



Bygglöshantering

Krokoms kommun

Revisionsrapport

Datum 2011-03-09

Maj-Britt Åkerström
Certifierad kommunal revisor



Innehållsförteckning

1	SAMMANFATTNING MED REVISIONELL BEÖDMNING	3
2	INLEDNING	4
2.1	BAKGRUND OCH REVISIONSKRITERIER	4
2.2	METOD OCH AVGRÄNSNING.....	4
3	GRANSKNINGSRESULTAT	5
3.1	SERVICE TILL BYGGLOVSSÖKANDEN	5
3.2	ÄRENDEN OCH HANDLÄGGNINGSTIDER	5
3.3	INFORMATION OM KRAV PÅ BYGGANMÄLAN FÖR KAMINER.....	7
3.4	KUNDNÖJDHET	7
3.5	UTVECKLING AV HANDLÄGGNINGSRUTINER	7

1 Sammanfattning med revisionell bedömning

Korta handläggningstider och en bra service till bygglovssökande är viktiga för kommunen. För att kunna utveckla verksamheten är det också viktigt för kommunen att veta hur bygglovssökande uppfattar kommunens bygglovshantering.

Revisorerna har, efter genomförd väsentlighets- och riskanalys, beslutat att genomföra en granskning av kommunens bygglovshantering. Granskad nämnd är bygg- och miljönämnden.

Vår sammanfattande bedömning efter genomförd granskning är att bygg- och miljönämndens bygglovshantering är tillfredsställande effektiv. Vi lämnar vissa förslag för att ytterligare stärka effektiviteten.

Vi grundar vårt ställningstagande på följande:

- Servicen till bygglovssökanden är god, handläggarna är tillgängliga och nämnden har inriktning att vara serviceinriktad. Information om krav på bygglov och bygganmälningar samt ansökningsblanketter finns tillgängliga på kommunens hemsida.
- Genom effektivare rutiner och utökat antal handläggare har handläggningstider för bygglov och bygganmälningar blivit kortare. I dag bedöms att det inte finns någon kö.
- Långa handläggningstider förklaras bl a av byten av handläggare och att ansökningshandlingar inte varit kompletta.
- En utvecklad delegationsordning möjliggör snabbare beslut än när ärendena måste beslutas av nämnden.
- Möjligheter till uppföljning av handläggningstider bedöms bli bättre med nytt verksamhetsstöd som håller på att införas.
- Bygg- och miljöavdelningen har annonserat i ”Krokom idag” att bygganmälan krävs för installation och byte av kaminer. Information finns även på kommunens hemsida.
- Någon kundnöjdhetsmätning har inte skett.

Förslag till utveckling:

- Ytterligare utveckling av information om verksamheten kan göras på kommunens hemsida, t ex att tydligt lyfta fram och informera om punkter där brister i ansökningshandlingar/anmälningar är vanliga.
- Vi rekommenderar att uppföljning av handläggningstider sker regelbundet.
- Vi rekommenderar att nämnden regelbundet (vartannat/vart tredje år) genomför någon form av nöjdkundundersökning.
- Bygg- och miljöavdelningen bör rekommendera alla kaminförsäljare i kommunen att vid försäljning av kamin informera köparna om kravet på bygganmälan och att tillhandahålla blankett för bygganmälan.



2 Inledning

2.1 Bakgrund och revisionskriterier

Korta handläggningstider och en bra service till bygglovssökande är viktiga för kommunen. För att kunna utveckla verksamheten är det också viktigt för kommunen att veta hur bygglovssökande uppfattar kommunens bygglovshantering.

Revisorerna har, efter genomförd väsentlighets- och riskanalys, beslutat att genomföra en granskning av kommunens bygglovshantering.

Granskad nämnd är bygg- och miljönämnden.

Revisionsfrågan är:

- Är kommunens bygglovshantering effektiv?

Följande granskningsmål är aktuella:

- Handläggningstider för delegationsbeslut respektive nämndsbeslut?
- Orsaker till ev långa handläggningstider?
- Service till bygglovssökanden
- Mäts kundnöjdhet? Resultat?
- Information om krav på bygganmälan för kaminer?

2.2 Metod och avgränsning

Granskningen har genomförts genom en kortare intervju med bygg- och miljöchefen samt med en översiktlig genomgång av 2010 års delegations- och nämndsbeslut.

En granskning av handläggningstider har skett av bygglovsärenden som beslutats under 2010. Ett urval av ärenden avseende nybyggnad av enbostadshus och fritidshus har granskats (samtliga nämndsbeslut och 11 delegationsbeslut).

3 Granskningsresultat

3.1 Service till bygglovssökanden

På kommunens hemsida finns information om bland annat viktiga frågor vad gäller bygglov och bygglovsprövningsamt krav på bygglov och bygganmälan. Där finns även information om kontaktpersoner, ansöknings-/anmälningsblankett och anvisningar för att fylla i bygglovsansökan, bygganmälan och rivningsanmälan. Bygg- och miljöavdelningen tar emot telefonsamtal hela dagarna (telefoniderna avskaffade). Besökare har möjlighet att träffa handläggarna kontinuerligt, även utan att ha bokad tid innan. Handläggarna svarar även på frågor som kommer via e-post.

För närvarande planeras för utskick av ärendebekräftelse för alla inkommande ärenden. Förvaltningschefen kommer att delta i möte med företagarförening (på Wången) för att beskriva kommunens handläggning av bygglovsärenden m.m.

3.2 Ärenden och handläggningstider

Av kommunens årsredovisningar framgår följande statistik avseende bygglov:

	2007	2008	2009	2010
Inkomna ärenden	844	763	773	719
Totalt handlagda beslut				674
Handlagda delegationsbeslut avseende				
- nybyggda enbostadshus	47	54	39	44
- nybyggda fritidshus	14	22	11	14
Handlagda ärenden bygganmälan	118	42	106	154
- varav nybyggnad enbostadshus och fritidshus	39	30	77	52
Handlagda förhandsbesked	35	20	12	22
- varav nämnden beviljat	30	16	12	21
- varav nämnden avslagit	5	4	0	1
Handlagda strandskyddsärenden	30	29	20	21
- varav nämnden beviljat	26	26	20	20
- varav nämnden avslagit	4	3	0	1
Beslut om olovligt byggande	1	1	3	12

Utöver ovan specificerande ärendegrupper handläggs rivningsanmälningar, rivningslov, tillstånd, trafikärenden, bygglov/bygganmälan och lovärenden.

Genomgångar av inkomna ärenden sker en gång i veckan och ärendena fördelas mellan handläggarna. Under 2010 har nya ärenden kommit in till bygg- och miljö på ett jämnare sätt än tidigare.

Bygg- och miljöavdelningen har inte gjort någon egen kontroll av handläggningstider då tillämpat ärendehanteringssystem (Winbär) inte möjliggjort detta. Ett nytt ärendehanteringssystem håller på att införas som troligen kommer att göra det möjligt att ta ut uppgifter om handläggningstider. Bygg- och miljöchefen bedömer dock att handläggningstiderna minskat avsevärt på senare tid. I dag finns i princip ingen kö avseende bygglovsärenden.

Generella orsaker till längre handläggningstider uppges bland annat vara att ansökningar inte är kompletta. Under 2010 har ny personal anställts och ärenden omfördelats mellan handläggarna vilket i viss mån kan ha medfört längre handläggningstider. Även ärenden rörande olovligt byggande har hunnit behandlas vilket man tidigare inte fullt ut hunnit. Viss eftersläpning finns med slutbevis och kontrollplaner. Under 2010 har en utökning skett med en handläggare.

Vår granskning av handläggningstider har skett utifrån nämnds- och delegationsbeslut 2010. Urvalet består av ansökningar avseende nybyggnad av enbostadshus och fritidshus och omfattar alla nämndsbeslut (7 st) och 11 delegationsbeslut.

För fem av nämndsbesluten låg handläggningstiden på mellan 55 och 99 dagar eller ett genomsnitt på 76 dagar. Två av ärendena hade längre handläggningstider. I det ena fallet begärde nämnden in en situationsplan med en ny placering. Sökanden och länsstyrelsen skulle därefter först komma överens om en ny placering. I det andra fallet prövades först dispens mot strandskydd och i nästkommande nämnd beviljade nämnden bygglov. Nämnden avvaktar generellt länsstyrelsens möjlighet att överklaga strandskyddsdispenser (att beslutet vinner laga kraft) innan nämnden beslutar om bygglov.

För delegationsbeslut låg handläggningstiden för åtta av ärendena på från 20 till 55 dagar, eller ett genomsnitt på 33 dagar. Tre ärenden hade betydligt längre handläggningstider. Följande förklaringar har lämnats till dessa:

1. Handläggningstid 1 459 dagar. En bygglovsansökan lämnades in i april 2006, tillsammans med begäran om ett rivningslov. Rivningslov beviljades men det nyttjades inte av sökanden och förföll därför. I juli 2009 lämnades ett nytt rivningslov in vilket beviljades. Även bygglov beviljades då, utifrån ansökan som gjordes 2006.
2. Handläggningstid 301 dagar. Kontoret byggdes om och förvaltningen flyttade ut, ärendet bytte handläggare. Någon ytterligare förklaring kan inte lämnas.
3. Handläggningstid 251 dagar. Ansökan var inte komplett när den registrerades som inkommen. Detta meddelades den sökande efter ca tre månader. Efter ytterligare drygt tre månader lämnade sökanden begärd komplettering och beslut om bygglov beviljades efter ca två månader. Fördröjningen är till viss del beroende av sen handläggning initialt i kommunen och till viss beroende av den sökande.

3.3 Information om krav på bygganmälan för kaminer

Vid tidigare genomgång av nämndsprotokoll har bland annat konstaterats ett flertal ärenden där bygganmälan inte lämnats för installation av eller ändrad eldstad. En förklaring till detta kan vara att kravet på bygganmälan inte varit känt.

På hemsidan framgår att bygganmälan krävs bland annat vid nybyggnad, ändring av bärande konstruktion, installation eller ändring av VVS-system, eldstad och hiss och att byggherren ska göra en anmälan till bygg- och miljönämnden senast tre veckor innan han börjar med vissa byggnads- eller ändringsarbeten.

Bygg- och miljöavdelningen har vid två tillfällen annonserat i "Krokom idag" att bygganmälan krävs. Lokal försäljare i Näliden tillhandahåller dem som köper kaminer anmälningsblankett. Bygg- och miljöavdelningen har diskuterat att även föreslå övriga kaminförsäljare i kommunen att göra detta.

Ett ärende där kommunen beslutat att ta ut särskild avgift för underlåtenhet att lämna in bygganmälan för installation av braskamin överklagades till länsstyrelsen. Länsstyrelsen beslutade att upphäva bygg- och miljönämndens beslut. Nämnden har därefter överklagat länsstyrelsens beslut med hänvisning till att det inte finns någon praxis för den här typen av åtgärder, att landets kommunala byggnadsnämnder bedömer olika om det krävs bygganmälan eller inte och att nämnden därför ser det som angeläget att få saken prövad i högre instans. Något beslut från högre instans har i dagsläget inte kommit. Bygg- och miljökontoret har informerat berörd person om varför kommunen valt att överklaga länsstyrelsens beslut.

3.4 Kundnöjdhet

Någon mätning av kundnöjdhet har hittills inte gjorts, men det planeras ske.

Enligt förvaltningschefen var det tidigare relativt vanligt förekommande med klagomål mot nämndens handläggning av byggärenden. I dag är det ovanligt med klagomål.

3.5 Utveckling av handläggningsrutiner

Bygg- och miljöavdelningen har sett över och förbättrat vissa interna rutiner. Bland annat har rutiner utformats och förenklats för ärenden rörande olovligt byggande, ovårdad tomt, fallfärdig byggnad.

Förbättringar har även skett genom strukturerad genomgång och fördelning av ärenden mellan handläggarna.

2011-03-09

Maj-Britt Åkerström

Projekt- och uppdragsledare