

# Granskning av bygglovsverksamheten

**Karlstads kommun**

September 2021

*Susanna Huber*

*Kim Ivarsson*

# Innehållsförteckning

|   |           |
|---|-----------|
| <b>Sammanfattning</b>                                     | <b>2</b>  |
| <b>Inledning</b>  | <b>3</b>  |
| <b>Bakgrund</b>   | <b>3</b>  |
| <b>Syfte och revisionsfrågor</b>                          | <b>3</b>  |
| <b>Revisionskriterier</b>                                 | <b>3</b>  |
| <b>Avgränsning</b>  | <b>4</b>  |
| <b>Metod</b>  | <b>4</b>  |
| <b>Granskningsresultat</b>                                | <b>5</b>  |
| <b>Handläggningsprocessen</b>                             | <b>5</b>  |
| <b>lakttagelser</b>                                       | <b>5</b>  |
| <b>lakttagelser</b>                                       | <b>7</b>  |
| <b>Bedömning</b>  | <b>8</b>  |
| <b>Tillsyn</b>  | <b>9</b>  |
| <b>lakttagelser</b>                                       | <b>9</b>  |
| <b>Bedömning</b>  | <b>11</b> |
| <b>Nämndens uppföljning och kontroll</b>                  | <b>11</b> |
| <b>lakttagelser</b>                                       | <b>11</b> |
| <b>Bedömning</b>  | <b>12</b> |
| <b>Samlad bedömning</b>                                   | <b>13</b> |
| <b>Rekommendationer</b>                                   | <b>13</b> |
| <b>Sammanfattande bedömningar utifrån revisionsfrågor</b> | <b>14</b> |

# Sammanfattning

På uppdrag av kommunens förtroendevalda revisorer har PwC genomfört en granskning av bygglovsverksamheten i Karlstads kommun. Granskningen tar utgångspunkt i kommunallagens revisionskapitel. Följande områden har granskats:




- Handläggningsprocessen (effektivitet och rättssäkerhet)
- Nämndens tillsynsarbete
- Nämndens uppföljning av granskat område

Utifrån genomförd granskning görs en sammantagen revisionell bedömning att stadsbyggnadsnämnden *inte helt* bedriver bygglovsverksamhet på ett ändamålsenligt sätt samt att den interna kontrollen inte är tillräcklig. Underlag för revisionell bedömning redovisas i följande avsnitt.

Utifrån genomförd granskning lämnar vi följande rekommendationer till stadsbyggnadsnämnden:

- Nämnden säkerställer en tillräcklig styrning och uppföljning av sitt tillsynsuppdrag, vilket inte minst omfattar att säkerställa att tillräcklig bemanning finns för att genomföra uppdraget. Tillsynsplanen som upprättats skapar en god grund för styrning inom området.
- Nämnden säkerställer att uppföljning av reducerade avgifter och överskridna handläggningstider i förhållande till krav i PBL genomförs, samt säkerställer att uppföljningar även omfattar en analys av orsaker till eventuella brister som noteras.
- Vidtar åtgärder för att höja andelen kompletta lov- och anmälningsärenden i syfte att förbättra effektiviteten.

Nedan ses bedömning för varje revisionsfråga. För fullständiga bedömningar se respektive revisionsfråga i rapporten eller det avslutande avsnittet "Sammanfattande bedömningar utifrån revisionsfrågor".

| Revisionsfrågor  | Bedömning |   |
|--|-----------|---|
| Sker handläggning av lov- och anmälningsärenden på ett a) effektivt och b) rättssäkert sätt? | Ja        |  |
| Bedriver nämnden tillsyn i tillräcklig utsträckning?   | Delvis    |  |
| Har nämnden en tillräcklig uppföljning av ovan granskade områden?                            | Nej       |  |

# Inledning

## Bakgrund

I varje kommun ska det finnas en byggnadsnämnd som ansvarar för kommunens verksamhet enligt plan- och bygglagen (PBL). I PBL regleras planläggning och byggande, från översiktsplan, via detaljplan, till lov- och byggprocessen. Lov- och byggprocessen omfattar bland annat handläggning av inkomna ärenden.

Byggnadsnämnden är skyldig att tillse att ärende handläggs så snabbt, enkelt och kostnadseffektivt som möjligt utan att rättssäkerheten eftersätts. I lagtexter finns krav på hur lång tid handläggningen av olika ärenden får ta. När nämnden fattat ett beslut kan detta, med vissa undantag, överklagas och nämnden är skyldig att informera sökanden om denna möjlighet.

PBL har under senare år förändrats ett par gånger. Den byggprocess som infördes 2011 syftade till att åstadkomma en effektiv, enhetlig och rättssäker tillämpning av lagstiftningen. En del i detta var att förstärka och förtydliga byggnadsnämndens tillsynsansvar. En byggnadsnämnd är skyldig att pröva förutsättningarna för, och behovet av, att ingripa eller besluta om en påföljd så snart det finns anledning att anta att någon inte har följt de krav som ställs. Trots detta är tillsynen ett område som inom kommuner ofta får stå tillbaka till fördel för handläggning av lovärenden.

År 2019 trädde en lagändring i kraft som innebär att avgiften för ansökningar ska reduceras om handläggningstiden överstiger de lagstadgade handläggningstiderna. Detta har ytterligare ökat kraven på byggnadsnämnden att ha en effektiv handläggningsprocess.

I byggnadsnämndens ansvar ingår även att följa upp och utvärdera sin verksamhet.

## Syfte och revisionsfrågor

Syftet med granskningen är att bedöma om byggnadsnämnden bedriver bygglovsverksamhet på ett ändamålsenligt sätt och om den interna kontrollen är tillräcklig.

Granskningen omfattar följande revisionsfrågor:

- Sker handläggning av lov- och anmälningsärenden på ett a) effektivt och b) rättssäkert sätt?
- Bedriver nämnden tillsyn i tillräcklig utsträckning?
- Har nämnden en tillräcklig uppföljning av ovan granskade områden?

## Revisionskriterier

Plan- och bygglagen 9 kap § 27, 45; 10 kap § 37; 11 kap § 3, 5; 12 kap § 8a

- Förvaltningslag § 12
- Plan- och byggförordningen 8 kap § 8
- Kommunallagen kap 6 § 6

- Kommuninterna styrdokument

### **Avgränsning**

I tid avgränsas granskningen i huvudsak till år 2020. I övrigt, se syfte, revisionsfrågor och revisionskriterier.

### **Metod**

Granskningen har genomförts genom:

- Dataanalys av lov- och anmälningsärenden för år 2020 i syfte att kartlägga viktiga delar av handläggningsprocessen.
- Granskning av uppföljningar som lämnats till nämnden. Jämförande analys mellan dataanalysen och nämndens uppföljningar.
- Intervju med bygglovschef.
- Stickprovskontroll på avslagsbeslut.

Rapporten har sakgranskats av berörda.

# Granskningsresultat

## Handläggningsprocessen

*Revisionsfråga 1a: Sker handläggning av lov- och anmälningsärenden på ett effektivt sätt?*

### *Revisionell utgångspunkt*

Byggnadsnämnden ska skyndsamt handlägga ärenden om lov och förhandsbesked samt anmälningsärenden. Nämnden ska meddela sitt beslut om lov eller förhandsbesked inom 10 veckor och för anmälningsärenden gäller 4 veckor. Tiden räknas från den dag ärendet är komplett, dvs då samtliga handlingar har inkommit till nämnden. Om nämnden inom tre veckor från att ärendet inkom begär in kompletteringar räknas tidsfristen från den dag då komplettering inkommer. Under vissa förutsättningar får nämnden förlänga handläggningstiden med ytterligare 4 respektive 10 veckor. (se vidare i PBL kap 9 § 27, 45)

### *lakttagelser*

#### **Handläggningstider**

Av den data vi tagit del av framgår att 88,3 procent av inkomna lovärenden år 2020 kunde handläggas inom lagstadgad tidsfrist (10 veckor). Under år 2021 (t.o.m. april månad) var andelen 78,6 procent. Andel anmälningsärenden som handläggs inom tillåten 4-veckorsperiod uppgick till 93,3 procent år 2020 och 84,7 procent år 2021 (t.o.m. april månad).

*Tabell 1: Handläggningstider för lov- och anmälningsärenden*

|  | <b>Antal inkomna ärenden</b> | <b>Antal som överskridit tillåten tid</b> | <b>Andel handlagda inom tillåten tid</b> |
|--|------------------------------|---|--|
| <b>Anmälningsärenden 2020</b>              | 195                          | 13  | 93,3 %                                   |
| <b>Anmälningsärenden 2021 (t.o.m. apr)</b> | 72                           | 11  | 84,7 %                                   |
| <b>Lovärenden 2020</b>                     | 787                          | 92  | 88,3 %                                   |
| <b>Lovärenden 2021 (t.o.m. apr)</b>        | 243                          | 52  | 78,6 %                                   |

Vid intervju uppges att överskridna handläggningstider oftast rör sig om komplicerade ärenden utanför detaljplanelagt område och där andra förvaltningar behöver yttra sig i exempelvis VA-frågor.

Vi noterar att nämnden inte delegerat beslutanderätt gällande avslag. För att hinna besluta om eventuella avslag i lovärenden inom 10 veckor har nämnden ett extrainsatt sammanträde i juli. Avslag på anmälningsärenden uppges vid intervju vara ovanligt, men om det skulle bli aktuellt kan det bli svårt att hinna lyfta ärendet i nämnden inom föreskriven handläggningstid på 4 veckor. Vidare uppges i intervju att tidsbegränsade ärenden alltid ska tas av nämnd enligt delegationsordningen, vilket förlänger handläggningstiden för dessa ärenden.

### **Kompleta ärenden**

Av totalt 1030 inkomna lovärenden under år 2020 och år 2021 (t.o.m april) var det 320 st som var kompletta då de inkom första gången, dvs föreläggande om komplettering behövde inte skickas ut. Detta motsvarar 31 %. Av totalt 267 anmälningsärende under samma tidsperiod var det 106 ärenden (40 %) som var kompletta.

Vid intervju uppges att det finns utmaningar att erhålla kompletta ärenden då de inkommer, i synnerhet från privatpersoner. För att minska andelen ärenden som behöver kompletteras håller förvaltningen på att gå över till en ny e-tjänst vilken förhoppningsvis ska underlätta för privatpersoner. Bygglovshandläggarna har även bokningsbara tider för att hjälpa sökande med deras handlingar. Under pandemin har möjlighet även funnits till digitala möten med handläggare.

*Tabell 2: Andel kompletta ärenden vid ankomst*

|  | <b>Antal inkomna ärenden</b> | <b>Andel kompletta då de inkom</b> |
|--|------------------------------|------------------------------------|
| <b>Anmälningsärenden 2020</b>              | 195                          | 42,5 %                             |
| <b>Anmälningsärenden 2021 (t.o.m. apr)</b> | 72                           | 32 %                               |
| <b>Lovärenden 2020</b>                     | 787                          | 31,9 %                             |
| <b>Lovärenden 2021 (t.o.m. apr)</b>        | 243                          | 28,4 %                             |

Data som vi har tagit del av visar även hur snabbt förelägganden om komplettering skickas ut. (Vi noterar dock att uppgift om ifall, och i så fall när, föreläggande om komplettering skickats ut saknas för ca 10% av ärendena.) Av tillgänglig data framgår att förläggande normalt sett skickas ut inom 3 veckor. Det är enbart i 3 st ärenden (2

lovärenden och 1 anmälningsärende) som föreläggandet skickats ut senare än efter 3 veckor.

### *Revisionsfråga 1b: Sker handläggning av lov- och anmälningsärenden på ett rättssäkert sätt?*

#### **Revisionell utgångspunkt**

En essentiell del i en rättssäker myndighetsutövning är att beslut som fattas är korrekta. För detta tar granskningen dels utgångspunkt i antal överklagade/prövade ärenden och utfall i nästa instans. Vidare måste lagar och regler efterlevas och i denna granskning ingår att kontrollera att nämnden, i de fall tillåten tidsfrist för handläggning överskrids, reducerar den avgift som tas ut (se vidare i PBL kap 12 § 8). Granskningen omfattar även en stickprovskontroll av avslagsbeslut för bygglovsärenden. Avslagsbeslut ska bland annat innehålla en motivering till beslutet samt information kring om/hur beslutet kan överklagas. (se vidare i förvaltningslag § 32-33)

#### **lakttagelser**

##### **Överklagade ärenden**

Den data vi fått del av under granskningen visar att totalt 26 av de ärenden (samtliga har varit lovärenden) som inkommit under åren 2018-2021 överklagades. 5 av dessa väntar på beslut och utfallet för övriga 21 redovisas i tabell nedan. 4 beslut har upphävts av högre instans, samt ytterligare 1 där en del av beslutet upphävdes (en annan del avvisades).

Tabell 3: Utfall och antal överklagade ärenden

| <b>Utfall</b> | <b>Antal</b> |
|---------------|--------------|
| Upphävt       | 4 + 1 delvis |
| Avslag        | 11           |
| Återvisat     | 1            |
| Återtaget     | 2            |
| Avvisat       | 2 + 1 delvis |
| <b>Totalt</b> | <b>21</b>    |

##### **Stickprovskontroll avslagsbeslut**

Inom ramen för granskningen har vi granskat ett urval av avslagsbeslut med utgångspunkt i rekommendationer från Boverket gällande vilken information ett avslagsbeslut ska omfatta. Vi noterar att en mall för avslagsbeslut inte finns upprättad. De avslagsbeslut som granskats är ett urval av samtliga ärenden från år 2020-2021. Vi



noterar i besluten inga avvikelser utan samtliga granskade beslut innehåller de viktigaste punkterna som Boverket föreskriver, nämligen:

- tydlig beslutsformulering,
- avgift och hur denna räknats fram,
- ärendebeskrivning,
- motivering,
- hänvisning till lagparagraf,
- överklagandehänvisning.

Motivering framgår inte under en enskild rubrik utan är inkluderat under sammanfattningen av ärendet. Överklagandehänvisning anges med hänvisning till en bilaga förutom i ett ärende (BN/2021:45) där dock möjligheten att överklaga framgår under upplysning om ärendet. I övrigt följer besluten en liknande struktur.

### **Avgiftsreducering**

Data vi tagit del av visar inte ifall avgiftsreducering lämnats i ett enskilt ärende. Vid intervju uppges att varje enskild handläggare ansvarar för att lämna avgiftsreducering i sina ärenden för de fall då handläggningstid överskrids. Granskningen kan inte styrka hur väl detta efterlevs. Granskningen kan inte heller styrka att information lämnas till sökanden om att denne har rätt till avgiftsreducering ifall tillåtna handläggningstider överskrids. Vi har under granskningen inte kunnat få svar på vilken summa lämnade avgiftsreduceringar uppgår till.

### **Bedömning**

*Revisionsfråga: Sker handläggning av lov- och anmälningsärenden på ett a) effektivt och b) rättssäkert sätt?*

**Bedömning:** Ja.

Bedömningen baseras i huvudsak på att:

- Handläggning sker till större del inom de lagstadgade tidsfristerna. Det finns dock utvecklingsområden då vissa ärenden som inkommer idag inte handläggs inom lagstadgade tidsfrister.
- Stickprovskontrollen visade på att granskade beslut inte innehöll några avvikelser utan samtliga granskade beslut innehåller de viktigaste punkterna som Boverket föreskriver.
- Det finns ett behov av att vidta åtgärder för att höja andelen ärenden som är kompletta vid ankomst. Införandet av e-tjänst är en åtgärd som är pågående för att underlätta processen.
- Ett rimligt antal ärenden överklagas och upphävs/ändras. 5 av 21 överklagade beslut har helt eller delvis upphävts.
- Det saknas en struktur för att arbeta med avgiftsreduceringar på enskild nivå samt aggregerad nivå.

## Tillsyn

### Revisionsfråga 2: Bedriver nämnden tillsyn i tillräcklig utsträckning?

#### *Revisionell utgångspunkt*

En kommunal byggnadsnämnd är skyldig att pröva förutsättningarna för, och behovet av, att ingripa eller besluta om en påföljd så snart det finns anledning att anta att någon inte har följt rådande bestämmelser. Handläggning av tillsynsärenden ska ske skyndsamt. (se vidare i PBL 10 kap § 37, 11 kap § 3, 5)

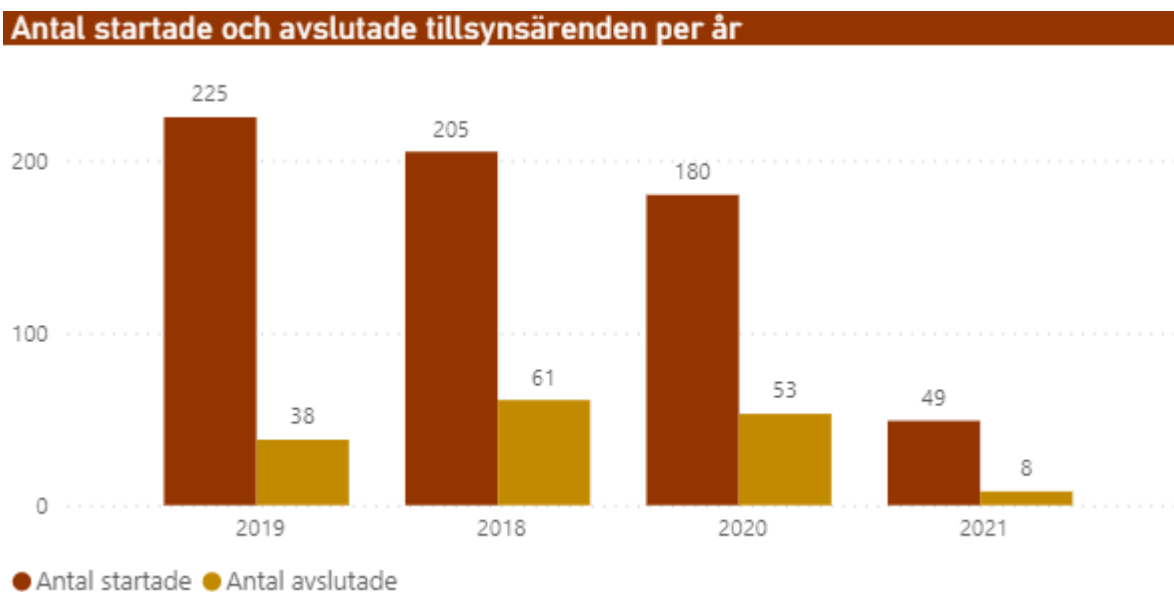
I förvaltningslagen anges att om ett ärenden inte avgjorts i första instans inom sex månader får sökanden begära att myndigheten ska avgöra ärenden. Detta ger en fingervisning om hur lång handläggningstid lagstiftaren anser rimligt. (§ 12)

#### *lakttagelser*

Granskningen kan inte styrka att nämnden hittills utövat en tydlig styrning inom tillsynsområdet. Vi noterar dock att nämnden i juni 2021 fastställt en tillsynsplan för år 2021-2023. Vid intervju beskrivs att planen tagits fram i syfte att ge nämnden en samlad bild över tillsynsuppdraget och fastställa en prioriteringsordning för ärendena som väntar på handläggning.

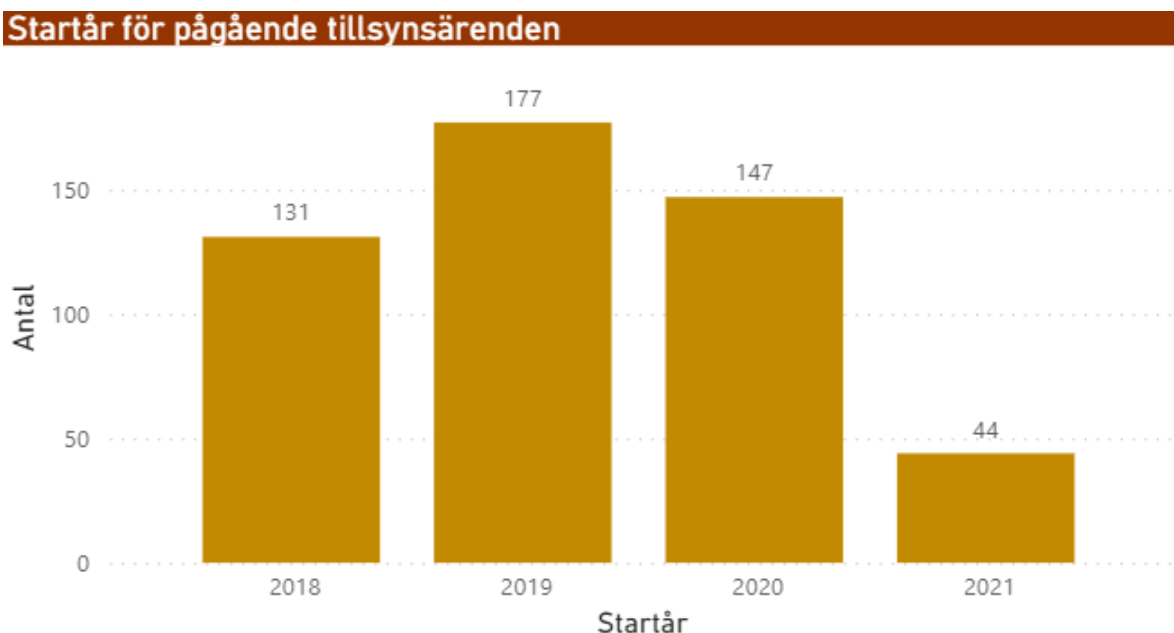
I dataanalysen vi genomfört framgår att fler tillsynsärenden startats än avslutats under varje år under perioden 2019-2021. Detta innebär att bygglovsenheten får allt fler oavslutade ärenden att hantera. Varje år inkommer ca 200 tillsynsärenden. I tillsynsplanen anges att det i början av år 2021 fanns cirka 600 öppna tillsynsärenden från 2017 och framåt.

Tabell 4: Antal startade och avslutade tillsynsärenden per år



Av datan vi tagit del av framgår även att den genomsnittliga handläggningstiden för tillsynsärenden som avslutades under år 2020 uppgick till 156 dagar och under år 2021 har tiden hittills uppgått till 138 dagar. Detta motsvarar alltså ca 4,5-5 månader. Flertalet uppstartade ärenden under år 2018-2019 är vid granskningstillfället fortfarande pågående (totalt 308).

Tabell 5: Startår för pågående tillsynsärenden



Vid intervju uppges att de tillsynsärenden som handläggs till största del är sådana som inkommit från privatpersoner. I vissa fall har nämnden/förvaltningen tagit eget initiativ till tillsynsärenden men det är ovanligare. Anledningen till att tillsynsärenden inte hinns med uppges vara resursbrist och att handläggning av lov- och anmälningssärenden prioriteras. Vid intervju uppges att enheten nyligen utökats med en person som till stor del ska arbeta med tillsynsfrågorna. Detta uppges dock inte fullt ut vara tillräckligt för att

hinna med samtliga ärenden, givet den mängd lov- och anmälningsärenden som måste hanteras.

### *Bedömning*

*Revisionsfråga: Bedriver nämnden tillsyn i tillräcklig utsträckning?*

**Bedömning:** Delvis.

Bedömningen baseras i huvudsak på att:

- Tillsynsarbetet enligt PBL är lägre prioriterat i jämförelse med handläggning av lov- och anmälningsärenden.
- En struktur för styrning avseende tillsyn tidigare har saknats men identifierats som ett utvecklingsområde vilket resulterat i att en tillsynsplan har antagits av nämnden.
- Handläggningstiderna under 2020-2021 är rimliga i förhållande till förvaltningslagen.
- Antalet ärenden som handläggs motsvarar inte behovet.

### **Nämndens uppföljning och kontroll**

*Revisionsfråga 3: Har nämnden en tillräcklig uppföljning av ovan granskade områden?*

#### *Revisionell utgångspunkt*

Enligt kommunallagen ska en nämnd tillse att den interna kontrollen är tillräcklig. (KL kap 6 § 6)

En tillsynsmyndighet ska regelbundet följa upp och utvärdera tillsynsarbetet (PBF kap 8 § 8).

### *lakttagelser*

Granskningen styrker att nämnden i huvudsak följer upp bygglovsverksamheten i kvartalsrapport, delårsredovisning och årsredovisning. Vid dessa tillfällen följer nämnden upp fastställda mål och aktiviteter. Vi noterar att nämnden under åren 2020-2021 följt upp:

- NKI (Nöjd-Kund-Index) bygglov (SKRs insiktsmätning)
- antalet beviljade bostäder och handläggningstider för enbostadshus enligt KKIK
- aktiviteter som berör bygglovsverksamheten, exempelvis digitalisering av handlägningsprocessen samt bokningsbara möten.

Nämnden har även upprättat nedanstående mål som båda bedöms uppfylla i årsredovisning 2020.

- Bygglov för minst 550 bostäder per år ska beviljas.
- Karlstad ska placeras bland de fem bästa kommunerna för likvärdiga kommuner, gällande bygglovshantering, i SKR:s insiktsmätning.

Vid genomgång av protokoll framgår att nämnden erhåller uppföljning av beslut fattade på delegation vilket rapporteras i samband med sammanträden. Vid intervju uppges

även att nämnden får information om ärendetyper som är vanliga/aktuella i verksamheten.

Nämnden erhåller löpande information kring aktuella överklagade ärenden och hur det gått i högre instans/-er. Bygglovschef rapporterar löpande vid sammanträden. Granskningen kan inte styrka att en årlig sammanställning eller dylikt görs för att ge en helhetsbild av överklagade ärenden och utfall i högre instans.

Granskningen kan inte styrka att nämnden följer upp handläggningstider (dvs hur väl kraven i PBL på 4 resp 10 veckors handläggning efterlevs). Vid intervju uppges att detta beror på att uppföljning i ärendehanteringssystemet är svårt att ta fram/genomföra. Granskningen kan inte heller styrka att nämnden följer upp att avgiftsreducering lämnas i de fall det ska göras, eller vilken summa som avgiftsreducering uppgår till.

Tillsynsuppdraget följs upp genom ett styrtal om enkelt avhjälpna hinder vilket kopplar an till ett av kommunens övergripande mål. En av nämndens aktiviteter som löpande följs upp är arbete med förbättrad information på hemsida i syfte att minska antalet tillsynsärenden som uppstår då personer begår fel. I övrigt kan inte granskningen styrka att nämnden hittills haft en regelbunden uppföljning av tillsynsuppdraget. I den nyligen fastställda tillsynsplanen anges att tillsynen ska följas upp och redovisas till nämnd i januari/februari för föregående år. Tillsynsplanen reglerar även vilka frågeställningar och mätetal som ska följas upp. Första uppföljningen planeras ske i början av år 2022.

### *Bedömning*

*Revisionsfråga: Har nämnden en tillräcklig uppföljning av ovan granskade områden?*

**Bedömning:** Nej.

Bedömningen baseras i huvudsak på att:

- Uppföljningen visar att nämnden följer upp delar av lovverksamheten, exempelvis antal lovärenden, anmälningsärenden samt NKI-resultat.
- Nämnden saknar uppföljning av handläggningstider inom lagstadgade tidsfrister.
- Nämndens uppföljning av tillsynsverksamheten är otillräcklig. Av tillsynsplanen framgår att en årlig uppföljning ska genomföras framöver.
- Vidare finns ett behov av att förbättra och tydliggöra uppföljningen av överskridna handläggningstider i förhållande till krav i PBL, reducerade avgifter, samt att säkerställa att uppföljningar även omfattar en analys av orsaker till eventuella brister som noteras.

# Samlad bedömning

På uppdrag av kommunens förtroendevalda revisorer har PwC genomfört en granskning av bygglovsverksamheten i Karlstads kommun. Granskningen tar utgångspunkt i kommunallagens revisionskapitel. Följande områden har granskats:

- Handläggningsprocessen (effektivitet och rättssäkerhet)
- Nämndens tillsynsarbete
- Nämndens uppföljning av granskat område

Utifrån genomförd granskning görs en sammantagen revisionell bedömning att stadsbyggnadsnämnden inte helt bedriver bygglovsverksamhet på ett ändamålsenligt sätt samt att den interna kontrollen inte är tillräcklig. Underlag för revisionell bedömning redovisas i följande avsnitt.

## Rekommendationer

Utifrån genomförd granskning lämnar vi följande rekommendationer till stadsbyggnadsnämnden:

- Nämnden säkerställer en tillräcklig styrning och uppföljning av sitt tillsynsuppdrag, vilket inte minst omfattar att säkerställa att tillräcklig bemanning finns för att genomföra uppdraget. Tillsynsplanen som upprättats skapar en god grund för styrning inom området.
- Nämnden säkerställer att uppföljning av reducerade avgifter och överskridna handläggningstider i förhållande till krav i PBL genomförs, samt säkerställer att uppföljningar även omfattar en analys av orsaker till eventuella brister som noteras.
- Vidtar åtgärder för att höja andelen kompletta lov- och anmälningsärenden i syfte att förbättra effektiviteten.

## Sammanfattande bedömningar utifrån revisionsfrågor

| Revisionsfråga   | Bedömning   |   |
|--|---|---|
| 1. Sker handläggning av lov- och anmälningssärenden på ett a) effektivt och b) rättssäkert sätt? | <p><b>Ja</b></p> <p>Handläggning sker till större del inom de lagstadgade tidsfristerna. Det finns dock utvecklingsområden då vissa ärenden som inkommer idag inte handläggs inom lagstadgade tidsfrister.</p> <p>Stickprovskontrollen visade ej på några avvikelser.</p> <p>Det finns ett behov av att vidta åtgärder för att höja andelen ärenden som är kompletta vid ankomst.</p> |    |
| 2. Bedriver nämnden tillsyn i tillräcklig utsträckning?  | <p><b>Delvis</b></p> <p>En struktur för styrning avseende tillsyn har saknats men identifierats som ett utvecklingsområde vilket resulterat i att en tillsynsplan har antagits av nämnden.</p> <p>Antalet ärenden som handläggs motsvarar inte behovet.</p>   |   |
| 3. Har nämnden en tillräcklig uppföljning av ovan granskade områden?                             | <p><b>Nej</b></p> <p>Uppföljningen visar att nämnden följer upp delar av lovverksamheten.</p> <p>Nämnden saknar uppföljning av handläggningstider inom lagstadgade tidsfrister.</p> <p>Det finns ett behov av att förbättra och tydliggöra uppföljningen av överskridna handläggningstider i förhållande till krav i PBL, reducerade avgifter.</p>                                    |  |

2021-08-31

Lars Dahlin

Kim Ivarsson

---

*Uppdragsledare*

---

*Projektledare*

---

Denna rapport har upprättats av Öhrlings PricewaterhouseCoopers AB (org nr 556029-6740) (PwC) på uppdrag av [Karlstads kommuns revisorer] enligt de villkor och under de förutsättningar som framgår av projektplan från den [2021-04-30]. PwC ansvarar inte utan särskilt åtagande, gentemot annan som tar del av och förlitar sig på hela eller delar av denna rapport.