

Ärendets dnr: On 2021/182

On § 84

Redovisning av individrapporter till Inspektionen för vård och omsorg (IVO) avseende icke verkställda beslut 2021

Initierat av

Peter Andréasson, verksamhetschef kvalitet och utveckling

Ärendebeskrivning

Omsorgsnämnden har en skyldighet att rapportera gynnande beslut enligt 4 kap 1 § socialtjänstlagen (2001:453) (SoL) och 9 § lagen (1993:387) om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) som inte verkställts inom tre månader från beslutsdatum. Rapporteringen ska ske kvartalsvis till Inspektionen för vård och omsorg (IVO), kommunfullmäktige samt kommunens revisorer.

Aktuell redovisning avser perioden 2021-04-01 – 2021-06-30.

Beslutsunderlag

Tjänsteskrivelse upprättad av Peter Andréasson, 2021-07-19 - Redovisning av individrapporter till Inspektionen för vård och omsorg (IVO) avseende icke verkställda beslut för andra kvartalet 2021.

Rapport upprättad av Peter Andréasson, 2021-08-25 - Antal rapporterade ärende till Inspektionen för vård och omsorg avseende icke verkställda beslut andrakvartalet 2021.

Protokollsutdrag från omsorgsnämndens arbetsutskott 2021-08-24 § 59 - Redovisning av individrapporter till Inspektionen för vård och omsorg (IVO) avseende icke verkställda beslut 2021.

Tidigare behandling

Ärendet har behandlats i omsorgsnämndens arbetsutskott 2021-08-24 § 59.

Beslut

Omsorgsnämnden beslutar

1. Omsorgsnämnden godkänner redovisningen av individrapporter, avseende icke verkställda beslut för perioden 2021-04-01 - 2021-06-30.

2. Omsorgsnämnden översänder redovisningen av individrapporter till kommunfullmäktige och kommunens revisorer.

Beslutet skickas till

Peter Andréasson, verksamhetschef kvalitet och utveckling
Pernilla Lindeberg, verksamhetschef kommunalt utförande
Kommunfullmäktige
Kommunens revisorer

Kommunförvaltningen

Rapport

Dnr: On 2021/182

Peter Andréasson
Verksamhetschef

Antal rapporterade ärende till Inspektionen för Vård och Omsorg avseende icke verkställda beslut andra kvartalet 2021

Bakgrund

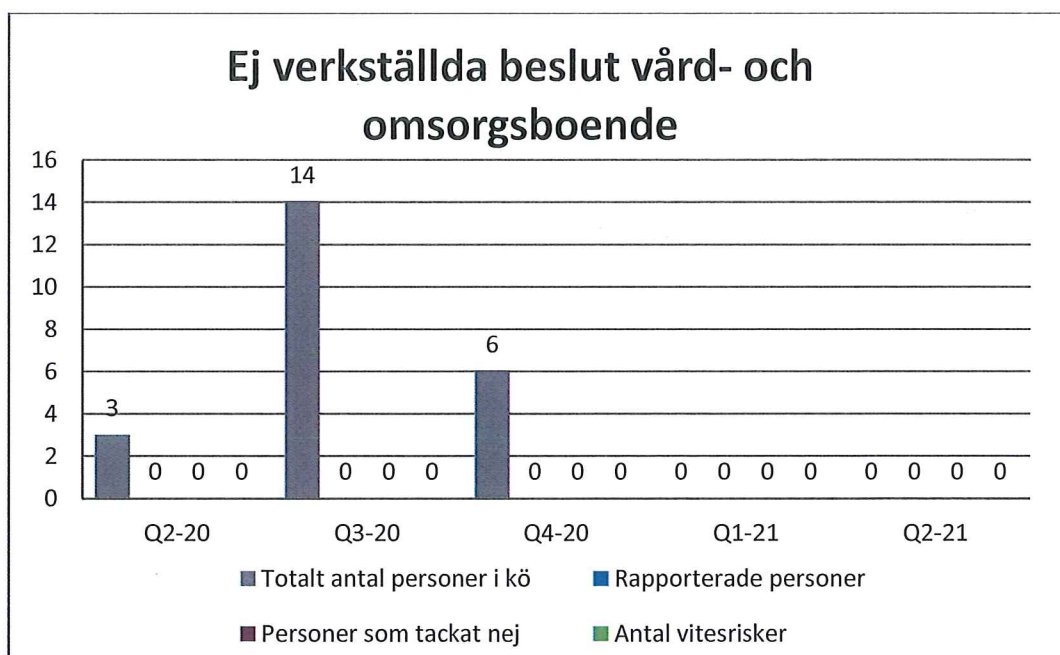
Kommunens socialnämnd, eller motsvarande, är skyldig att anmäla till IVO om en beviljad insats inte verkställts inom tre månader. Nämnden ska på motsvarande sätt också rapportera om en insats har avbrutits och inte verkställts på nytt inom 3 månader. Om IVO bedömer att insatsen inte verkställts inom skälig tid har de en skyldighet att ansöka hos Förvaltningsrätten om utdömande av en särskild avgift. Aktuell redovisning avser perioden 2021-04-01 – 2021-06-30.

SoL ÄO, Äldreomsorg

6 beslut som ej verkställts inom 3 månader under perioden har rapporterats in till IVO, som bland annat beror på pandemins effekter.

5 beslut avser dagverksamhet med beslutsdatum 2021-02-01, 2021-02-01, 2021-02-04, 2021-02-11 och 2021-04-12.

1 beslut avser växelvård med beslut från 2021-03-22.



SoL OF, Omsorger om personer med funktionsnedsättning

0 ej verkställda beslut under perioden.

LSS OF, Omsorger om personer med funktionsnedsättning

5 beslut som ej verkställts inom 3 månader under perioden har rapporterats till IVO.

1 beslut avser kontaktperson, med beslutsdatum 2021-02-05.

4 beslut avser bostad med särskild service med beslutsdatum 2020-06-23, 2020-10-28, 2020-12-18 och 2021-03-12. Samtliga personer har erbjudits plats på boende utanför kommunen men valt att tacka nej.

Individ och familjeomsorg

0 ej verkställda beslut under perioden.

Kommunförvaltningen

Tjänsteskrivelse

Dnr: On 2021/182

Peter Andreasson
Verksamhetschef

Redovisning av individrapporter till Inspektionen för vård och omsorg (IVO) avseende icke verkställda beslut för andra kvartalet 2021

Bakgrund

Kommunerna har en skyldighet att rapportera gynnande beslut enligt 4 kap 1 § socialtjänstlagen (2001:453) (SoL) och 9 § lagen (1993:387) om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) som inte verkställts inom tre månader från beslutsdatum. Nämnden ska på motsvarande sätt också rapportera om en insats har avbrutits och inte verkställts på nytt inom tre månader.

Fördjupad beskrivning av ärendet

Rapportering sker till inspektionen för vård och omsorg (IVO) enligt 28 f-g §§ LSS och 16 kap 6 f-h §§ SoL. Kvartalsvis rapportering av icke verkställda beslut ska rapporteras till omsorgsnämnden, kommunfullmäktige och till kommunens revisorer.

Om Inspektionen för vård och omsorg bedömer att insatsen inte verkställts inom skälig tid har Inspektionen för vård och omsorg en skyldighet att hos Förvaltningsrätten ansöka om utdömande av en särskild avgift.

Sammanfattning

Omsorgsnämnden har en skyldighet att rapportera gynnande beslut enligt 4 kap 1 § socialtjänstlagen (2001:453) (SoL) och 9 § lagen (1993:387) om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) som inte verkställts inom tre månader från beslutsdatum. Rapporteringen ska ske kvartalsvis till Inspektionen för vård och omsorg (IVO), kommunfullmäktige samt kommunens revisorer.

Aktuell redovisning avser perioden 2021-04-01 - 2021-06-30.

Förslag till beslut

Omsorgsnämnden beslutar

1. Omsorgsnämnden godkänner redovisningen av individrapporter, avseende icke verkställda beslut för perioden 2021-04-01 - 2021-06-30.
2. Omsorgsnämnden översänder redovisningen av individrapporter till kommunfullmäktige och kommunens revisorer.

Beslutet skickas till

Peter Andréasson, verksamhetschef kvalitet och utveckling
Pernilla Lindeberg, verksamhetschef myndighet och kommunalt utförande
Kommunfullmäktige
Kommunens revisorer

Peter Andreasson
Omsorgsavdelningen



Revisorerna



Sida

1(1)

För yttrande

2021-09-15

Kommunstyrelsen

Miljö- och byggnadsnämnden

Granskning av bygglovsprocessen

På vårt uppdrag har EY genomfört en granskning av miljö- och byggnadsnämnden i syfte att bedöma om bygglovsverksamheten bedrivs ändamålsenligt och i enlighet med plan- och bygglagen. Granskningen visar att verksamheten har utvecklats sedan revisionens tidigare granskning och att digitala lösningar har implementerats. Därtill genomförs numera återkommande servicemätningar. Sammanfattningsvis bedöms bygglovsverksamheten överlag bedrivas ändamålsenligt.

I granskningen har ett stickprov genomförts som inte uppvisade några avvikelser gentemot lagkrav. Handläggningstiderna för bygglov hålls till övervägande del inom den lagstadgade tidsfristen och inom gränsen för kommunfullmäktiges servicegaranti. Däremot framkommer av intervjuer att servicegarantin påverkar arbetsmiljön negativt och bidrar till stress vid handläggningen. Kommunstyrelsen har i egenskap av anställningsmyndighet ett ansvar att säkerställa en god arbetsmiljö för medarbetarna. Därtill ska miljö- och byggnadsnämnden säkerställa en tillräcklig organisation som medför att såväl servicegarantin som kraven i plan- och bygglovslagen uppfylls.

Utifrån granskningsresultatet rekommenderar vi kommunstyrelsen och miljö- och byggnadsnämnden att:

- Utredda effekterna av servicegarantin, särskilt med avseende på arbetsmiljö, och vidta adekvata åtgärder.

Revisionen önskar erhålla kommunstyrelsens och miljö- och byggnadsnämndens skriftliga svar på bifogad granskning senast 8 december 2021. Svar skickas till larsingvarljungman@outlook.com samt malin.lundberg@se.ey.com.

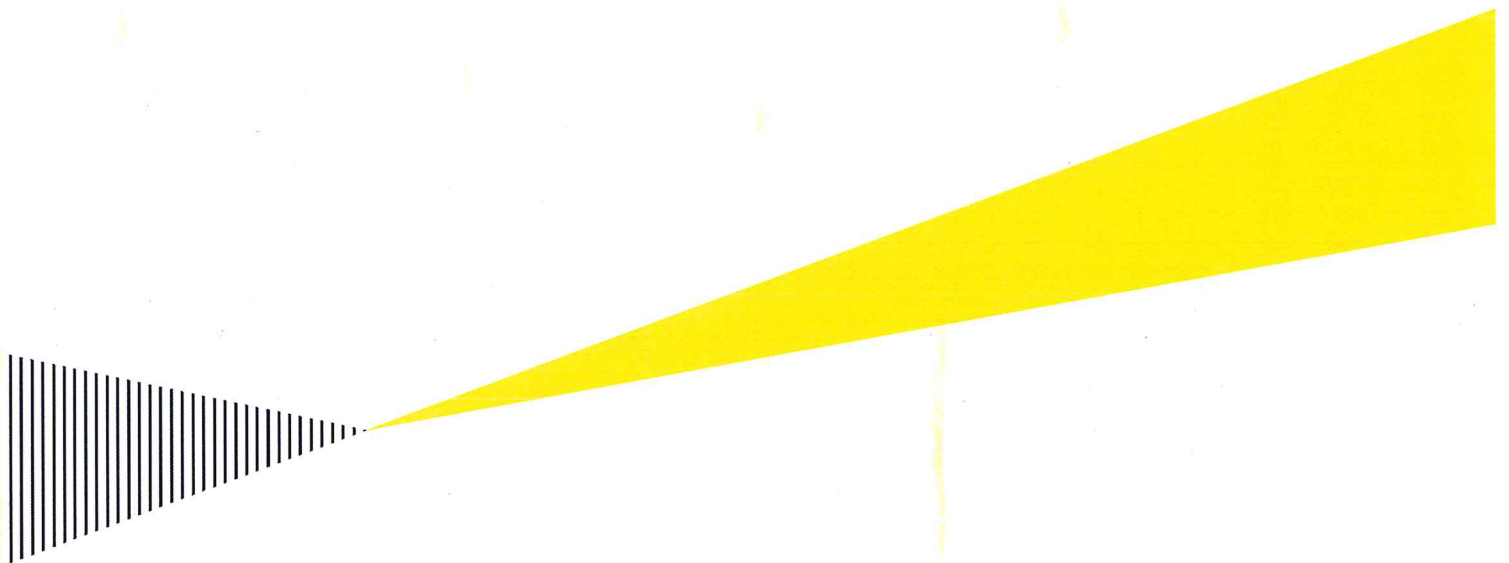
Vellinge kommuns revisorer

Lars-Ingvar Jungman
Ordförande

Kopia för kännedom:
Kommunfullmäktige

Vellinge kommun

Granskning av bygglovsprocessen



Building a better
working world

Innehåll

1. Sammanfattning	2
2. Inledning	3
2.1. Bakgrund	3
2.2. Syfte och avgränsning	3
2.3. Revisionsfrågor	3
2.4. Tillvägagångssätt	4
2.5. Revisionskriterier	4
3. Granskningsresultat	6
3.1. Organisation	6
3.2. Plan- och bygglagens krav	6
3.3. Kommunikation och information till allmänheten	9
4. Sammanfattande bedömning och rekommendationer	11
<i>Bilaga 1 - Källförteckning</i>	13
<i>Bilaga 2 - Krav utifrån PBL</i>	14
<i>Bilaga 3 ärenden i stickprovsgranskningen</i>	15

1. Sammanfattning

EY har på uppdrag av kommunrevisionen i Vellinge genomfört en granskning av miljö- och byggnadsnämndens bygglovhandläggning. Syftet med granskningen har varit att bedöma om nämnden bedriver en ändamålsenlig verksamhet i enlighet med plan- och bygglagen.

I granskningen har vi intervjuat plan- och bygglovschef samt bygglovshandläggare. Därtill har dokumentation så som interna riktlinjer, policyer och stödmaterial granskats. Granskarna har genomfört ett stickprov omfattande tio bygglovsärenden. I stickprovet har följsamheten till plan- och bygglovslagens bestämmelser granskats.

Vår sammanfattade bedömning är att miljö- och byggnadsnämnden överlag bedriver en ändamålsenlig bygglovsverksamhet. Granskningen visar att verksamheten har utvecklats sedan revisionens tidigare granskning och att digitala lösningar har implementerats. Därtill genomförs numera återkommande servicemätningar.

Stickprovet visar inga avvikelser gentemot lagkrav. Avseende handläggningstider är det de intervjuades uppfattning att byggenheten i stor utsträckning klarar att hålla de lagstadgade 10 veckorna och även servicegarantins 8 veckor. Nämndens uppföljning för första kvartalet 2021 visar att 82 procent av lovärenden fattats inom servicegarantins tidsfrist, och 88 procent inom den tidsfrist som lagen anger. Däremot framkommer av intervjuer att den av fullmäktige beslutade servicegarantin påverkar arbetsmiljön negativt och bidrar till stress i handläggningen. Kommunstyrelsen har i egenskap av anställningsmyndighet ett ansvar att säkerställa en god arbetsmiljö för medarbetarna. Därtill ska miljö- och byggnadsnämnden säkerställa en tillräcklig organisation som medför att såväl servicegarantin som kraven i plan- och bygglovslagen uppfylls. Sammantaget bedömer vi därför att nämnden och styrelsen bör utvärdera vilka effekter servicegarantin får för organisation, och därtill vidta adekvata åtgärder för att säkerställa en god arbetsmiljö för handläggarna.

Utifrån granskningsresultatet rekommenderar vi kommunstyrelsen och miljö- och byggnadsnämnden att:

- Utredda effekterna av servicegarantin, särskilt med avseende på arbetsmiljö, och vidta adekvata åtgärder.

2. Inledning

2.1. Bakgrund

Revisorerna genomförde 2015 en granskning av bygglovsprocesserna i kommunen. Det framkom av granskningen att bygglovsprocessen präglades av manuella rutiner. Det saknades bland annat ett ärendehanteringssystem vilket krävde en hög grad av handpåläggning. Avsaknaden av IT-stöd försvårade därtill möjligheten att säkerställa att handläggningen inte överskred den lagstadgade handläggningstiden om 10 veckor, samt att mottagningsbevis skickades till sökande som rutin. Därtill påtalade revisorerna behovet av att kontinuerligt inhämta kunskap om kundnöjdhet.

Bygglovsprocessen är ett område där enskilda kommuninvånare samt aktörer och intressenter inom det lokala näringslivet möter den kommunala förvaltningen i frågor avseende teknisk-juridisk karaktär som kan vara svåra att hantera. Dessa processer är av stor betydelse när det gäller kommunens fortsatta utveckling och expansion. Vellinge kommunfullmäktige har antagit en servicegaranti för bygglovshandläggning som gör gällande att ärende ska vara prövade inom 8 veckor från det att ärendet är komplett, förutsatt att handläggningen inte kräver remissutlåtande.

I Vellinge kommun ansvarar miljö- och byggnadsnämnden för myndighetsutövningen avseende bygglov. Det ställs höga krav på information om regelverket för att säkerställa att ärendena handläggs rättsenligt och likvärdigt i enlighet med lagstiftningen. Det är av största vikt att medborgarna vet att de behandlas lika vid prövning av dessa ärenden. Genom effektiva processer kan handläggningstiderna kortas, vilket är av vikt både ur kommunens och ur medborgarens perspektiv.

Mot bakgrund av genomförd risk- och väsentlighetsanalys har revisorerna beslutat att granska bygglovsprocessen.

2.2. Syfte och avgränsning

Granskningens övergripande syfte är att bedöma om miljö- och byggnadsnämnden bedriver en ändamålsenlig verksamhet rörande bygglovshandläggning i enlighet med plan- och bygglagen.

2.3. Revisionsfrågor

I granskningen besvarades följande revisionsfrågor:

- ▶ Uppfyller byggnadsnämnden plan- och bygglagens krav rörande bygglovsprocessen samt fullmäktiges servicegaranti vad avser handläggningstider?
- ▶ Finns det framtagna rutiner och nödvändiga verktyg som säkerställer en ändamålsenlig ärendehantering?
- ▶ Har nämnden säkerställt en ändamålsenlig kommunikation/information med sökande för handläggningen?
- ▶ Är organisationen tillräcklig för att säkerställa handläggning i enlighet med PBL:s krav och kommunens servicegaranti?
- ▶ Genomförs kundnöjdhetsmätningar?

2.4. Tillvägagångssätt

Granskningen grundas på dokumentstudier och intervjuer. Ett stickprov bestående av 10 bygglovsärenden granskas utifrån plan- och bygglagens krav.

2.5. Revisionskriterier

2.5.1. Plan- och bygglagen

Rörande bygglov fastslås att handläggning inte får ta längre tid än 10 veckor i anspråk från det att en fullständig bygglovsansökan har lämnats in till kommunen fram till dess att ansökan beslutas. I det fall handläggningstiden överskrids ska avgiften för den sökande reduceras med en femtedel för varje påbörjad vecka som tidsfristen överskrids med.

Ett mottagningsbevis ska skickas till sökanden så snart en komplett ansökan har inkommit. Tidsfristen börjar löpa den dag då den till nämnden inkomna ansökningen är fullständig. Om nämnden behöver förlänga tiden, får nämnden besluta om förlängning vid endast ett tillfälle under handläggningens gång. Det är alltså inte möjligt att förlänga en gång och sedan förlänga vid ytterligare ett tillfälle. Byggherren ska vidare vid ansökningar om större bygglov utse en kontrollansvarig, som ska anges redan i lovansökan. Den kontrollansvarige ska vara självständig i förhållande till entreprenören.

I bilaga 1 presenteras mer ingående vilka krav som ställs enligt plan- och bygglagen inom ramen för bygglovsprocessen.

2.5.2. Miljö- och byggnadsnämndens reglemente

Av reglementet framgår att nämnden fullgör kommunens uppgifter avseende byggande enligt plan- och bygglagen. Detta innebär att besluta i frågor om förhandsbesked och bygg, mark- och rivningslov samt utöva tillsyn.

2.5.3. Kommunstyrelsens reglemente

Kommunstyrelsen är enligt reglementet anställningsmyndighet och arbetsgivare för kommunens samtliga anställda.

2.5.4. Kommunfullmäktiges mål

Kommunfullmäktige beslutade 2018-11-28 att införa en servicegaranti. Garantin avser bygglov, marklov, rivningslov, förhandsbesked samt anmälan av åtgärd. Garantin är formulerad enligt nedan:

När ansökan är registrerad

- ▶ Bekräftelse på att ansökan är mottagen inom 5 arbetsdagar.
- ▶ Återkoppling på om ansökan är komplett eller behöver kompletteras inom 10 arbetsdagar.

När ansökan är komplett

- ▶ Beslut inom 8 veckor, om ansökan uppfyller planbestämmelser, lagkrav och inte kräver remissutlåtande.
- ▶ Beslut inom 10 veckor, om ansökan avviker från planbestämmelser eller lagkrav.
- ▶ Beslut inom 20 veckor, om ansökan kräver utredning.

- ▶ Beslut om startbesked för anmälan av en åtgärd inom 4 veckor

Den sökande får därutöver kompensation per påbörjad vecka om handläggningstiden överskrider enligt nedan,

- | | |
|---------------|-------------------------|
| ▶ Vecka 1 – 2 | 50 % avgiftsreducering |
| ▶ Vecka 3 | 60 % avgiftsreducering |
| ▶ Vecka 4 | 80 % avgiftsreducering |
| ▶ >4 veckor | 100 % avgiftsreducering |

3. Granskningsresultat

3.1. Organisation

Plan- och byggheten är en del av samhällsbyggnadsavdelningen. Enheten är uppdelad i tre grupper; plan, bygg och administration. Inom bygg finns 8,5 heltidsarbetare som arbetar med bygglov, marklov och rivningslov. Av dessa är två heltidstjänster ej tillsvidareanställda vid tiden för granskningen. Därtill finns 5,5 heltidsarbetare och en praktikant som arbetar med byggnadsinspektion vilket främst berör tekniskt samråd samt start- och slutbesked.

Vid intervju uppges att enheten under de senaste åren har haft ett högt inflöde av ansökningar samt att det ökar ytterligare under pandemin. Vid jämförelser med år 2019 har ärendemängden enligt uppgift ökat med nästan 40 procent och ökningen från 2020 till tiden för granskningen uppskattades till 15 procent. Med anledning av detta har ytterligare personalresurser tillsatts. Trots detta uppger intervjuade att arbetsbelastningen är hög och att flera arbetsuppgifter får bortprioriteras, såsom kompetensutveckling och att uppdatera sin kunskap om lagstiftningen.

Det framförs att en del av de personalförstärkningar som skett nyligen avser att stärka tillsynsuppdraget. Dessa arbetsuppgifter uppges ha varit nedprioriterade under flera år och fått fördelas mellan handläggare och inspektörer. På grund av pandemin har handläggarna under år 2020 och år 2021 arbetat till stor del hemifrån. De intervjuade uppger att detta har fungerat bra.

Servicegarantin som infördes år 2019 beskrivs påverka arbetsbelastningen negativt. De intervjuade uppger att byggheten inte var involverad i utformningen av garantin samt att det inte har skett någon utvärdering avseende hur garantin påverkat handläggarnas arbetsmiljö. Vid intervjuer framkommer att servicegarantin utgör ett stressmoment. Bland annat innebär det i praktiken att handläggarna måste genomföra en granskning av ärendet inom två veckor. I enhetens verksamhetsplan framgår att behov av servicegarantin kontra bemanning och effektiviseringsvinster ska utvärderas under år 2021.

3.1.1. Bedömning

Vår bedömning är att organisationen inte fullt ut är tillräcklig sett till arbetsbelastningen. Bygglövsverksamhetens ärendemängd har påverkats märkbart av pandemin. Det är därför enligt vår mening positivt att det har tillförts personalresurser. Däremot bedömer vi att det är av vikt att samtlig verksamhet inom nämndens ansvarsområde, även tillsynen, genomförs enligt plan.

Vidare anser vi att det är bekymmersamt att handläggarna upplever att arbetsmiljön och arbetsbördan påverkas negativt av servicegarantin. I detta avseende har kommunstyrelsen ett ansvar i egenskap av anställningsmyndighet att säkerställa en god arbetsmiljö för kommunens anställda. Vidare är det miljö- och byggnadsnämndens ansvar att det finns en tillräcklig organisation för att bedriva en verksamhet som uppfyller såväl servicegarantin som nämndens ansvar enligt plan- och bygglovslagen. Vi bedömer att effekterna av servicegarantin, särskilt avseende arbetsmiljö, bör utvärderas och att adekvata åtgärder vidtas.

3.2. Plan- och bygglagens krav

Bygglövsenheten använder verksamhetssystemet Vision för att dokumentera handläggningen av inkomna ansökningar. Systemet har ingen funktion som automatiskt ställer in påminnelser rörande tidsfrister. Verksamhetssystemet har inte heller någon direkt koppling till PBL varpå enheten har tagit fram mallar och stödmaterial för olika steg i handläggningen. Dessa har

sedermera lagts in i systemet. Vid intervjuer uppges att det finns tillräckliga mallar och stödmaterial, som uppdateras löpande.

Granskarna har tagit del av flertalet rutiner, mallar och stödmaterial, ett urval listas nedan:

- ▶ Manual för beslut om lov
- ▶ Rutin grannhörande
- ▶ Registrering e-tjänst
- ▶ Checklista nämndprocess
- ▶ Kallelse tekniskt samråd

Av enhetens verksamhetsplan för 2021 framgår att samtliga riktlinjer och policys ska uppdateras och kompletteras vid behov. De ska därtill samlas till ett dokument som ska kunna användas som information-, planerings- och granskningsunderlag för handläggare och kommuninvånare. Det pågår ett arbete med att implementera ett E-arkiv. Äldre ritningar scannas in och tillgängliggörs digitalt.

3.2.1. Handläggningstider

I uppföljningen för kvartal 1 framgår att 82 procent av beslut i lovärenden har fattats inom servicegarantins tidsfrist (8 veckor om ansökan uppfyller planbestämmelser eller 10 veckor om ansökan avviker från planbestämmelser). Övriga 18 procent har överstigit handläggningstiden, detta omfattar totalt 54 ärende varav 14 har hanterats av nämnden.

Totalt är det 88 procent av ärendena som handlagts inom den tidsfrist som lagen anger, 10 veckor. I övriga 12 procent (totalt 35 ärenden) har handläggningstiden varit längre än 10 veckor. Medelvärde för handläggningstiden var under perioden 27 dagar.

Av uppföljningen framgår att handläggningstiden i flera av dessa fall i praktiken har varit kortare men att handläggarna har missat administrativa krav vilket gjort att systemet registrerar en felaktig handläggningstid. För att komma till rätta med detta har handläggare och inspektörer fått en genomgång under våren, samt att det har tydliggjorts vilka krav som finns och hur detta påverkar handläggningstiden. Vidare finns även möjlighet att ta hjälp av den administrativa gruppen för exempelvis grannhörande, besked om inkommandedatum och trädfällningsärenden. Detta kommer särskilt att följas upp vid kommande uppföljningar.

Vid sakkontrollen uppges att det är en utmaning att uppfylla servicegarantin för de ärenden som ska behandlas av nämnden eftersom handläggarna är beroende av sammanträdestider i förhållande till när ansökan inkommit. Generellt är dock uppfattningen hos de intervjuade att enheten uppfyller kraven enligt servicegarantin.

3.2.2. Stickprov

Som en del av granskningen är ett stickprov avseende tio bygglovsärenden genomfört. I stickprovet är sju krav enligt plan- och bygglovslagen särskilt belysta¹. Dessa krav omfattar:

1. Skriftlig ansökan
2. Förslag på kontrollansvarig
3. Begäran om komplettering (vid behov)
4. Grannhörande (vid avvikelse från detaljplan eller områdesbestämmelse)

¹ Se bilaga för fullständig beskrivning

5. Mottagningsbevis

6. Handläggning inom 10 veckor

7. Expediering och kungörelse

Vad som ingår i respektive krav redogörs för i bilaga 2. Stickproven är utvalda med hänsyn tagen för spridning avseende geografi, tid på året samt vad bygglovets avser. I nedan tabell framgår en sammanställning över resultatet av stickprovet.

Krav enligt PBL		Ärende 1	Ärende 2	Ärende 3	Ärende 4	Ärende 5	Ärende 6	Ärende 7	Ärende 8	Ärende 9	Ärende 10
1	Skriftlig ansökan, inkl. ritningar och/eller beskrivningar	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2	Förslag på kontrollansvarig	✓	✓	ET	ET	✓	✓	✓	✓	ET	ET
3.	Begäran om komplettering vid behov	✓	✓	ET	✓	✓	✓	✓	✓	ET	✓
4.	Grannehörande vid avvikelse från en detaljplan eller områdesbestäm.	ET	✓	✓	✓	ET	✓	✓	ET	ET	ET
5.	Mottagningsbevis	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
6.	Handläggning inom 10 veckor	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
7.	Expediering och kungörelse	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

✓ = Uppfyllt, - = framgår ej, X = Inte uppfyllt, ET= Ej tillämpligt

Stickprovsgranskningen omfattar tio ärenden. En sammanställning av ärendena redovisas i bilaga 3. Samtliga bygglov har föregåtts av en skriftlig ansökan till miljö- och byggnadsnämnden. Avseende de ärenden som ställer krav på kontrollansvarig har samtliga ansökningar inkluderat en anmälan av kontrollansvarig antingen i ansökan eller som del av komplettering. De fyra fall som inte krävt kontrollansvarig har avsett nybyggnad av förråd, nybyggnad av plank och utvändigt ändring. Vidare visar stickproven att grannehörande har genomförts i fem ärenden.

Stickprovskontrollen visar att servicegarantins bestämmelse om att en bekräftelse på mottagen ansökan ska skickas ut inom 5 arbetsdagar är uppfyllt för samtliga 10 ärenden. Av bekräftelsen framgår datumet för när ansökan inkom samt information om den fortsatta processen, däribland angivna tidsramar för beslut. I de ärenden som har förelagts med

kompletteringsbegäran har återkoppling till sökande skett inom 10 dagar, vilket också är i enlighet med servicegarantin.

3.2.3. Bedömning

I stickprovet framkommer inga avvikelser vilket vi bedömer vara positivt. Dock framgår av nämndens uppföljning att 12 procent av ansökningarna det senaste kvartalet har överskridit den lagstadgade handläggningstiden. Enligt uppföljningen beror detta delvis på ett administrativt fel vilket har uppmärksammats. Vi bedömer därför att det är av vikt att nämnden tillser att hanteringen sker korrekt så att uppföljningen blir tillförlitlig.

Sedan revisionens tidigare granskning har nämnden implementerat digitala lösningar för bygglovshandläggningen. Som stöd i arbetet finns även rutiner och mallar som uppdateras löpande. Vi bedömer att detta är tillräckligt för att säkerställa en ändamålsenlig ärendehantering.

3.3. Kommunikation och information till allmänheten

Sedan ett antal år tillbaka är det möjligt att ansöka om bygglov digitalt via en e-tjänst. Tjänsten är dock inte integrerad verksamhetssystemet Vision, varpå handlingar läggs in i verksamhetssystemet manuellt. Detta medför även att den sökande inte kan se aktuell status för sitt ärende via e-tjänsten. Denne måste i så fall kontakta handläggare alternativt Vellinge Direkt. Vid intervju uppges att förvaltningen anser att det vore önskvärt att den sökande kunde följa sitt ärende via e-tjänsten. Vellinge Direkt har möjlighet att se ärendestatus i verksamhetssystemet och kan därför svara på vissa frågor.

Synpunkter och frågor som inkommer fördelas till handläggarna och enligt uppgift besvaras dessa inom 1-2 arbetsdagar. Tidigare hade enheten öppet hus, men under pandemin har detta övergått till videosamtal och telefontider. Vid behov kan dock sökande boka in fysiska besök. Plan- och bygglovsenheten har i samverkan med enheten för näringsliv och turism träffat företagare och informerat om vilket stöd som erbjuds samt vilka regler och tidsfrister som gäller vid plan- och bygglov.

3.3.1. Nöjd-kund-mätningar

Sedan flera år tillbaka medverkar enheten i SKR:s undersökning Insikt som är en servicemätning avseende kommuners myndighetsutövning (bygglov i detta fall). Undersökningen omfattar företagare som har haft kontakt med kommunen. Sedan 2020 inkluderas även privatpersoner. Nöjd-kund-index (NKI) för privatpersoner uppgår till 67 procent för år 2020. Eftersom det saknas mätningar från tidigare år finns inga jämförelsepunkter, det är däremot ett lägre NKI än för företagsärenden.

Avseende företagsärenden har NKI² ökat sedan 2016, från 50 till 75. Vid en jämförelse med snittet för Skåne (67) och Sverige (66) ligger Vellinge kommun högre vid 2020 års mätning. Det sammanvägda NKI består av följande kategorier:

- ▶ Information
- ▶ Bemötande
- ▶ Kompetens

² Graderingen för NKI delas in enligt; >80 Mycket högt, 70-79 Högt, 62-69 Godkänt, 50-61 Lågt, <50 Mycket lågt.

- ▶ Rättssäkerhet
- ▶ Effektivitet
- ▶ Helhetsbedömning

Av det senaste resultatet framgår att betyget har ökat inom samtliga kategorier i jämförelse med tidigare mätningar.

3.3.2. Bedömning

Vi noterar att den pågående pandemin har påverkat möjligheten för bygglovshandläggare att vara tillgängliga för sökande och att enheten därför har haft digitala möten. I dagsläget är det inte möjligt för den sökande att via e-tjänst se status på bygglovsansökan. Vår bedömning är att nämnden ytterligare kan utveckla sina tjänster för att underlätta för sökande att få svar på frågor och följa sitt ärende.

Nämnden deltar regelbundet i SKR:s servicemätning avseende bygglov vilket är positivt. Dock finns endast jämförelsepunkter för företagare och inte för privatpersoner. Det är därför av vikt att nämnden fortsatt inkluderar privatpersoner.

4. Sammanfattande bedömning och rekommendationer

Vår samlade bedömning är att miljö- och byggnadsnämnden överlag bedriver en ändamålsenlig bygglovssamhet. Nämnden har sedan revisionens tidigare granskning utvecklat och implementerat digitala lösningar för handläggningen. Därtill genomförs löpande uppföljningar av handläggningen samt att kundnöjdheten mäts genom SKR:s servicemätning Insikt. Detta i enlighet med de rekommendationer som lämnades i tidigare granskning. Detta bedömer vi vara positivt.

De brister som framgår av granskningen handlar främst om handläggarnas arbetsmiljö och arbetsbörda. Det framkommer att den av fullmäktige beslutade servicegarantin påverkar arbetsmiljön negativt och bidrar till stress i handläggningen. Kommunstyrelsen har i egenskap av anställningsmyndighet ett ansvar att säkerställa en god arbetsmiljö för medarbetarna. Därtill ska miljö- och byggnadsnämnden säkerställa en tillräcklig organisation som medför att såväl servicegarantin som kraven i plan- och bygglovslagen uppfylls. Sammantaget bedömer vi därför att nämnden och styrelsen bör utvärdera vilka effekter servicegarantin får för organisation, och därtill vidta adekvata åtgärder för att säkerställa en god arbetsmiljö för handläggarna.

Revisionsfråga	Svar
Uppfyller byggnadsnämnden plan- och bygglagens krav rörande bygglovprocessen samt fullmäktiges servicegaranti vad avser handläggningstider?	Delvis. Stickprovet visar inte på några avvikelser men nämndens uppföljning visar att samtliga ärenden inte håller tidsfristen för servicegarantin respektive de lagstadgade 10 veckorna.
Finns det framtagna rutiner och nödvändiga verktyg som säkerställer en ändamålsenlig ärendehantering?	Ja.
Har nämnden säkerställt en ändamålsenlig kommunikation/information med sökande för handläggningen?	Ja. Dock kan nämnden utveckla sina e-tjänster.
Är organisationen tillräcklig för att säkerställa handläggning i enlighet med PBL:s krav och kommunens servicegaranti?	Delvis. Senaste åren har inneburit en hög och ökande arbetsbelastning varpå ytterligare personalresurser har tillsatts. Handläggarna upplever dock att arbetsmiljön påverkas av de krav som ställs i och med servicegarantin.
Genomförs kundnöjdhetsmätningar?	Ja.

Utifrån granskningsresultatet rekommenderar vi kommunstyrelsen och miljö- och byggnadsnämnden att:

- Utreda effekterna av servicegarantin, särskilt med avseende på arbetsmiljö, och vidta adekvata åtgärder.



Vellinge den 15 september 2021

Linus Aldefors
EY

Emmy Lundblad
EY

Bilaga 1 - Källförteckning

Intervjuer:

- ▶ Plan- och bygglovschef
- ▶ 2 st bygglovshandläggare

Dokument:

- ▶ Verksamhetsplan 2021 samhällsbyggnadsavdelningen och plan- och bygglovsenheten
- ▶ Internkontrollplan, miljö- och byggnadsnämnd
- ▶ Servicegarantin, beslut KF 2018-11-28
- ▶ Organisationskarta, plan- och byggenheten
- ▶ Genomgång handläggningstid Q1
- ▶ Återrapportering Q1, miljö- och byggnadsnämnden
- ▶ Resultat INSIKT mätning 2020
- ▶ Riktlinjer och policys, plan- och bygglovsenheten

Bilaga 2 - Krav utifrån PBL

Nedan följer en kortfattad beskrivning av vad som krävs enligt PBL rörande de dokument som ska finnas och den information som ska ges i respektive **bygglovsärende**.

1. Skriftlig ansökan om bygglov – ska innehålla ritningar och beskrivningar av vad som ska göras.
2. Förslag på kontrollansvarig ska finnas, dock med undantag för mindre ändringar eller tillbyggnader av exempelvis en- eller tvåfamiljshus.
3. Vid ofullständig ansökan ska nämnden förelägga sökanden att avhjälpa bristerna inom angiven tid.
4. Att höra grannar och andra berörda - om ansökningen avser en åtgärd som innebär en avvikelse från en detaljplan eller områdesbestämmelser eller ska utföras i ett område som inte omfattas av en detaljplan eller områdesbestämmelser och åtgärden inte är en sådan åtgärd som avses i PBL 9:31 a § 1, ska byggnadsnämnden underrätta kända sakägare och organisationer som berörs av ansökan och ge dem tillfälle att yttra sig.
5. Handläggning ska ha gjorts inom tio veckor efter att fullständig ansökan inkommit. Förlängning får ske men då ska sökanden informeras om detta innan de första tio veckorna löpt ut.
6. Mottagningsbevis ska skickas när fullständig ansökan inkommit, innehållandes information om handläggningstider, vad som händer om beslut inte fattas inom stipulerad tid samt möjligheterna till rättslig prövning av beslut.
7. Expediering och kungörelse av beslut – av ett bygglov ska framgå vilken giltighetstid lovet har, om det ska finnas någon som är kontrollansvarig och i så fall vem eller vilka som är kontrollansvariga och att lovet inte innebär en rätt att påbörja den sökta åtgärden förrän byggnadsnämnden har gett startbesked. Lovet ska också innehålla villkor och upplysningar. Ett beslut om lov eller förhandsbesked ska tillsammans med en uppgift om vad den som vill överklaga beslutet måste göra, delges sökande och annan part om det inte är uppenbart obehövligt och dem som lämnat synpunkter som inte blivit tillgodosedda. Beslutet ska kungöras genom ett meddelande i Post- och Inrikes Tidningar.

Bilaga 3 ärenden i stickprovsgranskningen

Ärende	Fastighetsbeteckning	Ärendetyp och ärendemening
Ärende 1	ÖSTRA GREVIE XX:XX	Nybyggnad en- och tvåbostadshus (nybyggnad av enbostadshus)
Ärende 2	HÖKÖPINGE XX:XX	Nybyggnad en- och tvåbostadshus (nybyggnad av enbostadshus & carport/förråd)
Ärende 3	VELLINGE XX:XX	Nybyggnad komplementbyggnad (nybyggnad av förråd)
Ärende 4	ESKILSTORP XX:X	Nybyggnad plank/mur (nybyggnad av plank)
Ärende 5	HÖLLVIKEN XX:XXX	Tillbyggnad en- och tvåbostadshus (tillbyggnad av enbostadshus)
Ärende 6	NORRA HÅSLÖV XX:XX	Tillbyggnad en- och tvåbostadshus (tillbyggnad av enbostadshus- uterum)
Ärende 7	FALSTERBO XX:X	Tillbyggnad en- och tvåbostadshus (tillbyggnad av takkupor samt utvändig ändring)
Ärende 8	SKANÖR X:X	Tillbyggnad av handel/ kontor (tillbyggnad av restaurang)
Ärende 9	ÖSTRA GREVIE X:XX	Ändring en- och tvåbostadshus (utvändig ändring)
Ärende 10	ESKILSTORP XX:XXX	Ändring industri/ lager (utvändig ändring- dörr till port)