

---

*Revisionsrapport*  
***Bygglövsverksamheten***  
*Uppföljning av tidigare granskning*

***Botkyrka kommun***

---

September 2011  
Jan-Olov Larsén



---

# ***Innehållsförteckning***

1	Sammanfattning	1
2	Inledning	2
3	Rekommendationer	2
4	Uppföljning	3
4.1	Allmänt	3
4.2	Punktvis redovisning av revisorernas rekommendationer	3
4.2.1	Vidta åtgärder för att komma tillrätta med eftersläpningar	3
4.2.2	Kartläggning av behovet av administrativt stöd	5
4.2.3	Behovet av receptionsfunktion och formerna för telefon- och besökstider	6
4.2.4	Permanent ledningsfunktion med ordinarie befattningshavare	6
4.2.5	Inventera och systematisera behoven av utbildning och utveckling	7
4.2.6	Servicegaranti	7
4.2.7	Särredovisning av bygglovsverksamhetens ekonomi	8

---

# 1 Sammanfattning

Sammanfattningsvis kan vi konstatera att ett omfattande och ambitiöst utvecklingsarbete inom bygglovsverksamheten pågår, vilket är positivt.

Bygglovgruppen har fått en permanent chef som bedöms ha skapat ett förtroendefullt samarbetsklimat inom gruppen. Den nya chefen tillträdde befattningen i maj 2011.

Åtgärder har vidtagits för att komma tillrätta med ärenden rörande olovlig byggnation och eftersläpningar i expediering och fakturering av ärenden.

En inventering pågår för att klargöra vilka åtgärder som måste vidtagas för att höja kompetensnivån inom gruppen samt för att bestämma vilket resursbehov den nya lagstiftningen kräver för att på sikt få en rättssäker, likvärdig och effektiv bygglovhantering inom ramen för den nya plan- och bygglagen.

Samtliga intervjuer påpekar behovet av ytterligare kompetenshöjning inom bygglovgruppen för att tillmötesgå allmänhetens önskemål av handläggning av ärenden inom ramen för gällande lagstiftning. En hög kompetensnivå är en viktig del i relationen till nämnden för att skapa ett förtroendefullt samarbete genom en ömsesidig dialog.

Åtgärder har vidtagits för att förbättra tillgängligheten och bemötandet gentemot allmänheten. Detta har skett genom samarbete med kontaktcentrum, ändrade telefontider och genom att ha "öppet hus" en gång i veckan.

Enhetens arkivfunktion behöver bli föremål för aktualisering.

Bygglovsverksamheten särredovisas från och med 2011.

Det är inte tillfredställande att den nya lagstiftningens intentioner kring handläggningstider *inte* uppnås idag.

Det pågående utvecklingsarbetet måste avslutningsvis följas och stödjas av nämnd- och förvaltningsledning. Behovet av utökade resurser för att på sikt leva upp till lagstiftningens intentioner måste prioriteras för att tillhandahålla allmänheten en rättssäker, likvärdig och effektiv bygglovhantering.

---

## **2 Inledning**

De förtroendevalda revisorerna har beslutat att genomföra en uppföljning av granskningen av bygglovsverksamheten. Verksamheten granskades våren 2010. Granskningen redovisades i revisionsrapport Bygglovsverksamheten, daterad 2010-03-31. Syftet med uppföljningen är att få en bild i vilken utsträckning revisorernas rekommendationer har åtgärdats.

Uppföljningen har genomfört genom dokumentstudier och genom intervjuer. Följande personer har intervjuats:

- Peter Nyberg, samhällsbyggnadsnämndens ordförande
- Mikael Nyberg, tf. samhällsbyggnadschef, administrativ chef
- Christina Lood, tf chef stadsbyggnadsenheten
- Ann-Sofie Hobro, gruppchef byggnadslov
- Elisabet Runesten, handläggande arkitekt
- Tord Berglund, byggnadsinspektör

## **3 Rekommendationer**

Granskningen som genomfördes våren 2010 redovisades i rapport 2010-03-31 lämnade följande rekommendationer:

1. Vidta åtgärder för att komma tillrätta med eftersläpningar vad gäller registrering och expediering av ärenden. Balanslistor måste upprättas för att avläsa om/när eftersläpning uppstår.
2. Genomför en bred kartläggning och diskussion inom hela enheten kring behovet av administrativt stöd.
3. Diskutera behovet av receptionsfunktion samt omfattningen och formerna för telefon- och besökstider.
4. Tillsätt plan- och bygglovsenhetens ledningsfunktion med permanent/ordinarie befattningshavare för att skapa kontinuitet och långsiktighet i enhetens agerande. Arbetet med att rekrytera en enhetschef behöver inledas omgående och personalen bör garanteras insyn i rekryteringsarbetet.
5. Inventera och systematisera behoven av utbildning och utveckling för att långsiktigt tillgodose kompetensen inom verksamhetsområdet. Vi förordar en utbildnings- och utvecklingsplan som är uppbyggd i tre nivåer, en generell nivå som tillgodoser kompetensnivån enligt den grundläggande lagstiftningen för verksamhetsområdet (berör samtliga), en specifik nivå som tillgodoser kompetensnivån inom vissa specifika områden (som inte berör alla handläggarna) och en tredje, mer personlig nivå, som berör kompetensnivån för varje enskild individ.

6. Lyft fram och tydliggör gällande servicegaranti kring handläggningstider inom bygglovsgruppen.
7. Särredovisa ekonomin kring bygglovsverksamheten, så att verksamhetens kostnadssida kan bedömas mot de intäkter som taxan för bygglov ger. Bedömningar kring kostnadstäckningsgrad behöver göras mot bakgrund av bl.a. självkostnadsprincipen i kommunallagen.

## **4 Uppföljning**

### **4.1 Allmänt**

Samhällsbyggnadsnämnden beslutade 2010-06-23 om ett svar på revisorernas granskning av bygglovsverksamheten, utifrån en tjänsteskrivelse från samhällsbyggnadsförvaltningen, daterad 2010-05-28. Samhällsbyggnadsnämnden har även erhållit en uppföljning av avlämnats svar, utifrån en tjänsteskrivelse från samhällsbyggnadsförvaltningen, daterad 2011-06-07.

I nedanstående redovisning kommenteras under varje punkt *dels* förvaltningens svar enligt ovanstående skrivelse, *dels* de synpunkter som framkommit vid intervjuerna vid uppföljningens genomförande samt vår bedömning.

### **4.2 Punktvis redovisning av revisorernas rekommendationer**

#### **4.2.1 Vidta åtgärder för att komma tillrätta med eftersläpningar**

*Förvaltningen svarar* under denna punkt att det sker en kartläggning av bygglovsprocessen inom ramen för Lean. Kartläggningen syftar till att skapa en effektiv process genom att minska ledtider. Fokus är att synliggöra takten i ärendehantering och att stämma av ärendebalansen veckovis och dagligen.

Rekrytering har genomförts och pågår (av chef för byggnadslovsgruppen och extra insatser, underteknads kommentar) för att bli av med eftersläpningar och skapa en långsiktig balans i ärendehantering. I nuläget ser vi att tillgängliga resurser inte räcker till för att klara både inkommande ärenden och eftersläpningar som finns. För att lösa detta kommer vi att arbeta med kortsiktiga lösningar, samtidigt som vi tittar på långsiktiga lösningar inom ramen för Lean-arbetet.

*Av intervjuerna framgår* att den nya ledningen för bygglovgruppen (se punkt 4.2.4) har vidtagit följande åtgärder:

- Samtliga ärenden som rör olovlig byggnation, ca 140 ärenden, har lyfts av från handläggarna i syfte att skapa förutsättningar för dessa att koncentrera sig på den ordinarie ärendehantering.
- För att hantera ärendena kring olovlig byggnation har juristkompetens med kunskaper kring Plan- och bygglagen köpts in. Den inköpta kompetensen ska dels handlägga ärendena kring olovlig byggnation och dels utbilda

handläggarna så att dessa kan hantera dessa ärenden inom ramen för den ordinarie handläggningen.

- Ett omfattande utredningsarbete med att bedöma de långsiktiga resursbehoven pågår. Detta arbete bedrivs dels inom ramen för den processkartläggning som pågår men också genom utvecklingssamtal med handläggarna för att kartlägga behoven av kompetensutveckling och andra arbetsförutsättningar.

Av intervjuerna framgår vidare att den nya Plan- och bygglagen som trädde i kraft 2011-05-02 kommer att kräva utökade resurser både vad gäller handläggare som administrativt stöd.

I granskningen våren 2010 redovisades följande statistik över verksamhetsvolym för perioden 2007-2009. Denna har kompletterats med siffror för 2010 enligt nedan.

Följande antal bygglov/beslut har hanterats:

	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b> (15/8)
Antal beslut	854	782	722	759	261
Genomsnitt beslut per månad	71	65	60	63	42
Inkomna ärenden	1084	931	904	936	527
Genomsnitt inkomna per månad	90	78	84	78	62

Åldern på kvarstående ärenden vid respektive avstämningsdag är följande:

	<b>2009 dec</b>	<b>2011 (15/8)</b>
2003	1	0
2004	8	3
2005	11	7
2006	16	15
2007	34	26
2008	65	43
2009	330	59
2010	-	120
2011	-	277
Summa	465	550

Av ärendebalansen om ca 550 ärenden utgör ca 150 olovlig åtgärd, ostädad tomt, anmälan om olovlig byggnation etc. Enligt uppgift beror eftersläpningen under sommaren bland annat på den nya PBL-lagstiftningen som började gälla 2011-05-02. Vidare har mycket tid gått åt till hantering av ärenden som avser olovlig åtgärd.

När det gäller bygglovgruppens organisation är den oförändrad jämförd med tidpunkten för granskningen våren 2010. Det innebär 7 handläggare och 1,5 bygglovassistent fr o m juni 2011 och en person som handhar arkivfrågor, statistik och övriga administrationsfrågor.

## *Bedömning*

Syftet med verksamheten är att på bästa sätt tillgodose allmänhetens önskemål med handläggning av byggnadslov inom ramen för gällande lagstiftning. Eftersläpningar i handläggningen av ärenden är inte tillfredställande. Kartläggningen av de framtida resursbehoven med anledning av den nya Plan- och bygglagen är en prioriterad uppgift. Arbetet måste stödjas och prioriteras av förvaltningsledningen.

Situationen med ej behandlade ärenden avseende olovligt byggande är inte tillfredställande. Förslagna åtgärder för att komma tillrätta med problemet måste prioriteras och stödjas. Det är vidare väsentligt att resurser finns så att problemet med obehandlade ärenden med otillåten byggnation inte uppstår på nytt. Det är även av andra skäl väsentligt att dessa ärenden behandlas och att framtida ärenden hanteras snabbt och korrekt för att upprätthålla allmänhetens respekt för plan- och bygglagen.

### *4.2.2 Kartläggning av behovet av administrativt stöd*

*Förvaltningen svarar* under denna punkt att kartläggningen av bygglovprocessen även omfattar behovet av administrativt stöd. Inom det administrativa stödet har vi förstärkt med tillfälliga resurser och det pågår även ett arbete inom förvaltningen att se över alla administrativa resurser för att optimera arbetssättet.

*Av intervjuerna framgår* att den nya ledningen för bygglovgruppen vidtagit följande åtgärd:

- När det gäller expediering och fakturering har dessa eftersläpningar i stort klarats av genom att en tillfällig resurs om 1½ assistent satts in och blir kvar året ut.

När det gäller enhetens arkivfunktion gjordes följande skrivning i granskningen våren 2010.

*"När det gäller arkivet beskrivs det som tillfredställande fungerande och med god ordning, men sårbart genom att personen som ansvarar för arkivet varit pensionär i många år".*

Situationen är oförändrad. Arkivfrågan kommer att delvis aktualiseras genom att ett nytt ärendehanteringssystem är på väg att införas.

## *Bedömning*

Syftet med verksamheten är att på bästa sätt tillgodose allmänhetens önskemål med byggnadslov inom ramen för gällande lagstiftning. Tidigare eftersläpningar i expediering och fakturering av ärenden var inte tillfredställande. Det är därför positivt att åtgärder vidtagits för att komma till rätta med eftersläpningarna. Kartläggningen av de framtida resursbehoven är en prioriterad uppgift. Arbetet måste stödjas och prioriteras av förvaltningsledningen.

Det är vidare positivt att en förvaltningsövergripande kartläggning av de administrativa resurserna genomförs.

Enhetens arkivfunktion behöver dock bli föremål för aktualisering.

### *4.2.3 Behovet av receptionsfunktion och formerna för telefon- och besökstider*

*Förvaltningen svarar* under denna punkt att ett samarbete med kommunens kontaktcentrum har genomförts i syfte att ändra formerna för telefontider. Förändringarna har bl.a. inneburit en ökad bemanning under telefontiderna, vilket gett ett positivt resultat.

Bygglovgruppen har öppet hus en gång i veckan för att öka tillgängligheten. En översyn av formerna för att ytterligare öka tillgängligheten pågår vilket bland annat ska göras genom en kundenkät för att få underlag för att förbättra tillgängligheten.

#### *Bedömning*

Det är positivt att åtgärder har vidtagits för att öka tillgängligheten. Uppgiften att hantera tillgänglighets- och bemötandefrågor är central för en tillståndsgivande verksamhet. Myndighetsutövning enligt en starkt reglerad lagstiftning i kombination med allmänhetens önskemål om förändringar i och på sin fastighet ställer krav på arenor för rådgivning och diskussion.

### *4.2.4 Permanent ledningsfunktion med ordinarie befattningshavare*

*Förvaltningen svarar* på denna punkt att en ny enhet i form av mark- och exploatering, plan- och bygglov startade 2010-06-01 med en tillsatt enhetschef. Under året har tre gruppchefer och en utvecklingsledare rekryterats.

*Av intervjuerna framgår* att en organisationsförändring har genomförts och en ny enhet inom samhällsbyggnadsförvaltningen skapats genom en ihopslagning av den tidigare mark- och exploateringsenheten med plan- och bygglovsenheten. Den nya enheten benämns stadsbyggnadsenheten och består således av tre grupper; mark- och exploatering, bygglov samt plan.

Organisationsförändringen innebär att en ny chefsnivå införts samt att tre nya gruppchefer rekryterats.

För stadsbyggnadsenheten finns idag en tillförordnad chef under den ordinarie befattningshavarens föräldraledighet.

En gruppchef för bygglov har rekryterats och tillsattes 2011-05-24.

#### *Bedömning*

Det är positivt att en tydlig ledningsfunktion skapats för bygglovgruppen. Gruppchefen för bygglov har startat ett omfattande kartläggnings- och förändringsarbete. Det är viktigt att förändringsarbetet följs och stötts av förvaltningsledningen och den förvaltningscentrala administrationen. Det är vidare viktigt att resurser ställs till förfogande för att komma tillrätta med eftersläpningar och för att uppnå en långsiktig ärendebalans med beaktande av den nya lagstiftningens krav.

Den nya gruppchefen bedöms ha skapat ett förtroendefullt samarbete och positivt arbetsklimat med personalen inom bygglovgruppen.



## 4.2.5 Inventera och systematisera behoven av utbildning och utveckling

*Förvaltningen svarar* att inom ramen för lean-arbetet har ämnesområdena inventerats. Det fortsatta arbetet med att ta fram kompetensmatriser och kompetensutvecklingsplaner kommer att utformas med hjälp av de nya gruppcheferna. Under året har bygglov fokuserat på att höja kompetensen inom den nya plan- och bygglagen, både genom externa utbildningar och interna seminarier. Kompetenshöjningen inom den nya lagstiftningen kommer att fortgå under resten av året.

*Av intervjuerna framgår* att inventeringen och kartläggningen av utbildningsbehovet enligt ovan även görs genom att chefen för bygglovgruppen genomför djupintervjuer med respektive befattningshavare. Utvecklingsamtalen ska på det individuella planet ge en tydlig bild av utvecklings- och utbildningsbehovet.

Flera av intervjupersonerna framhåller vikten av en höjd kompetensnivå inom gruppen för att på sikt tillgodose allmänhetens önskemål så långt som möjligt inom ramen för gällande lagstiftning. Vidare utgör kompetensfrågorna nyckeln till ett förtroendefullt samarbete mellan nämnd och förvaltning.

I rapporten från granskningen våren 2010 framgår *”Det har framkommit att nämndens beslutsunderlag är av varierande kvalitet. En förutsättning för att nämnden med trygghet ska kunna agera inom ramen för gällande lagstiftning är att beslutsunderlag i form av utredningar och tjänsteutlåtanden är faktamässigt uttömmande. Utöver gällande lagstiftning är det väsentligt att rättspraxis inom området följs och utvärderas.”*

Inom ramen för kompetensfrågorna har behovet av gestaltningskompetens lyfts fram. Stadsarkitektfrågan har varit aktualiserad i tidigare utredningar kring organisation och verksamhetsinriktning.

### *Bedömning*

Pågående åtgärder för att höja kompetensnivån i gruppen som helhet och individuellt är tillfredställande och prioriterad. Av intervjuerna framgår att höjd kompetensnivå är den enskilt viktigast åtgärden för att på sikt nå en hållbar balans och utveckling av verksamheten.

## 4.2.6 Servicegaranti

*Förvaltningen svarar* att servicegarantierna är borttagna i ettårsplanen 2011. Det finns däremot mål för handläggningstider, dels i nya lagstiftningen och dels i nya ettårsplanen för 2011. I lean-arbetet har vi i första läget utformat en process för att klara de lagstadgade målen. I det långsiktiga arbetet kommer vi att arbeta vidare för att nå målen i ettårsplanen.

*Av intervjuerna framgår* att den nya plan- och bygglagens krav på handläggning av ärenden inom 10 veckor från det datum den fullständiga ansökningskom till kommunen inte uppnås idag.

---

### *Bedömning*

Det är inte tillfredställande att lagstiftningens intentioner kring handläggningstider inte uppnås idag.

#### *4.2.7 Särredovisning av bygglovsverksamhetens ekonomi*

*Förvaltningen svarar* att ekonomin för bygglovsverksamheten är särredovisad från och med budget 2011. I projektet att ta fram en ny taxa kommer en viktig del vara att den utformas i syfte att bygglovsverksamheten ska var självfinansierad i de områden där det är möjligt.

### *Bedömning*

Särredovisning av bygglovsverksamheten sker numera på ett tillfredsställande sätt.

2011-09-21

***Jan-Olov Larsen***

---

*Projektledare*

***Jan Nilsson***

---

*Uppdragsledare*