



# Rapport avseende granskning av bygglovshanteringen

Timrå kommun

# Innehåll

Sammanfattning	1
Uppdrag och bakgrund	1
Revisionsfråga	1
Revisionskriterier	1
Svar på revisionsfrågan	1
Iakttagelser	1
Rekommendationer	1
1. Inledning	2
Uppdrag och bakgrund	2
Revisionsfråga	2
Revisionskriterier	2
Avgränsning	2
Metod	2
2. Granskningsresultat	3
Organisation	3
Riktlinjer	3
Plan- och bygglagen	3
Översiktsplan och detaljplaner	3
Verksamhetsplan	4
Delegationsordning	5
Rutiner och arbetssätt	5
Ärendehanteringssystem	5

Handlägningsprocessen	5
Servicedeklaration	6
Kompetensförsörjning	7
Uppföljning	7
Internkontrollplan	7
"Nöjd kundundersökning"	8
Efterlevnad av handläggningstid	9
<b>3. Bedömning och rekommendationer</b>	
10	
Hur ser organisation och styrning ut avseende bygglovshanteringen?	10
Vilka riktlinjer och rutiner finns?	10
Vilka risker finns identifierade och hur hanteras dessa?	10
Finns uppföljningsbara mål för bygglovshanteringen och hur följs de upp?	10
Hur efterlevs krav på handläggningstider?	11
Rekommendationer	11

# Sammanfattning

## Uppdrag och bakgrund

Bygglovshanteringen och kommunens roll styrs och regleras i plan- och bygglagen. Bra service till bygglovssökande är viktiga för kommunen och för utvecklingen av verksamheten. Kommunens revisorer har i sin riskanalys bedömt detta som ett prioriterat område och har lämnat i uppdrag till Deloitte AB att granska bygglovshanteringen i kommunen.

## Revisionsfråga

Syftet med granskningen har varit att besvara om miljö- och byggnadsnämnden har en ändamålsenlig bygglovshantering.

## Revisionskriterier

I denna granskning har revisionskriterierna huvudsakligen utgjorts av kommunallagen, plan- och bygglagen, interna styrdokument såsom riktlinjer och policys.

## Svar på revisionsfrågan

Efter genomförd granskning är vår bedömning att miljö- och byggnadsnämnden till viss del, men inte fullt ut, bedriver en ändamålsenlig bygglovshantering.

## lakttagelser

Bygglovshanteringen utförs av byggnadsinspektörer på byggenheten inom miljö- och byggnadsnämndens verksamhet. Processbeskrivning avseende bygglovshanteringen finns framtagen och som stöd vid handläggningen av bygglovsärenden finns ett ärendehanteringssystem. Vid intervjuer betonas vikten av att likabehandlingsprincipen efterlevs. I internkontrollplanen 2015 finns detta som ett kontrollmoment. Kontrollen genomförs utifrån professionell bedömning, och checklistor eller liknande tillämpas inte.

Byggenheten uppger att det vid rekrytering finns svårigheter att erhålla personal med erfarenhet av bygglovshantering i kommunal verksamhet. Någon kompetensförsörjning plan finns inte antagen.

Nämndens mål om att handläggningstiden för ett bygglovsärende inte ska överskrida fyra veckor uppnåddes 2014 för 94 procent av samtliga ärenden. 1 ärende av 189 under 2014 överskred lagkravet om en handläggningstid på max tio veckor.

Kundundersökningar med uppsatta mål utförs. Ett sätt att säkerställa att tjänsterna håller hög kvalitet kan vara att genomföra utfallet av dessa undersökningar med andra kommuner.

## Rekommendationer

Utifrån genomförd granskning rekommenderar vi att:

- ✓ Se över behov av dokumentationsstöd för internkontrollarbetet.
- ✓ Se över behov för kompetensförsörjningsplan för att säkerställa rekrytering av rätt kompetens.
- ✓ Se över rutiner för att säkerställa att lagkrav och kommunens mål om handläggningstid uppnås helt.
- ✓ Se över möjligheten till kvalitetsjämförelser av bygglovshanteringen med andra kommuner.

Timrå 2015-06-02  
DELOITTE AB

Marianne Harr  
Certifierad kommunal revisor  
Kundansvarig

Sarita Nordström  
Projektdeltagare

# 1. Inledning

## Uppdrag och bakgrund

Bygglovshanteringen och kommunens roll styrs och regleras i plan- och bygglagen. Bra service till bygglovssökande är viktiga för kommunen och för utvecklingen av verksamheten.

Kommunens revisorer har i sin riskanalys bedömt detta som ett prioriterat område och har lämnat i uppdrag till Deloitte AB att granska bygglovshanteringen i kommunen.

## Revisionsfråga

Syftet med granskningen har varit att besvara om miljö- och byggnadsnämnden har en ändamålsenlig bygglovshantering.

Följande underliggande frågeställningar besvaras:

- Hur ser organisation och styrning ut avseende bygglovshanteringen?
- Vilka riktlinjer och rutiner finns?
- Vilka risker finns identifierade och hur hanteras dessa?
- Finns uppföljningsbara mål för bygglovshanteringen och hur följs de upp?
- Hur efterlevs krav på handläggningstider?

## Revisionskriterier

Revisionskriterierna är de bedömningsgrunder som bildar underlag för revisionens analyser och bedömningar.

I denna granskning har revisionskriterierna huvudsakligen utgjorts av kommunallagen, plan- och bygglagen och interna styrdokument såsom riktlinjer och policys.

## Avgränsning

Granskningen har inte utförts i syfte att ta ställning till riktigheten i myndighetsbeslut. Bygglovsärenden har endast granskats avseende handläggningstiden.

## Metod

Granskningen genomfördes genom dokumentanalyser samt intervjuer med ansvariga tjänstemän. Granskning av handläggningstider har utförts.

## 2. Granskningsresultat

### Organisation

En ny byggnad eller en tillbyggnad kräver oftast bygglov. Det är respektive kommuns byggnadsnämnd som handlägger bygglovsansökningar. Timrå kommuns byggenhet tillhör miljö- och byggkontoret och svarar under miljö- och byggnadsnämnden. Byggenheten består av åtta medarbetare, fyra av dessa är byggnadsinspektörer. Enhetens byggnadsinspektörer har samtliga en kombinerad tjänst som innebär både bygglovshandläggning samt byggnadsinspektion. De hanterar även strandsskyddsdispenser och bostadsanpassning.

Idag har samtliga fyra byggnadsinspektörer ansvar för hela kommunen, vilket man ser positivt på då det innebär att samtliga ges möjlighet att ta del av många olika typer av bygglovsansökningar. Tidigare ansvarade byggenhetens inspektörer för byggansökningar inom ett specifikt geografiskt område.

På byggenheten hålls veckomöten för genomgång av enskilda ärenden. Även månatliga möten hålls inom enheten där aktuella frågeställningar för enheten diskuteras. Utöver detta sammanträder miljö- och byggkontorets ledningsgrupp två gånger per månad. I detta forum kan byggenhetens

verksamhetsansvarige också lyfta frågor för bygglovsärenden om bedömning görs att detta krävs. På ledningsgruppsmötena hanteras mer övergripande frågor för förvaltningen.

### Riktlinjer

Bygglovshanteringen styrs av plan- och bygglagen, kommunens översiktsplan, detaljplaner, verksamhetsplan och gällande delegationsordning.

### Plan- och bygglagen

Syftet med bestämmelserna i plan- och bygglagen är att "främja en samhällsutveckling med jämlika och goda sociala levnadsförhållanden och en god och långsiktigt hållbar livsmiljö för människorna i dagens samhälle och för kommande generationer"<sup>1</sup>. I plan- och bygglagen framgår när bygglov och anmälan krävs. Där finns också regler om tillsyn och kontroll. Av plan- och bygglagen framgår att kommunernas hantering av bygglovsansökningar inte får överskrida tio veckor.

### Översiktsplan och detaljplaner

Alla kommuner ska enligt plan- och bygglagen ha en översiktsplan som omfattar hela kommunens yta. En översiktsplan ska visa kommunens avsikt med den långsiktiga utvecklingen av den fysiska miljön, hur marken och vattnet ska

---

<sup>1</sup> Plan- och bygglag (2010:900), 1 kap 1§

användas. Översiktsplanen är vägledande för kommunens detaljplaner.

I stort sett all mark inom tätbebyggt område omfattas av en detaljplan. En detaljplan innehåller bestämmelser för hur marken får bebyggas och vad den ska användas till och är en juridisk bindande handling. Detaljplanen ska tydligt belysa arkitektur, buller, markförhållanden med mera. Vid bygglovsprövning måste därmed hänsyn tas till kommunens detaljplan.

### Verksamhetsplan

Timrå kommuns verksamhetsplan innehåller verksamhetsmål för respektive styrelse/nämnd. Dessa mål ska vara kopplade till kommunens vision och gemensamma mål så att uppfyllelse av nämndernas verksamhetsmål leder till uppfyllelse av visionen och de kommundemensamma målen<sup>2</sup>. Till varje verksamhetsmål, av nämnderna kallad effektmål, finns ett eller flera styrtal.

### Tillväxt

Miljö- och byggnadsnämnden har ett effektmål med tillhörande styrtal som berör bygglovshanteringen inom kommunens gemensamma mål om "Tillväxt".

<b>Effektmål</b>	Företagens ärende är prioriterade. Handläggningstider för bygglov kan vara avgörande för ett företag vid etablering eller expansion.
<b>Styrtal</b>	Enligt lagstiftning ska handläggningstiden för bygglov inte överskrida 10 veckor. I Timrå ska bygglovshandläggningen enligt servicedeklarationen inte överskrida fyra veckor.

Målet är kopplat till Timrå kommuns vision om att 2015 vara 18 500 personer. Genom att skapa förutsättningar till ett näringsliv i tillväxt och därmed öka antal arbetstillfällen i form av nyetableringar och expansion av befintliga företag. Vid intervjun informerar byggenheten att bygglovsansökningarna dock till största delen kommer från privatpersoner.

I verksamhetsberättelsen 2014 framgår att handläggningstiderna för bygglov har uppnåtts till 95 procent. Målet för styrtal 1 anses därför delvis ha uppnåtts.

### Service

Miljö- och byggnadsnämnden har även ett effektmål med tillhörande styrtal som berör bygglovshanteringen inom kommunens gemensamma mål om "Service".

---

<sup>2</sup> Ur Årsredovisning 2014, Timrå kommun

<b>Effektmål</b>	Nöjda medborgare och brukare.
<b>Styrtal</b>	Följande nivåer ska uppnås i nöjd kundundersökning 2014: a) 90 % vara nöjda eller mycket nöjda med tillgängligheten. b) 90 % vara nöjda eller mycket nöjda med servicen och bemötandet. c) 95 % vara nöjda eller mycket nöjda med handläggningstiderna.

Styrtal 2 anger nivåer som ska uppnås i "Nöjd kundundersökningen". Detta görs genom att ett vykort skickas ut tillsammans med alla beslut. Där får den som sökt nämndens tjänster bedöma dessa utifrån en fyrgradig skala. Variablerna som mäts är tillgänglighet, service och bemötande samt handläggningstider.

Verksamhetsberättelsen visar även att målen för styrtal 2 delvis ha klarats. Måluppfyllelse för handläggningstiden, med 83 procent nöjda eller mycket nöjda kunder, ligger under önskat mål på 95 procent – för mer information, se sidan 7.

### Delegationsordning

Av delegationsordningen framgår att verksamhetsansvarig och byggnadsinspektörer inom byggenheten är utsedda delegater för bygglov och bifaller bygglovsansökningar. Det som inte finns nämnt i delegationsordningen beslutar nämnden om, exempelvis avslag för bygglov.

## Rutiner och arbetsätt

### Ärendehanteringssystem

Kommunen använder ett ärendehanteringssystem för bygglovshandlingen – EDP Byggreda. I systemet ska bland annat följande underlag finnas:

- ett ärendes alla inkommande handlingar
- datum när ansökan inkom till bygglovsenheten
- information om att bekräftelse på mottagen handling skickas till den sökande
- allt inskannat material som tillhör ärendet
- övriga ut- och inskickade handlingar
- delegation/nämndbeslut
- information om när byggnadsinspektörerna besökt platsen som gäller för bygglovsansökan
- datum för när bygglovsansökan blev komplett
- statistik på inkomna beslutade bygglov

Enhetens alla byggnadsinspektörer har tillgång till samtliga bygglovsärenden som finns i EDP Byggreda. Byggenheten anser att ärendehanteringssystemet fungerar som ett bra stöd i ärendehantering. Företaget som äger systemet kommer dock snart att påbörja förberedelserna för ett helt nytt system. Detta innebär att Timrå kommun kommer att ersätta EDP Byggreda med ett annat system. Översyn av detta anges påbörjas hösten 2016.

### Handläggningsprocessen

På Timrå kommuns hemsida finns blanketter att hämta för olika bygglovsansökningar; nybyggnad, tillbyggnad, uterum med



mera. Det finns även möjlighet att ansöka via e-tjänster. Efter att den sökande inkommit med ansökan, sker en dialog mellan kommunen och sökande för att ansökan ska bli komplett. Till hjälp för sökande finns bland annat dokumentet "Vilka handlingar behövs".

När byggenheten bedömer att alla handlingar har inkommit påbörjas handläggningen. När ett beslut är taget finns tid att överklaga och den sökande kan göra en överprövning innan beslutet vinner laga kraft.

I "En handbok om nya PBL och samhällsbyggande"<sup>3</sup> finns tillstånds- och byggkontrollprocessen beskriven. Denna ligger till grund för byggenhetens beskrivning av deras tillvägagångssätt. En förenklad schematisk process finns framtagen för bygglovshanteringen.

Till sin hjälp vid bedömning av bygglov har enheten dokumentationsmallar i EDP Byggreda. I dokumentet "Granskningsanteckningar" registrerar byggnadsinspektören inlämnade handlingar, bygglovets omfattning, eventuella kompletteringar med mera. Dokumentet ger byggnadsinspektören en överblick om vilken information som behövs för att kunna meddela startbesked. Dokumentet möjliggör även att handläggningen av bygglov kan ske enligt likabehandlingsprincipen, det vill säga att ett bygglov hanteras lika oavsett vem som ansöker.

De nya reglerna i plan- och bygglagen inför 2015 avser planhandläggningen och har inte inneburit några tidsmässiga förändring för byggenhetens sätt att arbeta med bygglov.

Bygglov som godkänns rapporteras till miljö- och byggnadsnämnden enligt delegationsordningen. När bygglovet har godkänts skickar byggenheten information till den sökande. En överklagningstid påbörjas och ärendet arkiveras hos byggenheten när ärendet vunnit laga kraft.

Om bygglovsansökan efter bedömning inte anses planenlig eller lämplig kontaktar byggenheten den sökande. De informerar om vad som uppkommit och den sökande får möjlighet att erhålla ett kommuniseringsbrev med byggenhetens förslag på skrivelse till miljö- och byggnadsnämnden. På detta sätt ges den sökande en möjlighet att yttra sig över ärendet och informera om det finns något ytterligare att tillföra i ärendet. Yttrande tas därefter upp på miljö- och byggnadsnämndens sammanträde

Två år efter att ärendet vunnit laga kraft måste byggnationerna i enlighet med plan – och bygglagen vara påbörjade. När denna tid har uppnåtts signaleras detta i systemet EDP Byggreda. Vidare upphör ett bygglov att gälla om arbetet inte är färdigställt senast fem år efter att ärendet vunnit laga kraft. EDP Byggreda signalerar även när denna tid har passerat. Administratör på enheten tillser att utskick till sökande görs där uppgifter om ärendets status efterfrågas. Det vill säga om bygget är påbörjat eller slutfört. Respektive byggnadsinspektör följer därefter upp ärendena.

### **Service deklARATION**

Sedan 2011 finns en service deklARATION för miljö- och byggnadsnämndens verksamhet på kommunens hemsida.<sup>4</sup> Service deklARATIONen beskriver vilken service kommunen

<sup>3</sup> Utgiven av förlaget "Svensk byggtjänst" 2011-06-20

<sup>4</sup> Antagen av miljö- och byggnadsnämnden, 2011-11-15, § 194

erbjuder och vad den sökande har rätt att förvänta sig. Dokumentet ger den sökande information avseende tidigt samråd, bemötande och handläggningstider. Även processen kring bygglov beskrivs i servicedeklarationen, såsom anmälan, förhandsbesked och planbesked.

### Kompetensförsörjning

Byggenhetens kompetensförsörjningsinsatser innefattar bland annat följande moment:

- möten med länets andra byggavdelningar en gång per år
- deltagande i webbseminarium
- träffar med bygginspektörer från länets andra kommuner
- medverkan i regionalt IT-projekt för att ta fram e-tjänster
- deltagande i en tillsynsgrupp som leds av Länsstyrelsen
- samarbete med Timrå kommuns näringslivsavdelning, eftersom företag – enligt byggenhetens Effektmål 1 – prioriteras vid bygglovsärenden.

I dagsläget anser byggenheten att de har den kompetens som krävs för att utföra sitt uppdrag inom bygglovshanteringen, men kommer inom kort att ha en vakant tjänst. Bedömningen är att det vid rekrytering finns svårigheter att erhålla personal med erfarenhet av bygglovshantering i kommunal verksamhet.

---

<sup>5</sup> Plan för intern kontroll år 2015 för miljö- och byggnadsnämnden

## Uppföljning

### Internkontrollplan

Med hjälp av internkontroll kan en kommun exempelvis upptäcka allvarliga fel eller brister i verksamheten. Av internkontrollplanen<sup>5</sup> 2015 för miljö- och byggnadsnämnden framgår att var fjärde debitering av externa bygglov/anmälan för carport, inglasning rapporteras till miljö- och byggnadsnämnden en gång per år, se urklipp ur internkontrollplanen i tabellen nedan. Vilka områden som rapporteras till nämnden växlar från år till år.

#### Plan för intern kontroll år 2015 för miljö- och byggnadsnämnden

<b>Granskning avser</b>	Debitering extern. Bygglov/anmälan för carport och inglasning
<b>Metod</b>	Vart 4:e ärende
<b>Reglemente, anvisningar, policy, beslut</b>	Beslut av förvaltningschef
<b>Ansvarig</b>	Verksamhetsansvarig, Bygg
<b>Granskningstillfällen, tidsperiod</b>	1 gång/år
<b>Rapportering</b>	Miljö- och byggnadsnämnden

Vid intervjuer betonas vikten av att likabehandlingsprincipen efterlevs. Exempelvis kan detta göras genom att se över att debiteringstaxan är lika för alla. Uppföljning av debitering är också den kontroll i nämndens internkontrollplan som är direkt kopplad till bygglovshanteringen. Vid kontroll utför inspektörerna uppföljning av varandras ärenden. Uppgift

lämnas om att kontrollen utförs utifrån professionell bedömning, några checklistor eller liknande tillämpas inte.

### "Nöjd kundundersökning"

I årsredovisning för 2014 redovisas inkomna ansökningar, som under år 2014 var 227 till antalet. Under 2013 inkom 195 ansökningar och 2012 ansökte 176 om bygglov.

Av 2014 års 227 inkomna ärenden inväntar 38 ärenden på kompletteringar för att kunna behandlas av byggenheten.

Miljö- och byggkontoret genomför regelbundet "Nöjd kundundersökningar". Detta innebär att byggenheten i samband med delegationsbeslutet skickar ut en enkät till den sökande där byggenheten efterfrågar den sökandes bild av service och bemötande, tillgänglighet samt handläggningstid. De svarande ger betyg på en skala från 1-4, där steg 3 och 4 utgör nöjd respektive mycket nöjd. Nedan presenteras utfallet av undersökningen för åren 2012-2014.

Tillgänglighet			
Betyg	2012	2013	2014
1	0	4	6
2	5	4	6
3	25	32	53
4	70	60	35
<b>Snitt</b>	3,65	3,48	3,18

Tabellen ovan visar att huvuddelen av respondenterna, byggenhetens sökande, ger betyget 3 under 2014 avseende tillgängligheten.

Service och bemötande			
Betyg	2012	2013	2014
1	0	8	6
2	0	4	6
3	19	28	41
4	81	60	47
<b>Snitt</b>	3,81	3,40	3,29

Byggenhetens service och bemötande är det området som får högst betyg under 2014.

Handläggningstid			
Betyg	2012	2013	2014
1	5	8	18
2	10	12	0
3	19	16	35
4	67	64	47
<b>Snitt</b>	3,48	3,36	3,12

Ingen av de sökande som svarat på enkäten ger byggenheten betyget 2 avseende handläggningstiden och kriteriet får högsta betyg av nästan hälften av respondenterna.

Sammantaget visar tabellerna ovan att genomsnittsbetyget från de sökanden för 2012-2014 har sjunkit inom samtliga tre kriterier. Andelen som ger högsta betyg (4) minskade för respektive kriterier inom den givna treårsperioden. Samtidigt ökade andelen lägst betyg (1) inom både tillgänglighet och service, från 2012 till 2014.

För 2014 var svarsfrekvensen 26,2 procent och för 2012 svarade 39,6 procent. För år 2013 saknas uppgift om svarsfrekvens. Kommunen har dock gjort en bedömning att med hänsyn till att de under en längre period har ett resultat som överstiger 90 % på samtliga kriterier kan dra slutsatsen att medborgarna är nöjda.

Nöjd kundundersökningarna jämförs med tidigare egna mätningar men inga jämförelser med andra kommuner utförs.

### Efterlevnad av handläggningstid

Under våren inkommer många bygglovsansökningar inför sommarens byggnationer, vilket skapar ett högre tryck på byggenheten. På kommunens hemsida uppmanas sökanden att vara ute i god tid för att få sitt ärende behandlad i tid innan sommarsemestern. Handläggningstiden beräknas från det att bygglovsansökan blivit komplett. Byggenheten anser att möjligheten att efterleva detta är olika beroende på arbetsbelastningen vid ansökningstillfället.

I samband med granskningen har vi erhållit kommunens ärendelista avseende bygglov för år 2014. Av denna framgår att det under 2014 inkom 227 ärenden och att 189 av dessa var kompletta för beslut. Totalt klarade 94 procent av besluten nämndens mål om en fyraveckorsgräns. Anledningen till att målet inte nåddes på samtliga ärenden uppges vara att julhelgen var längre än vanligt.

Av de 189 ärendena var det två stycken som inte klarade en handläggningstid inom lagkravet på tio veckor. I ett av dessa ärenden anges anledningen vara att ärendet är registrerat som startklart fastän kompletterande underlag krävts. Ett (1) av 189 ärenden under 2014 anses inte uppfylla lagkravet om max tio veckors handläggningstid.

Fram till den 30 mars 2015 hade 18 bygglov inkommit. Av dessa har 100 procent av ansökningarna fått ett beslut inom fyra veckor och därmed också inom tidsgränsen enligt lagkravet på tio veckor.

Av 2014 års 227 inkomna ärenden inväntar 38 ärenden på kompletteringar för att kunna behandlas av byggenheten.

Byggenheten anser att anledningen till varför beslut inte tagits i de allra flesta fall beror på sökanden. Exempel på anledningar kan vara:

- sökanden skickar inte in de kompletteringar som efterfrågats
- sökanden önskar avvakta med ärendet efter kompletteringar efterfrågats
- återkallade ärenden
- vissa kompletteringar som krävs är årstidsberoende, exempelvis avloppsutredningar och nybyggnationskartor

# 3. Bedömning och rekommendationer

## Hur ser organisation och styrning ut avseende bygglovshanteringen?

Bygglovshanteringen i Timrå kommun ligger inom miljö- och byggnadsnämndens ansvarsområde. Hos miljö- och bygghuset finns en byggnadsenhet där fyra byggnadsinspektörer handlägger bygglovsärenden.

Bygglovshanteringen styrs av Plan- och Bygglagen (PBL), kommunens översiktsplan, detalplaner, verksamhetsplan och gällande delegationsordning. Enligt delegationsordningen tar verksamhetsansvarig och byggnadsinspektörer beslut om bifall för bygglov, medan nämnden beslutar om ärenden som inte är vidaredelegerade till byggnadsinspektörerna.

## Vilka riktlinjer och rutiner finns?

En processbeskrivning över bygglovshanteringen i kommunen finns framtagen. Som stöd vid handläggningen av bygglovsärenden används ett ärendehanteringssystem. Systemet ska säkerställa att ärendet är fullgott dokumenterat. I systemet biläggs samtliga dokument och handlingar och här dokumenteras datum för olika moment. Bedömningen görs att kommunen därmed har ett systemstöd för att säkerställa korrekt handläggning.

Två år efter att ett ärende vunnit laga kraft måste byggnationerna vara påbörjade och ett bygglov upphöra att gälla om arbetet inte är färdigställt inom fem år. Systemstödet signalerar när dessa två tidsgränser passeras. Bygghuset administratör får, via bevakning i ärendehanteringssystemet,

information om när uppföljning är aktuell. Uppföljning görs via utskick av administratör till sökanden därefter följer byggnadsinspektören upp ärendet.

## Vilka risker finns identifierade och hur hanteras dessa?

Miljö- och byggnadsnämnden har antagit en internkontrollplan för 2015. I intervjuer lyfts risken fram att likabehandlingsprincipen inte efterlevs. I nämndens internkontrollplan är det också en sådan kontroll som är direkt kopplad till bygglovshanteringen. Uppgift lämnas om att kontrollen utförs utifrån professionell bedömning, några checklistor eller liknande tillämpas inte. För att säkerställa att kontrollerna utförs enligt avsikt kan en checklista vara ett bra stöd.

Enheten har aktiviteter för kompetensutveckling av befintlig personal. Enheten bedömer dock att det finns svårigheter att erhålla personal med erfarenhet vid rekrytering och har också snart en vakant tjänst. Att kommunen har rätt kompetens för bygglovshanteringen är viktigt ur både ett serviceperspektiv till kommuninvånarna samt för att säkerställa att handläggningen sker enligt lagkrav.

## Finns uppföljningsbara mål för bygglovshanteringen och hur följs de upp?

I miljö- och byggnadsnämndens verksamhetsplan finns två mål som är direkt kopplade till bygglovsprocessen.

Nämnden har som mål att handläggningstiden för ett bygglovsärende inte ska överskrida fyra veckor. 2014 uppnåddes målet för 94 procent av samtliga ärenden.

Nämndens mål om viss nivå vid kundmätningar visar att 2014 uppnås målet inom kriterierna tillgänglighet, service och bemötande. Resultatet som visar att 83 procent av kunderna är nöjda eller mycket nöjda kunder avseende handläggningstiderna underskrider uppsatt mål om 95 procent.

Enheten har tolkat resultatet som att kunderna i stort är nöjda med den service kommunen levererat. Kommunen anger på sin hemsida att handläggningstiden ska uppgå till max fyra veckor. 2014 nås detta mål till 94 % vilket kan vara anledningen till att resultatet i kundundersökning avseende handläggningstiden inte når uppsatt mål.

Kundundersökningarna visar den sökandes uppfattning av tjänsternas kvalitet. Ett sätt att säkerställa att verksamheten är ändamålsenlig är att följa upp hur tjänsterna förhåller sig till andra utförare. Några sådana jämförelser utförs inte.

#### **Hur efterlevs krav på handläggningstider?**

Granskningen visar att under 2014 inkom 227 ärenden varav 189 var kompletta för beslut. 188 av dessa hade en handläggningstid inom det lagstadgade kravet om tio veckor.

Fram till den 30 mars 2015 hade 18 bygglov inkommit. Av dessa har 100 procent av ansökningarna fått ett beslut inom tio veckor.

#### **Rekommendationer**

Efter genomförd granskning är vår bedömning att miljö- och byggnadsnämnden till viss del, men inte fullt ut, bedriver en ändamålsenlig bygglovshantering.

Utifrån genomförd granskning har vi följande förslag på förbättringar:

- ✓ Se över behov av dokumentationsstöd för internkontrollarbetet.
- ✓ Se över behov för kompetensförsörjningsplan för att säkerställa rekrytering av rätt kompetens.
- ✓ Se över rutiner för att säkerställa att lagkrav och kommunens mål om handläggningstid uppnås till fullo.
- ✓ Se över möjligheten till kvalitetsjämförelser av bygglovshantering med andra kommuner.

Med Deloitte avses en eller flera av Deloitte Touche Tohmatsu Limited, en brittisk juridisk person (Eng: "limited by guarantee"), och dess nätverk av medlemsfirmor, som var och en är juridiskt åtskilda och oberoende enheter. För en mer detaljerad beskrivning av den legala strukturen för Deloitte Touche Tohmatsu Limited och dess medlemsfirmor, besök [www.deloitte.com/about](http://www.deloitte.com/about).

Deloitte erbjuder tjänster inom revision, skatterådgivning, business consulting och finansiell rådgivning till offentliga och privata klienter inom en mängd branscher. Med ett globalt nätverk av medlemsfirmor i mer än 150 länder, kan Deloitte erbjuda spetskompetens av världsklass och djup lokal expertis för att hjälpa klienter med de insikter de behöver för att ta itu med sina mest komplexa utmaningar. Deloitte har 210 000 medarbetare i nätverket alla fast beslutna att bli standard of excellence.

Detta dokument innehåller endast allmän information. Varken Deloitte Touche Tohmatsu Limited, dess medlemsfirmor eller deras närstående företag (gemensamt kallade "Deloittes Nätverk") lämnar råd eller tjänster genom denna publicering. Innan beslut fattas eller åtgärd vidtas som kan påverka din ekonomi eller din verksamhet, bör du konsultera en professionell rådgivare. Inget företag inom Deloittes Nätverk är ansvarigt för någon skada till följd av att man har förlitat sig på information i detta dokument.