

Granskning av handläggningstiderna för bygglov

Granskningens inriktning

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.

Syftet med granskningen har varit att bedöma 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 handlägningsprocessen är tydligt definierade. Det finns en kvalitetsdeklaration som förtydligar för medarbetare och sökande vad som kan förväntas av verksamheten, men det saknas kvalitetsäkrande moment i handlägningsprocessen. 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 kompetensutveck-

lande insatser genomfördes också för medarbetarna i samband med den nya lagstiftningen.

Utifrån ovanstående observationer rekommenderar vi att:

- ▶ Nämnden bör införa ett kvalitetsäkrande moment i handlägningsprocessen 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.

EYs rapport " Granskning av handläggningstiderna för bygglov" 2015-01-20.

För ytterligare information, kontakta:

Revisionens ordförande Marie Sandström-Öhberg,
tel 070-210 78 48.