

Trosa kommun

Granskning av bygglovsprocessen





Innehåll

1. Sammanfattning	2
2. Inledning	3
2.1. Bakgrund.....	3
2.2. Syfte och revisionsfrågor	3
2.3. Revisionskriterier.....	3
2.4. Avgränsning	3
2.5. Metod och genomförande.....	4
3. Organisation och styrning	4
3.1. Organisation.....	4
3.2. Plan- och bygglagen.....	5
3.3. Samhällsbyggnadsnämndens delegationsordning.....	5
3.4. Processen	6
3.5. Uppföljning	6
3.6. Kompetensutveckling	8
4. Stickprovsgranskning.....	8
5. Svar på revisionsfrågorna och bedömning	10
6. Källförteckning	12

1. Sammanfattning

På uppdrag av de förtroendevalda revisorerna i Trosa kommun har EY granskat om samhällsbyggnadsnämnden har en intern kontroll som säkerställer att kraven i plan- och bygglagen avseende hanteringen av bygglov uppfylls.

Vår bedömning är att bygglovverksamheten huvudsakligen har en fungerande process vad gäller handläggning av bygglov. Samtliga medarbetare har möjlighet att handlägga samtliga typer av ärenden förutom sådana som berör riksintresse, kvalitetssäkrande moment finns i handläggningsprocessen och ändamålsenliga mallar och rutiner för hur handläggning ska gå till har tagits fram.

Genomförd stickprovsgranskning visar dock på ett antal brister. I flera av de granskade ärendena saknas mottagningsbevis och såväl begäran om komplettering som mottagningsbevis saknar information som lagstiftningen föreskriver ska finnas. Brister rörande kommunikation med och information till de sökande leder till att vår övergripande bedömning är att nämnden inte till fullo säkerställer efterlevnad av lagstiftningens krav rörande bygglovsprocessen.

Uppföljning av handläggningstider rapporteras till nämnd två gånger per år. Den uppföljning av kundnöjdhet som görs riktas endast mot företag som ansökt om bygglov i kommunen.

Vi bedömer att det finns goda möjligheter till ändamålsenlig kompetensutveckling för medarbetarna, även om hög arbetsbelastning periodvis kan leda till svårigheter att delta i önskade utbildningsinsatser.

Efter genomförd granskning har vi följande förslag till fortsatt utveckling:

- ▶ Nämnden bör mer kontinuerligt följa upp handläggningstider. Detta för att snabbare kunna agera om handläggningstiderna blir långa.
- ▶ Nämnden bör se över mallarna för begäran om komplettering samt mottagningsbevis, och komplettera dem med den information som enligt lagstiftningen ska finnas med vid kommunikation med sökanden.
- ▶ Nämnden bör säkerställa att all kommunikation som förs med sökande av bygglov dokumenteras i ärendehanteringssystemet.
- ▶ Nämnden bör kontinuerligt genomföra uppföljningar av kundnöjdheten, bland såväl privatpersoner som företag, samt nyttja resultatet från uppföljningarna i syfte att utveckla verksamheten.

2. Inledning

2.1. Bakgrund

Bygglov krävs, med vissa undantag, för att uppföra nya byggnader, göra tillbyggnader eller ändra en byggnads ändamål. Från och med 2011 gäller en ny plan- och bygglag i Sverige. Lagen ställer bland annat krav på kommunens effektivitet i samband med handläggning av bygglovsärenden. Vidare har även kommunens roll avseende tillsyn och kontroll under byggprocessen förtydligats i den nya plan- och bygglagen. Förändringarna i lagen kräver informationsinsatser gentemot allmänheten samt utbildningsinsatser riktade mot berörd personal och politiker.

Omfattande exploatering av ny mark, nya detaljplaner samt förberedelser för bostadsbyggnande i Trosa kommun kräver en väl fungerande bygglovsverksamhet.

Bygglovsprocessen är ett område där enskilda kommuninvånare samt aktörer och intressenter inom det lokala näringslivet möter den kommunala förvaltningen i frågor av teknisk-juridisk natur som kan vara svåra att hantera. Dessa processer är dock av stor betydelse när det gäller kommunens fortsatta utveckling och expansion.

2.2. Syfte och revisionsfrågor

Syftet med granskningen är att utifrån ett övergripande perspektiv bedöma om kommunen tillämpar och uppfyller de krav plan- och bygglagen ställer på hanteringen av bygglovsansökningar.

Inom ramen för granskningen besvaras följande revisionsfrågor:

- ▶ Säkerställer nämnden att plan- och bygglagens krav rörande bygglovsprocessen efterlevs?
- ▶ Säkerställer nämnden att hänsyn tas till riksintressen och kulturmiljöintressen inom ramen för bygglovsprocessen?
- ▶ Erhåller bygglovhandläggare ändamålsenlig kompetensutveckling i samband med förändringar i plan- och bygglagen?
- ▶ Sker kontroller och uppföljning av kundnöjdhet på ett ändamålsenligt sätt som utvecklar och förbättrar bygglovsverksamheten?

2.3. Revisionskriterier

Med revisionskriterier avses bedömningsgrunder som används i granskningen för analyser, slutsatser och bedömningar. Revisionskriterierna kan hämtas från lagar och förarbeten eller interna regelverk, policyer eller fullmäktigebeslut.

I denna granskning utgörs de huvudsakliga revisionskriterierna av:

- ▶ Plan- och bygglagen (2010:900)
- ▶ Verksamhetens interna styrdokument såsom policys och riktlinjer

Revisionskriterierna presenteras mer ingående i kommande kapitel.

2.4. Avgränsning

Granskningen avgränsas till att omfatta samhällsbyggnadsnämndens bygglovsverksamhet.

2.5. Metod och genomförande

Granskningen har genomförts i form av dokumentgranskning och intervjuer. Granskade dokument framgår av källförteckning i slutet av rapporten. Intervjuer har genomförts med samhällsbyggnadschef, stadsarkitekt, bygglovhandläggare och byggnadsinspektör vid kommunen. Vidare har ett antal stickprov av ärenden tagits för granskning av huruvida lagstiftningens och kommunens egna krav på handläggningstider och övriga formalia uppfylls.

Samtliga intervjupersoner har beretts möjlighet att faktagranska rapporten.

3. Organisation och styrning

3.1. Organisation

Bygglovverksamheten sorterar under samhällsbyggnadsnämnden. Vid bygglov arbetar tre personer, en stadsarkitekt som också är bygglovchef, en byggnadsinspektör samt en bygglovhandläggare. Bygglovhandläggaren arbetar 75 %. Samtliga tre personer som arbetar vid bygglovenheten handlägger bygglov.

Enheten har inga dokumenterade befattningsbeskrivningar men övergripande gäller att stadsarkitekten ansvarar för gestaltungsfrågor samt handlägger en stor del av alla bygglov. Stadsarkitekten handlägger samtliga bygglov inom fornlämningsområde i centrala Trosa samt merparten av byggloven inom riksintresseområdet i centrala Trosa. Vidare handlägger stadsarkitekten vissa strandskyddsärenden. Stadsarkitekten har också ansvar för förhandsbesked samt för vissa delar i detaljplanprocessen. Byggnadsinspektören ansvarar för tekniska samråd och samtliga steg i samband med inspektioner av byggarbetsplatser såsom arbetsplatsbesök och slutsamråd. Förutom bygglov handlägger byggnadsinspektören även bland annat ärenden som rör eldstäder och bostadsanpassning. Vidare ansvarar byggnadsinspektören bland annat även för de administrativa delarna som rör kommunens räddningstjänst samt kontrollerar att obligatorisk ventilationskontroller vid behov genomförs.

Bygglovhandläggaren handlägger förutom bygglovärenden även strandskyddsärenden. Vidare har bygglovhandläggaren ett administrativt ansvar, vilket bland annat innebär expediering av alla beslut, ansvar för att överklaganden hanteras på ett korrekt sätt, uppföljning av handläggningstider samt ansvar för den information om bygglov som finns på kommunens hemsida. Bygglovhandläggaren träder också in som registrator då ordinarie registrator är frånvarande. Bygglovhandläggaren ansvarar också för att korrekt statistik skickas till SCB och Boverket samt har ett övergripande systemansvar vilket bland annat innebär att kontrollera att samtliga ärenden är korrekt avslutade etc.

Om en av medarbetarna skulle vara borta eller sjukskriven en längre tid träder någon av de andra in och handlägger dennes ärenden, detta för att undvika att ärenden blir liggande i onödan. Samtliga uppges ha möjlighet och kunskap att handlägga samtliga typer av ärenden, samt genomföra tekniska samråd och arbetsplatsbesök. Ett undantag från detta är gestaltungsfrågor såsom byte av färg eller fasadbeklädnad på byggnad eller någon annan åtgärd som påverkar en byggnad eller ett bebyggelseområde i värdefull miljö. För den typen av beslut har endast stadsarkitekt eller produktionschef delegation.

Enligt uppgift förekommer det att bygglovansökan inlämnas av medborgare som samtliga medarbetare vid bygglov är bekanta med. För att förhindra jäv uppdras då till bygglovhandläggare i angränsande kommuner att handlägga ärendet, varpå beslut fattas av samhällsbyggnadsnämnden. Det har även förekommit att bygglovverksamheten i Trosa fått uppdrag att handlägga ärenden i andra kommuner av samma anledning.

Bygglovsenheten har inga särskilda besöks- eller telefontider. Detta innebär att periodvis under året upptas stora delar av arbetsdagen av att hantera telefonsamtal och frågor från besökare. Störst uppges trycket vara inför sommaren, både vad gäller frågor från allmänhet samt antalet bygglovansökningar som inkommer.

3.2. Plan- och bygglagen

Plan- och bygglagen som trädde i kraft i maj 2011 fastslår att bygglovshandläggning inte får ta längre tid än 10 veckor i anspråk från det att en fullständig bygglovsansökan har lämnats in till kommunen fram till dess att ansökan beslutats.

Nämnden ska handlägga ärendet skyndsamt. Om det är nödvändigt på grund av utredningen i ärendet får tiden förlängas en gång med högst tio veckor utöver de ursprungliga tio veckorna. Sökanden ska informeras om förlängningen och skälen till densamma innan den ursprungliga tidsfristen gått ut.

När en fullständig ansökan har inkommit ska ett mottagningsbevis skickas till sökanden. Mottagningsbeviset ska innehålla information om tidsfrist och, i förekommande fall, följderna av att ett beslut inte fattas inom denna tidsfrist, samt möjligheterna till rättslig prövning av beslutet.

Om ansökningen är ofullständig får byggnadsnämnden förelägga sökanden att avhjälpa bristerna i ansökan inom en viss tid. Föreläggandet ska innehålla en upplysning om att ansökan kan komma att avvisas eller att ärendet kan komma att avgöras i befintligt skick om föreläggandet inte följs.

Lagen innebär vidare bland annat att pågående byggen ska inspekteras på plats av kommunens tjänstemän under byggnationen, för att säkerställa att de tekniska egenskapskraven för bygget samt bygglovsbeslutet följs.

3.3. Samhällsbyggnadsnämndens delegationsordning

Av nämndens delegationsordning framgår att stadsarkitekt, byggnadsinspektör samt handläggare har rätt att bevilja bygglov för

- Nybyggnad
- Tillbyggnad
- Annan ändring av byggnad
 - o som helt eller delvis tas i anspråk eller inreds för annat ändamål
 - o som leder till ytterligare bostad eller ytterligare lokal för handel, hantverk eller industri
 - o byter färg, fasadbeklädnad eller taktäckningsmaterial eller om byggnadens yttre avsevärt påverkas på annat sätt
- sätta upp eller väsentligt ändra skyltar eller ljusanordningar
- med säsongskaraktär

Stadsarkitekt, byggnadsinspektör och handläggare har också delegation att bevilja rivningslov, marklov, förhandsbesked, föreläggande om komplettering av bygglovsansökan samt beslut om förlängning av handläggningstid med högst 10 veckor.

Delegation innehas också för beslut som rör beviljande av bygglov för en åtgärd som avviker från gällande detaljplan eller områdesbestämmelse om åtgärden är av karaktär enligt punkterna ovan, eller om avvikelser består i att åtgärden avses att vidtas på en fastighet som avviker från detaljplanen och den avvikelserna har godtagits vid en tidigare bygglovsprövning.

Beslut om bygglov som avser underhåll, byte av färg, fasadbeklädnad, taktäckningsmaterial eller någon annan åtgärd som avsevärt påverkar ett byggnadsverk eller ett bebyggelseområde i värdefull miljö får endast fattas av stadsarkitekt eller produktionschef.

Beslut om avslag på bygglovsansökan fattas av samhällsbyggnadsnämnden.

3.4. Processen

Då ärenden inkommer registreras de av kommunens registrator varpå den fysiska akten överlämnas till bygglovenheten. Fördelning av inkomna ärenden sker en gång i veckan, normalt på måndagar eller tisdagar. Utifrån aktuell arbetsbelastning samt karaktär på ärendet fördelas ärendena mellan stadsarkitekt, bygglovhandläggare och byggnadsinspektör. Ärenden som rör område där någon av medarbetarna är bosatt handläggs alltid av annan kollega, för att undvika jäv.

Efter att ärendefördelning har gjorts tittar ansvarig handläggare igenom ärendena och beslutar om komplettering är nödvändig. Enligt uppgift sker så gott som alltid en okulärbesiktning av området som ärendet gäller innan beslut fattas. Vid hög arbetsbelastning kan det enligt uppgift hända att ärenden blir liggande ett antal dagar innan handläggaren har tid att titta igenom ärendet och eventuellt begära kompletteringar.

Intervjupersonerna uppger att det är väldigt vanligt att ej kompletta ärenden inkommer. I genomsnitt var tredje ärende behöver kompletteras. Kompletteringskraven rör ofta ritningar som är undermåliga eller att information om kontrollansvarig saknas eller att ansökan inte är underskriven av sökanden. Det förs ingen strukturerad statistik över vilka kompletteringar som är vanligast.

Efter att ärendet är komplett påbörjas handläggning. Efter att handläggningen är avslutad och beslut skrivits fram överlämnas alltid ärendet till en kollega som ombeds granska ärendet för att säkerställa att det är korrekt och att korrekt beslut fattas. Efter att detta har gjorts fattas beslut i ärendet och bygglovhandläggaren expedierar ärendet och tillser att beslut skickas till sökande.

3.5. Uppföljning

3.5.1. Antal ärenden

Antalet inkomna bygglovsansökningar är normalt runt 300 per år. Statistik över de senaste åren ser ut enligt nedan. Viktigt att notera är att statistiken nedan endast rör bygglov. Ärenden som till exempel strandskydd och anmälan av installation av eldstad och ansökan om bostadsanpassning omfattas inte av statistiken nedan, men är ärenden som bygglovenheten också hanterar.

	Inkomna bygglovsansökningar, antal	Beslutade bygglov, antal
2009	289	293
2010	275	328
2011	386	284
2012	275	225
2013	300	266
2014	267	263
2015	383	303

3.5.2. Handläggningstider

Samhällsbyggnadsnämnden har fastslagit sju övergripande mål för sin verksamhet. Flera av målen har indirekt bäring på hanteringen av bygglov, bland annat målet om att skapa förutsättningar för en genomsnittlig befolkningstillväxt på cirka 150 personer samt att kommunen ska fortsätta öka och överstiga rikssnittet avseende bostäder för parametrarna utbud samt möjlighet att hitta boende. Ett av målen är tydligt riktat mot hantering av bygglov. Målet lyder:

- Den genomsnittliga handläggningstiden (medianvärde) för bygglovhantering ska vara högst 4 veckor.

Uppföljning av handläggningstider genomförs av bygglovenheten två gånger per år.

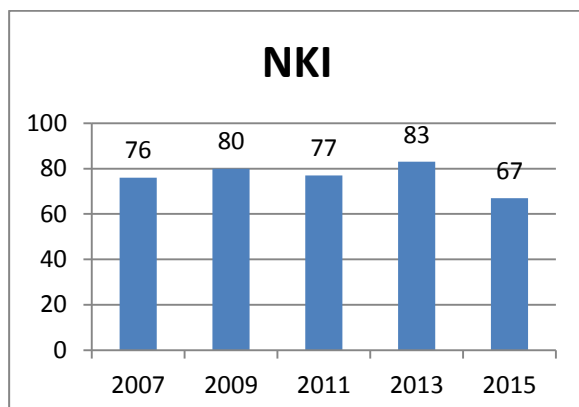
Av tabellen nedan framgår de senaste årens resultat avseende handläggningstider.

Handläggningstid veckor	Medel	Median
2012	4,4	4
2013	3,3	3
2014	3,5	3
2015	3,9	2

Uppmätta handläggningstider säger dock ingenting om tiden det tar från det att ärendet inkommer för första gången till dess att ärendet beslutas. Detta då handläggningstiden mäts först från det att ärendet bedöms vara komplett, vilket sällan görs samma dag som ärendet inkommer till kommunen. På detta vis blir mätningarna av handläggningstider aningen missvisande. Mätningarna av handläggningstider är dock korrekta utifrån kraven i lagstiftningen.

3.5.3. Kundnöjdhet

Stockholm Business Alliance har sedan 2007 vartannat år genomfört NKI-undersökningar i Trosa kommun inom ett antal tekniska områden. Ett av områdena är bygglov. NKI-enkäten skickas till samtliga företag som under året sökt bygglov i kommunen under föregående år. Av diagrammet nedan framgår det övergripande resultatet från NKI-undersökningarna som genomförts i kommunen för bygglov.



Diagrammet ovan visar att NKI 2015 har gått ner markant från en hög nivå 2013. Det kan dock konstateras att 2015 års resultat fortfarande är högre än i riket som helhet. NKI mäts

inom de sex områdena Information, Tillgänglighet, Bemötande, Kompetens, Rättssäkerhet och Effektivitet. Kommunen erhåller högst värde inom området Tillgänglighet (77) och lägst inom områdena Rättssäkerhet (65) och Effektivitet (65).

Det är dock viktigt att notera att NKI-undersökningen som Stockholm Business Alliance genomfört endast baseras på 19 svar, dvs de företag som ansökt om bygglov samt svarat på undersökningen. Enligt intervjupersonerna vid kommunen pågår ett arbete med att ta fram en egen enkät som ska rikta sig till privatpersoner som söker bygglov. Det har ännu inte beslutats hur enkäten ska se ut och hur den ska skickas till de som ansökt om bygglov i kommunen.

3.5.4. Överklagade ärenden

Någon löpande statistik över antalet överklagade ärenden förs inte. Enligt uppgift rör det sig normalt om mellan 0 och 5 ärenden per år som överklagas. Under 2015 överklagades ett ärende, vilket inte ledde till att nämnden behövde ändra sitt beslut. Normalt är att nämnden i genomsnitt tvingas ändra ett beslut per år. Dessa beslut rör enligt uppgift oftast förhandsbesked.

3.6. Kompetensutveckling

Medarbetarna vid bygglovenheten deltar årligen vid den tredagarskurs som ges av Föreningen Sveriges Bygglovgranskare och Byggnadsnämndssekreterare. Föreningen har till uppgift att sammanföra tjänstemän inom byggnadsnämndens område och verka för ett rationellt, effektivt och enhetligt handläggnings- och expeditjonsförfarande. Vid den årliga utbildningen tas aktuella frågor upp, såsom förändringar i lagstiftning och praxis. Särskilda fall diskuteras också. Särskild omfattande utbildning genomfördes då den nya plan- och bygglagen trädde i kraft 2011. Vid utbildningen deltog kommunens bygglovhandläggare och byggnadsinspektör.

Vidare har byggnadsinspektören möjlighet att delta i särskilda utbildningar för byggnadsinspektörer.

Boverket tillhandahåller med jämna mellanrum webbaserade utbildningar inom plan- och byggområdet. Även vid dessa utbildningar brukar enhetens medarbetare delta.

Särskilda utbildningar i bemötandefrågor och kommunikation har också enhetens medarbetare deltagit vid.

Enligt intervjupersonerna leder den höga arbetsbelastningen emellanåt till att det är svårt att delta i fortbildningsinsatser, även fast detta prioriteras. Ledningen tillåter i stor utsträckning deltagande i olika kurser och utbildningsinsatser.

4. Stickprovsgranskning

Inom ramen för granskningen har en mindre stickprovsgranskning genomförts i syfte att bedöma om lagstiftningens krav på handläggning samt verksamhetens egna målsättningar uppfylls. Tio slumpvist utvalda ärenden som handlagts under 2015 har granskats.

Typ av ärende	Ansökan registrerad	Begäran om komplettering	Mottagningsbevis skickat	Komplett ansökan	Beslut om bygglov	Totalt antal dagar från komplett ansökan till beslut
Nybyggnad bostad	2015-10-06	2015-10-20	2015-10-28	2015-10-27	2015-10-28	1
Nybyggnation transformatorstation	2015-09-16	Nej	Nej	i.u.	2015-10-15	i.u.
Utvändig ändring genom färgbyte fasad	2015-06-26	Nej	Nej	i.u.	2015-07-01	i.u.
Nybyggnation gruppbyggda parhus	2015-05-27	Nej	2015-06-03	2015-05-27	2015-06-03	7
Nybyggnad uthus	2015-05-15	Nej*	Nej	i.u.	2015-08-17	i.u.
Tillbyggnad fritidshus	2015-04-27	2015-05-15	2015-05-26	2015-05-22	2015-05-26	4
Utvändig ändring, altan	2015-03-30	Nej	2015-04-01	2015-03-30	2015-04-01	2
Nybyggnad enbostadshus och garage	2015-03-03	Nej*	2015-03-11	2015-03-09	2015-03-27	18
Ändring från tillfälligt lov till permanent för fritidshus	2015-02-17	Nej*	Nej	i.u.	2015-03-31	i.u.
Tillbyggnad fritidshus	2015-01-28	Nej*	2015-02-05	2015-01-28	2015-02-05	8
* Begäran om komplettering har ej registrerats, men kompletterande dokument har inkommit						

För fyra av ärendena saknas uppgifter om när komplett ansökan inkom, varför det inte går att beräkna den totala handläggningstiden. Beräknas handläggningstiden för dessa ärenden från det att ansökan registrerades till dess att beslut om bygglov fattades kan konstateras att tre av de fyra ärendena handlagts inom lagstadgad tid. För det fjärde ärendet, "Nybyggnad uthus", går detta inte att avgöra utan uppgifter om när komplett ansökan inkom.

Stickprovsgranskningen visar att resterande sex ärenden handlagts inom lagstadgad tidsram. Detta innebär att nio av tio ärenden uppfyllt lagstiftningens krav på handläggningstider.

I två ärenden har föreläggande om komplettering skickats ut. Båda saknar information om när kompletterande handlingar ska inkomma och ett ärende saknar uppgifter om att ansökan kan komma att avvisas eller avgöras i befintligt skick om komplettering inte inkommer. Intressant att notera är att i båda fallen då föreläggande om komplettering har skickats ut har detta skett först 2-3 veckor efter att ansökan ursprungligen registrerades.

I fyra av tio ärenden har kompletterande handlingar inkommit utan att begäran om komplettering skickats ut. Intervjuad byggnadsinspektör uppger att detta bland annat kan bero på att begäran om komplettering skett muntligen per telefon, att sökanden själv upptäckt att komplettering krävts eller att en myndighet inkommit med dokument utan att förvaltningen begärt det.

Mottagningsbevis har skickats ut i sex fall. Fem av dessa innehåller information om förvaltningens tidsfrist för att avgöra ärendet. Samtliga saknade dock uppgifter om vad följden skulle bli om beslut inte fattades inom denna tidsfrist. Inget mottagningsbevis innehöll uppgifter om möjligheterna till rättslig prövning av förvaltningens kommande beslut i ärendet. Information om möjligheter till överklagan skickas med i det utskick den sökande delges när beslut fattats. I samtliga mottagningsbevis angavs datum för när ansökan bedömdes vara

komplett. Vi konstaterar att det i två fall har dröjt cirka en vecka från det att ansökan bedömts vara komplett till dess att mottagningsbevis skickats ut.

5. Svar på revisionsfrågorna och bedömning

- ▶ Säkerställer nämnden att plan- och bygglagens krav rörande bygglovsprocessen efterlevs?

Vår bedömning är att bygglovverksamheten i allt väsentligt har en fungerande process vad gäller handläggning av bygglov. Samtliga medarbetare har möjlighet att handlägga samtliga typer av ärenden förutom de ärenden som berör riksintresse. Detta bedömer vi vara positivt då det minskar verksamhetens sårbarhet. Vidare bedömer vi det vara en styrka att kvalitets-säkrande moment finns i handläggningsprocessen, i och med att en kollega ser över varje ärende innan beslut fattas. Således förekommer en så kallad tvåhandsprincip, vilket är positivt.

Verksamheten har ett antal mallar och dokumenterade rutiner för hur handläggning ska gå till. Uppföljningar av handläggningstider rapporteras till nämnd två gånger per år. Vår rekommendation är dock att nämnden överväger att mer kontinuerligt följa upp handläggningstiderna. Detta för att säkerställa att handläggning genomförs inom ramen för den tid som lagstiftningen kräver. Vidare ger kontinuerlig uppföljning av handläggningstider en snabb indikation om verksamheten och handläggningen av ärenden inte fungerar som planerat och åtgärder kan vidtas omgående om handläggningen tenderar att ta längre tid.

I samband med genomförd stickprovsgranskning av ärenden har ett antal brister identifierats. Nio av tio stickprov har handlagts inom ramen för lagstiftningens krav på handläggningstider. I flera fall saknas dock mottagningsbevis. I ett fall kan det inte avgöras om ärendet handlagts inom tio veckor, till följd av att uppgift saknas om när komplett ansökan inkom. I såväl begäran om komplettering som mottagningsbevis saknas väsentlig information som enligt lagstiftningen ska finnas.

Vår rekommendation är att nämnden ser över de mallar för begäran om komplettering samt mottagningsbevis som nyttjas och säkerställer att den information finns med som lagstiftningen kräver. Vidare är vår rekommendation att nämnden säkerställer att all kommunikation som förs med sökande av bygglov dokumenteras i ärendehanteringssystemet.

Vår övergripande bedömning är att nämnden inte till fullo säkerställer att lagstiftningens krav rörande bygglovsprocessen efterlevs. De brister som identifierats rör kommunikation med och information till de som ansöker om bygglov.

- ▶ Säkerställer nämnden att hänsyn tas till riksintressen och kulturmiljöintressen inom ramen för bygglovsprocessen?

De bygglovärenden som är belägna inom område för riksintresse för kulturmiljövård i kommunen handläggs alltid av stadsarkitekt. Beslut i dessa ärenden får endast fattas av stadsarkitekt eller produktionschef, i enlighet med nämndens delegationsordning. I dessa ärenden har också kommunen nära samarbete med länsstyrelsen i Södermanland som har ett övergripande ansvar för länets riksintressen.

Vår bedömning är att samhällsbyggnadsnämnden på detta sätt säkerställer att särskild hänsyn tas till dessa områden.

- ▶ Erhåller bygglovhandläggare ändamålsenlig kompetensutveckling i samband med förändringar i plan- och bygglagen?

Medarbetarna vid bygglovenheten deltar årligen vid den tredagarskurs som tillhandahålls av Föreningen Sveriges Bygglovgranskare och Byggnadsnämndssekreterare. Vid utbildningen tas aktuella frågeställningar upp, såsom förändringar i lagstiftning och praxis. Medarbetarna deltar också vid Boverkets webbaserade utbildningar inom plan- och byggområdet.

Enligt uppgift tillåter ledningen i stor utsträckning att medarbetarna deltar i den fortbildning de själva bedömer vara nödvändig. Emellanåt leder dock den höga arbetsbelastningen till svårigheter att delta i de fortbildningsinsatser som önskas.

Vår bedömning är att medarbetare vid bygglovenheten ges god möjlighet till kontinuerlig och ändamålsenlig kompetensutveckling inom ramen för sitt arbete. Vår rekommendation är att nämnden tillser att medarbetarna ges möjlighet till kontinuerlig kompetensutveckling, även under perioder med mycket hög arbetsbelastning.

- ▶ Sker kontroller och uppföljning av kundnöjdhet på ett ändamålsenligt sätt som utvecklar och förbättrar bygglovsverksamheten?

Den uppföljning som görs av kundernas nöjdhet med hanteringen av bygglovärenden riktas endast mot de företag som ansökt om bygglov i kommunen. Undersökningen genomförs vartannat år av Stockholm Business Alliance. Vid den senaste mätningen som genomfördes 2015 tillfrågades 19 företag som sökt om bygglov i kommunen. Av det totala antalet bygglovsansökningar som årligen uppgår till cirka 300 utgör underlaget endast drygt 6 %.

Vår bedömning är att nämnden inte följer upp kundnöjdheten i tillräcklig utsträckning. Kundnöjdheten mäts inte för merparten av de kunder som ansöker om bygglov i kommunen. Enligt uppgift pågår ett arbete med att ta fram en enkät som riktas mot de privatpersoner som ansöker om bygglov, vilket vi bedömer som positivt.

Vår rekommendation är att nämnden kontinuerligt genomför uppföljningar av kundnöjdheten även bland de privatpersoner som ansöker om bygglov, och att nämnden tillvaratar resultatet från uppföljningarna och nyttjar det vid utveckling av verksamheten.

Efter genomförd granskning har vi följande förslag till fortsatt utveckling:

- ▶ Nämnden bör mer kontinuerligt följa upp handläggningstider. Detta för att snabbare kunna agera om handläggningstiderna blir långa.
- ▶ Nämnden bör se över mallarna för begäran om komplettering samt mottagningsbevis, och komplettera dem med den information som enligt lagstiftningen ska finnas med vid kommunikation med sökanden.
- ▶ Nämnden bör säkerställa att all kommunikation som förs med sökande av bygglov dokumenteras i ärendehanteringssystemet.
- ▶ Nämnden bör kontinuerligt genomföra uppföljningar av kundnöjdheten, bland såväl privatpersoner som företag, samt nyttja resultatet från uppföljningarna i syfte att utveckla verksamheten.

Stockholm den 1 februari 2016

Anders More
Verksamhetsrevisor

6. Källförteckning

- ▶ Plan- och bygglagen (2010:900)
- ▶ Samhällsbyggnadsnämndens budget 2015
- ▶ Samhällsbyggnadsnämndens delegationsordning
- ▶ Delårsrapport Trosa kommun, augusti 2015
- ▶ Verksamhetsberättelser för 2011, 2012, 2013 och 2014
- ▶ Riktlinjer för byggande i Trosa kommun
- ▶ Processbeskrivning, bygglovsförfarande
- ▶ Processbeskrivning, expedieringsförfarande
- ▶ Serviceundersökning, Stockholm Business Alliance: 2011, 2013 och 2015
- ▶ Informationsblad om bygglov, anmälan, startbesked och slutbesked
- ▶ Mallar:
 - Begäran om komplettering
 - Beslut om bygglov
 - Bilaga till samhällsbyggnadsnämndens beslut
 - Förhandsbesked
 - Grannyttrande
 - Mottagningsbevis
 - Tjänsteskrivelse till nämnd angående beslut