



# Förstudie - Ej kompletta bygglovsärenden

Förstudie

Umeå kommun

KPMG AB

2019-05-28

Antal sidor 15

Antal bilagor 1



Umeå kommun  
Granskning av

2019-05-28

## Innehållsförteckning

1	Sammanfattning	2
2	Bakgrund	3
2.1	Syfte, revisionsfråga och avgränsning	3
2.2	Revisionskriterier	4
2.3	Metod	4
3	Resultat av förstudien	4
3.1	Förvaltningslagen (2017:900)	4
3.2	Plan- och bygglagen (2010:900)	5
3.3	Arbetsätt och rutiner ej kompletta ansökningar	5
3.4	Granskning av bygglovsärenden	7
3.5	Systematiskt förbättringsarbete	8
4	Slutsats och svar på frågeställningar	11
4.1	Svar på frågeställningarna	11
A	Bilagor	13

## 1 Sammanfattning

Vi har på uppdrag av Umeå kommuns revisorer genomfört en förstudie av kommunens rutiner för handläggning av bygglovsärenden. Uppdraget ingår i revisionsplanen för år 2019.

Revisorerna genomförde under 2018 en förstudie avseende handläggningen av ansökan om bygglov som bland annat visade att endast drygt 50 % av ansökningarna var kompletta inom 14 dagar och inom 30 dagar var drygt 70 % av ansökningarna kompletta.

Denna förstudie har syftat till att på en mer fördjupad nivå undersöka vilka brister de inkompleta handlingarna innehåller och i vilken mån bestämmelser avseende serviceskyldigheten efterlevs i samband med handläggningen av bygglovsansökningar.

Förstudien har visat att bygglovsenheten i Umeå kommun har rutiner och arbetssätt som syftar till säkerställa att bestämmelserna avseende serviceskyldigheten efterlevs i samband med handläggning av bygglovsansökningar.

Bygglovsenheten har utarbetat rutiner och arbetssätt som syftar till att säkerställa att den information som sökande får rörande behov av kompletteringar/avhjälpande av brister i bygglovsansökan är korrekt och komplett redan i ett tidigt skede.

Det finns goda möjligheter att ta kontakt med enheten för att få rådgivning. Personal från bygglov finns regelbundet tillgängliga på kommunens bibliotek för enklare rådgivning.

Det sker inte någon systematisk uppföljning av vilka som är de vanligaste bristerna i ansökningar som ej är kompletta i syfte att analysera möjligheter till förbättring i handläggning och tillgängliggörande av information. Bygglovsenheten har inte några mål om att minska andelen ej kompletta ärenden. Vi kan dock konstatera att bygglovsenheten arbetar kontinuerligt med att identifiera förbättringsmöjligheter i sina processer.

## 2 Bakgrund

Vi har på uppdrag av Umeå kommuns revisorer genomfört en förstudie av kommunens rutiner för handläggning av bygglovsärenden. Uppdraget ingår i revisionsplanen för år 2019.

Revisorerna har under 2018 genomfört en förstudie avseende handläggningen av ansökan om bygglov i Umeå kommun. Förstudien visade att endast drygt 50 % av ansökningarna var kompletta inom 14 dagar och inom 30 dagar var drygt 70 % av ansökningarna kompletta. Förstudien gav även indikationer på att det är höga detaljeringskrav för de handlingar som ska bifogas ansökan och att det alltid är upp till den sökande att åtgärda eventuella problem. När det gäller myndigheternas serviceskyldighet finns det i den nya förvaltningslagen (2017:900) bestämmelser som reglerar dels att myndigheterna ska se till att kontakterna med enskilda blir smidiga och enkla och att den enskilde får sådan hjälp att han eller hon kan ta till vara sina intressen, dels att om en framställning är ofullständig så ska myndigheterna i första hand hjälpa den enskilde till rätta. Myndigheten får dock besluta att förelägga den enskilde att avhjälpa en brist som finns kvar, om bristen medför att framställningen inte kan läggas till grund för en prövning i sak.

Med anledning av ovanstående drar kommunens revisorer slutsatsen i sin riskanalys, att kommunens rutiner avseende hanteringen av ej kompletta bygglovsansökningar behöver undersökas genom en utökad förstudie.

### 2.1 Syfte, revisionsfråga och avgränsning

Förstudien syftar till att på en mer fördjupad nivå undersöka vilka brister de inkompleta handlingarna innehåller och i vilken mån bestämmelserna avseende serviceskyldigheten efterlevs i samband med handläggningen av bygglovsansökningar.

Förstudien besvarar följande frågeställningar:

- På vilket sätt har byggnadsnämnden utformat/anpassat sina rutiner för att säkerställa att bestämmelserna avseende serviceskyldigheten enligt förvaltningslagen följs?
- Hur hanteras ansökningar om bygglov där det finns behov av mindre kompletteringar?
  - Begärs kompletteringar in även om uppgiften/uppgifterna som saknas inte har betydelse för ärendets avgörande?
- Vilka är de vanligaste bristerna i de ansökningar som inte bedöms vara kompletta?
- Sker det något systematiskt förbättringsarbete utifrån de brister som identifieras i ansökningarna för att minska antalet ansökningar som inte är kompletta?

Förstudien avgränsas till byggnadsnämnden.

Förstudien avser hanteringen av bygglovsansökningar som inkommit under 2018 och som inte har bedömts vara kompletta.

## 2.2 Revisionskriterier

Vi har bedömt om rutinerna uppfyller

- Kommunallagen (2017:725) 6 kap. 6 §
- Plan- och bygglagen (2010:900)
- Förvaltningslagen (2017:900)
- Tillämpbara interna regelverk, policys och beslut

## 2.3 Metod

Förstudien har genomförts genom dokumentstudier och intervjuer/avstämningar med berörda tjänstemän och ev. politiker. Därtill har ett urval bygglovsärenden där kompletteringar begärts in att valts. För respektive ärende har vi tittat på:

- vilken/vilka uppgifter som saknades i den ursprungliga ansökan
- vilka kompletterande uppgifter som begärts in och i vilken form (begäran om komplettering eller föreläggande)
- vilken tidsfrist som lämnats för att inkomma med efterfrågade kompletteringar
- övergripande hur ärendet hanterats efter att kompletteringar inkommit (i syfte att se i vilken mån de kompletteringar som gjorts har betydelse för handläggningen av ärendet).

Avstämningar har skett med ansvariga handläggare om behov funnits, för att få en helhetsbild av hur ärendena hanterats.

Samtliga intervjuade har getts möjlighet att faktakontrollera rapporten

## 3 Resultat av förstudien

### 3.1 Förvaltningslagen (2017:900)

Förvaltningslagen innehåller bestämmelser rörande handläggning av ärenden hos de statliga och kommunala förvaltningsmyndigheterna och handläggning av förvaltningsärenden hos domstolarna.

Enligt 6 §, rörande service, ska en myndighet se till att kontakterna med enskilda<sup>1</sup> blir enkla och smidiga. Myndigheten ska vidare lämna den enskilda sådan hjälp att han eller hon kan ta tillvara sina intressen. Service ska ges utan onödigt dröjsmål.

Kraven på service innebär att den enskilde har rätt att kontakta en myndighet med frågor och få svar på dessa inom en rimlig tid. Om myndigheten inte har möjlighet att svara på frågorna i rimlig tid bör den enskilde meddelas om detta. Exempel på hjälp som kan ges är instruktioner för hur blanketter ska fyllas i, hur en ansökan görs eller hänvisning till rätt myndighet för hjälp.

---

<sup>1</sup> "Enskilda" kan vara fysiska personer eller privaträttsliga juridiska personer.

Enligt 9 § ska ett ärende handläggas så enkelt, snabbt och kostnadseffektivt som möjligt utan att rättssäkerheten eftersätts.

Om en framställning är ofullständig eller oklar ska en myndighet i första hand hjälpa den enskilde att rätta inom ramen för sin allmänna serviceskyldighet, enligt 6 §. En myndighet får besluta att förelägga den enskilde att avhjälpa en brist som finns kvar, om bristen medför att framställningen inte kan läggas till grund för prövning i sak (20 §).

## 3.2 Plan- och bygglagen (2010:900)

Plan- och bygglagens (PBL) kapitel 9 innehåller bland annat bestämmelser rörande bygglov, förhandsbesked och villkorsbesked samt handläggning av lovärenden. Bestämmelser rörande handläggning av ärenden om lov och förhandsbesked finns i 9 kap. 20-29 §§.

Av bestämmelserna framgår att ansökan om bygglov, rivningslov, marklov och förhandsbesked prövas av byggnadsnämnden, att ansökan ska inkomma skriftligt samt innehålla de ritningar och andra uppgifter som behövs för prövning. Vid en ofullständig ansökan får byggnadsnämnden förelägga sökanden att avhjälpa bristerna inom en viss tid. Föreläggandet ska innehålla en upplysning om att ansökan kan komma att avisas eller att ärendet kan komma att avgöras i befintligt skick om föreläggandet inte följs.

I de fall det redan vid en första granskning framgår att den åtgärd som ansökan gäller är olämplig eller inte tillåten och att ansökan kommer att avslås bör kompletteringar inte begäras in<sup>2</sup>. I dessa fall kan en ansökan avslås eller avvisas även om den inte är fullständig.

Byggnadsnämnden ska meddela beslut om ärende inom 10 veckor från att komplett ansökan inkommit. Om en ansökan inte bedöms vara komplett när den inkommit räknas tidsfristen från den dagen bristen avhjälpes.

## 3.3 Arbetssätt och rutiner ej kompletta ansökningar

### 3.3.1 Initial granskning

Inkomna bygglovsansökningar registreras och ges diarienummer enligt rutin. Under torsdagar genomförs en genomgång av de ansökningar som inkommit. Vid mötet görs en genomgång med gata/park, barn och miljö där det bland annat kontrolleras brandkrav, enskilt VA och om remisser ska skickas. Därefter fördelas ärendena till team bestående av koordinator, bygglovshandläggare och byggnadsinspektör.

Under måndagen går teamen igenom ansökningarna gemensamt för att bedöma vilka behov av kompletteringar som finns. En checklista fylls i för respektive ärende där det framgår anteckningar från team-möte, såsom behov av kompletteringar, avvikelser etc., arbetsflöde<sup>3</sup> samt vilka planer, bestämmelser och krav som ärendet omfattas av.

<sup>2</sup> Ansökan om lov och förhandsbesked, Boverket. <https://www.boverket.se/sv/PBL-kunskapsbanken/lov--byggande/handlaggning/ansokan-om-lov-och-forhandsbesked/>

<sup>3</sup> Datum för när ansökan är komplett, när handläggning påbörjas, när kompletteringar begärdes in och när ansökan kompletterades etc.

Bygglovshandläggare och byggnadsinspektör sammanställer en lista med kompletteringsbehov som lämnas till koordinators som meddelar den sökande.

Vid intervjuer har det framkommit att syftet med detta arbetssätt är att säkerställa att den begäran om komplettering som skickas ut är komplett samt att inga onödiga dokument/uppgifter ska begäras in. Tidigare gick endast koordinators igenom ansökan i det första steget och sammanställde vilka kompletteringar som behövdes utifrån en checklista. Enligt uppgift fanns då risk att (i) ytterligare kompletteringsbrev behövdes skickas ut efter att bygglovshandläggare och inspektör kontrollerat ansökningarna och (ii) att det begärdes in kompletteringar som inte var nödvändiga.

### 3.3.2 Begäran om komplettering

Rutinen *Komplettering efter teammöte* (2019-01-29) beskriver koordinators hantering av ej kompletta ärenden. Efter att team-möten genomförts på måndagen skickar koordinators föreläggande om komplettering till sökande i de fall komplettering bedöms nödvändig.

Mall för föreläggande om komplettering lov eller anmälan används. Sökande ges en tidsfrist på två veckor att inkomma med kompletteringar. Om sökande inte har inkommit med handlingar inom tidsfristen förlängs denna med två veckor och en påminnelse skickas till sökande. Av föreläggandet framgår:

- Diarienummer
- Att ansökan är mottagen men komplettering krävs för att handläggning ska kunna påbörjas
- Senaste datum att inkomma med komplettering
- Kontaktuppgifter till bygglovskontoret
- Att om samtliga begärda kompletteringar inte lämnats in inom den angivna tiden kan ärendet komma att avvisas eller avgöras i befintligt skick enligt 9 kap. 22 § PBL.
- Lista över de uppgifter och handlingar som ansökan ska kompletteras med

Av intervjuer framkommer att alla ej kompletta ansökningar hanteras på samma sätt, oavsett om behovet av kompletteringar är stort eller litet. Tidigare har bygglovsenheten initialt skickat begäran om komplettering till sökande men sedan januari 2019 ska föreläggande skickas direkt. Föreläggande skickas ut direkt för att säkerställa att uppgifter inkommer inom rimlig tid för att ärendet inte ska dra ut på tiden och bli liggande längre än nödvändigt och för att säkerställa att tidsfristen för beslut inte överskrids och bygglovsavgiften riskerar att reduceras (9 kap 27§ PBL). Det är dock möjligt för sökande att kontakta bygglovskontoret för att förlänga tidsfristen för komplettering.

## 3.4 Granskning av bygglovsärenden

### 3.4.1 Urval

Av de ansökningar som inkom till bygglov under 2018 har nio ärenden som inte var kompletta vid ansökningstillfället valts ut för närmare granskning. Av de utvalda ärendena bedömdes tre som kompletta inom 30 dagar, tre bedömdes som kompletta inom 90 dagar och tre bedömdes som kompletta efter mer än 90 dagar.

Urvalet gjordes i två steg. I steg ett valdes 10 ärenden ut från respektive kategori och kompletteringsbrev hämtades in. I steg två valdes tre ärende från respektive kategori ut för en grundligare genomgång.

### 3.4.2 Begärda kompletteringar

Vid intervjuer med handläggare framfördes att det begärs in kompletteringar i de fall som ansökan inte är komplett. Handlingar som inte är nödvändiga för att fatta beslut i ärendet ska inte begäras in. I intervjuerna lyftes att det är möjligt att det kan upplevas som onödigt att begära in kompletterande uppgifter om t.ex. norrpil eller skalstock på en ritning. De uppger dock att de som handläggare inte kan göra antaganden om dessa uppgifter om antaganden sedan inte skulle visa sig vara korrekta.

I ett av de granskade ärendena har det inte begärts kompletteringar. Det har inte heller inkommit kompletterande uppgifter utan begäran. Av ärendets dokumentkort framgår inte när ansökan bedömdes vara komplett. Vid faktakontroll framkom att ärendet var komplett när ansökan inkom.

Vanliga kompletteringar i de granskade ärendena:

- 5/9 ansökningar behövde komplettera uppgifter i situationsplanen såsom längd på plank, mått, skalstock, norrpil, information om skalenslängd och redovisning av sockelhöjd.
- 6/9 ansökningar behövde komplettera ritningar. Detta gällde fasadritning, konstruktionsritning tak och planritning. Uppgifter som saknades var t.ex. kulör och material på fasadritning och måttsättning av dörrar på planritning.
- 2/9 behövde komplettera ansökan med nybyggnadskarta.
- Övriga kompletteringar som begärdes in var t.ex. uppsägning av kontrollansvarig<sup>4</sup>, utrymningsfönster som inte uppfyller BBR 5:323.

### 3.4.3 Format på begäran om komplettering och tidsfrist

Av de granskade ärendena har samtliga utom ett initialt fått kompletteringsbrev<sup>5</sup>. Kompletteringsbreven innehåller information om tidsfrist för att inkomma med kompletteringar, att ärendet kan komma att avvisas eller avgöras i befintligt skick om inte samtliga begärda handlingar inkommer samt en bifogad lista över de handlingar som saknas och/eller de brister som behöver avhjälpas i inskickade handlingar. Ett

<sup>4</sup> Vid byte av kontrollansvarig i syfte att kunna pröva beslut om ny kontrollansvarig.

<sup>5</sup> I det ärende där kompletteringsbrev inte skickades ut bedömdes ansökan som komplett när den inkom.



kompletteringsbrev saknar information om tidsfrist och information om att ärendet kan komma att avvisas eller avgöras i befintligt skick.

I tre ärenden har ytterligare begäran om komplettering skickats till sökande.

I tre ärenden har föreläggande om kompletterande handlingar skickats till sökande.

En tidsfrist på 14 dagar har lämnats för att inkomma med kompletterande handlingar i samtliga kompletteringsbrev och föreläggande utom tre, i två av dessa fall har en längre tidsfrist getts då ansökan inkom i samband med högtid respektive semester. Svarstiden förlängs enligt uppgift ofta från två till tre veckor om den sammanfaller med högtider eller semester i syfte att ge sökande skälig tid att inkomma med kompletteringar. I ett fall saknas information om tidsfrist i kompletteringsbrevet.

### 3.4.4 Hantering efter att kompletteringar inkommit

Hantering efter att kompletta handlingar inkommit har varierat mellan ärenden, framför allt beroende på om det funnits behov av tekniskt samråd eller inhämtande av yttrande från remissinstanser.

- I tre ärenden har tekniskt samråd hållits
- I två ärenden har svar från remissinstanser hämtats in<sup>6</sup>

Om en ansökan inkommer om en åtgärd som är uppenbarligen olämplig eller inte tillåten kan ansökan avslås även om den inte är komplett. Samtliga ärenden som granskats har beviljats lov efter att kompletteringar inkommit.

Av beslut framgår vilka underlag/bilagor som legat till grund för beslutet och när dessa inkommit. I samtliga av de granskade fallen har de dokument som begärts in i kompletteringsbrev legat till grund för beslut. Det är dock svårt att i en övergripande granskning göra en bedömning av om samtliga begärda kompletteringar var nödvändiga för beslut.

Tid från att ansökan bedömdes som komplett till beslut om bygglov var för de granskade ärendena mellan 1 dag och 8 veckor. Tid från inkommen ansökan till beslut varierar mellan 5 och 25 veckor.

## 3.5 Systematiskt förbättringsarbete

### 3.5.1 Tillgängliggörande av information

Bygglovsenheten arbetar för att öka andelen kompletta bygglovsansökningar genom att göra information om bygglov tillgängligt för allmänheten och genom att finnas tillgängliga för rådgivning.

På Umeå kommuns hemsida finns information om bygglov och andra lov. Här finns bland annat information om bygglovsprocessen, skillnaden mellan bygglov och anmälan, information om vad en ansökan ska innehålla och exempelritningar.

---

<sup>6</sup> Gator och Park samt Västerbottens museum

Det finns möjlighet att kontakta bygglovsenheten via telefon och e-post för att ställa frågor eller boka tid för rådgivning. Syftet är att finnas tillgängliga för att ge råd t.ex. gällande krav på ritningar och uppgifter innan ansökan skickas in för att underlätta för sökande att skicka in en komplett ansökan från början.

Representanter från bygglovsenheten finns även på plats regelbundet i "kommunhörnan" i Väven för att svara på frågor. Tider för detta anges på kommunens hemsida.

### 3.5.2 Utveckling av rutiner och arbetssätt

Vid intervjuer har det framkommit att bygglov arbetar med ständiga förbättringar av rutiner, arbetssätt och information genom Lean-metoden. I samband med förstudien har vi även tagit del av en presentation av hur Bygglov arbetar med Lean. Syftet med Lean är i detta sammanhang att ha ett forum där medarbetare i grupp kan lyfta frågor eller områden som inte upplevs fungera optimalt och undersöka hur dessa kan förenklas och förbättras. Detta sker vid gruppmöten inom de olika funktionerna (bygglovshandläggare, koordinators och bygginspektörer) en gång i veckan och gemensamt för samtliga funktioner i ett gemensamt lean-möte varannan vecka. Frågor tas upp till diskussion och de fall det anses behövt tillsätts en grupp som får i uppdrag att undersöka frågan närmare. Den tillsatta gruppen återrapporterar resultat och förslag till åtgärder vid ett senare möte.

### 3.5.3 Uppföljning och statistik

Statistik kopplat till bygglovsenhetens mål och aktiviteter följs upp månadsvis, i tabellen nedan visas uppföljning från 2019. Enligt uppgift genomförs analyser av resultaten i de fall det förekommer avvikelser.

Mål/aktivitet	januari	februari	mars	april
Inte fler än 4 röda plockar på tavlan för arbetsbelastning, hjälp av andra innan	100%	100%	100%	100%
95 % av bygglovsärendena som beslutas på delegation ska beslutas på 10 veckor eller mindre	67%	95%	94%	94%
		snitt 3,7 v	snitt 3,6 v	snitt 4,0 v
90% av samtliga bygglovsärenden ska beslutas på 10 veckor eller mindre	65%	92%	90%	86%
Kompleta ärenden utan någon avvikelse från någon bestämmelse ska beslutas på 5 veckor (medelvärde) eller mindre	5,3 v	3,9 v	3,3 v	3,6 v
100% av anmälanärendena ska få startbesked inom fyra veckor	100%	100%	100%	100%
Antal timmar genomförda besök på byggarbetsplatser/årsarbetare(Byggnadsinspektör) ska överstiga 165				mer än 165 h



Umeå kommun  
Granskning av

2019-05-28

100% av alla frågor som inkommer till rådgivningen ska vara ha fått en återkoppling inom 5 arbetsdagar				
--	--	--	--	--

Uppföljning till nämnd sker tertialvis och årsvis. I verksamhetsuppföljning 2018 redovisas bland annat den genomsnittliga handläggningstiden för bygglov (komplett ansökan). Den genomsnittliga handläggningstiden har gått från 5 veckor 2016 till 2,7 veckor 2018.

Det förs inte statistik över ej kompletta ärenden eller vilka brister som finns i ej kompletta ansökningar. Vid intervjuer framför flera att det ofta är brister i de ritningar som lämnas in.

## 4 Slutsats och svar på frågeställningar

Förstudien har visat att bygglovsenheten i Umeå kommun har rutiner och arbetssätt som syftar till säkerställa att bestämmelserna avseende serviceskyldigheten efterlevs i samband med handläggning av bygglovsansökningar.

Bygglovsenheten har utarbetat rutiner och arbetssätt som syftar till att säkerställa att den information som sökande får rörande behov av kompletteringar/avhjälpan av brister i bygglovsansökan är korrekt och komplett redan i ett tidigt skede.

Det finns goda möjligheter att ta kontakt med enheten för att få rådgivning. Personal från bygglov finns regelbundet tillgängliga på kommunens bibliotek för enklare rådgivning.

Det sker inte någon systematisk uppföljning av vilka som är de vanligaste bristerna i ansökningar som ej är kompletta i syfte att analysera möjligheter till förbättring i handläggning och tillgängliggörande av information. Bygglovsenheten har inte några mål om att minska andelen ej kompletta ärenden. Vi kan dock konstatera att bygglovsenheten arbetar kontinuerligt med att identifiera förbättringsmöjligheter i sina processer.

### 4.1 Svar på frågeställningarna

#### **På vilket sätt har byggnadsnämnden utformat/anpassat sina rutiner för att säkerställa att bestämmelserna avseende serviceskyldigheten enligt förvaltningslagen följs?**

Bygglovsenheten har utarbetat arbetssätt och rutiner rörande handläggning av bygglovsärenden som syftar till att ge snabb och enkel handläggning av ärenden.

Detta genom att:

- Utföra den initiala granskningen i team bestående av bygglovshandläggare, bygginpektör och koordinator. Detta i syfte att säkerställa att initial begäran om komplettering ska innehålla korrekta uppgifter om vilka handlingar som saknas eller brister samt är komplett.
- Från januari 2019 skicka föreläggande om kompletterande handlingar istället för kompletteringsbrev. Syftet är att säkerställa att ärenden inte blir liggande onödigt lång tid på grund av att handlingar inte inkommer och att lagstiftningen avseende komplett ärende följs (9 kap 27 § PBL).
- Finnas tillgängliga för rådgivning i flera forum.
- Tillgängliggöra information och exempelritningar på hemsidan.

#### **Hur hanteras ansökningar om bygglov där det finns behov av mindre kompletteringar?**

Ansökningar om bygglov där det finns behov av mindre kompletteringar hanteras på samma sätt som övriga ansökningar med behov av komplettering. Efter team-möte skickas föreläggande om kompletterande handlingar.

### **Begärs kompletteringar in även om uppgiften/uppgifterna som saknas inte har betydelse för ärendets avgörande?**

Enligt de personer som intervjuat för granskningen ska uppgifter som saknar betydelse för ärendets avgörande inte begäras in.

I samband med granskning av ärenden har vi inte upptäckt några uppenbara fall där uppgifter begärs in som inte haft betydelse för ärendets avgörande.

### **Vilka är de vanligaste bristerna i de ansökningar som inte bedöms vara kompletta?**

Bygglovsenheten för inte statistik över bristerna i ansökningar som inte bedöms vara kompletta. I intervjuer framkommer att det ofta är brister i de ritningar som lämnas in. I granskningen av ärenden noterar vi att särskilt brister i ritningar och situationsplan är återkommande.

### **Sker det något systematiskt förbättringsarbete utifrån de brister som identifieras i ansökningarna för att minska antalet ansökningar som inte är kompletta?**

Det sker inte något systematiskt förbättringsarbete för att särskilt minska antalet ansökningar som inte är kompletta. Enligt intervjuade arbetar man kontinuerligt med att uppdatera information på hemsidan och vi kan konstatera att det på Umeå kommuns hemsida finns information rörande bygglov såsom information om vilka uppgifter en ansökan ska innehålla och exempelritningar.

Bygglovsenheten arbetar även kontinuerligt med förbättringar i sina processer genom Lean-metoden. Lean-möten hålls regelbundet i syfte att utveckla och förenkla arbetssätt och rutiner.

Datum som ovan

KPMG AB

Lovisa Jansson  
*Kommunal revisor*

Liz Gard  
*Certifierad kommunal revisor*

Detta dokument har upprättats enbart för i dokumentet angiven uppdragsgivare och är baserat på det särskilda uppdrag som är avtalat mellan KPMG AB och uppdragsgivaren. KPMG AB tar inte ansvar för om andra än uppdragsgivaren använder dokumentet och informationen i dokumentet. Informationen i dokumentet kan bara garanteras vara aktuell vid tidpunkten för publicerandet av detta dokument. Huruvida detta dokument ska anses vara allmän handling hos mottagaren regleras i offentlighets- och sekretesslagen samt i tryckfrihetsförordningen.



Umeå kommun  
Granskning av

2019-05-28

## A Bilagor

Ansökan inkom	Begäran om komplettering	Sista datum för komplettering	Form	Begärda kompletteringar	Datum komplett ansökan	Beslut	Handläggningstid komplett ärende	Handläggningstid inkommen ansökan
2018-06-04	2018-06-11	2018-06-25	Kompletteringsbrev	Förtydligande rörande installation av eldstad/skorsten Komplettering av uppgifter i planritning	2018-07-02	2018-08-20	7 veckor	11 veckor
2018-08-24	2018-09-03	2018-09-17	Kompletteringsbrev	Komplettering av uppgifter i situationsplan	2018-09-17	2018-10-29	6 veckor	9 veckor
2018-05-23	2018-05-30	2018-06-13	Kompletteringsbrev	Komplettering av uppgifter i situationsplan	2018-06-08	2018-06-27	3 veckor	5 veckor
2018-06-08	-	-	-	-	-	2018-07-11	-	5 veckor
2018-08-22	2018-09-03 2018-09-26 2018-10-04	2018-09-17 2018-10-10 2018-10-18	Kompletteringsbrev Föreläggande Kompletteringsbrev	Komplettering av mått i situationsplan Komplettering i planritning rörande måttsättning av dörrar	2018-10-08	2018-10-11	3 dagar	7 veckor
2018-10-04	2018-10-17	-	Kompletteringsbrev	Konstruktionsritning tak	-	2019-01-04	-	9 veckor



Umeå kommun  
Granskning av

2019-05-28

2018-11-07	2018-11-16 2018-12-07 2018-12-21 2019-01-16 2019-01-31	2018-11-30 2018-12-21 2019-01-11 2019-01-23 2019-02-14	Kompletteringsbrev Kompletteringsbrev Kompletteringsbrev Kompletteringsbrev Kompletteringsbrev	Komplettering av uppgifter i situationsplan Skalstock på ritningar Fasadfärg/material fasadritning KM <sup>7</sup> på entréplan Utrymningsfönster uppfyller inte BBR 5:323	2019-02-03	2019-03-26	8 veckor	20 veckor
2018-09-14	2018-09-25 2018-11-13 2019-01-21	2018-10-09 (förlängt till 2018-11-05) <sup>8</sup> 2018-11-27 2019-02-04	Kompletteringsbrev Kompletteringsbrev Föreläggande	Nybyggnadskarta Komplettering av uppgifter i situationsplan Komplettering av uppgifter på fasadritning	2019-02-04	2019-02-05	1 dag	21 veckor
2018-06-29	2018-07-13 2018-11-08	2018-08-10 (förlängt till 2018-10-26) <sup>9</sup> 2018-11-22	Kompletteringsbrev Föreläggande	Nybyggnadskarta Uppsägning av tidigare kontrollansvarig	2018-11-26	2018-12-19	4 veckor	25 veckor

<sup>7</sup> Kombimaskin

<sup>8</sup> Saknas notering om varför svarstiden förlängdes. Av faktakontrollen framgår att det förmodligen var på begäran av sökande.

<sup>9</sup> Saknas notering om varför svarstiden förlängdes. Av faktakontrollen framgår att det förmodligen var på begäran av sökande.