



Saksframlegg

Utvalg	Utvalgssak	Møtedato
Kommunestyret		

Oppfølging av forvaltningsrevisjonsrapport plan- og byggesak

Rådmannens innstilling:

Kommunestyret tar informasjonen om Rådmannens oppfølging av forvaltningsrevisjonsrapport om plan- og byggesaksbehandling til orientering

Vedlegg:

Plan for oppfølging av forvaltningsrevisjonsrapport plan- og byggesak
Resultat brukerundersøkelse byggesak Malvik

Saksdokumenter (ikke vedlagt):

[Rapport: Forvaltningsrevisjon plan- og byggesaksbehandling i Malvik kommune \(april 2019\)](#)

KU-sak 20/19 Forvaltningsrevisjon av plan- og byggesaksbehandling – endelig rapport

([saksframlegg](#) og [protokoll](#))

PS 45/19 Forvaltningsrevisjon av plan- og byggesaksbehandling – endelig rapport

([saksframlegg](#) og [protokoll](#))

PS 5/2020 Forvaltningsrevisjon av plan- og byggesaksbehandling – endelig rapport

([saksframlegg](#) og [protokoll](#))

Sammendrag:

I denne saken redegjøres det for hvordan Rådmannen har fulgt opp kommunestyrets vedtak i forbindelse med behandling av forvaltningsrevisjonsrapporten om plan- og byggesaksbehandling i Malvik kommune.

Saksopplysninger

Kontrollutvalget i Malvik kommune bestilte i november 2018 en forvaltningsrevisjon av plan- og byggesaksbehandlingen i kommunen. Kommunestyret behandlet rapporten fra gjennomgangen 17. juni 2019 ([PS 45/19](#)), og fattet følgende vedtak:

- 1. Kommunestyret tar rapport over forvaltningsrevisjon av plan- og byggesaksbehandling til orientering.*
- 2. Kommunestyret ber om at rådmannen:*
 - Iverksetter tiltak for å få oversikt over og utnytte kapasitet til målrettet og forsvarlig plan- og byggesaksbehandling.*
 - Utarbeider plan for målrettet kompetanseutvikling.*
 - Iverksetter tiltak for å forbedre dialog mellom ledelse, ansatte og brukere innafor plan- og byggesak.*
 - Forbedrer saksbehandlingen når det gjelder mottak og kategorisering av søknader.*
 - Utarbeider plan for ulovlighetsoppfølging innafor byggesak.*
- 3. Kommunestyret ber rådmannen gi kontrollutvalget og kommunestyret skriftlig tilbakemelding om hvordan anbefalingene i rapporten er fulgt opp innen 15.01.2020.*
- 4. Rådmannen bes opprette en brukerundersøkelse innenfor plan- og byggesak for å kartlegge brukernes innspill til forbedring, og dermed få et grunnlag for et langsiktig og målrettet forbedringsarbeid innenfor feltet.*

Rådmannen bes utarbeide en oversikt over gjeldende frister for behandling av saker, jfr. gjeldende lovverk, som sikrer en felles forståelse blant ansatte, brukere og politikere i Malvik kommune om hva som til enhver tid er gjeldende krav til virksomheten.

I [PS 5/2020](#) ble det redegjort for oppfølging av de ulike punktene og kommunestyret fattet følgende vedtak:

Kommunestyret tar informasjonen om Rådmannens oppfølging av forvaltningsrevisjonsrapport om plan- og byggesaksbehandling til orientering.

Kommunestyret ber rådmannen gi kommunestyret en skriftlig tilbakemelding om hvordan arbeidet videre med oppfølging av forvaltningsrevisjonsrapport på plan- og byggesaksbehandling er fulgt opp 1.halvår 2020, som kontrollutvalgets vedtak.

Følgene punkter har vært fulgt opp i 2020:

- Kapasitet og målrettet kompetanseutvikling**

Gjennom det pågående utviklingsprosjektet på tekniske tjenester i 2020 er det kartlagt ansvarsområder, rollebeskrivelser og kompetansekrav knyttet til de forskjellige stillingene innenfor plan og byggesak. Det er vurdert hvilke roller vi har behov for innenfor de forskjellige faggruppene, og hvilken kompetanse som er nødvendig. Kartleggingen viser at det er et stort behov for juridisk kompetanse. Det er pr. 2020 tilsatt to personer på byggesaksavdelingen som har juridisk utdanning. Denne

kompetansen er viktig da saksbehandlingen innen området også består av en god del juridiske problemstillinger. Det prioriteres midler innenfor rammen for å styrke den interne juridiske kompetansen ved blant annet kursing.

Det er i 2020 gjennomført utviklingssamtaler med alle ansatte virksomhet for areal og samfunnsplanlegging der kompetanseutvikling har vært et tema. Det prioriteres kompetanseutvikling for å imøtekomme de behovene som er avdekket i forbindelse med utviklingssamtaler og utviklingsprosjektet.

Det er påstartet et arbeid knyttet til kartlegging av alle prosesser i plan- og byggesaksbehandlingen. Dette kvalitetssikrer arbeidsprosessene i henhold til plan- og bygningsloven og sikrer at vi bruker ressursene riktig. Disse prosessene skal implementeres som en del av det nye kvalitetssystemet som skal tas i bruk fra høsten 2021.

Det er ukentlige møter i faggruppene der man går gjennom sakene og fremdrift i disse for å følge opp ressurstilgang. Møtene er også en arena for faglige diskusjoner.

Ved årsslutt og gjennom av regnskap for 2020 vil det foretas en ny vurdering av ressurstilgang sett opp mot arbeidsmengden innenfor de ulike fagområdene.

- **Malene er innenfor arealplanområdet er ikke reviderte på en stund**

I forbindelse med utviklingsprosjektet og det nye kvalitetssystemet er det identifisert alle prosedyrer, rutiner og dokument som skal opprettes, oppdateres og videreutvikles identifisert. Mange av malene er allerede oppdatert og det jobbes videre med dette i 2021.

- **Mangelfull dialog mellom ledelsen, de ansatte og brukere innenfor plan- og byggesaksbehandling**

Etter at denne forvaltningsrevisjonen ble gjennomført, har virksomhet for areal og samfunnsplanlegging fått ny ledelse. Det ble høsten 2019 tilsatt en egen kommunalsjef for området, noe det ikke har vært tidligere.

I dag er det fokus på dialog, ukentlige statusmøter og årlige utviklingssamtaler med oppfølgingspunkter for hver enkelt ansatt.

Virksomhetsleder er godt involvert i kartlegging av prosesser og rutiner og setter tydelige krav til disse.

På byggesak er det gjennomført en brukerundersøkelse våren 2020. Denne er omtalt nedenfor og vil brukes i det videre arbeidet med utvikling av virksomheten. Det har vært dialog med servicetorget for å få på plass løsninger som gjør rådgivning og veiledning tilgjengelig. I den forbindelse er det opprettet et eget telefonnummer til byggesak som er bemannet alle hverdager.

På plansiden er det gjort et omfattende arbeid knyttet til rutiner og prosesser. Hele planprosessen er kartlagt på nytt og det har vært fokus på riktig involvering og dialog. I tillegg er det utarbeidet veiledere og maler som gir en bedre innsikt i prosessen for tiltakshaver. Dette arbeidet vil pågå videre inn i 2021.

- **Iboende systemfeil i saksbehandlingssystemet når det gjelder mottak og kategorisering av søknader**

I rådmannens forslag til handlings- og økonomiplan for 2021 er det lagt inn midler til anskaffelse av eByggesak som er et system tilpasset byggesaksbehandling. Dette vil være et mer egnet system som vil bli bidra til å eliminere feil knyttet til mottak av søknader.

Det er fokus på gjensidig og åpen dialog mellom arkiv og byggesak for å drive kontinuerlig forbedring innenfor det saksbehandlingssystemet vi jobber i dag.

- **Manglende systematisk ulovlighetsoppfølging innenfor byggesaksoppfølging**

I 2020 har byggesaksavdelingen hatt tilstrekkelig kapasitet til å starte arbeidet med ulovlighetsoppfølging og tilsyn. Det er utpekt dedikerte personer til disse oppgavene, som følger opp områdene i perioder med mindre pågang på ordinære byggesaker.

For ulovlighetsoppfølging er det etablert en oversikt over alle innkomne saker, samt en strategi med tanke på prioritering av saker og hvordan dette skal gjøres systematisk. Ulovligheter som dukker opp underveis i arbeidet med en sak tas når de dukker opp.

Med tanke på tilsyn skal strategien oppdateres og politisk behandles i løpet av 2021. Dette er under arbeid.

- **Brukerundersøkelse byggesak**

Det ble våren 2020 gjennomført en brukerundersøkelse på byggesak utviklet av KS/bedrekommune.no. Dette er en kvalitetssikret undersøkelse, som brukes av mange kommuner i Norge. Undersøkelsen ble sendt på e-post til søkere og tiltakshavere i 2019. 71 av 219 spurte svarte på undersøkelsen, noe som gir en svarprosent på 32 %.

Resultatene fra brukerundersøkelsen viser at Malvik kommune ligger over landsgjennomsnittet med tanke på hvor fornøyd de spurte er med byggesaksbehandlingen. Dette gjelder for alle spørsmålene i undersøkelsen.

Malvik kommune scorer lavest på forutsigbarhet i saksbehandlingen og svartid. Dette er punkter det jobbes med i forbindelse med utviklingsprosjektet. Gode prosedyrer sikrer effektive og forutsigbare prosesser med riktig involvering. Anskaffelse av eByggesak vil gjøre det lettere å følge opp svartid i henhold til gjeldende regelverk.

- **Brukerundersøkelse plan**

Det har ikke blitt gjennomført en brukerundersøkelse i forbindelse med arealplanlegging. I 2020 har det vært flere store offentlige planer som har vært til behandling, og det har vært mindre private planforslag som har blitt ferdigbehandlet. I tillegg har planavdelingen som tidligere nevnt gått gjennom rutiner og prosesser og jobber med å optimalisere disse. Når de nye rutinene er innarbeidet vil det utarbeides en Questback-undersøkelse som sendes til tiltakshavere som planlagt.

- **Oversikt over frister**

I forbindelse med utviklingsprosjektet i organisasjonen og i arbeidet med det nye kvalitetssystemet vil prosesser og krav til tidsfrister synliggjøres. I utviklingsprosjektet har det vært fokus på forståelse av plan og byggesaksprosessen for tilstøtende fag og virksomheter med tanke på å levere til riktig tid. Dette er godt kommunisert i organisasjon og vil bli enda mer synliggjort når prosjektet er ferdigstilt.

Konsekvenser for klima og miljø

Saken har ingen konsekvenser for klima og miljø.

Økonomiske konsekvenser for kommunen

Saken har ingen direkte økonomiske konsekvenser for kommunen, men arbeidet knyttet til forbedringer, effektive prosesser og bedre utnyttelse av kompetanse vil ha positive økonomiske konsekvenser på sikt.

Vurdering

Forvaltningsrevisjon har vært et nyttig verktøy i Malvik kommunes arbeid med forbedring og videreutvikling av tjenestene innenfor plan- og byggesak.

Utfordringene som er påpekt har dannet grunnlaget for mye av jobben som er lagt ned i utviklingsprosjektet på området. Rådmannen har iverksatt flere tiltak som vil bidra til å løse disse.

Rådmannen vil gjennomføre en ny brukerundersøkelse innenfor byggesak når de nye rutinene er innarbeidet.

Anne Irene Enge
Kommunalsjef

Maia Bukten
virksomhetsleder

Dokumentet er elektronisk godkjent og er uten underskrift.