

Handläggare  
Davidsson Per

Datum  
2012-05-09

Diarienummer  
KSN-2012-0578

Kommunstyrelsen

## **Kommunrevisionen: Granskning av lantmäteriverksamheten i Uppsala kommun**

### **Förslag till beslut**

Kommunstyrelsen föreslås besluta

**att** överlämna yttrande till kommunrevisionen enligt **bilaga 1**

### **Ärendet**

Kommunrevisionen har genomfört en granskning av lantmäteriverksamheten i kommunen och översänt den till plan- och byggnadsnämnden, miljö- och hälsoskyddsnämnden och kommunstyrelsen för svar senast 31 maj 2012. **Bilaga 2**

Rapporten fokuserar på handläggningstider och i revisionens skrivelse framförs att ärendebalanserna vuxit till en oacceptabelt hög nivå.

### *Föredragning*

Då det är miljö- och hälsoskyddsnämndens och miljökontorets ansvar att arbeta med handläggningstider för lantmäteriverksamheten tar yttrandet kort upp vikten av att kommunen håller en hög servicegrad mot invånare och företagare. Ett medvetet arbete för att minska handläggningstiderna inom olika myndighetsområden har bidragit till att kommunen fått bättre resultat i olika undersökningar som väderar servicen. Kommunstyrelsen har uppfattat att frågan är uppmärksammas av såväl nämnden som av kontoret.

### *Ekonomiska konsekvenser*

Inte aktuellt i detta ärende

Kenneth Holmstedt  
stadsdirektör

Handläggare  
Per Davidsson

Datum  
2012-05-09

Diarienummer  
KSN-2012-0578

## Kommunrevisionen

### Kommunrevisionen: Granskning av lantmäteriverksamheten i Uppsala kommun

Kommunrevisionen har genomfört en granskning av lantmäteriverksamheten i kommunen och översänt den till plan- och byggnadsnämnden, miljö- och hälsoskyddsnämnden och kommunstyrelsen för svar senast 31 maj 2012.

Rapporten fokuserar på handläggningstider och i revisionens skrivelse framförs att ärendebalanserna vuxit till en oacceptabelt hög nivå.

Det är sedan årsskiftet miljö- och hälsoskyddsnämndens och miljökontorets ansvar att arbeta med handläggningstider varför kommunstyrelsen inte har anledning att kommentera rapporten på annat sätt än att understryka vikten av att kommunen håller en hög servicegrad mot invånare och företagare. Ett medvetet arbete för att minska handläggningstiderna inom olika områden har bidragit till att kommunen fått bättre resultat i olika undersökningar som bygger på servicen.

Frågan är uppmärksammas av såväl miljö- och hälsoskyddsnämnden som av miljökontoret som också tidigare arbetat med servicefrågor.

För den nya organisationen för samhällsbyggnadsfrågor är ett processinriktat arbetssätt en central del. Där sätts ett tydligare fokus på kundperspektivet inklusive en snabb och korrekt ärendehandläggning.

Kommunstyrelsen

Fredrik Ahlstedt  
ordförande

Astrid Anker  
sekreterare

2012-03-14

Miljö- och hälsoskyddsnämnden  
Byggnadsnämnden  
Kommunstyrelsen

UPPSALA KOMMUNSTYRELSE	
Ink.	2012 -03- 20
Dokument	KSN-2012-0578
	60 <sup>AKG</sup> 1

### Granskning av lantmäteriverksamheten i Uppsala kommun


PwC har på vårt uppdrag granskat lantmäteriverksamheten i Uppsala kommun. Av granskningen framgår bl a att det råder en stor efterfrågan av tjänster inom fastighetsbildning och att ärendebalanserna vuxit till en oacceptabelt hög nivå.

Med nuvarande bemanning bedöms förutsättningarna vara små för att väsentligen kunna förkorta handläggningstiderna. För detta krävs att extra insatser görs temporärt.

Från och med 2012 sorterar avdelningen under Miljö- och hälsoskyddsnämnden. Det kan finnas skäl att i samband med detta klargöra nämndens styrning och uppföljning av verksamheten och även ta ställning till hur väntetiderna ska hanteras.

Vi översänder granskningen yttrande och önskar svar senast den 31/5 2012.

FÖR KOMMUNENS REVISORER



Lars-Olof Lindell  
Ordförande

---

# *Revisionsrapport*

Lantmäteriiverksamheten i Uppsala kommun

*Uppsala kommuns  
revisorer*



Roger Burström





## *Innehållsförteckning*

1	Sammanfattande slutsatser	3
2	Bakgrund	4
3	Revisionsfråga	4
4	Verksamhetens omfattning	5
5	Verksamhetens mål	5
6	Antal ärenden och handläggningstider	7
7	Synpunkter från intervjuer	9
8	Kundnöjdhet	10
9	Uppföljning av verksamheten	10
10	Ekonomi och resurser	11



## 1 Sammanfattande slutsatser

Verksamheten vid lantmäteriafdelningen i Uppsala utgörs i huvudsak av myndighetsutövning. Det råder en stor efterfrågan av tjänster inom fastighetsbildning. De senaste sju åren har ärendebalanserna vuxit till en oacceptabelt hög nivå, långt över en genomsnittlig årsproduktion varför de genomsnittliga leveranstiderna är långa.

Med nuvarande bemanning bedöms förutsättningarna vara små för att väsentligen kunna förkorta handläggningstiderna. För detta krävs att extra insatser görs temporärt.

Från och med 2012 sorterar avdelningen under Miljö- och hälsoskyddsnämnden. Det kan finnas skäl att i samband med detta klargöra nämndens styrning och uppföljning av verksamheten och även ta ställning till hur väntetiderna ska hanteras.

Avdelningen har inte deltagit i någon kundnöjdhetsundersökning de senaste åren med hänvisning till att problemen med långa handläggningstider redan är kända. Vår bedömning är att även om problemen är kända så är det viktigt att synliggöra detta och även att fånga in andra synpunkter genom att antingen göra egna kundundersökningar eller delta i de årliga NKI-undersökningar som Lantmäteriverket genomför.

För att kunna säkerställa likvärdiga bedömningar mellan olika handläggare kan det finnas skäl att överväga att införa mer reglerade "kalibreringsmöten".

Som svar på den övergripande revisionsfrågan om lantmäteriverksamheten bedrivs på ett ändamålsenligt sätt är vår bedömning att de långa handläggningstiderna inte är ändamålsenliga och att extra temporära insatser måste vidtas för att minska handläggningstiderna.



## 2 Bakgrund

Enligt Lag (1995:1393) om kommunal lantmäterimyndighet får regeringen meddela tillstånd för en kommun att inrätta en sådan och att svara för verksamheten vid myndigheten. Uppsala kommun är en av 38 kommuner i landet som inrättat en egen lantmäterimyndighet.

Den politiska nämndens möjlighet att styra över lantmäteriverksamheten är begränsad då verksamheten lyder under särskild lagstiftning och måste följa de arbetssätt och riktlinjer som gäller inom myndighetsområdet med statliga Lantmäteriet som tillsynsmyndighet. Nämnden är alltså i sig inte en myndighet för dessa frågor, utan det är lantmäterimyndigheten själv. Myndighetens uppdrag är centralt reglerat och följer alla övriga lantmäterimyndigheter i landet. Styrning utöver myndighetsarbetet kan dock ske i form av mål och budget. Verksamheten är till ca 80 procent självfinansierad.

Det råder en stor efterfrågan av tjänster inom fastighetsbildning. De senaste sju åren har ärendebalanserna vuxit till en oacceptabelt hög nivå, långt över en genomsnittlig årsproduktion varför de genomsnittliga leveranstiderna är långa. Fram till år 2009 har även antalet äldre ärenden ökat. År 2010 inleddes en särskild prioritering av arbete med äldre ärenden och detta arbete ska slutföras år 2012. Därutöver är ambitionen att öka antalet lantmäteribeslut med ca 20 % år 2012 som ett led i en långsiktig målsättning på en ärendebalans under 250 ärenden, vilket motsvarar en genomsnittlig efterfrågan på årsbasis. Den långsiktiga målsättningen är att ärenden ska hanteras inom 5-10 månader.

Från och med 2012 sorterar lantmäteriafdelningen under Miljö- och hälsoskyddsnämnden bl a till följd av att dess oberoende ställning har stor betydelse i lagstiftningen.

*Lag om kommunal lantmäterimyndighet (1995:1393)*

*"myndigheten inte skall kunna vara inordnad under en nämnd med ansvar för mark- och exploateringsverksamheten eller i en förvaltningsorganisation vars verksamheter har sådan karaktär." Ur prop till 1995:1393*

## 3 Revisionsfråga

Granskningen syftar till att bedöma om lantmäteriverksamheten bedrivs på ett ändamålsenligt sätt utifrån följande parametrar:

**Parametrar:**

- måluppfyllelse
- tillgänglighet
- ärenden och handläggningstid
- organisation
- kundnöjdhet
- uppföljning
- ekonomi



Granskningen genomförs med hjälp av intervjuer och genomgång av styrdokument, statistik, verksamhetsberättelser, protokoll mm.

#### 4 Verksamhetens omfattning

Den kommunala lantmäterimyndigheten handlägger ärenden enligt fastighetsbildnings-, anläggnings-, och ledningsrättslagarna. Myndigheten registrerar fortlöpande fastigheter, rättigheter, planer mm i fastighets- och planregister och i fastighetskartan. Verksamheten innefattar handläggning av olika typer av fastighetsanknutna uppdrag med intern eller extern uppdragsgivare och levererar stöd i form av fastighetsrättslig kompetens till kommunens detaljplaneprocess.

#### 5 Verksamhetens mål

I Uppsala kommun är uppdragsplanen nämndens styrdokument för den egna verksamheten. I nämndens uppdragsplan ska kommunfullmäktiges inriktningsmål brytas ned till effektmål med angivande av mätbara indikatorer som avser hela IVE-perioden.

##### Mål 2011

Några explicita mål för lantmäteriverksamheten finns inte i byggnadsnämndens uppdragsplan 2011-2014. Lantmäterivdelningen årliga målsättningar framgår av kontorets verksamhetsplan. Lantmäteriverksamhetens måluppfyllelse 2011 framgår av nedanstående tabell:

Mål	Målformulering	Mål uppnått?	Kommentar
1	Antalet obeslutade fastighetsbildningsärenden ska minska med 10% under 2011.	Nej	Ingångsvärde 294 -> nu ca 330, antalet ansökningar ökat med 10% samtidigt har vi särskilt prioriterat äldre ärende ansökta före 2007 varav flera var svåra & stora. Troligen har även ingångsstatistiken varit felaktig. Vakans på Lantmätare. Personaloms på MBK.
2	Antalet obeslutade fastighetsbildningsärenden ansökta före 2007 ska inte överstiga 20.	Ja	Uppnått med marginal 12 kvarstår!
3	Alla fastighetsbildningsärenden ansökta före 2005 avslutas under 2011.	Nej	3 återstår, 2 fastighetsregleringar E4 (förrättningar) ansökta 2003 (inkom till myndigheten 2009) dessa hade beroenden till andra ärenden som inte avslutats. Ett ärende gäller en teknisk fullföljsåtgärd där vi ej fått tag på sökande.
4	Handläggningstiden för enkla fastighetsbildningsärenden (exempelvis enlotsavstyckningar) ska i medeltal understiga 7 månader, räknat från komplett ansökan.	Ja	Ja, enlottare 6,25 mån i genomsnitt leveranstid inkl registrering. Handläggningstid 5,25 mån. (Då har vi inte räknat bort tiden för att få in en komplett ansökan.)
5	Antalet ärenden där markering av fastighetsgräns återstår (eftermarkering) ska minimeras.	Ja	Ja, genom särskild prioritering har dessa minskats avsevärt i antal, varav flera stora.
6	Fastighetsregistrering sker inom två veckor efter det att förrättning vunnit laga kraft.	Nej	Ej uppnått, 2,25 veckor efter laga kraft i genomsnitt
7	Påföljande ajourföring av digitala registerkartan inom 48 timmar därefter.	Ja	
8	Fastighetsförteckningar levereras inom 6 veckor efter komplett beställning.	Ja	
9	Antalet outhämta rättigheter (ca 1 800) som ska införas i digitala registerkartan ska minska med minst 300 st.	Ja	Nu Ca 1400 st, se även pkt 10.
10	Antalet outhämta gemensamhetsanläggningar (ca 100) ska minska med minst 50 st	Ja	Mindre än 10 kvar.
11	Genomföra registervård av fastighetsregistret så att vi uppnår nivå 3 i NDRK-avtalet under 2011.	Ja	Avtal enl NDRK nivå 3 uppnått from 111101





## Mål 2012

Från och med 2012 ingår lantmäteriverksamheten i Miljö- och hälsoskyddsmyndens verksamhetsområde.

Några explicita mål för lantmäteriverksamheten har inte angivits i miljö- och hälsoskyddsmyndens uppdragsplan 2011-2014.

Lantmäteriverksamhetens mål enligt miljökontorets verksamhetsplan för 2012 framgår nedan:

- Leverera beslut i 300 förrättningar.
- Handläggningstiden fram till beslut i förrättningar ansökta från 2009 och senare, ska i genomsnitt vara 10 månader eller lägre.
- Antalet pågående förrättningar ansökta före 2009 ska inte överstiga 15 stycken. Överklagade ärenden ingår inte i antalet.
- Fastighetsregistrering ska ske inom två veckor från laga kraft för minst 85% av förrättningarna, påföljande registrering i DRK ska ske inom 48h för minst 85% av förrättningarna.
- Fastighetsförteckning ska levereras inom 6 veckor efter komplett beställning.
- Kontroll av plankartans grundkarta ska levereras inom 5 veckor efter komplett beställning.
- Fastighetsregisterkartan ska kompletteras med geometri för 800 officialrättigheter vars ursprung är från 1972 eller senare.

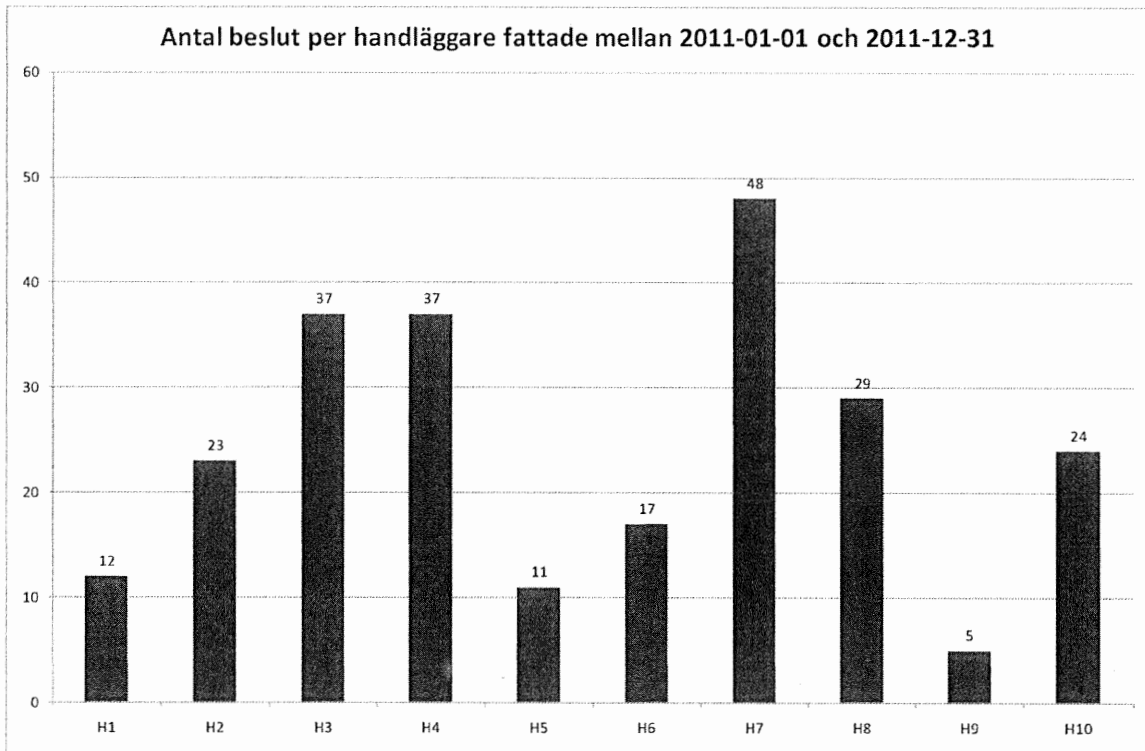
## Kommentarer

Även om flertalet av lantmäteriafdelningens mål nåddes 2011, nåddes inte målet att minska den totala ärendebalansen. Fortfarande bedöms handläggningstiderna vara oacceptabelt långa. En nyckelfråga uppges vara att kunna "beta av ryggsäcken" för att med befintlig bemanning kunna hålla rimliga handläggningstider för nyinkommande ärenden. Enligt vår bedömning kan det finnas skäl att överväga att genomföra särskilda temporära insatser för att minska köerna.

Granskningen indikerar också att den politiska styrningen över lantmäteriafdelningens målsättningar har varit begränsade. Det kan finnas skäl att i den nya organisationen behandla frågan om lantmäteriafdelningens målstyrning och prioriteringar.

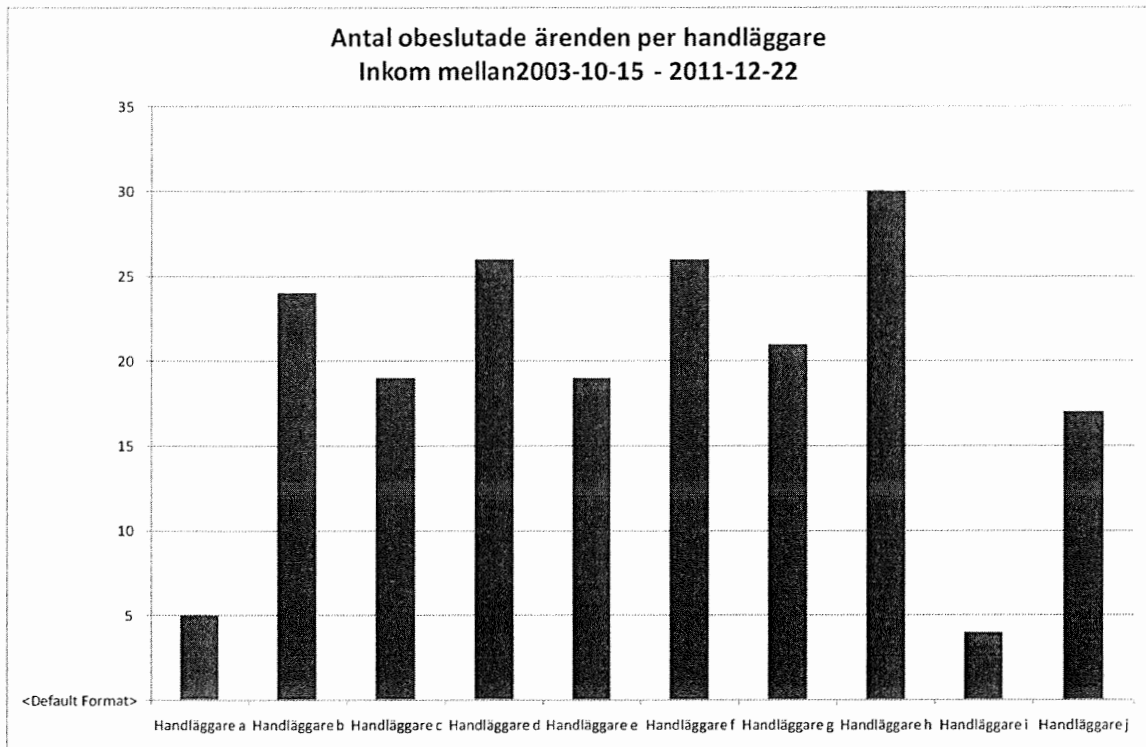
## 6 Antal ärenden och handläggningstider

Nedanstående diagram visar antal beslut per handläggare fattade mellan 2011-01-01 och 2011-12-31.



En relativt stor spridning finns mellan olika handläggare som till viss del förklaras av skillnader i arbetstid och ärendenas komplexitet.

Nedanstående diagram visar antal ärenden per handläggare som inkom mellan 2003-10-15 och 2011-12-22 och som saknar beslut.

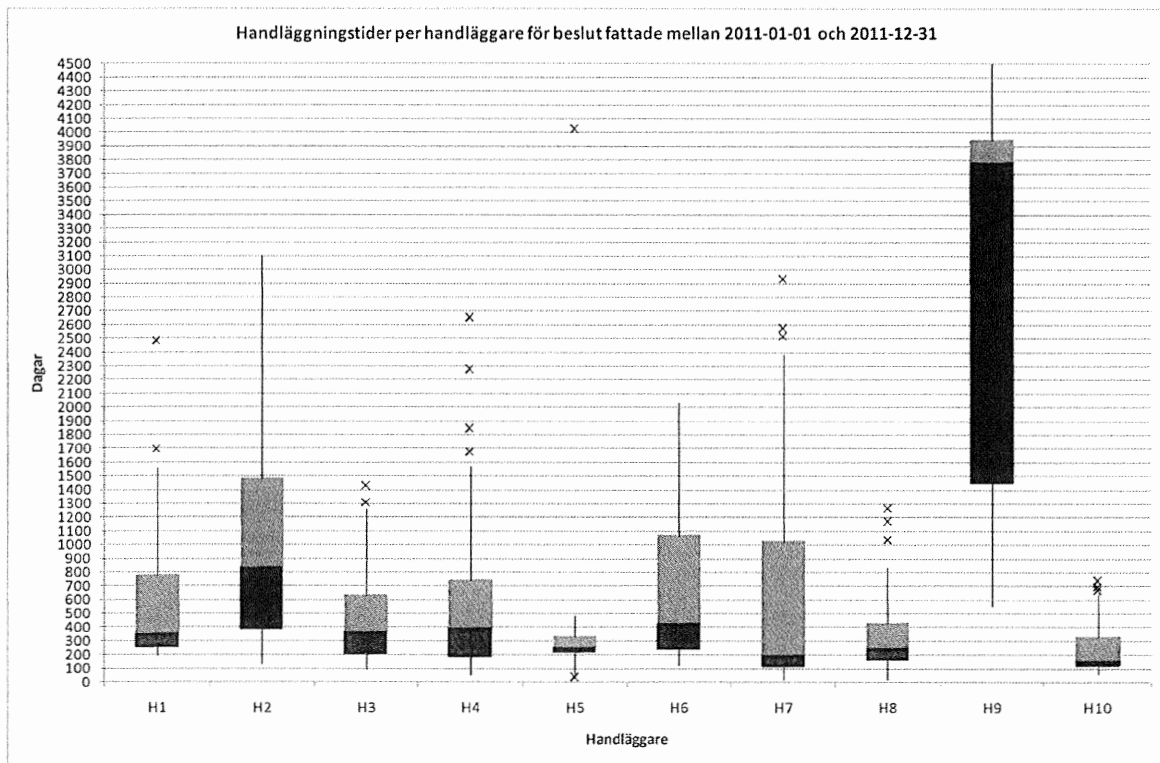


Kötiden är beroende av prioritet. Sk ”enlottare och prioriterade ärenden” har relativt kort kötid ( det äldsta ärendet av denna kategori uppges för närvarande vara ca 3 månader). Svåra ärenden (anläggningsförrättningar) som bara vissa handläggare kan göra är från sommaren 2009 och senare. Enklare ärenden som fler handläggare kan göra (ex. fastighetsregleringar) är ansökta hösten 2010 och senare. Flera ärenden i kön vilar i avvaktan på andra myndighetsbeslut.

Nedanstående diagram visar handläggningstider per handläggare för beslut fattade mellan 2011-01-01 och 2011-12-31.

Tabellen nedan visar spännvidden på handläggningstider per handläggare. För varje handläggare visas följande parametrar:

- Extremvärden (x)
- maxvärde
- 75 % kvartil
- Median (mittvärdet)
- 25 % kvartil
- Minvärde



### Kommentarer

Statistiken visar att handläggningstiderna i genomsnitt är långa och i flera fall mycket långa. Handläggningstiderna mellan olika ärenden visar dock på stor variation. Ärenden med långa handläggningstider kännetecknas bl a av komplicerade ägarförhållanden med många inblandade parter. Dessa ärenden kräver enligt förvaltningen en hög kompetens för att handlägga. Statistiken visar att en betydande variation finns mellan olika handläggare vad gäller antal ärenden och handläggningstider. De mer komplicerade ärendena fördelas till handläggare med längre erfarenhet.

Inom lantmäterivdelningen i Uppsala är flera handläggare inkopplande på samma ärende bl a som en del i internutbildning av ny personal. I andra kommuner har man valt att endast ha en handläggare inkopplad per ärende som ett sätt att effektivisera ärendehandläggningen. En nackdel med detta är att det försämrar förutsättningarna för en god internutbildning.

För att kunna ”beta av” köerna krävs sannolikt att temporära extra insatser genomförs. Ett problem uppges vara svårigheten att kunna rekrytera kompetent personal.

## 7 Synpunkter från intervjuer

Av intervjuerna framgår att lantmäteriarbetet innebär att stora beslutsbefogenheter läggs på en person (ingen politisk nämnd ovanför) och att stora krav ställs på både tekniska kunskaper och social förmåga då ärenden många gånger är svåra och tvistiga. Erfarenhet uppges vara en



viktig del för att kunna ha en hög produktivitet. I intervjuerna framhålls vikten av att ha ett aktivt utvecklingsarbete och anställningsvillkor som begränsar personalomsättningen och underlättar rekrytering. Den idag höga arbetsbelastningen med många samtidigt ärenden per handläggare uppges påverka produktiviteten negativt. Resursbrist uppges vara det stora problemet.

Arbetsplatsen beskrivs som ”öppen med högt i tak” och att mycket informella diskussioner förs mellan handläggare. En ny organisation har införts som syftar till att få handläggarna mer delaktiga i mål och uppföljning vilket uppfattas positivt i intervjuerna. Regelbundna möten hålls var 14 dag.

En övergång till nytt diariesystem pågår vilket uppges innebära dubbeljobb då samordning saknas mellan Lantmäteriverkets handläggningssystem och kommunens diariesystem. En del av väntetiden utgörs även av tiden mellan beslut tills ändringarna registreras i fastighetsregistret (ca 6 veckor), vilket främst utgörs av besvärstid (4 veckor).

## 8 Kundnöjdhet

Avdelningen har inte deltagit i någon kundnöjdhetsundersökning de senaste åren med hänvisning till att problemen med långa handläggningstider redan är kända.

### Kommentarer

Vår bedömning är att även om problemen är kända så är det viktigt att synliggöra detta och även att fånga in andra synpunkter genom att antingen göra egna kundundersökningar eller delta i de årliga NKI-undersökningar som Lantmäteriverket genomför.

## 9 Uppföljning av verksamheten

Uppföljning av verksamheten sker kontinuerligt med statistik kring inkomna och beslutade ärenden. Uppföljning av uppdrag sker i samband period- och årsbokslut.

Varannan vecka sker arbetsplatsmöten och varannan vecka arbetsmöten där bl a ärenden kan tas upp för diskussion. Avdelningen uppges ha ett arbetssätt som uppmuntrar till att fråga varandra.

Den statliga lantmäterimyndigheten utövar tillsyn över verksamheten vid de kommunala lantmäterimyndigheterna.

Lag (2008:532).

*”Lantmäteriet ska inom ramen för sin tillsynsverksamhet över de kommunala lantmäterimyndigheterna särskilt granska myndigheternas intäkter/ kostnader, fullständigheten när det gäller redovisning av rättigheter, gemensamhetsanläggningar och planer i digitala*



*registerkartan samt kompetensförsörjning.”*

#### **Kommentarer**

Verksamheten består i hög utsträckning av myndighetsutövning. Kommunallagens krav på likabehandling oavsett vilken handläggare som fattar beslutet ställer också krav på rutiner för ”kalibrering” av att beslutsfattandet sker så likvärdigt som möjligt. Även om vissa ärenden idag tas upp för diskussion vid avdelningens olika möten kan det finnas skäl att överväga att införa mer reglerade ”kalibreringsmöten”.

## **10 Ekonomi och resurser**

Verksamheten omsätter ca 13 mkr. Självfinansieringsgraden uppgår till ca 80 procent. Årets resultat beräknas vara i balans. Den nuvarande bemanningen bedöms av ledningen kunna klara en löpande handläggning av nyinkommande ärenden men inte inom rimlig tid kunna ”beta av” den långa kön av äldre ärenden. Detta styrks av intervjuerna med handläggande personal som också framhåller att den långa kön innebär ett betydande arbetsmiljöproblem.