

## **Verksamhetsberättelse 2023 (T3)**

Sektor samhällsbyggnad

# 1 Nämndens ansvarsområde

Bygglövsnämnden ansvarar för kommunens bygglövsverksamhet och tillsyn enligt plan- och bygglagstiftningen, samt för handläggning av bostadsanpassningsärenden och energirådgivning. Nämnden ansvarar också för kommunens grundläggande geodata, mätning, kartframställning och GIS-samordning, liksom för namn- och adresssättning samt lägenhetsregister. Bygglövsnämnden är också kommunens trafiknämnd, med ansvar för lokala trafikföreskrifter samt parkerings- och transporttillstånd. Den kommunala lantmäterimyndigheten (KLM) hör organisatoriskt till bygglövsnämnden, med en självständig myndighetsroll enligt fastighetsbildningslagstiftningen.

# 2 Ekonomi och verksamhet

Bygglövsnämnden har en budget i balans för verksamhetsår 2023. Bygglövsnämndens budget omfattar kostnad för politiker. Verksamhetens budget ligger inom kommunstyrelsens budgetram.

# 3 Året som gått

Bygglövsnämndens verksamheter arbetar för att effektivisera bygglövsprocessen genom ökat kundfokus och bättre medborgardialog. Detta kombineras med hög rättssäkerhet, kvalitet i besluten samt snabb och korrekt information och kommunikation. Arbetsättet medför höga krav på backoffice i form av databaser för ärenden, kommunikation, planer samt fastighets- och geodata.

Arbetet med obligatorisk ventilationskontroll, OVK, har återstartats på bygglövsenheten under året. En resurs har tilldelats arbetsuppgiften och arbetar nu med att skicka ut påminnelser till det fastighetsägare som inte skickat in OVK-protokoll att dom ska göra det snarast




Under året har bygglövsenheten tilldelat två resurser ansvar för tillsyn. Mycket tid har lagts på att få till ett arbetssätt med en bra struktur. Genom att arbeta mer intensivt och avdelat med tillsyn har vi lärt oss mycket och blivit bättre på att handlägga dessa ärenden. Tillsyn är en tidskrävande arbetsuppgift med många steg i processen och dessa har under året tydliggjorts. Arbetet fortsätter med fler rutiner och mallar för få till ett ännu bättre arbetssätt.



Vi har jobbat med vår kommunikation, både via en bättre och uppdaterad hemsida, men även med vår tillgänglighet. Hemsidan har arbetats fram för att på ett enkelt sätt kunna förutse svaren på enklare frågor man kan ha i bygglövsprocessen. Det arbetet har även förberett för att vi under första delen av 2024 testar vår tillgänglighet genom att man kan boka in handläggare för ett samtal. För bygglövsenheten mer utrymme i sina kalendrar genom att man som sökande får svar på webben kan vi lägga mer tid på de som har behov av samtal.

# 4 Uppföljning av mål och resultatmätningar

I detta avsnitt redovisas de mål och resultatmätningar som beslutats om i verksamhetsplanen. Målen följs upp med en analys i samband med verksamhetsberättelsen vid årsskiftet, samt vid dialogtillfällen. För en mer djupgående uppföljning av styrkortet i sin helhet, se bilagan i slutet av detta dokument.

## 4.1 Samhällsutveckling

Mål	Resultatmätning
 <b>Kundservicen ska säkras och bli bättre.</b>	 <b>INSIKT</b>
<i>Analys</i> <b>Helår jan-dec 2023</b>	 <b>Kartlägga vilka frågor Kontaktcenter ska kunna svara på</b>
<b>Sektor samhällsbyggnad</b> Då NKI, Nöjd kundindex, under första kvartalet 2023 visade på en nedåtgående trend fick all personal på sektor samhällsbyggnad under hösten gå en heldagsutbildning i Professionellt bemötande. Kursen gav både inspiration och konkreta verktyg för såväl bemötande i samtal som i skrift.	

Mål	Resultatmätning
 <b>Kvalitetssäkra nämndens verksamhet</b>  <b>Analys</b> <b>Helår jan-dec 2023</b>  Vi har tagit ett nytt tag kring vårt processarbete kring tillsyn och två resurser arbetar nu deltid med tillsyn. Mängden egeninitierade tillsynsärenden på bygglov har ökat kraftigt under 2023. Vi har anställt en projektanställd för att få igång och klargöra/tydliggöra arbetssättet kring OVK (obligatorisk ventilationskontroll).	 <b>Antal startade och avslutade egeninitierade tillsynsärenden inom strandskydd och bygglov</b>

## 5 Uppföljning av ekonomi

### 5.1.1 Nämndens resultat - årsbokslut

Mnkr

Verksamhet	Intäkt 2023	Kostnad 2023	Netto 2023	Budget 2023	Budgetavvikelse	Netto 2022	Netto 2021
		0.4		0.5	0.1	0.5	0.4
<b>Summa</b>		<b>0.4</b>		<b>0.5</b>	<b>0.1</b>	<b>0.5</b>	<b>0.4</b>

## 6 Framtiden

Skövde kommun har en bra grund för framtida teknikutveckling, med teknisk plattform samt god kompetens och förmåga. Samarbete utifrån gemensamma utmaningar inom kommunerna, ny teknik som robotisering och automatisering, att i än högre grad utgå från verksamheternas behov och att anpassa tekniken till och förändra arbetssätt hos användarna är både utmaningar och möjligheter i digitaliseringsarbetet. Artificiell intelligens (AI) är ett område på frammarsch som vi med rätt kunskap kommer att kunna nyttja i hela organisationen.

Det är viktigt att möjlighet finns att prata med oss som myndighet, viktigt att närheten till kommunen finns, men det behöver även vara hållbart för verksamheten. Vi behöver jobba med rätt saker, handläggare behöver ha tid till grunduppdraget och "enkla" frågor bör kunna besvaras via andra kanaler än direktkontakt med handläggare. Under 2024 ser vi över möjligheten att boka tider via webben för att minska mängden tidskrävande samtal till verksamheten, men närheten till myndigheten finns kvar.

Arbetet med siktfrågor är något som vi ska jobba vidare och mer med. Vi behöver bli bättre på detta tillsynsarbete. Vi ska vara rättssäkra och jobba för att för öka trafiksäkerhet och tryggheten.

Arbetet med att öka förståelsen för våra beslut fortsätter. Vi ska se över våra beslutsmallar för att säkerställa att det är tydligt vad beslutet betyder och varför, det gäller både bygglovsärenden och siktärenden. Vi ska därför se över vår kommunikation generellt, som sökande ska det vara tydligt hur processen går till, vi kan ibland behöva förekomma sökande med kommunikation i delar av processen som tar lite längre. Rättssäkerheten ska bibehållas.

Bygglövsenheten behöver närma sig andra delar av kommunen genom att bland annat vara med i planarbetet, jobba med fastighetsavdelningen, vara med i byggdialogen och förbättra samarbetet med Näringslivsenheten.

Uppdraget att möjliggöra tillväxt är tydligt och innefattar inte bara nya bostäder utan också ny verksamhetsmark, möjlighet för befintligt näringsliv att utvecklas samtidigt som kommunen måste behålla och utveckla sin attraktionskraft. Frågor som är högt rankade när det kommer till attraktionskraft är bland annat grönområden, tillgång till skolor och äldreomsorg, kultur mm som ska finnas med i planeringen av en växande stad. En av utmaningarna är att hitta rätt kompetenser för att möta framtiden.

Förväntningarna på sektorns leverans ökar stadigt både från externa och interna intressenter samtidigt som lagstiftningen blir allt mer komplex.

Att arbeta med förtätningar i stadskärnan och omvandling av etablerade stadsdelar kräver resurser för att lyckas. För att kunna leva upp till de förväntningarna på leverans kommer kommunen behöva nyrekrytera.

## 7 Uppföljning av den interna kontrollen

### 7.1 Sammanfattning av arbetet med intern kontroll

Syftet med intern kontroll är att säkerställa att kommunfullmäktiges och nämndernas mål och verksamhet; finansiellt, verksamhetsmässigt och kvalitetsmässigt uppnås. Varje nämnd ansvarar för den egna interna kontrollen.

Under 2023 beslutade bygglovsnämnden i verksamhetsplanen att granska Kontrollansvarig och Teknikstrul för karttjänsterna.

## 8 Utökad uppföljning av styrkortet




### 8.1 Mål: Kundenservicen ska säkras och bli bättre.


 Uppfyllt

#### Analys

##### Sektor samhällsbyggnad

Då NKI, Nöjd kundindex, under första kvartalet 2023 visade på en nedåtgående trend fick all personal på sektor samhällsbyggnad under hösten gå en heldagsutbildning i Professionellt bemötande. Kursen gav både inspiration och konkreta verktyg för såväl bemötande i samtal som i skrift.

Resultatmätning (År)	2023	2022	2021	2020	2019
 INSIKT	66 st	70 st	68 st	64 st	64 st
<b>Målvärde</b> Inte försämrad NKI (Nöjd-Kund-Index)					
<b>Kommentar</b> Under början av 2023 visade NKI, Nöjd KundIndex, på en uppåtgående trend, men sjönk under helåret från 70 till 66. Sänkningen beror på att NKI för både företag, privatpersoner och föreningar minskade över året NKI för företag har minskat från 72 till 68. NKI för privatpersoner och föreningar har minskat från 69 till 64. I kommuner av lika storlek i riket ligger NKI på 64, där är trenden på uppåtgående jämfört med tidigare år.					
 Kartlägga vilka frågor Kontaktcenter ska kunna svara på	 Oförändrat				
<b>Målvärde</b> Öka kundnöjdheten samt öka andelen ärenden som slutförs av Kontaktcenter.					
<b>Kommentar</b> Ett tajtare samarbete har under 2023 utvecklats med Kontaktcenter (KC) men någon egentlig utbildningsinsats har inte genomförts. Ett arbete med att förbättra hemsidan med information har genomförts under 2023 och KC har funnits och finns tillgängliga för att se vad som kan förbättras. Någon mätning har inte genomförts för att kartlägga om KC i slutet av 2023 kan svara på fler frågor än i början av 2023.					

Aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Koppling till politiskt program
 Skapa en säker digital kommunikationskanal i bygglovsprocessen vid	2022-01-01	2023-12-31	Koppling till politiskt program Inget



Aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Koppling till politiskt program
<p><b>utskick av till exempel grannhörande, information till sakägare under året</b></p> <p><b>Syfte/effekt</b> Nöjda kunder</p> <p><b>Kommentar</b> En gemensam rutin för utskick till sakägare i bygglovsprocessen finns nu samt möjlighet att skicka ut grannhörande, remisshantering och annat utskick som sektorn gör via IDATA. Vi har skapat möjligheten att kommunicera via IDATA till kundens digitala brevlåda. Allt skickas via IDATAS e-tjänst. En integration med Castor är önskemål att få till, ett så kallat API. Men det har vi inte lyckats med än.</p>			
<p>👉 <b>Kompetensutveckla Kontaktcenter, utbildningsinsats</b></p> <p><b>Syfte/effekt</b> Stärka Kontaktcenter i frågor som rör bygglovsnämnden och sektor samhällsbyggnad för att kunna svara på de mest frekventa frågorna som kommer. De frågor Kontaktcenter inte ska svara på, ska de hänvisa vidare till våra e-tjänster.</p> <p><b>Kommentar</b> Under året har vi uppdaterat checklistor som Kontaktcenter (KC) använder för att ge svar till kunder. Vi har även uppdaterat hemsidan så att det finns mer information där att använda sig av när KC ska svara på frågor. Ingen riktad utbildningsinsats har genomförts under 2023, istället har vi fokuserat på att tillhanda hålla bättre information och förväntar oss att KC genom att använda den informationen indirekt utbildar sig. Aktiviteten avslutas därmed.</p>	2023-01-01	2023-12-31	<b>Koppling till politiskt program</b> Inget
<p>👉 <b>Jobba med informationen kring Energirådgivningen på webben</b></p> <p><b>Syfte/effekt</b> Sprida och stärka energirådgivningen</p> <p><b>Kommentar</b> Arbetet är nu påbörjat i samband med att de nya energi- och klimatrådgivarna har börjat hos oss. Det har dock beslutats att en nationell hemsida för energi- och klimatrådgivningen ska tas fram vilket gör att behovet är något osäkert. Sedan ett samarbete har startats upp i östra Skaraborg med Falköping, Hjo, Karlsborg, Tibro och Tidaholm behöver man också se över så att informationen är enhetlig. Sektor samhällsbyggnad kommer arbeta vidare med aktiviteten under 2024.</p>	2023-01-01	2023-12-31	<b>Koppling till politiskt program</b> Inget
<p>🔴 <b>Fortsätta med digitaliseringen i bygglovsprocessen under året</b></p> <p><b>Syfte/effekt</b> Bättre kvalitet in i kommunen, lättare och bättre för kunden. Kvalitetssäkring för kunden.</p> <p><b>Kommentar</b> Arbete med integration mellan nya e-tjänsteplattformen och Castor pågår. Aktiviteten fortsätter.</p>	2023-01-01	2023-12-31	<b>Koppling till politiskt program</b> Inget



## 8.2 Mål: Kvalitetssäkra nämndens verksamhet

🟡 Delvis uppfyllt

### Analys

Vi har tagit ett nytt tag kring vårt processarbete kring tillsyn och två resurser arbetar nu deltid med tillsyn. Mängden egeninitierade tillsynsärenden på bygglov har ökat kraftigt under 2023. Vi har anställt en projektanställd för att få igång och klargöra/tydliggöra arbetssättet kring OVK (obligatorisk ventilationskontroll).


Resultatmätning (År)	2023	2022	2021	2020	2019
  Antal startade och avslutade egeninitierade tillsynsärenden inom strandskydd och bygglov	56 st	4 st			
<b>Målvärde</b> Genomföra detaljplanens intentioner					
<b>Kommentar</b> Under året har vi arbetat med tillsyn på ett mer strukturerat sätt då vi gjort om organisationen och tillsatt två resurser som arbetar halvtid med tillsynsarbetet. Själva processen med tillsyn är inte klar men vi har skaffat oss kompetensen för att sätta processen på papper.					

Aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Koppling till politiskt program
 <b>Kompetenshöja bygglovsenheten inom Möjligheternas byggregler och andra nya lagar</b>	2023-01-01	2023-12-31	<b>Koppling till politiskt program</b> Inget
<b>Syfte/effekt</b> Vara förberedd inför nya regler. För att kunna handlägga bygglovsärenden korrekt efter ny lagstiftning behövs utbildning för medarbetare och politiker.			
<b>Kommentar</b> Ett arbete har gjorts under 2023 kring remisser på enheten där vi lärt oss en hel del om förändringarna i de nya byggreglerna. Remisserna kom från Boverket och är förslag till förändringar av de byggregler som finns idag. Det gav oss en inblick i vad det kommer att krävas av oss som organisation och om hur vi kommer behöva jobba om Möjligheternas byggregler införs. Sektorn behöver ta krafttag för att möta och förbereda för nya reglerna både bland medarbetare och politiker. I dagsläget finns dock inga utbildningar att gå. Under september var ett flertal från bygglovsenheten på Föreningen Sveriges bygglovsgranskare och byggnadsnämndssekreterare årliga utbildningsdagar. Under dessa dagar fick enheten viss utbildning kring Möjligheternas byggregler.			
 <b>Tillsyn bygglov</b>	2023-01-01	2023-12-31	<b>Koppling till politiskt program</b> Inget
<b>Syfte/effekt</b> Skapa mer aktiv tillsyn			
<b>Kommentar</b> Under 2023 har arbetet med egeninitierad tillsyn och tillsyn enligt PBL förtydligats. Bygglovsenheten har tillsatt två resurser som på halvtid arbetar med tillsyn. Under hösten fick bygglovsnämnden utbildning kring tillsynsarbetet. Arbetet med processen kring tillsyn är inte klar, men vi har under året skaffat oss kompetensen för att sätta processen på papper. Under året har även en nyanställning gjorts med fokus på Obligatorisk ventilationskontroll (OVK). Även här har arbetet kring processen OVK påbörjats. OVK är en del av tillsynen. Arbetet nu ligger främst i att hantera inkommande ärenden och "bocka av" de som finns sedan tidigare.			

## 9 Utökad uppföljning intern kontrollplan

### 9.1 Granskningar

Nedan redovisas de granskningar som fastställts i internkontrollplanen.


Process/Rutin	Risker	Granskning
Kontrollansvarig		 Ej genomförd

Process/Rutin	Risker	Granskning
	Kontrollansvarig uppfyller inte kraven i Boverkets byggregler	<p><b>Rutin för krav på Kontrollansvarig</b></p> <p><b>Beskrivning av granskning</b> En rutin ska skapas under 2023</p> <p><b>Kommentar</b></p> <p><b>Iakttagelse:</b> Boverket hade tidigare en lista över certifierade kontrollansvariga. Denna lista finns inte längre. Rutinen är numera att kontrollansvarig skickar med intyg på certifiering till bygglovsenheten.</p> <p><b>Bedömning:</b> Ny rutin har skapats då kontrollansvarig numera skickar intyg på certifiering vid varje tillfälle de är kontrollansvarig i ett ärende.</p> <p><b>Slutsats:</b> Granskningen avslutas.</p>
Teknikstrul karttjänsterna	Karttjänsterna fungerar inte	<p>✓ Ingen avvikelse</p> <p><b>Karttjänster, kontrolleras löpande</b></p> <p><b>Beskrivning av granskning</b> Kontroll sker löpande genom kontakt med bygglovshandläggare, inspektörer. Informationen i kartorna är uppdaterad och kvalitetssäkrad.</p> <p><b>Kommentar</b></p> <p><b>Iakttagelse:</b> Görs löpande.</p> <p><b>Bedömning:</b> Fungerar.</p> <p><b>Slutsats:</b> Inget problem.</p>

## 9.2 Åtgärder

Nedan rapporteras de åtgärder som beslutats i internkontrollplanen. Åtgärderna syftar oftast till att ta fram och implementera en rutin eller löpande kontroll för att säkra processen och minimera identifierade risker.

Process/Rutin	Risker	Åtgärder	Startdatum	Slutdatum
Kontrollansvarig	Kontrollansvarig uppfyller inte kraven i Boverkets byggregler	<p>👇 <b>Skapa rutin för krav på kontrollansvarig</b></p> <p><b>Beskrivning av åtgärd</b> En rutin behöver skapas för att se vilka krav vi kan ställa på kontrollansvarig och vad man ska göra om kraven inte uppfylls.</p> <p><b>Kommentar</b> Ny rutin har skapats då kontrollansvarig nu skickar in sitt certifikat vid varje tillfälle. Åtgärden avslutas därmed.</p>	2023-01-01	2023-12-31

Process/Rutin	Risker	Åtgärder	Startdatum	Slutdatum
Teknikstrul karttjänsterna	Karttjänsterna fungerar inte	 <b>Karttjänst. löpande kontroll</b>	2023-01-01	2023-12-31
		<b>Beskrivning av åtgärd</b> Karttjänsten fungerar inte alltid på ett tillfredsställande sätt vilket kan leda till att man lovar kund att bygglov är möjligt, när det senare visar sig vara tex prickmark.		
		<b>Kommentar</b> Våra karttjänster kontrolleras dagligen. Både maskinellt och manuellt. Inga avvikelser att rapportera.		