



Kommunrevisorerna granskar

UMEÅ KOMMUN

Granskning av handläggningstiderna för bygglov

2015-01-20



Innehållsförteckning

1	Inledning	4
1.1	Bakgrund	4
1.2	Syfte och revisionsfrågor.....	4
1.3	Revisionskriterier	5
1.4	Metod och genomförande	5
2	Organisation och styrning	6
2.1	Organisation	6
2.2	Plan- och bygglagen	7
2.3	Byggnadsnämndens delegationsordning.....	7
2.4	Budget 2014 och uppdragsplan 2013-2015.....	7
2.5	Kvalitetsdeklaration – Bygglov	8
2.6	Processen.....	8
2.7	Uppföljning.....	9
2.8	Pågående utvecklingsarbete	11
2.9	Kompetensutveckling	12
3	Stickprovsgranskning	12
4	Svar på revisionsfrågorna och slutsatser	13
	Källförteckning	16

Sammanfattning

På uppdrag av de förtroendevalda revisorerna i Umeå kommun har EY granskat om byggnadsnämnden tillämpar och uppfyller kraven i plan- och bygglagen, främst avseende handläggningstider.

Granskningen visar att bygglovsverksamheten har en fungerande process vad gäller handläggningen av bygglov. Medarbetarna har tydliga roll- och ansvarsbeskrivningar, och de olika stegen i handläggningsprocessen är tydligt definierade. Det finns en kvalitetsdeklaration som förtydligar för medarbetare och sökande vad som kan förväntas av verksamheten, men det saknas kvalitetssäkrande moment i handläggningsprocessen. Vidare saknas en rutin för hur omfördelning av ärenden ska göras vid längre frånvaro, för att undvika att ärenden blir liggande en längre tid.

Uppföljningar görs månatligen av handläggningstiderna för ärenden som beslutas på delegation. Någon uppföljning av handläggningstiderna för ärenden beslutade av nämnden görs inte.

Kundundersökningar genomförs vartannat år och resultatet från dem används för att förbättra verksamheten, huvudsakligen information och bemötande.

Nämnden har ett styrkort där det bland annat finns mål om handläggningstider och kundnöjdhet samt antal timmar byggnadsinspektörerna ska lägga på arbetsplatsbesök årligen. Det saknas mål om andel kompletta inkomna ärenden, som dock mäts månatligen.

I samband med att nya plan- och bygglagen trädde i kraft 2011 anställdes ett antal nya byggnadsinspektörer, bygglovhandläggare och administrativ personal och en organisatorisk förändring ägde rum för att förtydliga medarbetarnas olika roller. Utökade kompetensutvecklande insatser genomfördes också för medarbetarna i samband med den nya lagstiftningen.

Efter genomförd granskning har vi identifierat följande förslag för fortsatt utveckling:

- ▶ Nämnden bör införa ett kvalitetssäkrande moment i handläggningsprocessen för att säkerställa att handläggning sker i enlighet med lagstiftningen.
- ▶ För att säkerställa att handläggningstiderna för alla ärenden följs upp, och att redovisad statistik blir rättvisande, bör även handläggningstiderna följas upp för de ärenden som beslutas av nämnd.
- ▶ En dokumenterad rutin bör tas fram för hur och när omfördelning av ärenden ska ske vid längre frånvaro.
- ▶ Målet om andelen kompletta ansökningar bör föras in i verksamhetens styrkort, för att förtydliga vikten av att arbeta mot ökad andel kompletta ansökningar.
- ▶ Nämnden bör tillse att handläggarna ges möjlighet till kontinuerlig kompetensutveckling, även under perioder med hög arbetsbelastning.

- ▶ Kundundersökningar bör genomföras årligen för att möjliggöra uppföljning av målet om andel nöjda kunder, samt för att lättare kunna härleda resultatet av kundundersökningen till förändringar i verksamheten, såsom organisatoriska förändringar eller arbetsbelastning.

1 Inledning

1.1 Bakgrund

Bygglov krävs, med vissa undantag, för att uppföra nya byggnader, göra tillbyggnader eller ändra en byggnads ändamål. Från och med den 2 maj 2011 gäller en ny plan- och bygglag i Sverige. Lagen ställer bland annat krav på kommunens effektivitet i samband med handläggning av bygglovsärenden. Vidare har även kommunens roll avseende tillsyn och kontroll under byggprocessen förtydligats i den nya plan- och bygglagen. Vissa justeringar av plan- och bygglagen genomfördes även den 1 juli 2014, bland annat rörande så kallade Attefallshus. Ytterligare smärre justeringar av lagen gjordes den 1 januari 2015. Förändringarna i lagen kräver informationsinsatser gentemot allmänheten samt utbildningsinsatser riktade mot berörd personal och berörda politiker.

Bygglovsprocessen är ett område där de enskilda kommuninvånarna samt aktörer och intressenter inom det lokala näringslivet möter den kommunala förvaltningen i frågor av teknisk-juridisk natur som kan vara svåra att hantera. Dessa processer är dock av stor betydelse när det gäller kommunens fortsatta utveckling och expansion. Ett konstruktivt, snarare än ett administrativt bemötande, minskar ledtiderna och stärker sannolikt kundnöjdheten. Frågeställningar som hanteras inom ramen för dessa processer rör detaljplaner samt bygglov för villa, garage, näringslivetableringar, kommunala verksamheter etc. Det ställs därför höga krav på information om regelverket samt likformighet och begriplighet i tillämpningen. Därigenom kan handläggningstiderna kortas och hela processen effektiviseras, både ur kommunens och ur medborgarens perspektiv. Revisorerna har i sin riskanalys identifierat en risk rörande handläggning av bygglovsansökningar i den kommunala verksamheten.

1.2 Syfte och revisionsfrågor

Syftet med granskningen är att bedöma om byggnadsnämnden tillämpar och uppfyller kraven i plan- och bygglagen, främst avseende handläggningstider.

Inom ramen för granskningen besvaras följande revisionsfrågor:

- ▶ Säkerställer nämnden att plan- och bygglagens krav rörande detaljplane- och bygglovsprocessen samt dess handläggningstider efterlevs?
- ▶ Har nämnden säkerställt att verksamheten anpassats utifrån kraven i nya plan- och bygglagen?
- ▶ Har bygglovhandläggare erhållit ändamålsenlig kompetensutveckling i samband med förändringarna i plan- och bygglagen?
- ▶ Sker kontroll och uppföljning av kundnöjdhet på ett ändamålsenligt sätt som utvecklar och förbättrar bygglovsverksamheten?

1.3 Revisionskriterier

Med revisionskriterier avses bedömningsgrunder som används i granskningen för analyser, slutsatser och bedömningar. Revisionskriterierna kan hämtas från lagar och förarbeten eller interna regelverk, policyer eller fullmäktigebeslut.

I denna granskning utgörs de huvudsakliga revisionskriterierna av:

- ▶ Plan- och bygglagen (2010:900)
- ▶ Verksamhetens interna styrdokument; policys och riktlinjer

Revisionskriterierna presenteras mer ingående i kommande kapitel.

1.4 Metod och genomförande

Granskningen har genomförts i form av dokumentgranskning och intervjuer. Intervjuer har genomförts med kommunens bygglovchef samt en grupp bygglovhandläggare. Utöver detta har en stickprovsgranskning gjorts av fem ärenden, i huvudsak för att granska om lagstiftningens samt kommunens egna krav rörande handläggningstider och rutiner efterlevs.

Samtliga intervjupersoner har beretts möjlighet att faktagranska rapporten.

2 Organisation och styrning

2.1 Organisation

Bygglovsverksamheten består av ca 30 medarbetare. Verksamheten är uppdelad i tre grupper. En grupp består av bygglovhandläggare, en av byggnadsinspektörer och den tredje av administrativ personal. I samband med att nya plan- och bygglagen trädde i kraft anställdes ny personal inom samtliga tre grupper, bland annat till följd av att den nya lagen ställer högre krav på inspektion under pågående bygge. Varje grupp leds av en funktionsansvarig som ansvarar för att det dagliga arbetet fungerar. Bygglovverksamhetens ledningsgrupp består av verksamhetschefen, de tre funktionsansvariga, medarbetarnas personalledare och stadsarkitekt bygglov.

Av arbetsbeskrivningarna framgår enligt nedan de huvudsakliga arbetsuppgifterna för respektive grupp medarbetare i verksamheten.

Bygglovhandläggare:

- Handlägga inkomna ansökningar om lov
- Rådgivning mot allmänheten i bygglovsfrågor

Funktionsansvarig bygglov (utöver ovanstående):

- Koordinera, samordna och stötta det operativa arbetet
- Ansvar för genomförande av handläggarrträffar
- Deltagande i ledningsgruppen

Byggnadsinspektör:

- Handläggning av bygginspektionsärenden
- Genomföra tillsynsbesök på byggarbetsplatser
- Rådgivning i olika byggtekniska frågor

Funktionsansvarig bygginspektion (utöver ovanstående):

- Koordinera, samordna och stötta det operativa arbetet
- Ansvara för genomförandet av handläggarrträffar
- Deltagande i ledningsgruppen

Koordinator:

- Administration av bygglov- och inspektionsärenden
- Ärendehantering
- Kundkontakter
- Expediering av delegationsbeslut
- Administration av kungörelser

Funktionsansvarig administration (utöver ovanstående):

- Koordinera, samordna och stötta det operativa arbetet
- Ansvara för genomförandet av veckovisa möten
- Deltagande i ledningsgruppen

Kundtjänstmedarbetare:

- Kundsupport
- Kundkontakt, service via telefon och direktkontakt
- Registrering och komplettering av ärenden
- Sortering och fördelning av post

2.2 Plan- och bygglagen

Den nya Plan- och bygglagen som trädde i kraft i maj 2011 fastslår att bygglovshandläggning inte får ta längre tid än 10 veckor i anspråk från det att en fullständig bygglovsansökan har lämnats in till kommunen fram till dess att ansökan beslutats.

Nämnden ska handlägga ärendet skyndsamt. Om det är nödvändigt på grund av utredningen i ärendet får tiden förlängas en gång med högst tio veckor utöver de ursprungliga tio veckorna. Sökanden ska informeras om förlängningen och skälen till den innan den ursprungliga tidsfristen gått ut.

När en fullständig ansökan har inkommit ska ett mottagningsbevis skickas till sökanden. Mottagningsbeviset ska innehålla information om tidsfrist, och i förekommande fall, följden av att ett beslut inte fattas inom denna tidsfrist, samt möjligheterna till rättslig prövning av beslutet.

Om ansökningen är ofullständig får byggnadsnämnden förelägga sökanden att avhjälpa bristerna inom en viss tid. Föreläggandet ska innehålla en upplysning om att ansökan kan komma att avvisas eller att ärendet kan komma att avgöras i befintligt skick om föreläggandet inte följs.

Lagen innebär bland annat att pågående byggen ska inspekteras på plats av kommunens tjänstemän under byggnationen, för att säkerställa att de tekniska egenskapskraven för bygget samt bygglovsbeslutet följs.

2.3 Byggnadsnämndens delegationsordning

Av nämndens delegationsordning framgår att beslut rörande bygglov i stor utsträckning får fattas av bygglovhandläggare. Vid beslut om bygglov där åtgärder innebär mindre avvikelse från detaljplan eller områdesbestämmelser ska beslut fattas av verksamhetschef. Vid beslut där åtgärden innebär en större avvikelse från detaljplanen ska beslutet fattas av nämnden. Nämnden beslutar också om avslag på bygglovsansökan.

2.4 Budget 2014 och uppdragsplan 2013-2015

Av uppdragsplanen framgår att verksamheten ska arbeta kontinuerligt med att kvalitets-säkra rutiner och arbetssätt för att handläggningen ska bli rättssäker och effektiv.

Det fastslås att målet för genomsnittlig handläggningstid ska vara fem veckor, förutsatt att ansökan är komplett och att åtgärden inte strider mot någon bestämmelse. Bygglovverksamheten ska framgent fortsätta arbetet med effektivare arbets- och ärendehanteringsprocesser.

Ett annat mål i uppdragsplanen rörande bygglov är att 100 timmar besök på byggarbetsplatser per byggnadsinspektör och år ska genomföras. Vid full bemanning innebär det cirka 700 timmar arbetsplatsbesök per år. Det konstateras att arbetsplatsbesöken är viktiga, dels för att säkerställa att plan- och bygglagen efterlevs men också för inspektörernas kompetensutveckling.

I styrkortet för verksamheten som återfinns i uppdragsplanen finns rörande bygglov följande mål:

Resultatmått /Aktivitet:	Målvärde:
Antal timmar genomförda besök på byggarbetsplatser/årsarbetare (byggnadsinspektör)	100h
Andel kunder som upplever sig nöjda med den dialog och det medskapande som har skett i samband med hanteringen av bygglovärendet (%)	90 %
Genomsnittlig handläggningstid av bygglov förutsatt att ansökan är komplett samt att föreslagna åtgärder inte strider mot någon bestämmelse (veckor)	5 veckor
Förstudie av möjligheten att använda 3-dimensionella data för att utveckla och förbättra dialogen med bygglovsökanden	
Införande av bygglovansökning som e-tjänst	

2.5 Kvalitetsdeklaration – Bygglov

Byggnadsnämnden har antagit en kvalitetsdeklaration för bygglov. Den innebär att nämnden förtydligar dess åtaganden vad gäller bygglovhandläggning. Detta görs för att tydliggöra för sökanden vad som kan förväntas av kommunen. Deklarationen klargör vad sökanden bör tänka på i samband med att ansökan om bygglov ska lämnas in.

I kvalitetsdeklarationen lovar nämnden bland annat att:

- kundtjänsten alltid är bemannad under kontorstid och att bemötandet är vänligt, engagerat och korrekt
- en skriftlig bekräftelse på ansökan eller anmälan skickas ut, och att besked lämnas om eventuella krav på kompletteringar av ansökningshandlingarna
- underrätta om handläggningen fördröjs av att kompletterande uppgifter krävs från annan myndighet eller sakägare
- sökanden inom fem veckor har fått ett beslut på ansökan om bygglov förutsatt att den är komplett samt att föreslagna åtgärder inte strider mot någon bestämmelse

2.6 Processen

Då ett ärende kommer in ska det omgående registreras av en koordinator eller av medarbetare i kundtjänst. Därefter läggs ärendet för förgranskning, vilket ska göras varje dag. Ansvariga för förgranskningen är en bygglovhandläggare och en koordinator. Förgranskningen syftar till att översiktligt undersöka om inkomna ärenden är kompletta. Om ärendet inte är komplett skickas brev till sökanden med uppmaning om komplettering. Verksamheten har brevmallar att utgå från då kompletteringsbrev skickas. Om ärendet bedöms vara komplett läggs det till fördelning. Även då ska mottagningsbevis skickas till sökanden. Från denna tidpunkt börjar handläggningstiden räknas.

Funktionsansvarig för bygglovhandläggarna fördelar tillsammans med funktionsansvarig för byggnadsinspektörerna inkomna ärenden. Detta görs i normalfallet på torsdagar. Vid fördelning av ärenden görs en översyn hur många pågående ärenden varje handläggare har och fördelningen anpassas till handläggarnas arbetsbelastning. Det finns ingen uppdelning av olika ärendetyper mellan handläggarna, utan alla handlägger samtliga typer av ärenden.

Då handläggningen påbörjas händer det att ytterligare kompletteringsbehov uppstår. Detta kan ske till följd av att ansökan strider mot lagstiftning. Enligt de intervjuade bygglovhandläggarna är det vanligaste att bygget strider mot detaljplan och tillgänglighetslagstiftningen. I dessa fall krävs komplettering eller mindre justering.

En särskild rutin finns för ärenden som bedöms gå snabbt, så kallade "ferrariärenden". Det kan vara ärenden som rör bygge av carport, eldstad eller en mindre tillbyggnad på ett fritidshus. Målsättningen med ferrariärenden är att de ska handläggas och beslutas inom en vecka från det att ärendet tilldelats en handläggare.

Handläggarrträffar genomförs varje fredag. Syftet är att möjliggöra diskussion av ärenden mellan handläggarna. Särskilt komplicerade ärenden kan lyftas och diskuteras med övriga gruppen. Vid handläggarrträffen deltar stadsarkitekt bygglov samt representant från detaljplanering. Utöver handläggarrträffarna genomförs på tisdag-, onsdag- och torsdagmorgnar kortare avstämningsmöten mellan de bygglovhandläggare som önskar. Även här ges möjlighet att lyfta mer komplicerade ärenden för diskussion.

Förutom handläggarrträffarna finns inget fysiskt kvalitetssäkrande moment i handläggningsprocessen. Som verktyg och stöd i handläggningen finns checklistor för handläggning och en processkarta med klickbara instruktioner. Några stickprovskontroller av ärenden görs inte.

Nyanställda tilldelas en fadder. Faddern kvalitetssäkrar alltid den nyanställdes ärenden. Egen delegation erhålles först då det under en period konstaterats att inga fel i handläggningen begås. Normalt sker detta efter cirka sex månader.

Vid längre frånvaro, som till exempel sjukdom, görs en omfördelning av frånvarande handläggares ärenden av funktionsansvarig. Det finns ingen tydlig rutin hur lång frånvaron ska vara för att omfördelning av ärenden ska göras.

2.7 Uppföljning

Bygglovverksamheten följer månatligen upp handläggningstiderna för bygglov. Uppföljningarna presenteras månatligen för medarbetarna vid verksamheten och tertialvis för byggnadsnämnden. Den senast rapporterade statistiken vi tagit del av rör handläggningstid för kompletta beslutade lovärenden mellan januari och september, som beslutats på delegation. Det totala antalet ärenden uppgår till 693. Av dessa har 45% beslutats inom fem veckor, 31% mellan 6 och 10 veckor och 20% av ärendena har en handläggningstid som överstiger 10 veckor. För 4% av ärendena saknas angivet datum för när ärendet bedömdes vara komplett. Några statistiska uppföljningar görs inte på de ärenden som beslutas av nämnden.

I de fall då handläggningstiderna blir onormalt långa beror det enligt verksamhetschefen i många fall på att det rör sig om ärenden som avviker från detaljplan. 23% av de bygglovärenden som fattades under 2013 var med avvikelse från detaljplan. Anledningen till avvikelserna uppges i stor utsträckning bero på att kommunen har många gamla detaljplaner som fortfarande gäller. Uppfattningen bland de intervjuade är att om uppdaterade och till viss del nya detaljplaner togs fram skulle bygglovhandläggningen kunna genomföras betydligt snabbare. Enligt uppgift pågår arbete med att uppdatera gamla detaljplaner.

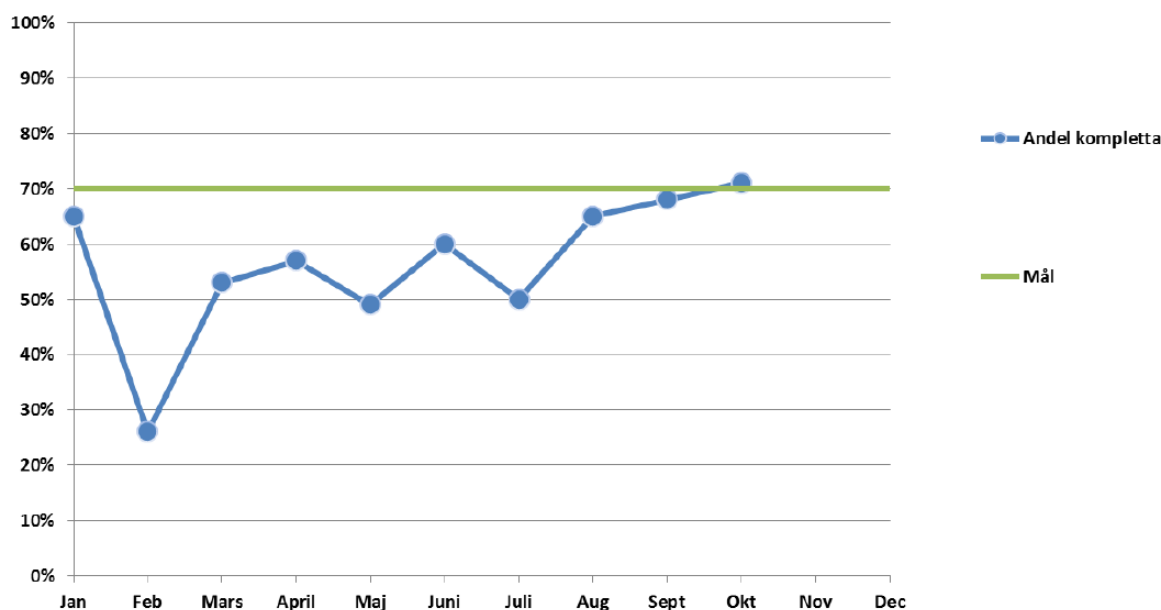
Enligt uppgift handläggs cirka 1000 bygglovärenden under ett kalenderår. Cirka 10 % av ärendena beslutas av byggnadsnämnden.

I tertialrapporten per augusti 2014 följs målen i styrkortet upp. Nedan redovisas resultatet.

Resultatmått /Aktivitet:	Målvärde:	Mätvärde augusti 2014:
Antal timmar genomförda besök på byggarbetsplatser/årsarbetare (byggnadsinspektör)	100h	117h
Andel kunder som upplever sig nöjda med den dialog och det medskapande som har skett i samband med hanteringen av bygglovärendet (%)	90 %	i.u.
Genomsnittlig handläggningstid av bygglov förutsatt att ansökan är komplett samt att föreslagna åtgärder inte strider mot någon bestämmelse (veckor)	5 veckor	4,4 veckor
Förstudie av möjligheten att använda 3-dimensionella data för att utveckla och förbättra dialogen med bygglovsökanden		Ej påbörjad
Införande av bygglovansökning som e-tjänst		Lite efter plan

Någon mätning av andelen kunder som upplever sig nöjda med den dialog och den möjlighet till delaktighet som har skett i samband med hanteringen av bygglovärendet har inte gjorts i samband med tertialrapporteringen. Det konstateras att arbetet med att införa bygglovansökan via e-tjänst har påbörjats, men att arbetet har dragit ut på tiden till följd av att en helt ny e-tjänst måste byggas från grunden, något som tidigare konstaterades inte skulle vara nödvändigt.

Månatligen görs också uppföljningar av hur stor andel av ärendena som är kompletta vid ansökan. I oktober nåddes för första gången enligt diagrammet nedan målet om 70 % kompletta ärenden. Diagrammet visar utvecklingen under 2014.



I de övergripande styrdokumenterna för verksamheten går det inte att utläsa om målet för kompletta ärenden vid registrering är 70 %.

Vartannat år genomförs kundundersökningar bland dem som ansökt om bygglov. Under hösten 2014 har en extern konsult genomfört telefonintervjuer med ett urval på 100 personer, såväl fysiska som juridiska, som ansökt om bygglov. Svarsfrekvensen var 89 %, där 70 % var fysiska personer och 30 % juridiska personer. 16 frågor ställdes rörande tillgång till handlingar, dialog med bygglovhandläggare, tiden det tagit att handlägga ärendet samt hur handläggningen fungerat i stort. Betygsättning har gjorts, där 1 betyder mycket dåligt, 3 betyder varken eller och 5 betyder mycket bra. På frågan *Hur har handläggningen av ditt bygglov fungerat i stort?* redovisas 3,4 som det genomsnittliga svaret, det vill säga mitt emellan *varken eller* och *ganska bra*. Det genomsnittliga svaret för samtliga frågor spänner mellan 2,8 och 4,2, där lägsta medelresultat uppnås för frågan *Hur bedömer du i stort hela processen kring ditt byggärende?* och det högsta resultatet uppnås för frågan *Vad tycker du om kommunens beslut i ditt senaste byggärende?*

Vartannat år gör Sveriges Kommuner och Landsting en jämförande studie mellan olika kommuner rörande kundnöjdheten hos näringslivet, bland annat inom ramen för bygglov. Enligt uppgift placerar Umeå sig lågt i dessa studier.

Resultatet från kundundersökningen redovisas för medarbetarna och ligger som grund för hur verksamheten kan vidareutvecklas, bland annat rörande information och bemötande.

2.8 Pågående utvecklingsarbete

Enligt uppgift pågår ett ständigt arbete med att förtydliga informationen på hemsidan. Det pågår också ett arbete med att ta fram en folder som kan delas ut till sökande där det tydligt ska framgå vilka dokument, kartor med mera som krävs då en ansökan om bygglov ska lämnas in.

Det pågår även ett arbete med att ta fram en e-tjänst för ansökan om bygglov. Målsättningen i nästa steg är också att handläggning ska kunna göras digitalt. Förhoppningen är att det nya systemet som kommunens it-avdelning jobbar med att ta fram ska kunna tas i bruk under 2015.

2.9 Kompetensutveckling

Verksamheten har en pott för utbildning och kompetensutveckling, vilket möjliggör individuella val av fortbildningsinsatser. Verksamheten har kontakt med två intresseföreningar som tillhandahåller utbildningar och genomför årliga träffar som består av både föreläsningar och möjligheter till erfarenhetsutbyte. Samtliga medarbetare ges möjlighet att delta vid någon av dessa träffar varje år.

Vid några tillfällen har verksamheten köpt utbildningar från externa leverantörer, som då kommer och håller utbildningarna på plats. Detta gjordes bland annat i samband med att nya plan- och bygglagen trädde i kraft. Härutöver genomförs årligen träffar för erfarenhetsutbyte för byggnadsinspektörer från Västerbotten och Västernorrland.

Vid förändringar av lagstiftningen genomförs webbinarier som många av handläggarna deltar på.

Enligt uppgift förekommer det perioder då bygglovhandläggarna upplever att de inte hinner delta i den kompetensutveckling som de önskar, till följd av för hög arbetsbelastning.

3 Stickprovgranskning

Inom ramen för granskningen har en mindre stickprovgranskning genomförts med syfte att granska om lagstiftningens krav på handläggningstider samt verksamhetens egna målsättningar uppfylls. Fem slumpvist utvalda ärenden som handlagts under de senaste 18 månaderna har granskats enligt nedan.

Typ av ärende	Ansökan registrerad	Förgranskning	Begäran om komplettering	Mottagningsbevis skickat	Komplett ansökan	Beslut om bygglov	Totalt antal dagar från komplett ansökan till beslut
Nybyggnad bostadshus, garage/carport	13-09-17	13-09-17	Nej	13-09-20	13-09-17	13-10-01	14
Nybyggnad av enbostadshus samt garage med carport	13-10-03	13-10-03	Ja, 13-10-03 Inkom 13-10-07	13-10-10	13-10-07	13-10-24	17
Ändring av sockelhöjd	14-01-28	14-01-28	Nej	Nej	14-01-28	14-01-28	0
Ny prövning, ny sockelhöjd för enbostadshus och komplementbyggnad samt ny placering för komplementbyggnad	14-10-06	14-10-06	Nej	Nej	14-10-06	14-10-14	8
Nybyggnad av enbostadshus	13-11-22	13-11-25	Ja, 13-11-25 Inkom 13-11-26 Ja, 13-12-19 (efter tekniskt samråd) Inkom 13-12-20	13-12-19 14-01-10	13-11-26 14-01-10	14-02-18	84

Stickprovsgranskningen visar att i fyra av fem fall har handläggningen av ärendena skett inom lagstiftad ram om handläggningstid. I ett av de granskade ärendena har handläggningen inte skett inom den enligt lagstiftningen maximalt tillåtna handläggningstiden om tio veckor.

Värt att notera är att i ett av ärendena har förgranskningen skett först tre dagar efter att ansökan registrerades, i detta fall har helg infallit mellan registrerad ansökan och förgranskning. I två av ärendena har inte något mottagningsbevis skickats ut. Båda ärendena har handlagts snabbt.

4 Svar på revisionsfrågorna och slutsatser

- ▶ Säkerställer nämnden att plan- och bygglagens krav rörande bygglovsprocessen samt dess handläggningstider efterlevs?

Vår bedömning är att bygglovverksamheten har en fungerande process vad gäller handläggningen av bygglov. Verksamhetens medarbetare har tydliga roll- och ansvarsbeskrivningar, och de olika stegen i handlägningsprocessen är tydligt definierade. Vidare har en kvalitetsdeklaration antagits som förtydligar för såväl medarbetare som sökande vad som kan förväntas av verksamheten. Det är positivt att verksamheten redan i förgranskningen sorterar ärenden som *normalärenden* respektive *ferrariärenden*, vilket totalt sett sannolikt medför snabbare handläggning.

Verksamheten saknar kvalitetssäkrande moment i handlägningsprocessen, och några stickprov görs inte av ärenden för att säkerställa att handläggningen sker på ett korrekt sätt. Vår rekommendation är att verksamheten inför ett kvalitetssäkrande moment i handlägningsprocessen, för att i möjligaste utsträckning säkerställa att handläggningen sker på ett korrekt sätt.

Vidare genomförs månatliga uppföljningar av handläggningstider för ärenden som fattas på delegation. Dock saknas uppföljning av handläggningstider av de ärenden som beslutas av nämnd. Vår rekommendation är att verksamheten framgent även följer upp handläggningstiderna för dessa ärenden, då även de enligt lagstiftningen ska handläggas inom tio veckor. Följs inte dessa ärenden upp blir statistiken missvisande och ger sken av att handläggningen går snabbare än vad som i realiteten sker.

Verksamheten saknar en dokumenterad rutin om hur och när omfördelning av ärenden ska göras vid längre frånvaro. Vår rekommendation är att en sådan tas fram, för att undvika att ärenden blir liggande och ej handlagda under längre perioder.

Verksamheten är medveten om utvecklingsområden och arbetar med att förbättra och förtydliga informationen som lämnas till allmänheten, dels på kommunens hemsida men också i form av fysiskt material. Det är positivt att verksamheten arbetar med att införa bygglovansökning som e-tjänst. Verksamheten har ett internt mål om att 70% av ansökningarna ska vara kompletta då de inkommer. Detta mål har just nåtts, vilket är positivt. Målet har dock inte angivits i verksamhetens styrkort. Vår rekommendation är att målet om andel kompletta ansökningar införs i verksamhetens styrkort. Detta för att än mer förtydliga vikten av att arbeta mot att få in en än större andel kompletta ansökningar.

Vår stickprovsgranskning visar att det i två av fem fall inte har skickats ut några mottagningsbevis. Vidare framgår det inte i ärendet att handläggningstiden förlängts med tio veckor till följd av att ytterligare kompletteringsbehov har uppstått. Vår rekommendation är att nämnden inför en rutin som säkerställer att korrekt information skickas till sökande vid rätt tillfälle.

- ▶ Har nämnden säkerställt att verksamheten anpassats utifrån kraven i nya plan- och bygglagen?

I samband med att nya plan- och bygglagen trädde i kraft anställdes ytterligare personal, såväl byggnadsinspektörer, bygglovhandläggare och administrativ personal, bland annat för att möta de nya kraven på arbetsplatsförlagda byggnadsinspektioner.

I sitt styrkort för verksamheten har nämnden uppsatta mål för såväl handläggningstider som antal timmar genomförda besök på byggarbetsplatser. Handläggningstiderna för de ärenden som fattas på delegation följs också upp månatligen.

Vår bedömning är att nämnden säkerställt att bygglovsverksamheten anpassats utifrån kraven i nya plan- och bygglagen.

- ▶ Har bygglovhandläggare erhållit ändamålsenlig kompetensutveckling i samband med förändringarna i plan- och bygglagen?

I samband med att nya plan- och bygglagen infördes genomförde verksamheten utökade utbildningsinsatser rörande förändringarna i lagstiftningen. Vidare nyttjas personliga utbildningspotter som gör att medarbetarna själva till viss del har möjlighet att påverka vilken typ av fortbildning de är i behov av. Enligt uppgift finns också möjlighet att delta vid websända seminarier med jämna mellanrum som behandlar förändringar i lagstiftningen.

Det konstateras vid intervjuerna att bygglovhandläggarna inte alltid har möjlighet att delta i kompetensutvecklande insatser i den utsträckning de önskar, till följd av för hög arbetsbelastning.

Vår bedömning är att bygglovhandläggare erhållit ändamålsenlig kompetensutveckling i samband med förändringarna i plan- och bygglagen, samt att bygglovhandläggare i stor utsträckning ges möjlighet till kontinuerlig kompetensutveckling inom ramen för sitt arbete.

Vår rekommendation är att nämnden tillser att handläggarna ges möjlighet till kontinuerlig kompetensutveckling, även under perioder med mycket hög arbetsbelastning.

- ▶ Sker kontroll och uppföljning av kundnöjdhet på ett ändamålsenligt sätt som utvecklar och förbättrar bygglovsverksamheten?

Ett av nämndens mål i styrkortet rör kundnöjdhet. Målet är att 90 % kunderna ska vara nöjda med den dialog som har skett i samband med hanteringen av bygglovärendet. Vartannat år genomför en extern konsult en kundundersökning bland såväl fysiska som juridiska personer som ansökt om bygglov.

Resultaten från kundundersökningen presenteras i huvudsak för medarbetarna, men också delvis för byggnadsnämndens ledamöter. Resultatet används huvudsakligen för utveckling av verksamheten, bland annat rörande hur information ska ges samt bemötande-frågor.

I och med att kundundersökningen genomförs vartannat år kan inte kundnöjdheten mätas årligen, och det kan inte göras en bedömning hur väl verksamheten lever upp till målet om 90% nöjda kunder. Vår rekommendation är att kundundersökningen genomförs årligen för att möjliggöra uppföljning av målet samt för att lättare kunna härleda resultatet av kundundersökningen till förändringar i verksamheten såsom organisatoriska förändringar eller arbetsbelastning.

Umeå den 20 januari 2014

Anders More
Verksamhetsrevisor

Johan Lundmark
Verksamhetsrevisor

Källförteckning

- Plan- och bygglagen
- Kvalitetsdeklaration – Bygglov
- Budget 2014 – Uppdragsplan 2013-2015, reviderad 2014
- Genomförandeplan 2013-2015, reviderad 2014
- Kvalitetsundersökning – Bygglov 2014, september 2014
- Delegationsordning Byggnadsnämnden
- Verksamhetsuppföljning 2014-08
- Rutiner för granskning – "Ferrariärenden"
- Rutiner för handläggning av "Ferrariärenden"
- Mall för brev om komplett ansökan
- Mall för brev om komplettering
- Befattningsbeskrivningar för bygglovadministratör, bygglovhandläggare, byggnadsinspektör, koordinator och kundtjänst