

Miljö- och hälsoskyddsämnden

Kommunstyrelsen

Kommunfullmäktige för kännedom

## Granskning av handläggningsrutiner

KPMG har av de förtroendevalda revisorerna i Uppsala kommun haft i uppdrag att granska handläggningsrutiner och följa upp handläggningstider för beslut inom ett urval av miljö- och hälsoskydds nämndens myndighetsutövande delar. Granskningen omfattar plan- och byggnadsnämnden och miljö- och hälsoskydds nämnden och ingår i revisionsplanen för 2017. Miljö- och hälsoskydds nämnden har flera mål som strävar mot förbättrad kundnöjdhet och effektiva handläggningsprocesser vilket har en påverkan på handläggningstider och praktisk hantering av handlingar och dokument.

Av vår granskning framkommer att miljö- och hälsoskydds nämnden har svårigheter att hantera inkommande ansökningar om enskilt avlopp. Det finns en väntetid för enskilda avlopp om ca nio veckor innan handläggningen påbörjas. Det är enligt vår bedömning inte gångbart att ärenden hanteras först efter nio veckor. Vi ser positivt på att sökanden informeras i ett tidigt skede om de långa handläggningstiderna. Vi bedömer att nämnden bör ta fram en handlingsplan för att minska väntetiderna och säkerställa en snabbare handläggning.

Vi konstaterar utifrån vårt urval av ärenden att ungefär hälften av registreringarna av livsmedelsanläggning har en handläggningstid som är längre än 2 veckor vilket gör att verksamhetsutövaren får påbörja verksamheten innan registrering har skett.

I verksamhetssystemen samt på intranätet finns mallar för beslut. Det finns utöver detta beskrivningar på intranät/digital pärm av hur olika typer av ärenden ska hanteras. Samtliga rutiner stäms av årligen och det finns för varje rutin en utsedd handläggare som ansvarar för att tillse att rutinen är aktuell.

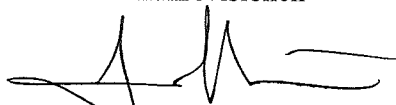
Vi bedömer att det finns tydliga och fastställda rutiner för hur överklagning ska hanteras i miljö- och hälsoskydds nämnden.

Efter vår genomgång av vårt urval av ärenden bedömer vi att miljö- och hälsoskydds nämnden har en god ordning i diariet och att in- och utgående handlingar diarieförs, tillsammans med handlingar, beslut och övriga dokument.

Inom miljö- och hälsoskydds nämnden finns ett högt resultat i NKI-mätningar. Vi bedömer att det inom miljö- och hälsoskydds nämnden pågår arbete för att behålla och förbättra goda resultat, bland annat genom djupintervjuer med näringsidkare samt genom arbetet med Miljöförvaltning 2025 – Sveriges modernaste myndighet.

Revisionen begär yttrande över revisionens iakttagelser, i enlighet med frågeställningar i bilaga, senast 2017-11-01 till sakkunnigt biträde; bo.adel@kpmg.se

För kommunrevisionen

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Erica Närlinge', written over a horizontal line.

Erica Närlinge /ordförande

## Yttrande till kommunrevisionen

Revisionen begär yttrande över bifogad granskning utifrån följande frågeställningar;

- Med avseende på den genomförda granskningen vilka åtgärder föreslår ni att genomföra i syfte att komma tillrätta med de påtalade bristerna?
- Under vilken tidsperiod avser ni att genomföra dessa åtgärder?
- Hur kommer ni att avläsa effekten av dessa åtgärder?
- Hur kommer dessa åtgärder att påverka innehållet på nästa revision av internkontrollplanen?
- Om ni inte anser att revisionens granskning behöver besvaras eller att den har aktuell bäring på ert nuvarande arbete vänligen utveckla nedan skälen till er bedömning



# Granskning av

Handläggningsrutiner

Uppsala kommun

KPMG AB

2017-06-07

Antal sidor 21



Uppsala kommun  
Granskning av  
KPMG AB  
2017-06-07

## Innehållsförteckning

1	Sammanfattning	1
2	Inledning/bakgrund	3
2.1	Syfte och revisionsfråga	3
2.2	Avgränsning	3
2.3	Revisionskriterier	3
2.4	Ansvarig nämnd	3
2.5	Projektorganisation/granskningsansvariga	4
2.6	Metod	4
3	Lagstiftning och styrande dokument	4
4	Resultat av granskningen	5
4.1	Kommunala styrdokument	5
4.1.1	Plan- och byggnadsnämnden	5
4.1.2	Miljö- och hälsoskyddsnämnden	6
4.2	Handläggningstider för delegationsbeslut respektive nämndbeslut	8
4.2.1	Plan- och byggnadsnämnden	8
4.2.2	Miljö- och hälsoskyddsnämnden	11
4.3	Rutiner för registrering av inkommande ärenden	14
4.3.1	Plan- och byggnadsnämnden	14
4.3.2	Miljö- och hälsoskyddsnämnden	16
4.4	Överklagade beslut	17
4.5	Service till sökanden och mätning av kundnöjdhet	18
4.5.1	Plan- och byggnadsnämnden	18
4.5.2	Miljö- och hälsoskyddsnämnden	19
5	Slutsats och rekommendationer	21

## 1 Sammanfattning

Vi har av de förtroendevalda revisorerna i Uppsala kommun haft i uppdrag att granska handläggningsrutiner och följa upp handläggningstider för beslut inom ett urval av nämndernas myndighetsutövande delar. Granskningen omfattar plan- och byggnadsnämnden och miljö- och hälsoskyddsnämnden och ingår i revisionsplanen för 2017.

För båda nämnderna finns flera mål som strävar mot förbättrad kundnöjdhet och effektiva handläggningsprocesser vilket har en påverkan på handläggningstider och praktisk hantering av handlingar och dokument.

Vi konstaterar att plan- och byggnadsnämnden har gjort ett stort arbete att kartlägga processer för att förkorta handläggningstiderna gällande bygglov och förhandsbesked. Nämndens uppföljning av handläggningstider för bygglov visar på korta handläggningstider. Vi konstaterar att flera åtgärder vidtagits i syfte att korta ned handläggningstiderna inom bygglov.

Gällande vår uppföljning av plan- och byggnadsnämndens handläggningstider konstaterar vi att handläggningstiderna i huvudsak är korta. För vårt urval av bygglovsärenden hanteras samtliga ärenden inom de föreskrivna 10 veckorna. Två av våra granskade förhandsbesked har överskridit de tio veckorna som plan- och bygglagen föreskriver. I diariet finns ingen registrering som visar att beslut om förlängning av handläggningstiden har fattats, vilket i så fall hade inneburit att handläggningstiden fått förlängas med ytterligare tio veckor.

Vi konstaterar en stor variation av handläggningstider för nybyggnadskartorna och rekommenderar att plan- och byggnadsnämnden fastställer ett mål för handläggningstid för nybyggnadskartor.

För detaljplanerna finns en stor variation i handläggningstid. Från 0,8 år till 6,3 år. Vi rekommenderar plan- och byggnadsnämnden att följa upp och kartlägga om hanteringen av detaljplaner i vissa fall kan förändras för att åstadkomma en mer effektiv handläggning.

Av vår granskning framkommer att miljö- och hälsoskyddsnämnden har svårigheter att hantera inkommande ansökningar om enskilt avlopp. Det finns en väntetid för enskilda avlopp om ca nio veckor innan handläggningen påbörjas. Det är enligt vår bedömning inte gångbart att ärenden hanteras först efter nio veckor. Vi ser positivt på att sökanden informeras i ett tidigt skede om de långa handläggningstiderna. Vi bedömer att nämnden bör ta fram en handlingsplan för att minska väntetiderna och säkerställa en snabbare handläggning.

Vi konstaterar utifrån vårt urval av ärenden att ungefär hälften av registreringarna av livsmedelsanläggning har en handläggningstid som är längre än 2 veckor vilket gör att verksamhetsutövaren får påbörja verksamheten innan registrering har skett.

Anmälan om värmepump hanteras i huvudsak skyndsamt.

För båda nämnderna gäller att handläggarna får stöd från administratör att hantera inkommande post och diarieföring. Efter att ärenden är upplagda i systemen av



Uppsala kommun  
Granskning av  
KPMG AB  
2017-06-07

administratör sker hanteringen av ärendet av respektive handläggare. Avslutning samt expediering av ärende hanteras av administratör.

I verksamhetssystemen samt på intranätet finns för de båda nämnderna mallar för beslut. Det finns utöver detta beskrivningar på intranät/digital pärm av hur olika typer av ärenden ska hanteras. Samtliga rutiner stäms av årligen och det finns för varje rutin en utsedd handläggare som ansvarar för att tillse att rutinen är aktuell.

Vi bedömer att det finns tydliga och fastställda rutiner för hur överklagning ska hanteras i både plan- och byggnadsnämnden och miljö- och hälsoskyddsnämnden.

Efter vår genomgång av vårt urval av ärenden bedömer vi att både plan- och byggnadsnämnden och miljö- och hälsoskyddsnämnden har en god ordning i diarier och att in- och utgående handlingar diarieförs, tillsammans med handlingar, beslut och övriga dokument.

Vi bedömer att plan- och byggnadsnämndens bygglovenheten driver ett aktivt arbete för att nå målen om förbättrad kundnöjdhet och högre NKI-resultat. De åtgärder som vidtas gynnar såväl handläggningstider som kundnöjdhet och är i enlighet med de fastställda målen. Vi rekommenderar att även detaljplanenhetens verksamhet följs upp avseende kundnöjdhet för att nämnden ska få en heltäckande bild över bygg- och planverksamheten.

Inom miljö- och hälsoskyddsnämnden finns ett högt resultat i NKI-mätningar. Vi bedömer att det inom miljö- och hälsoskyddsnämnden pågår arbete för att behålla och förbättra goda resultat, bland annat genom djupintervjuer med näringsidkare samt genom arbetet med Miljöförvaltning 2025 – Sveriges modernaste myndighet.

## 2 Inledning/bakgrund

Korta handläggningstider och bra service för sökande är viktiga för kommunen. Plan- och bygglagen från 2011-05-02 innebär bl a att handläggningstid för bygglov ska snabbas upp och besked lämnas inom tio veckor.

I förvaltningslagen (FL) finns regler för hur myndigheter i stat och kommun ska handlägga sina ärenden och sköta kontakter med allmänheten. I FLs allmänna regler, de sk servicereglerna, framgår i § 4 att frågor från enskilda ska besvaras så snabbt som möjligt. I § 5 regleras myndighetens tillgänglighet för allmänheten. I § 7 anges att handläggningen av ärenden gentemot enskilda ska ske så enkelt, snabbt och billigt som möjligt utan att säkerheten eftersätts.

### 2.1 Syfte och revisionsfråga

Granskningen utgår från följande:

- Handläggningstider för delegationsbeslut respektive nämndbeslut
- Har svar lämnats på ett korrekt sätt?
- Är svaren registrerade på ett korrekt sätt?
- Hur hanteras överklagningar?
- Service till sökanden
- Mäts kundnöjdhet? Resultat?

### 2.2 Avgränsning

Granskningen omfattar handläggningen av ärenden inom miljö- och hälsoskyddsnämnden samt plan- och byggnadsnämnden under 2017. Ett urval görs till följande typer av ärenden: bygglov, nybyggnadskarta, enskilda avlopp, anmälan om värmepump, anmälan livsmedelsanläggning, förhandsbesked, detaljplaner och strandskyddsdispenser inom vilka vi gör stickprov.

### 2.3 Revisionskriterier

Vi har bedömt om rutinerna uppfyller

- Gällande lagar och rekommendationer
- Tillämpbara interna regelverk och policys

### 2.4 Ansvarig nämnd

Granskningen avser miljö- och hälsoskyddsnämnden samt plan- och byggnadsnämnden under 2017



## 2.5 Projektorganisation/granskningsansvariga

Granskningen har utförts av Caroline Fornbrant, kommunal yrkesrevisor, under ledning av Mats Lundberg certifierad kommunal revisor.

Rapporten är saklighetsgranskad av chefer vid respektive förvaltning.

## 2.6 Metod

Granskningen har genomförts genom:

- Dokumentstudier av rutiner, lagar och regler etc.
- Stickprovsvisa urval avseende handläggningstider.
- Intervjuer med berörda tjänstemän.
- Urval: utifrån förteckning över ärenden inom respektive nämnds ansvarsområde upprättade från januari 2017 till och med april 2017 har ett urval av ärenden gjorts. Vi har för dessa ärenden följt upphandläggningstid, samt hur ärendet formellt hanterats i diariesystem.

## 3 Lagstiftning och styrande dokument

Enligt PBL (9:14) ska byggnadsnämnden kontrollera att ansökan är komplett och därefter skicka ett mottagningsbevis till sökanden. Denna granskning ska göras skyndsamt. Mottagningsbeviset ska innehålla information om tidsfristen för beslutet.

Enligt PBL (9:27) är tidsfristen för prövning av lov eller förhandsbesked tio veckor. Tidsfristen börjar löpa den dag då ansökan som inkommit till byggnadsnämnden är fullständig.

Enligt livsmedelslagen får verksamhetsutövare som sökt om registrering av livsmedelsanläggning påbörja sin verksamhet två veckor efter att ansökan om registrering har skickats till tillsynsmyndigheten.

Enligt Offentlighets- och sekretesslag (5:1), ska av de handlingar som registreras framgå datum då handlingen kom in eller upprättades, diarienummer eller annan beteckning, i förekommande fall uppgifter om handlingens avsändare eller mottagare och i korthet vad handlingen rör.

I förvaltningslagen (FL) finns regler för hur myndigheter i stat och kommun ska handlägga sina ärenden och sköta kontakter med allmänheten. I FLs allmänna regler, de så kallade servicereglerna, framgår i § 4 att frågor från enskilda ska besvaras så snabbt som möjligt. I § 5 regleras myndighetens tillgänglighet för allmänheten. I § 7 anges att handläggningen av ärenden gentemot enskilda ska ske så enkelt, snabbt och billigt som möjligt utan att säkerheten eftersätts.

## 4 Resultat av granskningen

### 4.1 Kommunala styrdokument

#### 4.1.1 Plan- och byggnadsnämnden

##### Reglemente

Plan- och byggnadsnämnden ansvarar för uppgifter enligt plan- och bygglagen och där tillhörande lagar samt andra föreskrifter med undantag för översiktlig planering.

Nämnden ansvarar även för planeringen och förslag till inrättande av områdesskydd enligt miljöbalken, samt uppgifter enligt lagen om bostadsanpassningsbidrag.

##### Verksamhetsplan – mål och nyckeltal relevanta för granskningen

Plan- och byggnadsnämnden antog i december 2016 verksamhetsplan och budget för 2017. Verksamhetsplanen beskriver hur nämnden ska förverkliga kommunfullmäktiges övergripande styrdokument mål och budget 2017-2019. Nämnden har brutit ner fullmäktiges inriktningsmål om ekonomi och tillgång på bostäder och arbete till nämndmål, strategier och åtgärder för att arbeta mot fullmäktiges mål.

Verksamhetsplanen följs upp per tertial.

Följande målsättningar och nyckeltal som är relevanta för föreliggande granskning:

- Andel bygglov som har beslutats inom föreskriven tid
- Bygglov NKI-utveckling

Fullmäktige mål	Nämndmål	Nämndens strategi för måluppfyllelse	Nämndens åtgärder för förverkligande av strategin
Uppsala kommun ska ha en jämställd och hållbar ekonomi	Dra nytta av ny teknik för att skapa effektivisering	För att möta behoven från en växande kommun och ökade förväntningar från medborgare måste <b>våra interna processer effektiviseras</b> . Nämnden ska aktivt arbeta för att identifiera och dra nytta av ny teknik som ger lägre konster och/eller högre kvalitet.	Implementera kommun-gemensamma IT-lösningar för att <b>effektivisera och förbättra nämndens processer</b> . Implementera den nya GIS-plattformen i verksamheterna för ett modernt arbetssätt. Tillämpa verksamhetsnära IT-tillämpningar för att skapa <b>effektiviseringar och mer kundnytta</b> , i väntan på införande av nya överordnade system.
Uppsalas invånare ska ha	2000 nya arbetsplatser årligen	För att säkerställa en hållbar tillväxt ska nämnden skapa förutsättningar för 2000 nya arbetsplatser årligen	Antagna detaljplaner och godkända bygglov för 2000 nya arbetsplatser per år.

bostad och arbete	3000 nya bostäder årligen	För att säkerställa en hållbar tillväxt ska nämnden skapa förutsättningar för 3000 nya arbetsplatser årligen	Godkända program, antagna detaljplaner och godkända bygglov för 3000 nya bostäder per år.
	Kommunen kännetecknas av god service, tillgänglighet och effektivitet	Mätningar visar att förtroendet för Uppsala kommun idag är svagt. Nämnden ska aktivt <b>arbeta för att öka nöjdheten</b> bland de som kommer i kontakt med nämndens verksamhet.	Utarbeta handlingsplan för ökad kundnöjdhet inom bygglov <b>Förbättra företagservice vid myndighetsutövning och i all övrig kontakt med näringslivet.</b>

#### 4.1.2 Miljö- och hälsoskyddsnämnden

##### Reglemente

Miljö- och hälsoskyddsnämnden ansvarar för kommunens prövning och tillsyn enligt miljöbalken, om inte annat anges i reglementet, livsmedelslagen, alkohollagen, lotterilagen, tobakslagen, och lagen om handel med vissa receptfria läkemedel.

Vad som i övrigt enligt lag eller föreskrifter ska fullgöras av den kommunala nämnden inom miljö- och hälsoskyddsområdet.

Den kommunala lantmäterimyndigheten samt uppgifter enligt lagen om lägenhetsregister ingår i nämndens ansvarsområde.

##### Verksamhetsplan – mål och nyckeltal relevanta för granskningen

Miljö- och hälsoskyddsnämnden antog i december 2016 verksamhetsplan och budget för 2017.

Nämnden har brutit ner fullmäktiges inriktningsmål och uppdrag till nämndmål, åtgärder och förväntade effekter av åtgärderna för att arbeta mot fullmäktiges mål.

Inom miljöförvaltningen har ledningsgruppen genomfört omvärldsanalys och utifrån genomförd analys tagit fram förslag på aktiviteter som har en koppling mot de av fullmäktige satta inriktningsmålen. Förslagen på aktiviteter lämnas sedan till nämnden inför arbetet med verksamhetsplanen som styr inriktningen på aktiviteterna. Miljö- och hälsoskyddsnämnden genomför tillsammans med förvaltningens ledningsgrupp ett strategiskt seminarium som blir ett underlag för verksamhetsplanen. I förvaltningens operativa plan specificeras hur många timmar som beräknas åtgå för att genomföra planerade aktiviteter, alternativt om åtgärden är en del av det löpande arbetet. Den operativa planen är fastställd av miljödirektören.

Verksamhetsplanen följs upp per tertial.

Följande målsättningar är relevanta för föreliggande granskning:

Fullmäktigemål/ Uppdrag	Nämndmål/ uppdrag	Nämndens åtgärder	Förväntade effekter av åtgärderna
----------------------------	----------------------	-------------------	--------------------------------------

<p>Uppdrag: Underlätta för smarta innovationer i den egna verksamheten och utgöra testbädd för ny teknik, smarta tjänster och klimatsmarta innovationerna.</p>		<p>Delta i kommunledningskontorets <b>upphandling av nytt handläggarstöd</b></p> <p>Delta som utvecklingskommun i <b>utvecklingen av företagssajten verksamt.se</b></p> <p>Implementera nytt GIS-system</p> <p>Undersöka <b>möjligheterna att ta med data ut i fält</b></p>	<p><b>Nytt handläggarstöd i drift som stödjer användningen</b> av innovativa arbetssätt.</p> <p>Nationell sajt med guider, informationsförsörjning och e-tjänster som underlättar för restaurangföretagare i kontakter med myndigheter och kommuner</p> <p>Nya programvaror i drift för hantering av geografisk information</p> <p><b>Effektivare verksamhet</b> genom moderna och innovativa arbetsmetoder.</p>
<p>Uppsalas invånare och organisationer ska vara delaktiga i att utforma samhället</p>	<p>Nämndens verksamhet utvecklas i dialog med de vi möter i tillsyn och förrättningar</p>	<p><b>Utveckla insatser som ökar kundnöjdhet</b> utifrån 2016 års djupintervjuer</p>	<p><b>Högre kundnöjdhet</b></p>
		<p>Delta i kommunledningskontorets arbete med att inrätta <b>ett kommungemensamt kontaktcenter</b> för medborgare, företag och organisationer för att komma i kontakt med kommunen</p>	<p><b>Högre kundnöjdhet</b></p>

## Kommentar

Vi konstaterar för både plan- och byggnadsnämnden och miljö- och hälsoskyddsnämnden att det finns en tydlig koppling från fullmäktiges inriktningsmål till nämndernas mål, strategier och aktiviteter i respektive nämnds operativ plan/verksamhetsplan.

Det finns mål som är relevanta för föreliggande granskning, flera av målen strävar mot förbättrad kundnöjdhet och effektiva handläggningsprocesser vilket har en påverkan på handläggningstider och praktisk hantering av handlingar och dokument.

Verksamhetsplanerna för de båda nämnderna följs upp per tertial.

## 4.2 Handläggningstider för delegationsbeslut respektive nämndbeslut

### 4.2.1 Plan- och byggnadsnämnden

Plan – och byggnadsnämnden anger i årsredovisning 2016 att bygglov har utökat sin uppföljning av ärenden för att säkerställa att ärenden hanteras i rätt tid. Det framkommer även att handläggningstiderna för bygglov har kortats.

Sedan 2015 har bemanningen på bygglovenheten fördubblats och antalet planhandläggare på planenheten ökat med ca en tredjedel.

Handläggningstider bygglov 2016-2017 – nämndens uppföljning i årsredovisning 2016 samt tertialuppföljning 1, 2017

	Helår 2016	Jan – mars 2017
<b>Genomsnittlig handläggningstid</b>	3,7 veckor	3,7 veckor
<b>Andel som klaras inom 10 veckor</b>	93 %	100 %
<b>Andel som klaras inom 8 veckor</b>	Ej uppföljt	96 %
<b>Andel som klaras inom 6 veckor</b>	79	91 %

Den genomsnittliga handläggningstiden för nybyggnadskarta under 2016 var 26 dagar. Under sista delen av 2016 samt under 2017 har handläggningstiden för framställning av nybyggnadskarta varit längre beroende på att kommunens har bytt ut stöd för GIS. Det finns inga nämndmål för hur lång tid det ska ta mellan beställning och framställning/-leverans av nybyggnadskarta, dock finns ett mål inom bygglovenheten att framställning av nybyggnadskarta ska ta tre veckor. De varierande handläggningstiderna för nybyggnadskartor beror enligt uppgift i huvudsak på tidsåtgången för att skicka kartan på remiss (Uppsala vatten, Lantmäteri och planenhet).

#### De förkortade handläggningstiderna förklaras genom att

- Bemanningen utökats
- ärenden sorteras på ett annat sätt
- Rutiner och processer har setts över för fördelning av ärenden
- Det finns en tydlig bevakning för handläggaren över *vilka* ärenden som behöver hanteras och det finns en strategi för *hur* olika typer av ärenden ska hanteras utifrån om de är mycket enkla, enkla eller komplicerade. För mycket enkla ärenden gäller att de ska beslutas inom en vecka, för de enkla ärendena gäller att kontroll av om ärendet är komplett ska göras inom en vecka. För de mer komplicerade ärendena ska en återkoppling till sökanden göras inom en vecka.

- Det finns en förhandsgranskningsgrupp för inkommande bygglov varifrån ärenden fördelas ut till handläggare utifrån vilken typ av ärende det rör sig om samt vilken handläggare som har kapacitet att hantera fler ärenden.
- Bevakning av ärenden sker utifrån de riktlinjer som satts för hur länge ett ärende får vara väntande innan kontakt tas med sökande eller handläggningen påbörjas. På handläggarnivå går att följa upp vilka ärenden som behöver hanteras.
- Nämnden har kommit ikapp med gamla ärenden och kan nu arbeta med nya ärenden vilket gör att handläggningstiden förkortats för nyinkomna ärenden.
- För närvarande verkar Stadsbyggnadsförvaltningen för att flytta mätresurserna som arbetare med nybyggnadskartor samt utstakning och lägeskontroll till bygglovenheten för att förbättra styrningsförmågan för processerna och för förbättrad arbetsmiljö för medarbetarna. Åtgärden planeras bli slutförd under 2017

Det har gjorts en kartläggning över hur många detaljplaner som är pågående, det vill säga planer där uppdrag har givits och planen sedan inte blivit antagen. 120 planer är pågående och av dessa har ca 70 planer prioriterats utifrån fullmäktiges mål om bostäder och lokaler för arbetsplatser. Övriga planer har kategoriserats in tre olika kategorier – avsluta, sätta på väntelista eller göra färdigt då endast lite arbete kvarstår.

Kommunstyrelsen har fattat beslut om prioriteringsordningen, enligt uppgift ska även plan- och byggnadsnämnden fastställa prioriteringsordningen. Kriterierna utgår enligt granskningen från att säkerställa att planläggning och byggnation är hållbar utifrån ett ekonomiskt helhetsperspektiv för hela Uppsala kommun och åstadkomma en bättre samordning av kommunens olika verksamheter. De kriterier som satts upp är: kommunal ekonomi, genomförbarhet, volym, system/synergieffekter, samt värdehöjning. Syftet med prioriteringen är bland annat att skapa en tydlighet mot byggherrarna om vad de kan förvänta sig från kommunen inom detaljplanläggningen.

Nämnden har i de fall en detaljplans framtagande är mycket angelägen och tidplanen kort i valt att ej besluta i samtliga steg i processen, genom att i samband med planuppdraget även besluta om samråd och granskning. Det finns möjlighet för nämnder att uppdra åt förvaltning att fortsätta till nästa steg i detaljplaneprocessen utan föreliggande nämndbeslut. Nämnden har dock valt att som regel hantera de beslutspunkter som finns enligt PBL. Enligt muntliga uppgifter åtgår 1,5-3 år för den typiska planen att antas från att uppdraget ges.

Det genomförs inom planområdet ingen strukturerad uppföljning eller analys över hur ställtiderna för detaljplaner ska kunna förkortas utan utgångspunkten är i plan- och bygglagens regler för de olika skedena i detaljplanläggningen.

### Redovisning av handläggningstider för vårt urval av ärenden.

	Bygglov	Förhandsbesked	Nybyggnads-karta	Detaljplaner antagna 2017 - antal år	Förfarande
Antal dagar/veckor per ärende	8/1	58/8	88/13	0,8	Standardförfarande
	23/3	73/10	42/6	1,0	Standardförfarande
	9/1	109/16	76/11	1,0	Standardförfarande
	6/1	77/11	27/4	1,0	Standardförfarande
	38/5		52/7	1,1	Standardförfarande
	4/1		44/6	1,2	Standardförfarande
	14/2			1,2	Standardförfarande
	4/1			1,4	Standardförfarande
	18/3			2,1	Utökat planförfarande
			2,8	Normalt planförfarande	
			3,0	Enkelt planförfarande	
			3,4	Normalt planförfarande	
			6,3	Normalt planförfarande	

### Kommentarer

Vi konstaterar att nämnden, gällande bygglov och förhandsbesked, har gjort ett stort arbete att kartlägga processer för att förkorta handläggningstiderna. Den uppföljning som nämnden genomför av handläggningstider för bygglov visar på korta handläggningstider. Vi konstaterar att flera åtgärder vidtagits i syfte att korta ned handläggningstiderna inom bygglov.

För våra granskade ärenden gällande handläggningstider lämnar vi följande kommentarer:

Vår uppföljning av nämndens handläggningstider visar i huvudsak på korta handläggningstider. För vårt urval av bygglovärenden hanteras samtliga ärende inom de föreskrivna 10 veckorna.

För tre av förhandsbeskeden inom vårt stickprov ska beslut fattas av nämnden den 1 juni. Beslutet var inte fattat vid uppföljningen av vårt urval, i vår uppföljning har vi angivit 1 juni som beslutsdatum för att kunna mäta handläggningstiden. Två av förhandsbeskeden har överskridit de lagstadgade tio veckorna. I diariet finns ingen registrering som visar att beslut om förlängning av handläggningstid har fattats, vilket i så fall hade inneburit att handläggningstiden hade fått förlängas med ytterligare tio veckor.

Uppföljningen av handläggningstiden för nybyggnadskartor visar att tiden varierar mellan 27 dagar och 88 dagar. Det finns inget mål eller lagstöd för hur snabbt handläggning ska ske, mer än förvaltningslagens regler om skyndsamt handläggning.

Vi rekommenderar att nämnden fastställer ett mål för handläggningstid för nybyggnadskarta.

För detaljplanerna finns en variation av handläggningstiden från 0,8 år till 6,3 år. Gällande den detaljplan som antogs efter 0,8 år fattade nämnden beslut om både samråd och granskning vid tillfället för givande av planuppdraget. Vad gäller planen där arbete på gick under 6,3 år gjordes ett stort omtag efter granskningsförfarandet vilket orsakade förlängning av processen. Inom detaljplaneområdet har inte genomförts någon strukturerad uppföljning avseende hur produktionstiden för en detaljplan kan förkortas. Vi rekommenderar nämnden därför att följa upp och kartlägga om hanteringen av detaljplaner i vissa fall kan förändras för att åstadkomma en mer effektiv handläggning.

#### 4.2.2 Miljö- och hälsoskyddsnämnden

##### Åtgärder för att säkra handläggningstider

Miljö- och hälsoskyddsnämnden anger i årsredovisningen 2016 att nämnden har förtydligat informationen om hur handläggningen går till inom flera myndighetsområden.

Av uppföljningen av verksamhetsplanen per tertial 1, 2017 framkommer att arbetet med den förebyggande tillsynen inom miljöskydd och hälsoskydd inte följer beslutad plan.

Enligt uppföljningen i årsredovisningen 2016 hanteras den förebyggande tillsynen av enskilda avlopp inte enligt nämndens plan på grund av att många ansökningar om enskilda avlopp har inkommit. Enligt uppföljning av verksamhetsplanen per tertial 1, 2017 följer nu nämnden planen gällande arbetet med den förebyggande tillsynen av vatten och avlopp medan arbetet med den uppföljande tillsynen tagit mer tid än planerat.

Nämndens mål 2016 om att tillståndsansökningar om enskilda avlopp ska hanteras inom 6 veckor klarades inte under 2016. Enligt uppföljningen i årsboksutslutet har det tagit 10-15 veckor innan handläggning påbörjats. Enligt uppföljningen av verksamhetsplanen per tertial 1, 2017 har antalet ansökningar om nytt enskilt avlopp fortsatt vara fler än förväntat. Detta gör att tiden ett ärende får vänta innan handläggning påbörjas fortsatt är lång men har minskat sedan årsskiftet. Enligt tertialuppföljningen tar det maximalt nio veckor innan handläggningen påbörjas av ansökan om enskilt avlopp.

Den stora mängden ansökningar om enskilt avlopp hör samman med den inventering av bristfälliga avlopp som pågått sedan 2007 och avslutas under 2019. I samband med inventering föreläggs fastighetsägare med bristfälliga enskilda avlopp att inom 2,5 år åtgärda sina avlopp och ansöka hos nämnden vid installation av de nya avloppen. Det har framkommit att de långa handläggningstiderna för ansökan om enskilt avlopp bland annat beror på stora personalvakanser under 2015 vilket har orsakat en eftersläpning.



**Åtgärder som har vidtagits i syfte att korta handläggningstiderna för de enskilda avloppen är:**

- Bemanningen har utökats - tre nyanställningar har gjorts sedan 2015.
- En administratör har förstärkt avdelningen och hjälper till att förbereda ärenden och planera rutter för handläggarna vid inspektion.
- Handläggningsprocesserna har setts över
- Enligt tertialuppföljningen har förvaltningen med hjälp av IT-stöd effektiviserat handläggningen av ansökningar om enskilt avlopp. Bland annat införde förvaltningen en ny e-tjänst för att ta emot ansökning digitalt och ett kartverktyg som gör det möjligt att på ett tidseffektivt sätt hantera flera ärenden inom samma geografiska område samtidigt.

Enligt årsbokslutet 2016 har inte strandskyddstillsynen kunnat genomföras enligt vad som planerats och även här finns en väntetid innan handläggning av strandskyddsdispenser kan påbörjas. I samband med våra intervjuer framkommer att väntetiden för handläggningen av strandskyddsdispenser vid granskningstillfället är fyra veckor. Fyra veckors väntetid för handläggning är enligt uppgift endast en ögonblicksbild som inte är representativ för hur handläggningstiderna tidigare sett ut eller är en bedömning av handläggningstider framöver kommer ser ut. Orsaken till väntetiderna för handläggning av strandskyddsdispenser kan förklaras med genomförd inventering av bristfälliga enskilda avlopp samt en omfattande byggnation i Uppsala kommun.

Det finns enligt muntliga uppgifter en bevakning och uppföljning av ärenden (enskilda avlopp och strandskyddsdispenser) som väntar på att kunna handläggas och ärenden fördelas ut till handläggare i takt med att ärenden färdigställs. Enligt uppgift lämnas information till sökanden om de uppskattade väntetiderna vid ansökningstillfället.

Enligt uppgifter vid intervjun tar det ca två veckor att handlägga en anmälan om värmepump. Det framkommer att det har genomförts förenklingar och förändringar i ansökningshandlingarna som gör att handläggningstiden uppskattas att ha kortats.

Registreringar av livsmedelsanläggningar sker enligt uppgift skyndsamt. Enligt livsmedelslagen ska nämnden inom två veckor genomföra registrering, i annat fall får verksamhetsutövaren påbörja verksamheten.

Enligt tertialuppföljningen av verksamhetsplanen 2017 har arbetet med den förebyggande och den uppföljande tillsynen inom livsmedelsområdet följt planen. Antalet inkommande anmälningar om registrering av livsmedelsanläggning var fler än förväntat.

**Redovisning av handläggningstider för vårt urval av ärenden.**

Nedan presenteras handläggningstider för vårt urval av ärenden. Handläggningstiden är mätt från att ärendet inkommit till att beslut fattats och utgår således inte från när ärendet varit komplett. För det ärenden som markerats med asterisk har beslut ännu inte fattats, vi har då angett datumet för när uppföljningen gjordes för att få fram en minsta handläggningstid.

	Registrering livsmedelsanläggning	Ansökan om enskilt avlopp	Anmälan om installation av värmepump	Strandskyddsdispenser
Antal dagar/veckor per ärende	28/4	142*/20	28/4	43/6
	28/4	36/5	7/1	22/3
	27/4	133*/19	11/2	9/1
	22/3	126*/18	34/5	21/3
	31/4	48/7	1/1	27/4
	29/4	89/13	3/1	5/1*
	2/1	81/12	1/1	19/3
	1/1	71/10	70*/10	33/5*
	0/0	82*/12	3/1	40*/6
	5/1	76*/11	12/2	
	5/1	68/10	21/3	
	3/1	79*/11	33*/5	
	4/1	48*/17		
	41/6	18*/3		
	2/1	34*/5		
	6/1			

## Kommentarer

Vi konstaterar utifrån vårt urval av ärenden att för 7 av 16 ärenden är handläggningstiden för registrering av livsmedelsanläggning längre än 2 veckor vilket gör att verksamhetsutövaren får påbörja verksamheten innan registrering skett.

Anmälan om värmepump hanteras i huvudsak skyndsamt från att ärenden är kompletta och flera ärenden hanteras inom någon dag.

Enligt uppgifter i samband med våra intervjuer framkommer att det i dagsläget finns en väntetid för strandskyddsdispenserna, av våra stickprov framgår dock att handläggningstiden för dispenserna är mellan 1-6 veckor vilket vi bedömer som skyndsamt.

Av vår granskning framkommer att nämnden har svårigheter att hantera inkommande ärenden vid ansökningar om enskilt avlopp. Det finns en väntetid för handläggning av ansökan om enskilt avlopp på ca nio veckor. Det finns enligt uppgift en bevakning av inkommande ärenden och en uppföljning görs avseende vilken väntetid som gäller för dessa ärenden innan handläggningen kan påbörjas. Handläggningstider för enskilda avlopp varierar mellan 7 veckor upp till 20 veckor eller mer. Tiden avser från att ansökan inkom till nämnden.

Det är enligt vår bedömning inte gångbart att ärenden inte hanteras förrän efter 9 veckor vilket gäller för ansökan om enskilt avlopp. Vi ser positivt på att sökanden informeras i ett tidigt skede om de långa handläggningstiderna. Vi konstaterar att flera åtgärder har vidtagits i syfte att förkorta handläggningstider och väntetider för ansökan om enskilt avlopp men bedömer att nämnden bör ta fram en handlingsplan för att minska väntetiderna och säkerställa en så snabbare handläggning.

## 4.3 Rutiner för registrering av inkommande ärenden

För att besvara frågan om svar har lämnats på rätt sätt har vi använt samma urval av delegationsbeslut. Vi har granskat diariet utifrån ett antal frågeställningar för respektive ärendetyp.

### 4.3.1 Plan- och byggnämnden

Enligt uppföljningen i årsredovisningen har bygglovenheten utvecklat sina rutiner och interna riktlinjer för att säkerställa att alla sökanden behandlas lika och att ansökningar bedöms enligt samma principer.

Vi har tagit del av en stor mängd skriftliga rutiner för hur ärenden ska hanteras i Uppsala kommun inom PBL-området. För bygglov finns en så kallad digital pärm som redogör för hur ärenden hanteras. Pärmerna innehåller mallar, granskningsblad, uppgifter om vilket underlag som krävs för olika typer av ärenden, riktlinjer för bedömningar, utförliga arbetsrutiner kring hur ärendet ska hanteras i ärendehanteringssystemet.

Det finns även en kollegial kontroll av delegationsbesluten avseende hur taxan har tillämpats, korrekturläsning och kontroll av att rätt lagparagrafer används.

Varje vecka finns tillfälle för handläggarna att lyfta ärenden där de behöver stöd i sin bedömning till den så kallade öppna granskningen.

Hantering av inkommande ärenden sker genom central postöppning vid förvaltningen. I de pågående ärendena hanterar handläggare och administratörer registrering av handlingar i verksamhetssystem.

Handlingar upprättas direkt i verksamhetssystemet vilket gör att utgående handlingar diarieförs när de skickas.

#### Beskrivning av resultat för våra urval

##### Bygglov

Vi har följt upp byggloven utifrån om beslut finns fastställt, ärendena är komplettförklarade, om mottagningsbevis har skickats, om det finns registrerat att berörda sakägare har hörts, om ärendet har kungjorts i post och inrikes tidningar. Nio bygglovsärenden har ingått i urvalet.

Uppföljningen av våra stickprov för bygglov visar att samtliga händelser finns registrerade. Mottagningsbevis har skickats till sökanden vid komplett ärende och registrering finns över hörande av sakägare. Samtliga beslut har kungjorts och det finns fastställda beslut med besvärshänvisningar.

Det finns inom vårt urval ett ärende som avslagits på grund av planstridighet, samt fyra ärenden där komplettering har begärts men inte inkommit.

#### Förhandsbesked

För förhandsbeskeden har samma kontroll som för byggloven gjorts. Vi konstaterar utifrån vårt stickprov att det finns flera ärenden som avskrivits på grund av att sökanden dragit tillbaka sin ansökan. I ärendena finns registrerat att grannar och andra sakägare har hörts samt att mottagningsbevis om att ärendet är komplett har skickats ut. Fyra förhandsbesked har kontrollerats.

Inom vårt urval är det vid tidpunkten för uppföljning endast ett ärende som har beslutats. Vi kan därför inte kontrollera huruvida beslut finns fastställt, om besvärshänvisning finns bifogad samt om ärendet har kungjorts.

#### Nybyggnadskartor

Gällande nybyggnadskartorna har vi kontrollerat om det finns beställning registrerad samt om det finns fastställd karta. Handläggningen av sex nybyggnadskartor har kontrollerats. Vi konstaterar att beställningen finns registrerad men att kartorna endast finns registrerade som en bilaga i utgående e-post. Vi rekommenderar att kartan fastställs som en egen åtgärd i systemet.

#### Detaljplaner

Detaljplanerna har kontrollerats enligt punktlista nedan. Vi har granskat fyra detaljplaner som har hanterats med standardförfarande och en detaljplan som har hanterats med utökat förfarande (vi har granskat Dragarbrunn 25:1 – utökat förfarande, Löten 1:12, Kåbo 1:1, Boländerna 13:2, Vaksala-Lunda 1:16 – samtliga med standardförfarande)

*För detaljplan med utökat förfarande har följande registreringar kontrollerats*

- Finns kungörelse om samråd upprättad?
- Finns fastställda samrådshandlingar?
- Är inkomna synpunkter registrerade
- Finns fastställd samrådsredogörelse?
- Finns fastställda granskningshandlingar?
- Finns fastställd underrättelse om granskning?
- Finns inkomna synpunkter registrerade?
- Finns granskningsutlåtande fastställt?
- Finns antagandehandlingar upprättade?
- Finns registrerat att meddelande skickats till länsstyrelsen efter antagande?
- Finns besvärshänvisningar bilagd?
- Finns fastställda lagakraftshandlingar?
- Finns registrerat att utgående lagakraftshandlingar skickats till länsstyrelsen?

*För detaljplan enligt standardförfarande har följande registreringar kontrollerats*

- Finns fastställda samrådshandlingar?
- Finns underrättelse inför granskning?
- Finns registrerat meddelande om granskning/underrättelse?

- Finns fastställda granskningshandlingar?
- Finns granskningsutlåtande fastställt?
- Finns inkomna synpunkter registrerade?
- Finns registrerat att granskningsutlåtandet tillsänts de som inte fått sina synpunkter tillgodosedda?
- Fins antagandehandlingar upprättade?
- Finns registrerat meddelande till länsstyrelsen om antagande?
- Finns besvärshänvisning?
- Finns fastställda lagakraftshandlingar?
- Finns registrerat att lagakraftshandlingar skickats till länsstyrelsen?

Av vår genomgång framkommer att det är god ordning i systemet avseende detaljplanehandlingarna.

Vid utökat förfarande ska en kungörelse av detaljplaner ske i ortstidning samt på kommunens anslagstavla inför samrådet. För den detaljplan som har hanterats enligt utökat förfarande upprättades kungörelsen i samband med granskningen, vilket är i enlighet med reglerna i den tidigare PBL. Enligt den nu gällande PBL ska kungörelsen genomföras inför samrådet, vilket borde ha gjorts i aktuellt fall. Enligt uppgift har nämnden nu ändrat sina rutiner så att kungörelsen genomförs inför samrådet.

Gällande planerna som hanterats med enkelt planförfarande har vi inte noterat någon avvikelse i diariet gällande någon av kontrollpunkterna.

#### **Kommentarer**

Efter vår genomgång av vårt urval av ärenden bedömer vi att det är en god ordning i diariet och att in- och utgående handlingar diarieförs, tillsammans med handlingar, beslut och övriga dokument.

### **4.3.2 Miljö- och hälsoskyddsnämnden**

Under 2018 kommer ett nytt verksamhetssystem att införas.

Handläggarna får stöd från administratör i att hantera inkommande post som diarieför och tar fram aktomslag för nya ärenden. Därefter sker hanteringen av ärendet av respektive handläggare. Avslutning samt expediering av ärende sker av administratör.

I verksamhetssystemet samt på intranätet finns mallar för beslut. Det finns utöver detta beskrivningar av hur olika typer av ärenden ska hanteras på intranätet. Samtliga rutiner stäms av årligen och det finns för varje rutin en utsedd handläggare som ansvarar för att tillse att rutinen är aktuell.

#### **Beskrivning av resultat för våra urval**

##### Anmälan om värmepumpar

Vi har följt upp om det finns registrerad anmälan, registrerad situationsplan samt fastställt beslut. Vi har granskat elva ärenden om anmälan av installation av värmepump.

Vår genomgång inom vårt urval av ärenden visar att det finns fastställda handlingar enligt rutin.

#### Registrering av livsmedelsanläggning

Registrering av livsmedelsanläggning har granskats avseende om anmälan finns registrerad, om adress och organisationsnummer finns angivet för objektet samt registreringen har fastställts i diariet. Vi har granskat 16 registreringar. Genomgången visar att samtliga granskade ärenden innehåller registreringar i enlighet med upprättade rutiner.

#### Ansökan om enskilt avlopp

Vi har följt upp om det finns registrerad ansökan, fastställt beslut, om situationsplan finns registrerad och om bekräftelsebrev på mottagen ansökan har skickats. Sju ärenden har granskats.

För ett av ärenden fanns situationsplanen i pappersakten. I övrigt fanns situationsplaner registrerade i respektive ärende. Bekräftelsebrev har skickats till samtliga sökanden och beslut finns fastställda.

#### Strandskyddsdispenser

För strandskyddsdispenser har vi följt upp om ansökan finns registrerad, om det finns fastställda beslut och om besluten har expedierats till sökanden. Vi har följt upp elva ärenden. Av de elva ärendena avvisades tre ärenden på grund av att de inte var tillståndspliktiga, ett ärende skickades till länsstyrelsen för handläggning. I ett av ärendena saknades registrerad ansökan, ansökan fanns i pappersakt i avvaktan på prövning av naturreservatsfråga. För de ärenden som avvisats finns beslut om avvisning fastställt i två av fallen, i det tredje fallet finns en e-post skickad till sökanden om att strandskyddsdispens inte behövs, men inget avvisningsbeslut finns fastställt i diariet. Ett ärende har lyfts till nämnden för prövning efter förslag på avslag från handläggare, tjänsteutlåtande finns registrerat i ärendet.

#### **Kommentarer**

Efter vår genomgång av vårt urval av ärenden bedömer vi att det är en god ordning i diariet och att in- och utgående handlingar diarieförs, tillsammans med handlingar, beslut och övriga dokument.

## 4.4 Överklagade beslut

Båda nämnderna har fastställda och skriftliga rutiner för att hantera överklagade ärenden.

I plan och byggnämnden finns skriftliga rutiner finns upprättade för hur överklagningar samt rättidsprövning ska ske för planärenden, bygglov och tillsynsärenden.

Rutinen redogör hur olika handlingar ska hanteras och vilka dokument som ska sparas och på vilket sätt. Olika befattningar har olika ansvar för hur ett överklagat ärende hanteras.

Miljö- och hälsoskyddsnämnden har upprättade rutiner för hur överklagning av ärenden ska hanteras. Det finns processbeskrivning på intranätet för överklagan. Rutinen innefattar att genomföra rättidsprövning, bedömning av om beslutet ska justeras, överklagandet rapporteras till nämnden med en kort sammanfattning, överklagandet skickas för prövning till rätt myndighet. Slutligen meddelas domen till nämnden.

I miljö- och hälsoskyddsnämndens plan för intern kontroll finns kontrollområdet att följa upp domar som vid överklagande av ärenden och där beslutet går mot nämndens beslut.

#### **Kommentar**

Vi bedömer att det finns tydliga och fastställda rutiner för hur överklagning ska hanteras.

## **4.5 Service till sökanden och mätning av kundnöjdhet**

### **4.5.1 Plan- och byggnadsnämnden**

Av plan- och byggnadsnämndens uppföljning av verksamhet per april 2017 framkommer att förtroendet för Uppsala kommun är svagt enligt mätningar. Inom bygglov har utarbetats en plan för att förbättra kundnöjdheten. Enligt tertialuppföljningen har ungefär hälften av innehållet i planen genomförts eller kommer inom närtid att genomföras.

För att öka servicen mot medborgare och företag har ett antal åtgärder genomförts under 2016.

- Bygglovenheten har vidareutvecklat organisation med kundansvar, d.v.s bygglovhandläggare som dedicerat arbetar med vissa återkommande byggherrar.
- Bygglovenheten har inlett fördjupat arbete att organisera verksamheten efter olika kundgruppers behov.
- Detaljplanenheten har infört telefontid som komplement till vanliga kontaktvägar
- I lotsgruppen som vänder sig mot företagare finns bygglov och planavdelningen representerad
- Arbete pågår för att se över hur NKI-resultaten kan förbättras.

Vid våra intervjuer framkommer att förvaltningen har ett samarbete med handelskammaren för att möta efterfrågan hos företrädare. Det finns från bygglovenheten en referensgrupp där möten sker med företagare inom byggbranschen utifrån perspektivet hur nämnden bättre kan svara upp mot företagarnas önskemål. Det beskrivs även att förvaltningen arbetar med pressmeddelanden för att informera om verksamheten.

Det finns en särskild bygglovinformation som är öppen måndag till onsdag 9-12 samt torsdag 15-19. Vidare finns en bygglovrådgivning som bemannas av handläggare och

inspektörer torsdagar 15-19. Bygglovinformationen och rådgivningen är en första kontakt för många i bygglovärenden.

På kommunens hemsida finns blanketter för att söka om bygglov och göra anmälan, göra anmälan enligt Attefalls-reglerna, blankett för grannemedgivande, ansökan om förhandsbesked, lov för ljus- och skyltanordning. Uppsala kommun ingår även i e-tjänsterna från "Mitt bygge".

Plan och byggnämnden genomför mätningar av kundnöjdhet, NKI (Nöjd kund index). Det framkommer i samband med vår intervjuer att omfattade arbete har gjorts i syfte att förbättra NKI-resultaten. Detaljplanesidan ingår inte i mätningen av nöjd kund index.

Resultatet för senaste NKI-mätningen redovisas nedan:

Tillgänglighet	NKI 56
Information	NKI 54
Bemötande	NKI 58
Kompetens	NKI 56
Rättssäkerhet	NKI 57
Effektivitet	NKI 46

#### Kommentar

Vi bedömer att nämnden gällande bygglovenheten driver ett aktivt arbete för att nå målen om förbättrad kundnöjdhet och högre NKI-resultat. De åtgärder som vidtas gynnar såväl handläggningstider som kundnöjdhet och är i enlighet med de fastställda målen.

Vi rekommenderar att även detaljplanenhetens verksamhet följs upp avseende kundnöjdhet för att nämnden ska få en heltäckande bild över bygg- och planverksamheten.

#### 4.5.2 Miljö- och hälsoskyddsnämnden

Miljö- och hälsoskyddsnämnden har under 2016 genomfört djupintervjuer med verksamhetsutövare inom miljöskydd, tillståndsenheten samt inom hälsoskydd i syfte att kunna utveckla både tillsyn och service. På miljötillsynssidan gjordes valet av näringsidkare utifrån de större företagen i kommunen, på livsmedelssidan gjordes urvalet utifrån de livsmedelsföretagarna som senaste tiden haft besök från nämnden. Inom hälsoskyddet gjordes urvalet utifrån att verksamhetsutövarna skulle vara i privat regi samt vara större verksamheter. Frågor ställdes om tillgänglighet, bemötande och digitala kanaler.

Resultatet från djupintervjuerna har sammanställts på förvaltningsnivå. Inom miljöskydd har avdelningen arbetet vidare med en åtgärdsplan för att möta de synpunkter som



inkom vid djupintervjuerna. På livsmedelssidan och hälsoskydd har en analys gjorts av resultatet från djupintervjuerna.

Det finns en särskild servicetelefon som är öppen mellan kl 9 och 11 måndag till torsdag. Utöver servicetelefonen kopplar växel till specifika handläggare, servicetelefonen är garanterat bemannad under telefontiden. Servicetelefonen har olika knappval som styr till olika avdelningar.

Andra ingångar till nämnden är via webbformulär samt telefonsvarare för anmälan av misstänkt matförgiftning, E-tjänst<sup>1</sup> för registrering livsmedelsanläggning och köldmedia, blanketter på hemsidan för registrering av livsmedelsverksamhet, flera ansöknings- och anmälningsblanketter på hemsidan samt Livsmedelkollen – information på hemsidan om genomförda inspektioner och resultat.

Av uppföljningen av verksamheten per tertial 1, 2017 framkommer att förvaltningen arbetat med "Miljöförvaltningen 2025 – Sveriges modernaste myndighet". År 2025 ska 14 punkter vara uppfyllda. Fokus mellan de 14 punkterna växlar mellan åren.

Fokus för år 2017 är utifrån verksamhetsplanen och Miljöförvaltningen 2025 följande områden:

- effektiva team
- djupintervjuer med personer som förvaltningen regelbundet möter i sin tillsyn
- effektiv tillsyn
- budskapsformuleringar ses över
- behov av tjänsteman i beredskap ses över
- deltagande i sajten verksamt.se som vänder sig mot företagare

Nämnden har även ingått i Uppsala kommuns mätning av NKI

Resultatet för senaste NKI-mätningen redovisas nedan, mätningen görs separat för livsmedel och miljö- och hälsa:

	NKI Miljö- och hälsa	NKI - Livsmedel
Tillgänglighet	73	76
Information	69	76
Bemötande	78	85
Kompetens	73	82
Rättssäkerhet	72	79
Effektivitet NKI	67	82

<sup>1</sup> Med anledning av att verksamhetssystem för miljönämnden har upphandlats har utvecklingen av t-tjänster avvaktats.

### Kommentar

Inom miljö- och hälsoskyddsnämnden finns ett högt resultat i NKI-mätningar. Vi bedömer att det inom miljö- och hälsoskyddsnämnden pågår ett aktivt arbete för att bibehålla goda resultat.

## 5 Slutsats och rekommendationer

För båda nämnderna finns flera mål som strävar mot förbättrad kundnöjdhet och effektiva handläggningsprocesser vilket har en påverkan på handläggningstider och praktisk hantering av handlingar och dokument.

Vi konstaterar att flera åtgärder vidtagits i syfte att korta ned handläggningstiderna inom bygglov. Gällande vår uppföljning av plan- och byggnadsnämndens handläggningstider konstaterar vi att handläggningstiderna i huvudsak är korta.

Handläggningstider för ansökan om enskilda avlopp är lång och det finns väntetider för innan handläggningen påbörjas. Flera åtgärder har vidtagits för att minska handläggningstiderna. Vi dock bedömer att miljö- och hälsoskyddsnämnden bör ta fram en handlingsplan för att minska väntetiderna för ansökan om enskilda avlopp.

Vi bedömer att det finns tydliga och fastställda rutiner för hur överklagning ska hanteras i både plan- och byggnadsnämnden och miljö- och hälsoskyddsnämnden.

Efter vår genomgång av vårt urval av ärenden bedömer vi att både plan- och byggnadsnämnden och miljö- och hälsoskyddsnämnden har en god ordning i diarier och att in- och utgående handlingar diarieförs, tillsammans med handlingar, beslut och övriga dokument.

Vi bedömer att nämnden gällande bygglovenheten driver ett aktivt arbete för att nå målen om förbättrad kundnöjdhet och högre NKI-resultat. De åtgärder som vidtas gynnar såväl handläggningstider som kundnöjdhet och är i enlighet med de fastställda målen.

Vi rekommenderar att även detaljplanenhetens verksamhet följs upp avseende kundnöjdhet för att nämnden ska få en heltäckande bild över bygg- och planverksamheten.

Inom miljö- och hälsoskyddsnämnden finns ett högt resultat i NKI-mätningar. Vi bedömer att det inom miljö- och hälsoskyddsnämnden pågår arbete för att behålla och förbättra goda resultat, bland annat genom djupintervjuer med näringsidkare

KPMG, dag som ovan



Bo Ädel

Kundansvarig



Caroline Fornbrant

Kommunal yrkesrevisor