

Handläggare
Kommunstyrelseförvaltningen
Monica Juneheim
Bygglovschef
08-578 297 86
monica.juneheim@tyreso.se

Handlingstyp
Tjänsteskrivelse
Datum
2022-04-26

Sida
1 (6)
Diarienummer
BNS-2022-243

Mottagare
Byggnadsnämnden

Svar på revisionsrapport gällande Granskning av bygglovsprocessen i Tyresö kommun

Kommunstyrelseförvaltningens förslag till beslut till byggnadsnämnden

- Kommunstyrelseförvaltningens tjänsteutlåtande antas som byggnadsnämndens svar på revisionsrapporten gällande Granskning av bygglovsprocessen i Tyresö kommun.

Kommunstyrelseförvaltningen

Charlotta Klinth
Tf. chef Samhällsbyggnadskontoret

Monica Juneheim
Bygglovschef

Beskrivning av ärendet

Revisionsbyrån EY har på uppdrag av förtroendevalda revisorer genomfört en granskning av kommunens bygglovsprocess. Granskningens syfte har varit att bedöma om kommunens bygglovsprocess är ändamålsenlig, det vill säga i enlighet med lagar, regler och fastställda mål.

Sammanfattningsvis konstateras att bygglovsprocessen inte bedrivs på ett vare sig lagenligt eller ändamålsenligt sätt. Revisorernas bedömning är att byggnadsnämnden inte har säkerställt en tillräcklig kompetens för att kunna fullgöra sina uppgifter på ett tillfredsställande sätt utifrån lagar, regler och mål. Revisionen finner att bristerna är synnerligen allvarliga. En ytterligare försvårande omständighet är att bristerna har pågått i flera år.

Granskningen visar att:

- Personalbrist och hög personalomsättning har inneburit att bygglovsenheten inte klarat av att handlägga bygglovsärenden utifrån de krav och tidsfrister som gäller enligt plan- och bygglagen.
- Bygglovsenheten saknar dokumenterade rutiner för kvalitetssäkring. Genomfört stickprov visar att det finns brister i flera tjänsteskrivelser och meddelanden från bygglovsenheten till sökanden.
- Uppföljning av kundnöjdhet sker årsvis, det pågår ett arbete för att komma tillrätta med de brister som identifierats som skälen till låg kundnöjdhet.
- Genomfört stickprov visar att det finns brister i handläggningen av bygglovsärenden utifrån kraven i plan- och bygglagen avseende obligatoriska moment och i sex fall handläggningstid.
- Genomfört stickprov visar att den lagstadgade handläggningstiden om tio veckor har överskridits i flera ärenden och att detta i fyra fall inte beaktats i beslut om avgift.

Granskningens sammanfattade bedömning är att byggnadsnämnden inte säkerställt en tillräcklig kompetens för att fullgöra sina uppgifter på ett tillfredsställande sätt utifrån lagar, regler och mål.

Följande rekommendationer lämnas till byggnadsnämnden:

- Säkerställ att bygglovsenheten har tillräcklig kompetens för att kunna fullgöra sitt uppdrag i enlighet med bestämmelserna i PBL.
- Utred felaktiga avgiftsreduceringar under 2021 och se över möjligheten att göra återbetalningar.
- Säkerställ att sökanden ges korrekt information utifrån PBL.
- Säkerställ en tillräcklig kontroll och kvalitetssäkring i bygglovsprocessen.
- Tillse att de obligatoriska moment som anges i plan- och bygglagen gällande handläggningstid och bygglovsprocessen efterlevs.

Förvaltningens synpunkter och svar

Revisionens rekommendation: Säkerställ att bygglovsenheten har tillräcklig kompetens för att kunna fullgöra sitt uppdrag i enlighet med bestämmelserna i PBL.

Förvaltningens svar:

Bygglovenheten har påverkats av stor personalomsättning under året. Den i januari nytillträdde bygglovschefen avslutade sin anställning i maj. En interimschef tillträdde i juni och var kvar i rollen fram till december då ny bygglovschef rekryterades internt.

Flera handläggare slutade under 2020 och i början av 2021. Rekrytering av tre bygglovshandläggare samt en byggnadsinspektör har genomförts under 2021. Rekrytering av en bygglovshandläggare och en tillsynshandläggare har genomförts i början av 2022. Bygglovsenheten är nu fullt bemannade med fem bygglovshandläggare, tre byggnadsinspektörer och en tillsynshandläggare. Det finns även ytterligare två byggnadsinspektörer som är tjänstlediga.

På SKR:s hemsida finns resultat av en undersökning av rekryteringsläget i Sveriges kommuner 2021 utifrån andelen kommuner som sökt personal senaste 12 månaderna. De yrken som störst andel kommuner uppger brist på sökande inom är undersköterska med specialistinriktning, byggnadsinspektör och bygglovshandläggare. Samtidigt kan man se att bygglovshandläggare som gått YH-utbildningen till handläggare upplever att de har svårt att få jobb då många kommuner söker erfarna handläggare.

Ytterligare en utmaning i att rekrytera och behålla personal är den snabba löneutvecklingen inom samhällsbyggnadssektorn. En nyutexaminerad handläggares ingångslön ökar snabbt efter ett, två och tre års erfarenhet på ett sätt som är mycket utmanande att möta i den kommunala lönerevisionen. Detta skapar hård konkurrens mellan kommuner om erfarna medarbetare och uppmuntrar medarbetaren att byta arbetsgivare för att ha en god löneutveckling.

Enheten kommer lägga mycket fokus på kompetensutveckling och flera medarbetare går kurser under 2022.

För att stärka upp juridisk kompetens i verksamheten har enheten möjlighet att anlita externt advokatstöd vid behov.

En omorganisation genomfördes i oktober 2021 vilket innebär att bygglovenhetens koordinatörer ingår i Enheten för samhällsbyggnadsservice som är en annan enhet med uteslutande koordinatörer på Samhällsmiljö- och infrastrukturavdelningen. Syftet med omorganisationen är lärande och att skapa enheter med rimlig storlek för ledarskapet. Omorganisationen har gått smidigt och upparbetade vägar för kommunikation och samordning finns för att fortsatt arbeta nära i den samlade bygglovsprocessen.

Verksamheten har under året haft en besvärlig situation avseende lovhandläggningen. Bristande resurser, personalomsättning och en stor ärendeskuld har inneburit att handläggningstiderna varit långa. Enheten har

under perioden haft en otroligt hög arbetsbelastning vad det gäller främst bygglovsärenden då många väljer att bygga ut, renovera, anlägga pool och bygga komplementbyggnader under pandemin.

För att få kontroll över den ärendeskuld och de långa handläggningstiderna beslutade kommunstyrelsen 2021-05-04 (2021/KS 0715 001) att ge i uppdrag till byggnadsnämnden att arbeta fram en handlingsplan för snabbare hantering av bygglovsärenden. I handlingsplanen presenterades kort- och långsiktiga åtgärder för 2021 och 2022 och det övergripande målet var att skapa en effektivare bygglovsprocess.

Under oktober månad startade ett utvecklingsprojekt upp med målet att uppnå en mer digitaliserad och automatiserad bygglovsprocess. I projektet ingår bland annat att handla upp och implementera ett nytt verksamhetssystem, en utvecklad web och en tydligare bygglovsprocess. Det nya verksamhetssystemet planeras vara i drift årsskiftet 2022/2023. Även en uppdatering och omarbetning av delegationsordningen och bygglovstaxan har genomförts och börjar gälla i maj respektive juli 2022.

Revisionens rekommendation: Utred felaktiga avgiftsreduceringar under 2021 och se över möjligheten att göra återbetalningar.

Förvaltningens svar:

Det har framkommit att kommunikeringen gällande kompletteringsbegäran inte blivit korrekt under 2020 och 2021 och därför har eventuella avgiftsreduceringar räknats felaktigt. Nya rutiner för beräkning av komplettering togs fram under hösten 2021 och beräkningar är efter det korrekt utförda.

Genomgång av alla ärenden från 2020 och 2021 som kan vara aktuella för en eventuell återbetalning har gjorts. Det är cirka 100 sökanden som ska ha tillbaka hel eller del av erlagd avgift och de kontaktas av bygglovskoordinatorerna under maj månad.

Revisionens rekommendation: Säkerställ att sökanden ges korrekt information utifrån PBL.

Förvaltningens svar:

Inom utvecklingsprojektet har ett arbete med alla mallar som används i bygglovsprocessen omarbetats och uppdaterats vilket säkerställer korrekt information i våra bygglovsärenden. Det har även lagts ett stort arbete på att

förbättra hemsidan med tydligare information om hur sökanden ska gå tillväga vid ansökan. Det finns mer exempel och förklaringar för att underlätta för den sökanden att skicka in kompletta ansökningar från början.

Revisionen påpekade att komplettbevis saknades vid kontroll av ärenden från stickprov. Ny rutin för detta har tagits fram som säkerställer att komplettbevis skickas till sökanden i aktuella ärenden.

Bygglovsenhetens handläggare har under 2022 tagit över telefontiderna som till stor del under 2021 bemannats av bygglovskoordinatorerna. Det har även startats upp bygglovsrådgivning en dag i veckan där man kan boka tid med en handläggare för att diskutera frågor innan man skickar in en ansökan. Bygglovsrådgivningen erbjuds både digitalt och fysiskt i kommunhuset.

Revisionens rekommendation: Säkerställ en tillräcklig kontroll och kvalitetssäkring i bygglovsprocessen.

Förvaltningens svar:

Redan under sommaren 2021 inleddes arbete med att styra upp processer och rutiner för att säkerställa rättssäkerhet. Den nya delegationsordningen som beslutades om i byggnadsnämnden i april är ytterligare ett steg i att öka nämndens insyn och medvetenhet. De största ändringarna i delegationsordningen är att avslag och ärenden med tveksamheter går upp för nämndbeslut och fattas inte på delegation.

Bygglovsenheten har stärkt sina rutiner för att få en djupare samsyn i sina bedömningar. Det är regelbundna samsynsmöten för att diskutera ärenden och att alla bygglovsärenden har en medgranskare för besluten.

Medarbetarna på bygglovsenheten har en kompetensutvecklingsplan för kommande året. En del kompetensutveckling sker för hela gruppen medan en del sker på individnivå.

Vid nyrekrytering läggs mycket fokus på introduktion och mer erfarna handläggare handleder mindre erfarna.

Revisionens rekommendation: Tillse att de obligatoriska moment som anges i plan- och bygglagen gällande handläggningstid och bygglovsprocessen efterlevs.

Förvaltningens svar:

På grund av att bygglovsenheten hade personalomsättning i slutet av 2020 och början av 2021 fanns inte tillräckligt med bygglovshandläggare för att hantera inkomna ansökningar i tid. Under 2021 växte ärendeskulden fram till oktober när balans uppnåddes i ärenden handlagda per månad. Den totala skulden kunde hanteras i januari 2022 då konsulter anlätades. Ordinarie bygglovshandläggare tillsammans med konsulterna lyckades på 2 månader få ned den stora ärendeskulden och ärendekön är nu noll. Varje bygglovsansökan som kommer in till kommunen tilldelas en handläggare inom några dagar.

Förslaget till beslut har inga ekonomiska konsekvenser.

Ärendet bedöms inte beröra barn varför någon prövning av barnets bästa inte har genomförts.

Bilagor

Handlingsplan för en effektivare bygglovsprocess