



Granskning av bygglov

Revisionsrapport

Sätters kommun

KPMG AB

2020-02-03

Antal sidor 11



Sätters kommun
Granskning av bygglov

2020-02-03

Innehållsförteckning

1	Sammanfattning	2
2	Inledning/bakgrund	3
2.1	Syfte, revisionsfråga och avgränsning	3
2.2	Revisionskriterier	3
2.3	Metod	4
3	Resultat av granskningen	5
3.1	Mål, organisation, riktlinjer och rutiner	5
3.2	Kvalitetsarbete	7
3.3	Bemötande och information	10
4	Slutsats och rekommendationer	11
4.1	Rekommendationer	11

1 Sammanfattning

Vi har av Säters kommuns revisorer fått i uppdrag att översiktligt granska kommunens rutiner kring bygglovshantering. Uppdraget ingår i revisionsplanen för år 2019.

Enligt plan- och bygglagens bestämmelser ska ärenden om lov, förhandsbesked och ansökan handläggas skyndsamt. Den som söker bygglov ska få besked av kommunen inom tio veckor från det att en komplett ansökan har lämnats in. Tidsfristen gör att det ställs särskilda krav på byggnadsnämndens effektivitet i planering och handläggning. Kommunrevisorerna bedömer att det finns en risk att lagens krav inte uppfylls.

Syftet med granskningen är att konstatera om miljö- och byggnämnden har en ändamålsenlig verksamhet avseende bygglov.

Vår sammanfattade bedömning utifrån granskningens syfte är att miljö- och byggnämnden i huvudsak har en ändamålsenlig verksamhet avseende bygglov men att det finns brister i målformulering, uppföljning av mål, statistik, utformning av rutiner för handläggning av bygglov, kvalitetsarbete för delegationsbeslut, mätning av kundnöjdhet och tillhandhållande av e-tjänster.

Mot bakgrund av vår granskning rekommenderar vi miljö- och byggnämnden att:

- Förbättra målformuleringen i verksamhetsplanen för byggenheten.
- Följa upp målen i verksamhetsplanen.
- Förbättra funktionen på byggenhetens systemstöd så att den tillåter statistikuttag på ett enkelt sätt.
- Överväga behovet av att utforma skriftliga rutiner för handläggning av bygglov.
- Förbättra kvalitetsarbetet avseende delegationsbeslut.
- Överväga mätning av kundnöjdhet i syfte att förbättra service.
- Överväga nyttan av att tillhandahålla e-tjänster.

2 Inledning/bakgrund

Vi har av Säters kommuns revisorer fått i uppdrag att översiktligt granska kommunens rutiner kring bygglovshantering. Uppdraget ingår i revisionsplanen för år 2019.

Enligt plan- och bygglagens bestämmelser ska ärenden om lov, förhandsbesked och anmälan ska handläggas skyndsamt. Den som söker bygglov ska få besked av kommunen inom tio veckor från det att en komplett ansökan har lämnats in. Tidsfristen gör att det ställs särskilda krav på byggnadsnämndens effektivitet i planering och handläggning. Kommunrevisorerna bedömer att det finns en risk att lagens krav inte uppfylls.

Med anledning av ovanstående drar kommunens revisorer slutsatsen i sin riskanalys, att kommunens rutiner avseende bygglovshanteringen behöver granskas.

2.1 Syfte, revisionsfråga och avgränsning

Syftet är att konstatera om miljö- och byggnämnden har en ändamålsenlig verksamhet avseende bygglov.

Granskningen har besvarat följande revisionsfrågor:

- Finns mål och riktlinjer framtagna för handläggning av bygglov?
- Sker det en uppföljning av de mål som finns och hur används resultatet av den uppföljningen?
- Finns det en ändamålsenlig organisation och dokumenterade processer och rutiner, avseende handläggning av ärenden inom nämnden?
- Hur säkerställs kvalitet och rättssäkerhet i handläggningsprocessen och i beslutsunderlaget?
- Hur arbetar nämnden för att uppnå PBL:s tidskrav när det gäller besked om bygglov?
- Får nämnden information om handläggningstider och åldersanalyser av ärenden under handläggning?
- Sker kontroller och uppföljning av kundnöjdhet på ett ändamålsenligt sätt som utvecklar och förbättrar bygglovsverksamheten?
- Är tillgängligheten till handläggare tillfredsställande?
- Är nämndens information till allmänheten ändamålsenlig och tillräcklig?

Granskningen avgränsas till miljö- och byggnämndens verksamhet under 2019.

Granskningen avser Miljö- och byggnämnden.

2.2 Revisionskriterier

Vi har bedömt om rutinerna uppfyller

- Kommunallagen 6 kap § 6

2.3 Metod

Granskningen har genomförts genom:

— Studier av följande dokument:

- Behovsutredning och verksamhetsplan Bygg 2019-2021 Tabeller
- Bildspel KS 2019
- Flödesschema för bygglovsprocessen
- Verksamhetsplan för Byggenheten 2019
- Ett urval av blanketter för bygglovsärenden från kommunens hemsida

— Följande dokument har begärts men inte kommit granskningen till del:

- verksamhetsberättelsen för 2018 som avser bygglovs verksamhet

— Intervjuer med följande tjänstemän och folkvalda:

- Ordförande i miljö- och byggnämnden
- Vice ordförande miljö- och byggnämnden
- Miljö- och byggchef
- Byggnadsinspektör

Samtliga intervjuade har fått möjlighet att lämna synpunkter på rapportutkastet för att säkerställa att revisionsrapporten bygger på korrekta fakta och uttalanden.

Johan Malm har genomfört granskningen. Anneth Nyqvist har deltagit i sin roll som uppdragsansvarig och har genomfört kvalitetskontroll av granskningen.

3 Resultat av granskningen

3.1 Mål, organisation, riktlinjer och rutiner

- Finns mål och riktlinjer framtagna för handläggning av bygglov?
- Sker det en uppföljning av de mål som finns och hur används resultatet av den uppföljningen?
- Finns det en ändamålsenlig organisation och dokumenterade processer och rutiner, avseende handläggning av ärenden inom nämnden?

3.1.1 Iakttagelser

Av verksamhetsplanen för byggheten i Sätters kommun framgår det att det finns åtminstone ett mål för varje område inom enhetens verksamhet. För bygglov, rivningslov och marklov finns följande mål:

- Att ge riktiga och rättvisa beslut med kortast möjliga handläggningstid max 10 veckor.
- Enklare ärenden (planenligt) handläggs inom 4 veckor.
- Verksamhetsmålet skall alltid beaktas i lovgivningen.
- Rekommendera bygglovskunder att i ett tidigt skede kontakta Energirådgivaren.
- Förstärka hemsidan med hjälp till bygglovsansökan: "Frågor & Svar" om bygglov, exempel på en korrekt ifyllt bygglovsansökan och tillhörande handlingar, ritningsexempel mm.

När det gäller riktlinjer och rutiner framgår det av verksamhetsplanen att följande betraktas som styrande dokument för lovverksamheten:

- PBL 9 kap. m fl. Miljöbalken mm.
- Checklista som följer ärendet finns, revidering pågår.
- Rutiner är under utarbetande.
- Detaljplaner
- Områdesbestämmelser
- Skyltprogram
- Översiktsplan
- Länsstyrelsens RUM-material (Regionalt Underlags Material)
- Riktlinjer för bryggor och andra anordningar.

Av intervjuer med tjänstemännen på bygglovsenheten framgår det att man samlar ihop statistiken avseende handläggningstid för byggloven och redovisar denna en gång per år. Någon annan uppföljning av målen har inte framkommit, varken i dokumentation

eller i intervjuer. Trots att vi efterfrågat verksamhetsberättelse för år 2018 i syfte att undersöka om målen följt upp där har vi inte fått tillgång till dokumentet.

Byggenheten består av en bygglovschef, en byggnadsinspektör och en bygglov-handläggare. Enheten har upprättat en behovsutredning för 2019-2021 av vilken det framgår att det saknas resurser inom 12 av 30 olika områden inom bygglov över tidsperioden. Samtidigt säger prognosen i dokumentet att behovet kommer att minska medan resurserna kommer att vara oförändrade. Av intervjuerna framgår det att man klarar lagstiftningens krav på handläggning av bygglov inom 10 veckor samtidigt som man uppger att man nedprioriterat tillsynsuppgifter för att fokusera på andra typer av ärenden.

Det finns en processbeskrivning från år 2015 avseende handläggningen av bygglov som överensstämmer med boverkets beskrivning av processen.

3.1.2 Bedömning

Vi kan konstatera att det finns mål framtagna för bygglovsverksamheten. Flera av dessa är dock inte utformade som mätbara mål utan snarare som aktiviteter för att nå ett mål. Av verksamhetsplanen framgår det att man arbetar med att ta fram rutiner för bygglovhandläggningen.

Vad vi kunnat erfara så sker det ingen uppföljning av målen i verksamhetsplanen.

Mot bakgrund av att nämnden i dagsläget klarar att handlägga bygglov på 10 veckor och att man i egna prognoser beräknar en minskad efterfrågan (minskat behov) så bedömer vi att organisationen är ändamålsenlig. Det finns också en processbeskrivning som vi bedömer som tillräcklig.

Vår samlade bedömning av mål, organisation, riktlinjer och rutiner är att det finns en ändamålsenlig organisation och en tillräcklig processbeskrivning men att det finns brister i målformulering och befintliga rutiner. Uppföljningen av målen har inte kunnat bedömas eftersom vi inte fått ta del av verksamhetsberättelsen.

3.2 Kvalitetsarbete

- Hur säkerställs kvalitet och rättssäkerhet i handläggningsprocessen och i beslutsunderlaget?
- Hur arbetar nämnden för att uppnå PBL:s tidskrav när det gäller besked om bygglov?
- Får nämnden information om handläggningstider och åldersanalyser av ärenden under handläggning?
- Sker kontroller och uppföljning av kundnöjdhet på ett ändamålsenligt sätt som utvecklar och förbättrar bygglovsverksamheten?

3.2.1 Iakttagelser

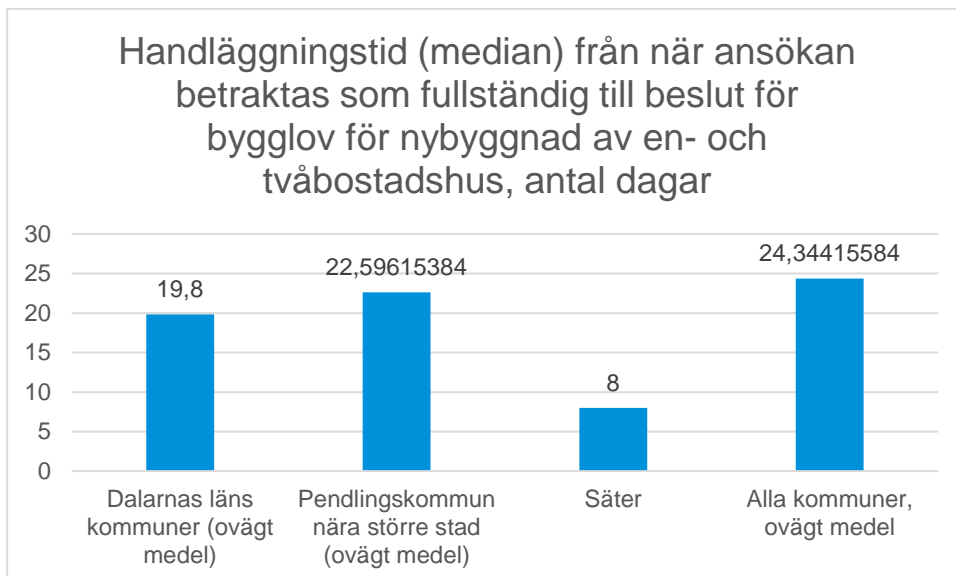
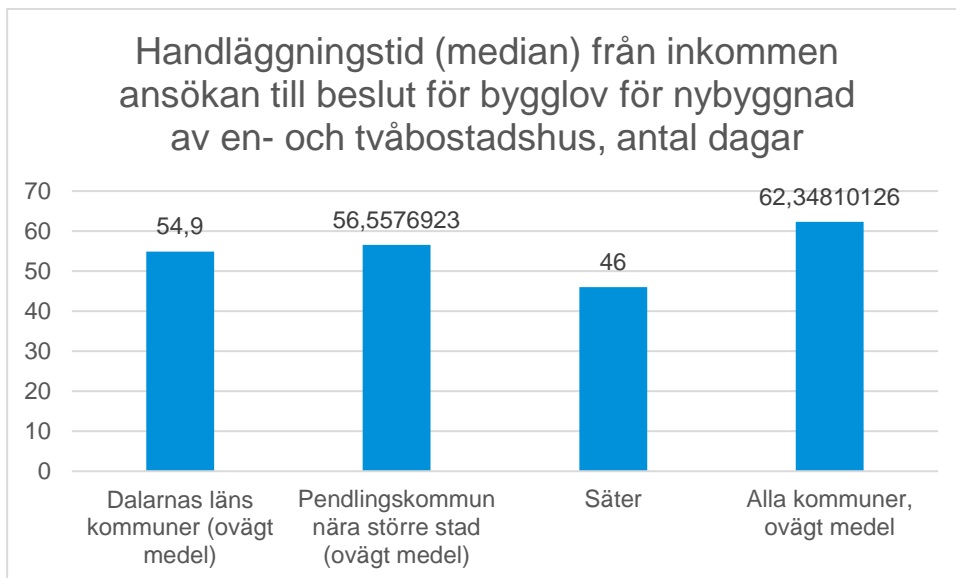
Tjänstemännen använder mallar för delegationsbeslut och det finns också ett bibliotek med motiveringar som används i besluten. Delegationsbesluten undertecknas av handläggaren själv och tjänsteskrivelserna undertecknas av chef och aktuell handläggare. Syftet med att underteckna tjänsteskrivelsen två i förening är att kvalitetssäkra den.

Förvaltningen har genomfört en översyn av tjänsteskrivelser till nämnden i syfte att förbättra beslutsunderlaget avseende t.ex. pedagogik och "klartext".

Av intervjuerna framgår det att man inte har någon särskild strategi för att uppnå PBL:s tidskrav när det gäller besked om bygglov. Handläggarna är dock noga med att begära kompletteringar redan första veckan då ärendet inkommit.

Nämnden får statistik avseende handläggningstider en gång om året. I dag finns ingen möjlighet att på ett enkelt sätt få ut statistik från ärendehanteringssystemet utan handläggningstiden måste räknas för hand i varje enskilt ärende.

Tjänstemännen uppger att de följer kommunens resultat i Koladas sammanställning om handläggningstid för bygglov. Detta har sedan redovisats för nämnden, men efter det vidtar man inga ytterligare åtgärder. Statistik från Kolada avseende år 2018 visar följande:



Det sker ingen kontroll eller uppföljning av kundnöjdhet utöver det som presenteras i KKiK¹.

¹ Kolada – Kommunens Kvalitet i Korthet

3.2.2 Bedömning

Vi kan konstatera att byggenheten använder mallar och beprövade besluts-motiveringar. Detta ökar rättssäkerheten och vi bedömer det som positivt. Det är också bra att man kvalitetssäkrar beslutsunderlaget som går till nämnden. Däremot anser vi att det kan finnas skäl att förvissa sig om kvalitén även i delegationsbesluten.

Vi kan konstatera att nämnden klarar PBL:s tidskrav när det gäller besked om bygglov och bedömer därför att nämndens arbete i den delen är ändamålsenligt.

Nämnden får information om handläggningstider en gång om året. Med tanke på hur väl nämnden ligger till avseende handläggningstider bedömer vi detta som tillräckligt. Däremot bedömer vi att nämndens arbetssätt för att få ut den här typen av statistik är ineffektivt. Ett lägsta krav för den här typen av statistik vore att den går att hämta genom listor genererade av ärendehanteringssystemet.

Visserligen har vi konstaterat att nämnden ligger bra till vad gäller handläggningstider, men vi bedömer att det är en liten del av det som kan relateras till kundnöjdhet.

Vår samlade bedömning avseende nämndens kvalitetsarbete är att det finns utrymme för utveckling och förbättring.

3.3 Bemötande och information

- Är tillgängligheten till handläggare tillfredsställande?
- Är nämndens information till allmänheten ändamålsenlig och tillräcklig?

3.3.1 Iakttagelser

Tillgängligheten till handläggarna och kommuninnevånarnas eventuella synpunkter på den undersöks i dagsläget inte. Byggnadsinspektören och bygglovhandläggarens telefonnummer framgår av kommunens hemsida och det framgår också att telefontid är måndag-fredag mellan kl. 10.00-12.00. Under detta tidsintervall finns det även möjlighet för besökare att göra ett s.k. drop-in besök. Av intervjuerna framgår det att byggenheten har anordnat "kvällsöppet" mellan kl. 17.00-19.00 under vårarna sedan år 2016. För näringslivets del har personal från byggenheten deltagit i "lotsmöten" och "företagsfrukost".

Från och med den 1 januari 2020 går många blanketter på kommunens hemsida inte längre att fyllas i via webbformulär. De kan istället bara skrivas ut som PDF-blanketter som måste fyllas i med penna. På kommunens hemsida uppger man att det sker ett arbete med att göra blanketterna mer tillgängliga och ifyllningsbara på nätet/skärmen. Av hemsidan framgår också att man kan få blanketter hemskickade till sig om man inte har möjlighet att skriva ut dem själv.

I samband med granskningen har vi översiktligt granskat funktionen på hemsidan och blanketternas användbarhet. Vi kan konstatera att det urval av blanketter som vi har provat att öppna har fungerat.

3.3.2 Bedömning

Tillgängligheten till bygglovhandläggarna förefaller vara tillfredsställande, men eftersom nämnden inte genomför någon kundnöjdhetsundersökning är det svårt att slå fast att tillgängligheten är tillfredsställande.

Vi bedömer att informationen till allmänheten på kommunens hemsida är tillräcklig. Funktionen på kommunens hemsida avseende bygglov är god men vi anser att den kan förbättras genom införandet av e-tjänster och annan utveckling av digitala tjänster.

4 Slutsats och rekommendationer

Vår sammanfattade bedömning utifrån granskningens syfte är att miljö- och byggnämnden i huvudsak har en ändamålsenlig verksamhet avseende bygglov men att det finns brister i målformulering, uppföljning av mål, statistik, utformning av rutiner för handläggning av bygglov, kvalitetsarbete för delegationsbeslut, mätning av kundnöjdhet och tillhandhållande av e-tjänster.

4.1 Rekommendationer

Utifrån vår bedömning och slutsats rekommenderar vi miljö- och byggnämnden att:

- Förbättra målformuleringen i verksamhetsplanen för byggenheten.
- Följa upp målen i verksamhetsplanen.
- Förbättra funktionen på byggenhetens systemstöd så att den tillåter statistikuttag på ett enkelt sätt.
- Överväg behovet av att utforma skriftliga rutiner för handläggning av bygglov.
- Förbättra kvalitetsarbetet avseende delegationsbeslut.
- Överväg mätning av kundnöjdhet i syfte att förbättra service.
- Överväg nyttan av att tillhandahålla e-tjänster.

Datum som ovan

KPMG AB

Anneth Nyqvist
Certifierad kommunal revisor

Johan Malm
Kommunal revisor

Detta dokument har upprättats enbart för i dokumentet angiven uppdragsgivare och är baserat på det särskilda uppdrag som är avtalat mellan KPMG AB och uppdragsgivaren. KPMG AB tar inte ansvar för om andra än uppdragsgivaren använder dokumentet och informationen i dokumentet. Informationen i dokumentet kan bara garanteras vara aktuell vid tidpunkten för publicerandet av detta dokument. Huruvida detta dokument ska anses vara allmän handling hos mottagaren regleras i offentlighets- och sekretesslagen samt i tryckfrihetsförordningen.