

Granskning av kommunens hantering av bygglovsverksamheten

Tingsryds kommuns revisorer

September 2021

Said Ashrafi

Kim Ivarsson

Innehållsförteckning

Sammanfattning	2
Inledning	4
Bakgrund	4
Syfte och revisionsfrågor	4
Revisionskriterier	4
Avgränsning	4
Metod	4
Lov- och anmälningsprocessen	5
lakttagelser och bedömningar	7
Organisation och bemanning	7
Revisionsfråga 1	7
lakttagelser	7
Bedömning	10
Revisionsfråga 2	10
lakttagelser	10
Bedömning	13
Revisionsfråga 3	14
lakttagelser	14
Bedömning	16
Revisionsfråga 4	17
lakttagelser	17
Bedömning	18
Bedömningar utifrån revisionsfråga	19

Sammanfattning

På uppdrag av kommunens förtroendevalda revisorer har PwC genomfört en granskning av bygglovsprocessen i Tingsryds kommun. Granskningen tar utgångspunkt från kommunallagens revisionskapitel. Utifrån genomförd granskning görs en sammantagen revisionell bedömning att miljö- byggnadsnämnden inte helt har en servicenivå och en effektivitet som är ändamålsenlig i förhållande till deras uppdrag.

- Granskningen visar att inkomna ärenden handläggs inom lagstadgade tidsfrister. Nämnden har säkerställt tillräckliga resurser för att arbeta med handläggningen av lov- och anmälningsärenden och de intervjuade uppger att det finns goda förutsättningar att handlägga ärenden.
- Vidare framgår att arbetet med tillsynsärenden i enlighet med plan- och bygglagen, PBL, kan struktureras och bli mer systematiskt.
- Skriftliga rutiner och checklistor har upprättats för olika handläggningsmoment. Rutiner bör dock ses över för att följa en enhetlig struktur på motsvarande sätt som checklistorna. Nämnden bör säkerställa att åtgärder vidtas för att höja andelen kompletta lov- och anmälningsärenden i syfte att förbättra effektiviteten. Tidigare åtgärder avser införandet av e-tjänster som förhandsbesked. Ett arbete pågår även för att lansera e-tjänster för Bygglov/anmälan. Även åtgärdsplanen för Insiktsmätningen har åtgärder som är tidsatta.
- Nämnden följer upp och analyserar NKI-resultat och har gett tydliga uppdrag till förvaltningen att arbeta utifrån resultatet. NKI-resultatet för kommunen ligger under snittet för strukturellt liknande kommuner men i linje med snittet i riket. I den enkätundersökning som vi genomfört inom ramen för granskningen framgår att sökanden till övervägande del är nöjda med handläggningen av ärenden avseende tid, bemötande, rättssäkerhet och effektivitet.
- Vidare visar granskningen att det saknas struktur och rutiner för att arbeta med klagomålshantering. Nämnden saknar uppföljning av klagomål, dock finns en process för att hantera detta internt. Nämnden följer upp handläggningstider för bygglovsärenden inom lagstadgad 10 veckors period, NKI-resultat och mätetal finns upprättade för nämndmålen. Dock saknas uppföljning inom tillsynsområdet enligt PBL, anmälningsärenden som handläggs inom lagstadgad gräns och andel kompletta ärenden.

Underlag för revisionell bedömning redovisas i följande avsnitt.

Rekommendationer

Utifrån det som framkommit i granskningen lämnar vi följande rekommendationer till miljö- byggnadsnämnden att säkerställa;

- Ett strukturerat arbete för att utföra tillsyn enligt PBL i tillräcklig utsträckning,
- Vidta åtgärder för att höja andelen kompletta lov- och anmälningsärenden i syfte att förbättra effektiviteten.
- Upprätta rutiner för att arbeta med klagomålshantering. Nämnden saknar uppföljning av klagomål, dock finns en process för att hantera detta internt.

- En tillräcklig intern kontroll av bygglov- och anmälningsärenden exempelvis genom att ta fram och följa nyckeltal (exempelvis komplettering av ärenden, ärenden per handläggare) kopplat till arbetet.

Inledning

Bakgrund

Kraven på en snabb hantering av bygglov har ökat under senare år utifrån förändringar i PBL. Ärenden om lov, förhandsbesked och anmälan ska handläggas skyndsamt. I plan- och bygglagen, PBL, finns bestämmelser om tidsfrist för handläggning av ärenden om lov, förhandsbesked och anmälan. Byggnadsnämnden ansvarar bland annat för kartförsörjning, bygglov och fastighetsregistrering samt leder det arbete som tjänstemännen på byggnadskontoret utför.

Utifrån ett väsentlighets- och riskperspektiv har de förtroendevalda revisorerna valt att göra en granskning av miljö- och byggnadsnämndens styrning och ledning av bygglovsverksamheten.

Syfte och revisionsfrågor

Syftet med granskningen är att bedöma om miljö- och byggnadsnämnden har en servicenivå och en effektivitet som är ändamålsenlig i förhållande till deras uppdrag.

Revisionsfrågor:

- Har nämnden tillgång till erforderliga personalresurser samt verkat för att personalförsörjningen av nödvändiga kompetenser sker?
- Finns rutiner för bygglov- och anmälningsprövningen som syftar till att säkerställa en effektiv och rättssäker process?
- Arbetar nämnden strukturerat för att öka nöjdheten hos invånare, företagare och intressenter avseende service och dialog?
- Sker uppföljning löpande av att verksamheten lever upp till fastställda mål och lagstiftningens krav?

Revisionskriterier

- Plan- och bygglagen (PBL)
- Kommunallagen (KL)
- Förvaltningslagen

Avgränsning

I tid avgränsas granskningen till att primärt behandla fattade beslut om bygglovs- och anmälningsärenden under de senaste 12 månaderna.

Metod

Genomgång av styrdokument, underhållsplaner, verksamhetsberättelse etc. Inom miljö- och byggnadsförvaltningen görs intervjuer med förvaltningschef, bygglovschef och andra företrädare för verksamheten. Granskningen omfattar även en stickprovskontroll där vi från en förteckning av alla handlagda ärenden under år 2020 väljer ut 10 stycken ärenden för vilka vi begär ut befintlig dokumentation. Syftet med stickprovskontrollen är att bedöma hur väl handläggning och dokumentation stämmer överens med aktuell lagstiftning och kommunens interna styrdokument. En enkät har skickats ut till medborgare som ansökt om lov för perioden 2020-01-01 t. o.m. 2021-04-30. Totalt har enkäten skickats ut till 118 personer där 46 av dessa svarat (varav 40 besvarat samtliga frågeställningar) vilket ger en svarsfrekvens om 39 procent.

Rapporten har varit föremål för sakgranskning av de intervjuade.

Lov- och anmälningsprocessen

Nedan illustreras lov – och anmälningsprocessen genom fem steg; ansökan kommer in, ansökan behandlas, beslut om lov, beslut om startbesked samt beslut om slutbesked.

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 (2010:900), 9 kap §§ 27 och 45, finns bestämmelser om tidsfrister för handläggning av ärenden om lov och förhandsbesked. 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. Under vissa förutsättningar får nämnden förlänga handläggningstiden med ytterligare 10 veckor. Tiden räknas från den dag då en fullständig ansökan kommer in till byggnadsnämnden, eller från den dag då ansökan bedömts på nytt komplett efter eventuella ändringar. Tiden får

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

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 kan tidsfristen förlängas med fyra veckor.

Vad som behövs för att en ansökan ska anses vara komplett 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 plan-och bygglagen (PBL)

Riksdagen har beslutat om en ändring i plan- och bygglagen. 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. Lagändringarna började gälla den 1 juli 2018.

Den 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 nämnden har tre veckor på sig att återkoppla till sökanden om handlingarna inte är kompletta. Om mer än tre veckor passerar räknas tidsfristen för handläggning fortfarande från den dag då anmälan kom in till nämnden, eller från den dag då anmälaren kom in med ytterligare underlag på eget initiativ.

Iakttagelser och bedömningar

Organisation och bemanning

Enligt reglementet ska miljö- och byggnadsnämnden fullgöra kommunens uppgifter uppgifter gällande byggande som enligt plan- och bygglagen (2010:900) och annan lag ska fullgöras av byggnadsnämnden. I PBL ställs krav på att byggnadsnämnden skall ha minst en person med arkitektutbildning till sin hjälp och i övrigt ha tillgång till personal i den omfattning och med den särskilda kompetens som behövs för att nämnden ska kunna fullgöra sina uppgifter på ett tillfredsställande sätt.

Revisionsfråga 1

Har nämnden tillgång till erforderliga personalresurser samt verkat för att personalförsörjningen av nödvändiga kompetenser sker?

Iakttagelser

I Tingsryds kommun finns miljö- och byggnadsförvaltningen som är uppdelad på fyra enheter, miljö och hälsoskydd, bygg, plan och MBK/GIS. Reglementet anger att miljö- och byggnadsnämndens förvaltningsorganisation är miljö- och byggnadsförvaltningen. Tjänstepersonernas beslutsbefogenheter regleras främst i delegationsordningen. Den delegerade beslutanderätten är i regel tydligt formulerad i delegationsordningen avseende ärendetyper, lagrum och delegat. För vissa beslut anges endast "delegat i ärendet" och delegation sker direkt från nämnden till handläggare och inspektörer. Det finns därför ingen vidaredelegation. Av delegationsordningen framgår följande:

NR	Ärende	Delegat	Lagrum
5.2	Beslut om bygglov där den sökta åtgärden avviker från detaljplan eller områdesbestämmelser och berörda grannar inte haft någon erinran	Bygglovhandläggare	9 kap. 2 § 1-2 st. och 9 kap. 35 § 2 st. PBL
Framgår ej	Ansöka hos förvaltningsrätt eller mark- och miljödomstol om utdömande av vite i enlighet med av MBN fattat beslut om vitesföreläggande	Förvaltningschef	Lag (1985:206) om vite 6§
5.47	Beslut att, om en anmälan av anmälningspliktig åtgärd enligt 6 kap. 5 § PBF är ofullständig, förelägga sökanden att avhjälpa bristerna inom en viss tid.		6 kap. 10 § 1 st. PBF

Bemanning

Vid intervjuer framgår att det totalt finns två bygglovshandläggare som vardera arbetar heltid med respektive tjänst. Utöver det har avdelningen även 0,5 byggnadsinspektör och 0,5 ärendekoordinator.

Tjänsten som ärendekoordinator är nyligen tillsatt för att avlasta handläggare med administrativa moment och skapa effektivare flöden. Ytterligare resurser som finns är en registrator (arbetar för hela miljö- och byggnadsförvaltningen), en nämndsekreterare, en miljö- och byggnadschef

(arbetar för hela miljö- och byggnadsförvaltningen) en planhandläggare som handlägger förhandsbesked samt en miljö- och hälsoskyddsinspektör som hanterar strandskyddsdispenser..

De intervjuade ger en samstämmig bild av att bemanningen är på en tillfredsställande nivå. Handläggare har tid för att handlägga ärenden och samtidigt ha kontakt med medborgare och företag. Då avdelningen inte är så stor beskrivs det finnas goda möjligheter till samverkan och erfarenhetsutbyte samt stöd och rådgivning vid handläggning. En risk som nämns är att det finns en viss sårbarhet vid sjukfrånvaro, ledighet eller personalomsättning. Personalstyrkan har varit ganska homogen under de senaste året men vid uppkommen sjukfrånvaro har medarbetarna fått öka kapaciteten med en utökad saldotid som konsekvens.

Vidare framgår av intervjuer att det finns tillgång på arkitektkompetens (tre planarkitekter) vilket är ett krav enligt PBL. Det finns heller ingen kommunjurist centralt för stöd vid juridiska frågor. Enligt intervjuer hanteras dessa frågor främst internt exempelvis i samråd med planhandläggare för tolkning av detaljplan eller bygglovschef vid juridiska frågor. Det finns även möjlighet att lyfta frågor exempelvis gällande kulturhistoriska byggnader med Smålands museum samt ett nätverk med grannkommuner i Kronobergs län för miljö- och bygglovhandläggare. I verksamhetsplan 2021 anges att bygglovshandlingarna kommer under året att fortsätta utvecklas genom att planarkitekterna tar delaktighet i en del komplicerade bygglovsärenden med svåra tolkningar av detaljplaner.

I Tingsryds kommun använder man sig av Gula bladet vid granskning av byggärenden. Den fylls i vid granskning och finns i ärendets akt. Kommunens GIS-verktyg Geosecma har en egen handläggarkarta för bygglovshandläggarna som har de GIS-lager som de är i behov av vid granskning av ärenden. I intervjuer framgår att ingen kompetenskartläggning har gjorts bland de anställda. Uppföljning av kompetensutvecklingsbehov sker främst via medarbetarsamtal och arbetsplatsträffar. De anställda beskrivs få tillgång till de utbildningar som efterfrågas och anser att de har förutsättningar för en tillräcklig kompetensutveckling.

Handläggningstider

Tabell 1: Handläggningstider, lovärende, andel av ärenden som uppfyller lagstadgad tidsfrist om tio veckor, för perioden 2020-01-01-2021-03-31

Inom 10 v.	Efter 10 v.	Andel
164	4	97,6 %

Under perioden 2020-01-01 - 2021-03-31 har det fattats beslut om förlängd handläggningstid i tre ärenden.

Tabell 2: Handläggningstider, anmälningsärenden, andel av ärenden som uppfyller lagstadgad tidsfrist om fyra veckor för perioden 2020-01-01 - 2021-03-31

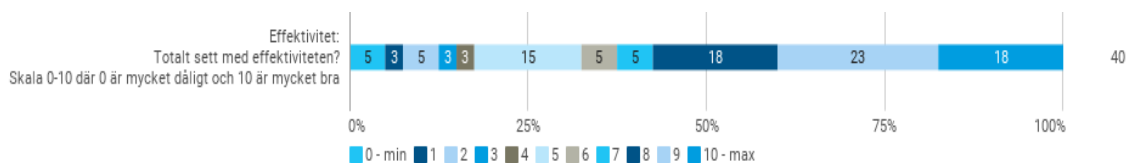
Inom 4 v.	Efter 4 v.	Andel
68	1	98,6 %

Tabell 3: Handläggningstider för bygglovsärenden för perioden 2020-01-01 - 2021-03-31

	Tingsryds kommun	Liknande kommuner	Alla kommuner
Handläggningstid (median) från inkommen ansökan till beslut för bygglov för nybyggnad av en- och tvåbostadshus, antal dagar	48	40	53
Handläggningstid (median) från när ansökan betraktas som fullständig till beslut för bygglov för nybyggnad av en- och tvåbostadshus, antal dagar	26	15	23
Ärenden som mediantiden för bygglov baseras på, antal	8	6	40

Av tabellerna ovan framgår att nästan samtliga lov- och anmälningsärenden handläggs inom lagstadgade tidsfrister.

Diagram 1: Enkätresultat avseende nöjdhet med effektivitet (handläggningstid, rutiner kring handläggning och förmåga att hålla överenskomna tidsramar)



Av enkäten framgår att en övervägande majoritet är nöjda med effektiviteten i handläggningen. 81 procent av respondenterna har angett värde 5-10 på skalan. Av kommentarerna framgår att det finns önskemål om att ytterligare digitalisera processen för att effektivisera handläggningen.

Tillsyner

Av dokumentet *Tillsyn - byggavdelningen* (odaterad) framgår att tillsyn sker genom att anmälningar/klagomål inkommer eller att det på annat vis kommer till nämndens kännedom. (inkommer bla från livs eller miljö- och hälsoskyddsavdelningen med avseende på ändrad användning, ovårdad fastighet/tomt mm). Det framgår att tillsyn med fördel kan ske tillsammans med miljö- och hälsoskydd eller livsmedelsavdelningen om ärendet omfattar flera områden. Uppföljning sker på byggavdelningens veckomöten där genomgång av ärenden sker (utdrag från ärendesystemet). Handläggare ska skapa en lista enligt rapport i ärendesystemet där det även finns mallar.

I intervjuer framgår att det är en utmaning att hinna med och prioritera tillsynsärenden. Det finns ingen tillsynsplan, utan den dokumentation som upprättats är en beskrivning av hur tillsynsarbetet ska gå till generellt (som beskrivs ovan). Det finns ett behov för ett mer planerat och strukturerat tillsynsarbete men resurserna för det har saknats. En ny tjänst om 50 procent har inrättats nyligen som ärendekoordinator för att avlasta och därmed ge utrymme tidsmässigt för tillsynsarbetet. Tillsynsarbetet som handläggs idag sker främst genom inkomna klagomål

samt om avvikelser upptäcks vid besök. Det finns utvecklingspotential gällande bevakningar av tillsyner och OVK¹. Tillsyner gällande enkelt avhjälpna hinder är även ett förbättringsområde.

Bedömning

Vi bedömer att förvaltningen delvis har en tillfredsställande organisation och bemanning som svarar upp mot ärendenas volym och komplexitet.

Bedömningen baseras i huvudsak på följande iakttagelser:

- Nämnden har säkerställt att tillräckliga resurser finns för att ärenden som inkommer handläggs inom lagstadgade tidsfrister.
- Nämnden har säkerställt tillräckliga resurser för att arbeta med handläggningen av lov- och anmälningsärenden.
- Nämnden har inte säkerställt en tillräcklig struktur för att arbeta med sitt tillsynsuppdrag enligt PBL.

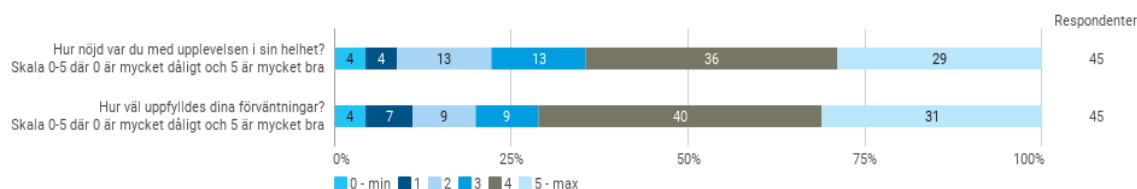
Revisionsfråga 2

Finns rutiner för bygglov- och anmälningsprövningen som syftar till att säkerställa en effektiv och rättssäker process?

Iakttagelser

Enkätresultatet visar att en stor del av de sökande är nöjda med upplevelsen avseende lovansökning och att den i hög grad motsvarade förväntningarna.

Diagram 2: Enkätresultat avseende upplevelse och förväntningar (Skala 0-10)



Rutiner och arbetssätt

Inom ramen för granskningen har vi tagit del av ett stort antal rutiner och checklistor. Nedan följer exempel på de checklistor vi har tagit del av. Checklistorna följer samma struktur och är upprättade i en enhetlig mall.

- Tillbyggnad av en- och tvåbostadshus.
- Ändrad användning av lokal till bostad.
- Byta fasad- eller takmaterial på en- och tvåbostadshus.
- Fristående förråd eller garage.
- Ingrepp i bärande konstruktion.
- Ändring av ventilation.
- Anmälan av installation av eldstad på en- och tvåbostadshus.
- Anmälan komplement bygglovsbefriad.
- Marklov.

¹ Obligatorisk ventilationskontroll

- Nybyggnad av en- och tvåbostadshus.

Vi har även tagit del av ett antal rutiner, lathundar och riktlinjer. Rutinerna skiljer sig åt i utformning och vissa är daterade flera år tillbaka medan vissa är nyligen upprättade. Exempel på dokument vi tagit del av redovisas enligt nedanstående.

- Rutin för framtagande av lista över pågående byggärende utan lov (lovärende) och utan startbesked (anmälningensärende) 2020-04-09
- Rutin för pappers-postöppning och diarieföring.
- Rutin för förhandsbesked 2020-03-31.
- Handlägningsbedömning nedskräpad tomt (odaterad)
- Riktlinjer för när bygglov och kontrollansvarig krävs, 2013-03-12.
- Lathund för bygglovs- och anmälningsskyldiga åtgärder, 2016-08

Av intervjuer framgår att det finns ett antal rutiner och checklistor som stöd i arbetet. Inom avdelningen finns en rutin- och mallgrupp som syftar till att identifiera behov och kvalitetssäkra rutiner. Gruppen består av bygglovchef, administratör och handläggare och träffas regelbundet. Arbetsgången beskrivs fungera bra och skapa förutsättningar för en rättssäker handläggning. Det gula bladet ska även förtydliga vilka handlingar som har inkommit till ett ärende. Vidare framgår att förvaltningen i ett tidigt skede hade en klar bild av de lagförändringar som skulle ske gällande PBL 2019. Rutiner och arbetssätt kunde då anpassas innan den nya lagen trädde i kraft vilket gjorde att beredskap fanns för att snabbare handlägga ärenden och det anges som en förklaring till att handläggningstiderna i så hög grad håller sig inom lagstadgade tidsfrister.

Överklagade beslut

Tabell 5: Överklagade beslut med utfall för perioden 2016-01-01-2021-05-31

DNR	Länsstyrelsen	Mark- och miljödomstolen	Mark- och miljööverdomstolen
MBN-2016-1041	Avslag överklagan	Avslag överklagan	
MBN-2018-534	Avslag överklagan	Avslag överklagan	Ej prövningstillstånd
MBN-2018-539	Avslag överklagan	Avslag överklagan	Ej prövningstillstånd
MBN-2019-1176	Upphäver och återförvisar		
MBN-2019-118	Återförvisar ärende om lov, avslag i övrigt	Avslag överklagan	
MBN-2019-469	Avslag överklagan		
MBN-2019-535	Avslag överklagan		
MBN-2019-871	Avslag överklagan	Avslag överklagan	

MBN-2019-956	Avslag överklagan	Avvisar överklagande avslag i övrigt
MBN-2020-483	Avslag överklagan	
MBN-2021-23	Avslag överklagan	

Tabellen visar att totalt 11 ärenden har överklagats till Länsstyrelsen under perioden 2017 till och med 2020. Motsvarande statistik för Mark- och miljödomstolen är 6 och Mark- och miljööverdomstolen är 2 där prövningstillstånd ej medgetts. Under perioden har totalt 9 överklaganden avslagits. Ett beslut har upphävts och återförvisats. En majoritet av de överklagade ärendena avser bygglov, ett marklov, ett ansökan om förhandsbesked samt ett klagomål.

Inför 2021 har nämnden upprättat målet rättssäkra beslut utifrån kommunfullmäktiges övergripande målsättning. Målet mäts genom måttet *Andel överklagade beslut där kommunen fått rätt i högre instans* där målet för 2021 är 75 procent.



Av enkätresultatet framgår att en stor del av respondenterna är nöjda totalt med rättssäkerheten för handläggningen av respondentens ärende.

Kompletta ärenden

Ett sätt att effektivisera handläggningen av inkomna ärenden är att arbeta för att så många ärenden som möjligt är kompletta när de inkommer.

Tabell 3. Ej kompletta lovärenden för perioden 2020-01-01 - 2021-03-31

Antal beslutade	Komplett vid ankomst (antal)	Komplett vid ankomst (andel)
168	109	65 %

Tabell 4. Ej kompletta anmälningsärenden för perioden 2020-01-01 - 2021-03-31

Antal beslutade	Komplett vid ankomst (antal)	Komplett vid ankomst (andel)
68	34	50 %

Tabell 5. Genomsnittlig handläggningstid från inkommen ansökan till beslut - lovärende för perioden 2020-01-01 - 2021-03-31

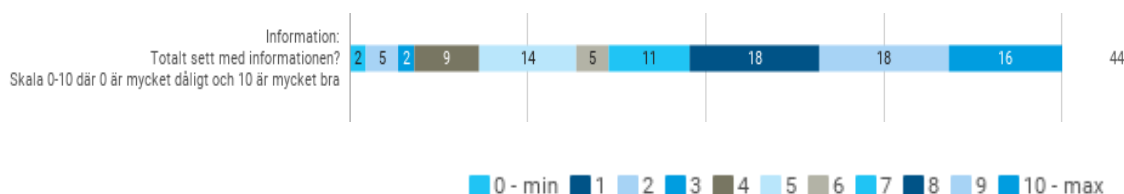
Inom 10 v.	Efter 10 v.	Genomsnitt
164	4	4,26 v.

Tabell 6. Genomsnittlig handläggningstid från inkommen ansökan till beslut - anmälningsärenden för perioden 2020-01-01 - 2021-03-31

Inom 4 v.	Efter 4 v.	Genomsnitt
68	1	2,07 v.

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. Vid intervjuer framgår att insatser har gjorts för att förbättra informationen på hemsidan då detta varit ett område som lyfts som ett utvecklingsområde av företagare i samband med NKI-undersökningen.

Diagram 3: Enkätresultat avseende nöjdhet med information (Skala 0-10)



Enkätresultatet visar att en stor del av respondenterna är totalt sett nöjda med informationen som vederbörande erhållit. Av kommentarerna framgår att vissa respondenter lyfter att informationen på hemsidan kan förbättras samt att bilagor och dokument som ska fyllas i ses över och konkretiseras.

Avslagsbeslut

En viktig del i en nämnds myndighetsutövning är att beslut som fattas är rättssäkra. Inom ramen för denna granskning har vi genomfört en stickprovskontroll och granskat ett urval av avslagsbeslut. Totalt har 10 ärenden valts ut som föremål för stickprovskontrollen för åren 2016-2021. Merparten av granskade beslut innehåller:

- tydlig beslutsformulering med hänvisning till lagparagraf,
- beslutsfattare och datum,
- ärendebeskrivning,
- beskrivning av hur nämnden resonerat för att landa i sin bedömning (motivering),
- avgift och beskrivning av hur den räknats fram
- överklagandehänvisning.

Stickprovet visar att motivering inte tydligt anges i vissa fall och att överklagandehänvisning inte anges i samtliga fall. Vidare noteras att avgiften anges i samtliga fall utom ett. I merparten av fallen anges endast hänvisning till fastställd taxa men i de beslut från 2021 anges hur beräkningen tagits fram. Kvalitén på besluten från 2020-2021 bedöms vara högre än tidigare år då inga avvikelser noterats där.

Bedömning

Vi bedömer att det finns rutiner för bygglovshanteringen som syftar till en effektiv och rättssäker bygglovsprocess med tydliga kriterier för hur prioritering av ärenden sker.

Bedömningen baseras i huvudsak på följande iakttagelser:

- Rutiner och checklistor finns upprättade för den administrativa hanteringen.

- Skriftliga rutiner och checklistor har upprättats för olika handläggningsmoment. Rutiner bör dock ses över för att följa en enhetlig struktur på motsvarande sätt som checklistorna.
- Nämnden bör säkerställa att åtgärder vidtas för att höja andelen kompletta lov- och anmälningsärenden i syfte att förbättra effektiviteten.
- Stickprovet visar på vissa avvikelser gällande överklagandehänvisning och redovisning i hur avgiften beräknats. Beslut fattade inom det närmsta året saknade dock noterade avvikelser.
- Överklagan av beslut är inte inkluderat i nämndens interna kontroll dock finns det med som mål i nämndens verksamhetsplan.

Revisionsfråga 3

Arbetar nämnden strukturerat för att öka nöjdheten hos invånare, företagare och intressenter avseende service och dialog?

lakttagelser

Inom bygglovsavdelningen har samtliga tillgång till InfoSoc rättsdatabas som möjliggör för anställda att hålla sig ajour med rättspraxis och nya domar. Av årsredovisning 2020 framgår att nämnden har deltagit och rapporterat in samtliga företagsärenden under 2020, där det aggregerade värdet bedömdes uppnå ett godkänt resultat. Nämnden har antagit en tidssatt åtgärdsplan utifrån resultatet som kontinuerligt följs upp av nämnden. Tingsryds kommun redovisar 2020 ett NKI-resultat² för bygglov på 68 vilket är en marginell förbättring mot föregående år. Utfallet är sämre än strukturellt liknande kommuner men ungefär i linje med snittet för riket.

Tabell 6: Företagsklimat enl. ÖJ (Insikt) - Bygglov - Totalt, NKI

Företagsklimat enl. ÖJ (Insikt) - Bygglov - Totalt, NKI	2019	2020
Tingsryd	66	68
Strukturellt liknande kommuner	78	77
Alla kommuner	68	69

År 2019 deltog miljö- och byggnadsförvaltningen i SKR's (Sveriges Kommuner och Regioners) undersökning gällande NöjdKundIndex hos gruppen företagare. Undersökningen heter Insikt och ingår även som nyckeltal i Kolada (den öppna och kostnadsfria databasen för kommuner och regioner). Företag som varit i kontakt med myndighetsområdena miljö- och hälsoskydd, livsmedel eller bygg hos förvaltningen under år 2019 fick anonymt betygsätta 6 områden: bemötande, information, effektivitet, rättssäkerhet, tillgänglighet och kompetens.

I åtgärdsplanen följs utfallet av undersökningen upp och ett antal åtgärder presenteras efter noterade utvecklingsområden. Vid intervjuer framgår att resultatet följs upp på avdelningsmöten och arbetsplatsträffar för diskussion och analys.

² SKR's. Insiktsmätning (NöjdKundindex bland företagare)

Förbättringsåtgärder presenteras efter tillgänglighet, bemötande, kompetens, rättssäkerhet och effektivitet.

Tabell 7: Index utifrån respektive område i enkäten - Totalt, NKI

Index från enkät per område - Totalt, NKI (Skala 0-10 där 0 är mycket dåligt och 10 mycket bra)	Index
Effektivitet	68,75
Information	69,55
Tillgänglighet	73,18
Bemötande	74,3
Kompetens	70,49
Rättssäkerhet	75,0

Av enkätresultatet framgår att respondenternas svar anger högst index avseende rättssäkerhet (75,0) och tillgänglighet (73,18). Effektivitet (68,75) och information (69,55) har sammanlagt lägst index i jämförelse med övriga.

Servicevärdering på bemötande och kundnöjdhet

En extern servicevärdering av telefon och e-post har genomförts. Av rapporten framgår att Tingsryd är en av kommunerna som under åren har genomfört värderingar av servicenivån i teleservicen och e-posthanteringen inom ramen för KKiK. Värderingen, som har utarbetats i samarbete mellan SKR och JSM Telefront, har skett genom uppringning och skickande av e-post till kommunen. De frågeområden som valdes är relativt vanligt förekommande från kommuninvånare, både via telefon och via e-post.

I undersökningen har huvudnumret till kommunen kontaktats och man har skickat e-brev till kommunens officiella e-adress. Frågorna var sex olika inom områdena bygglov, förskola, grundskola, individ o familjeomsorg, miljö o hälsa, gator o vägar, äldreomsorg, handikappomsorg, kultur o fritid samt kommunledningskontoret. Totalt 60 sökningar via telefon har genomförts under en sexveckors period. Motsvarande omfattning och fördelning har skett via e-post. Bortfallet var 1 e-brev pga tekniskt fel.

Nedan följer en redogörelse av utfallet för några nyckeltal inom bygglov.

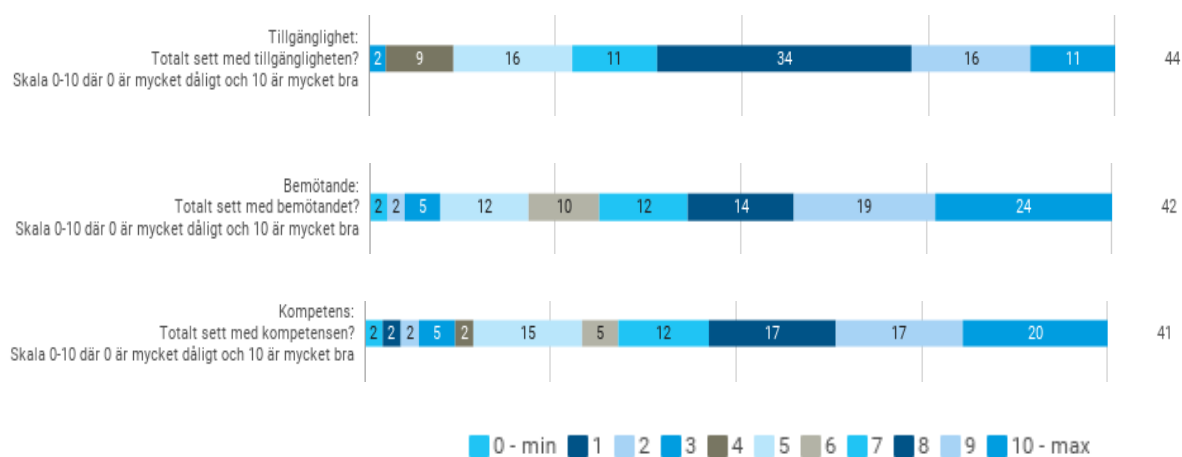
- Tillgänglighet - Andelen lyckade kontaktförsök med en handläggare.
- 33 procent ingen kontakt 2020 vilket är en försämring mot 2019 men förbättring mot 2018.
- Bemötande - Bedömningen baseras på det bemötande som handläggaren ger, är han/hon tillmötesgående, trevlig, hjälpsam.
- 50 procent uppgav mycket god, 25 procent god och 25 procent medelgod. Resultatet är en försämring mot 2019 men förbättring mot 2018.
- Svarstider - tiden från skickandet av e-post till svar av kommunen. Tidsangivelsen är i arbetstid (8-17).
- 100 procent svarar inom 1-2 dygn vilket är en förbättring mot 2019 och 2018.

Klagomål och synpunkter

Klagomål via hemsidan följs upp på avdelningsmöten. Nämnden har dock ingen särskild uppföljning av inkomna klagomål utan det kan lyftas på förekommen anledning.

Enkätresultat

Diagram 4: Enkätresultat avseende nöjdhet med tillgänglighet, bemötande och kompetens (Skala 0-10)



Enkätresultatet visar att respondenterna till övervägande del är nöjda med bygglovsavdelningens bemötande och kompetens gällande frågorna om respondenten totalt är nöjd med tillgänglighet och bemötande. För motsvarande fråga för tillgänglighet är utfallet något lägre även om en majoritet har angett ett högre värde på skalan (5-10). Av kommentarerna framgår att vissa respondenter önskar mer vägledning och stöd med administrationen kring ansökningarna. Slutligen lyfts att en mer skyndsam återkoppling önskas samt att ansökningsprocessen förenklas.

Bedömning

Vi bedömer att nämnden delvis arbetar strukturerat för att öka nöjdheten hos invånare, företagare och intressenter avseende service och dialog.

Bedömningen baseras i huvudsak på följande iakttagelser:

- Nämnden följer upp och analyserar NKI-resultat eller har gett tydliga uppdrag till förvaltningen att arbeta utifrån resultatet.
- NKI-resultatet för kommunen ligger under snittet för strukturellt liknande kommuner men i linje med snittet i riket.
- En åtgärdsplan har upprättats som adresserar noterade brister i servicemätningen med tidsplan. Åtgärder kan dock konkretiseras och förtydligas både avseende genomförande och uppföljning exempelvis koppling till identifierad brist som förväntad effekt.
- Det saknas struktur och rutiner för att arbeta med klagomålshantering. Nämnden saknar uppföljning av klagomål, dock finns en process för att hantera detta internt.

Revisionsfråga 4

Sker uppföljning löpande av att verksamheten lever upp till fastställda mål och lagstiftningens krav?

lakttagelser

Av verksamhetsplan 2020 framgår att fullmäktiges prioriteringar inom medborgarperspektivet är kvalitet och service, trygghet samt tillväxt och attraktivitet. Planen redogör för 2020 års fokusområden för miljö- och byggnadsnämnden för att uppnå mål inom dessa områden.

Dokumentet redogör för att bemötande, hög tillgänglighet och effektiva processer för handläggning av ärenden är nyckelfaktorer för att medborgarna ska uppleva en god kvalitet och service i förvaltningens verksamheter. Planen anger att under år 2020 implementeras miljö- och byggnadsnämndens nya verksamhetssystem Vision för att förenkla och effektivisera handläggning av ärende. Vidare kommer e-tjänster att införas för att underlätta för medborgare vid olika typer av ansökningar/anmälningar.

Av planen framgår att nämnden ska genomföra kontinuerliga uppföljningar för att mäta handläggningstider gällande Plan- och bygglagen. Handläggningstiden får ej överskrida 10 veckor innan bygglov har beviljats efter att ärendet är komplett. Nämnden kommer vidare att arbeta med förenklad information på hemsidor samt att via webben publicera inkomna ärenden för att medborgarna skall ha ökad insyn över inkomna offentliga handlingar.

Nämnden följer upp styrkort och mål i delårsrapport 1, delårsrapport 2 samt årsredovisning. Nedan anges mål och mått som är relevanta för lov- och anmälningsärenden.

Mål	Mått	Måloppfyllelse 2020
Nöjda kunder	Handläggningstider PBL	Uppfyllt
Kommunikation med medborgare ska vara tydlig och öppen	Uppdatering av information på hemsidan	Uppfyllt
Företagens ärenden skall hanteras rättssäkert, smidigt och enkelt	Deltagande och utvärdering av SKR's insiktsmätning	Uppfyllt
En förenklad ärende-hanteringsprocess	Genomgång blanketter E-tjänster, sammanvägt index 1-3 (SKR e-blomlåda).	Uppfyllt

I årsredovisningen redovisas kommentarer till utfallet exempelvis att avseende nöjda kunder så är måttet satt till att förvaltningen skall klara den lagstadgade handläggningstiden gällande bygglov på 10 veckor efter att ärendet är komplett. Genomsnittstiden för handläggningen ligger på 5,75 veckor vilket innebär att nämnden klarar det uppställda måttet. Uppdatering av hemsidor har skett men förvaltningen kommer att fokusera på detta även under resten av 2020 då bl a

Insiktsmätning 2019 (Sveriges kommuner och regioners nöjdhetsindex, företag) visade på ett lågt betyg gällande information på hemsidorna.

Extra arbete har lagts på hemsidan gällande bygglov där fokus legat på att försöka ge en tydlig bild av hur bygglovsprocessen går till. Materialet är klart men har ännu ej publicerats då en redigering av kommunens hemsida först måste ske av utvecklingsavdelningen.

Miljö- och byggnadsnämnden har deltagit och rapporterat in samtliga företagsärenden under 2020, till SKR:s Insiktsmätning (Nöjdhetsindex bland företagare). Resultatet från 2019 års mätning blev klar i april/maj 2020 där det aggregerade värdet visade godkänt. Miljö- och byggnadsnämnden har antagit en omfattande tidssatt åtgärdsplan utifrån resultatet som kontinuerligt följs upp av nämnden.

Tillsyner

Nämndens mål är: tillsynsplan, tillstånd till 200 enskilda avloppsanläggningar, inspektion av samtliga C-verksamheter (miljöfarliga anmälningspliktiga verksamheter) samt deltagande och utvärdering av SKR:s Insiktsmätning. Covid-19 medförde att miljö- och byggnadsnämnden i våras beslutade att omprioritera ej akuta eller samhällsviktiga inspektioner samt att man fram till augusti tog paus i utskick om förbud gällande bristfälliga enskildas avloppsanläggningar. Detta beslut innebär att framtagande av en tillsynsplan ej skett under året, samtliga C-verksamheter (miljöfarliga anmälningspliktiga verksamheter) ej har fått en årlig inspektion, samt att miljö- och byggnadsnämnden ej uppnådde antalet tillstånd till målet med 200 st enskilda avloppsanläggningar under 2020.

Det framgår ingen information i uppföljningen om tillsyner enligt PBL.

Uppföljning av överklagade ärenden

Som tidigare nämnts följer nämnden upp målet Andel överklagade beslut där kommunen fått rätt i högre instans där målet för 2021 är 75 procent.

Bedömning

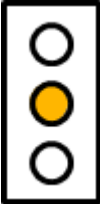

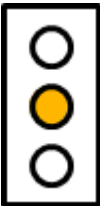
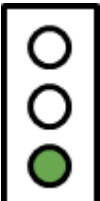
Vi bedömer att löpande uppföljning av att verksamheten lever upp till fastställda mål och lagstiftningens krav görs.

Bedömningen baseras i huvudsak på följande iakttagelser:

- Nämnden följer upp handläggningstider för bygglovsärenden inom lagstadgad 10 veckors period.
- Nämnden följer upp NKI-resultat.
- Nämnden har upprättat mätetal för de olika målen.
- Uppföljning av avgiftsreducering saknas.
- Nämnden saknar uppföljning inom tillsynsområdet enligt PBL, anmälningsärenden som handläggs inom lagstadgad gräns och andel kompletta ärenden.

Bedömningar utifrån revisionsfråga

Bedömningar mot revisionsfrågor

Revisionsfråga	Kommentar	
Har nämnden tillgång till erforderliga personalresurser samt verkat för att personalförsörjningen av nödvändiga kompetenser sker?	Delvis uppfyllt	
Finns rutiner för bygglov- och anmälningsprövningen som syftar till att säkerställa en effektiv och rättssäker process?	Uppfyllt	
Arbetar nämnden strukturerat för att öka nöjdheten hos invånare, företagare och intressenter avseende service och dialog?	Delvis uppfyllt	
Sker uppföljning löpande av att verksamheten lever upp till fastställda mål och lagstiftningens krav?	Uppfyllt	

2021-

Carl-Gustaf Folkesson

Uppdragsledare

Said Ashrafi

Projektledare

Denna rapport har upprättats av Öhrlings PricewaterhouseCoopers AB (org nr 556029-6740) (PwC) på uppdrag av Tingsryds kommuns revisorer enligt de villkor och under de förutsättningar som framgår av projektplan från den 2021-03-18. PwC ansvarar inte utan särskilt åtagande, gentemot annan som tar del av och förlitar sig på hela eller delar av denna rapport.