

Öhrlings

PRICEWATERHOUSECOOPERS 

Revisionsrapport*

Granskning av hantering/handläggning av bygglovsansökningar

Sandvikens kommun

Januari 2007

Louise Cedemar

Josefin Loqvist

*connectedthinking

Innehållsförteckning

Sammanfattning	3
1. Inledning	5
1.1 Bakgrund	5
1.2 Revisionsfråga	5
1.3 Avgränsning	6
1.4 Metod.....	6
2. Organisation och verksamhet.....	7
3. Granskningsresultat	8
3.1 Finns mål och rutiner framtagna för handläggningen av bygglov?.....	8
3.2 Sker uppföljning av de mål som finns och hur används resultatet av uppföljningarna?.....	9
3.3 Kontakt med kontoret och bemötande från personal.....	10
3.4 Samordning med andra avdelningar och förvaltningar	13
3.5 Information	15
3.6 Handläggningstid samt handläggning av ansökningar som strider mot gällande detaljplan	17
3.7 Helhetsbedömning av handläggningen.....	18
3.8 Vad är viktigast?.....	20
3.9 Förbättringsförslag	20

Sammanfattning

I plan och bygglagen (PBL) anges när bygglov och bygganmälan krävs. Där finns också regler om tillsyn och kontroll.

Bygglov krävs, med vissa undantag för att uppföra nya byggnader, göra tillbyggnader eller ta i anspråk byggnader helt eller delvis för nytt ändamål.

De förtroendevalda revisorerna i Sandvikens kommun har givit Komrev inom Öhrlings PricewaterhouseCoopers uppdraget att granska kommunens handläggning av bygglovsansökningar.

I Sandvikens kommun ansvarar bygg- och miljönämnden för uppgifter inom plan- och byggnadsväsendet. På Bygg- och miljökontoret arbetar tre handläggare med bygglovshandläggningen. Dessa tre ansvarar för olika geografiska områden i Sandviken både inom stadskärnan och i ytterområdena. Bygg- och miljökontoret strävar efter att enklare bygglovsärenden ska ta fyra veckor från det att bygglovsansökningen kommer in till handläggarna tills det att bygglovsbeslutet skickas ut till sökanden.

De flesta bygglovsansökningar beviljas. Vid avslag beror det oftast på exempelvis att ärendet strider mot detaljplan, att marken har strandskydd m m.

Efter genomförd undersökning av hur bygglovssökande uppfattar kommunens handläggning av bygglovsärenden kan vi konstatera att det finns områden som fungerar bra men att det även finns förbättringsområden vilka vi noterat nedan;

- Vi kan konstatera att det saknas mätbara mål gällande bygglovshantering i bygg- och miljönämndens nämndplan för 2007. Vi bedömer det som viktigt att nämnden i kommande nämndplaner utvecklar mätbara mål för att få fram verksamhetsmål som stöd till verksamhetsutveckling. Resultatet av denna granskning kan utgöra ett underlag för detta.
- Rutiner för bygglovshandläggningen bör dokumenteras. Bl a för att ge ett underlag för att om möjligt effektivisera rutiner och arbetssätt.
- Nämnden bör följa upp hur allmänheten upplever de tjänster som ligger under nämndens ansvarsområden för att dels säkerställa att verksamheten gör rätt prioriteringar men även att kvalitén och servicen på tjänsterna är tillräckliga.

- Många har lämnat kommentarer i frågeformuläret om att det är svårt att komma fram till handläggarna på telefon. Vi anser det därför som viktigt att se över tillgängligheten på telefon.
- Vi bedömer utifrån svaren på vårt frågeformulär att kunskapen inom vissa områden samt servicekänslan hos personalen är delar som kan utvecklas och förbättras. För att få reda på vilken service och vilka tjänster som bygglovssökande vill ha bör därför undersökningar genomföras.
- Samordningen vid ansökan av bygglov bör ses över för att optimera servicen till sökandena.
- Utifrån de svar som bygglovssökanden lämnat på frågor angående information anser vi att detta är ett område som behöver förbättras. Information är också det område som sökanden ansåg vara det viktigaste vid ansökan av bygglov.
- Det är inte helt tillfredsställande att så stor andel av dem som besvarat vårt frågeformulär anser sig inte nöjda eller delvis nöjda med den leveranstid de fått för sitt bygglovsärende det samma gäller handläggningstiden. Det är därför viktigt att se över rutiner och arbetsmetoder för att ambitionen med en handläggningstid på fyra veckor för enklare ärenden ska kunna nås.

1. Inledning

1.1 Bakgrund

I plan och bygglagen (PBL) anges när bygglov och bygganmälan krävs. Där finns också regler om tillsyn och kontroll.

Bygglov krävs, med vissa undantag för att uppföra nya byggnader, göra tillbyggnader eller ta i anspråk byggnader helt eller delvis för nytt ändamål.

Bygglov krävs också för andra åtgärder, som t ex att ta upp fönster, byta takbeläggning, bygga plank, sätta upp skyltar osv.

Bygglovets omfattning i huvudsak en granskning av den yttre utformningen, placeringen på tomten och byggnadens användning.

De förtroendevalda revisorerna i Sandvikens kommun har givit Komrev inom Öhrlings PricewaterhouseCoopers uppdraget att granska kommunens handläggning av bygglovsansökningar.

1.2 Revisionsfråga

Har kommunen en tillfredsställande handläggning av bygglovsansökningar?

Frågeställningar

Hur upplever bygglovssökande

- kontakten med kommunen, handläggningstider m m, t ex första kontakten, kontakt om ändring föreslås, motivering vid avslag, överensstämmelse med utlovad handläggningstid och prisuppgift?
- bemötandet från personalen? (uppdelning på personalkategori).
- samordningen med andra förvaltningar och myndigheter?
- expedieringen av ärendet när det är färdigbehandlat? (utskick av slutbevis)
- byggsamrådet?
- kommunens service som e-förvaltning (t ex ansöka om bygglov och få information via kommunens hemsida)?
- helhetsbedömning av handläggningen?

Frågeställningar till kommunen

- finns mål och rutiner framtagna för handläggningen av bygglov?
- sker uppföljning av de mål som finns och hur används resultatet av uppföljningarna?

- genomförs kundundersökningar?

1.3 Avgränsning

Granskningen avgränsas till att gälla bygglov mellan 2005-01-01 – 2006-08-31 (beviljade och ej beviljade).

1.4 Metod

En intervju har genomförts med handläggare på kommunens bygg- och miljökontor.

En undersökning har genomförts med ett antal bygglovssökanden enligt ett slumpmässigt urval ur kommunens bygglovsregister avseende beviljade och ej beviljade bygglov. Undersökningen genomfördes dels genom att ett antal frågor ställdes via telefonsamtal och dels erbjöds bygglovssökande att besvara frågorna via ett webbformulär som fanns tillgängligt på Internet. 75 bygglovssökanden fanns med i urvalet och 52 st av dessa besvarade frågorna vilket innebar en svarsfrekvens på 69 %. Ca en tredjedel (17 st) av personerna i urvalet valde att besvara frågorna via webbformuläret på Internet.

Tabellerna nedan visar byggnationens art samt vilken typ av byggnad som de svarande i vårt urval sökt bygglov för. Endast en av de sökande fick avslag på sin bygglovsansökan.

Byggnationens art	
nybyggnad	48
tillbyggnad	4

Typ av byggnad	
Fritidshus	1
Enfamiljshus	49
Annan byggnad	2

2. Organisation och verksamhet

I Sandvikens kommun ansvarar bygg- och miljönämnden för uppgifter inom plan- och byggnadsväsendet. De verksamheter som finns inom nämndens och bygg- och miljökontoret är förutom Administration även Stadsarkitektavdelningen, Stadsingenjörsavdelningen, Miljö- och hälsoskyddsavdelningen samt Sotningsavdelningen. Stadsarkitektavdelningen ansvarar för bygglov och bygganmälan.

Inom Stadsarkitektavdelningen arbetar tre handläggare med bygglovshandläggningen. Dessa tre ansvarar för olika geografiska områden i Sandviken både inom stadskärnan och i ytterområdena. Under 2004 och 2005 hanterades 550 respektive 646 bygglovsansökningar och prognosen de kommande fem åren är att ansökningar kommer att fortsätta att öka. Vid granskningstillfället i december 2006 hanterades 629 bygglovsansökningar.

Handläggarna sköter både bygglovshandläggning, bygganmälan¹ och byggsamråd².

Inom plan- och byggverksamheten har förändrade regelverk lett till merarbete. Exempelvis krävs numera byggfelsförsäkring³ vid ny-, om- eller tillbyggnad av småhus.

I bygg och miljönämndens nämndplan för 2007 går att läsa att några strategiska frågor som den närmaste tiden kommer att engagera bygg och miljö i avsevärd omfattning gäller bostadsbyggandet och utvecklingen av stadskärnan. Bostadsbyggandet framhålls redan i de gemensamma planeringsförutsättningarna.

En stor fråga för bygg och miljö just nu avser samverkan mellan Sandviken, Hofors och Ockelbo beträffande bygg- och miljöverksamheten. Erforderliga beslut om hur

¹ Oavsett om åtgärden kräver lov eller inte ska en bygganmälan göras till kommunens byggnadsnämnd, minst tre veckor före byggstart (9 kap. PBL). Projektets art och omfattning ska beskrivas.

² När bygganmälan kommit in ska byggnadsnämnden kalla till byggsamråd. Där går nämnden och byggherren igenom arbetenas planering, tillsyns- och kontrollåtgärder samt den samordning som behövs. Även den som anmälts kvalitetsansvarig skall vara med på byggsamrådet.

³ Enligt nya regler från 1 januari 2005 är det den som ska bygga som ansvarar för att en byggfelsförsäkring tecknas. Byggfelsförsäkringen är till för att täcka kostnader som kan uppstå för att avhjälpa eventuella fel i husets konstruktion, material och utförande. Byggnadsarbetet får inte påbörjas förrän byggnadsinspektörerna har sett bevis på att byggfelsförsäkringen finns.

sammanslagningen ska ske har ännu inte fattats. Om sammanslagningen inte sker finns problem med de befintliga lokalerna. Med hänsyn till de omfattande kontakter bygg- och miljöns verksamheter har med bl a allmänheten, bedömer nämnden att Bygg- och miljökontoret bör göras mer tillgängligt för utomstående.

3. Granskningsresultat

3.1 Finns mål och rutiner framtagna för handläggningen av bygglov?

I bygg- och miljönämndens nämndplan för 2007 finns en checklista med nämndens mätbara mål. Det första målet i checklistan är det enda som innefattar något om bygglov och det som står är; >40 tomter/bygglov per år (nybebyggelse).

I nämndplanen saknas mätbara kvalitetsmål för bygglovshandläggningen.

Vid intervju med handläggarna framkommer att de vet att nämnden har vissa mål för verksamheten men att dessa inte är kända.

Rutiner gällande bygglovshandläggningen finns, dock ej dokumenterade. Enligt handläggarna skulle vissa rutiner kunna dokumenteras men menar att en checklista skulle bli lång. Handläggarna anser att rutinerna är kända av dem och att de stödjer varandra i arbetet. Vid arbetsplatsträffar går de igenom antal bygglovsansökningar som respektive inspektör handlägger för tillfället och detta justeras ibland så att bygglovsansökningarna fördelas jämnt mellan handläggarna.

Bygglovshandläggarna har som mål och rutin;

- att alltid, till sökanden, skicka en bekräftelse att bygglovsansökningen inkommit till Bygg- och miljökontoret.
- att vid avslag, delge beslutsförslag via ett samtal med den sökande så att de får en förklaring till varför de fått avslag samt via skriftligt beslutsförslag. Sökanden får även information om att de kan överklaga beslutet.
- när byggsamråd krävs, ska alltid kvalitetsansvarige närvara. Vid mindre till- och ombyggnationer kan byggherren själv utföra de kontroller som behövs.
- att alltid skicka ut ett slutbevis till byggherren när kontrollplanen skickats in till bygg och miljökontoret. Detta signalerar att ett ärende är avslutat.
- att innan en bygglovsansökan beviljas, oftast göra en inspektion av platsen eller byggnationen.
- att ha en handläggningstid på ca fyra veckor om det är ett enkelt ärende utan remisser till grannar och övriga instanser.

En delegationsordning finns som beskriver beslut som får tas av tjänstemän inom stadsarkitektavdelningen. Vid intervju framkommer att den är känd och tillämpas. Delegationsordningen revideras årligen, senast 2006-02-07.

Kommentarer och rekommendationer:

Vi kan konstatera att det saknas mätbara mål gällande bygglovshantering i bygg- och miljönämndens nämndplan för 2007. Vi bedömer det som viktigt att nämnden i kommande nämndplaner utvecklar mätbara mål för att få fram verksamhetsmått som stöd till verksamhetsutveckling. Resultatet av denna granskning kan utgöra ett underlag för detta.

Rutinerna för bygglovshandläggningen bör dokumenteras. Bl a för att ge ett underlag för att om möjligt effektivisera rutiner och arbetssätt.

3.2 Sker uppföljning av de mål som finns och hur används resultatet av uppföljningarna?

Bygg och miljönämnden följer upp antal ärenden som handläggs varje år. Ärendena tenderar att öka för varje år.

I nämndplanen för 2007 tas även några verksamhetsmått upp som skulle kunna mätas, bl a;

- handläggningstider
- ärenden per årsarbetare
- kostnad/kommuninvånare

I nämndplanen finns dock inte några inlagda kontroller för uppföljning av dessa verksamhetsmått.

På arbetsplatsträffar följer handläggarna upp hur det går i bygglovsärenden och kollar av mot ärendelistor för att se hur länge ett ärende har varit öppet.

Det är oftast stadsarkitekten som presenterar ärenden i nämnden. När detta sker ska alltid ansvarig handläggare finnas på plats på kontoret i det fall nämnden behöver utförligare information eller har frågor som stadsarkitekten inte kan besvara. Vissa mer invecklade ärenden brukar handläggaren själv ta i nämnden.

Bygg- och miljökontoret har inte genomfört egna undersökningar avseende hur deras handläggning av bygglov uppfattas av sökanden. Dock har stadsarkitekten tagit fram en

enkät med frågor inom detta område som planerades att skickas ut men utskicket avstannade p g a revisionens enkätundersökning.

Vid intervju med handläggarna framkommer att bygg- och miljönämnden vid ett tillfälle genomfört en undersökning med bygglovssökande via telefonintervjuer.

Kommentarer och rekommendationer:

Det är viktigt att nämnden använder resultatet av uppföljningar som görs för utveckling av verksamheten. Om det i nämndplanen finns fler mätbara mål skapas möjlighet till konkreta uppföljningar som kan ge en tydligare bild av verksamheten och ge underlag till utveckling. För de verksamhetsmått som skulle kunna följas upp enligt nämndplanen bör tidpunkt för när och hur uppföljning ska ske tas fram.

Nämnden bör följa upp hur allmänheten upplever de tjänster som ligger under nämndens ansvarsområden för att dels säkerställa att verksamheten gör rätt prioriteringar men även att kvalitén och servicen på tjänsterna är tillräckliga.

3.3 Kontakt med kontoret och bemötande från personal

Handläggarna har telefontid en timme varje förmiddag. De anser att de hinner ta emot sökanden per telefon under den tiden. Deras e-postadresser och telefonnummer finns att tillgå på kommunens hemsida vilket innebär att de också får förfrågningar om bygglovsprocessen via mail. Bygg- och miljökontoret har öppet för allmänheten under dagarna och det är vanligt att sökanden kommer upp på kontoret och vill träffa handläggarna.

När handläggarna är upptagna kan sökanden lämna meddelande i receptionen på Bygg- och miljökontoret. Personalen i receptionen kan också hjälpa till med viss information, tillhandahållande av blanketter, framtagande av kartor och handlingar m m. Handläggarna upplever att samtidigt som det tar tid från dem när sökanden kommer till Bygg- och miljökontoret så är det ändå en service som de vill hålla till allmänheten. Men det är en svår gränsdragning, menar de, mellan hur tillgängliga de ska vara för allmänheten och samtidigt kunna arbeta med bygglovsärendena och kunna hålla rimliga handläggningstider.

Handläggarna upplever att de största problemen i kontakten med sökande av bygglov är personer som inte vill inse att det finns vissa regler och lagar att ta hänsyn till. Det är då viktigt att handläggarna har kunskapen att informera sökanden om detta. Handläggarna har också sett en ökning av grannosämja vilket påverkar handläggningstiden i vissa ärenden och som tar mycket av deras tid.

Byggsamråd genomförs vid alla nybyggnationer av enbostadshus samt större om- och tillbyggnationer. På byggsamrådet medverkar handläggaren, byggherren och kvalitetsansvarig. Syftet med ett byggsamråd är att gå igenom och bestämma vilka kontroller som behöver göras under byggnationen och att gå igenom kontrollplanen om en sådan finns framtagen. Det är byggherren som ansvarar för att kontrollplan upprättas. Som ett stöd till byggherren har Bygg- och miljökontoret tagit fram en mall för kontrollplan som finns att tillgå på kommunens hemsida. Handläggarna upplever att byggsamråden fungerar bra och de för alltid protokoll vid mötena som de diarieför.

Bygg- och miljökontorets arkiv är offentligt vilket innebär att allmänheten kan begära ut handlingar. Vissa handlingar som exempelvis foton o dyl. betraktar Bygg- och miljökontoret som arbetsmaterial och lämnas då inte ut. Bygg- och miljökontoret tar ej betalt när enstaka handlingar begärs.

Grafen nedan visar hur bygglovssökande i vårt urval besvarat frågor avseende kontakt med kontoret.

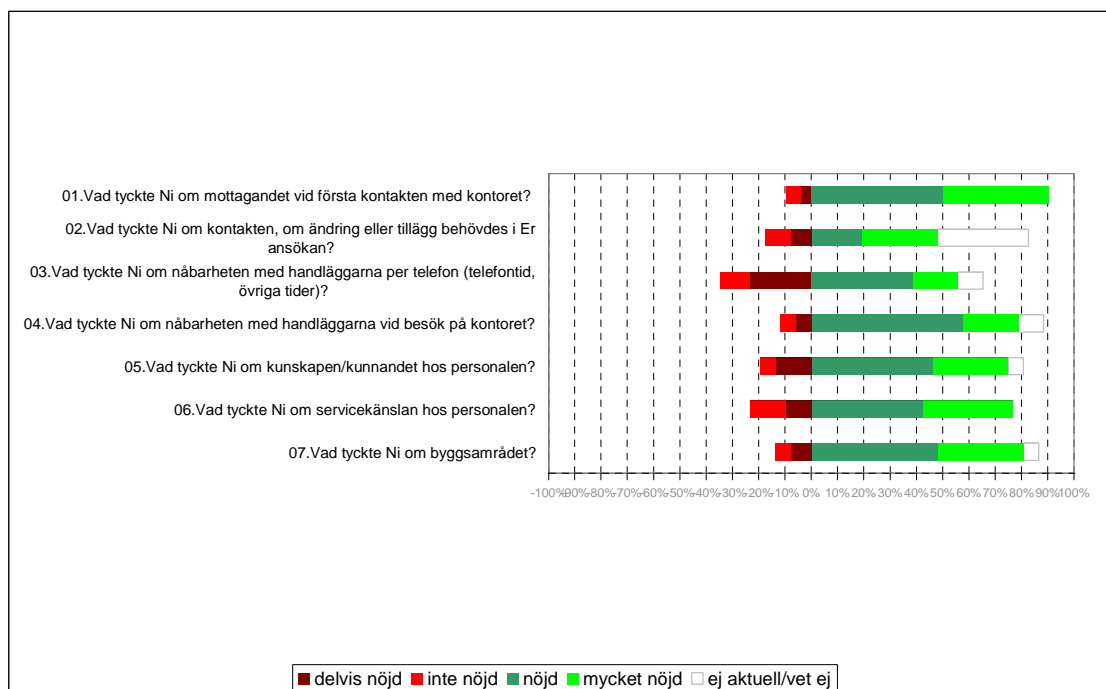


Fig. 1, kontakt med kontoret

Av de 52 st som besvarat vårt frågeformulär är 47 st nöjda eller mycket nöjda med första kontakten med bygg- och miljökontoret. På fråga 2 avseende om kontakten vid ändring eller tillägg i ansökan behövdes, har drygt en tredjedel svarat att det inte varit aktuellt/vet ej, 25 st har svarat nöjd eller mycket nöjd samt 9 st har svarat inte nöjd eller delvis nöjd. På frågan avseende närbarheten med handläggarna per telefon har 29 st svarat nöjda eller

mycket nöjda, 18 st har svarat inte nöjda eller delvis nöjda. 41 st är nöjda eller mycket nöjda med nåbarheten med handläggarna vid besök på bygg- och miljökontoret och 6 st har svarat inte nöjd eller delvis nöjd på samma fråga. 10 st har svarat inte nöjd eller delvis nöjd på fråga 5 avseende kunskapen/kunnandet hos personalen, 39 st är nöjda eller mycket nöjda samt 3 st har svarat ej aktuell/vet ej. Vad gäller servicekänslan hos personalen har 40 st varit nöjda eller mycket nöjda och 12 st har inte varit nöjda eller delvis nöjda. Byggsamråd har genomförts med 49 st och av dessa var 42 st nöjda eller mycket nöjda samt 7 st var inte nöjda eller delvis nöjda.

Kommentarer som lämnats i frågeformuläret av svaranden avseende kontakt med kontoret kan sammanfattas med att de sökande upplever att det är svårt att få tag i handläggarna på telefon, att telefontiden är för kort och att det ofta är upptaget när de ringer.

Grafen nedan visar hur bygglovssökande i vårt urval besvarat frågor avseende bemötande från personal.

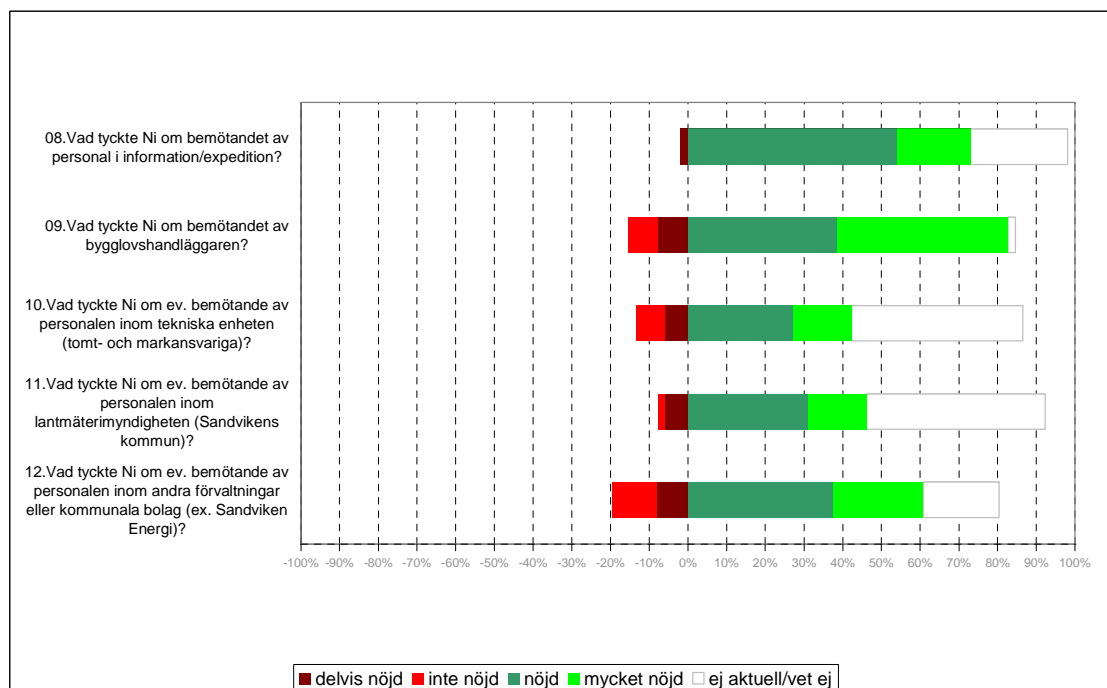


Fig. 2, bemötande från personal

38 st är nöjda eller mycket nöjda med bemötandet av personal i information/expedition, 13 st har svarat att det inte varit aktuellt/vet ej. Av de 52 st som besvarat vårt frågeformulär är 43 st nöjda eller mycket nöjda med bemötandet från bygglovshandläggarna, 8 st är inte nöjda eller delvis nöjda. På frågan om ev. bemötande av personal inom tekniska enheten har 22 st svarat nöjd eller mycket nöjd, 7 st inte nöjd eller delvis nöjd samt för 23 st har detta inte varit aktuellt/vet ej. Nästa fråga gällande ev. bemötande av personalen inom lantmäterienheten har varit aktuell för 28 personer och av dessa är 24 st nöjda eller mycket

nöjda. 10 st är inte nöjda eller delvis nöjda med bemötandet av personalen inom andra förvaltningar eller kommunala bolag, 31 st är nöjda eller mycket nöjda.

Kommentarer och rekommendationer:

Det är positivt att så många är nöjda vid första kontakten med Bygg- och miljökontoret. Det är också positivt att många är nöjda med byggsamrådet.

Många har lämnat kommentarer i frågeformuläret om att det är svårt att komma fram till handläggarna på telefon. Vi anser det därför som viktigt att se över tillgängligheten på telefon.

Vi bedömer utifrån svaren på vårt frågeformulär att kunskapen inom vissa områden samt servicekänslan hos personalen är delar som kan utvecklas och förbättras. För att få reda på vilken service och vilka tjänster som bygglovssökande vill ha bör därför undersökningar genomföras. Se även kommentarer under punkt 3.2.

Vi kan konstatera att drygt 80 % av dem som svarat på vårt frågeformulär är nöjda med bemötandet av bygglovshandläggaren. Vilket innebär att nästan 20 % inte var nöjda. Bemötande var det område som bygglovssökanden ansåg vara det näst viktigaste vid ansökan om bygglov (se punkt 3.9) vi anser därför det som viktigt för Bygg- och miljökontoret att undersöka vad som kan förbättras i bemötandet mot allmänheten.

3.4 Samordning med andra avdelningar och förvaltningar

Handläggarna upplever att samordningen med andra avdelningar och förvaltningar fungerar väldigt bra. De samarbetar med miljöinspektörer, tekniska avdelningen (tomt- och markansvariga), Sandviken Energi (fjärrvärme, elnät), Räddningstjänst, det kommunala lantmäteriet m fl. Handläggarna upplever att samarbetet underlättas när verksamheterna finns i samma byggnad.

Grafen nedan visar hur bygglovssökande i vårt urval besvarat frågor avseende samordning med andra avdelningar och förvaltningar.

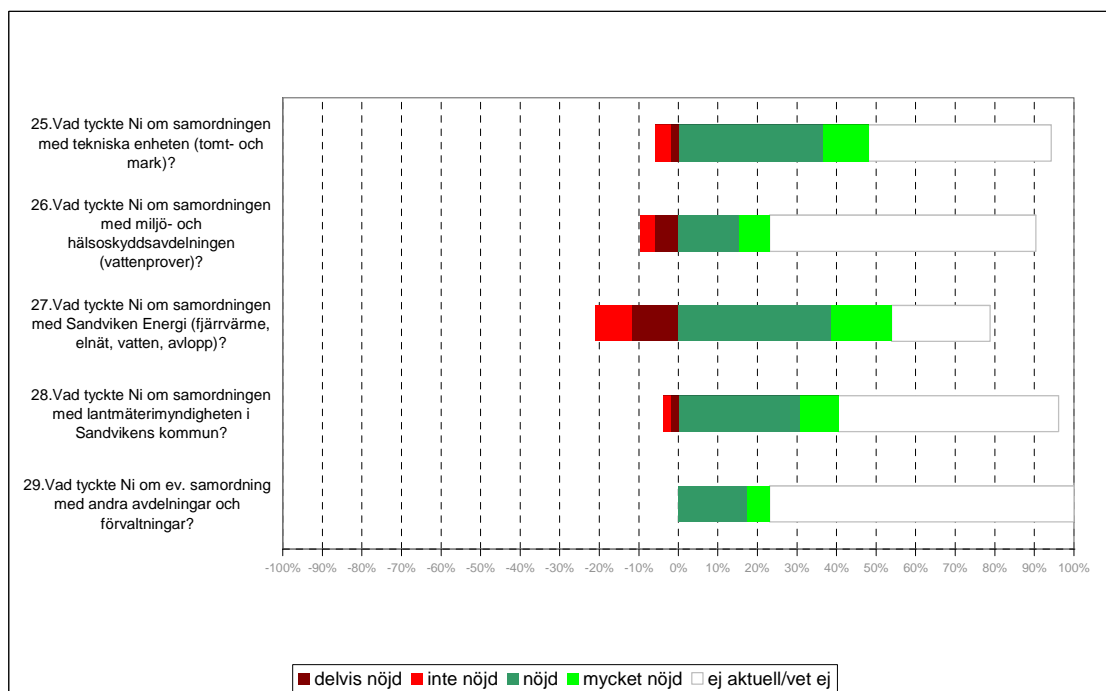


Fig. 3, samordning med andra avdelningar och förvaltningar

Drygt hälften av de svarande har haft samordning med tekniska enheten, 25 st är nöjda eller mycket nöjda och 3 st är inte nöjda eller delvis nöjda. Endast 17 st har haft samordning med miljö- och hälsoskyddsavdelningen och av dessa är 12 st nöjda eller mycket nöjda. Flest samordning har de svarande haft med Sandviken Energi där 28 st varit nöjda eller mycket nöjda och 11 st inte varit nöjda eller delvis nöjda. Samordningen med lantmäterienheten har varit aktuell för 23 st och av dessa har 21 st varit nöjda eller mycket nöjda. Ev. samordning med andra avdelningar och förvaltningar har varit aktuellt för 12 st och alla har varit nöjda eller mycket nöjda.

De kommentarer som lämnats i frågeformuläret av svaranden avseende samordning kan sammanfattas med att vissa är nöjda, "Högbo Bruk ombesörjde avverkning. Bra!", "all kontakt som jag själv tog med Sandviken energi fungerade perfekt", och vissa är mindre nöjda, "stor brist på kommunikation från miljöavdelningens håll", "Missnöjd med Sandviken Energi. Måste betala inkoppling av byggström två gånger, borde ha kunnat fixats på en inkoppling", "upplever att kommunikationen mellan avdelningarna är väldigt dålig".

Kommentarer och rekommendationer:

Vi kan konstatera att bygglovssökanden är mest negativa till samordningen med Sandviken Energi. Kommentarer har även lämnats att samordningen mellan avdelningarna borde kunna förbättras.

Samordningen vid ansökan av bygglov bör ses över för att optimera servicen till sökandena.

3.5 Information

Information om hur ansökan av bygglov går till lämnas av handläggarna vid kontakter via telefon eller på Bygg- och miljökontoret. Information finns även att tillgå på kommunens hemsida. Handläggarna försöker innefatta allt i informationen till sökanden även vad gäller lagregler och krav vid byggande.

Ofta får handläggarna frågor gällande projektering vilket är ett område där de inte ska lämna information men de kan uppleva att de inte är tillmötesgående när de ej kan ge svar om detta.

Prisuppgifter lämnas vid förfrågan. Vid avslag av en bygglovsansökan ska särskild information lämnas om rätt till överklagan och vilket pris som gäller då.

I Sandviken görs ansökan om bygglov och bygganmälan på samma blankett. Enligt handläggarna påskyndar detta processen och att det redan från start är samma handläggare för både bygglovet och bygganmälan. Blanketter finns att tillgå på Bygg- och miljökontoret samt på kommunens hemsida.

På Bygg- och miljökontoret har de genomfört en översyn över vilken information som finns gällande bygglov både avseende broschyrer på kontoret till sökanden och förklaringar och bestämmelser på hemsidan, t ex finns Boverkets skrift för åtkomst på hemsidan. Detta för att underlätta för sökanden men samtidigt försöka minska samtalen med sökanden för att frigöra tid för handläggarna till handläggning av ärenden.

Bygg- och miljökontoret håller på med att jämföra sin egna hemsida med andra kommuners hemsidor för att se vad som kan förbättras.

Grafen nedan visar hur bygglovssökande i vårt urval besvarat frågor avseende information.

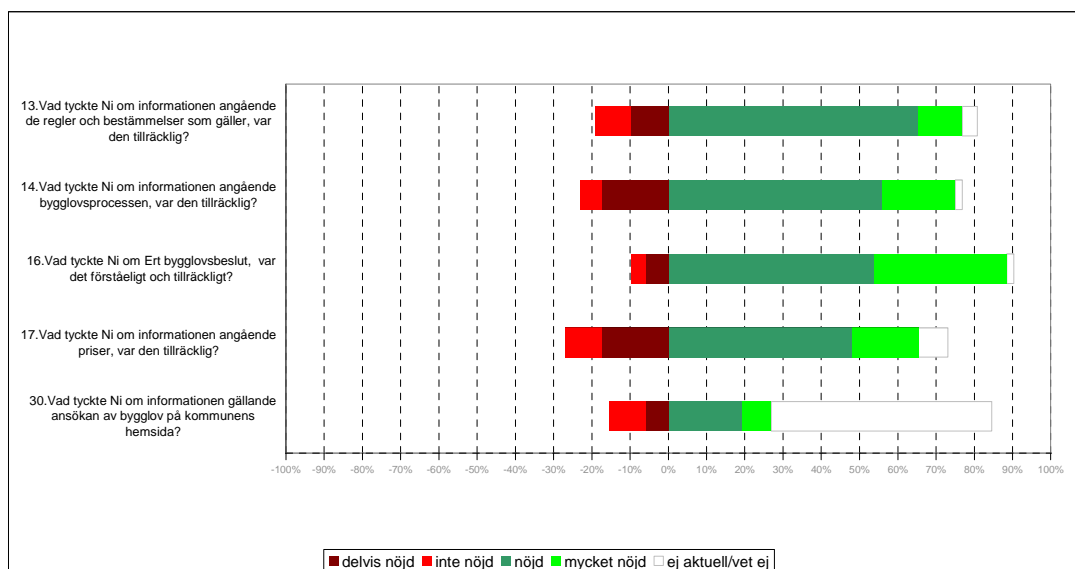


Fig. 4, information

Av de 52 st som besvarat vårt frågeformulär uppger 40 st att de är nöjda eller mycket nöjda med den information de erhållit angående regler och bestämmelser, 10 st har svarat att de inte varit nöjda eller delvis nöjda. 39 st har svarat nöjd eller mycket nöjd med informationen gällande bygglovsprocessen, 12 st är inte nöjda eller delvis nöjda. På frågan om bygglovsbeslutet var förståeligt och tillräckligt har 46 st svarat nöjda eller mycket nöjda. Nästa fråga gällande information om priser har varit aktuell för 48 personer och av dessa är 34 st nöjda eller mycket nöjda, 14 st är inte nöjda eller delvis nöjda. 22 personer har sökt information gällande ansökan av bygglov på kommunens hemsida och av dessa var 14 st nöjda eller mycket nöjda, 8 st var inte nöjda eller delvis nöjda.

Av de 52 svaranden, har 31 svarat *Ja*, 12 *Nej* och 9 *ej aktuell/vet ej* på frågan om de skulle vilja kunna ansöka om bygglov via kommunens hemsida.

I de kommentarer som lämnats av svaranden skriver flera att informationen gällande prisuppgifter brister och även brist på information angående vatten och avlopp. Vidare skriver de också att informationen kunde ha varit utförligare och tydligare.

Kommentarer och rekommendationer:

Utifrån de svar som bygglovssökanden lämnat på frågor angående information anser vi att detta är ett område som behöver förbättras (gäller framför allt information angående de lagar och regler som gäller, bygglovsprocessen samt priser). Information är också det område som sökanden ansåg vara det viktigaste vid ansökan av bygglov (se punkt 3.8).

Det är positivt att Bygg- och miljökontoret sett över informationen som finns på deras hemsida avseende ansökan av bygglov. Om mer information görs tillgänglig via hemsidan kan det innebära att antalet telefonsamtal till handläggarna minskas, vilket kan frigöra tid till att effektivisera handläggningen och t ex ge utrymme för fler tillsynskontroller.

3.6 Handläggningstid samt handläggning av ansökningar som strider mot gällande detaljplan

Bygg- och miljökontoret strävar efter att det ska ta fyra veckor för enkla ärenden från det att en bygglovsansökan kommer in till handläggarna tills det att bygglovsbeslutet skickas ut till sökanden. Handläggningstiden på fyra veckor uppges vara svårt att nå under högsäsong (sommarmånaderna). För att informera kommunmedborgare om detta har information lagts ut på kommunens hemsida och de har även tagit fram ett ”infoblad” där de informerar om att det kan ta längre tid för ett bygglov under denna period. Under semesterperioden brukar handläggarna försöka att åtminstone en handläggare finns på plats på kontoret för att kunna svara i telefon på telefontid och backa upp för varandra.

De flesta bygglovsansökningar beviljas. Vid avslag beror det oftast på exempelvis att ärendet strider mot detaljplan, att marken har strandskydd m m. Handläggarna försöker alltid att ha muntlig kontakt med sökande vid avslag för att de ska förstå varför de får avslag på ansökan. De upplever att det oftast uppskattas av den sökande.

Grafen nedan visar hur bygglovssökande i vårt urval besvarat frågor avseende handläggningstid samt handläggning av ansökningar som strider mot gällande detaljplan.

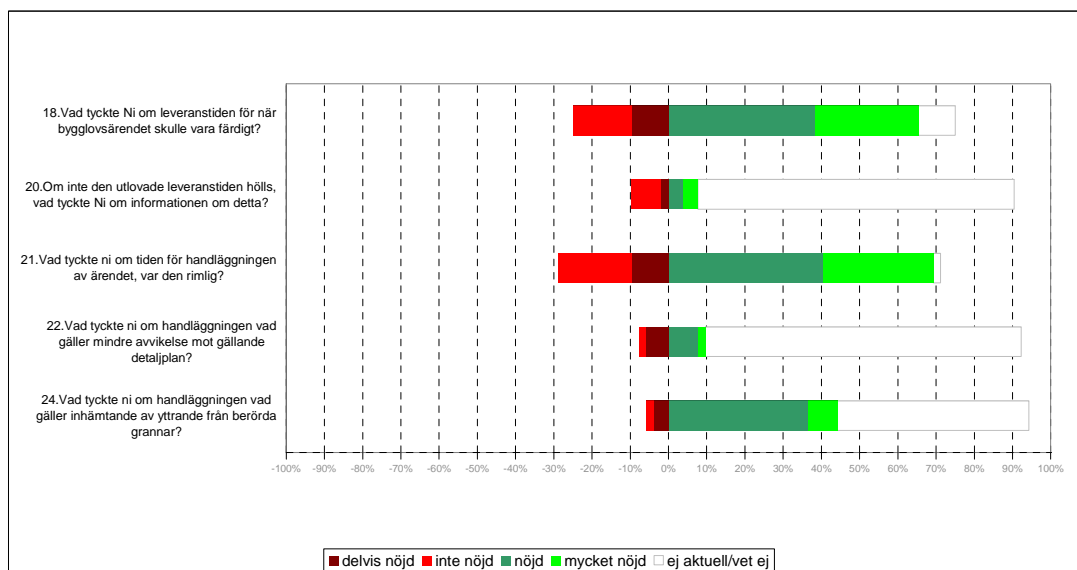


Fig. 5, handläggningstid samt handläggning av ansökningar som strider mot gällande detaljplan

34 st av de 52 st som besvarat vårt frågeformulär är nöjda eller mycket nöjda med den leveranstid som de fått för ärendet, 13 st är inte nöjda eller delvis nöjda. På frågan om handläggarna höll den utlovade leveranstiden (visas ej i grafen) har 37 st svarat *Ja*, 6 st *Nej* samt 9 st *Ej aktuell/vet ej*. Fråga 20 har endast besvarats av 9 personer och 5 st av dessa har svarat inte nöjda eller delvis nöjda. På frågan avseende om de sökanden tyckte att handläggningstiden för ärendet var rimlig har 36 st svarat nöjda eller mycket nöjda och 15 st har svarat inte nöjda eller delvis nöjda.

Fråga 22 har endast besvarats av 9 personer och 4 st av dessa har svarat inte nöjda eller delvis nöjda och 5 st är nöjda eller mycket nöjda (43 st har svarat *Ej aktuell/vet ej*). Av 52 svaranden har hälften svarat *Ej aktuell/vet ej* på frågan avseende handläggning vad gäller inhämtande av yttrande från berörda grannar, 23 st svarar nöjd eller mycket nöjd på frågan och endast 3 st har svarat inte nöjd eller delvis nöjd.

Många som skrivit kommentarer om handläggningstiden tycker att den varit för lång, någon skriver om en handläggningstid på 3 månader. Ett par skriver också om att de inte fått information om vilken leveranstid som gällde.

Kommentarer och rekommendationer:

Det är inte helt tillfredsställande att så stor andel av dem som besvarat vårt frågeformulär anser sig inte nöjda eller delvis nöjda med den leveranstid de fått för sitt bygglovsärende det samma gäller handläggningstiden. Det är därför viktigt att se över rutiner och arbetsmetoder för att ambitionen med en handläggningstid på fyra veckor för enkla ärenden ska kunna nås (se även kommentarer punkt 3.5).

Det är positivt att handläggarna, innan avslagsbeslut kommuniceras, har muntlig kontakt med sökanden vars bygglov inte kommer att beviljas. Detta skapar troligen en mer positiv uppfattning av handläggningen än om de endast fick ett skriftligt avslag av bygglovsansökan.

3.7 Helhetsbedömning av handläggningen

Ett slutbevis ska skickas ut från handläggarna till byggherren när denna har skickat in kontrollplanen ifylld med alla kontroller som genomförts. Viss tid går åt för handläggarna att skicka ut påminnelser till byggherrar om att kontrollplanen ska skickas in för att ärendet ska kunna avslutas.

Uppföljning sker ej om lämnade prisuppgifter överensstämmer mot debitering. Handläggarna debiterar för hela processen redan från början baserad på en bygglovstaxa som de anser vara komplicerad. Bygglovshandläggningen för en normalvilla kostar ca

8 000-10 000 kr. Klagomål på priser sker inte ofta enligt handläggarna. Reducering av priset för en handläggning sker endast någon gång per år.

Grafen nedan visar hur bygglovssökande i vårt urval besvarat frågor avseende slutbevis, debitering samt helhetsbedömning av handläggningen.

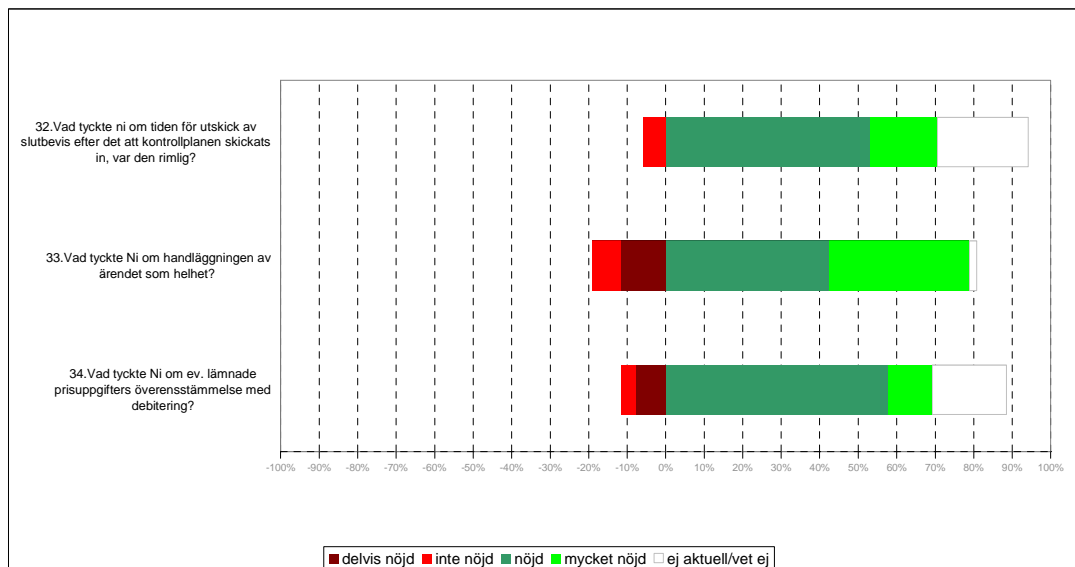


Fig. 6, helhetsbedömning av handläggningen

Av 52 st svarande ansåg 36 st att de var nöjda eller mycket nöjda med tiden för utskick av slutbevis efter det att kontrollplanen skickats in, 12 st svarade att detta inte varit aktuellt/vet ej och 3 st svarade inte nöjda eller delvis nöjda. På fråga 34 gällande lämnad prisuppgifts överensstämmelse mot debitering var det endast 6 st som svarade att de inte var nöjda eller delvis nöjda, 10 st svarade ej aktuell/vet ej samt 36 st svarade nöjd eller mycket nöjd. På frågan gällande handläggningen som helhet svarade 41 st att de var nöjda eller mycket nöjda, 10 st var inte nöjda eller delvis nöjda.

Några kommentarer som lämnats angående helhetsbedömning av handläggningen är, *"Hela handläggningen upplevdes som positiv av oss"*, *"Väldigt tillmötesgående"*. Några har kommenterat prisuppgifter, *"blev dyrare än de hade sagt"*, *"orimligt dyrt"*, *"Positiv avvikelse mot lämnade prisuppgifter"*.

Kommentarer och rekommendationer:

Knappt 80 % svarade att de var nöjda eller mycket nöjda med handläggningen som helhet. Vi anser det vara viktigt att utveckla mätbara kvalitetsmål för att möjliggöra uppföljningar av hur allmänheten (i detta fall bygglovssökanden) uppfattar servicen. Detta kan bidra till att utveckla verksamheten så att en ännu högre andel känner sig nöjda med handläggningen som helhet.

3.8 Vad är viktigast?

I vårt frågeformulär fick de svarande ange två områden som de ansåg vara det viktigaste vid ansökan av bygglov. Svaren redovisas nedan i fig 7.

Bemötande	2
Bemötande Handlingar	3
Bemötande Information	11
Bemötande Information Handlingar	1
Bemötande Information Kartor och markeringar	
Leveranstid Handlingar Pris	1
Bemötande Information Leveranstid	1
Bemötande Leveranstid	6
Bemötande Leveranstid Pris	1
Bemötande Pris	1
Information Handlingar	3
Information Kartor och markeringar	3
Information Kartor och markeringar Leveranstid	1
Information Leveranstid	10
Leveranstid Handlingar	4
Leveranstid Pris	3
Pris Annat	1
Totalt	52

Fig. 7, vilka områden är viktigast vid ansökan av bygglov?

Kommentarer och rekommendationer:

Svaren visar att det område som anses vara viktigast vid ansökan av bygglov är *information* följt av *bemötande* och *leveranstid*. Minst viktigt anses *kartor, markeringar* och *pris* vara.

Vi bedömer det som viktigt att kommunen utvecklar informationen avseende ansökan av bygglov (se även punkt 3.5).

3.9 Förbättringsförslag

I vårt frågeformulär fick de svarande ange förslag på vad som skulle kunna förbättra bygglovshandläggningen för dem som kommunmedborgare. Förslagen redovisas nedan;

- ”Anställ mer folk på avdelningen. De verkade vara överbelastade”.

- *”Bygglovshandläggarna ska lära sig mer om jordarter och marker och platser”.*
- *”Bättre koordinera avdelningarnas arbete. Mer samarbete/kommunikation mellan avdelningarna”.*
- *”Bättre paketering/samordning av helhetstjänsten skulle underlätta och spara tid”.*
- *”I samband med att bygglovshandlingar skickas ut vore det bra med en samlad dokumentation/info om allt man som bygglovssökande bör tänka på/skall göra”.*
- *”Information om vilka handlingar som ska fram. Husleverantören kritiserade Sandvikens kommun, tyckte att de inte var den bästa kommunen som han hade haft att göra med och han arbetade över hela Sverige”.*
- *”Jobba effektivare”.*
- *”Prisuppgifter, bättre kommunikation mellan avdelningarna på kommunen, väldigt dåligt bemötande från Sandviken energi”.*
- *”Snabbare svar på ärenden”.*
- *”Önskemål om bättre tid att prata med handläggare”.*
- *”För lång tid, jobba effektivare”.*
- *”Mer info från handläggarna, svårt att läsa sig till allting. Mer väsentlig och enkel info”.*

Kommentarer och rekommendationer:

Vi kan konstatera att flera av förslagen gäller förbättrad information, en effektivare handläggning samt förbättrad samordning mellan avdelningar.