

Kvalitets- och kostnadsjämförelse
inom
Bygglovshantering

Andra mätningen

Rapport från

Kvalitetsnätverk Västkust

2002-01-17

Styrgruppsmötet den 4 maj beslutade att nätverket skulle genomföra en andra mätning av bygglovet. Denna rapport är resultat av denna undersökning. Materialet består av två delar, dels en huvudrapport (denna) och dels en bakgrundsrapport. Till bakgrundsrapporten finns även en sammanställning av enkäterna.

Efter den första rapporten om bygglovet anordnade projektgruppen en träff med kommunernas ordföringar och verksamhetsansvariga. Syftet var att på detta sätt skapa ett nätverk mellan kommunernas verksamheter som kunde möjliggöra och underlätta ett ömsesidigt utbyte av förbättringsidéer. Detta föll väl ut och kommunernas verksamheter gavs sig in i ett arbete av att se över de mått och definitioner som använts i undersökningen samtidigt som nya mått och uppgifter lagts med i jämförelserna. Resultatet av detta är att projektgruppen har använt sig av nätverkets arbete i denna undersökning. Till vissa delar har de nya beräkningsgrunderna vållat problem. En del kommuner har inte särredovisat juridiska och fysiska personer. Vilket föranlett att vi måste ta siffrorna kring antalet utredningar och därmed kostnadsbilden som ej exakta. Vi har kommenterat detta efter de tabeller där det påverkar resultatet. Alla resultat visas dock ej i huvudrapporten utan återfinns i bakgrundsmaterialet.

Vi har förutom detta gjort en del mindre förändringar sedan första mätningen. Förhandsbesked har exkluderats eftersom de alltid varit så få i antal. När det gäller telefontider har vi valt att inte redovisa detta i diagram utan i stället i textform. Någon undersökning av tiden för direktkontakt och telefon med sökanden har inte gjorts till denna mätning. Kommentarer har vi gjort i den löpande redovisningen.

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

Bakgrund

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.

Bygglov ur ett medborgarperspektiv

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.

Resultaten har delats upp på följande sätt:

Bygglovshantering

Kvalitetsresultat:

Tid – Faktisk utredningstid (ärendets öppnande till beslut)
 Tid – Faktisk utredningstid från beslut till expediering av bygglov
 Tid – Upplevd utredningstid av bygglov
 Tid – Upplevd rimlig utredningstid av bygglov
 Tillgänglighet – Telefontid
 Tillgänglighet – Mottagning/reception
 Rättssäkerhet – 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
 Kommentarer till enkätundersökningen

Kostnader och produktivitet

Kostnad per bygglovsbeslut – två beräkningar
 Antal bygglovsbeslut per handläggare – två beräkningar

Verksamhetsansvarigas kommentarer till andra mätningen

Uddevalla, Partille, Stenungsund och Falkenberg

Bakgrundsmaterial

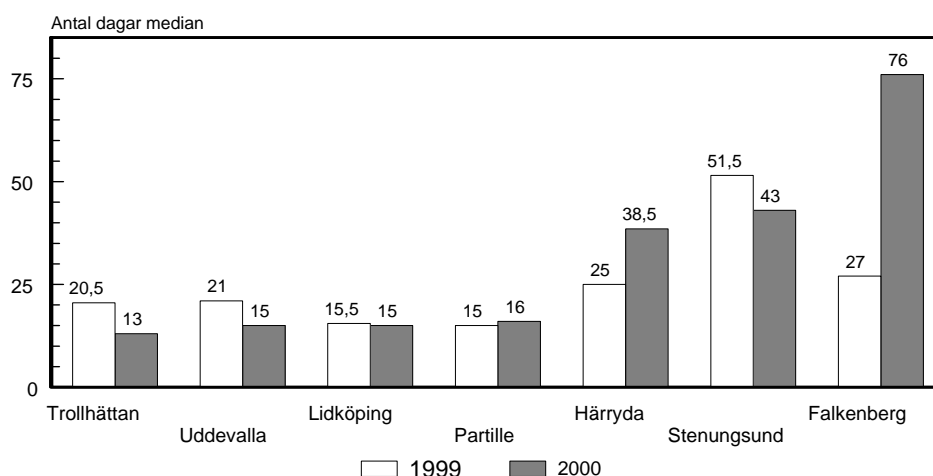
Här finns ett omfattande material som kan användas av de lokala förvaltningarna i den fortsatta lokala diskussionen. Dessa har ofta en direkt koppling till de utplockade resultaten. De lämnas för det mesta utan kommentarer.

Kvalitetsresultat:

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

Utredningstiden tiden 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 använt oss av medianvärdet. Tabell över det genomsnittliga värdet presenteras i bakgrundsmaterialet

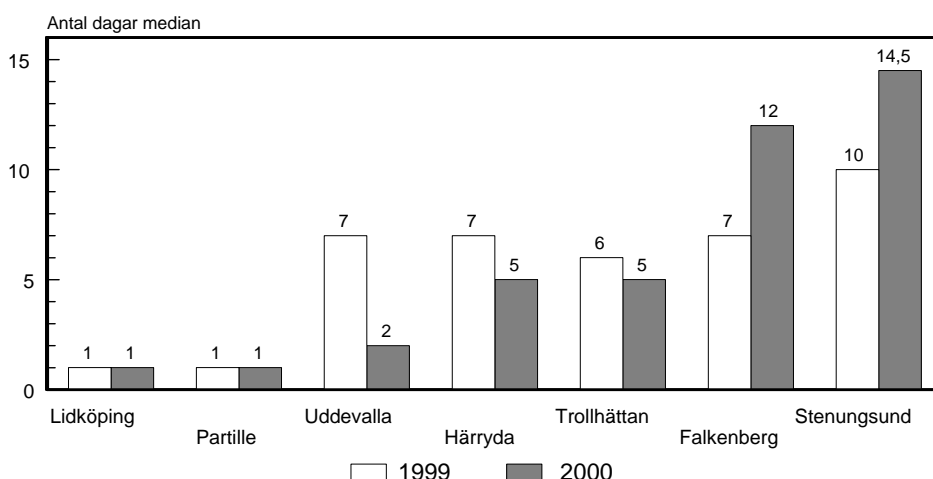
Figur: Väntetid - från ärendets öppnande till beslut för bygglov. Antal dagar median. Urval maj, nov 1999 och 2000.



2. 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. Vi visar även i detta fall medianen. Projektgruppen konstaterade vid förra mätningen att detta var ett område som erbjöd stora förbättringar med hjälp av små ändringar i rutiner. Ett par av kommunerna har tagit fasta på detta och redovisar förbättringar. Lidköping, Trollhättan och Härrydas expedieringsrutiner finns beskrivna i bakgrundsmaterialet.

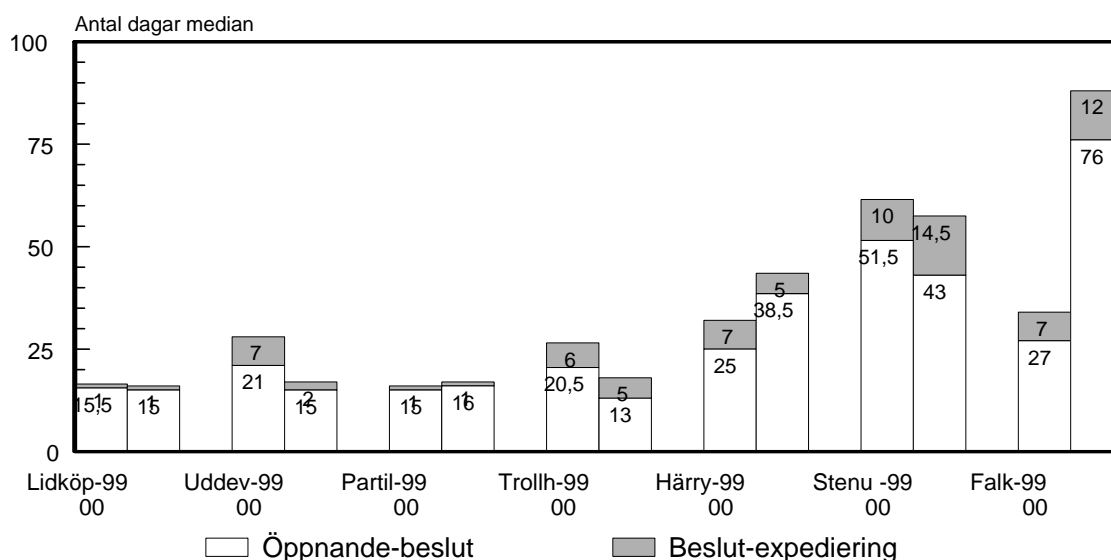
Figur: Väntetid från beslut till expediering av bygglov. Antal dagar median. Urval maj, nov 1999, 2000.



3. Tid - Total väntetid från ansökan till besked

Ur ett kund/medborgarperspektiv 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 och med att den innehåller både avslag och oavslutade ärenden. Både Trollhättan och Uddevalla har gjort klara förbättringar sedan förra mätningen.

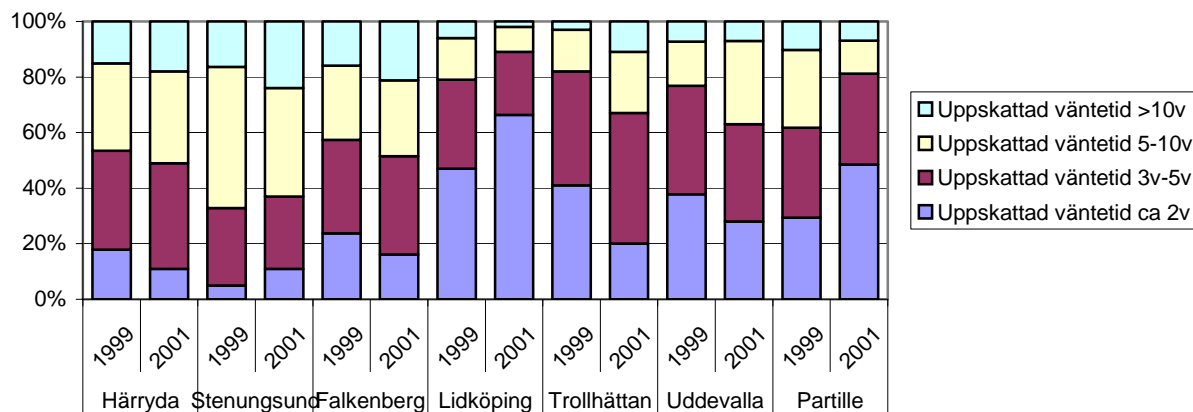
Figur: Väntetid – hela bygglovsprocessen, från öppnande av ärendet till expedieringen. Antal dagar median. Urval maj, nov 1999, 2000.



4. Tid – Upplevd utredningstid av bygglov

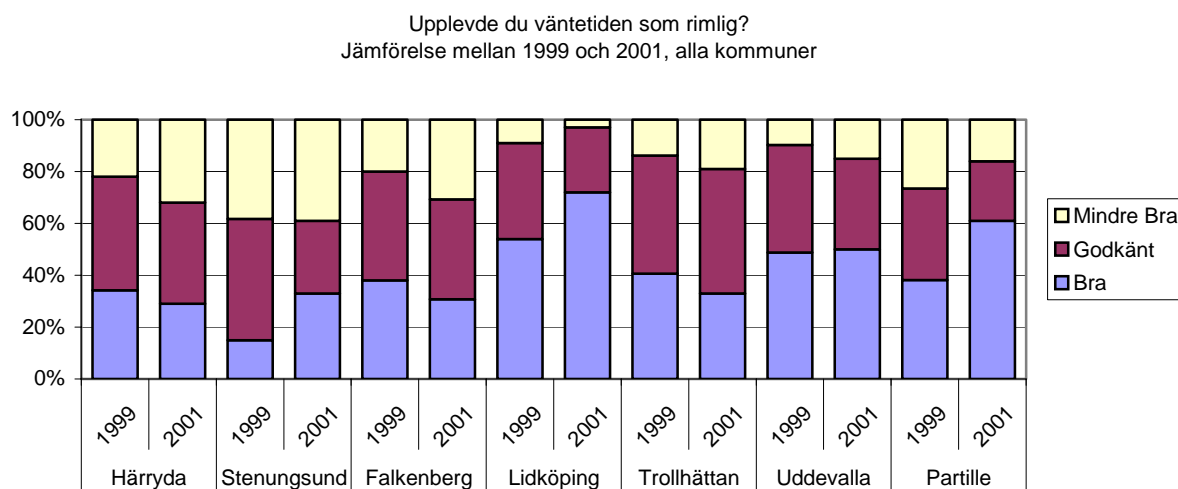
Vi har som ett komplement till den faktiska bygglovstiden även frågat de personer som fått sina bygglovsärenden handlagda vad de anser om väntetider m.m. Den upplevda tiden i bygglovshandlingen är intressant eftersom den indikerar sambandet med den faktiska. Dessa undersökningar har gjorts med samma postenkät som i den första mätningen. Svarefrekvensen har i denna undersökning varit något lägre.

Upplevd utredningstid av bygglov
jämförelse mellan 1999 och 2001 alla kommuner



5. 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. Med andra ord så har verksamheten en viktig funktion i att styra förväntningarna hos sina medborgare.



6. 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 ett av de viktigaste arbetssätten för att underlätta den enskildes kontakter. Telefontider innebär som regel att tillgängligheten minskar. I detta fall har vi frågat efter om de handläggande tjänstemännen har telefontid. Om telefontid har funnits så har ofta växel, receptionspersonal eller annan personal tagit emot samtal.

Följande kommuner har inga telefontider: Trollhättan, Härryda, Falkenberg, Partille, Uddevalla (en person av tre har telefontid),

Utav de övriga kommunerna har dessa telefontider enligt följande:

Lidköping: Två timmar i två perioder. Övrigt tas samtal i reception

Stenungsund: Två timmar per dag i fyra dagar av veckans fem.

7. 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. Dessa siffror har i stort sett inte ändrats sedan förra mätningen.

| Trollhättan | Stenungsund | Partille | Härryda | Lidköping | Falkenberg | Uddevalla |
|-------------|-------------|----------|---------|-----------|------------|-----------|
| Ja | Nej | Ja | Nej | Ja | Ja | Ja |
| 8 | | 8 | | 9 | 8 | 8,5 |

8. Rättssäkerhet – Informationsgivning till enskild

I den förra mätningen kunde vi konstatera följande:

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 2000) som skickas ut tillsammans med en blankett (även den med ett riksgemensamt innehåll). 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. (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 de olika kommunerna.

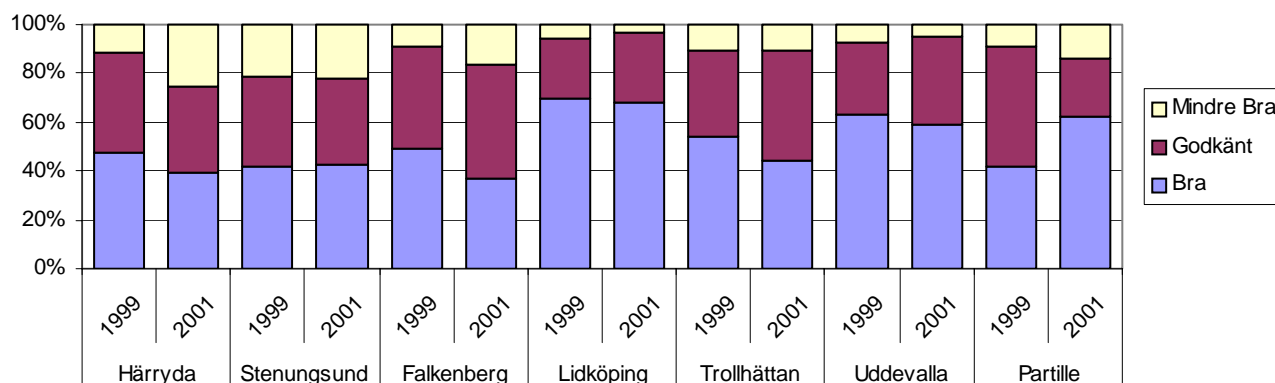
Vid den nuvarande mätningen kan vi konstatera att ingen kommun har förändrat sitt skriftliga informationsmaterial på något avgörande sätt. Det är Boverkets material som används. När det gäller **blanketterna** har det dock gjorts förbättringar. Uddevalla har tagit fram en tydligare blankett med konkret information och anvisningar. Resultatet av dessa förbättringar lät inte vänta på sig. Det ledde i denna mätning till en kraftig förbättring av brukarnas upplevelse av informationen och blanketterna i Uddevalla!

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

Dessa frågor har varit viktiga att få svar på i den enkätundersökning vi genomfört. Rättssäkerhet har till stor del att göra med om den enskilde från början vet vilka rättigheter han/hon har i myndighetsutövningen. Informationen styr förväntningar och är den medel vi har att skapa korrekta förväntningar på tjänsten. Svaren redovisas i fyra olika tabeller.

Fråga:

Fick du tillräcklig information och rådgivning
Jämförelse mellan 1999 och 2001, alla kommuner



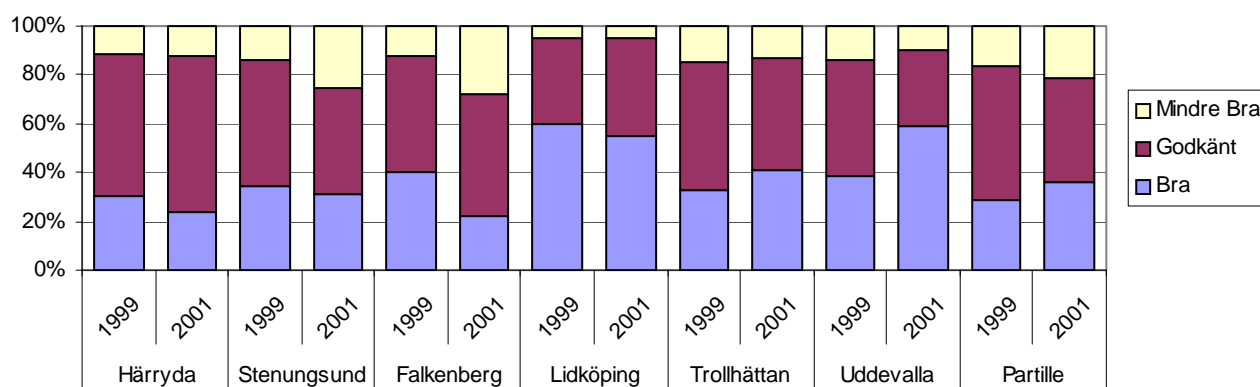
Fråga: Informeras den enskilde om när beslut i bygglovsärendet kommer att fattas?

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

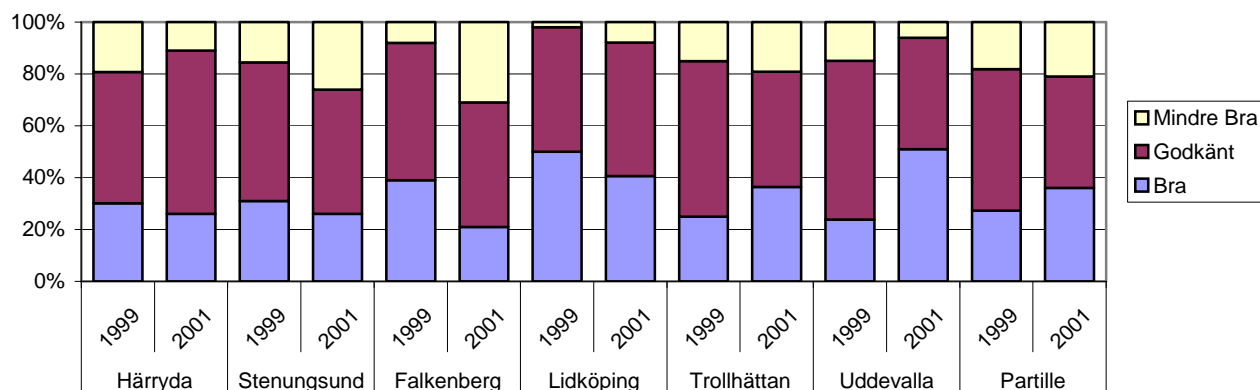
Denna mätning har inte gett någon förändring i kommunernas svar.

Fråga:

Var den skriftliga informationen tillräckligt tydlig och begriplig?
Jämförelse mellan 1999 och 2001, alla kommuner

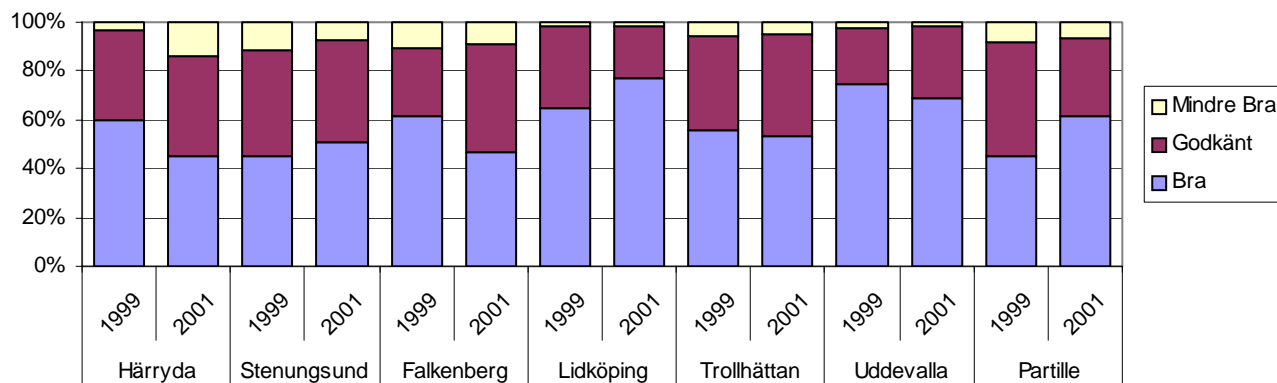
**Fråga:**

Var blanketterna tydliga och begripliga?
Jämförelse mellan 1999 och 2001, alla kommuner



Fråga:

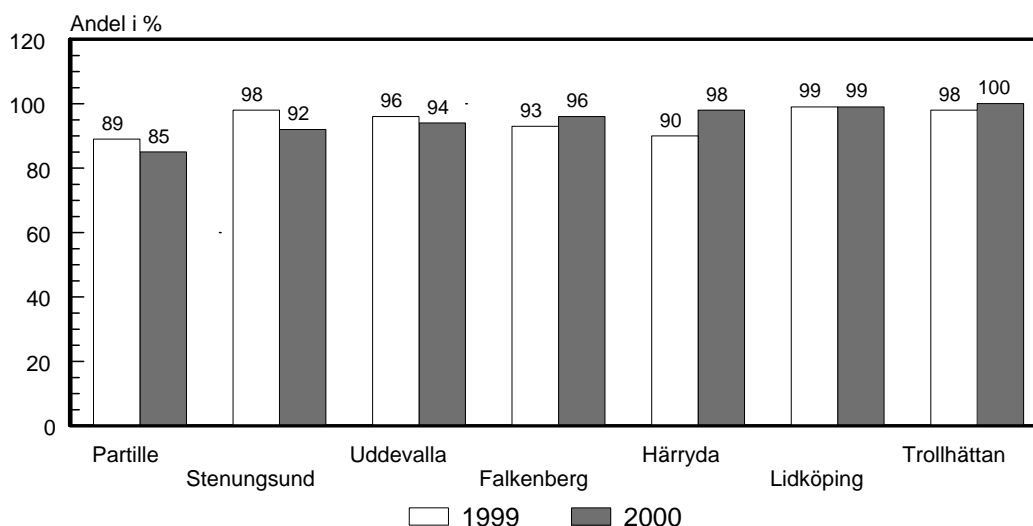
Fick du tillräckligt med tid att diskutera ditt ärende?
Jämförelse mellan 1999 och 2001, alla kommuner.

**10. 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 får 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.

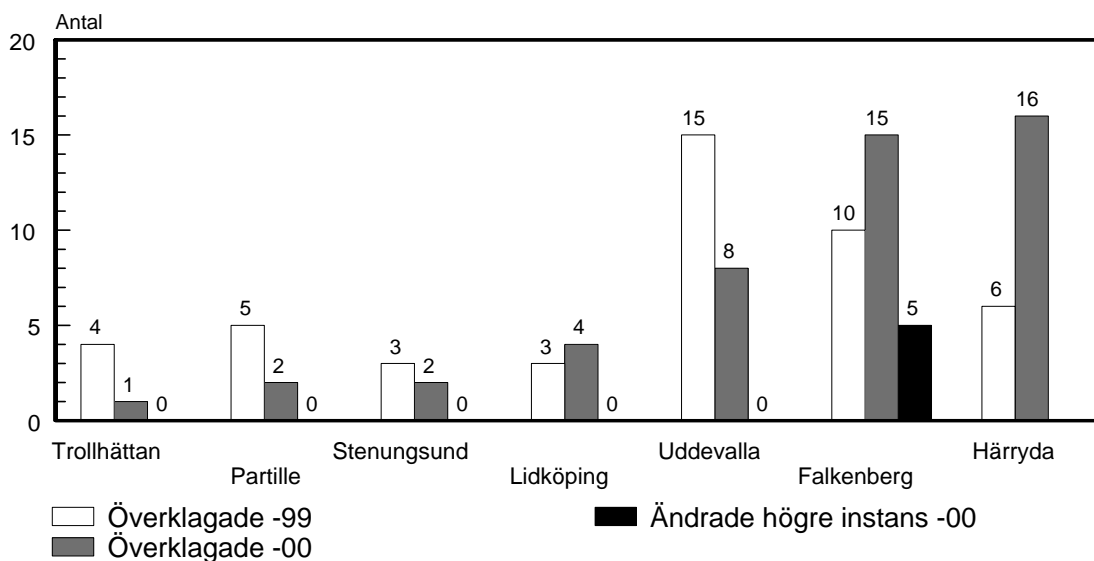
Någon förändring i utveckling förefaller det inte att vara mellan de två mätningarna.

Figur: Beviljade bygglov i procent av antal beslut 1999, 2000.



*Härreda, Lidköping avser enbart ärenden för fysiska personer, övriga inkl. juridiska.

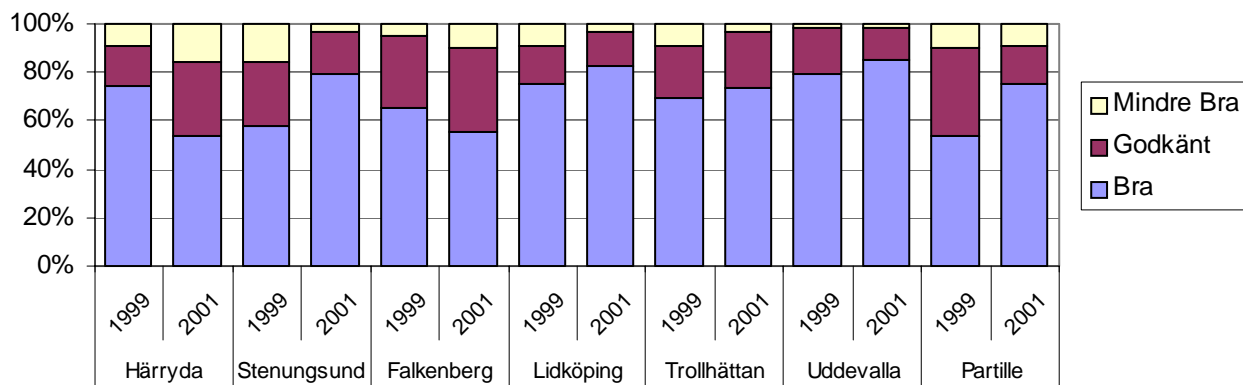
Figur: Antal överklagade bygglovsbeslut 1999, 2000 samt beslut som ändrats i högre instans.



11. Bemötande – Uppfattningen hos enskilda

Bemötande är givetvis en viktig kvalitetsfaktor. Enkätens resultat påvisar överlag mycket goda resultat. Många kommuner visar dessutom förbättringar sedan förra mätningen.

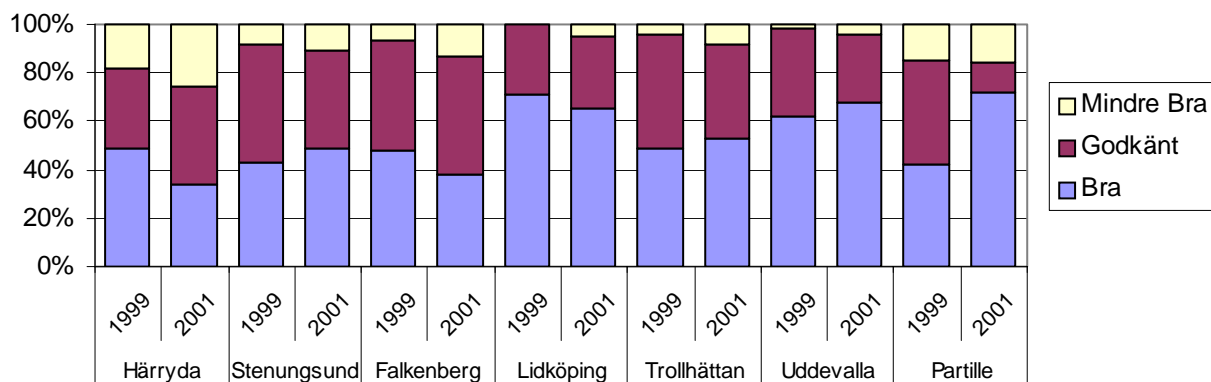
Är du nöjd med bemötandet i kontakten med handläggaren?
Jämförelse mellan 1999 och 2001, alla kommuner.



12. Förtroende – Uppfattning hos enskilda

Vi har även frågat om dem 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.

Känner du förtroende för kommunens sätt att hantera bygglovsfrågor?
Jämförelse mellan 1999 och 2001, alla kommuner.

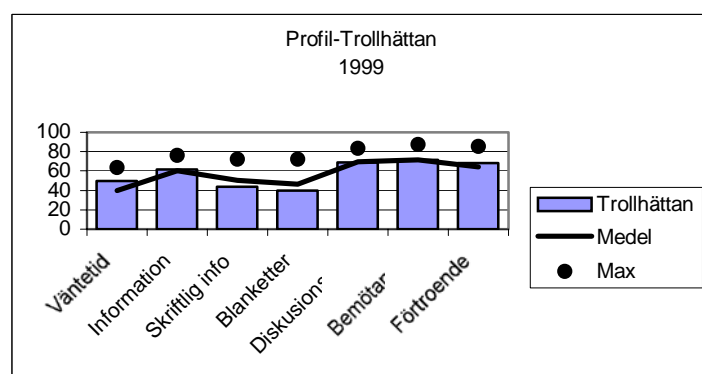
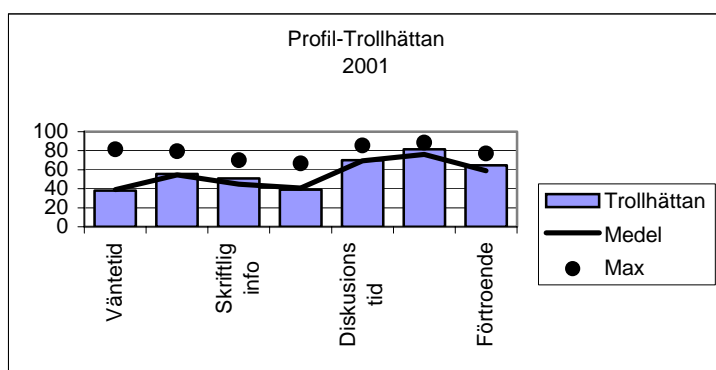


13. Kommunens serviceprofil ur brukarens perspektiv

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. Vi har lagt profilen från förra mätningen bredvid årets mätning för att se ev. förändringar.

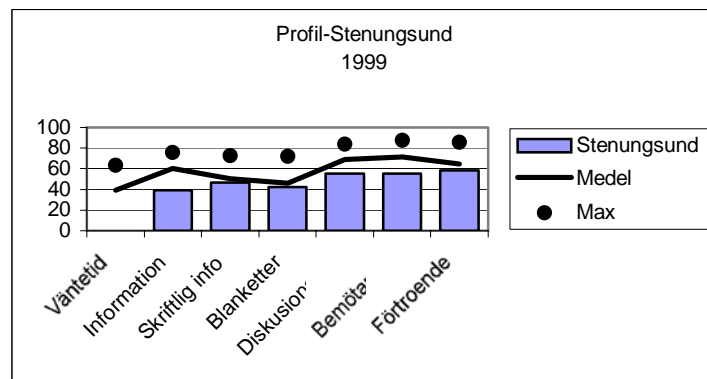
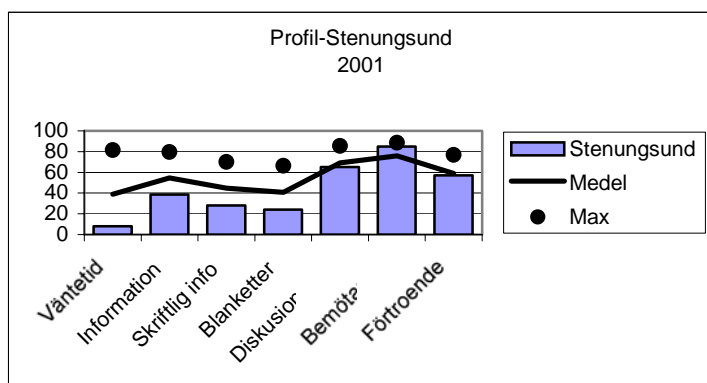
*Serviceprofil **samtliga kommuner**. Genomsnittspoäng samt kommun med högsta poäng. Viktningen har utförts enligt följande: Bra = 1 p, Godkänt = 0,5p, Mindre bra = -1p. Maxpoäng = 100.*

*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.*

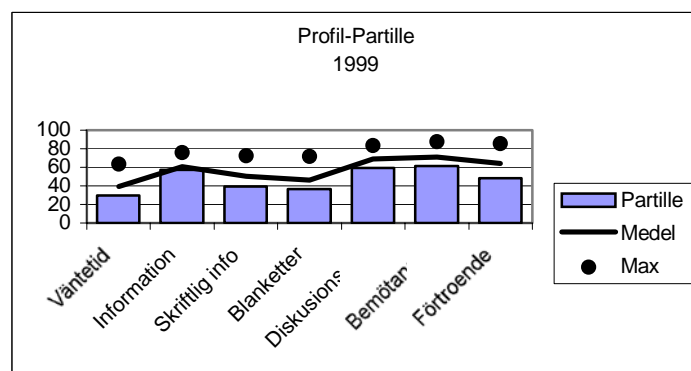
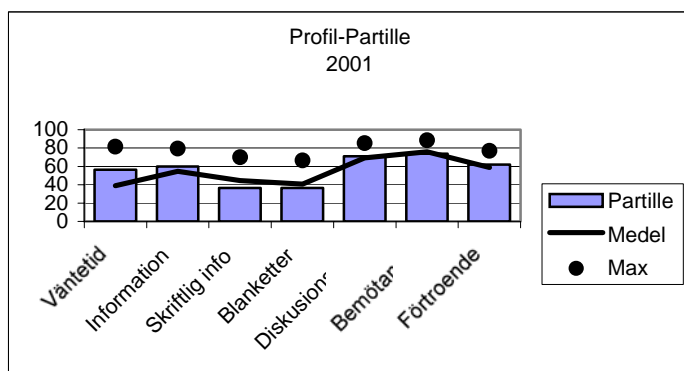


*Serviceprofil **STENUNGSUND**. Genomsnittspoäng för kommunen, medelvärde för samtliga kommuner samt kommun med högsta poäng. Viktningen har utförts enligt följande: Bra = 1 p, Godkänt =*

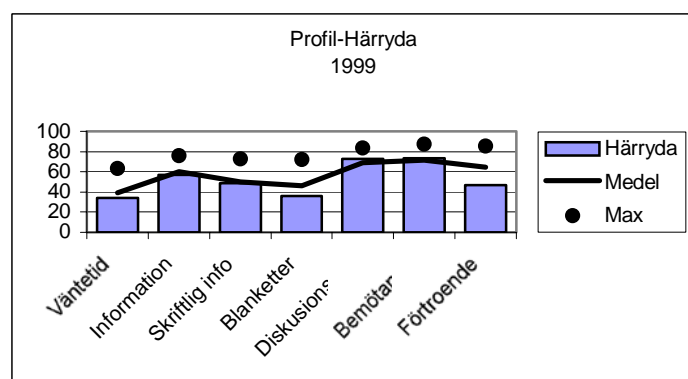
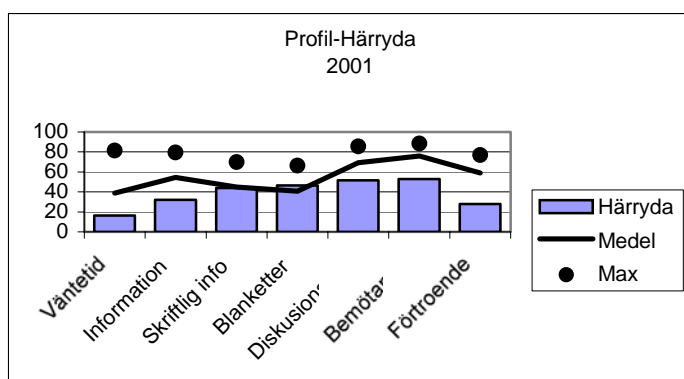
0,5p, Mindre bra = -1p. Maxpoäng = 100.



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.

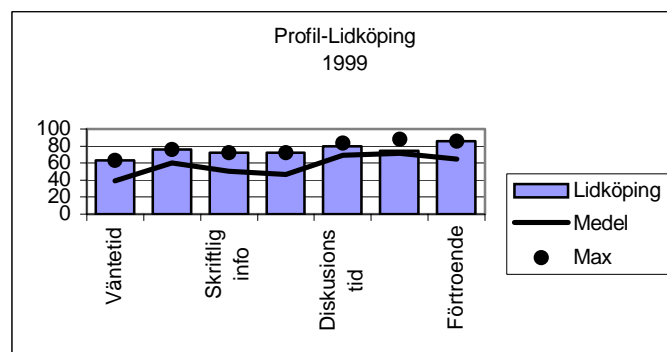
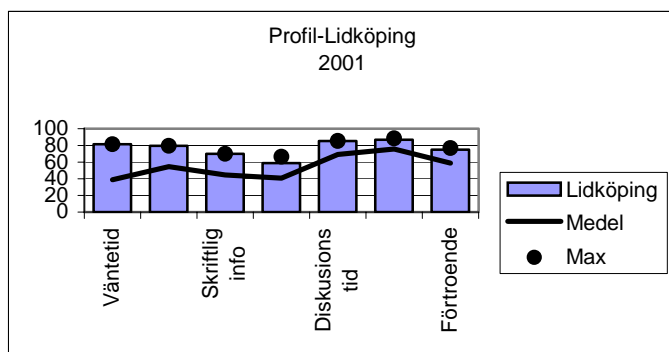


Serviceprofil **HÄRRYDA**. Genomsnittspoäng för kommunen, medelvärde för samtliga kommuner samt kommun med högsta poäng. Viktningen har utförts enligt följande: Bra = 1 p, Godkänt = 0,5p, Mindre bra = -1p. Maxpoäng = 100.

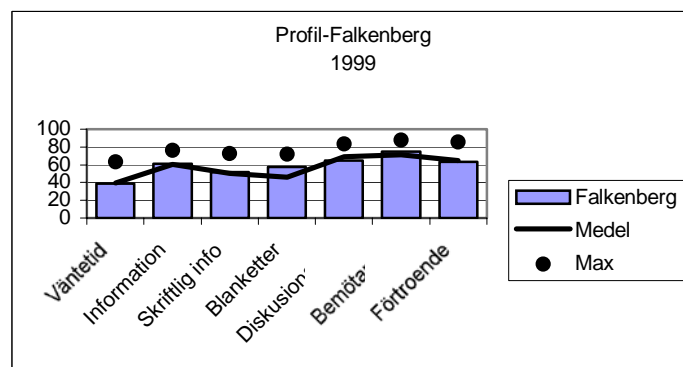
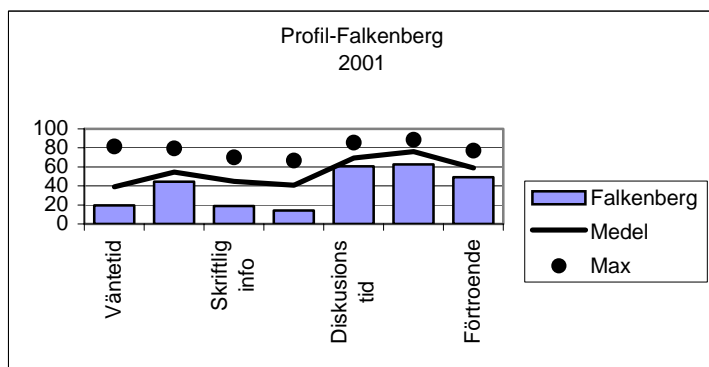


Serviceprofil **LIDKÖPING**. Genomsnittspoäng för kommunen, medelvärde för samtliga kommuner samt kommun med högsta poäng. Viktningen har utförts enligt följande: Bra = 1 p, Godkänt = 0,5p,

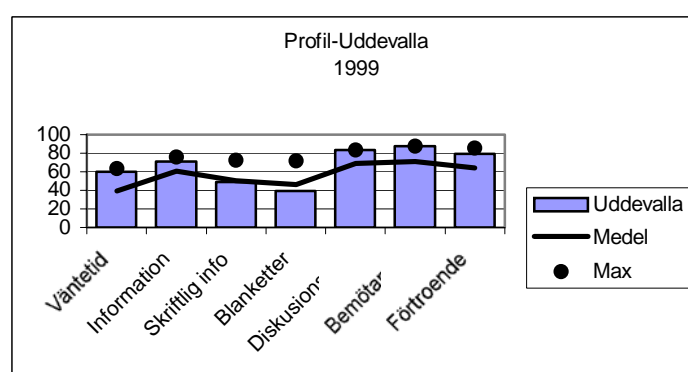
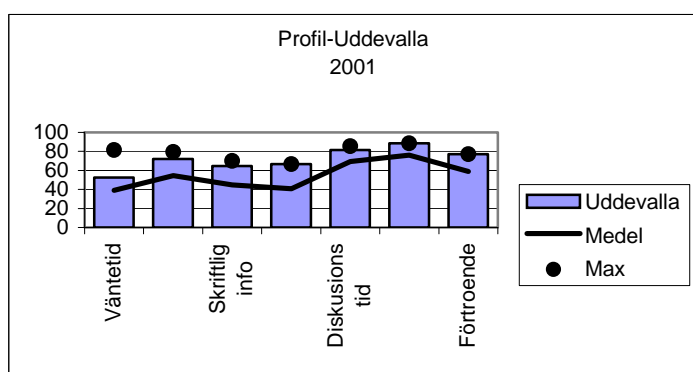
Mindre bra = -1p. Maxpoäng = 100.



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.

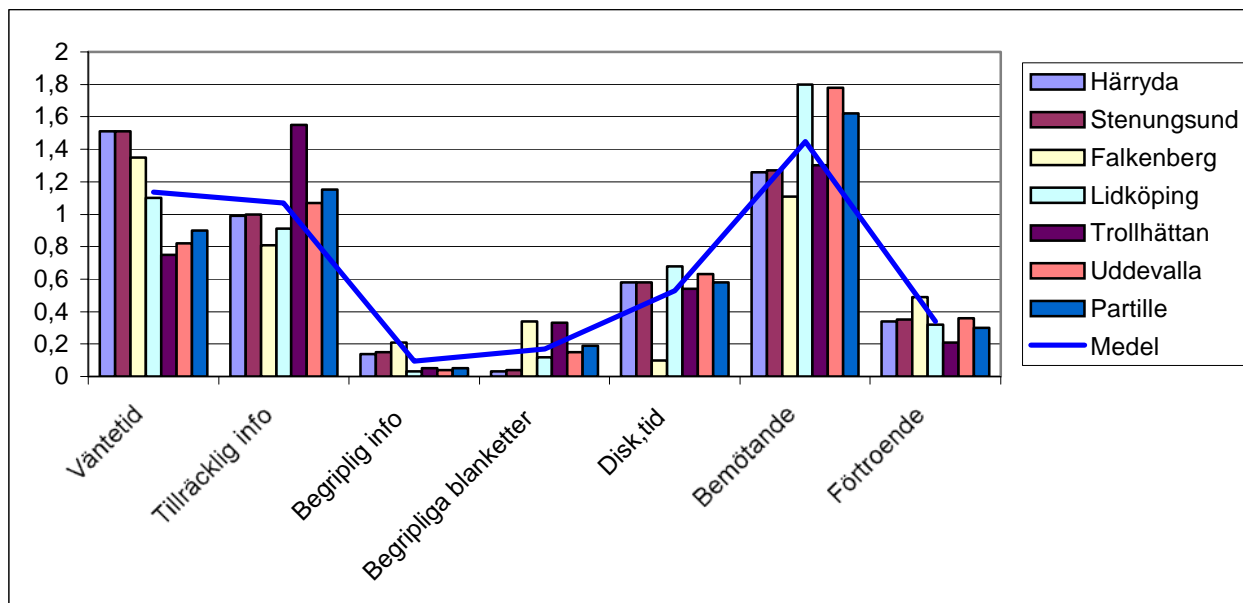


Serviceprofil **UDDEVALLA**. Genomsnittspoäng för kommunen, medelvärde för samtliga kommuner samt kommun med högsta poäng. Viktningen har utförts enligt följande: Bra = 1 p, Godkänt = 0,5p, Mindre bra = -1p. Maxpoäng = 100.



Kommentar

Enkätundersökningen låter den svarande värdera vilka frågor som anses som betydelsefulla och viktiga. Denna viktning är väsentlig när vi ska se på resultatet. Det är givetvis centralt att man har de bästa resultaten i de områden som den enskilde anser vara viktigast för honom/henne. En total sammanställning och bild av sju kommuners svar visar på att det är områdena väntetid, tillräcklig information och bemötande som anses viktigast inom bygglovshanteringen.



Det naturliga blir därefter att se hur väl man lyckas i dessa områden. Helt uppenbart visar resultatet på variationer mellan kommunerna. Inom området **väntetid** anser de enskilda anser att det inte är bra. Här finns utrymme för förbättringar. Dock ska vi vara medvetna om att resultaten skiljer sig mycket mellan kommunerna. När det gäller **informationen** får den generellt ett något högre betyg. Det varierar dock mellan kommunerna. Även här finns utrymme till förbättringar. När det gäller **bemötande** så är man generellt sätt mycket nöjd. Här lyckas kommunerna bäst. Det finns dock variationer även inom detta område. Det kan även vara så att en lång väntetid kan ge utslag i ett sämre resultat i bemötande.

Kostnader och produktivitet

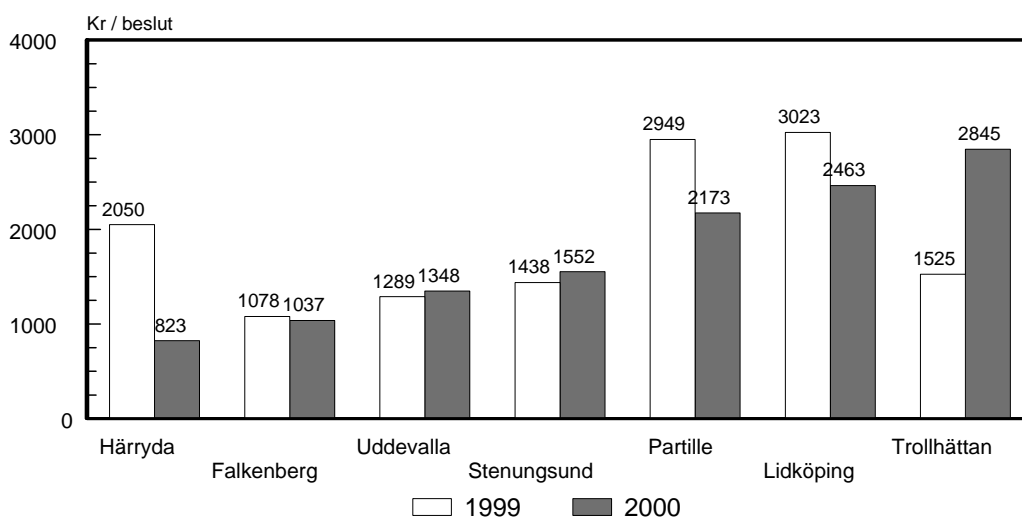
1. Kostnad per bygglovsbeslut

Vi har i detta avsnitt tagit med två kostnadsberäkningar. Dels det mått vi använde i förra mätningen som utgick ifrån kommunens lönekostnaderna för handläggning av bygglov samt det totala antalet handlagda bygglov under ett år. Lönekostnaderna är exkl. PO. Detta mått har vi tagit med i ett övergångsskede för att kunna göra en jämförelse.

Dels det mått som verksamhetsansvariga har velat använda sig av. I denna definition finns ett större antal faktorer såsom PO, lokaler och intäkter. Beräkningen inkluderar även bygganmälningar.

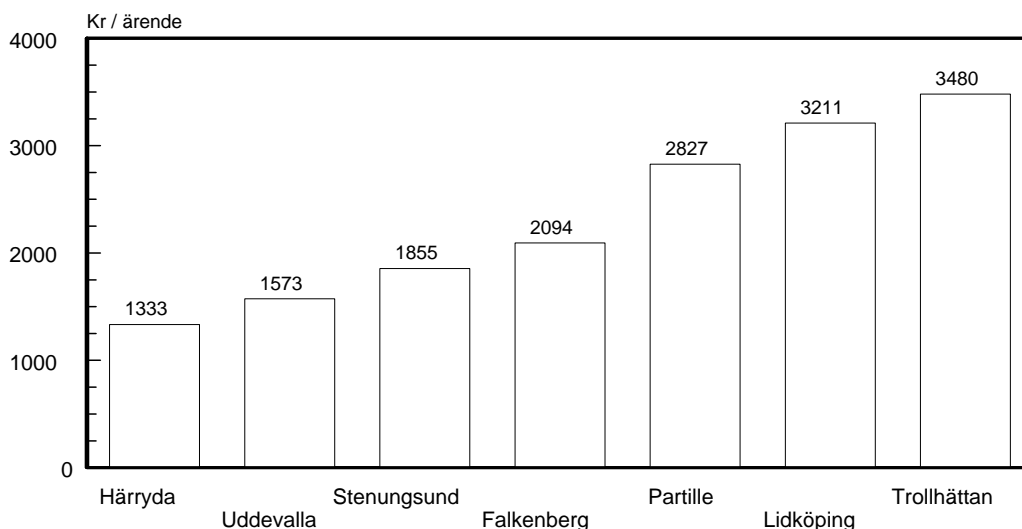
Varje kommuns verksamhetsansvariga har själva angivit hur stor del av arbetstiden som åtgått till handläggningen.

Figur: Kostnad per beslut för handläggning av bygglov. (Avser lönekostnad exkl. personalomkostnad).



*Härryda, Lidköping avser enbart ärenden för fysiska personer, övriga inkl. juridiska.

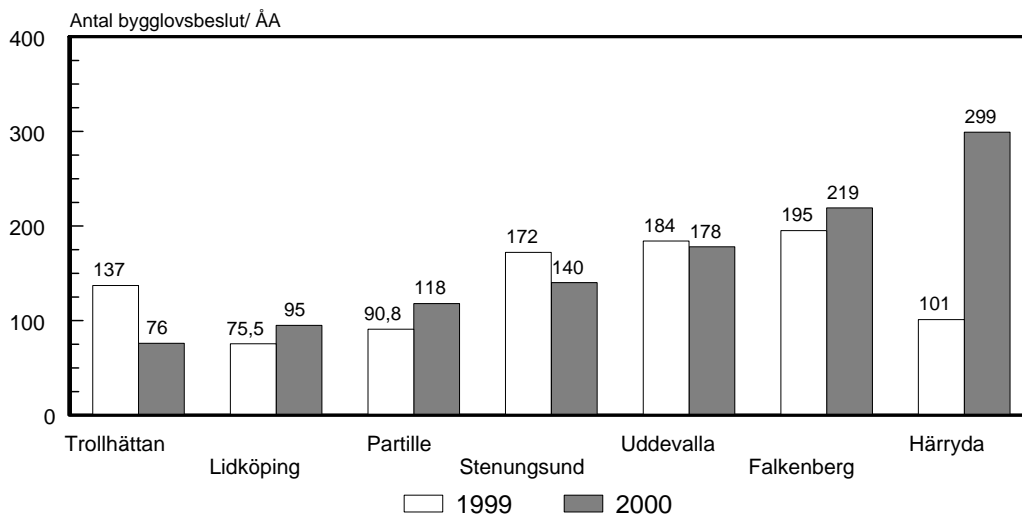
Figur: Kostnad per bygglov/bygganmälan 2000, beräknat på total årskostnad för bygglovhantering (löner, personalomkostnad, lokaler samt kommunens intäkter för bygglov).



*Härryda, Lidköping avser enbart ärenden för fysiska personer, övriga inkl. juridiska.

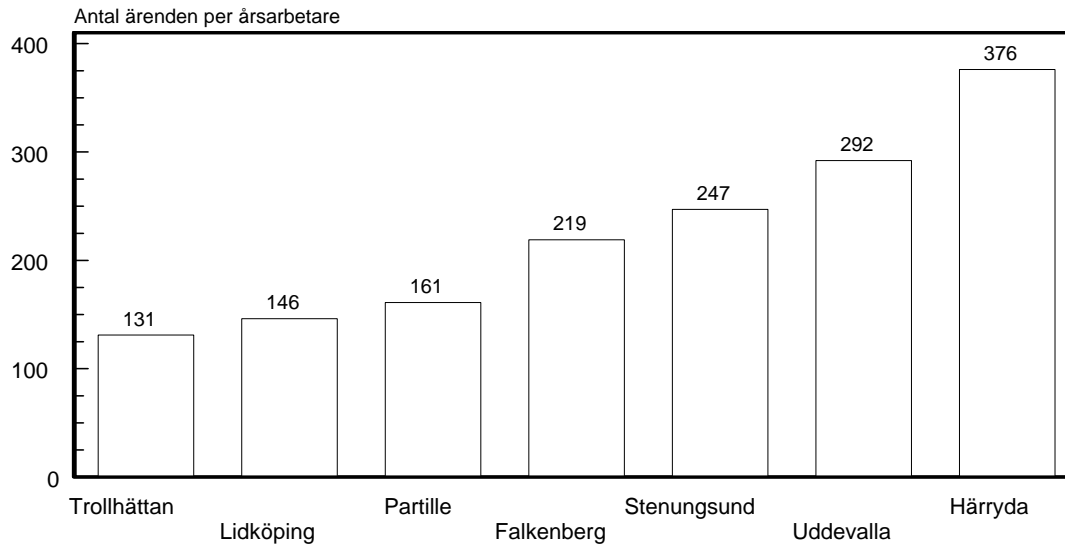
2. Antal bygglovsbeslut per handläggare,

Figur Antal bygglovsbeslut per handläggare 1999, 2000. (Både nämnds- och delegationsbeslut, inkl. avslag. Ej förhandsbesked, rivningslov och marklov.)



*Härryda, Lidköping avser enbart ärenden för fysiska personer, övriga inkl. juridiska.

Figur: Antal ärenden (bygglov och bygganmälan inkl. avslag) per årsarbetare 2000,



*Härryda, Lidköping avser enbart ärenden för fysiska personer, övriga inkl. juridiska.

Vad gäller mätningen av antalet ärenden vill Partille meddela att ansökningar om bygglov görs i stort antal i kommunen av juridiska personer och dessa tas inte med i denna kvalitetsmätning.

Verksamhetsansvarigas kommentarer till andra mätningen

Uddevalla

1. Vad var viktigast att förbättra utifrån resultaten i förra mätningen?

1. Expedieringsrutinerna för beslut.
2. Tydliggöra information och blanketter för ansökningar av bygglov.
3. Se över om något kan göras för att utredningstid och väntetid innan beslut skall minska och/eller öka förståelsen för varför det tar lång tid.

2. Var har ni gjort?

1. Ändrat rutinerna för expediering. Fakturering ska ske minst två gånger per vecka och ärendet skall inte ligga mer än fyra dagar.
2. Kontinuerlig förbättring görs vad gäller information och blanketter. Informationen har lagts på baksidan av blanketterna för ett samlat intryck.
3. Bevakningssystem för ärenden. Alla skall bli kontaktade/få besked inom 14 dagar efter ansökan har mottagits.

3. Vad blev resultatet?

1. Andra mätningen visar på kraftiga förbättringar vad gäller punkterna 1 och 2.

Partille

1. Vad var viktigast att förbättra utifrån förra mätningen?

Framför allt ansågs två delar, förtroende och bemötande, viktiga att förbättra.

2. Var har ni gjort?

Personalen har haft två dagar i ämnet kvalitet och vi har haft fokus på tre mål: kort handläggningstid, gott bemötande och skicklig yrkesutövning. Dessa har diskuterats och vi har definierat vad det innebär hos oss.

3. Vad blev resultatet?

Det har varit en spridning i personalgruppen på hur man tagit till sig budskapet. De mått som faller inom målen gott bemötande och skicklig yrkesutövning har vi förbättrat oss. Det som är påtagligt är att vi höjts oss från godkänt till bra. Vad gäller antalet mindre bra visar resultatet på en marginell förbättring. Resultat från mätning visar på en dag längre handläggningstid jämfört med förra mätningen.

Stenungsund

Fråga 1 Vad var viktigast att förbättra utifrån resultaten i förra mätningen? Maj och november 1999

Teknisk chef Bo Falkevi: Handläggningstiderna och expedieringstiderna.

Fråga 2 Var har ni gjort?

1. Fr.o.m. hösten 2000 har granskningsverksamheten förstärkts med en extern konsult en dag per vecka.
2. Infört telefontid för att kunna arbeta koncentrerat och därigenom förbättra servicen.
3. Från våren 2001 har administrationen förstärkts något stegvis genom att registrering av bygglovsärenden och expediering av beslut utförs delvis av andra anställda.
4. Bygglovsfolket har genomgång och fördelning av inkomna ärenden varje vecka.

Dessa åtgärder kommer förmodligen att ge utslag när man mäter tiderna under år 2001. I oktober var handläggningstiden cirka fyra veckor.

I vecka 44 har man gått igenom maj månad 2001 och det ser ut på följande sätt.

Maj 2001

Jämfört nov, maj 2000

Väntetid från öppnande till beslut

| | | |
|-------------------------------------|-------|-------|
| 5 a) antal öppnade bygglov maj 2001 | 27 | 35 |
| 5 b) total väntetid | 1551 | 2376 |
| 5 c) bygglov medel | 57,44 | 67,89 |

Väntetid från beslut till expediering

| | | |
|-------------------------------|-------|-------|
| 6 a) antal beslutande bygglov | 24 | 32 |
| 6 b) total väntetid | 350 | 567 |
| 6 c) expediering medel | 14,58 | 17,72 |

Handläggningstiderna har minskat med tio dagar i genomsnitt, expedieringstiden med tre dagar. Expedieringstiderna är fortfarande långa. Idéer om hur man skall kunna förkorta de senare finns.

Falkenberg

Kommentarer angående kvalitets- och kostnadsjämförelse inom bygglovhantering.

Det kan konstateras att väntetiden för handläggning av bygglov har ökat från första mätningen (median från 27 dagar till 76 dagar per snitt från 30 dagar till 60 dagar).

Den förlängda väntetiden kan förklaras av att krav på aktuell primärkarta/nybyggnads-karta (får ej vara äldre än två år) har införts sedan förra mätningen. Kravet har införts för att få ett så korrekt beslutsunderlag som möjligt. Om ansökan måste kompletteras med karta

förlängs väntetiden med i snitt cirka 20 dagar. Vidare är det ett fåtal ärenden, tolv stycken, se bilaga med kommentarer som drar ned statistiken. Om dessa ärenden plockas bort sjunker handläggningstiden i snitt till 36 dagar.

Många bygglovsansökningar cirka 90 % innebär planavvikelser med åtföljande krav på grannhörande vilket förlänger handläggningstiden med 2-3 veckor. Omfattningen av detta framgår ej av undersökningen, ej heller hur många ansökningar som måste kompletteras p.g.a. bristande redovisning.

Antalet beviljade bygglov har ökat från 545 till 1200.

Falkenberg har jämförelsevis många ärenden per handläggare till en låg kostnad per beslut för handläggning av bygglov.