

FINANSIELL REVISJON | FORVALTNINGSREVISJON | FINANSFORVALTNING | SELSKAPSKONTROLL | RÅDGIVNING



FORVALTNINGSREVISJON

## Byggesaksbehandling

Melhus kommune

Desember 2014



## **Forord**

Denne forvaltningsrevisjonen er gjennomført på oppdrag av Melhus kommunes kontrollutvalg i perioden april til desember 2014.

Undersøkelsen er utført i henhold til NKRFs standard for forvaltningsrevisjon, RSK 001. Revisjon Midt-Norge IKS vil takke alle som har bidratt konstruktivt med informasjon i undersøkelsen.

Orkanger, 20.12.2014

Arve Gausen /s/  
Ansvarlig forvaltningsrevisor

Tor Arne Stubbe /s/  
Prosjektmedarbeider

## Sammendrag

Denne forvaltningsrevisjon er utført i henhold til bestillingen fra kontrollutvalget i Melhus kommune. Grunnlaget for våre vurderinger er basert på gjennomgang av dokumenter, statistisk materiale og intervju med ledelse og ansatte.

Problemstillinger for forvaltningsrevisjonen har vært:

- Er det lagt til rette for god byggesaksbehandling i kommunen?
- Er byggesaksbehandlingen i tråd med god forvaltningsskikk?

Første problemstilling handler om det er lagt til rette for god saksbehandling. Vi undersøkte her om kommunen hadde de rette forutsetningene til å kunne drive god saksbehandling og at den er gjenstand for betryggende kontroll. Vi har valgt å se nærmere på følgende relevante områder: kompetanse, koordinering og samhandling, system og rutiner, kapasitet og ressurser samt kvalitetssikring og kontroll.

Vi konkluderer med at saksbehandlere har variert og god kompetanse knyttet til byggesak. Det er etablert hensiktsmessig koordinering og samhandling innen byggesak. Det er etablert hensiktsmessig rutiner for å sikre at habilitetsbestemmelser ivaretas i saksbehandlingen. Det er noen utfordringer knyttet til faglig styring i saksforberedelsen til byggesaker som med fordel kan gjennomgås nærmere.

Det har i deler av 2013 vært redusert bemanning innen byggesak. Det tok noe tid å få på plass ny bemanning og det savnes tiltak for å møte tilsvarende situasjoner. Kommunens byggesaksbehandlingssystem har hatt svakheter, da det for 2013 ikke har gitt oversikt over pågående byggesaker. Det ble etablert manuelle register fra høsten 2013 som ga oversikt over kommunens byggesaker. Det er også etablert avviksrapportering for byggesak i fra 2014 i kommunens kvalitetssystem. Dette har gitt bedre oversikt, kapasitet og oppfølging av fristbrudd i byggesaksbehandlingen.

Andre problemstilling handler om byggesaksbehandlingen er i tråd med god forvaltningsskikk. Vi har sett nærmere på følgende relevante områder: saksbehandlingstid, veiledning, gebyr, klager og tilsyn og hvordan disse ivaretar innbyggernes behov for byggesaker.

Vi konkluderer med at saksbehandlingstiden for byggesaker har en god del fristoverskridelser for 2013 og har berørt de innbyggerne som har opplevd vesentlige

fristoverskridelser. Årsaken til fristoverskridelser i 2013 har vært manglende kapasitet samt manglende oversikt og styring av kommunens byggesaker i deler av 2013.

Det er etablert system for å gi veiledning i søknadsprosessen. Det har vært en del mangler knyttet til å sende ut foreløpig svar og det har for en del saker tatt lang tid fra søknad er mottatt til den har blitt komplett. Dette bør ha kommunens oppmerksomhet fremover.

Kommunens byggesaksgebyr er vedtatt av kommunestyret og selvkostregnskapet viser at de siste fem år har det vært underskudd på kr 1,7 mill. Det foreligger informasjon om at gebyrberegningen for noen saker har mangler i forhold til krav.

Det er få saker som er opphevet av fylkesmannen grunnet klager, noe som indikerer at kommunens byggesaksbehandling er i samsvar med krav og god forvaltningsskikk. Kommunen har etablert tilsynsstrategi og utfører ulovlighetsoppfølging og dokumenttilsyn, noe som er i samsvar med krav. Utfordringen har vært å utføre stedlig tilsyn.

I forvaltningsrevisjon om kommunens byggesaksbehandling fra 2009 ble det anbefalt å utarbeide rutiner for kvalitetskontroll av byggesaksbehandlingen. Revisor mener at anbefalingene i rapporten som ble vedtatt i kommunestyret ikke var godt nok fulgt opp i 2013, men at det er etablert tiltak som har bedret situasjonen for 2014.

### **Anbefalinger**

Vi anbefaler Melhus kommune å:

- Sikre at systemet for kvalitetssikring og saksbehandling av byggesaker gir betryggende oversikt og kontroll av byggesaker
- Etablere planer og tiltak for å sikre kapasitet i byggesaksavdelingen ved bemanningsreduksjoner
- Etablere tiltak som reduserer saksbehandlingstiden knyttet til mangelfulle søknader

## Innholdsfortegnelse

Forord .....	3
Sammendrag .....	4
Innholdsfortegnelse .....	6
1 Innledning .....	8
1.1 Bestilling .....	8
1.2 Nasjonale føringer .....	8
1.3 Tidligere forvaltningsrevisjoner på området .....	9
2 Undersøkelsesopplegget .....	10
2.1 Avgrensning .....	10
2.2 Problemstilling .....	11
2.3 Revisjonskriterier .....	11
2.4 Metode .....	12
3 Er det lagt til rette for god saksbehandling? .....	13
3.1 Revisjonskriterier .....	13
3.2 Data .....	14
3.2.1 Kompetanse .....	14
3.2.2 Koordinering og samhandling .....	14
3.2.3 System og rutiner .....	15
3.2.4 Kapasitet og ressurser .....	16
3.2.5 Kvalitetssikring og kontroll .....	17
3.3 Revisors vurdering .....	18
4 Er saksbehandlingen i tråd med god forvaltningsskikk? .....	20
4.1 Revisjonskriterier .....	20
4.2 Datainnsamling .....	20
4.2.1 Saksbehandlingstid .....	20
4.2.2 Veiledning .....	23
4.2.3 Gebyr ved byggesaksbehandlingen .....	25
4.2.4 Klager .....	27
4.2.5 Tilsyn .....	28
4.3 Revisors vurderinger .....	29
5 Høring .....	31
6 Konklusjoner og anbefalinger .....	32
6.1 Konklusjon .....	32
6.2 Anbefalinger .....	33

## Tabell

Tabell 1. Gjennomsnittlig antall dager for behandling av byggesøknad – 12 ukers frist.....	21
Tabell 2. Gjennomsnittlig antall dager for behandling av byggesøknad – 3 ukers frist.....	21
Tabell 3. Andel søknader der kommunen har overskredet lovpålagt saksbehandlingstid, i %.....	22
Tabell 4. Antall byggesaker i Melhus kommune for perioden 2011-2013 .....	25
Tabell 5. Selvkost byggesaksbehandling for årene 2009 til 2013 .....	26
Tabell 6. Antall klager på byggesaker oversendt Fylkesmannen i Sør-Trøndelag .....	27
Tabell 7. Antall klager på byggesaker opphevet av Fylkesmannen i Sør-Trøndelag.....	28

## 1 Innledning

Revisjon Midt-Norge mottok bestilling av forvaltningsrevisjon knyttet til byggesaksbehandling i Melhus kommune, i brev fra kontrollutvalgets sekretariat (KonSek) datert 21.3.2014. I dette kapitlet redegjør vi for bestillingen og gir en kort bakgrunnsinformasjon om byggesaksbehandlingen i kommunen.

### 1.1 Bestilling

Kontrollutvalget viser til plan for forvaltningsrevisjon 2014-2015 og bestiller en forvaltningsrevisjon med fokus på byggesak i Melhus kommune. I Plan for forvaltningsrevisjon som ble vedtatt av kommunestyret på møte den 4. mars 2014 ble byggesak prioritert som nr. 1 i sak 13/2014. Planen hadde følgende omtale av undersøkelsen:

*Forvaltningsrevisjonsrapporten Byggesaksbehandling i Melhus kommune fra 2009 gir en del punkter Melhus kommune bør jobbe med<sup>1</sup>. Har Melhus kommune fulgt opp revisors konklusjon og anbefaling som ble gitt i rapporten? En annen vinkling på forvaltningsrevisjonen kan være å ha fokus på hvorvidt det er lagt til rette for god byggesaksbehandling i kommunen, og om byggesaksbehandlingen skjer i tråd med god forvaltningsskikk.*

I kontrollutvalgets bestilling av forvaltningsrevisjon av byggesaksbehandling ble det vist til overnevnte og følgende områder ble nærmere diskutert og beskrevet i saken som viktige for det videre arbeidet med undersøkelsen: lang saksbehandlingstid, gebyr, veiledning i søknadsprosessen og tiltak for å behandle søknader som kommer i store bolker på våren.

### 1.2 Nasjonale føringer

Byggesaksprosessen<sup>2</sup> er samfunnets (kommunens) vurdering om et byggetiltak er i overensstemmelse med de rammer samfunnet har gitt. Rammene er først og fremst nedfelt i kommunale planer og lovgivningens krav, både når det gjelder prosess og materielle krav til for eksempel plassering og utnyttelse. Byggesaken skal være rask og effektiv, og samtidig sikre at bygget tilføres nødvendig kvalitet gjennom at samfunnets krav blir ivaretatt.

---

<sup>1</sup> Forvaltningsrevisjonen om byggesaksbehandling ble behandlet K-sak 83/2009 og kontrollutvalgets innstilling til saken ble vedtatt, vedlegg 2

<sup>2</sup> <http://www.regjeringen.no/nb/dep/kmd/tema/plan--og-bygningsloven/bygg/byggesak.html?id=559392>



Regelverket for plan- og byggesaker er revidert og et forslag til forenklinger og endringer i forskrift om byggesak er sendt på høring med høringsfrist 27.10.2014. Endelig forskrift foreligger ikke i skrivende stund.

### **1.3 Tidligere forvaltningsrevisjoner på området**

Forvaltningsrevisjonen om byggesaksbehandling i Melhus kommune fra 2009 handlet om kommunen har en god byggesaksbehandling og om denne er i tråd med god forvaltningsskikk. Undersøkelsen viste til at saksbehandlingen var preget av at byggesaksavdelingen har vært uten fagleder den siste tiden, og at avdelingen hadde få rutiner og retningslinjer som sikret kvaliteten og likebehandlingen i saksbehandlingen. Manglende opplæring av nytilsatte var også et tema. Revisors inntrykk den gangen var at avdelingen, uten fagleder, ikke har vært i stand til å gjøre viktige forefallende oppgaver. Feil og faglige uenigheter har forekommet og gitt utslag i ulik behandling av søknader, uten at noen har tatt tak i det og rettet opp praksisen. Et eksempel på en enkel feil som har forekommet i mangel av kvalitetskontroll, er feil utregning av saksbehandlingsgebyr, både til gunst og til skade for kundene i Melhus. I rapporten ble følgende anbefalt: *Vi anbefaler rådmannen å ha oppmerksomhet mot de forhold vi har avdekket i rapporten, men først og fremst å utarbeide rutiner for kvalitetskontroll av byggesaksbehandlingen.*

## 2 Undersøkelsesopplegget

I dette kapitlet redegjør vi for hvilke problemstillinger som er utgangspunktet for undersøkelsen, og hvilke kriterier revisor bygger sine vurderinger og konklusjoner på. Metode og avgrensinger i prosjektet synliggjøres også her.

### 2.1 Avgrensning

Ut fra bestillingen, bestillingsdialog samt plan for forvaltningsrevisjon, ser vi at kontrollutvalget ønsker å følge opp tidligere forvaltningsrevisjon på byggesak fra 2009. I undersøkelsen var det påpekt mangler knyttet til fagledelse i byggesaksavdelingen og til systemer som ligger til grunn for saksbehandlingen som utføres.

Ut i fra ovenstående finner vi det mest hensiktsmessig å la prosjektet omhandle saksbehandlingen som virksomheten gjør og ha hovedfokus på arbeidet som gjøres innenfor byggesak.

Med saksbehandling mener vi i denne sammenhengen alt arbeid i et forvaltningsorgan som fører frem til et vedtak. Men samtidig må dette utgangspunktet avgrenses noe, da saksbehandlingen av byggesaker er underlagt en rekke regler, og vi vil undersøke etterlevelsen av noen regler som legger til rette for saksbehandling.

Prosjektet er rettet mot administrasjonen og det arbeidet som gjøres der. Politiske beslutninger og saksbehandling på politisk nivå vil dermed ikke bli vurdert i undersøkelsen.<sup>3</sup> De juridiske rammene for byggesaksbehandlingens arbeid er omfattende, og vi vil ikke undersøke etterlevelsen av alle regler som berører byggesaksbehandling. Formålet med undersøkelsen er å gi et bilde av saksbehandlingen ved byggesaker ved å belyse enkelte deler av den.

---

<sup>3</sup> Det forutsettes i kommuneloven kapittel 12 og forskriftene om kommunenes kontrollutvalg og revisjon av kommunale og fylkeskommunale virksomheter at en forvaltningsrevisjon ikke skal overprøve politiske prioriteringer.

## 2.2 Problemstilling

Ifra det ovenstående vil revisor formulere undersøkelsens problemstilling slik:

1. Er det lagt til rette for god byggesaksbehandling i kommunen?
2. Er byggesaksbehandlingen i tråd med god forvaltningsskikk?

I problemstilling 1 ser vi på sentrale områder innen kommunens system for saksbehandling og om disse er i samsvar med gitte føringer. I problemstilling 2 ser vi nærmere på noen krav til byggesaksbehandlingen som berører innbyggernes behov til tjenesten.

## 2.3 Revisjonskriterier

Revisjonskriterier er krav, forventninger eller referanser som innsamlet data vurderes opp mot. Kriteriene hentes for eksempel fra lov, forarbeider, veiledere eller politiske vedtak. Alle kriterier skal komme fra autoritative kilder.

Data som hentes inn vil bli vurdert opp mot en rekke kriterier. Det vil for det første være lov- og forskriftsbestemmelser fra forvaltningsloven, plan- og bygningsloven og forskrift om saksbehandling og kontroll i byggesaker (SAK) og kommuneloven, arkivforskriften samt kommunens gebyrregulativ knyttet til byggesaker. I tillegg vil forvaltningsrevisjonen fra 2009 følges opp i denne undersøkelsen.

På noen områder vil vi også bruke statistikk for å sammenligne Melhus kommune med andre sammenlignbare kommuner og gjennomsnittsgrupperinger. Veileder i forvaltningsrevisjon<sup>4</sup> viser til at kriterier kan utledes fra sammenlignbare kommuner eller virksomheters praksis når de er aksepterte forbilder, representerer beste praksis eller gjenspeiler en foretrukket praksis på det aktuelle området. I dette prosjektet har vi ikke grunnlag for å påstå at noen av dem vi sammenligner med representerer dette. Sammenligningen må derfor ikke oppfattes som at noen av grupperingene eller kommunene har en "fasit" for hvordan en situasjon skal være. Tallmaterialet kan imidlertid gi en beskrivelse av en situasjon og gi indikasjoner på utvikling/forhold. Kildene for revisjonskriterier vil også knyttes til alminnelige forvaltningsrettslige prinsipper om likebehandling og god forvaltningsskikk. Vi har hentet data fra Statistisk sentralbyrå og Fylkesmannen i Sør-Trøndelag for å sammenligne data for kommunen med andre sammenlignbare kommuner og grupperinger knyttet til byggesak. Vi vil utdype kriteriene i kapitlene i tilknytning til den enkelte delproblemstilling.

---

<sup>4</sup> Veileder i forvaltningsrevisjon (NKRF, 2006)

## 2.4 Metode

Informasjonsgrunnlaget i rapporten er basert på gjennomgang av dokumenter, statistisk materiale samt intervju med ledelse og ansatte. Intervju er valgt fordi det gir mulighet for å gå i dybden i, og nyansere interne prosesser. Vi har gjennomført et oppstartsmøte med assisterende rådmann. I dette møtet deltok også virksomhetsleder arealforvaltning og fagleder plan og byggesak. I tillegg har vi gjennomført enkeltvis intervju med virksomhetsleder, fagleder, fire byggesaksbehandlere og sekretær.

Vi valgte å intervju disse personene ut i fra deres rolle, ansvar og funksjon til det reviderte området. Totalt er åtte personer intervjuet. Alle referatene fra intervjuene er verifisert.

Dokumenter og statistikk som undersøkelsen bygger på, er i stor grad hentet fra Melhus kommune, Fylkesmannen i Sør-Trøndelag, Statistisk sentralbyrås KOSTRA-rapportering<sup>5</sup> og kommunens borgerundersøkelse. Ved bruk av data fra KOSTRA-rapportering har vi i noen tilfeller valgt å sammenligne talldata fra Melhus kommune med andre kommuner. I utvelgelsen av kommuner har vi hatt fokus på å finne kommuner som er sammenlignbare, i tillegg til at vi har lagt vekt på beliggenhet. Kommunene vi har valgt er Orkdal og Malvik, i tillegg til gjennomsnitt for like kommuner, Sør-Trøndelag og landet utenom Oslo. Statistikk og kvalitet på tall er avhengig av en rekke forhold, og tallmaterialet kan gi indikasjoner på en utvikling/forhold, men må ikke oppfattes som absolutte sannheter. I tillegg må vi ta forbehold om mulig feilrapportering.

Vi har gjennomgått kommunens byggesaker knyttet til fristoverskridelser. Den 26.4.14 ba vi kommunen om å oversende en oversikt over byggesaker for 2013. Vi fikk oversendt en oversikt den 1.9.2014 og endelig den 6.10.2014. Fagleder har gitt uttrykk for at det har vært vanskelig å fremskaffe oversikt og informasjon om sakene fra 2013. Vi har hentet ut data fra oversikten som viser tid fra søknad er mottatt til den er komplett, om foreløpig svar er sendt ut og fristoverskridelser. Vi har hentet ut informasjon fra kommunens selvkostregnskap for de siste fem år, for å se hvordan inntekter og utgifter til byggesaksbehandlingen har utviklet seg i denne perioden.

---

<sup>5</sup> KOSTRA (Kommune-STat-RApportering) er et nasjonalt informasjonssystem som gir styringsinformasjon om kommunal virksomhet

### 3 Er det lagt til rette for god saksbehandling?

Dette kapitlet omhandler delproblemstilling 1, om det er lagt til rette for god saksbehandling i Melhus kommune. Det er visse forhold som må være på plass for at saksbehandlerne skal kunne drive forsvarlig saksbehandling. Formålet med denne delen av forvaltningsrevisjon er å undersøke om slike forhold er på plass i kommunen.

#### 3.1 Revisjonskriterier

Revisjonskriteriene for denne delen av undersøkelsen finnes i stor grad i overordnede forvaltningsrettslige prinsipper om rettsikkerhet, likebehandling og god og forsvarlig saksbehandling. Hovedhensynet i forvaltningsretten er hensynet til rettsikkerheten. Dette hensynet kan deles i et krav til riktige avgjørelser, rettferdig, rask og god saksbehandling og krav til forutberegnelighet. I forutberegneligheten ligger at innbyggere skal kunne forutse hvordan egen sak vil bli behandlet, blant annet ut fra kommunens praksis i lignende saker. Prinsippet om likebehandling er også en del av rettsikkerhetsbegrepet. Forvaltningslovgivningen inneholder ingen konkrete bestemmelser som krever at like saker skal behandles likt, men prinsippet er hevdvunnet grunnlag for et krav til saklig bruk av forvaltningsmyndighet.<sup>6</sup> Habilitetsbestemmelsene i forvaltningsloven er også vektlagt samt krav til tilsyn av byggesaker i plan og bygningsloven. For å sikre at saksbehandlingen ved byggesaksavdelingen skjer i tråd med lover og regler og at avdelingens kunder sikres lik behandling, er det viktig at avdelingen har en velfungerende ledelse. Dette for å sikre at kommunens byggesaksbehandling ivaretar innbyggernes og samfunnets behov for tjenester. Vi vil i undersøkelsen vektlegge at det føres aktiv kontroll med saksbehandlingen samt at man har oversikt over denne. Hvis det oppstår avvik er det viktig at man setter inn tiltak ved behov. Dette bygger opp om rådmannens ansvar for å sikre betryggende kontroll i virksomheten følger av kommunelovens<sup>7</sup> bestemmelser. Konklusjonene fra forvaltningsrevisjonsrapporten i 2009 er også fulgt opp i undersøkelsen.

For å sikre en god saksbehandling har vi i denne undersøkelsen sett nærmere på:

- Kompetanse på byggesaksområdet
- Koordinering og samhandling
- System og rutiner
- Kapasitet og ressurser
- Kvalitetssikring og kontroll

---

6 Jf. Geir Woxholt: "Forvaltningsloven med kommentarer" 3. utgave, Gyldendal 1999, side 26.

7 §23.2 administrasjonssjefen skal sørge for at den er gjenstand for betryggende kontroll

## 3.2 Data

Her følger en presentasjon av resultatene fra datainnsamlingen. Data er hentet fra intervju med ansatte i kommunen og statistikk fra Statistisk sentralbyrå.

Virksomhet for arealforvaltning består av fagområdene plan og byggesak, GIS, kart og oppmåling og Landbruk, friluftsliv og motorferdsel. Personal-, fag- og økonomiansvar er tillagt virksomhetsleder for arealforvaltning. Virksomhetsleder har delegert personal-, fag- og økonomiansvar for byggesak til fagleder for plan- og byggesak. Det er i tillegg to fagledere for Gis, kart og oppmåling og Landbruk, friluftsliv og motorferdsel i virksomheten. Byggesaksbehandling i Melhus kommune er organisert i en faggruppe med fire byggesaksbehandlere og en sekretær som utfører oppgaver innen byggesaksområdet.

### 3.2.1 Kompetanse

For at byggesaksavdelingen skal kunne drive god og forsvarlig saksbehandling, må de ha kompetente saksbehandlere. Det er i samtlige intervju vist til at faggruppe for byggesak har god og bred kompetanse i forhold til å utføre oppgaver innen byggesaksbehandling. Man har flere med lang erfaring innen saksområdet. Dette framholdes av fagleder og virksomhetsleder som en styrke for byggesaksbehandlingen i kommunen. Ledelsen for arealforvaltning og byggesak har i hovedsak sin kompetanse og erfaring fra kommunal planlegging og noe mindre erfaring innen byggesaksområdet.

Vedlikehold og utvikling av kompetanse er viktig innenfor byggesaksområdet. Ansatte bekrefter i intervju at de får tilbud om faglige kurs og at de deltar. I 2013 har det vært stor utskifting av saksbehandlere innen byggesaksområdet. To av fire saksbehandlere sa opp sin stilling i 2013. Fra intervju er det framkommet informasjon om at man ikke har noen systematisk tilnærming til opplæring av nyansatte innen byggesak, noe som er tatt opp med ledelsen.

### 3.2.2 Koordinering og samhandling

Det avholdes virksomhetsmøter i virksomhet for arealforvaltning, samt at faglederne har møte med virksomhetsleder hver tredje uke. I etterkant av disse møtene, så har faglederne faggruppemøte med faggrupper. Fagleder for plan og byggesak har i tillegg møte med byggesaksbehandlerne hver fjortende dag. Her fordeles nye saker, og saker diskuteres mellom saksbehandlerne. Her diskuteres også rutiner for byggesaksbehandlingen. Samtlige saksbehandlere og fagleder framholder at habilitetsspørsmålet blir ivaretatt i Melhus kommune. Dette løses i dag i møtet hvor saker blir fordelt mellom saksbehandlerne.

Byggesaksbehandlerne i Melhus kommune arbeider i kontorlandskap, noe som gir godt rom for uformell kontakt mellom saksbehandlerne. Ansatte gir uttrykk for at det er mye slik kontakt, og at det er viktig å kunne drøfte faglige problemstillinger med kolleger. Når saker er ferdig behandlet oversendes de fagleder til godkjenning.

### 3.2.3 System og rutiner

Gode rutiner, retningslinjer og system for saksbehandlingen kan også være med på å sikre kvalitet og likebehandling. Et velfungerende saksbehandlingssystem er et viktig element i så måte.

Det ble gjennomført et Lean prosjekt i kommunen høsten 2012. Der deltok alle ansatte, også de innen plan- og byggesak. Målsettingen var å se på muligheter for å effektivisere kommunens arbeidsprosesser. Dette medførte blant annet at kommunen avsluttet manuell registrering av byggesaker, høsten 2012. Det var forventninger til at saksbehandlingssystemet ESA skulle gi oversikt over alle byggesaker, noe som ikke ble innfridd. Det ble også innført månedlige møter med servicesenteret. Noe som har ført til bedre dialog. I disse møtene deltar virksomhetsleder, fagleder, sekretær og en byggesaksbehandler sammen med seksjonsleder for IKT og service, arkivansvarlig og leder for servicesenteret.

Kommunen bruker saksbehandlingssystemet ESA for å behandle byggesøknader. I ESA er det sjekklister og rutiner for byggesaksbehandlingen. Byggesaksbehandlerne påpeker flere ting i ESA som ikke har fungert eller fungerer på intervjudtidspunktet. Oppgraderingen av ny modul (elektronisk arkivering) i ESA, september 2012 ga utfordringer. Tidligere saker ble avsluttet og ble overført til et nytt system. På grunn av dette, måtte alle nye dokumenter på saker som allerede var registrert, registreres som ny sak. Dette medførte to registreringer for samme sak. Dermed mistet oversikten, særlig fordi dette sammenfalt med en beslutning om å slutte føring av manuelle lister av byggesaker, knyttet til LEAN-prosjektet.

Høsten 2013 ble det gjeninnført manuell registrering av søknader, dvs. at man fikk en oversikt over søknader med hensyn til frister og andre viktige opplysninger. Fra oppstartsmøte framgår det også at ESA ikke er tilrettelagt for rapportering til KOSTRA. Her savnes en mulighet for å ta ut en standardrapport som kan oversendes SSB. Her bruker virksomheten relativt mye tid bare på å få ut korrekte tall fra saksbehandlingssystemet. Et annet moment er at rutiner og maler for saksbehandlingen i ESA ikke er oppdatert i forhold til gjeldende praksis. Her er det pekt på kapasitetsutfordringer i faggruppen for å få dette til. For

det tredje gir flere uttrykk for at ESA ikke gir noen god innsikt i saksflyten i enkeltsaker, spesielt med tanke på de ulike fristene for tilbakemelding til søker.

Slik byggesaksområdet er organisert i 2014, så er det sekretær ved byggesak som er første instans for en byggesøknad, og som fører manuell oversikt over disse. Sekretær utfører ikke saksbehandling, men forbereder sakene for saksbehandlerne som formaliteter, brevskrivning og oppsett i saksbehandlingssystemet. Sekretæren tar eksempelvis hånd om de søknadene med opplagte mangler (eks. nabovarsel) og sender ut foreløpig svar om at søknaden er mottatt og eventuelle mangler. Virksomheten har månedlige møter med Servicetorget. Der avklares hvem som skal gjøre hva i forhold til eksempelvis registrering av søknader i ESA.

### 3.2.4 Kapasitet og ressurser

For at kommunen skal kunne drive god og forsvarlig saksbehandling, må de ha tilstrekkelig bemanning og ressurser til å løse oppgavene. I forvaltningsrevisjon om byggesaksbehandling fra 2009, var det vist til at byggesaksavdelingen i deler av året hadde hatt lav bemanning på grunn av stillinger som ikke var besatt og sykmelding. Det er en forutsetning at man iverksetter tiltak for å opprettholde driften i perioder med lav bemanning.

Situasjonen når det gjelder bemanning og ressurser i 2014 er omtrent riktig for normal drift, ifølge virksomhetsleder. Saksbehandlerkapasiteten ble økt med 1 stilling fra høsten 2013. Fagleders beskrivelse av situasjonen er at saksbehandlerne arbeider så godt de overhodet kan, men at man totalt sett kommer på etterskudd. Byggesak er fullt bemannet til de stillingshjemler man har, men de har utfordringer med å holde alle interne frister på våren. Fagleder ser ikke at han kan flytte på personell i faggruppen for å ta unna søknadstoppen på forsommeren. Flere saksbehandlere påpeker at tiltaket med byggesaksaksjon, der man hadde kveldsåpent for publikum to kvelder, var et godt tiltak som hjalp på situasjonen. Når fagleder ser at det topper seg, så tar også han en del byggesaksbehandling selv. Dette gjør imidlertid at plansaker blir satt på vent. Han ser ikke noen umiddelbar løsning på denne situasjonen, ut over en tilførsel av ekstra ressurser. Fagleder viser til at faggruppen har vært fullt bemannet siden 1.januar (2014). Saksbehandlerne peker på at det å holde tidsfristene og å ta søknadstoppene før de dukker opp, nok er de største utfordringene på byggesaksområdet. Avdelingen har hatt tradisjon for å jobbe overtid fra påske og fram mot sommeren, dette for å være A jour til ferien. Dette ble ikke gjort i 2013, og flere viser til at det er utfordringer i 2014. Virksomhetsleder forteller at overtid har vært brukt i 2014 for å komme A jour med sakene (fra 2013), og nå er man A jour, og budsjettposten for overtid er brukt opp. Derfor er det presisert at eventuell overtid skal avtales resten av året.



Fjoråret (2013) var et spesielt år for de som arbeider med byggesak i Melhus kommune. Ansatte på byggesak forteller at 2 saksbehandlere hadde sluttet uten at nye hadde blitt ansatt, og sekretæren avsluttet sin utdanning i perioden. Dette medførte at 1 ½ saksbehandler satt med saksbehandling i perioden mai – desember 2013. Virksomhetsleder understreker at virksomheten er sårbar mht. sykdom og fravær. Det er en utfordring å erstatte en saksbehandler på byggesak på kort sikt. Hun forteller at det derfor arbeides hardt for å smelte plan- og byggesak sammen, og at det nå er ansatt en med plan- og byggesakskompetanse som byggesaksbehandler.

### 3.2.5 Kvalitetssikring og kontroll

Det er rådmannens oppgave å sikre at organisasjonen drives i samsvar med lov, forskrift og overordnede instruksjer, og at den er gjenstand for betryggende kontroll. Det vil si at organisasjonen må ha hensiktsmessige og tilstrekkelige prosedyrer og rutiner for å sikre at tjenester blir utført i samsvar med regelverket (kvalitet og omfang), og at det er lagt til rette for tilstrekkelig rapportering om status på kommunens tjenesteområder. I forvaltningsrevisjonen fra 2009 var det vist til forbedringspotensialer knyttet til kvalitetssikring.

I Melhus kommune er det fagleder som godkjenner alle vedtak i byggesaker. Det vil si at når saksbehandlingen er avsluttet, så oversendes vedtaket til fagleder. Kommunens forsikring knyttet til feil i saksbehandlingen er lagt til fagleders fullmakter, noe som medfører at fagleder godkjenner alle byggesaksvedtak i kommunen. Saksbehandlerne har forventninger til styring av faglige spørsmål i den interne saksforberedelsen fra ledelsen og savner dette.

Virksomhetsleder og fagleder viser til at de er en diskusjonspartner og at saksbehandlere er kompetente på selvstendig grunnlag til å avgjøre faglige spørsmål, enten enkeltvis eller i felleskap, noe det er gitt signaler om. Byggesaksbehandlerne viser til at mye ansvar er lagt til den enkelte saksbehandler i forhold til å sikre kvalitet i arbeidet. Byggesaksbehandlerne viser også til at dette er sårbart og at man har eksempler på at saker ikke er behandlet ferdig, mens tiltaket er gjennomført for lenge siden. Dette mener de skyldes rot i de interne systemene, og overtakelse av saker fra personer som er sluttet.

Det er besluttet å innføre rapportering av avvik fra 2014 (eks fristbrudd) i kommunens kvalitetssystem (EQS). Slik ansatte på byggesaksområdet beskriver situasjonen, er det sekretærens liste over innkomne, komplette og ferdig behandlede søknader som utgjør kommunens oversikt over frister og saksbehandlingstid, etablert vinter 2013.

Fagleder har møte med faggruppen på byggesak hver fjortende dag, hvor saker fordeles og diskuteres, dette ble etablert høsten 2013. Her gjennomgås også rutiner og retningslinjer for

saksbehandlingen. Virksomhetsleder har møte med sine fagledere hver tredje uke og innholdet i disse møtene er i stor grad knyttet til tema som aktivitet og faglige spørsmål.

### 3.3 Revisors vurdering

Problemstillingen omhandler om overordnede forvaltningsrettslige prinsipper følges i saksbehandlingen, samt det å ha oversikt og kontroll over byggesaksbehandlingen som utføres. Basert på dette har vi i denne undersøkelsen innhentet data for relevante områder som: Kompetanse, koordinering og samhandling, system og rutiner, kapasitet og ressurser, og kvalitetssikring. Dette følger opp anbefalingen fra forvaltningsrevisjon innen byggesak i 2009 som var: *Vi anbefaler rådmannen å ha oppmerksomhet mot de forhold vi har avdekket i rapporten, men først og fremst å utarbeide rutiner for kvalitetskontroll av byggesaksbehandlingen.*

Melhus kommune har variert og god kompetanse hos sine saksbehandlere. I tillegg får ansatte tilbud om, og mulighet til, å vedlikeholde og utvikle denne kompetansen gjennom faglige kurs. Det mangler et system for opplæring av nytilsatte innen byggesaksavdelingen.

Det er etablert en møtестruktur for byggesaksavdelingen. Her fordeles nye byggesøknader som er kommet inn og man får diskutert enkelte faglige spørsmål. I tillegg har man faggruppemøter og virksomhetsmøter. Byggesaksbehandlerne har arbeidsplasser i åpent kontorlandskap, noe som gjør at det er enkelt å diskutere faglige spørsmål. Revisor vurderer derfor at det er lagt til rette for koordinering og samhandling på byggesaksområdet. Møtестrukturen bidrar til at habilitetsspørsmålet blir vurdert ved fordeling av søknader. Revisor vurderer derfor at det er lagt til rette for at habiliteten i behandlingen av byggesøknader blir ivaretatt.

Byggesaksavdelingen tok i bruk en ny modul innen saksbehandlingssystemet (ESA) for heldigitalt arkiv, høsten 2012. I følge saksbehandlerne gir ikke det nye saksbehandlingssystemet noen oversikt over registrerte saker knyttet opp mot lovpålagte frister i plan- og bygningsloven. De rutiner og maler som ligger i saksbehandlingssystemet er ikke oppdatert i forhold til dagens behov, noe som har sin årsak i kapasitetsutfordringer. Det ble høsten 2012, i forbindelse med Lean prosjektet, besluttet å avvike manuelt register over byggesaker, da man forventet at saksbehandlingssystemet skulle gi denne oversikten. Høsten 2013 ble manuelle oversikter over byggesaker gjeninnført, da man likevel ikke fikk den ønskede oversikten fra saksbehandlingssystemet. Revisor vurderer at systemet og rutiner har vært lite tilfredsstillende i 2013, da man i perioder manglet oversikt over byggesaker. Dette er bedret gjennom etablering av manuelle oversikter over byggesaker.

Det gjenstår fortsatt noe arbeid med rutiner og maler grunnet kapasitetsutfordringer, for at disse skal være oppdatert til dagens behov innen byggesaksbehandling.

I dagens situasjon (2014), er byggesaksavdelingen fullt bemannet ut i fra de stillingshjemler som er gitt. I en lang periode i 2013 manglet avdelingen bemanning. Mangelen på bemanning er oppgitt å være at to personer sluttet. Tatt i betraktning den tiden underbemanningen vedvarte, er det revisors vurdering at ledelsen ikke i tilstrekkelig grad iverksatte tiltak for å opprettholde aktiviteten i avdelingen. Fravær og manglende bemanning blant byggesaksbehandlerne er trolig den største risikoen knyttet til det å levere tjenester på byggesaksområdet. Revisor stiller seg også spørrende til de risikovurderinger og planer man har for å møte eksempelvis manglende bemanning eller stor saksmengde for byggesak i Melhus kommune.

Det er i intervju uttrykt forventninger fra saksbehandlerne til faglig ledelse i den interne saksbehandlingen som ikke innfris. Faglig styring innen byggesaksbehandlingen bør avklares, for å sikre lik forståelse av hvordan den interne kvalitetssikringen skal utføres. Dette for å sikre at denne er i samsvar med gjeldende krav, og ikke skaper usikkerhet.

Alle avvik for saksbehandlingsfrister innen byggesaksbehandlingen ble meldt inn fra 1.1.2014 i kommunens kvalitetssystem (EQS) for å sikre bedre oversikt over området.

Alle de faktorene som er gjennomgått i dette kapittelet bidrar til å belyse kvaliteten i byggesaksbehandlingen som utføres. I forvaltningsrevisjonen fra 2009 ble det anbefalt at rådmannen utarbeidet rutiner for kvalitetskontroll av byggesaksbehandlingen i kommunen. Revisor vurderer at anbefalingen fra 2009 ikke er godt nok fulgt opp og at rådmannen ikke har hatt tilstrekkelig kontroll i byggesaksbehandlingen, spesielt i 2013. I 2014 har byggesak fått på plass bemanning og det er etablert manuelle oversikter over byggesaker. I tillegg er det etablert avviksrapportering på fristbrudd, noe som viser at den betryggende kontrollen er bedret.

## **4 Er saksbehandlingen i tråd med god forvaltningsskikk?**

Dette kapitlet omhandler delproblemstilling 2 om saksbehandlingen er i tråd med god forvaltningsskikk.

Data er hentet fra intervju, statistikk fra Statistisk sentralbyrå, fra Fylkesmannen og fra kommunen.

### **4.1 Revisjonskriterier**

Revisjonskriteriene for denne delen av undersøkelsen er hentet fra forvaltningsloven, plan- og bygningsloven og byggesaksforskriften. En nærmere redegjørelse følger av de enkelte underpunktene.

Vi vil også bruke data fra Statistisk sentralbyrå og sammenligne data for Melhus kommune med andre sammenlignbare kommuner og grupperinger. I tillegg har vi synliggjort data fra kommunens oversikt av byggesaker i 2013. Vi tar også med oss relevante områder fra forvaltningsrevisjon om byggesak fra 2009.

For å belyse denne problemstillingen og høre hvordan byggesaksbehandlingen oppleves av brukerne, har vi valgt å se på følgende områder:

- Saksbehandlingstid
- Veiledning og mangelfulle søknader
- Gebyr for byggesaksbehandlingen
- Klager til fylkesmannen
- Tilsyn med byggesaker

### **4.2 Datainnsamling**

Her følger en presentasjon av resultatene fra datainnsamlingen. Data er hentet fra intervju med ansatte i kommunen, fra statistikk fra Statistisk sentralbyrå og fylkesmannen i Sør-Trøndelag samt borgerundersøkelsen i Melhus kommune.

#### **4.2.1 Saksbehandlingstid**

Saksbehandlingstiden måles opp mot bestemmelser i forvaltningsloven, plan- og bygningsloven og byggesaksforskriften.

Forvaltningsloven stiller et overordnet krav om at alle saker skal avgjøres "uten ugrunnet opphold"<sup>8</sup>. I tillegg krever loven at det skal sendes ut foreløpig svar om henvendelser ikke kan besvares innen rimelig tid, og for enkeltvedtak om saken ikke kan avgjøres innen en måned.<sup>9</sup> For plan- og byggesaker gir særlovgivningen mer detaljerte frister. Byggesøknader skal være ferdigbehandlet henholdsvis innen 12 uker og innen tre uker<sup>10</sup>. Saksbehandlingstiden avhenger av hva det søkes om.

I forvaltningsrevisjonen om byggesak fra 2009, var et av forholdene som ble påpekt at man i den siste tiden hadde hatt betydelige fristoverskridelser grunnet lav bemanning. Etter at ulovlighetsprosjektet knyttet til byggesak ble avsluttet høsten 2013, ble bemanningen videreført til byggesaksbehandlingen slik at denne er øke med 1 stilling.

Figuren nedenfor synliggjør utviklingen av gjennomsnittlig saksbehandlingstid for saker med frist på 12 uker i Melhus kommune.

**Tabell 1. Gjennomsnittlig antall dager for behandling av byggesøknad – 12 ukers frist.**

	2009	2010	2011	2012	2013
Melhus	40	42	43	30	40
Orkdal	26	24	33	43	36
Malvik	31	42	23	37	34
Like kommuner	36	38	37	34	..
Sør-Trøndelag	36	38	42	47	..

Kilde: Statistisk sentralbyrå

Saksbehandlingstiden i gjennomsnitt for Melhus har vært lengre enn hos de andre med unntak av 2012, hvor denne var lavest. Saksbehandlingstiden har i gjennomsnitt vært innenfor 12 ukers fristen (84 dager) for hele perioden.

Tabellen under synliggjør utviklingen av gjennomsnittlig saksbehandlingstid for saker med frist på 3 uker i Melhus kommune.

**Tabell 2. Gjennomsnittlig antall dager for behandling av byggesøknad – 3 ukers frist.**

	2011	2012	2013
Melhus	32	21	70
Orkdal	17	16	18
Malvik	14	13	23
Like kommuner	17	25	..
Sør-Trøndelag	18	20	..

Kilde: Statistisk sentralbyrå

8 § 11a første ledd

9 § 11a andre og tredje ledd

10 Pbl. § 21-7 og § 20.1 og § 20.2

Som vi ser fra figuren har gjennomsnittlig saksbehandlingstid for Melhus vært lengst i 2011, av de høyeste i 2012 og vesentlig høyere i 2013 i forhold til de andre kommunene. Saksbehandlingstiden i gjennomsnitt var innenfor 3 ukers fristen (21 dager) for 2012. For 2011 og 2013 var denne på henholdsvis 32 dager og 70 dager, noe som er betydelig lengre enn lovpålagt frist.

**Tabell 3. Andel søknader der kommunen har overskredet lovpålagt saksbehandlingstid, i %**

	2010	2011	2012	2013
Melhus	11	6	0	27
Orkdal	4	4	3	6
Malvik	29	9	6	13
Like kommuner	9	4	4	5

Kilde: Statistisk sentralbyrå

Tabellen viser at andelen fristbrudd varierer for den enkelte kommune og over år. For Melhus har andelen fristbrudd vært høyest i 2013 med 27 %.

Vi har bedt kommunen sende over en oversikt over byggesaker i 2013. I oversikten gis det følgende informasjon om fristbrudd.

#### 4.2.1.1 Saker med 12 ukers frist

Oversikten viser at det er 60 saker med 12 ukers frist i 2013. 39 av disse er behandlet innen lovpålagt frist. 7 av disse er stilt i bero og ikke ferdig behandlet. 14 saker har fristbrudd, hvor fem saker har fristoverskridelse fra 1 til 14 dager, fem saker har overskridelse fra 36 til 80 dager og 4 saker har overskridelse fra 104 dager til 189 dager.

#### 4.2.1.2 Saker med tre ukers frist

Oversikten viser det er 210 saker med 3 ukers frist. 30 av disse er behandlet innen lovpålagt frist. 17 er stilt i bero og ikke ferdig behandlet. 163 saker har fristbrudd, 44 saker har fristoverskridelse fra 1 til 31 dager. 69 saker har fristoverskridelse fra 34 til 99 dager. 48 saker har fristoverskridelse fra 101 dager til 190 dager. To saker har fristoverskridelse på 212 og 288 dager<sup>11</sup>.

#### 4.2.1.3 Årsaker til fristbrudd i 2013

Som tidligere nevnt i kapitel 3 har det vært utfordringer med kommunens byggesaksbehandling i 2013. I intervju har vi bedt om informasjon om årsaker til fristbrudd i

<sup>11</sup> Basert på oversendt oversikt av 270 byggesaker fra kommunen for tre og 12 ukers frist har 177 byggesaker fristbrudd. Dette gir en andel på 65 % fristbrudd av oversendte byggesaker i kommunen.

2013 knyttet til kommunens byggesaksbehandling og oppsummert disse nærmere her. I intervju vises det til at man i en periode hadde halv bemanning grunnet at to saksbehandlere sluttet, noe som påvirket saksbehandlingstiden. Det tok også noe tid for å få på plass nye saksbehandlere. Saksbehandlere sier at det var gitt mindre rom for å jobbe overtid, noe det har vært større mulighet for tidligere år. Flere sier at man ikke hadde oversikt over saksmengden i 2013 og man ikke fulgte dette opp. Alle sier at oversikten over byggesaker bedret seg på slutten av året og at det nå er etablert system for å holde oversikt. Overskridelser av frister rapporteres til rådmannen/politisk nivå.

#### 4.2.1.4 Foreløpig svar

Det skal gis foreløpig svar<sup>12</sup> dersom en henvendelse ikke kan besvares i løpet av en måned etter at søknaden er mottatt. Dette kravet gjelder for byggesaker.

Oversikten over byggesaker for 2013 viser at for de fleste saker er kravet til foreløpig svar håndtert riktig i kommunen. Oversikten som er oversendt viser at det ikke er sendt ut foreløpig svar i noen saker hvor det er krav om dette<sup>13</sup>. Det ble høsten 2013 innført en rutine at sekretær sender ut foreløpig svarbrev om at søknad er mottatt samt informerer om eventuelle mangler i søknaden.

#### 4.2.2 Veiledning

Forvaltningsloven pålegger saksbehandlerne en generell veiledningsplikt, som skal sikre at alle kunder får tilstrekkelig hjelp til å kunne ivareta sine rettigheter i byggeprosessen.<sup>14</sup> I tillegg har kommunen en målsetting om å skape et moderne lokalsamfunn med gode tilbud til innbyggerne i alle aldre og til alle som besøker kommunen.

Fagleder sier at det er veiledningsmateriekknyttet til byggesaksbehandling på kommunens hjemmeside, samt at spørsmål fra innbyggerne besvares fortløpende av saksbehandlerne. Servicekontoret tar også noen veiledningsoppgaver knyttet til byggesak. De kunne ha tatt flere oppgaver hvis de hadde hatt ressurser til dette. Dette hadde avlastet saksbehandlerne slik at de fikk mer tid til saksbehandling, i følge fagleder.

Virksomhetsleder sier at kommunen har hatt seminar med aktørene i boligbransjen i forbindelse med kommuneplanens arealdel, der blant annet forventninger fra kommunen i

---

<sup>12</sup> Forvaltningsloven, § 11, annet ledd

<sup>13</sup> Basert på oversendt oversikt er foreløpig svar håndtert riktig i 208 saker, men mangler i 60 saker

<sup>14</sup> Forvaltningslovens § 13. Forvaltningsforskriften konkretiserer veiledningsplikten ytterligere i sitt andre kapittel. Der heter det blant annet at saksbehandlerne bør "hjelp til med å fylle ut skjemaer og utarbeide klager og andre dokumenter når det synes å være behov for slik hjelp", jf § 3.

byggesaksbehandlingen ble tatt opp. Det har også vært kontakt med næringsforeningen ved møter. Dette har vært gode tilbakemeldinger på dette.

De som er intervjuet viser til at i tilknytning til søknader fra profesjonelle aktører har man forventninger til at disse sender fullstendige søknader. Feil/mangler blir etterspurt til disse. Kommunen har i større grad fokus på å veilede/bistå «private aktører» som ikke har kjennskapen til kravene. Som nevnt i kapittel 3 ble det våren 2014 gjennomført en byggesaksaksjon rettet mot selvbyggere, hvor søkere fikk veiledning i søkeprosessen. Her ble flere søknader komplette på kort tid, noe som medførte at saksbehandlingen ble raskt gjennomført for disse sakene. Byggesaksaksjonen er bestemt videreført, i følge virksomhetsleder.

Virksomhetsleder sier at kommunen over tid har gitt vedtak med vilkår. Denne ordningen kan medføre lengre saksbehandlingstid og økt ressursbehov til saksbehandlingen. Noen ganger er dette hensiktsmessig, men hvis vilkåra skyldes mangelfulle søknader kan dette føre til ekstraarbeid i ettertid med saken. Det må derfor vurderes i hvert enkelt tilfelle om det skal gis tillatelse på vilkår, om dokumentasjonen skal etterspørres i forkant av vedtaket, eller at søknaden skal avvises som mangelfull. Det som er uttalt til byggesaksbehandlerne er at de må være bevisste på dette.

I oversikten over byggesaker for 2013 var det oppgitt mottatt søknadsdato og komplett søknadsdato for 102 saker. Ut fra informasjonen viser beregninger at det har tatt ca. 80 dager i gjennomsnitt, fra søknad er mottatt og til den er komplett.

Inntrykket fra intervju viser at byggesakene kommer med jevnt trykk over hele året. Kommunen har oversendt en oversikt over byggesaker for perioden 2011-2013, denne vises i tabellen på neste side.



**Tabell 4. Antall byggesaker i Melhus kommune for perioden 2011-2013**

	2011	2012	2013	Totalt
Januar	25	29	7	<b>61</b>
Februar	20	43	13	<b>76</b>
Mars	41	42	9	<b>92</b>
April	32	38	23	<b>93</b>
Mai	45	30	37	<b>112</b>
Juni	60	40	42	<b>142</b>
Juli	23	31	33	<b>87</b>
August	29	22	31	<b>82</b>
September	28	2	31	<b>61</b>
Oktober	30	1	37	<b>68</b>
November	19	1	20	<b>40</b>
Desember	32	1	17	<b>50</b>
<b>Totalt</b>	<b>384</b>	<b>280</b>	<b>300</b>	<b>964</b>

Kilde: Melhus kommune

Tabellen viser at kommunen har mange byggesaker i perioden mars til og med august, i måneden mai og juni er det flest byggesaker totalt i perioden og for de resterende månedene er antall saker noe lavere.

#### 4.2.2.1 Borgerundersøkelsen

Det ble gjennomført en borgerundersøkelse av for kommunale tjenester i Melhus kommune i 2014 og 2013. For byggesaksbehandling var det et spørsmål som omhandlet: På en skala fra 1 – 100, Hva synes du om byggesaksbehandlingen i kommunen? Resultatet for dette spørsmålet viser at innbyggerne ga byggesaksbehandlingen i kommunen en score på 41. Dette er lavere enn landsgjennomsnittet som har tilsvarende score på 48. Kommunens byggesaksbehandling hadde samme score i 2013. Resultatet indikerer at kommunens byggesaksbehandling oppfattes som svak, noe som også gjelder for landsgjennomsnittets score<sup>15</sup>. Byggesaksbehandlingen var den tjenesten med lavest score av alle tjenester i kommunen, i borgerundersøkelsen for 2014.

#### 4.2.3 Gebyr ved byggesaksbehandlingen

Kommunestyret kan gi forskrift om gebyr til kommunen for behandling av søknad om tillatelse, utferdigelse av kart og attester og for andre arbeid som det etter denne lov eller forskrift påhviler kommunen å utføre, herunder behandling av private planforslag<sup>16</sup>. Gebyret

<sup>15</sup> I tolkningen av resultatene fra borgerundersøkelsen er følgende resultat vektlagt: 80 og over: fremragende, 70-79: God, 60-69: Middels god, 40-59: Svak, Under 40: Dårlig. Sentio har gjennomført borgerundersøkelsen på vegne av kommunen. Rapporten fra Sentio er lagt ut 15.10.2014.

<sup>16</sup> Pbl. § 33-1

skal ikke overstige kommunens nødvendige kostnader til sektoren. Det vises også til at andelen av gebyr som innkreves for tilsyn skal framgå av regulativet. I forvaltningsrevisjon om byggesaksbehandling fra 2009 var feil utregning av saksbehandlingsgebyr en av flere forbedringspotensialer hos byggesaksavdelingen.

Kommunens gebyrregulativ for arealforvaltning i 2014 vedtas i kommunestyret<sup>17</sup> og viser gebyrregulativet for byggesaker. I gebyrregulativet vises det til at andelen som innkreves for tilsyn utgjør ca. 10 %.

#### 4.2.3.1 Selvkost

**Tabell 5. Selvkost byggesaksbehandling for årene 2009 til 2013**

	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>
Totale utgifter	3 367 829	3 404 209	3 087 935	3 448 778	3 428 625
Totale inntekter	2 628 864	3 295 294	3 161 434	3 263 822	2 655 130
Underskudd	738 965	108 914		184 955	773 495
Overskudd			73 499		
Selvkostgrad (Mål om 100 % selvkost)	78,10 %	96,40 %	102,40 %	94,60 %	77,40 %
	2009	2010	2011	2012	2013
Fond	0	0	73 499	0	0

Kilde: Melhus kommunes regnskap 2009-2013

Tabellen viser at kommunens utgifter har vært høyere enn inntekter for byggesaksbehandlingen med unntak av 2011 hvor det ble avsatt kr 73 499 til fond. Tabellen viser at det er ikke avsatt midler til fond med unntak av i 2011. Dette medfører at kommunen selv må dekke underskuddene de andre årene. Underskuddet innen byggesaksområdet har vært på 1,7 mill. i perioden 2009-2013 som er dekket av kommunen.

#### 4.2.3.2 Redusert gebyr ved fristoverskridelse

Byggesaksforskriften har en bestemmelse om at deler av byggesaksgebyret skal reduseres hvis kommunen ikke overholder fristen<sup>18</sup>. Ved overskridelse av tidsfristen skal gebyret reduseres med 25 % av det totale byggesaksgebyret, for hver påbegynt uke tidsfristen overskrides. Bestemmelsen gjelder ikke hvis det er avtalt særskilte frister eller kommunen har forlenget fristen dersom saken er komplisert, eller saken krever tillatelse eller samtykke fra andre myndigheter.

<sup>17</sup> K-sak 86/2013

<sup>18</sup> Forskriftens § 7-4, gjelder byggesaker med 12 ukers frist.

Revisor har tatt et utvalg på 10 saker med fristoverskridelser ved å innhente kommunens gebyrberegning og sett om disse er beregnet riktig ved reduksjon av gebyret<sup>19</sup>. Revisor ser at gebyrberegningene som er utført har ulik informasjon. Det mangler i flere beregninger informasjon om datoer og antall dager med fristoverskridelser samt hvilke krav som gjelder for redusert gebyr. Gebyrberegningene viser for 8 saker at gebyret er beregnet til kr 0. For to saker<sup>20</sup> med 12 ukers frist og fristoverskridelser er gebyret ikke redusert. Vi har bedt sekretær og fagleder se nærmere på disse to sakene. Dette for å se om det er andre forhold som har vært av betydning for disse to sakene. Tilbakemelding viser at gebyret burde ha vært redusert med 50 % for begge sakene<sup>21</sup>.

#### 4.2.4 Klager

Antallet klager, og særlig antallet klager som får medhold, kan gi et signal på kvaliteten på byggesaksbehandlingen og være et resultat av flere forhold som vi har belyst i denne undersøkelsen.

I intervju vises det til at det er få klagesaker til kommunens byggesaker. Kommunen har imidlertid mottatt klager på vedtak knyttet til dispensasjonssøknader samt ulovlighetsoppfølging. Både virksomhetsleder og fagleder viser til at omfanget av klagesaker i Melhus som blir oversendt fylkesmannen, ikke er av noe stort omfang. Neste tabell viser antall klager til Fylkesmannen i Sør-Trøndelag - FMST i perioden 2009 – 2013 for kommunene Melhus, Orkanger og Malvik.<sup>22</sup>

**Tabell 6. Antall klager på byggesaker oversendt Fylkesmannen i Sør-Trøndelag**

	2009	2010	2011	2012	2013
Melhus	5	8	7	6	9
Orkdal	6	3	8	3	6
Malvik	4	8	3	1	3

Kilde: FMST

Tabellen viser at Melhus har 35 klager som er oversendt Fylkesmannen i Sør-Trøndelag for perioden 2009 - 2013. Dette er mer enn både Malvik (19) og noe mer enn Orkdal (26). Antall klager som er opphevet av FMST er vist i neste figur.

19 I oversikten av byggesaker for 2013 er det gitt informasjon om redusert gebyr i noen av sakene. For saker med 12 ukers frist viser oversikten at 6 av 10 saker hadde fått redusert gebyr knyttet til fristoverskridelser. For saker med 3 ukers frist viser oversikten at 78 av 121 saker hadde fått redusert gebyr ved fristoverskridelser.

20 Sak 13/4218 og 13/6526

21 I deler av oversikten av byggesaker for 2013 er det gitt informasjon om redusert gebyr. For saker med 12 ukers frist viser oversikten at 6 av 10 saker har fått redusert gebyr knyttet til fristoverskridelser. For saker med 3 ukers frist viser oversikten at 78 av 121 saker har fått redusert gebyr.

22 Antall innbyggere 1. januar 2014 for Melhus er 15 844, Orkdal 11 628 og Malvik 13 371.

**Tabell 7. Antall klager på byggesaker opphevet av Fylkesmannen i Sør-Trøndelag**

	2009	2010	2011	2012	2013
Melhus	0	3	2	2	3
Orkdal	0	1	1	0	3
Malvik	3	2	2	0	0

Kilde: FMST

Figuren viser at Melhus har 10 vedtak som er opphevet av Fylkesmannen i Sør-Trøndelag for perioden 2009 - 2013. Dette er noe mer enn Malvik (7) og Orkdal (5).

#### 4.2.5 Tilsyn

Tilsyn er kommunenes virkemiddel for å følge opp at byggesaker skjer på en god og lovlig måte. Tilsyn kan dermed være ett av de viktigste virkemidlene kommunen har for å sikre at det oppføres gode bygg. Kommunene har en plikt til å føre tilsyn i byggesaker, og tilsynet må ses på som en del av kommunens ordinære oppgaver etter plan- og bygningsloven. Denne plikten ble presisert og skjerpet ved innføringen av ny byggesaksdel i plan- og bygningsloven sommeren 2010, jf. lovens kapittel 25.

Det er i stor grad opp til kommunen selv hvordan den ønsker å organisere og gjennomføre tilsyn, og kommunen har stor frihet til å velge hva tilsynene skal fokusere på. Kravet i loven er at tilsyn skal skje i et slikt omfang at det kan avdekke regelbrudd, jf. § 25-1 andre ledd. Tilsyn kan gjennomføres inntil 5 år etter utskilt ferdigattest. Loven sier eksplisitt at kommunen kan samarbeide med andre kommuner om tilsyn.

Kommunen har vedtatt en strategiplan for tilsyn etter plan- og bygningsloven tilsynsbestemmelser. Strategiplan ble vedtatt i sak 6/12 i utvalg for komite for teknikk og miljø. I saken vises det til at kommunen ikke har drevet med systematisk tilsyn med byggesaker og det var derfor nødvendig å øke innsatsen til dette for å følge kravene som loven setter. Det vises videre til at det vil være nødvendig å komme tilbake til omfanget av tilsynet når en har fått litt erfaring med tilsynsarbeidet. Det er nå utarbeidet et nytt forslag til tilsynsstrategi som skal til politisk behandling.

I intervju vises det til at kommunen har vedtatt en strategiplan for tilsyn som angir nivået på tilsyn og finansiering av dette. Kommunen har frem til nå utført ulovlighetsoppfølging og dokumenttilsyn, men har i liten grad gjennomført planlagt stedlig tilsyn. Kommunen har hatt utfordringer med å overholde frister for byggesaksbehandlingen, dette har medført at stedlig tilsyn er nedprioritert. Det er startet et administrativt arbeid med å informere politisk nivå om viktigheten av å gjennomføre tilsyn i kommunen.

### 4.3 Revisors vurderinger

Problemstillingen handler om byggesak følger opp krav til saksbehandlingstid, veiledning, byggesaksgebyr, klager og tilsyn. Dette var også var relevante områder i forrige forvaltningsrevisjon om byggesak i 2009.

Det er krav til saksbehandlingstid for byggesaker i Plan- og bygningsloven. Statistikken som foreligger viser at Melhus kommune har hatt en del fristbrudd for byggesaker med 12 ukers frist og mange fristbrudd for saker med 3 ukers frist. Fristbruddene er avvik på plan- og bygningslovens bestemmelser knyttet til saksbehandlingstid og har berørt de innbyggerne med vesentlige fristbrudd.

Årsaker til fristbruddene skyldes at man i perioder i 2013 hadde halv bemanning på byggesakskontoret og at det tok tid å få på plass nye ansatte. Ansatte opplyser om reduserte muligheter til å jobbe overtid i 2013. Det har vært manglende oversikt over saksmengden på byggesaksområdet for store deler av 2013. Dette har medført manglende kontroll og styring av byggesaker. Revisor ser at det rapporteres avvik i kommunens kvalitetssystem for 2014. Dette viser at kommunen har etablert system for å følge opp avvik innen byggesaksområdet.

Det er krav til å sende ut foreløpig svar, ifølge forvaltningslovens bestemmelser. Kommunen har etablert rutiner høsten 2013 for å sende ut foreløpig svar til søkere som har ventet over 1 måned. Revisor har fått oversendt oversikt fra 2013, som viser at for noen søkere mangler foreløpig svar, og dette er avvik på forvaltningslovens bestemmelser.

Vi har inntrykk av at ansatte ved byggesaksavdelingen ser på service, kundeveiledning, habilitetsbestemmelser og etikk som en viktig del av sin jobb, og at de legger stor vekt på å behandle kunder på en best mulig måte. Vi har ingen grunn til å tro annet enn at dette blir overholdt i de aller fleste tilfeller.

Fra oversikten over saker for 2013 ser vi at det har tatt lang tid fra søknad er mottatt til den er komplett. Dette skyldes i hovedsak mangler i søknadene og kapasitetsutfordringer til å følge dette opp. Det er viktig at kommunen fortsatt har oppmerksomhet på dette, for å sikre en raskest mulig saksbehandling til innbyggerne.

Kommunen vedtar årlig byggesaksgebyr som er underlagt selvkostbestemmelser. Disse viser at kommunen de siste fem år har et samlet underskudd på 1,7 mill. Dette indikerer at byggesaksgebyrets størrelse kan vurderes nærmere. Vi ser at kommunen har hatt

fristoverskridelser i 2013, noe som får betydning for inntektene, da gebyret som belastes søker reduseres. Det er viktig at kommunen har oppmerksomhet på saksbehandlingstiden og unngår fristoverskridelser. Revisor har gjennomgått 10 utvalgte saker med fristoverskridelser. Gjennomgangen viser at for to saker med 12 ukers frist er gebyret ikke i samsvar med krav og burde vært redusert med 50 %. Dette betyr at kommunen fremdeles har noen mangler i forhold til gebyrberegningen av saker med fristoverskridelser. Det savnes mer informasjon knyttet til antall fristoverskridelser og gjeldende regelverk i gebyrberegningene. Fem av sakene med fristoverskridelser i utvalget hadde tre ukers frist. Gebyret for disse sakene var også redusert til null, noe det ikke er forskriftskrav om, etter vår vurdering.

I følge statistikken har Melhus i perioden 2009-2013 flere klager (35) til fylkesmannen enn Malvik (19) og noe mer enn Orkdal (26). Antall vedtak som er opphevet av fylkesmannen viser at Melhus i samme perioden har 10 vedtak som er opphevet. Dette er noe mer enn Malvik med 7 og Orkdal med 5. Inntrykket fra intervju tyder på at sakene gjelder dispensasjonssøknader og ulovlighetsoppfølging og ikke selve byggesaksbehandlingen. Antall saker som er opphevet og øvrige data gir indikasjoner på at kommunens saksbehandling i hovedsak er i tråd med god forvaltningsskikk.

Kommunen har vedtatt en tilsynsstrategi noe som er i samsvar med regelverket. Resultater fra tilsvarende undersøkelser i andre kommuner viser at kommunen er langt fremme med å vedta målsettinger med sitt tilsynsarbeid. Kommunen har gjennomført ulovlighetsoppfølging og dokumenttilsyn, noe som er i samsvar med krav. Det er mangler knyttet til å gjennomføre stedlig tilsyn på byggeplassen. Stedlig tilsyn omtales nærmere i revidering av tilsynsstrategien som nå er under arbeid.

## 5 Høring

En foreløpig rapport ble sendt på høring til assisterende rådmann i Melhus kommune den 14.11.2014. Et høringsmøte ble gjennomført etter ønske fra assisterende rådmann den 26.11.2014. Referatet fra høringsmøtet er verifisert av rådmannen og legges ved som kommunens høringsuttalelse til høringsrapporten i vedlegg 1.

Vi har endret rapporten basert på høringsuttalelsen på følgende områder: Vi har lagt til informasjon fra rådmannens høringsuttalelse i rapportens datadel og endret rapportens vurderinger og konklusjoner knyttet til disse.

## 6 Konklusjoner og anbefalinger

### 6.1 Konklusjon

Problemstillinger for denne forvaltningsrevisjonen har etter bestilling fra kontrollutvalget vært:

1. Er det lagt til rette for god byggesaksbehandling i kommunen?
2. Er byggesaksbehandlingen i tråd med god forvaltningsskikk?

Første problemstilling handler om det er lagt til rette for god saksbehandling. Vi undersøkte her om kommunen hadde de rette forutsetningene til å kunne drive god saksbehandling og at den er gjenstand for betryggende kontroll. Vi har valgt å se nærmere på følgende relevante områder: kompetanse, koordinering og samhandling, system og rutiner, kapasitet og ressurser samt kvalitetssikring og kontroll.

Vi konkluderer med at saksbehandlere har variert og god kompetanse knyttet til byggesak. Det er etablert arenaer som gir hensiktsmessig koordinering og samhandling innen byggesak. Det er etablert hensiktsmessig rutiner og systemer for å sikre at habilitetsbestemmelser ivaretas i saksbehandlingen. Det er noen utfordringer knyttet til faglig styring i saksforberedelsen til byggesaker, som med fordel kan gjennomgås nærmere.

Det har i deler av 2013 vært redusert bemanning innen byggesak. Det tok noe tid å få på plass ny bemanning og det savnes tiltak for å møte tilsvarende situasjoner. Kommunens byggesaksbehandlingssystem har hatt svakheter, da det for 2013 ikke har gitt oversikt over pågående byggesaker. Det ble etablert manuelle register fra høsten 2013 som ga oversikt over kommunens byggesaker. Det er også etablert avviksrapportering for byggesak i fra 2014 i kommunens kvalitetssystem, samt økt stillingsressurs til byggesaksbehandlingen fra høsten 2013. Dette har gitt bedre oversikt, kapasitet og oppfølging av fristbrudd i byggesaksbehandlingen.

Andre problemstilling handler om byggesaksbehandlingen er i tråd med god forvaltningsskikk. Vi har sett nærmere på følgende relevante områder: saksbehandlingstid, veiledning, gebyr, klager og tilsyn og hvordan disse ivaretar innbyggernes behov for byggesaker.

Vi konkluderer med at saksbehandlingstiden for byggesaker har en god del fristoverskridelser for 2013 og har berørt de innbyggerne som har opplevd vesentlige fristoverskridelser. Årsaken til fristoverskridelser i 2013 har vært manglende kapasitet samt manglende oversikt og styring av kommunens byggesaker i deler av 2013.



Det er etablert system for å gi veiledning i søknadsprosessen. Det har vært en del mangler knyttet til å sende ut foreløpig svar, og det har for en del saker tatt lang tid fra søknad er mottatt til den har vært komplett. Dette bør ha kommunens oppmerksomhet fremover.

Kommunens byggesaksgebyr er vedtatt av kommunestyret og selvkostregnskapet viser at de siste fem år har det vært underskudd på kr 1,7 mill. Det foreligger informasjon om at gebyrberegningen for noen saker har mangler i forhold til krav.

Det er få saker som er opphevet av fylkesmannen grunnet klager, noe som indikerer at kommunens byggesaksbehandling er i samsvar med krav og god forvaltningsskikk. Kommunen har etablert tilsynsstrategi og utfører ulovlighetsoppfølging og dokumenttilsyn, noe som er i samsvar med krav. Utfordringen har vært å utføre stedlig tilsyn.

I forvaltningsrevisjon om kommunens byggesaksbehandling fra 2009 ble det anbefalt å utarbeide rutiner for kvalitetskontroll av byggesaksbehandlingen. Revisor mener at anbefalingene i rapporten som ble vedtatt i kommunestyret ikke var godt nok fulgt opp i 2013, men at det er etablert tiltak som har bedret situasjonen for 2014.

## **6.2 Anbefalinger**

Vi anbefaler Melhus kommune å:

- Sikre at systemet for kvalitetssikring og saksbehandling av byggesaker gir betryggende oversikt og kontroll av byggesaker
- Etablere planer og tiltak for å sikre kapasitet i byggesaksavdelingen ved bemanningsreduksjoner
- Etablere tiltak som reduserer saksbehandlingstiden knyttet til mangelfulle søknader

## Kilder

### Lover og forskrifter

- LOV 1967-02-10 Lov om behandlingsmåten i forvaltningssaker (Forvaltningsloven, fvl.)
- LOV 1985-06-14 nr.77 Plan- og bygningslov (Plan- og bygningsloven, pbl.)
- FOR 2003-06-24 nr.749 Forskrift om saksbehandling i byggesaker (SAK)
- LOV-2008-06-27-71 Lov om planlegging og byggesaksbehandling

### Kommunens kilder

- Kommunens årsmelding og regnskap 2009-2013
- Saker for byggesak i 2013

### Annet

- Statistisk sentralbyrå
- Fylkesmannen i Sør-Trøndelag
- Melhus.kommune.no
- Borgerundersøkelsen - Sentio

## Vedlegg 1 – Kommunens hørings svar

<b>Sak:</b>	Høringsmøte - Foreløpig rapport om byggesaksbehandling
<b>Dato og tid:</b>	26.11.2014, kl. 13.00
<b>Tilstede:</b>	Assisterende Rådmann Morten Bostad fra Melhus kommune Virksomhetsleder Arealforvaltning Guri Vik fra Melhus kommune Oppdragsansvarlig forvaltningsrevisor Arve Gausen fra Revisjon Midt-Norge.

Et høringsutkast til rapport fra forvaltningsrevisjon om byggesaksbehandling i Melhus kommune ble sendt til kommunen den 14.11.2014, ved rådmannen. I brevet som fulgte med rapportutkastet, ble rådmannen opplyst om at høringen kan skje i form av et møte, der revisjonen skriver et referat som er verifiseres av rådmannen. Etter dette ble det inngått avtale om et slikt møte. Høringsreferatet er verifisert av Virksomhetsleder arealforvaltning 1.12.2014.

I gjennomgangen av rapporten ble det gjort noen innvendinger til innhold og ordvalg i rapporten, disse rettes opp av revisor.

Rådmannen hadde følgende tilbakemeldinger til rapportens innhold:

- Virksomhetsleder har videredelegert personal-, økonomi- og fagansvar til fagleder for plan- og byggesak.
- Kommunens forsikring knyttet til feil i saksbehandlingen er lagt til fagleders fullmakter. Dette medfører at fagleder godkjenner alle byggesaksvedtak i kommunen.
- Det ble gjennomført et Lean prosjekt i kommunen høsten 2012. Der deltok alle ansatte, også innen plan- og byggesak. Målsettingen var å se på muligheter for å effektivisere kommunens arbeidsprosesser. Dette medførte blant annet:
  - o Kommunen avsluttet manuell registrering av byggesaker høsten 2012 og hadde forventninger til at ESA skulle gi oversikten over alle byggesaker.
  - o Innføring av månedlige møter mellom byggesak og servicesenteret. Dette har ført til bedre dialog. Virksomhetsleder, fagleder, sekretær og en byggesaksbehandler deltar på møtene sammen med seksjonsleder for IKT og service, arkivansvarlig og leder for servicesenteret.
- Oppgradert ny modul i saksbehandlingssystemet ESA, september 2012 til heldigitalt arkiv. Dette innebar at alle dokumenter som kom inn etter 7.9.12 skulle leveres til fjernarkiv digitalt, mens dokumenter innkommet kommunen før denne dato skulle leveres på papir. Pga. dette skarpe skillet måtte alle nye dokumenter på saker som allerede var

registrert, registreres som ny sak. Dette medførte at man mistet oversikten, særlig fordi dette sammenfalt med beslutningen om å slutte med manuelle lister.

- Byggesaksaksjonen gjennomført våren 2014 videreføres.
- Virksomhetsleder sier at bemanninga er økt med 1 årsverk siden 2009. Ressursen knyttet til ulovlighetsoppfølgingsprosjektet er videreført til byggesaksbehandlingen.
- Virksomhetsleder sier at kommunen over tid har gitt vedtak med vilkår. Denne ordningen medfører lengre saksbehandlingstid og økt ressursbehov til saksbehandlingen. Noen ganger er dette hensiktsmessig, men hvis vilkåra skyldes mangelfulle søknader kan dette føre til ekstraarbeid i ettertid med saken. Det må derfor vurderes i hvert enkelt tilfelle om det skal gis tillatelse på vilkår eller dokumentasjonen skal etterspørres i forkant av vedtaket, eller at søknaden skal avvises som mangelfull. Det som er uttalt til byggesaksbehandlerne er at de må være bevisste på dette.

## Vedlegg 2 – Forvaltningsrevisjon av byggesaksbehandling i 2009

Kontrollutvalget behandlet forvaltningsrevisjonen i sak 37/2009 og fattet følgende vedtak:

*Kontrollutvalget viser til framlagt forvaltningsrevisjonsrapport om byggesaksbehandling i Melhus kommune. Rapporten oversendes til kommunestyret med følgende innstilling:*

*Kommunestyret viser til framlagt rapport om kommunens byggesaksbehandling. Kommunestyret har merket seg innholdet i rapporten og slutter seg til revisors anbefaling til rådmannen om å ha oppmerksomhet på forholdene som er avdekket, herunder å utarbeide rutiner for kvalitetskontroll av byggesaksbehandlingen.*

*Rådmannen bes om å gi kommunestyret og kontrollutvalget tilbakemelding på oppfølging av de omtalte forholdene i rapporten innen 1. juli 2010.*

Kommunestyrets vedtak i sak 83/2009

*Kontrollutvalgets innstilling vedtatt.*



Postadresse: Sandenveien 5, 7300 Orkanger

Hovedkontor: Statens hus, Orkanger

Tlf. 907 30 300 - [www.revisjonmidtnorge.no](http://www.revisjonmidtnorge.no)