

Revisorerna
2018-11-15

Till:

Byggnadsnämndens samtliga ledamöter och ersättare
samt för kännedom till kommunfullmäktige

Uppföljande granskning av byggnadsnämndens servicenivå och effektivitet.

PwC har på uppdrag av Vänersborgs kommuns förtroendevalda revisorer granskat om byggnadsnämndens servicenivå är effektiv och ändamålsenlig i förhållande till deras uppdrag.

Granskningen visar att det pågår ett positivt förändrings- och utvecklingsarbete. Men vi bedömer att byggnadsnämnden ännu inte har nått den servicenivå och effektivitet som kan förväntas i förhållande till uppdraget. Vi revisorer understryker därför vikten av att byggnadsnämnden tar till sig av kritiken i rapporten och beaktar de förslag till åtgärder som där framförs. Vi har beslutat att följa upp denna granskning under 2019- 2020.

Efter genomförd granskning rekommenderar vi att följande åtgärder vidtas:

- Ta fram dokumenterade rutiner gällande utvärdering av kvalitet och enhetligheten för byggnadsnämndens myndighetsutövning.
- Mätbara servicegarantier bör utvecklas för bygglov. Servicegarantin bör innehålla ett åtagande för kommunen att fatta beslut om ett bygglov inom en viss given tid efter det att ansökan är komplett liksom att bygglovsavgiften minskas eller efterskänks om kommunen inte uppfyller garantin. Garantin bör även innehålla åtaganden om att allmänheten/företagen tillförsäkras tydlig information om vad en bygglovsansökan ska innehålla samt hur och när beslut fattas samt vem de kan vända sig till med frågor och klagomål.
- Rutiner för uppföljning av servicenivå behöver utvecklas för att utvärdera och bedöma om utvecklingen i kommunen går åt rätt håll.
- Kommunen säkerställer att det görs selektiva och riktade kundnöjdhetsundersökningar om kommunens hantering av bygglovsärenden. Provggruppen i kommande kundnöjdhetsundersökningar ska motsvara populationen, d.v.s. urvalet är tillräckligt representativt för att återspegla de sökandens åsikter och därmed kunna dra tillförlitliga slutsatser.
- Byggnadsnämndens internkontrollplan kompletteras med riskanalyser och kontrollmoment exempelvis;


- Ledtid från en handling har kommit myndigheten tillhanda till att handläggningen ska ha påbörjats.
- Personalresurs och behov av framtida kompetensförsörjning.
- Prioriteringskriterier och styrning av bygglovsärenden.
- Byggnämnden tillser att medarbetarna ges möjlighet till kontinuerlig kompetensutveckling, även under perioder med mycket hög arbetsbelastning.

Rapporten överlämnas för kännedom och beaktande i enlighet med de av kommunfullmäktige antagna rutinerna för rapportering. Vi önskar svar från byggnadsnämnden senast 2019-02-28.

För kommunens revisorer



Thomas Boström
Ordförande



Torsten Gunnarsson
Vice ordförande