



För kännedom

Fullmäktige
Partiernas gruppledare
Kommunstyrelsen

Miljö- och byggnämnden

Granskning av bygglovsprocessen

PwC har på uppdrag av de förtroendevalda revisorerna i Kiruna kommun genomfört en granskning av bygglovsprocessen. Granskningens syfte är att bedöma om miljö- och byggnämnden har en servicenivå och en effektivitet som är ändamålsenlig i förhållande till deras uppdrag.

Utifrån genomförd granskning är vår samlade bedömning att miljö- och byggnämnden **inte helt** har en servicenivå och en effektivitet som är ändamålsenlig i förhållande till deras uppdrag.

Vår bedömning baseras i huvudsak på att nämnden inte bedriver en tillsyn i tillräcklig utsträckning samt att det inte sker en tillräcklig uppföljning av nämnden. Det saknas en sammanställning över tillsynsbehov, konsekvensanalys samt prioritering av tillsyn och förslag till beslut till nämnden. Vi bedömer att med stor sannolikhet föreligger en risk att en omfattande tillsynsskuld har byggts upp. Det saknas fastställda riktlinjer för vilken uppföljning som ska redovisas till nämnden och rapportering avseende de lagstadgade tidsfristerna sker sporadiskt och vid ett fåtal tillfällen. Nämndens årsbokslut innehåller uppföljning kopplad till de lagstadgade tidsfristerna men inte utförd tillsyn, vilket är en brist.

I övrigt hänvisar vi till de iakttagelser som redovisas i bifogad revisionsrapport.

Efter genomförd granskning lämnar vi följande rekommendationer till miljö- och byggnämnden:

- Säkerställ att det pågående arbetet med att dokumentera bygglovsprocessen med tillhörande rutiner kommer i mål snarast möjligt för att stärka den interna kontrollen.
- Inför ett systematiskt kvalitetsarbete i form av en fastställd rutin för att säkerställa följsamhet till styrande och stödjande dokument.
- Att nämnden säkerställer en tillräcklig styrning och uppföljning av sitt tillsynsuppdrag, vilket inte minst omfattar att säkerställa att tillräcklig bemanning finns för att genomföra uppdraget.
- Tillsynen bör planeras årsvis genom en tillsynsplan som innehåller behovsbedömning, konsekvensanalys, prioriteringar och resursåtgång.
- Säkerställ att kommande års

internkontrollplaner innehåller kontrollaktiviteter kopplade till tillsynsuppdraget.

- Säkerställ att det sker en regelbunden åiterrapportering till nämnden innehållande en mer detaljerad redovisning av lagstadgade tidsfrister samt utförda tillsyner.

Vi emotser ett yttrande från kommunstyrelsen senast 31 augusti 2024.

För Kiruna kommuns revisorer

Thore Johansson, ordförande

Irma Rinne, vice ordförande

Bilaga: " Granskning av bygglovsprocessen, februari 2024."

Deltagare

KIRUNA KOMMUN 212000-2783 Sverige

Signerat med Svenskt BankID

2024-03-14 12:09:01 UTC

Namn returnerat från Svenskt BankID: THORE JOHANSSON

Datum

Thore Johansson
Förtroendevald revisor

Leveranskanal: E-post

Signerat med Svenskt BankID

2024-03-14 12:06:57 UTC

Namn returnerat från Svenskt BankID: Maj Irma Rinne

Datum

Irma Rinne
Förtroendevald revisor

Leveranskanal: E-post

Granskning av bygglovsprocessen

Kiruna Kommun

Februari 2024






Said Ashrafi

Sammanfattning

PwC har på uppdrag av de förtroendevalda revisorerna i Kiruna kommun genomfört en granskning. Granskningens syfte är att bedöma om miljö- och byggnämnden har en servicenivå och en effektivitet som är ändamålsenlig i förhållande till deras uppdrag.

Utifrån genomförd granskning är vår samlade bedömning att miljö- och byggnämnden **inte helt** har en servicenivå och en effektivitet som är ändamålsenlig i förhållande till deras uppdrag.

Nedan ses bedömning för varje revisionsfråga. För fullständiga bedömningar se respektive revisionsfråga i rapporten eller det avslutande avsnittet "Sammanfattande bedömningar utifrån revisionsfrågor".

Revisionsfrågor	Bedömning
Finns rutiner för bygglov- och anmälningsprövningen som syftar till att säkerställa en effektiv och rättssäker process?	Delvis 
Bedriver nämnden tillsyn i tillräcklig utsträckning?	Nej 
Har byggnadsnämnden tillfredsställande handläggningstider avseende plan- och bygglovsärenden?	Ja 
Arbetar byggnadsnämnden strukturerat för att öka nöjdheten hos invånare, företagare och intressenter avseende service och dialog?	Ja 
Sker uppföljning löpande av att verksamheten lever upp till fastställda mål och lagstiftningens krav?	Nej 

Rekommendationer

Utifrån genomförd granskning lämnar vi följande rekommendationer till miljö- och byggnadsnämnden:

- Säkerställ att det pågående arbetet med att dokumentera bygglovsprocessen med tillhörande rutiner kommer i mål snarast möjligt för att stärka den interna kontrollen.
- Inför ett systematiskt kvalitetsarbete i form av en fastställd rutin för att säkerställa följsamhet till styrande och stödjande dokument.

- Att nämnden säkerställer en tillräcklig styrning och uppföljning av sitt tillsynsuppdrag, vilket inte minst omfattar att säkerställa att tillräcklig bemanning finns för att genomföra uppdraget.
- Tillsynen bör planeras årsvis genom en tillsynsplan som innehåller behovsbedömning, konsekvensanalys, prioriteringar och resursåtgång.
- Säkerställ att kommande års internkontrollplaner innehåller kontrollaktiviteter kopplade till tillsynsuppdraget.
- Säkerställ att det sker en regelbunden åiterrapportering till nämnden innehållande en mer detaljerad redovisning av lagstadgade tidsfrister samt utförda tillsyner.

Innehållsförteckning

Sammanfattning	1
Inledning	4
Bakgrund	4
Syfte och revisionsfrågor	4
Revisionskriterier	5
Avgränsning	5
Metod	5
Granskningsresultat	6
Rutiner för ändamålsenlig och effektiv process	6
Tillsyn	8
Handläggningstider	8
Nöjdhet hos invånare, företagare och intressenter	10
Uppföljning av verksamheten	12
Samlad bedömning	14
Rekommendationer	14

Inledning

Bakgrund

I varje kommun ska det finnas en byggnadsnämnd som ansvarar för kommunens verksamhet enligt plan- och bygglagen (PBL). I PBL regleras planläggning och byggande, från översiktsplan, via detaljplan, till lov- och byggprocessen. Lov- och byggprocessen omfattar bland annat handläggning av inkomna ärenden.

Byggnadsnämnden är skyldig att tillse att ärende handläggs så snabbt, enkelt och kostnadseffektivt som möjligt utan att rättssäkerheten eftersätts. I lagtexter finns krav på hur lång tid handläggningen av olika ärenden får ta. När nämnden fattat ett beslut kan detta, med vissa undantag, överklagas och nämnden är skyldig att informera sökanden om denna möjlighet.

PBL har under senare år förändrats ett par gånger. Den byggprocess som infördes 2011 syftade till att åstadkomma en effektiv, enhetlig och rättssäker tillämpning av lagstiftningen. En del i detta var att förstärka och förtydliga byggnadsnämndens tillsynsansvar. En byggnadsnämnd är skyldig att pröva förutsättningarna för, och behovet av, att ingripa eller besluta om en påföljd så snart det finns anledning att anta att någon inte har följt de krav som ställs. Trots detta är tillsynen ett område som inom kommuner ofta får stå tillbaka till fördel för handläggning av lovärenden.

Kommunen har själva låtit göra en utredning/genomlysning av bygglovshanteringen vilken pekar på brister och ett arbete har initierats för att komma tillrätta med detta.

Revisorerna har således i sin riskanalys för år 2023 bedömt att det är motiverat att genomföra en granskning av kommunens bygglovsverksamhet.

Syfte och revisionsfrågor

Syftet med granskningen är att bedöma om miljö- och byggnämnden har en servicenivå och en effektivitet som är ändamålsenlig i förhållande till deras uppdrag.

Revisionsfrågor:

1. Finns rutiner för bygglov- och anmälningsprövningen som syftar till att säkerställa en effektiv och ändamålsenlig process?
2. Bedriver nämnden tillsyn i tillräcklig utsträckning?
3. Har byggnadsnämnden tillfredsställande handläggningstider avseende plan- och bygglovsärenden?
4. Arbetar byggnadsnämnden strukturerat för att öka nöjdheten hos invånare, företagare och intressenter avseende service och dialog?
5. Sker uppföljning löpande av att verksamheten lever upp till fastställda mål och lagstiftningens krav?

Revisionskriterier

Med revisionskriterier avses de bedömningsgrunder som bildar underlag för revisionens analyser och bedömningar.

- Plan- och bygglagen 9 kap § 27, 45; 10 kap § 37,;11 kap § 3, 5; 12 kap § 8a
- Plan- och byggförordningen 8 kap § 8
- Kommunallagen kap 6 § 6
- Kommuninterna styrdokument

Avgränsning

Granskningsobjektet är miljö- och byggnämnden. I tid har granskningen har avgränsats i huvudsak till år 2023.

Metod

Det har genomförts dataanalys av lov- och anmälningsärenden för år 2023 i syfte att kartlägga viktiga delar av handläggningsprocessen (handläggningstider, förelägganden om komplettering, överklagade ärenden, avgiftsreducering).

Granskning av uppföljningar av bygglovsverksamheten som lämnats till nämnden (löpande samt i delårs-/årsredovisning) samt tillsynsplan. Jämförande analys mellan dataanalysen och nämndens uppföljningar.

Intervju med berörda funktioner inom bygglovsverksamheten har genomförts med:

- Förvaltningschef (tf verksamhetschef)
- Samordnare bygglov

Det har även genomförts granskning av samtliga avslagsbeslut fattade under år 2023.

De intervjuade har beretts möjlighet att sakgranska rapporten.

Granskningsresultat

Rutiner för ändamålsenlig och effektiv process

Revisionsfråga 1: Finns rutiner för bygglov- och anmälningsprövningen som syftar till att säkerställa en ändamålsenlig och effektiv process?

lakttagelser

På kommunens webbplats finns det information om vilka åtgärder som kräver bygglov. Nämnden har infört ett antal nya e-tjänster som ska underlätta för de som ansöker om bygglov, vill beställa en nybyggnadskarta eller anmäla ej bygglovspliktig åtgärd. På kommunens webbplats finns också information om kontaktuppgifter till byggnadskontoret om sökanden har frågor om de nya tjänsterna eller något annat kopplat till bygglovsprocessen. Det finns möjlighet för nya sökande, inte befintliga ärenden, att boka tid för rådgivning. Om sökande har ett pågående ärende ska vederbörande alltid vända sig direkt till sin handläggare.

I intervju framgår att bygglovskontoret jobbar intensivt med att styra upp verksamheten. Det uppges att det har varit brister i rutiner om vilka handlingar som ska skickas ut och fel i det som skickas ut. Enligt intervju har det tagits fram en checklista som anger handlingar som ska bifogas för att ärendet ska vara komplett. Säkerställande av ärendehandläggning sker hos respektive handläggare som bedömer om ärendet är komplett eller inte. Idag finns det en expedition som samordnar utskick av material.

Vidare finns det en funktion inom bygglovskontoret vars uppgift är att samordna handläggningen av bygglov- och anmälningsärenden samt ansvarar för det interna utvecklingsarbetet. Vid tidpunkten för granskningen saknas det dock ett systematiskt kvalitetsarbete i form av en fastställd rutin för att säkerställa följsamhet till styrande och stödjande dokument.

I intervjuer framgår att det pågår ett arbete med att dokumentera processen för bygglov- och anmälningsprövningsärenden. Arbetet beräknas vara klar under första halvåret 2024. Arbetsrutiner finns där bygglovsadministratörer veckovis går igenom fattade beslut gemensamt, i syfte att säkerställa likabedömning. Gemensam genomgång av ärenden innebär även intern utbildning för bygglovshandläggarna, som alla uppges vara relativt nyanställda efter en stor personalomsättning 2020/2021.

Delegationsordningen lyfts också som ett utvecklingsområde. Delegationsordningen uppges vara väldigt detaljstyrd och verksamheten har inte rätt till att fatta beslut om avslagsärenden. Det lyfts även ett behov att säkerställa uppföljningen av att beslut har fattats av rätt delegat. I intervju framgår att det har förekommit att nämnden inte sällan har återremitterat avslagsärenden till bygglovskontoret för vidare handläggning med hänvisning till bristande beslutsunderlag.

Granskning av avslagsbeslut

Nämnden har mallar för hur avslagsbeslut ska utformas. Inom ramen för granskningen har PwC genomfört en granskning av samtliga avslagsbeslut tagna under år 2022 (2 st) och till och med november 2023 (7 st). Totalt har 9 avslagsbeslut blivit föremål för granskningen utifrån utvärderingskriterier enligt nedan:

- Beslutsunderlag inkluderande (ansökan, ritningar, kommunikering med sökanden och svar från sökanden samt eventuellt yttranden från berörda externa intressenter)
- Tydlig beslutsformulering med hänvisning till lagrum.
- Beslutsfattare och datum.
- Ärendebeskrivning.
- Beskrivning av hur nämnden resonerat för att landa i sin bedömning (motivering).
- Avgift och beskrivning av hur den räknats fram.
- Överklagandehänvisning.

I samtliga ärenden fattade nämnden beslut i enlighet med bygglovskontorets förslag till beslut. Inga avvikelser noterades i besluten.

Vi noterar även totalt 10 bygglovsärenden med förslag till avslag där nämnden har istället valt att bevilja ansökan om bygglov.

Överklagningar

Totalt har elva beslutsärenden överklagats under år 2023.

Beslutärende	Länsstyrelsens beslut	Mark- och miljödomstolens beslut
Byggsanktionsavgift	Länsstyrelsen upphäver kommunens beslut.	
Bygglov nybyggnad- Industribyggnad inkl. kontor	Länsstyrelsen avslår överklagandet.	Mark- och miljödomstolens beslut att avslå överklagandet. Mark- och miljödomstolens beslut har överklagat och överlämnats till Svea hovrätt,
Byggsanktionsavgift	Länsstyrelsen beslutar att ändra storleken på byggsanktionsavgiften till 3 429 kronor. Länsstyrelsen beslutar att upphäva den del av beslutet som avser föreläggandet om rättelse.	Länsstyrelsens beslut överklagas till Mark- och miljödomstolen som avskriver målet från vidare handläggning.
Beslut om tillsyn gällande olovlig utschaktning m.m	Länsstyrelsen avslår överklagandet.	
Bygglov för nybyggnad av kraftverk	Länsstyrelsen upphäver det överklagade beslutet och återförvisar ärendet till nämnden för fortsatt handläggning.	
Bygglov - Nybyggnad -Renvaktarstuga	Länsstyrelsen upphäver det överklagade beslutet och återförvisar ärendet till nämnden för fortsatt handläggning.	
Strandskyddsdispens i efterhand	Länsstyrelsen beslutar att avslå överklagandet.	
Trängsel utanför tomtgräns	Länsstyrelsen beslutar att upphäva det överklagade beslutet och återförvisas till nämnden för fortsatt handläggning.	

Bygglov för övernattningskåtor	Under prövning.	
Tidsbrgränsad bygglov	Under prövning.	
Tidsbegränsat bygglov	Under prövning.	

Av sammanställningen ovan framgår att i fem fall har länsstyrelsen upphävt kommunens beslut och återvisade ärendet till kommunen för fortsatt handläggning. I tre fall har både länsstyrelsen och vid förekommande fall högre instans gått på kommunens linje. Inhämtat information från Boverket visar att antalet överklagade beslut om lov eller förhandsbesked till länsstyrelserna är högre år 2022 jämfört med år 2021. Andelen beslut om lov eller förhandsbesked som upphävts helt eller delvis av länsstyrelserna motsvarar ungefär vart fjärde beslut som överklagats. Enligt uppgifter från länsstyrelserna var de tre vanligaste motiveringarna till att ett beslut om lov eller förhandsbesked upphävdes av länsstyrelserna under år 2022 att giltig grund för kommunens beslut saknades¹.

Vår bedömning, baserat på resultat från granskning av avslagsbeslut, är att upphävande av kommunens beslut i högre instans har orsakats av att giltig grund för kommunens beslut har saknats i dessa fall. Med andra ord har upphävandet av kommunens beslut i högre instans inte skett med hänvisning till bristande beslutsunderlag.

Bedömning

Finns rutiner för bygglov- och anmälningsprövningen som syftar till att säkerställa en ändamålsenlig och effektiv process?

Delvis.

Bedömningen baseras på följande grunder:

- Det pågår ett arbete med att dokumentera processen för bygglov- och anmälningsprövning som beräknas vara klar år 2024.
- Det finns en checklista som anger vilka handlingar som ska bifogas för att ärendet ska vara komplett.
- Det finns arbetsrutiner där bygglovsadministratörer veckovis går igenom fattade beslut gemensamt, i syfte att säkerställa likabedömning.
- Det saknas ett systematiskt kvalitetsarbete i form av en fastställd rutin för att säkerställa följsamhet till styrande och stödjande dokument.
- Genomförd granskning av avslagsbeslut visar inga avvikelser mot utvärderingskriterier.

¹<https://www.boverket.se/sv/PBL-kunskapsbanken/Allmant-om-PBL/uppfoljning/Statistik/statistik-lov-bygg/ov-erklagade-forhandsbesked--lov/>

Tillsyn

Revisionsfråga 2: Bedriver nämnden tillsyn i tillräcklig utsträckning?

lakttagelser

Det finns inte något lagkrav som anger att tillsynsplan enligt plan- och bygglagen (PBL) ska finnas, däremot rekommenderar Boverket att kommuner tar fram en sådan som ett led i att uppfylla nämndens ansvar att regelbundet följa upp och utvärdera tillsynsarbetet.

I intervjuer framgår att tillsyn varit tydligt nedprioriterat under många år. I nuläget pågår en sammanställning av de inkomna ärenden som ännu inte behandlats. Det pågår även ett arbete med att ta fram ett informationsmaterial till allmänheten, samt nödvändigheten att fastställa en dokumenterad tillsynsplan.

Enligt intervju uppges att tillsyn enligt PBL inte har varit prioriterat av nämnden. Vid tidpunkten för granskningen saknas en sammanställning över tillsynsbehov, konsekvensanalys samt prioritering av tillsyn och förslag till beslut till nämnden.

Bedömning

Bedriver nämnden tillsyn i tillräcklig utsträckning?

Nej.

Bedömningen baseras på följande grunder:

- Det saknas en sammanställning över tillsynsbehov, konsekvensanalys samt prioritering av tillsyn och förslag till beslut till nämnden.
- Tillsyn enligt PBL har inte varit prioriterad av nämnden. Vi bedömer att med stor sannolikhet föreligger en risk att en omfattande tillsynsskuld har byggts upp.

Handläggningstider

Revisionsfråga 3: Har byggnadsnämnden tillfredsställande handläggningstider avseende plan- och bygglovsärenden?

lakttagelser

I intervjuer uppges att handläggning mestadels sker inom lagstadgade handläggningstider. Miljö- och byggnämnden har inte fastställt några mål för handläggningstider utanför de lagstadgade tiderna enligt PBL 9 kap. §27.

Tabell 1: Bygglov - datum då ansökan inkom och även ansökan bedömdes vara komplett, beslut²

2022	Antal veckor
Från inlämnad ansökan till beslut	6,9
Från komplett ansökan till beslut	3,8

² Källa: SBF Bygg & Miljö

Till november 2023	
Från inlämnad ansökan till beslut	5,1
Från komplett ansökan till beslut	3,2

Tabell 2: Kompletta ärenden 2022 och 2023.

Bygglov och anmälningsärenden	2022	2023 per november
Antal inkomna ärenden	339 (100%)	268 (100%)
Antal kompletta ärenden	266 (66,7%)	141 (52,6%)

Av tabell 3 nedan framgår att för anmälningsärenden inkomna under år 2022 samt per november 2023 har handlagts inom lagstadgad tidsfrist på tio veckor i 100% av fallen. Samtliga intervjuade nämner att informationen på kommunens webbplats behöver förbättras i syfte att öka antalet kompletta ärenden.

Tabell 3: Handläggning av anmälningsärenden 2022 och 2023.

Anmälningsärenden	2022	2023 per november
Antal inkomna ärenden	79 (100%)	68 (100%)
Antal som överskrider tillåten tid	0 (0%)	0 (0%)
Antal handlagda inom tillåten tid	79 (100%)	68 (100%)

Av tabell 4 nedan framgår att för lovärenden inkomna under 2022 handlades 95,4% procent inom lagstadgad tidsfrist på tio veckor medan motsvarande siffra för lovärenden inkomna under 2023 är 94,5%.

Tabell 4: Handläggning av lovärenden 2022 och 2023.

Lovärenden	2022	2023 per november
Antal inkomna ärenden	260 (100%)	200 (100%)
Antal som överskrider tillåten tid	12 (4,6%)	11 (5,5%)
Antal handlagda inom tillåten tid	248 (95,4%)	189 (94,5%)

Bedömning

Har byggnadsnämnden tillfredsställande handläggningstider avseende plan- och bygglovsärenden?

Ja.

Bedömningen baseras på följande grunder:

- Majoriteten av handläggningstiderna för bygglovs- och anmälningsärenden under januari 2022 - november 2023 följer lagstadgade tidsfrister.

Nöjdhet hos invånare, företagare och intressenter

Revisionsfråga 4: Arbetar byggnadsnämnden strukturerat för att öka nöjdheten hos invånare, företagare och intressenter avseende service och dialog?

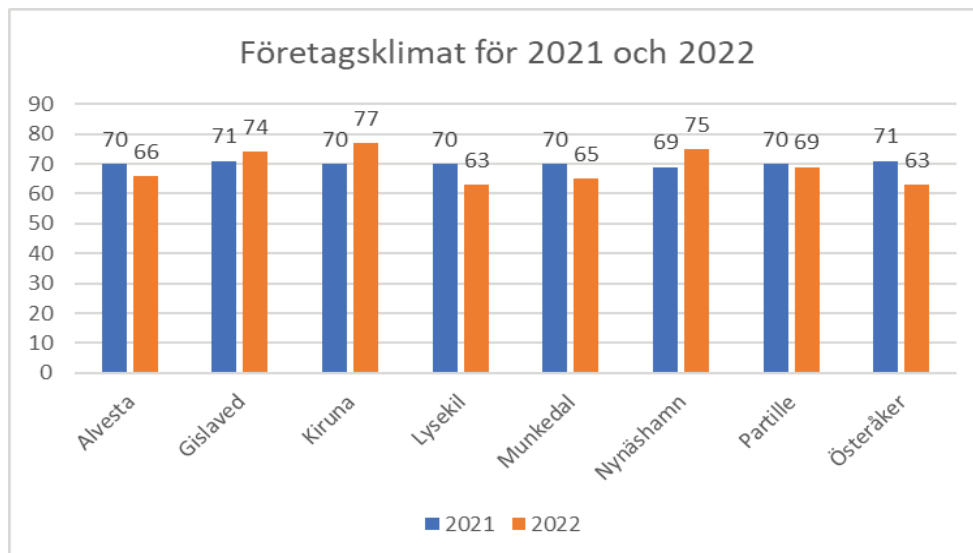
lakttagelser

Av nämndens årsrapport för 2022 framgår att nämndens servicemål "Ge fungerande stöd till medborgarna för att myndighetsutövningen ska flyta smidigt, minst 75 % av de svarande ska vara nöjda med servicen i vår brukarundersökning" avseende bygglovsverksamheten bedömdes vara uppfyllt.

I nedanstående tabell redovisas Kiruna kommuns NKI för år 2020, 2021 och år 2022. Betygsskalan går från 0–100, där ett värde lägre än 62 anses vara lågt, 62–69 godkänt och 70 eller mer högt.

År	NKI
2020	62
2021	70
2022	77

Kommunen redovisar ett högt NKI resultat för både år 2021 och år 2022 som Sveriges Kommuner och Regioner (SKR) undersökning av Nöjd Kund Index har genomfört. I intervju framkommer dock att bygglovskontoret saknar en upprättad och beslutad plan för hur nämnden ska arbeta för att vidmakthålla och höja NKI. I Kiruna skickas enkäten till både företagare och privatpersoner med flera som haft ett avslutat myndighetsärende med kommunen under mätåret.



Diagrammet ovan visar Kiruna kommuns NKI för år 2021 och år 2022 i jämförelse med liknande kommuner³. Diagrammet visar att Kiruna kommun har ett högsta NKI-värde för år 2022 i jämförelse med liknande kommuner.

Som del i miljö- och byggnadsnämndens internkontrollplan ingår område "Fungerande stöd till medborgarna för smidig myndighetsutövning" med identifierad risk att medborgarna inte utnyttjar erbjuden service samt att information om service och ansökningar från hemsidan är svår att hitta. Åtgärder för att möta riskerna innefattar inspektör på plats i receptionen tre dagar i veckan samt expedition och inspektör tillgänglig via telefon alla dagar. Inspektörer erbjuder även tidsbokning.

Samverkansmöten genomförs och kunskap sprids via annonsering och sociala medier. I utvärdering av området framkommer att det erbjudits beslutade åtgärder under hela år 2023. Det uppges vara få besök i receptionen under öppettiderna men att telefontiderna och digitala forum nyttjas till normal grad. Arbete med att sprida kunskap via annonser och sociala medier är ett utvecklingsområde.

Bedömning

Arbetar byggnadsnämnden strukturerat för att öka nöjdheten hos invånare, företagare och intressenter avseende service och dialog?

Ja.

Bedömningen baseras på följande grunder:

- Kommunen redovisar ett högt NKI resultat (77 för år 2022) som Sveriges Kommuner och Regioner (SKR) undersökning av Nöjd Kund Index har genomfört.
- Nämnden får information om resultatet från SKR:s nöjd-kund-index.
- Det saknas en upprättad och beslutad plan för hur nämnden ska arbeta för att vidmakthålla och höja NKI.

³ Kolada

Uppföljning av verksamheten

Revisionsfråga 5: Sker uppföljning löpande av att verksamheten lever upp till fastställda mål och lagstiftningens krav?

lakttagelser

Enligt intervju följs verksamheten upp vid bokslut. Bokslut för år 2023 är under bearbetning. I intervjuer framgår att det inte finns fastställda riktlinjer för vilken uppföljning som ska redovisas i nämnden. Det ekonomiska läget samt statistik av handläggningstider uppges i intervju redovisas regelbundet. Information uppges ske konstant, där någon del av verksamheten (exempelvis bygglov eller räddningstjänst) informerar om läget vid varje nämndsammanträde. I granskningen har vi gjort en protokollgenomgång avseende information till nämnden från april 2023-december 2023. Granskningen har noterat rapportering till nämnd avseende handläggningstider vid två tillfällen (september och oktober). Ingen rapportering avseende ekonomiska läget har vi noterat i de granskade protokollen.

Avgiftsreduceringar för försenad handläggning beslutas alltid av nämnd, under år 2023 noteras ärenden blivit fastställda.

Nämndens fastställda mål följs upp i årsrapport. Av årsrapport för 2022 framgår att nämndens servicemål⁴ avseende bygglovsverksamheten bedömdes vara uppfyllt. Dock bedömdes merparten av de övriga målen som antingen delvis eller ej uppfyllda. Nedan finns en kort redogörelse av statusen på genomförda aktiviteter:

Aktivitet	Status	Kommentar
Ge fungerande stöd till medborgarna för att myndighetsutövningen ska flyta smidigt, minst 75 % av de svarande ska vara nöjda med servicen i vår brukarundersökning	Uppfyllt	Målet anses uppnått då resultatet av Nöjd kund index (NKI) för 2022 är 75.
Enkät görs tillgänglig på Internet.	Ej uppfyllt	Ingen egen undersökning har utförts.
Nämnden ska vara uppdaterad i gällande lagstiftning	Ej uppfyllt	Ingen utbildning har genomförts under året.
God arbetsmiljö där medarbetarna vill stanna kvar och utvecklas.	Ej uppfyllt	Återigen ett år med hög personalomsättning och flera vakanser.
Personalomsättningen under året ska ligga på under 25 %	Ej uppfyllt	Hög personalomsättning framförallt i gruppen byggnadsinspektörer (100 %).
Värden i topp vid mätningar av arbetsmiljö	Ej uppfyllt	Sänkt resultat jämfört med senaste medarbetarundersökningen.

⁴ Ge fungerande stöd till medborgarna för att myndighetsutövningen ska flyta smidigt, minst 75 % av de svarande ska vara nöjda med servicen i vår brukarundersökning.

Ge stabila planeringsförutsättningar för utveckling och nyetableringar i Kiruna, minst 75% av de svarande ska vara nöjda med servicen i vår brukarundersökning	Ej uppfyllt	Resursbrist och prioriteringar har gjort att representationen från förvaltningen varit bristfällig i dessa sammanhang
Handläggningstid för bygglov ska ligga på under 6 veckor i genomsnitt under året	Delvis	IT- stöd och andra digitala resurser används som stöd så mycket som lagstiftningen medger.

Enligt plan och bygglagen⁵ ska byggnadsnämnden regelbundet följa upp och utvärdera sitt tillsynsarbete och på begäran lämna den information som Boverket och länsstyrelsen behöver för sin tillsynsvägledning. Genomgång av dokumentation visar att nämnden varken efterfrågat eller gjort någon uppföljning av tillsynsverksamheten.

I uppföljning av internkontrollplanen framkommer att nämnden under år 2023 infört digitala system för ansökan (e-tjänster). Handläggningstider följs löpande, samt värdet på SKR:s nöjd-kund-index.

Bedömning

Sker uppföljning löpande av att verksamheten lever upp till fastställda mål och lagstiftningens krav?

Nej.

Bedömningen baseras på följande grunder:

- Det saknas fastställda riktlinjer för vilken uppföljning som ska redovisas till nämnden.
- Rapportering avseende de lagstadgade tidsfristerna sker sporadiskt och vid ett fåtal tillfällen. Nämndens årsbokslut innehåller uppföljning kopplad till de lagstadgade tidsfristerna men inte utförd tillsyn, vilket är en brist.
- Internkontrollplanen innehåller uppgifter om vilka kontrollaktiviteter som ska genomföras kopplat till de olika identifierade kontrollområdena och dessa har följts upp.

⁵ Plan- och bygglagen (2011:338, 8 kap. 8-9 §§)

Samlad bedömning

PwC har på uppdrag av de förtroendevalda revisorerna i Kiruna kommun genomfört en granskning av bygglovsprocessen. Granskningens syfte är att bedöma om miljö- och byggnämnden har en servicenivå och en effektivitet som är ändamålsenlig i förhållande till deras uppdrag.

Utifrån genomförd granskning är vår samlade bedömning att miljö- och byggnämnden **inte helt** har en servicenivå och en effektivitet som är ändamålsenlig i förhållande till deras uppdrag.

Rekommendationer

Utifrån genomförd granskning lämnar vi följande rekommendationer till miljö- och byggnadsnämnden:

- Säkerställ att det pågående arbetet med att dokumentera bygglovsprocessen med tillhörande rutiner kommer i mål snarast möjligt för att stärka den interna kontrollen.
- Inför ett systematiskt kvalitetsarbete i form av en fastställd rutin för att säkerställa följsamhet till styrande och stödjande dokument.
- Att nämnden säkerställer en tillräcklig styrning och uppföljning av sitt tillsynsuppdrag, vilket inte minst omfattar att säkerställa att tillräcklig bemanning finns för att genomföra uppdraget.
- Tillsynen bör planeras årsvis genom en tillsynsplan som innehåller behovsbedömning, konsekvensanalys, prioriteringar och resursåtgång.
- Säkerställ att kommande års internkontrollplaner innehåller kontrollaktiviteter kopplade till tillsynsuppdraget.
- Säkerställ att det sker en regelbunden återrapportering till nämnden innehållande en mer detaljerad redovisning av lagstadgade tidsfrister samt utförda tillsyner.

2024-02-22

Kristian Damlin

Said Ashrafi

Uppdragsledare

Projektledare

Denna rapport har upprättats av Öhrlings PricewaterhouseCoopers AB (org nr 556029-6740) (PwC) på uppdrag av de förtroendevalda revisorerna i Kiruna kommun enligt de villkor och under de förutsättningar som framgår av projektplan från 2023-08-29. PwC ansvarar inte utan särskilt åtagande, gentemot annan som tar del av och förlitar sig på hela eller delar av denna rapport.