

Kvalitets- och kostnadsjämförelse
inom
Bygglovshantering

Rapport från

Kvalitetsnätverk Västkust

2000-03-14

Bakgrund

Kvalitetsnätverk Väst kust ett av tre nätverk som Svenska Kommunförbundet initierade i slutet av 1998. Nätverken har som syfte att ta fram metoder och arbetsmodeller för hur kommuner ska kunna göra jämförelser av både kostnader och kvalitet. Idag finns ett stort antal nätverk runt om i landet som jämför sina kostnader. Det finns dock i stort sett inga nätverk som jämför kvalitet och kostnader tillsammans. Det är därför ett mycket viktigt innovativt utvecklingsarbete som görs i nätverken. Nätverket stannar inte vid dessa mätningar utan har dessutom som uppgift att ta fram arbetsmodeller för hur dessa resultat ska kunna omsättas i det dagliga arbetet på förvaltningarna.

Resultatet av dessa nätverk kommer att sammanställas i en metodhandbok som ska spridas till andra kommuner i landet.

Vi vill dock inledningsvis blicka tillbaka och återge den inriktning som de jämförande undersökningarna syftar till.

De kommunala jämförelserna syftar till att försöka fånga både verksamheternas kostnader och kvalitet. Kvaliteten ses här som resultat kvalitet dvs den ska försöka fånga kvaliteten från kunden/medborgarens perspektiv. Detta sker genom att ta fram både objektiva (mätbara inom verksamheten) mått och subjektiva mått (vad den enskilde anser om verksamheten). Arbetet har som inriktning att titta på de kommuner som har det bästa resultatet och utifrån detta kunna få inspiration till att förbättra det egna arbetet. Metodiken vad gäller kvalitetsjämförelser är ny. Det finns få praktiska exempel att hämta kunskap och inspiration ifrån.

För att lyckas har ett par riktlinjer för det genomförda arbetet varit vägledande:

- Vi ska undvika att ta fram en ny sifferskog. Ett par enkla och mer eller mindre "givna" mått ska ges uppmärksamhet.
- Vi ska ta fram kvalitetsmått utifrån i första hand ett kommunlednings- eller medborgarperspektiv. Inte ett professionellt perspektiv.
- Fokus ska vara att hitta de goda exemplen. Dessa exempel ska lyftas fram och andra kommuner ska ges tillfälle att plocka idéer till den egna verksamheten.
- Sambandet mellan kostnader/resurser och kvalitet ska belysas. Syftet är att se om det finns ett direkt samband mellan höga kostnader och hög kvalitet.
- Förklaringar till skillnader har lämnats därhän.

Det är omöjligt att ta fram en helt "sann" och heltäckande bild av verksamhetens kvalitet med ett par mått. Måtten ska ses som indikatorer på att det finns skillnader i kvalitet. Dessa skillnader kan sedan ges olika förklaringar.

Föregående styrgruppsmöte

Det föregående styrgruppsmötet diskuterade resultatet från de jämförande undersökningarna kring myndighetsutövning inom Socialtjänsten. Projektgruppen fick från styrgruppen uppdraget att gå vidare med att undersöka bygglovshanteringen. Förutom detta även se över hela den externa kommunala informationen. Denna rapport presenterar resultatet av undersökningen med bygglovshanteringen samt en lägesrapport kring informationsöversynen.

Kvalitets- och kostnadsjämförelser inom bygglovshanteringen kan givetvis ses ur en mängd olika synvinklar. Utifrån ovanstående riktlinjer framstår det dock som naturligt att fokusera på det som den enskilde eller medborgaren ser som väsentligt och självklart. Detta har varit en hög tillgänglighet, rättssäkerhet, gott bemötande och snabb handläggning. Flera aspekter och mått kan givetvis tas fram och kompletteras i framöver.

När det gäller bygglovshanteringen har avgränsningen gjorts till själva myndighetsutövningen. Andra närliggande verksamheter har ej tagits med i denna undersökning. Det finns dock inget som hindrar att liknande undersökningar görs inom andra delar av plan- och miljöområdet i framtiden.

Ett av skälen till att undersöka bygglovshanteringen var att se om arbetsmetoden från föregående undersökning kunde överföras till ett annat kommunalt verksamhetsområde. Denna rapport visar att detta är fullt möjligt. En del mindre anpassning i mått måste dock göras med hänsyn till skillnader

inom verksamhetsområdena. Det är viktigt att framhålla att de framtagna måtten är konkreta och kan dessutom relativt enkelt användas av den egna förvaltningen för egna framtida uppföljningar. Likväl som att lokalt kopplade mål även kan utformas till de olika måtten.

Till denna rapport har ej några jämförande studier genomförts. Vilka områden som ska studeras får beslutas efter diskussion med styr- och projektgrupp.

Resultaten har delats upp på följande sätt:

Bygglovshantering

Kvalitetsresultat:

Tid – Faktisk utredningstid (ärendets öppnande till beslut)

Tid – Faktisk utredningstid för förhandsbesked

Tid – Faktisk utredningstid från beslut till expediering av bygglov

Tid – Faktiskt väntetid från ansökan till besked

Tid – Upplevd utredningstid av bygglov

Tid – Upplevd rimlig utredningstid av bygglov

Tillgänglighet – Telefontid

Tillgänglighet – Mottagning/reception

Informationsgivning till enskild

Rättssäkerhet – Enskilds upplevelse av informationsgivning (tillräckligt med information, informationens tydlighet samt tid med personal)

Rättssäkerhet – Antal överklagade bygglovsbeslut som ändrats

Bemötande – Uppfattningen hos enskilda

Förtroende – Uppfattning hos enskilda

Kommunens serviceprofil ur brukarens perspektiv

Kostnader och produktivitet

Kostnad per bygglovsbeslut

Antal bygglovsbeslut per handläggare,

Tid som används i telefon- och direktkontakt med enskild

Bakgrundsmaterial

Här finns ett omfattande material som kan användas av de lokala förvaltningarna i den fortsatta lokala diskussionen. Dessa har ofta en direkt koppling till de utplockade resultaten. De lämnas för det mesta utan kommentarer.

Idéer till framtida analyser

Här presenteras idéer om hur detta material kan användas till ytterligare analyser och samband.

Jämförande studier

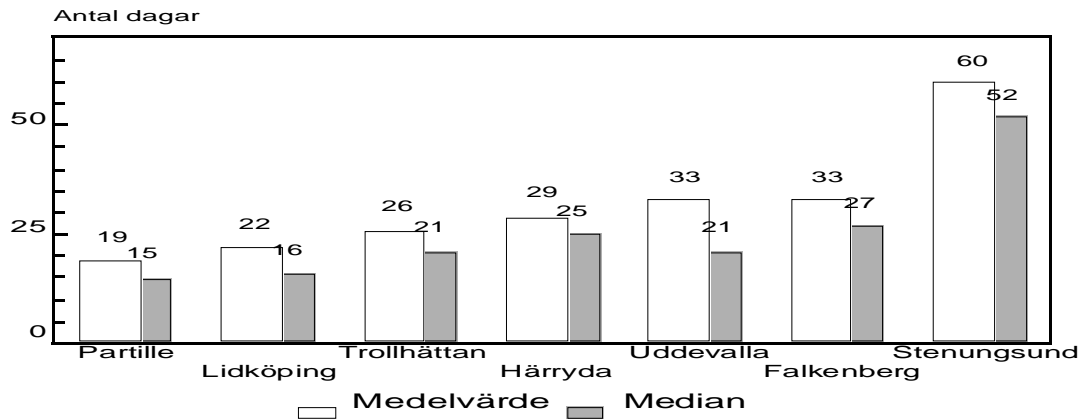
Val av dessa studier görs utifrån diskussioner inom styr- och projektgruppen samt förvaltningsträffar.

Kvalitetsresultat:

1. Tid – Faktisk utredningstid (ärendets öppnande till beslut)

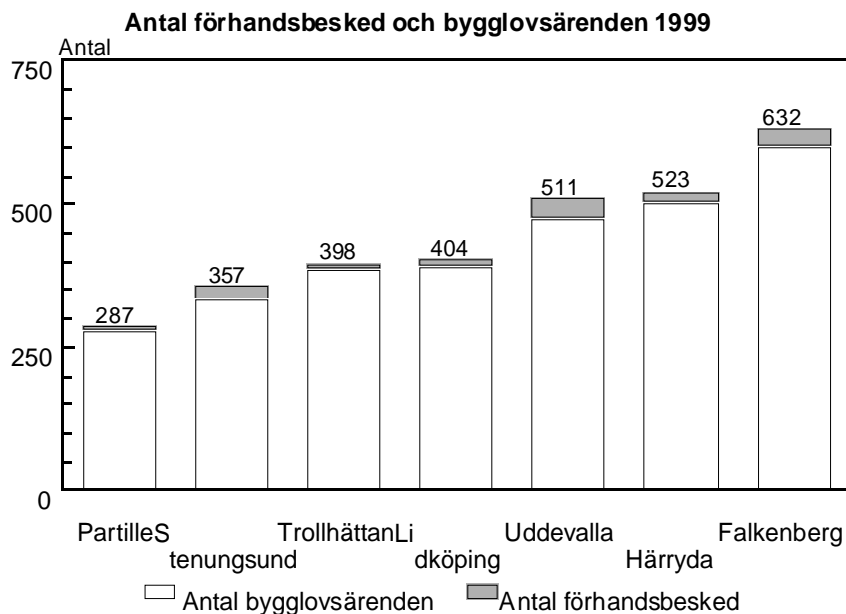
Utredningstiden anses generellt vara en viktig kvalitetsfaktor för den enskilde. En kort utredningstid är viktigt att eftersträva. Eftersom det kan förekomma olika belastningar under året har två mät månader valts med ett halvt års spridning. Det är den sammanlagda tiden av dessa som redovisas. För att göra resultaten rättvisa har vi även tagit med ett medianvärde.

Figur Genomsnittlig utredningstid för bygglov, från ärendets öppnande till beslut. Fördelning per kommun.



2. Tid – Utredningstid för förhandsbesked

Förhandsbesked kan ges i bygglovsärenden. Totalt sett utgör dessa en mycket liten del av hanteringen. Det totala antalet förhandsbesked i kommunerna varierar mellan sju till trettiosju ärenden per år. Vi har därför valt att ej redovisa tiden per kommun. Tiderna kan i snitt variera mellan 33 dagar till 153 dagar.



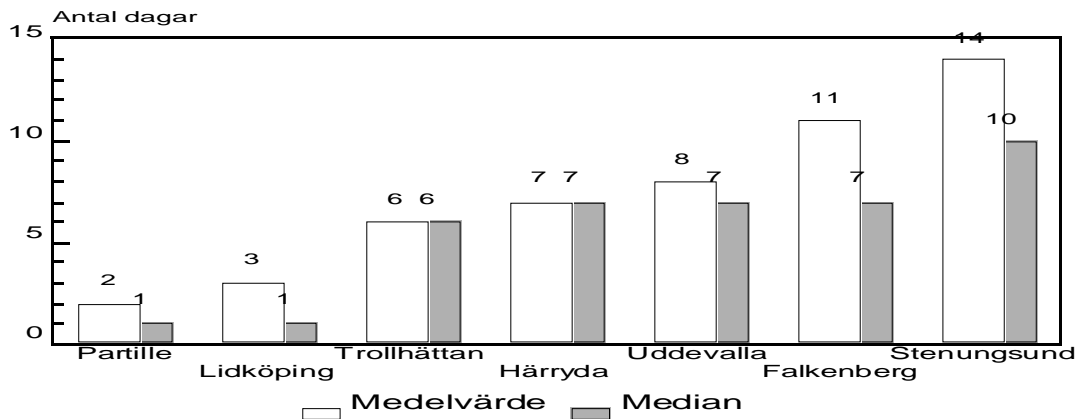
Antalet begäran om förhandsbesked per år fördelar sig på följande sätt:

Trollhättan	Stenungsund	Partille	Härryda	Lidköping	Falkenberg	Uddevalla
12	24	7	19	14	33	37

3. Tid – Faktisk utredningstid från beslut till expediering av bygglov

Väntetiden för att bygglovsbeslut ska expedieras är en viktig kvalitetsfaktor. En snabb expediering är till den enskildes fördel och tyder på en effektiv administration.

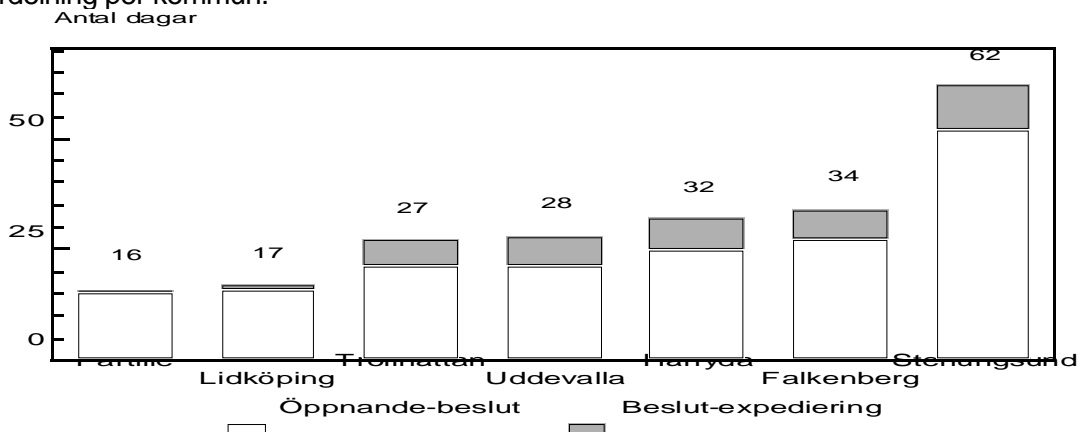
Figur Genomsnittlig väntetid från beslut till expediering i bygglovsärenden. Fördelning per kommun.



4. Tid- Total väntetid från ansökan till besked

Ur ett kundperspektiv är det mer väsentligt att se vad den totala väntetiden blir. Dvs en sammanslagning av utredningstid och expedieringstiden. Resultat kan därmed förändras. Denna tabell innehåller dock en del osäkerhetsfaktorer i o m att den innehåller både avslag och oavslutade ärenden.

Väntetid från öppnande till expediering i bygglovsärenden, medianvärden. Fördelning per kommun.

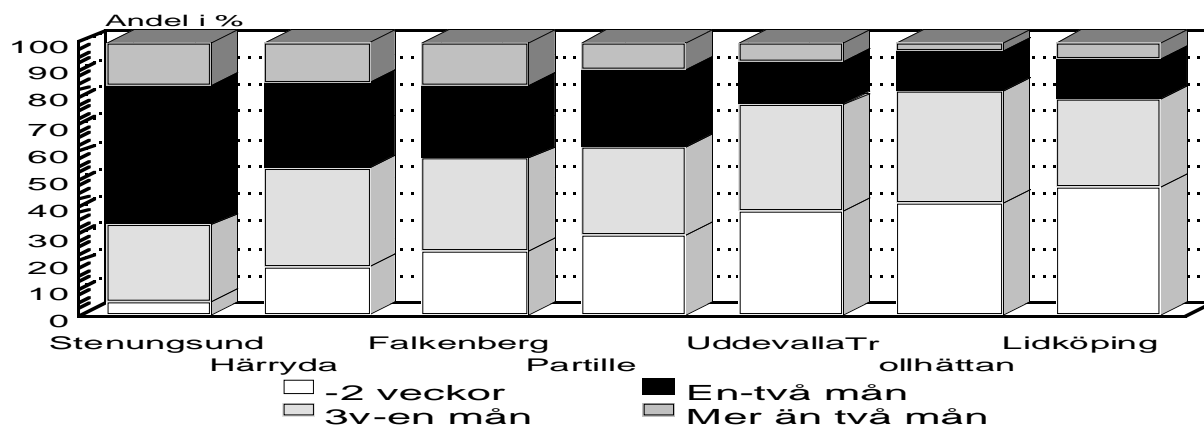


5. Tid – Upplevd utredningstid av bygglov

Vi har som ett komplement till den faktiska bygglovstiden även frågat de personer som fått bygglovsärenden handlagt vad de anser om väntetider m.m. Dessa undersökningar har gjorts genom en postenkät till samtliga personer som fått bygglovsärenden handlagt under tiden 990601 och 991130. Svares-

frekvensen har varit relativt god. Utav totalt 815 utdelade enkäter har 580 svarat. Detta ger en svarsfrekvens på 71%. I bakgrundsmaterialet redovisas även resultat från denna enkät. Den upplevda tiden i bygglovshandlingen är intressant eftersom den indikerar sambandet med den faktiska.

Fråga: Hur lång var väntetiden, från det att du lämnade in din ansökan tills dess att du fick besked om beslutet? Procentuell fördelning per kommun



6. Tid – Upplevd rimlig utredningstid av bygglov

Vi har även försökt fånga om den enskilde anser att denna tid är rimlig. Detta är en viktig värderingsfråga eftersom upplevelse av god kvalitet hänger intimt ihop med de förväntningar som finns på tjänsten.

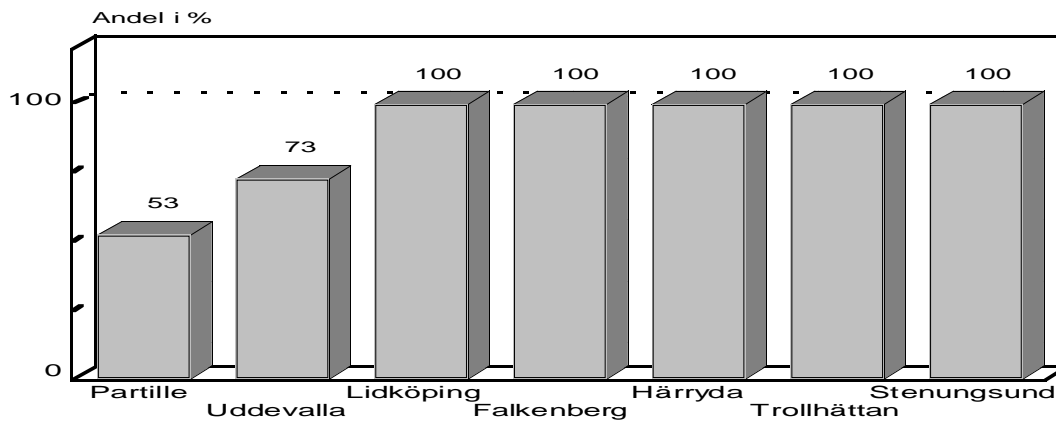
Fråga: Upplever du att väntetiden var rimlig? Procentuell fördelning per kommun.



7. Tillgänglighet – Telefontid

Tillgängligheten är en viktig kvalitetsfaktor för den enskilde. Det ska vara lätt att ta kontakt med myndigheten. En hög tillgänglighet genom telefon är troligen en av de viktigaste arbetsätten för att underlätta den enskildes kontakter. Telefontider innebär som regel att tillgängligheten minskas. Detta antagande behöver dock inte stämma med verkligheten. För att mer objektivt kunna se tillgängligheten bör dessa uppgifter kompletteras med telefonundersökningar.

Figur Telefontid, då enheten kan svara på frågor om bygglovshandling från allmänheten. Beräknas i procent av den normala veckoarbetstiden för anställda som kan besvara frågor om bygglovshandling. Fördelning per kommun.



8. Tillgänglighet – Mottagning/reception

Tillgänglighet har även undersökts utifrån om det finns en reception samt hur många timmar denna har varit öppen per dag. Vi har här utgått från att en speciell mottagningsfunktion med mycket tid till öppethållande ökar tillgängligheten. En liknande kommentar till detta skall även göras enligt föregående avsnitt.

Trollhättan	Stenungsund	Partille	Härryda	Lidköping	Falkenberg	Uddevalla
Ja	Nej	Ja	Nej	Ja	Ja	Ja
8		4		8	8	7,5

9. Informationsgivning till enskild

Alla kommuner skickar i princip ut identiskt material när en sökande kontaktar kommunen och ber om information inför en bygglovsansökan. Det är Boverkets broschyr "Behöver jag bygglov – Behöver jag göra bygganmälan?" (senast reviderad 1998) som skickas ut tillsammans med en blankett (även den med ett riksgemensamt innehåll). Två kommuner skickar dessutom ut en äldre broschyr från Boverket, med i princip samma innehåll men med en något annorlunda utformning. Broschyerna beskriver på ett allsidigt sätt vad som gäller i lov- och byggprocessen och talar om vilka ansvarsgränser som finns. Ett par kommuner har kompletterat med egna anvisningar som beskriver formalia kring hur blanketten ska fyllas i. Ingen kommun skickar ut något informationsmaterial som beskriver speciella lokala förutsättningar som påverkar möjligheter att bygga nytt eller bygga om. Ingen kommun skickar ut bygglovstaxan, bara någon kommun ger exempel på vad det kan kosta. (Taxan är för övrigt utformad på ett sätt som gör den i princip omöjlig att förstå för en icke sakkunnig.) Det förekommer sällan uppgifter om namn på handläggare, öppettider mm.

Sammanfattningsvis: Boverkets broschyr är informativ men rätt allmänt hållen, lokalt informationsmaterial saknas trots att förutsättningarna för att få bygglov sannolikt varierar mycket mellan olika kommunerna.

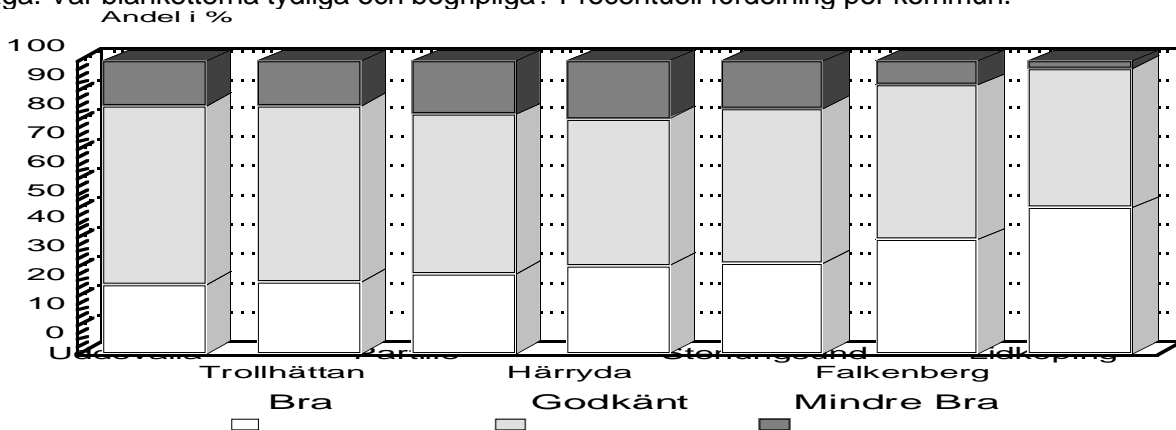
Fråga: Informeras den enskilde om när beslut i bygglovsärendet kommer att fattas (avser ej förhandsbesked)

Trollhättan Nej, endast vid förfrågan.	Stenungsund Ja, endast vid avslag.	Partille Ja, vid första kontakt före ansökan.	Härryda Nej, endast vid förfrågan.	Lidköping Ja, muntlig besked vid inlämning av bygglov.	Falkenberg Nej, endast vid förfrågan.	Uddevalla Ja, i samband med granskning/yttrande. Har som mål att ge besked inom två veckor. Ej skriftlig rutin.
---	---------------------------------------	--	---------------------------------------	---	--	--

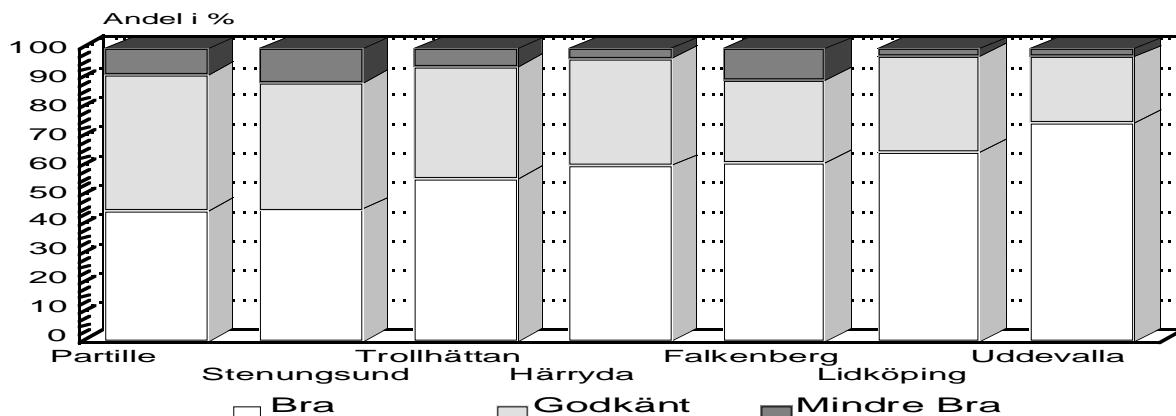
Fråga: Var den skriftliga informationen tillräckligt tydlig och begriplig? Procentuell fördelning per kommun.



Fråga: Var blanketterna tydliga och begripliga? Procentuell fördelning per kommun.

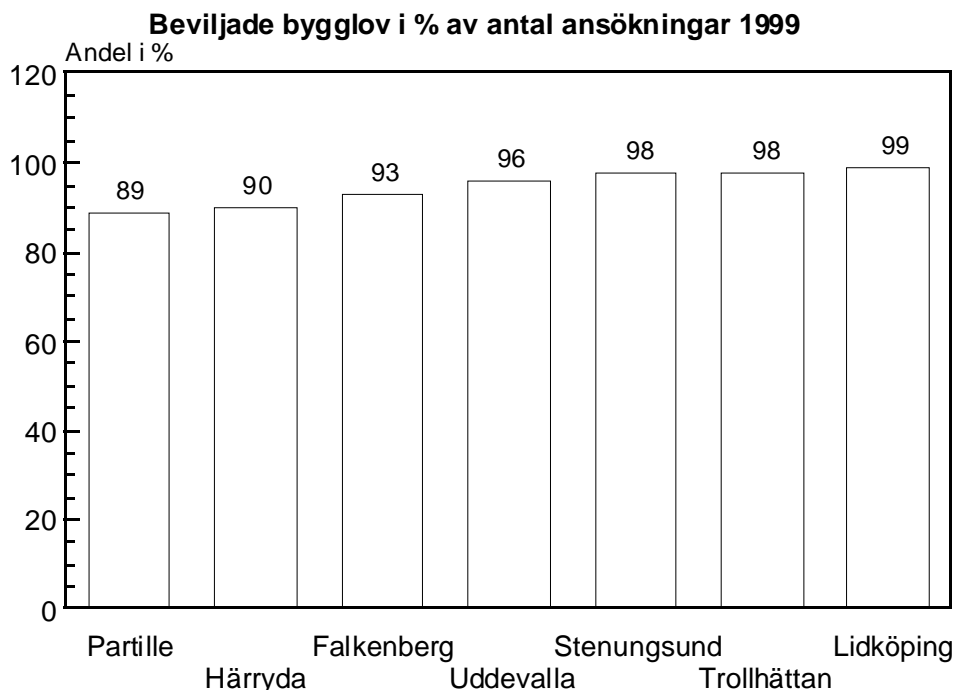


Fråga: Fick du tillräckligt med tid att diskutera ditt ärende? Procentuell fördelning per kommun.



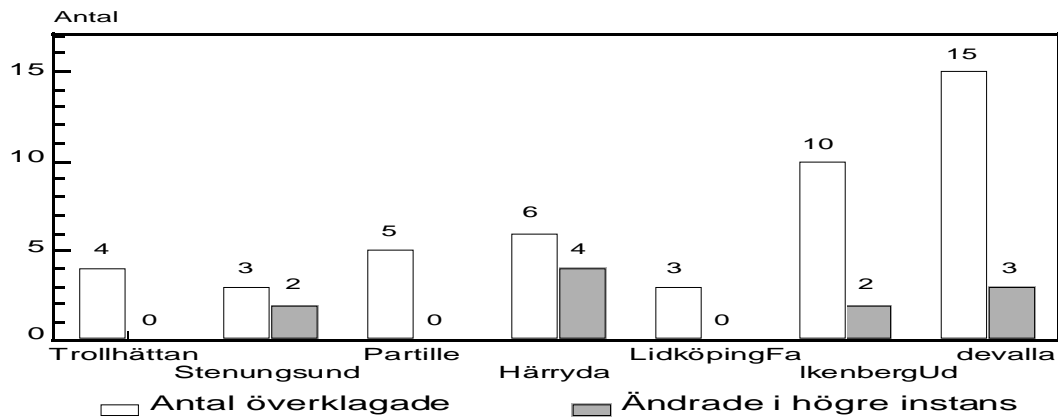
11. Rättssäkerhet – Antal överklagade bygglovsbeslut som ändrats

Antalet beslut som ändras genom ett överklagande skulle möjligen kunna indikera att kommunens praxis inte stämmer med lagstiftningens intentioner. Ett högre antal ändrade ärenden skulle indikera en brist i kommunens handläggning. Denna praxis skulle även vara till nackdel ur den enskildes synvinkel även om den enskilde för sin ansökan beviljad. De flesta ansökningar som görs beviljas. Antalet överklagade ärenden totalt sett är mycket lågt. Ur denna låga siffra är det i sin tur ett ännu mindre antal ärenden som ändras. Det rör sig totalt om två till fyra ärenden per kommun. Tabellerna visar dels antalet beviljade beslut i procent av det totala antalet ansökningar och dels antalet överklagade beslut och hur många som har ändrats.



Jämförande nätverk, västsvenska kommuner jan-00

Antal överklagade bygglovsbeslut 1999 samt beslut som ändrats i högre instans. Absoluta tal.



12. Bemötande – Uppfattningen hos enskilda

Bemötande är givetvis en viktig kvalitetsfaktor. Enkätens resultat påvisar överlag mycket goda resultat.

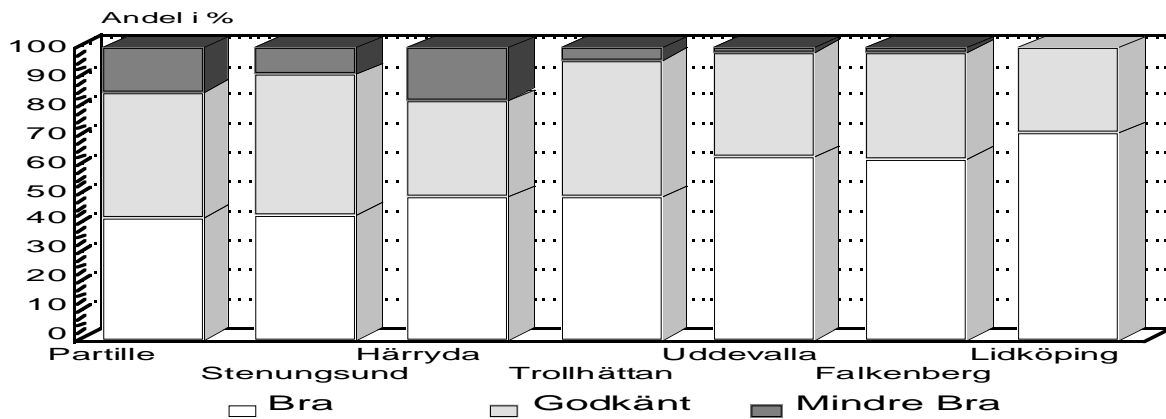
Fråga: Är du nöjd med bemötandet i Dina kontakter med handläggaren? Procentuell fördelning per kommun.



13. Förtroende – Uppfattning hos enskilda

Vi har även frågat om de som har ansökt om bygglov känner förtroende för kommunens sätt att handlägga bygglovsfrågor. I allt kvalitetsarbete är förtroendefrågan viktig. Känner inte den enskilde förtroende är det rimligt att tro att han/hon ej heller upplever att tjänsten är av god kvalitet.

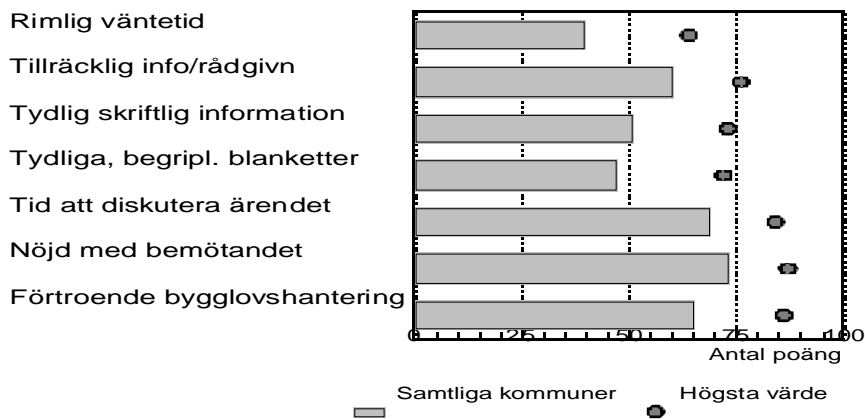
Fråga: Känner du förtroende för kommunens sätt att hantera bygglovsfrågor? Procentuell fördelning per kommun.



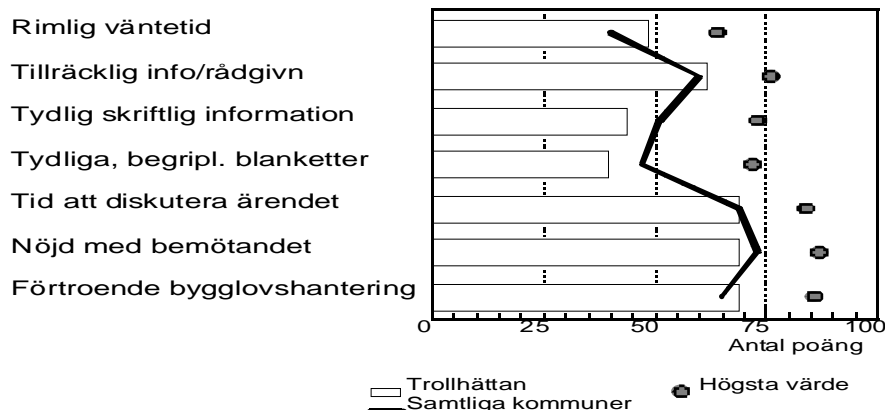
14. Kommunens serviceprofil ur brukarens perspektiv

Resultatet av enkätundersökningen i dess helhet har vi sammanställt i en serviceprofil för varje kommun. Syftet med detta är att snabbt få en överblick av respektive kommuns resultat. Men även kommunens resultat i jämförelse med medelresultat och det bästa resultatet. För att kunna genomföra detta har vi gett de olika svaren vissa poäng enligt nedan. En total sammanställning av samtliga kommuner har även gjorts.

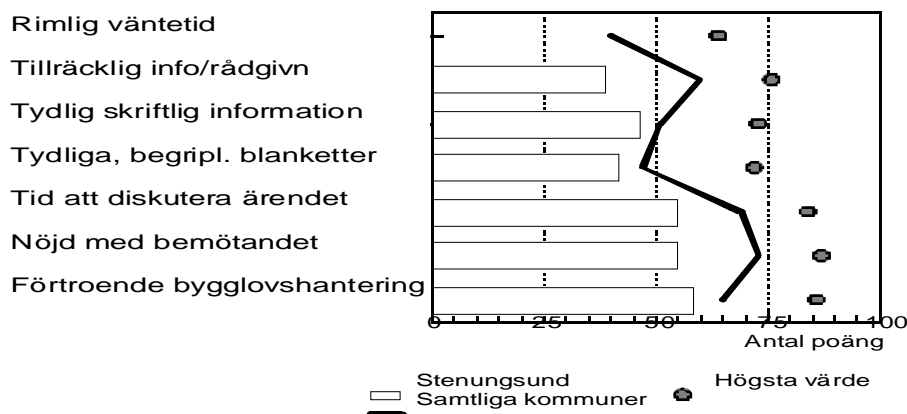
Serviceprofil samtliga kommuner. Genomsnittspoäng samt kommun med högsta poäng. Viktningen har utförts enligt följande: Bra = 1 p, Godkänt = 0,5p, Mindre bra = -1p. Maxpoäng = 100.



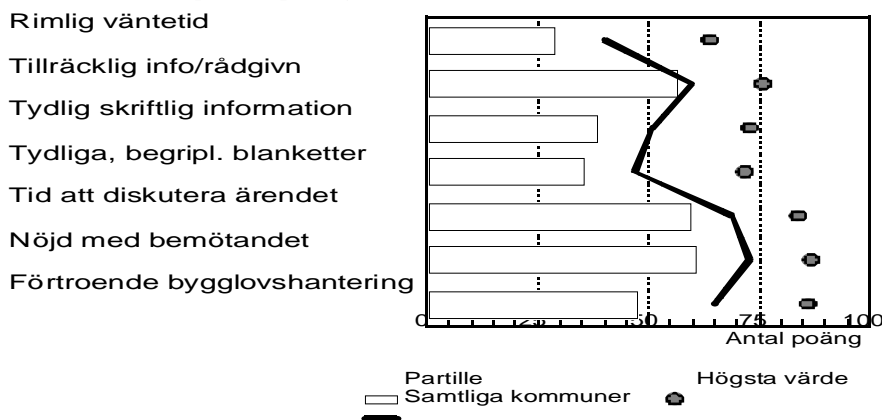
Serviceprofil **TROLLHÄTTAN**. Genomsnittspoäng för kommunen, medelvärde för samtliga kommuner samt kommun med högsta poäng. Viktningen har utförts enligt följande: Bra = 1 p, Godkänt = 0,5p, Mindre bra = -1p. Maxpoäng = 100.



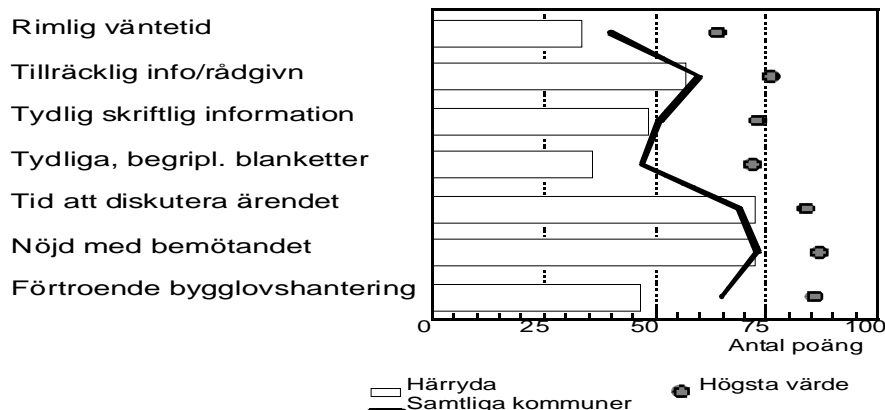
Serviceprofil **STENUNGSUND**. Genomsnittspoäng för kommunen, medelvärde för samtliga kommuner samt kommun med högsta poäng. Viktningen har utförts enligt följande: Bra = 1 p, Godkänt = 0,5p, Mindre bra = -1p. Maxpoäng = 100.



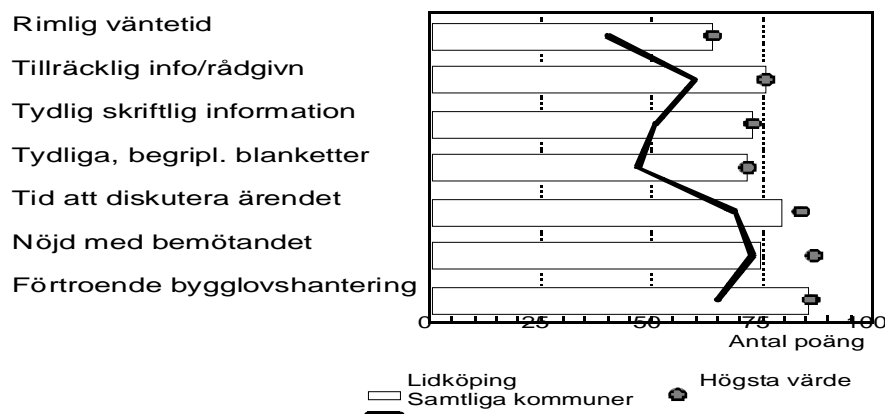
Serviceprofil **PARTILLE**. Genomsnittspoäng för kommunen, medelvärde för samtliga kommuner samt kommun med högsta poäng. Viktningen har utförts enligt följande: Bra = 1 p, Godkänt = 0,5p, Mindre bra = -1p. Maxpoäng = 100.



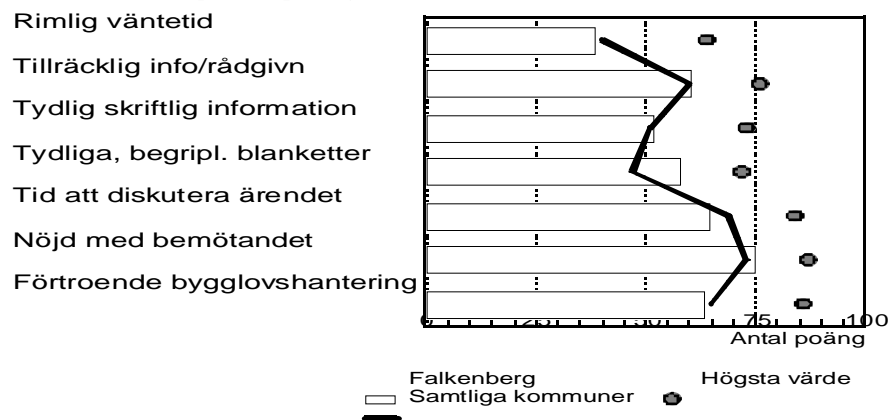
Serviceprofil **HÄRRYDA**. Genomsnittspoäng för kommunen, medelvärde för samtliga kommuner samt kommun med högsta poäng. Viktningen har utförts enligt följande: Bra = 1 p, Godkänt = 0,5p, Mindre bra = -1p. Maxpoäng = 100.



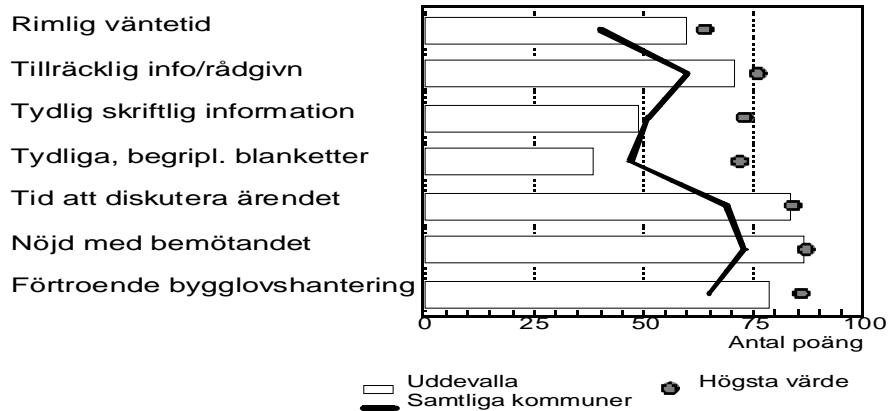
Serviceprofil **LIDKÖPING**. Genomsnittspoäng för kommunen, medelvärde för samtliga kommuner samt kommun med högsta poäng. Viktningen har utförts enligt följande: Bra = 1 p, Godkänt = 0,5p, Mindre bra = -1p. Maxpoäng = 100.



Serviceprofil **FALKENBERG**. Genomsnittspoäng för kommunen, medelvärde för samtliga kommuner samt kommun med högsta poäng. Viktningen har utförts enligt följande: Bra = 1 p, Godkänt = 0,5p, Mindre bra = -1p. Maxpoäng = 100.



Serviceprofil **UDDEVALLA**. Genomsnittspoäng för kommunen, medelvärde för samtliga kommuner samt kommun med högsta poäng. Viktningen har utförts enligt följande: Bra = 1 p, Godkänt = 0,5p, Mindre bra = -1p. Maxpoäng = 100.

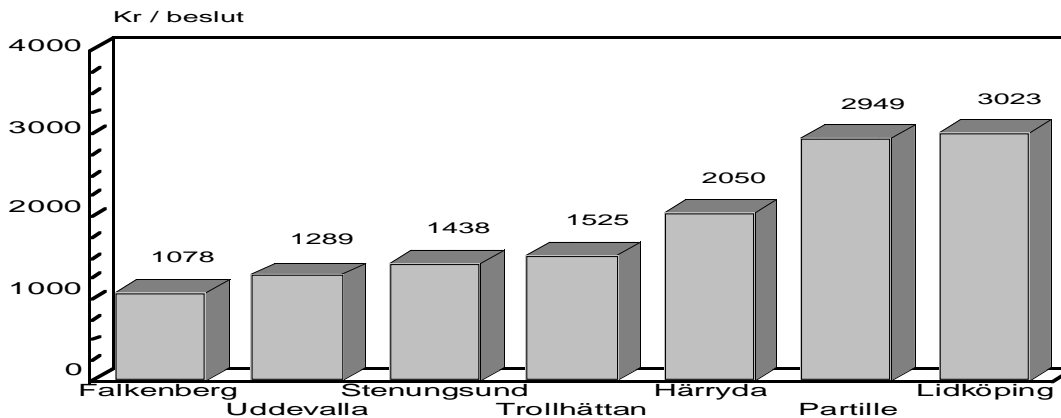


Kostnader och produktivitet

1. Kostnad per bygglovsbeslut

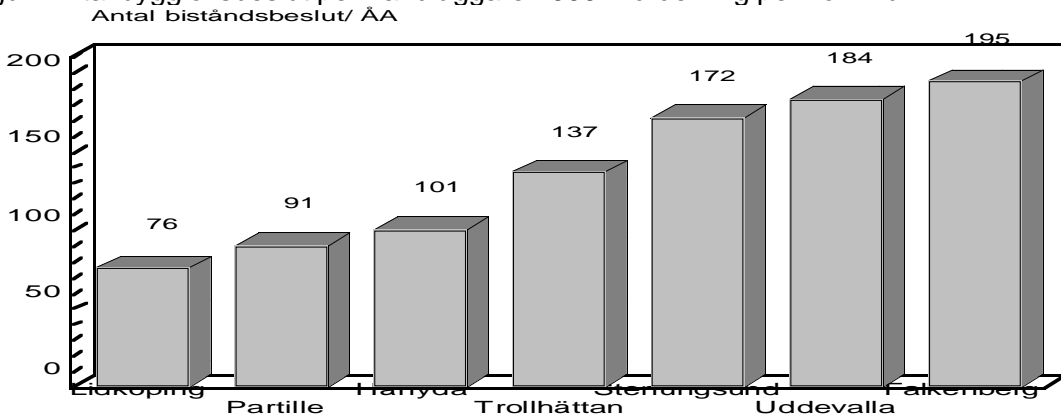
Detta mått är uträknat på basis av kommunens lönekostnaderna för handläggning av bygglov samt det totala antalet handlagda bygglov under ett år. Varje kommun har själva angivit hur stor del av arbetstiden som åtgått till handläggningen. Lönekostnaderna är exkl. PO.

Figur Kostnad per beslut för handläggning av bygglov. OBS: Kostnadsbilden ej fullständig, avser endast lönekostnad exklusive personalomkostnader. Fördelning per kommun.



2. Antal bygglovsbeslut per handläggare,

Figur. Antal bygglovsbeslut per handläggare 1999. Fördelning per kommun.

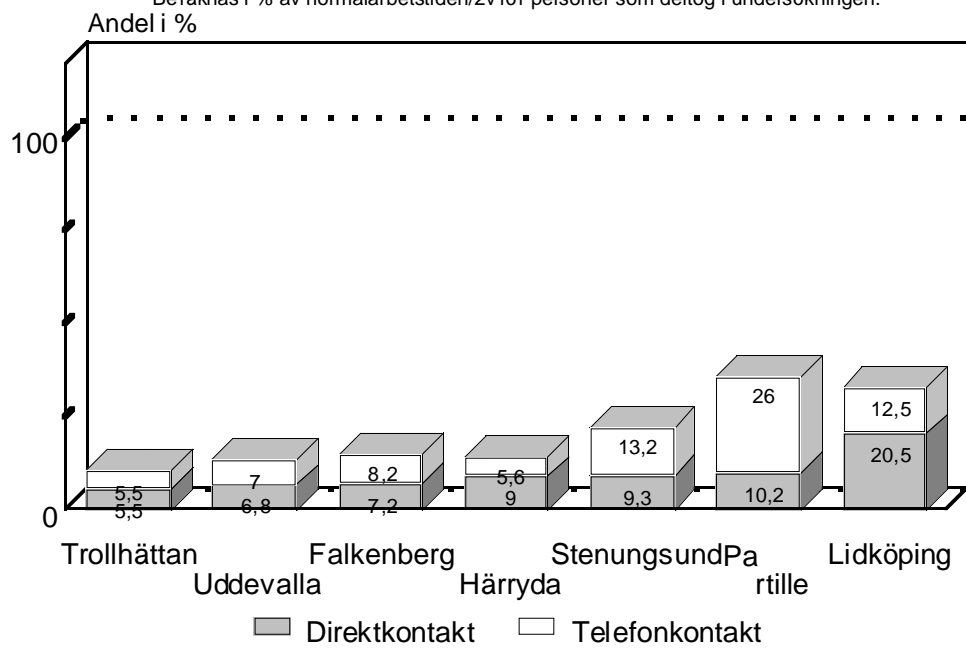


3. Tid som används i telefon- och direktkontakt med enskild

Arbetstiden som används i kontakt med brukare har undersökts dels genom tid som avsatts för telefonkontakt och dels den tid som man har haft direkt kontakt med brukare. Handläggare har själva under två mätveckor angivit tidsåtgången.

Hur används tiden? Kontakter med brukare v. 3, 4.

Beräknas i % av normalarbetstiden/2v för personer som deltog i undersökningen.



Jämförande nätverk, västsvenska kommuner jan-00