

JÄMFÖRELSERAPPORT

från

Nätverket Ystad-Österlen regionen

Bygglovshantering samt enskilda avlopp

En jämförelse av kommunens bygglovshantering samt
handläggningstid för enskilda avlopp
ur ett medborgarperspektiv

Deltagande kommuner:
Simrishamn, Sjöbo, Skurup, Tomelilla och Ystad

Nätverket är en del av Jämförelseprojektet (www.jamforelse.se)

Datum: 2008-01-31

Innehållsförteckning

1.1	Bakgrund.....	3
1.2	Metod och avgränsning.....	4
2	Sammanfattning.....	5
3	Handläggningstid för ett bygglov.....	6
3.1	Utgångspunkt och beskrivning.....	6
3.2	Resultat.....	6
3.3	Kommentarer.....	8
4	Antal överklagade beslut som ändrats i högre instans.....	9
4.1	Utgångspunkter och beskrivning.....	9
4.2	Resultat.....	9
4.3	Kommentarer.....	10
5	Handläggningstid för ett enskilt avlopp.....	11
5.1	Utgångspunkt och beskrivning.....	11
5.2	Resultat.....	11
5.3	Kommentarer.....	12
6	Informationsgivning.....	13
6.1	Utgångspunkt och beskrivning.....	13
6.2	Resultat.....	13
6.3	Kommentarer.....	16
7	Tid och kostnader.....	17
7.1	Utgångspunkt och beskrivning.....	17
7.2	Resultat.....	17
7.3	Kommentarer.....	18
8	Vad tycker medborgarna?.....	19
8.1	Utgångspunkt och beskrivning.....	19
8.2	Resultat.....	20
8.3	Kommentarer.....	23
BILAGA.....		24

1.1 Bakgrund

Nätverket Ystad –Österlen regionen är ett av ca tjugo nätverk som ingår i det treåriga nationella jämförelseprojektet. De kommuner som deltar i nätverket är Simrishamn, Sjöbo, Skurup, Tomelilla och Ystad.

Tillsammans finns det över 90 000 invånare i dessa kommuner. Nätverket Ystad-Österlen regionen har i sin första rapport haft uppdraget från sin styrgrupp att jämföra kommunernas bygglov och planärenden, om möjligt inklusive miljö.

Jämförelseprojektets primära syfte är att ta fram effektiva arbetsmodeller där jämförelser i olika nätverk leder till praktiska förbättringar i verksamheterna. Inriktningen är att försöka finna sambandet mellan kostnader och kvalitet. Det är också en uttalad ambition att skapa en arbetskultur där kontinuerliga jämförelser blir ett bestående inslag i kommunernas arbete med att förbättra sina verksamheter. För att lyckas med detta bygger projektets arbetsmetod på kommunernas egen kraft och uppfinningsrikedom.

Syftet med rapporten är att ur ett brukar- och medborgarperspektiv ge underlag och tips för att förbättra kvaliteten i de deltagande kommunernas verksamheter. I samband med detta ska man kunna bedöma kvaliteten på arbetet i den egna kommunen i förhållande till insatta medel, och kunna jämföra vad som görs i andra kommuner. Goda exempel ska lyftas fram och vara en inspirationskälla för andra kommuner.

För att lyckas har ett par riktlinjer för det genomförda arbetet varit vägledande:

- Vi ska undvika att ta fram en ny sifferskog. Ett par enkla och mer eller mindre ”givna” mått ska ges uppmärksamhet.
- Vi ska ta fram kvalitetsmått utifrån i första hand ett kommunlednings- eller medborgarperspektiv. Inte professionens perspektiv.
- Fokus ska vara att hitta de goda exemplen. Dessa exempel ska lyftas fram och andra kommuner ska ges tillfälle att plocka idéer till den egna verksamheten.
- Sambandet mellan kostnader/resurser och kvalitet ska belysas. Syftet är att se om det finns ett direkt samband mellan höga kostnader och hög kvalitet.
- Förklaringar till skillnader överlämnas till respektive kommun att analysera.

Det är omöjligt att ta fram en helt ”sann” och heltäckande bild av verksamhetens kvalitet med ett par mått. Måtten ska ses som indikatorer på att det finns skillnader i kvalitet. Dessa skillnader kan sedan ges olika förklaringar.

1.2 Metod och avgränsning

Projektgruppen har i sitt arbete hämtat uppgifter från sina egna kommuner och egen statistik, gjort en brukarenkät samt låtit en extern granskare titta på kommunens informationsgivning om bygglov och angränsande områden. Det ursprungliga uppdraget omfattande både bygglov och planärenden samt miljö. Nätverket har av tidsmässiga skäl gjort en avgränsning och fokuserat på bygglovsärenden. Enskilt avlopp berörs i ett område och beslutades efter samråd med en av kommunernas miljöchef.

Framtagandet av uppgifter om första kontakt till beslut måste till stor del göras manuellt. En del kommuner har i sitt datasystem möjlighet att aktualisera första kontakten, men därefter måste man gå in i varje ärende för att kunna få fram uppgifterna.

Rapporten består av sex delar:

1. Handläggningstid för ett bygglov
2. Antal överklagade beslut som ändrats i högre instans
3. Handläggningstid för ett enskilt avlopp
4. Information till allmänheten
 - Hemsida
 - Skriftligt material
5. Tid och kostnader
6. Brukarenkät

2 Sammanfattning

Nätverket Ystad –Österlen regionen är ett av ca tjugo nätverk som ingår i det treåriga nationella jämförelseprojektet. De kommuner som deltar i nätverket är Simrishamn, Sjöbo, Skurup, Tomelilla och Ystad. Tillsammans finns det över 90 000 invånare i dessa kommuner. Nätverket Ystad-Österlen regionen har i sin första rapport haft uppdraget från sin styrgrupp att jämföra kommunernas bygglov och planärenden, om möjligt inklusive miljö.

Nätverket har under två utvalda månader mätt och jämfört handläggningstiderna för bygglovshandlingen. Resultatet visar stora skillnader mellan kommunerna, mellan ca tre veckor i Sjöbo och sex veckors handläggningstid i Ystad med kompletta handlingar.

Som ett sätt att försöka belysa rättsäkerheten i fattade beslut har en jämförelse av antalet överklagade beslut samt antalet ändrade beslut i högre instans gjorts i nätverkets kommuner fattades under 2005 och 2006 sammanlagt 4564 beslut. Av dessa överklagades 102 beslut. 15 stycken ändrades i högre instans. Detta måste ses som gott resultat.

Enskilda avlopp har speciellt intresse för kommuner med mycket landsbygd, som är utmärkande för kommunerna i sydöstra Skåne. Nätverket har även här valt att titta på handläggningstiden. Resultatet visar på stora skillnader mellan kommunerna. I Ystad och Simrishamn tar det endast ett par dagar med komplett handling medan det i Sjöbo tar nästan fyra veckor.

Informationen till en kommuns invånare är en viktig kvalitetsfråga. Kan man ta del av och finna svar på viktiga frågor om kommunens bygglovshantering och andra närliggande frågor? Kommunernas webbsidor och skriftliga material har granskats utifrån sexton frågställningar. Resultatet visar på stora variationer mellan kommunerna. Ystad utgör ett mycket gott exempel avseende webbsidorna där man når upp till hela 96 procent besvarade frågor. Den skriftliga informationen är inte lika utvecklad och är ett förbättringsområde för samtliga kommuner.

Kostnaderna för ett bygglov är en annan intressant medborgarfråga. Vi kan konstatera att det skiljer rätt mycket i avgift för ett bygglov för "normalvillan" mellan kommunerna. I Sjöbo får man betala 10 064:- medan det i Skurup kostar 4 636 kronor mer, det vill säga 14 700:- .

Nätverket har genomfört en brukarenkät som visar ett genomsnittligt jämnt och bra resultat. Brukarna uppfattar glädjande nog att tillgänglighet, bemötande, kompetens och information fungerar väl. Upplevelsen av handläggningstiden skiljer sig dock mellan kommunerna. I enkäten har även flera konkreta förbättringsförslag framförts.

Sammanfattningsvis kan sägas att nätverket vid kommande mätningar och jämförelser kommer att välja en längre mätperiod för handläggningstiden för att få en större säkerhet i resultatet.

3 Handläggningstid för ett bygglov

3.1 Utgångspunkt och beskrivning

Tiden är en viktig kvalitetsfaktor för medborgaren när hon/han söker ett bygglov. Det är en av de första frågor man ställer sig, hur lång tid tar det innan jag kan börja bygga?

Mätningen omfattar tiden från det att den första handlingen/ ansökan om bygglov inkommit (registrering) till att expediering av beslut sker. Vid handläggning av bygglovsansökan förekommer att ärendet registreras som vilande då den sökande kompletterar sina handlingar. Denna vilandeperiod redovisas separat.

I mätningen togs alla beslut (fysisk och juridisk person) som fattades under november månad 2006 samt maj månad 2007 fram. Därefter identifierades datum för när brukaren tog den första kontakten för ansökan om bygglov. Mätningen avser både delegationsbeslut och nämndbeslut.

Så här går det till- en kort bakgrundsbeskrivning

När bygglovsansökan inkommer registreras ett ärende. Handlingarna kontrolleras för eventuellt behov av komplettering, grannhörande eller annan remisshantering. Är ansökan komplett beslutas i bygglovsfrågan endera av delegat eller nämnd. (I det fall det är delegat går ofta handläggningen snabbt.)

Ärendets karaktär är också avgörande för om byggsamråd skall hållas. Om byggsamråd krävs underrättas byggherren om att inkomma med bygganmälan. När bygganmälan inkommer har handläggaren tre veckor på sig att hålla byggsamråd. Om så inte skett kan byggherren påbörja byggnationen i det fall bygglov har beviljats.

3.2 Resultat

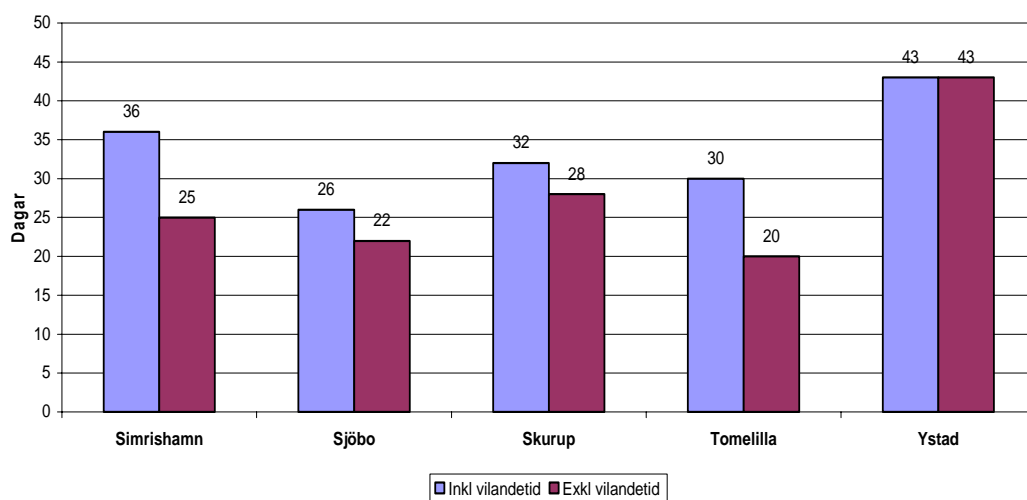
Totala antalet bygglov under november 2006 och maj 2007 fördelade på fysisk respektive juridisk person samt om det är ett nämndbeslut eller ett beslut fattat av tjänsteman.

Kommun	Totalt antal bygglovs ansökningar	Varav fysisk person	Varav juridisk person	Nämnd beslut stycken	Delegations beslut stycken
Simrishamn	85	67	18	6	79
Sjöbo	50	38	12	16	34
Skurup	35	27	8	0	35
Tomelilla	55	42	13	6	49
Ystad	82	63	19	5	77

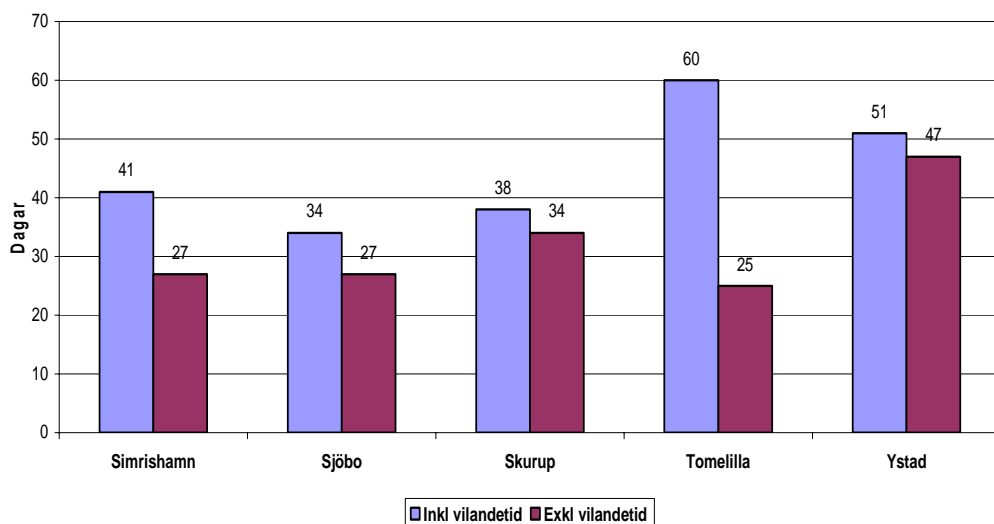
Några förtydliganden till tabellen ovan

- Sjöbo har delegation även till arbetsutskottet (d v s en delegation inom politiken)
Av de 16 nämndsbesluten är 8 delegerade till arbetsutskottet.
- Simrishamn har ett stort antal bygglov. Kommunen har många detaljplaner och det mesta inom detaljplanerat område är bygglovspliktigt. Även inom områden med samlad bebyggelse.
- Antalet bygglovsbeslut av nämnden är noll för Skurup, vilket beror på den politiska organisationens utformning. Skurup har en långtgående delegation till ansvarig tjänsteman.

Tid från ansökan till beslut om bygglov, mediantid



Tid från ansökan till beslut om bygglov, medelvärde



3.3 Kommentarer

Under den mätperiod, dvs. en månad hösten 2006 och en månad våren 2007, som jämförelsen avser kan vi se en stor skillnad i handläggningstid mellan kommunerna. Handläggningstiden för ett bygglovsärende är i Sjöbo drygt tre veckor med kompletta handlingar, medan det i Ystad tar cirka sex veckor. Sjöbo är även den kommun som har den kortaste handläggningstiden både mätt i mediantid och genomsnittstid där vilandetiden är inräknad.

Nätverket har valt att presentera även genomsnittstiden då man i den redovisningen ser hur stor spridning i antal dagar det kan röra sig om.

Vi har även tittat på om kommunerna har mål uppsatta för handläggningstiderna. Mål finns men de är definierade på olika sätt och är svåra att använda i denna jämförelserapport. Vissa mål kommuniceras med medborgarna som exempelvis i Sjöbo medan andra är interna och vägledande för det interna arbetet som exempelvis i Skurup. Sjöbo når trots de bästa resultaten i denna jämförelse inte upp till sina mål. Tomelilla har ett politiskt fastställt mål på 21 dagars handläggningstid med komplett handling och når med 20 dagars mediantid upp till det målet.

Resultatet visar att Tomelilla har en genomsnittlig handläggningstid på 25 dagar när ärendet är komplett men har en lång vilandetid. Då är genomsnittstiden 60 dagar. Jämfört med de andra kommunerna kan man fråga sig hur det kommer sig? Är det slumpen att det är några ärenden som krävt många kompletteringar under den begränsade mätperioden, samråd med grannar etc?

Längden på vilandetid väcker även funderingar kring hur och vilken information kommunen ger de som ska söka ett bygglov, kan tiden kortas? Eller är det den enskilde som inte är så angelägen och själv drar ut på tiden med kompletteringar, byggsamråd med grannar etc.? Simrishamn har relativt lång vilandetid. Sjöbo och Skurup har ett medianvärde på fyra dagars vilandetid.

Bakom Ystads förhållandevis långa handläggningstider döljer sig en lång expedieringstid, här kan finnas möjligheter till förbättringar.

4 Antal överklagade beslut som ändrats i högre instans

4.1 Utgångspunkter och beskrivning

Som en yttersta garant för medborgarnas rättsäkerhet finns möjligheten till överprövning av nämndens beslut. Länsstyrelsen är första instans vid överklagan. De flesta beslut tagna av nämnden är möjliga att överklaga och information om hur detta kan ske ska alltid lämnas i samband med beslut.

Det här är ett sätt att belysa hur rättssäker kommunens bygglovshantering är. En låg andel ändrade beslut i högre instans visar att kommunen fattar beslut som följer gällande lagar och riktlinjer.

Nätverket har tittat på alla bygglovsbeslut, både fysisk person och juridisk person, som fattats under 2005 och 2006 och granskat de som överklagats. Antalet ändrade beslut i högre instans har noterats.

4.2 Resultat

Uppgifterna i tabellen avser både fysisk och juridisk person
Inom parantes anges antal oavslutade ärenden

Kommun	Totalt antal beslut om bygglov		Antal överklagade beslut		Antal beslut som ändrats i högre instans	
	2005	2006	2005	2006	2005	2006
Simrishamn	773	771	21 (1)	22 (5)	6	1
Sjöbo	335	374	12	7 (2)	0	1**
Skurup	288	210	5	3	1	0
Tomelilla	189	209	3	3 (1)	1	0
Ystad	639	776	11 (1)	15 (8)*	3	2

* Ystads 8 oavslutade har fått avslag i Länsstyrelsen och valt att överklaga till Länsrätten där dom ännu inte fallit

**Sjöbo- Det ena av de två oavslutade ärendena är det beslut som ändrats av Länsstyrelsen och överklagats till Länsrätten där dom ännu inte fallit.

4.3 Kommentarer

Det här sättet att visa på kommunernas rättsäkerhet kring bygglovshantering visar att kommunerna i hög grad följer gällande riktlinjer och lagar. Av totalt 4564 beslut är det 102 stycken som överklagats och 15 stycken som ändrats i högre instans, d.v.s. 0,3 %.

En fråga som skulle vara intressant att veta mer om är, vem det är som överklagat? Är det den sökande själv eller är det grannar som inte är nöjda med beslutet?

5 Handläggningstid för ett enskilt avlopp

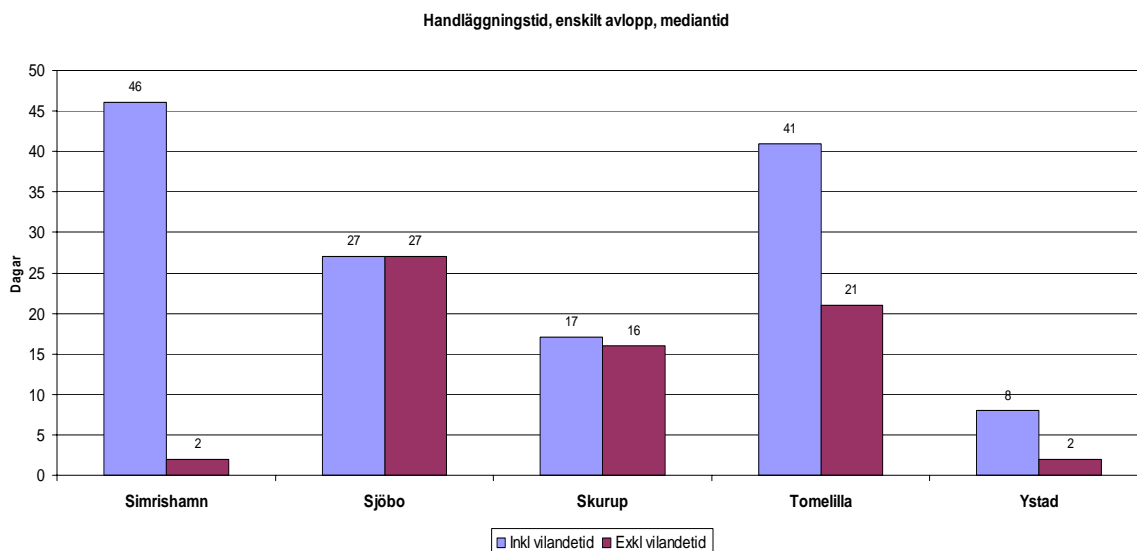
5.1 Utgångspunkt och beskrivning

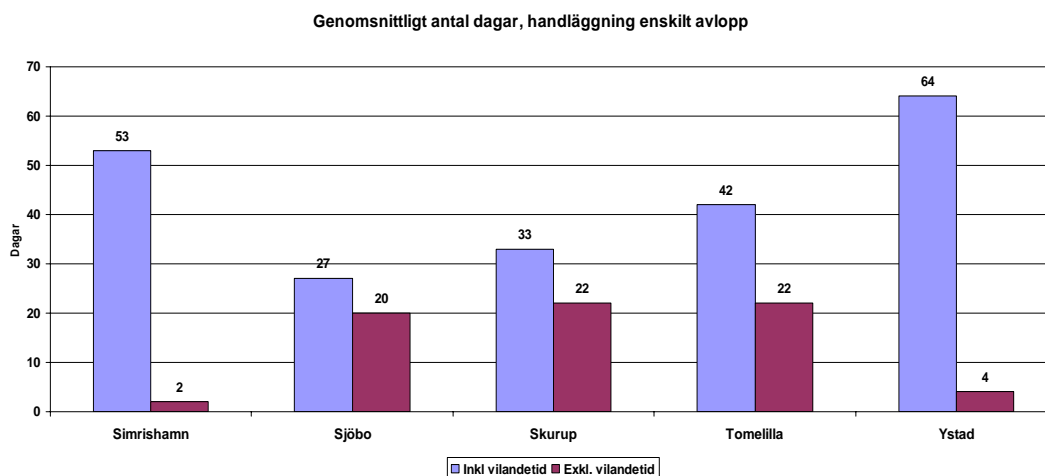
Miljöärenden är en bred kategori som innefattar mycket. Enskilda avlopp har speciellt intresse för kommuner med mycket landsbygd, som är utmärkande för kommunerna i sydöstra Skåne. Samtidigt finns mycket annat av intresse (t.ex. olika miljö- och hälsoskyddsinspektioner), men tiden har inte medgett en mer omfattande genomgång.

Mätningen omfattar tiden från det att den första handlingen/ ansökan om enskilt avlopp inkommit (registrering) till att expediering av beslut sker. Kommunerna har tittat på de 15 senaste *beslutade* ärendena om enskilt avlopp under första halvåret 2007.

Perioden då ärendet ev har varit avregistrerat/vilande har noterats samt datum för expediering

5.2 Resultat





Kommunernas mål för handläggningstiden

Fyra av nätverkets kommuner har satt upp mål för handläggningstiden för enskilt avlopp i sin verksamhetsplan.

Simrishamns mål är 42 dagar (6 veckor), i Sjöbo är målet 14 dagar från komplett handling, i Skurup finns ett internt mål på 21 dagar och i Tomelilla är målet 42 dagar efter ansökan. Ystad har inget uppsatt mål.

5.3 Kommentarer

Resultatet visar på stora skillnader mellan kommunerna. I Ystad och Simrishamn tar det endast ett par dagar med komplett handling medan det i Sjöbo tar nästan fyra veckor.

Simrishamn har ett mål på 42 dagar och mätningen visar att det tar två dagar med komplett handling. Sjöbo har ett mål på 14 dagar och mätningen visar att det tar 27 dagar. En fråga man kan ställa sig är vilken funktion har målen för handläggningstiden?

Övrigt

Den stora skillnaden mellan genomsnittlig handläggningstid inklusive respektive exklusive vilande tid i Ystad beror på *ett* ärende med mycket lång vilandetid vilket fått genomslag.

6 Informationsgivning

6.1 Utgångspunkt och beskrivning

Kommunens information till medborgaren är ett område som fått allt större mass-medialt intresse. Svenskt Näringsliv har under två år publicerat rapporter om informationen och tillgängligheten på kommunernas hemsidor och helt nyligen kom även statskontoret med en rapport om kommunernas hemsidor på uppdrag från regeringen.

För att få en bild av våra webbsidors styrkor och svagheter har vi använt delar av ett informationsindex som i sin helhet består av ett stort antal frågor som berör kommunens verksamhet. Frågorna har ett medborgarperspektiv och bygger på ett flertal tidigare genomförda nätverksundersökningar i andra nätverk. Det är viktigt att se undersökningen som en ögonblicksbild och en färskvara eftersom förändringstakten är stor. Därtill bör undersökningen även fånga de ev. brister som finns samtidigt som den kan peka på utmaningarna för framtiden. Valet av frågor blir därmed styrande för resultaten. En helt annan uppsättning av frågor skulle därmed ge ett annat resultat. Valet av frågor och svar har utgått från att de ska vara vanliga medborgarfrågor som exempelvis ställs till kommunen via telefonsamtal.

Den *skriftliga informationen* har fortfarande en stor betydelse i den kommunala informationen. Detta är speciellt viktigt för grupper som inte har tillgång till eller på grund av andra orsaker inte kan eller har möjlighet att kunna orientera sig på Internet. Det finns därför skäl att lyfta fram denna fråga i den tid där Internets betydelse hela tiden ökar. Vi ser detta som en strategisk viktig fråga och har därför kompletterat denna undersökning med att använda samma frågor som webbundersökningen till det tryckta materialet.

Både det skriftliga materialet och hemsidorna har granskats av en extern person. Letandet av information på hemsidan är tidsbestämt till två minuter per fråga för att därigenom få en respons på eventuella funktionsbrister i upplägg och layout. Det som inte hittas inom tidsramen "finns inte"! Om det trots undersökningen skulle finnas så är det troligen så svårt att hitta att det inte kommer att hittas av medborgaren.

6.2 Resultat

Varje fråga och svar presenteras separat med hjälp av färger där grön färg betyder att svaret på frågan finns. Gul färg om det delvis finns och röd om svaret saknas. Varje områdes svar summeras utifrån att grönt ger tre poäng och gult ett poäng. Rött ger inget poäng.

Webb					
Bygglov	Sim-rishamn	Sjöbo	Skurup	Tomelilla	Ystad
Finns det information om var det finns tillgängliga tomter för nybyggnation för privatpersoner?					
Finns det information på hemsidan om till vem jag vänder mig med frågor om bygglov. Tel nr, mejladress ?					
Finns information om tider jag lättast kan nå ovanstående person/er?					
Finns det information kring hur man söker bygglov?					
Finns det angivet vad som ska ingå och bifogas en bygglovsansökan?					
Finns det information om taxor och avgifter för bygglov?					
Finns det information om vad som händer efter att jag skickat in min bygglovsansökan?					
Finns det information om hur lång tid ett bygglov beräknas ta?					
Finns det information om köregler för tomter och lägenheter?					
Finns det information om hur jag gör om jag vill överklaga ett beslut?					
Finns det information om bostadsanpassningsbidrag?					
Finns det information om energirådgivning.					
Finns det information om kommunens översiktsplaner.					
Finns det information om aktuella detaljplaner?					
Finns det information om servicedeklaration/ motsvarande för verksamheten?					
Finns det information om hur och till vem man kan framföra synpunkter och klagomål?					
Poäng: max 48p	26	31	27	26	46
Procentandelar:	54 %	65 %	56%	54 %	96 %

Skriftlig information					
Bygglov	Sim-rishamn	Sjöbo	Skurup	Tomelilla	Ystad
Finns det information om var det finns tillgängliga tomter för nybyggnation för privatpersoner?					
Finns det information om till vem jag vänder mig med frågor om bygglov? Tel nr, mejladress?					
Finns information om tider jag lättast kan nå ovanstående person/er?					
Finns det information kring hur man söker bygglov?					
Finns det angivet vad som ska ingå och bifogas en bygglovsansökan?					
Finns det information om taxor och avgifter för bygglov?					
Finns det information om vad som händer efter att jag skickat in min bygglovsansökan?					
Finns det information om hur lång tid ett bygglov beräknas ta?					
Finns det information om köregler för tomter och lägenheter?					
Finns det information om hur jag gör om jag vill överklaga ett beslut?					
Finns det information om bostadsanpassningsbidrag?					
Finns det information om energirådgivning?					
Finns det information om kommunens översiktsplaner?					
Finns det information om aktuella detaljplaner?					
Finns det information om servicedeklaration/motsvarande för verksamheten?					
Finns det information om hur och till vem man kan framföra synpunkter och klagomål?					
Poäng: max 48	9	9	20	21	9
Procentandelar	19 %	19 %	42 %	44 %	19 %

6.3 Kommentarer

Både webbgranskningen och granskningen av det skriftliga materialet visar på stora variationer mellan kommunerna. Samtliga kommuner beskriver hur man gör för att ansöka om bygglov och informerar om vad som ska ingå och bifogas en bygglovsansökan på webben

Ystad har den i särklass mest informativa hemsidan utifrån de frågeställningar som indexet innehåller. Man når upp till hela 96 % besvarade frågor och är ett mycket gott exempel både för nätverket och andra kommuner. Hemsidan är dessutom bra disponerad och lättmanövrerad.

Några generella förbättringsområden är information om hur lång tid det tar innan jag får mitt beslut, hur jag gör för att överklaga och vad ett bygglov på ett ungefär kan kosta.

Den skriftliga informationen till medborgarna från den egna kommunen är överlag väldigt begränsad. Tomelilla har dock skriftlig information om de mest vanliga frågorna i samband med bygglovshantering. Ystad har information om vad som är fritt från bygglov och lite tips och information om vegetation staket och plank. Även om alltfler människor idag använder webben för att söka information är den skriftliga informationen en viktig kanal för ett stort antal, vilket även framkommer i synpunkterna från de som svarat på enkäten, se avsnitt 8.

Den information som ligger på webben skrivs ut och delges de som efterfrågar information.

7 Tid och kostnader

7.1 Utgångspunkt och beskrivning

Hur mycket tid lägger kommunen på ett bygglovsärende? Kommunerna har uppskattat hur många timmar som man lägger ned i genomsnitt på ett bygglov. Uppgifterna baseras på 2006, där årsarbetstiden delats med det totala antalet bygglov.

Varje kommun har gjort en beräkning av vad ett bygglov för en ”normalvilla” samt ett uterum kostar i avgift för medborgaren. Ett gemensamt underlag användes vid beräkningarna. Det är den totala summan av avgifter för bygglov, bygganmälan samt kostnaden för byggsamråd och slutbevis som redovisas.

1. Nybyggnad av ett enbostadshus

Bygglovsansökan avser nybyggnad inom detaljplan. Förslaget följer planens bestämmelser, inga remisser behöver skickas. Avgiftsgrundande yta är 175 m².

2. Tillbyggnad med uterum

Bygglovsansökan avser tillbyggnad med ett uterum inom detaljplan. Förslaget följer planens bestämmelser, inga remisser behöver skickas. Avgiftsgrundande yta är 35 m².

Lite bakgrund till bygglovsavgifter

Taxan för bygglovsavgift är en faktor av grundbelopp, handläggningsfaktor och objektsfaktor. Grundbeloppets storlek, i kronor, är beroende på kommunens politiskt beslutade självfinansieringsgrad, det vill säga om delar av verksamheten skall vara skattefinansierad eller helt självfinansierad. Kommunförbundets anvisningar för tillämpning av objektsfaktorer och handläggningsfaktorer är omfattande och detaljerade, varför kommunala taxor oftast är förenklade och mer hanterbara.

7.2 Resultat

I tid och kostnadsberäkningen ingår alla moment från bygglov, bygganmälan, byggsamråd och slutbevis, dvs även expediering, diarieföring och arkivering.

Kommun	Kostnad normalvillan, inkl byggsamråd	Uterum
Simrishamn	10 210:-	1 890:-
Sjöbo	10 064:-	1 088:-
Skurup	14 700:-	1 200:-
Tomelilla	11 340:-	2 394:-
Ystad	14 500:-	1 200:-

Kommun	Tid/bygglov
Simrishamn	6,2 timmar
Sjöbo	6 timmar
Skurup	9 timmar
Tomelilla	10,5 timmar
Ystad	7,6 timmar

7.3 Kommentarer

Vi kan konstatera att det skiljer rätt mycket i avgift för ett bygglov för ”normalvilan” mellan kommunerna. I Sjöbo får man betala 10 064:- medan det i Skurup kostar 4 636 kronor mer, det vill säga 14 700:- Hur kommer det sig? Är det medvetna val av kommunerna? Även för uterummet skiljer sig kommunernas kostnader . Även här är det billigast i Sjöbo med 1 088:- medan det i Tomelilla kostar 2 394:-. Är det olika synsätt och beslut av de tre faktorerna grundbelopp, handläggning och objekt som ligger till grund för skillnader i avgifterna?

8 Vad tycker medborgarna?

8.1 Utgångspunkt och beskrivning

För att få reda på hur medborgarna upplever kommunens bygglovshantering skickades en brukarenkät ut till samtliga personer som fått ett bygglovsbeslut under oktober månad. Enkäten bifogades vid expediering av beslut. Enkäten, som används regelbundet i Sjöbo, består av sju frågor med en fyra gradigskala 1-4, där 1 = oacceptabel, 2 = ej bra, 3 = bra och 4 utmärkt, samt en öppen fråga som nätverket lagt till.

Dessa åtta frågor ställdes:

- 1) Hur upplevde ni **bemötandet** i kontakten med förvaltningen?
- 2) Hur upplevde ni **tydligheten** i information och beslut från förvaltningen?
- 3) Hur upplevde ni **tillgängligheten** till blanketter och information?
- 4) Hur upplevde ni förvaltningens **kompetens** i ärendet?
- 5) Hur upplevde ni **handläggningstiden**?
- 6) Hur upplevde ni tillgängligheten under **expeditionstiden**?
- 7) Hur upplevde ni tillgängligheten till **handläggare**?
- 8) Hur kan vi bli bättre?

Svarsfrekvens.

24 av 64 svarade i Simrishamn = 38 %

29 av 76 svarade i Sjöbo = 38 %

20 av 31 svarade i Skurup = 65 %

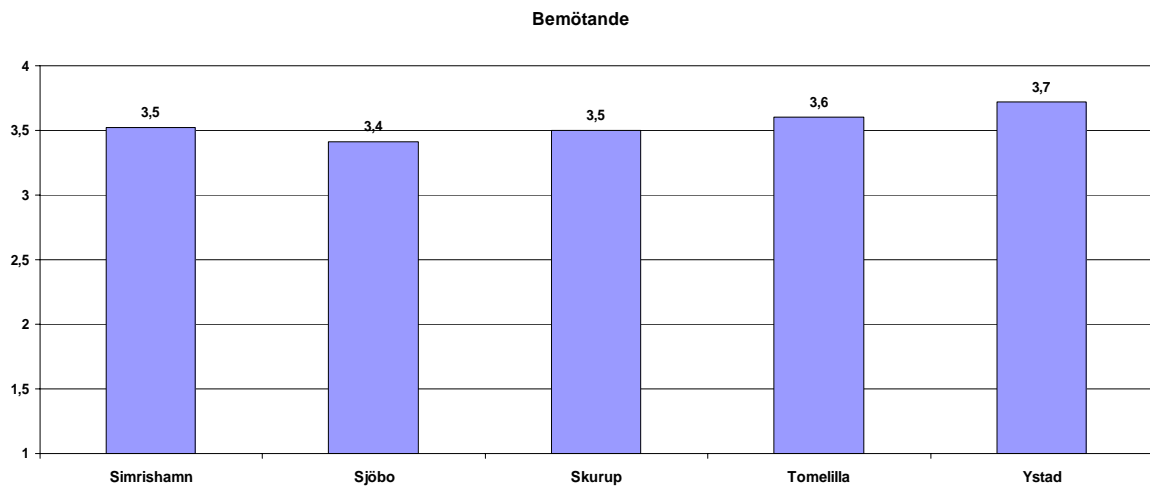
12 av 27 svarade i Tomelilla = 44 %

29 av 62 svarade i Ystad = 47 %

Totalt: 114 av 260 = 44 % svarsfrekvens

Drygt 30 förslag kom totalt in under den öppna frågan i enkäten ”Hur kan vi bli bättre? De som knyter an till specifika frågor i enkäten redovisas i samband med det diagrammet. Samtliga kommentarer redovisas i bilaga 1.

8.2 Resultat



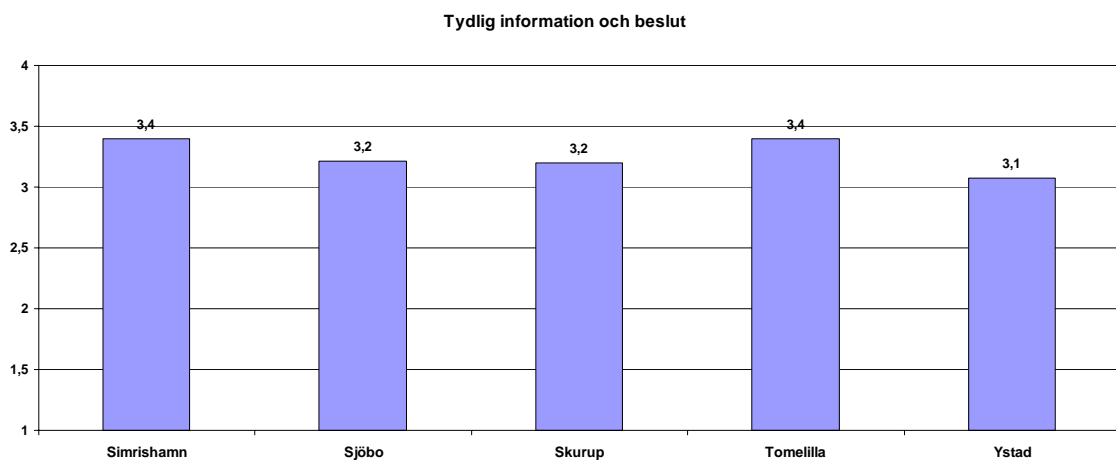
Brukarsynpunkter

”Borde vara lättare att få tag på någon” ”Ring upp när man lämnat meddelande”

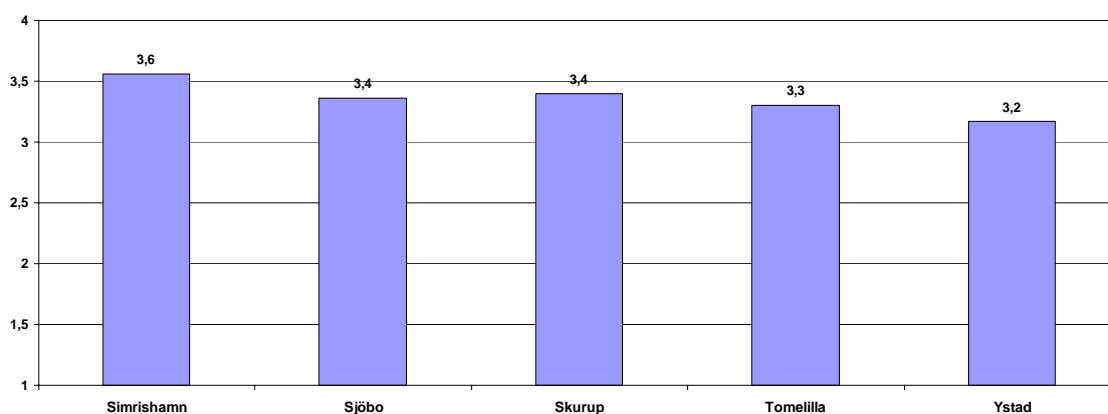
”Ändra bemötandet av nyinflyttade invånare!”

”Stadsarkitekten bör vara anträffbar hela veckan”

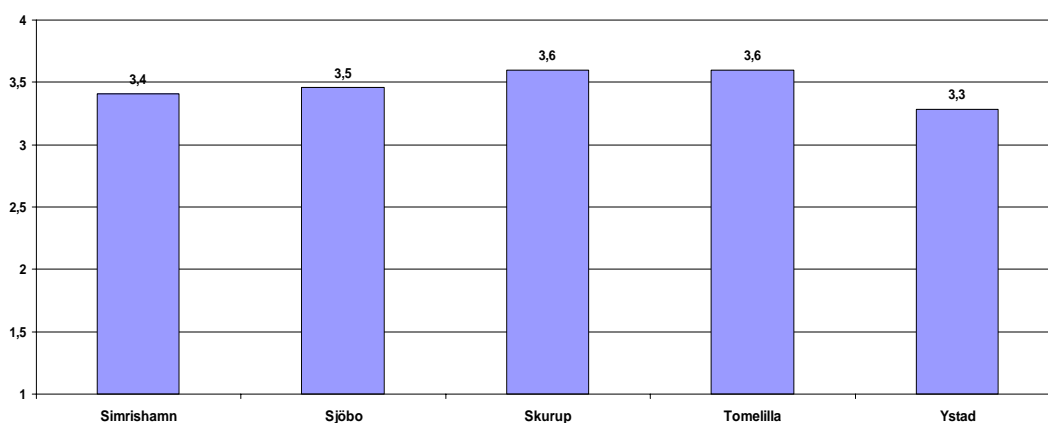
”Hålla utlovad tid till samrådsmöte, inte bara utebli. Så nu står bygget stilla och personal kostar.”



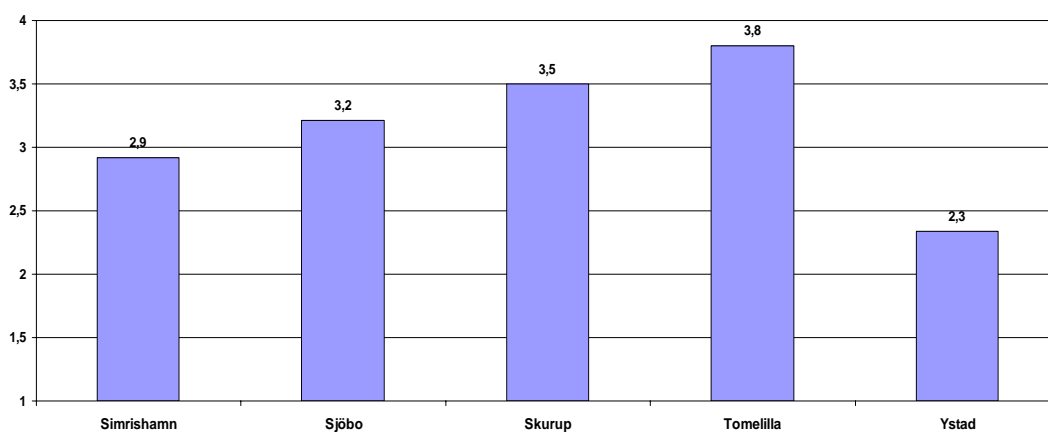
Tillgänglig information/blanketter



Förvaltningens kompetens



Handläggningstid



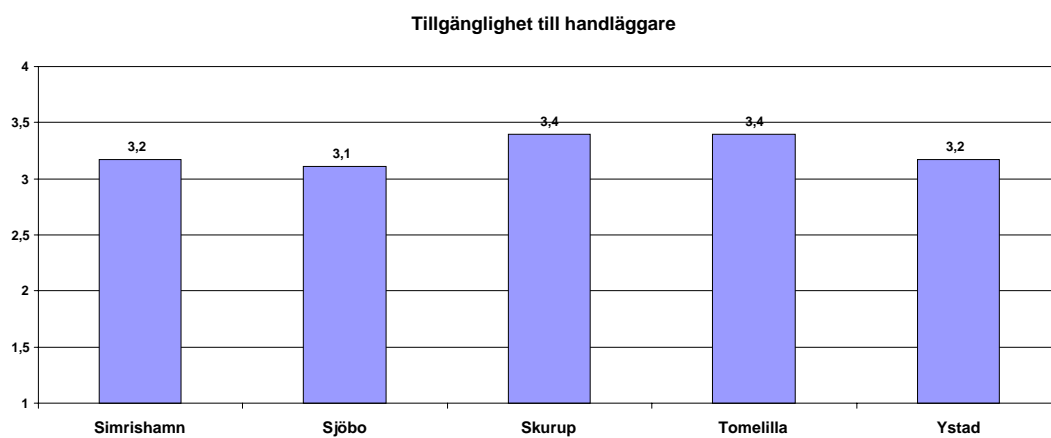
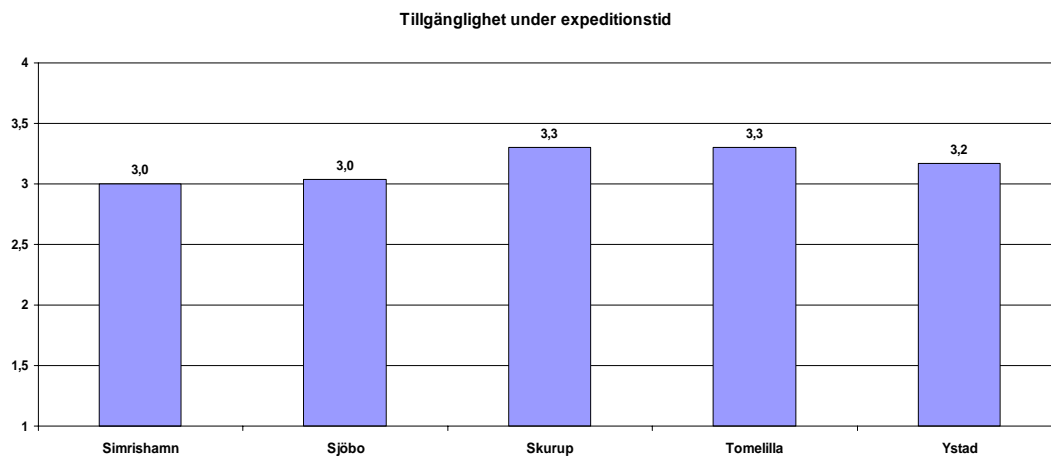
Brukarsynpunkter

11 synpunkter handlade om handläggningen och lång handläggningstid.

”Förbättra den interna kommunikationen mellan olika nämnder”

”Behandla alla lika! Gör inte skillnad på fast boende och sommarboende”

”Jag upplever att ni satte en personlig prägelse på hur mitt hus skulle utformas utvändigt - huset ligger utanför planlagt område”



I enkätens öppna fråga framfördes ett antal konkreta förslag till förbättring!

- Digitala utskick av information och besked
- Att en lista med alla skyldigheter lämnas till varje bygglovssökande (inte endast på webben utan listad på papper). Här avses bygganmälan, kvalitetsansvarig etc, etc.
- Möjliggör sökning av ärendenummer på extern webb och att en uppgift på vart ärendet ligger för närvarande.
- Låt handläggaren direkt per mail avisera byggherren efter om beslut eller ev. kompletteringar som måste göras
- Information, att det skickas ut någon form av info från det att man gör en bygganmälan etc. Tex. vad som gäller när hela processen startar tills den tar slut, vad man bör tänka på , vilka regler som gäller för kommunen. En info broschyr/blad skulle vara kanon.

- Telefontillgänglighet vid lunchtid- när jag har tid att ringa
- Lämna meddelande till växeln, så man inte behöver bli kopplad till en telefonsvarare
- Snabbare handläggning över disk!

Flera positiva synpunkter framfördes också i enkäten:

- Svårt att förbättra sig när man redan är bra!
- Bygglövsgranskaren sköter kontakten vänligt, personligt och -professionellt. Gör som hon så blir allting bra
- Tycker att ni gör ett bra jobb och är trevliga
- Det behövs inte bli bättre
- Som nyinflyttad var det första gången jag var i kontakt med avdelningen och vill mena att närheten och engagemanget från personerna verkligen gjorde att jag kände mig välkommen och att de såg och bistod mig i mina behov av hjälp. Well done /

Det sammantagna resultatet för kommunerna

Skala 1-4, 1= oacceptabelt, 2= ej bra, 3=bra och 4= utmärkt

Simrishamn	Sjöbo	Skurup	Tomelilla	Ystad
3,28	3,26	3,41	3,49	3,13

8.3 Kommentarer

Svaren i enkäten visar, förutom på handläggningstiden, genomgående ett jämnt och bra resultat. Brukarna uppfattar glädjande nog att tillgänglighet, bemötande, kompetens och information fungerar väl. Upplevelsen av handläggningstiden skiljer sig dock mellan kommunerna. I Ystad ligger resultatet på 2,3 där 2 betyder ej bra och 3 bra medan Tomelilla ligger på 3,8, det vill säga strax under maxvärdet 4, utmärkt.

Jämför man den faktiska handläggningstiden mot den upplevda ser vi att det stämmer rätt väl överrens. Ystad har en handläggningstid på 43 dagar (mediantid) och en upplevd på 2,3 (på skalan 1-4) medan Tomelilla har en handläggningstid på 30 dagar och en upplevd på 3,8.

Sammantaget kan man se att alla kommuner ligger över 3, dvs mellan upplevelsen bra och utmärkt. Även sammantaget har Tomelilla det jämförelsevis högsta värdet.

Sjöbo har använt sig av brukarenkäten under flera år och nätverkets övriga kommuner har för avsikt att fortlöpande använda den framöver. Det sammantagna resultatet för kommunerna kan då användas som ett kvalitetsindex för fortsatt jämförelse både mot sina egna resultat över åren och mot de andra i nätverken.

Det finns även planer från Sjöbo att fortsättningsvis låta brukarna vikta frågorna för att se vilka delar som har störst betydelse. Är det bemötandet, information eller tiden?

BILAGA

Nedan redovisas samtliga synpunkter kommunvis i den öppna frågan i brukarenkäten. Sjöbo som nyligen genomfört sin årliga enkätundersökning vid projektstarten hade inte den öppna frågan med i sin enkät.

Simrishamn

1. Tätare kontakt med samhällsbyggnadsnämnd o tekniska nämnden. Tydligare besked! Digitala utskick av information o beslut
2. Borde vara lättare att få tag på någon'
3. Ring upp om man lämnar meddelande.
4. Mer info på nätet.
5. Svårt att bättra sig om man redan är bra!
6. Snabbare bygglov. Kanske bygglov "över disk".
7. Att en lista med *alla* skyldigheter lämnas till varje bygglovssökande (inte endast på webben utan listad på papper). Här avses byggnämnan, kvalitetsansvarig etc, etc.
8. Jag fick inte tag på handläggaren, lämna meddelande om kl och tel.nr etc. Annars OK.
9. Ökad service per telefon – upptaget vid lunchtid när jag haft tid att ringa.
10. Se till att ni behandlar alla ärenden lika. Det ser ut som ni gärna prioriterar våra sommarboende framför den fast boende befolkningen.
11. Man ringer till växel och blir kopplad till tjänsteman som i sin tur har telefonsvarare. Det är mycket frustrerande. Förbjud det, lämna meddelande till era perfekta växeltelefonister.
12. Någon ändring måste ske ang. bemötande av nyinflyttade invånare. Det verkar som om bönderna har egna lagar och regler. Vi som flyttar in i kommunen med företag bidrar också med skattepengar och ev. arbetstillfällen!

Skurup

1. Bygglovsgranskaren sköter kontakten vänligt, personligt och professionellt. Gör som hon så blir allting bra
2. Hålla utlovad tid till samrådsmöte, inte bara utebli. Så nu står bygget stilla och personal kostar.
3. Tycker att ni gör ett bra jobb och är trevliga

Tomelilla

1. Bra som det är. Hanteringen av detta ärende var klanderfritt. Fortsätt så!!!!
2. Varit bättre om stadsarkitekten var anträffbar hela veckan.
3. Men blev mycket bra bemött av alla på byggnadsavdelningen när man fick tag i dem.

Ystad

1. Raka och rätt direktiv från början - kortar handläggningstider

2. Kortare tid för enklare ärende. Beslut fattas tidigt som följes av en lång adm. tid.
3. Handläggningstiden är alldeles för lång 11 veckor för så enkelt ärende
4. Jag upplever att ni satte en personlig prägel på hur mitt hus skulle utformas utvändigt - huset ligger utanför planlagt område
5. Lite snabbare beslut
6. Möjliggör sökning av ärendenummer på extern webb och att en uppgift på vart ärendet ligger fn. Varje beslut på Plan och bygg efterföljs av en expeditionstid på 1-2 v vilket är oacceptabelt. Låt handläggaren direkt per mail avisera byggherren efter om beslut eller ev. kompletteringar som måste göras
7. Information, att det skickas ut någon form av info från det att man gör en byggnmälan etc., t.ex. vad som gäller när hela processen startar tills den tar slut, vad man bör tänka på , vilka regler som gäller för Ystads kommun. En info broschyr/blad har varit kanon.
8. Det enda som jag har att anmärka på är handläggningstiden som är i längsta laget.
9. Ge snabbare svar från handläggaren
10. Snabbare handläggningstid vid (mindre) enklare ärende.
11. På grund av sen handläggningstid var vi tvungna att avboka hantverkare. Påföljd att arb kan ej utföras /mars -08 istället för okt /07. Hantverkare måste ha framförhållning av arbetet
12. Snabbare handläggningstid
13. Det behövs inte bli bättre
14. Som nyinflyttad var det första gången jag var i kontakt med avd. och vill mena att närheten och engagemanget från handläggare och handläggare verkligen gjorde att jag kände mig välkommen och att de såg och bistod mig i mina behov av hjälp. Well done!