Diarienummer: BTN-2019/513.111

Huddinge

Verksamhetsberättelse 2019

Bygglovs- och tillsynsnämnden

Innehållsförteckning

Huddinges vision och mål **3**

Kriterier för måluppfyllelse **3**

Sammanfattning av årets resultat **4**

Sammanvägd måluppfyllelse 4

Förbättringsområden 4

Årets händelser 4

Mål och resultat **5**

Bra att leva och bo 5

Fler i jobb 12

Ekosystem i balans 14

Systematisk kvalitetsutveckling 16

Attraktiv arbetsgivare 19

Sund ekonomi 27

Sund ekonomi - budgetåret 30

Plan för internkontroll **32**

Sammanfattning av nämndens internkontrollarbete 32

Struktur för nämndens internkontrollarbete 32

Riskreducerande åtgärder 33

Åtgärder utifrån rekommendation från revision eller annan extern granskning 37

Systematiska kontroller 37

Plan för uppföljning och insyn **39**

Verksamhetsstatistik **40**

Källförteckning **40**

Bra att leva och bo 40

Fler i jobb 40

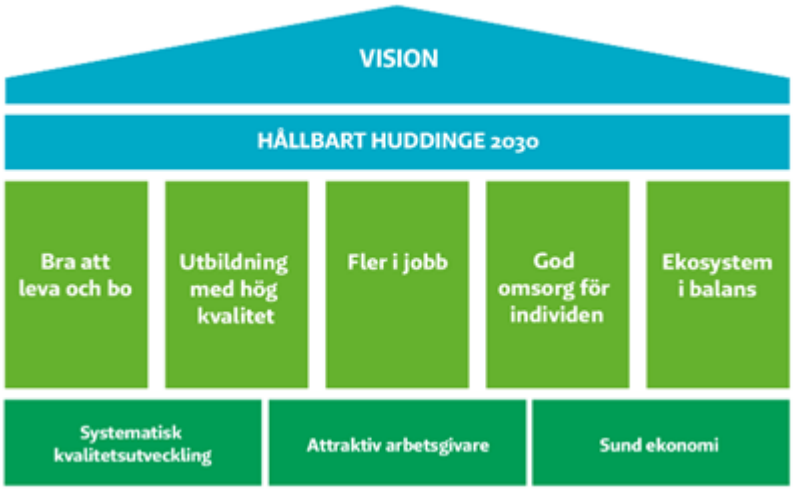
Ekosystem i balans 41

Systematisk kvalitetsutveckling 41

Attraktiv arbetsgivare 41

Sund ekonomi 42

Huddinges vision och mål



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

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

Hållbart Huddinge 2030

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

Mål för Huddinge

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

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

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

- Attraktiv arbetsgivare
- Sund ekonomi
- Systematisk kvalitetsutveckling

Kriterier för måluppfyllelse

Huddinges styrmodell innebär att genom systematik och dialog mellan alla berörda parter utveckla Huddinge som organisation och geografiskt område. Med dialog avses allt från val till kommunfullmäktige, till muntliga och skriftliga dialoger. Med systematik avses planerings- och uppföljningsprocessens fyra steg; planera, utföra, följa upp och förbättra (PUFF).

I verksamhetsberättelsen följer nämnden upp sin verksamhet utifrån beslutad verksamhetsplan, beskriver och bedömer måluppfyllelsen för året och föreslår vilka förbättringsområden som behöver prioriteras för en ökad måluppfyllelse. Bedömningen av måluppfyllelse sker utifrån kommungemensamt framtagna kriterier.

Sammanfattning av årets resultat

Sammanvägd måluppfyllelse

Den sammanvägda måluppfyllelsen för bygglovs- och tillsynsnämndens verksamhetsplan bedöms som god och i nivå med vad som planerats.

Av nämndens sex målområden har målområdet *Sund ekonomi* bedömts som mycket god. God måluppfyllelse har bedömts för *Bra att leva och bo, Fler i jobb, Ekosystem i balans* och *Systematisk kvalitetsutveckling*. Målområdet *Attraktiv arbetsgivare* bedöms som godtagbart utifrån de förutsättningar som rått under året.

Förbättringsområden

Nämnden har en väl fungerande myndighetsverksamhet och stödjande funktioner för hela förvaltningen.

Fortsatt utveckling och förbättring från höga nivåer behöver göras inom områdena digitalisering och med att jämföra, analysera och förbättra. Detta är en del av förvaltningens pågående arbete med ständiga förbättringar och beskrivs närmare i nämndens verksamhetsplan för 2020.

Årets händelser

Den 1 januari 2019 bildades bygglovs- och tillsynsnämnden och som en följd av detta gjordes en förändring av förvaltningsorganisationen den 1 april 2019. Under första kvartalet gjordes ett stort arbete med att ta fram en ny verksamhetsplan för nämnden och strukturera upp arbetet i den nya nämnden samt hålla utbildningar för nya nämndledamöter.

För tjänstemannaorganisationen trädde ändringarna i kraft 1 april. Inga större ändringar gjordes för denna nämnds medarbetare men på förvaltningen som helhet skedde flera förändringar.

Under 2019 har förvaltningen planerat och genomfört en flytt av all kontorspersonal till nya lokaler i Flemingsberg. Flytten har förutom en rent fysisk flytt inneburit en övergång till aktivitetsbaserat arbetssätt och mer digitala arbetsflöden. Förberedelserna och själva flytten har genomförts enligt plan och varit mycket lyckosam.

Inom digitaliseringsområdet kan nämnas att stora mängder handlingar har rensats bort och skannats in före flytten till nya lokaler. Miljötillsynsavdelningen har också implementerat en ny programvara som kan förbereda beslut i vissa enklare ärenden. På sikt finns potential för att automatisera hela ärendeflöden från registrering till expediering. På så sätt kan handläggarna fokusera på bedömningar och beslutsfattande i ärendena.

Mål och resultat

Bra att leva och bo

God

Nämnden har en väl fungerande myndighetsverksamhet med hög nivå på kvalitet och rättssäkerhet i beslutsfattande och få klagomål.

Ökat bostadsbyggande

God

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

Miljö- och bygglovsförvaltningen har under året bidragit till nämndmålet genom att utifrån förvaltningens ansvarsområden och expertkunskap ge stöd och delta i planeringen av kommunens samhällsbyggnadsprojekt samt granska planhandlingar och svara på remisser i planprocessen.

Förvaltningen har begränsad möjlighet att påverka antalet färdigställda bostäder och kan endast pröva de ansökningar om nybyggnadskartor, bygglov och lantmäteriförrättningar som kommer in och inte ta egna initiativ. För att underlätta för genomförandet av byggnation i kommunen är handläggningstiderna är ett ständigt fokus för förvaltningen. Målet för leveranstider för nybyggnadskartor har överträffats och för bygglovsärenden håller sig förvaltningen inom tio veckors handläggningstid för 97 % av ärendena. Genom bygglovsavdelningens robot i ärendehanteringssystemet har vissa administrativa uppgifter, som att skicka påminnelser, automatiserats och en vidareutveckling av det digitala fördelningssystemet Visuell styrning ger ledning i prioritering av ärenden baserat på handläggningstid. Vad gäller lantmäteriförrättningarna har kötiden och handläggningstiden minskat jämfört med tidigare år även om den inte uppnår uppsatta mål.

Samtliga detaljplaner som har vunnit laga kraft under året har blivit registrerade i fastighetsregistret inom två veckor. Flertalet fastighetsägarförteckningar och grundkartor har upprättats och levererats till plansektionen som hjälp vid framtagande av nya detaljplaner.

Mått	Utfall 2019	Etappmål, ranking & genomsnitt
Andel av alla nybyggnadskartor som levereras inom 3 veckor (från komplett beställning)	75 %	**Etappmål 2019** 70 %
Förvaltningen har uppnått och överträffat det nya målet på 70% för 2019 genom att fler medarbetare nu kan rita nybyggnadskartor. Under vissa perioder på året kommer toppar i beställningen som gör det svårt att hålla leveranstiden och vid dessa tillfällen behöver en omfördelning av arbetsuppgifterna göras.		
Antal nybyggnadskartor som levereras inom tre veckor från komplett beställning	410	
Nytt mått för 2019. Avser antal nybyggnadskartor A, B och C som levererats inom utlovad leveranstid. Under 2019 levererades 410 nybyggnadskartor av totalt 550 inom utlovad leveranstid. Vi ser att antalet beställningar av nybyggnadskartor har minskat jämfört med 2018.		
Andel lantmäteriförrättningar som avslutas inom två månader från att handläggningen har påbörjats	27 %	**Etappmål 2019** 50 %

Mått	Utfall 2019	Etappmål, ranking & genomsnitt
Nytt mått för 2019. Lantmäterimyndigheten har inte nått målet angående avslutade förrättningar inom två månader från det att handläggningen har påbörjats som infördes till 2019. En förklaring är att det har kommit in mer komplicerade ärenden under 2019 jämfört med tidigare år. Detta har medfört att det inte går lika snabbt att avsluta ärendena som beräknat när målet sattes. Kötiden innan ett ärende börjar handläggas har förbättrats under året jämfört med de senaste åren och har i år varierat mellan en och fyra månader. Mediantiden för handläggning av lantmäteriförrättningar har minskat under 2019 jämfört med åren innan och ligger på cirka 6,5 månader. En lantmäteriförrättning kan vara helt komplett direkt när ansökan kommer in, men i de allra flesta fall behöver ansökan kompletteras på något sätt. Denna komplettering kan komma in när som helst under förrättningens gång. Detta gör det svårt att mäta tiden från komplett ärende/handling till det att handläggning påbörjas eftersom handläggning ibland kan vara så gott som klar när ärendet blir komplett.		
Antal lantmäteriförrättningar som avslutas inom två månader från att handläggningen har påbörjats	31	113

Mått	Utfall 2017	Utfall 2018	Utfall 2019	Trend	Etappmål, ranking & genomsnitt
Antal färdigställda småhus, mätt i slutbesked	262	317	176	Negativ	**Etappmål 2019** Indikator
Avser antal färdigställda bostäder i småhus. I resultatet för 2018 års redovisning inräknades även ärenden som tidigare fått interimistiska slutbesked varpå utfallet för det året sticker ut. Resultatet för 2019 ska istället jämföras med tidigare års resultat för en mer rättvisande trend. Antalet färdigställda bostäder i småhus under 2019 är lägre jämfört med 2017 men högre jämfört med 2016.					
Antal färdigställda flerbostadshus, mätt i slutbesked	522	1 595	219	Negativ	**Etappmål 2019** Indikator
Resultatet som visas är antal lägenheter i flerbostadshus. I resultatet för 2018 års redovisning inräknades även ärenden som tidigare fått interimistiska slutbesked varpå utfallet för det året sticker ut. Resultatet för 2019 ska istället jämföras med tidigare års resultat för en mer rättvisande trend. Antalet för 2019 är dock även lägre jämfört med 2017 men samtidigt högre än 2016 då antalet var noll.					
Andel bygglovsärenden som beslutas inom tio veckor från komplett ansökan	95 %	97 %	97 %	Oförändrad	**Etappmål 2019** 97 %
Redovisningen innefattar även ärenden som lagenligt förlängts med ytterligare tio veckors handläggning. Andelen ärenden beslutade inom 10 alternativt 20 veckor, har varit hög under hela året och ligger på 97 procent, precis som under 2018. De digitala verktygen som används på bygglovsavdelningen ger möjlighet att följa varje enskilt ärende och driva på handläggningen framåt. Att 3 procent av ärendena inte handläggs inom de lagstadgade veckorna beror delvis på felinställningar i det digitala systemet, som gjort att ärenden inte synliggjorts för att kunna drivas vidare. Dessa felinställningar är nu åtgärdade. I något fall beror också avvikelsen på den mänskliga faktorn och att beslut om förlängning av handläggningstiden fattats ett fåtal dagar försent. Tiden för handläggningen påverkas även av om beslutet kan fattas på delegation eller behöver beslutas av nämnden. Flertalet av de ärenden där handläggningstiden överskridits är ärenden som enligt nämndens delegationsordning beslutas av nämnden vilket ger en längre handläggningsprocess.					
Antal bygglovsärenden som beslutas inom 10 veckor från komplett ansökan	1 296	1 181	978	Oförändrad	1 011

Mått	Utfall 2017	Utfall 2018	Utfall 2019	Trend	Etappmål, ranking & genomsnitt
Redovisningen innefattar även ärenden som lagenligt förlängts med ytterligare tio veckors handläggning. Antalet ärenden beslutade inom 10 alternativt 20 veckor är 978 st. Ärendeinströmningen till bygglovsavdelningen har under året varit relativt hög. Totalt antal bygglovsbeslut är 1011 stycken. De digitala verktygen som används på bygglovsavdelningen ger möjlighet att följa varje enskilt ärende och driva på handläggningen framåt. Att 33 ärenden inte handlagts inom de lagstadgade veckorna beror delvis på felinställningar i det digitala systemet, som gjort att ärenden inte synliggjorts för att kunna drivas vidare. Dessa felinställningar är nu åtgärdade. I något fall beror också avvikelsen på den mänskliga faktorn och att beslut om förlängning av handläggningstiden fattats ett fåtal dagar försent. Tiden för handläggningen påverkas även av om beslutet kan fattas på delegation eller behöver beslutas av nämnden. Flertalet av de ärenden där handläggningstiden överskridits är ärenden som enligt nämndens delegationsordning beslutas av nämnden vilket ger en längre handläggningsprocess.					
Andel genomförda tillsyns- och kontrollbesök för livsmedel enligt beslutad tillsyns- och kontrollplan, per årsarbetskraft (%)	100 %	100 %	100 %	→ Oförändrad	**Etappmål 2019** 100 %
Livsmedelsgruppen har fullgjort årets kontrollplan. Livsmedelsgruppen har sedan 2018 mätt effekten av livsmedelskontrollen genom fyra indikatorer. Indikatorerna är: Säker nedkylning, Korrekt allergimärkning, Säker allergikost, Redliga livsmedel. Det som mäts är andel som inte får anmärkning på dessa indikatorer/kontrollområden. Noterbart är att sedan mätningen började 2018, så kan man se en förbättring av efterlevnad för indikatorerna. Säker nedkylning har gått från 93 till 98 procent som är utan anmärkning, Korrekt allergimärkning har gått från 82,5 till 88 procent, Säker allergikost ligger på 99 procent båda åren medan redliga livsmedel ökat från 92,5 till 97 procent.					
Andel genomförda tillsyns- och kontrollbesök för miljöskydd enligt beslutad tillsyns- och kontrollplan, per årsarbetskraft (%)	161 %	100 %	100 %	→ Oförändrad	**Etappmål 2019** 100 %
Miljöskyddsgruppen har behövt göra avsteg från årets tillsynsplan under delår 2 i form av att cisterntillsynen behövt nedprioriteras. Extra tid har istället behövt läggas på betongverksamheter och avfallsverksamheter, vilket inte togs höjd för i årets tillsynsplan då nämnden förelagt om årlig rapportering. Därtill har personalomsättning bidragit till omprioritering. Samtliga objekt som betalar årlig avgift har fått sin planerade tillsyn. Summerar man året så har miljöskyddsgruppen gått i mål med sin tillsynsplan.					
Andel genomförda tillsyns- och kontrollbesök för hälsoskydd enligt beslutad tillsyns- och kontrollplan, per årsarbetskraft (%)	70 %	76 %	70 %	↘ Negativ	**Etappmål 2019** 100 %
Av hälsoskyddsgruppens planerade 11 tillsynsområden för i år är fem avklarade i sin helhet. Särskilt tidskrävande för i år har högskolorna varit, med en åtgång på 30 tillsynstimmar styck. De områden där enheten inte når i mål är övriga lokaler för undervisning Tillsyn av övriga lokaler för undervisning kommer att behöva skjutas till 2020 för att då prioriteras upp. Även vad gäller flerbostadshus kommer en del av årets planering att flyttas över till nästa år, detta gäller 22 av 54 flerbostadshus. Bland hygienlokalerna är utfallet 21 besökta av totalt 37, varför även de kvarvarande måste flyttas med till nästa års planering. Tillsynen av tre förskolor behöver flyttas till januari 2020. Att gruppen inte går i mål med sin tillsynsplan för 2019 är en följd av personalomsättning, föräldraledighet och inskolning under året. Totalt sett har antalet årsarbetskrafter i enheten minskat från 5,4 till 4,5.					

Fler är nöjda med natur-, kultur- och fritidsutbudet

God

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

Ökad trivsel och trygghet i Huddinges områden

God

Nämndens verksamhet är fokuserad på en förbättrad miljö ur miljö- och hälsoskyddssynpunkt. Inom hälsoskyddsområdet bedrivs tillsyn på skolor, förskolor, äldreboenden, lokaler för hygienisk behandling, hotell, bassängbad, strandbad, samlingslokaler samt vid klagomål i bostäder vad det gäller bland annat buller, fukt, ventilation och mögel. Inom miljöskyddsområdet bedriver nämnden tillsyn på bland annat köldmedier, förorenade områden, industrier, energianläggningar, jordbruk, avlopp, dagvattenanläggningar, värmepumpar och bensinstationer. Nämnden övervakar även miljön vid olyckor där det sker kemikalieutsläpp samt utreder klagomål om buller och lukt. Nämndens verksamhet består även i att bedriva tillsyn på restauranger, skolkök och livsmedelsbutiker. Dessa olika områden inom nämndens verksamhet bidrar till att öka både trivsel och trygghet i Huddinge kommun.

Sedan ett par år tillbaka syns en trend att nämnden får in en ökande mängd klagomål inom miljö- och hälsoskydd. I stor utsträckning är klagomålen obefogade. Under perioden januari 2018 t o m november 2019 är 80 procent av inkomna klagomål sådana som inte kan utredas, eller utgöra skäl för kravställning, med stöd i miljöbalken. Likväl måste de handläggas och avslutas med beslut. Detta tar resurser i anspråk och den nedlagda handläggningstiden kan inte finansieras via avgifter eftersom obefogade klagomål inte heller debiteras. Under 2020 kommer en översyn att genomföras av klagomålsprocessen. I översynen ingår en genomlysning av processtegen men också förslag till hur avdelningen kan motverka obefogade klagomål.

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

Ökad delaktighet

God

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

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

I början av året genomförde förvaltningen en utbildning och introduktion för nämndens ledamöter.

Ökad jämlikhet

God

Nämndens myndighetsverksamhet hanterar ärenden i den turordning de inkommer och handläggningen sker enligt gällande lagstiftning för respektive verksamhetsområde.

Förvaltningen redovisar könsuppdelad verksamhetsstatistik där det är möjligt och relevant, bland annat gällande privatpersoners upplevelse av service och handläggning.

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

Förvaltningen har även handläggningen av ärenden som ska underlätta för funktionsvarierades möjligheter till ett självständigt liv i eget boende samt säkerhet för barn och vuxna i byggnader.

Mått	Utfall 2017	Utfall 2018	Utfall 2019	Trend	Etappmål, ranking & genomsnitt
Andel genomförda besök enligt planerat tillsynsintervall, gällande skolor (%)	182 %	100 %	100 %	Oförändrad	**Etappmål 2019** 100 %
Hälsoskyddsgruppen har fullgjort årets tillsynsplan på detta område.					
Andel genomförda besök enligt planerat tillsynsintervall, gällande förskolor (%)	87 %	100 %	95 %	Oförändrad	**Etappmål 2019** 100 %
55 av 58 förskolor har besökts. De tre som inte fått besök kommer att besökas i januari 2020, detta som följd av personalavgång.					

Ökad nöjdhet med bemötandet vid kontakt med kommunen

Mycket god

Bemötande och kundservice är nyckelfrågor om Huddinge ska bli en av de populäraste kommunerna i länet att bo, besöka och verka i. Förvaltningen arbetar därför för att samtliga invånare får en god och effektiv service samt ett gott bemötande vid kontakt med förvaltningen. Specifika insatser har gjorts på de olika avdelningarna utifrån identifierade behov för verksamheterna vilket beskrivs med exempel nedan.

Bygglovsavdelningen har lagt stort fokus på bemötandefrågor under 2019. Information på hemsidan har strukturerats om, tillgängligheten till e-tjänsten har förbättrats och ett gemensamt arbete har skett tillsammans med kommunens servicecenter. För både företag och privatpersoner kan rådgivningstillfällen för bygglovsansökningar bokas via hemsidan och vid besök i förvaltningens servicepunkt på andra tider finns bygglovshandläggare på plats.

Resultaten av nöjd-kund-index-mätningarna (NKI) för bygglovshandläggningen visar en positiv trend och just bemötande är det serviceområde som har det bästa resultatet. I slutet av året har ytterligare förändringar påbörjats för att ytterligare öka nöjdheten med bemötande vilket förväntas ge resultat under 2020.

Nöjd-kund-index för miljö- och hälsoskyddsärenden samt för livsmedelskontrollen är fortsatt hög. Detta gäller även för alkoholhandläggningen som från och med 2019 ligger under nämndens ansvarsområde. Resultatet för både miljö- och hälsoskyddsärenden och ärenden inom livsmedelskontroll har hållit en stabil nivå under de senaste tre mätningarna. NKI-resultatet ligger i nivå med övriga kommuner i Stockholms län, sett både till kvinnliga och manliga respondenter. Visionen om att Huddinge ska vara en av de tre bästa kommunerna i länet gör dock att målet är att öka nöjdhetsgraden genom att fortsatt jobba med de förbättringsområden som NKI-undersökningen identifierar.

För lantmäteriverksamheten finns inga mätningar av nöjd-kund-index men avdelningen följer kommunens servicepolicy vad gäller svarstider för e-post och har bemannade telefoner under kontorstid för besvarande av frågor kring kartor, mätning och lantmäteriförrättningar. Om klagomål inkommer så följs de upp av någon av avdelningens tre chefer.

Mått	Utfall 2015	Utfall 2016	Utfall 2017	Trend	Etappmål, ranking & genomsnitt
Nöjd-Kund-Index gällande handläggning och service för ärenden inom miljö- och hälsoskydd samt livsmedelskontroll (%)		66 %		**Trend för totalresultat** Positiv	**Etappmål 2019** 70 %
Resultat för helåret 2019 kommer att redovisas i samband med delår 1, 2020. **Resultat för 2019 efter tre kvartal är 76 %.** Ett utfall över 70 % ska enligt SKR:s Insiktsportal tolkas som ett högt värde och därmed som ett gott resultat.					

Mått	Utfall 2014	Utfall 2016	Utfall 2018	Trend	Etappmål, ranking & genomsnitt
Nöjd-Kund-Index gällande handläggning och service för ärenden inom miljö- och hälsoskydd (%)	65 %	66 %		↗ Positiv	**Etappmål 2020** 70 % **Ranking 2016** 15 / 26
Resultat för helåret 2019 kommer att redovisas i samband med delår 1, 2020. **Resultat för 2019 efter tre kvartal är 74 %.** Ett utfall över 70 % ska enligt SKR:s Insiktsportal tolkas som ett högt värde och därmed som ett gott resultat.					

Mått	Utfall 2017	Utfall 2018	Utfall 2019	Trend	Etappmål, ranking & genomsnitt
Nöjd-Kund-Index gällande handläggning och service för bygglovsärenden	51 %	58 %	59 % *	↗ Positiv	**Etappmål 2019** Öka **Ranking 2018** 12 / 26 **Ranking 2017** 20 / 24
* Resultatet gäller för samtliga kundgrupper. Resultatet för 2019 sammanställs först senare under 2020. Det innebär att siffrorna som redovisas i verksamhetsberättelsen är preliminära och kan förändras efter att den slutgiltiga sammanställningen har kommit. Tidigare erfarenhet visar att siffrorna ändras marginellt och en trendanalys kan göras utifrån underlaget som finns idag. Trenden visar en förbättring på två enheter i jämförelse med föregående år vid ungefär samma tidpunkt. Görs analysen utifrån serviceområdena i nuläget visar *bemötande* högst index med 68 enheter. Sedan följer *rättssäkerhet* samt *information* med 64 enheter och *kompetens* och *tillgänglighet* med 63. *Effektivitet* har den lägsta index med 59 enheter. *Effektivitet* är det område som har ökat mest, med 4 enheter, i förhållande till övriga serviceområden. Det visar att aktiviteterna som påbörjades 2019 har gett en positiv effekt i nöjd-kund-index i jämförelse med föregående år. Rankning för 2019 saknas då sammanställningen inte är klar än. Resultatet för 2018 blev något bättre än vad som redovisades i verksamhetsberättelsen för 2018 när den slutgiltiga sammanställningen levererades i början av 2019. Det slutgiltiga resultatet blev 58 enheter jämfört med 57 som redovisats tidigare. Tabellen har uppdaterats med de korrekta siffrorna.					

Mått	Utfall & trend	Etappmål, ranking & genomsnitt	Kön	Omotiverade skillnader?
Nöjd-Kund-Index gällande handläggning och service för ärenden inom livsmedelskontroll (%)	**Utfall 2019 *** 79 % **Utfall 2018** 79 % **Utfall 2017** 74 % **Trend för totalresultat** ↗ Positiv	**Etappmål 2019** 73 %		
* Resultat för helåret 2019 kommer att redovisas i samband med delår 1, 2020. Resultat för 2019 efter tre kvartal är 79 %. Ett utfall över 70 % ska enligt SKR:s Insiktsportal tolkas som ett högt värde och därmed som ett gott resultat.				

Förbättrad kundservice

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

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

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

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

Status

✔ Klart

Kommentar
Förvaltningen arbetar kontinuerligt med att upprätthålla och förbättra servicenivån och också med förhållandet god service och korrekt myndighetsutövning. Specifika insatser har gjorts på de olika avdelningarna utifrån identifierade behov för verksamheterna vilket beskrivs med exempel nedan.

Bygglovsavdelningen har under året arbetat med återkommande avstämningar med servicecenter. Bygglovsavdelningen och servicecenter har samarbetat genom utbildning av ny personal där servicecenters nyanställda har suttit med när bygglovsavdelningen tagit emot besökare samt utbytt frågor och svar genom Skype. Arbetet med att öka antalet nöjda kunder har skett genom att effektivisera ärendeprocessen med digitala verktyg samt genom att boka fler tydliggörande möten under handläggning av ärenden. Under 2019 har användningen av e-tjänsten på webben ökat genom justeringar av informationstexter och fler länkar till e-tjänsten. Utveckling av e-tjänster och information på bygglovsavdelningens webbplats kommer att fortsätta under 2020.

Miljötillsynsavdelningen arbetar kontinuerligt med att upprätthålla och förbättra en hög servicenivå. Fina resultat i NKI-mätningarna är ett kvitto på detta arbete. Därtill har avdelningen arbetat målmedvetet med att förbättra och bygga ut sitt e-tjänsteerbjudande. Närmast i tiden har ett utvecklingsarbete genomförts i syfte att förkorta ledtider för inkomna ärenden. Arbetet har bestått i att integrera kommunens e-tjänsteportal med avdelningens verksamhetssystem. Detta arbete är färdigställt och integrationen har sjösatts under tredje kvartalet 2019. Under 2020 är planen att vidareutveckla kopplingen mellan verksamhetsstöd och e-tjänst så att e-tjänsteportalen blir den huvudsakliga kommunikationsvägen mellan myndigheten och kunderna.

Nöjd-kund-index (NKI) för miljö- och hälsoskyddsärenden samt för livsmedelskontrollen är fortsatt hög. Detta gäller även för alkoholhandläggningen som från och med 2019 ligger under nämndens ansvarsområde. Resultatet för både miljö- och hälsoskyddsärenden och ärenden inom livsmedelskontroll har hållit en stabil nivå under de senaste tre mätningarna. NKI-resultatet ligger i nivå med övriga kommuner i Stockholms län, både sett till kvinnliga och manliga respondenter. Visionen om att Huddinge ska vara en av de tre bästa kommunerna i länet gör dock att målet är att öka nöjdhetsgraden genom att fortsatt jobba med de förbättringsområden som NKI-undersökningen identifierar.

Lantmäteriavdelningen har under 2019 arbetat kontinuerligt med att upprätthålla och förbättra servicen på myndighetsutövningen både såväl emot externa och interna intressenter. Därtill har avdelningen arbetat kontinuerligt med att förbättra och bygga ut sitt erbjudande till i form av tillgängliggörande av kartunderlag till andra verksamheter för att utveckla sin kundservice.

Under 2020 är planen att vidareutveckla tillgängligheten på kartunderlag och geodata med olika typer av tjänster, dessutom aktivt börja förbereda sig utifrån de direktiv och förordningar som finns kring öppna data som kommer slås fast under 2021.

Successivt minskat skatteuttag

En rimlig kommunalskatt är en viktig faktor för att Huddinge ska vara en attraktiv kommun att leva och bo i. Huddinges invånare ska inte beskattas hårdare än övriga länsbor och skatten ska, långsiktigt, ligga i nivå med länssnittet. Anpassningen ska dock ske i en ansvarsfull takt så att verksamheterna samtidigt kan utvecklas och bli bättre.

För 2019 har nämnden inte haft några etappmål eller utvecklingsåtaganden knutna till målet successivt minskat skatteuttag och därför görs ingen bedömning av måluppfyllelse för målet.

Fler i jobb

God

Nämnden har arbetat aktivt med handlingsplanen för förbättrat företagsklimat och tagit emot flera praktikanter och traineer inom nämndens verksamhetsområde. Nämnden har också godkända och för vissa delar mycket bra resultat i undersökningarna för nöjd-kund-index för företagare.

Fler arbetstillfällen

Mycket god

Särskilt prioriterat 2019: Prioritera insatser som leder till att fler Huddingebor får ett jobb.

Förvaltningen har tagit emot ett ökat antal Huddingejobbare, trygghetsanställda, praktikanter och traineer under 2019 jämfört med tidigare år. Förvaltningen har fokuserat på målet att få fler i jobb och har ansträngt sig för att hitta öppningar i organisationen för nämnda grupper.

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

Fler och växande företag

God

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

Kommunens arbete för ett förbättrat företagsklimat har sin utgångspunkt i näringslivsstrategins strategiska prioriteringar. Den förvaltningsövergripande näringslivsgruppen har en sammanhållande funktion för kommunens insatser för ett förbättrat företagsklimat. Näringslivsgruppen samlar åtaganden från kommunens olika verksamheter i en handlingsplan, analyserar och följer upp, ger förslag på nya åtaganden samt för vidare inspel och synpunkter från näringslivet ut i organisationen.

Nämnden deltar aktivt i näringslivsgruppens arbete och arbetar utifrån den framtagna handlingsplanen för förvaltningen. Bygglovsavdelningen har bland annat arbetat med att förtydliga och förenkla information på sina webbsidor och handläggare på förvaltningen har deltagit i utbildningar i kommunikation och i syfte att öka medvetenheten om vikten av goda kundrelationer för ett ökat nöd-kund-index. Under 2019 har nämnden fortsatt sin delaktighet i arbetet att utveckla pilotprojektet "Företagskompassen", som är en slags samlad service för att underlätta för företagare.

Mått	Utfall 2014	Utfall 2016	Utfall 2018	Trend	Etappmål, ranking & genomsnitt
Placering (av totalt 9) i byggherreenkäten inom stadsbyggnadsbenchen	3	7	4	Positiv	**Etappmål 2020** Öka
Det finns inget resultat för 2019 då mätningen görs vartannat år.					

Mått	Utfall 2017	Utfall 2018	Utfall 2019	Trend	Etappmål, ranking & genomsnitt
Nöjd-Kund-Index för företagare gällande handläggning och service för bygglovsärenden	50 %	63 %	61 % *	Negativ	**Etappmål 2019** Öka
* Resultatet gäller för kundgruppen företag. Resultatet för 2019 sammanställas först senare under 2020. Det innebär att siffrorna är preliminära och kan förändras efter att den slutgiltiga sammanställningen har kommit. Tidigare erfarenhet visar att siffrorna ändras marginellt och en trendanalys kan göras utifrån underlaget som finns idag. Trenden visar en försämring i jämförelse med föregående år vid ungefär samma tidpunkt*. Det går i nuläget inte att analysera resultatet för varje serviceområde då svarsfrekvensen är för låg. En djupare analys och analys per serviceområde bör kunna göras när sammanställningen för nuvarande år blir klar i början av 2020. *Resultatet för 2018 blev något sämre än vad som redovisades i verksamhetsberättelsen för 2018 när den slutgiltiga sammanställningen levererades i början av 2019. Det slutgiltiga resultatet blev 63 enheter jämfört med 64 som redovisats tidigare. Tabellen har uppdaterats med de korrekta siffrorna.					
Nöjd-Kund-Index för företagare gällande handläggning och service för ärenden inom miljö- och hälsoskydd samt livsmedelskontroll	75 %	78 %	78 % *	Oförändrad	**Etappmål 2019** 75 %
* Resultat för 2019 efter tre kvartal är 78 %. Ett utfall över 70 % ska enligt SKR:s Insiktsportal tolkas som ett högt värde och därmed som ett gott resultat.					
Nöjd-Kund-Index för företagare gällande handläggning och service för ärenden inom miljö- och hälsoskydd	72 %	77 %	73 % *	Positiv	**Etappmål 2019** 70 % **Genomsnitt länet 2017** 67 %
* Resultat för helåret 2019 kommer att redovisas i samband med delår 1, 2020. Resultat för 2019 efter tre kvartal är 73 %. Ett utfall över 70 % ska enligt SKR:s Insiktsportal tolkas som ett högt värde och därmed som ett gott resultat.					
Nöjd-Kund-Index för företagare gällande handläggning och service för ärenden inom livsmedelskontroll	77 %	79 %	80 % *	Positiv	**Etappmål 2019** 70 % **Genomsnitt länet 2017** 74 %
* Resultat för helåret 2019 kommer att redovisas i samband med delår 1, 2020. Resultat för 2019 efter tre kvartal är 80 % vilket ska anses som ett mycket gott resultat.					
Nöjd-Kund-Index för företagare gällande handläggning och service för ärenden inom serveringstillstånd	86 %	90 %	76 % *	Negativ	**Etappmål 2019** 80 %
* Resultat för helåret 2019 kommer att redovisas i samband med delår 1, 2020. Resultat för 2019 efter tre kvartal är 76 % vilket ska anses som ett mycket gott resultat. Det är dock låga svarsfrekvenser generellt varför resultat måste betraktas med försiktighet.					

Förbättrat företagsklimat

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

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

Utvecklingsåtagande
Fortsätta att utveckla kommunens företagsklimat

Status

✔ Klart

Kommentar
Förvaltningens handlingsplan för förbättrat företagsklimat innefattar en rad olika åtgärder som förvaltningen under 2019 prioriterat för att förbättra företagsklimatet.

Förvaltningen arbetar målmedvetet bland annat med att förbättra sitt e-tjänsteerbjudande för verksamheter som har många företagskontakter. Bygglovsavdelningen har bland annat arbetat med att förtydliga och förenkla information på sina webbsidor och deras företagsbokning är efterfrågad och fungerar bra. Handläggare på förvaltningen har deltagit i utbildningar i kommunikation och i syfte att öka medvetenheten om vikten av goda kundrelationer för ett ökat nöd-kund-index.

Förvaltningen har i samarbete med kommunstyrelsens förvaltning under 2019 fortsatt arbetet att utveckla pilotprojektet "Företagskompassen". Företagskompassen syftar till att underlätta för företagare som vill etablera sin verksamhet i kommunen genom att de vid ett och samma tillfälle får träffa berörda avdelningar och ställa sina frågor. Syftet är också att få till en ökad samverkan och förståelse mellan avdelningar som arbetar med samhällsbyggnadsprocessen i kommunen. För att öka delaktigheten internt och göra tjänsten mer använd har interna dialoger hos involverade avdelningar påbörjats under hösten 2019. Efter avslutad projektperiod under 2020 kommer piloten att utvärderas.

Ekosystem i balans

God

Nämnden har utifrån sitt verksamhetsområde arbetat aktivt för att nå uppsatta mål inom målområdet.

Förvaltningens kontorspersonal flyttade till nya lokaler sommaren 2019. Ett grönt hyresavtal har tecknats mellan förvaltningen och fastighetsägaren Hemsö fastigheter.

Förvaltningen arbetar med att öka nyttjandet av digitala verktyg för ökad effektivisering men även med syfte att minska användningen av papper och trycksaker och på så sätt minska klimatpåverkan.

Minska klimatpåverkan och luftföroreningar

God

Särskilt prioriterat 2019:

- Energieffektivisering genom beteendeförändring.
- Användningen av papper och trycksaker ska minskas genom att i större utsträckning nyttja digitala verktyg.

Förvaltningens kontorspersonal flyttade till nya lokaler sommaren 2019. Ett ”grönt hyresavtal” har tecknats mellan förvaltningen och fastighetsägaren Hemsö fastigheter. Lokalen är ombyggd och stor hänsyn har tagits till fastighetens befintliga möjligheter att optimera drift och miljökonsekvenser I lokalen används grön fjärrvärme från Södertörns Fjärrvärme och kylan är lokalt producerad med grön el. Närvarostyrd ledbelysning används vilket är den mest energisnåla belysningsformen som finns tillgänglig.

För att minska klimatpåverkan och luftföroreningar har kommunen även som mål att kommunens fordonsflotta ska vara fossiloberoende 2025. Nämnden når det uppsatta målet för 2019 men fortsatta insatser behövs och en utredning har gjorts under 2019 för att utreda vilka åtgärder som behöver göras för att nå målet 2025. Förvaltningen har

beslutat att införa en bilpool för förvaltningens personbilar och att ansvaret för fordon flyttas till staben för att få en bättre kontroll.

Förvaltningen har i och med flytten till de nya kontorslokalerna ökat nyttjandet av digitala verktyg för att öka effektivisering men även med syfte att minska användningen av papper och trycksaker och på så sätt minska klimatpåverkan.

Mått	Utfall 2017	Utfall 2018	Utfall 2019	Trend	Etappmål, ranking & genomsnitt
Andel fordon med förnyelsebart drivmedel i nämndens fordonsflotta	11,9 %	19,6 %	36,4 %	↗ Positiv	**Etappmål 2019** 20 %
Målet för utbyte av nämndens fordon till fossilfria överträffas för 2019. En översyn av förvaltningens personbilar har skett under hösten 2019 med möjligheter att minska det totala antalet fordon på förvaltningen och öka samnyttjandet av fordon. För 2020 har målet satts som ett gemensamt etappmål för hela förvaltningens fordonsflotta. Detta mål är något lägre än utfallet för nämnden 2019 eftersom andelen fossilfria fordon är lägre totalt sett för hela förvaltningen. Statistiken för 2016-2018 avser hela dåvarande natur- och byggnadsförvaltningens fordonsflotta.					
Miljö- och bygglovsförvaltningens utsläpp av CO2 från tjänsteresor (ton/årsarbetare)	0,81	0,87	0,75	↗ Positiv	**Etappmål 2019** Minska
Utfallsresultat avser hela natur- och byggnadsförvaltningen. Förvaltningens utsläpp per medarbetare ligger högre än övriga kommunens snitt/medarbetare. Orsaken är att förvaltningens verksamhet (främst inom KLN:s verksamhetsområde) är betydligt mer fordonsberoende jämfört med andra. En omställning till fossilfri fordonsflotta är under framtagande.					

God vattenstatus i sjöar och vattendrag

God

Särskilt prioriterat 2019: Arbetet med att förbättra våra vattenförekomsters status ska få ökad prioritet. De planerade uppströmsåtgärderna ska genomföras samt kompletteras med dagvattendammar, fosforfällning och ett nära samarbete med andra aktörer.

Parallellt med utbyggnaden av kommunalt vatten och avlopp i kommunen fortgår tillsyn av enskilda avlopp. En annan viktig åtgärd är att ställa krav på avhjälpande av brister i befintligt vatten- och avloppsledningssystem. Grundvattnet ska skyddas så att god kvalitet kan bibehållas och kvantiteten avseende dricksvatten bevaras. Årets tillsynsplan för enskilda avlopp har fullföljts. Krav har ställts under hösten 2019 på att bristfälliga avlopp ska åtgärdas.

Systematisk kvalitetsutveckling

God

Nämnden har en väl fungerande myndighetsverksamhet med tydligt definierat basuppdrag. Arbetet med att utveckla och förbättra är ett ständigt pågående arbete. Inom digitaliseringsområdet ligger Huddinge kommun långt framme jämfört med andra kommuner.

Systematiskt planera, följa upp och förbättra

Mycket god

Särskilt prioriterat 2019: Nämnderna ska tydliggöra vad i verksamheter som utförs utöver kärnuppdraget.

Förvaltningen är klara med arbetet med att tydliggöra förvaltningens basuppdrag vilket har befästs i arbetet med arbetsplaner på avdelningarna.

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

Bygglovsavdelningen har inom sin bygglovsverksamhet sedan en lång tid tillbaka arbetat med jämförelser inom Bygglovsalliansen, där Huddinge ingår i styrgruppen. Inom samarbetet sker årliga jämförelser både vad gäller bland annat handläggningstid, rättssäkerhet samt effektivitet. Genom ett flertal nätverk, för bland annat chefer, sker erfarenhetsutbyten samt att gemensamma utredningar och underlag tas fram. Ett liknande nätverksarbete sker för bostadsanpassningsverksamheten. Bygglovsverksamheten deltar också i nätverket stadsbyggnadsbenchen.

Miljötillsynsavdelningen deltar i Miljösamverkan Stockholms län där alla kommuner årligen rapporterar in och jämför överenskomna nyckeltal såsom självfinansieringsgrad, debiterade tillsynstimmar och tillsynsbesök.

Lantmäteriavdelningen har inom samverkansarbetet med Södertörnskommunerna gjort en analys kring systemförvaltning av det gemensamma kartsystemet som kommunerna förvaltar. Där har en ny förbättrad förvaltningsorganisation bildats som innebar en minskning av organisation på mer än 50 % med avseende på nya förbättrade arbetsformer.

Jämförelseanalys

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

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

Status

✔ Klart

Kommentar
Bygglovsavdelningen har ingått i Swecos projekt stadsbyggnadsbenchens träffar under 2019, framför allt den grupp som kallas Tema bygglov och som utbyter och jämför inom bygglovsverksamheten i nio kommuner. Tema bygglov har under året träffats tre gånger och jämfört organisationer, taxor och digitaliseringsarbetet, vilket har gett inspiration till utveckling av den egna verksamheten. Under 2019 har bygglovsavdelningen deltagit i Bygglovsalliansens träffar för chefer och ingått i styrgruppen samt deltagit i bygglovshandläggarnas träff och byggnadsinspektörernas träffar. Dessa träffar ger möjlighet till erfarenhetsutbyte och lärdom om varandras arbetssätt samt bedömningar och tolkningar av plan- och bygglagen samt Boverkets byggregler vilka är värdefullt i det dagliga arbetet.

Miljötillsynsavdelningen deltar i Miljösamverkan Stockholms län där alla kommuner årligen rapporterar och jämför överenskomna nyckeltal såsom självfinansieringsgrad, debiterade tillsynstimmar och tillsynsbesök. Miljötillsynsavdelningen i Huddinge placerar sig de senaste åren högt i jämförelse med övriga Stockholmskommuner. Exempelvis har Huddinge i senaste mätning (2018) den högsta självfinansieringsgraden. Varje års resultat rapporteras i februari, varpå resultaten sammanställs i en rapport under våren. Under 2020 kommer förvaltningen att genomföra jämförelseanalys med årets resultat som underlag i syfte att identifiera utvecklingsområden och vid behov initiera förbättringsarbete.

Lantmäteriavdelningen deltar i Södertörnssamarbetet, Södertörns geodata SGD, där Södertörnskommunerna samverkar kring olika kart-, mät- och geodatatjänster. Under 2019 har samverkan gått in i ett intensivt skeende där kommunerna fastslagit än tydligare former för samverkan mellan kommunerna för att vidareutveckla och ta fram metod och värden för jämförelse mellan varandra. Att tillsammans tydliggöra och identifiera utvecklingsområden och vid behov initiera förbättringsarbete inom ramen för SGD-samverkan.

Tydliggöra förvaltningens basuppdrag

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

Utvecklingsåtagande
Fortsätta arbetet med att tydliggöra förvaltningens basuppdrag

Status

✔ Klart

Kommentar

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

Ökad processorientering

God

Förvaltningen har deltagit i första delen av det kommungemensamma projektet, HuddKLASSA, som leds av kommunstyrelsens förvaltning. Projektet startade under hösten 2018 med målet att ta fram processgrupper och processer inom verksamhetstyperna övergripande kommunal ledning och kommunalt verksamhetsstöd, med utgångspunkt i SKL:s KLASSA. Projektet kommer att slutföras under 2020 med upprättande av register för kommunens kärnverksamheter.

God användning av digitaliseringens möjligheter

Mycket god

Särskilt prioriterat 2019:

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

Specifika insatser har gjorts på de olika avdelningarna utifrån identifierade behov för verksamheterna vilket beskrivs med exempel nedan.

Bygglovsavdelningen har under 2018 digitaliserat hela sin ärendeprocess. Processerna har fortsatt effektiviserats och utvecklats. Bland annat används automation i delar av bygglovshandläggningen. Hemsidans texter har uppdaterats och förtydligats för att underlätta att digitalt ta del av information vilket också lett till en ökad användning av e-tjänster. Under slutet av 2019 genomfördes en förstudie om en integrerad e-tjänst med det befintliga ärendehanteringssystemet i syfte att skapa ännu enklare digitala kontaktvägar för fler intressenter samt för efterlevnad av webbtillgänglighetsdirektivet.

Under 2019 har bygglovsavdelningen även arbetat för att digitalisera handläggningsprocessen för bostadsanpassningsbidrag fullt ut. Den sista delen, att kunna göra utbetalningar med digitala påskrifter, kommer förhoppningsvis att bli klar under första kvartalet år 2020.

Miljötillsynsavdelningen har under våren skannat sitt arkiv så att handlingar mellan åren 1990 och 2017 nu finns arkiverade och tillgängliga digitalt. Resterande handlingar som sträcker sig tillbaka till 1980-talet kommer att skannas under vårvintern 2019/2020. Under våren 2019 har avdelningen också implementerat en programvara som kan förbereda beslut i vissa enklare ärenden. Programvaran är en RPA, robotic process automation, som potentiellt kan automatisera hela ärendeflöden från registrering till expediering. Handläggarna kan i och med detta fokusera sitt arbete på bedömning och beslutsfattande i ärenden. Som en första process har dispensansökningar för uppehåll i avfallshämtning automatiserats. Alla steg utom själva beslutsfattandet har automatiserats, inklusive registrering i verksamhetsstöd, framtagande och förberedelse av förslag till beslut, framtagande av debiteringsunderlag samt avslut av ärende. Detta pilotprojekt är avslutat och avdelningen förbereder nu för vidareutveckling av fler processautomatiseringar. Parallellt med detta har ett utvecklingsarbete genomförts med att integrera kommunens e-tjänsteplattform med avdelningens verksamhetsstöd.

Under 2019 har miljötillsynsavdelningen ökat sin samverkan med övriga kommuner och offentlig förvaltning. Avdelningen är representerad på nationell nivå i utvecklingsforum som syftar till att öka digitaliseringstakten i samhället.

Lantmäteriavdelningen har under året infört mer automatiska rutiner och processer kring mätverksamheten i och med införandet av en digital styrning och uppföljningsprocess för uppdragen. I och med flytt av kontoret under första halvåret så gjordes flera digitaliseringar analoga handlingar och datamängder som var arkiverade.

Implementering av digitala körjournaler i samarbete med kommunstyrelsens förvaltning är i drift i stort sett samtliga av förvaltningens bilar. Före sista januari 2020 kommer montering ske i återstående bilar.

Mått	Utfall 2017	Utfall 2018	Utfall 2019	Trend	Etappmål, ranking & genomsnitt
Andel sökande som använder e-tjänster vid bygganmälan och bygglovsansökningar	19 %	27 %	41 %	Positiv	**Etappmål 2019** Öka
E-tjänsten togs i drift i september 2017 och andelen ansökningar som har kommit in via tjänsten har fram till 2019 varit relativt låg. Möjligheten att ansöka manuellt finns kvar. Under 2019 har hemsidan strukturerats om för att tydliggöra att e-tjänsten finns och andelen ansökningar har ökat efter detta. Med nuvarande e-tjänst finns dock ingen möjlighet för företagare att ansöka utan att använda ett personligt bank-id vilket skulle kunna påverka att få företagare använder tjänsten. Under 2020 kommer bygglovsavdelningen att se över tjänsten och eventuellt byta system för att underlätta ytterligare för medborgare och företagare när ansökan sker digitalt.					

Attraktiv arbetsgivare

Godtagbar

Särskilt prioriterat 2019:

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

Förvaltningen har arbetat med de särskilda prioriteringarna inom ramen för utvecklingsområdena som beskrivs nedan. Året har präglats av stora förändringar på förvaltningen med nya nämnder, förändrad förvaltningsorganisation och flera nya chefer.

Mått	Utfall & trend	Etappmål, ranking & genomsnitt	Kön	Omotiverade skillnader?
Antal anställda	**Utfall 12- 2019** 117 **Utfall 12- 2018** 190 **Utfall 12- 2017** 174		**Kvinnor 12- 2019** 75 **Kvinnor 12- 2018** 92 **Kvinnor 12- 2017** 91 **Män 12- 2019** 42 **Män 12- 2018** 98 **Män 12- 2017** 83	
Antal anställda går inte att jämföra med utfall tidigare år eftersom förvaltningens medarbetare sedan 1 april 2019 är uppdelade på två nämnder.				
Antal anställda chefer	**Utfall 12- 2019** 12 **Utfall 12- 2018** 13 **Utfall 12- 2017** 13		**Kvinnor 12- 2019** 5 **Kvinnor 12- 2018** 7 **Kvinnor 12- 2017** 8 **Män 12- 2019** 7 **Män 12- 2018** 6 **Män 12- 2017** 5	
Antal chefer går inte att jämföra med utfall tidigare år eftersom förvaltningens chefer sedan 1 april 2019 är uppdelade på två nämnder.				

Mått	Utfall & trend	Etappmål, ranking & genomsnitt	Kön	Omotiverade skillnader?
Personalomsättning (exklusive intern rörlighet) ack	**Utfall 12- 2019** 15,9 % **Utfall 12- 2018** 14 % **Utfall 12- 2017** 14,7 %			
Personalomsättningen har ökat något från 2018 till2019. Ny personal har dock relativt lätt kunnat rekryteras. Förvaltningen arbetar på ett strukturerat sätt för att nya medarbetare snabbt ska komma in i sitt arbete och omsättningen bedöms inte har påverkat årets verksamhetsresultat negativt. Förvaltningen genomför avslutssamtal med alla medarbetare som avslutar sin anställning för att få en tydlig bild över avslutsorsak. Personalomsättningen går dock inte fullt ut att jämföra med utfall tidigare år eftersom förvaltningens medarbetare sedan 1 april 2019 är uppdelade på två nämnder.				

Aktivt medarbetarskap

Godtagbar

Förvaltningen har ett fortsatt bra resultat på medarbetarprofilen och hållbart medarbetarengagemang. Medarbetarskap handlar om att tillsammans med andra arbeta mot de gemensamma målen. Medarbetarskapet ska kännetecknas av engagemang, ansvarstagande för sitt eget arbete och helheten samt en vilja att utvecklas och bidra till verksamhetens utveckling och kvalitet. I medarbetarskapet ingår att leva upp till kommunens gemensamma värden. Hållbart medarbetarengagemang - Motivation mäter medarbetarengagemangets nivå.

Mått	Utfall 2017	Utfall 2018	Utfall 2019	Trend	Etappmål, ranking & genomsnitt
Medarbetarprofil (medarbetarskap, delaktighet, socialt klimat och lärande i arbetet) Huddinge kommun	index 82	index 80	index 77,2	Negativ	
Hållbart medarbetarengagemang (HME) - Motivationsindex, Huddinge kommun	index 76	index 79	index 80	Positiv	

Mått	Utfall & trend	Etappmål, ranking & genomsnitt	Kön	Omotiverade skillnader?
Medarbetarprofil (medarbetarskap, delaktighet, socialt klimat och lärande i arbetet)	**Utfall 2019** index 74,4 **Utfall 2018** index 78 **Utfall 2017** index 77 **Trend för totalresultat** Negativ		**Kvinnor 2019** index 76,2 **Kvinnor 2018** index 81 **Kvinnor 2017** index 78 **Män 2019** index 73,1 **Män 2018** index 74 **Män 2017** index 76	
Medarbetarundersökningen genomförs årligen under första kvartalet. Förvaltningens värde för 2019 ligger strax under det riktvärde som mätmodellen anger (75). Måttet mäter medarbetarnas uppfattning av sitt eget ansvar, inflytande, lärande och välmående på arbetsplatsen. Det är ett index av förbättringsområdena delaktighet, socialt klimat, lärande i arbetet och medarbetarskap. Resultatet redovisar utfall för miljö- och bygglovsförvaltningen. Inom förvaltningen finns det en variation på resultatet, vilken sprider sig mellan 61 och 84.				

Mått	Utfall & trend	Etappmål, ranking & genomsnitt	Kön		Omotiverade skillnader?
Hållbart medarbetarengagemang (HME) - Motivation	**Utfall 2019** index 74,6 **Utfall 2018** index 76 **Utfall 2017** index 74 **Trend för totalresultat** ↘ Negativ	**Etappmål 2019** Öka	**Kvinnor 2019** index 74 **Kvinnor 2018** index 78 **Kvinnor 2017** index 73	**Män 2019** index 75,4 **Män 2018** index 74 **Män 2017** index 74	
Förvaltningen har ett fortsatt bra resultat. Resultatet har dock gått ner en aning från 2018. Inom förvaltningen finns det en variation på resultatet, vilken sprider sig mellan 68 och 81. Resultatet redovisar utfall för hela miljö- och bygglovsförvaltningen. HME Motivation mäter medarbetarengagemangets nivå. Syftet med HME är att göra en jämförelse med länet, där föregående års länssnitt är målet. Måttet är framtaget av SKR och baserar sig på tre frågor om motivationen för arbetet. Måttet hämtas från den årliga medarbetarenkäten.					

Utveckla medarbetarskapet

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

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

Värdegrund 2.0
Driv, omtanke, mod och mångfald, en uppfräschning av värdegrunden för att levandegöra den på hela förvaltningen. Värdegrunden ska vara levande och ska bevaras genom vidareutveckling. Värdegrunden ska bidra till ett starkt engagemang och en utvecklande arbetskultur som präglas av samarbete, ansvarstagande, helhetsperspektiv på verksamheten och på det gemensamma uppdraget.

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

Utvecklingsåtagande
Utveckla medarbetarskapet.

Status

✔ Klart

Kommentar

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

Utbildning i professionell kommunikation för medarbetare har genomförts under 2019.

Förvaltningen har valt att avstå från att genomföra Medarbetarskolan och även skjutit upp att genomföra en uppfräschning av värdegrunden med anledning av att rekrytering av ny förvaltningsdirektör pågår och att förvaltningen har nya avdelningschefer på samtliga avdelningar utom en.

Aktivt ledarskap

Godtagbar

Ledarskapsprofilen har fortsatt ett bra värde men har sjunkit något och en anledning kan vara hög omsättning på chefer. Resultatet redovisar utfall för hela förvaltningen.

Mått	Utfall 2017	Utfall 2018	Utfall 2019	Trend	Etappmål, ranking & genomsnitt
Ledarskapsprofil (ledarskap, återkoppling, effektivitet och målkvalitet) Huddinge kommun	index 72	index 71	index 71,2		
Index är oförändrat.					

Mått	Utfall & trend	Etappmål, ranking & genomsnitt	Kön		Omotiverade skillnader?
Ledarskapsprofil (ledarskap, återkoppling, effektivitet och målkvalitet)	**Utfall 2019** index 68 **Utfall 2018** index 71 **Utfall 2017** index 71 **Trend för totalresultat** ↘ Negativ		**Kvinnor 2019** index 71,7 **Kvinnor 2018** index 74 **Kvinnor 2017** index 71	**Män 2019** index 65,5 **Män 2018** index 66 **Män 2017** index 69	
Ledarskapsprofilen ger en bild av hur medarbetarna uppfattar sin närmaste chef och ledarskap och hur väl arbetsplatsen fungerar vad gäller exempelvis resursanvändning och målarbete. Ledarskap är att nå resultat och få andra med sig i arbetet. Ledarskapet ska på ett tydligt och engagerande sätt skapa förståelse för uppdraget. Ledarskapsprofilen har fortsatt ett bra värde men har sjunkit något och en anledning kan vara hög omsättning på chefer. Resultatet redovisar utfall för hela miljö- och bygglovsförvaltningen. Inom förvaltningen finns det en variation på resultatet, på mellan 51 och 81. Kvinnor skattar högre än män.					
Hållbart medarbetarengagemang (HME) - Ledarskap	**Utfall 2019** index 76,9 **Utfall 2018** index 80 **Utfall 2017** index 82 **Trend för totalresultat** ↘ Negativ	**Etappmål 2019** Behåll	**Kvinnor 2019** index 79,8 **Kvinnor 2018** index 83 **Kvinnor 2017** index 82	**Män 2019** index 75,8 **Män 2018** index 77 **Män 2017** index 80	
HME Ledarskap har fortsatt ett bra värde men har sjunkit något och en anledning kan vara hög omsättning på chefer. Inom förvaltningen finns det en variation på resultatet, vilken sprider sig mellan 60 och 88. Kvinnor skattar högre än män.					
Hållbart medarbetarengagemang (HME) - Ledarskapsindex, Huddinge kommun	**Utfall 2019** index 78 **Utfall 2018** index 78 **Utfall 2017** index 78				

Förbättrad målstyrning

Nämnden arbetar kontinuerligt för att förtydliga målstyrningen som också är ett långsiktigt fokusområde. Alla chefer har, under 2018, genomgått utbildning i målarbete samt i lönebildning och lönekriterier. Arbetet kommer att fortsätta genom att:
•Tillämpa nya samtalsmallar för medarbetarnas individuella planerings- och uppföljningssamtal, som tydligt visar hur respektive individ bidrar till verksamhetens mål.
•Stärka medarbetarnas kunskap och förståelse för målarbetet och tydliggöra kopplingen mellan mål, resultat och lön.

Utvecklingsåtagande
Förbättrad målstyrning

Status

✔ Klart

Kommentar

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

Alla medarbetare har involverats i att bryta ner verksamhetsplanen till arbetsplaner och i individuella mål.

Överfört från 2018: Införa ett aktivitetsbaserat arbetssätt på förvaltningen

Arbetet med att införa ett aktivitetsbaserat arbetssätt är ett pågående projekt och under 2019 är det nämndens mest omfattande utvecklingsåtagande. Nämnden kommer arbeta med följande tre delprojekt under verksamhetsåret:
1.Införa ett aktivitetsbaserat arbetssätt.
2.Flytta till nya lokaler i Flemingsberg.
3.Tillgodose att de processer som nämnden själv äger går att genomföra digitalt.

Utvecklingsåtagande
Införa ett aktivitetsbaserat arbetssätt på förvaltningen

Status

✔ Klart

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

Goda förutsättningar

God

Värdet på prestationsnivå och hållbart medarbetarengagemang har sjunkit något från 2018. En anledning till att värdet har sjunkit något kan vara en hög omsättning bland chefer och en oro inför flytt. Sjukfrånvaromåtten går inte att jämföra med tidigare mått.

Utvecklingsåtagandet Hälsosam arbetsplats har inte genomförts i sin helhet men föreslås avslutas för 2019. Arbetet med dessa frågor kommer att fortsätta som en del av basuppdraget under 2020.

Mått	Utfall & trend	Etappmål, ranking & genomsnitt	Kön		Omotiverade skillnader?
Sjukfrånvaro (total)	**Utfall 11- 2019** 5,8 % **Utfall 11- 2018** 7,4 % **Utfall 11- 2017** 7,6 % **Trend för totalresultat** ↗ Positiv	**Etappmål 2019** Behåll	**Kvinnor 11- 2019** 4 % **Kvinnor 11- 2018** 8,1 % **Kvinnor 11- 2017** 8,4 %	**Män 11- 2019** 9,1 % **Män 11- 2018** 6,6 % **Män 11- 2017** 6,8 %	
Förvaltningen har bedrivit ett aktivt och systematiskt rehabiliteringsarbete med tidiga insatser för att få tillbaka långtidssjukskrivna i arbete. Arbetet har skett med stöd av företagshälsovården och HR-konsulter. Den totala sjukfrånvaron har gått ner jämfört med 2018 men måttet går inte fullt ut att jämföra med tidigare mått eftersom förvaltningens medarbetare ingår i nya nämnder från 1 april 2019.					
Korttidssjukfrånvaro (1-14 dagar)	**Utfall 11- 2019** 1,8 % **Utfall 11- 2018** 2,1 % **Utfall 11- 2017** 1,9 % **Trend för totalresultat** ↗ Positiv	**Etappmål 2019** Minska	**Kvinnor 11- 2019** 2,3 % **Kvinnor 11- 2018** 2,3 % **Kvinnor 11- 2017** 2,4 %	**Män 11- 2019** 0,9 % **Män 11- 2018** 1,8 % **Män 11- 2017** 1,3 %	
Uppgifterna om den korta sjukfrånvaron är ett genomsnitt av de senaste månaderna till och med november 2019. Den korta sjukfrånvaron har gått ner och inga större skillnader finns mellan män och kvinnor. Detta mått går inte fullt ut att jämföra med tidigare mått eftersom förvaltningens medarbetare ingår i nya nämnder från 1 april 2019.					
Långtidssjukfrånvaro (över 180 dagar)	**Utfall 11- 2019** 3,4 % **Utfall 11- 2018** 3,3 % **Utfall 11- 2017** 4 % **Trend för totalresultat** → Oförändrad	**Etappmål 2019** Minska	**Kvinnor 11- 2019** 0,9 % **Kvinnor 11- 2018** 3,1 % **Kvinnor 11- 2017** 4,6 %	**Män 11- 2019** 7,7 % **Män 11- 2018** 3,6 % **Män 11- 2017** 3,3 %	
Uppgifterna om sjukfrånvaro över 180 dagar är ett genomsnitt av de 12 senaste månaderna till och med november 2019. Förvaltningens långa sjukfrånvaro är i det närmaste oförändrad från 2018. Observera att en persons långtidssjukfrånvaro eller tillfrisknande efter en långtidssjukfrånvaro, kan ge stor variation i procentenheter när antalet anställda är relativt få. Detta blir tydligt när man tittar på de stora förändringarna som har skett i både kvinnors och mäns sjukfrånvaro mellan 2018 och 2019. Förvaltningens chefer med stöd av HR-konsulter arbetar aktivt för att förhindra sjukfrånvaro och för att få tillbaka medarbetare i arbete så fort det är möjligt. Detta mått går inte helt att jämföra med tidigare mått eftersom förvaltningens medarbetare ingår i nya nämnder från 1 april 2019.					

Mått	Utfall 2017	Utfall 2018	Utfall 2019	Trend	Etappmål, ranking & genomsnitt
Prestationsnivå (sammanvägda resultatet av medarbetarenkäten och mäter medarbetarnas förutsättningar för att prestera och må bra) Huddinge kommun	index 73	index 72	index 72,4		
Hållbart medarbetarengagemang (HME - organisationens och chefers förmåga att skapa, tillvarata och upprätthålla ett stort medarbetarengagemang) - Huddinge kommun	index 77	index 79	index 79		
Sjukfrånvaro (total) Huddinge kommun	8,1 %	8 %	6,8 %		
Korttidssjukfrånvaro (1-14 dagar) Huddinge kommun	2,9 %	2,9 %	2,9 %		

Mått	Utfall 2017	Utfall 2018	Utfall 2019	Trend	Etappmål, ranking & genomsnitt
Långtidssjukfrånvaro (över 180 dagar) Huddinge kommun	3,2 %	2,9 %	2,9 %		

Mått	Utfall & trend	Etappmål, ranking & genomsnitt	Kön		Omotiverade skillnader?
Prestationsnivå (sammanvägda resultatet av medarbetarenkäten och mäter medarbetarnas förutsättningar för att prestera och må bra)	**Utfall 2019** index 68,9 **Utfall 2018** index 72 **Utfall 2017** index 72 **Trend för totalresultat** ↘ Negativ		**Kvinnor 2019** index 71,4 **Kvinnor 2018** index 75 **Kvinnor 2017** index 72	**Män 2019** index 67,3 **Män 2018** index 68 **Män 2017** index 71	
Etappmål 2019: Behåll. Värdet på prestationsnivå har sjunkit något från 2018. En anledning till att värdet har sjunkit något kan vara en hög omsättning bland chefer och en oro inför flytt. Inom förvaltningen finns det en variation på resultatet, vilken sprider sig mellan 54 och 80. Kvinnor skattar högre än män. För 2019 finns bara könsuppdelad statistik för de tidigare nämnderna.					
Hållbart medarbetarengagemang (HME - organisationens och chefers förmåga att skapa, tillvarata och upprätthålla ett stort medarbetarengagemang) - Totalt	**Utfall 2019** index 75,4 **Utfall 2018** index 77 **Utfall 2017** index 78 **Trend för totalresultat** ↘ Negativ	**Etappmål 2019** Öka	**Kvinnor 2019** index 77,7 **Kvinnor 2018** index 80 **Kvinnor 2017** index 78	**Män 2019** index 74 **Män 2018** index 75 **Män 2017** index 76	
Värdet är bra men har sjunkit något från 2018. En anledning kan vara hög omsättning bland chefer och oro inför flytt. Inom förvaltningen finns det en variation på resultatet, vilken sprider sig mellan 62 och 84. Kvinnor skattar högre än män. Resultatet redovisar utfall för miljö- och bygglovsförvaltningen.					

Utföra systematiskt och aktivt rehabiliteringsarbete

Nämndens verksamheter bedriver ett aktivt och systematiskt arbete i syfte att främja hälsa och förebygga ohälsa. Att öka frisknärvaron genom att minska sjukfrånvaron är ett prioriterat åtagande. Cheferna har ett förstärkt HR-stöd och arbetar aktivt med alla rehabiliteringsärenden samt agerar vid tidiga signaler så att nya långa sjukfall undviks i största möjliga utsträckning.
Nämndens verksamheter bedriver ett systematiskt rehabiliteringsarbete under 2019 genom att:
•alla intervall i sjukfrånvaron följs upp och åtgärder sätts in på enhetsnivå
•HR-funktionen rapporterar i förvaltningsledningsgruppen var tredje månad och vid behov även på verksamhetsnivå
•rehabiliteringsutredning finns dokumenterad i Adato för alla sjukärenden, både när det gäller korttidssjukfrånvaro och långtidssjukfrånvaro
•arbetslivsinriktade rehabiliteringsåtgärder sätts in utifrån rehabiliteringshandboken
•överlämning av rehabiliteringsärenden sker när en chef avslutar sitt uppdrag så att rehabiliteringsprocessen inte avstannar
•chefer vars enheter har hög sjukfrånvaro genomgår rehabiliteringsutbildning
•redovisning av arbete med ärenden över 180 dagar sker varje månad till HR-avdelningen på kommunstyrelsens förvaltning. Alla medarbetare som har varit sjuka mer än 180 dagar har en aktiv handlingsplan.
•total sjukfrånvaro understiger 7 % .

Utvecklingsåtagande
Utföra systematiskt och aktivt rehabiliteringsarbete.

Status

✔ Klart

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

• HR-funktionen rapporterar i förvaltningsledningsgruppen var tredje månad och vid behov även på verksamhetsnivå. Sjukfrånvaron följs regelbundet upp på förvaltningens ledningsgruppsmöten och rapporteras även till nämnd varje månad.

• Rehabiliteringsutredning finns dokumenterad i datasystemet Adato för alla sjukärenden, både när det gäller korttidssjukfrånvaro och långtidssjukfrånvaro

• Arbetslivsinriktade rehabiliteringsåtgärder sätts in utifrån rehabiliteringshandboken

• Överlämning av rehabiliteringsärenden sker när en chef avslutar sitt uppdrag så att rehabiliteringsprocessen inte avstannar

• Chefer vars enheter har hög sjukfrånvaro genomgår rehabiliteringsutbildning. Förvaltningen har rekryterat nya chefer till samtliga avdelningar utom en och inga nya chefer har ännu genomgått rehabiliteringsutbildning. 2020 är denna utbildning obligatorisk.

• Redovisning av arbete med ärenden över 180 dagar sker varje månad till HR-avdelningen på kommunstyrelsens förvaltning. Alla medarbetare som har varit sjuka i mer än 180 dagar har en aktiv handlingsplan.

Arbeta för en hälsosam arbetsplats

Status

Ej klart i år

Kommentar
Förvaltningens chefer har som målsättning att skapa väl fungerande verksamheter där medarbetare trivs och mår bra. I detta ingår att uppnå en hälsosam arbetsbelastning genom prioritering av arbetsuppgifter, ett tydligt medarbetaruppdrag, sund återhämtning och uppföljning av arbetsuppgifter i enlighet med planerings- och uppföljningsmall.

Förvaltningens flytt till aktivitetsbaserat kontor har skapat förutsättningar för ett närmare samarbete mellan medarbetare och en ökad känsla av gemenskap och trivsel. I det aktivitetsbaserade kontoret finns möjlighet att välja arbetsplats utifrån behov. Utvecklingsåtagandet är inte genomfört i sin helhet men föreslås avslutas och att ett fortsatt arbete med en hälsosam arbetsplats fortskrider under 2020 som en del av basuppdraget.

Förstärka lönebildningsprocessen

Förstärka lönebildningsprocessen och helt integrera med ekonomistyrningen.
Kommunens löneprocess behöver förtydligas och helt integreras med ekonomistyrningen. Finansiering och prioriteringar av lönesatsningar ska tydliggöras på varje förvaltning och beslutas i dess ledningsgrupp. Respektive förvaltningsledningsgrupp behöver få ökad kännedom om nedanstående delar samt säkerställa befintlig löneprocess:
•Budgetering utifrån Mål och budget samt prioriteringar sett till budgetläge, kompetensförsörjningsbehov och löneläge. Gemensamt arbete förvaltningsledningsgruppen med stöd av HR och ekonomi
•Åtgärder ska vidtas för att motverka löneglidning
En gemensam utbildning för förvaltningsledningsgrupperna, HR och ekonomi ska genomföras via avrop av SKL:s utbildningar i lokal lönebildning. En struktur tas fram av KSF, ekonomi- och HR-avdelning i syfte att stödja förvaltningsledningsgrupperna i budgetering och prioritering. Arbete med budgetering och prioritering kring lönebildning behöver ske året innan aktuell löneöversyn.

Utvecklingsåtagande
Förstärka lönebildningsprocessen och helt integrera med ekonomistyrningen.

Status

✔ Klart

Kommentar

Förvaltningen deltar i det kommunövergripande arbetet med lönebildning och lönebildningen är integrerad med ekonomistyrningen. Flertalet av förvaltningens chefer har gått utbildning i lönebildning inom ramen för Huddinges kompetensprogram. Förvaltningens HR-konsulter har deltagit på ledningsgruppens möten i frågor kring löneöversyn och alla förvaltningens chefer har med stöd av HR-konsult haft genomgång av löneöversyn på APT-möten. Förvaltningen har en systematik för att skapa en likvärdig lönesättning inom förvaltningen.

Sund ekonomi

Mycket god

Nämnden har en god ekonomi och redovisar ett ekonomiskt överskott för 2019 om 2,7 miljoner kronor.

Budgethållning

Mycket god

Särskilt prioriterat 2019:

- Kommunen ska årligen nå ett resultat om 2 % för att klara den långsiktiga finansieringen och skapa förutsättningar för en sund ekonomi även framöver och möjliggöra för ett lägre skatteuttag på sikt.
- Möjligheterna att öka intäkterna ska ses över i samtliga verksamheter.

Bygglovs- och tillsynsnämnden har för året ett positivt resultat om 2,7 miljoner kronor vilket är ett resultat om 4,6%. Av nämndens investeringsbudget om 20,6 miljoner kronor har 15,4 miljoner kronor använts.

Mått	Utfall 2017	Utfall 2018	Utfall 2019	Trend	Etappmål, ranking & genomsnitt
Budgethållning, resultat	9,5 mnkr	0 mnkr	2,7 mnkr		**Etappmål 2019** 0
Bygglovs- och tillsynsnämndens resultat för 2019 är positivt om 2,7 miljoner kronor vilket främst beror på högre intäkter än budgeterat, främst för bygglovsavdelningen. Vid delårsrapport 2 prognosticerades ett positivt resultat om 5 miljoner kronor men personalkostnader av engångskaraktär samt ökad semesterlöneskuld har minskat resultatet.					

Se över möjligheterna att öka intäkterna

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

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

Status

✔ Klart

Kommentar

Förvaltningen har gjort en översyn av taxor och avgifter under året vilket gett viss ekonomisk effekt under 2019 och kommer göra det mer tydligt under 2020. De olika avdelningarna har gjort översyn utifrån identifierade behov för verksamheterna. En indexjustering för 2020 har gjorts för de taxor som inte reviderats enligt nedan.

Bygglovsavdelningen har under våren 2019 gjort en översyn av taxan så att den bättre stämmer överens med nedlagd tid för alla ärendetyper. Syftet med översynen var att öka självfinansieringsgraden för hantering av bygglovs- och bygganmälansärenden. En ny taxa har varit gällande sedan sommaren. Tiden för att utvärdera utfallet till fullo är för kort men årets ekonomiska utfall tyder på att arbetet har haft effekt.

Lantmäteriavdelningen ser kontinuerligt över sina intäkter men också kostnaderna för att uppnå en kostnadseffektiv verksamhet. Under 2020 kommer avdelningen tillsammans med övriga Södertörnskommuner påbörja en ny upphandling av kartsystem för att bland annat minska driftkostnaderna.

Miljötillsynsavdelningen har gjort en översyn av taxan för de taxeändringar som bedömts nödvändiga. Behoven av justering gällde främst taxan för alkohol- och tobakstillsyn som nu har reviderats. Taxeändringarna förväntas generera ökade intäkter under kommande verksamhetsår.

Långsiktig balans

God

Av de sex mått som nämnden har inom långsiktig balans har tre mycket god måluppfyllelse medan tre ligger under, men nära det satta målet och därför görs bedömningen om måluppfyllelse som god.

Mått	Utfall & trend	Etappmål, ranking & genomsnitt	Omotiverade skillnader?
Självfinansieringsgrad miljöbalktillsyn (%)	**Utfall 2019** 66 % **Utfall 2018** 72 % **Utfall 2017** 66 % **Trend för totalresultat** ↘ Negativ	**Etappmål 2019** 70 **Medelvärde Miljösamverkan Stockholms län 2018** 47% **Medelvärde Miljösamverkan Stockholms län 2017** 49%	
Jämfört med 2018 har miljöbalkstillsynen minskade intäkter inom miljöskyddsområdet. Området F-gas (köldmedierapportering) har cirka 400 000 kronor lägre intäkter under 2019 jämfört med 2018. Även området cisterntillsyn har lägre intäkter om cirka 400 000 kronor. Avloppsområdet har även det cirka 400 000 kronor lägre intäkter. Däremot har hälsoskyddsområdet högre intäkter för 2019 jämfört med tidigare år, cirka 700 000 kronor mer än 2018.			
Självfinansieringsgrad livsmedelskontroll (%)	**Utfall 2019** 100 % **Utfall 2018** 70 % **Utfall 2017** 90 % **Trend för totalresultat** ↗ Positiv	**Etappmål 2019** 70 % **Medelvärde Miljösamverkan Stockholms län 2018** 62 % **Medelvärde Miljösamverkan Stockholms län 2017** 65 %	
Livsmedelsgruppen har ökat sina intäkter från kontrollområdet. Från utfall om knappt 3,4 miljoner kronor 2018 har utfallet förändrats för 2019 till drygt 4,1 miljoner kronor. Livsmedelsgruppen är också jämfört med 2018 färre årsarbetskrafter vilket påverkar självfinansieringsgraden som nu är 100 procent för 2019.			

Mått	Utfall 2019	Etappmål, ranking & genomsnitt
Självfinansieringsgrad lantmäteriavdelningen	56 %	**Etappmål 2019** 63 %
Påverkande faktorer att självfinansieringsgraden inte uppnås är en nedgång i antal inkomna beställningar av nybyggnadskartor, kapitaltjänstkostnader för investering kring nytt kartsystem från 2017. Dessutom har avdelningen minskat sina kartavtal med externa kunder med 50 procent som påverkar intäktssidan negativt, detta görs med avseende på direktiven om öppen data som kommer under 2020-2021. Detta sammantaget gör att etappmålet inte nås för 2019. Detta är ett nytt mått för 2019.		
Självfinansieringsgrad bygglovavdelningen	109 %	**Etappmål 2019** 65 %
Under 2019 har taxan för bygglovsärenden justerats samtidigt som personaltätheten har minskat. De faktiska intäkterna har under 2019 varit mycket större än de budgeterade intäkterna medan skillnaden mellan utfall och budget vad avser kostnaderna är liten. Detta ger en självfinansieringsgrad på över 100 procent. Då viss del av avdelningens verksamhet, bland annat rådgivning, inte ska finansieras genom avgiftsintäkter bedöms självfinansieringsgraden som för hög. Avdelningen ser en diskrepans mellan måtten för självfinansieringsgrad och årsbudget. Självfinansieringsgraden är enligt lagd budget cirka 85 procent varför en uppfyllnad av målet på 65 procent självfinansieringsgrad endast kan uppnås om utfallet blir sämre än budgeterat. Detta är ett nytt mått för 2019.		

Mått	Utfall 2017	Utfall 2018	Utfall 2019	Trend	Etappmål, ranking & genomsnitt
Antal debiterade timmar för miljöbalktillsyn, per årsarbetskraft	640	645	558	↘ Negativ	**Etappmål 2019** 600 **Ranking 2018** 2 / 26 **Genomsnitt länet 2017** 423
Resultat för 2019 är 558 debiterade timmar. Som beskrivs under måttet självfinansieringsgrad har avdelningen minskade intäkter inom området, vilket främst hänförs till minskade intäkter för köldmedierapportering, cisterntillsyn och avlopp.					
Antal debiterade timmar för livsmedelskontroll, per årsarbetskraft	618	514	690	↗ Positiv	**Etappmål 2019** 500 **Ranking 2018** 14 / 26 **Genomsnitt länet 2017** 535
Resultatet för 2019 är 690 debiterade timmar.					

Sund ekonomi - budgetåret

Bygglovs- och tillsynsnämnden redovisar ett budgetöverskott på 2,7 miljoner kronor för 2019. Det är främst bygglovsavdelningen och miljötillsynsavdelningen som står bakom överskottet.

Resultaträkning

Driftredovisning, mnkr	Budget 2019	Bokslut 2019	Avvik mot budget	Bokslut 2018*
Intäkt/kostnad				
Taxor och avgifter	47,9	52,5	4,6	45,2
Försäljning av verksamhet	1,5	1,7	0,2	0,3
Bidrag	0,0	0,1	0,1	0,1
Övriga intäkter	2,3	1,2	-1,0	0,8
Intern resursfördelning	0,0	0,0	0,0	0,0
Verksamhetens intäkter	**51,6**	**55,5**	**3,8**	**46,5**
Personal	-70,2	-70,9	-0,7	-66,0
Lokaler	-5,4	-8,7	-3,3	-5,3
Bidrag kostnader	-3,8	-4,4	-0,6	-3,0
Köp av verksamhet	0,0	0,0	0,0	0,0
Konsulter och inhyrd personal	-3,0	-7,3	-4,2	-5,5
Varor och tjänster	-24,5	-17,7	6,8	-14,0
Övriga kostnader	-0,4	-0,6	-0,2	-0,4
Kapitalkostnad	-2,3	-1,1	1,2	-0,7
Intern resursfördelning				0,0
Verksamhetens kostnader	**-109,6**	**-110,7**	**-1,1**	**-94,9**
Årets resultat	**-58,0**	**-55,3**	**2,7**	**-48,4**
varav uttag Eget kapital	0,0	0,0	0,0	0,0
Balansresultat	-58,0	-55,3	2,7	-48,4
IB eget kapital			-0,9	0,3
UB eget kapital			1,7	-0,9

* Bygglovs- och tillsynsnämnden är ny från 2019-01-01 vilket innebär att utfallet inte går att jämföra fullt ut med 2018.

Intäkter från taxor och avgifter ligger 4,6 miljoner kronor över budget medan övriga intäkter ligger 1 miljon kronor under budget.

Lokalkostnaderna ligger 3,3 miljoner kronor över budgeterad nivå vilket beror på kostnader i samband med förvaltningens flytt under sommaren. Kostnader för varor och tjänster ligger 6,8 miljoner kronor under budget.

Kostnaderna för konsulter och inhyrd personal ligger över budgeterad nivå vilket beror på vakanta tjänster där förvaltningen varit tvungen att ta in externa resurser för att täcka upp vakanser.

Nämndens resultat för 2019 är 2,7 miljoner kronor. Nämnden hade med sig ett underskott om 0,9 miljoner kronor från 2018 som ska återställas inom tre år. Enligt kommunens ekonomistyrningsprinciper får det balanserade resultatet högst uppgå till 3 % av nämndens budgetomslutning på 55,5 miljoner kronor. Detta innebär att nämnden får ta med sig 1,7 miljoner kronor till 2020.

Driftbudget per verksamhet/ansvar

	Budget 2019	Bokslut 2019	Avvikelse mot budget 2019	Bokslut 2018
Driftredovisning, mnkr				
Verksamhet				
Nämnd	**-1,3**	**-1,5**	**-0,3**	**-1,3**
Stab	**-28,9**	**-33**	**-4,1**	**-17**
Bygglov	**-9,7**	**-4,7**	**5,0**	**-13,2**
- varav Bygglovsverksamhet	-3,5	2,1	5,6	-8,7
- varav Bostadsanpassning	-6,3	-6,8	-0,5	-4,5
Lantmäteri	**-10,3**	**-11,3**	**-1,0**	**-11,5**
- varav Stab	-8,2	-9,726	-1,6	-9
- varav Mät- och kartverksamhet	-1	-1,5	-0,5	-1,4
- varav Lantmäterimyndighet	-1,1	-0,1	1,0	-1
Miljötillsynsavdelningen	**-7,8**	**-4,8**	**3,0**	**-5,4**
- varav granskning enligt alkohollag	-0,2	0,0	0,2	-0,2
Årets resultat	**-58,0**	**-55,3**	**2,7**	**-48,4**
varav uttag Eget kapital	0,0	0,0	0,0	0,0
Balansresultat	-58,0	-55,3	2,7	-48,4
IB eget kapital			-0,9	0,3
UB eget kapital			1,7	-0,9

För **nämndens** politiska verksamhet är utfallet negativt med 0,3 miljoner kronor vilket är förhållandevis stort sett till budgeten om 1,3 miljoner kronor och beror på högre kostnader för arvoden för förlorad arbetsinkomst än vad som var budgeterat.

Stabsverksamheten har ett negativt resultat om 4,1 miljoner kronor. Underskottet beror främst på personalkostnader av engångskaraktär (-1,9 miljoner kronor), justering av semesterlöneskulden (-1,6 miljoner kronor) som ligger centralt på staben för hela nämndens verksamheter samt övriga personalkostnader.

Bygglovsavdelningen har ett positivt resultat om 5 miljoner kronor vilket beror på högre intäkter för både bygglovs- och sanktionsavgifter jämfört med budget. Sanktionsavgifter har gett 0,9 miljoner kronor över budget och bygglovsavgifter 3,8 miljoner kronor över budget. Nya taxor ger högre intäkter och även andelen av de typer av bygglovsärenden som ger högre intäkter har ökat.

Lantmäteriavdelningen har ett negativt resultat om 1 miljoner kronor. Underskottet beror till största delen på att intäkterna ligger 1,5 miljoner kronor lägre än budget. Minskade intäkter beror på att ansökta nybyggnadskartor ligger på en något lägre nivå jämfört med året innan. Personalkostnaden har minskat under året på grund av personalomsättning medan kostnader för IT-system har ökat.

Miljötillsynsavdelningen har ett positivt resultat för perioden om 3 miljoner kronor vilket beror på högre tillfälliga intäkter med 0,6 miljoner kronor för tillståndsgivning inom tobaksområdet samt lägre kostnader för personal, lokaler samt varor och tjänster om 2,4 miljoner kronor.

Investeringar

Investeringar, mnkr	Budget 2019	Utfall 2019	Avvikelse mot budget
Projekt			
Flytt MBF till Flemingsberg	-18,8	-15,4	3,4
Digitalisering	-1,8	0,0	1,8
Summa	**-20,6**	**-15,4**	**5,2**

Förvaltningen har under året genomfört flytt till nya lokaler i Flemingsberg. Genom att till viss del återanvända möbler och annan utrustning blev utfallet 3,4 miljoner lägre än budgeterat. Budget för digitaliseringsinvesteringen var planerad att användas i samband med flytten men är till viss del oförbrukad och till viss del har driftmedel använts istället.

Förvaltningen kommer att lämna en begäran om överflyttning om 4 miljoner kronor av de outnyttjade medel till 2020.

Plan för internkontroll

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

Nämndernas ansvar för den interna kontrollen anges i kommunallagen (2017:725), KL 6:6 samt i reglemente för intern kontroll, HKF 9410. De skall ”se till att den interna kontrollen är tillräcklig och att verksamheten bedrivs på ett i övrigt tillfredsställande sätt”. Uppföljningen av arbetet med intern kontroll sker i delårsrapporter och verksamhetsberättelse.

Sammanfattning av nämndens internkontrollarbete

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

Nämnden har identifierat tio prioriterade risker i internkontrollplanen. En del av dessa omhändertas inom nämndens utvecklingsåtaganden, alternativt inom dess basuppdrag.

Majoriteten eller åtta av tolv riskreducerande åtgärder blev klara. Fyra åtgärder kommer att behöva fortsätta 2020. Två av dessa åtgärder inom IT-området har omformulerats och slagits samman till en år 2020.

Nämnden har inga kvarstående revisionsrekommendationer.

Resultatet av de systematiska kontrollerna visar att hantering av lantmäteriförrättningar, tillsyn inom miljö och hälsoskyddsområdet, direktupphandlingar och redovisning av bisysslor inte redovisar några avvikelser. Det indikerar att dessa processer verkar fungera. Ytterligare arbete krävs för att få en effektivare process för korrekta kund- och leverantörsfakturor, och hantering av bygglov. När det gäller korrekta körjournaler har digitala körjournaler installerats i bilarna under året, vilket förväntas ge effektiviserade och automatiserade rapporter under 2020.

Struktur för nämndens internkontrollarbete

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

Kontrollmiljö

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

Planering av internkontrollarbetet

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

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

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

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

Uppföljning

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

Utveckling av förvaltningens internkontrollprocess

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

Ansvar

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

Avgränsningar

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

Riskreducerande åtgärder

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

10 prioriterade risker och 12 åtgärder för dessa har nämnden identifierat. 8 av nämndens 12 åtgärder är genomförda. Fyra riskreducerande åtgärder bedöms behöva fortsätta 2020. Två av dessa åtgärder inom IT-området har omformulerats och slagits ihop till en år 2020.

Riskreducerande åtgärder är genomförda för följande sex risker:

- hot och våld i yrkesutövningen,
- förvaltningen har svårt att rekrytera och behålla personal och kan inte utföra basuppdraget",
- förvaltningen misslyckas med att hålla tidplan och finansiera nödvändiga insatser inom projektet om införande av aktivitetsbaserat arbetssätt på NBF,
- brister i kunskapsöverföringen påverkar arbetsprocesser på grund av ny förvaltningsorganisation,
- bristande systematik i uppföljning av upphandlade avtal leder till försenade upphandlingar alt. oönskad förlängning av befintliga avtalen,
- kundservice - förvaltningen lever inte upp till förväntningar,

För följande risker behöver riskreducerande åtgärder fortsätta nästa år:

- bristande kännedom om gällande styrdokument
- förvaltningen kan inte utföra sitt basuppdrag och ge service till kommuninvånarna vid driftstörningar och

strömavbrott
- kommunen och förvaltningen saknar en aktuell kontinuitetsplan.
- en av tre åtgärder för risken brister i ekonomisk rapportering och systematiska kontroller i ekonomifunktionen

Attraktiv arbetsgivare/Basuppdrag/Personal

Risk	Åtgärd
Hot och våld i yrkesutövningen - riskerna att utsättas för hot och våld i arbetet har identifierats för flertalet yrkeskategorier på förvaltningen. **Bakgrund** Risken i yrkesutövningen på förvaltningen i kontakt med tredje man. Risk för hot och våld vid tillsynsbesök på fastigheter. Motsvarande risk finns vid öppet hus. Det övergripande målet för Huddinge kommuns interna skydds- och säkerhetsarbete är bland annat att minimera risken för personskada och störning. Huddinge kommuns anställda ska vara fria från trakasserier, hot och våld och annan otillbörlig påverkan. Personal i verksamhet med förhöjd risk får grundläggande utbildning i hot och våld var fjärde år i enlighet med målsättningar i kommunens Program för trygghet och säkerhet 2018-2021.	Risken omhändertas inom basuppdraget. **Status** ✔ Klart ***Kommentar*** Alla avdelningar har genomfört riskinventeringar i samband med framtagande av den årliga arbetsmiljörapporten. Hot- och våldsrutiner uppdaterats kontinuerligt.
Förvaltningen har svårt att rekrytera och behålla personal och kan inte utföra basuppdraget. **Bakgrund** Förvaltningen har svårt att rekrytera och behålla personal inom vissa bristyrken, vilket leder till att förvaltningen inte kan utföra sitt basuppdrag. Huddinges personalpolitik syftar till att säkerställa personalförsörjningen i syfte att uppnå vision och mål. Huddinge kommun ska som arbetsgivare attrahera och behålla engagerade, kompetenta och professionella medarbetare och chefer. Förvaltningens riskinventering visar att vi har svårt att rekrytera och behålla vissa yrkeskategorier.	Risken omhändertas inom de utvecklingsåtaganden som ryms under målområdet Attraktiv arbetsgivare. **Status** ✔ Klart ***Kommentar*** Förvaltningen har under 2019 klarat att rekrytera även inom bristyrkeskategorier vid vakanser men i vissa fall har rekryteringen fördröjts på grund av lågt söktryck. För att kunna rekrytera gör förvaltningen flera insatser, bland annat anordnas traineeprogram som riktar sig till högskolestudenter inom lantmäteri och byggsektorn. Förvaltningen bedriver ett systematiskt arbete för mottagande av prao, sommarjobbare och bjuder också elever på studiebesök för att uppmuntra till studier inom förvaltningens områden.
Förvaltningen misslyckas med att hålla tidplan och finansiera nödvändiga insatser inom projektet om införande av aktivitetsbaserat arbetssätt på NBF **Bakgrund** Överförd från internkontrollplan 2018. Förvaltningens nuvarande lokaler ska rivas och fullmäktige ska under hösten 2017 besluta om att flytta verksamheten till andra lokaler i kommunen. Ledningsgruppen har tillsatt ett projekt för att flytta verksamheten och införa ett aktivitetsbaserat i de nya lokalerna. Förändringen innebär ett aktivt medarbetarskap hos förvaltningens medarbetare.	Risken omhändertas inom projektet om införande av aktivitetsbaserat arbetssätt på förvaltningen. **Status** ✔ Klart ***Kommentar*** Förvaltningen har flyttat till nya lokaler sommaren 2019 och infört aktivitetsbaserat arbetssätt.

Risk	Åtgärd
Brister i kunskapsöverföringen påverkar arbetsprocesser pga. ny förvaltningsorganisation. **Bakgrund** Risk för bristfälliga arbetsprocesser på grund av kunskapsförluster om en konsult eller nyckelperson slutar och/eller bristande informationsöverföring i samband med ny nämnd- och förvaltningsorganisation. Risk för bristfälliga arbetsprocesser på grund av kunskapsförluster om en konsult eller nyckelperson slutar och/eller bristande informationsöverföring i samband med ny nämnd- och förvaltningsorganisation. Detta kan leda initialt till bristande efterlevnad av nationella och/eller interna styrdokument och rekommendationer (t.ex. lagar, miljönormer mm) pga. en tillfällig underbemanning av tjänster som flyttas till MBF. Dessutom kan den initiala resursbristen leda till att förvaltningen inte kan nyttja till fullo de tillgängliga arbetsprocesserna, system och utvecklingsmöjligheter gällande arbetsrutiner, systemstöd och digitalisering.	Risken omhändertas inom målområden Systematiskt kvalitetsutveckling samt Attraktiv arbetsgivare. **Status** ✔ Klart ***Kommentar*** Övergång till ny nämnd- och förvaltningsorganisation har fungerat bra. Ny avdelningschef på bygglovsavdelningen började under hösten. Rekrytering av ny avdelningschef för lantmäteriavdelningen kommer att ske under våren 2020 och bemannas tillfälligt av konsult som tidigare varit anställd som chef för samma avdelning.

Sund ekonomi/Basuppdrag/Förvaltningsprocess

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

Bra att leva och bo/Basuppdrag

Risk	Åtgärd
Kundservice - det finns förväntningar på kommunen och förvaltningen från invånare och företag som förvaltningen idag inte klarar av att leva upp till. **Bakgrund** Invånarnas förväntan på effektiv och snabb kontakt med kommuner och andra myndigheter medför också ökade krav på snabb respons från kommunens verksamheter. Det innebär i sin tur ökade krav på tillgänglighet och kompetens i kommunens servicecenter, men också inom verksamheterna. Invånarnas förväntan på effektiv och snabb kontakt med kommuner kan ligga i diskrepans med tillgängliga resurser och ökar kraven på smart organisering. Digitaliseringen skapar förväntningar om att snabbt ge relevant information om kommunens service). Fokus hamnar på vad som inte levereras istället för vad verksamheter faktiskt levererar.	Risken omhändertas inom utvecklingsåtaganden förbättrad kundservice som ryms under målområdet Fler i arbete samt inom de utvecklingsåtaganden som ryms under målområdet Systematiskt kvalitetsutveckling. **Status** ✔ Klart ***Kommentar*** Genom ökad digitalisering och automatisering frigörs tid som innebär att ärenden kan handläggas snabbare. Förvaltningen arbetar även med att jämföra arbetssätt och rutiner med andra kommuner för att utveckla verksamheten. I den mån det är möjligt arbetar förvaltningen proaktivt med extern kommunikation för att synliggöra för medborgare vad som görs och varför.

Systematiskt kvalitetsarbete/Basuppdrag

Risk	Åtgärd
Förvaltningen kan inte utföra sitt basuppdrag och ge service till kommuninvånarna vid driftstörningar och strömavbrott då förvaltningen saknar rutiner och kontroller för driftsäkerhet inom IT-området **Bakgrund** Förvaltningens riskinventering och COSO-bedömning visar att förvaltningen är starkt beroende av sina IT-system för att kunna genomföra sitt basuppdrag. Förvaltningen saknar rutiner och kontroller för driftsäkerhet inom IT-området. IT-sektionen på kommunstyrelsens förvaltning ansvarar för driftsäkerhet i IT-miljön inom kommunen. Förvaltningens ansvar avseende IT-säkerhet behöver tydliggöras.	Risken omhändertas inom de utvecklingsåtaganden som ryms under målområdet Systematiskt kvalitetsutveckling. **Status** Ej klart i år ***Kommentar*** Riskåtgärden kommer inte att bli klar i år och har omformulerats till VP 2020. Anledningen till att riskåtgärden inte blir klar i år är att förvaltningen inväntar ramverk från kommunstyrelsens förvaltning för arbetet med kontinuitetsplaner. Den omformulerade risken i verksamhetsplanen för 2020 heter *Bristande rutiner och kontroller för driftsäkerhet inom IT-området.* Förvaltningen kommer utifrån arbete med Huddinges systemförvaltningsmodell gå igenom förvaltningens mest kritiska system och göra en kontinuitetsplan, återställningsplan, säkerhetsanalys samt säkerställa att GDPR efterlevs.
Kommunen och förvaltningen saknar en aktuell kontinuitetsplan. **Bakgrund** Förvaltningens riskinventering och COSO-bedömning visar att förvaltningen saknar kontinuitetsplan. Förvaltningen fortsätter att delta i ett förvaltningsövergripande projekt kring att ta fram kontinuitetsplaner för kommunens IT-miljö och IT-system.	Risken omhändertas inom de utvecklingsåtaganden som ryms under målområdet Systematiskt kvalitetsutveckling. **Status** Ej klart i år ***Kommentar*** Riskåtgärden kommer inte att bli klar i år och har omformulerats till verksamhetsplanen för 2020. Anledningen till att riskåtgärden inte blir klar i år är att förvaltningen inväntar ramverk från kommunstyrelsens förvaltning för arbetet med kontinuitetsplaner. Förvaltningen deltar i ett förvaltningsövergripande projekt kring att ta fram kontinuitetsplaner för kommunens IT-miljö och IT- system. Arbetet leds av kommunstyrelsens förvaltning. Den omformulerade risken i verksamhetsplanen 2020 heter *Bristande rutiner och kontroller för driftsäkerhet inom IT-området.* Förvaltningen kommer utifrån arbete med Huddinges systemförvaltningsmodell gå igenom förvaltningens mest kritiska system och göra en kontinuitetsplan, återställningsplan, säkerhetsanalys samt säkerställa att GDPR efterlevs.
Bristande kännedom om gällande styrdokument **Bakgrund** Medarbetarna saknar kunskap om gällande styrdokument då förvaltningen saknar en systematiserad förteckning över de lagar som styr verksamheten i sitt ledningssystem. Det saknas en systematiserad förteckning över de lagar som styr verksamheten, samt föreskrifter och rutiner pga. resursbrist knutet till arbetet med processverktyget vilket leder till en lägre intern tillgänglighet av sådana dokument i ledningssystemet.	Risken omhändertas inom de utvecklingsåtaganden som ryms under målområdet Systematiskt kvalitetsutveckling. **Status** Ej klart i år ***Kommentar*** Förvaltningen avvaktar kommunens arbete med processkartläggningen. Åtgärden behöver fortsätta nästa år.
Brister i ekonomisk rapportering och systematiska kontroller i ekonomifunktionen **Bakgrund** Förvaltningen saknar checklista/handbok för en del ekonomiska processer. Det saknas information om kostnaden för genomfört arbetet. Mycket av information är inte dokumenterat och ligger istället hos enskilda medarbetare. Det saknas inbyggda "larmfunktioner" i systemet för att undvika fel. Det behövs mer arbete för att se till att rutinerna för ekonomisk uppföljningen följs.	Etablera rutin för att följa upp alla inkomna fakturor med gjorda beställningar avseende, innehåll, kvantitet och kvalitet. **Status** Klart ***Kommentar*** Genom utbildning under året har förvaltningens fakturamottagare fått kunskaper som medför att de kan säkerställa att varan eller tjänsten har levererats till enheten, att prestationen har fullgjorts samt håller avtalad kvalitet samt att utbetalningsunderlaget stämmer med beställning, beslut eller motsvarande och är siffermässigt riktig.

Risk	Åtgärd
	Kontroll mot budget avseende gjorda beställningar, utestående fakturor samt bokade fakturor för att kunna ge en säker prognos över utfallet. **Status** ✔ Klart ***Kommentar*** Förvaltningen har infört en ny ekonomisk uppföljningsmodell där ekonomiska uppföljningar görs varannan vecka med varje avdelning och ny månadsrapport rapporteras till nämnd.
	Skapa checklista/handbok för en del ekonomiska processer. **Status** ■ Ej klart i år ***Kommentar*** Under våren gjorde förvaltningen en genomlysning av samtliga ekonomiska processer och har under hösten omorganiserat och centraliserat ekonomifunktionen. Ett projekt har startats för att skapa rutiner för att fastställa säkra och tydliga ekonomiska processer vilket kommer fortgå under kommande år.

Åtgärder utifrån rekommendation från revision eller annan extern granskning

Nämnden har inga revisionsanmärkningar.

Åtgärdslista

Systematiska kontroller

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

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

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

Intern kontroll/systematiska kontroller

Systematiska kontroller	Beskrivning av kontroll	Status och kommentar
Otillåtna bisysslor Kommunen har en rutin för hantering av bisysslor. Kontrollen genomförs årligen och ska säkerställa att rutinen följs.	Kontrollen syftar till att säkerställa att medarbetare inte har otillåtna bisysslor. Samtliga medarbetare ska registrera bisysslor i kommunens Heroma självservice. Kontrollen genomförs årligen.	Klart 9 chefer har kontrollerats varav 4 har bisysslor som godkänts av chef. 5 st har inga bisysslor. 12 medarbetare har kontrollerats varav 3 har bisysslor som godkänts av chef. 2 hade ej angivit bisyssla men har i efterhand fått bisysslorna godkända av chef. Resterande 7 har inga bisysslor. Kontrollen redovisar sammanfattningsvis inga avvikelser.
Korrekt leverantörsfakturering Kontrollen syftar till att säkerställa att lagar, regler och rutiner kring leverantörsfakturor följs på förvaltningen. Kontrollen genomförs två gånger per år.	Kontrollen ska säkerställa att bokförda kostnader är korrekta och tillhör verksamheten.	Klart Ett urval på 45 fakturor med högst belopp som innefattar resor, representation, konsulter samt övriga kostnader har valts ut för hela förvaltningen för perioden december 2018 till november 2019. 29 av de utvalda fakturorna tillhör BTN, och bland dessa avviker 11 fakturor. 5 av fakturorna är felaktigt bokförda på konsultkostnader när de ska vara bokförda på bemanning. 1 faktura är bokförd som konferens men tillfället är för kort för att betraktas som detta. Resterande fakturors avvikelser beror på att syftet på en tjänsteresa inte framgår, agenda saknas, faktura saknar periodisering, fakturan har bristfällig information. På en av fakturorna visade det sig även att kostnad för internrepresentation överstiger prisramen för vad som är tillåtet enligt Huddinge Kommuns riktlinjer.
Korrekt kundfakturering Kontrollen syftar till att säkerställa att lagar, regler och rutiner kring kundfakturor följs på förvaltningen och genomförs två gånger per år.	Kontrollen syftar till att säkerställa att rätt kund faktureras, att rutiner för kreditering efterföljs samt att bokförda intäkter är korrekta.	Klart Ett urval av 29 slumpmässigt utvalda kundfakturor har kontrollerats. 24 av dessa tillhör BTN. 7 avvikelser har hittats. På en av fakturorna saknas underlag. På en kreditfaktura saknas signerat godkännande av enhetschef. Det är också otydligt ifall det är hel/delkrediteringar/återbetalningar kreditfakturan avser, men det finns en hänvisning till vilken faktura som blivit krediterad. 5 av fakturorna avviker då de har en hänvisning till Natur- och byggnadsförvaltningen.
Kontroll körjournaler och tankningar Syftet med kontrollen är att säkerställa att förvaltningen följer Huddinge kommuns fordonspolicy att anställda som använder kommunens tjänstefordon också ska föra körjournal samt att säkerställa att fordonen är tankade på ett korrekt sätt. Kontrollen genomförs fyra gånger per år.	Kontrollen syftar på att kontrollera om tankningarna är korrekta samt om körjournalen för det utvalda fordonet stämmer överens med kommunens fordonspolicy och skatteverkets krav.	Klart Under 2019 har 12 fordon kontrollerats. 2 avvikelser har hittats där körjournalerna inte är fullständigt ifyllda. Nya digitala körjournaler har installerats i bilarna under året och målet är att förvaltningens samtliga fordon ska få detta installerat för effektiviserade och automatiserade rapporter.

Systematiska kontroller	Beskrivning av kontroll	Status och kommentar
Korrekt genomförda direktupphandlingar Förvaltningen arbetar med att förbättra rutiner och arbetssätt för direktupphandlingar. Kontrollen genomförs årligen och ska säkerställa att rutinen följs.	En kontroll av avdelningars fakturor över 10 000 kr görs årligen. Kontrollen syftar på att säkerställa att medarbetare ska direktupphandla på rätt sätt och därmed följa lagstiftning och interna rutiner.	Klart Kontrollen genomförs 1 gång per år under december månad. Av totalt 24 utvalda direktupphandlingar/kostnader över 10 000 kr hittas inga avvikelser. 1 av direktupphandlingarna har däremot missats att registreras i proceedo, men i övrigt direktupphandlats enligt riktlinjerna. Det bör överlag ske en förbättring i att diarieföra avtal i W3D3 och inte på förvaltningens dataserver.
Korrekt tillsyn inom miljö- och hälsoskyddsområdet Kontrollen syftar till att säkerställa en korrekt myndighetsutövning inom miljö- och hälsoskyddsområdet och genomförs fyra gånger per år (kvartalsvis).	Kontrollen går ut på att säkerställa att det tydligt framgår vilka skäl som ligger till grund för beslut på delegation.	Klart Kontrollen genomförs 4 gånger om året och redovisar inga avvikelser.
Efterlevnaden av tio och tjugo veckors handläggningstid för bygglovsärenden Av plan- och bygglagen (2010:900) (PBL) och plan- och byggförordningen framgår lagstadgade handläggningstider för lov- respektive anmälningsärenden. För lovärenden gäller att handläggningstiden ska uppgå till maximalt till tio veckor från en komplett ansökan och för anmälningsärenden gäller att handläggningstiden ska uppgå till maximalt fyra veckor. När utredningen kräver det kan handläggningstiden förlängas. Kontrollen av att handläggningstiderna följs genomförs fyra gånger per år (kvartalsvis).	Kontrollen syftar till att säkerställa att lagen om tio respektive fyra veckors handläggningstid för byggverksamhetens ärenden följs. Samtliga ärenden för perioden som överskridit tio veckor respektive fyra veckor om handläggningstiden inte förlängts annars den förlängda tiden väljs ut för granskning.	Klart Kontrollen har genomförts fyra gånger under året och redovisar ett antal avvikelser. Av antalet beslutade ärenden är det enbart fyra procent som avviker. Detta kan anses vara en liten brist. Avvikelserna beror delvis på felinställningar i det digitala systemet, som gjort att ärenden inte synliggjorts för att kunna drivas vidare. Dessa felinställningar är nu åtgärdade. I något fall beror också avvikelsen på den mänskliga faktorn och att beslut om förlängning av handläggningstiden fattats ett fåtal dagar försent. Tiden för handläggningen påverkas även av om beslutet kan fattas på delegation eller behöver beslutas av nämnden. Flertalet av de ärenden där handläggningstiden överskridits är sådana ärenden som enligt nämndens delegationsordning ska beslutas av nämnden vilket ger en längre handläggningsprocess.
Efterlevnad av rutinen för kollegiegranskningen av lantmäteriförrättningar Lantmäteriförrättningsärenden beslutas av en enda handläggare. För att garantera rättssäkerhet och undvika jäv genomförs idag en kollegiegranskning av lantmäteriförrättningsärenden. Kontrollen genomförs två gånger per år.	Kontrollen syftar till att undersöka efterlevnaden av lantmäteriavdelningens rutin för kollegiegranskning.	Klart Kontrollen genomförs 2 gånger per år och redovisar inga avvikelser.

Plan för uppföljning och insyn

Varje nämnd ska enligt kommunens *Program för uppföljning och insyn av verksamhet som bedrivs av privata utförare* följa upp de avtal som nämnden tecknat med privata utförare samt de uppdragsbeskrivningar som överenskommits med verksamheter i kommunens egen regi när de agerar i konkurrens med privata utförare.

Uppföljningen utgår från de mål och den riktning som angivits av kommunfullmäktige samt de krav som ställts i förfrågningsunderlag och avtal. Det är varken praktiskt möjligt eller rationellt att följa upp allt samtidigt, så för att bestämma vad som ska följas upp när och hur genomgripande sätts avtalens/uppdragsbeskrivningarnas betydelse i relation till deras risk/påverkan och omfattning. Avtal/uppdragsbeskrivningar som är viktiga, omfattande och riskfulla ska prioriteras genom att följas upp frekvent, medan uppföljningen av mindre betydelsefulla avtal/uppdragsbeskrivningar får ske mer sällan och/eller mindre genomgripande.

Uppföljningen av planen sker i delårsrapporter och verksamhetsberättelse genom att där beskriva om tillsyn och

uppföljning genomförts som planerat. Resultatet av respektive uppföljning redovisas till relevant mottagare som ett separat ärende.

Verksamhetsstatistik

Källförteckning

Bra att leva och bo

Nämndmål	Mått	Källa
Ökat bostadsbyggande	Antal färdigställda småhus, mätt i slutbesked	SCB
	Antal färdigställda flerbostadshus, mätt i slutbesked	SCB
	Andel bygglovsärenden som beslutas inom tio veckor från komplett ansökan	Egen statistik
	Antal bygglovsärenden som beslutas inom 10 veckor från komplett ansökan	Egen statistik
	Andel av alla nybyggnadskartor som levereras inom 3 veckor (från komplett beställning)	Egen statistik
	Antal nybyggnadskartor som levereras inom tre veckor från komplett beställning	Egen statistik
	Andel lantmäteriförrättningar som avslutas inom två månader från att handläggningen har påbörjats	Egen statistik
	Andel genomförda tillsyns- och kontrollbesök för livsmedel enligt beslutad tillsyns- och kontrollplan, per årsarbetskraft (%)	Egen statistik
	Andel genomförda tillsyns- och kontrollbesök för miljöskydd enligt beslutad tillsyns- och kontrollplan, per årsarbetskraft (%)	Egen statistik
	Andel genomförda tillsyns- och kontrollbesök för hälsoskydd enligt beslutad tillsyns- och kontrollplan, per årsarbetskraft (%)	Egen statistik
	Antal lantmäteriförrättningar som avslutas inom två månader från att handläggningen har påbörjats	Egen statistik
Ökad jämlikhet	Andel genomförda besök enligt planerat tillsynsintervall, gällande skolor (%)	Egen statistik
	Andel genomförda besök enligt planerat tillsynsintervall, gällande förskolor (%)	Egen statistik
Ökad nöjdhet med bemötandet vid kontakt med kommunen	Nöjd-Kund-Index gällande handläggning och service för bygglovsärenden	SKR och Stockholm Business Alliance
	Nöjd-Kund-Index gällande handläggning och service för ärenden inom miljö- och hälsoskydd samt livsmedelskontroll (%)	SKR och Stockholm Business Alliance
	Nöjd-Kund-Index gällande handläggning och service för ärenden inom miljö- och hälsoskydd (%)	SKR och Stockholm Business Alliance
	Nöjd-Kund-Index gällande handläggning och service för ärenden inom livsmedelskontroll (%)	SKR och Stockholm Business Alliance

Fler i jobb

Nämndmål	Mått	Källa
Fler arbetstillfällen	Antal Huddingejobbare, trygghetsanställda, praktikanter och traineer på miljö- och bygglovförvaltningen	Egen statistik

Fler och växande företag	Placering (av totalt 9) i byggherreenkäten inom stadsbyggnadsbenchen	Stadsbyggnadsbenchen
	Nöjd-Kund-Index för företagare gällande handläggning och service för bygglovsärenden	Stockholm Business Alliance serviceundersökning
	Nöjd-Kund-Index för företagare gällande handläggning och service för ärenden inom miljö- och hälsoskydd samt livsmedelskontroll	Stockholm Business Alliance serviceundersökning
	Nöjd-Kund-Index för företagare gällande handläggning och service för ärenden inom miljö- och hälsoskydd	Stockholm Business Alliance serviceundersökning
	Nöjd-Kund-Index för företagare gällande handläggning och service för ärenden inom livsmedelskontroll	Stockholm Business Alliance serviceundersökning
	Nöjd-Kund-Index för företagare gällande handläggning och service för ärenden inom serveringstillstånd	Stockholm Business Alliance serviceundersökning

Ekosystem i balans

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

Systematisk kvalitetsutveckling

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

Attraktiv arbetsgivare

Nämndmål	Mått	Källa
Aktivt medarbetarskap	Medarbetarprofil (medarbetarskap, delaktighet, socialt klimat och lärande i arbetet)	Medarbetarundersökningen
	Medarbetarprofil (medarbetarskap, delaktighet, socialt klimat och lärande i arbetet) Huddinge kommun	Medarbetarundersökningen
	Hållbart medarbetarengagemang (HME) - Motivation	Medarbetarundersökningen, Kolada nr U00210
	Hållbart medarbetarengagemang (HME) - Motivationsindex, Huddinge kommun	Medarbetarundersökningen
Aktivt ledarskap	Ledarskapsprofil (ledarskap, återkoppling, effektivitet och målkvalitet)	Medarbetarundersökningen
	Ledarskapsprofil (ledarskap, återkoppling, effektivitet och målkvalitet) Huddinge kommun	Medarbetarundersökningen
	Hållbart medarbetarengagemang (HME) - Ledarskap	Medarbetarundersökningen, Kolada nr U00202
	Hållbart medarbetarengagemang (HME) - Ledarskapsindex, Huddinge kommun	Medarbetarundersökningen
Goda förutsättningar	Prestationsnivå (sammanvägda resultatet av medarbetarenkäten och mäter medarbetarnas förutsättningar för att prestera och må bra)	Medarbetarundersökningen
	Prestationsnivå (sammanvägda resultatet av medarbetarenkäten och mäter medarbetarnas förutsättningar för att prestera och må bra) Huddinge kommun	Medarbetarundersökningen

	Hållbart medarbetarengagemang (HME - organisationens och chefers förmåga att skapa, tillvarata och upprätthålla ett stort medarbetarengagemang) - Totalt	Medarbetarundersökningen, Kolada nr U00200
	Hållbart medarbetarengagemang (HME - organisationens och chefers förmåga att skapa, tillvarata och upprätthålla ett stort medarbetarengagemang) - Huddinge kommun	Medarbetarundersökning
	Sjukfrånvaro (total)	Huddinge kommun (LIS)
	Sjukfrånvaro (total) Huddinge kommun	Huddinge kommun (LIS)
	Korttidssjukfrånvaro (1-14 dagar)	Huddinge kommun (LIS)
	Korttidssjukfrånvaro (1-14 dagar) Huddinge kommun	Huddinge kommun (LIS)
	Långtidssjukfrånvaro (över 180 dagar)	Huddinge kommun (LIS)
	Långtidssjukfrånvaro (över 180 dagar) Huddinge kommun	Huddinge kommun (LIS)
	Antal anställda	Huddinge kommun (LIS)
	Antal anställda chefer	Huddinge kommun (LIS)
	Personalomsättning (exklusive intern rörlighet) ack	Huddinge kommun (LIS)

Sund ekonomi

Nämndmål	**Mått**	**Källa**
Budgethållning	Budgethållning, resultat	Huddinge kommun (LIS)
Långsiktig balans	Antal debiterade timmar för miljöbalktillsyn, per årsarbetskraft	Egen statistik
	Självfinansieringsgrad miljöbalktillsyn (%)	Egen statistik
	Antal debiterade timmar för livsmedelskontroll, per årsarbetskraft	Egen statistik
	Självfinansieringsgrad livsmedelskontroll (%)	Egen statistik
	Självfinansieringsgrad lantmäteriavdelningen	Egen statistik
	Självfinansieringsgrad bygglovavdelningen	Egen statistik