

# Revisionsrapport

## *Bygglovshantering*

### Solna Stad

*Said Ashrafi*  
*Projektledare*

*Susanna Huber*  
*Projektmedarbetare*

*December 2018*

# Innehåll

<b>Sammanfattning .....</b>	<b>2</b>
<b>1. Inledning .....</b>	<b>3</b>
1.1. Bakgrund.....	3
1.2. Revisionsfråga och revisionskriterier .....	3
1.3. Kontrollmål.....	3
1.4. Metod och avgränsning.....	4
<b>2. Lov- och anmälningsprocessen .....</b>	<b>5</b>
<b>3. Iakttagelser och bedömningar .....</b>	<b>7</b>
3.1. Organisation och bemanning .....	7
3.2. Rutiner för effektivitet och rättssäkerhet .....	9
3.3. Kundnöjdhet .....	13
3.4. Uppföljning.....	15
<b>4. Avslutning.....</b>	<b>17</b>
4.1. Sammanfattande revisionell bedömning.....	17
4.2. Rekommendationer .....	17

2019-01-11



---

Anders Hägg  
Uppdragsledare

---

Said Ashrafi  
Projektledare

## ***Sammanfattning***

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

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

Utifrån genomförd granskning görs en sammantagen revisionell bedömning att ***Byggnadsnämnden säkerställer en effektiv och rättssäker hantering av bygglovsprocessen.*** Underlag för revisionell bedömning redovisas i följande avsnitt.

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

- Nämnden ser över sin delegationsordning och utvärdera huruvida delegationen om tidsbegränsade lov är ändamålsenlig.
- Nämnden framgent utvärderar nöjdheten hos privatpersoner samt nöjdheten hos kunder som kontaktar staden via kontaktcenter.
- Nämnden tar fram en tillsynsplan.

Ytterligare ***förbättringsområden*** vi noterar är att:

- Analysera hur rutiner och arbetssätt kan förändras i syfte att höja andelen ärenden som är kompletta då de inkommer.
- Överväga att genomföra efterkontroller av efterlevnaden av överenskomna rutiner och riktlinjer.

# 1. Inledning

## 1.1. Bakgrund

Kraven på en snabb hantering av bygglov har ökat under senare år utifrån förändringar i PBL. Ärendevolymen kan variera liksom ärendenas komplexitet. Under 2017 har nämnden genomfört samråd om detaljplaner som inrymmer 1 680 nya lägenheter, samt arbetsplatser, speciallägenheter, förskolor och idrottsanläggning. Under året har slutbesked getts för att möjliggöra för inflyttning i 1 031 bostäder. Under perioden har fem olika bygglov beviljats för totalt 708 nya bostäder. Nämnden har gett förvaltningen planuppdrag som möjliggör ca 950 nya bostäder.

Revisorerna har i olika sammanhang uppmärksammat indikationer på att styrning och uppföljning av bygglovshantering inte i alla delar är ändamålsenlig. Utifrån ett väsentlighets- och riskperspektiv har följande frågor identifierats som angelägna att granska; Hur sker prioriteringar av ärenden utifrån likabehandlingsprincipen? Hur ser kundnöjdheten ut, över tid och jämfört med andra? Finns en ändamålsenlig och effektiv handlägningsprocess?

## 1.2. Revisionsfråga och revisionskriterier

Granskningen syftar till att besvara följande revisionsfråga:

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

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

- Plan- och bygglagen (PBL, lag 2010:900)
- Kommunallagen (KL)
- Nämndens policy och mål inom området
- Förvaltningslagen

## 1.3. Kontrollmål

Granskningen har inriktats mot följande kontrollmål:

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

## 1.4. Metod och avgränsning

Genomgång av rutin/processbeskrivningar, ärendestatistik, löpande rapportering till nämnden, styrdokument, delegationsordning, resultat av kundenkäter etc.

Stickprovskontroll för några olika ärendetyper.

Intervjuer med förvaltningschef, bygglovschef samt ett urval av de tjänstepersoner som arbetar med den praktiska handläggningen.

Granskningen är avgränsad till att primärt behandla hur verksamheten bedrivits under år 2018.

Bedömningsskala som används för revisionsfråga och kontrollmål:

### **Ändamålsenligt**

Ej uppfyllt



Delvis uppfyllt



Uppfyllt



## 2. Lov- och anmälningsprocessen

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



En stor del av handläggningen av bygglov och förhandsbesked<sup>1</sup> är att pröva om åtgärder uppfyller de krav som finns i plan- och bygglagstiftningen. Dessa krav måste vara uppfyllda för att ansökan om lov ska kunna beviljas och förhandsbesked ska kunna ges. Det görs olika prövningar beroende på vilken åtgärden är och om den ska utföras inom eller utanför detaljplanelagt område.

### Ansökan och anmälan

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

### Upplysnings- och underrättelseskyldighet

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

### Handläggningstid

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

<sup>1</sup> Förhandsbeskedet är ett sätt för sökanden att tidigt få reda på om det sökanden planerar att bygga överhuvudtaget är möjligt att bygga på just den plats som sökanden tänkt sig. Detta ger sökanden en indikation på huruvida det är lämpligt att söka bygglov eller ej.

förhandsbesked. Beslut i ärenden om lov eller förhandsbesked ska tas inom tio veckor. Tiden räknas från den dag då en fullständig ansökan kom in till byggnadsnämnden. Tiden får förlängas en gång med högst tio veckor. Om tiden förlängs ska ett beslut om förlängd handläggningstid 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 är tidsfristen istället åtta veckor.

Vad som behövs för att en ansökan ska anses vara fullständig beror på vilken åtgärd som ska utföras. För enklare ärenden behövs normalt inte lika omfattande handlingar som för mer komplicerade. Förutom de specifika kraven 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. Det 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 Inrikes Tidningar.<sup>2</sup>

### **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.

1 januari 2019 träder ytterligare en lagändring i kraft, vilket innebär att avgiften skall reduceras för ansökningar där handläggningstiden överstiger 10 veckor.

---

<sup>2</sup> PBL kunskapsbanken

## 3. *Iakttagelser och bedömningar*

### 3.1. *Organisation och bemanning*

I nämndens reglemente har kommunfullmäktige beslutat att byggnadsnämnden fullgör kommunens uppgifter inom plan- och byggnadsväsendet och har det närmaste inseedet över byggnadsverksamheten enligt plan- och bygglagen. Nämnden fullgör också de uppgifter som enligt annan författning skall fullgöras av den kommunala nämnden inom plan- och byggnadsväsendet.

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

#### 3.1.1. *Iakttagelser*

##### **Bemanning och ärendevolym**

På bygglovsenheten i Solna stad arbetar (november 2018):

- Bygglovschef
- 3 arkitekter
- 3 byggnadsinspektörer
- 2 koordinatörer (sköter rättidsprövning samt administration kring ärenden)
- Vid arbetstoppar tas konsulter in för handläggning (ej för beslutsfattande)

Efter nyår kommer enheten att utökas med ytterligare en koordinator samt en registrator.

Enheten hanterar årligen ca 650 ärenden (bygglov, anmälningsärenden, tillsyn, strandskyddsdispens mm) vilka kan innehålla flera beslut i varje ärende. Årligen fattas cirka 780 beslut. Cirka 40-50 ärenden bereds för beslut i byggnadsnämnden.

##### **Beslutsbefogenheter**

Tjänstemännens beslutsbefogenheter regleras primärt i nämndens delegationsordning. Här delegeras huvuddelen av uppgifterna till förvaltningschef, vilken ges rätt att vidaredelegera. Separat vidaredelegering från förvaltningschef till anställda inom förvaltningen har upprättats. I delegationsordning och vidaredelegering noterar vi särskilt att delegationer delas ut för bifall av bygglov (upp till en viss area och tidsbegränsning), avslag enbart vid planstridighet, samt medgivande av mindre avvikelser (se tabell nedan).

De intervjuade tjänstemännen uppger att de överlag är nöjda med delegationsordningen då denna möjliggör för dem att arbeta effektivt. Den brist som påtalas vid intervjuer är att handläggarna inte har befogenhet att besluta om tidsbegränsade lov som är längre än 5 år utan dessa beslut skall tas av nämnden. Flera intervjuade upplever att detta utgör ett hinder för en effektiv handlägningsprocess.



Ärende	Delegat	Vidaredelegering
Bifall på ansökan enligt PBL och PBF om <ul style="list-style-type: none"> <li>- bygglov inom område med detaljplan för nybyggnad upp till en bruttoarea om 500 m<sup>2</sup></li> <li>- tidsbegränsat bygglov på upp till 5 år</li> </ul>	Förvaltningschef med rätt att vidaredelegera	Bygglövsarkitekt
Avslag på ansökan enligt plan- och bygglagen (PBL) eller plan-och byggförordningen som strider mot detaljplan eller där genomförandetiden inte börjat löpa inom detaljplanelagt område	Förvaltningschef med rätt att vidaredelegera	Bygglövsarkitekt
Medgivande av mindre avvikelser från Boverkets byggregler	Förvaltningschef med rätt att vidaredelegera	Bygglövsarkitekt Byggnadsinspektör

### Handläggningstider

Underlag vi tagit del av visar att enheten årligen handlägger 300-400 ärenden (byggärenden och bygganmälningar). Sedan 2016 har handläggningstiderna för byggärenden och bygganmälningar varit kort och minskande. Den genomsnittliga handläggningstiden för byggärenden har under 2018 (januari-augusti) uppgått till 8 dagar och för bygganmälningar 4 dagar. Enligt muntliga uppgifter har samtliga ärenden mellan 2016 och 2018 handlagts inom lagstadgade tidsfrister (10 veckor för byggärenden respektive 4 veckor för bygganmälningar).

Byggärenden	Inkomna	Svarstid genomsnitt fr komplett	Antal ärenden >10 v
2016	350	10 dagar	0
2017	321	9 dagar	0
2018 jan-aug	220	8 dagar	0

Bygganmälan	Inkomna	Svarstid genomsnitt fr komplett	Antal ärenden >4 v
2016	64	7	0
2017	49	9	0
2018 jan-aug	29	4	0

### Kompetens

Samtliga intervjuade uppger att kompetensen vid enheten är god. Enheten har inga juniora handläggare utan samtliga måste kunna hantera både enklare och mer komplicerade ärenden. Dock handlägger koordinatörerna de lite enklare ärendena. En intervjuad använder uttrycket "kvalificerade generalister" för att beskriva kompetensen hos anställda arkitekter och inspektörer.

Då underlag skall lämnas till domstol finns en kommunjurist till hjälp för att säkerställa att detta sker på korrekt sätt.

Vid intervjuer uppges att en kompetenskartläggning bland de anställda inte gjorts. En plan för fortbildningskurser har inte upprättats. Intervjuade upplever dock att det finns tid och resurser för kurser eller studiebesök i utbildningssyfte i tillräcklig grad. Stort ansvar ligger på individen för att genomföra detta.

### 3.1.2. *Bedömning*

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

- Det finns fastställda styrdokument som beskriver ansvar och befogenheter för politik och förvaltning. Organisationen uppfattas i mångt och mycket som ändamålsenlig i organisationen.
- Handläggningstider möter lagstadgade krav.
- Kompetensen inom organisationen upplevs som god och tillräcklig.

Utifrån det som framkommit i granskningen rekommenderar vi nämnden att se över sin delegationsordning och utvärdera huruvida delegationen om tidsbegränsade lov är ändamålsenlig.

## 3.2. *Rutiner för effektivitet och rättssäkerhet*

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

### 3.2.1. *Iakttagelser*

#### **Dokumenterade rutiner**

Inom förvaltningen finns ett stort antal rutiner, riktlinjer och mallar upprättade, exempelvis:

- Rutin för arbete i ärendehanteringssystemet Castor bestående av en detaljerad beskrivning av ärendehanteringsprocessen (bl a nyregistrering av ärenden, handläggning, expediering, anmälanprocessen, beslut fattade på delegation och andra nämndärenden och arkivering). Rutinen tydliggör vilken funktion som ansvarar för vilket steg i processen.
- Rutin för delgivning respektive förenklad delgivning.
- Rutin för ordförandebeslut, kungörelse, sekretess och rättidsprövning.
- Riktlinjer för bedömning av olika typer av bygglov respektive bygglovsbefrielse.
- Mallar för rättidsprövning, ej betalda avgifter, åtgärdsföreläggande.
- Checklistor för vilka handlingar en ansökan ska innehålla.
- Förteckning över de fall då startbesked ges samtidigt som bygglov beviljas.

Flera intervjuade uppger att mallar och rutiner mm har förbättrats avsevärt senaste åren och att detta underlättar det dagliga arbetet.

### Det praktiska tillvägagångssättet

Vid intervjuer beskrivs hur inkomna bygglovsansökningar hanteras. Ansökningar registreras i ärendesystemet Castor. Majoriteten av ansökningarna är *inte* kompletta då de inkommer första gången. Bedömning görs av handläggare och koordinator informerar sökanden om vilka handlingar som behöver kompletteras. Sökande får normalt sett en månad på sig att inkomma med kompletterande handlingar. Om inget inkommer under den tiden kontakter koordinatör sökanden igen för att höra om intresse kvarstår.

Icke-kompletta ärenden ligger öppna och ofördelade i Castor. Kompletta ärenden fördelas veckovis av bygglovschef till handläggare, utifrån att dessa ska ha en jämn arbetsbelastning. Fördelning av ärenden skickas ut på måndagar och i de flesta fall påbörjas handläggning under samma vecka. Vid intervjuer förklaras att enkla och kompletta ärenden delas ut och hanteras direkt när de inkommer. Detta gör att dessa kan handläggas snabbt och mer tid kan läggas på mer komplexa ärenden.

Av byggnadsnämndens verksamhetsplan 2018, samt vid intervjuer, framgår att arbete för att öka andelen kompletta ärenden är prioriterat. Detta uppges samtidigt vara en stor utmaning då många ansökningar gäller stora, komplexa byggnationer där det är få sökanden som har tillräcklig kunskap för processen för att få alla handlingar på plats initialt.

I statistik vi fått del av under granskningen anges totala antalet inkomna byggärenden och bygganmälningar per år. Vidare anges hur många som fått beslut, samt hur många av de som fått beslut som var kompletta respektive ej kompletta då de inkom. Vid intervju har förklarats att vissa inkomna ärenden inte har fått något beslut vilket kan bero på att sökanden inte kommit in med kompletterande handlingar eller har dragit tillbaka sin ansökan. Av statistiken vi delgetts framgår inte hur många av de ärenden som inte fått beslut som var kompletta respektive ej kompletta då de inkom. Vi noterar att andelen byggärenden som fått beslut (*Varav beslutade/inkomna*) visar en sjunkande trend över treårsperioden.

Byggärenden	Inkomna	Varav beslutade	Kompletta	Ej kompletta
<b>2016</b>	350	291	109	182
<b>2017</b>	321	223	91	132
<b>2018 jan-aug</b>	220	123	68	98

Bygganmälan	Inkomna	Varav beslutade	Kompletta	Ej kompletta
<b>2016</b>	64	49	25	24
<b>2017</b>	49	39	14	25
<b>2018 jan-aug</b>	29	14	13	12

Inom ramen för granskningen har vi tagit del av statistik över antalet tillsynsärenden<sup>3</sup> som handläggs per år. Av underlaget framgår antalet 18 ärenden tillsynsärenden registrerades under perioden 2016-2018 (5 st under jan-sep 2018). Under samma treårsperiod fattades 34 beslut. Av de ärenden som fick beslut var ett från 2012 och resterande från 2014 eller senare. Enligt underlaget varierar handläggningstiden för tillsynsärenden (från ett par veckor upp till 5 år) men en klar majoritet av besluten fattas inom 6-18 månader efter att ärendet registrerades.

Vi noterar att en tillsynsplan ej upprättats. Intervjuade anser inte att ett behov av en sådan plan föreligger då handläggning av tillsynsärenden hinns med och fungerar väl.

### **Likvärdiga bedömningar**

Arkitekter respektive inspektörer träffas vid avstämningsmöten varje möte. Gemensamt tittar man över aktuella ärenden, diskuterar bedömningar, går igenom ändringar i lagstiftningen etc. Möten hålls även gemensamt mellan arkitekter och inspektörer, samt även tillsammans med koordinatörer.

Det görs dock inga efterkontroller/stickprover av handlagda ärenden för att utvärdera följsamheten till interna överenskommelser/handläggningsrutiner.

Utifrån byggnadsnämndens mål om att öka kundnöjdheten vad gäller nämndens service och myndighetsutövning (se vidare under avsnitt 3.3.1) har bygglovsenheten brutit ner det till att upprätta checklistor och mallar för olika arbetsmoment. Utöver ökad kundnöjdhet syftar detta till att få en mer effektiv och rättssäker handläggningsprocess.

Stadens byggnadsinspektörer ingår i ett nätverk för inspektörer i Stockholm, och de samarbetar även med Sundbybergs inspektörer inom brandförsvaret.

### **Lagändringar**

Inspektör och arkitekt uppger i intervju att de håller sig uppdaterade om lagändringar och rättspraxis på olika sätt. Handläggarna får regelbundna mailutskick från juridiska tjänstemän vid kommunen som bevakar lagändringar, domar och regelförändringar. De för även dialog med, och erhåller information från, Boverket.

Lagändringar lyfts även på veckomötena på onsdagar för diskussion. Lagändringens effekter för rutiner, arbetssätt och info på hemsidan diskuteras och vid behov så utser bygglovschef en grupp som ansvarar för att uppdatera rutiner och hemsida.

Nämnden informeras om lagändringar (styrks i protokoll). Nämndens internkontrollplan 2019 (BN 2018-10-24 § 132) omfattar kontroll av att handläggningen sker i enlighet med den nya lagstiftningen om avgiftsreducering. Internkontrollplanen för år 2018 berör inte specifikt bygglovsenheten.

### **Avslagsbeslut**

Vi har tagit del av de avslag på bygglovsansökningar som beslutats under åren 2017-2018. Totalt från dessa år finns 12 st avslagsbeslut. Samtliga avslag vi granskat innehåller:

---

<sup>3</sup> Byggnadsnämnden ska enligt plan- och bygglagstiftningen ingripa om det utförs lov- och anmälningspliktiga åtgärder utan lov eller anmälan eller i strid mot beslut.

- Motivering till avslag och hänvisning till lagparagraf som beslutet lutar sig mot
- Avgift för avslaget enligt taxa (faktura skickas separat)
- Handlingar som ingår i beslutet samt övriga handlingar som ligger till grund för beslutet
- Förutsättningar (hänvisningar till gällande detalj- och översiktsplan)
- Information om hur beslutet överklagas
- Avsändare vid bygglovsenheten (namn, dock ej kontaktuppgifter)

I ytterligare två fall har situationen varit sådan att nämnden beviljat bygglov även om förvaltningen föreslagit att ansökan avslås. Dessa ärenden har gällt solceller (1 ärende) respektive takterrasser (4 identiska ärenden). Granskningen styrker att en övervägande majoritet av överprövade ärenden ges Solna stad rätt i högre instanser. Skäl för upphävande i de fall det sker kan enligt de intervjuade vara saker som formaliafel eller avsaknad av grannhörande.

### *3.2.2. Bedömning*

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

- Dokumenterade rutiner, riktlinjer och dylikt har upprättats vilket ger en struktur för att arbeta för likvärdiga beslut
- Få beslut ändras av högre instanser
- Avslagsbeslut innehåller erforderlig information

Förbättringsområden kan vara att analysera hur rutiner och arbetssätt kan förändras i syfte att höja andelen ärenden som är kompletta då de inkommer, samt att överväga att genomföra efterkontroller av efterlevnaden av överenskomna rutiner och riktlinjer.

Det finns inte något krav på att byggnadsnämnden ska ha en tillsynsplan men ett effektivt tillsynsarbete förutsätter att det i så stor utsträckning som möjligt planeras och resurs-sätts i förväg, därför rekommenderar vi nämnden att överväga att ta fram en tillsynsplan.

### 3.3. Kundnöjdhet

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

#### 3.3.1. Iakttagelser

Fullmäktige beslutar årligen om mål för byggnadsnämnden, vilka nämnden bryter ner till aktiviteter i sin verksamhetsplan. Kopplat till kundnöjdhet noterar vi särskilt ett mål som funnits med under åren 2017 och 2018. Mål, tillhörande aktiviteter samt måluppfyllelse sammanfattas i tabell nedan.

Mål	Byggnadsnämnden ska öka nöjdheten hos solnabor och företagare med nämndens service och myndighetsutövning.
Aktiviteter	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Nytt ärendehanteringssystem</li> <li>– Kontinuerligt uppdatera information på hemsidan</li> <li>– Utbildning av medarbetare vid kontaktcenter</li> <li>– Höja andelen kompletta ansökningar</li> <li>– Översyn av organisation och faktureringsprocess</li> </ul>
Måluppfyllelse	2017: Uppnått 2018 (jan-aug): Uppnått

Av stadens årsredovisning per augusti 2018 framgår att samtliga aktiviteter antingen genomförts eller påbörjats under året. Vid intervju uppges att i syfte att öka kundnöjdheten har förvaltningen tagit fram tydliga rutiner för internt arbete, beskrivningar på hemsidan för förbättrats och förtydligats, samt att förvaltningen har lagt stort fokus på att arbeta för att ärenden skall vara kompletta då de kommer in. Ett arbete pågår även med att ta fram exempelhandlingar för enklare ärenden i syfte att underlätta för sökanden. Intervjuade menar att eftersom handläggningstider kan hållas utan alltför mycket möda så finns istället möjlighet att fokusera mer på aspekter som tillgänglighet, service och bemötande.

För att mäta kundnöjdheten deltar byggnadsnämnden årligen i SKLs nöjd kundundersökning inom flera kategorier, bland annat bygglov. Undersökningen riktar sig till företag, organisationer och bostadsrättsföreningar. Resultatet räknas om till en poäng på skala 1-100 där högre poäng är bättre. Resultaten 2015-2018 redovisas i tabell nedan och siffrorna är hämtade från kommun- och landstingsdatabasen *Kolada*. Solna har förbättrat sitt resultat avsevärd, från 53 till 77, över perioden.

NKI Bygglov enligt företagare	2015	2016	2017	2018 (jan-jun)
Solna	53	63	68	77
Liknande kommuner	-	65	68	-
Riket	60	60	63	-

NKI-undersökningen omfattar olika delområden och förvaltningen har analyserat resultatet på nedbruten nivå och lyfter i intervjuer fram områdena information och

tillgänglighet som förbättringsområden (se bilaga). Vid intervjuer beskrivs att ett aktivt arbete med att ge tydlig och uppdaterad information på hemsidan pågår, samt att tillgängligheten försöker ökas genom stadens gemensamma kontaktcenter.

I staden finns sedan tre år tillbaka ett kontaktcenter som är invånarnas väg in till kommunen. Sedan kontaktcentret inrättades har bygglovsenheten inga besöks- eller telefontider. Första kontakten går via kontaktcenter, mail- eller telefonledes, och inkomna ärenden skall besvaras inom tre arbetsdagar. Vid behov tas ärenden vidare från kontaktcenter till bygglovsenheten. Handläggarna uppger att de är nöga med att få veta från kontaktcenter vilket specifikt ärenden/fastighet en fråga handlar om i syfte att kunna förbereda sig väl inför dialog med kund och på så sätt ge bättre service.

Under åren 2016 och 2017 gjordes uppföljningar av samtal till kontaktcenter där kunden blev uppringd och fick utvärdera bemötande och service. Staden var dock inte helt nöjd med hur urvalet av uppringda personer gjordes och denna tjänst har upphandlats på nytt under året. Av denna anledning har uppföljning av kundnöjdhet kopplat till kontaktcenter inte gjorts under 2018. Undersökningar från 2016-2017 gjordes på övergripande nivå för miljö- och byggnämnden och nöjdheten avgränsat till bygglovsfrågor går inte att utläsa av resultaten.

Det pågår även ett gemensamt arbete i staden utifrån näringslivsenheten med ett näringslivsråd där frågor om service och bemötande lyfts emellanåt. Detta råd har exempelvis arrangerat seminarier och aktiviteter (tex inspirationsföreläsning) kring hur ett negativt besked kan kombineras med gott bemötande.

Vid intervjuer uppges att majoriteten av inkomna klagomål rör handläggningstider som sökanden uppfattar som långa. Det uppges vara ovanligt att klagomål har riktats mot enskilda handläggares agerande.

Vid intervjuer lyfts även att invånare allt oftare efterfrågar möjligheten att lämna in bygglovsansökningar uteslutande digitalt. I dagsläget skall ansökningar finnas i pappersform. Ärendehanteringssystemet tillåter e-arkiv och förvaltningen har tydliggjort internt inom kommunen att den gärna ingår i pilotprojekt om e-arkiv om/när det blir aktuellt. I dagsläget saknas dock politiska beslut på detta.

### **3.3.2. Bedömning**

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

- Nämnden har i sin verksamhetsplan fastställt mål och aktiviteter som syftar till att öka nöjdheten hos solnabor och företagare.
- Ett riktat arbete pågår i förvaltningen för att öka kundnöjdheten.
- NKI för företagsklimat har ökat betydligt under åren 2015-2018 och staden visar upp ett gott resultat.

Utifrån det som framkommit i granskningen rekommenderar vi nämnden att framgent utvärdera nöjdheten hos privatpersoner samt nöjdheten hos kunder som kontaktar staden

via kontaktcenter.

### 3.4. Uppföljning

I Solna stads styr- och uppföljningssystem ingår att varje nämnd lämnar en uppföljning och utvärdering av verksamheten till kommunfullmäktige vid två tillfällen under året, per 30 april och 31 augusti. Dessutom lämnas en mer djuplodande årsredovisning per 31 december. Uppföljning av de övergripande målen, nämndmålen och uppdragen skall ske med hjälp av nyckeltal/mått och beskrivningar av aktiviteter.

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

#### 3.4.1. Iakttagelser

Byggnadsnämnden har upprättat årsredovisning per helår 2017 samt delårsrapport per april och per augusti 2018 där nämndens fastställda mål följs upp. Aktiviteter som måluppfyllelse baseras på utvärderas. Rapporten per april är överskådlig medan de andra rapporterna omfattar uppgifter om antalet inkomna ärenden, genomsnittliga handläggningstider bygglov och bygganmälan mm, andel kompletta ärenden, NKI samt hur arbetet fortlöper i förvaltningen (pågående aktiviteter etc). Vi noterar att uppföljningarna inte talar om antalet ärenden som överstigit lagstadgade handläggningstider.

Vid presidieträffarna som föregår varje sammanträde deltar handläggare och föredrar aktuella ärenden. Vid sammanträden är bygglovschef föredragande. Bygglovschef informerar även nämnden om överklagade ärenden. Information om överklagade ärenden återges som informationspunkt i nämndens protokoll och vi noterar att detta skett en (1) gång under 2018 (mötet i mars). Som ovan nämnts är det, enligt intervjuade, ovanligt att högre instanser upphäver kommunens bedömning i de fall som ärende överklagas. Underlag vi tagit del av visar att detta inte har hänt under åren 2017 eller 2018. Överklagade och/eller upphävda beslut diskuteras och analyseras i nämnd.

Varje månad följer förvaltningen upp svarstider (andelen ärenden i olika kategorier som besvarats inom 3 dagar) för frågor som kommer in via kontaktcenter. Uppföljningar visar att under 2018 har ca 50 % av inkomna ärenden inom bygglov besvarats omgående av kontaktcenter. Resterande ärenden har skickats vidare till bygglovsenheten. Av dessa ärenden har ca 90 % besvarats inom 3 dagar. Dessa uppföljningar går igenom i ledningsgruppen. Förvaltningen uppger att den har en löpande dialog med kontaktcenter kring förbättringsområden.

Under granskningen har framkommit, å ena sidan, att svarsfrekvensen för bygglov förvisso är lägre än uppsatt mål, men å andra sidan uppger intervjuade att målet inte ses som eftersträvansvärt när frågorna rör myndighetsutövning. Förvaltningen är noga med att kontaktcenter inte besvarar för *många* ärenden. I nämndens verksamhetsplan för 2018 beskrivs lösningsfrekvensen på 50 % som *"en mer rimlig lösningsgrad, med tanke på de komplexa frågor om bygglovs som ställs till kontaktcenter"*.



Stora projekt som fått startbesked följs upp med hjälp av en förteckning över de olika faserna i projektet. Handläggaren bevakar denna lista och anger i vilken fas projektet befinner sig. Vid stora projekt blir handläggaren inbjuden till arbetsplatsbesök. Vid mindre projekt förväntar sig handläggaren att sökanden hör av sig för att få slutbesked, eftersom detta är sökandens skyldighet. Ett ärende avslutas i ärendehanteringssystemet och skickas till arkivering först då slutbesked meddelats. Intervjuade uppger att det händer att byggandet inte påbörjas trots givet startbesked.

Som beskrivs under avsnitt 3.2 följs ärenden som inte är kompletta då de kommer in upp av förvaltningen. Som ovan noterats finns även en förteckning över ärendetyper för vilka startbesked ges utan fördröjning, exempelvis fönsterbyte, omfärgning av fasad samt vissa typer av rivningar, solceller och prefabricerade byggnader.

Slutligen noterar vi att nämndens protokoll styrker att delegationsbeslut återrapporteras vid varje sammanträde.

### *3.4.2. Bedömning*

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

- Uppföljning av ärenden sker på förvaltningsnivå.
- Löpande och tillräcklig rapportering ges till nämnden.

## 4. Avslutning

### 4.1. Sammanfattande revisionell bedömning

Utifrån genomförd granskning görs följande revisionella bedömningar:

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

Vidare görs en sammantagen revisionell bedömning att **Byggnadsnämnden säkerställer en effektiv och rättssäker hantering av bygglovsprocessen.**

### 4.2. Rekommendationer

Utifrån det som framkommit i granskningen rekommenderar vi att:

- Nämnden ser över sin delegationsordning och utvärderar huruvida delegationen om tidsbegränsade lov är ändamålsenlig.
- Nämnden framgent utvärderar nöjdheten hos privatpersoner samt nöjdheten hos kunder som kontaktar staden via kontaktcenter.
- Nämnden tar fram en tillsynsplan.

Ytterligare förbättringsområden vi noterar är att:

- Analysera hur rutiner och arbetssätt kan förändras i syfte att höja andelen ärenden som är kompletta då de inkommer.
- Överväga att genomföra efterkontroller av efterlevnaden av överenskomna rutiner och riktlinjer.

## Bilaga NKI 2015-2018

Solna, Företag, Jfr: Myndighetsområde, Delområde: NKI, Valda myndighetsområden:

Bygglov

