

Tyresö kommun

Granskning av bygglovsprocessen



Building a better
working world

Innehållsförteckning

Sammanfattning	2
1. Inledning	3
1.1. Bakgrund	3
1.2. Syfte och revisionsfrågor	3
1.3. Ansvarig nämnd samt avgränsningar	3
1.4. Revisionskriterier	4
1.5. Metod och genomförande	4
2. Organisation och kompetens	5
2.1. Organisation och ansvarsfördelning	5
2.2. Kompetensförsörjning	6
2.3. Handlingsplan för snabbare hantering av bygglovsärenden	7
2.4. Kompetensutveckling	7
2.5. Kvalitetssäkring	8
2.6. Tillsyn	8
2.7. Vår bedömning	8
3. Medborgare och information	10
3.1. Målsättningar	10
3.2. Information och rådgivning till sökande	10
3.3. Uppföljning av kundnöjdhet	10
3.4. Digital ansökan	11
3.5. Bedömning	11
4. Bygglovsprocessen	13
4.1. Processbeskrivning och dokumenterade rutiner	13
4.2. Delegation	13
4.3. Rutiner och mallar	13
4.4. Stickprovsgranskning	13
4.5. Vår bedömning	16
5. Samlad bedömning	17
5.1. Bedömning utifrån revisionsfrågorna	17
5.2. Slutsats	18

Bilaga 1: Revisionskriterier

Bilaga 2: Källförteckning

Sammanfattning

EY har på uppdrag av kommunens förtroendevalda revisorer granskat bygglovsprocessen i Tyresö kommun. Syftet med granskningen har varit att bedöma om kommunens bygglovsprocess är ändamålsenlig, det vill säga i enlighet med lagar, regler och fastställda mål. Granskningen visar i huvudsak följande:

- ▶ Personalbrist och hög personalomsättning har inneburit att bygglovsenheten inte klarat av att handlägga bygglovsärenden utifrån de krav och tidsfrister som gäller enligt plan- och bygglagen.
- ▶ Bygglovsenheten saknar dokumenterade rutiner för kvalitetssäkring. Genomfört stickprov visar att det finns brister i flera tjänsteskrivelser och meddelanden från bygglovsenheten till sökanden.
- ▶ Uppföljning av kundnöjdhet sker årsvis, det pågår ett arbete för att komma tillrätta med de brister som identifierats som skälen till låg kundnöjdhet.
- ▶ Genomfört stickprov visar att det finns brister i handläggningen av bygglovsärenden utifrån kraven i plan- och bygglagen avseende obligatoriska moment och i sex fall handläggningstid.
- ▶ Genomfört stickprov visar att den lagstadgade handläggningstiden om tio veckor har överskridits i flera ärenden och att detta i fyra fall inte beaktats i beslut om avgift.

Vår sammanfattande bedömning utifrån granskningens syfte och grunderna för ansvarsprovning är att byggnadsnämnden inte säkerställt en tillräcklig kompetens för att kunna fullgöra sina uppgifter på ett tillfredställande sätt utifrån lagar, regler och mål.

Utifrån granskningen lämnar vi följande rekommendationer till **byggnadsnämnden**:

- ▶ Säkerställ att bygglovsenheten har tillräcklig kompetens för att kunna fullgöra sitt uppdrag i enlighet med bestämmelserna i PBL.
- ▶ Utred felaktiga avgiftsreduceringar under 2021 och se över möjligheten att göra återbetalningar.
- ▶ Säkerställ att sökanden ges korrekt information utifrån PBL.
- ▶ Säkerställ en tillräcklig kontroll och kvalitetssäkring i bygglovsprocessen.
- ▶ Tillsä se att de obligatoriska moment som anges i plan- och bygglagen gällande handläggningstid och bygglovsprocessen efterlevs.

1. Inledning

1.1. Bakgrund

Under 2011 trädde en ny plan- och bygglag (PBL) i kraft, vilket har påverkat kommunens sätt att arbeta med bygglovsfrågor. Bland annat anger PBL att kommunen ska meddela ett bygglov inom tio veckor från att fullständiga handlingar inkommit, en tidsfrist som under vissa omständigheter kan förlängas med ytterligare tio veckor.

Den 1 januari 2019 började vissa ändringar av PBL att gälla. Ett nytt system för reduktion av avgifter för bygglov, förhandsbesked och anmälan infördes. De nya bestämmelserna innebär att avgiften ska reduceras med en femtedel för varje vecka som en tidsfrist enligt plan- och bygglagen överskrids. Bestämmelserna i lagen syftar enligt Regeringskansliet till att främja byggandet och skapa incitament för att följa de tidsfrister som gäller för beslut.

Byggnadsnämnden i Tyresö kommun fullgör kommunens uppgifter inom plan- och byggväsendet samt de övriga uppgifter som enligt lag ska fullgöras av den kommunala nämnden inom dessa områden. Inom ramen för ansvaret bedriver nämnden myndighetsutövning, där beslut om bygglov utgör en central del.

Exploatering av ny mark, nya detaljplaner samt förberedelser för byggande i Tyresö kommun kräver en väl fungerande bygglovsverksamhet. Information har under en längre tid framkommit i bland annat nämnddialoger, granskning av delegation samt andra källor som indikerat att bygglovsverksamheten i Tyresö kommun varit ansträngd. Det har funnits flera indikationer på hög personalomsättning och långa handläggningstider. Mot bakgrund av ovanstående samt revisionens risk- och väsentlighetsanalys har revisorerna bedömt att det är väsentligt att genomföra en fördjupad granskning avseende bygglovsprocessen.

1.2. Syfte och revisionsfrågor

Granskningen syftar till att bedöma om kommunens bygglovsprocess är ändamålsenlig, det vill säga i enlighet med lagar, regler och fastställda mål. Granskningen inriktas på följande revisionsfrågor:

- ▶ Säkerställer nämnden en tillräcklig kompetens för att kunna fullgöra sina uppgifter på ett tillfredställande sätt?
- ▶ Säkerställer nämnden att intern kvalitetssäkring sker av ärenden innan de beslutas?
- ▶ Sker kontroller av och uppföljning av kundnöjdhet på ett ändamålsenligt sätt som utvecklar och förbättrar bygglovsverksamheten?
- ▶ Finns en fungerande kommunikation/information till allmänheten?
- ▶ Säkerställer nämnden att plan- och bygglagens krav rörande bygglovsprocessen efterlevs?

1.3. Ansvarig nämnd samt avgränsningar

Granskningen avser byggnadsnämndens bygglovsverksamhet. I stickprovsgranskningen har vi inte granskat myndighetsbesluten i hänseendet om rätt beslut har fattats.

1.4. Revisionskriterier

Revisionskriterier är de bedömningsgrunder som bildar underlag för granskningens analyser, slutsatser och bedömningar. Revisionskriterierna för denna granskning är:

- ▶ Kommunallagen (2017:725) 6 kap som innehåller bestämmelser om styrelse och nämnders ansvar.
- ▶ Plan- och bygglagen (2010:900) 9 kap som bland annat innehåller bestämmelser om bygglov och handläggningstider.
- ▶ Förvaltningslag (2017:900)
- ▶ Lag (2009:1079) om tjänster på den inre marknaden
- ▶ Byggnadsnämndens reglemente
- ▶ Kommunplan 2021–2024

Revisionskriterierna beskrivs närmare i bilaga 1.

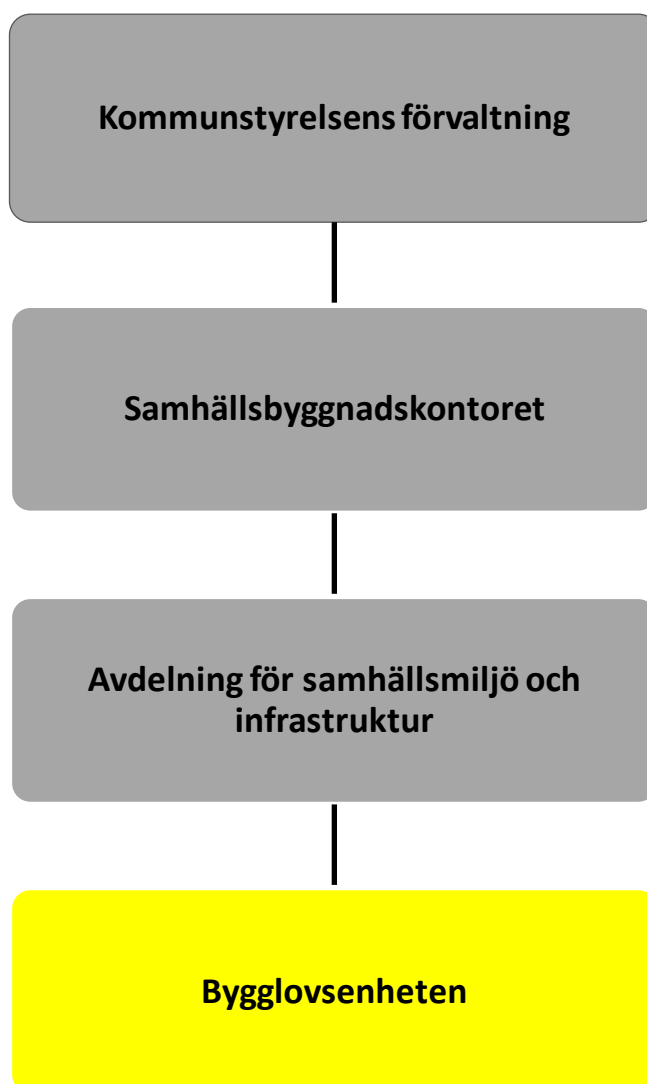
1.5. Metod och genomförande

Granskningen har genomförts genom dokumentstudier, intervjuer samt stickprov av tio bygglovsärenden. Stickprovsgranskningen omfattar ärenden där beslut fattats under hela 2021. Urvalet av ärenden omfattar såväl beviljade bygglov som avslagna bygglovsansökningar. Intervjuade, dokumentförteckning samt metodbeskrivning för stickprovet framgår av bilaga 2. Samtliga intervjuade har beretts tillfälle att sakfelsgranska rapporten.

2. Organisation och kompetens

2.1. Organisation och ansvarsfördelning

Byggnadsnämndens uppdrag innefattar alla uppgifter som enligt lag eller annan författning ankommer på byggnadsnämnden. Nämnden fullgör kommunens uppgifter inom byggnadsväsendet och har det närmaste ansvaret för byggnadsverksamheten enligt plan- och bygglagen samt övriga uppgifter som ska fullgöras av den kommunala nämnden inom byggväsendet. Bygglövsärenden handläggs av bygglovsenheten som är organiserad inom kommunstyrelsens förvaltning. I nedanstående figur framgår bygglovsenhetens organisatoriska hemvist.



Figur 1: Bygglövsenhetens organisatoriska hemvist Tyresö kommun.

2.1.1. Bygglövsenheten

Bygglövsenheten leds av en ny bygglövschef sedan 1 december 2021. Bygglövsenheten består av 5,5 bygglövshandläggare, 4,5 byggnadsinspektörer,¹ 1 tillsynshanläggare samt 5 konsulter. Enheten stöds av fem koordinatörer som enbart arbetar med att stödja bygglövsenheten. Koordinatorerna har en administrativ roll och ansvarar även för telefonrådgivning vid enklare ärenden.² Bygglövshandläggarna har tillgång till juridiskt stöd, dels genom upphandling, dels via enheten för juridik och utredning inom kommunstyrelsens förvaltning. Arkitektkompetens finns inom bygglövsenheten i enlighet med kraven i PBL.

2.2. Kompetensförsörjning

Bygglövsenheten har under 2020–2021 haft en instabil chefs- och personalsituation som har bidragit till ökade sjukskrivningar och överlappande anställningar med försämrad produktivitet som följd. I intervjuer beskrivs att enheten varit underbemannad under en längre tid och att arbetsbelastningen för handläggarna varit hög. Av verksamhetsberättelse för 2020 framgår att personalomsättningen på enheten ökade kraftigt från drygt 9 procent 2019 till cirka 46 procent 2020. Personalomsättningen under 2021 uppgick till cirka 37 procent.

I verksamhetsberättelse för 2021 uppges att personalbristen på enheten orsakat långa handläggningstider. Enligt PBL ska en bygglövsansökan avgöras inom tio veckor från den dag ansökan inkommit. Om en ansökan behöver kompletteras för att ärendet ska kunna handläggas ska komplettering begäras inom tre veckor från den dagen ansökan först inkom. Handläggningstiden räknas i dessa fall från den dag som ansökan bedömdes som komplett eller den senare dag sökande inkom med underlag på eget initiativ. Om komplettering inte efterfrågas inom tre veckor räknas handläggningstiden från den dag då ansökan först inkom. I intervju uppges att bygglövsenheten under 2021 inte klarat de obligatoriska tidsfristerna enligt PBL i flera ärenden. I nedanstående diagram redovisas genomsnittlig handläggningstid för bygglöv och genomsnittlig tid för utskick av kompletteringsbrev under 2021.

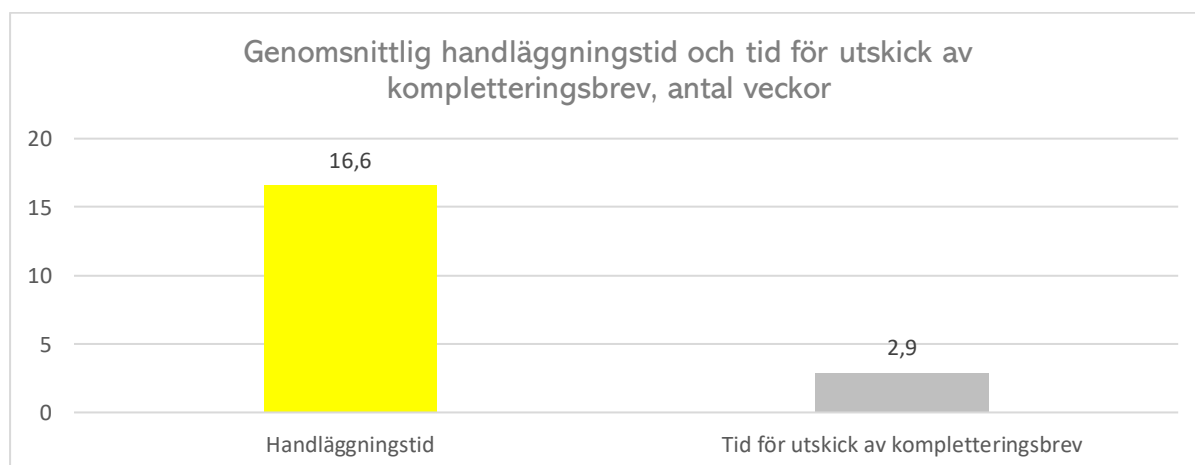


Diagram 1. Genomsnittlig tid för handläggning och utskick av kompletteringsbrev i veckor under 2021.

¹ Vid granskningens genomförande var två byggnadsinspektörer tjänstlediga.

² Koordinatorerna var fram till oktober 2021 organiserade inom bygglövsenheten. Koordinatorerna är numera organiserade under enheten för samhällsbyggnadsservice.

Av ovanstående diagram framgår att den genomsnittliga handläggningstiden för bygglov under 2021 var 16,6 veckor. Genomsnittlig tid för utskick av kompletteringsbrev var 2,9 veckor.

Rekryteringsprocesser för att stärka bemanningen på enheten inleddes under 2021 och är fortsatt pågående, avdelningen är enligt intervju ännu inte fullbemannad. Fem konsulter har anlåtats för att komma tillrätta med den ärendeskuld som har upparbetats inom enheten. Av intervju framgår att arbetet med att arbeta av ärendeskulden förväntas fortgå under 2022.

Det framgår av intervju att flera av handläggarna på enheten är förhållandevis nya i yrket och att det är svårt att rekrytera mer seniora handläggare. I intervju beskrivs att rekrytering av junior personal är relativt enkelt men att det är en utmaning att konkurrera i lönesättning för erfarna handläggare.

2.3. Handlingsplan för snabbare hantering av bygglovsärenden

Kommunstyrelsen beslutade i maj 2021 att ge byggnadsnämnden i uppdrag att arbeta fram en handlingsplan för snabbare hantering av bygglovsärenden. Bakgrunden till uppdraget var bygglovsenhetens ansträngda situation gällande hantering av lovansökningar. Handlingsplanens övergripande mål är att skapa en effektivare bygglovsprocess. I handlingsplanen presenteras områden i behov av effektivisering och förslag på åtgärder. Förslag på åtgärder är bland annat förbättring av informationen kring bygglov på kommunens hemsida, upphandling av ett nytt ärendehanteringssystem och en ny e-tjänst.

2.4. Kompetensutveckling

I kommunplan 2021-2024 finns följande kommunövergripande mål "*Medarbetare i Tyresö kommun är motiverade och delaktiga i kommunens utveckling*". Byggnadsnämnden har brutit ned det kommunövergripande målet till olika delmål i nämnd- och förvaltningsplan 2021. I nämnd- och förvaltningsplan finns ett delmål direkt kopplat till kompetensutveckling "*tillräcklig tid avsatt för vidareutbildning*". Bygglovsenheten har brutit ned målet och angivit ett målvärde, målvärdet är att minst 50 procent av medarbetarna ska ha gått vidareutbildningar för att målet ska anses som uppfyllt. Andelen medarbetare som gått vidareutbildningar följs upp genom månadsrapporter, delårsrapporter och verksamhetsberättelse.

I verksamhetsberättelse för 2021 bedöms målet som uppfyllt då mer än 50 procent av medarbetarna gått vidareutbildningar. Det uppges att en del medarbetare har gått vidareutbildning inom bland annat områdena strandskydd, kulturmiljö och byggnader. Av utbildningsstatistik för 2021 framgår att de medarbetare som idag arbetar på enheten sammanlagt genomfört 220 utbildningstimmar, antalet utbildningstimmar varierar dock kraftigt mellan olika medarbetare. I intervju beskrivs att vissa handläggare har haft svårt att finna tid för att genomföra utbildningar på grund av hög arbetsbelastning under året. Enligt verksamhetsberättelse planeras en kompetensinventering under 2022. Av intervju framgår att bygglovsenheten saknar en kompetensutvecklingsplan.

2.5. Kvalitetssäkring

Bygglovsenheten saknar en skriftlig rutin för kvalitetssäkring av bygglovsärenden. I intervju uppges att det finns behov av fler erfarna handläggare som kan lära upp nyanställda och kvalitetssäkra ärenden.

Av intervju framgår att ett nytt arbetssätt utarbetats för kvalitetssäkring. Enligt det nya arbetssättet ska en handläggare läsa igenom alla tjänsteskrivelser och bearbeta dessa innan beslut fattas.

Genomfört stickprov visar att flera tjänsteskrivelser och meddelanden från bygglovsenheten till sökanden innehåller felaktig information utifrån bestämmelserna i PBL. I ett ärende har den sökande informerats om att bygglovsenheten inte kunnat begära komplettering då tidsfristen på tre veckor passerat, sökanden har i detta fall uppmanats att inkomma med kompletterande underlag på eget initiativ vilket innebär att tidsfristen förlängs med ytterligare tio veckor. I flera ärenden har tidsfristen för handläggningstiden felbedömts, vilket har inneburit en felaktig avgiftsreducering (resultatet av stickprovet presenteras i avsnitt 4.4).

2.6. Tillsyn

Byggnadsnämnden ska genom sin tillsyn se till att de bygglov som beviljas uppförs enligt beviljat lov, att ingen åtgärd som behöver startbesked påbörjas innan startbesked utfärdats och att byggnader, tomter och allmänna platser hålls i vårdat skick. Byggnadsnämnden ska tillse att det som byggs nytt kontrolleras så att den byggda miljön uppfyller samhällets krav men också att det som redan är byggt kontrolleras efter gällande regler. Av intervju framgår att tillsynen har varit mycket eftersatt och en stor ärendeskuld har upparbetats. Det uppges att det är inom tillsynsärenden flest andel överklaganden går emot nämnden i högre instans. En konsult som enbart arbetar med tillsyn har hyrts in, det pågår även en rekryteringsprocess för att anställa en tillsynshandläggare.

2.7. Vår bedömning

- ▶ *Vi bedömer att byggnadsnämnden inte har säkerställt en tillräcklig kompetens för att kunna fullgöra sina uppgifter på ett tillfredställande sätt.*

Av plan- och bygglagen framgår att en byggnadsnämnd ska ha tillgång till personal i den omfattning och med den särskilda kompetens som behövs för att nämnden ska kunna fullgöra sina uppgifter på ett tillfredsställande sätt. Tillgången till rätt kompetens påverkar möjligheten att leva upp till givna uppdrag och krav som ställs enligt lagstiftning, i detta fall en rättssäker handläggning av bygglovsprocessen.

Vi bedömer att byggnadsnämnden inte säkerställt tillräcklig kompetens utifrån de krav som framgår av plan- och bygglagen. Bygglovsenheten har under en längre tid haft en ansträngd arbetssituation. Personalbrist och hög personalomsättning har inneburit att bygglovsenheten inte klarat av att handlägga bygglovsärenden utifrån de krav och tidsfrister som gäller enligt plan- och bygglagen. Avseende kompetensutveckling noterar vi att nämndens delmål uppges vara uppfyllt då mer än 50 procent av medarbetarna genomgått vidareutbildning. Vi noterar att

antalet utbildningstimmar varierar mellan olika medarbetare och att vissa medarbetare uppges haft svårt att genomföra utbildningar på grund av hög arbetsbelastning.

- ▶ *Vi bedömer att byggnadsnämnden inte har säkerställt en tillräcklig kvalitetssäkring av ärenden*

Enligt kommunallagen ska alla kommuninvånare behandlas likvärdigt. För att säkerställa en likvärdig och rättssäker bedömning i bygglovsärenden är det av vikt att handläggningen sker utifrån ett strukturerat arbetssätt. Kvalitetssäkring är en viktig komponent i arbetet för att säkerställa att handläggning av bygglovsärenden sker utifrån ett systematiskt, likvärdigt och rättssäkert arbetssätt.

Granskningen visar att bygglovsenheten saknar dokumenterade rutiner för kvalitetssäkring. Personalomsättningen inom bygglovsenheten har under året varit omfattande, vilket ställer högre krav på kvalitetssäkring för att säkerställa en likvärdig och rättssäker bygglovshandläggning. Genomfört stickprov visar att det finns brister i flera tjänsteskrivelser och meddelanden från bygglovsenheten till sökanden. I vår mening indikerar detta att nämnden inte säkerställt att medarbetare har tillräcklig kompetens kring gällande lagstiftning och att den kvalitetssäkring som sker inte är tillräcklig. Vi noterar att bygglovsenheten utarbetat ett nytt arbetssätt för kvalitetssäkring under 2021.

3. Medborgare och information

3.1. Målsättningar

I Tyresös kommunplan för 2021–2024 beskrivs kommunfullmäktiges kommunövergripande mål. I byggnadsnämndens nämnd- och förvaltningsplan för 2021 tydliggörs hur nämndens verksamhet ska bidra till att de kommunövergripande målen nås. Byggnadsnämnden har brutit ned de kommunövergripande målen till egna delmål samt angett indikatorer som ska användas för att följa upp målen. I nämnd- och förvaltningsplan för 2021 anges bland annat följande delmål:

- ▶ Brukarna upplever att bygglovsprocessen är lättillgänglig och förutsägbar.
- ▶ Pedagogisk rådgivning är lättillgänglig och förutsägbar.

Delmålen följs upp på nämndmöten och rapporteras kontinuerligt genom byggnadsnämndens månadsrapporter samt delårs- och årsrapporter.

3.2. Information och rådgivning till sökande

I Tyresö kommun ges information kring bygglovsprocessen via kommunens hemsida, där framgår bland annat information om vilka handlingar som sökande behöver skicka in och hur bygglovsprocessen är utformad. Av intervju framgår att informationen på hemsidan inte upplevs som tillräckligt pedagogisk för sökande. Ett pågående arbete är att uppdatera kommunens webbplats för att bemöta detta och göra informationen mer lättillgänglig för sökande. Av nämndens månadsrapport per september framgår att ett kommunikationsprojekt pågår i syfte att öka servicen och förbättra informationen. Kommunikationsprojektet består exempelvis av att kontinuerligt uppdatera hemsidan och skapa en intern databas med svar på vanliga frågor för personal som möter medborgare i telefon eller på mail.

Bygglovsenheten har under 2021 minskat möjligheterna till telefonrådgivning från tio timmar i veckan till sex timmar i veckan för att frigöra tid för handläggarna. Från maj 2021 bemannade framförallt koordinatörerna den rådgivande telefonkön. I verksamhetsberättelsen görs bedömningen att servicenivån ökat då fler personer besvarar telefonsamtal. I intervju uppges att fysisk rådgivning tidigare erbjöds för sökande men att detta inte genomförts under pandemin.

3.3. Uppföljning av kundnöjdhet

Byggnadsnämnden följer upp NKI (nöjd-kund-index) årsvis genom ett externt undersökningsföretag. I verksamhetsberättelse för 2021 konstateras att NKI för bygglovshanteringen minskat från 75 till 43 mellan 2019 och 2020. Nämndens målnivå avseende NKI för 2020 uppgick till 65, resultatet innebär således att bygglovsenheten inte uppfyllde målnivån för 2020.³ Av intervju framgår att bygglovsenheten förväntar sig låga resultat på NKI även för 2021.

³ NKI för 2021 var inte inrapporterad vid granskningens genomförande.

Det uppges i intervju att många sökanden blir frustrerade av sena kompletteringsbrevutskick och långa handläggningstider. Den höga personalomsättningen har också påverkat kontinuiteten bland handläggare i bygglovsärenden vilket uppges bidra till sämre resultat i NKI.

I intervju beskrivs att en avgörande faktor för förbättrad kundnöjdhet är kortare handläggningstider. I handlingsplan för en effektivare bygglovsprocess anges att ett nytt ärendehanteringssystem ska bidra till att snabbare handläggningstider. Bygglovsenhetens nuvarande ärendehanteringssystem uppges inte fungera på ett tillfredställande sätt då systemet kräver mycket handpåläggning, vilket bidrar till längre handläggningstider och skapar frustration för handläggarna. Arbetet med att upphandla och implementera ett nytt ärendehanteringssystem pågår och förväntas vara färdigt under slutet av 2022.

3.4. Digital ansökan

Bygglovsenheten använder e-tjänsten Mittbygge där sökanden kan ansöka om bygglov digitalt. Av intervju framgår att tjänsten inte upplevs som användarvänlig för sökanden. Det uppges exempelvis inte vara tydligt vilka dokument som ska skickas in och enheten får i hög utsträckning in dokument i fel filformat vilket påverkar handläggningen negativt.

I intervju uppges att handläggarna inte blivit introducerade i hur e-tjänsten ska användas och att det saknas rutiner för hur systemet ska användas. Det framgår att kunskap om systemet försvann när ansvarig systemadministratör slutade på enheten. Antal inkomna ansökningar via e-tjänsten följs upp löpande under året. Av månadsrapporter framgår att cirka 50 procent av alla ansökningar inkommer via e-tjänsten, byggnadsnämndens målsättning är att 70 procent av alla ärenden ska inkomma via e-tjänsten. I handlingsplan för en effektivare bygglovsprocess framgår att enheten ska påbörja ett arbete med att upphandla en ny e-tjänst som ska ersätta nuvarande tjänst.

3.5. Bedömning

- ▶ *Vi bedömer att byggnadsnämnden inte har säkerställt en fungerande kommunikation/information till allmänheten.*

Byggnadsnämnden ska enligt PBL lämna råd och upplysningar i frågor som rör nämndens verksamhet. Att byggnadsnämnden har en väl fungerande information om regler för byggande är en förutsättning för att bestämmelserna ska följas i praktiken. Byggnadsnämnden bör därför vara serviceinriktad genom att ge råd, upplysa om och förklara de regler som en byggherre ska följa. Kommunfullmäktige har i kommunplan 2021–2024 angett att rådgivningen kring bygglovsprocessen ska utökas.

Granskningen visar att bygglovsenheten ger information till sökande på flera olika sätt bland annat genom information på kommunens hemsida och genom telefonrådgivning. Kommunikation sker därtill genom bygglovsenhetens e-tjänst för digitala bygglovsansökningar. Granskningen visar att e-tjänsten inte fungerar på ett tillfredställande sätt och att handläggare saknar kunskap i hur systemet ska användas. Vi noterar att tiden för telefonrådgivningen minskat under 2021. I verksamhetsberättelsen görs dock bedömningen att servicenivån ökat då fler personer besvarar samtalen, vi noterar att denna bedömning inte

motiveras närmare. Vi noterar även att möjligheten till fysisk rådgivning inte funnits under 2021.

Genomfört stickprov visar att flera tjänsteskrivelser och meddelanden från bygglovsenheten till sökanden innehåller felaktig information utifrån bestämmelserna i PBL, vilket vi ser som en brist.

- ▶ *Vi bedömer att byggnadsnämnden i huvudsak har säkerställt att kontroller och uppföljning av kundnöjdhet sker på ett ändamålsenligt sätt som utvecklar och förbättrar bygglovsverksamheten*

I kommunplan 2021-2024 anges att Tyresöborna ska vara nöjda med de tjänster och den service som kommunen tillhandahåller.

Granskningen visar att byggnadsnämnden följer upp kundnöjdhet på årsbasis genom en NKI-mätning. Vi konstaterar att resultatet av NKI minskat mellan 2019 och 2020 och att resultatet inte uppnår nämndens målsättning. Granskningen visar att långa handläggningstider, sena kompletteringsbrevutskick och bristande kontinuitet bland handläggare identifierats som huvudsakliga orsaker till låga resultat på NKI. Det pågår ett arbete för att komma tillrätta med de brister som identifierats som skälen till låg kundnöjdhet.

4. Bygglovsprocessen

4.1. Processbeskrivning och dokumenterade rutiner

På Tyresö kommuns hemsida finns en beskrivning av bygglovsprocessen. När en ansökan om bygglov inkommer till bygglovsenheten skickas en mottagningsbekaäftelse på inkommen ansökan. Handläggare utses på fördelningsmöten som sker två gånger per vecka. Handläggaren undersöker om ärendet är komplett och begär in kompletterande handlingar om nödvändigt. Ärendet granskas därefter av handläggaren som tar ställning till om det finns behov av att begära in ytterligare synpunkter från sakägare, såsom grannar och myndigheter. Eventuella synpunkter beaktas och sökande underrättas om de synpunkter som inkommit. Handläggaren tar därefter ställning till om bygglov ska beviljas eller om förslag på avslag ska kommuniceras. Beslut om bygglov fattas därefter utifrån delegationsordning och skickas till sökande och andra berörda.

4.2. Delegation

I revisionens granskning av delegation inom bygglov i Tyresö kommun 2021 konstaterades att delegationen gällande bygglov är relativt långtgående. I förvaltningens svar på revisionsrapporten per 30 november 2021 anges att arbete med revidering av delegationsordningen pågår sedan oktober 2021 tillsammans med en översyn och ändring av bygglovstaxan. Förslag till ny delegationsordning och bygglovstaxa förväntas antas under 2022.

4.3. Rutiner och mallar

I dokumentet "rutiner för handläggare" finns anvisningar kring hur ärenden ska behandlas i verksamhetssystemet. Det beskrivs i intervju att flera rutiner inte är kända bland handläggarna då handläggarna är nya i kommunen. Det uppges även att det finns ett eftersatt behov av nya mallar inom enheten.

Inom bygglovsenheten finns mallar för exempelvis utskick av ärendebekaäftelse för inkommen ansökan och kompletteringsbrev. Informationen i mallen för ärendebekaäftelse innehåller de obligatoriska punkter som anges i PBL kopplat till överklagande, tidsfrist och avgiftsreducering. Informationen är dock mycket kortfattad och det framgår inte på ett tydligt sätt vilka omständigheter som medger avgiftsreducering. Det saknas även en mall för utskick av komplettbevis/mottagningsbevis. Av intervju framgår att bygglovsenheten anlitar en konsult som ska arbeta med framtagande av nya mallar för enheten.

4.4. Stickprovsgranskning

Stickprovsgranskningen består av tio bygglovsärenden, varav sex är fattade på delegation och fyra utgörs av nämndbeslut. Urvalet har genomförts genom att välja ut bygglovsärenden utifrån en förteckning över samtliga beslutade ärenden under 2021. I urvalet har syftet varit att åstadkomma en fördelning mellan nämndbeslut och delegationsbeslut, olika typer av bygglov samt beviljade och avslagna beslut. Syftet med stickprovsgranskningen har varit att bedöma hur bygglovsprocessen tillämpas samt om obligatoriska moment utifrån lagstiftningen följs.

4.4.1. Resultat av stickprovsgranskningen

Nedan framkommer en översiktlig beskrivning av resultatet utifrån stickprovsgranskningen:

Kontroller	Resultat utifrån stickprovsgranskning
1. Ärendebekräftelse/mottagningsbevis för inkommen ansökan	10 av 10
2. Ärendebekräftelse innehåller information om tidsfrist, avgiftsreducering och överklagan	10 av 10
3. Kompletteringsbegäran inom tre veckor (när tillämpligt)	0 av 5*
4. Mottagningsbevis utskickat vid komplett ansökan	0 av 10
5. Information om ändrad start för tidsfrist (när tillämpligt)	0 av 8**
6. Beslutsgrunder motiveras ändamålsenligt	10 av 10
7. Beslut om avgift framgår av beslut	10 av 10
8. Redovisning hur avgiften har fastställts framgår av beslut	4 av 10
9. Beslut inom tio veckor från komplett ansökan	4 av 10
10. Korrekt avgiftsreducering (när tillämpligt)	2 av 6
11. Information om hur beslut kan överklagas	10 av 10
12. Delgivning/kungörelse korrekt?	10 av 10

* I fem ärenden har kompletteringsbrev skickats, i samtliga ärenden har kompletteringsbrevet skickats för sent.

** Om tidsfristen ändras ska detta meddelas skriftligen till sökande. Av de tio granskade ärendena har bygglovsenheten i åtta fall gjort bedömningen att tidsfristen ändrats.

4.4.2. Noteringar utifrån stickprovsgranskningen

Genomförda kontroller visar att verksamheten inte uppfyller flera kontrollmoment som har granskats i stickprovsgranskningen. Nedan kommenteras de stickprov där avvikelser identifierats.

Av PBL 9 kap. 22 § framgår att om en bygglovsansökan är ofullständig får nämnden begära av sökanden att avhjälpa bristerna. I 9 kap. 27 § anges att om nämnden inom tre veckor förelagt sökanden att avhjälpa en brist i ansökan räknas tidsfristen från den dag då bristen avhjälpes genom att ansökan kompletterats av sökande. Om nämnden förelägger om komplettering senare än tre veckor från den dag då ansökan kom in till byggnadsnämnden, ändras inte tidsfristen. Tidsfristen för handläggning räknas i sådana fall fortfarande från den dag då ansökan kom in till nämnden. Det vill säga inte från den dag då komplettering inkommit. Genomförda stickprovskontroller visar att begäran om komplettering skickats senare än tre veckor i samtliga av de fem ärenden där komplettering begärts. Vilket innebär att handläggningstiden ska räknas från det datum då ansökan inkom, trots att den inte var komplett.

I Lagen (2009:1079) om tjänster på den inre marknaden 8 §, anges att ett mottagningsbevis ska skickas till sökanden när en fullständig ansökan har kommit in. Mottagningsbeviset (också kallat komplettbevis) ska innehålla information om tidsfristen för beslut och i förekommande fall, följden av att ett beslut inte fattas inom denna tidsfrist. Mottagningsbeviset ska även innehålla information om möjligheterna till rättslig prövning av beslut. Stickprovsgranskningen visar att det i samtliga tio ärenden saknas mottagningsbevis för kompletta handlingar.⁴

Av PBL 9 kap. 27 § framgår att nämnden skriftligen ska informera om tidsfristen för beslut börjar löpa vid en annan tidpunkt än när ansökan kom in till nämnden. Stickprovsgranskningen visar att detta inte har skett i något av de åtta ärenden där det varit tillämpligt.

Enligt PBL 9 kap. 27 § ska byggnadsnämnden handlägga ärenden om lov skyndsamt. Nämnden ska meddela sitt beslut om lov inom tio veckor från den dag ansökan kom in till nämnden, eller den senare dag då ytterligare underlag kom in till nämnden på sökandes eget initiativ. Om den tidsfrist som gäller för handläggningen av ärendet har löpt ut ska byggnadsnämnden reducera avgiften med en femtedel per påbörjad vecka. Utifrån genomförda kontroller konstaterar vi att sex av tio ärenden överstiger den lagstadgade handläggningstiden på tio veckor, endast i två av dessa fall har en avgiftsreducering skett. I fyra ärenden där tidsfristen överskridits har komplettering efterfrågats senare än tre veckor vilket innebär att tidsfristen ska gälla från den dag ansökan inkom. Den oförändrade tidsfristen har inte beaktats i beslut för dessa fyra ärenden, avgiftsreducering har således inte skett i enlighet med PBL och en felaktig avgift har tagits ut av sökanden.

Av PBL 9 kap. 47 § framgår att byggnadsnämnden i sitt beslut om avgift ska redovisa hur avgiften har fastställts. Stickprovsgranskningen visar att det i samtliga ärenden framgår vilken avgift som tagits ut av sökanden. I sju av tio ärenden saknas dock en redovisning av hur avgiften har fastställts i beslutet.

⁴ Ej att förväxlas med mottagningsbevis för inkommen ansökan.

4.5. Vår bedömning

- ▶ *Vår bedömning är att byggnadsnämnden inte säkerställt att plan- och bygglagens krav rörande bygglovsprocessen efterlevs.*

Enligt plan- och bygglagen är nämnden skyldig att fatta beslut i bygglovsärenden inom tio veckor från det att kompletta ansökningshandlingar inkommit. Om den tidsfrist som gäller för ärendet och den aktuella handläggningen har löpt ut ska byggnadsnämnden reducera avgiften med en femtedel per påbörjad vecka. Nämnden ska skriftligen informera sökande om tidsfristen för beslut börjar löpa vid en annan tidpunkt än när ansökan kom in till nämnden. Om en avgift tas ut för bygglovet, ska nämnden i sitt beslut redovisa hur avgiften har fastställts. Av lagen om tjänster på den inre marknaden framgår att en myndighet ska sända ett mottagningsbevis till sökande när en fullständig ansökan har inkommit.

Genomfört stickprov visar att det finns brister i handläggningen av bygglovsärenden utifrån kraven i plan- och bygglagen avseende obligatoriska moment och handläggningstid. Kompletteringsbegäran har inte i något fall skickats ut inom tre veckor så som lagen kräver. Vi noterar särskilt att den lagstadgade handläggningstiden på tio veckor i sex fall överskridits. I fyra av de ärenden där handläggningstiden överskridits har detta inte beaktats i beslut om avgift vilket vi ser som en brist. Vi konstaterar att den mall som finns för ärendebekräftelse vid inkommen ansökan endast innehåller kortfattad information om avgiftsreducering då handläggningstiden överskrids. Även om ärendebekräftelserna i vår bedömning uppfyller grundkraven enligt PBL finns det i vår mening ett behov av att tydliggöra under vilka förutsättningar avgiften för bygglov ska reduceras. Vi noterar vidare att bygglovsenheten inte skickar ut komplettbevis vid fullständig ansökan och att mall för detta saknas. Avsaknad av komplettbevis och brister i redovisningen av hur avgiften fastställs försvårar i vår bedömning möjligheten för sökande att överpröva en felaktig avgiftsreducering.

5. Samlad bedömning

5.1. Bedömning utifrån revisionsfrågorna

Revisionsfrågor	Svar på revisionsfrågorna
<i>Säkerställer nämnden en tillräcklig kompetens för att kunna fullgöra sina uppgifter på ett tillfredställande sätt?</i>	Nej. Vi bedömer att byggnadsnämnden inte säkerställt tillräcklig kompetens utifrån de krav som framgår av plan- och bygglagen. Personalbrist och hög personalomsättning har resulterat i att bygglovsenheten inte klarat av att handlägga bygglovsärenden utifrån krav och tidsfrister som gäller enligt plan- och bygglagen under 2021.
<i>Säkerställer nämnden att intern kvalitetssäkring sker av ärenden innan de beslutas?</i>	Nej. Granskningen visar att bygglovsenheten saknar dokumenterade rutiner för kvalitetssäkring. Genomfört stickprov visar att flera tjänsteskrivelser och meddelanden från bygglovsenheten innehåller felaktig information utifrån PBL. I vår bedömning är den kvalitetssäkring som sker därför inte tillräcklig.
<i>Finns en fungerande kommunikation/ information till allmänheten?</i>	Nej. Genomfört stickprov visar att tjänsteskrivelser från bygglovsenheten till sökanden innehåller felaktig information utifrån bestämmelserna i PBL. Kommunens tjänst för digitala bygglovsansökningar har inte fungerat på ett tillfredställande sätt.
<i>Sker kontroller av och uppföljning av kundnöjdhet på ett ändamålsenligt sätt som utvecklar och förbättrar bygglovsverksamheten?</i>	Ja, i huvudsak. Granskningen visar att byggnadsnämnden följer upp kundnöjdhet på årsbasis genom en NKI-mätning. Resultatet av NKI har försämrats mellan 2019 och 2020 och når inte nämndens målsättning. Det pågår ett arbete för att komma tillrätta med de brister som identifierats som skälen till låg kundnöjdhet.
<i>Säkerställer nämnden att plan- och bygglagens krav rörande bygglovsprocessen efterlevs?</i>	Nej. Genomfört stickprov visar att det finns brister i handläggningen av bygglovsärenden utifrån kraven i PBL avseende obligatoriska moment och handläggningstid. Vi noterar särskilt att den lagstadgade handläggningstiden på tio veckor överskridits i flera ärenden och att avgiftsreducering till sökande i fyra fall inte skett i enlighet med bestämmelserna i PBL. Granskningen visar även att vissa obligatoriska moment så som kompletteringsbegäran inom tre veckor, utskick av mottagningsbevis vid kompletta handlingar, information om ändrad start för tidsfrist, redovisning av hur avgiften för bygglov har fastställts inte efterlevs.

5.2. Slutsats

Vår sammanfattande bedömning utifrån granskningens syfte och grunderna för ansvarsprövning är att byggnadsnämnden **inte** säkerställt en tillräcklig kompetens för att kunna fullgöra sina uppgifter på ett tillfredställande sätt utifrån lagar, regler och mål.

Granskningen visar att nämnden inte efterlever plan- och bygglagens krav avseende obligatoriska moment och handläggningstid. Genomfört stickprov har visat på stora brister i handläggningen av ärenden vilket indikerar att handläggare inte har tillräcklig kännedom om gällande lagstiftning. Vi konstaterar att brister i handläggningen resulterat i felaktig avgiftsreducering i flera ärenden. Det finns i vår mening risk för att fler sökande betalat en felaktig bygglovsavgift under 2021.

Utifrån granskningen lämnar vi följande rekommendationer till **byggnadsnämnden**:

- ▶ Säkerställ att bygglovsenheten har tillräcklig kompetens för att kunna fullgöra sitt uppdrag i enlighet med bestämmelserna i PBL.
- ▶ Utred felaktiga avgiftsreduceringar under 2021 och se över möjligheten att göra återbetalningar.
- ▶ Säkerställ att sökanden ges korrekt information utifrån PBL.
- ▶ Säkerställ en tillräcklig kontroll och kvalitetssäkring i bygglovsprocessen.
- ▶ Tillse att de obligatoriska moment som anges i plan- och bygglagen gällande handläggningstid och bygglovsprocessen efterlevs.

Tyresö den 18 mars 2022

Johan Palmgren
Verksamhetsrevisor
Ernst & Young

Anna Hellqvist
Verksamhetsrevisor
Ernst & Young

Anders More
Certifierad kommunal yrkesrevisor
Kvalitetssäkrare
Ernst & Young

Bilaga 1: Revisionskriterier

Kommunallag (2017:725)

Enligt 6 kap. 6 § kommunallagen har nämnderna ansvar för att var och en inom sitt område se till att verksamheten bedrivs i enlighet med de mål och riktlinjer som fullmäktige har bestämt samt de bestämmelser i lag eller annan författning som gäller för verksamheten. Likaså skall nämnderna se till att den interna kontrollen är tillräcklig och att verksamheten bedrivs på ett i övrigt tillfredställande sätt.

Kommunallagens 2 kap. 3 § reglerar den så kallade likställighetsprincipen, det vill säga att kommuner och landsting ska behandla sina medlemmar lika, om det inte finns sakliga skäl för något annat.

Plan- och bygglag (2010:900)

Den 2 maj 2011 trädde den nya plan- och bygglagen (2010:900) i kraft. Bestämmelserna i plan- och bygglagen (PBL) syftar till att, med hänsyn till den enskilda människans frihet, främja en samhällsutveckling med jämlika och goda sociala levnadsförhållanden och en god och långsiktigt hållbar livsmiljö.

I 9 kap. PBL regleras bestämmelser för hur kommunen ska hantera bygglov. Bygglov är ett skriftligt tillstånd som krävs för att få uppföra nya byggnader och anläggningar, göra tillbyggnader eller för att helt eller delvis ändra användningen av en byggnad. I lagstiftningen anges vad ansökan ska innehålla, förutsättningarna för bygglov samt regler för handläggningen.

Ansökningar om bygglov ska enligt 9 kap. 20 § prövas av kommunens byggnadsnämnd i enlighet med lagbestämmelserna. En ansökan om lov eller förhandsbesked ska vara skriftlig och innehålla de ritningar, beskrivningar och andra uppgifter som behövs för prövningen.

9 kap. 30 § reglerar förutsättningar för bygglov. Här framgår bland annat att bygglov ska ges för en åtgärd inom ett område med detaljplan, om åtgärden överensstämmer med detaljplanen, eller avviker från detaljplanen men avvikelsen har godtagits vid en tidigare bygglovsprövning enligt vissa förutsättningar. Av 31 § framgår under vilka förutsättningar bygglov ska ges för en åtgärd utanför ett område med detaljplan.

Enligt 9 kap. 27 § ska lov eller förhandsbesked avgöras inom tio veckor från den dag då ansökan kom in till nämnden eller den senare dag då ytterligare underlag kom in till nämnden från sökanden på dennes initiativ. Om den tidsfrist som gäller för ärendet och den aktuella handläggningen har löpt ut ska byggnadsnämnden reducera avgiften med en femtedel per påbörjad vecka. Av 9 kap. 22 § framgår att om ansökan är ofullständig får nämnden förelägga sökanden att avhjälpa bristerna. 9 kap. 27 § anger att om nämnden inom tre veckor förelagt sökanden att avhjälpa en brist i ansökan räknas tidsfristen från den dag då bristen avhjälpes.

Nämnden ska enligt 9 kap. 27 § skicka ett mottagningsbevis till sökanden när ansökan mottagits med information om tidsfrister, att avgiften som nämnden får ta ut reduceras om tidsfristen för beslut överskrids samt möjligheter till överklagan. Skriftlig information ska lämnas till sökanden om tidsfristen för beslut börjar löpa vid en annan tidpunkt än när ansökan kom in till nämnden eller om tidsfristen skulle förlängas. Byggnadsnämnden får därefter förlänga handläggningstiden en gång med högst tio veckor om det är nödvändigt på grund av handläggningen eller utredningen i ärendet.

Enligt 9 kap. 41§ ska ett beslut om lov eller förhandsbesked, tillsammans med en uppgift om vad den som vill överklaga beslutet måste göra, delges sökanden och annan part samt dem som har lämnat synpunkter i ärendet som inte har blivit tillgodosedda.

Av PBL 9 kap. 47 § framgår att byggnadsnämnden i sitt beslut om avgift ska redovisa hur avgiften har fastställts.

Av PBL 12 kap. 2 § framgår att byggnadsnämnden ska lämna råd och upplysningar i frågor som rör nämndens verksamhet.

Av PBL 12 kap. 7 § framgår byggnadsnämnden ska ha minst en person med arkitektutbildning till sin hjälp och i övrigt ha tillgång till personal i den omfattning och med den särskilda kompetens som behövs för att nämnden ska kunna fullgöra sina uppgifter på ett tillfredsställande sätt.

Förvaltningslag (2017:900)

Handläggning

I förvaltningslagen framgår krav på förvaltningsmyndigheternas handläggning av ärenden. Bestämmelserna i 9–18 §§ reglerar allmänna krav på handläggning av ärenden. Av 9 § framgår att ett ärende ska handläggas så enkelt, snabbt och kostnadseffektivt som möjligt utan att rättssäkerheten eftersätts. Avvikande regler i annan lag, till exempel PBL, tar emellertid över förvaltningslagens bestämmelser.

Motivering av beslut

Av 32 § framgår Ett beslut som kan antas påverka någons situation på ett inte obetydligt sätt ska innehålla en klagande motivering, om det inte är uppenbart obehövligt. En sådan motivering ska innehålla uppgifter om vilka föreskrifter som har tillämpats och vilka omständigheter som har varit avgörande för myndighetens ställningstagande.

Ett grundläggande krav på motiveringen är att den ska innehålla de rättsregler som ligger till grund för beslutet (jfr JO-beslut 2003-11-26, dnr 2797-2002, jfr JO-protokoll 1999-04-22, dnr 849-1999).

Jäv

Av 16–18 §§ framgår olika grunder för jäv och att den som är jävig inte får handlägga ärenden.

Underrättelse om innehållet i beslut och hur ett överklagande går till

Av 33 § framgår att en myndighet som meddelar ett beslut i ett ärende ska så snart som möjligt underrätta den som är part om det fullständiga innehållet i beslutet, om det inte är uppenbart obehövligt.

Om beslutet går parten emot och kan överklagas, skall han eller hon underrättas om hur det går till. Myndigheten bestämmer hur underrättelsen ska ske. En underrättelse ska dock alltid vara skriftlig om en part begär det.

Lag (2009:1079) om tjänster på den inre marknaden

Av 8 § framgår att Behörig myndighet ska sända ett mottagningsbevis till sökanden när en fullständig ansökan har kommit in. Mottagningsbeviset ska innehålla information om:

1. tidsfrist som avses i 7 § och, i förekommande fall, följden av att ett beslut inte fattas inom denna tidsfrist.
2. möjligheterna till rättslig prövning av beslut.

Reglemente för byggnadsnämnden

Utöver vad som föreskrivs i kommunallagen och det gemensamma reglementet för nämnder i Tyresö kommun gäller bestämmelserna i detta reglemente.

Nämndens uppdrag innefattar alla uppgifter som enligt lag eller annan författning ankommer på byggnadsnämnd. Nämnden är huvudman och/eller myndighet inom nedan angivna ansvarsområden och ansvarar för att fullgöra de uppgifter som följer av vid varje tid gällande lagstiftning eller annan författning inom ansvarsområdet. Byggnadsnämnden fullgör kommunens uppgifter inom bland annat följande områden:

- Plan- och byggnadsväsende enligt plan- och bygglagen som inte enligt fullmäktiges beslut leds och samordnas av kommunstyrelsen. Vidare har nämnden insyn i byggnadsverksamheten enligt plan- och bygglagen.
- Utöva tillsyn enligt förordningen om kontroll av hissar och vissa andra motordrivna anordningar i byggnadsverk.

Kommunplan 2021–2024

I Tyresö kommuns kommunplan för 2021–2024 beskrivs de kommunövergripande mål som ska uppnås.

- ▶ Motiverade medarbetare hos Sveriges bästa offentliga arbetsgivare
- ▶ Kvalitetsförbättringar skapar vi tillsammans, hela tiden
- ▶ Tyresö kommun levererar bra välfärdstjänster som skapar goda livsvillkor
- ▶ Hållbar ekonomi – kostnadseffektiv, balanserad och cirkulär

Kommunplanen är utgångspunkten för hela måldelningskedjan. I den fastställs vikten av att Tyresöbornas delaktighet och tillgång till relevant information prioriteras samt att behovet av tillförlitlig kommunal service tillgodoses.

I kommunplanen anges att rådgivning till allmänheten är en viktig del av bygglovsverksamheten. För att skapa en tillgänglig och förenklad bygglovsprocess för invånarna ska kommunen 2021 utöka rådgivningen enligt planen. Syftet är att höja kvaliteten på ansökningarna vilket kommer minska arbetsbördan för kommunens tjänstemän men också korta ledtiderna för de som ansöker om att få bygglov.

Bilaga 2: Källförteckning

Intervjuer

Följande funktioner har intervjuats:

- ▶ Intervju med avdelningschef, 2022-01-17
- ▶ Intervju med bygglovschef, 2022-02-01
- ▶ Gruppintervju med bygglovshandläggare, koordinator och bygglovsinspektör, 2022-02-01

Dokumentförteckning

- ▶ Reglemente för byggnadsnämnden, 2019
- ▶ Tyresö kommun kommunplan, 2021–2024
- ▶ Verksamhetsberättelse byggnadsnämnden, 2021
- ▶ Handlingsplan för en effektivare bygglovsprocess, 2021
- ▶ Nämnd- och förvaltningsplan, 2021
- ▶ Årsredovisning, 2020
- ▶ Månadsrapporter och delårsrapporter, 2021
- ▶ Förteckning över bygglovsärenden
- ▶ Delegationsordning för byggnadsnämnden, 2021
- ▶ Budget, 2021
- ▶ Statistik avseende personalomsättning inom bygglovsenheten, 2019–2021
- ▶ Mall för tjänsteskrivelser: bekräftelse på mottagen ansökan, föreliggande om komplettering, delegationsbeslut med startbesked, delegationsbeslut – avvisning, avskrivning, ärendet avslutas.
- ▶ Revisionsrapport – Granskning av byggnadsnämndens delegationsordning, 2021
- ▶ Byggnadsnämndens protokoll, 2021
- ▶ Rutiner för handläggare, 2021

Stickprovsgranskning

I stickprovet har tio bygglovsärenden valts ut utifrån en förteckning över samtliga 223 beslutade bygglovsärenden under 2021.

Urvalet av bygglovsärenden har baserats på följande parametrar:

- ▶ Beslutsdatum i ärenden
- ▶ Avslag/beviljat
- ▶ Delegationsbesluts/nämndbeslut
- ▶ Typ av ärende

Följande ärenden har kontrollerats:

- ▶ BNS-2021-10
- ▶ BNS-2021-81

- ▶ BNS-2021-183
- ▶ BNS-2021-272
- ▶ BNS-2021-71
- ▶ BNS-2021-335
- ▶ BNS-2021-254
- ▶ BNS-2021-574
- ▶ BNS-2021-514
- ▶ BNS-2021-464

I stickprovet har följande kontrollmoment genomförts för samtliga ärenden:

- ▶ Vilket datum inkom ansökan?
- ▶ Har bekräftelse på inkommen ansökan skickats?
- ▶ Innehöll bekräftelsen information om tidsfrist, avgiftsreducering och överklagan?
- ▶ Har komplettering vid ofullständig ansökan efterfrågats?
- ▶ Vilket datum har kompletteringsbrev skickats?
- ▶ Har kompletteringar efterfrågats inom tre veckor från inkommen ansökan?
- ▶ Vilket datum inkom komplettering från sökande?
- ▶ Har mottagningsbevis för kompletta handlingar skickats?
- ▶ Har skriftlig information skickats om tidsfristen börjat löpa vid annan tid än när ansökan inkom eller om tidsfristen förlängts?
- ▶ Framgår beslutsgrunder (motivering av beslut och hänvisning till lagrum)?
- ▶ Framgår beslut om avgift eller hänvisning till bilaga med redovisning av avgift i beslutet?
- ▶ Framgår det i beslutet hur avgiften har fastställts?
- ▶ Vilket datum togs beslut om bygglov?
- ▶ Överstiger handläggningstiden tio veckor från att tidsfristen börjat löpa?
- ▶ Har avgiftsreducering skett i enlighet med 1/5 per påbörjad vecka från det datum tidsfristen löpt ut?
- ▶ Framgår det hur beslutet kan överklagas?
- ▶ Har beslutet kungjorts genom ett meddelande i Post- och Inrikes Tidningar?