

# Verksamhetsberättelse 2024

Bygg och miljönämnd

NORRTÄLJE  
KOMMUN



# Innehåll

Sammanfattning .....	2
Viktiga händelser och riskanalys .....	5
Viktiga händelser .....	5
Riskanalys .....	6
Tjänstegarantier.....	8
Uppföljning .....	8
Införande .....	8
Mål, indikatorer, uppdrag och initiativ .....	8
Sammanfattande analys av nämndens måluppfyllelse .....	8
Sammanställning av nämndens uppdrag och initiativ .....	9
Måluppfyllelse per inriktningsmål .....	9
Ekonomi.....	16
Driftredovisning .....	16
Driftredovisning per verksamhet.....	16
Investeringar.....	17
Genomförda åtgärder för en ekonomi i balans.....	17
Kommunen som arbetsgivare.....	18
Sjukfrånvaro .....	18
Personalomsättning och kompetensförsörjning .....	19

# Sammanfattning

## Viktiga händelser och riskanalys

Den 1 januari 2024 utökades samhällsbyggnadskontoret med enheterna från det tidigare tekniska kontoret: gatu- och parkenheten, fastighetsenheten och Facility Management. Det finns många fördelar med detta men även vissa risker. Till exempel ska befintliga resurser hantera både bredare verksamhetsområden och en större ledningsgrupp.

Bygg och miljönämnden har sett en fortsatt låg ärendeingång under 2024. En av åtgärderna för att möta de minskade intäkterna har varit att låta personal arbetsrotera.

Under hösten 2024 levererades resultatet från en revision av bygg- och miljönämndens myndighetsutövning. Kontoret kommer under 2025 arbeta med förbättringsåtgärder kopplat till revisionens rekommendationer.

Norrtälje kommun har flera fall av olovligt omhändertagande av avfall från NMT Think Pinks verksamhet. Arbete med upphandling av provtagning i kommunens regi i närheten av områden med Think Pink-massor har påbörjats.

Antal ärenden gällande begäran om allmän handling har ökat de senaste åren. Dessa ärenden gäller oftare komplexa sammanställningar än tidigare och kräver mycket resurser och kunskap.

Torsdagsöppet, där invånarna kan besöka handläggarna kvällstid, har kompletterats med hybridkvällsöppet som har besökt Hallstavik, Vaddö och Rimbo.

## Mål, indikatorer, uppdrag och initiativ

Inriktningsmål	Bedömning	Trend
<b>Målområde 1: Norrtälje kommun ska ha en sund och hållbar ekonomi i balans</b>		
1.1. En ekonomi i balans	Ej uppfyllt	Negativ
1.2. En effektiv verksamhet	Ej uppfyllt	Oförändrad
<b>Målområde 2: Norrtälje ska vara en landsbygdsvänlig och serviceinriktad kommun - som sätter invånaren först</b>		
2.1. Säkerställa att invånare och företag får snabb återkoppling och positivt bemötande i alla sina kontakter med kommunen	Uppfyllt	Oförändrad
2.2. Ta vara på digitaliseringens möjligheter i kontakten med invånare och företag	Uppfyllt	Oförändrad
2.3. Införa tjänstegarantier i Norrtälje kommuns verksamheter som tillhandahåller tjänster till och myndighetsutövning i relation till invånare och företag	Uppfyllt	Oförändrad
<b>Målområde 3: Norrtälje ska vara en trygg kommun - både i vardag och kris</b>		
3.3. Säkerställa en god kommunal servicenivå även vid störningar och kriser	Ej uppfyllt	Positiv
<b>Målområde 6: Norrtälje ska vara en företagsvänlig kommun där människor och entreprenörskap utvecklas</b>		
6.1. Främja växande företag och få till stånd fler företagsetableringar som skapar arbetstillfällen	Uppfyllt	Oförändrad

Måloppfyllelsen är inte helt tillfredställande, baserat på att fyra av sju inriktningsmål bedöms uppfyllda under 2024.

Inriktningsmål som bedöms uppfyllda 2024:

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

2.2 Ta vara på digitaliseringens möjligheter med invånare och företag.

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

6.1 Främja växande företag och få till stånd fler företagsetableringar som skapar arbetstillfällen.

Inriktningsmål som ej bedöms uppfyllda 2024:

1.1 En ekonomi i balans.

1.2 En effektiv verksamhet.

3.3 Säkerställa en god kommunal servicenivå även vid störningar och kriser.

### **Ekonomiskt utfall och prognos**

Bygg- och miljönämnden redovisar en negativ avvikelse mot budget om -239 tkr för 2024.

Intäkterna avviker negativt inom samtliga enheter vilket delvis beror på fortsatt låg ärendeingång. Ett flertal vakanta tjänster inom miljö- och hälsoskyddsområdet har också inneburit att verksamheten inte har hunnit handlägga ärenden i samma takt som föregående år. Inom miljö- och hälsoskyddsområdet finns också en intäktspost som har inarbetats i budgeten för att få en budget i balans, vilket påverkar utfallet negativt med ca -4 500 tkr.

Personalkostnader har varit lägre på grund av flera vakanta tjänster, tjänstledigheter och föräldraledigheter samt på grund av utlåning av personal till andra kontor. I utfallet ingår ökade kostnader för att ta in konsultstöd inom miljö- och hälsoskyddsområdet, innan rekryterad personal har funnits på plats, samt för att hantera ärenden kopplat till fördjupade kunskaper inom till exempel markförorenade områden. Kapitalkostnader blev lägre då inga investeringar genomfördes under året.

### **Tjänstegarantier**

Tjänstegarantierna för bygglov och miljö- och hälsoskydd började följas upp 2021 och tjänstegarantin för geodata började följas upp 2022. Inriktningsmålet bedöms uppfyllt för 2024. Bedömningen baseras på att fyra av fem indikatorer uppfyller målvärdet. Tjänstegarantierna följs upp i delårsrapporteringar samt i verksamhetsberättelsen.

### **Norrtälje kommun som arbetsgivare**

En ny miljö- och hälsoskyddschef har rekryterats under året då tidigare chef valde att avsluta sin anställning efter föräldraledighet. Den nya chefen påbörjade sitt uppdrag i september.

Kontorets enheter har en låg personalomsättning samt en låg sjukfrånvaro i jämförelse med kommunen som helhet. Alla chefer följer aktivt upp upprepad korttidsfrånvaro, likväl som långtidsfrånvaro, för att säkerställa att arbetsgivaren sätter in rätt åtgärder och eventuell rehabilitering tillsammans med medarbetarna. För att främja arbetet med frisknärvaro erbjuds

friskvårdsbidrag. Samtliga enheter inom kontoret arbetar systematiskt med verksamhetsutvecklingsarbete. Detta ger medarbetarna möjlighet att bidra till förbättringar och gynnar också kompetensförsörjningen.

# Viktiga händelser och riskanalys

## Viktiga händelser

Den 1 januari 2024 utökades samhällsbyggnadskontoret med enheterna från det tidigare tekniska kontoret: gatu- och parkenheten, fastighetsenheten och Facility Management. Det finns många fördelar med detta, till exempel har det inneburit bättre förutsättningar för samordning och samverkan mellan enheterna inom nya kontoret. Men det innebär även vissa risker, till exempel ska befintliga resurser hantera både bredare verksamhetsområden och en större ledningsgrupp.

Bygg- och miljönämnden hade en fortsatt låg ärendeingång 2024, vilket påverkade intäkterna. Kontoret följde konjunkturläget nogsamt för att snabbt kunna sätta in åtgärder för att möta de minskade intäkterna.

Under hösten 2024 levererades resultatet från en revision av bygg- och miljönämndens myndighetsutövning. Kontoret kommer under 2025 arbeta med förbättringsåtgärder kopplat till revisionens rekommendationer.

Under året fastställdes en förvaltningsplan för kontorets IT-portfölj som beskriver hur IT-systemen ska förvaltas och utvecklas. Dessutom har en förvaltningsorganisation kopplat till IT-frågor etablerats, där roller och ansvar har förankrats. Samhällsbyggnadskontoret har även aktivt arbetat med kontinuitethantering. Konsekvensanalys och riskbedömning för alla verksamheters prioriterade åtaganden har genomförts. I samband med detta arbete gjordes även informationsklassning med framtagande av handlingsplaner för alla IT-system.

Under året har ett flertal nya e-tjänster lanserats. Exempel på nya e-tjänster som lanserats är anmälan oljeavskiljare eller fettavskiljare och anmälan av dagvattenanläggning.

Kontorets geodatachef har varit tillförordnad chef på miljö- och hälsoskydds-enheten under 2024 då miljö- och hälsoskyddschefen efter föräldraledighet valde att avsluta sin anställning. Rekrytering av ny enhetschef genomfördes innan sommaren och ny miljö- och hälsoskyddschef påbörjade sin anställning i september.

Två konsulter inom miljö- och hälsoskydd har avropats under året för att täcka upp vakanser innan rekryteringar har slutförts, vilket har varit ett bra stöd för enheten.

Flertalet byggfrukostar har genomförts under 2024. Den årliga entreprenörsträffen, arrangerad av miljö- och hälsoskydds-enheten, med deltagande av Norrtälje Vatten och Avfall, Vattencentrum samt entreprenörer inom avloppsbranschen, har genomförts.

Ordinarie torsdagsöppet, där invånarna kan träffa handläggare på kvällstid, har under året kompletterats med "hybridkvällsöppet". Det innebär att handläggarna besöker andra orter i kommunen. I våras besöktes Hallstavik centrum, Rimbo centrum och parkeringen vid Flygfyren i Norrtälje. Under hösten besöktes parkeringen vid ICA-butiken på Vaddö, Hallstaviks centrum samt busstorgen i Rimbo.

Norrtälje kommun har flera fall av olovligt omhändertagande av avfall från NMT Think Pinks verksamhet. NMT Think Pink bedriver inte verksamhet i kommunen, men avfallet har tagits emot av markägare i kommunen utan tillstånd. Både förvaltningen och nämnden har fått lägga mycket tid och resurser på dessa ärenden. Provtagning i vattendrag, brunnar, mark och grundvatten i närheten av områden med Think Pink-massor kommer att genomföras under första kvartalet 2025.

Den allmänna vatten- och avloppsutbyggnaden i vissa områden i Norrtälje kommun, kan komma att innebära ökade kostnader för enskilda invånare. Till följd av det har bygg- och miljönämnden i samråd med kommunstyrelsen arbetat intensivt med frågan. Under 2025 kommer arbetet fortsätta med utveckling av styrning, samverkan och arbetssätt inom kommunkoncernen samt dialog med berörda fastighetsägare gällande dessa frågor.

Under året har tillsyn av avloppsanläggningarna kring sjön Syningen genomförts. Denna aktivitet är en del av projektet för att genomföra tillsyn av avloppsanläggningar inom Norrtäljeåns avrinningsområde.

Under året har en bedömningsmodell, för områden med enskilt vatten och avlopp inom sammanhängande bebyggelse i Norrtälje kommun, implementerats. Denna bedömningsmodell poängsätter områdets känslighet för påverkan av vatten och avlopp samt förväntad VA-belastning

Flygfotografering har genomförts över bland annat Rådmansö, Blidö/Yxlan, centrala Norrtälje och Hallstavik. Totalt flygfotograferades 76 000 hektar och Norrtälje var en av få kommuner som fotograferades innan lövsprickning.

GIS-samordnarna har arbetat med att ta fram kris-GIS, som innebär att kommunen kommer ha tillgång till vissa kartor och annan geodata även vid olika typer av krissituationer. Kartverktygen är lokalt installerade och data lagras på externa hårddiskar som uppdateras kontinuerligt och förvaras i brand- och stöldsäkert skåp.

Drönare har inhandlats på geodataenheten under november för att kunna erbjuda nya mätningstjänster internt och externt.

## Risکاناليس

Risk 1: Minskade intäkter kopplat till konjunkturläget.

Åtgärd till risk 1: Löpande analys av ärende- och debiteringsstatus har genomförts så att åtgärder har kunnat vidtas omgående. För att ha en budget i balans har kontoret vakanshållit vissa tjänster samt sett över möjligheter till personalrotation inom kontoret/kommunkoncernen. Denna risk har följts upp månadsvis via de olika enheternas ärendebalanser (ärendeingång delat med avslutade ärenden) och vid den ordinarie ekonomiuppföljningen.

Risk 2: Våra indikatorer kan komma att påverkas negativt då kontoret kommer vakanshålla tjänster för att hålla kontorets budget i balans.

Åtgärder risk 2: Det är främst indikatorer kopplat till miljö- och hälsoskyddsenshetens verksamheter som inte når målvärdet för 2024. En del av förklaringen är den ökade mängden klagomålsärenden eftersom resurser behövde omfördelas. Enheten har påbörjat arbetet med att effektivisera processen kopplat till klagomålsärenden för att säkerställa att enheten fokuserar på befogade klagomålsärenden. Kontoret har följt konjunkturen och ärendeingången tidigt för att snabbt kunna sätta in åtgärder vid förändringar.

Risk 3: Minskade intäkter om mängden inkommande klagomålsärenden ökar. Dessa ärenden, förutom befogade klagomål kopplat till miljöbalken, är inte debiterbara.

Åtgärd till risk 3: Kontoret arbetar inte med uppsökande verksamhet utan agerar i första hand på inkommande klagomål. Enheten har påbörjat arbetet med att effektivisera processen kopplat till klagomålsärenden för att säkerställa att enheten fokuserar på befogade klagomålsärenden. Kontoret ser över möjligheterna att hämta ut och följa upp mer detaljerad statistik från

verksamhetssystemet för att få bättre kontroll och detta kommer följas upp löpande på arbetsplatsträffar.

Risk 4: Den 9 februari 2025 kommer vissa datamängder som klassas som särskilt värdefulla (high value data, HVD), bland annat byggnader, vägar, adresser, höjddata med flera, att vara öppna data som ska tillhandahållas avgiftsfritt. Detta kan medföra minskade intäkter.

Åtgärd till risk 4: Sveriges Kommun och Regioners (SKR's) jurister har under november kommit ut med en tolkning av förordningen för "öppna data" där de menar att kommuner inte kommer vara berörda av förordningen då den avser data som ska vara nationellt täckande, vilket varje enskild kommun inte har. Ansvar för leverans av high value data (HVD) landar då på nationellt verkande myndigheter såsom Lantmäteriet, Trafikverket, Sveriges geologiska undersökning med flera. Vi avvaktar respons från övriga myndigheter på SKR's tolkning av förordningen för "Öppna data".

Risk 5: Antal ärenden gällande begäran om allmän handling har ökat de senaste åren. Dessa ärenden gäller oftare mer komplexa sammanställningar än tidigare och kräver mycket resurser och kunskap.

Åtgärd till risk 5: Bygg- och miljönämnden kan komma att frigöra resurser till dessa ärenden genom att införa fler integrerade e-tjänster, till exempel för miljö- och hälsoskydd. Det är viktigt att de medarbetare som hanterar dessa ärenden får rätt utbildning. Det har startats upp ett kommunövergripande arbete kring utbildning av dessa frågor.

Risk 6: Antal ärenden där invånare agerar i affekt har en tendens att öka, vilket påverkar den psykosociala arbetsmiljön och kan leda till otillåten påverkan.

Åtgärd till risk 6: Inkomna ärenden registreras i KIA - kommunens rapporteringssystem för arbetsmiljöhändelser. Registrerade ärenden hanteras enligt rutin. Information till medarbetare angående hur man kan agera i en hotfull situation sker löpande.

Risk 7: Eftersom bygg- och miljönämnden har hög digital mognad och är beroende av IT-stöden, skulle eventuella cyberattacker ha stor påverkan på verksamheten.

Åtgärd till risk 7: Ett kommunövergripande säkerhetsarbete pågår. På geodataenheten har ett Kris-GIS tagits fram, för tillgång till geodata vid brist på el eller kommunens system vid yttre påverkan genom separat, säker lagring av geodata, mjukvara och hårdvara.

Risk 8: Nämndprocessen är administrativt tungarbetad och manuell.

Åtgärd 8: Under första halvåret standardiserades nämndprocessen vilket gjorde den mindre sårbar. Arbetet fortsätter med att effektivisera och digitalisera processen.

Risk 9: Stor personalavgång på miljö- och hälsoskydds-enheten kan innebära negativa konsekvenser för människors hälsa, natur, växt- och djurliv om inte tillsynsverksamheten kan bedrivas enligt plan. Om inte tillsyn bedrivs enligt den framtagna taxemodellen resulterar det i ett stort inkomstbortfall. Även tjänstegarantier blir svåra att uppfylla vilket innebär ett ytterligare inkomstbortfall eftersom priserna då reduceras.

Åtgärd 9: Arbete pågår med att säkerhetsställa tillräckliga resurser genom arbetet med behovsutredningen och tillsynsplanen. Under 2025 kommer uppföljning av tillsyn rapporteras till bygg- och miljönämnden i samband med delårsrapporteringarna. För att upprätthålla miniminivå kopplat till miljöbalken när det gäller tillsynsansvaret så kommer miljö- och hälsoskydds-enheten tillsätta vakanta tjänster.



# Tjänstegarantier

## Uppföljning

Tjänstegarantierna för bygglov och miljö- och hälsoskydd började följas upp 2021 och tjänstegarantin för geodata började följas upp 2022. Tjänstegarantierna följs upp i delårsrapporteringar samt i verksamhetsberättelsen.

## Införande

Tjänstegarantierna för bygglov och miljö- och hälsoskydd infördes 2020. Tjänstegarantin för geodata infördes 2021 och började mätas 2022.

Till 2025 tillkommer en ny tjänstegaranti för företagare, "Andel tillståndsärenden som granskats inom 5 arbetsdagar från att ärendet fått en huvudhandläggare".

# Mål, indikatorer, uppdrag och initiativ

## Sammanfattande analys av nämndens måluppfyllelse

Nämnden har under året arbetat med sju inriktningsmål inom fyra av Norrtälje kommuns målområden. Måluppfyllelsen är inte helt tillfredställande, baserat på att fyra av sju inriktningsmål bedöms uppfyllda under 2024.

Inriktningsmål som bedöms uppfyllda 2024:

2.1 Säkerställa att invånare och företag får snabb återkoppling och positiv bemötande i alla sina kontakter med kommunen

Bedömningen baseras på ett nämndinitiativ som är klart samt sex indikatorer, varav fyra uppfyller målvärdet, en klarar inte målvärdet samt en som inte kan utvärderas.

2.2 Ta vara på digitaliseringens möjligheter med invånare och företag

Bedömningen baseras på fyra indikatorer varav tre bedöms uppfylla målvärdet och ett klarar inte målvärdet.

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

Bedömningen baseras på fem indikatorer varav fyra bedöms uppfylla målvärdet och ett klarar inte målvärdet.

6.1 Främja växande företag och få till stånd fler företagsetableringar som skapar arbetstillfällen

Bedömningen baseras på att nämndinitiativet är slutfört.

Inriktningsmål som ej bedöms uppfyllda 2024:

1.1 En ekonomi i balans

Bygg- och miljönämnden har inte en budget i balans för 2024. Antal inkommande ärenden, som har minskat sedan 2022, har fortsatt att minska även under 2024. Dessutom har ett flertal vakanta tjänster inom miljö- och hälsoskyddsenheten inneburit att ärenden inte har hunnit handläggas i lika stor utsträckning som föregående år.

### 1.2 En effektiv verksamhet

Bedömningen baseras på två nämndinitiativ som båda är klara, samt åtta indikatorer varav fem bedöms klara målvärdet och tre indikatorer klarar inte målvärdet.

### 3.3 Säkerställa en god kommunal servicenivå även vid störningar och kriser.

Bedömningen baseras på en indikator som ej uppfyller målvärdet.

## Sammanställning av nämndens uppdrag och initiativ

Uppdrag/Nämndinitiativ	Status	Enligt plan	Avvikelse från plan	Total Summa
Nämndinitiativ	Slutförd	4		4
<b>Total Summa</b>		<b>4</b>		

Bygg- och miljönämnden arbetade under 2024 med fyra nämndinitiativ, som samtliga är slutförda.

## Måloppfyllelse per inriktningsmål

### 1.1. En ekonomi i balans

Bedömning	Trend
Uppfyllt	Negativ

#### Sammanfattande analys av inriktningsmålet

Inriktningsmålet bedöms inte uppfyllt då bygg och- och miljönämnden redovisar ett negativt resultat för 2024.

Indikator (KF)	Ansvarig avdelning	Utfall 2021	Utfall 2022	Utfall 2023	Utfall Dec 2024	Mål 2024	Bedömning	Trend
Budgetföljsamhet (grad av budgetavvikelse i % per nämnd).	Förvaltningskontoret	38,0%	28,4%	5,3%	-1,2%	0,0%	Ej uppfyllt	Negativ

#### Senaste kommentar (2024-12-31):

Antal inkommande ärenden, som har minskat sedan 2022, har fortsatt att minska även under 2024. Dessutom har ett flertal vakanta tjänster inom miljö- och hälsoskyddssektionen inneburit att ärenden inte har hunnit handläggas i lika stor utsträckning som föregående år.

### 1.2. En effektiv verksamhet

Bedömning	Trend
Ej uppfyllt	Oförändrad

#### Sammanfattande analys av inriktningsmålet

Inriktningsmålet bedöms ej uppfyllt 2024. Bedömningen baseras på två nämndinitiativ som båda är klara, samt åtta indikatorer varav fem bedöms klara målvärdet och tre indikatorer klarar inte målvärdet.

Indikator (KF)	Ansvarig avdelning	Utfall 2021	Utfall 2022	Utfall 2023	Utfall Dec 2024	Mål 2024	Bedömning	Trend
Effektivitet PBL, handläggningstid, median kalenderdagar.	Bygglövsenheten	28	21	12	15	22	Uppfyllt	Negativ

Indikator (Nämnd)	Ansvarig avdelning	Utfall 2021	Utfall 2022	Utfall 2023	Utfall Dec 2024	Mål 2024	Bedömning	Trend
Handläggningstid PBL endast en- och tvåbostadshus (median, kalenderdagar).	Bygglövsenheten	49	49	36	43	45	Uppfyllt	Negativ
Effektivitet MB avseende handläggningstid tillståndsärenden enskilt avlopp, median kalenderdagar.	Miljö- och hälsoskydds-enheten			72	76	55	Ej uppfyllt	Negativ

**Senaste kommentar (2024-12-31):**

Orsak: Fortsatt underbemanning på grund av att vakanser inte hunnit tillsättas kombinerat med en ökad mängd klagomålsärenden. Detta har haft en negativ påverkan på måluppfyllelsen.

Åtgärd: Rekrytering av fler handläggare är pågående. Detta möjliggör kortare handläggningstider på sikt. Ny permanent chef på plats vilket möjliggör bättre uppföljning av handläggningstider.

Effektivitet MB, handläggningstid för tillståndsärenden exklusive enskilt avlopp, median kalenderdagar.	Miljö- och hälsoskydds-enheten			18	28	20	Ej uppfyllt	Negativ
---	--------------------------------	--	--	----	----	----	-------------	---------

**Senaste kommentar (2024-12-31):**

Orsak: Fortsatt underbemanning på grund av att vakanser inte hunnit tillsättas kombinerat med en ökad mängd klagomålsärenden. Detta har haft en negativ påverkan på måluppfyllelsen.

Åtgärd: Rekrytering av fler handläggare är pågående. Detta möjliggör kortare handläggningstider på sikt. Ny permanent chef på plats vilket möjliggör bättre uppföljning av handläggningstider.

Handläggningstid för nybyggnadskartor (median, kalenderdagar).	Geodataenheten	18	15	13	11	15	Uppfyllt	Positiv
Ärendebalans PBL (inkommet/beslutat %).	Bygglövsenheten	100%	104%	99%	99%	99%	Uppfyllt	Oförändrad
Ärendebalans MB (inkommet/ beslutat %).	Miljö- och hälsoskydds-enheten	92%	104%	114%	100%	98%	Uppfyllt	Negativ
Ärendebalans nybyggnationskartor (inkommet/ beslutat %).	Geodataenheten	101%	104%	99%	96%	98%	Ej uppfyllt	Negativ

**Senaste kommentar (2024-12-31):**

Lantmäteriet har sedan maj 2024 stoppat möjligheterna för kommuner att själv hämta förrättningskartor som enheten är beroende av vid framtagande av nybyggnadskartor. Leveranstiden för förrättningskartor vid manuell beställning hos Lantmäteriet varierar från sex veckor till tre månader. Detta påverkar enhetens möjlighet att nå målet för ärendebalansen.



Nämndinitiativ	Ansvarig avdelning	Prognos för slutförande	Slutdatum	Status
Synkronisera framtagandet av behovsutredningen 2025-2027 med Norrtäljes styrmodell.	Miljö- och hälsoskyddsseheten	Enligt plan	2024-06-30	Slutförd

**Senaste kommentar (2024-04-30):**

Processen är synkroniserad med Norrtäljes styrmodell. Initiativet har redovisats på bygg- och miljönämnden den 25 april.

Säkerställa rutiner och arbetssätt med syfte att tillsynen över hela miljöbalkens område följer huvudprincipen att vara avgiftsfinansierad.	Miljö- och hälsoskyddsseheten	Enligt plan	2024-09-30	Slutförd
---	-------------------------------	-------------	------------	----------

**Senaste kommentar (2024-10-31):**

Initiativet har redovisats till bygg- och miljönämnden den 5 september 2024.

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

Bedömning	Trend
Uppfyllt	Oförändrad

### Sammanfattande analys av inriktningsmålet

Inriktningsmålet bedöms uppfyllt 2024. Bedömningen baseras på ett nämndinitiativ som är klart samt sex indikatorer varav fyra som uppfyller målvärdet, en klarar inte målvärdet och en som inte kan utvärderas.

Indikator (Nämnd)	Ansvarig avdelning	Utfall 2021	Utfall 2022	Utfall 2023	Utfall Dec 2024	Mål 2024	Bedömning	Trend
Svarstid i dagar för ärenden som inkommer via KC (Median).	Förvaltningskontoret		0,5	0,1	0,1	0,8	Uppfyllt	Oförändrad
Nöjdkundindex för tillstånd PBL (%).	Bygglovsenheten			93%	93%	88%	Uppfyllt	Oförändrad
Nöjdkundindex för MB (%).	Miljö- och hälsoskyddsseheten			81%	78%	83%	Ej uppfyllt	Negativ

**Senaste kommentar (2024-12-31):**

Orsak: Miljö- och hälsoskyddsseheten har under 2024 haft en hög arbetsbelastning på grund av resursbrist. Detta har lett till en lång handläggningstid i många ärenden vilket i sin tur påverkat kundnöjdheten.

Åtgärd: För 2025 ser personalsituationen bättre ut och detta kommer förhoppningsvis även avspeglas i kundnöjdheten.

Nöjdkundindex (NKI) för tillsyn MB (medelbetyg i %).	Miljö- och hälsoskyddsseheten			94%	0%	85%	Inget värde angivet	Ej utvärderad
--	-------------------------------	--	--	-----	----	-----	---------------------	---------------

**Senaste kommentar (2024-12-31):**

Orsak: Inget utfall i NKI under 2024 på grund av bristfällig rutin.

Åtgärd: Rutinen har setts över och enkäten kommer börjar skickas i början av 2025. Möjlighet till automatiska utskick kommer utredas.

Indikator (Nämnd)	Ansvarig avdelning	Utfall 2021	Utfall 2022	Utfall 2023	Utfall Dec 2024	Mål 2024	Bedömning	Trend
Nöjdkundindex (NKI) för kartbeställningar (medelbetyg i %).	Geodataenheten			96%	91%	86%	Uppfyllt	Negativ
Nöjdkundindex för kontroll av livsmedel (%).	Förvaltningskontoret			73%	75%	75%	Uppfyllt	Positiv

Nämndinitiativ	Ansvarig avdelning	Prognos för slutförande	Slutdatum	Status
Utreda möjligheten att invånaren kan få ett SMS eller meddelande om vilken tid handläggaren ringer tillbaka.	Bygglovsenheten	Enligt plan	2024-04-30	Slutförd

**Senaste kommentar (2024-04-30):**

Bygglovsenheten har haft dialog med kontaktcenter gällande SMS-funktion eller meddelande om när handläggaren kan tänkas återkoppla. I dagsläget finns inget stöd för SMS-funktion i systemet. Då inget stöd finns i systemet har förvaltningen bitt kontaktcenter att istället undersöka om invånaren kan få frågan om hen har önskemål om dag- och tid för återkoppling. Initiativet har redovisats genom en rapport på bygg- och miljönämnden 25 april 2024 och därmed anses initiativet vara slutfört.

## 2.2. Ta vara på digitaliseringens möjligheter i kontakten med invånare och företag

Bedömning	Trend
Uppfyllt	Oförändrad

### Sammanfattande analys av inriktningsmålet

Inriktningsmålet bedöms uppfyllt 2024. Bedömningen baseras på fyra indikatorer varav tre bedöms uppfylla målvärdet och ett klarar inte målvärdet.

Indikator (KF)	Ansvarig avdelning	Utfall 2021	Utfall 2022	Utfall 2023	Utfall Dec 2024	Mål 2024	Bedömning	Trend
Andel ansökningar, anmälningar och beställningar som inkommer via e-tjänst.	Förvaltningskontoret		72,0%	76,0%	76,0%	75,0%	Uppfyllt	Oförändrad

Indikator (Nämnd)	Ansvarig avdelning	Utfall 2021	Utfall 2022	Utfall 2023	Utfall Dec 2024	Mål 2024	Bedömning	Trend
PBL - Andel ansökningar och anmälningar som inkommer via e-tjänst (%).	Bygglövsenheten	77%	78%	78%	86%	76%	Uppfyllt	Positiv
MB - Andel ansökningar och anmälningar som inkommer via e-tjänst (%).	Miljö- och hälsoskydds-enheten	48%	50%	51%	42%	60%	Ej uppfyllt	Negativ

**Senaste kommentar (2024-12-31):**

Enheten ser över e-tjänsterna och tillgänglighetsanpassar dem kontinuerligt. Kommunikation sker kontinuerligt med entreprenörerna för att få dem att använda e-tjänsterna i högre grad. Ny permanent chef på plats vilket möjliggör bättre uppföljning.

Geodata - Andel beställningar som inkommer via e-tjänst (%).	Geodataenheten	87%	87%	100%	100%	89%	Uppfyllt	Oförändrad
--	----------------	-----	-----	------	------	-----	----------	------------

**2.3. Införa tjänstegarantier i Norrtälje kommuns verksamheter som tillhandahåller tjänster till och myndighetsutövning i relation till invånare och företag**

Bedömning	Trend
Uppfyllt	Oförändrad

**Sammanfattande analys av inriktningsmålet**

Inriktningsmålet bedöms uppfyllt 2024. Bedömningen baseras på fem indikatorer varav fyra bedöms uppfylla målvärdet och ett klarar inte målvärdet.

Indikator (Nämnd)	Ansvarig avdelning	Utfall 2021	Utfall 2022	Utfall 2023	Utfall Dec 2024	Mål 2024	Bedömning	Trend
Tjänstegaranti PBL – Beslut ska fattas i ärenden om lov och förhandsbesked inom 10 veckor från det att ansökan är komplett.	Bygglövsenheten	97%	99%	98%	98%	98%	Uppfyllt	Oförändrad
Tjänstegaranti PBL – Beslut ska fattas i anmälnings-ärenden inom 4 veckor från det att anmälan är komplett.	Bygglövsenheten	99%	100%	99%	99%	99%	Uppfyllt	Oförändrad

Indikator (Nämnd)	Ansvarig avdelning	Utfall 2021	Utfall 2022	Utfall 2023	Utfall Dec 2024	Mål 2024	Bedömning	Trend
Tjänstegaranti MB - Fatta ett beslut inom 6 veckor från det att anmälan om miljöfarlig verksamhet är komplett.	Miljö- och hälsoskydds-enheten	100%	100%	100%	100%	99%	Uppfyllt	Oförändrad
Tjänstegaranti MB -Fatta ett beslut inom 10 veckor från det att ansökan om enskilt avlopp är komplett.	Miljö- och hälsoskydds-enheten	100%	97%	98%	97%	99%	Ej uppfyllt	Oförändrad

**Senaste kommentar (2024-12-31):**

Orsak: Fortsatt underbemanning på grund av att vakanser inte hunnit tillsättas kombinerat med en ökad mängd klagomålsärenden. Detta har haft en negativ påverkan på måluppfyllelsen.

Åtgärd: Rekrytering av fler handläggare är pågående. Detta möjliggör kortare handläggningstider på sikt. Ny permanent chef på plats vilket möjliggör bättre uppföljning av handläggningstider.

Tjänstegaranti – Geodata Leverans av nybyggnadskarta sker senast inom 7 veckor från beställning	Geodataenheten		99%	100%	99%	99%	Uppfyllt	Oförändrad
--	----------------	--	-----	------	-----	-----	----------	------------

### 3.3. Säkerställa en god kommunal servicenivå även vid störningar och kriser

Bedömning	Trend
Ej uppfyllt	Positiv

#### Sammanfattande analys av inriktningsmålet

Inriktningsmålet bedöms ej uppfyllt 2024. Bedömningen baseras på en indikator som ej bedöms uppfylla målvärdet.

Indikator (Nämnd)	Ansvarig avdelning	Utfall 2021	Utfall 2022	Utfall 2023	Utfall Dec 2024	Mål 2024	Bedömning	Trend
Tillsynsfrekvens (andel genomförd tillsyn på livsmedelsverksamheter inklusive vatten utifrån planerad tillsyn).	Förvaltningskontoret	103,0%	97,0%	94,0%	98,0%	100,0%	Ej uppfyllt	Positiv

**Senaste kommentar (2024-12-31):**

Orsak: På grund av tjänstledigheter och sjukskrivningar under året uppfyller inte denna indikator målet.

Åtgärd: Södra Roslagens miljö- och hälsoskyddskontor har pågående rekryteringar för de tjänster som är eller kommer bli vakanta. Gruppen arbetar även på att förbättra kontrollprocessen för att hitta de moment som orsakar förseningar. Gruppen har till exempel arbetat fram ett frasbibliotek för kontrollrapporterna som underlättar skrivandet vilket även gör dem mer likvärdiga.

### 6.1. Främja växande företag och få till stånd fler företagsetableringar som skapar arbetstillfällen

Bedömning	Trend
Uppfyllt	Oförändrad

#### Sammanfattande analys av inriktningsmålet

Inriktningsmålet bedöms uppfyllt 2024. Bedömningen baseras på att nämndinitiativet är slutfört.

Nämndinitiativ	Ansvarig avdelning	Prognos för slutförande	Slutdatum	Status
Analysera och utvärdera undersökningar kopplat till företagande i Norrtälje kommun.	Bygglovsenheten	Enligt plan	2024-06-30	Slutförd

**Senaste kommentar (2024-07-31):**

Rapportering av initiativet godtogs 2024-06-19 av bygg- och miljönämnden.



# Ekonomi

## Driftredovisning

	Budget Jan - Dec 2024	Utfall Jan - Dec 2024	Avvikelse Jan - Dec 2024	Utfall Jan - Dec 2023
Intäkter	38 339	31 206	-7 132	39 527
Kostnader	-58 789	-51 895	6 893	-57 342
Varav kapitalkostnader	-803	-556	247	-572
<b>Summa Driftbudget</b>	<b>-20 450</b>	<b>-20 689</b>	<b>-239</b>	<b>-17 815</b>

### Periodens utfall mot budget

Bygg- och miljönämnden redovisar en negativ avvikelse mot budget om -239 tkr för 2024.

Intäkterna avviker negativt inom samtliga enheter vilket delvis beror på fortsatt låg ärendeingång. Ett flertal vakanta tjänster inom miljö- och hälsoskyddsområdet har också inneburit att verksamheten inte har hunnit handlägga ärenden i samma takt som föregående år. Inom miljö- och hälsoskyddsområdet finns också en intäktspost som har inarbetats i budgeten för att få en budget i balans, vilket påverkar utfallet negativt med ca -4 500 tkr.

Personalkostnader har varit lägre på grund av flera vakanta tjänster, tjänstledigheter och föräldraledigheter samt på grund av utlåning av personal till andra kontor. I utfallet ingår ökade kostnader för att ta in konsultstöd inom miljö- och hälsoskyddsområdet, innan rekryterad personal har funnits på plats, samt för att hantera ärenden kopplat till fördjupade kunskaper inom till exempel markförorenade områden. Kapitalkostnader blev lägre då inga investeringar genomfördes under året.

## Driftredovisning per verksamhet

	Budget Jan - Dec 2024	Utfall Jan - Dec 2024	Avvikelse Jan - Dec 2024	Utfall Jan - Dec 2023
Bygg- och miljönämnd	-1 407	-1 262	145	-1 312
Samhällsbyggnadsdirektör	-8 212	-7 587	625	45
Bygglovsenhet	940	376	-564	-3 100
Geodataenhet	-5 729	-4 546	1 183	-4 619
Miljö- och hälsoskyddsområdet	-6 042	-7 670	-1 628	-8 829
<b>Bygg- och miljönämnd</b>	<b>-20 450</b>	<b>-20 689</b>	<b>-239</b>	<b>-17 815</b>

### Kommentarer till utfallsavvikelse för 2024:

#### Bygg- och miljönämnd, +145 tkr

Kostnader för arvoden till förtroendevalda samt utbildningskostnader har varit lägre än budgeterat.

#### Samhällsbyggnadsdirektör, +625 tkr

Personalkostnader har varit lägre på grund av vakant tjänst i början av året samt lägre kostnader avseende datakonsulter och kurser/konferenser.

### Bygglovsenhet, -564 tkr

Avvikelsen beror främst på lägre intäkter än budgeterat och det är framför allt intäkter kopplade till nybyggnationer (större projekt och fritidshus), förhandsbesked och bygglov som avviker negativt. Däremot har intäkter avseende eldstäder, nybyggnation enbostadshus, till- och ombyggnationer samt sanktionsavgifter varit högre än budgeterat.

Personalkostnader har varit lägre under året på grund av utlåning av personal till val- och demokratinämnden samt planenheten. Även kostnader för kurser/konferenser har varit lägre än budgeterat.

### Geodataenhet, +1 183 tkr

Intäkterna avviker negativt och beror främst på lägre intäkter avseende förrättningsavgifter, utstakningsavgifter och kartavgifter. Däremot har intäkter avseende kartuppdrag varit högre än budgeterat.

Personalkostnader har varit lägre på grund av pensionsavgång under våren som inte har återbesatts, samt en tjänstledighet. Kostnader för flygfotografering samt kapitalkostnader för genomförda investeringar under året, blev lägre än budgeterat.

### Miljö- och hälsoskyddsenhet, -1 628 tkr

Intäkterna avviker negativt vilket främst beror på en intäktspost som inarbetades i budgeten för att få en budget i balans. Intäkter avseende tillstånd, händelsestyrd tillsyn och årliga avgift avviker negativt medan intäkter avseende planerad tillsyn och klagomål har varit högre än budgeterat.

Personalkostnader har varit lägre på grund av vakanta tjänster under året samt tjänstledigheter och föräldraledigheter. I utfallet ingår ökade kostnader för att ta in konsultstöd, innan rekryterad personal har funnits på plats.

## Investeringar

Investeringar	Årets Budget	Årets utfall	Avvikelse	Total budget	Total prognos	Total avvikelse
Mätutrustning inom geodata	-450	0	450			
<b>Summa</b>	<b>-450</b>	<b>0</b>	<b>450</b>			

Inga investeringar har genomförts under året

## Genomförda åtgärder för en ekonomi i balans

Beskrivning av åtgärd	Förväntad effekt av åtgärd innevarande år (tkr)	Realiserad effekt av åtgärd (tkr)
1. Vakanshållning av tjänster.	-	Personalkostnader avviker med +7 200 tkr för hela kontoret. Den största delen avser vakanshållning av tjänster men detta belopp inkluderar även tjänstledigheter, sjukfrånvaro mm.
2. Ej budgeterade sanktionsavgifter.	Länsstyrelsen beslutade om sänkning av en sanktionsavgift, från tidigare beslutade ca 2 100 tkr till 500 tkr.	+330 tkr

Beskrivning av åtgärd	Förväntad effekt av åtgärd innevarande år (tkr)	Realiserad effekt av åtgärd (tkr)
3. Förtydliga befintliga tjänstegarantier vad gäller undantag för leveranstider.		
4. Infört tidredovisning inom miljö- och hälsoskyddsområdet i syfte att säkerställa att all debiterbar tid redovisas i ärenden och att ärenden med schablontaxa ligger på rätt nivå.	Deldebitering av pågående ärenden inom miljö- och hälsoskyddsområdet skulle genomföras i december 2024. Faktureringen genomfördes dock inte som planerat. Prognostiserad intäkt +700 tkr.	
<b>Summa av effektiviseringar</b>		

## Kommunen som arbetsgivare

Kontoret har ett pågående kontinuerligt förebyggande arbete för att minska sjukfrånvaro och att främja balans mellan arbete och fritid. Kontoret arbetar även löpande med uppföljande samtal kopplat till upprepad korttidsfrånvaro hos medarbetarna.

Respektive enhet har påbörjat arbetet med att fram tydliga processer och arbetssätt, vilket skapar förutsättningar för en god och attraktiv arbetsmiljö. 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 enhet och av ledningsgruppen.

Från och med januari 2024 infördes tidredovisning på miljö- och hälsoskyddsområdet i syfte att säkerställa att all debiterbar tid redovisas i ärenden och att ärenden med schablontaxa ligger på rätt nivå. Under året har rutinerna utvärderats löpande med hela enheten. Arbetet med tidredovisning kommer fortsätta under 2025.

## Sjukfrånvaro

### Periodens sjukfrånvaro

		Jan	Feb	Mar	Apr	Maj	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec
Kommunen 2024	Sjukfrv %, vald månad	8,0	9,2	8,1	5,2	7,3	3,5	2,5	3,6	4,8	4,6	4,8	5,2
Nämnden 2024	Sjukfrv %, vald månad	1,5	3,3	2,8	1,6	1,3	2,4	0,6	0,8	0,7	0,1	0,6	0,2

### Analys av sjukfrånvaro

Kontorets enheter har en låg sjukfrånvaro i jämförelse med kommunen som helhet.

Alla chefer följer aktivt upp upprepad korttidsfrånvaro likväl som långtidsfrånvaro för att säkerställa att arbetsgivaren sätter in rätt åtgärder och eventuell rehabilitering tillsammans med medarbetarna. För att främja arbetet med frisknärvaro erbjuds friskvårdsbidrag.

## Personalomsättning och kompetensförsörjning

### Akkumulerad personalomsättning

Extern Personalomsättning	Intern Personalomsättning
7,82%	1,95%

### Analys av personalomsättning och kompetensförsörjning

Den externa personalomsättningen får anses vara låg i jämförelse med övriga kontor inom kommunen. För samma period förra året låg kontorets personalomsättning på nästan 18 %.

Enheterna har arbetat fram tydliga processer och arbetssätt och det i kombination med hög digital mognad skapar förutsättningar för en bra och attraktiv arbetsmiljö. 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 enhet och av ledningsgruppen. Enheterna arbetar systematiskt med verksamhetsutvecklingsarbete. Detta ger medarbetarna möjlighet att bidra till förbättringar och gynnar också kompetensförsörjningen.

Kontoret tog redan under förra året höjd för konjunkturförändringar genom att dela personal, vilket har fortsatt under 2024. Ett samarbete mellan enheterna har inneburit att enheter som har högre belastning lånar in personal med rätt kompetens från enheter som inte är lika hårt belastade. Det ger dels avlastning för enheter, ekonomiska fördelar och kompetensutveckling för personalen.

En ny miljö- och hälsoskyddschef har rekryterats under året då tidigare chef valde att avsluta sin anställning efter föräldraledighet. Den nya chefen påbörjade sitt uppdrag i september.