

Granskning av bygg- lovshanteringen

Said Ashrafi

Susanna Huber



Innehållsförteckning

1.	Inledning	3
1.1.	Bakgrund	3
1.2.	Revisionsfråga	3
1.3.	Revisionskriterier	3
1.4.	Kontrollmål	3
1.5.	Metod och avgränsning	3
2.	Lov- och anmälningsprocessen	5
3.	lakttagelser och bedömningar	7
3.1.	Organisation	7
3.1.1.	lakttagelser	7
3.1.2.	Bedömning	8
3.2.	Effektivitet och rättssäkerhet	8
3.2.1.	lakttagelser effektivitet	8
3.2.2.	lakttagelser rättssäkerhet	11
3.2.3.	Bedömning	12
3.3.	Kundnöjdhet	12
3.3.1.	lakttagelser	12
3.3.2.	Bedömning	13
3.1.	Uppföljning	13
3.1.1.	lakttagelser	13
3.1.1.	Bedömning	14
4.	Avslutning	15
4.1.	Bedömningar mot kontrollmål	15
4.2.	Rekommendationer	16

Sammanfattning

På uppdrag av kommunens förtroendevalda revisorer har PwC genomfört en granskning av bygglovshanteringen i Håbo kommun. Granskningens inriktning tar utgångspunkt från kommunallagens revisionskapitel. Följande områden har granskats:

- Organisation och bemanning i förhållande till ärendenas volym och komplexitet
- Rutiner som säkerställer en effektiv och rättssäker bygglovsprocess
- Nämndens arbete för att öka nöjdhet hos invånare, företagare och intressenter
- Uppföljning av verksamhetens resultat i förhållande till fastställda mål och lagstadgade krav

Utifrån genomförd granskning görs en sammantagen revisionell bedömning att bygg- och miljönämnden till stor del säkerställer en effektiv och rättssäker hantering av bygglovsprocessen. Underlag för revisionell bedömning redovisas i följande avsnitt.

Utifrån det som framkommit i granskningen rekommenderar vi bygg- och miljönämnden:

- Att nämnden vidtar de åtgärder som behövs för att säkerställa att samtliga ärenden kan handläggas inom lagstadgade tidsfrister.
- Att nämnden ta fram en tillsynsplan. Bygg- och miljönämnden kan i en tillsynsplan till exempel ange inom vilka områden nämnden avser att prioritera sin tillsyn under det kommande året. Planen bör förankras och beslutas av bygg- och miljönämnden och kontinuerligt följs upp.
- Att införa e-arkiv, dels för att efterleva bestämmelserna avseende arkivering av digitala handlingar, dels för att öka transparens och allmänhetens insyn i bygglovshanteringen.

1. Inledning

1.1. Bakgrund

Kraven på en snabb hantering av bygglov har ökat under senare år utifrån förändringar i Plan- och bygglagen. Ärendevolymen kan variera liksom ärendenas komplexitet. Håbo kommun har de senaste åren fått drygt 9 miljoner kronor i statsbidrag för att stimulera åtgärder för ett ökat bostadsbyggande. Verksamheterna inom tekniska avdelningen, plan- och exploateringsavdelningen och bygg- och miljöförvaltningen bidrar på olika sätt i olika skeden för att förutsättningarna ska vara så goda som möjligt för en smidig hantering inom plan- och bygglovsverksamheten, utbyggnad av infrastruktur och sedermera drift av de färdiga offentliga miljöerna.

Utifrån ett väsentlighets- och riskperspektiv har de förtroendevalda revisorerna valt att granska bygg- och miljönämndens hantering av bygglovsverksamheten avseende ändamålsenligt och effektivitet.

1.2. Revisionsfråga

Säkerställer bygg- och miljönämnden en hantering av bygglovsprocessen som är effektiv och rättssäker?

1.3. Revisionskriterier

Revisionskriterier är de bedömningsgrunder som revisorerna utgår ifrån vid analys och bedömningar. Följande revisionskriterier ligger till grund för granskningsinsatsen:

- Plan- och bygglagen (PBL)
- Kommunallagen (KL)
- Nämndens policys och mål inom området

1.4. Kontrollmål

Granskningen inriktats mot följande kontrollmål:

- Förvaltningen har en tillfredsställande organisation och bemanning som svarar upp mot ärendenas volym och komplexitet.
- Rutiner finns för bygglovshanteringen som syftar till en effektiv och rättssäker bygglovsprocess med tydliga kriterier för hur prioritering av ärenden sker.
- Nämnden arbetar strukturerat för att öka nöjdheten hos invånare, företagare och intressenter avseende service och dialog. Nöjdheten hos berörda kring servicen och dialogen är god.
- Uppföljning sker löpande av att verksamheten lever upp till fastställda mål och lagstiftningens krav.

1.5. Metod och avgränsning

Granskningen har omfattat intervjuer med bygglovschef och två stycken bygglovshandläggare samt genomgång av rutiner, processbeskrivningar, ärendestatistik,

löpande rapportering till nämnden, styrdokument, delegationsordning, resultat av kundenkäter etc. Stickprovskontroll har utförts för några olika ärendetyper.

2. Lov- och anmälningsprocessen

Nedan illustreras lov – och anmälanprocessen genom fem steg; ansökan kommer in, ansökan behandlas, beslut om lov, beslut om startbesked samt beslut om slutbesked. Den därpå följande texten bygger på hur lagstiftningen är uttryckt, varför begreppet "byggnadsnämnden" kommer att användas.



En stor del av handläggningen av bygglov och förhandsbesked är att pröva om åtgärder uppfyller de krav som finns i plan- och bygglagstiftningen. Dessa krav måste vara uppfyllda för att ansökan om lov ska kunna beviljas och förhandsbesked ska kunna ges. Det görs olika prövningar beroende på vilken åtgärden är och om den ska utföras inom eller utanför detaljplanelagt område.

Ansökan och anmälan

Det är hos byggnadsnämnden i kommunen som man ansöker om bygglov, rivningslov, marklov och förhandsbesked. Ansökan ska innehålla de uppgifter, ritningar och andra handlingar som behövs för att ansökan ska kunna handläggas och beslut fattas. Även om en åtgärd inte kräver lov kan den kräva anmälan och då får åtgärden inte påbörjas förrän anmälan är gjord och byggnadsnämnden har lämnat startbesked. Anmälan ska vara skriftlig och innehålla vissa grundläggande uppgifter.

Upplysnings- och underrättelseskyldighet

Vid handläggningen av lov och förhandsbesked ska byggnadsnämnden i vissa ärenden lämna upplysningar och underrättelser till sökanden och fastighetsägaren eller till miljönämnden. I vissa fall ska byggnadsnämnden underrätta kända sakägare och organisationer som berörs av ansökan och ge dem tillfälle att yttra sig.

Handläggningstid

Ärenden om lov, förhandsbesked och anmälan ska handläggas skyndsamt. I plan- och bygglagen, PBL, finns bestämmelser om tidsfrist för handläggning av ärenden om lov och förhandsbesked. I plan- och byggförordningen, PBF, finns bestämmelser om tidsfrist för handläggning av anmälningsärenden. Det finns en möjlighet för byggnadsnämnden att under vissa förutsättningar besluta om anstånd med att avgöra ärenden om lov eller förhandsbesked. Beslut i ärenden om lov eller förhandsbesked ska tas inom tio veckor. Tiden räknas från den dag då en fullständig ansökan kom in till byggnadsnämnden. Tiden

får förlängas en gång med högst tio veckor. Om tiden förlängs ska ett beslut om förlängd handläggningstid fattas.

I anmälningsärenden ska beslut om startbesked tas inom fyra veckor. Tiden räknas från den dag då samtliga behövliga uppgifter kom in till byggnadsnämnden. Om ärendet är av större vikt eller av principiell betydelse är tidsfristen istället åtta veckor.

Vad som behövs för att en ansökan ska anses vara fullständig beror på vilken åtgärd som ska utföras. För enklare ärenden behövs normalt inte lika omfattande handlingar som för mer komplicerade. Förutom de specifika krav på innehåll som finns i plan- och bygglagstiftningen är det byggnadsnämnden som avgör vilka ritningar, beskrivningar och övriga uppgifter som behövs för att kunna pröva ansökan.

Beslutets innehåll

I PBL finns bestämmelser om vad beslut om förhandsbesked, bygglov, marklov eller rivningslov ska innehålla och vilken giltighetstid dessa beslut har. Förhandsbesked och beslut om lov får ges med villkor. Villkoren måste dock ha stöd i plan- och bygglagen eller dess föreskrifter.

Expediering och kungörelse

När ett beslut om förhandsbesked eller lov har tagits ska det expedieras och vissa beslut ska även kungöras. Ett beslut om förhandsbesked och lov vinner laga kraft enbart om byggnadsnämnden har gjort expediering och kungörelse på rätt sätt. Det finns tre olika begrepp som byggnadsnämnden måste förhålla sig till vid expediering och kungörelse av beslut om förhandsbesked och lov. Dessa är delgivning, kungörelse och meddelande. Beslut om lov och förhandsbesked ska delges vissa medan andra ska få ett meddelande om att beslut har tagits. Beslut om att ge lov och positivt förhandsbesked ska dessutom kungöras i Post- och Inrikestidningar.

Ändring i PBL

Riksdagen beslutade om en ändring i plan- och bygglagen som började gälla den 1 juli 2018. Genom ändringen införs en ordning som innebär att bygglov, rivningslov och marklov får verkställas fyra veckor efter det att beslutet har kungjorts, även om det inte fått laga kraft.

1 januari 2019 trädde ytterligare en lagändring i kraft, vilket innebär att avgiften för ansökningar skall reduceras om handläggningstiden överstiger 10 veckor utan att beslut om förlängd handläggningstid har fattats.

Lagändringen från 1 januari 2019 innebär också att kommunen har tre veckor på sig att återkoppla till sökanden om handlingarna inte är kompletta. Om ingen återkoppling sker anses handlingarna kompletta när de inkommit.

3. Iakttagelser och bedömningar

3.1. Organisation

I nämndens reglemente har kommunfullmäktige (2018-12-10 § 171) beslutat att bygg- och miljönämnden fullgör kommunens myndighetsutövande uppgifter inom byggväsendet enligt plan- och bygglagen.

Kontrollmål: Förvaltningen har en tillfredsställande organisation och bemanning som svarar upp mot ärendenas volym och komplexitet.

3.1.1. Iakttagelser

Organisation och bemanning

Beslutsorganisationen utifrån PBL regleras primärt i nämndens delegationsordning. Vi noterar att nämnden inte har delegerat beslut om avslag eller förhandsbesked. Vid intervjuer lyfts att avsaknaden av delegation på beslut om förhandsbesked utanför planlagt område ibland orsakar att processen blir långdragen. Samtidigt uppges att det är ett litet antal ärenden det rör sig om. Intervjuade anser överlag att delegationsordningen är ändamålsenlig, speciellt efter att vissa utökade delegationer beslutades av nämnden i juni 2019. Det uppges att dialog förs med kommunjurist kring behovet av eventuella ytterligare förändringar i delegationsordningen.

Bemanningen vid bygglovsavdelningen uppges i dagsläget vara i balans. Utöver bygglovschef, handläggare och inspektörer finns bygglovskoordinator, administratör samt en vikarie som i huvudsak arbetar med tillsynsärenden. Fram till halvårsskiftet 2019 hade avdelningen även hjälp av en konsult som avlastat ordinarie handläggare när de behövt lägga tid på verksamhetsutveckling.

Intervjuade upplever att det finns tillräckligt med kompetens och möjligheter till kompetensutveckling. En regelrätt kompetenskartläggning har inte genomförts men varje handläggare har diskuterat sin kompetens och sitt behov av fortbildning med bygglovschef. Intervjuade anser att det finns tid och möjlighet att prioritera fortbildningar. I vissa specifika och komplexa ärenden kan det krävas att kommunen tar hjälp med rådgivning utifrån från någon som besitter specialistkunskap.

Handläggningstider

Vi noterar att den genomsnittliga handläggningstiden för bygglovsärenden (från komplett till beslut) uppgår till 2-3 veckor. Dock finns ärenden som av olika anledningar inte hinner handläggas inom lagstadgad 10-veckorsgräns. I årsredovisningen för år 2018 anges att den huvudsakliga anledningen till detta var vakanser på grund av personalomsättning och svårigheter att rekrytera.

1 januari 2019 trädde ytterligare en lagändring i kraft, vilket innebär att avgiften för ansökningar skall reduceras om handläggningstiden överstiger 10 veckor utan att beslut om förlängd handläggningstid har fattats.

Enligt erhållna uppgifter har avgiften för ett byggärende (som inkom under år 2019) som inte har hunnits handläggas inom den lagstadgade handläggningstiden reducerats. I

samband med processkartläggning ska även en process för reducering av avgifter om handläggningstiden överstiger 10 veckor tas fram.

Tabell 1. Handläggningstider, byggärenden

Byggärenden	Inkomna	Handläggningstid genomsnitt fr komplett (dagar)	Antal ärenden >10 v
2017	324	24	26
2018	194	19	16
2019 jan-maj	111	14	3

Sedan 1 juli 2018 finns en även en lagstadgad tidsfrist för handläggning av bygganmälningsärenden. Fristen är 4 veckor från att ärendet är komplett till att sökanden ska ha fått beslut. I Håbo uppgår den genomsnittliga handläggningstiden till drygt en vecka men det finns även ärenden som tar längre tid och inte håller 4-veckorsgräsen (10 st under 2018).

Tabell 2. Handläggningstider, bygganmälan

Bygganmälan	Inkomna	Handläggningstid genomsnitt fr komplett (dagar)	Antal ärenden >4 v
2018	94	7,5	10
2019 jan-maj	62	8	1

3.1.2. Bedömning

Vi bedömer att kontrollmålet **delvis uppfyllt**. Vår samlade bedömning är att nämnden på övergripande nivå har säkerställt goda förutsättningar, men det finns fortfarande enskilda pågående ärenden där kraven inte har efterlevts.

Bedömningen baseras i huvudsak på följande iakttagelser:

- *Lagstadgade handläggningstiden kan inte hållas fullt ut*
- *Delegationsordning upplevs av intervjuade i stort vara ändamålsenlig*
- *Bemanning och kompetens är i stort tillfredsställande i nuläget*

3.2. Effektivitet och rättssäkerhet

Kontrollmål: Rutiner finns för bygglovshanteringen som syftar till en effektiv och rättssäker bygglovsprocess med tydliga kriterier för hur prioritering av ärenden sker.

3.2.1. Iakttagelser effektivitet

I nämndens *Budget och verksamhetsplan 2019* lyfts rättssäker och effektiv handläggning fram som ett sätt att kvalitetssäkra nämndens grunduppdrag. Strategier för att uppnå

detta är att ha effektiva stödverktyg och processer samt utveckla samverkan internt och externt. Kopplat till detta följs ett antal kvalitetsmått upp (se vidare under avsnitt 3.4).

Dokumentgranskning visar att två områden som nämnden prioriterat under åren 2018 och 2019 är digitalisering och processkartläggning. En plan för effektivisering/digitalisering håller på att tas fram med hjälp av en konsult som ska kartlägga hur digital verksamheten är samt möjliga vägar framåt. Ett antal rutiner och mallar finns upprättade och inom ramen för pågående processkartläggning pågår arbetet med att ta fram ytterligare mallar och checklistor. I nämndens internkontrollplan för 2019 noterar vi särskilt två moment:

- *Effektiv och korrekt administration och handläggning inom bygglov*, vilket omfattar en processkartläggning och översyn av mallar och rutiner,
- *Digital ärendehantering bygglov*, vilket innebär att ta fram en plan för införande av digital ärendehantering av samtliga ärendetyper inom bygglov.

En brist som lyfts fram i intervjuer är att det inte finns något e-arkiv i dagsläget, vilket leder till dubbelarbete. Tjänstepersoner uppges ha drivit på frågan i flera år, samt tagit in offerter och konstaterat att det är för kostsamt för att ta på driftsbudgeten. Än så länge saknas politiskt beslut.

Prioriteringar av ärenden

Vid intervjuer uppges att grundregeln för prioritering mellan bygg- och anmälningsärenden är att ärenden handläggs i den ordning de kommer in. Dock görs undantag för ärenden som bedöms särskilt angelägna och brådskande, exempelvis om människor blivit bostadslösa på grund av brand.

Vid intervjuer framgår även att tillsynsärenden under tidigare år fått låg prioritet, då de inte hunnits med av ordinarie inspektörer. I nuläget finns en konsult som både handlägger nyinkomna tillsynsärenden samt arbetar bort det som kvarstår sedan tidigare. Konsulten anlätades vid halvårsskiftet 2018. Innan dess handlades i princip enbart tillsynsärenden som bedömdes vara så allvarliga att någon kunde komma till skada.

Intervjuade uppger att handläggningstiden för tillsynsärenden inte följs exakt men den uppskattas till 3-4 månader från inkommen anmälan till beslut. Detta kan jämföras med att handläggningstiden under 2016 uppgick till närmare 21 månader (enligt bygglovsalliansens rapport 2017). Vi noterar att det finns tillsynsärenden från 2017 där handläggning fortfarande pågår.

Vi noterar vidare att en tillsynsplan inte har upprättats utan andra arbetsuppgifter uppges ha haft högre prioritet. En mall för tillsynsplan har erhållits från länsstyrelsen och enligt intervjuade är ambitionen att ett förslag på tillsynsplan ska tas fram under hösten för nämnden att fatta beslut om.

Kompleta ärenden

Ett sätt att effektivisera handläggningen av inkomna ärenden är att arbeta för att så många ärenden som möjligt är kompletta då de inkommer. I Håbo kommun har

bygglovsavdelningen arbetat med att tydliggöra vilka dokument som skall skickas in och vilka krav som ställs på dem. Vidare strävar avdelningen efter att få kontakt med sökanden tidigare i ansökningsprocessen i syfte att kunna hjälpa till med ansökan så att den blir komplett. Vi noterar att under år 2018 var det 57 % av byggärendena och 29 % av anmälningsärendena som *inte* var kompletta då de inkom.

Tabell 3. Ej kompletta byggärenden

Byggärenden	Inkomna	Ej kompletta
2017	324	133 (41 %)
2018	194	110 (57 %)
2019 jan – maj	128	59 (46 %)

Tabell 4. Ej kompletta bygganmälningar

Bygganmälan	Inkomna	Ej kompletta
2017	130	21 (16 %)
2018	94	27 (29 %)
2019 jan - maj	46	14 (30 %)

Lagändringen från 1 januari 2019 innebär också att kommunen har tre veckor på sig att återkoppla till sökanden om handlingarna inte är kompletta. Om ingen återkoppling sker anses handlingarna kompletta när de inkommit.

Vi noterar att nämnden har satt upp ett mål för den maximala handläggningstiden innan första återkoppling till kund sker i bygglovsärenden. Denna ska inte överstiga 2,5 veckor. Under år 2018 uppgick tiden som mest till 2 veckor innan sökanden fick återkoppling. Även hittills under år 2019 har gränsen kunna hållas.

Tabell 5 : Genomsnittlig handläggningstid från inkommen ansökan till beslut

2019 jan-maj	Antal veckor
Byggärenden	6
Bygganmälan	4

I handläggningstiden ingår kompletteringstid och remisshantering/grannhörande.

Det beskrivs att kommunen skickar meddelande om att ansökan har mottagits i samband med att den registreras samt i samband med att den bedöms vara komplett. Det innebär att de sökande automatiskt har kännedom om kommunen uppfyller den lagstadgade tidsfristen för handläggning av bygglov.

3.2.2. *lakttagelser rättssäkerhet*

Likvärdiga bedömningar

Vid intervjuer uppges att avdelningen arbetar på följande sätt för att säkerställa att bedömningar är likvärdiga inom gruppen:

- Samsynsmöten hålls två gånger per vecka där aktuella ärenden diskuteras. Intervjuade uppges att bedömningar tidigare varit lite "spretiga" då erfarna och nyanställda handläggare har bedömt olika i vissa fall.
- Handläggare följer Boverkets ledning och tar del av nya rättsfall/rättspraxis.
- Varje beslut som fattas läses igenom av två handläggare för att kontrollera att aspekter som laghänvisning, avgift och beslutsmotivering finns med och är tydliga. Beslut fattade av nytilträdde handläggare läses dessutom av bygglovschef.
- Processkartläggningen ska bidra till ett likartat arbetssätt.

Vid intervjuer framkommer även att bygglovschefen är aktiv i Bygglovsalliansen (ett nätverk för 16 kommuner i Stockholm och Uppsala län) vilken bland annat arbetar för att ta fram gemensamma vägledningar gällande krav och underlag. Bygglovschef för vidare viss information till handläggarna. Vi noterar att handläggarna själva inte är aktiva i nätverket regelbundet.

Avslagsbeslut

En specifik mall för avslagsbeslut finns inte upprättad utan en generell beslutsmall används även för avslag. De punkter som beslutet ska innehålla är enligt intervjuade samma oberoende av om ansökan beviljas eller avslås.

Antal avslagsbeslut uppges vara få till antalet. Under åren 2018-2019 har inget avslagsbeslut fattats. Enligt uppgift tar handläggarna i tidigt skede i bygglovsprocessen kontakt med sökanden om de upptäcker att ansökan inte är möjlig att bevilja. I de allra flesta fall revideras då ansökan, eller dras tillbaka så att ett avslagsbeslut aldrig blir nödvändigt.

Överklagade ärenden

Under 2017-2019 har 20 ärenden överklagats varav 2 har kommit tillbaka till bygg- och miljöförvaltningen för fortsatt handläggning. Inget av fallen har lett till att nästa instans beslutat emot nämndens beslut.

För överklagade ärenden förs en lista kontinuerligt som redovisas till nämnd vid varje möte (framgår i protokoll). Nämnden kan således följa vad som hänt i olika överprövningsinstanser.

Övrigt

Vi noterar att ett avsnitt om lagar och förordningar finns med i nämndens budget och måldokument för 2019, där aktuella ändringar i PBL beskrivs.

3.2.3. Bedömning

Vi bedömer att kontrollmålet **delvis uppfyllt**. Bedömningen baseras i huvudsak på följande iakttagelser:

- *Målsättningar och strategier kopplade till rättssäkerhet och effektivitet finns med i nämndens planeringsdokument*
- *Mycket få ärenden slutar med avslag och vid överklagade ärenden är det ovanligt att nästa beslutsinstans går emot nämndens bedömning*
- *Rutiner för att säkerställa likvärdiga bedömningar finns*
- *Andelen ärenden som är kompletta då de inkommer är relativt hög jämfört med andra kommuner*
- *Tillsynsärenden hinns inte med i tillräcklig utsträckning*

3.3. Kundnöjdhet

Kontrollmål: Nämnden arbetar strukturerat för att öka nöjdheten hos invånare, företagare och intressenter avseende service och dialog. Nöjdheten hos berörda kring servicen och dialogen är god.

3.3.1. Iakttagelser

Av *Budget och verksamhetsplan 2019* framgår att ett prioriterat utvecklingsmål är att förbättra tillgänglighet, information och marknadsföring. Detta görs genom bland annat Öppet Hus, frukostmöten som riktar sig mot näringslivet, digitalisering av tjänster (exempelvis möjlighet att boka tekniskt samråd via hemsidan), tydligare och aktuell information samt fler digitala kommunikationskanaler. Vid intervjuer bekräftas att ett riktat arbete pågår, framförallt mot företagare, för att öka kundnöjdheten.

Kommunen deltar årligen i en NKI-undersökning som mäter företagsklimat inom olika myndighetsområden, bland annat bygglov. Tidigare år har Håbos betyg varit klart lägre än riket i snitt och jämförbara kommuner. Under 2018 ökade dock Håbo kraftigt (från 49 till 69) och fick högre betyg än jämförbara kommuner.

Vidare finns inom verksamheten en strävan att uppnå NKI 70 för helåret 2019. Svaga områden har i mätningar från 2018 varit effektivitet och tillgänglighet och avdelningen arbetar med dessa aspekter för att ytterligare förbättra resultatet.

Tabell 6 : Nöjd kund-index

NKI Bygglov enligt företagare	2016	2017	2018
Håbo kommun	52	49	69
Liknande kommuner*	67	71	63
Riket	60	63	-

* = Jämförelsegrupp av kommuner med liknande strukturella förutsättningar bestående av Båstad, Gällivare, Hammarö, Oskarshamn, Sotenäs, Trosa och Östhammar

Kommunen deltar även i motsvarande nöjd kund-undersökning som riktar sig mot privatpersoner och organisationer. Inom denna grupp låg NKI under 2018 på 58, vilket är

en klar ökning jämfört med tidigare år men fortfarande strax under rikssnittet. Lägst betyg ges även här inom områdena effektivitet och tillgänglighet.

Vid intervjuer uppges att förbättringarna i NKI till stor del hänger ihop med chefsbyte och att personalstyrkan utökats.

En servicemätning för år 2018 genomfördes på uppdrag av kommunen av en extern aktör via telefon och e-post. Mätningen omfattade olika verksamhetsområden där bygglov var ett av dem. Aspekter som bemötande, information och tillgänglighet bedömdes. Mätningen visar på goda resultat för Håbo jämfört med andra kommuner, och Håbo visar en positiv trend.

Intervjuade uppger att det finns en rutin för synpunktshantering. Synpunkter/klagomål inkommer via kommunens hemsida till kontaktcenter och skickas därefter vidare till förvaltningschef och chef inom berörd avdelning/enhet. Tidigare sammanställdes detta och rapporterades till nämnden. Det tillvägagångssättet togs dock bort och den nyutträdna nämnden från 2019 har inte beslutat om/hur synpunkter skall redovisas och har därmed inte fått del av detta.

Vid intervjuer uppges att en aspekt där det bland kunder finns visst missnöje är telefontillgänglighet, framför allt tidigare då alla telefonkontakter gick via kommunens kundtjänst. Idag finns en bygglovstelefon som är öppen på dagtid. Vi noterar att personal vid kundtjänst utbildats för att kunna besvara enklare frågor om bygglovsärenden.

Vid intervju framkommer även att ett förbättringsområde är taxan. Taxan reviderades nyligen (maj 2019) men det uppges finnas viss risk att avgiften, utifrån att den baseras på standarder/snitt, blir snedfördelad. Bygglovschef uppger att avsikten är att utvärdera taxan under kommande höst/vinter i syfte att se hur avgifterna faller ut och att de är rimliga.

3.3.2. *Bedömning*

Vi bedömer att kontrollmålet **uppfylls**. Bedömningen baseras i huvudsak på följande iakttagelser:

- *Nämnden bedriver ett riktat arbete mot kunder i syfte att öka kundnöjdheten*
- *Nämndens resultat i kundundersökningar har förbättrats märkbart, i synnerhet vad gäller hur nöjda företag är.*

Vi rekommenderar nämnden att fatta beslut avseende om/hur den vill att inkomna synpunkter/klagomål redovisas av förvaltningen.

3.1. **Uppföljning**

Kontrollmål: Uppföljning sker löpande av att verksamheten lever upp till fastställda mål och lagstiftningens krav.

3.1.1. *Iakttagelser*

Inom verksamheten noterar vi att en applikation till ärendehanteringssystemet används för uppföljning av ärenden. Samtliga ärenden läggs in i ärendehanteringssystemet och

kan sedan följas i applikationen, som ger en bild över pågående ärenden, deras status, tidsfrister etc. Bygglovschef går in i applikationen veckovis och kontrollerar ärendestatus för pågående ärenden och skickar påminnelser till berörda handläggare om tidsfrister som börjar gå ut.

Vidare uppges att startbesked lämnas utan fördröjning. Samtliga ärenden, inklusive de som gäller startbesked, fördelas på samsynsmöten som hålls två gånger i veckan och hanteras skyndsamt.

I nämndens delårsrapporter per mars och augusti, samt i årsredovisning, följs verksamheten upp. Rapporterna omfattar bland annat måluppfyllelse, mätindikatorer, årets händelser och ekonomi. Vi noterar särskilt att de inkluderar mätindikatorer som beskriver både kvalitet och kvantitet, exempelvis:

- Ärendevolymer
- Rättssäkerhet bygglov (andel överklagade ärenden som stått sig de senaste 5 åren)
- Nöjda nyttjare inom bygglov
- Andel bygglovsärenden som är klara inom 10 veckor från komplettförklaring
- Handläggningstid för bygglovsärenden, från komplett till beslut
- Tid mellan inkommen ansökan och komplettförklarad ansökan (följs fr o m år 2019)
- Maximalt antal veckor innan första återkoppling till kund sker i bygglovsärenden

I nämndens sammanträdesprotokoll framgår att nämnden får rapportering kring "inkommande handlingar av betydelse", vilket i huvudsak utgörs av beslut från högre instanser. Som underlag finns en överklagandelista vilken innehåller information om vad som hänt i överklagade ärenden.

Nämnden får även uppföljning av sin internkontrollplan samt återrapportering på delegationsbeslut.

Vidare noterar vi att bygglovschef rapporterar:

- Månatlig statistik från bygglovsverksamheten (inkomna ärenden, fattade beslut etc), inklusive redogörelse för eventuella knepiga ärenden som inkommit,
- Resultat från kundundersökningar,
- Överklagade/-prövade ärenden.

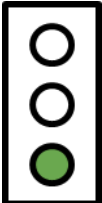
Även utbildningsdagar hålls under året för den nyutträdna nämnden.

3.1.1. Bedömning

Vi bedömer att kontrollmålet **uppfylls**. Bedömningen baseras i huvudsak på att nämnden får till sig en rapportering bygglovsverksamhetens kvalitet och handlagda volymer både löpande från bygglovschef samt via delårs-/årsrapport.

4. Avslutning

4.1. Bedömningar mot kontrollmål

Kontrollmål	Kommentar	
Förvaltningen har en tillfredsställande organisation och bemanning som svarar upp mot ärendenas volym och komplexitet.	Delvis Uppfyllt Lagstadgade handläggningstiden kan inte hållas fullt ut. Delegationsordning upplevs av intervjuade i stort vara ändamålsenlig. Bemanning och kompetens är i stort tillfredsställande i nuläget.	
Rutiner finns för bygglovshandlingen som syftar till en effektiv och rättssäker bygglovsprocess med tydliga kriterier för hur prioritering av ärenden sker.	Delvis Uppfyllt Målsättningar och strategier kopplade till rättssäkerhet och effektivitet finns med i nämndens planeringsdokument Mycket få ärenden slutar med avslag och vid överklagade ärenden är det ovanligt att nästa beslutsinstans går emot nämndens bedömning Rutiner för att säkerställa likvärdiga bedömningar finns Andelen ärenden som är kompletta då de inkommer är relativt hög jämfört med andra kommuner Tillsynsärenden hinns inte med i tillräcklig utsträckning	
Nämnden arbetar strukturerat för att öka nöjdheten hos invånare, företagare och intressenter avseende service och dialog. Nöjdheten hos berörda kring servicen och dialogen är god.	Uppfyllt Nämnden bedriver ett riktat arbete mot kunder i syfte att öka kundnöjdheten Nämndens resultat i kundundersökningar har förbättrats märkbart, i synnerhet vad gäller hur nöjda företag är.	
Uppföljning sker löpande av att verksamheten lever upp till fastställda mål och lagstiftningens krav.	Uppfyllt Nämnden får till sig en rapportering bygglovsverksamhetens kvalitet och handlagda volymer både löpande från bygglovschef samt via delårs-/årsrapport.	

4.2. Rekommendationer

Utifrån det som framkommit i granskningen rekommenderar vi bygg- och miljönämnden:

- Att nämnden vidtar de åtgärder som behövs för att säkerställa att samtliga ärenden kan handläggas inom lagstadgade tidsfrister.
- Att nämnden ta fram en tillsynsplan. Bygg- och miljönämnden kan i en tillsynsplan till exempel ange inom vilka områden nämnden avser att prioritera sin tillsyn under det kommande året. Planen bör förankras och beslutas av bygg- och miljönämnden och kontinuerligt följs upp.
- Att införa e-arkiv, dels för att efterleva bestämmelserna avseende arkivering av digitala handlingar, dels för att öka transparens och allmänhetens insyn i bygglovshanteringen.

2019-09-17

Henrik Fagerlind

Uppdragsledare

Said Ashrafi

Projektledare

Denna rapport har upprättats av Öhrlings PricewaterhouseCoopers AB (org nr 556029-6740) (PwC) på uppdrag av Håbo kommuns förtroendevalda revisorer enligt de villkor och under de förutsättningar som framgår av projektplan från den 8 april 2019. PwC ansvarar inte utan särskilt åtagande, gentemot annan som tar del av och förlitar sig på hela eller delar av denna rapport.