

Stadsbyggnadsnämnden

Stadsbyggnadsnämndens sammanträde 2021-02-17

Plats och tid: Storskär/Norrskär, kl. 18:00
Kallade: Ledamöter
Underrättade: Ersättare
Vid förhinder: Meddela ersättare och nämndens sekreterare anette.lingesund@vaxholm.se
Information: Ärendena har delats in i A- och B-ärenden. Detta innebär att de ärenden som är markerade med A inte kommer att föredras och att de ärenden som är markerade med B kommer att föredras under sammanträdet. Vid frågor om A-ärenden, kontakta gärna förvaltningen innan sammanträdet.

Ärende Beskrivning Föredragande

Ärende	Beskrivning	Föredragande
1 A	Justering och fastställande av föredragningslista	Ordföranden
2 B	Lantmäteriförrättning gällande avstyckning , utveckling av talan till Mark- och miljööverdomstolen i mål nr F 983-21	Miranda Lymeus
3 A	Förhandsbesked om bygglov för nybyggnad av enbostadshus	Karin Söderman
4 A	Årsrapport dataskyddsombud 2020	Beata Rosvall
5 B	Stadsbyggnadsnämndens svar på revisorernas förstudie om tillgänglighet och service	Christoffer Amundin
6 B	Stadsbyggnadsnämndens detaljbudget för 2021	Christoffer Amundin
7 B	Ekonomiuppföljning, utfall helår 2020	Christoffer Amundin
8 B	Årsbokslut 2020 samt åtgärdsplan Stadsbyggnadsnämnden	Christoffer Amundin



9 B	Uppföljning av internkontrollplan stadsbyggnadsnämnden 2020	Anna Holm/Christoffer Amundin
10 A	Information om lantmäteriförrättningar	Christoffer Amundin
11 A	Rapportering av delegeringsbeslut	Anette Lingesund
12 B	Förvaltningen informerar	Christoffer Amundin

Jan Reuter Dahl (L)
Ordförande

Anette Lingesund
Sekreterare



**VAXHOLMS
STAD**

SBN 2021-02-17

Ärende nr. 2-3 samt 10-11

Materialet publiceras inte alls eller delvis på hemsidan till skydd för den personliga integriteten utifrån ett personuppgiftsperspektiv.



Stadsbyggnadsförvaltningen
Beata Rosvall
Dataskyddsombud/Nämndsekreterare

Årsrapport dataskyddsombud 2020

Förslag till beslut

Informationen noteras till protokollet.

Ärendebeskrivning

Dataskyddsförordningen¹, förkortad GDPR, gäller i hela EU och trädde i kraft 2018. Förordningen har som syfte att skydda enskildas grundläggande rättigheter och friheter, särskilt deras rätt till skydd av personuppgifter. Förordningen ställer krav på att myndigheter och organisationer som hanterar personuppgifter anpassar sina verksamheter för att leva upp till förordningens krav.

Kommunfullmäktige fattade 16 november 2020 beslut om att policy och riktlinje för dataskydd i Vaxholms stad. Riktlinjer för dataskydd och hantering av personuppgifter i Vaxholms stad föreskriver att dataskyddsombud årligen ska redovisa för de personuppgiftsansvariga nämnderna det arbete som verksamheten gör gällande efterlevnaden av dataskyddsförordningen, nationell dataskyddslagstiftning och lokala styrdokument.

I årsrapport för 2020 informerar dataskyddsombud om personuppgiftsincidenter, utbildningsåtgärder och deltagande vid ledningsgruppsmöten, granskningar och övriga iakttagelser.

Handlingar i ärendet

Årsrapport dataskyddsombud 2020, tjänsteutlåtande, 2020-02-03

Årsrapport dataskyddsombud 2020, rapport, 2020-02-03

Kopia på beslutet till:

För åtgärd: Beata Rosvall, klk

För kännedom: Susanne Edén, sbf

¹ Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2016/679 av den 27 april 2016 om skydd för fysiska personer med avseende på behandling av personuppgifter och om det fria flödet av sådana uppgifter och om upphävande av direktiv 95/46/EG (allmän dataskyddsförordning).



**VAXHOLMS
STAD**

Dataskyddsbud årsrapport 2020

Stadsbyggnadsnämnden

Beata Rosvall
2021-02-03



Innehåll

Inledning	3
Årsrapport 2020	3
Dataskyddsbudets roll	3
Utbildningsåtgärder	4
Ledningsgruppsmöten	4
Dataskyddsbudets granskningar	4
Personuppgiftsincidenter.....	5
Övriga iakttagelser	6

Inledning

Dataskyddsförordningen, förkortad GDPR, gäller i hela EU och trädde i kraft 2018. Förordningen har som syfte att skydda enskildas grundläggande rättigheter och friheter, särskilt deras rätt till skydd av personuppgifter. Förordningen ställer krav på att myndigheter och organisationer som hanterar personuppgifter anpassar sina verksamheter för att leva upp till förordningens krav. Arbetet med att anpassa Vaxholms stad till dataskyddsförordningen pågår fortfarande.

Kommunfullmäktige fattade 16 november 2020 beslut om att policy och riktlinje för dataskydd i Vaxholms stad. Riktlinjer för dataskydd och hantering av personuppgifter i Vaxholms stad föreskriver att dataskyddsombud årligen ska redovisa för de personuppgiftsansvariga nämnderna det arbete som verksamheten gör gällande efterlevnaden av dataskyddsförordningen, nationell dataskyddslagstiftning och lokala styrdokument.

I riktlinjen framgår att dataskyddsombud ska rapportera om följande punkter:

- Vilka interna och externa utbildningsåtgärder som förvaltningen genomfört på området.
- Vid vilka ledningsgruppsmöten som dataskyddsombudet har beretts tillfälle närvara vid för att avlägga rapport över förvaltningens hantering av personuppgifter.
- Dataskyddsombudets granskningar
- Personuppgiftsincidenter.
- Övriga iakttagelser.

Denna rapport behandlar punkterna enligt ovan, med ett inledande stycke kring dataskyddsombudets roll. Årsrapporten avser endast stadsbyggnadsnämnden.

Årsrapport 2020

Dataskyddsombudets roll

I samband med att förordningen trädde i kraft skapades en ny roll, dataskyddsombud. Dataskyddsombudets uppgifter framgår av artikel 39 dataskyddsförordningen. Dataskyddsombudets roll är bland annat att övervaka att dataskyddsförordningen följs inom organisationen genom att till exempel utföra kontroller, bistå med rådgivning och informationsinsatser. Under 2020 har en övergång skett till ett gemensamt dataskyddsombud för alla kommunens förvaltningar och verksamheter.

Rollen är oberoende och granskande, dataskyddsombud har inget eget ansvar för att organisationen följer dataskyddsförordningen. Det ansvaret ligger alltid hos den

personuppgiftsansvariga¹. Dataskyddsbudet får inte motta instruktioner för hur arbetet ska utföras, eller bli utsatt för bestraffning eller repressalier för att ha utfört sina arbetsuppgifter.

Dataskyddsbudet är även kontaktperson för de registrerade², personal inom organisationen samt Integritetsskyddsmyndigheten³ (vid myndighetens eventuella inspektion eller tillsyn av verksamheten).

Utbildningsåtgärder

Dataskyddsbudet håller utbildningar varje halvår för nya medarbetare och nya chefer i samband med stadens övergripande introduktion. Utöver introduktionsutbildningarna som hålls kommundemensamt erbjuds möjligheten att boka in dataskyddsbud för interna utbildningsåtgärder anpassat för respektive verksamhet/enhet. Med anledning av pandemin har färre interna utbildningstillfällen bokats in 2020 än föregående år.

Under 2019 och delar av 2020 har en extern utbildning i form av webbutbildning via JPIfonet erbjudits medarbetarna. Många medarbetare genomförde utbildningen. Utbildningen avslutades med ett prov på kunskaperna där 14 rätt av 16 frågor behövdes för att bli godkänd och erhålla kursintyg.

Enskilda arbetsgrupper såsom registratorerna har bokat in flera dragningar, likaså stadsbyggnadsförvaltningens ledningsgrupp.

Ledningsgruppsmöten

Under 2020 har dataskyddsbud haft möte med kommunchef och kanslichef inför respektive granskningstillfälle samt för avstämning.

I samband med övergången till ett gemensamt dataskyddsbud för kommunen finns ökad möjlighet att närvara vid ledningsgruppens möten. Tidigare år har möte skett med respektive förvaltnings ledningsgrupp separat.

Dataskyddsbudets granskningar

Dataskyddsbud genomför granskningar löpande under året. I normalfallet ska fyra granskningar ske per år, men mot bakgrund av pandemin fick de granskningar som planerats för våren 2020

¹ Personuppgiftsansvarig är den organisation som bestämmer för vilka ändamål personuppgifterna ska behandlas och hur behandlingen ska gå till. Nämnderna är personuppgiftsansvariga för de behandlingar som sker inom respektive förvaltnings verksamhet.

² En registrerad är den som en personuppgift avser, det vill säga handlar om.

³ 1 januari 2021 bytte Datainspektionen namn till Integritetsskyddsmyndigheten.

flyttas. Granskningsfrågan väljs utifrån aktuella utmaningar i verksamheterna, Integritetsskyddsmyndighetens tillsynsplan och ny praxis inom rättsområdet som kan kräva anpassning.

Granskningarna sker samtidigt för förvaltningarnas verksamheter med tanken att skapa synergieffekter och mervärde. Granskningarna är frivilliga och riktas till enhetscheferna. Även om grundsyftet är att klarlägga regelefterlevnaden på området är det viktigt att granskningarna sker med respekt för verksamheternas behov och samtidigt skapar en höjning av kunskapen på området.

År 2020 genomfördes två granskningar, en självutvärdering samt en kartläggning av tredjelandsöverföringar av personuppgifter till USA. Självutvärderingen är återkommande från föregående år och belyser flera av de nyheter eller större arbetsmoment som infördes i samband med att förordningen trädde ikraft. Granskningen innebär även möjlighet för respektive chef att se vilka moment som återstår, samt tilldela ansvar och eventuellt följa upp föregående års självutvärdering. Granskningen hade ett mycket högt deltagande. Även om arbete kvarstår har medvetenheten om vilka arbetsmoment som föreligger ökat. Dataskyddsombudet återkopplade med anpassade rekommendationer till respektive enhet efter inskickade utvärderingar. Genomgående fick verksamheterna återkoppling att fokusera på de områden man själv uttryckt kvarstår, samt att påbörja, eller fortsätta alternativt utveckla, arbetet med dataskyddsanalys och dokumentationen av dessa. Ett särskilt fokus på grundläggande principer i dataskydd underlättar hela kedjan av dataskyddsarbetet och förståelsen för dataskyddsförordningen för alla medarbetare.

Den andra granskningen avseende tredjelandsöverföringar av personuppgifter till USA genomfördes i december. Under hösten 2020 har dataskyddsombud valt att granska verksamheternas tredjelandsöverföringar med anledning av EU-domstolens dom i det så kallade Schrems II-målet (meddelad den 16 juli 2020). Domstolen slog fast att Privacy Shield-avtalet mellan EU och USA inte ger ett tillräckligt skydd för personuppgifter när dessa förs över till USA.⁴

Granskningen av tredjelandsöverföringar genomfördes i december och hade något lägre deltagande än självutvärderingen. Granskningsfrågan besvarades antingen genom att chef (med eventuell hjälp från medarbetare) kontrollerade personuppgiftsbiträdesavtal och bilagorna till dessa, eller genom hjälp av en färdigformulerad fråga att skicka ut till personuppgiftsbiträdet. Inga överföringar av personuppgifter till USA konstaterades inom stadsbyggnadsnämndens ansvarsområde.

⁴ Privacy Shield är en mekanism för självcertifiering som finns i USA. Det innebär att företag i USA kan anmäla sig till det amerikanska handelsdepartementet (Department of Commerce) och meddela att de uppfyller de krav som ställs i Privacy Shield. Enligt ett beslut från EU-kommissionen har det varit tillåtet för personuppgiftsansvariga i EU att överföra personuppgifter till mottagare som har anslutit sig till Privacy Shield.

Personuppgiftsincidenter

Dokumentation av incidenter sker i diarietjänstsystemet Castor. Stadsbyggnadsnämnden har under 2020 haft tre antal incidenter som rapporterats. Ingen incident har anmälts till tillsynsmyndigheten.

Andelen incidenter är fler än föregående år (tre incidenter 2019). Det är av stor vikt att incidenter rapporteras och registreras, då förordningen ställer krav på transparens och dokumentation. Dataskyddsombudet planerar kunskapshöjande åtgärder för kommunens verksamheter med avseende på incidenter och rekommenderar förvaltningen att fortsatt arbeta för att incidenter upptäcks och rapporteras.

Rutin och process för hantering av personuppgiftsincidenter finns etablerade och tillgängliga på Stimmet (förvaltningens intranät). Vid upptäckt incident följer förvaltningen fastställd rutin. Incidenter som ska anmälas till Integritetsskyddsmyndigheten måste anmälas inom 72 timmar från upptäckt. Övriga incidenter dokumenteras på samma sätt som anmälda incidenter, dock utan att skickas in.

Övriga iakttagelser

Coronapandemin har inneburit att vissa planerade moment hos förvaltningarna skjutits upp, men att annat dataskyddsarbete har prioriterats. Nya utmaningar har uppkommit i samband med att lösa kommunikation på distans.

Slutligen noterar dataskyddsombudet att även om vissa områden har lämnat projektfas och går in i förvaltningsfas har enheterna arbete kvar. Arbetet med förordningen kan vara tidskrävande och komplicerat, av samma anledning är det viktigt att chefer sätter av tid till arbetet och prioriterar resurserna. Det är av stor vikt att fortsätta arbetet med dataskydd, särskilt med avseende på proaktiva åtgärder för att efterleva dataskyddsförordningen.

Stadsbyggnadsförvaltningen
Christoffer Amundin
Bygglov- & GISchef

Stadsbyggnadsnämndens svar på revisorernas förstudie om tillgänglighet och service

Förslag till beslut

Svar på revisorernas förstudie: service och tillgänglighet, godkänns och överlämnas till revisionen.

Stadsbyggnadsnämnden föreslår kommunstyrelsen tillstyrka kommunfullmäktige besluta

Informationen noteras till protokollet

Sammanfattning

PwC (Öhrlings PricewaterhouseCoopers AB) har på uppdrag av de förtroendevalda revisorerna genomfört en förstudie avseende service och tillgänglighet i syfte att ge revisionen ett underlag för bedömning om en fördjupad granskning av området bör genomföras. Förstudien belyser aktuell lagstiftning, vilka riktlinjer som finns på området, vilka mål nämnderna har satt upp samt vilken uppföljning som görs inom området.

Utifrån genomförd förstudie bedömer inte revisionen att det finns något behov av att genomföra en fördjupad granskning av kommunstyrelsens och nämndernas arbete med service och tillgänglighet.

Revisionen önskar dock att samtliga nämnder besvarar nedanstående frågeställningar:

1. Hur arbetar nämnder för att leva upp till medborgarnas krav på en hög tillgänglighet och ett gott bemötande?
2. Hur ser arbetet ut i praktiken på enhetsnivå med frågor rörande exempelvis svarstider på telefon och e-post, telefondisciplin m.m.?

Stadsbyggnadsnämnden har besvarat frågorna utifrån hur det praktiska arbetet på förvaltningen ser ut.

Ärendebeskrivning

PwC (Öhrlings PricewaterhouseCoopers AB) har på uppdrag av de förtroendevalda revisorerna genomfört en förstudie avseende service och tillgänglighet i syfte att ge revisionen ett underlag för bedömning om en fördjupad granskning av området bör genomföras. Förstudien belyser aktuell lagstiftning, vilka riktlinjer som finns på området, vilka mål nämnderna har satt upp samt vilken uppföljning som görs inom området.

Utifrån genomförd förstudie bedömer inte revisionen att det finns något behov av att genomföra en fördjupad granskning av kommunstyrelsens och nämndernas arbete med service och tillgänglighet. Revisionen önskar dock att samtliga nämnder besvarar nedanstående frågeställningar:

1. Hur arbetar nämnder för att leva upp till medborgarnas krav på en hög tillgänglighet och ett gott bemötande?
2. Hur ser arbetet ut i praktiken på enhetsnivå med frågor rörande exempelvis svarstider på telefon och e-post, telefondisciplin m.m.?

Stadsbyggnadsnämnden arbetar likt övriga nämnder och styrelse utifrån de övergripande styrdokument inom området som nämns i förstudien och därför kommer nedanstående svar fokusera på hur det praktiska arbetet på förvaltningen ser ut.

Stadsbyggnadsnämndens svar

1. *Hur arbetar nämnden för att leva upp till medborgarnas krav på en hög tillgänglighet och ett gott bemötande?*

Stadsbyggnadsnämnden ansvarar för lovprocess, anmälansärenden, tillsyn, strandskydd samt kartor, mätning, namnsättning och GIS. Arbetet med tillgänglighet och bemötande handlar mycket om att hitta en balans mellan myndighetsansvar och att erbjuda information och service till den enskilde på ett så lättförståeligt och tydligt sätt som möjligt.

Stadsbyggnadsförvaltningens gemensamma kommunikationsrutin revideras årligen. Den ger stöd och vägledning för såväl chefer och personal kring kommunikation, tillgänglighet och bemötande. Som ett led i att utveckla den externa kommunikationen har månatliga avstämningsmöten mellan förvaltningens verksamhetsutvecklare och kommunens kommunikationsenhet införts.

Att söka bygglov eller göra en anmälanpliktig åtgärd ställer stora krav på den enskilde. Att tillgängliggöra information om hur processen fungerar och vad som gäller är en viktig del av nämndens uppdrag. I samband med att staden har uppdaterat sin webbplats har ett omfattande arbete gjorts för att förbättra innehållet på kommunens webbplats. Arbetet med att utveckla informationen på webbplatsen har letts av en bygglov- och GIS-enhetens egen webbredaktör med stöd av förvaltningens huvudwebbredaktör och kommunikationsenheten.

De senaste åren har hanteringen av lov- och anmälansärenden till stor del digitaliserats. E-tjänster erbjuds för de flesta typer av ärenden vilket ger större möjlighet för den enskilde att sköta ärenden på egen hand och oavsett tid på dygnet. Utveckling och utökning av tillgängliga e-tjänster sker kontinuerligt i syfte att, utefter medborgarnas krav och önskemål, säkerställa att de både är användarvänliga och informativa.

En handlingsplan för stadsbyggnadsförvaltningens digitalisering är framtagen för de kommande åren. Fortsatt utveckling av e-tjänster och implementering av andra digitala hjälpmedel prioriteras.

2. *Hur ser arbetet ut i praktiken på enhetsnivå med frågor rörande exempelvis svarstider på telefon och e-post, telefondisciplin m.m.?*

För allmänna frågor om lov och anmälningspliktiga åtgärder har Bygglov- och GIS enheten ett speciellt telefonnummer till bygglovsrådgivningen med telefontid under 2 h varje vecka. För att säkerställa snabba svarstider och god tillgänglighet under denna tid är alla handläggare för bygglov, strandskydd och tillsyn samt byggnadsingenjörer tillgängliga för att svara på frågor. Övriga tider bemannas detta nummer av kommunens växel som har möjlighet att ta emot meddelanden samt vid akuta frågor koppla direkt till handläggare. För telefoni i övrigt följs kommunens riktlinjer för telefoni som är publicerade på Stimmet.

Allmänna och ärendespecifika frågor kan även ställas till enhetens funktionsbrevlåda som kontrolleras regelbundet varje dag. De frågor som handläggare ska besvara fördelas av koordinators men flera personer har behörighet till funktionsbrevlådan och det minimerar risken för att en fråga ska hamna "mellan stolarna" och bidrar till att den enskilda kan få snabbt svar av rätt person.

För den som vill ha tips och råd innan en lovansökan lämnas in ges rådgivning per telefon, via e-post eller vid ett möte. Den utveckling som skett mot att ha digitala möten avspeglas även i rådgivningsverksamheten och har visat sig ha fördelar både för förvaltningen och för sökandena.

För alla anställda gäller att mejlen ska kontrolleras varje dag. Vid frånvaro är man som medarbetare ansvarig för att antingen kontrollera mejlen själv eller att ha den hänvisad till annan brevlåda. Ärenden som inkommer ska hanteras skyndsamt och normalt inom 1-2 arbetsdagar. Om det tar längre tid än så att utreda och besvara en fråga, ska frågeställaren få en återkoppling om detta via e-post eller telefon. För att förstärka tillgängligheten och skapa en personoberoende funktion hänvisas generella ärenden och frågor till enhetens funktionsbrevlåda.

Handlingar i ärendet

Tjänsteutlåtande, Stadsbyggnadsnämndens svar på revisorernas förstudie om tillgänglighet och service, 2021-02-04

Brev från revisorerna till nämnden, inkom 2020-12-14

Missiv angående tillgänglighet och service från revisorerna, inkom 2020-12-14

Förstudie Tillgänglighet och service, inkom 2020-12-14

Kopia på beslutet till:

För åtgärd: Bygglov- och GIS-enheten
Revisorerna i Vaxholms stad
Kommunstyrelsen

För kännedom: Susanne Edén, sbf
Jeanette Kävrestad Jonsson, sbf
Kristoffer Staaf, klk



Till:

Barn- och utbildningsnämnden
Nämnden för teknik, fritid och kultur
Stadsbyggnadsnämnden
Socialnämnden

För kännedom:

Kommunstyrelsen
Kommunfullmäktige

Förstudie: Service och tillgänglighet

Vi, de förtroendevalda revisorerna i Vaxholms stad, har uppdragit till PwC att genomföra en fördjupad riskanalys i form av en förstudie avseende service och tillgänglighet avseende riktlinjer på området, målsättningar och uppföljning av dessa.

I förstudien konstateras att det finns riktlinjer som berör området och att det finns mål kring service och tillgänglighet fastställda i Mål och budget.

Målen följs upp inom ramen för stadens mål- och budgetprocess. Uppföljning av målen som avser service och tillgänglighet görs bl.a. genom olika enkätundersökningar som redovisas på en aggregerad nivå i delårsrapport och årsredovisning.

Nämnderna följer upp sina mål och vid avvikelse redovisas en handlingsplan med aktiviteter för att nå målet. Inom ramen för budgetprocessen och nämndernas yttrande över mål och budget 2021 beskriver SBN och KS som inte når sina mål varför måluppfyllelsen ser ut som den gör och vilka åtgärder som ska vidtas/ vidtagits. Enheterna på KLK följer var och en upp planerade aktiviteter (för att nå målet om tillgänglighet och service) i verksamhetssystemet Stratsys.

Utifrån gjorda iakttagelser kan vi inte se att det föreligger ett behov av att i nuläget genomföra någon fördjupad granskning avseende kommunstyrelsens och nämndernas arbete med service och tillgänglighet.

Vi önskar dock få svar på följande frågeställningar:

- Hur arbetar nämnden för att leva upp till medborgarnas krav på en hög tillgänglighet och ett gott bemötande?
- Hur ser arbetet ut i praktiken på enhetsnivå med frågor rörande exempelvis svarstider på telefon och e-post, telefondisciplin m.m.?

Revisionen beslutar att överlämna förstudien till samtliga nämnder och önskar svar på de frågeställningar som framgår i detta missiv. Svar önskas senast den 15 mars 2021 samt till Kommunstyrelsen och Kommunfullmäktige för kännedom.

För Vaxholms stads förtroendevalda revisorer

Anders Haglund
Ordförande

Förstudie: Tillgänglighet och service

Vaxholms stad

Förstudie
December 2020



Innehållsförteckning

Inledning	sid 3
lakttagelser	
Vad säger lagstiftningen om tillgänglighet och service?	sid 4
Vilka riktlinjer finns på området?	sid 5
Vilka mål har satts upp?	sid 8
Vilken uppföljning görs inom området?	sid 10
- mål inom området kvalitet (service och tillgänglighet)	sid 12
Slutsatser	sid 14

Inledning

Bakgrund

Sverige har från den 1 juli 2018 infört en ny förvaltningslag (2017:900). I denna tydliggörs frågan om tillgänglighet och service till medborgarna. Av lagen framgår bland annat att kommunens verksamheter dels ska vara tillgänglig för kontakter med enskilda, dels informera om hur och när sådana kontakter ska tas. Kommunen ska även vidta de åtgärder som behövs för att den ska uppfylla sina skyldigheter gentemot allmänheten om rätten att ta del av allmänna handlingar.

En kommuns hemsida är en viktig källa för information och service till medborgarna och andra intressenter. Bristfällig styrning och kontroll kan riskera att verksamheten inte bedrivs i enlighet med lagkrav och kommuninterna riktlinjer.

Syfte

Förstudien syftar till att ge revisionen ett underlag för vidare bedömning av om en fördjupad granskning ska genomföras avseende service och tillgänglighet. Förstudien ska belysa följande områden:

- vad säger lagstiftning om tillgänglighet och service?
- vilka riktlinjer finns på området?
- vilka mål har nämnderna satt upp?
- vilken uppföljning görs inom området?

På basis av ovanstående identifieras risker för brister ändamålsenlighet eller intern kontroll, och behov av eventuell fördjupad granskning preciseras.

Vad säger lagstiftningen om tillgänglighet och service?

Förvaltningslagen

Av förvaltningslagen framgår att en myndighet ska säkerställa att kontakterna med den enskilde ska vara så smidiga som möjligt. Vidare ska hjälpen kunna ges utan dröjsmål.

Kommunen ska hjälpa den enskilde i den omfattning som är lämplig beroende på frågans art. Den enskildes behov och myndighetens verksamhet. Vidare ska kommunen vara tillgänglig för kontakt med den enskilde samt informera allmänheten hur kontakt kan tas. Enligt samma lag och paragraf ska kommunen göra det möjligt för den enskilde att ta del av allmän handling.

Lagen om tillgänglighet till digital offentlig service

Fr o m den 23 september 2020 gäller lagen om tillgänglighet till digital offentlig service. Lagen innehåller bestämmelser om krav på tillgänglighet till digital service som tillhandahålls av en offentlig aktör. Bestämmelser innebär att tjänster och information som en offentlig aktör tillhandahåller genom en webbplats eller mobil applikation ska vara tillgänglig. Lagen ställer således krav på hur dessa tjänster ska tillgängliggöras. Kraven på informationen/service är att den ska vara möjlig att uppfatta, den ska hanterbar, begriplig samt robust.

Några exempel på viktiga egenskaper för digital tillgänglighet:

- Det ska gå att förstora/zooma utan att innehåll hamnar utanför skärmen.
- Det ska gå att navigera och använda alla funktioner via tangentbord eller röststyrning.
- Det ska gå att lyssna till innehållet via ett uppläsande hjälpmedel.
- Texten ska vara lätt att läsa och förstå.

Lagen innehåller även bestämmelser om att offentliga aktörer ska tillhandahålla en så kallad tillgänglighetsredogörelse, som bland annat ska beskriva hur den aktuella webbplatsen eller applikationen lever upp till kraven.

Iakttagelser

Vilka riktlinjer finns på området?

Kommunikationsstrategi

Staden har en kommunikationsstrategi som består av följande styrdokument; kommunikationspolicy med tillhörande rutin för kommunikation samt lokala rutiner för kommunikation. Av kommunikationsstrategin framgår att den är framtagen för att genom kommungemensamma mål skapa en vägledning för Vaxholms stads arbete med intern- och extern kommunikation, tillgänglighet och bemötande.

Inom ramen för denna kartläggning har vi tagit del av kommunikationsstrategin daterad 2016-05-12 med en tillhörande rutin för kommunikation, som som senast uppdaterades maj 2020.

Kommunikationspolicy och tillhörande rutiner

I kommunstrategin beskrivs styrdokumenterna enligt nedan:

1. Kommunikationspolicy: Policyn beskriver övergripande mål för stadens utveckling inom kommunikation och beslutas av kommunfullmäktige.
2. Rutiner för kommunikation: Rutinen kompletterar kommunikationspolicyn och tydliggör stadens övergripande kommunikationsmål och handlingar som syftar till att uppfylla dem. Rutinen revideras årligen.
3. Lokala rutiner för kommunikation: Dessa utgår från och kompletterar den övergripande rutinen genom att peka ut verksamheternas lokala aktiviteter som syftar till att nå uppsatta mål.
4. Övriga policies, riktlinjer och rutiner inom kommunikationsområdet. Vilka dessa är specificeras i Vaxholms stads övergripande rutiner för kommunikation.

I styrdokumentet Rutiner för intern och extern kommunikation specificeras Vaxholms stads kommunikationsmål på både kort och lång sikt mer utförligt.

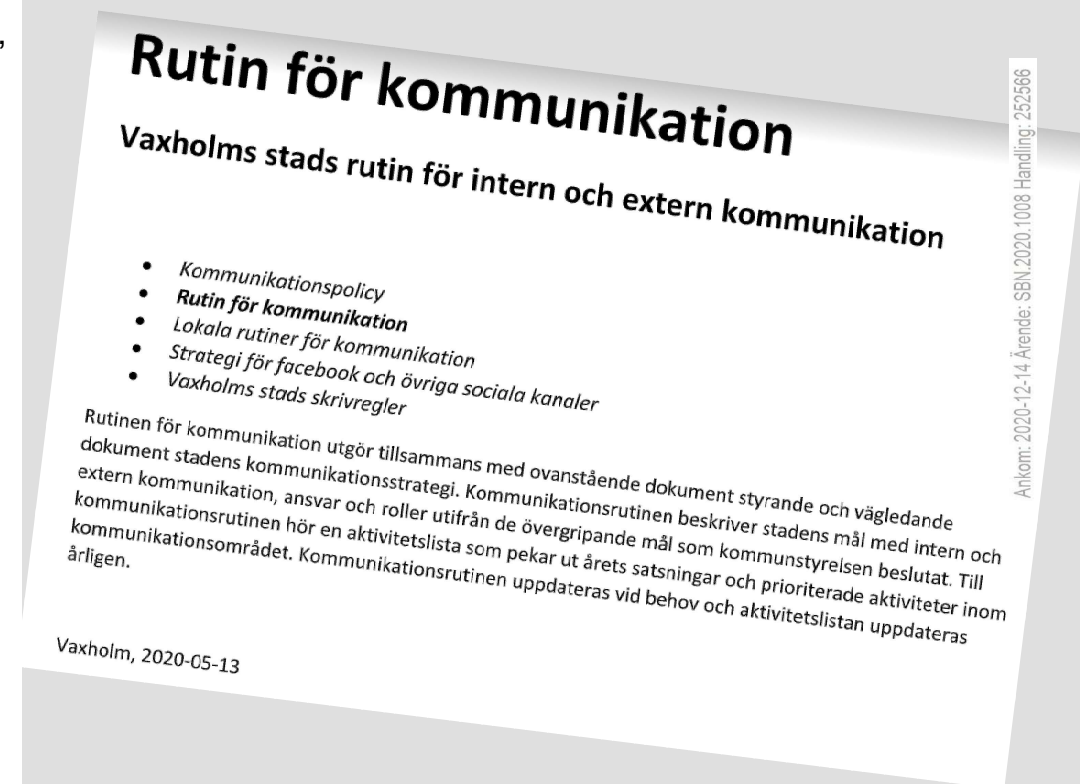
Rutin för kommunikation

Av rutinen ovan framgår att ett den, rutin för kommunikation, är en av de styrande och vägledande dokument som tillsammans utgör stadens kommunikationsstrategi. Just nu består strategin av följande styrdokument:

- kommunikationspolicy
- rutin för kommunikation
- lokala rutiner för kommunikation

samt de övriga policies och riktlinjerna nedan:

- Vaxholms stads grafiska profil
- Vaxholms stads strategi för facebook och övriga sociala kanaler
- Vaxholms stads skrivregler



Iakttagelser

Vilka riktlinjer finns på området?

forts.

Regler för telefoni

Vidare finns ett dokument som beskriver vilka regler som gäller för telefoni (daterade/uppdaterade 2020) som närmare beskriver mål för användning av telefoni, ansvar och roller. Reglerna revideras årligen. Av dokument framgår att för att staden ska leva upp till de krav som medborgarna ställer är hög tillgänglighet och ett gott bemötande självklara krav. En effektiv telefonservice är en viktig funktion för att åstadkomma detta. Vidare framgår att vilka kvalitetskrav som gäller bland annat avseende hur jag i rollen som anställd ska hanter min telefon, röstbrevlåda etc.

Av dokumentet framgår att uppföljning av kvaliteten på telefonservicen sker kontinuerligt och att detta sker på olika sätt. Som exempel beskrivs enkätundersökning till medborgarna, via Internet och via samtalsmätningar som svarsfrekvens på enhets-/användarnivå.

Inom ramen för denna förstudie har vi inte tagit del av något resultat av denna uppföljning utöver resultatet av de uppföljningar som görs av målen som finns i Mål och budget 2020--2022, som beskrivs i följande avsnitt.

Iakttagelser

Vilka mål har satts upp?

Övergripande mål för kommunikation

I kommunikationspolicyn redovisas stadens övergripande mål för kommunikation. Följande mål presenteras:

1. Vaxholms stad ska ha en aktuell, trovärdig, proaktiv, och modern intern och extern kommunikation som bidrar till att skapa goda relationer med våra målgrupper och en positiv bild av Vaxholms stad.
2. Den externa informationen ska sprida kunskap om och skapa engagemang bland medborgarna för kommunala frågor, med målet att stimulera till aktivitet och medinflytande. Vaxholms stad ska finnas där medborgarna är och erbjuda kommunikation och dialog med våra målgrupper utifrån deras villkor.
3. Vaxholms stad ska ha en hög tillgänglighet till media och en proaktiv och öppen kontakt i syfte att erbjuda korrekta fakta och en realistisk bild av vår verksamhet.
4. Våra målgrupper ska uppleva en god tillgänglighet och ett gott bemötande i kontakten med våra verksamheter.
5. Inom Vaxholms stad ska en strävan efter samarbete över verksamhetsgränserna finnas. Den interna kommunikation ska stimulera till samarbete, skapa kännedom om Vaxholms stads verksamheter, mål och aktiviteter, främja vi-känslan, skapa en stark och enhetlig Vaxholms stadskultur som främjar ett starkt varumärke. Kommunikation ska ske i gemensamma kanaler.

Inom ramen för denna förstudie har vi inte tagit del av något resultat av denna uppföljning utöver resultatet av de uppföljningar som görs av målen som finns i Mål och budget 2020-2022.

Iakttagelser

Vilka mål har satts upp?

forts.

Nämndernas mål

På fråga om vilka mål som avser service och tillgänglighet hänvisas till följande mål som beslutats i Mål och budget 2020-2022. Under området kvalitet finns ett antal mål med tillhörande med bäring på god service som kännetecknas av god tillgänglighet och gott bemötande.

Nedan redovisas kommunstyrelsens mål för god tillgänglighet, bemötande och service.

Nämnd	Mål	Indikator	Utfall 2018	Utfall T2 2019	Målnivå	BM-värde ³
KS	Invånarna och företagen erbjuds god tillgänglighet, bemötande och service.	Nöjd Medborgar-Index (NMI)	56		59	59
		Nöjd Inflytande-Index (NII)	38		40	44
		Nöjd Kund-Index (NKI) företagsklimat	60		71	71
		Gott bemötande vid kontakt med kommun, andel av maxpoäng (%)	85%		87%	87%

Iakttagelser

Vilken uppföljning görs inom området?

Uppföljning av beslutade mål i Mål och budget

Kommunövergripande

Följande uppföljningar genomförs som berör service och tillgänglighet:

- SCB:s medborgarundersökning
- Servicemätning, i denna mätning redovisas resultatet på förvaltningsnivå.
- Serviceundersökning företag genom SBA-Stockholm Business Alliance

Undersökningarnas resultat presenteras för berörda nämnder och kommunstyrelsen och utgör underlag och ingår som en integrerad del i processen för mål- och resultatstyrning. Resultaten utgör tillsammans med andra resultat och utvärderingar underlag för nulägesanalysen som i sin tur är underlag för de områden som prioriteras i mål och budget både på nämnds- och förvaltningsnivå.

I KS tertialrapport 2 beskrivs det utvecklingsarbete som har skett för att arbeta mot KS mål: *Invånarna och företagen erbjuds god tillgänglighet, bemötande och service*

Iakttagelser

Vilken uppföljning görs inom området?

forts.

Uppföljning av beslutade mål i Mål och budget

Uppföljning på enhetsnivå (KLK)

På kommunledningskontoret (enhetsnivå) följs bland annat de aktiviteter upp som är planerade för att arbeta mot målet: *Invånarna och företagen erbjuds god tillgänglighet, bemötande och service*. Enheterna sammanfattar sitt arbete och resultat mot målet i delårsrapport och årsredovisning. Uppföljning görs i verksamhetssystemet Stratsys.

Planering och åtgärder

Om målnivån för en indikator inte uppnås (blir röd) ska KS/nämnden upprätta en åtgärdsplan som sedan följs upp och redovisas varje tertial. KS och SBN har indikatorer som berör service och tillgänglighet där målnivån inte uppnåddes 2019 och har därför antagit åtgärdsplaner.

I KS och nämndernas yttrande 2021 beskrivs det fortsatta utvecklingsarbete som kommer att genomföra för att arbeta mot målen.

Mål inom området kvalitet - 1 (service och tillgänglighet)

På följande sidor redovisas de mål med tillhörande indikatorer (grönmarkerade) som staden särskilt anser vara mål för tillgänglighet och service år 2021. Vi noterar att mål inte formulerats för BUN där målen snarare formulerats kring trygghet istället.

Nämnd	Nämndens mål	Indikator	Utfall 2019	Utfall 2020	Målnivå 2020	BM-värde 2019	BM-värde 2020
KS	Invånarna och företagen erbjuds god tillgänglighet, bemötande och service <i>Vaxholms stad ska ge invånare och företag ett gott</i>	Nöjd Medborgar-Index (NMI), totalt (Kommunstyrelsen)	48		59	55	
		Nöjd Inflytande-Index (NII), totalt (Kommunstyrelsen)	32		40	39	
		Nöjd Kund-Index (NKI) företagsklimat (Kommunstyrelsen)	60	79	71	72	73
		Gott bemötande vid kontakt med kommun, andel av maxpoäng (%) (Kommunstyrelsen)	90		87	90	

Nämnd	Nämndens mål	Indikator	Utfall 2019	Utfall 2020	Målnivå 2020	BM-värde 2019	BM-värde 2020
SN	Nöjda brukare: Invånare och närstående är nöjda med socialnämndens verksamheter.	Brukarbedömning hemtjänst äldreomsorg - helhetssyn, andel (%) (Socialnämnden)	91		92	85	85
		Brukarbedömning särskilt boende äldreomsorg - helhetssyn, andel (%) (Socialnämnden)	69		78	78	78
		Utredningstid i antal dagar från påbörjad utredning till avslutad utredning inom barn och ungdom 0-20 år, medelvärde (Socialnämnden)	83		90	103	103

Ankom: 2020-12-14 Ärende: SBN.2020.1008 Handling: 252566

Mål inom området kvalitet - 2 (service och tillgänglighet)

mnd	Nämndens mål	Indikator	Utfall 2019	Utfall 2020	Målnivå 2020	BM-värde 2019	BM-värde 2020
	Invånare och företagare är nöjda med bemötandet.	Nöjd Kund-Index (NKI), Bygglov (Stadsbyggnadsnämnden)	42	46	60	64	64
		Nöjda kunder i GIS-enkät, skala 1-5 (Stadsbyggnadsnämnden)	3,87	3,9	4		
	Handläggningstiderna är rimliga	Handläggningstid i veckor, ärende komplett till beslut (Stadsbyggnadsnämnden)	4,7	4	5	4,1	4,1
		Handläggningstid i veckor, ansökan inkommen till expedierad (Stadsbyggnadsnämnden)	16,8	12,6	12	13,4	13,4

Nämnd	Nämndens mål	Indikator	Utfall 2019	Utfall 2020	Målnivå 2020	BM-värde 2019	BM-värde 2020
TFK	Invånarna har tillgång till bredbandsuppkoppling.	Tillgång till bredband om minst 100 mbit, andel av befolkning (%) (Nämnden för teknik, fritid och kultur)	78	81	80	89	90

Slutsatser

Efter genomförd förstudie framkommer följande:

- Det finns riktlinjer som berör området.
- I mål och budget, inom målområde kvalitet finns mål med bäring på service och tillgänglighet med tillhörande indikatorer.
- Resultat av de uppföljningar som görs följs upp och redovisas inom ramen för mål- och budgetprocessen.
- Uppföljning av målen som avser service och tillgänglighet görs bl.a. genom olika enkätundersökningar som redovisas på en aggregerad nivå i delårsrapport och årsredovisning.
- Nämnderna följer upp sina mål och vid avvikelse redovisas en handlingsplan med aktiviteter för att nå målet.
- Inom ramen för budgetprocessen och nämndernas yttrande över mål och budget 2021 beskriver SBN och KS som inte når sina mål varför måluppfyllelsen ser ut som den gör och vilka åtgärder som ska vidtas/ vidtagits.
- Enheterna på KLK följer var och en upp planerade aktiviteter (för att nå målet om tillgänglighet och service) i verksamhetssystemet Stratsys.

Utifrån gjorda iakttagelser kan vi inte se att det föreligger ett behov av att i nuläget genomföra någon fördjupad granskning avseende service och tillgänglighet.

8 december 2020

Carin Hultgren

Uppdragsledare

pwc.se

Denna rapport har upprättats av Öhrlings PricewaterhouseCoopers AB (org nr 556029-6740) (PwC) på uppdrag av de förtroendevalda revisorerna] enligt de villkor och under de förutsättningar som framgår av projektplan från den 23 april 2020. PwC ansvarar inte utan särskilt åtagande, gentemot annan som tar del av och förlitar sig på hela eller delar av denna rapport.

Kommunledningskontoret

Missiv till Förstudie: Tillgänglighet och service

Remissinstanser:

1. Barn- och utbildningsnämnden
2. Socialnämnden
3. Stadsbyggnadsnämnden
4. Nämnden för teknik, fritid och kultur

Remisstid

Remissvaren ska senast hanteras i februari 2021 i respektive nämnd.
Svaren ska därefter skickas till remitterande myndighets, **KS, inkorg i Evolution.**

Samlat svar till revisionen senast 15 mars 2021.

Med vänliga hälsningar

Lotta Nordgren
Huvudregistrator





Bygglov- och GIS-enheten
Christoffer Amundin
Bygglov- & GIS-chef

Stadsbyggnadsnämndens detaljbudget för 2021

Förslag till beslut

Informationen noteras till protokollet.

Ärendebeskrivning

Förvaltningen presenterar detaljbudget för 2021.

För stadsbyggnadsnämnden har ingen särskild investeringsbudget tagits fram för 2021.

Handlingar i ärendet

Tjänsteutlåtande, 2021-02-09

Detaljbudget SBN - 2021, 2021-02-08

Kopia på beslutet till:

För åtgärd: Bygglövs och GIS-enheten för arkivering

För kännedom: Susanne Edén, sbf

Detaljbudget SBN - 2021

Driftbudget - verksamhet (tkr)	2021			2020		
	Intäkt	Kostnad	Netto	Intäkt	Kostnad	Netto
Stadsbyggnadsnämnd	0	-333	-333	0	-291	-291
Bygglovsverksamhet	3 750	-3 623	127	5 277	-8 384	-3 107
GIS	1 200	-2 927	-1 727	992	-2 979	-1 987
Tillsyn	700	-2 940	-2 240	-	-	-
Rådgivning	0	-2 402	-2 402	-	-	-
Strandskydd	300	-850	-550	-	-	-
Stadsbyggnadsförvaltningen	0	-307	-307	0	-42	-42
Bygglov och GIS-enheten	-	-	-	0	-439	-439
Årets budget	5 950	-13 382	-7 432	6 269	-12 135	-5 866

Satsningar

2 stycken tillsynshandläggare

Löpande investeringar (tkr)	2021	2020
Stadsbyggnadsnämnden		
Löpande investering	100	100
Digital utveckling	200	250
Bil		350
Summa	300	700

Detaljbudgeten för 2021 är uppräknad med 1,95% och effektiviserad med 1%.

Tre nya verksamheter har skapats för att tydliggöra vad kostnader och intäkter hör hemma. Den övergripande verksamheten Bygglov och GIS-enheten har fördelats ut på övriga verksamheter.

SBN har fått en satsning på att anställa två tillsynshandläggare under 2021 och 2022.



Bygglov- och GIS-enheten
Christoffer Amundin
Bygglov- & GIS-chef

Ekonomiuppföljning, utfall helår 2020

Förslag till beslut

1. Ekonomiuppföljning och resultatrapport SBN – helår 2020, informationen noteras till protokollet.

Ärendebeskrivning

Förvaltningen informerar om uppföljning av bokslut för helår 2020.

Handlingar i ärendet

Tjänsteutlåtande ekonomiuppföljning, utfall helår 2020

Ekonomiuppföljning SBN december 2020

Resultatrapport SBN december 2020

Kopia på beslutet till:

För åtgärd: Bygglov- och GIS-enheten

För kännedom: Christoffer Amundin, sbf
Susanne Edén, sbf

Ekonomiuppföljning SBN - resultat och utfall helår 2020

Driftredovisning - verksamhet (tkr)	Bokslut netto jan dec	Budget netto jan dec	Budget- avvikelse jan-dec	Prognos netto helår	Budget netto helår	Prognos- avvikelse helår	Bokslut jan-dec 2019
Stadsbyggnadsnämnd	-313	-291	-21	-331	-291	-40	-353
Bygglovsverksamhet	-4 690	-3 408	-1 282	-4 549	-3 408	-1 140	-3 791
GIS	-1 469	-1 686	217	-1 256	-1 686	430	-1 350
Stadsbyggnadsförvaltningen	-8	-42	34	-42	-42	0	-6
Bygglov och GIS-enheten	-542	-439	-103	-689	-439	-250	-761
Årets resultat	-7 021	-5 866	-1 155	-6 867	-5 866	-1 000	-6 261

Driftredovisning - verksamhet (tkr)	Intäkt			Kostnad			Internhandel		
	Utfall	Budget	Avvikelse	Utfall	Budget	Avvikelse	Utfall	Budget	Avvikelse
Stadsbyggnadsnämnd	0	0	0	-313	-291	-22	0	0	0
Bygglovsverksamhet	3 332	5 277	-1 945	-7 717	-8 344	627	-305	-341	36
GIS	1 202	952	250	-2 727	-2 575	-152	56	-63	119
Stadsbyggnadsförvaltningen	0	0	0	-8	-42	34	0	0	0
Bygglov och GIS-enheten	0	0	0	-539	-436	-103	-3	-3	0
Årets resultat	4 534	6 229	-1 695	-11 304	-11 688	384	-252	-407	155

Löpande investeringar (tkr)	Bokslut jan-dec	Prognos helår	Budget helår	Prognos- avvikelse helår
Stadsbyggnadsnämnden				
Digital utveckling	-112	-130	-250	120
Bil	-409	-400	-350	-50
Löpande investering	0	0	-100	100
Summa	-521	-530	-700	170

Självfinansieringsgrad (andel intäkt av total verksamhetskostnad)

Bygglov (inkl. tillsyn mm)	42%
Intäkt	3 332
Total kostnad	-8 022

SBN Resultatavvikelse	-20%
Budgetavvikelse	-1 155
Budget	-5 866

Stadsbyggnadsnämnden har för helåret 2020 ett underskott på 1,2 mnkr.

- Bygglovsverksamhetens underskott beror huvudsakligen på att tillsynsverksamheten och även bygglovsverksamheten inte genererar intäkter enligt budget. Under början av året har det även tillkommit kostnader för den anlitate tillsynskonsulten som inte genererat inkomster motsvarande kostnaden. På bygglovssidan har även reducerade avgifter vid sjukfrånvaro och lång handläggningstid påverkat resultatet negativt, då ärenden inte hinner handläggas på grund av sjukskrivningar. Lägre lönekostnader för sjukskrivningarna tillsammans med statlig ersättning för sjuklönekostnader väger delvis upp resultatet.

- GIS-verksamhetens överskott är från vårens extraordinära intäkter och minskade lönekostnader för sjukskrivning. Vägs delvis upp av förnyad licens för flygfoton.

- Bygglov & GIS-enhetens underskott beror på kostnader i samband med Bygglovsverksamhetens genomlysning.

Prognosen för helåret är ett underskott på -1 mnkr. Avvikelsen mot prognosen beror på licenskostnader för förnyelse av flygfoton hos GIS-verksamheten.

Investeringsprojektet digital utveckling fortsätter under nästkommande år medan inköpet av en ny bil till GIS-enheten är avslutat. Den löpande

Resultatrapport SBN - december 2020

Stadsbyggnadsnämnd - resultatrapport (tkr)	Bokslut 2020 dec	Budget 2020 dec	Budget- avvikelse	Bokslut 2019 dec
4 Entrepr.&Konsulter&Bidrag	-4	0	-4	0
5 Kostnader För Arbetskraft	-303	-287	-16	-347
6 Övriga Verksamhetskostnader	-6	-4	-2	-5
Total	-313	-291	-21	-353

Bygglövsverksamhet - resultatrapport (tkr)	Bokslut 2020 dec	Budget 2020 dec	Budget- avvikelse	Bokslut 2019 dec
3 Intäkter	3 332	5 277	-1 945	3 187
4 Entrepr.&Konsulter&Bidrag	-375	-35	-340	-344
5 Kostnader För Arbetskraft	-6 804	-7 819	1 015	-5 912
6 Övriga Verksamhetskostnader	-327	-325	-2	-371
7 Övriga Verksamhetskostnader	-211	-163	-48	-168
8 Finansiella Intäkter/Kostnade	0	-3	3	-2
9 Internredovisning	-305	-341	36	-181
Total	-4 690	-3 408	-1 282	-3 791

GIS - resultatrapport (tkr)	Bokslut 2020 dec	Budget 2020 dec	Budget- avvikelse	Bokslut 2019 dec
3 Intäkter	1 202	952	250	1 177
5 Kostnader För Arbetskraft	-2 123	-2 244	122	-2 076
6 Övriga Verksamhetskostnader	-477	-312	-165	-330
7 Övriga Verksamhetskostnader	-128	-19	-109	-29
8 Finansiella Intäkter/Kostnade	0	0	0	0
9 Internredovisning	56	-63	119	-92
Total	-1 469	-1 686	217	-1 350

Stadsbyggnadsförvaltningen - resultatrapport (tkr)	Bokslut 2020 dec	Budget 2020 dec	Budget- avvikelse	Bokslut 2019 dec
5 Kostnader För Arbetskraft	-8	-15	7	-2
6 Övriga Verksamhetskostnader	0	-13	13	-4
7 Övriga Verksamhetskostnader	0	-14	14	0
Total	-8	-42	34	-6

Bygglöv och GIS-enheten - resultatrapport (tkr)	Bokslut 2020 dec	Budget 2020 dec	Budget- avvikelse	Bokslut 2019 dec
4 Entrepr.&Konsulter&Bidrag	-175	0	-175	0
5 Kostnader För Arbetskraft	-384	-375	-9	-558
6 Övriga Verksamhetskostnader	-16	-22	6	-10
7 Övriga Verksamhetskostnader	38	-39	77	-175
8 Finansiella Intäkter/Kostnade	-3	0	-3	0
9 Internredovisning	-3	-3	0	-3
Total	-542	-439	-103	-745



Bygglov- och GIS-enheten
Christoffer Amundin
Bygglov- & GISchef

Årsbokslut 2020 samt åtgärdsplan Stadsbyggnadsnämnden

Förslag till beslut

Årsbokslut 2020 godkänns.

Åtgärdsplanen antas.

Åtgärdsplanen ska följas upp vid varje tertialbokslut.

Stadsbyggnadsnämnden föreslår kommunstyrelsen besluta:

Stadsbyggnadsnämndens årsbokslut samt åtgärdsplan noteras till protokollet.

Ärendebeskrivning

Förvaltningen informerar om utfall av årsbokslut 2020 samt åtgärdsplan för 2021.

Handlingar i ärendet

Tjänsteutlåtande Årsbokslut 2020 samt åtgärdsplan Stadsbyggnadsnämnden, 2021-02-03

Årsbokslut 2020 Stadsbyggnadsnämnden

Nyckeltal 2020 Stadsbyggnadsnämnden

Åtgärdsplan 2021 Stadsbyggnadsnämnden

Kopia på beslutet till:

För åtgärd: Kommunstyrelsen
Bygglov- och GIS enheten för arkivering

För kännedom: Ekonomienheten
Susanne Edén, sbf



**VAXHOLMS
STAD**

Årsbokslut 2020

Stadsbyggnadsnämnden

Innehållsförteckning

Ansvar och uppdrag	3
Viktiga händelser	4
Mål och måluppfyllelse	5
Kvalitet.....	5
Livsmiljö	7
Ekonomi.....	8
Verksamheternas arbete med anledning av coronaviruset	9
Driftbudget.....	10
Investeringar	11
Framtid och utveckling.....	12

Ansvar och uppdrag

Nämnden ska inom ramen för anvisade medel, och under förutsättning av att kommunfullmäktige inte för särskilt fall beslutar annat, svara för:

- myndighetsuppgifter inom byggnadsväsendet
- mättnings- och karteringsverksamhet
- strandskydd enligt miljöbalken: dispensprövning och tillsyn
- myndighetsuppgifter enligt lagen om lägenhetsregister
- myndighetsuppgifter enligt
 - anläggningslagen
 - ledningsrättslagen
 - fastighetsbildningslagen
- namnsättning av vägar, kvarter, stadsdelar, offentliga byggnader och platser
- fastställelse av belägenhetsadresser samt
- tillsyn av skyltar enligt lagen med särskilda bestämmelser om gatuhållning och skyltning.

Viktiga händelser

I början av året anställdes en förvaltningsjurist inom stadsbyggnadsförvaltningen, med en halvtidstjänst inom bygglov- och GIS-enheten. Huvudsaklig arbetsuppgift inom enheten är arbete med komplicerade tillsynsärenden och i övrigt understödja handläggarna vid juridiska frågor och avväganden.

Under våren har en tillsynskonsult anlitats för att hjälpa till med handläggningen av tillsynsärenden. Arbetet resulterade i att 17 ärenden kunde tas till nämnd för beslut och ytterligare ett antal ärenden utreddes för vidare handläggning och/eller förbereddes för avskrivning efter självrättelse.

Under våren har även en genomlysning av bygglov- och GIS-enhetens verksamhet genomförts av extern konsult och en slutlig rapport presenterats i augusti. En handlingsplan har därefter tagits fram under hösten utifrån genomlysningen, för att förbättra förutsättningarna för ekonomisk hållbarhet, arbetsmiljö och arbetsresultat.

Under hösten har upphandling av en ny mätbil slutförts och den nya GIS-plattformen som upphandlades under 2019, har efter mycket arbete, tagits i drift.




Mål och måluppfyllelse

Kvalitet

Vaxholms stads verksamheter har god kvalitet i enlighet med nationella styrdokument och invånarnas upplevelse. Kommunen ger god service som kännetecknas av god tillgänglighet och positivt bemötande.

Nämndens mål: Invånare och företagare är nöjda med bemötandet.

Agenda 2030

-  Anständiga arbetsvillkor och ekonomisk tillväxt
-  Fredliga och inkluderande samhällen
-  Hållbara städer och samhällen

Analys

Kundnöjdheten gällande bygglov mäts i Stockholm Business Alliance (SBA) serviceundersökning. Resultatet redovisas släpande med ett års fördröjning och ger nöjd kund-index (NKI) för bygglovsverksamheten. Det betyder att utfallet för 2020 avser 2019. NKI-undersökningen omfattar sex serviceområden, tillgänglighet, information, bemötande, kompetens, rättssäkerhet och effektivitet. Undersökningen sker fortlöpande under året och redovisar inte den faktiska verkligheten utan deltagarnas upplevelse. Antalet respondenter är liksom tidigare år lågt, vilket måste beaktas. NKI redovisas dels för företag och dels för totalen av företag och privatpersoner som deltagit i undersökningen.

Årets NKI för företag låg högt och redovisade ett NKI på 77. Resultatet som stack ut var omdömet om delområdet för rättssäkerhet med ett värde på 100. Resultatet för samtliga svarande (företagare och privatpersoner), var lägre och redovisade ett NKI på 46. Det är en avsevärd bit från nämndens mål, men ändå en förbättring jämfört med föregående år.

Utfallet från den GIS-enkät som skickas ut efter att en beställning av en kartprodukt levererats eller mätjänst utförts, har minskat marginellt till 3,75 (på en 5-gradig skala), vilket motsvarar en hög kundnöjdhet. Resultatet bedöms som godkänt då det inte finns något jämförelsetal från någon annan kommun. Undersökningen görs av bygglov- och GIS-enheten genom att alla som har beställt en kart- eller mätprodukt/tjänst får möjligheten att svara på en anonym enkät online några veckor efter att slutprodukten är levererad eller tjänsten utförd. Enkäten besvaras av relativt få personer, vilket ger ett begränsat analysunderlag. I enkäten bedöms leveranstid, bemötande, kvalitetsresultat samt övergripande intryck.

Enkätresultatet visar på ett förväntansgap där beställaren har en bild av att kartprodukten ligger färdig och kan skickas med en knapptryckning. Leveranstiden upplevs därför som onödigt lång. Kartproduktion är dock mer tidskrävande än så. Under 2020 har förberedelser gjorts för att på kommunens hemsida bättre återspegla produkten, med syftet att kunden ska ges rätt förväntansnivå vad gäller leveranstid.

I och med sjösättningen av den nya e-tjänstmodulen för Castor (beräknas ske under våren 2021) kommer kartbeställaren få fortlöpande information om ärendestatus i framtagande av beställd karta, vilket också förväntas öka förståelsen för att det krävs ett visst arbete för att framställa en karta.

Måluppfyllelse (Procent)



50%

50%

Indikator	Utfall 2018	Utfall 2019	Utfall 2020		Målnivå 2020	BM-värde 2020
Nöjd Kund-Index (NKI), Bygglov	52	42	46		60	64
Nöjda kunder i GIS-enkät, skala 1-5	3,77	3,87	3,75		4	

Indikator för; Nöjd kund i GIS-enkät, saknar jämförbart BM-värde.

Nämndens mål: Handläggningstiderna är rimliga

Analys

Handläggningstiden i lovärenden mäts genom två indikatorer. Dels mäts den genomsnittliga tiden från det att ansökan anses komplett/fullständig (handlingarna från sökanden bedöms tillräckliga för att kunna fatta ett beslut i ärendet) till dess att beslut fattats i ärendet. Dels mäts den genomsnittliga tiden för den totala handläggningstiden, från det att en ansökan kommer in till dess att ett beslut expedierats.

Årets resultat visar att handläggningstiderna för bägge indikatorer har förkortats. Tid från komplett ansökan till beslut har minskat med en dryg vecka och ligger på 3,5 veckor, vilket är under både nämndens mål och aktuellt BM-värde. Detta har åstadkommit trots att enheten haft en besvärlig arbetssituation under vår och inledning av sommaren, till följd av Coronapandemin.

Även när det gäller den totala handläggningstiden från ansökan till expedierat beslut, är resultatet betydligt bättre än förra året och har minskat med drygt fyra veckor, men ligger fortfarande över nämndens mål och det aktuella BM-värdet. Den främsta orsaken till att det fortfarande ligger över nämndens mål, är ett antal äldre ärenden med flera års handläggningstid, som får ett stort genomslag vid beräkningen av medelvärdet för indikatorn.

Måluppfyllelse (Procent)



50%

50%



Indikator	Utfall 2018	Utfall 2019	Utfall 2020		Målnivå 2020	BM-värde 2020
Handläggningstid i veckor, ärende komplett till beslut	3,9	4,7	3,5		5	4
Handläggningstid i veckor, ansökan inkommen till expedierad	17,7	16,8	12,4		12	10,8

Livsmiljö

Vaxholms stad erbjuder en attraktiv livsmiljö där kommunen tillgodoser mänskliga behov inom ramen för jordens resurser. Livsmiljö omfattar både social- och ekologisk hållbarhet.

Nämndens mål: Förvaltningen har ett ökat digitalt arbets sätt

Agenda 2030

-  Anständiga arbetsvillkor och ekonomisk tillväxt
-  Fredliga och inkluderande samhällen

Analys

Indikatorn för målet, Beställning av kart- och mättjänster via webbformulär, har under året stigit ytterligare och ligger nu på 86,6 %.

Under 2020 har förvaltningen fortsatt arbetet med digitalisering av verksamheten samt arbetet med processutveckling och implementering av nya rutiner. Den nya digitala e-tjänsten för anmälan och ansökan i bygglovs-, strandskydds- och kartärenden som är på gång, kommer möjliggöra bättre service till sökanden och mindre arbete för enhetens medarbetare. Tid som kommer att kunna användas till annat som t.ex. ännu bättre service.


Inom GIS-området pågår ett utvecklingsarbete med att ta fram ett förslag kopplat till digitaliserade detaljplaner. Förslaget som tagits fram förenklar förståelsen om vilka planbestämmelser som gäller för en specifik fastighet och ökar möjligheten att sprida information om detaljplanebestämmelserna. Digitaliseringen sker med hjälp av ett program som heter FME (feature management engine), som kan läsa, bearbeta och skapa olika typer av ny digital data. Detta verktyg kommer också att vara till stor hjälp i det kommande arbetet med offentliggörande av öppen data, när ny lagstiftning om detta förväntas träda i kraft under andra halvåret 2021.



MBK-systemet (Mätning/Beräkning/Kartering) TopoDirekt som upphandlades under 2019 är satt i drift och har börjat användas. Systemet förenklar skapandet av kartprodukter och underlättar informationsutbyte med framför allt Lantmäteriet. Det nya systemet underlättar också det kommande arbetet med digitalisering av nya detaljplaner som blir lagkrav från 2022. I dagsläget har tre av kommunens detaljplaner digitaliserats.

TopoDirekt möjliggör också att vi ska kunna ta fram en bättre Vaxholmskarta (webbkarta) som är anpassad till smartphones och paddor. En sådan karta kan också bli ett redskap för dokumentation inom andra enheter på förvaltningen, och innebära ett stort steg i den fortsatta digitaliseringen av förvaltningen.

Måluppfyllelse (Procent)



100% 

Indikator	Utfall 2018	Utfall 2019	Utfall 2020	Målnivå 2020	BM-värde 2020
 Beställning av kart- och mättjänster via webbformulär, procent (%)	0%	58,5%	86,6%	 70%	



Indikatorn för, Beställning av kart- och mättjänster via webbformulär, saknar jämförbart BM-värde.

Ekonomi

Vaxholms stad har en god ekonomi i balans. Den kommunala servicen är kostnadseffektiv så att skattepengarna ger så stort värde som möjligt.

Nämndens mål: Ekonomin är långsiktigt hållbar.

Agenda 2030

-  Anständiga arbetsvillkor och ekonomisk tillväxt
-  Hållbar konsumtion och produktion

Analys

Ekonomin långsiktiga mål mäts genom två indikatorer. Dels mäts resultatavvikelsen i procent för hela verksamheten, dels mäts självkostnadstäckningsgraden för bygglovsverksamheten, i andelen avgiftsintäkter i förhållande till verksamhetskostnad.

Stadsbyggnadsnämnden har för året en negativ budgetavvikelse på -1,2 mnkr. vilket ger en resultatavvikelse på -20%.

Bygglovsverksamhetens indikator för självkostnadstäckningsgraden sjunker under 2020 ytterligare något till 42%, vilket är i linje med vad resultatavvikelsen indikerar.


I den genomlysning som genomförts av enhetens verksamhet under året, har några nyckeltal tagits fram för att göra en jämförelse med andra någorlunda jämförbara kommuner.





Självkostnadstäckningsgraden har varit ett av dessa nyckeltal. Vid de analyser som gjorts av genomlysningens slutrapport, har det blivit tydligt att självkostnadstäckningsgraden inte är ett definierat nyckeltal. Kommuner tycks beräkna detta värde på olika sätt. Nyckeltalet finns inte med i Kolada och är inte definierat av SKR eller någon annan. Det har under året också framkommit att Vaxholms stad själv beräknat detta nyckeltal olika över tid, från år till år.

Frågan om huruvida självkostnadstäckningsgradens beräkning är korrekt, är inte möjlig att besvara och förändra i detta bokslut, utan utfallet redovisas efter samma princip som för 2019. Nyckeltalet är dock under utredning och jämförelser med hur andra kommuner beräknar detta nyckeltal pågår. Målet är att till tertialbokslutet T1 för 2021, ha kommit till en slutsats om hur detta nyckeltal framöver bör beräknas för att kunna redovisa ett kraftfullt och rättvisande nyckeltal. Troligen kommer detta leda till ett förslag från förvaltningen om ändring av hur beräkningen ska göras och att nämndens målnivå för 2021 vad gäller självkostnadstäckningsgraden revideras enligt detta.

Måluppfyllelse (Procent)



100% 

Indikator	Utfall 2018	Utfall 2019	Utfall 2020		Målnivå 2020	BM-värde 2020
 Resultatavvikelse i procent (%) av budgeten	-4%	-8%	-20%		0%	0%
 Självkostnadstäckningsgraden	63%	46%	42%		75%	66%

Verksamheternas arbete med anledning av coronaviruset

Coronapandemin har påverkat bygglov- och GIS-enhetens verksamhet, liksom alla andra verksamheter inom förvaltningen och kommunen.

Den ökade sjukfrånvaron under vår och sommar har påverkat måluppfyllelsen inom ekonomi negativt. Handläggningstiderna i vissa ärenden överskreds och delar av eller hela avgiften reducerades bort. Det var inte möjligt att ha telefontid med tanke på begränsad bemanning, utan frågor hänvisades till e-post. Från och med september har telefontider öppnats upp varje tisdag förmiddag, för allmänna frågor som inte gäller pågående ärenden. Utifrån dessa förutsättningar till följd av Coronapandemin, främst tidigare under våren, är det extra glädjande att handläggningstiderna kunnat kortas.

För att minska risken för smittspridning i förvaltningen, har verksamheten sedan slutet av april (med undantag för semesterperioden 8 veckor under sommaren) övergått från att i princip alla arbetar på kontoret, till att planera för att endast ca 50% av medarbetarna är på kontoret och övriga arbetar hemifrån i planerad schemaläggning. Under hösten har distansarbetet ökat ytterligare. Fysiska möten har inte kunnat hållas på samma sätt som tidigare. Arbetsmöten och möten med sökanden och byggsamrådsmöten, har hållit helt eller delvis via Skype eller telefon.

Under året har mängden ärenden ökat. Även antalet allmänna byggfrågor, utlämnanden av offentliga handlingar ur bygglovsarkivet och behovet av rådgivning har ökat. Mer tid än vanligt har därmed lagts på att ge service i allmänna frågor. Detta har begränsat möjligheten till gemensamt utvecklingsarbete. Även avsaknaden av fysiska möten har haft en återhållande inverkan på detta.

Utifrån förutsättningarna har dock situationen totalt sett klarats av på ett tillfredsställande sätt. Medarbetarna har till stor del kunnat arbetat hemifrån tack vare det digitala ärendehanteringssystemet.

Driftbudget

Verksamhet, belopp i mnkr	Bokslut 2020	Budget 2020	Budget-avvikelse	Bokslut 2019
Stadsbyggnadsnämnd	-0,3	-0,3	0,0	-0,4
Bygglovsverksamhet	-4,7	-3,4	-1,3	-3,8
GIS	-1,5	-1,7	0,2	-1,4
Stadsbyggnadsförvaltningen	0,0	0,0	0,0	0,0
Bygglov och GIS-enheten	-0,5	-0,4	-0,1	-0,8
Periodens resultat	-7,0	-5,9	-1,2	-6,3

Stadsbyggnadsnämnden har för året en negativ budgetavvikelse på -1,2 mnkr. Underskottet beror i huvudsak på att tillsynsverksamheten inte genererat budgeterade intäkter i form av sanktionsavgifter (-0,6 mnkr.), att en extern tillsynskonsult anlåtats för att förstärka verksamheten (-0,4 mnkr.) samt att en extern konsult anlåtats för den genomförda genomlysningen av verksamheten (-0,2 mnkr.). Utöver detta har bygglovsverksamheten gått med ett visst underskott, som dock balanserats upp av att GIS-verksamheten genererat motsvarande överskott.

Att avvikelsen inte blivit ännu större beror på en relativt hög sjukfrånvaro samt att kommunen fått full ersättning från staten för sina sjuklönekostnader nu under coronapandemin.

Investeringar

Investeringar belopp i mnkr	Bokslut 2020	Budget 2020	Budget-avvikelse
Digital utveckling	-0,1	-0,3	0,1
Bil	-0,4	-0,4	-0,1
Löpande investering	0,0	-0,1	0,1
Summa	-0,5	-0,7	0,2

Investeringsutfallet avser en tilläggsmodul för medborgarservice till ärendehanteringssystemet Castor och en ny mätbil för GIS-verksamheten.

Framtid och utveckling

I den rapport som genomlysningen av enhetens verksamhet resulterat i, redovisas 4 sammanfattande slutsatser och 6 rekommendationer för vägen framåt, vilket sammantaget ger ett bra stöd i det fortsatta utvecklingsarbetet inom enheten. Utifrån detta har en åtgärdsplan i 9 punkter tagits fram av enheten tillsammans med konsulten, som i alla delar ansluter till det arbete som påbörjades redan i november 2019, men sedan kom av sig när Coronapandemin slog till under våren. Handlingsplanen har fastställts av stadsbyggnadsnämnden och utgör nu ett tydligt mandat och uppdrag för enhetens utvecklingsarbete, med fortsatta fokus på digitalisering av verksamheten och ett fokus på god service för innevånare och företagare i Vaxholm.

Digitaliserade detaljplaner kommer att bli ett krav för nya detaljplaner från 2022. Troligen kommer det även komma krav längre fram på digitalisering av äldre analoga detaljplaner, vilket är en förutsättning för att i framtiden kunna automatisera vissa delar av bygglovshandläggningen. Arbete med detta pågår i samarbete med planenheten som också påbörjat digitaliseringen av kommunens befintliga detaljplaner.

Målet för hela enhetens verksamhet är att ha en helt digital handläggningsprocess från ansökan till arkivering av ärenden, och att arkivet är öppet för allmänheten att själva hämta information ur. Implementeringen av en fullt ut digital e-tjänst för anmälan och ansökan i bygglovs-, strandskydds- och kartärenden har fördröjts till följd av coronapandemin, men förväntas kunna påbörjas under våren 2021.

En digital slutarkivering kräver ett e-arkiv, vilket är en fråga för hela kommunförvaltningen. Under 2021 kommer förutsättningarna för införande och genomförande inklusive ekonomi att utredas för stadsbyggnadsförvaltningen och i första hand med bygglovs- och GIS-enheten som pilotverksamhet. Målsättningen är att starta upp ett e-arkiv för bygglovsarkivet under 2022. Detta arkiv ska dock inte förväxlas med ett fullödigt arkiv som en arkivmyndighet kan förväntas behöva ha enligt arkivlagens mening, utan är en mellanlagringsstation i avvaktan på digital slutarkivering hos kommunens arkivmyndighet som ska kunna fungera i sekler framöver (men ändå uppfylla lagens nuvarande krav i närtid).

Övergången till GIS-plattformen TopoDirekt under hösten 2020, möjliggör en bättre Vaxholmskarta (webbkarta) som är anpassad till smartphones och paddor. En sådan webbkarta kan också bli ett kraftfullt redskap för dokumentation inom andra enheter på förvaltningen, och innebär ett stort steg i den fortsatta digitaliseringen av förvaltningen. Arbetet med att ta fram denna karta beräknas pågå under våren 2021.

Under andra halvåret 2021 förväntas ny lagstiftning träda i kraft till följd av EU:s PSI-direktiv, som innebär att bland annat kommuner är skyldiga att offentliggöra olika typer av datainformation, så kallad öppen data. Förberedelser för detta har pågått under några års tid i Stockholmsregionen, i det kommungemensamt projekt med namnet ÖDIS. Projektet är nu avslutat och förberedelserna för implementering av den kommande lagstiftningen i förvaltningens arbetsrutiner måste kommunen avsluta på egen hand. I detta arbete är enhetens GIS-samordnare en nyckelperson.

För 2021 och 2022 har beslut fattats om extra resurser för att temporärt förstärka tillsynsverksamheten. Syftet är att minska ärendebalansen som byggts på under de senaste åren, genom att projektanställa ytterligare tillsynshandläggare.



**VAXHOLMS
STAD**

Nämndens nyckeltal 2020 (agenda 2030)

Stadsbyggnadsnämnden

Nämndens nyckeltal för uppföljning

Nämnden följer upp nedanstående nyckeltal som en del av kvalitetssäkring av verksamheten. Nyckeltalen kompletterar de indikatorer som är kopplade till nämndens mål och som följs upp i tertialuppföljningar och årsredovisning.

Kvalitet

Mått	Utfall 2018	Utfall 2019	Utfall 2020	BM 2020
Andel ärenden som inte klarar lagstadgad tid 		14%	7%	↗
Handläggningstid i veckor, ansökan inkommen till expedierad 	17,7	16,8	12,4	↗ 10,8
Handläggningstid i veckor, ärende komplett till beslut 	3,9	4,7	3,5	↗ 4
Nöjd Kund-Index (NKI), Bygglov 	52	42	46	↗ 64
Nöjd Kund-Index (NKI), Bygglov, kvinnor 			53	— 67
Nöjd Kund-Index (NKI), Bygglov, män 			44	— 64
Nöjda kunder i GIS-enkät, skala 1-5 	3,77	3,87	3,75	↘
Slutligt avgjorda beslut som står sig, överklagande 	80%	80%	70%	↘

Livsmiljö

Mått	Utfall 2018	Utfall 2019	Utfall 2020	BM 2020
Beställning av kart- och mättjänster via webbformulär, procent (%) 	0%	58,5%	86,6%	↗

Ekonomi

Mått	Utfall 2018	Utfall 2019	Utfall 2020	BM 2020
Resultatavvikelse i procent (%) av budgeten 	-4%	-8%	-20%	↘ 0%
Självkostnadstäckningsgraden 	63%	46%	42%	↘ 66%

De globala målen

Till varje nyckeltal visas symbolen för det globala mål som nyckeltalet kopplar till enligt en bedömning. Nedan listas de 17 globala målen.

-  1. Ingen fattigdom
-  2. Ingen hunger
-  3. God hälsa och välbefinnande
-  4. God utbildning för alla
-  5. Jämställdhet
-  6. Rent vatten och sanitet för alla
-  7. Hållbar energi för alla
-  8. Anständiga arbetsvillkor och ekonomisk tillväxt
-  9. Hållbar industri, innovationer och infrastruktur
-  10. Minskad ojämlikhet
-  11. Hållbara städer och samhällen
-  12. Hållbar konsumtion och produktion
-  13. Bekämpa klimatförändringarna
-  14. Hav och marina resurser
-  15. Ekosystem och biologisk mångfald
-  16. Fredliga och inkluderande samhällen
-  17. Genomförande och globalt partnerskap



**VAXHOLMS
STAD**

Åtgärdsplan 2021

Stadsbyggnadsnämnden

Inledning

Åtgärdsplanen omfattar de mål där utfallet för en eller flera indikatorer inte når minst 85 procent av uppsatta och beslutade målnivåer. Dessa indikatorer illustreras med röd färg i årsbokslutet. Åtgärdsplanen beskriver de åtgärder nämnden beslutar ska genomföras för att nå uppsatta och beslutade målnivåer. Planen ska kontinuerligt följas upp och status ska rapporteras vid kommande tertiälsuppföljningar.

Syftet med en åtgärdsplan för de indikatorer som visar rött är att tydligare lyfta beslut om insatser till en politisk nivå. Orsaken att åtgärdsplanen inte även omfattar indikatorer där utfallet når mellan 85 och 100 procents målnivå (gul nivå) är framförallt att prioritering av de indikatorer med sämst resultat i förhållande till målnivån ger en kraftfull och tydlig styrning. Indikatorer markeras med gul nivå även om resultatet är 99 procent av målnivån eller om målnivån är uppfylld men benchmarkingvärde saknas. Att ta med dessa indikatorer i samma åtgärdsplan ger en svagare och mindre tydlig styrning, vilket är tvärt emot den effekt åtgärdsplanen syftar till att uppnå.

Precis som tidigare kommer fokusområden och utvecklingsarbete som sker mot uppsatta mål och indikatorer beskrivas i årsbokslutet. Dessa fokusområden och insatser som genomförs är prioriterade för att arbeta mot de politiskt beslutade målen och resultatet följs upp genom utfall för indikatorerna. Det sker alltså arbete även om indikatorerna visar grönt eller gult. Skillnaden är att vid utfall som inte når minst 85 procent av målnivån kommer insatser tydligare att beslutas av de förtroendevalda och en tydligare återrapportering kommer ske tills dess att måluppfyllelsen når beslutad nivå.

Mål 1

Mål

Invånare och företagare är nöjda med bemötandet.

Indikatorer

Indikatorer där utfall ej uppnått minst 85 procent av målnivån	Utfall 2019	Utfall 2020	Målnivå 2020	BM-värde	Infördes i plan (år/mån)
NöjdKund-Index (NKI), Bygglov	42	46	60	64	20/01

Planerade åtgärder

Åtgärd	Ansvarig	Slutdatum
Fortsatt arbete med att utveckla processen för att besluta om bygglov.	Christoffer Amundin	2021-12-31
Fortsätta arbetet med att utveckla arbets sättet.	Christoffer Amundin	2021-12-31
Utveckla samtalet om service med medarbetarna på enheten.	Christoffer Amundin	2021-12-31

Beskrivning av planerade åtgärder

Det påbörjade arbetet behöver fortgå med verksamhetsutvecklingen av arbets sätt och processer (utveckling av mallar, rutiner, arbetsflöden och arbetsfördelning mellan enhetens medarbetare). Implementering av SKR:s nya besluts mallar SKR för bygg ärenden enligt PBL samt den inköpta digitala ansökningsmodulen (e-tjänst) till Castor, som möjliggör inloggning med Bank-id i pågående bygglovs ärende. Syftet med åtgärderna är att förbättra gransknings-, handläggnings- och beslutsprocessen i bygglovs ärenden samt övriga besluts ärenden, och att få bättre möjlighet att systematiskt kvalitetssäkra och utveckla arbetet.

En annan viktig punkt är samtalet med medarbetarna om service. Vad är god service? Kan arbetet ändras för att upplevelsen av service ska öka, utan att det medför extra arbete?

Viktigt att poängtera att de åtgärder som tagits fram inte kommer att påverka NKI för 2021 då denna indikator redovisas släpande med ett år. Det är först kommande år som vi kommer att se om årets planerade åtgärder får avsedd effekt.

Det bör också påpekas att upplevelsen av service också är knutet till den faktiska resurs som finns för att lämna en god service. Finns inte tillräckliga resurser avsatta för detta kommer det inte vara möjligt att radikalt höja resultatet för NKI.

Mål 2

Mål

Ekonomi är långsiktigt hållbar.

Indikatorer

Indikatorer där utfall ej uppnått minst 85 procent av målnivån	Utfall 2019	Utfall 2020	Målnivå 2020	BM-värde	Infördes i plan (år/mån)
Resultatavvikelse i procent (%) av budgeten (för den samlade verksamheten)	-8 %	-20 %	0 %	0 %	20/01
Självkostnadstäckningsgraden i procent (%) av budgeten (för bygglovsverksamheten)	46 %	42 %	75 %	66 %	20/01

Planerade åtgärder

Åtgärd	Ansvarig	Slutdatum
Fortsatt analys av självkostnadstäckningsgraden.	Christoffer Amundin	2021-03-31
Fortsatt analys av finansieringen av verksamheten utifrån styrande lagstiftning.	Christoffer Amundin	2021-03-31
Jämförande studie med andra kommuner.	Christoffer Amundin	2021-03-31
Fortsatt genomförande av handlingsplan efter genomlysningen.	Christoffer Amundin	2021-03-31

Beskrivning av planerade åtgärder

Avvikelserna för de ekonomiska indikatorerna har under 2020 fortsatt att öka. Efter årets genomlysning av verksamheten som redovisades i augusti, har en efteranalys pågått för att klargöra orsaker till det växande underskottet. Detta gäller både för resultatavvikelse i procent (%) av budgeten (för hela verksamheten) och för självkostnadstäckningsgraden i procent (%) av budgeten (för bygglovsverksamheten).

I denna analys har det blivit tydligt att man behöver skilja på de delar i verksamheten som får avgiftsfinansieras och de som måste skattefinansieras, vilket inte gjorts.

Beräkningen av självkostnadstäckningsgraden ändrats flera gånger på senare år. Kostnader som inte ska tas med i beräkningen av självkostnadstäckningsgraden har tagits med, vilket ger en felaktig självkostnadstäckningsgrad. Detta har resulterat i att bokslutet nu visar en självkostnadstäckningsgrad på 42%.

Även när det gäller resultatavvikelsen för hela verksamheten behöver en ordentlig analys genomföras. För verksamhet som måste skattefinansieras (tillsyn, rådgivning och service med utlämnande av offentliga handlingar) har man räknat med intäkter som inte har varit möjlig att uppnå. Detta tyder på att verksamheten kan vara underfinansierad.

Budgeten för 2021 är fastställd och inga större åtgärder är möjliga att vidta utan att äventyra stadsbyggnadsnämndens verksamhet. Detta kan komma att innebära budgetavvikelse även under 2021.

Till bokslutet 2020 har det inte varit möjligt att ändra indikatorerna för ekonomi. Avsikten är att till bokslut T1 kunna redovisa indikatorer beräknade på ett nytt och mer rättvisande sätt.

Med anledning av detta har tre åtgärds punkter tagits fram.

1. Fortsatt analys av självkostnadstäckningsgraden.
2. Fortsatt analys av finansieringen av verksamheten utifrån styrande lagstiftning.
3. Jämförande studie med andra kommuner.

Med resultatet av dessa tre åtgärder, är bedömningen att det ska finnas ett bra beslutsunderlag framtaget inför ramärendet 2021 då budgetutrymmet för 2022 tas fram.

Utöver det ovan redovisade fortsätter arbetet med verksamhetsutveckling utifrån den handlingsplan som tagits fram efter genomlysningen.

4. Fortsatt genomförande av handlingsplan efter genomlysningen.



Stadsbyggnadsförvaltningen
Anna Holm
Avtalscontroller

Uppföljning av internkontrollplan stadsbyggnadsnämnden 2020

Förslag till beslut

Informationen noteras till protokollet.

Uppföljning av Stadsbyggnadsnämndens internkontrollplan överlämnas till kommunstyrelsen för information.

Ärendebeskrivning

Förvaltningen redovisar uppföljning och resultat av internkontroll 2020. Uppföljningen utgår från de kontrollmoment som fastställdes i nämndens internkontrollplan 2020.

Enligt Vaxholms stads riktlinjer ska nämnderna i samband med årsredovisningen rapportera resultatet av den interna kontrollen till kommunstyrelsen.

Handlingar i ärendet

Tjänsteutlåtande Uppföljning av internkontrollplan 2020, 2021-01-25
Uppföljning internkontroll 2020 Stadsbyggnadsnämnden, 2021-02-02

Kopia på beslutet till:

För åtgärd: Bygglov- och GIS-enheten

För kännedom: Kommunstyrelsen
Susanne Edén, sbf



**VAXHOLMS
STAD**

Uppföljning internkontroll 2020

Stadsbyggnadsnämnden

Innehållsförteckning

1	Inledning.....	3
2	Uppföljning av risker och åtgärder	4
2.1	Hantera dataskyddsfrågor.....	4
2.2	Informera och kommunicera externt	4
2.3	Redovisa	5
2.4	Handläggning	6

1 Inledning

Syfte

Syftet med internkontroll är att bidra till att verksamheten bedrivs effektivt och säkert samt att risker identifieras och hanteras för att undgå allvarliga fel. Den interna kontrollen innebär att på en rimlig nivå säkerställa att:

-tillämpliga lagar, föreskrifter, riktlinjer med mera följs. Det innefattar lagstiftning, kommunens interna regelverk samt ingångna avtal med olika parter.

-finansiell rapportering och information om verksamheten är tillförlitlig, tillräcklig och ändamålsenlig. Det innebär att ha tillgång till rättvisande räkenskaper, ändamålsenlig redovisning av verksamhetens prestationer avseende kvantitet, kvalitet och resursanvändning samt övrig relevant information om verksamheten.

-verksamheten är ändamålsenlig och kostnadseffektiv. Det innebär att ha kontroll över insatta resurser i förhållande till prestationer och kvalitet samt att säkerställa att fattade beslut verkställs och följs upp.

Internkontroll är en integrerad del av kommunens samtliga rutiner, processer och system. Alla, såväl förtroendevalda som tjänstepersoner, är på olika sätt involverade i arbetet med internkontroll och arbetet med att hantera risker som negativt kan påverka att målsättningar uppnås. En väsentlig del i internkontrollen utgörs dock av riskanalys och riskhantering i form av förebyggande åtgärder och kontrollmoment.

Ansvar

Kommunstyrelsen har det övergripande ansvaret för att det finns en god internkontroll. Nämnderna har ansvar att se till att den interna kontrollen är tillräcklig i inom respektive verksamhetsområde.

Internkontrollplan och uppföljning

Internkontrollplanen upprättas utifrån en riskanalys som baseras på de processer/rutiner som finns inom kommunens olika verksamhetsområden. Vid riskanalys gör man en bedömning av sannolikheten för att olika risker skulle kunna inträffa samt en bedömning av vilka konsekvenser det skulle få om det sker. Bedömning av konsekvenser utgår från skada för brukare, medarbetare eller tredje part, samt konsekvenser för kommunens ekonomi och/eller förtroende/varumärke.

Riskanalysen ska omprövas varje år och en internkontrollplan ska fastställas av respektive nämnd i samband med beslut om mål och budget.



Nämnderna ska i samband med årsredovisningen rapportera resultatet av den interna kontrollen inom nämnden till kommunstyrelsen som i sin tur utvärderar kommunens samlade system och beslutar om det behöver göras förbättringar.




2 Uppföljning av risker och åtgärder

I avsnittet redovisas uppföljning av de risker som ingick i internkontrollplanen 2019 samt de eventuella åtgärder som har vidtagits under året för att minska eller eliminera risken.

2.1 Hantera dataskyddsfrågor


Risk: Inträffad personuppgiftsincident

Kontrollmoment	Bedömning	Kommentar
Utvärdering av efterlevnad av dataskyddsförordningen	 Mindre avvikelser	Genom Kansli- och serviceenheten görs självuppskattning gällande efterlevnad av dataskyddsförordningen. Det finns variationer men generellt bedöms efterlevnad av dataskyddsförordningen som god.
Personuppgiftsincidenter	 Mindre avvikelser	Några personuppgiftsincidenter har anmälts under 2020. Oklart om det beror på att det faktiskt varit få incidenter eller om det brustit i att anmäla. Frågan bevakas framåt.

Förebyggande åtgärder	Status	Kommentar
Utbildningsinsatser i verksamheterna	 Avslutad	
Utveckling och förankring av rutiner enligt GDPR	 Avslutad	Utifrån bland annat Kansli- och serviceenhetens självuppskattningensenkät gällande efterlevnad av dataskyddsförordningen planeras vidare arbete och förankring av rutiner. Information om mallar och rutiner finns på Stimmet.
Fortsatt utbildning för medarbetare och förtroendevalda	 Avslutad	De utbildningar som genomförts under året är kopplat till nyanställda samt nya chefer i första hand. Kansli- och serviceenhetens tidigare digitala utbildning har använts, de planerar att ta fram en ny digitaliserad "basutbildning" i GDPR under 2021.

2.2 Informera och kommunicera externt

Risk: Bristande möjlighet att upprätthålla service och information, t.ex. via hemsida och telefon (bygglov)

Kontrollmoment	Bedömning	Kommentar
Informationskontroll	 Mindre avvikelser	Indikatorn för området visar avvikelser från målsättning. Avvikelsen beror dels på att webbplatsen inte uppdaterats med den frekvens som anges i internkontrollplanen (antalet undersidor på vaxholm.se som är uppdaterade inom tre månader) men framför allt på grund av en ombyggnad av plattformen som pågått under stor del av året. Under 2020 har webben uppdaterats med ny layout, informationen har omformulerats och förtydligats. Publicering planeras under januari 2021.

Förebyggande åtgärder	Status	Kommentar
Se över möjliga alternativ för att förbättra tillgängligheten.	✓ Avslutad	Den nya digitala e-tjänsten för anmälan och ansökan i bygglovs-, strandskydds- och kartärenden som är på gång, kommer möjliggöra bättre service till sökanden och mindre arbete för enhetens medarbetare. Implementeringen av en fullt ut digital e-tjänst förväntas kunna påbörjas under våren 2021.

2.3 Redovisa

Risk: Felaktigheter vid köp av varor och tjänster

Kontrollmoment	Bedömning	Kommentar
Kontering och attest stämmer med kontoplanen och attestordningen. Kontrollera att attestförteckningarna är fullständiga och uppdaterade.	● Ingen avvikelse	Inga avvikelser.

Förebyggande åtgärder	Status	Kommentar
Utbilda nya chefer samt tydliggöra information på intranätet.	✓ Avslutad	Utbildning av nya chefer och uppdatering av information på intranätet sker löpande.

Risk: Ofullständig verifikation avseende förtroendekänsliga poster

Kontrollmoment	Bedömning	Kommentar
Att förtroendekänsliga poster är rätt konterade, har datum och syfte angett och deltagarlista bifogad.	● Ingen avvikelse	Inga avvikelser.

Förebyggande åtgärder	Status	Kommentar
Löpande kontroll	✓ Avslutad	Inga avvikelser.


Risk: Felaktigheter vid kundfakturerings


Kontrollmoment	Bedömning	Kommentar
Korrekt utfärdade kundfakturor	◆ Mindre avvikelse	Internkontroll görs när debiteringar skickas till ekonomienheten. Ett fel har under året upptäckts vid internkontrollen, innan fakturan skickats till kund.

Förebyggande åtgärder	Status	Kommentar
Alla förvaltningar tillämpar tvåhandsprincip vid kundfakturerings.	✓ Avslutad	Rutin finns på plats för tvåhandsprincipen. Sannolikt får rutinerna avsedd effekt, att inga felaktiga fakturor skickas ut.
Implementering av beräkningsstöd i ärendehanteringssystemet.	✓ Avslutad	Beräkningsstödet används idag av mät- och kartingenjörerna vid arbete inom GIS-området. Frågan bevakas framåt för implementering gällande handläggningen av PBL- och MB-ärenden. I varje beslut framgår hur uträkningen har skett.


2.4 Handläggning


Risk: Orimliga krav och förväntningar från sakägare, t.ex. hög andel överklaganden och avslag (bygglov)

Kontrollmoment	Bedömning	Kommentar
Avstämning över tid	 Ingen avvikelse	Av totalt 648 beslut under 2020 överklagades 22 st, motsvarande 3,4%. Under 2019 överklagades 4 % av ärendena i Vaxholms stad. Året dessförinnan var antalet mellan 4 - 5 %. Andelen är således fortsatt relativt hög men har minskat.


Förebyggande åtgärder	Status	Kommentar
Kontinuerligt arbete med webbplats.	 Avslutad	Under 2020 har webben uppdaterats med ny layout, informationen har omformulerats och förtydligats. Publicering planeras under januari 2021.


Risk: Konflikter, hot och högre arbetsbelastning gällande tillsynsarbete.

Kontrollmoment	Bedömning	Kommentar
Risikutvärdering i tillsynsärenden	 Ingen avvikelse	Risikutvärdering i tillsynsärenden sker löpande. Förvaltningsjurist tillträde i början av 2020 och är bland annat ett stöd i arbetet med tillsyn.


Förebyggande åtgärder	Status	Kommentar
Alltid två personer på möten och platsbesök.	 Avslutad	Två personer åker alltid på möten och platsbesök.


Risk: Regelverk ändras och/eller är svåra att tolka.

Kontrollmoment	Bedömning	Kommentar
Rättsäkerhetsanalys av slutligen avgjorda ärenden som överprövats	 Mindre avvikelse	Andel ärenden som står sig vid överprövning under 2020 är 70%. Det var 10 beslut som vann laga kraft vid överprövning år 2020. 7 ärenden som var rätt och 3 fel. Det var dubbelt så många ärenden som vann laga kraft året innan. Hur många ärenden som vinner laga kraft varierar år för år varför även utfallet varierar. 70% är ett bra resultat beaktat att det var få ärenden som vann laga kraft. Utfallen bevakas över tid för att se trendförändring.


Förebyggande åtgärder	Status	Kommentar
Rutin för systematisk rättslig kvalitetsuppföljning (ändrade regelverk/viktiga domar) för att skapa lärande för tjänstepersonerna.	 Avslutad	Rutin finns. Ärenden där det inte är entydigt att ändring kan tas som relationshandling eller kräver nytt beslut tas till samsynsmöte för gemensam bedömning och beslut.

Risk: Ökad andel lovbeslut där lovet inte efterföljs.


Kontrollmoment	Bedömning	Kommentar
Översyn av nya lovbeslut i redan beslutade ärenden	 Ingen avvikelse	Under 2020 togs 15 beslut gällande godkännande av reviderade handlingar och 4 beslut om revidering av bygglov.


Förebyggande åtgärder	Status	Kommentar
Rutin för separering av när reviderade ritningar kan godkännas och när nytt lovbeslut behövs	 Avslutad	Rutin finns. Ärenden där det inte är entydigt att ändring kan tas som relationshandling eller kräver nytt beslut tas till samsynsmöte för gemensam bedömning och beslut.

Risk: Jäv

Förebyggande åtgärder	Status	Kommentar
Kontinuerlig information/påminnelse till tjänstepersoner och politiker om var och ens personliga skyldighet att säga till om ett jävsförhållande kan finnas.	 Avslutad	Utbildning i början av varje år, kontinuerlig uppföljning vid nämndmöten och kontroll vid varje beslut.

Risk: Tidsfristerna för beslut i ärenden om lov eller förhandsbesked överskrids.

Kontrollmoment	Bedömning	Kommentar
Uppföljning av nyckeltal, andel ärenden som inte klarar lagstadgad tid	 Mindre avvikelse	För anmälsärenden klarade inte 6 av 83 ärenden lagstadgad tid, 7%. För lovärenden var det 9 av 128 som inte klarade lagstadgad handläggningstid, 7%.

Förebyggande åtgärder	Status	Kommentar
Fortsatt arbete med process och rutiner samt implementering av dessa.	 Avslutad	Process och rutiner för bygglov har tagits fram och publicerats på Stimmet. Process för öppna data finns framtagen och inväntar godkännande.



Anette Lingesund
Nämndsekreterare/utredare

Rapportering av delegeringsbeslut till nämnd 2021-02-17

Förslag till beslut

Informationen noteras till protokollet.

Sammanfattning

Rapportering av delegeringsbeslut under perioden;
2021-01-08 – 2021-02-02, §§ 7-49

Handlingar i ärendet

Tjänsteutlåtande, Anette Lingesund, 2021-02-01
Ärendelista delegeringsbeslut

Kopia på beslutet till:

För kännedom: Bygglov- och GIS-enheten