

Svedala kommun

Granskning av  
bygglovsprocessen

# Innehåll

1. Sammanfattning.....	2
2. Inledning .....	4
3. Bakgrund .....	6
4. Svar på revisionsfrågorna .....	7
Bilaga 1 – Intervjuade personer.....	14

# 1. Sammanfattning

Svedala kommuns revisorer har uppdragit åt Deloitte att granska bygglovsprocessen i kommunen. Syftet med granskningen är att genom att studera ett antal bygglovsärenden få inblick i hur bygglovsprocessen fungerar. Dessutom ska de brister som uppmärksammades i revisionsrapporten från 2012 följas upp.

## *Hur har de utvalda bygglovsärendena hanterats?*

Vår bedömning är att det finns vissa brister i hanteringen av bygglovsärendena.

## *Utifrån de utvalda bygglovsärendenas hantering, är bygglovsprocessen effektiv och ändamålsenlig?*

Vår bedömning är att bygg- och miljönämnden brister i sin interna kontroll över byggnadskontoret som hanterar bygglovsärendena. En långvarig brist på tillräcklig styrning har påverkat den operativa ledningen och därmed byggnadskontorets verksamhet och hanteringen av bygglovsprocessen.

## *Följer nämnden sina riktlinjer för bygglovsprocessen?*

De stickprov som vi genomförde tyder på att lagen inte efterlevs i alla ärenden samt att kommunens egna rutin- och processbeskrivningar inte följs helt.

## *Följer nämnden PBL 9 kap 27 § om att ärenden om lov och förhandsbesked ska handläggas skyndsamt och meddelar beslut om lov eller förhandsbesked inom tio veckor från det att den fullständiga ansökningen kom in till nämnden?*

De stickprov som vi gjorde tyder på att det inte finns några större brister vad gäller handläggningstider. Däremot har vi uppmärksammat att bevakningssystemet som ska säkerställa att tidsgränsen hålls kräver en manuell hantering, vilket innebär en risk.

## *Har de brister som uppdagades i revisionsrapporten från 2012 åtgärdats?*

De brister som framkom av revisionsrapporten från 2012 har delvis åtgärdats. Det finns dock fortfarande brister kvar vad gäller information till sökanden om att ett ärende har mottagits samt information om att ett ärende är komplett.

***Mot bakgrund av vår granskning rekommenderar vi bygg- och miljönämnden:***

- att förstärka nämndens rutiner kring den interna kontrollen och tillse att byggnadskontorets verksamhet förbättras så att den kan anses vara effektiv och ändamålsenlig genom en tydligare styrning
- att tillse att bygglovsprocessen uppfyller lagkraven gällande tidsramen för hantering av ärenden samt delgivning av beslut
- att tillse att bygglovsprocessen hanteras enligt byggnadskontorets befintliga rutinbeskrivningar
- att byggnadskontorets process kring bygglovsprocessen kompletteras med ett avvikelsehanteringssystem
- att på hemsidan lägga ut information om att uppgift om avgift för bygglovsärenden kan fås av tjänstemännen på byggnadskontoret

2015-03-25

Teodora Heim  
Projektledare

# 2. Inledning

## 2.1 Risker

Bygglovsprocessen är en viktig del av hur kommunen uppfattas av invånarna. Om medborgarna upplever att processen inte fungerar tillfredsställande finns det en risk att kommunens rykte och anseende skadas.

Kommunen har fått in signaler om att hanteringen av bygglovsärenden inte är tillfredsställande. Även revisorerna har fått in en del klagomål gällande bygglovsprocessens effektivitet. Bland annat har revisorerna fått information om att ärenden har hanterats felaktigt och att handläggningen har dragit ut på tiden. Revisorerna bedömer att det finns en risk för att processen att hantera byggloven i kommunen inte är effektiv och ändamålsenlig. Därför bedömer revisorerna att området förtjänar särskild uppmärksamhet och har gett Deloitte uppdraget att genomföra denna granskning. Revisorerna granskade redan i januari 2012 bygglovsprocessen och denna rapport är även en uppföljning av den tidigare utförda granskningen.

## 2.2 Uppdrag och revisionsfrågor

Syftet med granskningen har varit att genom att studera ett antal bygglovsärenden få inblick i hur bygglovsprocessen fungerar. Dessutom skulle de brister som uppmärksammades i revisionsrapporten från 2012 följas upp.

Förutom den övergripande frågeställningen, om kommunens bygglovsprocess är effektiv och ändamålsenlig, vill revisorerna ha svar på följande frågor:

- Hur har de utvalda bygglovsärendena hanterats?
- Utifrån de utvalda bygglovsärendenas hantering, är bygglovsprocessen effektiv och ändamålsenlig?
- Följer nämnden sina riktlinjer för bygglovsprocessen?
- Följer nämnden PBL 9 kap 27 § om att ärenden om lov och förhandsbesked ska handläggas skyndsamt och meddelar beslut om lov eller förhandsbesked inom tio veckor från det att den fullständiga ansökningen kom in till nämnden?
- Har de brister som uppdagades i revisionsrapporten från 2012 åtgärdats?

## 2.3 Ansvarig nämnd

Ansvarig nämnd är Svedala kommuns bygg- och miljönämnd.

## 2.4 Metod och avgränsning

### 2.4.1 Metod

Granskningen genomfördes genom dokumentstudier av gällande reglemente, delegationsordning och rutinbeskrivningar samt lagstiftning. Dessutom genomfördes intervjuer med ansvariga tjänstemän, ordföranden och andra vice ordföranden i ansvarig nämnd, kommunstyrelsens ordförande och kommundirektören.

### 2.4.2 Avgränsning

Granskningen genomfördes genom studier av fem utvalda bygglovsärenden.

Granskningen syftar inte till att ta ställning till riktigheten i de myndighetsbeslut mot enskild som bygg- och miljönämnden har fattat utan det sker utifrån ett allmänt perspektiv.

### 2.4.3 Revisionskriterier

Plan- och bygglagen (2010:900) 9 kap

Kommunallagen (1991:900) 6 kap 7 § och 6 kap 33-38 §§

Förvaltningslagen (1986:223) 5 §

Kommunens egna riktlinjer för bygglovsprocessen

Kommunens reglemente och delegationsordning

# 3. Bakgrund

## 3.1 Plan- och bygglagen (2010:900)

Plan- och bygglagens (hädanefter PBL) 9:e kapitel föreskriver hanteringen av bygglov. Lagen stadgar att bygglovsärenden ska prövas av byggnadsnämnden. Byggnadsnämnden har rätt att delegera detta ansvar till tjänstemännen. Detta har skett i Svedala kommun i ärenden där ansökan avser bygglov i ett standardärende.

Lagens 9 kap 27 § föreskriver att byggnadsnämnden ska handlägga ärenden om lov och förhandsbesked skyndsamt och meddela sitt beslut om lov eller förhandsbesked inom tio veckor från det att den fullständiga ansökningen kom in till nämnden. Om det är nödvändigt på grund av utredningen i ärendet, får tiden förlängas en gång med högst tio veckor utöver de ursprungliga tio veckorna. Det är stadgas i samma paragraf att sökanden ska informeras om förlängningen och skälen för den innan den ursprungliga tidsfristen har gått ut. Det finns dessutom bestämmelser om att ett mottagningsbevis ska skickas till sökanden när en fullständig ansökan har kommit in<sup>1</sup>.

Enligt lagens 9 kap 41 § ska ett beslut om lov eller förhandsbesked, tillsammans med en uppgift om vad den som vill överklaga beslutet måste göra, delges sökanden och annan part, om det inte är uppenbart obehövt. Beslutet ska även delges de kända sakägarna som berörs och har lämnat synpunkter i ärendet som inte har blivit tillgodosedda.

## 3.2 Kommunallagen (1991:900)

Ansvar för byggnadskontoret (där bygglovsärendena hanteras) ligger hos kommunens bygg- och miljönämnd. Kommunallagens 6 kap 7 § stadgar att nämnderna ska se till att verksamheten bedrivs i enlighet med de mål och riktlinjer som fullmäktige har bestämt. Nämnderna ska även tillse att den interna kontrollen är tillräcklig samt att verksamheten bedrivs på ett tillfredsställande sätt. Den interna kontrollen rymmer frågor om ansvar och befogenheter, organisation och administrativa rutiner.

## 3.3 Förvaltningslagen (1986:223)

Hur bygglovsprocessen hanteras detaljstyrts till största del av Plan och bygglagen (se ovan), men kommunen har även skyldighet att ta hänsyn till Förvaltningslagen. Enligt Förvaltningslagens 16 § har en sökande, klagande eller annan part rätt att ta del av det som har tillförts ett ärende, om detta avser myndighetsutövning mot någon enskild. Den som har sökt bygglov ska således kunna få besked om till exempel hur långt ärendet har kommit i processen eller om det behöver kompletteras.

---

<sup>1</sup> Bestämmelsen och innehållet som ska finnas i ett sådant mottagningsbevis finns i 8 § lagen (2009:1079) om tjänster på den inre marknaden.

# 4. Svar på revisionsfrågorna

## 4.1 Iakttagelser

### Inledning

#### Kommunens styrdokument

Svedala kommuns bygg- och miljönämnd ska enligt reglemente antaget av kommunfullmäktige den 9 maj 2011 hantera ärenden som åvilar kommunen enligt 9, 10 och 11 kapitlet PBL. Hanteringen av bygglovsärenden är ett av dessa områden.

Nämnden har delegerat beslutsrätten i delegationsordningen antagen den 12 februari 2015 till någon eller några av tjänstemännen på förvaltningen (samhällsbyggnadschefen, stadsarkitekten, bygglovsinspektören, bygglovsarkitekten och bygglovshandläggaren) i en del bygglovsärenden. Det gäller ärenden där bygglov beviljas och som avser ansökan som inte avviker från detaljplanen. Delegationen ger inte befogenhet att avslå en ansökan.

Delegation innebär inte att nämnden inte skulle ha fortsatt ansvar. Ett delegerat beslut anses enligt kommunallagen vara fattat "på nämndens vägnar"<sup>2</sup>. Delegerade beslut ska redovisas till nämnden vid nästa sammanträde.

#### Byggnadskontorets organisation

Avdelningen leds av samhällsbyggnadschefen. Det slutliga ansvaret för förvaltningen och för byggnadskontoret ligger hos bygg- och miljönämnden.

På byggnadskontoret som hanterar bygglovsärendena arbetar två tjänstemän med handläggning i bygglovsfrågor, en bygglovsingenjör och en bygglovshandläggare. Dessutom ingår en byggnadsinspektör samt stadsarkitekten i enheten.

Bygglovsprocessen och beslut om bygglov hanteras i praktiken av en tjänsteman. Antalet ärenden under 2014 minskade drastiskt jämfört med året innan, vilket gör att den andra bygglovsarkitekten som gick på föräldraledighet inte behövde ersättas.

Den tjänsteman som nu har ansvaret för bygglovsärendena fattar beslut i cirka 80 % av samtliga ärenden enligt delegationsordningen. Övriga ärenden tar nämnden beslut om då dessa till exempel kan avvika från detaljplanen eller gäller avslag.

Ärenden där nämnden tar beslut bereds av tjänstemännen och presenteras för nämnden. Vid detta sammanträde närvarar oftast förvaltningschefen och stadsarkitekten. Det framkom under vår granskning att det har funnits brister i kommunikationen mellan nämnden och förvaltningen. Nämndens ledamöter upplever att ärendena som tjänstemännen bereder inte alltid presenteras på ett lättförståeligt sätt.

---

<sup>2</sup> Kommunallagen (1991:900) 6 kap 33 §



Beslut som fattas av tjänstemännen redovisas vid nämndens nästkommande sammanträde.

Vid intervjuerna framgick det att det finns ett personalproblem på byggkontoret vilket leder till kommunikationsbrist mellan nämnden och tjänstemännen. Information som vi har fått vid intervjuerna tyder på att detta problem har funnits en längre tid. Åtgärder har initierats för att lösa problemet utan att lyckas komma till lösning.

#### 4.1.1 Hur har de utvalda bygglovsärendena hanterats?

Vi har valt ut fem bygglovsärenden. Granskningen fokuserade på att se kommunens process kring bygglovsärenden. Vi vill dock betona att urvalet är begränsat.

Nedan tabell sammanfattar våra observationer.

	Ärende	Info om mottagen ansökan	Mottagningsbevis (komplett ansökan)	Handläggningstid (till beslut har expedierats)	Kommentar
1.	<b>Börtingekloster 1:54</b>	Ja	Nej, ärendet avskrevs	2 veckor	Beslut om att bygglov inte behövdes fattades
2.	<b>Holmeja 6:21</b>	Nej	Ja	30 veckor	Sökande valde att avvakta med ärendet. Se vidare nedan.
3.	<b>Svedala 100:210</b>	Nej	Nej	1 vecka	Information om mottagen ansökan samt mottagningsbevis saknas eftersom tjänstemännen ansåg att bygglov lämnades kort efter inlämnande av ansökan.
4.	<b>Tjustorp 12:32</b>	Ja	Ja	7 veckor	
5.	<b>Svedala 315:29</b>	Nej	Nej	21 veckor	Besked om att ansökan mottagits saknas eftersom enheten bytte handläggare vid tillfället. Mottagningsbevis saknas, men anses vara ersatt med information via mail. Ärendet hanterades enligt PBL 1987:10.

I **ärende 1** ansåg byggnadskontoret att bygglov inte behövdes varför ärendet avskrevs innan mottagningsbevis skulle ha skickats.

I **ärende 2** har vi fått information från byggnadskontoret om att meddelande till sökande om att ansökan mottagits saknas eftersom "handläggarrutiner att föra kunskapen vidare saknas"<sup>3</sup>.

Vår granskning kunde under pågående granskningsarbete inte visa att det fanns ett mottagningsbevis i detta ärende. Vi fick information från byggnadskontoret att "mottagningsbevis saknas eftersom den sökande muntligen meddelat att avvakta"<sup>4</sup>. Senare i samband med rapportens sakgranskning har vi fått information om att det ska finnas ett mottagningsbevis i ärendet.

I ärende 2 har sökanden framfört klagomål om att grannar inte blev underrättade och tillfrågade (vilket är ett krav enligt PBL). Handläggaren på kommunen menar dock att enligt diariet hade det skickats ut information till dessa och tjänstemannen hade ingen förklaring till vad som hände. Tänkbara scenarion är att breven kom bort i posten, att det felaktigt diarieförts att breven skickades men aldrig gjordes i verkligheten eller att mottagarna förnekade att de fick brev trots att de har fått det. Det gjordes ingen vidare uppföljning av frågan.

I ärende 2 fattades beslut om bygglov av nämnden då beslutet ansågs vara av principiell karaktär. Nämnden gick emot tjänstemännens rekommendation om att avslå bygglov och bygglov beviljades till sökanden. Detta efter att det framkom att flera grannar hade gjort liknande förändring på sina fastigheter utan bygglov. Sökanden i det aktuella ärendet hade påpekat att han har blivit fakturerat ett annat belopp än det som han fick information om sedan tidigare. Detta berodde på att ett avslag (som tjänstemännen beredde) kostar mindre än att få beviljat bygglov (vilket nämnden beslutade om). Därför ställdes det ut en faktura från kommunen på ett högre belopp än det som sökande hade blivit informerad om från början. Efter samtal med sökande hade dock tjänstemannen bedömt att det var rimligt att följa det tidigare lämnade beskedet och därför utfärdades en kreditfaktura. Efter denna incident framgår det numera av informationen från kommunen att nämnden kan ta annat beslut än vad tjänstemännen rekommenderar. Det framgår dock inte att beslutets utgång påverkar avgiften.

I **ärende 3** lämnades bygglov kort efter att ansökan hade skickats in varför tjänstemännen ansåg att information om komplett ansökan och mottagningsbevis inte var nödvändiga. Det är inte ett lagkrav att skriftligt informera sökanden om när ansökan är inkommen och när ansökan är komplett men det ska göras enligt byggnadskontorets egna rutinbeskrivningar och det skedde inte. Däremot är det ett lagkrav att lämna besked om bygglov med mottagningsbevis vilket inte heller skedde i detta fall.

**Ärende 4** har hanterats korrekt enligt kriterierna som utgör granskningens ramar.

I **ärende 5** har varken information om att ansökan var komplett eller information om att handläggningen skulle ta längre tid än de lagstadgade tio veckorna gick ut till sökanden. Beslutet delgavs inte heller. Att informera sökanden via mail kan inte anses uppfylla lagkravet om delgivning. Det ska dock noteras att detta ärende hanterades enligt PBL 1987:10, som inte lagstadgade att mottagningsbevis skulle finnas eller föreskrev att handläggningen inte skulle ta längre tid än tio veckor.

---

<sup>3</sup> Information som vi fick från byggnadskontoret, handskrivet på det aktuella ärendets diarielista

<sup>4</sup> Information som vi fick från byggnadskontoret, handskrivet på det aktuella ärendets diarielista

### **Allmänna observationer**

Diarielistan som vi mottog vid granskningen visade inte tydligt ärendenas gång. Efter begäran om förtydligande mottog vi en lista med handskrivna noteringar avseende de brister som upptäcktes. En del uppgifter ändrades senare vid sakgranskningen.

Granskningen visar att handlägningsprocessen av bygglovsärenden har ett bevakningssystem via IT-systemet Byggreda. Bevakningen kräver dock att handläggaren manuellt lägger in en påminnelse vid diarietföring av handlingar.

Kommunens bygglovsprocess saknar ett avvikelshanteringssystem. Det är viktigt att handlägningsprocessen har ett system som tillser att avvikelser uppdagas och att rutinbeskrivningar för hur dessa ska hanteras finns. Avvikelse kan vara att handläggningstiden blir längre än av lagen föreskriven tidsram om tio veckor, att information om mottagen ansökan inte har gått ut till sökanden eller att lagkraven om att beslut ska delges inte följs.

#### **4.1.2 Utifrån de utvalda bygglovsärendenas hantering, är bygglovsprocessen effektiv och ändamålsenlig?**

En ändamålsenlig hantering av bygglovsärendena innebär att verksamheten efterlever och lever upp till fullmäktiges mål, beslut och riktlinjer samt de föreskrifter som gäller för verksamheten. Det innebär också att verksamheten skapar avsedd effekt för de medborgare som berörs av verksamheten – i enlighet med fullmäktiges målsättning<sup>5</sup>.

Fullmäktige i Svedala kommun har satt följande verksamhetsmål för bygg- och miljönämnden i sin budget för 2014-2016 (utvalda punkter som kan kopplas till bygglovsprocessen):

- Myndighetsutövning ska vara rättssäker och effektiv.
- Enskilda och allmänna intressen ska tas tillvara i plan- och bygglovsprocesserna.
- Service och bemötande ska vara god gentemot sökanden, intressenter och andra inblandade parter.

Dessutom finns det ett antal resultatmål för bygg- och miljökontoret som kan kopplas till bygglovshanteringen. Dessa är:

- Nöjd kundindex för byggärenden: minst 90 % nöjda med kontorets bemötande (2014 var det 86 %). Minst 60 % svarsfrekvens.
- Råd- och riktlinjer för bygglovsprövningen ska tas fram i angelägna frågor.

Granskningen visar att myndighetsutövningen inte helt följer fullmäktiges mål vad gäller rättssäkerhet. De stickprov som vi genomförde tyder på att lagen inte alltid efterlevs vad gäller mottagningsbevis samt delgivning av beslut.

Vi har inte kunnat tillförlitligt kontrollera tjänstemännens tillgänglighet till allmänheten. Byggnadskontoret har dock inte längre bestämda telefontider utan handläggarna ska vara tillgängliga arbetstid utom när de sitter i sammanträde.

Det görs en uppföljning av kundnöjdheten genom att tillsammans med beslutet skickar byggnadskontoret ut en enkät med frågor om hur sökande hade upplevt bemötandet och hur lätt det var att förstå beslutet. Resultatet för sammanställningen av enkäten visar att 75 % ansåg att det var lätt att få kontakt med bygg och miljökontoret. 100 % var nöjda med

---

<sup>5</sup> God revisionsred i kommunal verksamhet, SKYREV

bemötandet och 81 % ansåg att beslutet var lätt att förstå. Svarsfrekvensen når dock fortfarande inte fullmäktiges mål.

#### 4.1.3 Följer nämnden sina riktlinjer för bygglovsprocessen?

Bygg- och miljönämnden har en väl dokumenterad rutinbeskrivning för handläggning av bygglovsärenden. Dokumentet är reviderad så sent som i januari 2015. Det beskriver tydligt ansvarsfördelning och arbetsmetod. Det finns även en tydligt illustrerad processbeskrivning. Processbeskrivningen säkerställer att de kraven som lagen föreskriver ska kunna efterlevas och går till och med längre än vad lagen kräver genom att föreskriva att sökande ska få information om mottaget ärende.

Stickproven som vi genomförde tyder på att handläggningen inte alltid följer rutinbeskrivningen (se vidare ovan, under avsnitt 4.1.1).

#### 4.1.4 Följer nämnden PBL 9 kap 27 § om att ärenden om lov och förhandsbesked ska handläggas skyndsamt och meddelar beslut om lov eller förhandsbesked inom tio veckor från det att den fullständiga ansökningen kom in till nämnden?

De stickprov som vi gjorde tyder på att det inte finns några större brister vad gäller handläggningstider. Däremot har vi uppmärksammat att bevakningssystemet som ska säkerställa att tidsgränsen hålls kräver en manuell hantering, vilket innebär en risk.

I två av fallen har det tagit längre tid än tio veckor till beslut. I det ena fallet valde sökande själv att avvakta med ärendet, medan det andra ärendet var hanterat enligt lagens gamla lydelse som inte innehöll en gräns om tio veckors handläggningstid.

Enligt PBL kan de tio veckorna förlängas med ytterligare tio veckor om det är nödvändigt på grund av utredningen i ärendet. Sökanden ska informeras om förlängningen och skälen för den innan den ursprungliga tidsfristen har gått ut. Enligt uttalande från tjänstemännen fanns det en pågående kontakt med sökanden som hade längre handläggningstider än de i lagen föreskrivna tio veckorna.

#### 4.1.5 Har de brister som uppdagades i revisionsrapporten från 2012 åtgärdats?

Granskningen som gjordes 2012 pekade ut ett antal problemområden som behövdes förbättras. Dessa är:

- information har inte lämnats till sökande om att ansökan har mottagits
- mottagningsbevis har inte skickats till sökande om när 10 veckor börjar löpa
- rutin saknas för att kontrollera att de 10 veckorna inte överstigs
- lättillgänglig information om avgifter saknas

Som det framgår ovan har vi funnit fortsatta brister i handläggningen av ärenden vad gäller information till sökanden om att ärendet är mottaget samt mottagningsbevis om när handläggningstiden börjar löpa.

Granskningen visar att IT-systemet Byggreda som används av byggnadskontoret kräver en manuell hantering för att kunna användas som bevakningssystem. Det ska dock enligt tjänstemännens uttalande fungera med denna rutin.

Information om avgifter finns inte lättillgängligt. Byggnadskontoret lade ut information om avgiften på sin hemsida efter påpekandet från förra granskningen. Modellen för uträkning av avgiften är framtaget av SKL. Det visade sig dock att uträkningen är ganska komplicerad och informationen som lämnades på hemsidan orsakade felberäkningar och ledde snarare till förvirring än det var till medborgarnas hjälp. Därför beslutade man att ta bort denna

information. Medborgarna kan istället få besked via telefon. Det saknas dock hänvisning på hemsidan om detta.

## 4.2 Slutsatser och bedömningar

### Inledning

Mot bakgrund av ovan beskrivna iakttagelser bedömer vi att bygglovsprocessen i kommunen inte är effektiv och ändamålsenlig. Det finns brister i hur processen hanteras. Det finns även brister i lagenligheten.

Granskningen visar på brister i hur nämnden har skött sitt ansvar gällande den interna kontrollen. Enligt uttalanden från både tjänstemän och politiker är en starkt bidragande orsak till medborgarnas missnöje med hantering av bygglov det personalproblem som byggnadskontoret har brottats med sedan några år tillbaka. I nämndens ansvar ingår att tillse att verksamheten bedrivs på ett tillfredsställande sätt. Våra iakttagelser tyder på att nämnden har brustit i detta ansvar. En långvarig brist på styrning har påverkat den operativa ledningen och därmed enhetens verksamhet och hantering av bygglovsprocessen.

Vår bedömning är att nämnden måste förbättra sin styrning. Vi rekommenderar nämnden att förtydliga sin ledning och förstärka sina rutiner för intern kontroll så att brister ska kunna upptäckas i tid. Nämnden bör snarast sätta in åtgärder för att lösa den nuvarande situationen och tillse genom en effektiv styrning att verksamheten uppfyller de av fullmäktiga satta målen.

#### 4.2.1 Hur har de utvalda bygglovsärendena hanterats?

Granskningen tyder på att det finns fortsatta brister i hanteringen av bygglovsprocesser. De stickprov vi genomförde tyder på att lagkraven inte uppfylls i alla ärenden samt att kommunens egna rutiner och processbeskrivning inte följs helt.

Det befintliga bevakningssystemet som ska säkerställa att bygglovsprocessen följs och att den lagstadgade tidsramen hålls är beroende på av att den enskilda tjänstemannen manuellt lägger in en påminnelse. Vår bedömning är att detta innebär en risk för att hanteringen kan bli felaktig eller att ärenden som tar mer än tio veckor inte upptäcks.

Granskningen visar på en brist av ett avvikelshanteringssystem. Vi rekommenderar bygg- och miljönämnden att tillse att byggnadskontoret kompletterar sina rutiner så att en systematisk uppföljning av eventuella brister införs.

#### 4.2.2 Utifrån de utvalda bygglovsärendenas hantering, är bygglovsprocessen effektiv och ändamålsenlig?

Vår bedömning är att det finns en väsentlig förbättringspotential för hantering av bygglovsärendena vad gäller effektivitet och ändamålsenlighet. Vi vill dock betona att antalet stickprov var för få för att kunna dra några långtgående slutsatser av dessa. Vår bedömning bygger främst på iakttagelser gjorda kring rutinerna på byggnadskontoret.

Vi rekommenderar kommunen att ha en fortsatt hög ambitionsnivå gällande verksamhetsmålen för byggnadskontoret. Vi rekommenderar att man säkerställer att de av fullmäktige beslutade målen efterlevs och att dessa mål systematiskt följs upp.

Förvaltningslagen föreskriver att kommunen är skyldig att ge information till en sökande om dennas pågående ärende. Tillgänglighet är därför en viktig fråga. Vi rekommenderar kommunen att fortsatt arbeta med förbättrad tillgänglighet så att medborgarna lätt ska kunna nå handläggarna eller på annat sätt ska kunna få snabbt information om sina pågående ärenden.

#### 4.2.3 Följer nämnden sina riktlinjer för bygglovsprocessen?

Granskningen visar att processbeskrivningen som byggnadskontoret har för hantering av bygglovsärenden inte alltid följs. Vi rekommenderar nämnden att förstärka kontrollen av att rutinerna kring bygglovsärenden följs samt att tillse att det finns ett avvikelshanteringssystem som säkerställer att eventuella fel i handläggningen rättas till.

#### 4.2.4 Följer nämnden PBL 9 kap 27 § om att ärenden om lov och förhandsbesked ska handläggas skyndsamt och meddelar beslut om lov eller förhandsbesked inom tio veckor från det att den fullständiga ansökningen kom in till nämnden?

Vår bedömning är att hanteringen av bygglovsärendena vad gäller lagenlighet enligt PBL:s 9 kap 27 § är tillfredsställande. Vi rekommenderar dock nämnden att tillse att byggnadskontoret inför ett bevakningssystem som säkerställer att tidsfristen som lagen stadgar inte överskrids.

#### 4.2.5 Har de brister som uppdagades i revisionsrapporten från 2012 åtgärdats?

De brister som granskningen från 2012 visade har till en viss del åtgärdats. Det finns dock fortfarande brister i handläggningen av ärenden vad gäller information till sökanden om att ärendet är mottaget samt mottagningsbevis om när handläggningstiden börjar löpa.

Vi rekommenderar kommunen att på sin hemsida lägga ut information om att avgiften för bygglovsärenden kan fås av tjänstemännen på byggnadskontoret.

# Bilaga 1 – Intervjuade personer

Sverker Nordgren (M), ordförande i bygg- och miljönämnden  
Geir Hansen (S), andra vice ordförande i bygg- och miljönämnden  
Linda Allansson Wester (M), kommunstyrelsens ordförande  
Ambjörn Hardenstedt (S), kommunstyrelsens andra vice ordförande  
Elisabeth Larsson, kommundirektör  
Lena Gerdsson, samhällsbyggnadschef  
Torbjörn Wahlström, byggnadsinspektör  
Bertil Lager, bygglovsingenjör