

Datum: 2020-12-07
Handläggare: Rebecca Tollemark
Direktr:
Diariernr: 2020.636 SBN

Samhällsbyggnadsnämnden

Granskning av bygglovsprocessen

Ärendebeskrivning

På revisorernas uppdrag har KPMG genomfört en granskning av kommunens bygglovshantering. Revisorerna har överlämnat en revisionsrapport med nedanstående frågeställningar till samhällsbyggnadsnämnden för yttrande

- Med avseende på den genomförda granskningen, vilka åtgärder avser samhällsbyggnadsnämnden att genomföra?
- Under vilken tidsperiod avser samhällsbyggnadsnämnden att genomföra dessa åtgärder?

Utifrån revisionsrapporten ser förvaltningen sammanfattningsvis att följande problematik behöver åtgärdas, vilket behöver arbetas löpande med under 2021 och 2022. Målsättningen bör vara att se tydliga förbättringsresultat i samtliga nedanstående områden före mandatperiodens utgång.

Reducerade bygglovsavgifter

Problematiken kvarstår även under 2020, och ställer fortsatt krav på nämndens uppföljning och verksamhetens hantering, där nämnden ansvarar för att tillse att handläggningstiderna hålls i enlighet med gällande lagstiftning.

Förslag på lösningar:

- Skriftligt dokumentera, revidera, förbättra och utbilda i befintliga processer i syfte att nå samsyn i och mellan roller samt att förkorta handläggningstider.
- Tydliggöra att återremittering av ärenden till verksamheten kan förlänga handläggningstider med flera månader, med reducerade bygglovsavgifter som följd.
- Tydliggöra vilka beslutsunderlag som krävs och syftet med dessa för sökanden via e-tjänster och webbsida i syfte att förkorta handläggningstider.
- Vidareutveckling av kartor och geografisk information som kan nås av sökanden. Tillgängliggöra detaljplaner digitalt i kartunderlag.
- Förbättrade digitala processverktyg för handläggning.
- Utredda möjlighet till etablering samt alternativa system för projekthanteringsverktyg vid ärendehantering.

Möjlighet till verksamhetsutveckling på bygglovsenheten

Det har saknats möjlighet till kontinuerlig verksamhetsutveckling på grund av hög omsättning av bygglovschefer. Bristande utrymme för verksamhetsutvecklande åtgärder kring handläggning, den digitala ärendehantering och samsyn för byggärendena.

Förslag på lösningar:

- Ställa högre krav på adekvat utbildning vid rekrytering av personal och chefer.
- Ställa krav på regelbunden vidareutbildning inom respektive tjänst.
- Internutbildning i myndighetsutövning, kommunikation, digitala verktyg, samt juridik avseende PBL.

- Etablera förbättrade rutiner för kommunikation och samsyn mellan verksamheten och nämnden.

Ökning av antal överprövningar

KPMG noterar att antalet överprövade beslut har ökat under 2020 jämfört med 2019. Överprövningar av taxa tyder på att taxans utformning eller användning är otydlig för sökanden. Det finns ett behov av en systematisk uppföljning av överprövade beslut följt av åtgärdande insatser.

Förslag på åtgärder:

- Överprövningar är positiva för verksamheten. Det innebär att sökanden har fått rätt kunskap om sina rättigheter och hur de ska gå tillväga för att överpröva ett beslut. Nämnd och handläggare får därmed möjlighet att förbättra sitt arbete vid eventuella brister.
- Översyn av taxans utformning och hur den kommuniceras till sökanden genom e-tjänster och vid fakturering.
- Rätt, juridiskt motiverade beslut leder till färre överprövningar av beslut med bristande handläggning. Vi skall därför implementera ett juridiskt beslutsstödsystem i syfte att förbättra beslutsunderlag och därigenom nå högre rättssäkerhet och färre överprövningar.
- Vi skall fortsatt följa upp handläggningstider systematiskt och komplettera uppföljningen med antal överprövade beslut.

Transparens i delgivningsprocessen

Uppföljningen av delgivning är svår att följa, dvs. huruvida beslutet bara ska delges till den sökande eller om det även ska delges till andra berörda. Verksamheten behöver verka för ökad transparens i ärendena kring delgivningsprocessen.

Förslag på lösningar:

- Etablera en skriftlig process för delgivning av beslut i enlighet med PBL.
- Utbilda handläggare och administration i ovan process.
- Stöd för delgivningsunderlag finns redan digitalt i både Kart- och Ärendehanteringssystemen.
- Vi skall fortsättningsvis använda förenklad delgivning för delgivning av beslut.

Kvalitetssäkring i handläggningen

Inhyrda konsulter eller andra avdelningar är inte inkluderade i granskningsmöten. Rutiner och processer för kvalitetssäkring och granskningsmöten behöver ses över, och eventuellt även anpassas, både i syfte att öka kvalitetssäkring och främja kulturen.

Förslag:

- Under 2021 kommer andelen bygglovskonsulter att minska vilket även minskar omfattningen av problemet.
- Bygglovskonsulter skall endast handlägga enkla, repetitiva ärendetyper. Mer komplicerade ärenden skall förhandsgranskas av delegerad bygglovshandläggare.
- Rutin för kommunikation och återkoppling mellan Bygglovskonsulter och ansvarig bygglovshandläggare skall upprättas.

Nöjd kund-index (NKI)

Av granskningen framkommer att för år 2019 hade Alingsås kommun lägst NKI av samtliga undersökta kommuner vad gäller bygglov. Samhällsbyggnadsnämnden bör verka för fortsatta utvecklings- och förbättringsinsatser för att säkerställa ett bättre omdöme hos kunder/medborgare framgent.

Förslag:

- Medborgares och företagares upplevelse av bygglovsprocessen ska förbättras genom etablering av en frontdeskfunktion/kundservice.
- Förbättra e-tjänster med syfte att förenkla och effektivisera för sökanden.
- Genom PR förmedla de dramatiskt förbättrade resultat som uppnåtts under 2020 (år 2019 var uppgick det värde som följs upp till 37, år 2020 uppnåddes 53 och år 2021 kommer nyckeltalet sättas till 60).

Ekonomisk bedömning

Ej aktuellt.

Förslag till beslut

Samhällsbyggnadsnämnden godkänner förvaltningens förslag till åtgärder, med målsättningen att kunna redovisa tydliga förbättringsresultat samtliga områden före mandatperiodens utgång.

Beslutet ska skickas till

Kommunrevisorerna

Susanne Norling
Avdelningschef utvecklingsavdelningen

Rebecca Tollemark
Enhetschef stab