

Revisionsrapport

Effektivitet och servicenivå i bygglovprocessen

Kalix kommun

*Hans Forsström
Cert. kommunal revisor*

*Jenny Krispinsson
November 2014*

Innehållsförteckning

1.	Sammanfattande bedömning och rekommendationer	1
2.	Inledning	3
2.1.	Bakgrund	3
2.2.	Syfte, revisionsfråga och revisionskriterier	3
2.3.	Metod och avgränsningar	4
3.	Granskningsiakttagelser	5
3.1.	Styrande dokument	5
3.2.	Överklagade beslut	6
3.3.	Granskningsfrågor.....	6
3.3.1.	Personalresurser och kompetenser	6
3.3.2.	Tillgängligheten till handläggare.....	7
3.3.3.	Nämndens styrning och uppföljning av effektivitet och rättssäkerhet	8
3.3.4.	Åtgärder med anledning av externa myndigheters synpunkter	9
3.3.5.	Handläggningstider.....	10
3.3.6.	Nämndens information till allmänheten	10
3.3.7.	Sökandens upplevelser av effektivitet och servicenivå	11

2014-11-17

Hans Forsström

Projektledare/Uppdragsledare

1. **Sammanfattande bedömning och rekommendationer**

På uppdrag av kommunens förtroendevalda revisorer har PwC granskat samhällsbyggnadsnämnden, SBn, vad gäller bygglovprocessen. Syfte med granskningen har varit att besvara följande revisionsfråga:

Har samhällsbyggnadsnämndens bygglovprocess en ändamålsenlig effektivitetsnivå i förhållande till lagstiftningen och nämndens uppdrag?

Följande kontroll-/granskningsfrågor har varit styrande för granskningen:

1. Har nämnden tillgång till erforderliga personalresurser och kompetenser?
2. Är tillgängligheten till handläggare tillfredsställande?
3. Är nämndens styrning och uppföljning av handlägningsprocessens effektivitet och rättssäkerhet tillfredsställande när det gäller bygglovärenden?
4. Vilka åtgärder har vidtagits med anledning av länsstyrelsen synpunkter?
5. Handlägger nämnden bygglovärenden skyndsamt? (Hålls 10-veckorsgränsen?)
6. Hur fungerar nämndens information till allmänheten?
7. Sker någon kontroll av hur sökanden upplever bygglovprocessen med avseende på handläggningens effektivitet och servicenivå?

Vår sammanfattande bedömning är att bygglovprocessen i väsentliga delar bedrivs enligt lagstiftningens krav och på ett även i övrigt ändamålsenligt sätt samt att den grundläggande kompetensen inom området är tillfredsställande. Emellertid finns vissa brister i ändamålsenligheten som är kopplade till resursbrist i förvaltningen.

I ändamålsenlighet ligger i detta fall att verksamheten planeras och målsätts enligt de förväntningar lagstiftaren angett i plan- och bygglagen, PBL. Kalix har en av SBn antagen behovsutredning vilken visar på den nämnda resursbristen. Nämnden har i sitt beslut inte angett några mer specifika prioriteringar för verksamheten utifrån denna situation utan hänvisar till ”de förslag till nedprioriteringar av olika ämnesområden som ges” i beslutsunderlaget. Vår granskning visar också att verksamheten till stora delar är händelsestyrd och inte planlagd. Exempelvis gäller detta att tillsyn och uppföljning av fattade beslut i bygglov- och anknytande ärenden inte hinns med.

Vad gäller effektivitetsnivån så är även denna kopplad till frågan om tillgängliga resurser och de prioriteringar som görs i verksamheten. Själva bygglovprocessen bedömer vi bedrivs med god effektivitet och på ett rättssäkert sätt, vilket framgår av att den sk 10-veckorsgränsen för handläggning av bygglovärenden klaras och att antalet överklagade beslut är litet. Angående de områden som nedprioriteras bedömer vi dock inte att effektivitet och rättssäkerhet är tillfredsställande, särskilt då planerad tillsyn och uppföljning får anses som väsentliga delar för att säkerställa att gällande regler inom byggområdet efterlevs på ett korrekt sätt.

Slutligen kan vi inte göra någon bedömning av nämndens och förvaltningens servicenivå inom det granskade området. Detta då aktuella underlag i form av t ex uppföljningar av sökandes upplevelser saknas.

Mot bakgrund av vad som framkommit i granskningen rekommenderar vi SBn att:

- Tydligare i beslut ange vilka prioriteringar verksamheten har att följa i de fall resursbristen kvarstår.
- Vidta åtgärder för att, trots rådande resursbrist, en planerad tillsyns- och uppföljningsverksamhet ska bedrivas inom byggområdet.
- Tillse att kompetensförsörjningen säkerställs för den personal som i första hand arbetar med frågor kopplade till byggområdet. Vi noterar i sammanhanget att någon kompetensutvecklingsplan inte är framtagen trots att detta är målsatt av nämnden till senast 2013.
- Utveckla sin uppföljning avseende hur allmänheten och särskilt sökanden uppfattar information och service.

2. Inledning

2.1. Bakgrund

Bygglovärenden ska enligt plan- och bygglagen handläggas skyndsamt och beslutet om lov eller förhandsbesked ska, som huvudregel, meddelas inom 10 veckor från det att fullständig ansökan inkommit.

Samhällsbyggnadsnämnden har genom Bygg- och miljöavdelningen ansvaret för tillsyn, rådgivning och kontroll inom miljö-, bygg-, livsmedel- och hälsoskyddsområdet.

Kommunens bygglovverksamhet står under tillsyn från länsstyrelsen enligt följande regler: Länsstyrelsen ska ge tillsynsvägledning genom råd och stöd i samhällsbyggnadsnämndens tillsynsarbete. För att kunna göra detta ska Länsstyrelsen följa upp och utvärdera nämndens tillsynsverksamhet. Uppgifter om Länsstyrelsens tillsynsvägledning och utvecklingen av nämndens tillsynsarbete ska på begäran kunna lämnas till Boverket.

Boverket ska i sin tur ge tillsynsvägledning till Länsstyrelsen i såväl plan- som byggfrågor samt tillsynsvägledning till samhällsbyggnadsnämnden genom råd och stöd i deras tillsynsarbete.

Behovet av granskning inom rubricerat område har framkommit genom revisorernas risk- och väsentlighetsanalys.

2.2. Syfte, revisionsfråga och revisionskriterier

Syftet med granskningen är att besvara följande revisionsfråga:

- Har samhällsbyggnadsnämndens bygglovprocess en ändamålsenlig effektivitetsnivå i förhållande till lagstiftningen och nämndens uppdrag?

Följande kontroll-/granskningsfrågor har varit styrande för granskningens inriktning:

1. Har nämnden tillgång till erforderliga personalresurser och kompetenser?
2. Är tillgängligheten till handläggare tillfredsställande?
3. Är nämndens styrning och uppföljning av handlägningsprocessens effektivitet och rättssäkerhet tillfredsställande när det gäller bygglovärenden?
4. Vilka åtgärder har vidtagits med anledning av länsstyrelsen synpunkter?
5. Handlägger nämnden bygglovärenden skyndsamt? (Hålls 10-veckorsgränsen?)
6. Hur fungerar nämndens information till allmänheten?
7. Sker någon kontroll av hur sökanden upplever bygglovprocessen med avseende på handläggningens effektivitet och servicenivå?

I första hand följande revisionskriterier är tillämpliga för denna granskning:

- Plan- och bygglagen, PBL
- Boverkets vägledning för plan- och bygglagen
- Samhällsbyggnadsnämndens reglemente och delegationsordning samt gällande policys och rutiner
- Länsstyrelsens tillsyn över kommunens bygglovverksamhet

2.3. Metod och avgränsningar

Granskningen har avgränsats till samhällsbyggnadsnämndens handläggning av bygglovärenden men vid de genomförda intervjuerna har även vissa anknytande frågor kommit att belysas t ex planfrågor och strandskydd. Tidsmässigt har granskningen i huvudsak fokuserat på 2014 års verksamhet.

Metoden i denna granskning har bestått i genomgång av styrdokument, verksamhetsberättelse, uppföljningar av kvalitets- och serviceaspekter, protokoll och stickprov av (överklagade) beslut avseende bygglov- och därtill anknytande ärenden.

Intervjuer har genomförts med nämndens tjänstgörande (vice) ordförande, ansvariga chefer och byggnadsinspektörer/-handläggare. Sammanlagt har 5 personer intervjuats.

3. Granskningsiakttagelser

3.1. Styrande dokument

Kopplat till bygglovärenden och anknytande ärenden inom PBL-området har Samhällsbyggnadsnämnden två egna styrdokument. Detta alltså utöver den lagstiftning med förordningar respektive vägledningar från Boverket och Länsstyrelsen som nämnden har att tillämpa.

I Kalix finns dels *Policydokument för bygglovsfrågor* – antaget av samhällsbyggnadsnämnden 12-06-19 och av jävsnämnden 12-06-29, och dels *Tillsynsplan inom plan- och bygglagens område m m för år 2014*. Tillsynsplanen är i form av en tjänsteskrivelse från bygg- och miljöchefen daterad 13-11-26 ställd till nämnden vilken antog planen 13-12-10.

I policyn redogörs för övergripande kommunala överväganden vad gäller exploateringsmöjligheter, byggrätter och liknande inom följande delområden: *Fritidsområden, Bostadsområden med friliggande villor, Punktprickad mark, Landskapsbildsskydd, Strandskyddsdispens, Bygglövsbefriade åtgärder utanför detaljplan och sammanhållen bebyggelse* samt *Övrigt*. Efter policyns tillkomst har vissa nya regler tillkommit inom PBL-området vilket enligt de intervjuade bör inarbetas i policyn. Detta gäller exempelvis de s k Attefallshusen.

Tillsynsplanen är ett mer eller mindre obligatoriskt underlag som varje kommun årligen bör ta fram enligt PBL. Tillsynen kan planeras översiktligt i en flerårig tillsynsplan och i en mer detaljerad årlig plan. Det anses lämpligt att planen innehåller en behovsutredning, konsekvensanalys och prioriteringar.

I Samhällsbyggnadsnämndens tillsynsplan för 2014 redogör för nämndens skyldigheter och åtaganden inom PBL-området relativt tillgängliga resurser. Grovt räknat visar tillsynsplanen att nämnden saknar ungefär en heltidstjänst (drygt 1 000 timmar) inom byggnadsinspektörernas arbetsområde för att kunna täcka de behov som finns. I tillsynsplanen beskrivs att resursläget medför att arbetet utöver obligatoriska myndighetsfrågor i stor utsträckning är händelsestyrt i stället för planerat, t ex vad gäller uppföljning av meddelade bygglov, tillsyn av kommunens obligatoriska ventilationskontroll (OVK) samt strandskyddstillsyn. Vidare nämns bl a att resursbristen begränsar möjligheterna till utveckling av informationsmaterial och hemsida.

Planer finns att under vintern 2014/2015 arbeta fram skriftliga rutiner och se över olika mallar inom byggsidan. På miljösidan finns motsvarande redan framtaget vilket upplevs ge en effektivare verksamhet, ökad trygghet för handläggare och mer rättsäker handläggning, speciellt vid ärenden som ej är särskilt ofta återkommande.

Inom ramen för Samarbete Östra Norrbotten, SÖN, har diskuterats att införa en gemensam myndighetsnämnd. Förstudien för detta landade på att kommunerna ej var mogna för att gå ihop ännu men att det kanske kan inledas utökat samarbete inom vissa områden. Ett sådant skulle vara just att samverka kring att ta fram skriftliga rutiner.

3.2. Överklagade beslut

Som stickprov för att belysa eventuella brister och svårigheter i bygglovhanteringen har vi valt att titta på de åtta beslut som överklagats under åren 2010-2014.

Av de överklagade besluten berör några rena bygglovärenden och några sanktionsavgifter kopplade till bygglov eller anknytande ärenden. Hälften av ärenden kan sägas ha vunnits av den klagande och hälften av kommunen. Noteras ska dock att det inte är så enkelt som att konstatera att kommunen haft fel i sina beslut när den klagande vunnit då det kan handla om exempelvis att sanktionsavgiftens storlek ska ändras och inte om att det var fel av kommunen att besluta att sanktionsavgift skulle utgå. Sammanfattningsvis framgår inte något från de överklagade ärendena som tyder på att kommunens bygglovrelaterade beslut inte skulle fattas på rättssäker grund. Att mängden överklagade beslut dessutom är litet tyder också på att ärendehandläggning och beslut är av god kvalitet. Noteras ska också att av de överklagningar vi tittat på, är endast något enstaka från annan sakägare än den sökande vilket tyder på att kommunen följer lagstiftning, gällande planbestämmelser liksom bygglovpolicyns regler för s k liten avvikelser.

De intervjuade lyfter fram att ärenden och önskemål från sökande som uppenbart inte kommer att kunna tillgodoses utifrån gällande planbestämmelser och dylikt som regel hanteras genom en dialog med den sökande. Detta så att denne kan anpassa sin ansökan till gällande regler och begränsningar alternativt väljer att inte lämna in någon slutlig ansökan. Därigenom upplever de intervjuade att man begränsar antalet nekande beslut liksom skälen för en sökande eller sakägare att överklaga.

3.3. Granskningsfrågor

Baserat på granskningsfrågorna redogörs nedan för de iakttagelser vi gjort och vad som i övrigt framkommit i granskningen.

3.3.1. Personalresurser och kompetenser

Utöver vad som nämnts ovan från tillsynsplanen om resursbrist på byggnadsinspektörssidan så lyfts i intervjuer och delvis i verksamhetsberättelsen för 2013 fram att enheten haft vakanser och rekryteringsbehov som inte kunnat täckas. Detta har påverkat möjligheten att erbjuda den service som önskas liksom att verksamheten är händelsestyrd och inte planerad i tillräcklig utsträckning. Därför prioriteras inkommande ansökningar och anmälningar medan tillsyn får stryka på foten. Vidare lyfts fram att den personalsammansättning som varit de senaste åren, i vart fall övergångsvis under en inlärningsfas, påverkat effektiviteten i verksamheten. Detta särskilt då båda de som idag innehar byggnadsinspektörstjänsterna har antingen en annan utbildnings- eller yrkesbakgrund än som just byggnadsinspektör.

Arbetet som byggnadsinspektör anses också ofta vara ett utsatt jobb, särskilt på mindre orter då även negativa besked och beslut måste meddelas. Även myndighetsrollen gentemot kommunen i övrigt kan medföra en utsatt position när exploateringsintressen som ligger i linje med t ex kommunens tillväxtambitioner inte kan tillgodoses ur ett myndighetsperspektiv eller då beredningen av dylika ärenden kräver en, som det ibland uppfattas, långdragen process.

Noteras angående personalsituationen ska också att verksamheten har en tydlig högsäsong under vår och sommar. Detta medför förutom högre arbetsbelastning även stressade situationer för handläggarna. I viss utsträckning har därför en avlastning från miljösidan tagits in under sommaren när det gäller nedskräpningsärenden så att bygginspektörerna kunnat ägna sig i princip enbart åt handläggning av bygglov.

Förvaltningen försöker möta anhopningen av ärenden under vår och sommar med annonser i lokalblad där sökande uppmanas att inkomma med sina ansökningar i god tid innan planerad byggstart. Se vidare avsnitt 3.3.6 nedan.

Enligt nämndens mål skulle kompetensutvecklingsplan finnas senast 2013 samt att medarbetarnas kompetensbehov ska säkerställas. Någon kompetensutvecklingsplan finns dock inte framtagen men de intervjuade lyfter fram att det finns bra befattningsbeskrivningar. Angående kompetensutveckling så satsas det, i dagsläget när endast en av inspektörerna sitter på ordinarie tjänst, mest på kortare insatser medan större insatser får vänta tills bemanningsfrågan fått en mer permanent lösning. Beroende på att det inte finns resurser att klara det dagliga blir det också svårt att jobba med kompetensutveckling. Sammantaget upplever de intervjuade ändå att bygglovsidan förhållandevis väl motsvarar behoven kompetensmässigt samt att stöd finns att få, både internt och externt, i ärenden som kräver mer specialiserad kompetens.

Kopplat till resursbehoven så lyfts i intervjuerna slutligen fram att nya PBL ställer högre krav bl a på mer platsbesök och även medför utökad administration. Majoritet av ärendena handlar om komplement- och tillbyggnad vilka som regel behöver ej fordrar platsbesök. Ett större byggprojekt pågår f n i kommunen och troligt kommer ytterligare ett inom kort, vilket kommer kräva mer av inspektörerna vad gäller uppföljning och kontroll.

3.3.2. Tillgängligheten till handläggare

Mål finns i nämnden om snabb handläggning samt om 85 % lyckade kontaktförsök. En tidigare mätning visade att de allra flesta fick kontakt inom två dagar på e-post men att endast 9 % fick kontakt via telefon. Hur det ser ut i dagsläget finns ingen information om och någon ny mätning är heller inte planerad. De intervjuade anser dock själva att de har en hög tillgänglighet och ställer sig mycket frågande till utfallet från den tidigare mätningen.

Tillgängligheten till handläggare för råd och anvisningar inom bygglovsidan får anses som mycket väsentlig ur ett serviceperspektiv. Byggnadsinspektörerna i Kalix tillämpar inte telefon- eller besökstider utan båda två strävar istället efter att vara tillgängliga all den tid som inte upptas av möten eller tjänsteärenden i övrigt.

Frågan om telefontider har diskuterats utifrån fördelen att det då alltid skulle finnas någon på plats på de utsatta tiderna. Förvaltningen upplever dock att man kan leverera en bättre service med det system som gäller idag då sökande kan komma in i princip närsomhelst. Samtidigt underlättar det för inspektörerna om folk ringer och bokar tid så att det inte blir ”kö i korridoren”, vilket visar att det finns för- och nackdelar med båda systemen. Med de två inspektörer som finns idag har avdelningen som regel bemanning mellan kl 7 och 17 men det kan vissa dagar vara tomt redan kl 16.

Ett arbete med införande av sk e-tjänster pågår. De första tjänsterna lanserades under våren 2014 och vissa funktioner och blanketter finns idag tillgängliga via kommunens hemsida. Hittills har dock bara ett fåtal ärenden lämnats in via denna tjänst.

3.3.3. Nämndens styrning och uppföljning av effektivitet och rättssäkerhet

Delegationsordning ses över då och då, t ex i samband med ändringar i lagstiftningen. Generellt är delegeringsnivån hög och av de totalt 800 inkomna ärendena för både bygg och miljö är majoriteten delegationsbeslut. Större avvikelser från gällande detaljplan går till nämnden för avgörande liksom större byggnationer/nyetableringar som tjänstemännen ej har delegation på.

Angående delegeringsnivån menar de intervjuade att det är nödvändigt med den nivå som gäller nu, annars skulle nämnden ”drunkna” i ärenden. Det anses också bidra starkt till en god effektivitet samt till möjligheterna att kunna leverera i tid.

Det förekommer att enstaka ärenden som skulle kunna avgöras på delegation förs till nämnden. Detta då ärenden i något avseende upplevs vara av principiell karaktär eller om det rör avslagsärenden där det av något särskilt skäl bedöms olämpligt att en enskild handläggare ska framstå som den som sagt nej.

Krav finns enligt kommunallagen på att delegationsbeslut ska rapporteras till nämnden och samhällsbyggnadsnämnden får också listor på alla beslut direkt till sina politikerdatörer. I delegationsbesluten hänvisas till den punkt i delegationsordningen beslutet är fattat enligt, vilket upplevs ge politiken en trygghet vad gäller rättssäkerheten och tillämpningen av regelverken i övrigt. Vår protokollsgenomgång visar att redovisningen av fattade delegationsbeslut är utförlig och tydlig, liksom även inkomna meddelanden från andra myndigheter rörande nämndens verksamhetsområden.

Angående om nekande och jakande ärenden får samma hantering så framkommer att det är vanligare att nekande ärenden förs nämnden för beslut. Förekomsten av nekande beslut uppges dock vara relativt liten genom att de ofta hanteras i dialog med den sökande och därmed kan sorteras bort innan de ens blir ett ärende, t ex om det gäller en omöjlig strandskyddsdispens. Om den sökande kontaktar avdelningen för vägledning lämnas information om att de gärna får lämna in ansökan men att utsikterna för ett positivt beslut inte är goda eller att ansökan bör förändras i något avseende för att möta kraven i en detaljplan exempelvis.

En viktig del i ett rättssäkerhetsperspektiv är att de beslut myndigheten fattar är likställda för alla kommunmedborgare. Den gällande bygglovpolicyn tillämpas därför strikt enligt de intervjuade även om ambitionen är att så långt regelverket tillåter gå den sökande till mötes. När likställigheten kan bli svår att klara är t ex när liten avvikelse från detaljplan ska godkännas. Särskilt om nuvarande regler pekar mot ett nekande beslut men där exempel från ibland många år tillbaka finns på att någon granne till den sökande fått ja i ett motsvarande ärende. Till nekande beslut bifogas dock alltid en besvärshänvisning som informerar den sökande om hur en överprövning kan begäras.

Strandskydd och strandskyddsdispenser är ett i många kommuner ofta omdiskuterat område. Alla dispensbeslut går vidare till länsstyrelsen som därigenom har alltid har möjlighet att överpröva kommunens beslut. Efter att länsstyrelsen under en följd av år hållit en strikt inställning på g a viss osäkerhet om hur överprövning ska ske samt till följd av att kommunernas beslut inledningsvis haft en del brister har det nu blivit allt tydligare vad som gäller. Detta samtidigt som kommunerna generellt blivit betydligt bättre på att motivera sina beslut. Detta har också underlättat för strandskyddsbesluten i Kalix. Noteras ska även att mer komplicerade ärenden förs till nämnden för beslut.

Även om det är mycket få ärenden som går till jävsnämnden och gränsdragningen gentemot samhällsbyggnadsnämnden upplevs som tydlig så kan det enligt de intervjuade finnas vissa gråzoner mellan de två nämndernas ansvarsområden. Som exempel nämns när det finns starka intressen från andra förvaltningar att ett beslut ska gå i en viss riktning. Vidare kan det finnas exempel där någon entreprenör står som sökande men ska bygga för kommunens räkning vilket gör att det i praktiken, men inte i formell mening, kan handla om myndighetsutövning mot sig själv.

3.3.4. Åtgärder med anledning av externa myndigheters synpunkter

Då länsstyrelsen inte genomfört något kommunbesök sedan 2009 har vi här inkluderat utfallet av överklagade beslut de senaste åren och i vilken mån dessa visat behov på åtgärder från nämndens sida.

Länsstyrelsen har numer en mer direkt stödande och rådgivande roll gentemot kommunerna vad gäller tillämpningen av PBL men varför något kommunbesök inte gjorts på flera år känner de intervjuade till. Det antas dock eventuellt hänga samman med att länsstyrelsen haft stor personalomsättning och helt enkelt inte hunnit med att besöka kommunen. Kontakterna med länsstyrelsen på tjänstemannaplanet upplevs dock fungera väl i de fall kommunen haft orsak att diskutera t ex strandskyddsärenden med länsstyrelsens tjänstemän.

Angående utfallet av överklagade beslut där den klagande fått rätt har detta i huvudsak rört storleken på sanktionsavgifter för svartbygge eller annan fel i byggprocessen. Reglerna för sanktionsavgifter har vidare förändrats från centralt håll relativt nyligt och därmed har under en övergångsperiod olika tolkningar funnits huruvida de gamla eller nya beräkningsgrunderna för sanktionsavgifters storlek skulle tillämpas.

Den ansvariga nämnden är skyldig enligt lag att ta ut sanktionsavgifter men sedan en tid tillbaka är en möjlighet införd i lagstiftningen att reducera avgiftens storlek ända ned till 25 % om särskilda skäl finns. Utöver tillämpningen av reglerna för sanktionsavgifter har de beslut som gått kommunen emot inte varit av den typen att några åtgärder i kommunens handläggningsprocess varit påkallade.

3.3.5. Handläggningstider

Den 10-veckorsgräns för handläggning av bygglovärenden som finns i PBL hålls av kommunen. Att klara detta prioriteras, enligt de intervjuade, framför andra uppgifter. Något som ligger i linje med beskrivningen av att verksamheten är mer händelsestyrd än planerad. Regeln gäller egentligen från det att kompletta ansökningshandlingar inkommit men enligt de intervjuade klaras 10-veckorsgränsen som regel även om tiden från första ansökan till att den sökande gjort eventuella kompletteringar räknas in, d v s att den verkliga handläggningstiden generellt sett är betydligt kortare än 10 veckor.

Viss risk finns att ärenden blir liggande något längre under sommarperioden men fortfarande klaras 10-veckorsgränsen och några exempel på ärenden som inte klarats inom gränsen har heller inte presenterats för oss. En viktig förutsättning för att 10-veckorsregeln kan hållas är den långt drivna delegationen som möjliggör ett snabbt beslutsfattande när handläggningen av ett ärende är slutförd.

Någon intern riktlinje avseende inom vilken tid en första översyn ska göras av om inkomna ansökningar behöver kompletteras eller ej finns inte. De intervjuade har vidare ingen bestämd uppfattning om hur lång denna tid i praktiken är i dagsläget men uppger att det ofta handlar om upp till två veckor. De vidhåller också att 10-veckorsregeln som regel klaras även om tiden från första ansökan till kompletta handlingar räknas in i handläggningstiden.

3.3.6. Nämndens information till allmänheten

Kalix kommun har senaste åren från fullmäktigenivå och nedåt tydliggjort sitt medborgarperspektiv inklusive mål och krav på såväl service som information till allmänheten. Även samhällsbyggnadsnämnden har i sina mål uttalade ambitioner inom dessa områden.

Generellt sett upplever de intervjuade att man inte når ut med information om bygglovfrågor i önskvärd omfattning. Den information som lämnas via lokala annonsblad, t ex inför högsäsongen, och på hemsidan får inte tillräcklig genomslagskraft. En delförklaring kan vara att byggärenden, särskilt sommartid, ofta berör de som har sommarstugor i Kalix men inte är bosatt på orten och därmed är svårare att nå.

Olika aktiviteter och förändringar för att förbättra informationen har diskuterats. I framtiden kanske de vanligaste blanketterna kan finnas i kommunens reception/ info-center liksom "första hjälpen" i bygglovfrågor. Detta skulle också kunna avlasta byggnadsinspektörerna.

En del kommuner har infört kvällsöppet vid ett eller några tillfällen på vårarna för att snabba på handlägningsprocesserna och underlätta för allmänheten att komma in med sina ansökningar inför högsäsongen. Detta alternativ har dock inte på senare år diskuterats i Kalix. Däremot planeras någon form av öppet möte i kommunhuset för att informera medborgare och företagare. Kanske blir detta av till våren 2015.

Angående telefontillgängligheten som redovisats ovan så har ingen av byggnadsinspektörerna ett personligt svarsmeddelande i sina mobiltelefoner. Vanligt idag är att svarsmeddelanden används för att lämna en första information och hänvisa den som ringer vidare, t ex till hemsidan och e-tjänster. Detta har dock inte diskuterats än i Kalix.

3.3.7. Sökandens upplevelser av effektivitet och servicenivå

Som nämnts (3.3.6) ovan finns såväl fullmäktige-som nämndmål syftande till förbättrad service och även för höjd effektivitet sett ur ett medborgarperspektiv, liksom (3.3.2) att tillgängligheten till tjänstemännen via e-post och telefoni mättes för ett par år sedan.

De intervjuade ser också bemötandet som viktigt men det sker ingen utvärdering av hur sökande upplever bemötande, servicenivå, kvalitet och effektivitet i handläggningen även om det är känt att det görs i en del andra kommuner. Frågan har diskuterats av och till, och under slutet av 2013 hölls utbildningsdagar i bemötandefrågor. Orsaken till att någon utvärdering av detta slag inte blivit aktuell uppges vara att man i Kalix haft fullt upp med ”att hålla näsan över vattenytan”, sådant som uppföljning har fått stryka på foten. Det nämns dock att det i kommunen från centralt håll eventuellt genomförs någon form av servicemätning nu under hösten. Någon närmare information om detta finns inte och det antas bero på att resultaten av mätningen ska vara så opåverkade som möjligt.

De intervjuades erfarenheter avseende hur allmänheten ser på servicenivå och bemötande är att myndighetsrollen generellt är svår och även om förklaringar ges till nekande beslut utifrån lagar och regler blir den sökande ofta missnöjd i dylika fall. Sammantaget menar de intervjuade att de ”får både ros och ris” från allmänhet och företag. Någon bild av om allmänhetens uppfattning har förändras över tid finns inte. Ingen rapportering har följaktligen lämnats till nämnden angående servicenivån och nämnden har heller inte gett något sådant uppdrag till förvaltningen. Enligt intervju så vill dock nämnden få till stånd en ökad dialog med allmänhet och företag.

Slutligen ska kommunen vara med i den s k Insikt-undersökningen framöver, vilken fokuserar på vad företagen tycker om kommunens service. I den kommande Insikt-undersökningen i början av 2015 belyses hur företagare som varit i kontakt med förvaltningen i faktiska ärenden under 2014 uppfattat bemötandet. Huruvida den kommer ge en bild som är användbar för samhällsbyggnadsnämnden och dess myndighetsuppdrag är i dagsläget oklart - det uppges vara svårt att tolka denna typ av undersökningar - är sökanden egentligen missnöjd för att det kanske blev ett nekande beslut eller var det själva bemötandet som orsakade ett eventuellt missnöje?