

**TYRESÖ KOMMUN**  
**Revisorerna**

2009-11-04

Byggnadsnämnden

**Granskning av hantering av bygglovsärenden**

De förtroendevalda revisorerna i Tyresö kommun har givit Komrev inom PricewaterhouseCoopers i uppdrag att genomföra en granskning av hantering av bygglovsärenden. Resultatet framgår av bifogad rapport.

**Granskningen visar på**

- att byggnadsnämndens hantering av bygglovsprocessen inte är effektiv
- att system saknas som säkerställer korrekt handläggning och för kontoret likartad bedömning av bygglovsärenden samt säkerställer att nämndens riktlinjer implementeras i handläggningen.

Vår sammanfattande bedömning utifrån granskningen är att byggnadsnämndens hantering av bygglovsärenden inte uppfyller kraven på ändamålsenlighet.

Revisorerna översänder rapporten och önskar skriftligt byggnadsnämndens synpunkter på de brister som påtalas i rapporten samt vilka åtgärder som avses vidtagas. Svaret behöver vara revisorerna tillhanda senast den 2010-01-29.

För Tyresö kommuns revisorer

Palle Karlsson

Ordförande

För kännedom:  
Kommunfullmäktiges presidium

Revisionsrapport

Hantering av bygglovsärenden

Tyresö kommun

November 2009

Lennart Elfving

## Innehållsförteckning

Sammanfattande bedömning och rekommendation.....	1
1 Inledning .....	1
2 Byggnadsnämndens uppgift .....	2
3 Organisation för nämndens handläggning av bygglov .....	3
4 Hur uppfattar allmänheten bygglovhandläggningen? .....	8
5 Nämndens utvecklingsarbete för bygglovsprocessen .....	9
6 Sammanfattande bedömning.....	11

## **Sammanfattande bedömning och rekommendation**

Efter genomförd granskning gör vi bedömningen att byggnadsnämnden inte har en ändamålsenlig bygglovsprocess, men att ett utvecklingsprogram är under genomförande som ger förutsättningar för att leva upp till de krav som allmänheten bör kunna ställa på bygglovhantering.

De brister som vi identifierat i granskningen rör hur nämnden organiserat verksamheten på bygglovsenheten och avsaknad av dokumenterade styrsystem som säkerställer korrekt handläggning och för kontoret likartad bedömning av bygglovsärenden.

En iakttagelse som framkommit i intervjuer rör möjliga brister i dialogen mellan nämnden och handläggarna och som yttrar sig i att handläggarna upplever sig sakna entydiga riktlinjer för bygglovhanteringen. Vår rekommendation blir därför att nämnden i dialog med handläggarna förtydligar nämndens riktlinjer. Till denna dialog kan gärna knytas utomstående sakkunnig i PBL för att skapa en gemensam bedömningsgrund som balanserar nämndens respektive handläggarnas uppfattning om den verklighet som man har att hantera.

## **1 Inledning**

### **1.1 Syfte med granskningen**

Byggnadsnämnden har fått viss kritik för lång handläggningstid för bygglovsärenden, vilket är besvärande med hänsyn till ett starkt tryck från allmänheten att bygga. Inom Stadsbyggnadskontoret har viss omsättning på personal uppmärksammats, vilket särskilt berört bygglovsenheten. Vidare har kritik riktats mot kontoret avseende oklara mål för verksamheten.

### **1.2 Revisionsfråga**

Den övergripande revisionsfrågan är att bedöma om byggnadsnämndens hantering av bygglovsprocessen är effektiv och ändamålsenlig.

Följande kontrollmål har formulerats:

- Har bygglovsenheten tillfredsställande organisation och bemanning som täcker upp mot ärendevolymen?
- Finns rutiner för ärendehantering som syftar till effektiv bygglovsprocess?

- Finns utvecklade styrsystem som säkerställer korrekt handläggning och för kontoret likartad bedömning av bygglovsärenden?

### **1.3 Avgränsning**

Granskningen avser handläggning av bygglovsärenden inom Kommunstyrelseförvaltningens stadsbyggnadskontor.

### **1.4 Metod**

Granskningen inleddes med en genomgång av nämndens verksamhetsplan och annan relevant dokumentation från Stadsbyggnadskontoret. Vidare har intervjuer genomförts med byggnadsnämndens ordförande, stadsbyggnadschefen, t f enhetschef för bygglovsenheten och en handläggare vid enheten.

### **1.5 Faktakontroll**

Utkast till rapport har tillställts ordföranden och intervjuade chefer för faktakontroll.

## **2 Byggnadsnämndens uppgift**

### **2.1 Plan och bygglagen (PBL)**

Enligt 1 kap 7 § PBL skall det i varje kommun finnas en eller flera nämnder som svarar för kommunens uppgifter inom plan- och byggnadsväsendet och har inseedet över byggnadsverksamheten. Obligatoriska uppgifter för en byggnadsnämnd är att pröva frågor om bygglov, rivningslov, marklov och förhandsbesked. Vidare hantering av bygganmälan, byggsamråd, beslut om kontrollplan, godkännande av kvalitetsansvarig för visst arbete, bedömning av kontrollbehov och utfärdande av slutbevis.

Därutöver skall byggnadsnämnden enligt 11 kap 1 § PBL bl a

- Verka för en god byggnadskultur samt en god stads- och landskapsmiljö
- Följa utvecklingen i kommunen för att ta de initiativ som behövs i frågor om planläggning, byggande och fastighetsbildning
- Samarbeta med andra vars intressen berörs av nämndens verksamhet
- Lämna råd och upplysningar till allmänheten – vilket är en av nämndens viktigaste uppgifter
- Övervaka efterlevnaden av PBL

”Byggnadsnämnden skall till sitt biträde ha minst en person med arkitektutbildning och i övrigt ha tillgång till personal i den omfattning och med den särskilda kompetens som behövs för att nämnden skall kunna fullgöra sina uppgifter på ett tillfredsställande sätt” (11 kap 4 § PBL). Beslut kan fattas av tjänstemän på delegation. Delegationsbeslut underlättas om det finns klara riktlinjer för beslutsfattande. För att underlätta bygglovsbeslut kan kommunen upprätta detaljplaner som behandlar frågor om avvägning mellan allmänna och enskilda intressen inom ett större område. Även områdesbestämmelser kan användas för att reglera placering, utformning och utförande av byggnader.

## **2.2 Vad menar vi med ändamålsenlig bygglovsprocess?**

Bygglovsprocessen styrs av reglerna i PBL, men också andra lagar och författningar kan bli aktuella. Varje bebyggelseprojekt har sina särdrag som gör att processen, i större eller mindre grad, måste anpassas till det enskilda fallet. Allmänheten ska dock kunna förvänta sig en objektiv bedömning av sitt ärende och att handläggningen sker på ett för alla handläggare under nämnden likartat sätt. Vidare bör handläggarnas kompetensutveckling säkerställas genom fortlöpande utbildningsinsatser.

En förutsättning för att bygglovsprocessen ska vara effektiv och ändamålsenlig, är att aktiviteter, aktörer och regelsystem samordnas på ett lämpligt sätt. Det bör därför finnas rutiner och riktlinjer för handläggning av ärenden och ett system för nämndens uppföljning och kvalitetssäkring av processen.

## **3 Organisation för nämndens handläggning av bygglov**

### **3.1 Stadsbyggnadskontoret**

Stadsbyggnadskontoret ansvarar för planering av den fysiska miljön, översikts- och detaljplaner, fastighetsplaner, mark- och exploateringsfrågor, GIS (Geografiskt informationssystem), nybyggnadskartor, kommunkarta och annan kartinformation och mättningsarbeten. Till stadsbyggnadskontoret hör även Näringslivsbolaget.

Stadsbyggnadskontoret svarar vidare för hantering av bygglov och bygganmälan samt annan tillsyn kopplat till fastigheter, bl a kontroll av ventilation och hissar, tillgänglighet, dispensärenden avseende strandskydd, m m. Till hantering av bygglov skall också läggas service och rådgivning till allmänheten.

Stadsbyggnadskontoret är underordnat kommunstyrelsen när det gäller fysisk planering men byggnadsnämnden i myndighets- och tillsynsrollen enligt bygg- och planlagstiftning. Fram till 2008 sorterade också tillsyn enligt miljö- och hälsoskyddslagstiftning under gemensam nämnd som byggfrågor, men ingår numera i Södertörns Miljö- och Hälsoskyddsförbund.

## 3.2 Bygglovsenheten

Bygglovsenheten inom Stadsbyggnadskontoret är organiserad enligt följande:

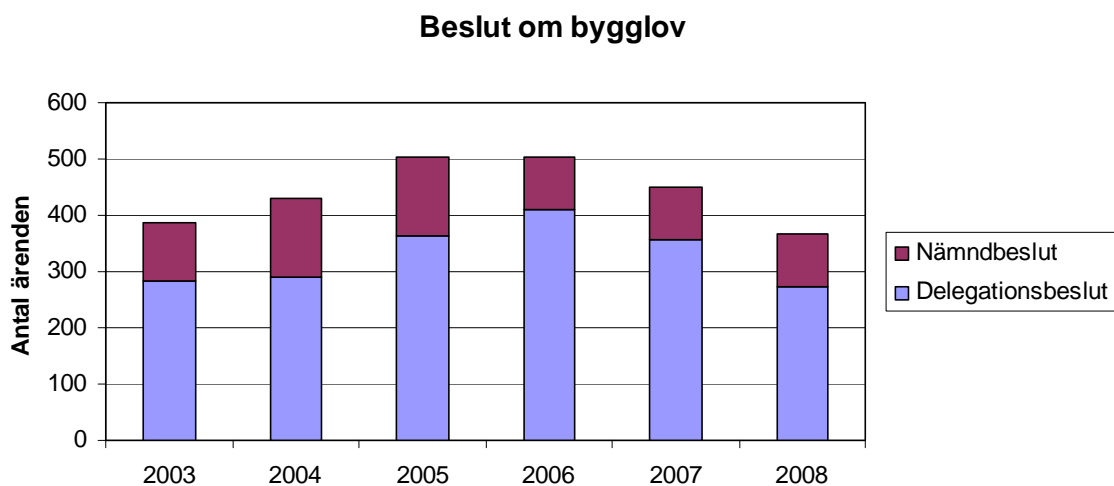
- Enhetschef som också handlägger ärenden. Tjänsten är sedan 2009-03-01 tillsatt med tillförordnad och rekrytering pågår av ordinarie befattningshavare. T f befattningshavare har utbildningsbakgrund som byggnadsingenjör.
- Tre handläggare varav två med arkitektutbildning och en med akademisk samhällsbyggarutbildning
- En ingenjör som handlägger byggsamråd och enklare bygglovsärenden
- Två administratörer, varav en är nämndsekreterare medan den andre deltar operativt i bygglovshandläggning

Bygglovsenheten har också på konsultbasis motsvarande halvtidstjänst till sig knutit en erfaren tidigare kommunal tjänsteman som förarbetar ärenden.

Sammantaget anger man att enheten har 8,5 ordinarie tjänster varav 1 tjänst f n är obesatt.

## 3.3 Ärendevolym

Följande uppgifter om antal beslut i bygglovsärenden har lämnats av Stadsbyggnadskontoret:



För perioden 2009-01-01 till 2009-10-13 har följande statistik lämnats avseende inkomna ärenden:

<b>Kategori ärenden</b>	<b>Antal</b>
Hissar	6
Ovårdad tomt	3
Ventilation	2
Strandskyddsdispens	2
Bygglov	334
Förhandsbesked	6
Bygganmälan	42
Marklov	14
Rivningslov	8
Rivningsanmälan	3
<b>Totalt</b>	<b>420</b>

Antal beslut under perioden 2009-01-01 till 2009-10-13:

Bygglov – delegation	394
Bygglov – nämnd	88
Protokoll byggsamråd	189
Slutbevis	134
<b>Totalt</b>	<b>805</b>

Antal överklagade ärenden under perioden 2009-01-01 till 2009-10-13 var 19 st.

Andel nämndbeslut av totala antalet beslut om bygglov:

<b>2004</b>	<b>2005</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>
33 %	28 %	19 %	21 %	25 %

Enligt uppgift från handläggare ska till den ovan redovisade ärendemängden läggas ett antal ärenden som rör olovligt byggande ("svartbyggen"), eftersom dessa enligt nuvarande rutin registreras på det tidigare eventuella diarienummer som gäller för fastigheten. Varje nämndsammanträde behandlar 4-5 ärenden som rör "svartbygge".

En ytterligare uppgift som har viss inverkan på ärendestatistiken innebär att sökanden har en möjlighet att dra tillbaka sitt ärende utan kostnad om den beredning som föregår nämndssammanträdena kommer fram till att ärendet har små utsikter att få gehör vid nämndens behandling. Uppgift saknas över hur många ärenden som det rör sig om.

En uppgift som lämnats är att av antal ärenden som överklagats har nämnden fått rätt i första instansen i 75 % av ärendena.

S k "svartbyggen" följs inte systematiskt upp annat än i de fall som framkommer när ägaren söker bygglov eller upptäcks vid ägaröverlåtelse eller att anmälan från allmänheten inkommer till byggnadsnämnden. Det har framställts en ambition från byggnadsnämnden att systematiskt inventera kommunen avseende "svartbyggen" med bl a flygfotografier som underlag. Det har emellertid sedan tidigare inte ansetts som en prioriterad uppgift inom enheten att aktivt söka efter "svartbyggen", en uppfattning handläggarna också upplevt sig haft stöd för i byggnadsnämnden.

Beträffande uppföljning av att lämnade lov genomförs och avslutas inom den tidsrymd som lagen anger, finns rutin på enheten för att skicka påminnelse, men inte att bevaka att avslut faktiskt sker.

### **3.4 Enhetens dimensionering**

Den gemensamma bedömningen från intervjuade personer är att enheten är rimligt dimensionerad i förhållande till nuvarande ärendemängd.

Följande nyckeltal har hämtats ur det material som vi tagit del av:

	<b>2004</b>	<b>2005</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>
Antal inkomna ärenden per årsarbetare	174	165	166	147	126
Antal beslut/bygglovshandläggare	216	230	202	156	160
Andel nöjda bygglovssökande		55 %	68 %	56 %	46 %
Genomsnittlig handläggningstid delegationsärende	16	15	12	9	16
Genomsnittlig total handläggningstid			54	53	70
Andel ärenden som uppfyller kvalitetsgarantin om normala handläggningstider	86 %	85 %	94 %	92 %	85 %

### **3.5 Arbetets organiserande**

Fyra handläggare arbetar med bygglov och en handläggare med byggsamråd. I tjänsten som enhetschef (f n vakant) förväntas också ingå att handlägga ärenden. En gång per vecka hålls "bygglovsmöte" under ledning av t f enhetschef, varvid nya inkomna ärenden fördelas bland handläggarna. Vid "bygglovsmöten" tar också handläggarna upp aktuella ärenden för allmän diskussion. Vidare diskuteras beslut av högre rättsinstans avseende ärenden som överklagats. Dessa "bygglovsmöten" är enhetens huvudsakliga forum för

erfarenhetsutbyte och ger förutsättningar för likartad bedömningsgrund för handläggning av ärenden.

Beredning av nämndärenden sker 14 dagar före nämndens månatliga sammanträde, varvid ärendena föredras av handläggande tjänsteman. I beredningen deltar nämndens ordförande samt förste och andre vice ordförande. Det förekommer att ärenden vid beredningen behöver kompletteras, vilket innebär att ärendet får vila i bästa fall en månad till nästa beredningstillfälle, vilket förlänger handläggningstiden. Om det vid beredningen görs bedömningen att nämnden sannolikt kommer att avslå sökandens framställan, ges sökanden möjlighet att dra tillbaka ärendet utan avgift.

### **3.6 Nämndens uppföljning av verksamheten**

Ordförande har uppfattningen att verksamheten är tillräckligt bemannad i förhållande till nuvarande ärendevoly. Någon systematisk uppföljning av handläggningen av bygglov sker inte annat än genom vad som framkommer vid beredning och nämndens behandling av ärenden. Ordföranden utgår från att ärenden handläggs korrekt inom enheten, men ser behovet av system för kvalitetssäkring av handläggningen. Ordföranden är också medveten om att handläggningstiden kan upplevas som lång och en orsak är att ärenden som behandlas i nämndens beredning i en del fall behövt kompletteras, vilket därmed lett till att handläggningstiden förlängts. Kvalitetssäkring genom bättre rutiner på enheten borde leda till att sådana situationer inte ska uppkomma. Nämnden har påbörjat arbete med att utveckla rutiner och kompetensutveckling för ärendehantering, vilket beskrivs under avsnitt 5. I förbättrade rutiner ingår också uppföljning av att slutbevis för ärenden upprättas inom föreskriven tidsrymd.

Ordföranden bekräftar den mer ”mjuka” linjen vad gäller ”svartbyggen”, dvs att inte aktivt söka efter fall av olovligt byggande utan att hantera frågan på det sätt som hittills har tillämpats.

Nämnden behandlar ca 20 ärenden per nämndssammanträde. Mot bakgrund av den komplexa situation ur bl a bygglovsynpunkt som gäller för östra Tyresö och Trollbäcken, finns en viss polarisering mellan tjänstemännens regelstyrda syn på handläggningen av ärenden och nämndens mer pragmatiska inställning. Detta innebär också en balansgång i nämndens ställningstaganden då man samtidigt strävar efter få överklaganden och att utfall i högre instans inte ska gå emot nämndens beslut. Det förekommer att tjänstemännen för upp frågor till diskussion i nämnden för att stämma av nämndens uppfattning.

### **3.7 Vår kommentar beträffande organisation och uppföljning för bygglovshandläggning**

Att döma av den information som vi tagit del av är bygglovenheten generöst bemannad jämfört med andra kommuner som vi känner till och med hänsyn taget till ärendevolymen. Sammansättningen av arkitekter och ingenjörer bör borga för tillfredsställande grundkompetens på enheten. Faktorer som kan motivera särskilt hög bemanning skulle kunna vara att inkommande ärenden är särskilt arbetskrävande beroende ärendens komplexitet på grund av den plansituation som råder för stora delar av kommunen, särskilt östra Tyresö och Trollbäcken. Bidragande till arbetskrävande handläggning kan också vara brister vad gäller riktlinjer från nämnden till stöd för handläggarna och/eller att enheten inte har ändamålsenliga rutiner för handläggning. Till detta kan läggas eventuell avsaknad av fast arbetsledning för enheten. Den sista kommentaren föranleds av att vi uppfattar att handläggarna arbetar mycket självständigt, vilket i och för sig inte behöver vara en nackdel, men kan innebära att resurser och kompetens inte nyttjas optimalt.

## **4 Hur uppfattar allmänheten bygglovshandläggningen?**

### **4.1 Bygglovsalliansens kundenkät 2008**

Ett antal kommuner inom stockholmsregionen ("bygglovsalliansen") genomför sedan 2005 årliga kundenkäter som mäter ett antal områden som behandlar olika kvaliteter för den service som kommunerna lämnar till sökanden i bygglovsprocessen. Som mätperiod har man valt månaderna mars till juni och alla som ansökt om bygglov har ombetts besvara en enkät. Sammanställning av svaren kan dels användas för att mäta förändringar mellan åren för respektive kommun dels jämföra med övriga kommuner som deltar i undersökningen.

Kundundersökningen 2008 visar en tämligen samlad bild vad gäller uppfattningen om den service som deltagande kommuner lämnar. Tyresö avviker på några områden med lägre betyg avseende

- förtroendet för handläggarna,
- rimlig handläggningstid, och
- bygglovavgift.

Om vi ser på utvecklingen för Tyresö sedan 2005 har helhetsomdömet<sup>1</sup>, dvs svar på frågan ”jag är nöjd med handläggningen i sin helhet” för Tyresö sjunkit från sin högsta nivå 68 % (2006) till 46 % (2008). Förtroende för handläggarna, ”handläggarna är professionella och inger förtroende”, har legat på nivån 57 – 65 % över åren men med en markerat vikande tendens (55 %) för 2008. Omdömet för handläggningstid, ”handläggningstiden är rimlig”, har sjunkit under de tre senast undersökta åren från 52 % till 28 %.

I en annan undersökning som omfattar ett urval av kommuner över landet och riktar sig mot näringslivet, hamnar Tyresö strax under medelvärdet (Nöjd-Kund-Index) för de 43 kommuner som redovisas.

## **4.2 Vår kommentar**

Bygglövsalliansens undersökning är intressant bl a i den aspekten att sökandens omdömen om handläggningen försämrats för de senaste åren. Detta samtidigt som ärendemängden minskat från ”toppåret” 2005-2006 och att antal beslut per handläggare minskat. Kopplat till vår kommentar rörande organisation för bygglovhanteringen, avsnitt 3.5, är utvecklingen oroande. Åtgärder har vidtagits och beskrivs under avsnitt 5.

En (av flera) möjliga orsaker till den negativa utvecklingen kan vara brister i kommunikationen mellan nämnden och handläggarna. Kopplat till vår kommentar under avsnitt 3.7 är vår bedömning att det kan finnas anledning för nämnden att i dialog med handläggarna se över nämndens riktlinjer för bygglovgivning för att hitta en linje som kan accepteras såväl ur ett PBL-perspektiv som politiskt. Av de intervjuer som genomförts får vi uppfattningen att handläggarna saknar tydliga och ”raka” linjer till stöd för handläggningen av ärenden. Vi reserverar oss dock för att samtliga handläggare inte har intervjuats. Möjligen bör nämnden i en sådan dialog ta med en utomstående expert inom PBL som kan skapa förtroende hos såväl nämnden som handläggarna.

## **5 Nämndens utvecklingsarbete för bygglovsprocessen**

### **5.1 Verksamhetsplanering**

Utkast till verksamhetsplan för byggnadsnämnden 2010 innehåller ett antal strategier och åtaganden för att bryta den negativa utveckling som kan tolkas utifrån beskrivningen under avsnitten 3 och 4. Bl a anges strategier för att utveckla metoder för projektarbete

---

<sup>1</sup> Enkäten innehåller påståenden som besvaras med Stämmer helt, stämmer ganska väl, stämmer mindre väl, stämmer inte alls, vet ej/ej svar. De procenttal som anges här är summan av Stämmer helt och Stämmer ganska väl.

och stimulera till samarbete, effektivisera arbetsprocesser, m m. Ett antal åtaganden finns listade med stadsbyggnadschefen som projektbeställare/ansvarig och med angivna projektledare/ansvariga medarbetare. En åtgärd som särskilt anges i verksamhetsplanen är genomförande av åtgärder i handlingsplan LEAN för ”Förbättringsprojekt för utökad bygglovsservice”.

## **5.2 LEAN - projekt**

Projektdirektiv dat 2008-12-18 anger start för projektet ”Förbättrad bygglovsservice” i syfte ”att komma till rätta med bl.a. långa handläggningstider, högar med ”gamla” ärenden, bristande överblick över ärenden, stress och yttre krav på effektiviseringen”. Ett antal åtgärder anges inom projektet, bl.a. nya arbetsrutiner, modernisering av bygglovsarkivet och förnyat IT- stöd för att möjliggöra utveckling av e-tjänster. Därutöver behöver personalen få utbildning och träning i bemötande och kommunikation för att därigenom säkerställa god kvalitet och service. Beställare av projektet är kommunchefen och projektansvarig stadsbyggnadschefen.

En extern konsult anlitas under våren för kartläggning av bygglovsprocessen och förslag till handlingsplan för optimering av handläggning enligt metoden LEAN Administration. I den fortsatta översynen ingår ett antal aktiviteter i syfte att hantera kultur och attityder på enheten, utveckla servicegraden och korta handläggningstider. Ambitionen är att bygga team för kategorier av ärenden, varav ett team för ”enkla” ärenden bildats. Den fysiska hanteringen av ärendeflödet håller på att utvecklas med att bl a skapa ett ”ärenderum”, där ärendena i huvudsak förvaras, enligt förebild från andra kommuner.

## **5.3 ”Bygglov över disk”**

Ett team för enkla ärenden har bildats inom enheten som tar emot bygglovsanmälningar och beroende av ärendet kan få sitt bygglov i princip omgående. Besökstiden är måndag till onsdag mellan kl 9 och 16.

Enheten bemannar också Servicecenter på torsdagar mellan kl 15 och 17 där man kan svara på frågor från sökande. Enligt samtliga intervjuade har nämndens satsning på ”bygglov över disk” blivit en succé bland allmänheten.

## **5.4 Kompetensutveckling**

Tillsammans med andra kommuner har vidareutbildning genomförts för bygglovhandläggare i samarbete med KTH. Det finns också planer på att knyta en erfaren konsult till enheten som kompetensstöd.

## **6 Sammanfattande bedömning**

### **6.1 Organisation för uppgiften**

Enligt vår bedömning saknar nämnden en tillfredsställande organisation för handläggning av bygglov, men ett utvecklingsarbete pågår för att komma tillrätta med situationen. Utvecklingsarbetet är dokumenterat som ett projekt och vår bedömning är att nämnden genom projektet ges goda förutsättningar att med den nuvarande organisationen som grund skapa en ändamålsenlig organisation. Vår bedömning är också att nämnden har tillfredsställande bemanning under förutsättning att man lyckas i rekrytering av en enhetschef, vilket också är en förutsättning för att skapa en tillfredsställande organisation.

### **6.2 Effektiv bygglovsprocess**

Enligt vår bedömning är nämndens bygglovsprocess inte effektiv, vilken uppfattning stöds bl a av genomförda kundmätningar. Ett utvecklingsarbete pågår som bl a innebär förbättrade och nya rutiner för ärendehantering och samt förändrade arbetsformer. En extern konsult är knuten som processledare till utvecklingsarbetet. Den för oss presenterade utvecklingsplanen innebär enligt vår bedömning goda förutsättningar för att skapa en effektiv bygglovsprocess.

### **6.3 Kvalitetssäkring av bygglovgivning**

Nämnden saknar styrsystem som säkerställer korrekt handläggning och för kontoret likartad bedömning av bygglovsärenden. Vi har heller inte i presenterad utvecklingsplan för bygglovsenheten hittat någon särskild beskrivning av hur detta avses att hanteras. Vi kan heller inte finna någon särskild skrivning som säkerställer att nämndens riktlinjer implementeras i handläggningen.

### **6.4 Ändamålsenlig bygglovsprocess?**

Sammanfattningsvis är vår bedömning att bygglovsprocessen inte uppfyller kraven på ändamålsenlighet. Ett ambitiöst utvecklingsplan har igångsatts och bedöms ge förutsättning för att skapa en effektiv bygglovsprocess. Utveckling av organisation och rutiner är en förutsättning för att kvalitetssäkra processen, men vi saknar beskrivning av hur handläggningen kommer att kvalitetssäkras mot nämndens riktlinjer och tillämpliga lagrum.