

Årsredovisning

Tertial 3 2022



**VILHELMINA
KOMMUN**
VUALTJEREN TJIELTE

Miljö- och byggnadsnämnd



VILHELMINA
KOMMUN

Kommunstyrelsen, 912 81 VILHELMINA

Besöksadress: Förvaltningshuset, Torget 6

Växel: 0940-14 000



Innehållsförteckning

1 Kommuninformation	3
1.1 Ekonomisk redovisning	3
1.1.1 Investeringsredovisning.....	3
2 Verksamhetsberättelse	3
2.1 Ekonomisk redovisning	3
2.1.1 Kommentarer till utfall för perioden.....	3
2.1.2 Redogörelse för utfallspåverkande beslut.....	4
3 Kommunfullmäktiges perspektiv och riktlinjer.....	4
3.1 TILLGÄNGLIGHET	4
3.2 TRYGGHET.....	5
3.3 EFFEKTIVITET	5
3.4 SAMHÄLLSUTVECKLING.....	5
4 Måluppfyllelse per perspektiv	5
4.1 TILLGÄNGLIGHET	5
4.2 TRYGGHET	5
4.3 EFFEKTIVITET	6
4.4 SAMHÄLLSUTVECKLING.....	6

Bilagor

1. MBN- 2022-547 Brukarundersökning miljö- och byggnadsnämnden 2022
2. Måluppfyllelse - effektkedjor på verksamhetsnivå (redovisas till endast till Miljö- och byggnadsnämnden)



1 Kommuninformation

1.1 Ekonomisk redovisning

1.1.1 Investeringsredovisning

Inga investeringar har gjorts under 2022

2 Verksamhetsberättelse

2.1 Ekonomisk redovisning

Bokslut 2022

	Budget_2022	Utfall_2022	Avvikelse	Utfall_2021
Total				
Intäkter	-3 640	-2 906	-734	-4 012
Personalkostnader	5 941	4 621	1 320	4 005
Övriga kostnader	649	641	8	487
Nettokostnader	2 950	2 355	595	480

2.1.1 Kommentarer till utfall för perioden

2.1.1.1 Sammanfattning

Sammanfattning

Nämndens intäkter 2022 är betydligt lägre än 2021. Intäkterna är också låga i förhållande till nämndens budget för 2022.

De låga intäkterna bedöms delvis bero på ett något minskat ärendeflöde under året. Men framför allt bedöms det bero på den kö av bygglovsärenden som vi hade redan i starten av 2022. En kö som fortsatte växa på grund av underbemanning på bygglovs sidan under 2021 och vidare under första halvan av 2022. Långa handläggningstider har inneburit att färre beslut hunnit fattas samt att vi fått sätta ner avgifterna när vi inte kunnat hålla de lagstadgade handläggningstiderna.

Man ska också ha med sig att ett beslutat bygglov gäller i fem år och att ärendet inte avslutas förrän byggnationen är klar (alternativt att lovet förfaller). Efter att bygglov beslutats sker fortsatt handläggning genom bland annat startbesked, tekniskt samråd och slutbesked. Det innebär att avgiften ska täcka mer än bara handläggningen av bygglovet.

I och med högt ärendeflöde under 2021 och fler år innan har det inneburit att mycket tid också lagts på fortsatt handläggning av dessa äldre ärenden. Dessa pågående ärenden har i perioder behövts prioriteras för att byggherrarna ska kunna slutföra byggprojekten och ta byggnaderna i bruk.

Trots lägre intäkter än budgeterat så har nämnden ett överskott på 595 000 kr. Detta beror på låga personalkostnader i och med vakanser under årets första halva samt visst deltidsarbete.



2.1.1.2 Detaljerad analys

Intäkter

Intäkterna för 2022 ligger 734 000 kr under årsbudget. Periodutfallet följer i princip delårsprognos (jämför delårsprognos 2 891 000 mot utfall 2 906 000).

Vi kan se en minskning av byggrelaterade ärenden under året (jämför 773 ärenden mot 989 under 2021) och antalet ansökningar gällande nybyggnation av fritidshus har under året varit ca 20 färre än 2021. Även intäkterna avseende detaljplaner var lägre än föregående år. Tittar man bakåt är det vanligt med ganska stora variationer. Vi kan också se att andelen övriga ärenden (miljö, livsmedel mm.) är ca 80 färre än föregående år. Ovanstående är bidragande orsak till de minskade intäkterna.

De låga intäkterna på bygglovssidan bedöms också till stor del bero på den kö av bygglovsärendens som skapats i och med underbemanning under lång tid. Ärenden har inte handlagts i tid och i fler fall där handläggningstiden har överstigit lagstadgade 10 veckor har avgiften för bygglov reducerats. I ett antal ärenden som inkom under 2022 har fortfarande beslut inte fattats.

Personalkostnader

Unders första halvan av 2022 hade vi vakanta tjänster då rekrytering av både bygglovshandläggare och miljöinspektör drog ut på tiden. Detta är den största anledningen till att personalkostnaderna är betydligt lägre än budget. Under året och också ett flertal personer arbetat deltid (föräldraledighet) vilket varit en bidragande orsak till lägre personalkostnader.

Det kan också konstateras att budgeten för personalkostnader under 2022 var relativt hög, vilket kan kopplas till att fler nyrekryteringar skulle göras under året (bland annat miljö- och byggchef).

Övriga kostnader

Övriga kostnader är något lägre men följer i stort budgetutrymmet.

2.1.2 Redogörelse för utfallspåverkande beslut

Inga sådana beslut har tagits under året.

3 Kommunfullmäktiges perspektiv och riktlinjer

3.1 TILLGÄNGLIGHET

Riktlinjer:

Gott värdskap, hög tillgänglighet och professionalism är värden som ska genomsyra all vår verksamhet. Transparens/insyn, öppenhet, delaktighet, för alla, snabbt och enkelt, tillgång till utbildning, snabb etablering av nyanlända, minska utanförskap.



3.2 TRYGGHET

Riktlinjer:

Välfärd, socialt skyddsnät, myndighetsutövning, fysisk miljö, säkerhet, krisberedskap

3.3 EFFEKTIVITET

Riktlinjer:

Utifrån invånarnas/kundernas, forskning, beprövad vetenskap och kunskapsbaserade perspektiv utveckla kvaliteten på (välfärds)tjänsterna, digitalisera det som går att digitalisera.

3.4 SAMHÄLLSUTVECKLING

Riktlinjer:

Bibehålla och utveckla ett ekologiskt, ekonomiskt och socialt hållbart samhälle

4 Måluppfyllelse per perspektiv

4.1 TILLGÄNGLIGHET

Nämndmål	Måluppfyllelse och analys
Medborgaren i fokus. Bra bemötande, serviceanda, flexibilitet och tillgänglighet ur ett medborgarperspektiv ska präglade nämndens verksamheter	<p>— Nämnden har även i år försökt uppnå målet med bra tillgänglighet och att alla ska få ett bra bemötande. Med tanke på den arbetsbelastning vi haft har vi nått ganska långt.</p> <p>86,3 % av de som svarat på brukarundersökningen tycker trots allt att det är lätt att komma i kontakt med nämnden (56,2 % i hög grad) och ungefär lika många tycker att de fått tillräcklig information och hjälp i sitt ärende (56,3 % i hög grad)</p> <p>87,1 % tycker att ärendet handlagts på ett korrekt sätt (varav 65,7 % i hög grad). Vår bedömning är att telefondiderna hos administrationen och bygglovshandläggare ökat tillgängligheten då det blir tydligare när personalen är anträffbar.</p> <p>Trots att inkommande ärenden prioriterats har lagstadgade handläggningstider på byggsidan inte vara möjliga att hålla. Vad gäller registrering av livsmedelverksamhet uppnås målet på 4 veckor i samtliga ärenden.</p> <p>Målet bedöms delvis vara uppfyllt för 2022</p>

4.2 TRYGGHET

Nämndmål	Måluppfyllelse och analys
Trygg och säker samhällsplanering.	<p>— Årlig fältkontroll av bäckar och raviner i Kittelfjällsområdet har genomförts. Inga större avvikelser noterades även om det fanns spår efter större vattenflöden i bäckarna, där sediment följt med vattnet. Sedimentationsdammarna såg</p>



Nämndmål	Måluppfyllelse och analys
	ut att vara i bra skick. Målet bedöms vara uppfyllt för 2022

4.3 EFFEKTIVITET

Nämndmål	Måluppfyllelse och analys
Nämndens verksamhet ska planeras och genomföras kostnadseffektivt. Digitaliseringsgraden ska öka.	<p>— Digitaliseringsarbetet har fortgått men inte prioriterats i större utsträckning på grund av hög arbetsbelastning. En annan faktor som påverkar är ekonomin.</p> <p>Antalet inkomna ärenden via e-tjänst är 20,3 % dvs. ungefär detsamma som föregående år och det flesta som använder e-tjänsten är nöjda. Vi ser dock att ett visst förbättringsarbete kan vara bra att underlätta för sökanden samt för att få in fler kompletta ansökningar.</p> <p>Antalet e-tjänster som erbjuds har ökat något under året. Vi saknar fortfarande en koppling mellan e-tjänstplattform och ärendesystem men fortsätter bevaka möjligheten. Att arbeta i fler system utan koppling innebär merarbete för personalen.</p> <p>De flesta av nämndens sammanträden har genomförts digitalt under 2022, vilket över lag fungerar effektivt och bra.</p> <p>I och med hög arbetsbelastning har arbetet med ekonomikopplingen i ärendesystemet för att underlätta fakturering fått vänta och arbetet med hemsidan har blivit eftersatt.</p> <p>Under året har resurser lagts på arbetet med digitalisering av detaljplaner.</p> <p>Målet bedöms delvis vara uppfyllt för 2022</p>

4.4 SAMHÄLLSUTVECKLING

Nämndmål	Måluppfyllelse och analys
God och hållbar livsmiljö. Nämnden ska verka för en livskraftig, attraktiv och långsiktigt hållbar fjällkommun.	<p>— Nämndens mål för en god och hållbar livsmiljö har i stora delar uppfyllts via den tillsyn som utförs inom miljö- och hälsoskydd, livsmedel, försäljningstillsyn och rökfria miljöer. Tillsyn har utförts men inte i den omfattning som anges i antagna tillsynsplaner (ca 70 %). Kontrollköp av tobak är utfört enligt plan.</p> <p>Planerade aktiviteter för att uppdatera befintligt tillsynsregister för OVK (obligatorisk ventilationskontroll) samt lekplatser har inte varit möjliga att utföra pga. bristande resurser.</p> <p>Målet bedöms delvis vara uppfyllt för 2022</p>



Brukarundersökning Miljö-och byggnadsnämnden 2022

Vilhelmina kommun

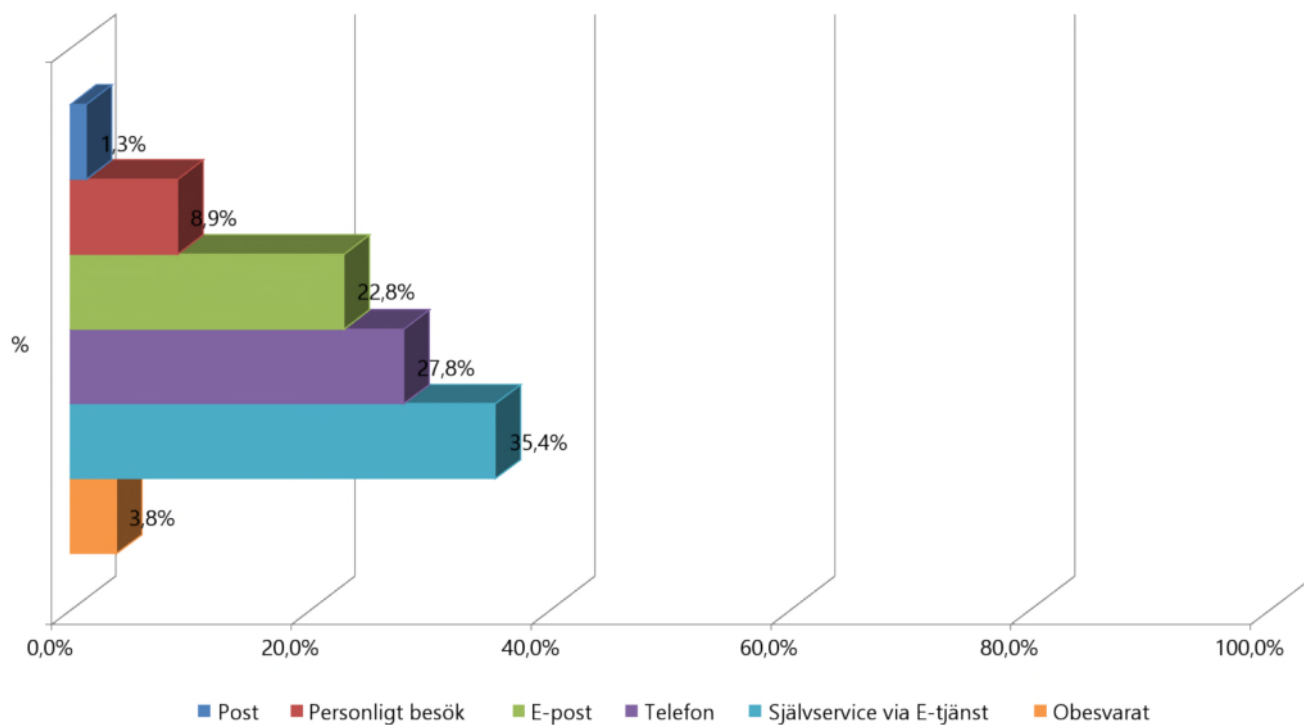
Slutrapport

Antal svar: 90



Den här undersökningen har totalt 90 respondenter och en svarsfrekvens på 28,9%.
Undersökningen utfördes från 2022-10-28 till 2022-12-01.
Den här rapporten visar resultaten för de 90 respondenter som uppfyller filtervillkoren i filter.
Rapporten skapades 02-12-2022 08:10:14.

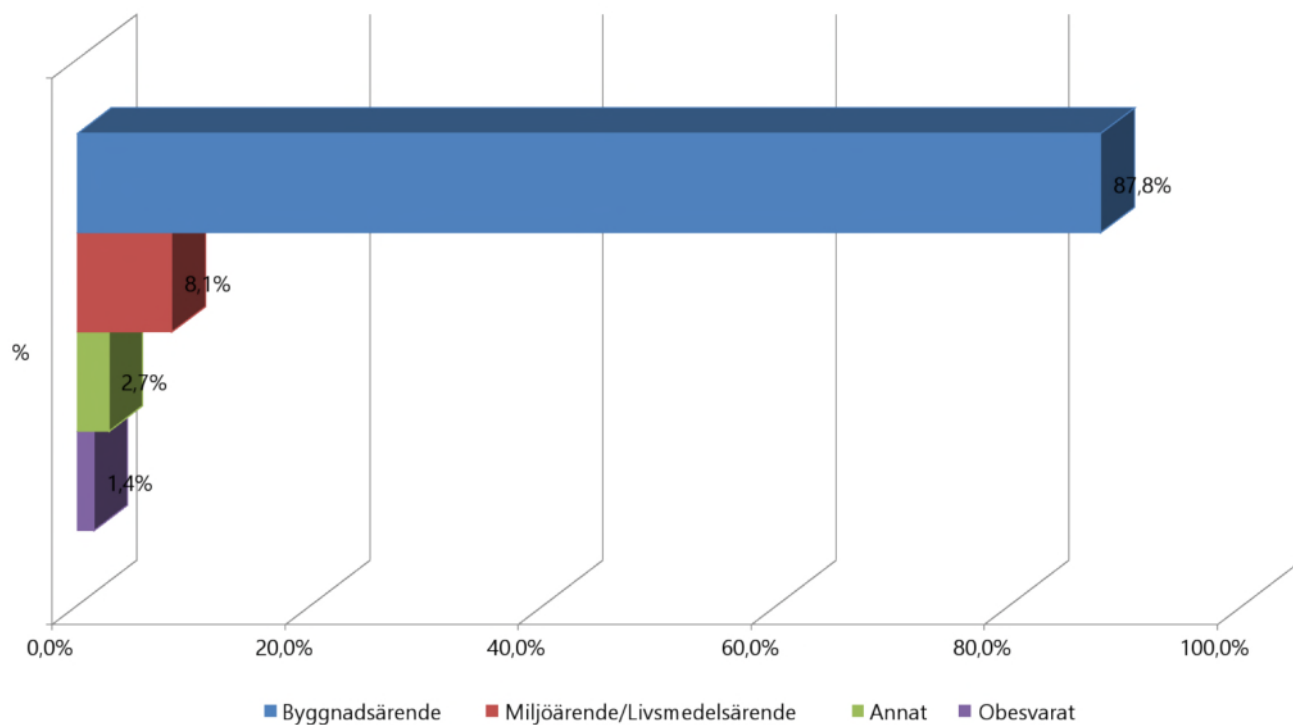
2 På vilket sätt kontaktade ni Miljö- och byggnadsnämnden?



2 På vilket sätt kontaktade ni Miljö- och byggnadsnämnden?

	%
Post	1,3%
Personligt besök	8,9%
E-post	22,8%
Telefon	27,8%
Självservice via E-tjänst	35,4%
Obesvarat	3,8%
Ack. svar	79

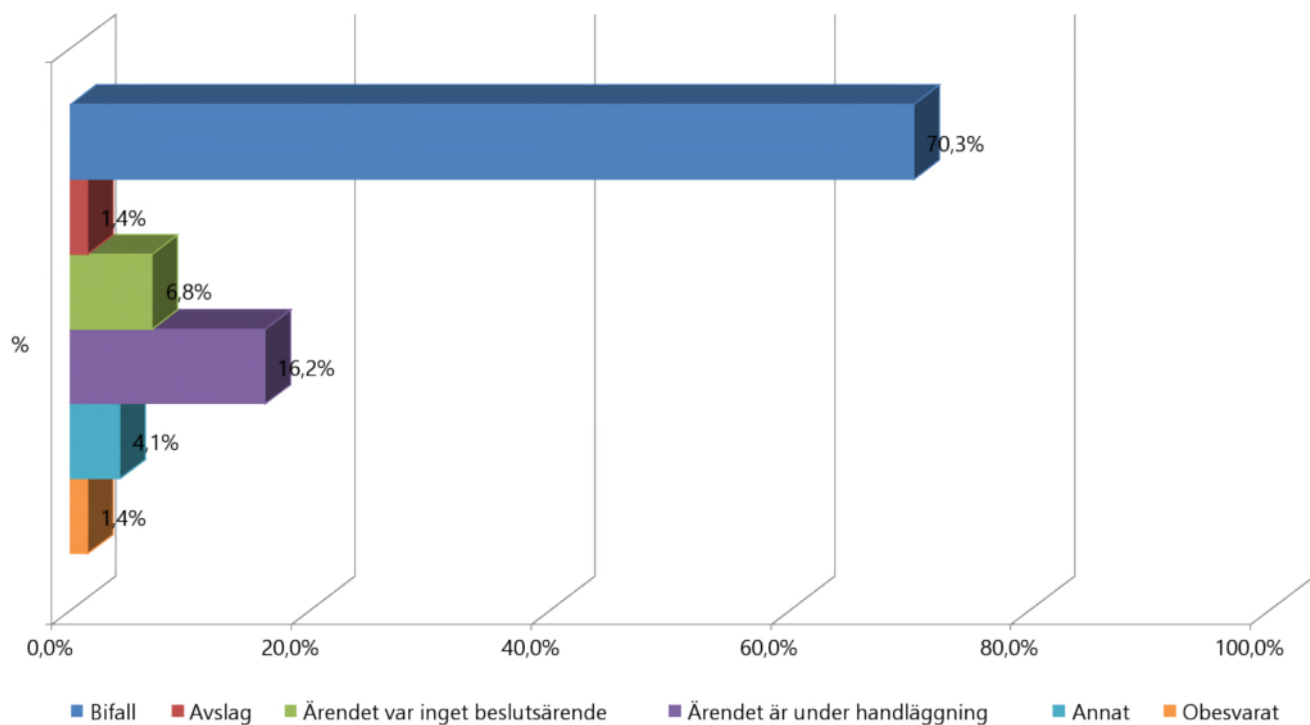
3 Av vilken anledning var ni i kontakt med Miljö- och byggnadsnämnden?



3 Av vilken anledning var ni i kontakt med Miljö- och byggnadsnämnden?

	%
Byggnadsärende	87,8%
Miljöärende/Livsmedelsärende	8,1%
Annat	2,7%
Obesvarat	1,4%
Ack. svar	74

4 Vad resulterade ärendet i ?



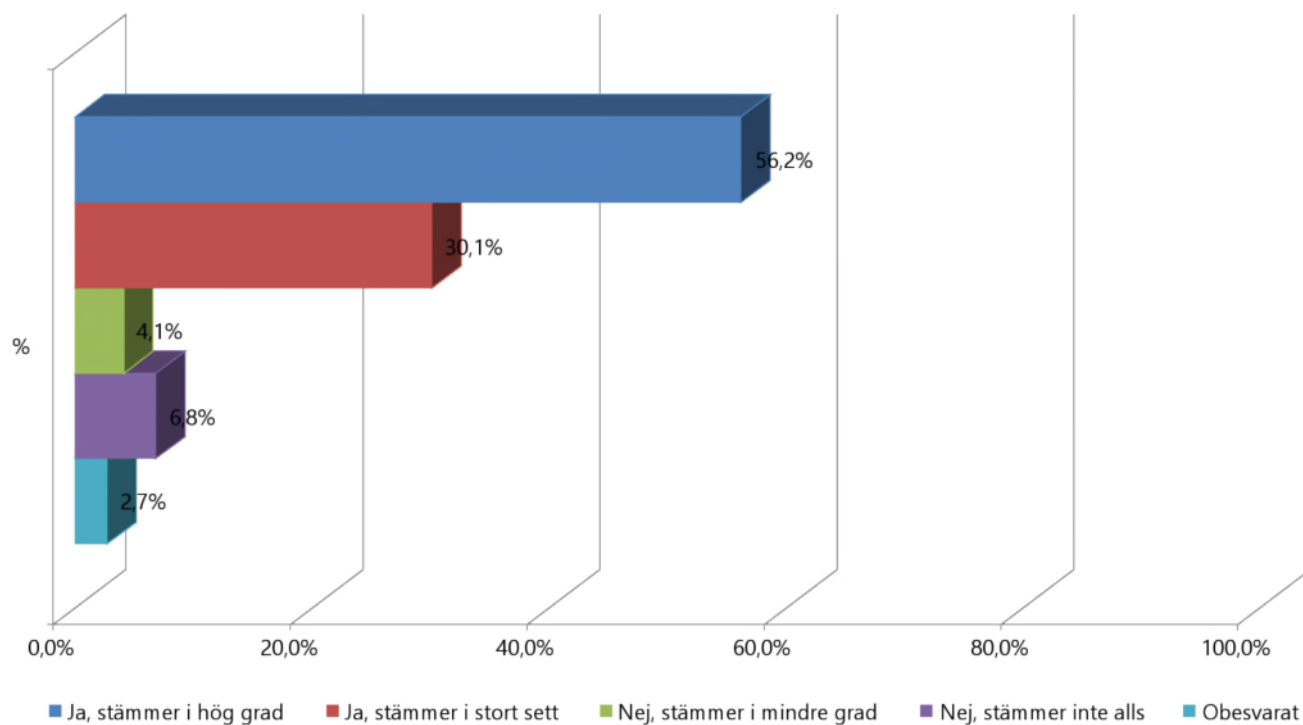
4 Vad resulterade ärendet i ?

	%
Bifall	70,3%
Avslag	1,4%
Ärendet var inget beslutsärende	6,8%
Ärendet är under handläggning	16,2%
Annat	4,1%
Obesvarat	1,4%
Ack. svar	74

4 Vad resulterade ärendet i ?

Annat
Ingen kontakt, fören en bil smyger omkring här , någon fotar men gör sig inte till känna. Vi får veta att vi gjort fel och får böter. Detta trots att vi har bygglov , stämpel över vatten o avlopp :bygglov beviljat.
KA-uppdrag
Många ärenden, varit igång i årtal, inget är klart ännu.

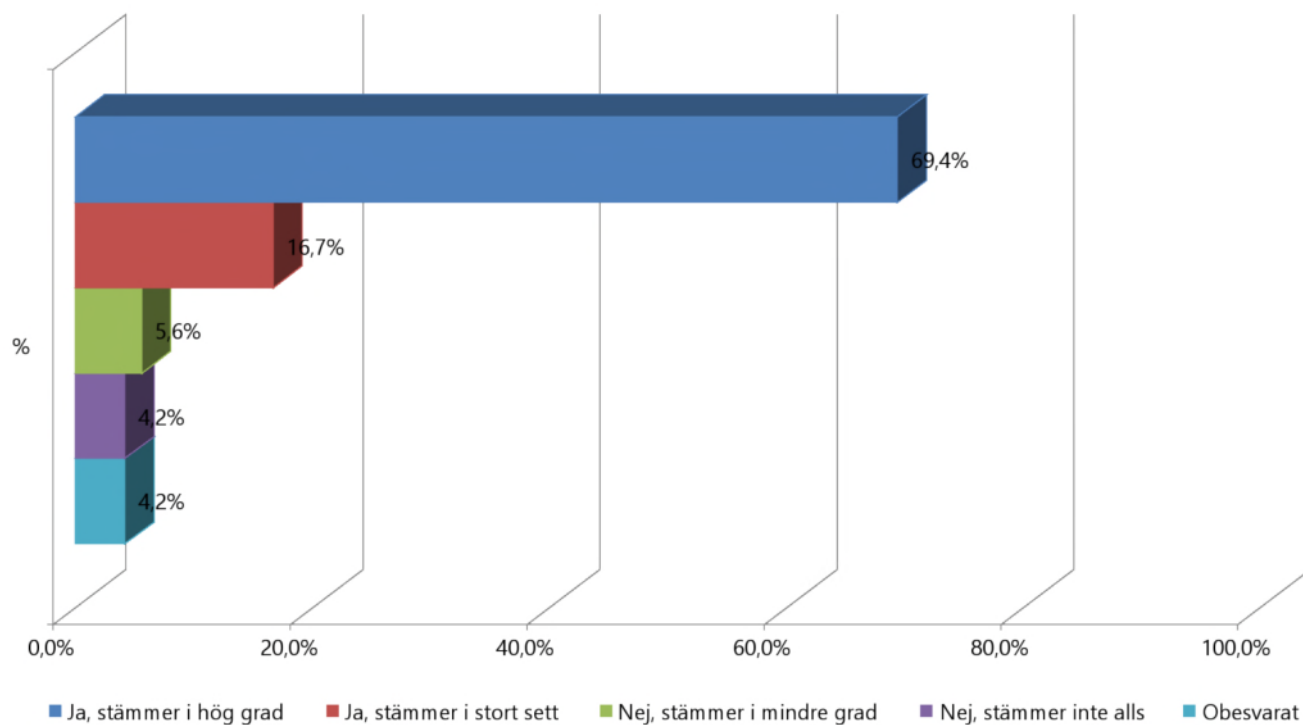
5 Det var lätt att komma i kontakt med Miljö- och byggnadsnämnden



5 Det var lätt att komma i kontakt med Miljö- och byggnadsnämnden

	%
Ja, stämmer i hög grad	56,2%
Ja, stämmer i stort sett	30,1%
Nej, stämmer i mindre grad	4,1%
Nej, stämmer inte alls	6,8%
Obesvarat	2,7%
Ack. svar	73

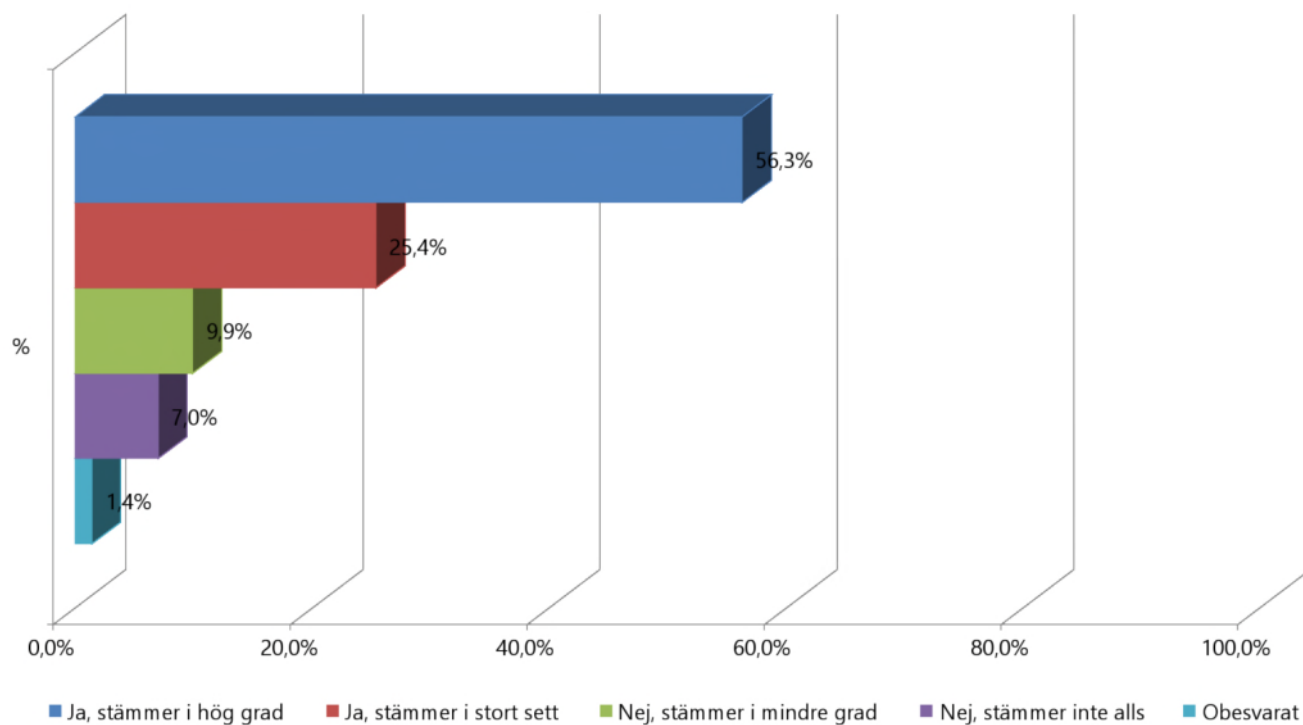
6 Jag anser att jag blev bemött på ett bra sätt



6 Jag anser att jag blev bemött på ett bra sätt

	%
Ja, stämmer i hög grad	69,4%
Ja, stämmer i stort sett	16,7%
Nej, stämmer i mindre grad	5,6%
Nej, stämmer inte alls	4,2%
Obesvarat	4,2%
Ack. svar	72

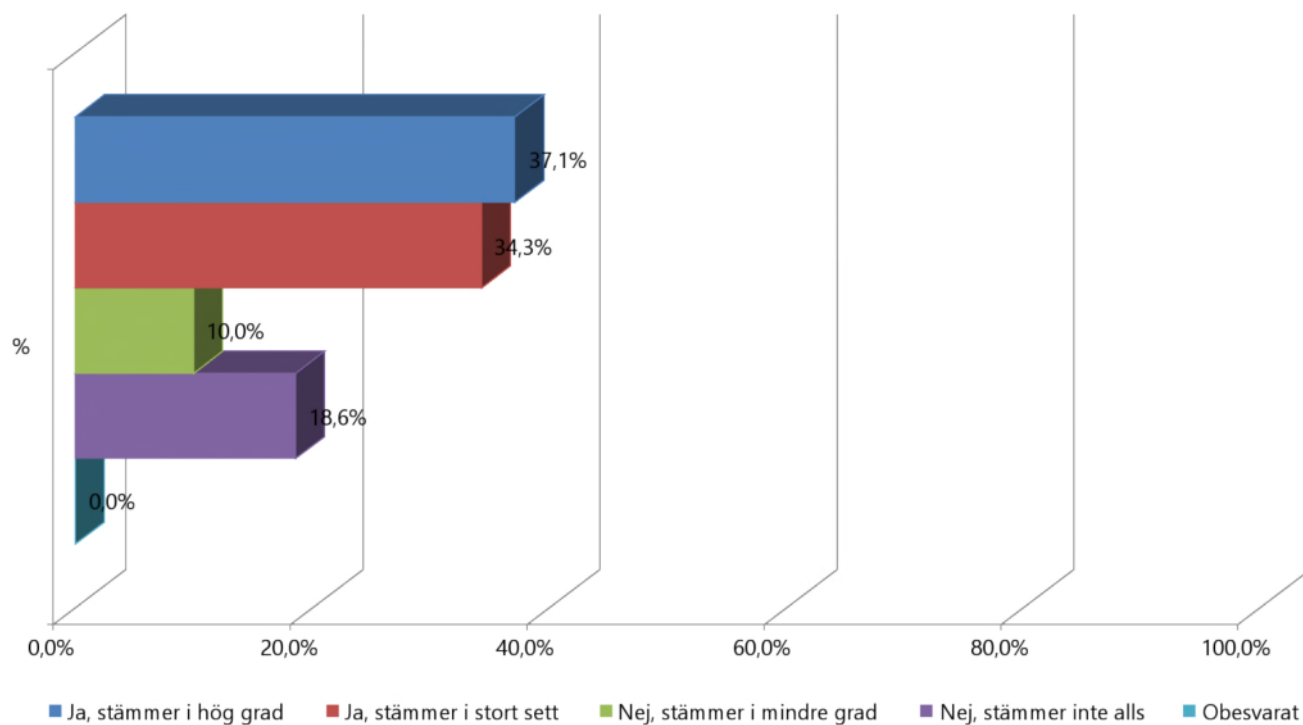
7 Jag fick tillräcklig information och hjälp i mitt ärende



7 Jag fick tillräcklig information och hjälp i mitt ärende

	%
Ja, stämmer i hög grad	56,3%
Ja, stämmer i stort sett	25,4%
Nej, stämmer i mindre grad	9,9%
Nej, stämmer inte alls	7,0%
Obesvarat	1,4%
Ack. svar	71

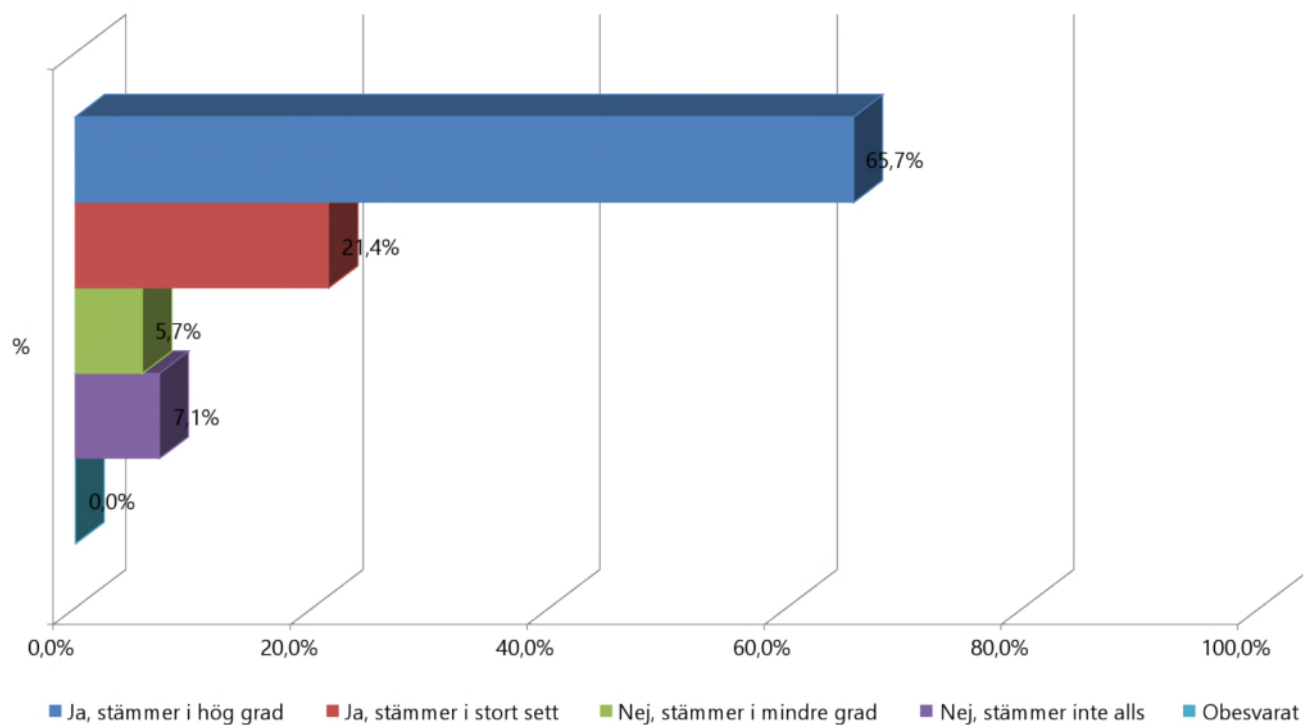
8 Handläggningen av ärendet skedde inom rimlig tid



8 Handläggningen av ärendet skedde inom rimlig tid

	%
Ja, stämmer i hög grad	37,1%
Ja, stämmer i stort sett	34,3%
Nej, stämmer i mindre grad	10,0%
Nej, stämmer inte alls	18,6%
Obesvarat	0,0%
Ack. svar	70

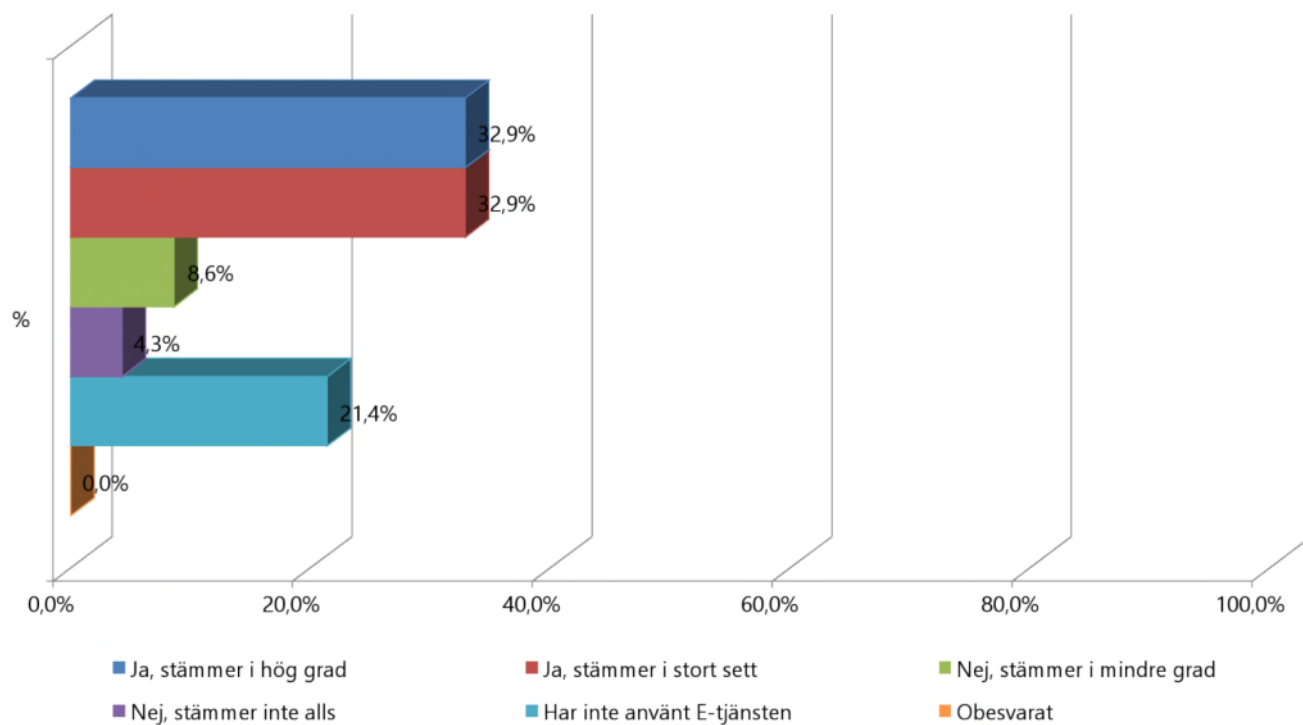
9 Jag tycker att ärendet handlagts på ett korrekt sätt



9 Jag tycker att ärendet handlagts på ett korrekt sätt

	%
Ja, stämmer i hög grad	65,7%
Ja, stämmer i stort sett	21,4%
Nej, stämmer i mindre grad	5,7%
Nej, stämmer inte alls	7,1%
Obesvarat	0,0%
Ack. svar	70

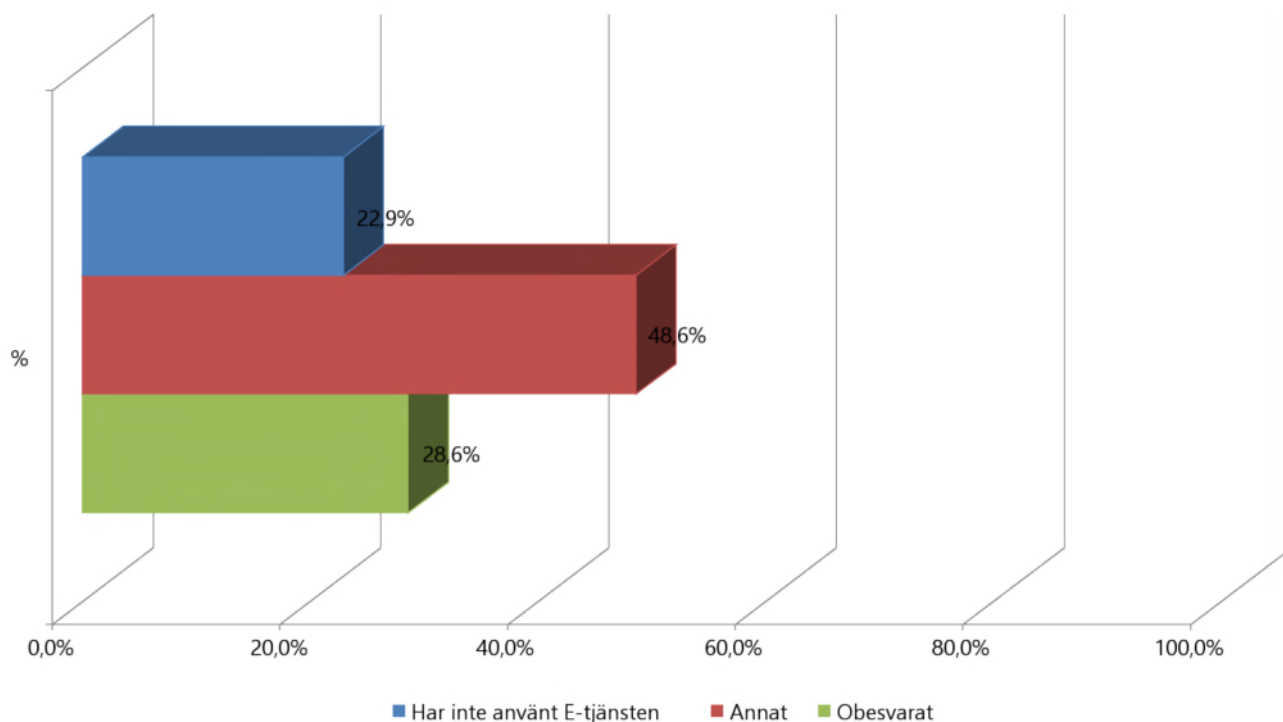
10 E-tjänsten var lätt att förstå och enkel att använda



10 E-tjänsten var lätt att förstå och enkel att använda

	%
Ja, stämmer i hög grad	32,9%
Ja, stämmer i stort sett	32,9%
Nej, stämmer i mindre grad	8,6%
Nej, stämmer inte alls	4,3%
Har inte använt E-tjänsten	21,4%
Obesvarat	0,0%
Ack. svar	70

11 Om du använde dig av E-tjänsten - Vad var bra och vad behöver förbättras?



11 Om du använde dig av E-tjänsten - Vad var bra och vad behöver förbättras?

	%
Har inte använt E-tjänsten	22,9%
Annat	48,6%
Obesvarat	28,6%
Ack. svar	70

11 Om du använde dig av E-tjänsten - Vad var bra och vad behöver förbättras?

Annat

Bra med etjänst är att det går snabbt att göra ett ärende. Dåligt är att det kan vara krångligt att bifoga dok.Dom kan vara för digitalt stora eller så behöver man scanna in ritningar (alt fota av) och skicka in.

Det fungerade bra. Det enda är att man inte vet vilka frågor som kommer i nästa steg så att man skulle kunna förbereda sig för det om man nu inte kan besvara alla punkter/frågor på den sida man just nu befinner sig på.

Tycker att den är bra i nuvarande tappning

Den var enkel och bra

Jag upplever att allt som jag ombads komplettera med inte fanns i första läget på E-tjänsten, så då blir det svårt att göra en komplett ansökan från start! Till exempel: Jag ska komplettera med en projektbeskrivning, det fanns ingen sån "box" i E-tjänsten, jag ska fylla i en kontrollplan, det fanns ingen info hur jag hittar den blanketten, jag ska komplettera med en takstolsbeskrivning samt snözonsberäkning och det fanns väl heller ingen "box" att fylla i det i E-tjänsten? Som tur var så fick jag samtala med en mycket hjälpsam handläggare så det ska väl ordna sig ändå till slut hoppas jag!

Funka bra som den är

rätt tydligt och lätt att registrera ett bygglovsärende

Minns inte vad jag tyckte just då.

Använde mig av e-tjänsten men hade turen att få ett personligt möte med Peter så vi kunde hjälpas åt att färdigställa ansökan.

Bra att man kan spara och komplettera vid senare tillfälle. Tydliga hur man fyller i. Vore bra om det kopplas mot karta för vald fastighet

Krånglig, fick göra tillägg flera ggr och tog lång tid innan jag fick mail om vad jag var tvungen att komplettera.

Handläggare svarar inte utan använder mejl

Snabbt, enkelt och tydligt att skapa sitt ärende, mycket bra.

Enkelt att använda, effektivt

Svårt att förstå. Liksom dom flesta e- tjänster . Dom är skapade av folk som inte har kunnat tänka ut alla olika varianter av frågor, behov feltryck på tangenterna osv som kan uppstå. Följaktligen hänger dom sej alltsammans oftast, så också i mitt fall. Personalen ryckte in och avslutade ärendetsnabbt o kompetent per telefon.

Det var en komplett tjänst, men kanske lite svår för mig som inte sysslar med detta till vardags.

Thandlögningstiden

Enkelheten

Svår att hitta

Bra - Lätt att använda för den som är osäker.

Inga direkta förslag, funkade bra

11 Om du använde dig av E-tjänsten - Vad var bra och vad behöver förbättras?

Annat

Bra

Bra. Postgången

Funkade bra

Kan förenklas

väldigt svår att förstå! Osäker på vilken info som gått fram. Osäker på hur man gör. Fick ringa och få hjälp, men det var fortfarande svårt... Jag har sett lättare e-tjänster på andra kommuner.

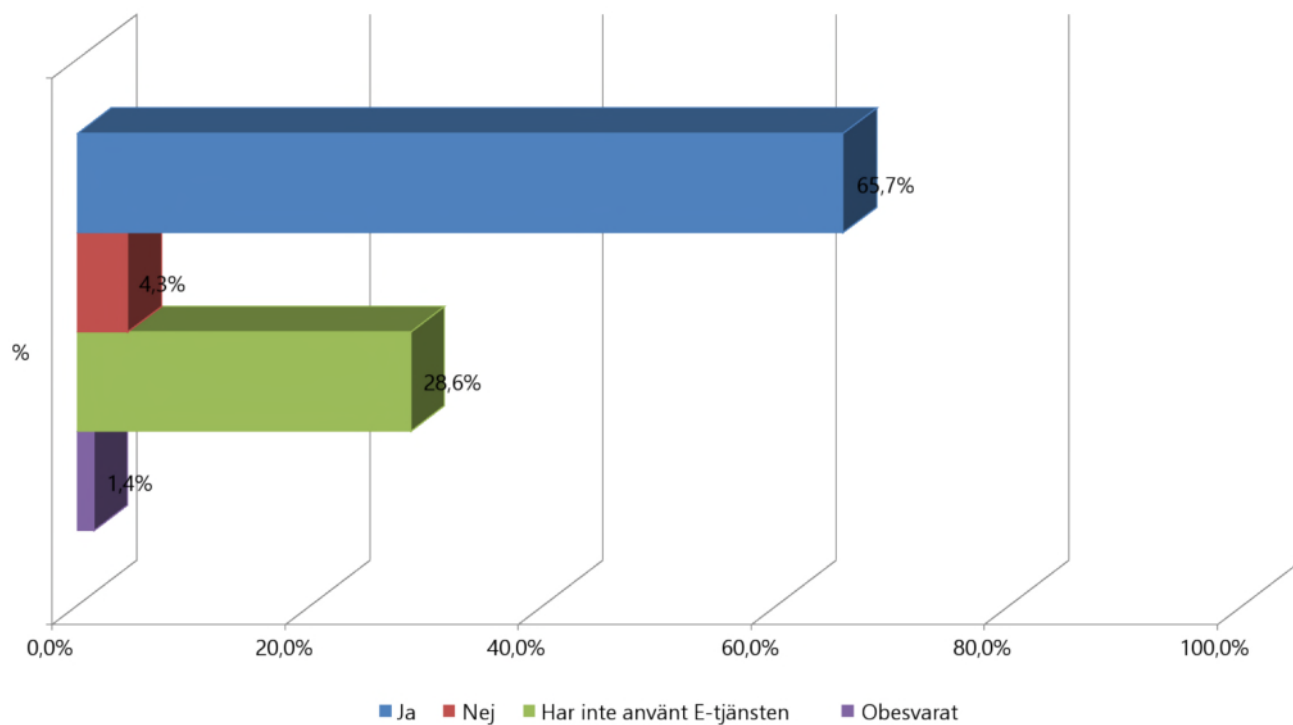
Funkade bra för mitt ärende

Skulle vara bra att kunna beställa situationsplan över sin tomt inför bygglovsärenden. Hittade ingen sådan tjänst.

Frågorna var för detaljerade, och inte relevanta för alla typer av ärenden. Jag var tvungen att ringa och fråga vad jag skulle skriva. (Fick då bra muntlig hjälp.)

Det stod att meddelande hade skickats, men det fanns inget meddelande, fick ringa för att få veta vad det var för meddelande

12 Kan du tänka dig att använda E-tjänsten fler gånger?



12 Kan du tänka dig att använda E-tjänsten fler gånger?

	%
Ja	65,7%
Nej	4,3%
Har inte använt E-tjänsten	28,6%
Obesvarat	1,4%
Ack. svar	70

13 TILL ER ALLA: Lämna gärna övriga synpunkter och åsikter

Svar

Trevligt att ha med MBN i Vilhelmina att göra. De vill verkligen att allt ska fungera. Försöker inte krångla till saker och ting.

Även om jag använde mig av e-tjänsten så har jag pratat med er via telefon och email, vilket alltid resulterar i att man blir klokare. Ni gör ett jättebra jobb!!

Blev positivt överraskad när tjejen från byggnadens gjorde ett spontant besök och kollade takinfästningar etc. Dessutom hade hon ett trevligt bemötande.

Robert Brännström Kittelfjäll 1:390

Mkt trevlig och lösningsorienterad personal

Tack för vänligt bemötande

Vår första reaktion var att kommunen inte har kunskap vars borrhåll till bergvärme är borrat. Vilket ställde till det för oss. Så det vore ju bra för kommunen att faktiskt pricka ut vars borrhål är på tomten för det måste nästa granne veta om det är så att det skall borras även där och att den informationen finns tillgänglig för allmänheten.

Hej!

Väldigt bra bemötande och direkta svar på alla frågor. Ingav stort förtroende och man kände att de går att ta kontakt och få sina frågor besvarade. Bara positiva saker att säga.

E-tjänsten kan fungera om ni kan följa upp med ett möte. Handläggningen bör sedan bestå av hjälpsam ledsagning genom alla procedurer. Det är väl det man betalar för!? Service!

Hej, Jag vill verkligen tacka för ett så himla gott bemötande. Ni har ett proffsigt bemötande med hög kompetens. Ni är rak och tydlig i er kommunikation. Ni vill verkligen hjälpa. Jag har haft kontakt med Umeå kommun vid flera tillfällen gällande byggärenden och har ofta känt mig i vägen, blivit ifrågasatt och fått en känsla av att jag helst inte ska bygga i staden. Ni har en helt annan approach. Bra samtal och ni finns alltid till hands vid frågor och funderingar. Så roligt att bli ny Vilhelmina-bo!

Trevlig handläggare.

Horribelt handläggning, ingen återkoppling på frågor i e-tjänsten. Efter väldigt lång tid bara "ärendet är överfört till handläggare"!!! Jag förstår att det saknas personal men detta är så dåligt!

Kan bara lyfta på hatten å ge högsta betyg på bemötande och snabb handläggning. Det här översteg alla mina förväntningar utifrån tidigare erfarenhet av likande

Vi hade en jättebra handläggare, shout-out till honom! (Har glömt namn, men han hade tidigare varit KA tror jag). Kunnig och tillmötesgående, lösningsorienterad.

Vart mycket glad över den service och det bemötande och hjälp jag fick av er, topp nivå.

Ta bort e-tjänsten, den skapar bara onödiga bekymmer.

Jag tycker att jag fick ett bra bemötande och en god service.

Jag tycker även att mitt ärende handlades inom en väldigt rimlig tid, med tanke på den exploatering som sker i Vilhelmina kommuns fjälldalar samt att det är en liten avdelning.

Tycker allt gick bra det tog lite tid men för min del gjorde det inget då jag inte hade bråttom

Dom jag var i kontakt med var väldigt trevliga och väldigt hjälpsamma så jag är nöjd

Vänligen Micke

Jag är väldigt nöjd med Vilhelmina kommun. Det jag saknar är en uppskattad handläggningstid. Nu vart det ett enda stort väntande. Det ger en stor osäkerhet och gör att man inte törs göra någonting förens besked kommer.

Otroligt fint bemötande alla gånger vi varit i kontakt. Konkreta svar på frågor och funderingar.

Vi vill ha mer personlig kontakt.

Kompetent personal.

Snabb handläggning.

Trevligt bemötande.

Bra på att informera.

Ni tänker rätt med e-tjänster, men jag som är "branschen", van och välutbildad, kunde ändå inte förstå hur jag skulle använda just er e-tjänst i ett bygglovsärende. Då måste det vara väldigt svårt för "vanliga" sökande som gör detta en enda gång i livet. Risken är att ni i alla fall får en massa samtal från människor som är frustrerade.

Jag tänker att det finns en anledning till att ni skickar ut enkäten...

Fick automatiskt reducerad avgift pga att handläggning överskred lovad tid. Bra att det görs automatiskt.

Söker om möte med kommunledning. Mina ärenden har skötts på ett katastrofalt sätt och jag kan komma att behöva flytta ifrån kommunen pga detta.

Har fått flertalet såna här mail av er, förmodligen för att både jag och mitt företag har flertalet ärenden inskickade, varav alla skötts lika dåligt. Försöker få till möte med kommunledning för att kunna gå igenom detta. Ni når mig på 070-5636969 och christian@campvojmådal.com eller på plats på Camp Vojmådalen på Henriksfjäll 123

Jag bemöttes på ett mycket bra sätt av alla handläggare jag kom i kontakt med. De visade förståelse för min situation och mitt specifika ärende och jag upplevde det som om de var kunniga och empatiska.

Det enda jag har att anmärka på är tidsåtgången. Jag har fått beslut per post men det är inte uppdaterat i ärendet.

13 TILL ER ALLA: Lämna gärna övriga synpunkter och åsikter

Svar

Bemötandet får stora minuspoäng om än ni utför ert uppdrag. Jämförelsevis med andra kommuner är bemötandet så trist och långsamt. Behövs ingen charmkurs men jobba vidare på bemötandefrågor så kommer ni bli toppen! Fundera även över servicen, vissa handläggare topp där men en del lämnar frågan olöst med kommentaren ; läs på hemsidan, sök själv svar osv. Hjälpsamhet till kunden!

Kontakten med er funkade mycket bra, fick bra information och ett snabbt beslut.

Utförd av: Malin Näslund (malin.naslund@vilhelmina.se)
Organisationsnamn: Vilhelmina kommun
Utförandedatum: 02-12-2022 08:10:14
Antal svar: 90
Antal inbjudna respondenter (via e-post): 311
Procentandel svar: 28,9%