



## **Årsberättelse 2020**

## Innehållsförteckning

Bygglovalliansen	4
Syftet med Bygglovalliansen	5
Årsberättelse 2019	6
Analys av 2019	6
Nyckeltal	7
Sammanfattning	8
Definitioner nyckeltal	8
Botkyrka kommun, Nyckeltal	12
Botkyrka kommun, Årsberättelse	14
Danderyds kommun, Nyckeltal	16
Danderyds kommun, Årsberättelse	18
Huddinge kommun, Nyckeltal	19
Huddinge kommun, Årsberättelse	21
Håbo kommun, Nyckeltal	23
Håbo kommun, Årsberättelse	25
Järfälla kommun, Nyckeltal	27
Järfälla kommun, Årsberättelse	29
Lidingö stad, Nyckeltal	30
Lidingö stad, Årsberättelse	32
Nacka kommun, Nyckeltal	34
Nyköpings kommun, Årsberättelse	36
Oxelösunds kommun, Nyckeltal	38
Oxelösunds kommun, Årsberättelse	40
Sigtuna kommun, Nyckeltal	41
Sigtuna kommun, Årsberättelse	43
Sollentuna kommun, Nyckeltal	45
Sollentuna kommun, Årsberättelse	47
Tyresö kommun, Nyckeltal	49
Tyresö kommun, Årsberättelse	51
Täby kommun, Nyckeltal	53
Täby kommun, Årsberättelse	55
Upplands Bro kommun, Nyckeltal	56
Upplands Bro kommun, Årsberättelse	58
Vallentuna kommun, Nyckeltal	59
Vallentuna kommun, Årsberättelse	61

Vaxholms kommun, Nyckeltal	63
Vaxholm kommun, Årsberättelse	65
Österåkers kommun, Nyckeltal	66
Österåkers kommun, Årsberättelse	68
Sammanställning nyckeltal	70

## Bygglovalliansen

Bygglovalliansen är ett frivilligt och aktivt samarbete mellan bygglovsfunktioner i kommuner. Samarbetet syftar till att gemensamt utveckla och effektivisera verksamheten.

### Samarbetets grunder och organisation

Bygglovalliansens grundidé är ett frivilligt och aktivt samarbete mellan bygglovsfunktioner i kommuner. Avsikten är att bygga underifrån kring frågor som är angelägna att hantera gemensamt. Det finns fördelar i att utveckla verksamheten gemensamt gentemot bygglovsökande, statliga myndigheter och internt inom kommunorganisationen.

### Historik

Sex kommuner (Lidingö, Nacka, Tyresö, Täby, Upplands Väsby och Österåker) startade 2004 ett gemensamt utvecklingsprojekt inom bygglovsprocessen, "6-kommuners". Tanken var att genom jämförelser av organisation, arbetsmetoder och arbetsresultat samt utifrån nulägesbeskrivningar kunna påvisa förbättringsmöjligheter inom bygglovsprocessen. Därefter kunde en målbild formuleras – ett börläge - som beskriver ett idealt arbetsflöde utifrån gällande regelverk mm.

Under 2005 arbetade en projektgrupp, med medlemmar från de sex kommunerna, med att definiera ett antal nyckeltal. Nyckeltalen, som gäller bland annat handläggningstid och produktivitet, är en grundläggande förutsättning för att medlemskommunernas verksamheter ska vara möjliga att jämföra, utvärdera och utveckla. Tidigare mättes även kundnöjdhet men inför år 2014 beslutade Bygglovalliansen att avsluta den egna kundundersökningen och istället övergå till Stockholm Business Alliance servicemätning.

### Medverkande kommuner

Under 2020 ingick följande kommuner i samarbetet; Botkyrka, Danderyd, Huddinge, Håbo, Järfälla, Knivsta, Lidingö, Nacka, Nykvarn, Nyköping, Oxelösund, Sigtuna, Sollentuna, (Stockholm), Tyresö, Täby, Upplands Bro, Upplands Väsby, Vallentuna, Vaxholm och Österåker.

### Styrgrupp

Följande kommuner har representerat styrgruppen i Bygglovalliansen under 2020; Järfälla, Huddinge, Nacka, Upplands Väsby och Tyresö.

## Syftet med Bygglovalliansen

Samverkan i ett organiserat nätverk för

- systematiskt erfarenhetsutbyte
- kunskapsuppbyggnad och kunskapsförmedling
- jämförelsetal
- rutin-, process- och verksamhetsutveckling
- opinionsbildning

Samverkan ger varje kommun möjlighet till utveckling av såväl effektivitet som kundnytta i bygglovsverksamheten och därtill kvaliteter i arkitektur och stadsbyggande.

### Krav på medlemskommun

- Deltagande i chefsnätverket
- Medverkan i den årliga kundenkäten
- Loggning av ärenden
- Uppföljning och analys
- Aktivt deltagande och ledning i utvecklingsarbete

Utöver detta har deltagande kommuner möjlighet att delta i Bygglovalliansens projektgrupper och nätverk. Arbetet sker i nätverk för administratörer, bygglovshandläggare, byggnadsinspektörer samt för de som arbetar med verksamhetsutveckling.

### Årskonferensen

Varje år ansvarar en medverkande kommun för att vara värd för årskonferensen. Konferensen är en träffpunkt för alla och en möjlighet att komma samman, utbyta erfarenheter och bli inspirerad. Mötet är öppet för alla medarbetare i respektive kommuns bygglovsfunktion. Även samarbetsparter och andra kommuner, som visat intresse för Bygglovalliansens arbete samt för medlemskap, har möjlighet att vara med.

### Vi växer, men vi växer inte ifrån grundidén

Varje kommun är en tillgång och ökar möjligheten att få fram nya idéer och inspireras av varandra. Samtidigt har det ökade antalet medlemskommuner ställt ökade krav på alliansens styrning vilket har resulterat i att det numera finns en styrgrupp som träffas minst en gång mellan varje chefsnätverksträff.

Vårt samarbete har medvind och allt fler kommuner förstår värdet av samarbete, men ett samarbete är aldrig starkare än den svagaste länken. Därför är det viktigt att vi får med alla våra medarbetare och hela tiden ser till att vi skapar utrymme för den fria dialogen och kunskapsutbytet som utgör grunden för vårt samarbete och allt förbättringsarbete.

Mot bakgrund av detta känns det extra viktigt att Bygglovalliansen finner nya arbetsformer som möjliggör ett utökat samarbete.

Många kommuner frågar också om möjligheten att använda våra exempelritningar. Eftersom spridande av kunskap är en viktig fråga för oss ställer sig Bygglovalliansen bakom detta. Samtidigt är det viktigt att vi får ersättning för det arbete som har lagts ner och att medlemskommunerna alltså har upphovsrätten till materialet. Hittills har avtal tecknats med ett tiotal kommuner.

## Årsberättelse 2020

Bygglovalliansen har under 2020 bestått av 20 kommuner.

### Analys av 2020

2020 har för alla präglats av den pågående pandemin och det gäller givetvis även Bygglovalliansen och dess kommuner. Bland annat har flera nätverksträffar ställts in och de som under senare delen av 2020 genomfördes skedde i digital form. Även årsträffen tvingades ställas in och Håbos värdskap flyttades istället till 2021.

Chefsnätverket genomförde tre av fyra träffar och har fortsatt kunna ha bra och givande diskussioner. På varje möte diskuteras både rättsfall, rutiner och processer, digitalisering samt ledarskapsfrågor.

Arbetet med inrapporteringen av nyckeltal har försämrats under de senaste två verksamhetsåren och vid det två senaste tillfällena har kommuner avstått från att rapportera nyckeltal. Då det är en av Bygglovalliansens krav och syfte för medverkan har chefsnätverket lagt mycket tid och kraft på frågan. Inför rapporteringen av 2022 års verksamhet har Vallentuna fått chefsnätverkets uppdrag att leda en grupp för att se över både utformning och omfattning av arbetet med nyckeltal.

För 2020 har chefsnätverket beslutat att anlita Agima för sammanställning av medlemskommunernas årsstatistik i årsrapporten. För 2021 har chefsnätverket beslutat att åter göra sammanställningen själva genom Huddinges försorg.

### Kompetens och bemanning

Medarbetarperspektivet är ett genomgående tema i våra medlemskommuners rapporter. Att våra verksamheter emellanåt är hårt konkurrensutsatta är ett välkänt faktum. Det gör att kommunerna i vår region måste räkna med en viss personalomsättning och anpassa sig till det. Vakanser, underbemanning och rekrytering är fortfarande frågor som gör verksamheterna sårbara och under 2020 har först osäkerheten gällande utvecklingen och sedan den stora ärendeökning som skett på många håll skapat en svår sits vad gäller bemanning. På grund av nya krav under pandemin har digitaliseringen på många punkter tagit ett stort kliv framåt.

Arbetsgrupperna och behoven förnyas ständigt vilket innebär att vi aktivt måste arbeta med kompetensutveckling.

### Nya rutiner, processer och digitalisering

Arbetet med processer är nära förknippat med utvecklandet av verksamhetssystem vilket flera kommuner tagit upp under året. Ett verksamhetssystem bör stödja ett processbaserat arbete, ge tillförlitlig statistik som underlag för fortsatt förbättringsarbete och vara kompatibelt med olika e-tjänster. Här finns också påbörjade samtal och samarbeten för att skapa en större möjlighet för påverkan sett till de systemleverantörer som medlemskommunerna är kunder hos.

### Tillsynsarbete

Tillsynsarbetet nämns frekvent av flera kommuner. Det beskrivs som en verksamhet som har varit eftersatt men som man nu har börjat komma tillrätta med. Många kommuner har tillsynshandläggare som utför tillsyn på heltid och här finns stor potential att lära av varandra mellan kommunerna.

### Medverkan i Bygglovalliansen

Att medverka i alliansen betyder bland annat att man aktivt deltar i vårt chefnätverk, där alla chefer träffas ett par gånger per termin samt att man levererar statistik enligt överrensommelse. Kundenkäten och loggning av ärenden ger möjlighet att bedöma kommunens arbete i relation till andra kommuner. Medverkan i alliansen ger också möjlighet till påverkan på myndigheter och

andra och kan på så sätt ge bygglovverksamheten större tyngd i samhället och ge handläggarna ökat inflytande och meningsfullhet.

Ett styrdokument för ”åtagande för medlemskommuner” beslutades av chefsnätverket under 2018 vilken har varit uppe till samtal under 2020. Under 2020 har dock detta styrdokument i delar inte följts.

## Nyckeltal

Under år 2015 lades stor möda ner på att revidera våra nyckeltal och skapa en samsyn runt inrapporteringen. Det har tidigare gett en god effekt med vid årets rapportering har antalet frågor ökat. Det har också märkts att överlämningen av kunskap kring arbetet inte har fungerat helt i kommunerna, att arbetsbelastningen har påverkat förmågan att arbeta med inrapporteringen samt att verksamhetssystem i delar inte underlättat arbetet i den utsträckning som behövs. Då underlag från vissa kommuner saknas för 2019 och 2020 har möjligheten till jämförelse försämrats inom alliansen.

Däremot har de många samtalen om inrapporteringen lett till att underlagen bedöms som mer tillförlitliga än vad de var för några år sedan vilket ger en bättre möjlighet till jämförelse och kunskapsutbyte. Däremot ska man ha klart för sig att de revideringar och förtydliganden som gjordes 2015 har medfört att statistiken inte är helt jämförbar längre bakåt i tiden.

## Handläggningstid

När det gäller handläggningstid från att ärendet är komplett så är det inte alltid samma som den tid som våra medborgare brukar uppleva som den verkliga handläggningstiden. Här kan det vara intressant för våra medlemskommuner att se hur detta har påverkat NKI-värdet.

Det finns anledning för alla kommuner att titta extra noga på dessa resultat och analysera sina processer och hitta flaskhalsar. Även i de fall där ärendet väntar på kompletteringar kan man kanske hitta nya sätt att hjälpa kunden genom processen med exempelvis tydligare information.

## Produktivitet

Under 2015 skapades en bred samsyn om hur produktiviteten ska mätas. Tillförlitliga jämförelser kan alltså än så länge bara göras från år 2015 vilket är en för kort period för att kunna urskilja några trender.

För de kommuner där medarbetarna redovisar hur mycket tid de lägger ner på olika arbetsuppgifter har styrgruppen också tagit fram ett extra effektivitetsmått. För en kommun där medarbetarna ofta deltar i projekt som inte är kopplat till bygglovhandläggning kan detta vara ett mycket bra sätt att mäta sin effektivitet.

## Rättssäkerhet

Den uppmätta rättssäkerheten ligger generellt mycket högt i kommunerna. Värdena måste dock tolkas med viss försiktighet eftersom underlaget är litet och ett enskilt ärende får stor påverkan på resultatet. Resultatet måste därför läsas över längre tid.

Man får också komma ihåg att alla kommuner måste våga tolka lagen i sitt arbete. Självfallet ska rättssäkerheten vara hög vid myndighetsutövning men rädslan för att få dåliga värden i mätningar får inte göra att våra nämnder inte vågar ta initiativ och pröva nya vägar i byggandet av det goda samhället. Även de beslut som i efterhand visar sig vara felaktiga leder till en ökad säkerhet i vårt arbete framöver och bidrar till en utveckling av områdets regelverk.

## Delegationsrätt

Detta anger hur många ärenden som tas på delegation respektive beslutas under nämndsammanträde.

## Attefall

Generellt kan man konstatera att våra medlemskommuner handlägger Attefallärenden inom den tid som lagen föreskriver och ofta med god marginal.

I flera kommuner har Attefallslagstiftningen haft som konsekvens att planerad samhällsutveckling inte har kunnat upprätthållas utan antalet bostäder har ökat utanför kommunens kontroll. Många kommuner i Bygglövsalliansen har aktivt fått hantera dessa frågor och därmed även pröva lagstiftningen för att få tydlig rättspraxis på området.

## Sammanfattning

Det är nu många år sedan Bygglövsalliansen grundades och vi alla började arbeta mot gemensamma mål.

Tanken var att bilda en plattform där vi kunde utbyta erfarenheter och tillsammans öka våra kunskaper. I över tio år har vi också fört statistik utifrån gemensamma mallar vilket har gjort det möjligt att mäta resultatet av våra ansträngningar och se utvecklingen över tid och även göra jämförelser mellan kommunerna.

Våra kunder är privatpersoner och företag som i många fall vill förverkliga en dröm och vi hjälper dem att göra detta.

Vi har tidigare slagit fast några utgångspunkter för hur man skapar större kundnytta:

- aktivt arbete med bemötande- och (kund)tillgänglighetsfrågor.
- snabba och tydliga besked till kunden vilket förutsätter samsyn och en dialog mellan handläggare/administratörer inom enheten men också med andra kompetenser inom till exempel plan, kart/mät, juridisk sakkunskap.
- professionella tjänstemän, vilket innebär att tjänstemännen följer utvecklingen av rättsfall, arbetar med lagkommentarerna och kontinuerligt vidareutbildar sig.
- uppföljning och utvecklingsbenägenhet, nya verksamhetsidéer prövas och rutiner utvecklas kontinuerligt.

## Underlaget till årsberättelse

Årsberättelsen för år 2020 är sammanställd av årets styrgrupp.

## Definitioner nyckeltal

För alla nyckeltal gäller att de är inkomna eller beslutade, beroende på vad som mäts, under 2020.

### Årsarbetare

Obligatorisk beräkning (årsarbetare 1):

Samtliga personer som arbetar med handläggning av lov och anmälan tas med i beräkningen inklusive bygglovschef (om denna arbetar med handläggning). Även koordinatörer och administratörer, konsulter som arbetar med handläggning, hel eller del av nämndsekreterare samt medarbetare vid kontaktcenter som ger upplysningar om bygglovsfrågor. Tid för tex. arbete med OH, stadsbyggnadsprojekt och myndighetsremisser ingår.

Chefstid för ledning och styrning som ej är kopplat till handläggning räknas bort. Även tid för hissar, OVK, strandskydd och handläggning av bostadsanpassningsbidrag räknas bort.

Frivillig beräkning (årsarbetare 2):



För de kommuner som använder sig av tidrapportering. Resultatet som redovisas är snitttid för handläggning (tim/ärende). All tid som driver ett ärende framåt ska räknas med. Tid för registrering och annan administration såsom exempelvis expediering, arkivering mm ska ingå.

All tid som inte direkt är kopplat till handläggning av ett ärende ska räknas bort; exempelvis tid för OH, ledning, plan- eller stadsbyggnadsprojekt, hissar, OVK, strandskydd eller allmän service och rådgivning som ej är kopplat till ett enskilt ärende.

### **Ansökningar/anmälanspliktiga ärenden/tillsynsärenden**

Om ett ärende innehåller flera ansökningar (exempelvis ansökan om rivning och marklov) redovisas det som en ansökan/anmälan. Ansökan om strandskyddsdispens ingår inte i statistiken.

Följande ärenden räknas:

- Bygglov & skyltlov
- Frivilligt lov
- Förhandsbesked
- Marklov
- Rivningslov
- Säsongslöv
- ”Ändringslov”
- Tidsbegränsade lov
- Lov i efterhand
- Anmälanspliktiga ärenden
- Tillsynsärenden
- Villkorsbesked

Följande ärenden räknas inte:

- Hissar
- OVK
- Strandskydd
- Allmänna ärenden (remisser, delårsrapporter, vidaredelegationer m.m.)

### **Antal beslut**

Nämnd- och delegationsbeslut.

- Om en ansökan omfattar flera åtgärder (exempelvis ansökan om rivning, marklov och bygglov) redovisas detta som ett beslut.
- Beslut om strandskyddsdispens redovisas inte.
- Beslut om kontrollplan och startbesked räknas i både anmälan- och lovpliktiga ärenden. Undantag är beslut om startbesked som har fattats i samband med beslut om lov. Beslut om startbesked i lovpliktiga ärenden räknas dock om dessa beslutas om separat.
- Slutbevis, interimistiska slutbesked/slutbesked räknas i både lov- och anmälanpliktiga ärenden.

Följande beslutstyper räknas:

- Bygglov & skyltlov
- Frivilligt lov
- Förhandsbesked
- Marklov
- Rivningslov
- Säsongslöv
- ”Ändringslov”
- Tidsbegränsade lov
- Lov i efterhand
- Avslag
- Anstånd
- Avskrivning
- Avvisning
- Startbesked
- Beslut om kontrollplan
- Interimistiska slutbesked
- Slutbesked
- Slutbevis
- Tillsynsbeslut
- Villkorsbesked

Beslutstyper enligt ovan i ärenden gällande hissar/OVK räknas ej med.

Nämndbeslut:

Antal beslut fattade i nämnd (avser de beslut som registrerats i loggningsfil).

### **Produktivitet:**

- Antal ansökningar/anmälningar/tillsynsärenden per årsarbetare
- Antal beslut per årsarbetare
- Snittid för handläggning per ärende (tim/ärende)

### **Handläggningstider**

Handläggningstid för tre ärendetyper redovisas; lovärenden och förhandsbesked som omfattas av 10-veckorskravet enligt 9 kap. 27 § PBL, tillsynsärenden samt Attefallärenden.

Följande beslutstyper ligger som grund för nyckeltalen gällande handläggningstider:

- Bygglov & skyltlov
- Frivilligt lov

- Förhandsbesked
- Marklov
- Rivningslov
- Säsongslöv
- Ändringslov
- Tidsbegränsade lov
- Lov i efterhand
- Avslag
- Tillsynsbeslut (även avskrivningsbeslut)
- Attefallbeslut

Följande beslutstyper ligger inte som grund för nyckeltalen gällande handläggningstider:

- Anmälanbeslut (utöver beviljade eller nekade startbesked för Attefallåtgärder)
- Anstånd
- Avskrivning (redovisas dock i tillsynsärenden)
- Avvisning
- Strandskyddsdispens
- Villkorsbesked

### **Överklagade beslut**

Beslut fattade av byggnadsnämnden under 2020 och som har överklagats i första instans inom samma period.

Rättssäkerhet 1:

Antal beslut som överklagats i första instans under 2019 i förhållande till totalt antal fattade beslut inom samma period.

Rättssäkerhet 2:

Antal slutligt avgjorda beslut som vunnit laga kraft under 2020 och ”står sig” i förhållande till totalt antal slutligt avgjorda överklagade beslut som vunnit laga kraft under 2019.

Datum för det ursprungliga beslutet som överklagades påverkar inte mätningen.

Domar rörande viten, tilläggsavgifter och sanktionsavgifter ingår i statistiken.

Överklaganden av detaljplaneavgifter och strandskydd ingår inte i statistiken liksom delbeslut av processuell karaktär som exempelvis inhibition, begäran om syn och avvisning. Ett till fullo avvisat överklagande räknas dock med.

## Botkyrka kommun, Nyckeltal

Invånare: 95 000

Bakgrundsdata	2020	2018
Årsarbetare 1	13,7	14,7
Ansökningar Anmälningar Tillsynsärenden	986	886
Antal beslut	1217	1722
Antal nämndbeslut	74	91
Antal överklagade beslut	54	34

Handläggningstider	2020	2018
Tid från komplett ärende till beslut Medelvärde (veckor)	3,1	4
Tid från komplett ärende till beslut Medianvärde (veckor)	0,7	0,6
Tid från ansökan till expediering Medelvärde (veckor)	7,5	12,1
Tid från ansökan till expediering Medianvärde (veckor)	3,3	8,1
Ärenden som klarar 10 veckors handläggningstid	93%	89%
Ärenden som inte klarar 10 veckors handläggningstid	7%	11%

Beslutstyp "Attefall"	2020	2018
Inredning ytterligare bostad	2	
Komplementbostadshus	32	11
Komplementbyggnad	25	38
Tillbyggnad	96	52
Tillbyggnad & komplementbostadshus	0	
Tillbyggnad & komplementbyggnad	0	2
Takkupa	1	
Övrigt	0	
Nekat startbesked	0	

Handläggningstid "Attefall"	2020	2018
Tid från komplett ärende till beslut Medelvärde (veckor)	1,7	
Tid från komplett ärende till beslut Medianvärde (veckor)	0,4	0,3

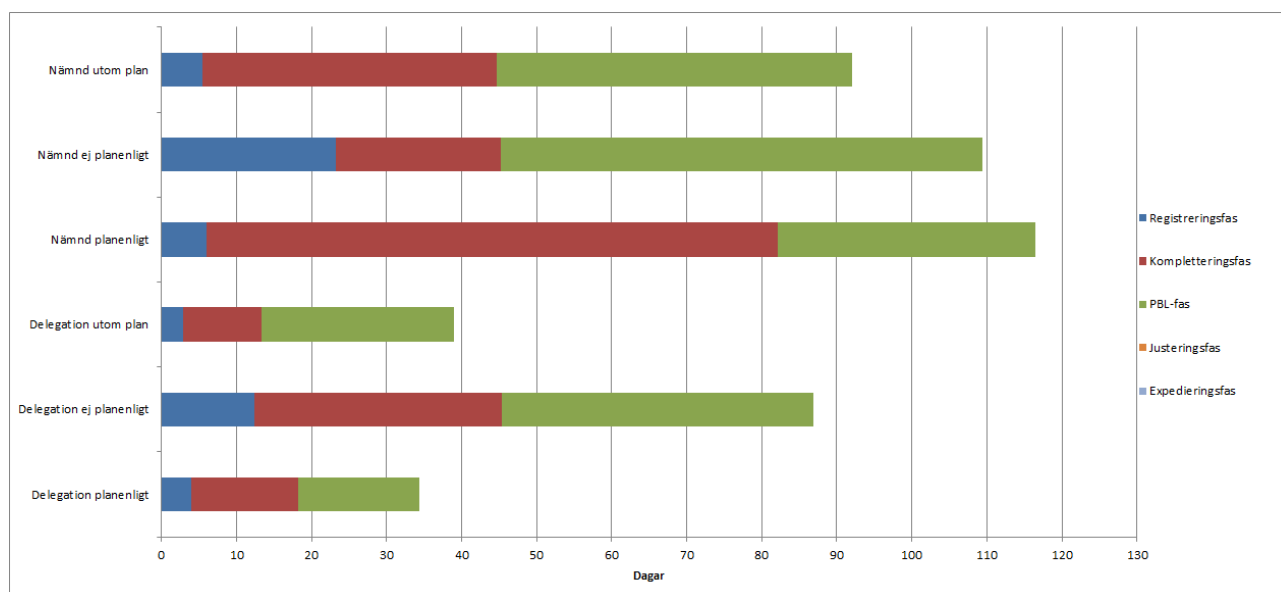
Beslutstyp tillsyn	2020	2018
Avskrivning	103	59

Byggsanktionsavgift	42	12
Vitesföreläggande	1	2
Övrigt	0	10

Handläggningstid tillsyn	2020	2018
Tid från anmälan till beslut Medelvärde (veckor)	111,9	100,1
Tid från anmälan till beslut Medianvärde (veckor)	74	56,9

Produktivitet	2020	2018
Antal ansökningar / anmälningar / tillsynsärenden per årsarbetare	72	60
Antal beslut per årsarbetare	89	117

Rättssäkerhet	2020	2018
Beslut som överklagats i förhållande till antal beslut	4%	2%
Slutligt avgjorda beslut som "står sig"	-	i.u



## Botkyrka kommun, Årsberättelse

### Organisation kring bygglov/anmälan/tillsyn - hanteringen 2020

Bygglovenheten ligger under samhällsbyggnadsförvaltningen och arbetar mot samhällsbyggnadsnämnden. Bygglovsenheten består av bygglovhandläggare med olika inriktningar. En grupp handlägger som bygglov, strandskydd och tillsyn samt en grupp som handlägger den tekniska kontrollen/genomförandet (inspektörer). På enheten igår också en grupp som handlägger bostadsanpassningsbidrag (bostadsanpassningshandläggare). På enheten finns också assistenter men att de kommer tillhöra en annan enhet (stab) from 1/1 2021.

### Viktiga verksamhetshändelser under 2020

- Omorganisation som innebär att bygglovsenhetens assistenter och verksamhetsutvecklare flyttas och tillhör en annan enhet from 1/1 2021
- Infört e-tjänst för ansökan av bostadsanpassningsbidrag.
- Fortsatt arbete med att förbättra och utveckla hela bygglovsprocessen inklusive anmälan och tillsyn där nya rutiner och mallar har tagits fram. Allt för att förenkla för medborgare och ge en tydligare arbetsprocess.
- Med anledning av Corona har verksamheten bla förändrat kommunikationen med företagare, medborgare samt internt genom att använda sig av digitala möten istället för fysiska
- Fortsatt utveckling med automatisering av vissa arbetsmoment i handläggningen.
- Ökat NKI resultat

### Analys av 2020

*Styrkor:* Vi har arbetat digitalt innan 2020 och har kunnat fortsätta arbetet hemifrån under 2020 med ökad produktivitet. Vi har avgjort fler antal bygglov/anmälanärenden än vad som kommit in

*Svagheter:* Fortfarande stor ryggsäck av tillsynsärenden.

*Förbättringsområden:* Fortsatt arbete med att höja andelen inkomna ärenden via e-tjänst samt utöka automatiseringen av vissa arbetsmoment för att få en mer effektiv handläggning och arbetssätt. Göra ett krafttag att minska ner ryggsäcken av tillsynsärenden.

### Uppföljning av 2020 års mål (se årsrapport 2019)

- Produktivitet: 140 (samtliga beslut)/ årsarbetare
- Handläggningstid: 93% klarade 10 veckor, medelvärde 3,1 veckor
- Rättssäkerhet: 4% är överklagade beslut i förhållande till antal beslut
- Kundnöjdhet: Företag NKI 70, Privatpersoner NKI 79 målet uppnått

### Mål för 2021

- Produktivitet: Bibehålla antalet beslut/årsarbetare.
- Handläggningstid: 95 % 10 veckor, minskning av medelvärde.
- Rättssäkerhet: Öka rättssäkerheten.

- Kundnöjdhet: Företag NKI 71, Privatpersoner NKI 73.

### **Medverkan i Bygglovalliansen 2020**

Deltagit i chefsnätverk, handläggare har deltagit i de nätverk som funnits under året. Anordnat en digital bygglovhandläggartäff i december 2020.

### **Kontaktperson/Kontaktpersoner 2020**

Annelie Fager, bygglovschef

Anna-Karin Lundgren, bygglovhandläggare

## Danderyds kommun, Nyckeltal

Invånare: 32 712

Bakgrundsdata	2020	2018	2016	2015	2014	2013	2012
Årsarbetare 1	10,65	9,44	8,24	8,09	6	7,2	5,9
Ansökningar Anmälningar Tillsynsärenden	694	654	747	737	455	566	553
Antal beslut	467	468	1 162	905	-	487	385
Antal nämndbeslut	50	39	47	45	78	-	-
Antal överklagade beslut	36	22	24	32	30	-	-

Handläggningstider	2020	2018	2016	2015	2014	2013	2012
Tid från komplett ärende till beslut Medelvärde (veckor)	1,5	2,1	1,8	2,7	5,7	-	-
Tid från komplett ärende till beslut Medianvärde (veckor)	0,9	1,1	0,9	1,7	-	-	-
Tid från ansökan till expediering Medelvärde (veckor)	10,3	9,9	10,6	11,6	10,4	10,8	7,9
Tid från ansökan till expediering Medianvärde (veckor)	5,6	7	6,1	7,1	-	7,4	-
Ärenden som klarar 10 veckors handläggningstid	99%	99%	403 (97%)	425 (98%)	-	-	-
Ärenden som inte klarar 10 veckors handläggningstid	1%	1%	12 (3%)	10 (2%)	-	-	-

Beslutstyp "Attefall"	2020	2018	2016	2015
Inredning ytterligare bostad	0	2	2	3
Komplementbostadshus	13	6	13	8
Komplementbyggnad	23	20	45	45
Tillbyggnad	19	45	39	42
Tillbyggnad & komplementbostadshus	0	-	0	0
Tillbyggnad & komplementbyggnad	0	-	1	0
Takkupa	0	6	3	-
Övrigt	1	-	3	-
Nekat startbesked	0	-	0	-

Handläggningstid "Attefall"	2020	2018	2016	2015
Tid från komplett ärende till beslut Medelvärde (veckor)	15,2	1,5	1,5	2,5
Tid från komplett ärende till beslut Medianvärde (veckor)	0,7	0,6	0,4	1,4

Beslutstyp tillsyn	2020	2018	2016	2015
Avskrivning	1	7	27	6

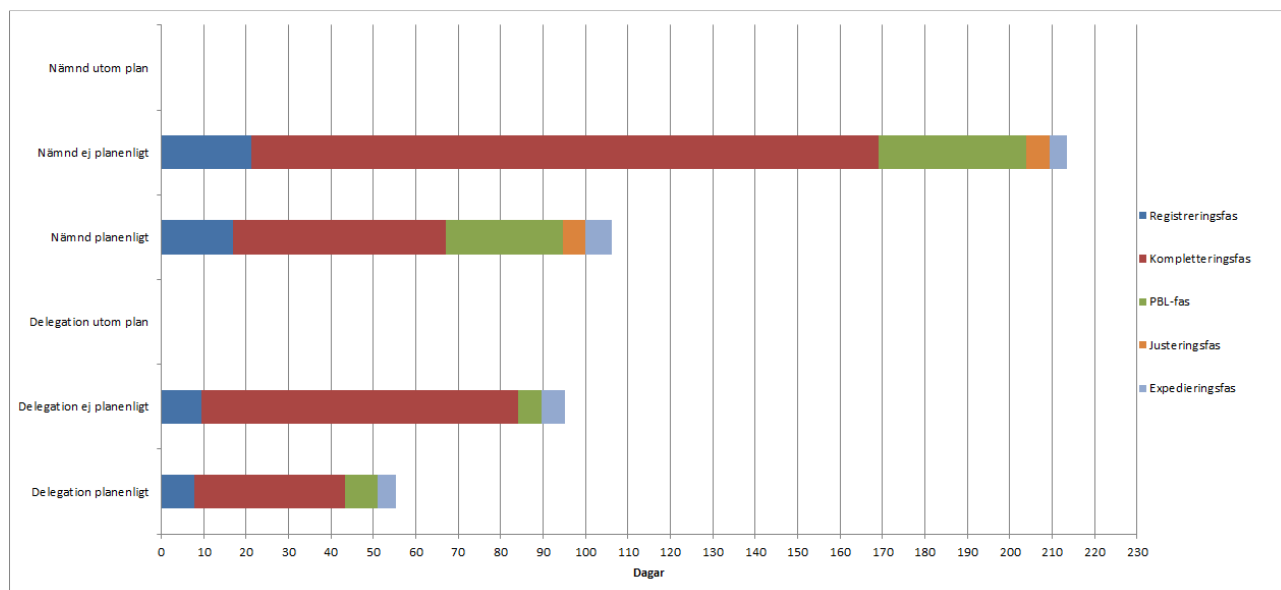


Byggsanktionsavgift	12	14	9	13
Vitesföreläggande	0		1	3
Övrigt	4	13	1	0

Handläggningstid tillsyn	2020	2018	2016	2015
Tid från anmälan till beslut Medelvärde (veckor)	28,2	37,5	41,7	37,2
Tid från anmälan till beslut Medianvärde (veckor)	8,3	20,7	26,3	9,9

Produktivitet	2020	2018	2016	2015	2014	2013	2012
Antal ansökningar / anmälningar / tillsynsärenden per årsarbetare	65	69	91	91	76	79	94
Antal beslut per årsarbetare	44	50	141	112	-	68	65

Rättssäkerhet	2020	2018	2016	2015	2014	2013	2012
Beslut som överklagats i förhållande till antal beslut	8%	5%	2 %	3,5%	-	6%	4,4%
Slutligt avgjorda beslut som "står sig"	71%	95%	63 %	75%	98%	79,3%	86%



## Danderyds kommun, Årsberättelse

### Organisation kring bygglov/anmälan/tillsyn - hanteringen 2020

Bygglovavdelningen i Danderyd är en del av kommunens miljö- och stadsbyggnadskontor. Miljö- och stadsbyggnadskontoret består av fyra avdelningar: bygglov, miljö- och hälsa, kart- och mät samt en administrativ stab.

Bygglovavdelningen har under året varit underbemannade medan antalet ärende har ökat samtidigt som digitaliseringsprocessen har pågått och delvis belastat avdelningen med nya rutiner och anpassningar.

Grunden är att bygglovavdelningen består av en stadsarkitekt, två bygglovadministratörer, fyra lovhandläggare, tre byggnadsinspektörer samt en handläggare med fokus på tillsynsarbete.

Stadsarkitekten arbetar till 70 procent med handläggning och resterande del med ledningsarbete. Den ena av våra bygglovadministratörer jobbar uteslutande med bygglovsadministration och den andre med både bygglovs- och systemadministration. Ärenden som rör attefallsåtgärder handläggs av alla avdelningens yrkeskategorier och det förekommer även att byggnadsinspektörer handlägger bygglovsärenden och vice versa.

Bygglovavdelningen har även stor hjälp av miljö- och stadsbyggnadskontorets administrativa stab som bland annat har hand om registrering, rättidsprövning, överklagandehantering, utskick till byggnadsnämnden samt bygglovsarkiv.

### Viktiga verksamhetshändelser under 2020

- Miljö- och stadsbyggnad flyttade till nya lokaler under hösten 2020.
- Lansering av 22 st e-tjänster och möjlighet att komplettera sina ärenden digitalt.
- Lansering av ny hemsida.

### Analys av 2020

Styrkor:

- Bra samarbete inom bygglovgruppen samt mellan bygglov och stab.
- Kompetent personal samt att möjlighet till kompetensutveckling finns.
- Utveckling av e-tjänster.

Svagheter:

- Fortsatt insats för att anpassa arbetet till ändringar i ärendehanteringssystemet och nya tillkommande processer. Detta innebär att det i en övergångsperiod kan finnas osäkerhet.

Förbättringsområden:

- Fortsätta utveckla digitala lösningar, e-tjänster samt rutiner för att bättre utnyttja det digitala ärendehanteringssystemet. Utveckla samarbetet med övriga förvaltningar

### Kontaktperson/Kontaktpersoner 2020

Jamal Esfahni, stadsarkitekt

## Huddinge kommun, Nyckeltal

Invånare: 113 115

Bakgrundsdata	2020	2019	2018	2016	2013	2012
Årsarbetare 1	21,5	27	28	-	14	16
Ansökningar Anmälningar Tillsynsärenden	2 257	1 938	1 906	1 522	1 320	1 215
Antal beslut	3 105	3 118	1 964	1 455	1 608	1 230
Antal nämndbeslut	81	137	122	87	-	-
Antal överklagade beslut	90	175	215	61	-	-

Handläggningstider	2020	2019	2018	2016	2013	2012
Tid från komplett ärende till beslut Medelvärde (veckor)	3,4	4,3	5,6	-	-	-
Tid från komplett ärende till beslut Medianvärde (veckor)	2	2,3	3,6	-	-	-
Tid från ansökan till expediering Medelvärde (veckor)	9,9	10,6	12,5	-	12,3	7,3
Tid från ansökan till expediering Medianvärde (veckor)	7,9	7,9	9,3	-	5,4	6,3
Ärenden som klarar 10 veckors handläggningstid	97%	91%	85%	95 %	-	-
Ärenden som inte klarar 10 veckors handläggningstid	3%	9%	15%	5 %	-	-

Beslutstyp "Attefall"	2020	2019	2018	2016
Inredning ytterligare bostad	7	28	24	12
Komplementbostadshus	149	68	83	24
Komplementbyggnad	66	50	44	47
Tillbyggnad	94	95	62	37
Tillbyggnad & komplementbostadshus	0	0	-	0
Tillbyggnad & komplementbyggnad	0	0	-	0
Takkupa	1	0	-	1
Övrigt	0	0	-	0
Nekat startbesked	0	0	-	15

Handläggningstid "Attefall"	2020	2019	2018	2016
Tid från komplett ärende till beslut Medelvärde (veckor)	1,9	2	3,4	3
Tid från komplett ärende till beslut Medianvärde (veckor)	1	1,1	1,9	-

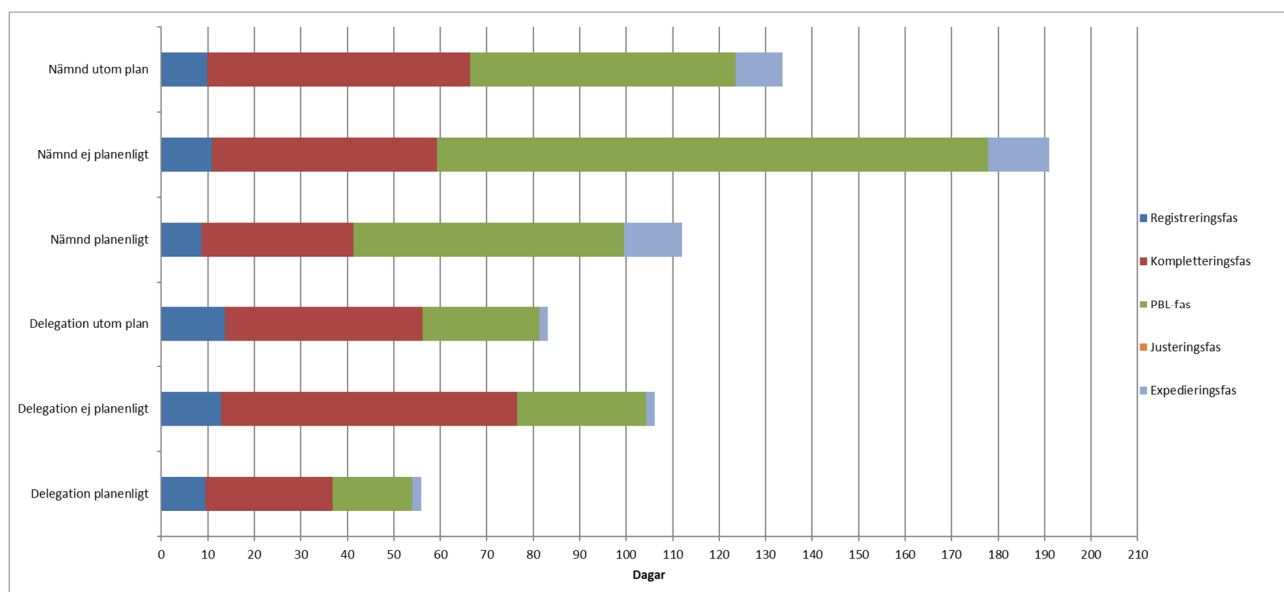
Beslutstyp tillsyn	2020	2019	2018	2016
Avskrivning	325	336	299	143

Byggsanktionsavgift	33	32	10	15
Vitesföreläggande	26	33	12	4
Övrigt	0	9	2	-

Handläggningstid tillsyn	2020	2019	2018
Tid från anmälan till beslut Medelvärde (veckor)	30,1	38,3	98,1
Tid från anmälan till beslut Medianvärde (veckor)	30,1	17,3	66

Produktivitet	2020	2019	2018	2016	2013	2012
Antal ansökningar / anmälningar / tillsynsärenden per årsarbetare	105	72	68	25-30	94	76
Antal beslut per årsarbetare	144	115	70	150	115	77

Rättssäkerhet	2020	2019	2018	2016	2013	2012
Beslut som överklagats i förhållande till antal beslut	3%	0%	11%	4 %	1,6 %	1,9 %
Slutligt avgjorda beslut som "står sig"	59%	-	86%	96 %	89 %	86 %



## Huddinge kommun, Årsberättelse

### Organisation kring bygglov/anmälan/tillsyn - hanteringen 2020

I september genomfördes en organisationsförändring där en organisation med tre enheter som alla hade lovhandläggare, byggnadsinspektörer och koordinators upphörde. Avdelningen är nu istället organiserad i två enheter för handläggning och genomförande där lovhandläggare och byggnadsinspektörer finns. De två enheterna handlägger lov- och anmälsärenden. Inom den tredje enheten finns koordinators, systemförvaltare/IT-projektledare samt bostadsanpassningsbidragshandläggare. Inom den tredje enheten finns ansvaret för verksamhetsutveckling.

Tillsynsarbetet bedrivs inom alla tre enheter. Koordinatorerna har under året tagit över delar av tillsynshandläggningen genom att förgranska alla ärenden, skicka ut begäran om förklaring, göra tillsynsbesök samt avskrivna en del ärenden. Övrig tillsynshandläggning genomförs av handläggare och inspektörer.

### Viktiga verksamhetshändelser under 2020

Förutom genomgripande organisationsförändring har ett enormt stort arbete skett med avdelningens rutiner och processer. I ett arbete kallat PR2020 (process- och rutinarbete 2020) har ett medarbetardrivet förändringsarbete skett. Alla befintliga rutiner har inventerats och i de fall det behövts har de gjorts om. Rutiner som saknats har tagits fram och allt har samlats på ett och samma ställe i en översiktlig rutinbeskrivning för varje enskilt moment i handläggningen. Till detta har också automatisering i ärendehanteringssystemet utvecklats ytterligare samt att nya processflöden för tillsynsarbete och nämndhantering tagits fram. De samlade rutinerna har kunnat testköras av nya medarbetare med mycket gott resultat

### Analys av 2020

*Styrkor:* Bygglövsavdelningen har fortsatt en god sammanhållning och stämning. Medarbetarna har ett stort driv och vill skapa förändring för att förbättra verksamheten. Avdelningens enhetschefer har ett nära ledarskap inom respektive enhet och det kollegiala stödet är mycket starkt. Under året har den långt framskridna digitaliseringen visat sig fungera mycket väl och verksamheten har fortgått utan att några större insatser behövt göras för att ställa om till arbete på distans.

*Svagheter:* Bygglövsavdelningen har fortsatt en stor mängd tillsynsärenden där det är svårt att hinna med handläggningen. Antalet pågående ärenden fortsatte att öka under 2020 även om det syns en viss minskning under årets sista tre månader. Ovan beskriven omorganisation och nya rutiner samt att en konsult anlåtats är orsaken till en minskad ärendemängd men ytterligare arbete krävs under 2021. Vidare har nämnden en stor utmaning att hantera ärenden som bedöms leda till en stor överexploatering inom relativt nya detaljplaner, främst sett till den så kallade attefallslagstiftningen. Arbetet med båda dessa utmaningar är mycket resurskrävande.

*Förbättringsområden:* Även om det finns en del kända orsaker bakom utfallet vad gäller antalet ärenden som står sig i överprövande instans är det en siffra som måste öka. Även NKI-måttet som efter en upphämtning för något år sedan nu stått stilla eller sjunkit är föremål för önskad förbättring.

### Uppföljning av 2020 års mål

- Produktivitet:  
Målet är uppnått då antal beslut per årsarbetare ökade något och ligger fortsatt över 100.
- Handläggningstid:  
Vad gäller handläggningstid uppnåddes alla de tre uppsatta målen. Handläggningstiden från komplett ärende till beslut minskade från 4,3 veckor till 3,4 medan handläggningstiden från inkommen ansökan till expediering minskade från 10,6 veckor till 9,9. Antal beslut inom 10 veckor ökade till 97%.

- **Rättssäkerhet:**  
Andelen beslut som överklagas fortsatte att minska under året jämfört med 2018 och 2019. Målet vad gäller ökat andel beslut som står sig i överprövande instans uppnåddes inte utan minskade istället till 59%. En del av förklaringen är att nämnden i ärenden prövar bland annat den så kallade attefallslagstiftningen i förhållande till kommunens planmonopol.
- **Kundnöjdhet:**  
NKI låg vid årsskiftet under 60 vilket gör att målet inte uppnås.

### **Mål för 2021**

- **Produktivitet:** 100 beslut per årsarbetare.
- **Handläggningstid:** Kompletta ärende till beslut: 3,2 veckor (medel), ansökan till expediering: 7,5 veckor (median).
- **Rättssäkerhet:** 75 % av överprövade ärenden ska stå sig i slutlig instans.
- **Kundnöjdhet:** 62

### **Medverkan i Bygglovalliansen 2020**

Representanter för Huddinges bygglovsavdelningen har deltagit i alla de nätverk som finns inom alliansen. Dessutom är bygglovschefen med i styrgruppen och Huddinge ansvarade för insamling av lönestatistik 2020.

### **Kontaktperson/Kontaktpersoner 2020**

Morgan Randall Svahn, Bygglovschef

## Håbo kommun, Nyckeltal

Invånare: 22 000

Bakgrundsdata	2020	2018	2017	2016	2015	2014	2013
Årsarbetare 1	6,1	6	6,02	5,75	3	5,3	4
Ansökningar Anmälningar Tillsynsärenden	422	399	413	562	516	396	354
Antal beslut	680	357	501	840	395	328	292
Antal nämndbeslut	30	22	49	25	18	16	-
Antal överklagade beslut	9	4	7	8	3	6	-

Handläggningstider	2020	2018	2017	2016	2015	2014	2013
Tid från komplett ärende till beslut Medelvärde (veckor)	1,7	5,7	4,3	5,2	3,6	3,1	-
Tid från komplett ärende till beslut Medianvärde (veckor)	0,9	1,6	2	3,3	1,9	1,6	-
Tid från ansökan till expediering Medelvärde (veckor)	7,8	14,8	13,1	11	7,1	7,8	10,1
Tid från ansökan till expediering Medianvärde (veckor)	5,6	9,7	11,7	8,7	5,7	6	1,6
Ärenden som klarar 10 veckors handläggningstid	98%	86%	253 (87%)	185 (87%)	251 (92%)	94%	-
Ärenden som inte klarar 10 veckors handläggningstid	2%	-	39 (13%)	28 (13%)	21 (8%)	6%	-

Beslutstyp "Attefall"	2020	2018	2017	2016
Inredning ytterligare bostad	0	-	13	1
Komplementbostadshus	0	3	12	3
Komplementbyggnad	13	7	9	20
Tillbyggnad	10	-	20	24
Tillbyggnad & komplementbostadshus	0	-	0	0
Tillbyggnad & komplementbyggnad	0	-	0	0
Takkupa	1	-	0	1
Övrigt	0	-	0	0
Nekat startbesked	0	-	0	0

Handläggningstid "Attefall"	2020	2018	2017	2016
Tid från komplett ärende till beslut Medelvärde (veckor)	0,5	6	-	0,7
Tid från komplett ärende till beslut Medianvärde (veckor)	0,3	0,6	1	0,3

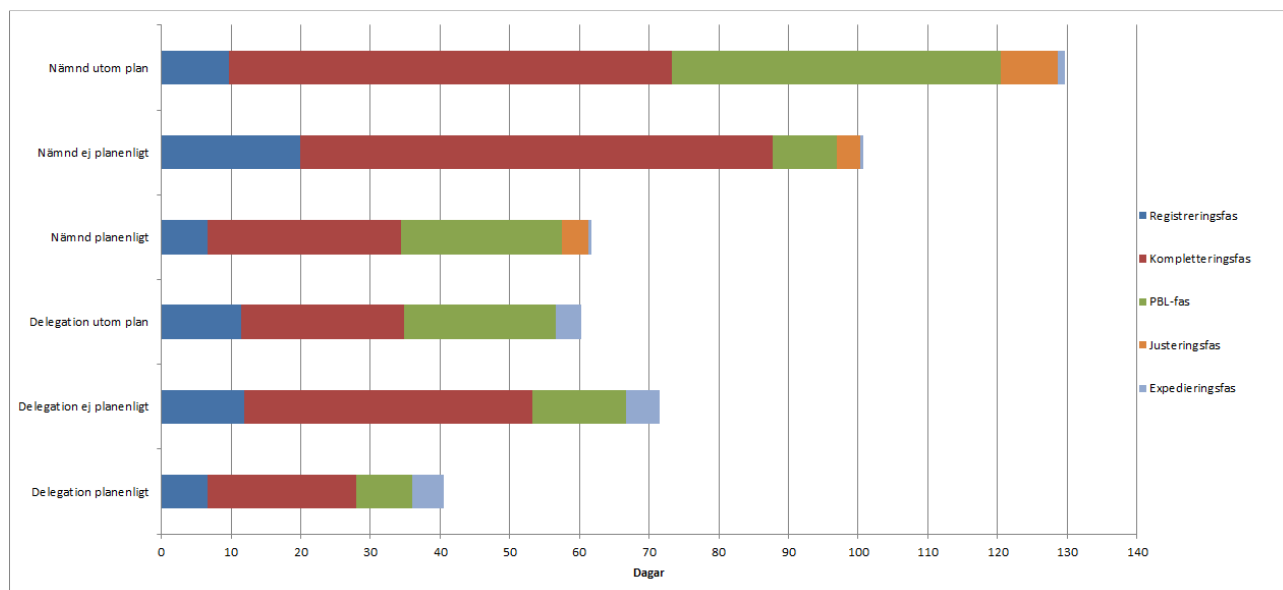
Beslutstyp tillsyn	2020	2018	2017	2016
Avskrivning	5	1	0	0

Byggsanktionsavgift	3	1	0	0
Vitesföreläggande	0	3	0	1
Övrigt	5	-	0	0

Handläggningstid tillsyn	2020	2018	2016
Tid från anmälan till beslut Medelvärde (veckor)	23,2	11,3	89,1
Tid från anmälan till beslut Medianvärde (veckor)	15	10,1	89,1

Produktivitet	2020	2018	2017	2016	2015	2014	2013
Antal ansökningar / anmälningar / tillsynsärenden per årsarbetare	69	67	69	98	172	75	89
Antal beslut per årsarbetare	111	60	83	146	132	62	73

Rättssäkerhet	2020	2018	2017	2016	2015	2014	2013
Beslut som överklagats i förhållande till antal beslut	1%	1%	1 %	1 %	1 % (0,8%)	1,8%	0,30%
Slutligt avgjorda beslut som "står sig"	57%	75%	86 %	67 %	50%	50 %	100%





## Håbo kommun, Årsberättelse

### Organisation kring bygglov/anmälan/tillsyn - hanteringen 2020

Bygglovavdelningen tillhör bygg- och miljöförvaltningen. Inom förvaltningen finns miljöavdelningen, bygglovavdelningen samt mät- kart och GIS avdelningen. Förvaltningen verkar under bygg- och miljönämnden.

Bygglovavdelningen har under 2020 haft följande bemanning.

4,5 st bygglovhandläggare, 2,5 byggnadsinspektörer, 1 st administratör/verksamhetsutvecklare, 1 st bygglovkoordinator, 1 st handläggare för bostadsanpassning.

En av handläggare ovan är vikarie för en föräldraledighet samt för en handläggare som arbetat 60 %.

Bygglovhandläggarna hanterar främst förhandsbesked, lovärenden samt attefallsanmälningar.

Byggnadsinspektörerna hanterar lovärenden i skede två, från startbesked till slutbesked. Även tillsynsarbetet är fördelat mellan byggnadsinspektörerna.

Bygglovadministratören/verksamhetsutvecklarens roll är att ansvara för den dagliga registreringsfasen. Denna har även en viktig roll för den digitala utvecklingen på avdelningen.

På avdelningen finns även en bygglovkoordinator, dennes ansvar är främst att handlägga anmälan av eldstäder, handlägga bostadsanpassningsbidrag samt back up i all registrering.

### Viktiga verksamhetshändelser under 2020

Under våren bryter coronapandemin ut och Håbo kommun går upp i stabsläge från den 23 mars till den 31 oktober. Situationen påverkar hela förvaltningens verksamhet. Personal lånas ut till stabsarbete och inom vård och omsorg. Det blir omprioriteringar bland arbetsuppgifter.

Inom bygglov och kart- och mättjänster införs en helt ny e-tjänst som underlättar såväl för den sökande som för den/de som ska administrera och handlägga. Ansökningar i bygglovsärenden är fortsatt hög. Från och med januari 2020 går verksamheten inom bygglov över till helt digital handläggning. Inga pappersakter förekommer längre.

Verksamhetsutveckling fortsätter bland annat med stöd av planen för digitalisering. Den goda takten fortsätter mycket tack vare bidrag från kommunstyrelsens pott för digitalisering.

### Analys av 2020

*Styrkor:* Fortfarande ett bra sammansvetsat team som arbetar tillsammans med hög arbetsmoral. Det är viktigt att det finns ett bra samarbete mellan handläggare och inspektör. Processkartläggning, som är ett löpande arbete, kommer att resultera i bra uppdaterade rutiner och att alla har samma arbetssätt. Vi har samsynsmöten två gånger per vecka som också lett till gemensamma riktlinjer. Kompetensen är bred inom avdelningen.

Arbetet med att förbättra företagsklimatet har fallit ut väl och funkar betydligt mycket bättre idag.

*Svagheter:* Då vår It-avdelningen inte har rätt bemanning får vi inte det stöd vi behöver (hösten 2020) i verksamheten gällande verksamhetsutvecklingen, som pga detta stannar av något. Arbetet med rutiner såsom uppdatera checklistor och rutiner stannade av något när vi alla "installerade" oss för hemarbete. I en bygglovverksamhet är det viktigt att ha uppdaterade rutiner och mallar för att få en bra effektivitet. Detta är ett återkommande arbete som bör prioriteras bättre.

*Förbättringsområden:* Hemsidan bör ses över ordentligt. Fokus bör också vara att förbättra dialogen till medborgarna. Att skapa och få tydligare information om vad som gäller..

### Uppföljning av 2020 års mål (se årsrapport 2019)

Tidigare har vi inte rapporterat rätt antal beslut, därav den låga siffran på produktivitet. From år 2021 kommer alla start- och slutbesked också att redovisas.

- Produktivitet: 56
- Handläggningstid: 1,5 v
- Rättssäkerhet: 79%
- Kundnöjdhet: 70, avser första halvåret 2020

#### **Mål för 2021**

- Produktivitet: 115
- Handläggningstid: 1,5 v
- Rättssäkerhet: 85 %
- Kundnöjdhet: 85 %

#### **Medverkan i Bygglovalliansen 2020**

Håbo kommun hade i uppdrag och planera och genomföra årsträffen, denna blev pga pandemin inställd några dagar innan planerat datum år 2020.

#### **Kontaktperson/Kontaktpersoner 2020**

Åsa Odelfalk, Bygglovschef, Statistik Malin Salander.

## Järfälla kommun, Nyckeltal

Invånare: 80 924

Bakgrundsdata	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013
Årsarbetare 1	14,1	16,38	16,1	19	15,45	13,1	11,1	9,6
Ansökningar Anmälningar Tillsynsärenden	898	825	863	898	886	956	906	755
Antal beslut	1 406	548	871	922	1 472	1 324	927	785
Antal nämndbeslut	28	25	23	63	50	55	42	-
Antal överklagade beslut	38	59	43	26	27	17	26	-

Handläggningstider	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013
Tid från komplett ärende till beslut Medelvärde (veckor)	2,3	2,3	1,9	2,4	2,8	2,8	2,7	-
Tid från komplett ärende till beslut Medianvärde (veckor)	1,4	1,6	1,1	1,6	1,4	2	1,7	-
Tid från ansökan till expediering Medelvärde (veckor)	8,9	7,8	8,7	9,6	10,1	9,8	8,5	9,1
Tid från ansökan till expediering Medianvärde (veckor)	5,6	5,3	4,4	6,2	6,6	6,9	5,4	6,1
Ärenden som klarar 10 veckors handläggningstid	99%	99%	100%	521 (97%)	465 (97%)	538 (97%)	98%	-
Ärenden som inte klarar 10 veckors handläggningstid	1%	1%		17 (3%)	15 (3%)	17 (3%)	2%	-

Beslutstyp "Attefall"	2020	2019	2018	2017	2016
Inredning ytterligare bostad	0	1	-	1	0
Komplementbostadshus	9	3	4	2	1
Komplementbyggnad	18	10	14	11	10
Tillbyggnad	30	12	24	25	20
Tillbyggnad & komplementbostadshus	0	0	-	0	0
Tillbyggnad & komplementbyggnad	0	0	-	0	0
Takkupa	0	0	1	1	0
Övrigt	0	0	-	0	0
Nekat startbesked	0	0	-	0	0

Handläggningstid "Attefall"	2020	2019	2018	2017	2016
Tid från komplett ärende till beslut Medelvärde (veckor)	0	0	0,8	-	1,1
Tid från komplett ärende till beslut Medianvärde (veckor)	0,4	0,9	0,1	0,9	0,6

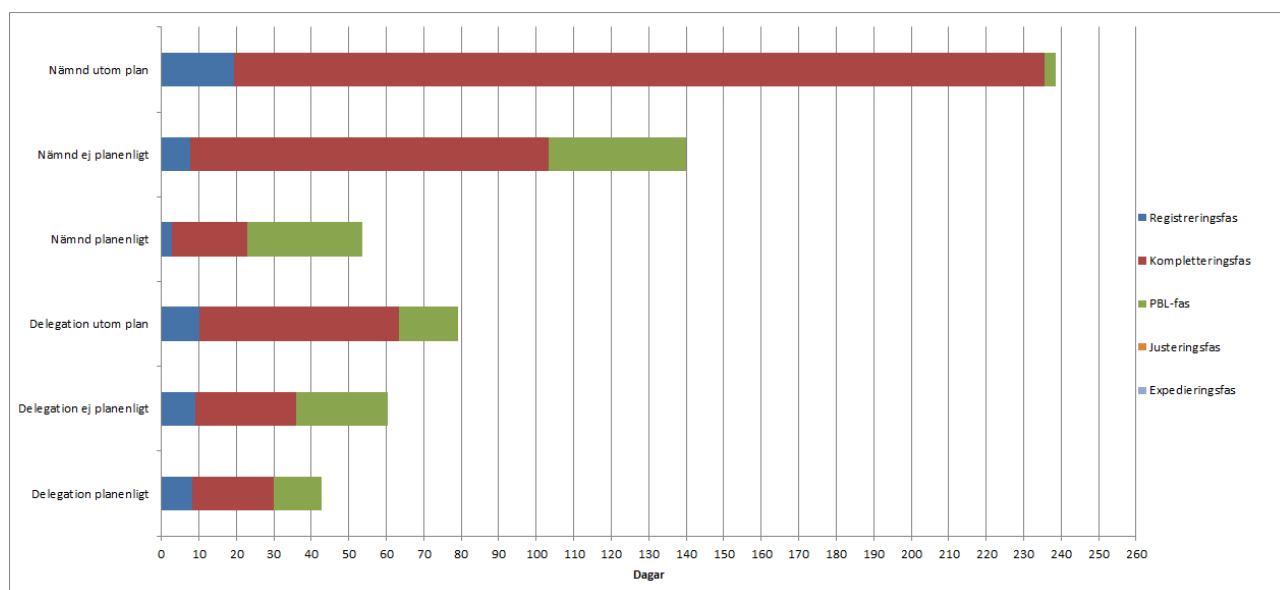
Beslutstyp tillsyn	2020	2019	2018	2017	2016
Avskrivning	57	82	72	65	9

Byggsanktionsavgift	28	41	34	23	18
Vitesföreläggande	0	6	4	4	4
Övrigt	0	9	1	3	0

Handläggningstid tillsyn	2020	2019	2018	2017	2016
Tid från anmälan till beslut Medelvärde (veckor)	50,7	42,6	37,3	43,3	56,6
Tid från anmälan till beslut Medianvärde (veckor)	31	23,4	20,3	33,6	19,1

Produktivitet	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013
Antal ansökningar / anmälningar / tillsynsärenden per årsarbetare	64	50	54	47	57	73	82	79
Antal beslut per årsarbetare	100	33	54	49	95	101	84	82

Rättssäkerhet	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013
Beslut som överklagats i förhållande till antal beslut	3%	11%	5%	4 %	2 %	1,30%	2,8 %	2,80%
Slutligt avgjorda beslut som "står sig"	86%	76%	84%	88 %	94 %	100%	68%	64,30%



## Järfälla kommun, Årsberättelse

### Organisation kring bygglov/anmälan/tillsyn - hanteringen 2020

Bygglovsavdelningen tillhör bygg- och miljöförvaltningen och arbetar för miljö- och bygglovsnämnden. Under 2020 anställdes ytterligare en byggnadsinspektör så att det totalt blev 17 anställda på avdelningen. Av dessa 17 är en registrator, en IT-samordnare, en bygglovskordinator, tre byggnadsinspektörer, åtta bygglovhandläggare, två tillsynshandläggare och en avdelningschef.

### Viktiga verksamhetshändelser under 2020

- Hela bygglovsprocessen har blivit digitaliserad
- En tillsynsplan som redovisar nämndes tillsynsarbete har fastställts.
- Flertalet bygglov för bl.a. flerbostadshus och industribyggnader har beviljats.

### Analys av 2020

*Styrkor:* Digitalt arbetssätt, kompetenta medarbetare med bred erfarenhet samt gott samarbete med övriga förvaltningar inom kommunen.

*Svagheter:* Känslighet vid driftstopp och tekniska fel i servrar.

*Förbättringsområden:* Implementering av visualiseringsverktyg och ekonomikoppling till ärendesystemet.

### Uppföljning av 2020 års mål

- Handläggningstid: 2,5 veckor
- Rättssäkerhet: 74 %
- Kundnöjdhet: 67 %

### Mål för 2021

- Handläggningstid: 3,0 veckor
- Rättssäkerhet: 75 %
- Kundnöjdhet: 70 %

### Medverkan i Bygglovalliansen 2020

Bygglovschefen har medverkat i styrgrupp samt chefsnätverk och medarbetare har deltagit i de nätverksträffar som anordnats.

### Kontaktperson 2020

Amanda Touman Redstorm, Bygglovchef

## Lidingö stad, Nyckeltal

Invånare: 48 123

Bakgrundsdata	2019	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013
Årsarbetare 1	9,8	7,2	9,1	8,85	8,75	7,3	8,1	8,8
Ansökningar Anmälningar Tillsynsärenden	772	655	665	757	861	829	730	726
Antal beslut	1002	912	520	1048	750	869	862	635
Antal nämndbeslut	97	105	51	68	54	44	71	-
Antal överklagade beslut	31	47	63	38	41	34	46	-

Handläggningstider	2019	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013
Tid från komplett ärende till beslut Medelvärde (veckor)	4,7	4,1	2,6	2,4	2,6	2,7	2,3	-
Tid från komplett ärende till beslut Medianvärde (veckor)	2,9	2,7	1	1,1	1	1,4	1	-
Tid från ansökan till expediering Medelvärde (veckor)	10,2	11,6	11,9	10,4	8,9	8,8	7,8	7,5
Tid från ansökan till expediering Medianvärde (veckor)	8,1	8	7,3	7,9	7,3	6,1	5,7	5,9
Ärenden som klarar 10 veckors handläggningstid	90%	91%	98%	409 (97%)	405 (94 %)	477 (97%)	96%	-
Ärenden som inte klarar 10 veckors handläggningstid	10%	9%	-	13 (3%)	24 (6%)	15 (3%)	4%	-

Beslutstyp "Attefall"	2019	2019	2018	2017	2016
Inredning ytterligare bostad	1	1	0	1	7
Komplementbostadshus	21	1	2	13	1
Komplementbyggnad	24	14	14	17	32
Tillbyggnad	41	28	21	29	25
Tillbyggnad & komplementbostadshus	0	0	0	0	0
Tillbyggnad & komplementbyggnad	0	0	1	3	5
Takkupa	0	0	0	0	0
Övrigt	0	0	0	0	1
Nekat startbesked	0	0	0	0	0

Handläggningstid "Attefall"	2019	2019	2018	2017	2016
Tid från komplett ärende till beslut Medelvärde (veckor)	5,2	3,2	0	-	2,1
Tid från komplett ärende till beslut Medianvärde (veckor)	2,9	1,1	0,3	0,6	0,6

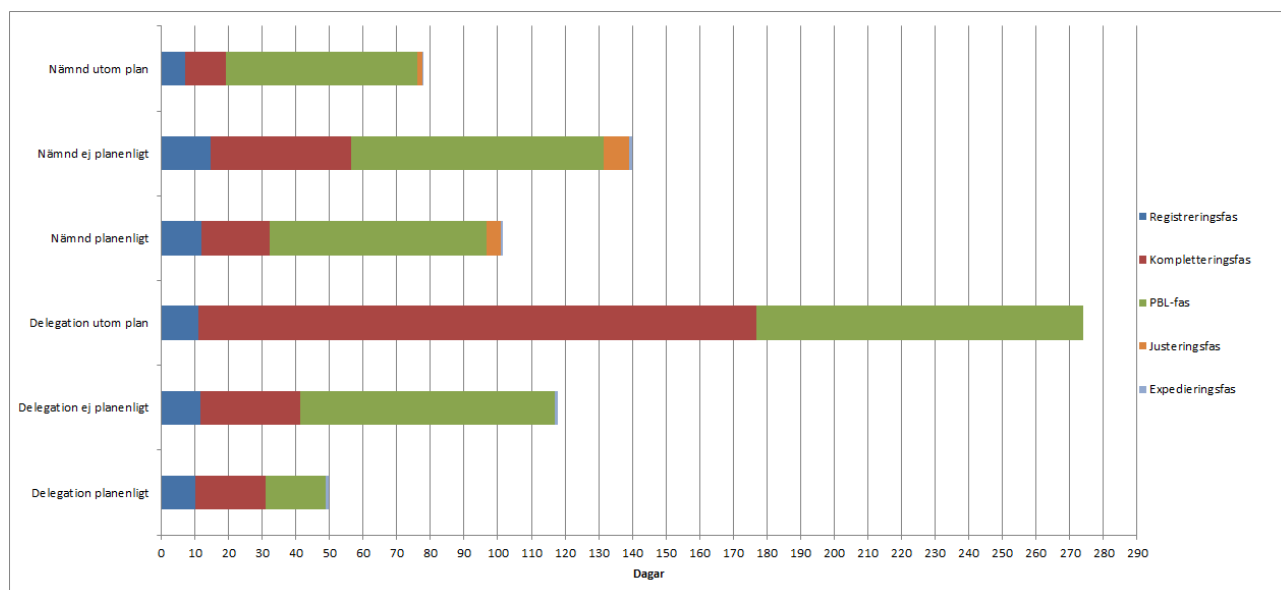
Beslutstyp tillsyn	2019	2019	2018	2017	2016
Avskrivning	35	25	22	44	20

Byggsanktionsavgift	0	0	2	0	0
Vitesföreläggande	0	2	0	0	3
Övrigt	0	0	0	0	0

Handläggningstid tillsyn	2019	2019	2018	2017	2016
Tid från anmälan till beslut Medelvärde (veckor)	31,3	51,6	49,3	54	46,3
Tid från anmälan till beslut Medianvärde (veckor)	31,6	28,3	20	29,1	30,7

Produktivitet	2019	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013
Antal ansökningar / anmälningar / tillsynsärenden per årsarbetare	79	91	73	86	98	114	91	83
Antal beslut per årsarbetare	102	127	57	118	86	119	107	72

Rättssäkerhet	2019	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013
Beslut som överklagats i förhållande till antal beslut	3%	5%	12%	4 %	5 %	3,90%	5,3 %	5,20%
Slutligt avgjorda beslut som "står sig"	73%	70%	61%	86 %	88 %	83%	84 %	70,50%



## Lidingö stad, Årsberättelse

### Organisation kring bygglov/anmälan/tillsyn - hanteringen 2020

Miljö- och stadsbyggnadskontoret har under 2020 bestått av en mark- och kanslienhet, en miljö- och hälsoskyddsenhet, en plan- och exploateringsenhet och en bygglovenhet. Kontoret har ca 50 medarbetare. Bygglovenheten har under året bestått av ca 9 personer: en bygglovchef, sex bygglovhandläggare, en byggnadsinspektör och en antikvarie/plansamordnare. Två bygglovkoordinatorer och en nämndsekreterare stöttar i arbetet men tillhör en annan enhet.

Under året har bygglovenheten genomgått en stor personalförändring där fem av handläggarna är nya för i år i bygglovgruppen och staden. Under sista kvartalet 2020 hade gruppen en t.f chefsfunktion, bestående av en person med personalansvar och en person med verksamhetsansvar.

### Viktiga verksamhetshändelser under 2020

- Hemarbete från och med april med anledning av corona. Utmaningar att då få medarbetare bor i staden har det medfört att bl a tillsynsarbetet påverkats.
- En "coronaeffekt" syns i en stor ökning av PBL-relaterade frågor från medborgare till kundcenter och handläggare.
- Nyrekrytering handläggare och plan- och bygglovchef
- Fokus på lagbyggande och kunskapsöverföring i ny arbetsgrupp.

### Analys av 2020

*Styrkor:* Kultur kring prestigelöshet och att hjälpas åt på kontoret. Positiv och utvecklingsinriktad bygglovgrupp som snabbt hittat sammanhållning trots många nya medarbetare. Bra sammansättning mellan erfarna och nyutexaminerade handläggare med kompetenser som kompletterar varandra.

*Svagheter:* Brister i processbeskrivningar och nedtecknade rutiner medför att kunskaper gått förlorade i personalomsättning och måste läras in på nytt. Liten arbetsgrupp sårbar vid vakanser och oplanerade händelser.

*Förbättringsområden:* Översyn av rutiner och processer, organisation, ökat kundfokus i brev och beslut etc etc. Öka andelen kompletta ansökningar vilket vi ser fortsatt är en nyckel för att få ner handläggningstiderna.

### Uppföljning av 2020 års mål

- Handläggningstid: Målet om 6 veckor uppnåddes inte, utfallet för året var 10 veckor. Anledningen till det är bl a att gruppen tidvis varit underbemannad och att startsträckorna är längre för en ny arbetsgrupp än för en inarbetad. Färre ärenden var kompletta när de kom in 2020 än 2019. Nära på en dubbling av antalet rådgivningsärenden på telefon har tagit tid i anspråk och sannolikt påverkat utfallet.
- Kundnöjdhet: Målet med ett NKI om 60 % uppnåddes väl på företagssidan, med ett rekordhøgt resultat om 78 %. Hos privatpersoner låg NKI i nivå med tidigare år, 68 %. För att öka kundnöjdheten hos privatpersoner kommer en handlingsplan att tas fram.
- Rättssäkerhet: Målet om 70 % i upplevd rättssäkerhet uppnåddes väl, på företagssidan var utfallet av NKI 84 %

### Mål för 2021

- Handläggningstid: 6 veckor från ansökan till beslut
- Rättssäkerhet: 80 %



- Kundnöjdhet: 80

### **Medverkan i Bygglovalliansen 2020**

Med anledning av att Agneta Tarandi som varit verksam i styrgrupp slutat och den stora personalomsättningen i övrigt har Lidingö inte haft möjlighet att prioritera medverkan i Bygglovalliansen under året.

### **Kontaktperson/Kontaktpersoner 2020**

Per Dunberg, plan- och bygglovchef

Nyckeltal och statistik: Pia Harrison, bygglovkoordinator

## Nacka kommun, Nyckeltal

Invånare: 105 000

Bakgrundsdata	2020	2019	2018	2016	2015	2014	2013	2012
Årsarbetare 1	21,6	21,72	24,8	19,9	19,5	17,6	17,8	16,4
Ansökningar Anmälningar Tillsynsärenden	1 854	1457	1462	1 890	1 861	1 480	1 462	1129
Antal beslut	3 313	2892	3324	3 654	2 182	1 776	1 880	1424
Antal nämndbeslut	73	58	81	71	57	94	-	-
Antal överklagade beslut	86	0	105	120	92	67	-	-

Handläggningstider	2020	2019	2018	2016	2015	2014	2013	2012
Tid från komplett ärende till beslut Medelvärde (veckor)	2,7	3,5	2,9	2,2	1,6	2,6	-	-
Tid från komplett ärende till beslut Medianvärde (veckor)	2,0	2,4	1,6	1,1	0,7	1,1	-	-
Tid från ansökan till expediering Medelvärde (veckor)	8,8	9,6	13,7	10,4	8,3	9,6	8,9	6,8
Tid från ansökan till expediering Medianvärde (veckor)	6,3	6	8,7	6,3	5	5,9	5	4,6
Ärenden som klarar 10 veckors handläggningstid	99%	97%	95%	1 121 (97%)	1 174 (98%)	96 %	-	-
Ärenden som inte klarar 10 veckors handläggningstid	1%	3%	5%	33 (3%)	19 (2%)	4 %	-	-

Beslutstyp "Attefall"	2020	2019	2018	2016	2015
Inredning ytterligare bostad	0	0	0	2	1
Komplementbostadshus	49	18	13	9	9
Komplementbyggnad	52	42	49	108	62
Tillbyggnad	83	85	61	69	83
Tillbyggnad & komplementbostadshus	0	0	0	1	1
Tillbyggnad & komplementbyggnad	0	0	3	3	3
Takkupa	2	4	0	8	-
Övrigt	0	0	0	0	-
Nekat startbesked	0	0	0	0	-

Handläggningstid "Attefall"	2020	2019	2018	2016	2015
Tid från komplett ärende till beslut Medelvärde (veckor)	1,9	0	0	1,3	1,6
Tid från komplett ärende till beslut Medianvärde (veckor)	1,1	0	0,6	0,7	0,3

Beslutstyp tillsyn	2020	2019
Avskrivning	-	0
Byggsanktionsavgift	-	0
Vitesföreläggande	-	0
Övrigt	-	0

Handläggningstid tillsyn	2020	2019
Tid från anmälan till beslut Medelvärde (veckor)	-	-
Tid från anmälan till beslut Medianvärde (veckor)	-	-

Produktivitet	2020	2019	2018	2016	2015	2014	2013	2012
Antal ansökningar / anmälningar / tillsynsärenden per årsarbetare	86	69	55	95	95	84	82	69
Antal beslut per årsarbetare	153	136	134	184	112	101	106	87

Rättssäkerhet	2020	2019	2018	2016	2015	2014	2013	2012
Beslut som överklagats i förhållande till antal beslut	3%	2%	3%	3 %	4,20%	3,8 %	3,50%	4,70%
Slutligt avgjorda beslut som "står sig"	78%	71%	83%	80 %	63%	80,8%	75,50%	72,10%

## Nyköpings kommun, Årsberättelse

### Organisation kring bygglov/anmälan/tillsyn - hanteringen 2020

På Bygglovenheten i Nyköpings kommun är vi 18 medarbetare med varierande befattningar så som bygglovhandläggare, byggnadsinspektör, bygglovarkitekt, tillsynshandläggare, kart- och mättningsingenjör, bygglovsamordnare och bygglovkoordinatorer, och givetvis vår bygglovschef Anna Hesselgren.

Under 2020 har vi förlorat två medarbetare, men fått tre nya. Vi har tillsatt en bygglovssamordnare och utvecklat hans roll på enheten. Vi har också utvecklat vår bygglovarkitekts roll. Båda har hanterat färre ärenden och fått en mer stödjande roll, med fokus på att vara med på alla olika möten vi blir inbjudna till, bland annat kommunens olika styr- och projektgrupper samt tidiga samråd med företag.

På uppdrag av Miljö- och samhällsbyggnadsnämnden hanterar vi bland annat ärenden avseende förhandsbesked, bygglov, marklov, rivningslov, anmälan och tillsyn enligt plan- och bygglagen, men också ärenden om strandskydd enligt miljöbalken. Vi har ett nära samarbete med andra enheter på kommunen.

Verksamheten har påverkats måttligt av pandemin. Ärendehantering och serviceuppdrag har kunnat upprätthållas men vi har kunnat konstatera att ärenden tar längre tid.

### Viktiga verksamhetshändelser under 2020

- Uppgraderat till ByggR 2.0 och Atom 2.0, påbörjat uppgradering till Nova.
- Gjort justeringar i taxan.
- Tagit fram ett internt bedömningsstöd.
- Utvecklat vår förmåga att samarbeta på distans på grund av den rådande pandemin, och tack och lov klarat oss utan smitta på enheten.
- Fått en samordnare till enheten, utvecklat dennes roll och vår bygglovarkitekts roll.

### Analys av 2020

*Styrkor:* Vi har ett stabilt system för samarbete och samsyn, både internt på enheten och med andra enheter på kommunen. Vi stödjer varandra och ger hjälp där det behövs. Vi arbetar aktivt med utvecklingsarbete för att förbättra våra rutiner.

*Svagheter:* Vi har behov av att utveckla våra internkontroller för att säkerställa en jämn rättssäkerhet. Det kan ta tid innan en sökande får återkoppling på sin ansökan och innan en medborgare får svar på sina frågor.

*Förbättringsområden:* Rättssäkerhet i form av korrekt avgift och korrekt beräknad handläggningstid, statistisk uppföljning och kundbemötande. Vi har fått i uppdrag att förbättra vår tillgänglighet och på divisionen utreder vi möjligheter för ett gemensamt kundcenter.

### Uppföljning av 2020 års mål

- Handläggningstid: 3,6 veckor (median)
- Rättssäkerhet: 76 % av våra överklagade beslut står sig
- Kundnöjdhet: 3,5 av 4 i vår egna undersökning och 69 av 100 i SKR:s Insikt

### Mål för 2021

- Handläggningstid: 3,5 veckor (median)

- Rättssäkerhet: 80 %
- Kundnöjdhet: 3,7 av 4 i vår egna undersökning och 75 av 100 i SKR:s Insikt.

.

### **Medverkan i Bygglovalliansen 2021**

Vi kommer att vara med på Bygglovalliansens nätverksträffar under 2021.

### **Kontaktperson/Kontaktpersoner 2020**

Anna Hesselgren, Bygglovchef

## Oxelösunds kommun, Nyckeltal

Invånare: 11 995

Bakgrundsdata	2020
Årsarbetare 1	4,6
Ansökningar Anmälningar Tillsynsärenden	306
Antal beslut	552
Antal nämndbeslut	9
Antal överklagade beslut	4

Handläggningstider	2020
Tid från komplett ärende till beslut Medelvärde (veckor)	5,7
Tid från komplett ärende till beslut Medianvärde (veckor)	4,9
Tid från ansökan till expediering Medelvärde (veckor)	11,5
Tid från ansökan till expediering Medianvärde (veckor)	10,9
Ärenden som klarar 10 veckors handläggningstid	83%
Ärenden som inte klarar 10 veckors handläggningstid	17%

Beslutstyp "Attefall"	2020
Inredning ytterligare bostad	0
Komplementbostadshus	2
Komplementbyggnad	6
Tillbyggnad	13
Tillbyggnad & komplementbostadshus	0
Tillbyggnad & komplementbyggnad	0
Takkupa	0
Övrigt	0
Nekat startbesked	0

Handläggningstid "Attefall"	2020
Tid från komplett ärende till beslut Medelvärde (veckor)	2,2
Tid från komplett ärende till beslut Medianvärde (veckor)	2

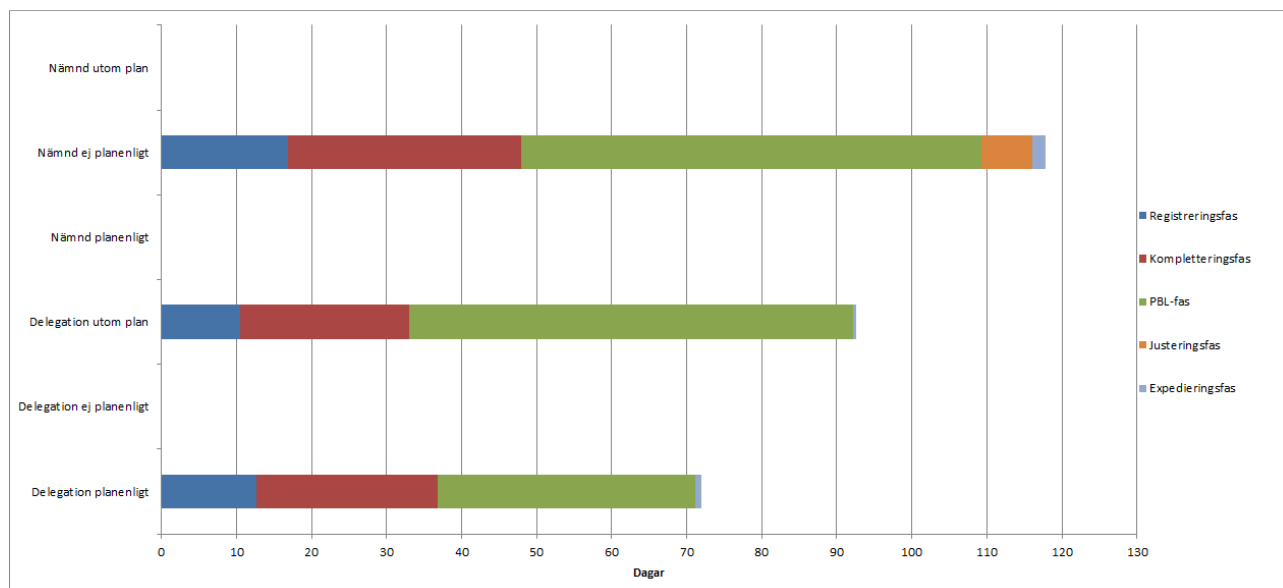
Beslutstyp tillsyn	2020
Avskrivning	8

Byggsanktionsavgift	4
Vitesföreläggande	0
Övrigt	0

Handläggningstid tillsyn	2020
Tid från anmälan till beslut Medelvärde (veckor)	47,1
Tid från anmälan till beslut Medianvärde (veckor)	64

Produktivitet	2020
Antal ansökningar / anmälningar / tillsynsärenden per årsarbetare	67
Antal beslut per årsarbetare	120

Rättssäkerhet	2020
Beslut som överklagats i förhållande till antal beslut	1%
Slutligt avgjorda beslut som "står sig"	100%



## Oxelösunds kommun, Årsberättelse

### Organisation kring bygglov/anmälan/tillsyn - hanteringen 2020

Bygglovgruppen i Oxelösund består av 3,5 tjänster som bemannas av 4 handläggare. Gruppen ingår i Miljö- och samhällsbyggnadsförvaltningen.

### Viktiga verksamhetshändelser under 2020

- Högre tryck på verksamheten än tidigare år, 30% fler ärenden under perioden 1 maj – 31 augusti.
- Skanning av bygglovarkivet påbörjad, blir klar under 2021
- Bygglovgruppen har infört telefontider samt möjlighet att boka möte via e-tjänst.
- Under hösten hade gruppen en LIA-praktikant som var under utbildning till bygglovshandläggare

### Analys av 2020

*Styrkor:* Vi har en liten organisation där handläggarna arbetar tätt tillsammans, knepiga ärenden diskuteras på byggmöten som hålls en gång i veckan. Bra sammanhållning och samarbete i gruppen.

*Svagheter:* Det är sårbart med en så liten arbetsgrupp. En uppsägning eller en sjukskrivning slår hårt på hela gruppen.

*Förbättringsområden:* NKI behöver höjas, informationen ses över dels på hemsidan även utformning av skrivelser. Hela förvaltningen arbetar med utveckling av kommunikation och serviceuppdraget.

### Uppföljning av 2020 års mål

- Produktivitet: 120 beslut per antal årsarbetare.
- Handläggningstid: 5,7 veckor.
- Rättssäkerhet: -
- Kundnöjdhet: Företag: 41, Övriga: 50

### Mål för 2021

- Produktivitet: Inget mål uppsatt.
- Handläggningstid: Samma som 2020, eller bättre.
- Rättssäkerhet: -
- Kundnöjdhet: 62

### Medverkan i Bygglovalliansen 2020

Oxelösunds kommun blev medlemmar i Bygglovsalliansen under våren 2020.

### Kontaktperson/Kontaktpersoner 2021

Camilla Norrgård Sundberg, Miljö- och samhällsbyggnadschef



## Sigtuna kommun, Nyckeltal

Invånare: 49 352

Bakgrundsdata	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013
Årsarbetare 1	14,8	13,15	10,48	12,01	10,3	10,25	10,3	11,2
Ansökningar Anmälningar Tillsynsärenden	827	793	694	804	783	668	556	553
Antal beslut	1 225	479	489	1 215	1 073	970	518	512
Antal nämndbeslut	-	42	55	55	39	47	46	-
Antal överklagade beslut	50	29	20	17	24	28	21	-

Handläggningstider	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013
Tid från komplett ärende till beslut Medelvärde (veckor)	4,7	5,2	8	8,4	9	7,7	7	5,2
Tid från komplett ärende till beslut Medianvärde (veckor)	3,6	3,9	6,2	7,3	7,7	7,1	6	3,9
Tid från ansökan till expediering Medelvärde (veckor)	-	9,1	13,5	11,4	11,8	9,9	9,8	9,1
Tid från ansökan till expediering Medianvärde (veckor)	-	6,1	11,3	10,1	9,9	9,4	8,4	6,1
Ärenden som klarar 10 veckors handläggningstid	93%	91%	72%	303 (67%)	287 (69%)	282 (72%)	79%	91%
Ärenden som inte klarar 10 veckors handläggningstid	7%	9%	28%	150 (33%)	127 (31%)	109 (28%)	21%	9%

Beslutsstyp "Attefall"	2020	2019	2018	2017	2016
Inredning ytterligare bostad	-	0	0	0	0
Komplementbostadshus	-	1	4	1	10
Komplementbyggnad	-	4	8	8	12
Tillbyggnad	-	13	22	19	18
Tillbyggnad & komplementbostadshus	-	0	0	0	0
Tillbyggnad & komplementbyggnad	-	1	0	0	1
Takkupa	-	0	1	0	0
Övrigt	-	0	1	0	0
Nekat startbesked	-	0	0	0	0

Handläggningstid "Attefall"	2020	2019	2018	2017	2016
Tid från komplett ärende till beslut Medelvärde (veckor)	-	0	0	-	7,8
Tid från komplett ärende till beslut Medianvärde (veckor)	-	1,3	3	3	6,3

Beslutstyp tillsyn	2020	2019	2018	2017	2016
Avskrivning	12	10	38	10	16
Byggsanktionsavgift	10	10	5	3	5
Vitesföreläggande	1	0	0	11	8
Övrigt	2	0	6	0	1

Handläggningstid tillsyn	2020	2019	2018	2017	2016
Tid från anmälan till beslut Medelvärde (veckor)	98,5	41,8	93,6	39	38,4
Tid från anmälan till beslut Medianvärde (veckor)	49,3	24,8	82,1	16,3	18,3

Produktivitet	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013
Antal ansökningar / anmälningar / tillsynsärenden per årsarbetare	56	60	66	67	76	65	55	49
Antal beslut per årsarbetare	83	36	47	101	104	95	50	46

Rättssäkerhet	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013
Beslut som överklagats i förhållande till antal beslut	4%	6%	4%	1 %	2 %	2,90%	4,10%	4,70%
Slutligt avgjorda beslut som "står sig"	79%	67%	72%	84 %	100 %	88%	83 %	66,70%

## Sigtuna kommun, Årsberättelse

### Organisation kring bygglov/anmälan/tillsyn - hanteringen 2020

Bygglovsenheten har under 2020 fortsatt att vara en "egen" enhet inom Stadsbyggnadskontoret. Fördelningen av roller har varit följande: en chef, en sakkunnig inom plan- och bygglagen, en jurist, sex bygglovhandläggare, tre och en halv byggnadsinspektör, en och en halv bostadsanpassningshandläggare, en bygglovskordinator och fyra stycken administratörer.

### Viktiga verksamhetshändelser under 2020

Förutom att enheten påverkats av pågående pandemi har följande händelser påverkar enheten: - Efter att under 2019 genomfört upphandling av implementerades ett nytt system med större möjlighet till digital hantering. Införande innebar att enheten har slutet ha pappersaktern, fördelningsmöten sker helt digitalt och 90 % av hanteringen av ärenden sker helt digitalt.

Bygglovsenheten har under året 2020 stärkt upp enheten med en sakkunnig inom plan- och bygglagen. Uppdraget för rekrytering av en sakkunnig är att på ett mer systematiskt sätt samla samsynen för bedömningar inom plan- och bygglagen. Detta har resulterat i en mer harmoniserad enhet, NKI för bemötande har ökat samt rättssäkerheten har ökat.

I samband med pandemin förstärktes den administrativa delen upp då del av personal behövde arbeta på distans. Detta led i processen av bygglov har varit svårast att inför digital hantering

### Analys av 2020

*Styrkor:* Hög digital mognad, personalen vill och är redo att genomföra förändringar – allt under en utmanad tid. Gruppen har ett bra teamarbete.

*Svagheter:* Att fullfölja digital hantering genom hela processen.

*Förbättringsområden:* Att på ett mer systematiskt sätt arbeta fram rutiner för nya arbetssätt.

### Uppföljning av 2020 års mål

Ingen rapportering gjordes för 2019, varför denna görs mot 2018

- Produktivitet: 83
- Handläggningstid: Kan ej redovisa.
- Rättssäkerhet: 79%
- Kundnöjdhet: 68

### Mål för 2021

- Produktivitet: Har inget.
- Handläggningstid: Minska.
- Rättssäkerhet: 90
- Kundnöjdhet: Öka

### **Medverkan i Bygglovalliansen 2020**

Sigtuna kommun deltog i handläggartäff och chefsnätverk.

### **Kontaktperson/Kontaktpersoner 2020**

Katarina Haglund, bygglovschef

## Sollentuna kommun, Nyckeltal

Invånare: 73 915

Bakgrundsdata	2020	2019	2018
Årsarbetare 1	13,75	13,7	-
Ansökningar Anmälningar Tillsynsärenden	1222	1108	810
Antal beslut	1645	1481	419
Antal nämndbeslut	39	66	9
Antal överklagade beslut	30	37	4

Handläggningstider	2020	2019	2018
Tid från komplett ärende till beslut Medelvärde (veckor)	3,00	2,8	61,8
Tid från komplett ärende till beslut Medianvärde (veckor)	1,86	1,3	1,3
Tid från ansökan till expediering Medelvärde (veckor)	9,86	12,3	32,5
Tid från ansökan till expediering Medianvärde (veckor)	6,43	7,1	10,7
Ärenden som klarar 10 veckors handläggningstid	98%	99%	95%
Ärenden som inte klarar 10 veckors handläggningstid	2%	1%	5%

Beslutstyp "Attefall"	2020	2019	2018
Inredning ytterligare bostad	1	8	0
Komplementbostadshus	53	25	17
Komplementbyggnad	35	32	20
Tillbyggnad	50	63	24
Tillbyggnad & komplementbostadshus	0	0	0
Tillbyggnad & komplementbyggnad	0	1	0
Takkupa	0	3	3
Övrigt	0	0	2
Nekat startbesked	0	0	0

Handläggningstid "Attefall"	2020	2019	2018
Tid från komplett ärende till beslut Medelvärde (veckor)	1,06	1,77	-
Tid från komplett ärende till beslut Medianvärde (veckor)	0,57	1,14	5

Beslutstyp tillsyn	2020	2019	2018
Avskrivning	29	49	27

Byggsanktionsavgift	18	28	2
Vitesföreläggande	1	4	0
Övrigt	0	4	1

Handläggningstid tillsyn	2020	2019	2018
Tid från anmälan till beslut Medelvärde (veckor)	24,07	47,1	51,5
Tid från anmälan till beslut Medianvärde (veckor)	20	25,1	35,6

Produktivitet	2020	2019	2018
Antal ansökningar / anmälningar / tillsynsärenden per årsarbetare	88,87	81	-
Antal beslut per årsarbetare	119,64	108	-

Rättssäkerhet	2020	2019	2018
Beslut som överklagats i förhållande till antal beslut	2%	3%	1%
Slutligt avgjorda beslut som "står sig"	86%	86%	50%

## Sollentuna kommun, Årsberättelse

### Organisation kring bygglov/anmälan/tillsyn - hanteringen 2020

En omorganisation har skett under 2020 där organisationen har förstärkts med en biträdande bygglovschef. Det betyder att enheten har en bygglovschef, en biträdande bygglovschef, två teamledare och en samordnare för byggnadsinspektörerna.

### Viktiga verksamhetshändelser under 2020

Ärendevolymen har gått upp något under 2020 trots att man prognostiserade en minskning i ärendevolymen inför året. Framförallt är det anmälningsärendena och atterfallsärendena som ökat från tidigare år.

Verksamheten har framförallt, utöver grunduppdraget, arbetat med kundfokusprojektet som startades tillsammans med kommunens kontaktcenter för att öka kundnöjdheten. Inom kundfokusprojektet har verksamheten bland annat fokuserat på tydlig kommunikation där klarspråk och översyn av webbplatsen ingått. Webbplatsen är planerad att lanseras i februari 2021. Arbetet har också inneburit arbete med digitaliseringen av bygglovsprocessen. Syftet med projektet är att kunden ska få korrekt och uttömmande information från början för att minska antalet frågor och därmed frigöra tid för handläggningen och ge möjlighet till en effektivare handläggning. Verksamheten har också arbetat med att systematiskt dokumentera de frågor där man nått samsyn för att alla medarbetare snabbt och enkelt ska hitta svar på frågor.

Verksamheten har under 2020 skickat ut en enkät på tre frågor till de privatpersoner som mottagit ett första beslut i sitt ärende för att mäta kundnöjdheten utöver det som redovisas i NKI där endast företagare svarar på frågorna. 90% av de svarande upplever handläggningen av ärendet totalt sett som bra eller mycket bra.

### Analys av 2020

*Styrkor:* Bra struktur på arbetet med rutiner och handläggarstöd och förutsättningar för att utveckla verksamheten

*Svagheter:* En förhållandevis stor arbetsgrupp med två team ger svårigheter att få samsyn och att få till effektiva möten, särskilt med digitala möten.

*Förbättringsområden:* Kundfokus och en förbättrad hemsida.

### Uppföljning av 2020 års mål (se årsrapport 2019)

Ingen rapportering gjordes för 2019, varför denna görs mot 2018

- Handläggningstid: 3 veckor (21 dagar)
- Rättssäkerhet: 86%
- Kundnöjdhet: NKI-värde är ej redovisat för 2020

### Mål för 2021

- Handläggningstid: 2,7 veckor (19 dagar)
- Rättssäkerhet: 85%
- Kundnöjdhet: 67

### **Medverkan i Bygglovalliansen 2020**

Årskonferensen blev inställd 2020 men digitala träffar för handläggare och för chefer har skett där Sollentuna medverkat. För 2021 planeras deltagande i årskonferens för flera medarbetare.

### **Kontaktperson 2020**

Sophie Wallin, Bygglovschef

Anna Wiik, Förbättringsledare bygglovsenheten



## Tyresö kommun, Nyckeltal

Invånare: 48 900

Bakgrundsdata	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013
Årsarbetare 1	11,75	13,76	13,65	11,36	10,65	10,39	10,7	10,4
Ansökningar Anmälningar Tillsynsärenden	711	634	622	681	668	733	614	526
Antal beslut	1 021	1 530	1 238	1 420	1 366	944	618	772
Antal nämndbeslut	12	11	20	20	36	22	33	-
Antal överklagade beslut	9	22	12	12	8	16	16	-

Handläggningstider	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013
Tid från komplett ärende till beslut Medelvärde (veckor)	3,0	3,3	3,4	4	3,8	3	2,4	-
Tid från komplett ärende till beslut Medianvärde (veckor)	1,6	1,3	1,9	2,9	2,4	1,6	1	-
Tid från ansökan till expediering Medelvärde (veckor)	11,7	14,6	16,9	15,8	12,5	8,5	8	14,4
Tid från ansökan till expediering Medianvärde (veckor)	7,3	8	12,8	12,1	9,6	6	4,9	5,3
Ärenden som klarar 10 veckors handläggningstid	96%	97%	96%	274 (92%)	302 (92%)	340 (96%)	97 %	-
Ärenden som inte klarar 10 veckors handläggningstid	4%	3%	4%	24 (8%)	27 (8%)	13 (4%)	3 %	-

Beslutstyp "Attefall"	2020	2019	2018	2017	2016
Inredning ytterligare bostad	0	3	2	3	0
Komplementbostadshus	14	8	4	15	13
Komplementbyggnad	31	29	39	51	66
Tillbyggnad	44	29	34	47	49
Tillbyggnad & komplementbostadshus	0	1	0	0	0
Tillbyggnad & komplementbyggnad	0	0	1	1	2
Takkupa	0	0	0	0	1
Övrigt	3	0	0	0	0
Nekat startbesked	0	0	0	0	0

Handläggningstid "Attefall"	2020	2019	2018	2017	2016
Tid från komplett ärende till beslut Medelvärde (veckor)	0	0	-	-	3,3
Tid från komplett ärende till beslut Medianvärde (veckor)	1,4	0,9	0,9	2	1,1

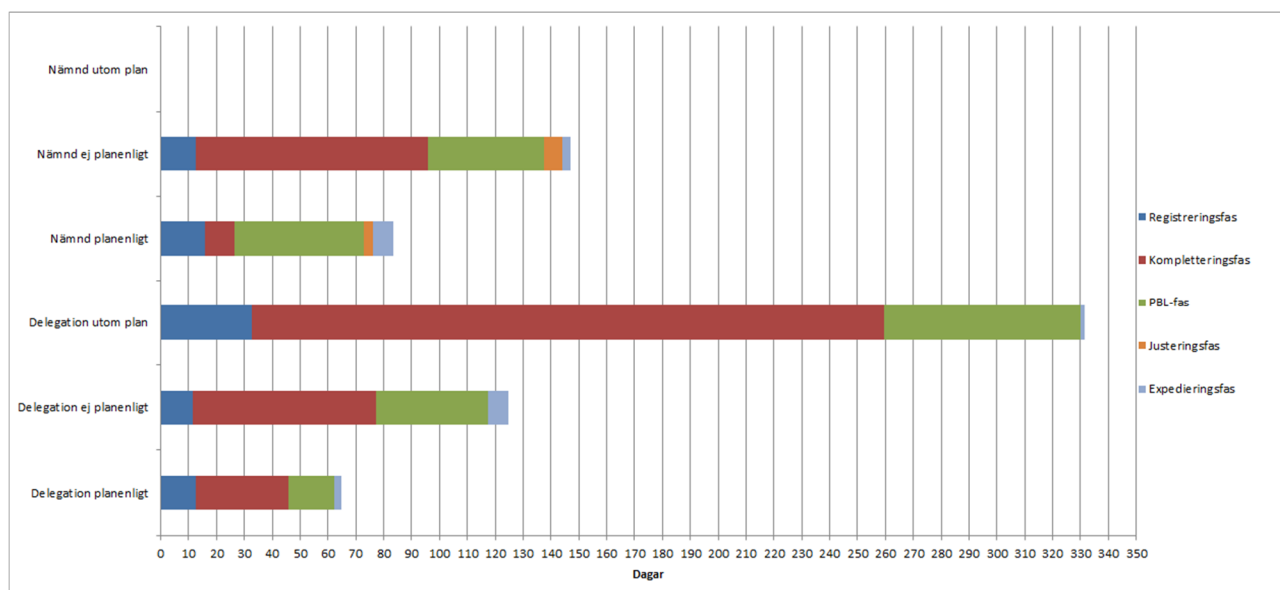
Beslutstyp tillsyn	2020	2019	2018	2017	2016
Avskrivning	8	6	3	25	11

Byggsanktionsavgift	6	13	4	12	3
Vitesföreläggande	2	1	1	1	0
Övrigt	57	0	0	1	3

Handläggningstid tillsyn	2020	2019	2018	2017	2016
Tid från anmälan till beslut Medelvärde (veckor)	57	68,2	179,6	67,3	38,9
Tid från anmälan till beslut Medianvärde (veckor)	19,7	44	-	33,4	30

Produktivitet	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013
Antal ansökningar / anmälningar / tillsynsärenden per årsarbetare	61	46	46	60	63	71	57	51
Antal beslut per årsarbetare	87	111	91	125	128	91	58	75

Rättssäkerhet	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013
Beslut som överklagats i förhållande till antal beslut	1%	1%	1%	1 %	1 %	1,70%	2,6 %	1,40%
Slutligt avgjorda beslut som "står sig"	80%	71%	54%	83 %	50 %	90%	77%	52,90%



## Tyresö kommun, Årsberättelse

### Organisation kring bygglov/anmälan/tillsyn - hanteringen 2020

Verksamheten har under 2020 haft en större personalomsättning än vanligt, några medarbetare har valt att lämna kommunen för nya utmaningar på andra arbetsplatser och en ny bygglovschef har anställts. Personalomsättningen har också lett till perioder med personalbrist vilket i vissa fall gått ut över bygglovsservicen. Verksamhetens personal är attraktiva på arbetsmarknaden och kontoret behöver aktivt arbeta för att bibehålla och rekrytera kompetent personal.

### Viktiga verksamhetshändelser under 2020

Under våren 2020 samlades hela samhällsbyggnadsprocessen inom ett kontor när Samhällsbyggnadskontoret bildades genom hopslagning av Stadsbyggnadsförvaltningen och Tekniska kontoret samt fastighet. Kontoret ansvarar nu för både infrastruktur, bostadsutveckling och samhällsfastigheter. Kontoret har nu ett tydligt ansvar genom hela samhällsbyggnadsprocessen och kan i och med detta resurseffektivt nyttja kompetenserna inom strategi och samhällsutveckling, projekt och samhällsmiljö- och infrastruktur.

Pandemin har påverkat hela vårt samhälle, så även bygglovsenhetens arbete under 2020. Flera aktiviteter har ställts in, eller ställts om. Med anledning av Covid-19 har ingen NKI-undersökning genomförts, det gör att det inte finns nya värden för att mäta verksamhetens resultat.

Coronapandemin har också inneburit osäkerhet kring ärendemängder. Tidigare års förväntade ärendemängder under vissa tider på året har omkullkastats under det gångna året.

Verksamheten har under 2020 haft en större personalomsättning än vanligt, några medarbetare har valt att lämna kommunen för nya utmaningar på andra arbetsplatser och en ny bygglovschef har anställts. Personalomsättningen har också lett till perioder med personalbrist vilket i vissa fall gått ut över bygglovsservicen. Verksamhetens personal är attraktiva på arbetsmarknaden och kontoret behöver aktivt arbeta för att bibehålla och rekrytera kompetent personal.

### Analys av 2020

Det kan konstateras att handläggningstider såväl för lovärenden som anmälningsärenden uppfyller den satta målnivån. Detta trots viss personalbrist under vissa delar av året samt den pågående pandemin, vilket gjort att stora delar av året har handläggare arbetat hemifrån. Målnivån för antalet dagar från inkommen ansökan/anmälan till dess att återkoppling sker har dock inte uppfyllts. Vid hög arbetsbelastning behöver prioritering göras av beslut i ärenden snarare än återkoppling avseende kompletteringar. Målnivån för antalet elektroniska ansökningar är långt ifrån uppsatt mål (70 %) med totalt 49 % inkomna e-ansökningar. Befintlig e-tjänst fungerar inte optimalt vilket gör att sökanden istället väljer att skicka in sin ansökan per post eller via e-post.

### Mål för 2020

Kommunens övergripande mål omsattes aldrig till specifika mål för bygglovsverksamheten då nämndplanen för året inte kunde beslutas förrän i maj 2019.

### Uppföljning av 2020 års mål (se årsrapport 2019)

Ingen rapportering gjordes för 2019, varför denna görs mot 2018

- Produktivitet: -
- Handläggningstid: 6 veckor
- Rättssäkerhet: -
- Kundnöjdhet: 70

### **Mål för 2021**

- Produktivitet: -
- Handläggningstid: 6 veckor
- Rättssäkerhet: -
- Kundnöjdhet: 70

### **Medverkan i Bygglovalliansen 2020**

Medverkat i Bygglovalliansens styrgrupp. Dock har enheten varit utan ordinarie chef sedan våren 2020.

### **Kontaktperson/Kontaktpersoner 2021**

Jonas Hed, Bygglovschef

## Täby kommun, Nyckeltal

Invånare: -

Bakgrundsdata	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013
Årsarbetare 1	-	18	15	16	18	-	13,1	13,9
Ansökningar Anmälningar Tillsynsärenden	-	1264	1239	1086	1 311	-	725	976
Antal beslut	-	1044	762	2104	1 864	-	656	891
Antal nämndbeslut	78	100	91	115	57	57	91	-
Antal överklagade beslut	-	79	56	47	36	-	38	-

Handläggningstider	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013
Tid från komplett ärende till beslut Medelvärde (veckor)	6,7	7,2	6,1	6,4	4,9	4,3	4,2	-
Tid från komplett ärende till beslut Medianvärde (veckor)	2,7	3,4	3,1	3,1	3,4	2,7	2,9	-
Tid från ansökan till expediering Medelvärde (veckor)	12,4	14	12,9	15,8	17,3	14,2	10,6	6,3
Tid från ansökan till expediering Medianvärde (veckor)	8,4	9	9,4	11,3	14,4	11,9	7,7	4,7
Ärenden som klarar 10 veckors handläggningstid	83%	80%	82%	563 (83%)	558 (89%)	549 (89%)	88%	-
Ärenden som inte klarar 10 veckors handläggningstid	17%	20%	18%	117 (17%)	71 (11%)	66 (11%)	12 %	-

Beslutstyp "Attefall"	2020	2019	2018	2017	2016
Inredning ytterligare bostad	-	25	0	0	5
Komplementbostadshus	-	21	14	2	2
Komplementbyggnad	-	27	42	51	18
Tillbyggnad	-	13	68	67	52
Tillbyggnad & komplementbostadshus	-	0	4	0	0
Tillbyggnad & komplementbyggnad	-	0	0	1	0
Takkupa	-	1	5	1	1
Övrigt	-	0	0	0	1
Nekat startbesked	-	0	0	0	0

Handläggningstid "Attefall"	2020	2019	2018	2017	2016
Tid från komplett ärende till beslut Medelvärde (veckor)	-	3,5	7,3	-	1,5
Tid från komplett ärende till beslut Medianvärde (veckor)	4,6	6,7	1	0,7	0,3

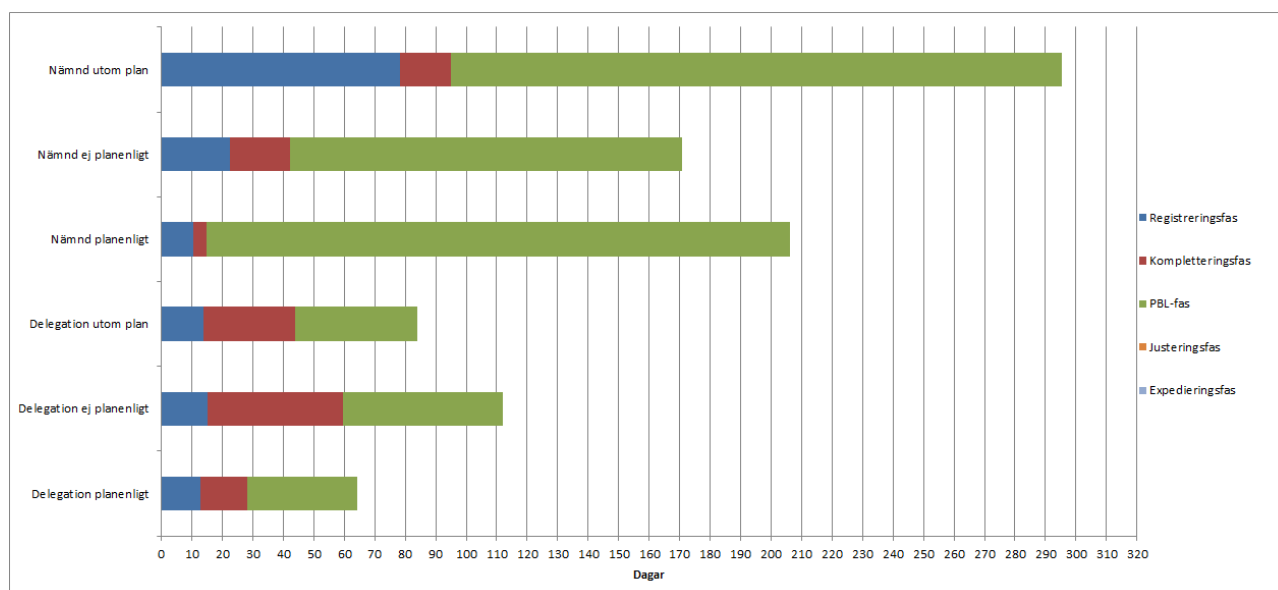
Beslutstyp tillsyn	2020	2019	2018	2017	2016
Avskrivning	-	20	24	53	2

Byggsanktionsavgift	-	3	1	8	1
Vitesföreläggande	-	6	19	5	0
Övrigt	-	7	95	5	1

Handläggningstid tillsyn	2020	2019	2018	2017	2016
Tid från anmälan till beslut Medelvärde (veckor)	-	69,2	37,1	61,8	13,3
Tid från anmälan till beslut Medianvärde (veckor)	-	33,9	52,4	37,3	4,3

Produktivitet	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013
Antal ansökningar / anmälningar / tillsynsärenden per årsarbetare	-	70	83	68	73	-	55	70
Antal beslut per årsarbetare	-	58	51	132	104	-	50	64

Rättssäkerhet	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013
Beslut som överklagats i förhållande till antal beslut	-	8%	9%	2 %	2 %	-	5,8 %	1,8 %
Slutligt avgjorda beslut som ”står sig”	-	70%	84%	85 %	81 %	-	68 %	83,3 %



## Täby kommun, Årsberättelse

### Organisation kring bygglov/anmälan/tillsyn - hanteringen 2020

Under år 2020 har Samhällsutvecklingskontoret genomgått en organisationsöversyn vilket innebär att bygglovenheten ligger direkt underställd verksamhetschefen från och med januari 2021.

Bygglovenheten består av bygglovchef, fem inspektörer, fyra koordinators och åtta bygglovhandläggare.

### Viktiga verksamhetshändelser under 2020

Under året har det viktigaste varit att bemanna bygglovenheten. Revideringar i taxan har genomförts samt förbättringar på hemsidan. Utbildningen förenkla helt enkelt genomfördes och robotisering har startats upp.

### Analys av 2020

*Styrkor:* Digitaliseringen.

*Svagheter:* Resursbalans.

*Förbättringsområden:* Nytt arkivprogram, utveckling av rutiner och arbetssätt både inom enheten och med andra t.ex. kontaktcenter.

Uppföljning av 2018 års mål: NKI resultat blev inte vad vi önskat oss och det finns möjlighet att förbättra NKI med hjälp av nya rutiner och användning av digitala program som finns på plats. För 2019 har vi lyckats uppnå NKI-målet men det finns mer förbättringspotential.

Rättssäkerheten ligger ungefär på samma nivå som förra året.

### Uppföljning av 2020 års mål (se årsrapport 2019)

Efter att målet för NKI 2019 uppnåddes (56%), så konstateras att utvecklingen gått åt fel håll under 2020. Fortsatt fokus är att förbättra servicen och därmed kundnöjdheten

- Produktivitet: -
- Handläggningstid: -
- Rättssäkerhet: -
- Kundnöjdhet: 52

### Mål för 2021

Produktivitet: -

Handläggningstid: -

Rättssäkerhet: 85 %

Kundnöjdhet: 60

### Medverkan i Bygglovalliansen 2020

Täby har medverkat sporadiskt under år 2020 i bygglovalliansen eftersom fokus har varit att hantera ärenden och rekrytering av medarbetare till bygglovenheten.

### Kontaktperson/Kontaktpersoner 2020

Anders Söderberg, bygglovchef

## Upplands Bro kommun, Nyckeltal

Invånare: 30 000

Bakgrundsdata	2020	2019	2018	2016	2015
Årsarbetare 1	8	12	9	7,8	7
Ansökningar Anmälningar Tillsynsärenden	530	458	449	602	568
Antal beslut	575	411	709	1 099	710
Antal nämndbeslut	28	30	39	36	31
Antal överklagade beslut	16	8	9	12	7

Handläggningstider	2020	2019	2018	2016	2015
Tid från komplett ärende till beslut Medelvärde (veckor)	2,6	2,3	3	3,1	2,8
Tid från komplett ärende till beslut Medianvärde (veckor)	1,1	1,4	1,1	1,7	1
Tid från ansökan till expediering Medelvärde (veckor)	9,7	9,4	9,6	10,2	10,8
Tid från ansökan till expediering Medianvärde (veckor)	6	7	6,3	6,9	8,9
Ärenden som klarar 10 veckors handläggningstid	98%	97%	95%	409 (95%)	298 (96%)
Ärenden som inte klarar 10 veckors handläggningstid	2%	3%	5%	20 (5%)	12 (4%)

Beslutstyp "Attefall"	2020	2019	2018	2016	2015
Inredning ytterligare bostad	2	0	0	0	0
Komplementbostadshus	0	0	1	0	1
Komplementbyggnad	10	5	4	9	18
Tillbyggnad	6	3	10	15	15
Tillbyggnad & komplementbostadshus	0	0	0	0	0
Tillbyggnad & komplementbyggnad	0	0	4	0	0
Takkupa	0	0	0	0	-
Övrigt	0	0	0	1	-
Nekat startbesked	0	0	0	0	-

Handläggningstid "Attefall"	2020	2019	2018	2016	2015
Tid från komplett ärende till beslut Medelvärde (veckor)	0,0	0	-	1,9	1,2
Tid från komplett ärende till beslut Medianvärde (veckor)	4,0	0,4	0,1	1,4	0,8

Beslutstyp tillsyn	2020	2019	2018	2016	2015
Avskrivning	1	0	-	0	5

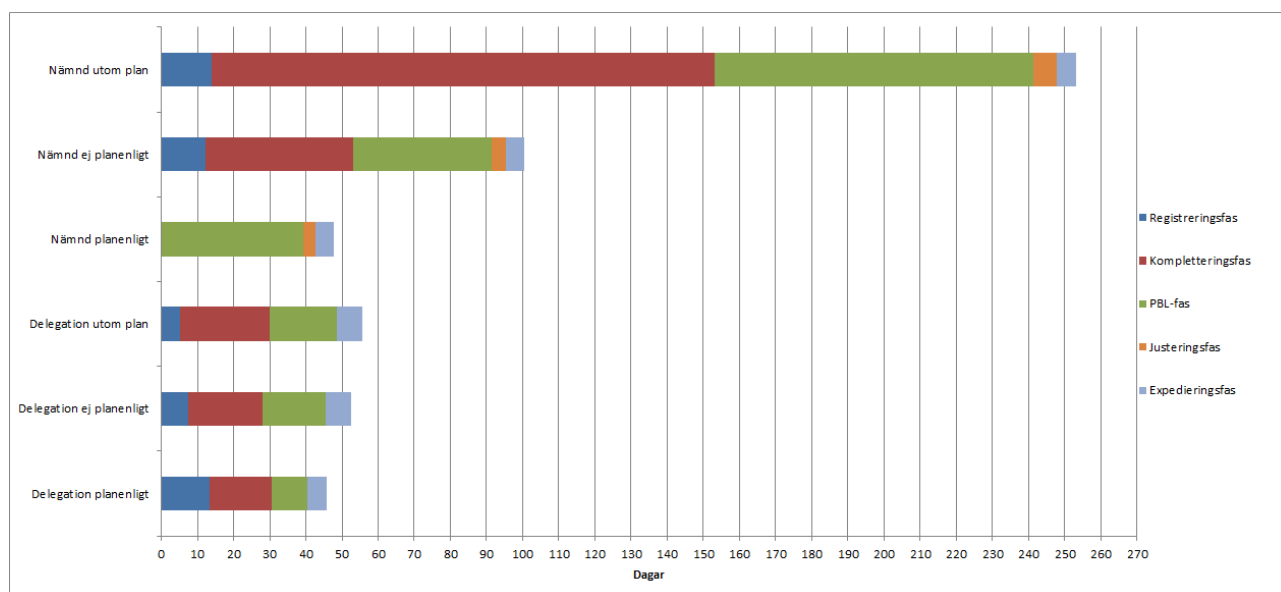


Byggsanktionsavgift	3	3	-	3	4
Vitesföreläggande	1	0	-	0	0
Övrigt	0	1	-	0	0

Handläggningstid tillsyn	2020	2019	2018	2016	2015
Tid från anmälan till beslut Medelvärde (veckor)	51,8	65,5	-	40,3	18,2
Tid från anmälan till beslut Medianvärde (veckor)	32,9	54,8	-	42,1	15

Produktivitet	2020	2019	2018	2016	2015
Antal ansökningar / anmälningar / tillsynsärenden per årsarbetare	66	38	50	77	81
Antal beslut per årsarbetare	72	34	79	141	101

Rättssäkerhet	2020	2019	2018	2016	2015
Beslut som överklagats i förhållande till antal beslut	3%	0%	1%	1 %	1%
Slutligt avgjorda beslut som "står sig"	60%	-	56%	70 %	50%



## Upplands Bro kommun, Årsberättelse

### Organisation kring bygglov/anmälan/tillsyn - hanteringen 2020

Bygglovsavdelningen bestod av en tillsynshandläggare, tre bygglovshandläggare, tre byggnadsinspektörer och en resurs som jobbar som 50% byggnadsinspektör och 50% bygglovshandläggare, utöver det har vi en registrator, en adm handläggare och en IT-utvecklare/verksamhetsutvecklare. Avdelningen har letts av en bygglovschef. Ordinarie chef har varit föräldraledig under andra halvan av 2020 och en vikarie har tillsatts för rollen. Under perioden har en handläggare samt en registrator varit frånvarande på föräldraledighet. Dessa tjänster har inte ersatts med vikarier utan ordinarie personal har tagit hand om de ärenden som inkommit.

### Viktiga verksamhetshändelser under 2020

Ärendemängden har varit större än förra året, däremot har det skett en ändring i typ av bygglov, detta år har färre bygglovsansökningar för flerbostadshus samt större lagerlokaler kommit in, utan flertalet ansökningar har varit för om och tillbyggnad av en- och tvåbostadshus. Några händelser av betydelse:

- Bygglov har beviljats för Snabbmatskedjan Mc Donalds som ska etablera sig i kommunen
- Bygglov för ett flerbostadshus som ska bli ett landmärke för Kungsängen har inkommit
- Ansökningar om bygglov och marklov har kommit in i utbyggnadsområdet Tegelhagen

### Analys av 2020

*Styrkor:* hög kundnöjdhet, korta handläggningstider, fungerande distansarbete.

*Svagheter:* liten organisation, svårt att lösa frånvaro vid sjukdom.

*Förbättringsområden:* interna samarbetet vid remisshantering, större förståelse för helheten på Samhällsbyggnadskontoret, högre rättssäkerhet och mer korrekta bedömningar i ärenden.

### Uppföljning av 2020 års mål (se årsrapport 2019)

- Produktivitet: 72 beslut per årsarbetare
- Handläggningstid: utfall var 3 veckor, målet var satt till 3 veckor (från komplett handling)
- Rättssäkerhet: 3% av besluten överklagas, Andel slutligt avgjorda beslut som står sig i förhållande till totalt antal slutligt avgjorda 60%
- Kundnöjdhet: utfallet blev NKI 81 och målvärdet var satt till NKI 75

### Mål för 2021

- Produktivitet: mål ej satt i nämnd
- Handläggningstid: 2 veckor från komplett handling, 5 veckor från att ett planenligt ärende kommer in
- Rättssäkerhet: mål ej satt i nämnd
- Kundnöjdhet: 80

### Kontaktperson/Kontaktpersoner 2020

Olof Forsberg, Bygglovschef

## Vallentuna kommun, Nyckeltal

Invånare: 34 200

Bakgrundsdata	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013
Årsarbetare 1	7	4,63	7	7,55	5,15	5,85	7	5,5
Ansökningar Anmälningar Tillsynsärenden	520	520	621	683	757	634	634	658
Antal beslut	850	534	697	1 269	1 084	520	636	443
Antal nämndbeslut	33	39	179	36	59	60	82	-
Antal överklagade beslut	13	22	13	29	14	17	12	-

Handläggningstider	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013
Tid från komplett ärende till beslut Medelvärde (veckor)	2,2	3,1	3,6	4,2	3,2	3,4	3,7	-
Tid från komplett ärende till beslut Medianvärde (veckor)	0,7	1,6	2,2	2	1,7	2,1	2,1	-
Tid från ansökan till expediering Medelvärde (veckor)	7,8	15,7	11,9	14,9	14,4	14,7	11,8	12,3
Tid från ansökan till expediering Medianvärde (veckor)	5	9,2	8,1	12,5	11,9	12,4	11,1	7
Ärenden som klarar 10 veckors handläggningstid	97%	94%	91%	347 (88%)	352 (94%)	404 (94%)	92 %	-
Ärenden som inte klarar 10 veckors handläggningstid	3%	6%	9%	49 (12%)	21 (6%)	24 (6%)	8%	-

Beslutstyp "Attefall"	2020	2019	2018	2017	2016
Inredning ytterligare bostad	7	2	1	0	0
Komplementbostadshus	19	5	3	2	6
Komplementbyggnad	16	14	8	17	20
Tillbyggnad	28	12	9	33	24
Tillbyggnad & komplementbostadshus	0	0	0	0	1
Tillbyggnad & komplementbyggnad	0	0	0	0	2
Takkupa	0	0	0	0	0
Övrigt	0	0	0	1	2
Nekat startbesked	0	0	0	0	0

Handläggningstid "Attefall"	2020	2019	2018	2017	2016
Tid från komplett ärende till beslut Medelvärde (veckor)	2,2	0	5	-	1,3
Tid från komplett ärende till beslut Medianvärde (veckor)	0,1	1,4	5	0,9	0,4

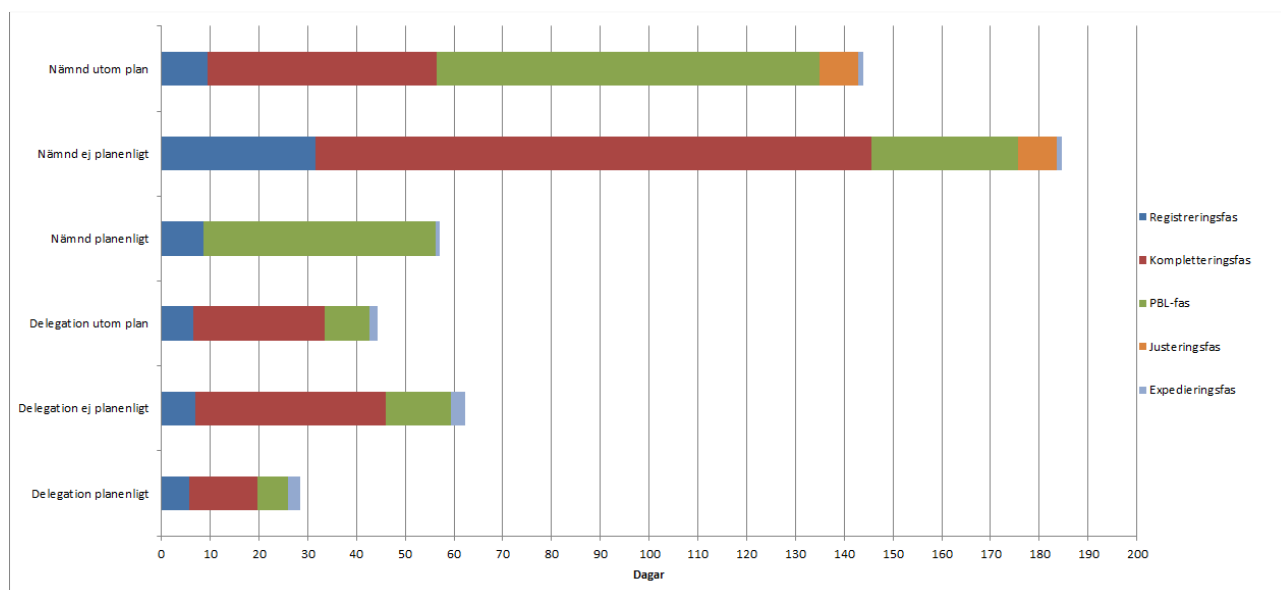
Beslutstyp tillsyn	2020	2019	2018	2017	2016
--------------------	------	------	------	------	------

Avskrivning	25	22	32	21	15
Byggsanktionsavgift	2	1	12	9	0
Vitesföreläggande	2	0	1	5	0
Övrigt	1	0	1	0	0

Handläggningstid tillsyn	2020	2019	2018	2017	2016
Tid från anmälan till beslut Medelvärde (veckor)	44,9	42,8	30	68,9	33,1
Tid från anmälan till beslut Medianvärde (veckor)	6,1	23,9	21	30	22

Produktivitet	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013
Antal ansökningar / anmälningar / tillsynsärenden per årsarbetare	74	112	89	90	147	108	91	120
Antal beslut per årsarbetare	121	115	100	168	210	89	91	81

Rättssäkerhet	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013
Beslut som överklagats i förhållande till antal beslut	2%	4%	2%	2 %	1 %	3,30%	1,9 %	3,20%
Slutligt avgjorda beslut som "står sig"	80%	82%	63%	97 %	86 %	88%	50%	70%



## Vallentuna kommun, Årsberättelse

### Organisation kring bygglov/anmälan/tillsyn - hanteringen 2020

Under 2020 har det skett många små förändringar på avdelningen till följd av bland annat sjukskrivningar, organisationsförändringar på förvaltningsnivå samt stora besparingskrav från politiken.

Bygglovsavdelningen som ligger inom bygg- och miljötillsynsnämndens verksamheter består av 11,5 personer fördelade enligt följande; 1 bygglovschef, 6 handläggare, 2 inspektörer, 1 bostadsanpassare, 2 koordinatörer och en verksamhetsutvecklare. Avdelningen har haft en långtidssjukskrivning (handläggare) som genomsyrat hela året.

### Viktiga verksamhetshändelser under 2020

Under 2020 har bygglovsavdelningen arbetat hårt med att förkorta handläggningstiderna för samtliga ärendetyper gällande delegationsärenden. Hela processen har setts över och många nya rutinbeskrivningar har tagits fram och uppdaterats. Avdelningen har överlag börjat arbeta mer proaktiv, där vi bland annat försöker kontakta kunden i första ledet för att på så sätt förhindra en massa missförstånd och tappa handläggningstid. Vårt NKI-värde har i samband med det stigit väldigt under 2020 vilket vi har tolkat som en indikation på att vi genomfört rätt förändringar och på så sätt skapat mervärde för våra medborgare och företagare. Bygglovsavdelningen har under 2020 uppdaterat sin bygglovstaxa, skrivit på nytt avtal för installationen av ett digitalt mellanarkiv.

### Analys av 2020

*Styrkor:* Bygglovsavdelningen har lyckats att rejält korta ned handläggningstiden för delegationsärenden. Tiden har förkortats med nästintill 50%. En oerhört stor bedrift som vi mycket stolta över. Den förkortade handläggningstiden skulle även kunna utgöra en delförklaring till den stora höjningen av NKI-värdet som Vallentuna preliminärt erhållit under året gällande både företagare och övriga medborgare.

*Svagheter:* Avdelningen har en stor mängd bygglovsärenden som inte har avslutats och gallrats utan fortfarande ligger som pågående i systemet. Vi har även ett drygt 80-tal gamla tillsynsärenden (äldre än 2 år) som väntar på utredning.

*Förbättringsområden:* Arbetet med gallring och arkivering har påbörjats.

### Uppföljning av 2020 års mål

- Produktivitet: Målet för 2020 var 130 beslut/per handläggare. Utfallet blev 121 beslut/per handläggare.
- Handläggningstid: Målet för 2020 var följande handläggningstid: Registrerad ansökan till granskning, 10 dagar. Utfallet blev 5 dagar. Fullständig ansökan till beslut max 40 dagar. Utfallet blev 35 dagar.
- Rättssäkerhet: Målet för 2020 var 90 % utfallet blev 80 %.
- Kundnöjdhet: Målet för 2020 var 65 (avser företagsärenden bygglov) preliminära utfallet blir 79.

### Mål för 2021

- Produktivitet: Målet för 2021 är 130/beslut per handläggare.
- Handläggningstid: Målet för 2021 är följande handläggningstid: Registrerad ansökan till granskning, 5 dagar. Fullständig ansökan till beslut max 30 dagar.
- Rättssäkerhet: 85%.
- Kundnöjdhet: 80

### **Medverkan i Bygglovalliansen 2020**

Enhetschefen medverkar på chefsträffarna. Vallentuna har under 2020 arrangerat en digital träff via Teams för alla systemutvecklare och en separat träff för alla koordinatörer.

### **Kontaktperson/Kontaktpersoner 2020**

Anneli Berglund, Handläggare

## Vaxholms kommun, Nyckeltal

Invånare: 12 003

Bakgrundsdata	2020	2018	2017	2016	2015	2014	2013
Årsarbetare 1	7	5,5	5,5	5,35	4,8	3,3	3,5
Ansökningar Anmälningar Tillsynsärenden	361	292	232	314	301	258	220
Antal beslut	648	515	555	353	482	248	247
Antal nämndbeslut	11	31	33	49	21	40	-
Antal överklagade beslut	22	0	21	19	13	16	-

Handläggningstider	2020	2018	2017	2016	2015	2014	2013
Tid från komplett ärende till beslut Medelvärde (veckor)	3,5	3,9	2,9	2,9	3,2	3,9	-
Tid från komplett ärende till beslut Medianvärde (veckor)	2,1	2,1	1,9	1,4	2,1	1,9	-
Tid från ansökan till expediering Medelvärde (veckor)	12,4	17,7	13,9	14,6	11,1	13,5	6,9
Tid från ansökan till expediering Medianvärde (veckor)	8	13,4	11,1	9,4	8	6,9	4,6
Ärenden som klarar 10 veckors handläggningstid	93%	91%	168 (94%)	213 (94%)	197 (93%)	91 %	-
Ärenden som inte klarar 10 veckors handläggningstid	7%	-	10 (6%)	14 (6%)	14 (7%)	9 %	-

Beslutstyp "Attefall"	2020	2018	2017	2016
Inredning ytterligare bostad	0	-	0	0
Komplementbostadshus	7	5	0	3
Komplementbyggnad	8	13	5	13
Tillbyggnad	11	6	12	8
Tillbyggnad & komplementbostadshus	0	-	0	0
Tillbyggnad & komplementbyggnad	0	-	0	1
Takkupa	0	-	0	0
Övrigt	1	-	0	0
Nekat startbesked	0	-	0	1

Handläggningstid "Attefall"	2020	2018	2017	2016
Tid från komplett ärende till beslut Medelvärde (veckor)	0	0	-	2,9
Tid från komplett ärende till beslut Medianvärde (veckor)	0,8	1,2	0,7	0,8

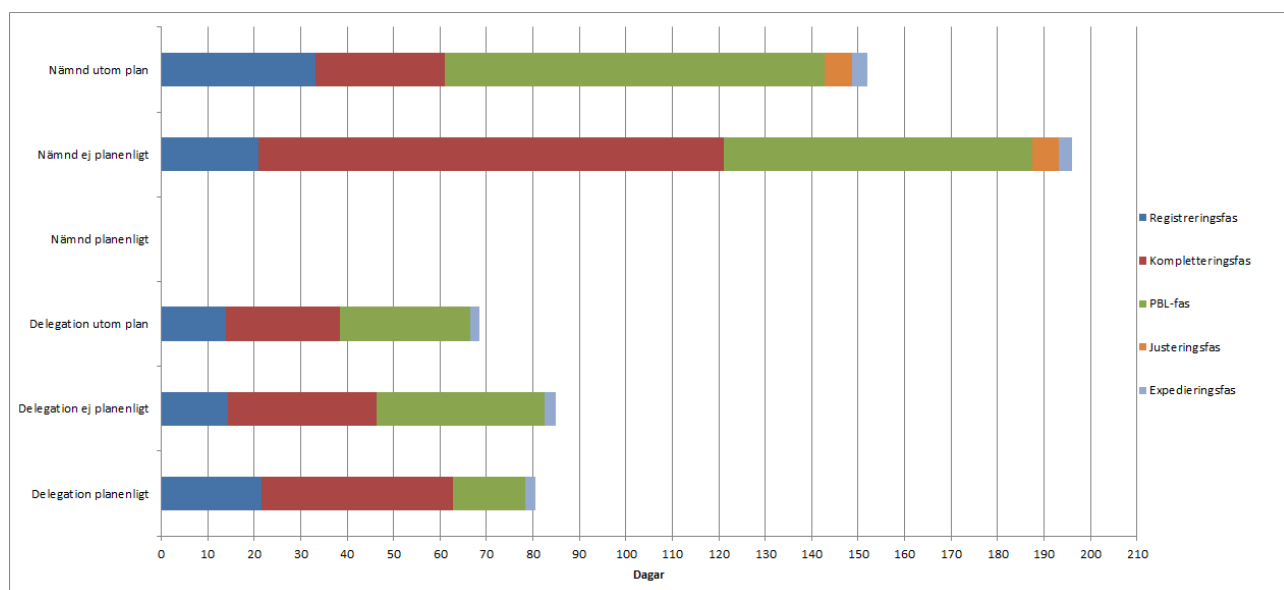
Beslutstyp tillsyn	2020	2018	2017	2016
Avskrivning	0	20	6	0

Byggsanktionsavgift	18	12	16	10
Vitesföreläggande	0	3	0	1
Övrigt	2	5	7	0

Handläggningstid tillsyn	2020	2018	2017	2016
Tid från anmälan till beslut Medelvärde (veckor)	66	101,8	25	27
Tid från anmälan till beslut Medianvärde (veckor)	33,4	48,6	15,3	17,3

Produktivitet	2020	2018	2017	2016	2015	2014	2013
Antal ansökningar / anmälningar / tillsynsärenden per årsarbetare	52	53	42	59	63	78	63
Antal beslut per årsarbetare	93	94	101	66	100	75	71

Rättssäkerhet	2020	2018	2017	2016	2015	2014	2013
Beslut som överklagats i förhållande till antal beslut	3%	0	4 %	5 %	2,70%	6,5 %	2,80%
Slutligt avgjorda beslut som "står sig"	70%	-	82 %	60 %	75%	85%	77,80%





## Vaxholm kommun, Årsberättelse

### Organisation kring bygglov/anmälan/tillsyn - hanteringen 2020

Vaxholms stad är en relativt liten kommun i Stockholmsregionen. Kommunen har en samlad stadsbyggnadsförvaltning med drygt 50 medarbetare, där bygglov- och GIS-enheten är den största med 15 medarbetare. Enhetens byggdel bestod 2020 av: 3 bygglovskoordinatorer, 3 bygglovshandläggare, 2 byggnadsinspektörer, 1 strandskyddshandläggare, 1 tillsynshandläggare och nytt för året 0,5 tillsynsjurist. Härutöver finns en enhetschef.

Vaxholm stad har en stor andel egnahemsboende (permanent och fritid) och liten andel hyrasboende och bostadsrätter samt verksamheter, vilket medför att det är få professionella byggherrar. Mycket av den samlade årsarbetstiden läggs på rådgivning och utlämnande av offentliga handlingar (ca 50%) samt arbetet med att få kompletta ansökningar (ca 25%).

### Viktiga verksamhetshändelser under 2020

Under året har en genomlysning av enhetens verksamhet utförts av extern konsul. Beslut har fattats om att under 2021 och 2022 tillsätta två extra tillsynshandläggare i ett tillsynsprojekt.

### Analys av 2020

*Styrkor:* Bred och hög kompetens med stor samlad erfarenhet.

*Svagheter:* Liten enhet som är sårbar vid tex sjukfrånvaro.

*Förbättringsområden:* Digitalisering med "riktiga" e-tjänster för ansökan och anmälan.

### Uppföljning av 2020 års mål (se årsrapport 2019)

Coronapandemin har under året medfört att lite tid kunnat läggas på utveckling av verksamheten. Huvudfokus har legat på att få ner handläggningstiderna. Trots att mycket tid läggs på rådgivning har bara en svag förbättring uppnåtts för NKI från 42 till 46. För NKI för företag uppnåddes dock 77, med 100 vad gäller upplevd rättssäkerhet.

Den genomlysning som genomförts av verksamheten under året har resulterat i en handlingsplan med 9 huvudpunkter, som nu utgör grunden för det fortsatta utvecklingsarbetet av enhetens verksamhet

- Produktivitet: -
- Handläggningstid: 3,5
- Rättssäkerhet: 70 %.
- Kundnöjdhet: 46

### Mål för 2021

- Produktivitet: -
- Handläggningstid: 5
- Rättssäkerhet: 80%.
- Kundnöjdhet: 60

### Medverkan i Bygglovalliansen 2020

Vaxholms stad har under slutet av 2020 fått i uppdrag att se över och få en samlad bild över hur alliansens kommuner beräknar sin självkostnadstäckningsgrad.

### Kontaktperson/Kontaktpersoner 2020

Christoffer Amundin, bygglov- och GIS-chef

## Österåkers kommun, Nyckeltal

Invånare: 46 455

Bakgrundsdata	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013
Årsarbetare 1	10,73	10,89	11,25	12,25	10,45	10,5	9,5	9,9
Ansökningar Anmälningar Tillsynsärenden	1 484	1 291	1 153	1 313	1 328	1 259	1 174	1 137
Antal beslut	2 418	2 823	2 502	2 745	2 614	1 306	971	1 022
Antal nämndbeslut	105	127	179	176	208	226	296	-
Antal överklagade beslut	95	74	76	56	37	52	53	-

Handläggningstider	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013
Tid från komplett ärende till beslut Medelvärde (veckor)	4,5	5,6	5,4	5,1	4,3	4,5	4,5	-
Tid från komplett ärende till beslut Medianvärde (veckor)	4,3	5,2	5,1	4	3,4	3,4	3,1	-
Tid från ansökan till expediering Medelvärde (veckor)	13,9	16,8	17,8	14,2	14,3	11,9	9,7	8,8
Tid från ansökan till expediering Medianvärde (veckor)	11	12	13,1	12,7	10,9	10	7,7	8
Ärenden som klarar 10 veckors handläggningstid	98%	94%	91%	644 (91%)	714 (94%)	674 (90%)	92%	-
Ärenden som inte klarar 10 veckors handläggningstid	2%	6%	9%	64 (9%)	42 (6%)	73 (10%)	8%	-

Beslutstyp "Attefall"	2020	2019	2018	2017	2016
Inredning ytterligare bostad	6	11	2	1	5
Komplementbostadshus	29	15	11	7	4
Komplementbyggnad	90	65	83	110	117
Tillbyggnad	56	65	57	67	78
Tillbyggnad & komplementbostadshus	0	0	0	1	0
Tillbyggnad & komplementbyggnad	0	1	0	4	5
Takkupa	0	2	0	2	0
Övrigt	0	0	0	0	0
Nekat startbesked	3	1	4	0	0

Handläggningstid "Attefall"	2020	2019	2018	2017	2016
Tid från komplett ärende till beslut Medelvärde (veckor)	0	0	-	-	1,9
Tid från komplett ärende till beslut Medianvärde (veckor)	0,6	0,9	2,2	1,4	1,4

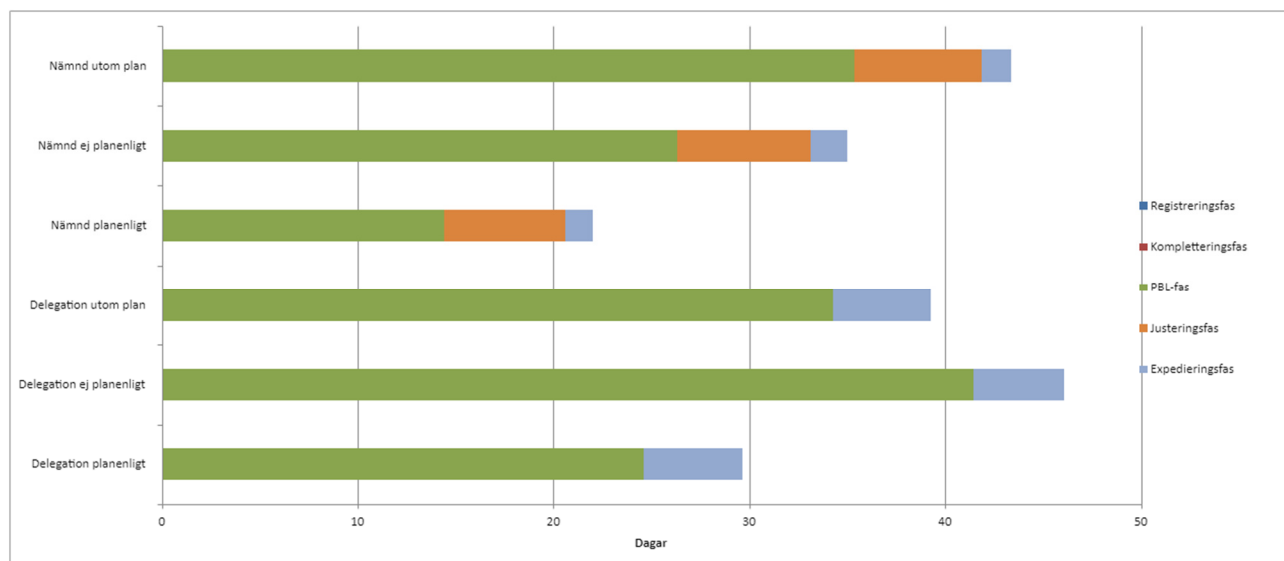
Beslutstyp tillsyn	2020	2019	2018	2017	2016
Avskrivning	49	46	44	19	47

Byggsanktionsavgift	18	18	2	4	3
Vitesföreläggande	0	8	4	3	9
Övrigt	3	0	2	0	2

Handläggningstid tillsyn	2020	2019	2018	2017	2016
Tid från anmälan till beslut Medelvärde (veckor)	248,2	92,4	105,5	60,9	67,5
Tid från anmälan till beslut Medianvärde (veckor)	115,2	54,4	78,7	53,1	46

Produktivitet	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013
Antal ansökningar / anmälningar / tillsynsärenden per årsarbetare	138	119	102	107	127	120	124	115
Antal beslut per årsarbetare	225	259	222	224	250	124	102	103

Rättssäkerhet	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013
Beslut som överklagats i förhållande till antal beslut	4%	-	3%	2 %	1 %	4%	5,4 %	5,80%
Slutligt avgjorda beslut som ”står sig”	71,4%	-	80%	81 %	83 %	80 %	83,5%	82,6%



## Österåkers kommun, Årsberättelse

### Organisation kring bygglov/anmälan/tillsyn - hanteringen 2020

Österåkers bygglovenhet består vid 2020 års utgång av 6 handläggare/inspektörer, 1 inspektör och 4 administratörer (2 bygglovsamordnare, 1 koordinator samt 1 bygglovadministratör). Bygglovenheten leds av en bygglovchef/stadsarkitekt (20 %) samt har tillgång till del (ca 50 %) av förvaltningsjurist. Två av de erfarna inspektörerna har utökade/särskilda ansvarsområden i verksamheten.

I Österåker fördelas ärenden i huvudsak utifrån distrikt. Viss annan uppdelning sker dock, bland annat för utjämning av antal ärenden samt att större projekt och tidiga skeden oftast handläggs av en specifik inspektör.

Enhetens handläggare hanterar i olika omfattning båda skedena – bygglovet samt efterföljande skeden i byggnationen.

Efter att enheten under 2019 har anställt en ”renodlad” inspektör har en uppdelning nu börjat ske i vissa ärenden; där en handläggare handlägger lovet och inspektören tar vid med tekniskt samråd, arbetsplatsbesök och slutsamråd. Handläggarna ansvarar också för tillsynsärenden inom sina respektive distrikt, där vi under 2020 sett en stor ökning av antalet tillsynsärenden.

### Viktiga verksamhetshändelser under 2020

#### Analys av 2020

*Styrkor:* Hög kompetens- och erfarenhetsnivå på alla funktioner, arbetsklimat, tydliga och nedtecknade rutiner/manualer. Medarbetarna har goda tekniska förutsättningar att kunna jobba hemma och i fält, i form av bärbara datorer och surfplattor.

Vårt stora digitaliseringsarbete som påbörjades 2018 och som utvecklats och justerats under 2019-2020 har varit avgörande för det hemarbete som de flesta av oss genomfört på grund av Covid-19. På grund av vårt i princip helt digitala arbetssätt, har många av medarbetarna jobbat stor del hemifrån sedan mars 2020. Digitala möten har genomförts med såväl tekniska samråd, arbetsplatsbesök och slutsamråd.

*Svagheter:* Det höga antalet ärenden per årsarbetare riskerar förlängda handläggningstider och ökar risken för stress. Vi jobbar heller inte i helt ändamålsenliga lokaler. Vi saknar smart handläggarstöd i vårt ärendehanteringssystem där mycket tid lagts på att utveckla rutiner och funktioner. Vissa delar är även fortsatt analog, som grannhöranden och meddelande om lämnat lov.

Under året har den nytillsatta tillsynssamordnaren avslutat sin anställning, vilket lett till att tillsynsärendena under andra halvåret 2020 har haft att fördelas på övriga handläggare.

*Förbättringsområden:* Färre antal ärenden per årsarbetare genom rekryteringar. Mer ändamålsenliga lokaler. Fortsatt utveckling av digitalt stöd, där prioriteringen ligger närmast inom den administrativa delen där grannhöranden och meddelande om lämnat lov ska kunna förbättras. Även inrättande av e-tjänst för att digitalt kunna söka bygglov bör utredas. Kvalitetsarbete i handläggningen och kvalitetssäkring bör bli föremål för ytterligare prioritet.

Arbetet har påbörjats med att skapa e-tjänst för grannhörande och meddelande om lämnat lov. Arbetet är under testfasen och tidplanen är att e-tjänsten ska vara i bruk juni-juli 2021.

Vårt arbetssätt är i princip helt digitalt. Det som återstår, förutom grannhörande och meddelande om lämnat lov, är digital signatur på våra beslut samt visuell styrning gällande var ett ärende ligger i bygglovprocessen. Frågorna är lyfta med kommunens IT-enhet som utreder detta.

### Uppföljning av 2020 års mål(se årsrapport 2019)

- Produktivitet: 138 ärenden/årsarbetare (mål var 85 ärenden/årsarbetare)

- Handläggningstid: Från komplett ärende till beslut 4,5 veckor (*mål var 4,5 v*)
- Rättssäkerhet: 71,4% (*mål var 85%*)
- Kundnöjdhet: 67% (*mål var 60%*)

### **Mål för 2020**

- Produktivitet: 100 ärenden/årsarbetare
- Handläggningstid: 4,5 veckor
- Rättssäkerhet: 85%
- Kundnöjdhet: 65%

### **Medverkan i Bygglovalliansen 2020**

- Chefsnätverk
- NKI-undersökning/Kundenkät
- Loggningsfil - Årsberättelse
- Arbetsgrupp – Byggnadsinspektörer (deltagande vid inspektörsträff)
- Arbetsgrupp – Bygglovhandläggare (deltagande vid handläggartäff)
- Nätverk – Administratör
- Aktivitet – ”Årsmöte”
- Projektgrupp – Exempelritningar

### **Kontaktperson/Kontaktpersoner 2020**

Maria Ulvsgärd, Bygglovchef

Eva Gullberg, Bygglovsamordnare

## Sammanställning nyckeltal

BYGGLOVALLIANSEN

OMGIVNINGSÄMBETEN FÖR URBANA REGIONER

	Botkyrka										Upplands									
	Invånare	95000	32 712	Danderyd	113 115	Huddinge	Håbo	Järfälla	Lidingö	Nacka	Nyköping	Oxelösund	Sigtuna	Sollentuna	Tyresö	Täby	Bro	Vallentuna	Vaxholm	Österåker
Bakgrunddata																				
Årsarbetare 1	13,7	10,65	21,5	6,1	14,1	9,8	21,6	-	4,6	14,8	13,8	11,75	-	8	7	7	7	7	7	10,73
Ansökningar/Anmälningar/Tillsynsärenden	986	694	2 257	422	898	772	1 854	-	306	827	1 222	711	-	530	520	361	1 484	1 484	1 484	1 484
Antal beslut	1 217	467	3 105	680	1 406	1 002	3 313	-	552	1 225	1 645	1 021	-	575	850	648	2 418	2 418	2 418	2 418
Antal nämndbeslut	74	50	81	30	28	97	73	-	9	-	39	12	78	28	33	11	105	105	105	105
Antal överklagade beslut	54	36	90	9	38	31	86	-	4	50	30	9	-	16	13	22	95	95	95	95
Handläggningstider																				
Tid komplett ärende till beslut	3,1	1,5	3,4	1,7	2,3	4,7	2,7	-	5,7	4,7	3	3,0	6,7	2,6	2,2	3,5	4,5	4,5	4,5	4,5
Medelvärde	0,7	0,9	2,0	0,9	1,4	2,9	2,0	-	4,9	3,6	1,86	1,6	2,7	1,1	0,7	2,1	4,3	4,3	4,3	4,3
Tid komplett ärende till beslut	7,5	10,3	9,9	7,8	8,9	10,2	8,8	-	11,5	-	9,86	11,7	12,4	9,7	7,8	12,4	13,9	13,9	13,9	13,9
Medianvärde	3,3	5,6	7,9	5,6	5,6	8,1	6,3	-	10,9	-	6,43	7,3	8,4	6,0	5	8,0	11	11	11	11
Tid ansökan till expediering	93%	99%	97%	98%	99%	90%	99%	-	83%	93%	98%	96%	83%	98%	97%	93%	0,98	0,98	0,98	0,98
Ärenden som klarar 10 v handläggningstid																				
Handläggningstider "Attefall"																				
Tid komplett ärende till beslut	1,7	15,2	1,9	0,5	0	5,2	1,9	-	2,2	-	1,06	0	-	0	2,2	0	0	0	0	0
Medelvärde	0,4	0,7	1	0,3	0,4	2,9	1,1	-	2	-	0,57	1,4	4,6	4	0,1	0,8	0,6	0,6	0,6	0,6
Tid komplett ärende till beslut																				
Medianvärde																				
Handläggningstider tillsyn																				
Tid komplett ärende till beslut	111,9	28,2	47,0	23,2	50,7	31,3	0	-	47,1	98,5	24,07	57,0	-	51,8	44,9	66,0	248,2	248,2	248,2	248,2
Medelvärde	74	8,3	30,1	15	31,0	31,6	0	-	64	49,3	20	19,7	-	32,9	6,1	33,4	115,2	115,2	115,2	115,2
Tid komplett ärende till beslut																				
Medianvärde																				
Produktivitet																				
Antal ansökningar per årsarbetare	72	65	105	69	64	79	86	-	67	56	89	61	-	66	74	52	138	138	138	138
Antal beslut per årsarbetare	89	44	144	111	100	102	153	-	120	83	120	87	-	72	121	93	225	225	225	225
Rättssäkerhet																				
Andel överklagade beslut	4%	8%	3%	1%	3%	3%	3%	-	1%	4%	2%	1%	-	3%	2%	3%	4%	4%	4%	4%
Slutligt avgjorda beslut som "står sig"	62%	71%	59%	57%	86%	73%	78%	-	100%	79%	86%	80%	-	60%	80%	70%	71%	71%	71%	71%