

Bygglövsprocessen

Region Gotland

Oktober 2020

Susanna Huber

Said Ashrafi

Sara Sommarin



Innehållsförteckning

Sammanfattning	2
Inledning	4
Bakgrund.....	4
Syfte och revisionsfrågor	4
Revisionskriterier.....	4
Avgränsning	4
Metod	4
Lov- och anmälningsprocessen	6
lakttagelser och bedömningar	8
Organisation och bemanning.....	8
Rutiner	10
Kundnöjdhet.....	13
Uppföljning	14
Avstämning mot revisionsfrågor	17



Sammanfattning

PwC har fått i uppdrag av de förtroendevalda revisorerna i Region Gotland att granska bygglovsprocessen. Granskningen tar utgångspunkt från kommunallagens revisionskapitel. Följande områden har granskats:

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

Efter genomförd granskningen gör vi den sammanfattande bedömningen att miljö- och byggnämnden *delvis* säkerställt en ändamålsenlig bygglovsprocess som är effektiv och rättssäker.

Bedömningen grundar sig på att tre av fyra uppställda revisionsfrågor besvaras med *delvis* och en med *ja*. Utfall och bedömning av respektive revisionsfråga sammanfattas nedan:

Revisionsfråga	Kommentar	
Har förvaltningen en tillfredsställande organisation och bemanning som svarar upp mot ärendenas volym och komplexitet?	Delvis - Välfungerande delegationsordning, - En hög andel av de ärenden som inkommer idag handläggs inom lagstadgade tidsfrister, - Fortfarande finns ärenden från tidigare år som dragit ut mycket på tiden och som nämnden behöver arbeta aktivt med att driva till ett avslut, - Nämnden har inte säkerställt tillräckliga resurser för att arbeta med sitt tillsynsuppdrag.	
Finns rutiner för bygglovshanteringen som syftar till en effektiv och rättssäker bygglovsprocess med tydliga kriterier för hur prioritering av ärenden sker?	Ja - Avslagsbeslut motsvarar de krav som finns på vad ett beslut ska innehålla, - Ett antal gemensamma mallar och rutinbeskrivningar finns upprättade, - Nämnden har en tillförlitlig rutin för att följa upp överklagade och överprövade ärenden, - Olika grupper av sökande prioriteras lika i enlighet med kommunallagens likställighetsprincip.	

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

Delvis

- Nämnden deltar i NKI-undersökning riktad mot företag och har gett förvaltningen ett tydligt uppdrag att arbeta utifrån resultatet,
- Brist att nämnden inte genomför NKI-mätningar riktade mot privatpersoner eller får del av de synpunkter/klagomål som inkommer.



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

Delvis

- Det finns en tydlig struktur för vilka mål och indikatorer ska följas upp och med vilka intervaller,
- Positivt att uppföljningen framgent kommer att omfatta tillsynsplan och avgiftsreducering,
- Brist att nämnden inte följer upp andelen anmälningsärenden som handläggs inom den lagstadgade 4-veckorsgränsen.



Utifrån det som framkommit i granskningen lämnar vi följande rekommendationer till nämnden:

- Att nämnden säkerställer att tillräckliga resurser finns för att utföra tillsyn i tillräcklig utsträckning,
- Att nämnden i sin uppföljning av verksamheten inkluderar hur stor andel av inkomna anmälningsärenden som handläggs inom lagstadgad tidsfrist,
- Att nämnden inhämtar information kring nöjdheten hos privatpersoner.

Inledning

Bakgrund

Kraven på en snabb hantering av bygglov har ökat under senare år utifrån förändringar i PBL. Ärendevolymen kan variera liksom ärendenas komplexitet. Förändringen medför att avgifter minskar om handläggningstiden drar ut på tiden vilket kommer påverka arbetet framöver. Enligt nämnden så har förändringarna i PBL påverkat flera enheter som är inblandade i ärendehantering och anpassningen till det nya regelverket har på vissa enheter sänkt produktiviteten.

Miljö- och byggnämnden ansvarar för regionens bygglovsverksamhet. Från 1 januari 2019 har byggnadsnämnden och miljö- och hälsoskyddsnämnden slagits samman till miljö- och byggnämnden.

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

Syfte och revisionsfrågor

Syftet med granskningen är att bedöma om miljö- och byggnämnden säkerställt en ändamålsenlig bygglovsprocess som är effektiv och rättssäker?

Revisionsfrågor:

- Har förvaltningen en tillfredsställande organisation och bemanning som svarar upp mot ärendenas volym och komplexitet?
- Finns rutiner för bygglovshanteringen som syftar till en effektiv och rättssäker bygglovsprocess med tydliga kriterier för hur prioritering av ärenden sker?
- 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

Följande revisionskriterier ligger till grund för granskningsinsatsen:

- Plan- och bygglagen
- Kommunallagen
- Nämndens policys och mål inom området

Avgränsning

Granskningen avgränsas till miljö- och byggnämnden, åren 2019–2020 och enligt revisionsfrågorna.

Metod

Granskningen har omfattat intervjuer med nämndens presidium och ett urval av tjänstepersoner vid nämndens förvaltning (samhällsbyggnadsförvaltningen), samt

genomgång av rutin/processbeskrivningar, ärendestatistik, löpande rapportering till nämnden, styrdokument, delegationsordning, resultat av kundenkäter etc.
Stickprovskontroll för några olika ärendetyper har genomförts.

Lov- och anmälningsprocessen

Nedan illustreras lov – och anmälanprocessen genom fem steg; ansökan kommer in, ansökan behandlas, beslut om lov, beslut om startbesked samt beslut om slutbesked.¹



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

Upplysnings- och underrättelseskyldighet

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

Handläggningstid

Ärenden om lov, förhandsbesked och anmälan ska handläggas skyndsamt. I plan- och bygglagen, PBL, finns bestämmelser om tidsfrister för handläggning av ärenden om lov och förhandsbesked. I plan- och byggförordningen, PBF, finns bestämmelser om tidsfrist för handläggning av anmälningsärenden. Det finns en möjlighet för byggnadsnämnden att under vissa förutsättningar besluta om anstånd med att avgöra ärenden om lov eller förhandsbesked. Beslut i ärenden om lov eller förhandsbesked ska

¹ Källa: Boverket, PBL Kunskapsbanken - En handbok om plan- och bygglagen

tas inom tio veckor. Under vissa förutsättningar får nämnden förlänga handläggningstiden med ytterligare 10 veckor.

Tiden räknas från den dag då en fullständig ansökan kom in till byggnadsnämnden, eller, då ansökan ändrats, den dag då det på nytt bedömts vara komplett. Tiden får förlängas en gång med högst tio veckor. Om tiden förlängs ska ett beslut om förlängd handläggningstid göras. Detta beslut måste fattas inom de tio första veckorna sedan ansökan inkommit till nämnden.

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 till åtta veckor.

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

Beslutets innehåll

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

Expediering och kungörelse

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

Ändring i PBL

Riksdagen 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

Revisionsfråga 1: Har förvaltningen en tillfredsställande organisation och bemanning som svarar upp mot ärendenas volym och komplexitet?

Iakttagelser

Organisation

I nämndens reglemente har regionfullmäktige fastställt att miljö- och byggnämnden fullgör regionens uppgifter inom plan- och bygglagen. Under nämnden finns samhällsbyggnadsförvaltningen och inom denna finns en byggenhet som svarar för lov- och byggprocessen.

Beslutsorganisationen utifrån PBL regleras primärt i nämndens delegationsordning. Vi noterar att miljö- och byggnämnden inrättades den 1 januari 2019. Tidigare delades nämndens uppdrag mellan en byggnadsnämnd och en miljö- och hälsoskyddsnämnd. Den nuvarande miljö- och byggnämnden beslutade i januari 2019 att tidigare delegationsordningar skulle fortsätta att gälla. Samhällsbyggnadsförvaltningen har ett pågående uppdrag att ta fram en gemensam delegationsordning vilket beräknas vara färdigt före årsskiftet 20/21.

Av delegationsordningen framgår att:

- beslut om avslag har inte delegerats till tjänstepersoner utan fattas av nämnd,
- nämndens ordförande får besluta i ärenden som är så brådskande att nämndens avgörande inte kan inväntas.

Av samtliga genomförda intervjuer framgår att delegationsordningen upplevs vara tillräcklig och välfungerande och ger förutsättningar för att fatta beslut inom lagstadgade tidsfrister.

Bemanning

Vid byggenheten finns närmare 36 medarbetare inom roller som bland annat handläggare, inspektörer, koordinators, energi- och klimatrådgivare och samhällsbyggnadsjurist. Vi noterar att nämnden identifierat flera av dessa yrken som bristyrken och med anledning av detta fastställt en kompetensförsörjningsplan för år 2020–2024.

Byggenheten har, i enlighet med krav i PBL, tillgång till arkitektkompetens. Olika typer av arkitektkompetens finns både vid byggenheten och vid andra enheter inom förvaltningen.

Intervjuade uppger att bemanningen i dagsläget är tillräcklig för att hinna handlägga lov- och anmälningsärenden men att tillsynsärenden måste prioriteras bort. Vi noterar att förvaltningen sedan år 2016 försöker tillskapa ett särskilt tillsynsteam men både bemanning och finansiering har varit vacklande. Teamet har finansierats med eget kapital från nämnden. Intervjuade uppger dock att detta inte är en långsiktig

finansieringslösning. Enligt nämndens strategiska plan för år 2021 framgår att det egna kapitalet beräknas vara slut år 2023.

Företrädare för nämnden uppger att nämnden vid upprepade tillfällen äskat om utökad budget från fullmäktige i syfte att kunna arbeta med tillsynsärenden i högre utsträckning. Dock har detta äskande inte vunnit gehör.

Handläggningstider

Som beskrivits ovan finns i PBL bestämmelser för hur lång tid handläggningstiden får ta för vissa typer av ärenden. Under granskningen har framkommit att nästan alla anmälningssärenden, 98%, som inkommit under år 2019 och år 2020 har kunnat handläggas inom lagstadgad tid. Vad gäller bygglovsärenden kunde 93% hålla tidsfristen under år 2019 och 88%

	Inkomna	Antal ärenden som överstigit handläggningstiden	Andel som kunnat handläggas i tid
Anmälningssärenden 2019	343	6	98%
Anmälningssärenden 2020 (jan-maj)	133	2	98%
Bygglovsärenden 2019	670	47	93%
Bygglovsärenden 2020 (jan-maj)	375	45	88%

Under granskningen har framkommit att det finns vissa begränsningar i enhetens systemstöd. Tillförlitlig statistik för år 2018 och tidigare är svårt att ta fram, och även för år 2019–2020 krävs viss handpåläggning för att få fram korrekta siffror. I systemet går att söka fram hur många ärenden som tagit längre än 4 respektive 10 veckor att handlägga, men då tas inte hänsyn till att vissa ärenden blivit förlängda till 8 respektive 20 veckor. Intervjuade tjänstepersoner uppger att detta förhoppningsvis kan åtgärdas till år 2021 så att statistikuttag underlättas.

Från dokumentation och intervjuer framgår att byggenheten tidigare haft stora problem med långa handläggningstider. Sedan lagändringen om avgiftsreducering infördes (1 januari 2019) har stort fokus legat på att effektivisera handläggningsprocessen, korta handläggningstider och avsluta äldre ärenden. Intervjuade uppger att lagstadgade handläggningstider generellt sett kan hållas för de ärenden som inkommer idag, men att det finns en "ryggsäck" kvar från tidigare år.

Tabellen ovan visar de ärenden som *inkommit* under åren 2019 och 2020. Av statistik vi tagit del av under granskning framgår dock att ett antal av de *beslut som fattats* under denna period har haft betydligt längre handläggningstider än de lagstadgade. Exempelvis har 20 bygglovsärenden under år 2020 (jan-maj) avslutats med handläggningstider som överstiger ett år. Vi noterar att ärenden med långa

handläggningstider i huvudsak är sådana som inkom under år 2018 eller tidigare och därför inte omfattas av kraven på avgiftsreducering.

Vid intervjuer uppges att det finns ytterligare ett tjugotal äldre ärenden med långa handläggningstider som inte kunnat avslutas. Intervjuade uppger att merparten av dessa ärenden är ärenden där förvaltningen inväntar någon form av återkoppling, vilket kan vara kompletterande handlingar från sökanden eller remissvar. Vi noterar att enhetens aktivitetsplan innehåller en punkt om att kvarvarande ärenden ska avslutas, med målsättning att detta är gjort före årsskiftet.

Under granskningen har framkommit att tillsynsärenden under flera år har fått låg prioritet. Handläggningstiden för tillsynsärenden uppgår i genomsnitt till drygt 600 dagar. Nämnden har fastställt en tillsynsplan för åren 2020–2023 i syfte att ta igen den tillsynsskuld som föreligger. För att arbeta bort äldre ärenden uppskattar nämnden att det skulle krävas ca 11 000 timmars arbete. Därutöver behövs resurser om ca 4000 timmar per år för nyinkomna tillsynsärenden. Enligt tillsynsplanen finns det under år 2020 enbart resurser att handlägga ärenden där det antingen finns en pågående bygglovsprocess (och som därmed bedöms som brådskande), ärenden där det finns fara för liv och hälsa, eller ärenden där det föreligger risk att kulturvärden saknas.

Tillsynsärenden	Inkomna	Genomförda	Genomsnittlig handläggningstid (dagar)
2019	202	119	668
2020 (jan-maj)	77	25	615

Bedömning revisionsfråga 1

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:

- nämnden har en välfungerande delegationsordning,
- en hög andel av de ärenden som inkommer idag handläggs inom lagstadgade tidsfrister,
- fortfarande finns ärenden från tidigare år som dragit ut mycket på tiden och som nämnden behöver arbeta aktivt med att driva till ett avslut,
- nämnden har inte säkerställt tillräckliga resurser för att arbeta med sitt tillsynsuppdrag.

Rutiner

Revisionsfråga 2: Finns rutiner för bygglovshanteringen som syftar till en effektiv och rättssäker bygglovsprocess med tydliga kriterier för hur prioritering av ärenden sker?

lakttagelser

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. Under 2020 (jan-juni) har nämnden fattat 22 beslut om avslag

och vi har granskat tre av dessa. Vidare noterar vi att samtliga avslagsbeslut följer en enhetlig struktur och innehåller:

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

Överklagade beslut

Inom granskningen har framkommit att nämnden följer upp överklagade beslut löpande på sammanträden, samt analyserar utfallet av ett års samtliga överprövade ärenden i samband med uppföljning av internkontrollen. I verksamhetsberättelsen för 2019 framgår att av ca 1230 överklagningsbara beslut under år 2018² överklagades 52 stycken och i 7 fall ändrades beslutet i högre instans. Av de 7 ändrade besluten gjorde högre instans (länsstyrelsen eller mark- och miljödomstolen) en annan bedömning i sakfrågan i 4 fall och i 3 fall fanns något formellt fel i nämndens handläggning i ärendet. Av de 7 ändrade besluten hade 4 av dessa fattats på delegation och 3 av nämndens ledamöter.

De överprövande instanserna bekräftade nämndens beslut i 35 fall. Resterande 10 var ännu inte avgjorda då verksamhetsberättelsen skrevs.

Kompleta ärenden

En viktig del i en effektiv handlägningsprocess är att säkerställa att så många ansökningar som möjligt är kompletta då de inkommer. Inom Region Gotland ligger andelen ärenden som är kompletta då de inkommer på ca 25% för bygglov och ca 45% för anmälningsärenden. Vid intervju anges att checklistor och mallar ligger ute på hemsidan i syfte att underlätta för den sökande att lämna in en komplett ansökan. Vidare beskrivs att sedan ansökningar digitaliserats är det lättare att se statusen på ärenden och huruvida underlag fortfarande saknas.

Bygglovsärenden	Andel kompletta (%)
2019	28
2020 (jan-maj)	22

Anmälningsärenden	Andel kompletta (%)
2019	47
2020 (jan-maj)	43

² Viss eftersläpning finns alltid och 2018 års överprövade ärenden är de senaste vi kunnat inkludera i denna granskning.

Rutiner och arbetssätt

Under granskningen har framkommit att förvaltningen har upprättat ett antal rutiner och rutinbeskrivningar för sitt arbete. Vi noterar särskilt följande:

- rutinbeskrivning för anmälningsärenden, förhandsbesked och bygglovsärenden,
- rutiner för hantering av inkommen handling, beräkning och beslut om avgiftsreduktion, handläggning vid överklagade ärenden samt expediering av beslut efter byggnadsnämnd.

Utöver detta finns ett antal mallar, exempelvis för beslut och förelägganden om komplettering, och checklistor för vad en ansökan ska innehålla upprättade. Vi noterar att enhetens aktivitetsplan omfattar en aktivitet som handlar om att utveckla beslutsmallar och exempeltexter.

Vid intervjuer uppges att ärenden handläggs i den ordning de kommer in. Inom enheten finns team som arbetar med privatärenden respektive företagsärenden. Detta i syfte att öka kvalitet och effektivitet i handläggning. Vid behov omfördelar enhetschef resurser mellan teamen. Arbetssättet uppges inte medföra att sökande från olika grupper prioriteras olika. För tillsynsärenden gäller att ärenden där det finns en pågående bygglovsprocess, samt de som är kopplade till människors hälsa, prioriteras.

Vid intervjuer beskrivs att lagändringen om avgiftsreducering, parallellt med sparkrav inom regionen, lett fram ett utvecklingsarbete inom förvaltningen som syftar till att effektivisera handläggningen. En bygglovshandläggare har utsetts att arbeta med verksamhetsutvecklingsfrågor och har utvecklat en programvara i syfte att bättre kunna dokumentera och överblicka ärenden. Samtliga handläggare använder nu denna programvara, där alla ärenden registreras och olika tidsfrister (exempelvis när komplettering ska begäras in) bevakas. I byggenhetens utvecklingsarbete har även ingått att genomföra en processkartläggning av handlägningsprocessen samt att ta fram nya/uppdatera befintliga rutiner och mallar för att förbättra information till sökanden (pågående arbete).

I samhällsbyggnadsförvaltningens verksamhetsplan för 2020 framgår att det fortfarande finns ett stort behov av att utveckla och anpassa processer för att skapa en effektivare och mer rättssäker handlägningsprocess. Nämnden identifierar digitalisering som en avgörande faktor och förvaltningen deltar i ett par större nationella digitaliseringsåtgärder.

Digitaliseringsprojekt som för närvarande pågår är:

- DiSa (Digital Samhällsbyggnad) - Ett delvis EU-finansierat projekt som pågått sedan 2018 och väntas avslutas 2021. Projektet innefattar olika områden såsom digitala detaljplaner, 3D-modeller, fastighetsgränser, e-arkivering, webbaserad kartportal, E-tjänsteplattform, mina meddelanden och E-arkivering.
- Digital Dialog (DiSa 2.0) - En förstudie som är finansierad av EU-medel genom Tillväxtverket och som syftar till att öka förvaltningens effektivitet och service.

Bedömning revisionsfråga 2

Vi bedömer att *det finns* rutiner för bygglovshandlingen som syftar till en effektiv och rättssäker bygglovsprocess med tydliga kriterier för hur prioritering av ärenden sker. Bedömningen baseras i huvudsak på att:

- avslagsbeslut motsvarar de krav som finns på vad ett beslut ska innehålla,
- ett antal gemensamma mallar och rutinbeskrivningar finns upprättade,
- nämnden har en tillförlitlig rutin för att följa upp överklagade och överprövade ärenden,
- olika grupper av sökande prioriteras lika i enlighet med kommunallagens likställighetsprincip.

Vi ser positivt på att ett aktivt effektiviseringsarbete pågår och bedömer att ett förbättringsområde är att sträva efter att en högre andel ärenden är kompletta då de inkommer.

Kundnöjdhet

Revisionsfråga 3: Arbetar nämnden strukturerat för att öka nöjdheten hos invånare, företagare och intressenter avseende service och dialog?

lakttagelser

I sin verksamhetsplan för år 2020 har nämnden fastställt som mål att NKI i kommunrapporten Löpande Insikt skall förbättras med 5 procentenheter årligen. Vi noterar att NKI-värdet för bygg år 2019 uppgick till 54, vilket var en ökning från 38 året innan och byggenheten nådde därmed uppsatt mål. Nedbrutet på olika serviceområden fick byggenheten lägst betyg på *effektivitet* (49) och högst på *bemötande* respektive *rättssäkerhet* (64 resp. 63).

Vi noterar att NKI-undersökningen Löpande Insikt enbart omfattar företagsärenden. Utfallet rapporteras till nämnden i samband med delårsrapport per april. Vår granskning styrker inte att nämnden genomfört undersökningar som riktar sig mot privatpersoner.

Nämnden har i sin verksamhetsplan för år 2020 beslutat att analys och aktivitetsplaner ska tas fram i förvaltningen utifrån resultatet av NKI-mätningen. Vid intervjuer uppges att resultatet från NKI-undersökningen har analyserats i förvaltningen och vi noterar att byggenhetens aktivitetsplan omfattar aktiviteter kopplade till NKI. Exempel på aktiviteter är kundmottagningskvällar och tillgänglighetsutbildning för alla handläggare och inspektörer. Aktivitetsplanen följs upp löpande vid arbetsplatsträffar.

I verksamhetsplanen finns även angett ett par indikatorer som rör kundtjänstärenden (kötid och antal inkomna samtal) som nämnden följer upp löpande.

I intervjuer med nämnd och förvaltning beskrivs att ett långsiktigt förändringsarbete pågår vid byggavdelningen vilket omfattar exempelvis tydligare kommunikation (bättre mallar, tydligare information på hemsida, utvecklad kundservice) och förbättrad arbetsmiljön i syfte att minska personalomsättningen.

Slutligen noterar vi att klagomål och synpunkter som inkommer, antingen i direktkontakt med tjänstepersoner eller via regionens e-tjänst, hanteras av verksamheten och dessa rapporteras inte vidare till nämnden.

Bedömning revisionsfråga 3

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 att nämnden deltar i NKI-undersökning riktad mot företag och har gett förvaltningen ett tydligt uppdrag att arbeta utifrån resultatet. Dock bedömer vi att det är en brist att nämnden inte genomför NKI-mätningar riktade mot privatpersoner eller får del av de synpunkter/klagomål som inkommer.

Uppföljning

Revisionsfråga 4: Sker uppföljning löpande av att verksamheten lever upp till fastställda mål och lagstiftningens krav?

lakttagelser

I sin verksamhetsplan för år 2020 fastställer nämnden mål och prioriterade aktiviteter för verksamheten. Till detta finns även ett antal indikatorer som skall följas upp löpande under året i syfte att utvärdera verksamheten och måluppfyllelsen. Ett drygt tiotal indikatorer berör bygglovsverksamheten och bland dessa noterar vi särskilt:

- antal inkomna och ansökningar om bygglov/förhandsbesked och fattade beslut
- totalt antal tillsynsärenden och antal under handläggning
- handläggningstider för bygglovsärenden
- antal inkompleta ärenden
- status för överklagade ärenden
- NKI-mätningar

Vi noterar att indikatorer gällande handläggningstider för anmälningsärenden inte finns med. Enhetens aktivitetsplan omfattar dock löpande uppföljning av att handläggningstider följs, både för lovärenden och anmälningsärenden.

Vid intervjuer uppges att dessa indikatorer återrapporteras i en skriftlig rapport till varje nämndsammanträde och kompletteras med en muntlig rapportering i samband med delårsrapporter. NKI-undersökningen Löpande Insikt återrapporteras när resultatet finns tillgänglig vilket ofta blir i samband med delårsrapport per mars. Vid sammanträden får nämnden även en sk verksamhetsrapport där enhetschef kommenterar dels statistiken, dels händelser under månaden.

Delårsrapporter och verksamhetsberättelse

Nämndens uppföljning av verksamheten består i huvudsak av två delårsrapporter (per mars och per augusti) samt en verksamhetsberättelse (per helår). Delårsrapporterna omfattar väsentliga händelser i verksamheterna samt uppföljning av mål och aktiviteter som fastställts i nämndens verksamhetsplan.

I den årliga verksamhetsberättelsen erhåller nämnden mer ingående uppföljning av verksamheten. Vi noterar att verksamhetsberättelsen för år 2019 omfattar uppföljning av utvalda verksamhetsmål vilka fokuserar på ärendebalans, antal fattade beslut och antal ärenden där kompletteringar inväntas. Av uppföljningen framgår att 90 % av lovärenden handläggs inom lagstadgad 10-veckorsgräns. Inom ramen för granskningen har vi inte kunnat verifiera att nämnden följer upp handläggningstider för anmälningsärenden

och/eller hur stor del av anmälningsärendena som handläggs inom den lagstadgade tidsfristen på 4 veckor.

Uppföljning av överklagade ärenden

Som ovan nämnts rapporteras överklagade ärenden löpande till nämnden vid sammanträden. Nämnden får även årligen en genomgång av överklagade ärenden. Föredragande tjänsteperson redogör för antal överklagade ärenden, vad utfallet blev i nästa instans och vilka brister i handläggning som lett till överklagningar. Utförlig uppföljning och utvärdering av överklagade ärenden finns även i nämndens verksamhetsberättelse. I verksamhetsberättelsen återfinns även en analys av vilka åtgärder förvaltningen behöver genomföra för att beslutsfattandet skall bli än mer rättssäkert.

Avgiftsreducering

Granskningen kan inte styrka att nämnden under år 2020 erhållit någon dokumenterad uppföljning gällande i hur många ärenden avgiften reducerats eller vilken kostnad detta medfört.

Vid intervju framkommer att det i samband med årsbokslutet 2019 uppmärksammades att det var svårt att ta fram en uppföljning på reducerade avgifter på aggregerad nivå. Detta har dock förbättrats under år 2020. Under år 2020 (jan-sep) är det 91 ärenden där avgiften reducerats till en total kostnad av 776 tkr. Detta kommer enligt intervjuuppgift att återrapporteras till nämnden i samband med årsbokslut.

Intervjuade uppger att kostnaderna för avgiftsreducering analyseras inom verksamheten och att återkommande orsaker är att handläggningstider förlängs när regionen är beroende av uttalanden från externa remissinstanser.

Tillsynsplan

I sin tillsynsplan för 2020–2023 anger nämnden att planen skall följas upp i december varje år. Första uppföljningstillfället är planerat till december 2020. I tillsynsplanen anges även att en uppföljningsplan skall tas fram. Vid intervju uppges att uppföljningsplanen, på grund av bemanningsbrist i kombination med rådande pandemi, inte kommer att kunna tas fram förrän under år 2021. Någon form att uppföljning av tillsynsplanen kommer ändå att genomföras i slutet av år 2020.

Övrig uppföljning

Nämndens protokoll styrker att delegationsbeslut och anmälningsärenden löpande rapporteras till nämnden. Slutligen noterar vi att nämndsekreterare löpande redovisar JO-anmälningar till nämnden.

Bedömning revisionsfråga 4



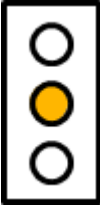
Vi bedömer att löpande uppföljning av att verksamheten lever upp till fastställda mål och lagstiftningens krav *delvis* görs. Bedömningen baseras i huvudsak på att det finns en tydlig struktur för vilka mål och indikatorer ska följas upp och med vilka intervaller. Vi ser positivt på att uppföljningen utvecklas och framgent kommer att omfatta även avgiftsreducering och tillsynsplan. Vi bedömer dock att det är en brist att nämnden inte

följer upp andelen anmälningssärenden som handläggs inom den lagstadgade 4-veckorsgränsen.

Avstämning mot revisionsfrågor

Efter genomförd granskningen gör vi den sammanfattande bedömningen att miljö- och byggnämnden *delvis* säkerställt en ändamålsenlig bygglovsprocess som är effektiv och rättssäker.

Bedömningen grundar sig på att tre av fyra uppställda revisionsfrågor besvaras med *delvis* och en med *ja*. Utfall och bedömning av respektive revisionsfråga sammanfattas nedan:

Revisionsfråga	Kommentar	
Har förvaltningen en tillfredsställande organisation och bemanning som svarar upp mot ärendenas volym och komplexitet?	Delvis <ul style="list-style-type: none">- Valfungerande delegationsordning,- En hög andel av de ärenden som inkommer idag handläggs inom lagstadgade tidsfrister,- Fortfarande finns ärenden från tidigare år som dragit ut mycket på tiden och som nämnden behöver arbeta aktivt med att driva till ett avslut,- Nämnden har inte säkerställt tillräckliga resurser för att arbeta med sitt tillsynsuppdrag.	
Finns rutiner för bygglovshanteringen som syftar till en effektiv och rättssäker bygglovsprocess med tydliga kriterier för hur prioritering av ärenden sker?	Ja <ul style="list-style-type: none">- Avslagsbeslut motsvarar de krav som finns på vad ett beslut ska innehålla,- Ett antal gemensamma mallar och rutinbeskrivningar finns upprättade,- Nämnden har en tillförlitlig rutin för att följa upp överklagade och överprövade ärenden,- Olika grupper av sökande prioriteras lika i enlighet med kommunallagens likställighetsprincip.	
Arbetar nämnden strukturerat för att öka nöjdheten hos invånare, företagare och intressenter avseende service och dialog?	Delvis <ul style="list-style-type: none">- Nämnden deltar i NKI-undersökning riktad mot företag och har gett förvaltningen ett tydligt uppdrag att arbeta utifrån resultatet,- Brist att nämnden inte genomför NKI-mätningar riktade mot privatpersoner eller får del av de synpunkter/klagomål som inkommer.	

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

Delvis

- Det finns en tydlig struktur för vilka mål och indikatorer ska följas upp och med vilka intervaller,
- Positivt att uppföljningen framgent kommer att omfatta tillsynsplan och avgiftsreducering,
- Brist att nämnden inte följer upp andelen anmälningssärenden som handläggs inom den lagstadgade 4-veckorsgränsen.



I syfte att utveckla verksamheten lämnar vi följande rekommendationer till nämnden:

- Att nämnden säkerställer att tillräckliga resurser finns för att utföra tillsyn i tillräcklig utsträckning,
- Att nämnden i sin uppföljning av verksamheten inkluderar hur stor andel av inkomna anmälningssärenden som handläggs inom lagstadgad tidsfrist,
- Att nämnden inhämtar information kring nöjdheten hos privatpersoner.

2020-10-01

Carin Hultgren

Uppdragsledare

Susanna Huber

Projektledare

Denna rapport har upprättats av Öhrlings PricewaterhouseCoopers AB (org nr 556029-6740) (PwC) på uppdrag av Region Gotlands revisorer enligt de villkor och under de förutsättningar som framgår av projektplan från den 20 feb 2020. PwC ansvarar inte utan särskilt åtagande gentemot annan som tar del av och förlitar sig på hela eller delar av denna rapport.