamhetsnivå
- rehabiliteringsutredning finns dokumenterad i Adato för alla sjukärenden, både när det gäller korttidssjukfrånvaro och långtidssjukfrånvaro
- arbetslivsinriktade rehabiliteringsåtgärder sätts in utifrån rehabiliteringshandboken
- överlämning av rehabiliteringsärenden sker när en chef avslutar sitt uppdrag så att rehabiliteringsprocessen inte avstannar
- chefer vars enheter har hög sjukfrånvaro genomgår rehabiliteringsutbildning
- redovisning av arbete med ärenden över 180 dagar sker varje månad till HR-avdelningen på kommunstyrelsens förvaltning. Alla medarbetare som har varit sjuka mer än 180 dagar har en aktiv handlingsplan.
- total sjukfrånvaro understiger 7 %.

Utvecklingsåtagande

Utföra systematiskt och aktivt rehabiliteringsarbete.

Status

 Blir klart i år

Kommentar

Alla olika typer av sjukfrånvaron följs upp och åtgärder sätts in på enhetsnivå.

- HR-funktionen rapporterar i förvaltningsledningsgruppen var tredje månad och vid behov även på verksamhetsnivå
- Rehabiliteringsutredning finns dokumenterad i datasystemet Adato för alla sjukärenden, både när det gäller korttidssjukfrånvaro och långtidssjukfrånvaro
- Arbetslivsinriktade rehabiliteringsåtgärder sätts in utifrån rehabiliteringshandboken
- Överlämning av rehabiliteringsärenden sker när en chef avslutar sitt uppdrag så att rehabiliteringsprocessen inte avstannar
- Chefer vars enheter har hög sjukfrånvaro genomgår rehabiliteringsutbildning
- Redovisning av arbete med ärenden över 180 dagar sker varje månad till HR-avdelningen på kommunstyrelsens förvaltning. Alla medarbetare som har varit sjuka i mer än 180 dagar har en aktiv handlingsplan.

Arbeta för en hälsosam arbetsplats

Goda förutsättningar och en god arbetsmiljö främjar ett hållbart, säkert och långsiktigt arbetsliv med väl fungerande verksamheter som är i ständig utveckling

Nämndens verksamheter bedriver ett aktivt och systematiskt arbete i syfte att främja hälsa och förebygga ohälsa.


Insatser som bidrar till att öka välbefinnandet hos individen påverkar dennes effektivitet, sjukfrånvaro samt arbetets kvalitet. Målet är att erbjuda insatser för medarbetare som exempelvis:

- Ökad livsstilskompetens som syftar till att ge stöd med bättre balans i tillvaron och i livet samt minskad stress. --Företagsanpassat avslappningspass genom avslappningsträning.
- Samtal mellan chef och medarbetare för en kontinuerlig levande dialog om arbetsmiljö, arbetssituation, prioriteringar, kollegialt stöd och hälsa.

Utvecklingsåtagande

Arbeta för en hälsosam arbetsplats

Status

 Blir klart i år

Kommentar

Arbetet med hälsosam arbetsbelastning är ett tydligt chefsuppdrag. Det handlar om prioritering av arbetsuppgifter, ett tydligt medarbetaruppdrag, sund återhämtning och uppföljning av arbetsuppgifter i enlighet med planerings- och uppföljningsmall. Förvaltningens flytt till aktivitetsbaserat kontor skapar förutsättningar för ett närmare samarbete mellan medarbetare och en ökad känsla av gemenskap och trivsel.

Förstärka lönebildningsprocessen

Förstärka lönebildningsprocessen och helt integrera med ekonomistyrningen.

Kommunens löneprocess behöver förtydligas och helt integreras med ekonomistyrningen. Finansiering och prioriteringar av lönesatningar ska tydliggöras på varje förvaltning och beslutas i dess ledningsgrupp. Respektive förvaltningsledningsgrupp behöver få ökad kännedom om nedanstående delar samt säkerställa befintlig löneprocess:

- Budgetering utifrån Mål och budget samt prioriteringar sett till budgetläge, kompetensförsörjningsbehov och löneläge. Gemensamt arbete förvaltningsledningsgruppen med stöd av HR och ekonomi

- Åtgärder ska vidtas för att motverka löneglidning


En gemensam utbildning för förvaltningsledningsgrupperna, HR och ekonomi ska genomföras via avrop av SKL:s utbildningar i lokal lönebildning.

En struktur tas fram av KSF, ekonomi- och HR-avdelning i syfte att stödja förvaltningsledningsgrupperna i budgetering och prioritering. Arbete med budgetering och prioritering kring lönebildning behöver ske året innan aktuell löneöversyn.

Utvecklingsåtagande

Förstärka lönebildningsprocessen och helt integrera med ekonomistyrningen.

Status

 Blir klart i år

Kommentar

Förvaltningen deltar i det kommunövergripande arbetet.

Sund ekonomi

Kommunsektorn står inför stora verksamhetsmässiga och ekonomiska utmaningar. Kostnaderna kopplade till den demografiska utvecklingen förväntas öka snabbare än intäkterna vilket kräver både nya synsätt på den kommunala välfärden och åtgärder från stat, kommuner och landsting. Detta i kombination med en hög utbyggnadstakt i Huddinge ställer krav på en tydlig styrning av verksamheterna och bolagen så att den långsiktiga ekonomin är hållbar.

Förutsättningarna för de kommande åren visar på ett behov av att kontinuerligt arbeta för att hålla nere kostnadsökningarna. Det är fortsatt av stor vikt med budgethållning på kort sikt och att fortsätta att utveckla strategier för att ha en ekonomi i balans på lång sikt.

Budgethållning

Ekonomistyrningsprinciperna är tydliga i att nämnderna har ansvar och befogenheter att fatta nödvändiga beslut för att hålla budget. Stor vikt har dessutom lagts vid regelbunden ekonomisk rapportering och vid kommunstyrelsens ansvar att föreslå åtgärder för de fall att nämnderna brister i sitt ansvar.

Nämnden har följt de ekonomistyrningsprinciper som kommunfullmäktige beslutade om i Mål och budget 2018. Reglerna syftar till att skapa effektivitet i ekonomisk planering och uppföljning samt i det samlade resursutnyttjandet.

Bygglövs- och tillsynsnämnden har, efter årets åtta första månader, ett positivt resultat om 5,2 miljoner kronor. Resultatet kan främst hänföras till bygglövsavdelningen som har intäkter som ligger på en högre nivå än budgeterat samt miljötillsynsavdelningen som har lägre kostnader än budgeterat.

För helåret prognosticeras ett positivt resultat om 5 miljoner kronor för hela nämndens verksamhet.

Mått	Utfall 2016	Utfall 2017	Utfall 2018	Trend	Etappmål, ranking & genomsnitt
Budgethållning, resultat	6 mnkr	7,7 mnkr	4,6 mnkr		Etappmål 2019 0


Se över möjligheterna att öka intäkterna

Under 2019 fortsätter arbetet med att förbättra budgetuppföljningen genom bättre kvalitet gällande kontering, uppbokningar och periodiseringar av kostnader samt förbättrade prognoser av såväl driftkostnader som investeringskostnader. Arbeta pågår även med att arbeta vidare med relevanta nyckeltal för att på ett ännu bättre sätt koppla ihop ekonomi med verksamhet samt underlätta uppföljningsarbete. Manuella ekonomiprocesser ses även över för att se om dessa går att digitalisera. Bygglövs- och tillsynsnämnden arbetar med den särskilda prioriteringen genom en översyn av taxor och avgifter.

Utvecklingsåtgärder

Nämnden kommer att analysera förväntade intäkter med hjälp av omvärldsanalys för att i ett tidigt skede kunna förutse och ta höjd för volymförändringar vid resursfördelningen och därefter anpassa sina målsättningar och bemanningsbehov.

Status

 Blir klart i år

Kommentar

Miljötillsynsavdelningen har gjort en översyn av taxan under våren 2019 och ett tjänsteutlåtande har skrivits fram innehållande de taxeändringar som bedömts nödvändiga. Främst revideras nämndens ansvarsområde för alkohol- och tobaksfrågor. Taxeändringarna förväntas generera ytterligare intäkter om ca 330 tkr under nästföljande verksamhetsår, exklusive föreslagen indexjustering.

Lantmäteriavdelningen har gjort en genomgång av basuppdraget och skapat rutiner som ger förutsättningar för att allt som görs utöver det skattefinansierade basuppdraget, främst inom GIS-området, ska få kostnadstäckning genom intäkter framöver.

Bygglövsavdelningen gjorde under våren 2019 en översyn av taxan så att den bättre stämmer överens med nedlagd tid för alla ärendetyper. Syftet med översynen var att öka självfinansieringsgraden för hantering av bygglövs och bygganmälan.

Långsiktig balans

Det är viktigt att få ut maximal nytta av invånarnas skattemedel och därför ska kostnadsnivåerna för verksamheterna analyseras och jämföras med andra som underlag för effektiviseringar och omprioriteringar. Investeringarna finansieras över lång tid och påverkar kommunens såväl kortsiktiga som långsiktiga betalningsförmåga. Målet för att följa vilket utrymme som finns för investeringar är att nettoinvesteringarna inte bör överstiga summan av avskrivningar och årets resultat över en treårsperiod.

Särskilt prioriterat 2019: Kommunen ska aktivt söka extern finansiering t.ex. EU-medel och alternativa intäktskällor för att utveckla verksamheterna.

Kommunen ska aktivt söka extern finansiering, till exempel EU-medel. Kommunens gemensamma omvärldsbevakning av projektutlysningar och stödet till verksamheterna vid projektansökningar kommer att stärkas. Inledningsvis kommer detta ske i projektform inom kommunstyrelsen.

Bygglövs- och tillsynsnämnden ska delta i det kommungemensamma arbetet med att genomföra förslag i ärendet Strategier för långsiktig finansiering i Huddinge kommunkoncern. Arbetet leds av kommunstyrelsens förvaltning.

Mått	Utfall & trend	Etappmål, ranking & genomsnitt	Omotiverade skillnader?
Självfinansieringsgrad miljöbalktillsyn (%)	Utfall 2018 72 % Utfall 2017 66 % Utfall 2016 43 %	Mål 2019 70 Medelvärde Miljösamverkan Stockholms län 2018 47 % Medelvärde Miljösamverkan Stockholms län 2017 49 % Medelvärde Miljösamverkan Stockholms län 2016 47 %	
Medelvärde miljösamverkan redovisas i verksamhetsberättelsen.			
Självfinansieringsgrad livsmedelskontroll (%)	Utfall 2018 70 % Utfall 2017 90 % Utfall 2016 68 %	Mål 2019 70 % Medelvärde Miljösamverkan Stockholms län 2018 62 % Medelvärde Miljösamverkan Stockholms län 2017 65 % Medelvärde Miljösamverkan Stockholms län 2016 66 %	
Medelvärde miljösamverkan redovisas i verksamhetsberättelsen.			

Mått	Utfall 2019	Etappmål, ranking & genomsnitt
Självfinansieringsgrad lantmäteriavdelningen	56 %	Mål 2019 63 %
En nedgång i antal inkomna beställningar av nybyggnadskartor samt kapitaltjänstkostnader för investering kring nytt kartsystem gör att etappmålet inte uppnås. Nytt mått för 2019.		
Självfinansieringsgrad bygglovavdelningen	100 %	Mål 2019 65 %
Under 2019 har taxan för bygglovsärenden justerats, samtidigt som personaltätheten har minskat. En högre andel av de beslutade ärendena har dessutom rört större nybyggnadsprojekt vilket bidragit till ökade intäkter. Dessa faktorer har sammantaget bidragit till en högre självfinansieringsgrad.		

Mått	Utfall 2017	Utfall 2018	Utfall 2019	Trend	Etappmål, ranking & genomsnitt
Antal debiterade timmar för miljöbalktillsyn, per årsarbetskraft	640	645			Mål 2019 600 Genomsnitt länet 2017 423
Resultat redovisas i verksamhetsberättelsen.					
Antal debiterade timmar för livsmedelskontroll, per årsarbetskraft	618	514			Mål 2019 500 Genomsnitt länet 2017 535
Årets resultat redovisas i verksamhetsberättelsen.					

Sund ekonomi - budgetåret

Bygglovs- och tillsynsnämnden har, efter årets åtta första månader, ett positivt resultat om 5,2 miljoner kronor. Resultatet kan främst hänföras till bygglovs- och miljötillsynsavdelningarna vilka förklaras närmare under respektive avdelning. För helåret prognosticeras ett positivt resultat om 5 miljoner kronor.

För **nämndens** politiska verksamhet är utfallet negativt med 0,2 miljoner kronor vilket är förhållandevis stort sett till budgeten om 0,9 miljoner kronor och består av högre kostnader för arvoden än vad som var budgeterat. Prognosen är ett resultat om -0,3 miljoner kronor på helåret.

Stabsverksamheten har för perioden ett negativt resultat om 2 miljoner kronor. Underskottet består av personalkostnader av engångskaraktär samt justering av semesterlöneskulden som ligger centralt på staben för hela nämndens verksamheter. Prognosen för helåret är ett negativt resultat om 1 miljoner kronor.

Bygglovsavdelningen har för perioden ett positivt resultat om 7,4 miljoner kronor vilket beror på högre intäkter av både bygglovs- och sanktionsavgifter än budgeterat. Intäkterna vad gäller både bygglovs- och sanktionsavgifter ligger på en högre nivå än budgeterat. Sanktionsavgifter har inbringat 1,4 miljoner kronor över budgeterat och bygglovsavgifterna 6,3 miljoner kronor över budget. Nya taxor ger högre intäkter och även andelen av de typer av bygglovsärenden som ger högre intäkter har ökat. Antalet sökta bygglov har de senaste 12 månaderna legat på en jämn och relativt hög nivå och avdelningen ser inte någon minskad efterfrågan av deras tjänster. Däremot har antalet pågående tillsynsärenden ökat markant sedan april vilket kan leda till högre sanktionsavgifter framåt. Prognosen för helåret är ett positivt resultat om 5,3 miljoner kronor.

Lantmäteriafdelningens resultat per sista augusti är negativt med 1,3 miljoner kronor och kommer till största del av lägre intäkter med 1 miljoner kronor under budget. Antalet ansökta nybyggnadskartor ligger på en något lägre nivå (87 %) jämfört med föregående år vilket lett till minskade intäkter. För helåret prognosticeras ett negativt resultat om 1 miljoner kronor men utfallet är i hög grad beroende av hur intäktsutfallet kommer se ut under hösten.

Miljötillsynsavdelningen har ett positivt resultat för perioden med 1,3 miljoner kronor. Årsfakturering som gjordes i mars är periodiserad och intäkterna ligger i nivå med budget. Prognosen är ett positivt resultat om 2 miljoner kronor för helåret.

Resultaträkning

Driftredovisning, mnkr	Budget	Prognos	Avvik	Ack utfall	Budget	Avvik
	helår	helår	progn-budget	jan-aug	jan-aug	utfall-budget
Intäkt/kostnad						
Taxor och avgifter	47,9	52,9	5,0	39,3	31,6	7,6
Försäljning av verksamhet	1,4	1,4	0,0	0,9	1,0	-0,1
Bidrag	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Övriga intäkter	2,3	2,3	0,0	0,4	1,4	-1,0
Intern resursfördelning	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Verksamhetens intäkter	51,6	56,6	5,0	40,6	34,0	6,5
Personal	-70,2	-71,2	-1,0	-47,1	-46,4	-0,7
Lokaler	-5,4	-6,4	-1,0	-6,0	-3,6	-2,3
Bidrag kostnader	-3,8	-3,8	0,0	-2,6	-2,5	-0,1
Köp av verksamhet	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Konsulter och inhyrd personal	-3,0	-3,0	0,0	-4,9	-2,3	-2,6
Varor och tjänster	-24,5	-22,5	2,0	-11,4	-15,9	4,5
Övriga kostnader	-0,4	-0,4	0,0	-0,4	-0,2	-0,1
Kapitalkostnad	-2,3	-2,3	0,0	-0,6	-0,7	0,1
Intern resursfördelning	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Verksamhetens kostnader	-109,6	-109,6	0,0	-72,9	-71,6	-1,3
Årets resultat	-58,0	-53,0	5,0	-32,4	-37,6	5,2
varav uttag Eget kapital						
Balansresultat	-58,0	-53,0	5,0	-32,4	-37,6	5,2
IB eget kapital	-0,9			0,9		
UB eget kapital						

Resultaträkningen visar att för tidsperioden jan-aug ligger taxor och avgifter på 7,6 miljoner kronor över budget medan övriga intäkter ligger på 1 miljoner kronor under budget. Lokalkostnaderna ligger över budgeterad nivå med 2,3 miljoner kronor vilket beror på kostnader i samband med förvaltningens flytt under sommaren. Kostnaderna för konsulter och inhyrd personal har varit dubbelt så dyrt mot budgeterat vilket kan förklaras av vakanta tjänster där förvaltningen varit tvungen att ta in externa resurser för att täcka upp vakanser.

Driftbudget per verksamhet/ansvar

	HELÅR			PERIOD JAN-AUG		
	Budget	Prognos	Avvik	Ack	Utfall	Avvik
	helår	helår	progn-budget	budg	utfall-budget	
Verksamhet						
Nämnd	-1,3	-1,6	-0,3	-0,9	-1,0	-0,2
Stab	-28,9	-29,9	-1,0	-18,1	-20,0	-2,0
Bygglov	-9,7	-4,4	5,3	-6,8	0,6	7,4
- varav Bygglövsverksamhet	-3,5	1,8	5,3	-2,7	3,6	6,3
- varav Bostadsanpassning	-6,3	-6,3	0,0	-4,1	-3,0	1,1
Lantmäteri	-10,3	-11,3	-1,0	-6,9	-8,2	-1,3
- varav Stab	-8,2	-8,7	-0,5	-5,4	-7,0	-1,6
- varav Mät- och kartverksamhet	-1,0	-1,5	-0,5	-0,6	-1,2	-0,6
- varav Lantmäterimyndighet	-1,1	-1,1	0,0	-0,9	0,0	0,8
Miljötillsynsavdelningen	-7,8	-5,8	2,0	-5,0	-3,7	1,3
Årets resultat	-58,0	-53,0	5,0	-37,6	-32,4	5,2
varav uttag Eget kapital						
Balansresultat	-58,0	-53,0	3,0	-37,6	-32,4	5,2
IB eget kapital						
UB eget kapital						

Investeringar

Investeringar, mnkr	Budget	Utfall	Prognos	Avvik
	helår	augusti	helår	progn-budget
Projekt				
Flytt MBF till Flemingsberg	7,2	14,0	16,5	9,3
Digitalisering	1,8	0,0	0,0	-1,8
Övrigt	11,6	0,0	0,0	-11,6
Summa	20,6	14,0	16,5	-4,1

Av årets investeringsbudget om 20,6 miljoner kronor har 14 miljoner kronor tagits i anspråk hittills. Prognosen är att flyttprojektet kommer kosta ytterligare 2,5 miljoner kronor vilket gör att det vid årets slut kommer finnas kvar 4,1 miljoner kronor av årets investeringsbudget.

Plan för internkontroll

Intern kontroll är en process som används för att säkerställa att verksamheten fungerar och att målen nås. Fokus är att minska risken för oönskade händelser genom strukturerad riskhantering. Det handlar dels om att på ett systematiskt sätt identifiera och minska risker och dels om att skapa strukturer för att förebygga att oönskade händelser inträffar.

God intern kontroll förverkligar vi genom att vi på alla nivåer i organisationen arbetar systematiskt med att minska eller eliminera befintliga risker. Det gör vi genom att skapa systematik, processer och rutiner för att säkerställa god

ordning, kontrollera efterlevnad av lagar och regler. Dessutom gör vi det genom ett kontinuerligt arbete för att höja riskmedvetenheten på alla nivåer i organisationen, så att vi genomför verksamheten på ett riskmedvetet och säkert sätt.

Nämnderna ska i den ordinarie planeringsprocessen identifiera oönskade händelser som kan hindra respektive verksamhet att nå sina mål, samt bedöma om det behövs någon åtgärd från nämndens sida i form av till exempel nya eller förändrade rutiner, information eller uppföljning. Därefter ska nämnden besluta om vilka åtgärder och kontroller som ska vidtas, dels utifrån ovan nämnda riskanalys, dels genom systematiskt arbete med processer och rutiner, dels utifrån rekommendationer från extern granskning.

Uppföljningen av arbetet med intern kontroll sker i delårsrapporter och verksamhetsberättelse.

Sammanfattning av nämndens internkontrollarbete

För att stärka den interna kontrollen genomförs under året ett omfattande arbete för att minska risknivån. Detta både inom ramen för det löpande arbetet inom basuppdraget samt i de olika processer där riskhantering ingår som ett integrerat steg, och i det planerade arbetet inom internkontrollprocessen.

Nämnden har identifierat tio prioriterade risker i internkontrollplanen. Tre av dessa: "svårt att rekrytera och behålla personal", "hålla tidplan inom projektet om införande av aktivitetsbaserat arbetssätt", samt "brister i kunskapsöverföringen påverkar arbetsprocesser på grund av ny förvaltningsorganisation" omhändertas inom utvecklingsåtaganden som ryms under målområdet "attraktiv arbetsgivare".

Nio av tio riskreducerande åtgärder löper på enligt plan och samtliga är eller beräknas bli klara i år utom inom risken "bristande systematik i uppföljning av upphandlade avtal" som avviker och inte beräknas bli klart i år.

Nämnden har inga kvarstående revisionsrekommendationer.

De systematiska kontrollerna inom nämndens område redovisar inga avvikelser. Kontroll av bisyssla genomförs årligen och redovisas i slutet av året.

Struktur för nämndens internkontrollarbete

Nedan beskrivs hur bygglov- och tillsynsnämnden utifrån sin verksamhet och förutsättningar har ordnat sitt system för intern kontroll.

Kontrollmiljö

Huddinge kommuns gemensamma värden i form av kärnvärden, värdegrund och etiska kod ska genomsyra arbetet och hjälpa chefer och medarbetare att navigera i vardagen. Systematiskt arbete för att undvika fel och brister är inom nämndens verksamheter en självklar del i det löpande arbetet. Utöver de risker och åtgärder som lyfts i planen för intern kontroll pågår därför samtidigt även ett löpande arbete inom förvaltningsorganisationen för att höja verksamhetens säkerhet och effektivitet.

Planering av internkontrollarbetet

Nämndens internkontrollarbete följer Huddinge kommuns planerings- och uppföljningsprocess som beskriver hur nämnderna löpande planerar, utför, följer upp och förbättrar sina verksamheter.

Klimat- och stadsmiljönämnden förverkligar en god intern kontroll på alla nivåer i organisationen genom sitt årliga internkontrollarbete.

Vardagsrisker som uppstår i verksamheten hanteras inom det ordinarie löpande arbetet och eventuella akuta risker, med mycket hög sannolikhet och konsekvens, hanteras omedelbart.

Inspel till nämndens internkontrollplan kommer i huvudsak från tre underlag: förvaltningens bruttorisklista, revisionsregister samt systematiska kontroller inom nämndens verksamhet.

Uppföljning

Uppföljningen av internkontrollplanen sker med samma systematik som åtagandena i verksamhetsplanen genom delårsrapporter och verksamhetsberättelse. I samband med delårsrapporterna görs en prognos av arbetet med de riskreducerande åtgärderna och i verksamhetsberättelsen bedöms sedan måluppfyllelsen för årets arbete.

Utveckling av förvaltningens internkontrollprocess

Förvaltningen arbetar kontinuerligt med att optimera internkontrollprocessen och säkra medarbetarnas deltagande i på alla nivåer i syfte att höja riskmedvetenheten och effektivitet inom organisationen.

Ansvar

Ansvaret för att åtgärder enligt denna plan vidtas ligger, om inget annat angivits, på chefen inom den del av verksamheten som utsätts för risken, vare sig det gäller riskreducering, systematiska kontroller eller rekommendationer från revision eller annan granskning.

Avgränsningar

Internkontrollplanen behandlar inte den typ av risker som ryms inom begreppet extraordinära händelser. De hanteras i stället inom ramen för kommunens beredskaps- och krisplanering, som beskrivs i *Plan vid extraordinära händelser*. Varje nämnd ansvarar enligt den planen för att genomföra någon form av risk- och sårbarhetsanalys som visar risker för verksamheten om en extraordinär händelse skulle inträffa inom nämndens verksamhetsområde. Dessa analyser ska ligga till grund för den kontinuitetsplanering som nämnderna tar fram för de verksamheter som måste fortgå vid sådan händelse.

Riskreducerande åtgärder

I detta kapitel presenteras de största riskerna som kan hindra nämnden från att nå verksamhetens mål. Av alla identifierade risker på förvaltningen har nämnden valt de mest allvarliga riskerna att arbeta vidare med och dessa utvalda risker med tillhörande åtgärder redovisas i internkontrollplanen. Internkontrollplanen är också en del av nämndens verksamhetsplan. För att en risk ska komma med i internkontrollplanen ska den kräva stora resurser att åtgärda, involvera flera delar av organisationen eller att den av andra skäl behöver behandlas av nämnden.


Sex av tio riskreducerande åtgärder blir klara i år:




- "hot och våld i yrkesutövningen",
- "förvaltningen har svårt att rekrytera och behålla personal och kan inte utföra basuppdraget",
- "förvaltningen misslyckas med att hålla tidplan och finansiera nödvändiga insatser inom projektet om införande av aktivitetsbaserat arbetssätt på NBF",
- "brister i kunskapsöverföringen påverkar arbetsprocesser på grund av ny förvaltningsorganisation",
- "upphandlingskompetens saknas eller är bristfällig", samt
- "kundservice - förvaltningen lever inte upp till förväntningar".

Åtgärder för tre av riskerna "förvaltningen kan inte utföra sitt basuppdrag och ge service till kommuninvånarna vid driftstörningar och strömavbrott", "kommunen och förvaltningen saknar en aktuell kontinuitetsplan" och "brister i ekonomisk rapportering och systematiska kontroller i ekonomifunktionen" blir troligen klara i år.


En av de riskreducerande åtgärderna för "bristande systematik i uppföljning av upphandlade avtal" redovisar avvikelse och kommer inte bli klar under 2019.

Attraktiv arbetsgivare/Basuppdrag/Personal


Risk	Åtgärd
Hot och våld i yrkesutövningen - riskerna att utsättas för hot och våld i arbetet har identifierats för flertalet yrkeskategorier på förvaltningen. Bakgrund Risken i yrkesutövningen på förvaltningen i kontakt med tredje man. Risk för hot och våld vid tillsynsbesök på fastigheter. Motsvarande risk finns vid öppet hus. Det övergripande målet för Huddinge kommuns interna skydds- och säkerhetsarbete är bland annat att minimera risken för personskada och störning. Huddinge kommuns anställda ska vara fria från trakasserier, hot och våld och annan otillbörlig påverkan. Personal i verksamhet med förhöjd risk får grundläggande utbildning i hot och våld var fjärde år i enlighet med målsättningar i kommunens Program för trygghet och säkerhet 2018-2021.	Risken omhändertas inom basuppdraget. Status  Blir klart i år Kommentar

Risk	Åtgärd
<p>Förvaltningen har svårt att rekrytera och behålla personal och kan inte utföra basuppdraget.</p> <p>Bakgrund Förvaltningen har svårt att rekrytera och behålla personal inom vissa bristyrken, vilket leder till att förvaltningen inte kan utföra sitt basuppdrag. Huddinges personalpolitik syftar till att säkerställa personalförsörjningen i syfte att uppnå vision och mål. Huddinge kommun ska som arbetsgivare attrahera och behålla engagerade, kompetenta och professionella medarbetare och chefer. Förvaltningens riskinventering visar att vi har svårt att rekrytera och behålla vissa yrkeskategorier.</p>	<p>Risken omhändertas inom de utvecklingsåtaganden som ryms under målområdet Attraktiv arbetsgivare.</p> <p>Status  Blir klart i år</p> <p>Kommentar</p>
<p>Förvaltningen misslyckas med att hålla tidplan och finansiera nödvändiga insatser inom projektet om införande av aktivitetsbaserat arbetssätt på NBF</p> <p>Bakgrund Överförd från internkontrollplan 2018. Förvaltningens nuvarande lokaler ska rivas och fullmäktige ska under hösten 2017 besluta om att flytta verksamheten till andra lokaler i kommunen. Ledningsgruppen har tillsatt ett projekt för att flytta verksamheten och införa ett aktivitetsbaserat i de nya lokalerna. Förändringen innebär ett aktivt medarbetarskap hos förvaltningens medarbetare.</p>	<p>Risken omhändertas inom projektet om införande av aktivitetsbaserat arbetssätt på förvaltningen.</p> <p>Status  Klart</p> <p>Kommentar Projektet har avslutats i och med flytten till det nya kontoret i Flemingsberg i juli 2019. Budgetram liksom tidplan har hållits. Aktiva åtgärder, exempelvis återanvändning av en högre andel möbler än ursprunglig plan, har gjort att kostnaderna för flytten understiger prognosticerade kostnader. Inflyttning har genomförts inom utsatt tid.</p>
<p>Brister i kunskapsöverföringen påverkar arbetsprocesser pga. ny förvaltningsorganisation.</p> <p>Bakgrund Risk för bristfälliga arbetsprocesser på grund av kunskapsförluster om en konsult eller nyckelperson slutar och/eller bristande informationsöverföring i samband med ny nämnd- och förvaltningsorganisation. Risk för bristfälliga arbetsprocesser på grund av kunskapsförluster om en konsult eller nyckelperson slutar och/eller bristande informationsöverföring i samband med ny nämnd- och förvaltningsorganisation. Detta kan leda initialt till bristande efterlevnad av nationella och/eller interna styrdokument och rekommendationer (t.ex. lagar, miljönormer mm) pga. en tillfällig underbemanning av tjänster som flyttas till MBF. Dessutom kan den initiala resursbristen leda till att förvaltningen inte kan nyttja till fullo de tillgängliga arbetsprocesserna, system och utvecklingsmöjligheter gällande arbetsrutiner, systemstöd och digitalisering.</p>	<p>Risken omhändertas inom målområden Systematiskt kvalitetsutveckling samt Attraktiv arbetsgivare.</p> <p>Status  Blir klart i år</p> <p>Kommentar</p>


Sund ekonomi/Basuppdrag/Förvaltningsprocess






Risk	Åtgärd
<p>Bristande systematik i uppföljning av upphandlade avtal leder till försenade upphandlingar alt. oönskad förlängning av befintliga avtalen.</p> <p>Bakgrund Förvaltningen saknar checklista/handbok för en varaktig systematiskt uppföljning av nämndens upphandlade avtal. Det saknas systematik gällande tidplan och relevant informationen om när avtalen löper ut och behöver upphandlas på nytt. Mycket av information är inte dokumenterat och ligger istället hos enskilda medarbetare. Det saknas systematik som skulle förbättra förutsättningar att undvika försenade upphandlingar. Det behövs mer arbete för att se till att rutinerna för uppföljningen av förvaltningens avtal följs.</p>	<p>Risken omhändertas inom de utvecklingsåtaganden som ryms under målområdet Systematiskt kvalitetsutveckling.</p> <p>Status  Ej klart i år</p> <p>Kommentar En genomgång av befintliga avtal görs årligen i samband med framtagande av förvaltningens upphandlingsplan. Förvaltningen har ett nära samarbete med upphandlingssektionen som leder kommunens arbete med att förstärka rutiner och processer kring upphandlingar.</p>

Bra att leva och bo/Basuppdrag

Risk	Åtgärd
<p>Kundservice - det finns förväntningar på kommunen och förvaltningen från invånare och företag som förvaltningen idag inte klarar av att leva upp till.</p> <p>Bakgrund Invånarnas förväntan på effektiv och snabb kontakt med kommuner och andra myndigheter medför också ökade krav på snabb respons från kommunens verksamheter. Det innebär i sin tur ökade krav på tillgänglighet och kompetens i kommunens servicecenter, men också inom verksamheterna. Invånarnas förväntan på effektiv och snabb kontakt med kommuner kan ligga i diskrepans med tillgängliga resurser och ökar kraven på smart organisering. Digitaliseringen skapar förväntningar om att snabbt ge relevant information om kommunens service). Fokus hamnar på vad som inte levereras istället för vad verksamheter faktiskt levererar.</p>	<p>Risken omhändertas inom utvecklingsåtaganden förbättrad kundservice som ryms under målområdet Fler i arbete samt inom de utvecklingsåtaganden som ryms under målområdet Systematiskt kvalitetsutveckling.</p> <p>Status  Blir klart i år</p> <p>Kommentar</p>

Systematiskt kvalitetsarbete/Basuppdrag

Risk	Åtgärd
<p>Förvaltningen kan inte utföra sitt basuppdrag och ge service till kommuninvånarna vid driftstörningar och strömavbrott då förvaltningen saknar rutiner och kontroller för driftsäkerhet inom IT-området</p> <p>Bakgrund Förvaltningens riskinventering och COSO-bedömning visar att förvaltningen är starkt beroende av sina IT-system för att kunna genomföra sitt basuppdrag. Förvaltningen saknar rutiner och kontroller för driftsäkerhet inom IT-området. IT-sektionen på kommunstyrelsens förvaltning ansvarar för driftsäkerhet i IT-miljön inom kommunen. Förvaltningens ansvar avseende IT-säkerhet behöver tydliggöras.</p>	<p>Risken omhändertas inom de utvecklingsåtaganden som ryms under målområdet Systematiskt kvalitetsutveckling.</p> <p>Status  Troligen klart i år</p> <p>Kommentar</p>

Risk	Åtgärd
<p>Kommunen och förvaltningen saknar en aktuell kontinuitetsplan.</p> <p>Bakgrund Förvaltningens riskinventering och COSO-bedömning visar att förvaltningen saknar kontinuitetsplan. Förvaltningen fortsätter att delta i ett förvaltningsövergripande projekt kring att ta fram kontinuitetsplaner för kommunens IT-miljö och IT-system.</p>	<p>Risken omhändertas inom de utvecklingsåtaganden som ryms under målområdet Systematiskt kvalitetsutveckling.</p> <p>Status  Troligen klart i år</p> <p>Kommentar Förvaltningen fortsätter att delta i ett förvaltningsövergripande projekt kring att ta fram kontinuitetsplaner för kommunens IT-miljö och IT-system. Arbetet leds av kommunstyrelsens förvaltning.</p>
<p>Bristande kännedom om gällande styrdokument</p> <p>Bakgrund Medarbetarna saknar kunskap om gällande styrdokument då förvaltningen saknar en systematiserad förteckning över de lagar som styr verksamheten i sitt ledningssystem. Det saknas en systematiserad förteckning över de lagar som styr verksamheten, samt föreskrifter och rutiner pga. resursbrist knutet till arbetet med processverktyget vilket leder till en lägre intern tillgänglighet av sådana dokument i ledningssystemet.</p>	<p>Risken omhändertas inom de utvecklingsåtaganden som ryms under målområdet Systematiskt kvalitetsutveckling.</p> <p>Status  Blir klart i år</p> <p>Kommentar</p>
<p>Brister i ekonomisk rapportering och systematiska kontroller i ekonomifunktionen</p> <p>Bakgrund Förvaltningen saknar checklista/handbok för en del ekonomiska processer. Det saknas information om kostnaden för genomfört arbetet. Mycket av information är inte dokumenterat och ligger istället hos enskilda medarbetare. Det saknas inbyggda "larmfunktioner" i systemet för att undvika fel. Det behövs mer arbete för att se till att rutinerna för ekonomisk uppföljningen följs.</p>	<p>Etablera rutin för att följa upp alla inkomna fakturor med gjorda beställningar avseende, innehåll, kvantitet och kvalitet.</p> <p>Status  Troligen klart i år</p> <p>Kommentar Förvaltningen arbetar för att ta fram rutiner och checklistor för att följa upp samtliga inkomna fakturor.</p> <p>Kontroll mot budget avseende gjorda beställningar, utestående fakturor samt bokade fakturor för att kunna ge en säker prognos över utfallet.</p> <p>Status  Klart</p> <p>Kommentar Förvaltningen har infört en ny ekonomisk uppföljningsmodell där ekonomiska uppföljningar görs varannan vecka med varje avdelning och ny månadsrapport rapporteras till nämnd.</p> <p>Skapa checklista/handbok för en del ekonomiska processer.</p> <p>Status  Troligen klart i år</p> <p>Kommentar Under våren gjorde förvaltningen en genomlysning av samtliga ekonomiska processer och kommer under hösten starta upp ett projekt för att skapa rutiner för att fastställa säkra och tydliga ekonomiska processer.</p>

Åtgärder utifrån rekommendation från revision eller annan extern granskning

Nämnden har inga revisionsanmärkningar.






Systematiska kontroller




Systematiska kontroller är ett samlingsnamn för administrativa och ekonomiska kontroller av olika slag – särskilda granskningar, uppföljningar, stickprov och automatiska kontroller – som genomförs för att säkerställa att rutiner och/eller processer efterlevs eller för att granska verksamhetens ändamålsenlighet. Systematiska kontroller kan genomföras inom områden där risker har upptäckts men även handla om att mer förutsättningslöst granska en process eller ett verksamhetsområde för att kontrollera ändamålsenligheten.

Det kan till exempel handla om att granska aktuella projekt och kontrollera om riskanalys har gjorts eller kontrollera att lönetillägg beslutas och utbetalas på korrekta grunder. Beroende på vad som ska granskas används olika metoder. Om det handlar om en process med många ärenden kan till exempelvis stickprovsgranskning av ett bestämt antal ärenden vara lämplig. Då kan kontroll göras att ärendet har beretts korrekt samt att bedömning och beslut är riktigt.

Inom miljö- och bygglovsförvaltningen genomförs årligen en mängd regelbundna kontroller/stickprov kopplade till olika verksamhetsprocesser. Vissa genomförs automatiskt. Utöver dessa löpande kontroller planeras följande systematiska kontroller för att kontrollera relevanta processer.

Intern kontroll/systematiska kontroller

Systematiska kontroller	Beskrivning av kontroll	Status och kommentar
Otillåtna bisysslor Kommunen har en rutin för hantering av bisysslor. Kontrollen genomförs årligen och ska säkerställa att rutinen följs.	Kontrollen syftar till att säkerställa att medarbetare inte har otillåtna bisysslor. Samtliga medarbetare ska registrera bisysslor i kommunens Heroma självservice. Kontrollen genomförs årligen.	 Blir klart i år Kontrollen genomförs årligen och rapporteras till nämnden i november 2019.
Korrekt leverantörsfakturering Kontrollen syftar till att säkerställa att lagar, regler och rutiner kring leverantörsfakturer följs på förvaltningen. Kontrollen genomförs två gånger per år.	Kontrollen ska säkerställa att bokförda kostnader är korrekta och tillhör verksamheten.	 Klart Resultatet avser hela förvaltningen. Av 25 utvalda fakturor som innefattar resor, representation, konsulter samt övriga kostnader under perioden december till juni 2019, avviker två fakturor. En av fakturorna har inte blivit periodiserad, den andra har generellt bristfällig information. Tre fakturor har även blivit bokförda på konsultkostnad när det ska vara bemanningskostnader. Detta kommer att korrigeras.
Korrekt kundfakturering Kontrollen syftar till att säkerställa att lagar, regler och rutiner kring kundfakturer följs på förvaltningen och genomförs två gånger per år.	Kontrollen syftar till att säkerställa att rätt kund faktureras, att rutiner för kreditering efterföljs samt att bokförda intäkter är korrekta.	 Klart Resultatet avser hela förvaltningen. Vid kontroll av kundfakturer för perioden dec 2018 till juni 2019 avviker en av 15 kontrollerade underlag. Anledningen är att det inte finns något underlag.
Kontroll körjournaler och tankningar Syftet med kontrollen är att säkerställa att förvaltningen följer Huddinge kommuns fordonspolicy att anställda som använder kommunens tjänstefordon också ska föra körjournal samt att säkerställa att fordonen är tankade på ett korrekt sätt. Kontrollen genomförs fyra gånger per år.	Kontrollen syftar på att kontrollera om tankningarna är korrekta samt om körjournalen för det utvalda fordonet stämmer överens med kommunens fordonspolicy och skatteverkets krav.	 Klart Resultatet avser hela förvaltningen. Vid kontroll av tankningar och körjournaler under april-juni 2019 redovisar 4 av 9 utvalda fordon avvikelser. Avvikelsena beror på bristfälligt ifyllda körjournaler; Exempelvis att det saknas fullständigt namn, inget syfte är ifyllt, man har fortsatt att fylla i för nästa månad, trots att månaderna ska redovisas separat. Mätarställning och start/slutadress saknas. Tankningar stämmer överens mellan fakturor och körjournaler så där hittas inga avvikelser.
Korrekt genomförda direktupphandlingar Förvaltningen arbetar med att förbättra rutiner och arbetssätt för direktupphandlingar. Kontrollen genomförs årligen och ska säkerställa att rutinen följs.	En kontroll av avdelningars fakturor över 10 000 kr görs årligen. Kontrollen syftar på att säkerställa att medarbetare ska direktupphandla på rätt sätt och därmed följa lagstiftning och interna rutiner.	 Blir klart i år Kontrollen genomförs till verksamhetsberättelsen.

Systematiska kontroller	Beskrivning av kontroll	Status och kommentar
Korrekt tillsyn inom miljö- och hälsoskyddsområdet	Kontrollen går ut på att säkerställa att det tydligt framgår vilka skäl som ligger till grund för beslut på delegation.	 Klart
Kontrollen syftar till att säkerställa en korrekt myndighetsutövning inom miljö- och hälsoskyddsområdet och genomförs fyra gånger per år (kvartalsvis).		Av åtta utvalda ärenden på delegation inom miljö och hälsoskydd för perioden april-juni 2019 redovisas inga avvikelser.
Efterlevnaden av tio och tjugo veckors handläggningstid för bygglovsärenden	Kontrollen syftar till att säkerställa att lagen om tio respektive fyra veckors handläggningstid för byggverksamhetens ärenden följs. Samtliga ärenden för perioden som överskridit tio veckor respektive fyra veckor om handläggningstiden inte förlängts annars den förlängda tiden väljs ut för granskning.	 Klart
Av plan- och bygglagen (2010:900) (PBL) och plan- och byggförordningen framgår lagstadgade handläggningstider för lov- respektive anmälningsärenden. För lovärenden gäller att handläggningstiden ska uppgå till maximalt till tio veckor från en komplett ansökan och för anmälningsärenden gäller att handläggningstiden ska uppgå till maximalt fyra veckor. När utredningen kräver det kan handläggningstiden förlängas. Kontrollen av att handläggningstiderna följs genomförs fyra gånger per år (kvartalsvis).		Under april-juni 2019 avviker 4 av 15 kontrollerade lovärenden från den maximala handläggningstiden på 10 veckor. Avvikelseberor på att man missat att förlänga handläggningstiden, fel kodning i den visuella styrningen, byte av handläggare samt avsaknad av kontakt med sökande vilket resulterat i att ärendet blivit försenat. För anmälningsärenden under perioden avviker ett av fyra ärenden från handläggningstiden på maximal fyra veckor. Avvikelsen beror på att ärendet var felregistrerat och syntes inte i visuell styrning. Sökande blev avgiftsbefriade med stöd av PBL.
Efterlevnad av rutinen för kollegiegranskning av lantmäteriförrättningar	Kontrollen syftar till att undersöka efterlevnaden av lantmäteriavdelningens rutin för kollegiegranskning.	 Klart
Lantmäteriförrättningsärenden beslutas av en enda handläggare. För att garantera rättssäkerhet och undvika jäv genomförs idag en kollegiegranskning av lantmäteriförrättningsärenden. Kontrollen genomförs två gånger per år.		Av fem utvalda ärenden för perioden april till juni 2019 redovisas inga avvikelser från rutinen.

Plan för uppföljning och insyn

Nämnden har inga privata utförare och därmed ingen plan för uppföljning och insyn.

Källförteckning

Bra att leva och bo

Nämndmål	Mått	Källa
Ökat bostadsbyggande	Antal färdigställda bostäder, mätt i slutbesked	SCB
	Antal färdigställda småhus, mätt i slutbesked	SCB
	Antal färdigställda flerbostadshus, mätt i slutbesked	SCB
	Andel bygglovsärenden som beslutas inom tio veckor från komplett ansökan	Egen statistik
	Antal bygglovsärenden som beslutas inom 10 veckor från komplett ansökan	Egen statistik
	Andel av alla nybyggnadskartor som levereras inom 3 veckor (från komplett beställning)	Egen statistik
	Antal nybyggnadskartor som levereras inom tre veckor från komplett beställning	Egen statistik
	Andel lantmäteriförrättningar som avslutas inom två månader från att handläggningen har påbörjats	Egen statistik

	Andel genomförda tillsyns- och kontrollbesök för livsmedel enligt beslutad tillsyns- och kontrollplan, per årsarbetskraft (%)	Egen statistik
	Andel genomförda tillsyns- och kontrollbesök för miljöskydd enligt beslutad tillsyns- och kontrollplan, per årsarbetskraft (%)	Egen statistik
	Andel genomförda tillsyns- och kontrollbesök för hälsoskydd enligt beslutad tillsyns- och kontrollplan, per årsarbetskraft (%)	Egen statistik
	Antal lantmäteriförrättningar som avslutas inom två månader från att handläggningen har påbörjats	Egen statistik
Ökad jämlikhet	Andel genomförda besök enligt planerat tillsynsintervall, gällande skolor (%)	Egen statistik
	Andel genomförda besök enligt planerat tillsynsintervall, gällande förskolor (%)	Egen statistik
Ökad nöjdhet med bemötandet vid kontakt med kommunen	Nöjd-Kund-Index gällande handläggning och service för bygglovsärenden	SKL och Stockholm Business Alliance
	Nöjd-Kund-Index gällande handläggning och service för ärenden inom miljö- och hälsoskydd samt livsmedelskontroll (%)	SKL och Stockholm Business Alliance
	Nöjd-Kund-Index gällande handläggning och service för ärenden inom miljö- och hälsoskydd (%)	SKL och Stockholm Business Alliance
	Nöjd-Kund-Index gällande handläggning och service för ärenden inom livsmedelskontroll (%)	SKL och Stockholm Business Alliance

Fler i jobb

Nämndmål	Mått	Källa
Fler arbetstillfällen	Antal Huddingejobbare, trygghetsanställda, praktikanter och traineer på miljö- och bygglovsförvaltningen	Egen statistik
Fler och växande företag	Placering (av totalt 9) i byggherreenkäten inom stadsbyggnadsbenchen	Stadsbyggnadsbenchen
	Nöjd-Kund-Index för företagare gällande handläggning och service för bygglovsärenden	Stockholm Business Alliance serviceundersökning
	Nöjd-Kund-Index för företagare gällande handläggning och service för ärenden inom miljö- och hälsoskydd samt livsmedelskontroll	Stockholm Business Alliance serviceundersökning
	Nöjd-Kund-Index för företagare gällande handläggning och service för ärenden inom miljö- och hälsoskydd	Stockholm Business Alliance serviceundersökning
	Nöjd-Kund-Index för företagare gällande handläggning och service för ärenden inom livsmedelskontroll	Stockholm Business Alliance serviceundersökning
	Nöjd-Kund-Index för företagare gällande handläggning och service för ärenden inom serveringstillstånd	Stockholm Business Alliance serviceundersökning

Ekosystem i balans

Nämndmål	Mått	Källa
Minska klimatpåverkan och luftföroreningar	Andel fordon med förnyelsebart drivmedel i nämndens fordonsflotta	Egen statistik
	Miljö- och bygglovsförvaltningens utsläpp av CO2 från tjänsteresor (ton/årsarbetare)	Statistik från resebyrå, drivmedelsleverantör och kommunens ekonomisystem

Systematisk kvalitetsutveckling

Nämndmål	Mått	Källa
God användning av digitaliseringens möjligheter	Andel sökande som använder e-tjänster vid bygganmälan och bygglovsökningar	Egen statistik

Attraktiv arbetsgivare

Nämndmål	Mått	Källa
Aktivt medarbetarskap	Medarbetarprofil (medarbetarskap, delaktighet, socialt klimat och lärande i arbetet)	Medarbetarundersökningen
	Medarbetarprofil (medarbetarskap, delaktighet, socialt klimat och lärande i arbetet) Huddinge kommun	Medarbetarundersökningen
	Hållbart medarbetarengagemang (HME) - Motivation	Medarbetarundersökningen, Kolada nr U00210
	Hållbart medarbetarengagemang (HME) - Motivationsindex, Huddinge kommun	Medarbetarundersökningen
Aktivt ledarskap	Ledarskapsprofil (ledarskap, återkoppling, effektivitet och målkvalitet)	Medarbetarundersökningen
	Ledarskapsprofil (ledarskap, återkoppling, effektivitet och målkvalitet) Huddinge kommun	Medarbetarundersökningen
	Hållbart medarbetarengagemang (HME) - Ledarskap	Medarbetarundersökningen, Kolada nr U00202
	Hållbart medarbetarengagemang (HME) - Ledarskapsindex, Huddinge kommun	Medarbetarundersökningen
Goda förutsättningar	Prestationsnivå (sammanvägda resultatet av medarbetarenkäten och mäter medarbetarnas förutsättningar för att prestera och må bra)	Medarbetarundersökningen
	Prestationsnivå (sammanvägda resultatet av medarbetarenkäten och mäter medarbetarnas förutsättningar för att prestera och må bra) Huddinge kommun	Medarbetarundersökningen
	Hållbart medarbetarengagemang (HME - organisationens och chefers förmåga att skapa, tillvarata och upprätthålla ett stort medarbetarengagemang) - Totalt	Medarbetarundersökningen, Kolada nr U00200
	Hållbart medarbetarengagemang (HME - organisationens och chefers förmåga att skapa, tillvarata och upprätthålla ett stort medarbetarengagemang) - Huddinge kommun	Medarbetarundersökning
	Sjukfrånvaro (total)	Huddinge kommun (LIS)
	Sjukfrånvaro (total) Huddinge kommun	Huddinge kommun (LIS)
	Korttidssjukfrånvaro (1-14 dagar)	Huddinge kommun (LIS)
	Korttidssjukfrånvaro (1-14 dagar) Huddinge kommun	Huddinge kommun (LIS)
	Långtidssjukfrånvaro (över 180 dagar)	Huddinge kommun (LIS)
	Långtidssjukfrånvaro (över 180 dagar) Huddinge kommun	Huddinge kommun (LIS)
	Antal anställda	Huddinge kommun (LIS)
	Antal anställda chefer	Huddinge kommun (LIS)
	Personalomsättning (exklusive intern rörlighet) ack	Huddinge kommun (LIS)

Sund ekonomi

Nämndmål	Mått	Källa
Budgethållning	Budgethållning, resultat	Huddinge kommun (LIS)

Långsiktig balans	Antal debiterade timmar för miljöbalktillsyn, per årsarbetskraft	Egen statistik
	Självfinansieringsgrad miljöbalktillsyn (%)	Egen statistik
	Antal debiterade timmar för livsmedelskontroll, per årsarbetskraft	Egen statistik
	Självfinansieringsgrad livsmedelskontroll (%)	Egen statistik
	Självfinansieringsgrad lantmäteriavdelningen	Egen statistik
	Självfinansieringsgrad bygglovavdelningen	Egen statistik