

Verksamhetsberättelse 2021

Bygg och miljönämnd

NORRTÄLJE
KOMMUN



Innehåll

Sammanfattning	2
Viktiga händelser under året	4
Risikanalyt (inklusive Covid-19)	5
Mål, indikatorer och uppdrag.....	6
Målområde 1. Norrtälje kommun ska ha en sund och hållbar ekonomi	6
Målområde 2. En kommun som förvaltas och utvecklas på ett miljö- och klimatmässigt hållbart sätt	8
Målområde 3. Norrtälje kommun ska ha en innovativ och serviceinriktad kommunal organisation – som sätter invånaren först	10
Målområde 4. Norrtälje kommun ska vara en kunskapsinriktad skolkommun – där barn och unga rustas väl för framtiden och ges möjlighet att nå sin fulla potential	13
Målområde 5. Norrtälje kommun ska vara en trygg och säker kommun – i både vardag och kris	14
Målområde 6. Norrtälje kommun ska vara en sammanhållen och företagsvänlig kommun – där människor utvecklas och entreprenörskap uppmuntras	14
Målområde 7. Norrtälje kommun ska vara en inkluderande kommun – som främjar människors livskvalitet, egenmakt och egenförsörjning	15
Driftbudget	15
Driftbudget netto per verksamhet	16
Investeringar	17
Kommunen som arbetsgivare	18
Nämndens sjukfrånvaro	18
Personalomsättning och kompetensförsörjning	19
Särskilda insatser inom området 2021	19
Bilaga 1. Teckenförklaring	20

Sammanfattning

Viktiga händelser under året

- Ärendeingången, inklusive kundserviceärenden, har varit mycket hög de senaste åren. Det har bidragit till att flera indikatorer inte klarar sina målvärden. Under 2021 var antalet bygglovsärenden drygt 3 200 st jämfört med drygt 2 900 st under 2020. Under andra halvåret 2021 planade ärendeingången för bygglov ut för att sedan minska de sista månaderna 2021. Det är svårt att bedöma orsakerna till minskningen men det beror troligtvis på flera faktorer, tex konjunktur, pandemisituation och kostnad/tillgång på byggmaterial (inklusive cement).
- Torsdagsöppet har genomförts digitalt stora delar under året p.g.a. smittspridning och deltagandet har varit högt. Sedan maj 2021 har antalet kundserviceärenden varit mycket högt, ca 2 200 st per månad.
- Miljö- och hälsoskyddsavdelningen har under 2021 tagit fram en ny taxa för planerad tillsyn. Den börjar gälla 1 januari 2022. I och med detta ställs högre krav på planering och uppföljning för att säkerställa en budget i balans. En tillsynssamordnare har utsetts.
- Under 2021 genomfördes en koncernövergripande kapacitetsutredning kopplat till pågående och kommande exploatering i Norrtälje stad. Syftet med utredningen var att ge en fingervisning om kapacitetsbrister för sociala och tekniska anläggningar såsom skola, förskola, äldreboende, spillvatten och elnät. Resultatet visade på kapacitetsbrister för elnät och spillvatten redan inom de närmaste åren men även längre fram i tiden. NVAA (Norrtälje Vatten och Avlopp AB) och NEAB (Norrtälje Energi AB) har arbetat med att ta fram kapacitetshöjande åtgärder men trots detta kommer viss prioritering av exploateringsprojekten krävas.

Mål, indikatorer och uppdrag

Målområde	Inriktningsmål	Nämndens bedömning av måluppfyllelsen	Nämndens uppdrag inom målområdet
1. En sund och hållbar ekonomi	1.1 En ekonomi i balans	Uppfyllt	Inga uppdrag
	1.2 En effektiv verksamhet	Ej uppfyllt (3 av 8 indikatorer når målet)	1 av 1 uppdrag genomfört.
2. En kommun som förvaltas och utvecklas på ett miljö- och klimatmässigt hållbart sätt	2.1 Minska användningen av fossila bränslen.	Ej uppfyllt (1 indikator som inte klarar målet)	0 av 1 uppdrag har genomförts.
	2.2 Möjliggöra för energi, material och näringsämnen att ingå i kretslopp	Uppfyllt (2 indikatorer som klarar målet)	Inga uppdrag
3. En innovativ och serviceinriktad organisation	3.1 Säkerställa att invånare och företag får snabb återkoppling och positivt bemötande i alla sina kontakter med kommunen	Ej uppfyllt (3 av 4 indikatorer klarar inte målet)	Inga uppdrag

	3.2 Ta vara på digitaliseringens möjligheter i kontakten med invånare och företag	Uppfyllt (2 av 3 indikatorer klarar målet)	Inga uppdrag
	3.3 Införa tjänstegarantier i Norrtälje kommuns verksamheter som tillhandahåller tjänster till och myndighetsutövning i relation till invånare och företag	Uppfyllt (3 av 4 indikatorer klarar målet)	2 av 2 uppdrag har genomförts. Ett av uppdragen är kopplat till regelförenkling.
5. En trygg och säker kommun	5.3 Säkerställa en god kommunal servicenivå även vid störningar och kriser	Uppfyllt (1 indikator som klarar målet)	Inga uppdrag
6. En sammanhållen och företagsvänlig kommun	6.1 Främja växande företag och få till stånd fler företagsetableringar som skapar arbetstillfällen	Inga indikatorer	1 av 1 uppdrag har genomförts. Detta uppdrag handlar om att stimulera småskaliga VA-lösningar.

Bygg- och miljönämnden har haft totalt 5 uppdrag under 2021 och statusen är:

- 4 uppdrag har genomförts
- 1 uppdrag har inte genomförts

Under 2021 hade bygg- och miljönämnden ett eget initiativ kopplat till ny taxekonstruktion för tillsynsärenden enligt miljöbalken. Detta initiativ har genomförts.

Ekonomi

Bygg- och miljönämnden redovisar en positiv avvikelse om +6 870 tkr för 2021 och det är främst högre intäkter som står för avvikelsen.

De högre intäkterna är framför allt kopplade till den höga ärendeingången som har fortsatt under 2021 samt fakturering av två större sanktionsavgifter.

Personalkostnader har varit lägre än budgeterat vilket främst förklaras av vakanta tjänster inom geodataavdelningen. Kapitalkostnader på investeringar har varit lägre än budgeterat då nedskrivningar av vissa befintliga investeringar gjordes i slutet av 2020, vilket har inneburit lägre kapitalkostnader under 2021. Konsultkostnader har varit högre än budgeterat då konsulter har tagits in för att hantera arbetstoppar i perioder med hög ärendeingång.

Norrtälje kommun som arbetsgivare

Under 2021 hade Bygg- och miljönämnden en lägre personalomsättning jämfört med de senaste fem åren. Sjukfrånvaro är lägre jämfört med kommunen som helhet. Eftersom det har varit väldigt hög ärendebelastning, speciellt på bygglov, har en konsult anlåtats istället för att tillsätta fler tjänster.

Viktiga händelser under året

- Ärendeingången, inklusive kundserviceärenden, har varit mycket hög de senaste åren. Det har bidragit till att flera indikatorer inte klarar sina målvärden. Under 2021 var antalet bygglovsärenden drygt 3 200 st jämfört med drygt 2 900 st under 2020. Under andra halvåret 2021 planade ärendeingången för bygglov ut för att sedan minska de sista månaderna 2021. Det är svårt att bedöma orsakerna till minskningen men det beror troligtvis på flera faktorer, tex konjunktur, pandemisituation och kostnad/tillgång på byggmaterial (inklusive cement).
- Den höga ärendeingången har inneburit en ökad arbetsbelastning på avdelningarna och på bygglov har konsulter anlåtats i stället för att utöka antalet tjänster. Det har fungerat väldigt bra.
- Torsdagsöppet har genomförts digitalt stora delar under året p.g.a. smittspridning och deltagandet har varit högt. Sedan maj 2021 har antalet kundserviceärenden varit mycket högt, ca 2 200 st per månad.
- Under oktober 2021 infördes en mjukvarurobot som hanterar arkivering och gallring av bygglovsärenden och den fungerar mycket bra. Framöver kommer fler ärendetyper som hanteras i samma ärendehanteringssystem kunna hanteras på samma sätt.
- Högre instanser, tex länsstyrelsen och domstolarna, ställer högre krav på utredningar kopplat till vatten och avlopp. Det innebär ökade kostnader för den sökande samt att miljö- och hälsoskyddsavdelningen måste lägga mer tid och resurser på dessa ärenden.
- Miljö- och hälsoskyddsavdelningen har under 2021 tagit fram en ny taxa för planerad tillsyn. Den börjar gälla 1 januari 2022. I och med detta ställs högre krav på planering och uppföljning för att säkerställa en budget i balans. En tillsynssamordnare har utsetts.
- Under 2021 genomfördes en koncernövergripande kapacitetsutredning kopplat till pågående och kommande exploatering i Norrtälje stad. Syftet med utredningen var att ge en fingervisning om kapacitetsbrister för sociala och tekniska anläggningar såsom skola, förskola, äldreboende, spillvatten och elnät. Resultatet visade på kapacitetsbrister för elnät och spillvatten redan inom de närmaste åren men även längre fram i tiden. NVAA (Norrtälje Vatten och Avlopp AB) och NEAB (Norrtälje Energi AB) har arbetat med att ta fram kapacitetshöjande åtgärder men trots detta kommer viss prioritering av exploateringsprojekten krävas.
- Ett viktigt fokus är att skapa en sammanhållen samhällsbyggnadsprocess där effektivitet, samverkan över nämndsgränserna och digitalisering är kärnfrågor. Det arbetet startades 2020 och kommer att kräva fortsatta resurser från Bygg- och miljönämnden.
- Under 2021, speciellt våren och sommaren, arbetade miljö- och hälsoskyddsavdelningen en hel del med med trängseltillsyn kopplat till pandemin.

Risakanalys (inklusive Covid-19)

Följande risker identifierades i verksamhetsplanen för 2021:

- **Risk:** Minskade intäkter på grund av ekonomisk påverkan av pandemin och konjunkturen.

Uppföljning: Denna risk aktualiserades inte. Den totala ärendemängden för bygglov var den högsta hittills med drygt 3 200 ärenden. Ärendemängden 2020 var drygt 2 900 st. Under första halvan av 2021 fortsatta ärendeingången att öka för att sedan plana ut något.

- **Risk:** Minskade intäkter om mängden tillsyns- och klagomålsärenden ökar (dessa ärenden, förutom befogade klagomål kopplat till miljöbalken, är inte debiterbara).

Uppföljning: Denna risk aktualiserades inte.

- **Risk:** Minskade intäkter på grund av lagkrav kopplat till reducerad avgift vid för lång handläggningstid.

Uppföljning: Kontoret har fått reducera avgiften för ett mindre antal ärenden men det har inte skapat ekonomiska problem. Dessa handläggningstider följs upp regelbundet med hjälp av tjänstegarantierna.

- **Risk:** Arbetsmiljöproblem kopplat till hemarbete på grund av pandemin.

Uppföljning: Kontoret har följt de regionala rekommendationer som utfärdats under året. Under hösten blev det en kontrollerad återgång till kontoret (minst 1 dag per vecka) men p.g.a. ökad smittspridning i slutet av året återgick kontoret till hemarbete. Det har hittills inte varit några större arbetsmiljöproblem kopplat till detta.

- **Risk:** Arbetsmiljöproblem kopplat till hög arbetsbelastning, både gällande kärnverksamheten och andra arbetsuppgifter som tex kundservice och administrativa ärenden.

Uppföljning: På bygglovsavdelningen har konsult hjälp anlitats för att avlasta medarbetarna. Trots detta har det varit en hög arbetsbelastning på medarbetarna som gjort en fantastisk insats.

Mål, indikatorer och uppdrag

I detta avsnitt redovisas hur nämnden bidragit till Norrtälje kommuns målområden 2021. Under respektive målområde kommer endast de inriktningsmål, indikatorer, uppdrag och initiativ som nämnden har arbetat med att redovisas. Vid rapportering av måluppfyllelse för inriktningsmål, utfall på indikatorer samt status på uppdrag och initiativ används symboler. För dessa finns en teckenförklaring i bilaga 1.

Trots den höga ärendemängden uppfylls 5 av 8 inriktningsmål. För de indikatorer som inte klarar målvärdet finns orsaker och åtgärder beskrivna under respektive indikator.

Målområde 1. Norrtälje kommun ska ha en sund och hållbar ekonomi



Ambitionsnivå 2030: Norrtälje kommun ska ha en stärkt ekonomi som skapar maximal nytta för invånarna.

Nämndens bidrag till målområdet 2021

För att säkerställa att Bygg- och miljönämndens produktivitet och effektivitet är god mäts ärendebalanser, handläggningstider och andel rätt vid överprövning varje månad:

- Ärendebalansen redovisar hur stor andel av de inkomna tillståndsärendena, 12 månader tillbaka i tiden, som har fått beslut.
- Ur ett invånar- och företagsperspektiv är det mycket viktigt att handläggningstiderna är så korta som möjligt. Handläggningstiden visar ledtiden från inkommen ansökan till beslut.
- För att säkerställa att prövningen håller rätt kvalitet mäts även hur stor andel av Bygg- och miljönämndens beslut som håller vid överprövning.


Måluppfyllelse inriktningsmål

Inriktningsmål	Bedömning	Trend
1.1 En ekonomi i balans		↗
Kommentar: Bygg- och miljönämnden har ett lägre nettoutfall för 2021 jämfört med helårsbudget 2021. Detta beror på att intäkterna har varit högre än budgeterat, främst på grund av hög ärendeingång.		
1.2 En effektiv verksamhet		→
Kommentar: De senaste två åren har ärendemängden varit väldigt hög vilket har bidragit till att kontoret inte alltid klarat målen kopplat till indikatorerna ärendebalans och handläggningstid. De senaste månaderna har ärendeingången börjat planat ut något, speciellt för bygglovsärenden. Vid de sista mätningarna för 2021 klarade alla avdelningar förutom miljö- och hälsoskydd målen kopplat till ärendebalans. Om ärendeingången fortsätter att plana ut så bedöms avdelningarna inom de närmaste månaderna även klara målen kopplat till handläggningstid. Det är dock viktigt att poängtera att även ärendefloran, dvs vilken typ av ärenden som inkommer, påverkar handläggningstiden. Om andelen ärenden som kräver fler utredningar ökar, t ex förhandsbesked och nybyggnad av enbostadshus, så kommer det bidra till längre handläggningstid. En annan orsak som kan ha påverkat handläggningstiden är att avdelningarna senaste tiden fokuserat på kvalitetshöjande åtgärder som till exempel bättre ritningsunderlag. Dessa indikatorer mäts och följs upp löpande.		



Målet kopplat till indikatorn "andel rätt vid överprövning" uppnås inte men trenden är positiv. Det beror på att det långsiktiga kvalitetsarbetet på bygglov har börjat ge resultat. Det handlar tex om kvalitetsgranskning av ärenden inför beslut, justering av arbetssätt/processer samt utbildning/återrapportering av överprövade ärenden.

Indikatorer

1.1 En ekonomi i balans

Indikator 2021	Utfall 2020	Utfall 2021	Målvärde 2021	Bedömning	Trend
BOM Budgetföljsamhet (grad av budgetavvikelse i %)	-27,2%	-38,0%	0,0%		↗


1.2 En effektiv verksamhet

Indikator 2021	Utfall 2020	Utfall 2021	Målvärde 2021	Bedömning	Trend
BOM Handläggningstid PBL endast en- och tvåbostadshus (median, kalenderdagar)	50	49	49		↗
BOM Handläggningstid PBL för alla tillståndsärenden (median, kalenderdagar)	22	28	23		↘

Kommentar:

Orsak: Den enormt höga ärendeingången bidrar till längre handläggningstid. Även ärendefloran påverkar handläggningstiderna ganska mycket eftersom vissa ärendetyper har lång handläggningstid. De ärendetyper som ökat mest under 2021, jämfört med föregående år, är bygglov för nybyggnad av enbostadshus, nybyggnad av komplementbyggnad samt förhandsbesked. Både nybyggnad av enbostadshus och förhandsbesked tar längre tid att handlägga än enklare tillståndsärenden. Detta bidrar till att målet inte uppnås. En annan orsak kan vara att bygglov den senaste tiden fokuserat på vissa kvalitetshöjande åtgärder, tex krav på nybyggnadskartor, som bidrar till något längre handläggningstid.


Åtgärd: Konsult anlitas för enklare ärenden vilket hjälpt avdelningen hantera den höga ärendemängden. Framöver kommer möjligheten att mäta handläggningstider per ärendetyp utredas.

BOM Handläggningstid MB för alla tillståndsärenden (median, kalenderdagar)	33	35	31		↘
--	----	----	----	--	---

Kommentar:

Orsak: Högt ärendeingång vilket bidrar till längre handläggningstid. Introduktion av nya medarbetare har krävt resurser.



Åtgärd: Efter att introduktionen för de nya medarbetarna är genomförd kommer mer resurser frigöras till ärendehantering.

BOM Handläggningstid för nybyggnadskartor (median, kalenderdagar)	17	18	16		↘
---	----	----	----	--	---

Kommentar:

Orsak: Väldigt hög ärendeingång vilket bidrar till längre handläggningstid.



Åtgärder: Genom fortsatt effektiviseringsarbete, tex digitalisering och vektorisering, bör behovet av fältbesök minska framöver vilket bedöms förbättra handläggningstiderna. Tillsättning av vakant tjänst kommer genomföras när nya geodatachefen är på plats i januari 2022.

BOM Ärendebalans PBL (inkommet/beslutat %)	97%	100%	97%		↗
BOM Ärendebalans MB (inkommet/beslutat %)	99%	92%	98%		↘

Kommentar:

Orsak: Den mycket höga ärendeingången bidrar till lägre ärendebalans. Dessutom var ärendeingången för december 2021 extremt hög. Introduktion av nya medarbetare har krävt resurser.


Åtgärd: Efter att introduktionen för de nya medarbetarna är genomförd kommer mer resurser frigöras till ärendehantering.

BOM Ärendebalans nybyggnationskartor (inkommet/beslutat %)	98%	101%	97%		↗
BOM Andel rätt vid överprövning, exkl strandskydd	54%	67%	70%		↗

Kommentar:

Åtgärder: Kvalitetsarbetet fortsätter. Denna indikator kommer exkluderas från mål- och budgetuppföljningarna för 2022 men kontoret kommer fortsätta mäta och följa upp detta.

Uppdrag från kommunfullmäktige

Uppdrag	Startdatum	Slutdatum	Status
Uppdrag från KF: Se över kostnader, intäkter och effektiviseringsmöjligheter i samlade effektiviseringsunderlag i samband med framtagandet av planeringsförutsättningarna för kommande mål- och budget 2022-2024.	2021-01-01	2021-12-31	

Kommentar:

Bygg- och miljönämnden har genomfört alla åtgärder kopplat till detta uppdrag:

- Projektet gällande automatisering av arkivering och gallring för bygglovsärenden med hjälp av en mjukvarurobot blev klart i oktober 2021. Mjukvaruroboten har hittills arkiverat och gallrat drygt 2 500 ärenden.
- E-tjänsten för rapportering av kommunskytteuppdrag implementerades under våren 2021.
- E-tjänsterna för renhållningsärendena, som togs över av miljö- och hälsoskydd, implementerades i februari 2021.
- Projektet "förenkla ByggR" blev klart i januari 2021.
- Arbetet med vektoriseringen, som är en viktig förutsättning för kommande digitalisering av äldre detaljplaner, har pågått under hela 2021.

Målområde 2. En kommun som förvaltas och utvecklas på ett miljö- och klimatområde

Ambitionsnivå 2030: Norrtälje kommun ska vara en kommun som ligger i nationell framkant på miljö- och klimatområdet.



Nämndens bidrag till målområdet 2021

Bygg- och miljönämnden arbetar för att minska utsläppen av näringsämnen (kväve och fosfor) inom kommunen, i enlighet med det nationella miljömålet "Ingen övergödning". Små

avloppsanläggningar är en bidragande utsläppskälla av näringsämnen inom kommunen. Nämnden genomför tillsyn av befintliga avloppsanläggningar för att minska utsläppen. För att följa upp detta arbete mäts mängden fosfor och kväve som har hindrats släppas ut i naturen genom anläggandet av nya små avloppsanläggningar.


Bygg- och miljönämnden arbetar även för att nå kommunens mål, att som organisation vara fossilbränslefri senast 2030, och är samtidigt med och bidrar till att nå det nationella målet om netto-nollutsläpp till 2045. Länsstyrelsen i Stockholms län har tagit fram en koldioxidbudget för länet och den visar att Stockholms kommuner behöver sänka sina energirelaterade koldioxidutsläpp (CO2e) med 16 % per år fram till 2045. Transporter utgör den största utsläppskällan av växthusgaser och det är framförallt utsläppen från personbilar som dominerar.

Måluppfyllelse inriktningsmål

Inriktningsmål	Bedömning	Trend
2.1 Minska användningen av fossila bränslen		↘
Kommentar: Trots identifierade och genomförda åtgärder har Bygg- och miljönämnden inte klarat detta inriktningsmål. Den höga ärendemängden har inneburit fler fältbesök vilket har gjort att målvärdet inte uppnåtts. En viktig åtgärd är att kontoret bör ställa krav/önskemål vid nästa tjänstebilsupphandling.		
2.2 Möjliggöra för energi, material och näringsämnen att ingå i kretslopp		↗

Indikatorer

2.1 Minska användningen av fossila bränslen


Indikator 2021	Utfall 2020	Utfall 2021	Målvärde 2021	Bedömning	Trend
BOM Minska växthusgasutsläppet från tjänsteresor (bilpool, bilavtal och flygresor) med 16% jämfört med föregående år (CO2e)*	6 314	7 677	5 304		↘


Kommentar:

Orsak: Den mycket höga ärendeingången har inneburit fler fältbesök, speciellt på geodataavdelningen. På grund av smittrisk så kan samäkning inte utföras på samma sätt som tidigare. Fältbesök kopplat till bygglov har däremot minskat.


Åtgärd: Fortsatt arbete med de åtgärder som listats i ovanstående uppdrag.

2.2 Möjliggöra för energi, material och näringsämnen att ingå i kretslopp

Indikator 2021	Utfall 2020	Utfall 2021	Målvärde 2021	Bedömning	Trend
BOM Öka mängden kväve som har förhindrats att släppas ut i naturen genom anläggandet av nya små avloppsanläggningar (Antal kg per år**)	2 625	2 686	1 995		↗

BOM Öka mängden fosfor som har förhindrats att släppas ut i naturen genom anläggandet av nya små avloppsanläggningar (Antal kg per år**)	326	334	248		↗
--	-----	-----	-----	---	---

Uppdrag från kommunfullmäktige

Uppdrag	Startdatum	Slutdatum	Status
Uppdrag från KF: Redovisa utsläppskällor och utsläppsvolymer av växthusgaser i respektive nämnds nulägeskarta vid årsskiftet 2020/21. Åtgärder för utsläppsminskningar ska inarbetas årligen i verksamhetsplaner, med avsikt att åstadkomma en årlig minskning med minst 16 procent per år. Om verksamheterna saknar system för datainsamling av växthusgasutsläpp ska även detta åtgärdas. Uppdraget inkluderar även upphandlad verksamhet.	2021-01-01	2021-12-31	

Kommentar:

Bygg- och miljönämnden mäter och redovisar utsläppsvolymer av växthusgaser och därför anses uppdraget genomfört. Målet för den framtagna indikatorn uppnås inte trots de åtgärder som redan vidtagits. Under pandemin har bygglov ändrat arbetssätt och utförs vissa typer av fältbesök, tex besiktningar, digitalt. Trots detta har den väldigt höga ärendemängden bidragit till att Bygg- och miljönämnden inte klarade detta mål. Bygg- och miljönämnden kommer arbeta vidare med åtgärder för att klara målet framöver, tex:

- om möjligt ska elbilarna användas.
- optimera planeringen av resorna (m.h.a. kartunderlag).
- fortsätta arbeta hemifrån i möjligaste mån och delta digitalt på konferenser och utbildningar.
- framföra krav/önskemål vid kommande tjänstebilsupphandling.

Målområde 3. Norrtälje kommun ska ha en innovativ och serviceinriktad kommunal organisation – som sätter invånaren först


Ambitionsnivå 2030: Norrtälje kommun ska vara en av Sveriges bästa servicekommuner.

Nämndens bidrag till målområdet 2021

Redan under 2020 identifierade och beslutade Bygg- och miljönämnden om tjänstegarantier som handlar om krav på handläggningstider, se nedan, kopplat till bygglov och miljö- och hälsoskydd. För att säkerställa att invånare och företagare får snabb återkoppling och positivt bemötande mäts även svarstider och nöjdhetsindex (NKI). NKI mäts genom att invånarna får möjlighet att digitalt ge feedback kring bemötande och handläggning. Inom alla nämndens avdelningar finns e-tjänster framtagna och andelen ärenden som inkommit via e-tjänst följs upp månadsvis.


Under 2021 togs en tjänstegaranti kopplat till handläggningstid för nybyggnadskarta fram. Den kommer börja mätas och följas upp under 2022.

Måluppfyllelse inriktningsmål

Inriktningsmål	Bedömning	Trend
3.1 Säkerställa att invånare och företag får snabb återkoppling och positivt bemötande i alla sina kontakter med kommunen.		→


Kommentar:

Endast 1 av 4 aktiva indikatorer klarar målvärdet och det beror till stor del på den höga ärendemängden och den stora mängden kundserviceärenden.

3.2 Ta vara på digitaliseringens möjligheter i kontakten med invånare och företag		↗
---	--	---

Kommentar:

2 av 3 indikatorer klarar målen och trenden är positiv. För både bygglov och geodata är andelen ärenden som inkommer via e-tjänst rekordhöga. Troligtvis kommer nedsättningen av avgiften för de som använder e-tjänsten kopplat till ansökan om enskilt avlopp bidra till ökat användande.


3.3 Införa tjänstegarantier i Norrtälje kommuns verksamheter som tillhandahåller tjänster till och myndighetsutövning i relation till invånare och företag		→
--	--	---

Kommentar:

3 av 4 tjänstegarantier klarar målvärdet. Den tjänstegaranti som inte riktigt uppnår målvärdet ligger endast en procentenhet ifrån.

Indikatorer


3.1 Säkerställa att invånare och företag får snabb återkoppling och positivt bemötande i alla sina kontakter med kommunen.

Indikator 2021	Utfall 2020	Utfall 2021	Målvärde 2021	Bedömning	Trend
BOM Svarstid för ärenden som inkommer via KC (medelvärde på svarstid (dagar))	1.20	1.30	1.00		↘

Kommentar:

Orsak: Anledningen till att målvärdet inte uppnås är att denna ärendemängd varit väldigt hög under 2021. Sedan maj har drygt 2200 kundserviceärenden inkommit per månad till Bygg- och miljönämndens avdelningar varav ca 70% handlar om bygglov.


Åtgärd: Anlitande av konsult.

BOM Nöjdhetsindex (NKI) för tillstånd PBL (medelbetyg på en 4-gradig skala)	3.66	3.59	3.64		↘
---	------	------	------	--	---

Kommentar:

Orsak: Resultaten från NKI:n visar att de sökande anser att handläggningstiderna är långa. Detta beror på den höga ärendebelastningen och den aktuella ärendefloran. Bygglov får även synpunkter på bristande information. Den info som efterfrågas finns ofta att läsa på Norrtälje kommuns hemsida men den kan vara svår att hitta.


Åtgärd: Bygglovsavdelningen planerar att våren 2022 göra justeringar i information och struktur för både e tjänstplattformen samt på Norrtälje kommuns hemsida för att tydliggöra vilka handlingar som krävs för kommande bygglovsansökningar.

BOM Nöjdhetsindex (NKI) för tillstånd MB (medelbetyg på en 4-gradig skala)	3.44	3.46	3.50		↗
--	------	------	------	--	---

Kommentar:

Orsak: Den vanligaste synpunkten är att sökanden har varit missnöjda med handläggningstiden. Det beror till stor del på den höga ärendeingången.



Åtgärder: Miljö- och hälsoskydd kommer fortsätta vara noggranna med att kommunicera vad som sker i ärendet samt vad som krävs vid komplettering.

BOM Nöjdkundindex (NKI) för kontroll livsmedel (medelbetyg på en 4-gradig skala)	3.48	3.71	3.50		↗
BOM Nöjdkundindex (NKI) för tillsyn MB (medelbetyg på en 4-gradig skala)	3.74	Inga mätdata	3.70	Inte aktuellt	Inte aktuellt

Kommentar:

Inget data att visa eftersom trängsel tillsynen prioriterats under 2021 och den ordinarie tillsynen därför inte kunde genomföras som planerat. Denna NKI kommer börja mätas i början av 2022 då den nya taxekonstruktionen börja gälla.


3.2 Ta vara på digitaliseringens möjligheter i kontakten med invånare och företag

Indikator 2021	Utfall 2020	Utfall 2021	Målvärde 2021	Bedömning	Trend
BOM PBL - Andel ansökningar och anmälningar som inkommer via e- tjänst (%)	69%	77%	70%		↗
BOM MB - Andel ansökningar och anmälningar som inkommer via e- tjänst (%)	41%	48%	50%		↗


Kommentar:

Orsak: Det finns inte e-tjänster framtagna för samtliga ärendetyper. För de ärendetyper som har e-tjänst så har andelen ansökningar via e-tjänst ökat. Den troligaste orsaken till att målet inte uppnås är att andelen ärenden som inte har e-tjänst har ökat.

Åtgärd: Från och med 2022 kommer sökande få en nedsättning av avgift vid ansökan via e-tjänst gällande enskilt avlopp. Detta kommer troligtvis bidra till att ökad andel ansökningar via e-tjänst.

BOM Geodata - Andel beställningar som inkommer via e-tjänst (%)	82%	87%	80%		↗
--	-----	-----	-----	--	---




3.3 Införa tjänstegarantier i Norrtälje kommuns verksamheter som tillhandahåller tjänster till och myndighetsutövning i relation till invånare och företag

Indikator 2021	Utfall 2020	Utfall 2021	Målvärde 2021	Bedömning	Trend
BOM Tjänstegaranti PBL- Beslut ska fattas i ärenden om lov och förhandsbesked inom 10 veckor från det att ansökan är komplett*	98%	97%	98%		→



Kommentar:

Orsak: Väldigt hög ärendeingång vilket bidrar till längre handläggningstid.

Åtgärd: Anlitande av konsulter för enklare ärenden.

BOM Tjänstegaranti PBL – Beslut ska fattas i anmälningsärenden inom 4 veckor från det att anmälan är komplett**	98%	99%	99%		→
BOM Tjänstegaranti MB - Fatta ett beslut inom 6 veckor från det att anmälan om miljöfarlig verksamhet är komplett	100%	100%	100%		→
BOM Tjänstegaranti MB -Fatta ett beslut inom 10 veckor från det att ansökan om enskilt avlopp är komplett	100%	100%	100%		→

Uppdrag från kommunfullmäktige

Uppdrag	Startdatum	Slutdatum	Status
Uppdrag från KF: De nämnder som ännu inte infört tjänstegarantier ska implementera tjänstegarantier före halvårsskiftet 2021. De nämnder som har tjänstegarantier ska aktivt följa upp dessa.	2021-01-01	2021-10-07	
Kommentar: Tjänstegarantier kopplat till handläggningstider för bygglovsärenden och miljö- och hälsoskyddsärenden infördes redan 2020 och de har följts upp i samband med mål- och budgetprocessen. Under oktober 2021 infördes en tjänstegaranti för handläggningstid kopplat till nybyggnadskartor. Denna tjänstegaranti kommer börja mätas och följas upp under 2022. Det innebär att alla Bygg- och miljönämndens avdelningar har tagit fram tjänstegarantier och därmed kan uppdraget anses färdigt.			
Uppdrag från KF: Åstadkomma regelförenkling genom att renodla prövningen så att endast i sammanhanget relevanta lagkrav tas i beaktande, med inriktningen att minimera byråkratin utan att göra avkall på kvalitet och rättssäkerhet.	2021-01-01	2021-03-31	
Kommentar: Uppdraget anses färdigt eftersom den identifierade åtgärden implementerades under våren 2021. Åtgärden bestod i att processen för interna bygglovsremisser förenklades utifrån gällande lagstiftning.			

Målområde 4. Norrtälje kommun ska vara en kunskapsinriktad skolkommun – där barn och unga rustas väl för framtiden och ges möjlighet att nå sin fulla potential

Ambitionsnivå 2030: Norrtälje kommun ska vara en av Sveriges bästa skolkommuner.

Nämndens bidrag till målområdet 2021

Detta målområde är inte aktuellt för Bygg- och miljönämnden. Det finns inga uppdrag eller indikatorer som riktas till Bygg- och miljönämnden under detta målområde.

Målområde 5. Norrtälje kommun ska vara en trygg och säker kommun – i både vardag och kris

Ambitionsnivå 2030: Norrtälje kommun ska vara Sveriges tryggaste kommun.


Nämndens bidrag till målområdet 2021

Nedanstående indikator har tagits fram i syfte att säkerställa att alla typer av livsmedelsverksamheter, inklusive dricksvatten, kontrolleras enligt plan. Bygg- och miljönämnden har ett samverkansavtal med Södra Roslagens Miljö- och Hälsoskyddskontor som ansvarar för och utför dessa kontroller.

1 juli 2020 trädde en ny, tillfällig lagstiftning i kraft som innebär att den nämnd som ansvarar för kommunens miljö- och hälsoskyddsfrågor ska utföra trängseltillsyn på serveringsställen med anledning av Coronapandemin. Denna lagstiftning har förlängts i omgångar och gällde under hela 2021. Genom ett tilläggsavtal 2020 fick SRMH (Södra Roslagens Miljö- och Hälsoskyddskontor) huvudansvar för denna tillsyn men medarbetare från miljö- och hälsoskyddsavdelningen har hjälpt till med utförandet.

Det finns inga riktade uppdrag från KF till Bygg- och miljönämnden inom detta målområde.


Måluppfyllelse inriktningsmål

Inriktningsmål	Bedömning	Trend
5.3 Säkerställa en god kommunal servicenivå även vid störningar och kriser		↗

Kommentar:
Bygg- och miljönämnden har en indikator kopplat till detta inriktningsmål. Den redovisar andelen utförd tillsyn för livsmedel- och vattenverksamheter utifrån tillsynsplanen. Det är Södra Roslagens Miljö- och Hälsoskyddskontor (SRMH) som enligt samverkansavtal utför denna tillsyn.

Indikatorer

5.3 Säkerställa en god kommunal servicenivå även vid störningar och kriser

Indikator 2021	Utfall 2020	Utfall 2021	Målvärde 2021	Bedömning	Trend
BOM Tillsynsfrekvens (andel genomförd tillsyn på livsmedelsverksamheter inklusive vatten utifrån planerad tillsyn) %	100%	102%	100%		↗

Kommentar:
Anledningen till att utfallet överstiger 100 % är att SRMH har utfört tillsyn på fler verksamheter än planerat. SRMH kommer framöver se över hur denna indikator mäts.

Målområde 6. Norrtälje kommun ska vara en sammanhållen och företagsvänlig kommun – där människor utvecklas och entreprenörskap uppmuntras

Ambitionsnivå 2030: Norrtälje kommun ska vara Sveriges mest företagsvänliga och mest populära landsbygds kommun.

Nämndens bidrag till målområdet 2021

Bygg- och miljönämnden har en viktig uppgift kopplat till invånarnas och företagens upplevelse av en sammanhållen och företagsvänlig kommun. Nämndens mål för detta målområde sammanfaller med Bygg- och miljönämndens indikatorer under målområde 3.

Bygg- och miljönämnden har ett uppdrag från KF och ett eget initiativ som är kopplade till detta målområde.

Uppdrag från kommunfullmäktige

Uppdrag	Startdatum	Slutdatum	Status
Uppdrag från KF: Stimulera småskaliga VA-lösningar.	2021-01-01	2021-12-31	✓

Kommentar:

Bygg- och miljönämnden hade två åtgärder kopplade till detta uppdrag:

- Kommunövergripande projekt med syfte att undersöka och tydliggöra möjligheterna till framtida VA-utveckling. Denna åtgärd är utförd och har slutrapporterats.
- Deltagande i arbetet med uppdatering av ny VA-plan 2021, förslag på att införa fler kategorier för utredningsområden. Det togs aldrig fram en VA-plan för 2021 och därför kommer uppdraget markeras som färdigt. Miljö- och hälsoskydd kommer delta i arbetet med nästa VA-plan.

Nämndens initiativ

Nämndens initiativ	Startdatum	Slutdatum	Status
En översyn och förändring av taxekonstruktionen för tillsynsärenden enligt miljöbalken	2021-01-01	2021-11-30	✓

Kommentar:

En ny taxekonstruktion för tillsynsärenden enligt miljöbalken togs och beslutades under 2021.

Målområde 7. Norrtälje kommun ska vara en inkluderande kommun – som främjar människors livskvalitet, egenmakt och egenförsörjning

Ambitionsnivå 2030: Norrtälje kommun ska vara en kommun där invånarna upplever att de har en hög livskvalitet.

Nämndens bidrag till målområdet 2021

Detta målområde är inte aktuellt för Bygg- och miljönämnden. Det finns inga uppdrag eller indikatorer som riktas till Bygg- och miljönämnden under detta målområde.

Ekonomi

Driftbudget

Driftsbudget	Budget 2021	Utfall Jan - dec 2021	Avvikelse	Avvikelse i %	Utfall fgå
Intäkter	38 311	45 880	7 568	19.8%	36 636
Kostnader	-56 411	-57 110	-699	1.2%	-49 666

varav kapitalkostnader	-1 019	-203	815	-80.0%	-2 004
Summa Driftsbudget	-18 100	-11 230	6 870	-38.0%	-13 030

Bygg- och miljönämnden redovisar en positiv avvikelse om +6 870 tkr för 2021 och det är främst högre intäkter som står för avvikelsen.

Inom bygglovsavdelningen har intäkterna varit högre än budgeterat med +7 500 tkr och inom geodataavdelningen med +1 000 tkr. De högre intäkterna är kopplade till den höga ärendeingången som har fortsatt under 2021 samt fakturering av två större sanktionsavgifter.

Inom miljö- och hälsa har intäkter för debiterad tillsyn varit lägre i förhållande till budget, -1 200 tkr. Det vägs till viss del upp av erhållna statsbidrag för tillsyn av tillfälliga smittskyddsåtgärder på serveringsställen, +700 tkr.

Personalkostnader har varit lägre, +1 400 tkr vilket främst förklaras av vakanta tjänster inom geodataavdelningen.

Kapitalkostnader på investeringar har varit lägre än budgeterat, +800 tkr. Nedskrivningar av vissa befintliga investeringar gjordes i slutet av 2020 vilket har inneburit lägre kapitalkostnader under 2021.

Konsultkostnader har varit högre, -3 100 tkr och det är främst bygglovsavdelningen som står för avvikelsen. Konsulter har tagits in för att hantera arbetstoppar i perioder med hög ärendeingång. Under våren anlätades 1,0 konsulttjänst och från juni utökades konsultanvändningen till 2,0 heltidstjänster.

Driftbudget netto per verksamhet

Verksamhet	Budget 2021	Utfall 2021	Avvikelse	Avvikelse i %	Utfall fgå
Alla verksamheter	-18 100	-11 230	6 870	-38.0%	-13 030
Kommunledning och nämnder	-1 277	-1 145	132	-10.4%	-1 176
Övr politisk verksamhet	-777	-891	-114	14.7%	-711
Fysisk/teknisk planering	-5 670	2 442	8 112	-143.1%	-2 890
Hälsoskydd	-10 225	-11 290	-1 065	10.4%	-8 374
Miljöskydd-vård/naturvård	-151	-160	-9	5.7%	-152
Sysselsättningsåtgärder					39
Bygg och Miljö	0	-187	-187	987 596.1%	232

Kommentarer till avvikelse 2021, +6 870 tkr:

Kommunledning och nämnder, +132 tkr:

Arvoden till förtroendevalda har varit lägre än budgeterat, +85 tkr. I övrigt lägre kostnader för licensavtal och förbrukningsmaterial.

Övrig politisk verksamhet, -114 tkr:

Högre personalkostnader på grund av utökad bemanning inom nämndsekretariat.

Fysisk/teknisk planering, +8 112 tkr:

Intäkterna har varit högre än budgeterat då ärendeingången har varit fortsatt hög under 2021 samt att fakturering har skett avseende två större sanktionsavgifter, ca +8 500 tkr. Personalkostnader blev lägre inom geodataavdelningen på grund av vakant tjänst samt att avdelningschef avslutade sin anställning under hösten, + 1 300 tkr. Kapitalkostnader blev lägre på grund av nedskrivning som gjordes i slutet av 2020, +500 tkr.

Konsultkostnader har varit högre än budgeterat, ca -2 400 tkr och det är främst inom bygglovsavdelningen. Konsulter har tagits in för att hantera arbetstoppar i perioder med hög ärendeingång. Under våren anlätades 1,0 konsulttjänst och från juni utökades konsultanvändningen till 2,0 heltidstjänster.

Hälsoskydd, -1 065 tkr:

Avvikelsen för perioden består av lägre intäkter för tillsynsavgifter, -1 200 tkr, medan intäkter i form av statsbidrag har erhållits för tillsyn av tillfälliga smittskyddsåtgärder på serveringsställen, +700 tkr. Konsultkostnader för projekt "erfarenhetsutbyte och VA-utveckling" kopplat till LAV 6§ som ej är budgeterade, -125 tkr. Licensavgifter har varit högre än budgeterat, -300 tkr samt kostnader för datakonsulter, -200 tkr. Däremot har personalkostnader varit lägre i förhållande till budget, +200 tkr vilket bland annat förklaras av föräldraledigheter, tjänstledigheter och sjukfrånvaro.

Bygg och miljö, administration, -187 tkr:

Personalkostnader har varit något högre på grund av projektanställningar som inte är budgeterade, -50 tkr. De projektanställda har hanterat inskanning av mark- och exploateringsavdelningens arkiv. Portokostnader har varit högre, ca -200 tkr vilket förklaras av den ökade inkommande ärendemängden (bland annat grannhöranden, vilka ej skickas ut digitalt). Dessutom något högre kostnader för datakonsulter i förhållande till budget, -120 tkr samt lägre interna kostnader, +150 tkr.

Investeringar

Konto	Budget 2021	Utfall 2021	Avvikelse	Budet ack	Utfall ack
RPA-projekt		-300	-300	- 1 800	-1 135
Mätutrustning Geodata	-500	-180	320	-500	-180
Summa Driftsbudget		-480	20	-2 300	-1 315

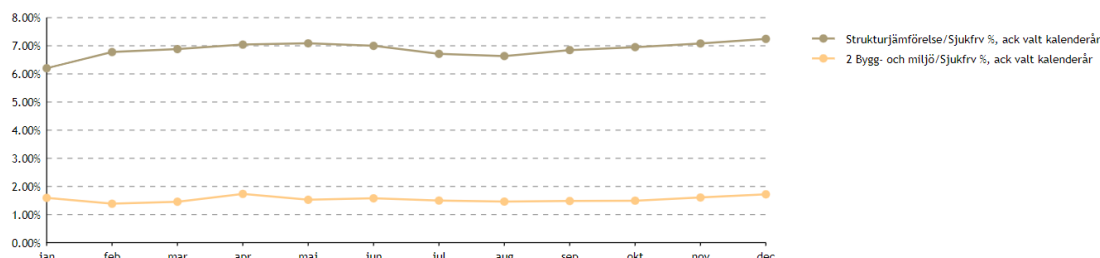
Syftet med RPA-projektet är att effektivisera verksamheten genom att automatisera arkivering och gallring av bygglovsärenden. Investeringsprojektet är avslutat och aktiverat från september, dvs avskrivningar och internränta började debiteras då. Roboten togs i drift under hösten 2021, i enlighet med ny tidplan, och har hittills hanterat ca 2 500 ärenden.

Anledningen till avvikelsen för RPA-projektet är att ursprungsplanen var att två system (ByggR och Ecos) skulle inkluderas i projektet. Efter projektstarten beslutades dock att minska scopet och endast inkludera ByggR (bygglovsärenden).

Kommunen som arbetsgivare

Nämndens sjukfrånvaro

Akkumulerad sjukfrånvaro 2021



	Sjukfrv %, ack valt kalenderår	Sjukfrv % > 59 dagar, ack valt kalenderår	Andel % av Sj, ack valt kalenderår
Alla kön	1.72%	0.10%	5.58%
Kvinnor	1.62%	0.09%	5.46%
Män	1.84%	0.10%	5.71%

Analys av sjukfrånvaro 2021

En viktig del av kontorets systematiska arbetsmiljöarbete är att alla avdelningar har veckovisa pulsmöten där medarbetarna anger sitt "mående" utifrån följande frågor/påståenden:

- Hur mår du på jobbet just nu?
- Jag ser fram emot att gå till arbetet.
- I gruppen har vi en bra gemenskap
- Jag bidrar till att skapa arbetsglädje
- Jag ber om hjälp när jag behöver
- Jag förstår och kan använda de IT-system jag behöver i arbetet.
- Jag upplever att min nuvarande arbetsbelastning är rimlig.

Alla medarbetare har möjlighet och ansvar att påverka kontorets arbetssätt och utveckling, bland annat genom att rapportera avvikelser- och/eller förbättringsförslag. De inskickade avvikelserna och förbättringsförslagen hanteras veckovis av respektive avdelning och av ledningsgruppen.

Handlingsplan, kopplat till det systematiska arbetsmiljöarbetet, revideras årligen. Där ingår till exempel följande aktiviteter:

- Medarbetarna erbjuds vaccin för influensa och TBE
- Ergonomigenomgång vartannat år
- Årlig skyddsron

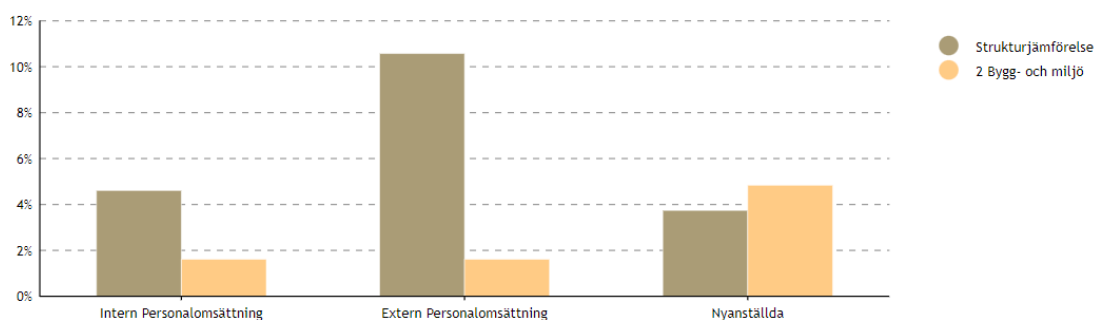
- Årlig riskanalys utifrån arbetsmiljöfrågor

Bygg- och miljönämnden har lägre sjukfrånvaro jämfört med kommunen som helhet ("strukturjämförelse") vilket illustreras i grafen ovan.

Personalomsättning och kompetensförsörjning

Akkumulerad personalomsättning

	Intern Personalomsättning	Extern Personalomsättning	Nyanställda
Strukturjämförelse	5%	11%	4%



Analys av personalomsättning och kompetensförsörjning

Under 2021 hade Bygg- och miljönämnden en lägre personalomsättning jämfört med de senaste fem åren. Eftersom det har varit väldigt hög ärendebelastning, speciellt på bygglov, har en konsult anlåtats istället för att tillsätta fler tjänster. Rekryteringsläget bedöms ha varit bra förutom att det har varit få kvalificerade sökande för tjänsten som mätningssingenjör.

Samhällsbyggnadskontoret arbetar med kompetensförsörjning på flera sätt, tex:

- Det finns ett gemensamt kvalitetsledningssystem, så kallat "Fyren Samhällsbyggnad", där processer, rutiner och IT-guider finns tillgängliga för alla medarbetare. Medarbetare från alla avdelningar är delaktiga i förvaltningen och vidareutvecklingen av kvalitetsledningssystemet.
- Kontoret har ett systematiskt sätt att arbeta med avvikelser- och förbättringsförslag. De rapporterade avvikelserna och förbättringsförslagen hanteras inom respektive avdelning och på ledningsgruppsmöten.
- Processer och arbetsätt för både introduktion av nya medarbetare, så kallad "on-boarding" samt hantering då en medarbetare avslutar sin anställning, dvs "off-boarding", finns framtaget.

Särskilda insatser inom området 2021

Samhällsbyggnadskontoret genomförde följande utbildningar för alla medarbetare under 2021:

- Service- och kundbemötande
- Att möta och förstå olika typer av härskartekniker

Bilaga 1. Teckenförklaring




Teckenförklaring

I denna verksamhetsberättelse används symboler för måluppföljning och indikatorutfall samt för status avseende uppdrag och initiativ.





Inriktningsmålen måluppfyllelse

-  Uppfyllt
-  Ej uppfyllt
-  Ej utvärderat

Indikatorernas utfall

-  Uppnått
-  Ej uppnått
-  Inget värde angivet

Status för uppdrag och initiativ

-  Klart Uppdraget/initiativet har genomförts
-  Stängs Ej avslutade uppdrag/initiativ som ska stängas och övergå i nytt uppdrag/initiativ 2022
-  Kvarstående Uppdrag/initiativ som kvarstår och ska slutföras 2022
-  Struket Uppdrag/initiativ som strukits och därför utgår

Trend för inriktningsmål och indikatorer

-  Positiv
-  Oförändrad
-  Negativ
-  Ej utvärderat