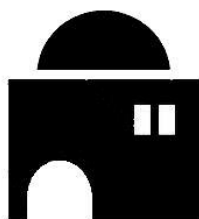
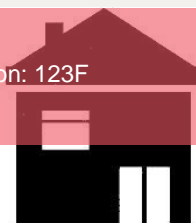


Illustrasjon: 123F



FORVALTNINGSREVISJONSRAPPORT NR 8-2018

BYGGESAKSBEHANDLING

LØRENSKOG KOMMUNE

MARS 2018

INNHold

SAMMENDRAG	I
Formål og problemstillinger	i
Revisjonens oppsummering	i
Rådmannens uttalelse til rapporten	v
Revisjonens anbefalinger	v
1 Innledning	1
1.1 Bakgrunn	1
1.2 Formål og problemstillinger	1
1.3 Avgrensninger	1
1.4 Oppbygging av rapporten	1
2 Metode	2
2.1 Datainnsamling og datagrunnlag	2
2.1.1 Dokumentanalyse	2
2.1.2 Intervjuer	2
2.1.3 Gjennomgang av KOSTRA-data og statistikk fra Lørenskog kommune	3
2.2 Dataenes pålitelighet og gyldighet	3
3 Revisjonskriterier	4
3.1 Internkontroll i byggesaksbehandlingen	4
3.1.1 Krav til overordnet internkontroll	4
3.1.2 Særlige krav til kontroll i saksbehandling	5
3.2 Lovpålagte saksbehandlingsfrister	7
3.2.1 Effektiv saksbehandling	7
3.2.2 Lovpålagte saksbehandlingsfrister	7
3.3 Service og informasjon til søkere	9
3.3.1 God tjenesteyting til brukerne	9
3.3.2 Kvalitet på offentlige nettsider	9
4 Organisering av avdeling for byggesak i Lørenskog kommune	11
5 Internkontroll	12
5.1 Mottak av byggesøknader og fordeling av saker til saksbehandlere	12
5.1.1 Mottak av byggesøknader	12
5.1.2 Fordeling av saker til saksbehandlere	12

5.2	System og rutiner for internkontroll	13
5.2.1	Ansvar- og oppgavefordeling	13
5.2.2	Risiko- og sårbarhetsanalyser	13
5.2.3	Rutiner for saksbehandling av byggesaker	13
	Rutiner og sjekklister	13
	Vedtaksmalet	15
5.2.4	Kvalitetssikring	16
5.2.5	Habilitet	17
5.2.6	Kapasitet og kompetanse	17
	Kapasitet	17
	Kompetanse	18
5.2.7	System for å holde oversikt over saksbehandlingsfrister	19
	KOSTRA-rapportering	19
5.3	Revisjonens vurderinger	19
6	Etterlevelse av saksbehandlingsfrister	21
6.1	Etterlevelse av frister på tre og tolv uker i byggesaker	21
6.2	Etterlevelse av frist på åtte uker i klagesaker	22
6.3	Etterlevelse av frist på to uker for gjennomføring av forhåndskonferanser	23
6.4	Revisjonens vurderinger	23
7	Service og informasjon til søkere	25
7.1	Strategi og mål for service og informasjon	25
7.2	Veiledning til søkere i byggesaker	26
7.3	Skriftlig informasjon og veiledning om saksbehandling i byggesaker	27
7.4	Evalueringsarbeid og informasjon	29
7.5	Revisjonens vurderinger	29
8	Litteratur og kildeliste	31
	Litteraturliste	31
	Oversikt over tabell og figurer	32
1	Vedlegg sjekklister byggesakssøknad	33
2	Vedlegg Rådmannens høringsvar	35

SAMMENDRAG

Formål og problemstillinger

Formålet med forvaltningsrevisjonen har vært å undersøke om kommunen har en forsvarlig saksbehandling av byggesaker og yter god service til søkere.

Følgende problemstillinger besvares i undersøkelsen:

1. Er det etablert en tilstrekkelig internkontroll for byggesaksbehandlingen?
2. I hvilken grad overholdes lovpålagte saksbehandlingsfrister?
3. Er det etablert et tilfredsstillende servicenivå for søkere?

Revisjonens oppsummering

Problemstilling 1	Revisjonskriterier
Er det etablert en tilstrekkelig internkontroll for byggesaksbehandlingen?	<ul style="list-style-type: none"> ➔ Kommunen bør etablere system og rutiner for internkontroll, som sikrer regeletterlevelse og likebehandling ved behandling av byggesaker, herunder: <ul style="list-style-type: none"> ○ Tydelig fordeling av ansvar- og oppgaver, ○ Rutiner for saksbehandling og utarbeidelse av vedtak, ○ Rutiner for vurdering av habilitet, ○ Rutiner for kvalitetssikring av vedtak, ○ Rutiner for å sikre at ansatte har oppdatert kunnskap om endringer i regelverk knyttet til byggesaksbehandling. ➔ Kommunen bør risikovurdere sine arbeidsprosesser knyttet til behandling av byggesaker.

En god og velfungerende internkontroll er viktig for å sikre forsvarlig byggesaksbehandling som ivaretar krav til regelverksetterlevelse og likebehandling. Det er i undersøkelsen lagt til grunn at internkontrollen blant annet bør omfatte systemer og rutiner som tydelig fordeler ansvar og oppgaver, samt rutiner for saksbehandling og kvalitetssikring av vedtak

Etter revisjonens vurdering er det etablert en praksis for byggesaksbehandling som bidrar til å sikre internkontroll på området. Undersøkelsen viser at Lørenskog kommune har avklart og fordelt ansvar og oppgaver mellom de ansatte i byggesaksavdelingen, både når det gjelder saksbehandling,

kvalitetssikring og godkjenning av vedtak. Ansvars- og oppgavefordelingen oppleves som tydelig av de involverte med hensyn til hvilke roller den enkelte har og hvilket arbeid den enkelte skal utføre.

Undersøkelsen viser at det er utarbeidet prioriteringsveileder og sjekklister for både mottak av byggesøknad og for saksbehandlingen i det nye eiendomsmodulsystemet, som viser saksgang og hvilke overordnede aktiviteter som skal gjennomføres i forbindelse med behandling av byggesaker. Eiendomsmodulsystemet har også innebygget et automatisk mangelbrev i forbindelse med saksbehandlingen. I tillegg er det utarbeidet vedtaksmaler for ulike typer vedtak i byggesaker, som saksbehandlere kan ta utgangspunkt i når de skal skrive forslag til vedtak i en sak. Etter revisjonens vurdering bør kommunen vurdere å utarbeide skriftlige rutiner for vurdering av habilitet på byggesaksområdet. Egne rutiner for vurdering av habilitet vil kunne bidra til å sikre etterlevelse av forvaltningslovens habilitetsbestemmelser, og til å redusere risikoen for misligheter.

Videre viser undersøkelsen at det er etablert en fast praksis som sikrer at alle vedtak blir kvalitetssikret av avdelingsleder og at alle vedtak godkjennes og signeres av to personer. Undersøkelsen viser også at det er etablert prosesser for diskusjon av byggesøknader underveis i saksbehandlingen, noe som etter revisjonens vurdering bidrar til at saksbehandlerne har en felles forståelse av hvordan kompliserte problemstillinger og vurderinger skal håndteres.

Samtidig er det etter revisjonens vurdering også svakheter ved internkontrollen. Undersøkelsen viser at det i Lørenskog kommunes byggesaksavdeling ikke gjennomføres systematiske, overordnede analyser av hvor i arbeidsprosessene for behandling av byggesaker det er risiko for feil, svikt eller mangler. Revisjonen vil understreke at gjennomføring av risikoanalyser er en grunnleggende forutsetning for å sikre en god og treffsikker internkontroll, og vurderer det dithen at kommunen bør sikre at slike analyser blir gjennomført.

Undersøkelsen viser også at avdeling for byggesak ikke har hatt gode nok systemer for å holde løpende oversikt over saksbehandlingstid, som er integrert med saksbehandlersystemet og med funksjonalitet for å varsle saksbehandlere om hvilke frister som nærmer seg i hvilke saker. Som en del av internkontrollen for å sikre at saksbehandlingsfrister i lov og forskrift overholdes, er det etter revisjonens vurdering viktig at kommunen har et system som gir tilstrekkelig og løpende oversikt over saksbehandlingstid. Byggesaksavdelingen innførte i september i 2017 en ny eiendomsmodul i sitt fagsystem. Foruten å styrke kvalitetssikringen av byggesaksbehandlingen, skal modulen bidra til å gi bedre oversikt over saksbehandlingstid- og frister. Etter revisjonens vurdering er det viktig at kommunen på en god måte utnytter de mulighetene for bedre oversikt som den nye modulen gir.

Problemstilling 2	Revisjonskriterier
I hvilken grad overholdes lovpålagte saksbehandlingsfrister?	<ul style="list-style-type: none"> ➔ Kommunen skal behandle søknader om gjennomføring av tiltak innen lovpålagte frister på hhv. 3 og 12 uker, jf. pbl. § 21-7. ➔ Kommunen skal behandle klager i byggesaker så snart saken er tilrettelagt, og seneste innen 8 uker, jf. SAK § 7-1. ➔ Kommunen skal gjennomføre forhåndskonferanser dersom tiltakshaver ønsker dette, seneste innen to uker etter at anmodning er mottatt, jf. SAK § 7-1 første ledd bokstav a.

Undersøkelsen viser at det i byggesaker med 3 ukers frist i 2017, har forekommet brudd på gjeldende frister for saksbehandling slik disse går frem av plan- og bygningsloven. For byggesaker med 3 ukers frist, viser tall fra KOSTRA for perioden 2014-2016 at den gjennomsnittlige saksbehandlingstiden ligger over eller svært nær den lovpålagte fristen for behandling av saker. Etter revisjonens vurdering gjør en gjennomsnittlig saksbehandlingstid på 21 dager i 2015 det sannsynlig at det kan ha forekommet brudd på saksbehandlingsfristen på 3 uker, noe som tilsier at kommunen må følge opp at den lovpålagte fristen på 3 uker etterlevs. Når det gjelder byggesaker med 12 ukers frist, er det revisjonens vurdering av fristbrudd har vært mindre sannsynlig.

Når det gjelder klagesaker, viser undersøkelsen at den gjennomsnittlige saksbehandlingstiden i 2017 for klager på vedtak i byggesaker, var 40 dager (i underkant av seks uker). Etter revisjonens vurdering indikerer dette av kommunen i 2017 i hovedsak har etterlevd fristen for saksbehandling på åtte uker.

Undersøkelsen viser samtidig at kommunen ikke har ført noen samlet oversikt over antall klagesaker på vedtak i byggesaker eller status i eventuelle klagesaker med hensyn til fristetterlevelse. Revisjonen vil peke på at mangel på oversikt over saksomfang og status for etterlevelse av frister i ulike sakstyper, medfører risiko for manglende etterlevelse av lovpålagte saksbehandlingsfrister, herunder frist på åtte uker for behandling av klager på vedtak i byggesaker. Revisjonen vil derfor understreke at det er viktig at kommunen sikrer tilstrekkelig oversikt over byggesaker og klager på vedtak i byggesaker, samt status i forhold til saksbehandlingsfrister for de ulike sakene (jfr. revisjonens vurdering til problemstilling 1).

Når det gjelder gjennomføring av forhåndskonferanser i byggesaker etter forespørsel fra søker, viser undersøkelsen at kommunen ikke alltid gjennomfører dette innen fristen på to uker. Etter revisjonens vurdering må kommunen, dersom tiltakshaver ønsker dette, sikre at forhåndskonferanser blir gjennomført senest to uker etter at anmodning er mottatt, slik kravet er i byggesaksforskriften § 7-1 første ledd bokstav a.

I undersøkelsen blir det pekt på at det manuelle systemet kommunen har benyttet for å holde oversikt over tidsbruk har medført risiko for feil i rapporteringen til KOSTRA, og at det er sannsynlig

at det kan foreligge feil i kommunens KOSTRA-tall for byggesak. Revisjonen mener det er viktig at Lørenskog kommune sikrer korrekt rapportering til KOSTRA, i samsvar med bestemmelsene i kommuneloven § 49 og forskrift om rapportering fra kommuner og fylkeskommuner § 8. Data fra KOSTRA blir brukt både av kommunene selv for å sammenlikne seg med andre enkeltkommuner og gjennomsnittet i kommunegruppen, og som styringsinformasjon på nasjonalt nivå.

Problemstilling 3	Revisjonskriterier
<p>Er det etablert et tilfredsstillende servicenivå for søkere?</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➔ Kommunen skal tilby veiledning som gir parter og andre interesserte adgang til å vareta sitt tarv i bestemte saker på best mulig måte, jf. fvl § 11. ➔ Informasjon om behandling av byggesaker på kommunens nettsider bør presenteres: <ul style="list-style-type: none"> ○ På en måte som gjør det enkelt for brukere å finne informasjon om saksgang og saksbehandling, inkludert forventet saksbehandlingstid og fremgangsmåte og frist for å klage. ○ Slik at de handlingene publikum skal utføre kommer i en logisk rekkefølge, og der viktig informasjon er fremhevet og skilt fra annet innhold.

Det er i undersøkelsen lagt til grunn at et godt servicenivå på byggesaksområdet blant annet er avhengig av at brukerne har god tilgjengelighet til veiledning og informasjon.

Undersøkelsen viser at det ikke er etablert egne strategier eller mål i byggesaksavdelingen for arbeid med service og informasjon i Lørenskog kommune. Byggesaksavdelingen legger likevel stor vekt på å tilby både søkere i byggesaker og publikum generelt god service og informasjon. Undersøkelsen viser også at det er etablert flere ulike ordninger for å sikre at det er lav terskel for publikum for å ta kontakt med saksbehandlerne. Etter revisjonens vurdering gir dette samlet sett publikum god tilgang til informasjon og bistand fra kommunens byggesaksavdeling.

Når det gjelder Lørenskog kommunes nettsider, er det revisjonens vurdering at kommunen har lagt til rette god informasjon som søkere kan benytte for å orientere seg om innsending og behandling av byggesaker.. Samtidig viser undersøkelsen at kommunen ikke har lagt til rette tilstrekkelig med relevant informasjon om selve saksgangen i byggesaker, noe som etter revisjonens vurdering ville vært mer i samsvar med Difis kriterier for kvalitet på offentlige nettsider når det gjelder innhold. Dette omfatter informasjon om praksis for behandling av søknader og hvilke kriterier som gjelder for behandling av ulike typer byggesøknader, saksbehandlingstid for ulike typer saker, samt informasjon om klageadgang i byggesaker, herunder informasjon om frist og fremgangsmåte ved klage.

Det er derfor revisjonens vurdering av kommunen bør vurdere behovet for å utbedre nettsidene knyttet til byggesak med hensyn til både innhold og organisering, slik at innbyggerne og søkere i byggesaker på en enkel måte kan identifisere og nyttiggjøre seg av relevant informasjon om byggesaker på kommunens nettsider.

Rådmannens uttalelse til rapporten

Et utkast til rapport er forelagt rådmannen til uttalelse. Høringssvaret er mottatt 21.3.2018 og er i sin helhet vedlagt rapporten. Det vises i svaret til at revisjonens funn er i tråd med rådmannens vurderinger og derfor bekrefter status på byggesak. Det opplyses videre om at byggesaksavdelingen er inne i en større endring både hva gjelder bruk av ny teknologi (som ny eiendomsmodul), revidering av rutiner og utvikling av servicenivået overfor avdelingens brukere.

Revisjonen har i epost av 21.3.2018 mottatt tilbakemelding fra kommunen på faktagrunnlaget i rapporten. Det er gjort endringer i samsvar med tilbakemeldingen.

Revisjonens anbefalinger

På bakgrunn av den gjennomførte undersøkelsen blir revisjonens anbefalinger:

1. For å ivareta kravene til god internkontroll bør kommunen sørge for at det blir gjennomført risikovurderinger på byggesaksområdet.
2. Kommunen bør vurdere behovet for at det etableres egne rutiner for vurdering av habilitet på byggesaksområdet.
3. Kommunen må sørge for overholdelse av saksbehandlingsfrister i alle saker, og på en god måte utnytte de mulighetene for bedre oversikt over saksbehandlingstid- og frister som den nye eiendomsmodulen gir.
4. Kommunen bør vurdere behovet for å utbedre nettsidene knyttet til byggesak, slik at det blir enkelt for innbyggerne å nyttiggjøre seg relevant informasjon.

Jessheim, 23. mars 2018



Oddny Ruud Nordvik
avdelingsleder forvaltningsrevisjon
og selskapskontroll



Øyvind Nordbrønd Grøndahl
prosjektleder forvaltningsrevisjon

1 INNLEDNING

1.1 Bakgrunn

Med utgangspunkt i plan for forvaltningsrevisjon 2017-2020 og kontrollutvalgets vedtak¹ er det gjennomført en forvaltningsrevisjon av byggesaksbehandling i Lørenskog kommune. Undersøkelsen er gjennomført i perioden februar til april 2018 med Øyvind Nordbrønd Grøndahl som prosjektleder. Forvaltningsrevisjonen er gjennomført med bistand fra Deloitte AS.

1.2 Formål og problemstillinger

Formålet med forvaltningsrevisjonen har vært å undersøke om kommunen har en forsvarlig saksbehandling av byggesaker og om kommunen yter god service til søkere i byggesaker.

Forvaltningsrevisjonen har hatt følgende tre hovedproblemstillinger:

- 4. Er det etablert en tilstrekkelig internkontroll for byggesaksbehandlingen?*
- 5. I hvilken grad overholdes lovpålagte saksbehandlingsfrister?*
- 6. Er det etablert et tilfredsstillende servicenivå for søkere?*

1.3 Avgrensninger

Forvaltningsrevisjonen er avgrenset til å omhandle Lørenskog kommunes behandling av byggesaker. Undersøkelsen har ikke tatt for seg kommunens behandling av plansaker, dele- eller oppmålingsaker.

1.4 Oppbygging av rapporten

I kapittel 2 presenteres undersøkelsens metodevalg og gjennomføring. Kapittel tre gir en oversikt over revisjonskriteriene som legges til grunn i undersøkelsen. Revisjonskriteriene er den målestokken kommunens praksis blir holdt opp mot, og danner grunnlaget for revisjonens vurderinger.

I kapittel 4 er organiseringen av byggesaksbehandling i Lørenskog kommune beskrevet kort. I kapittel 5, 6 og 7 gjennomgås funnene til hver av hovedproblemstillingene i forvaltningsrevisjonen. I innledningen av hvert kapittel gjentas kort de aktuelle revisjonskriteriene, mens revisjonens vurderinger følger til slutt i hvert av kapitlene. Revisjonens samlede vurderinger og anbefalinger er presentert i rapportens sammendrag først i rapporten.

¹ Vedtak i møte 8.6.2017 under sak 15/17.

2 METODE

Undersøkelsen er gjennomført i henhold til RSK 001 - Standard for forvaltningsrevisjon² som er fastsatt av styret i Norges Kommunerevisorforbund. Standarden definerer hva som er god revisjonsskikk innen kommunal forvaltningsrevisjon.

2.1 Datainnsamling og datagrunnlag

Undersøkelsen bygger på dokumentanalyse, intervjuer og gjennomgang av KOSTRA-data og statistikk fra Lørenskog kommune.

2.1.1 Dokumentanalyse

Dokumentanalysen omfatter gjennomgang og analyse av blant annet:

- Sjekkliste
 - byggesakssøknad
 - Dispensasjon
 - Tiltak
 - Ferdigattest
- Mangelbrev for byggesakssøknad
- Prioriteringsveileder for byggesaksbehandling
- Vedtaksmaler
 - Søknad om tillatelse til tiltak om ansvarsrett
 - Søknad om igangsettingstillatelse
 - Søknad om rammetillatelse
 - Søknad om tiltak uten ansvarsrett

2.1.2 Intervjuer

Revisjonen har intervjuet fungerende fagleder i byggesaksavdelingen, samt to saksbehandler som arbeider med behandling av byggesaker. Det ble utarbeidet en intervjuguide med forhåndsdefinerte spørsmål for å sikre at intervjuet dekket de temaene det var behov for med hensyn til å kunne besvare problemstillingene i undersøkelsen. Intervjureferater er sendt til de som er intervjuet for verifisering og det er informasjon fra de verifiserte intervjureferatene som er benyttet i rapporten.

I tillegg til data fra intervjuene, er det innhentet skriftlige svar fra fungerende avdelingsleder for byggesaksavdelingen via e-post.

² Standarden bygger på internasjonalt anerkjente standarder og prinsipper vedtatt av International Organization of Supreme Audit Institutions (INTOSAI) og The Institute of Internal Auditors (IIA).

2.1.3 Gjennomgang av KOSTRA-data og statistikk fra Lørenskog kommune

For å vurdere tidsbruk i saksbehandlingen og etterlevelse av lovpålagte frister for behandling av byggesaker, har revisjonen gått gjennom aktuelle tall fra KOSTRA for Lørenskog kommune. Revisjonen har også gått gjennom statistikk fra Lørenskog kommune for saksbehandlingstid i klagesaker (klager på vedtak i byggesaker).

2.2 Dataenes pålitelighet og gyldighet

Pålitelige data sikres ved å være nøyaktig under datainnsamling og databehandling. Gyldighet betegner dataenes relevans for å besvare problemstillingene som er valgt. Revisjonen mener at dataene som denne rapporten bygger på samlet sett er pålitelige og gyldige, og gir et forsvarlig grunnlag for revisjonens vurderinger og konklusjoner.

3 REVISJONSKRITERIER

Revisjonskriterier er de normer og krav som stilles til kommunens virksomhet på det området som er gjenstand for en forvaltningsrevisjon. Revisjonskriteriene er med andre ord den målestokken som kommunens praksis holdes opp mot, og grunnlaget for revisjonens vurderinger. Revisjonskriterier kan utledes fra lover, forskrifter og andre retningslinjer fra nasjonale myndigheter, kommunens egne rutiner og hva som anses som god forvaltningsskikk på området.

3.1 Internkontroll i byggesaksbehandlingen

3.1.1 *Krav til overordnet internkontroll*

Internkontroll er en del av kommunens egenkontroll og styres av kommunens administrative leder. Internkontrollen omfatter derfor kommunens administrasjon, med andre ord den virksomheten som ikke er en del av de folkevalgtes roller og oppgaver.³

Kvalitetssikring og kravet om internkontroll følger av rådmannens ansvar iht. kommuneloven § 23, hvor følgende står:

Administrasjonssjefen skal påse at de saker som legges fram for folkevalgte organer, er forsvarlig utredet, og at vedtak blir iverksatt. Administrasjonssjefen skal sørge for at administrasjonen drives i samsvar med lover, forskrifter og overordnede instruksjoner, og at den er gjenstand for betryggende kontroll.

I Ot.prp.nr.70 (2002-2003) står følgende kommentar til kravet om betryggende kontroll i kommuneloven § 23:

Selv om administrasjonssjefen etter kommuneloven i dag ikke eksplisitt er pålagt å etablere internkontroll, må ansvaret for slik kontroll regnes som en nødvendig del av administrasjonssjefens ledelsesansvar. Det er i tråd med allment aksepterte ledelsesprinsipper at en leder av en virksomhet etablerer rutiner og systemer som blant annet skal bidra til å sikre at organisasjonen når de mål som er satt, og at formuesforvaltningen er ordnet på forsvarlig måte.

I Ot.prp.nr.70 (2002-2003) blir det videre vist til at internkontroll først og fremst er et ledelsesverktøy, og

(...) er en integrert del av ledelsens styring av organisasjonen. Internkontroll defineres i videste forstand som en prosess, iverksatt og gjennomført av virksomhetens ledere og ansatte, med formål å sikre måloppnåelse på følgende områder:

- Måltrettet og effektiv drift

³ NOU 2016: 4 Ny kommunelov s. 296

- Pålitelig ekstern rapportering
- Overholdelse av gjeldende lover og regelverk.

Flere rammeverk gir retningslinjer for utarbeidelse av overordnede internkontrollsystem. Et av de mest brukte rammeverkene for internkontroll er COSO-modellen, som sist ble oppdatert i 2013.⁴ Hovedelementene i COSO-modellen er felles for flere ulike rammeverk for internkontroll. De sentrale elementene er:

- Styrings- og kontrollmiljø
- Risikokartlegging og -vurdering
- Kontrollaktiviteter
- Kommunikasjon og informasjon
- Oppfølging fra ledelsen

Ifølge COSO-modellen skal blant annet risikokartlegginger og -vurderinger sikre at de arbeidsprosessene der det er mest sannsynlig at svikt, feil eller mangel oppstår, og der dette samtidig får størst konsekvenser, blir identifisert. Det er viktig at sentrale mål, arbeidsprosesser og oppgaver er tydelig definerte, som et utgangspunkt for risikovurderingene. Videre er det et mål at ledelsen, basert på identifiserte risikoer, skal iverksette målrettede tiltak for å redusere risiko der det er behov for det.

KS har utarbeidet en egen veileder for internkontroll i kommuner, «Rådmannens internkontroll»⁵. I veilederen er det gitt en rekke anbefalinger for hvor kommunen kan sikre en betryggende kontroll i tråd med kommuneloven § 23 kan sikres, herunder blant annet følgende anbefalinger:

- Benytte risikovurderinger i virksomhetsstyringen (tilråding nr. 17)
- Ha, bruke og vedlikeholde dokument som redegjør for roller og ansvar (tilråding nr. 19)
- Sikre arbeidsdeling ved utforming og utførelse av kontrollene, dvs. en og samme person skal ikke være ansvarlig for både aktiviteten og kontrollen (tilråding nr. 20)
- Ha en systematisk tilnærming til kompetanseutvikling og -sikring (tilråding nr. 21)
- Prioritere nok ressurser til den løpende internkontrollen (tilråding nr. 22)
- Etablere tiltak for god løpende informasjon og kommunikasjon til ledere og medarbeidere (tilråding nr. 23).

3.1.2 Særlige krav til kontroll i saksbehandling

Av § 1-9 i plan- og bygningsloven går det frem at forvaltningsloven gjelder for blant annet behandling av byggesaker. Kapittel 2 i forvaltningsloven omhandler krav til habilitet, og av § 6 første ledd går det frem når en offentlig tjenestemann er å regne som inhabil. Videre går det frem av § 6

⁴ COSO: Internal Control – Integrated Framework (2013).

⁵ KS: Rådmannens internkontroll, 2015

andre ledd at en offentlig tjenestemann er «(...) ugild når andre særegne forhold foreligger som er egnet til å svekke tilliten til hans upartiskhet; blant annet skal legges vekt på om avgjørelsen i saken kan innebære særlig fordel, tap eller ulempe for ham selv eller noen som han har nær personlig tilknytning til. Det skal også legges vekt på om ugildhetsinnsigelse er reist av en part.» Dersom den overordnede tjenestemannen er inhabil, kan avgjørelsen i saken heller ikke treffes av en direkte underordnet tjenestemann i samme forvaltningsorgan.

Et grunnleggende krav til forvaltningen er at den skal treffe avgjørelser på grunnlag av en forsvarlig saksbehandling. Dette kravet blir regnet som en ulovsfestet rettsregel som supplerer de lovfestede kravene til saksbehandling som går frem av går frem av forvaltningsloven⁶.

Forsvarlig saksbehandling innebærer at det organet som skal ta en avgjørelse, har et forsvarlig grunnlag for å ta sin avgjørelse. Behandling av søknader, og de vurderingene som blir gjort, må derfor være basert på saklighet (saklighetsprinsippet), og at vurderingene er mulige å etterprøve. Forsvarlig saksbehandling etter saklighetsprinsippet innebærer videre at det ikke skal være usaklig forskjellsbehandling av søknader, og at like saker skal behandles likt. Av dette følger at like byggesøknader skal behandles ut fra like kriterium og hensyn, og at forvaltningsavgjørelser knyttet til byggesøknader skal bygge på objektive og saklige vurderinger som sikrer likhet og tilstrekkelig rettsikkerhet.

På bakgrunn av gjennomgangen over utledes følgende kriterier til problemstilling 1:

Problemstilling 1	Revisjonskriterier
Er det etablert en tilstrekkelig internkontroll for byggesaksbehandlingen?	<ul style="list-style-type: none"> ➔ Kommunen bør etablere system og rutiner for internkontroll, som sikrer regeletterlevelse og likebehandling ved behandling av byggesaker, herunder: <ul style="list-style-type: none"> ○ Tydelig fordeling av ansvar- og oppgaver, ○ Rutiner for saksbehandling og utarbeidelse av vedtak, ○ Rutiner for vurdering av habilitet, ○ Rutiner for kvalitetssikring av vedtak, ○ Rutiner for å sikre at ansatte har oppdatert kunnskap om endringer i regelverk knyttet til byggesaksbehandling. ➔ Kommunen bør risikovurdere sine arbeidsprosesser knyttet til behandling av byggesaker.

⁶ Hans Petter Graver, Alminnelig forvaltningsrett, 2. utgave, 2002.

3.2 Lovpålagte saksbehandlingsfrister

3.2.1 Effektiv saksbehandling

Effektiv byggesaksprosess kan knyttes til grunnleggende forvaltningsrettslige prinsipper⁷ som f.eks. forutberegnelighetskravet, både når det gjelder klare krav til søknadens innhold, tidsbruk og det endelige resultatets materielle innhold. Som virkemidler for å bidra til dette, finner man i plan- og bygningsloven blant annet forhåndskonferanse og tidsfrister for saksbehandlingen.

Av plan- og bygningsloven § 1-1 om «lovens formål» og byggesaksforskriften § 1-1 b går det frem at både lov og forskrift har som formål å sikre

(...) effektiv og forsvarlig saksbehandling av byggesaker for å ivareta samfunnsmessige hensyn, herunder god kvalitet i byggverk.

I § 21-4 i plan- og bygningsloven står det følgende om behandling av søknader om byggesaker i kommunen:

Når søknaden er fullstendig, skal kommunen snarest mulig og senest innen den frist som framgår av § 21-7, gi tillatelse dersom tiltaket ikke er i strid med bestemmelser gitt i eller i medhold av denne loven.

3.2.2 Lovpålagte saksbehandlingsfrister

Hovedregelen er at søknad om tillatelse skal avgjøres av kommunen innen tolv uker, jfr. plan- og bygningsloven § 21-7. Fristen på tre uker gjelder tiltak som omfattes av § 20-4 (søknadspliktige tiltak som kan forestås av tiltakshaver) og en del andre unntak.

Oppsummert er kommunens saksbehandlingsfrister; tre uker for igangsettingstillatelser, midlertidig brukstillatelser, ferdigattester, byggetiltak der alle vilkår er oppfylt og det ikke er nødvendig med uttalelse eller samtykke fra en annen myndighet (tiltak uten ansvarsrett) og tolv uker for omfattende byggetiltak (tiltak som krever søknad og tillatelse (med ansvarsrett), med og uten dispensasjon fra reguleringsplan, felling av trær med dispensasjon fra reguleringsplan. Videre skal kommunen straks gi skriftlig melding om vedtaket til ansvarlig søker og til de naboer, gjenboere og andre som har protestert jf. pbl. § 21-7, sak §§ 7-1, 7-2 og veiledning til sak. Frister som følger av pbl. § 21-7 og sak § 7-1 kan forlenges med den tid som medgår til feilretting eller supplering av opplysninger (sak § 7-2).

⁷ Forvaltningsloven har bl.a. som formål å ivareta grunnleggende prinsipper for en forsvarlig offentlig saksbehandling mtp. rettssikkerhet, grundighet og upartiskhet. Forvaltningens saksbehandlingsregler omfatter bl.a. inhabilitetsregler, utredningsplikt og partenes rett til varsel og til å få uttale seg, retten til dokumentinnsyn etter forvaltningsloven og offentlighetsloven, kravene til form og begrunnelse for vedtak og reglene for klage over forvaltningsvedtak og omgjøring av vedtak. Videre har man ulovfestede prinsipper for rettssikkerhet for borger (bl.a. krav om lovhjemmel og utøvelse av forsvarlig skjønn).

Fristen løper fra den dagen søknaden er fullstendig jf. § 21-7 første ledd, dvs. fra den dag bygningsmyndighetene har nødvendig dokumentasjon og kan realitetsbehandle søknaden. Hvis man må innhente ytterligere dokumentasjon fordi søknaden ikke er fullstendig, inngår ikke dette i saksbehandlingstiden. Partene kan avtale lenger frist, se § 21-7 femte ledd (søkeren må uttrykkelig akseptere ny frist, før 12-ukersfristen utløper).

I tillegg til saksbehandlingsfristene som fremgår av plan- og bygningsloven § 21-7, gjelder byggesaksforskriftens tidsfrister for kommunens og klageinstansens saksbehandling. I forskriftens § 7-1 går følgende frem om frist for behandling av klage i byggesaker:

- c) Klage skal forberedes av kommunen og oversendes til klageinstansen så snart saken er tilrettelagt, og senest innen 8 uker. Samme frist gjelder der kommunen tar klagen helt til følge og fatter et nytt vedtak. Fristen gjelder for klage i alle byggesaker, herunder klage i byggesaker der tiltaket krever dispensasjon fra bestemmelser gitt i eller med hjemmel i plan- og bygningsloven

Om kommunens vedtak etter plan- og bygningsloven blir klaget på, er det departementet som er klageinstans, jf. plan- og bygningsloven § 1-9, 5. ledd. Denne myndigheten er delegert fra departementet til fylkesmannen i det enkelte fylke.

Kommunen skal avholde forhåndskonferanse innen 2 uker etter mottatt anmodning jf. sak § 7-1 første ledd bokstav a. Om kommunen trenger opplysninger fra tiltakshaver for å forberede forhåndskonferansen, løper fristen fra disse opplysningene har kommet inn.⁸ Forhåndskonferansen avholdes før tiltakshaver sender inn søknad jf. sak § 6-1 tredje ledd første punktum, og inngår ikke i byggesaksbehandlingen.⁹ Forhåndskonferansen skal avklare tiltakets forutsetninger og rammene for videre saksbehandling mellom bygningsmyndighetene og tiltakshaver.¹⁰ Både tiltakshaver og kommunen kan anmode om forhåndskonferanse jf. pbl. § 21-1 første ledd. Det er viktig å merke seg at tiltakshaver har krav på forhåndskonferanse dersom vedkommende ønsker dette. Fristen forlenges om bygningsmyndighetene mener anmodningen må rettes eller suppleres og tiltakshaver må underrettes om hva som mangler og fristen forlenges med den tid som går med til feilretting eller supplering jf. sak § 7-2 annet ledd.¹¹

⁸ Veiledning om byggesak sist oppdatert 4.8.2016, kapittel 7 tidsfrister for saksbehandling, § 7-1, veiledning til første ledd bokstav a

⁹ Pedersen, O.J. m.fl., Plan- og bygningsrett, 2011, s. 133

¹⁰ Pedersen, O.J. m.fl., Plan- og bygningsrett, 2011, s. 132

¹¹ Pedersen, O.J. m.fl., Plan- og bygningsrett, 2011, s. 133

På bakgrunn av gjennomgangen over utledes følgende kriterier til problemstilling 2:

Problemstilling 2	Revisjonskriterier
I hvilken grad overholdes lovpålagte saksbehandlingsfrister?	<ul style="list-style-type: none"> ➔ Kommunen skal behandle søknader om gjennomføring av tiltak innen lovpålagte frister på hhv. 3 og 12 uker, jf. pbl. § 21-7. ➔ Kommunen skal behandle klager i byggesaker så snart saken er tilrettelagt, og seneste innen 8 uker, jf. SAK § 7-1. ➔ Kommunen skal gjennomføre forhåndskonferanser dersom tiltakshaver ønsker dette, seneste innen to uker etter at anmodning er mottatt, jf. SAK § 7-1 første ledd bokstav a.

3.3 Service og informasjon til søkere

3.3.1 God tjenesteyting til brukerne

Godt servicenivå avhenger av at brukerne har god tilgjengelig veiledning og informasjon. I § 11 i forvaltningsloven går det fram at et forvaltningsorgan har en alminnelig veiledningsplikt innenfor sitt saksområde. Videre går det bl. a fram at:

Formålet med veiledningen skal være å gi parter og andre interesserte adgang til å vareta sitt tarv i bestemte saker på best mulig måte. Omfanget av veiledningen må likevel tilpasses det enkelte forvaltningsorgans situasjon og kapasitet til å påta seg slik virksomhet.

Videre følger det av god forvaltningsskikk og lov at kommunen har et ansvar for å svare på brukernes spørsmål.

3.3.2 Kvalitet på offentlige nettsider

Direktoratet for forvaltning og IKT (Difi) har utarbeidet et kriteriesett for å vurdere kvaliteten på offentlige nettsider¹². Flere av kriteriene i kriteriesettet til Difi omhandler kvalitet på innhold og informasjon som blir gitt på offentlige nettsider.

Kriterium 2.3 omhandler informasjon om saksgang og krav til dokumentasjonen. Av kriteriet går det fram at brukerne enkelt skal «finne informasjon om saksgang og saksbehandling, inkludert forventet saksbehandlingstid». Videre går det fram at «i de sakene som behandles etter forvaltningslovens bestemmelser skal brukerne informeres om framgangsmåte og frist for å fremme klage.»

Kriterium 5.2 tar for seg hvor ryddig nettsider og tjenester er framstilt. Det blir vist til at nettsidene skal være logisk og ryddig organisert, og at de handlingene publikum skal utføre må komme i en

¹² Direktoratet for forvaltning og IKT (Difi): Kvalitet på nett. Tilgjengelig på <https://kvalitet.difi.no/>.

logisk rekkefølge. Publikum skal loses gjennom tjenesten steg for steg, og element som hører sammen i tjenesten bør være plassert nær hverandre og skilt fra andre tjenester.

I kriterium 5.4 er det vist til at det skal være enkelt for publikum å forstå hva som er viktig, og at den viktigste informasjonen skal være framhevet og skilt fra annet innhold. Dette fordi det skal være enkelt for publikum å forstå innholdet og få med seg det som er relevant i situasjonen de er i.

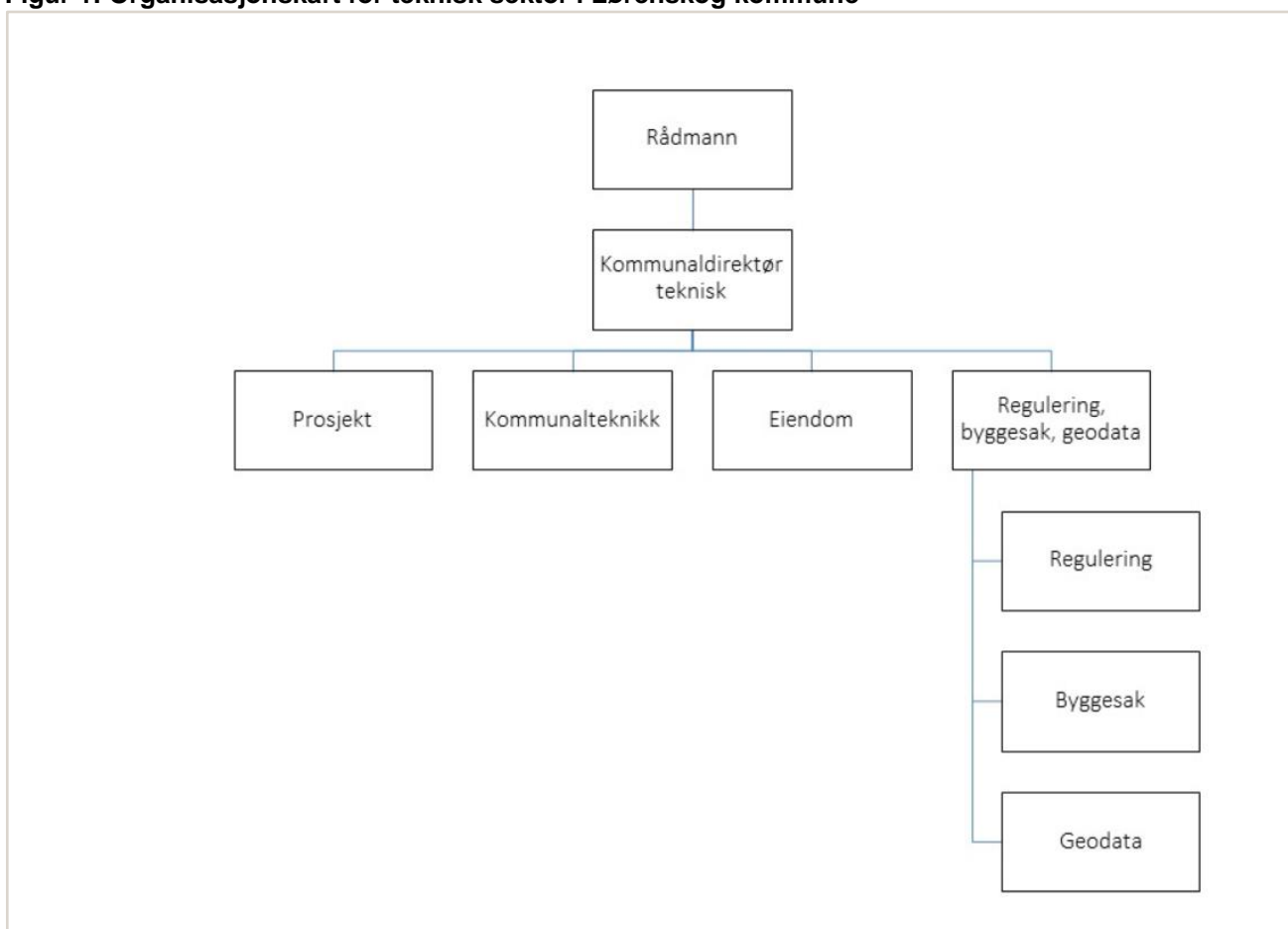
På bakgrunn av gjennomgangen over utledes følgende kriterier til problemstilling 3:

Problemstilling 3	Revisjonskriterier
Er det etablert et tilfredsstillende servicenivå for søkere?	<ul style="list-style-type: none">➔ Kommunen skal tilby veiledning som gir parter og andre interesserte adgang til å vareta sitt tarv i bestemte saker på best mulig måte, jf. fvl § 11.➔ Informasjon om behandling av byggesaker på kommunens nettsider bør presenteres:<ul style="list-style-type: none">○ På en måte som gjør det enkelt for brukere å finne informasjon om saksgang og saksbehandling, inkludert forventet saksbehandlingstid og fremgangsmåte og frist for å klage.○ Slik at de handlingene publikum skal utføre kommer i en logisk rekkefølge, og der viktig informasjon er fremhevet og skilt fra annet innhold.

4 ORGANISERING AV AVDELING FOR BYGGESAK I LØRENSKOG KOMMUNE

Avdeling for byggesak i Lørenskog kommune er organisert som en del av teknisk sektor, og sorterer i linjen under rådmann og kommunaldirektør for teknisk sektor. Teknisk sektor består ellers av avdelinger for geodata, eiendom og regulering. I tillegg omfatter teknisk sektor en egen seksjon for strategi, plan og miljø, som arbeider tverrfaglig med tema som arkitektur, landskapsarkitektur og samfunnsplanlegging. Figuren under viser organisering av teknisk sektor i Lørenskog kommune, med plassering av avdeling for byggesak:

Figur 1: Organisasjonskart for teknisk sektor i Lørenskog kommune



Kilde: Lørenskog kommune

Avdeling for byggesak omfatter 11,5 årsverk, hvorav ni årsverk er dedikert til behandling av byggesaker. Det er tilsatt en ny avdelingsleder for byggesak, som begynner i stillingen 1. mars 2018.

5 INTERNKONTROLL

Problemstilling og kriterier for dette kapittelet er som følger:

Problemstilling 1	Revisjonskriterier
Er det etablert en tilstrekkelig internkontroll for byggesaksbehandlingen?	<ul style="list-style-type: none"> ➔ Kommunen bør etablere system og rutiner for internkontroll, som sikrer regeletterlevelse og likebehandling ved behandling av byggesaker, herunder: <ul style="list-style-type: none"> ○ Tydelig fordeling av ansvar- og oppgaver, ○ Rutiner for saksbehandling og utarbeidelse av vedtak, ○ Rutiner for vurdering av habilitet, ○ Rutiner for kvalitetssikring av vedtak, ○ Rutiner for å sikre at ansatte har oppdatert kunnskap om endringer i regelverk knyttet til byggesaksbehandling. ➔ Kommunen bør risikovurdere sine arbeidsprosesser knyttet til behandling av byggesaker.

5.1 Mottak av byggesøknader og fordeling av saker til saksbehandlere

5.1.1 Mottak av byggesøknader

Revisjonen får opplyst i intervju at de fleste søknader mottas elektronisk som e-post eller via Byggsøk. I tilfeller der kommunen mottar søknader på papir, blir disse scannet inn av postmottaket og lagt inn i saksbehandlingssystemet. Postmottaket har ansvar for mottak og registrering av alle nye søknader med tilhørende dokumenter i saksbehandlingssystemet. Nye saker som blir registrert dukker opp i saksmodul som avdelingsleder har tilgang til, før de fordeles fortløpende til saksbehandlerne.

Revisjonen har mottatt en sjekklister for mottak av byggesøknader. Sjekklister behandles samlet under punkt 5.2.3 om rutiner for saksbehandling av byggesaker. Se også sjekklister for byggesøknad i vedlegg 1.

5.1.2 Fordeling av saker til saksbehandlere

I intervju opplyses det at sakene fordeles av avdelingsleder med bakgrunn i saksbehandlers kapasitet, sakens innhold (for eksempel arkitektur) og hvor enkle/krevende sakene er. Saksbehandlerne involveres ikke i fordelingen. Avdelingsleder mener arbeidsfordelingen fungerer godt og gir en effektiv flyt slik at saksbehandler kommer raskt i gang. Videre forventer avdelingsleder at tilsatte fortløpende sjekker innboksen for innkomne saker. Om saker krever for eksempel uttalelse fra vann og avløp, så sender avdelingsleder sakene videre til uttalelse, uten at saken går via saksbehandler først.

5.2 System og rutiner for internkontroll

5.2.1 Ansvar- og oppgavefordeling

Lørenskog kommunes byggesaksavdeling har elleve stillingshjemler og ifølge avdelingsleder er det ni saksbehandlerstillinger hvorav en er forbeholdt overarkitekten med nestlederansvar. Det naturlige kan ifølge avdelingsleder være å fordele noen avdelingslederoppgaver til overarkitektstillingen, men grunnet kapasitetshensyn fungerer stillingen først og fremst i avdelingsleders fravær. To saksbehandlerstillinger i byggesaksavdelingen er per i dag ikke besatt, og avdelingen har på nåværende tidspunkt lavere kapasitet enn det er lagt opp til.

Ifølge avdelingsleder er det ingen spesialisering blant byggesaksbehandlerne etter for eksempel byggesakstyper eller saksbehandling innenfor ett geografisk område. Likevel forekommer det at en saksbehandler kan få ansvar for et helt utbyggingsområde, transformasjonsområde eller flere saker innen samme reguleringsplanområde. Oppgavefordelingen i slike saker handler i stor grad om å sikre en effektiv saksbehandling.

Videre opplyser en av saksbehandlerne at arbeidserfaring kan spille inn i saksfordelingen, men det er ingen spesifikk intern fordeling. Ifølge samme saksbehandler tar det omtrent tre år for å bli en erfaren byggesaksbehandler og eksempelvis gis ferske saksbehandlere enkle oppgaver i starten. En annen saksbehandler bekrefter at det er en tydelig oppgavefordeling med hensyn til hvem som har ansvar for å gjøre hva i byggesøknadsbehandlingen.

5.2.2 Risiko- og sårbarhetsanalyser

Undersøkelsen viser at det i byggesaksavdelingen ikke blir gjennomført systematiske risiko- og sårbarhetsanalyser av kommunens arbeidsprosesser for behandling av byggesaker, med fokus på å kartlegge hvor i saksbehandlingsprosessene det er særlig risiko for manglende etterlevelse av regelverk. Avdelingsleder bekrefter dette i intervju med revisjonen.

5.2.3 Rutiner for saksbehandling av byggesaker

Rutiner og sjekklister

Avdelingsleder opplyser til revisjonen at byggesaksavdelingen har hatt få skriftlige rutiner, men begynner å få et system. Det finnes for eksempel ingen sjekklister for hvordan kommunen behandler søknader om ulike tiltak som bolighus. Rutinene inneholder heller ingen beskrivelse av hvordan den enkelte byggesak skal behandles. Plan- og bygningsloven, og spesielt byggesaksforskriften, angir i grove trekk saksbehandlingen. Skriftlige rutiner er noe avdelingen ønsker å utarbeide i løpet av det neste året.

Revisjonen fikk tilsendt sjekklister i eiendomsmodulen og en prioriteringsveileder. Tabellen under gir en oversikt over innholdet i listene.

Tabell 1: Lørenskog byggesaksavdeling sjekklister og prioriteringsveileder

Sjekkliste/brev	Innhold
Byggesakssøknad	Sjekklisten tar for seg hva en fullstendig byggesøknad bør inneholde, se vedlegg 1.
Mangelbrev for byggesakssøknad	Standardisert mangelbrev som sendes ut ved søknadsmangler. Søker informeres i mangelbrevet at kommunen ikke kan saksbehandle søknaden før supplerende/manglende dokumentasjon er mottatt.
Dispensasjon (hentet fra eiendomsmodulen)	Sjekklisene tar for seg ulike steg i byggesaksbehandlingen med videre henvisning til relevante plan- og bygningslovens paragrafer og/eller byggesaksforskriften som blant annet. ¹³ <ul style="list-style-type: none"> • søknad jf. pbl. § 21-2(1), pbl kap. 19 og byggesaksforskriften § 5-4 (3) a). • beskrivelse av tiltakets art jf. pbl. § 19-1 og byggesaksforskriften § 5-4 (3) c). • tegninger og målsatt situasjonsplan med mer.
Tiltak (hentet fra eiendomsmodulen)	Sjekklisene tar for seg ulike steg i byggesaksbehandlingen med videre henvisning til relevante plan- og bygningslovens paragraf og byggesaksforskriften som blant annet. ¹⁴ <ul style="list-style-type: none"> • tiltakshaver jf. byggesaksforskriften § 5-4 (3) a). • eiendom og eksisterende bebyggelse som berøres av tiltaket jf. byggesaksforskriften § 5-4 (3) b). • beskrivelse av tiltakets art jf. byggesaksforskriften § 5-4 (3) c), med mer.
Ferdigattest (hentet fra eiendomsmodulen)	Sjekklisten tar for seg punkt som vann og avløps-tilknytning, gjennomføringsplan, sluttrapport for avfall med mer.
Prioriteringsveileder for byggesaksbehandling ¹⁵	Veilederen beskriver hvilke byggesaker som skal prioriteres med blant annet saksbehandlingsfrister (3 og 12 uker), restanseliste, vedtak og nye saker skal «kikkes» på først. For høsten 2017 presiserer veilederen at: alle saker innkommet før 1. august 2017 hvor kommunen skal ferdigbehandle eller skrive foreløpig svar, skal være avsluttet eller «tatt ett steg videre» innen 1. desember 2017. Veilederen er udatert.

¹³ Punktene i skjemaet er et utdrag av sjekklisens ulike steg/trinn og ikke en fullstendig gjengivelse.

¹⁴ Punktene i skjemaet er et utdrag av sjekklisens ulike steg/trinn og ikke en fullstendig gjengivelse.

¹⁵ Flere av sakstypene i veilederen har rettsvirkningen at tiltaket kan settes i gang dersom tidsfristen ikke overholdes. Det er med på å avgjøre byggesaksavdelingens prioritering.

Byggesaksavdelingen har også en sjekkliste som benyttes i forbindelse med gjennomgang av innkommet byggesøknad. Saksbehandler må sjekke blant annet tiltakstype, om søknaden er i tråd med reguleringsplanen og annet (jfr. vedlegg 1). Ifølge en av avdelingens saksbehandlere er sjekklisten bygget opp etter byggesaksforskriftens (SAK10), kapittel 5, § 5-4. Gjennomgang av sjekklisten hakes av som gjennomført i saksbehandlingen og sjekklisten arkiveres på saken. Saksbehandleren trenger imidlertid ikke å klikke seg igjennom alle sjekklistepunktene og det er mulig å merke av for «ikke aktuelt». Om sjekklisten avdekker saks mangler så produseres et eget mangelbrev.

Videre ble det nylig innført et nytt fagsystem i Lørenskog byggesaksavdeling; eiendomsmodulen Acos Eiendom. Ifølge avdelingsleder benyttes systemet aktivt i saksbehandlingen. Modulen er plassert i selve saksbehandlingssystemet Focus fra Acos og hjelper med oversikt og overholdelse av frister. Den inneholder også sjekklister (se oversikt i skjema over) for saksbehandlingen. Sjekklisten i den nye eiendomsmodulen brukes i saksbehandlingen, men det er ikke obligatorisk for saksbehandler å benytte sjekklisten. De overordnede rutinene (i programmet) skal hjelpe med å kvalitetssikre saksbehandlingen. Avdelingsleder opplyser at modulen ble implementert 1. september 2017. 1. februar 2018 ble den obligatorisk å bruke for alle byggesaksbehandlerne.

Sjekklisten består av omtrent 18 spørsmål; ett spørsmål vises av gangen og saksbehandleren må klikke seg videre for neste spørsmål. En av avdelingens saksbehandlere er av den oppfatning at sjekklisten ikke er godt nok oppbygget og i begrenset grad gir oversikt over saksbehandlingsprosessen eller stegene i saksgangen. Saksbehandleren mener at nye saksbehandlere bør ha en sjekkliste som gir bedre oversikt og at listen med fordel kan bygges opp annerledes. Videre opplyses det om få skriftlige rutiner for selve saksbehandlingsprosessen.

Prioriteringsveilederen benyttes av saksbehandlerne for å se hvilke saker som skal prioriteres og skal sikre at de riktige sakene behandles først. Det kan være vanskelig for saksbehandler å skaffe seg oversikt når flere arbeidsoppgaver skal utføres samtidig; for eksempel saksbehandling, innboks med restanser, telefonen ringer og/eller rådmannens henvendelse skal besvares. Antall restansesaker har gått ned og i tillegg er det flere saksbehandlere i avdelingen.

Vedtaksmler

Revisjonen har mottatt byggesaksavdelingens tekstmler som foreløpig er lagt inn i eiendomsmodulen, se tabellen under.¹⁶

¹⁶ Punktene i skjemaet er et utdrag og ikke en fullstendig gjengivelse.

Tabell 2: Lørenskog byggesaksavdeling tekstmaler

Vedtaksmaal (tekstmal)	Innhold
Søknad om tillatelse til tiltak med ansvarsrett	Tekstmalen dekker følgende tema med videre henvisning til lov og forskrift blant annet nabovarsel, plangrunnlag og grad av utnyttning med mer.
Søknad om igangsettingstillatelse	Tekstmalen dekker følgende tema med videre henvisning til lov og forskrift blant annet dispensasjon; ulike vurderinger som naturmangfoldloven, plan- og bygningslovens formålsbestemmelse med mer.
Søknad om rammetillatelse	Tekstmalen dekker følgende tema med videre henvisning til lov og forskrift blant annet søknad; plangrunnlag; nabovarsel; grad av utnyttning; parkering; uteoppholdsarea med mer.
Søknad om tiltak uten ansvarsrett	Tekstmalen dekker følgende tema med videre henvisning til lov og forskrift blant annet søknadsgrunnlag; plangrunnlag; utforming; arkitektur; stedstilpasning og plassering med mer.

Avdelingsleder opplyser til revisjonen at malene for vedtakstypene er en påminnelse for saksbehandler om viktige momenter som bør drøftes i vedtaket. Malene inneholder standardtekst som viser vedtakets oppsett. Før og under implementering av ny eiendomsmodul gikk avdelingsleder igjennom og kom med forbedringsønsker til malene. Videre får revisjonen opplyst at malene revideres og evalueres systematisk og fortløpende.

Ifølge en av avdelingens saksbehandlere har ikke tidligere maler for eksempelvis vedtak og mangelbrev vært tilstrekkelig gode, men dette er forbedret med innføring av eiendomsmodulen. Tidligere tok saksbehandlerne utgangspunkt i standardmaler da de skrev vedtak. Det var imidlertid ingen rutiner for hvordan vedtakene skulle formuleres. En saksbehandler forteller at som nyansatt ble det flere avklaringer med de andre saksbehandlerne om hvordan de skrev vedtak. Den intervjuede sjekket blant annet sakssystemet for vedtak, som viste seg ulikt skrevet og med varierende tekstmengde.

Ifølge avdelingsleder skal den nylig innførte eiendomsmodulen i saksbehandlingssystemet blant annet ivareta enhetlig behandling, kvalitetssikre sakene og beregne saksbehandlingstid. Videre opplyser en av byggesaksbehandlerne at det også er den enkelte saksbehandlers ansvar å sørge for likebehandling i byggesøknader. Det er en av grunnene til at en saksbehandler kan gis ansvar for ett prosjektområde; for å sikre at området tiltak behandles ut fra like hensyn og vurderinger.

5.2.4 Kvalitetssikring

Ifølge avdelingsleder har byggesaksavdelingen ingen fast rutine eller praksis for at den enkelte byggesak skal vurderes av flere personer enn den som behandler saken. Avdelingsleder har ikke kapasitet til å gå inn og kvalitetskontrollere alle moment i et vedtak. Saksbehandlerne kan diskutere saker med hverandre underveis i saksbehandlingssprosessen, men det er ikke pålagt.

Det er lav terskel for å diskutere saker internt, både med avdelingsleder og saksbehandlerne imellom. Avdelingsleder opplever et stort ønske om å diskutere saker. En annen av avdelingens tilsatte forteller om vanskelige saker som drøftes underveis i saksbehandlingen med mer erfarne medarbeidere.

Vedtakene som fattes i avdelingen skal ha to underskrifter og signeres av avdelingsleder og en saksbehandler. Det sikrer kvalitet og en mer enhetlig behandling av sakene. Det bekreftes i intervju at det er fast praksis at avdelingsleder kvalitetssikrer vedtakene ved gjennomgang og godkjenning.

5.2.5 Habilitet

Avdelingsleder opplyser at det ikke er etablert rutiner for vurdering av egen habilitet til bruk for saksbehandlere i forbindelse med byggesaksbehandlingen. To av avdelingens saksbehandlere er bosatt i kommunen og de er bevisst habilitetsspørsmålet. Avdelingsleder kjenner ikke til om det finnes spesielle habilitetsretningslinjer for Lørenskog kommune, utover bestemmelsen i forvaltningsloven.

En av avdelingens byggesaksbehandlere opplyser at tilsatte sier fra seg saken om de mener seg inhabile. Avdelingen er bevisst på eventuell habilitetsproblematikk og det er et individuelt ansvar å være oppmerksom på spørsmålet. Habilitetsspørsmålet diskuteres også i avdelingsmøtene.

5.2.6 Kapasitet og kompetanse

Kapasitet

Byggesaksavdelingen har hatt en del utskiftninger av ansatte og avdelingsleder opplever det som tidvis utfordrende å rekruttere nye medarbeidere. Avdelingen har som følge av utskiftningene vakante stillinger. Blant søkerne er det flere nyutdannede og det er vanskelig å finne erfarne saksbehandlere. Det ble opprettet en ny stilling høsten 2017 og enda en ny person starter i mars 2018.

I intervju opplyser avdelingsleder at det kan oppleves uavklart hvilke oppgaver som skal prioriteres. Hun erfarer at arbeidsdagen ikke strekker til for oppfølging av administrasjonsoppgavene tillagt stillingen, støtte saksbehandlerne og videreutvikle avdelingens rutiner, sjekklister, maler og andre hjelpemidler. Det samme gjelder for avdelingens saksbehandlerstillinger. Avdelingsleder opplyser at det kan være et misforhold mellom hva som forventes av den enkelte saksbehandler og hva hver enkelt tilsatt rekker å gjennomføre av arbeid.

I revisjonens intervju med to av byggesaksbehandlerne bekreftes gjennomtrekk av ansatte de siste årene. En av avdelingens tilsatte opplyser at vedkommende var en av tre nyansatte saksbehandlere med oppstart i mai 2012. Etter seks måneder var alle i avdelingen byttet ut bortsett fra de tre nytilsatte. Seks år senere er to av 2012-saksbehandlerne igjen i avdelingen.

En av saksbehandlerne viser i intervju til at kommunen i travle perioder ikke har tilstrekkelig kapasitet til å sikre at alle byggesaker behandles innen lovpålagte frister. Videre har

saksbehandleren savnet tilsynskompetanse i avdelingen. Det har bedret seg med en nyansatt jurist i avdelingen, som blant annet arbeider med tilsynssaker i kommunen.

Kompetanse

Møter gjennomføres ukentlig i byggesaksavdelingen der prinsipper, holdninger, forvaltningspraksis og lovforståelse diskuteres. Ifølge avdelingsleder skal møtene opprettholde og utvikle de tilsattes kompetanse og avdelingens internkontroll. I tillegg diskuteres enkeltsaker. En av avdelingens saksbehandlere forteller at de ukentlige møtene gjennomføres mandag og fredag. Mandagsmøtet definerer ukens mål og fredagsmøtet oppsummerer uken. Tidligere ble det også avholdt fagmøter med de ulike kommunale avdelingene.

Kompetanseplaner som viser den tilsattes kompetanse og/eller utviklingsønsker/-behov er ikke utarbeidet for byggesaksavdelingen, ifølge leder. Imidlertid tas kompetansebehov- og ønsker opp med den enkelte i den årlige medarbeidersamtalen. Avdelingen har i tillegg et eget kursbudsjett for ansatte. Tilsatte følger selv opp aktuelle kurs og avdelingsleder sender ut e-post om arrangement av faglig interesse. Videre forteller en av byggesaksbehandlere om god kompetanse blant sine kolleger. Ansatte har selv ansvar for kompetansehevede tiltak av interesse og det gjennomføres løpende interne samtaler for å lære av hverandre. Ansatte spør selv om kurs de ønsker å delta på og avdelingsleder tipser ansatte om relevante kurs som for eksempel Direktoratet for byggkvalitet sitt frokostmøte om digitalisering av byggesektoren.

Avdelingsleder mener de ansatte bør være godt kjent med lovendringer og avdelingen følger med på departementenes høringsforslag. De tilsatte kan for eksempel gå inn på ulike nettsider for å holde seg oppdatert, de får tilsendt lover i papirversjon, har tilgang til Rettsdata og generelt er det et stort fokus på lov, forskrift og tolking.

I kommunens «arkitekturpanel» kan saksbehandlerne melde inn saker og få kommunearkitektens synspunkter. I møtet deltar enhetens arkitekter og landskapsarkitekter som kommer med innspill til prosjektene. På den måten sikres en enhetlig forståelse av arkitektur og hvordan det skal håndteres i den enkelte sak.

Ifølge avdelingsleder tar kommunens samrådsmøte opp saker som omfatter flere av kommunens enheter. I rådet sitter personer fra ulike kommunale enheter og gir sine synspunkter, ofte i dispensasjonssaker. Om samrådsmøtet ikke avklarer saken kan den sendes videre til planmøtet der virksomhetslederne og kommunaldirektøren deltar. Kommunen har også et forum der bestemmelser i nye planer og tolking av bestemmelser i eldre, eksisterende planer diskuteres.

I samtale med revisjonen forteller avdelingsleder at alle vedtak som behandles av Fylkesmannen tas opp internt i organisasjonen. Det sikrer at alle ansatte blir gjort kjent med Fylkesmannens vurderinger som kan gi føringer i kommunens byggesaker.

5.2.7 System for å holde oversikt over saksbehandlingsfrister

Ifølge avdelingsleder har kommunen tidligere manglet et enkelt og effektivt system for å holde oversikt over saksbehandlingstider og frister. Det har for eksempel ikke vært mulig å hente ut gode data for fristoversettelser. Frem til sommerferien 2017 hadde leder møte med hver saksbehandler, annenhver uke, for å se på saker som ble liggende og måtte prioriteres. Det er den enkelte saksbehandlers ansvar å holde oversikt over sine saksbehandlingsfrister, opplyser avdelingsleder. Leder har et overordnet ansvar og tar ut restanselister med jevne mellomrom.

Den manuelle optellingen av saker gjorde det vanskelig å etterleve saksbehandlingsfristene og det forekom fristoverskridelser i både tolv og tre ukers-saker. Som nevnt tidligere implementerte avdelingen 1. september 2017 eiendomsmodulen i saksbehandlingssystemet. Modulen beregner saksbehandlingstiden, noe som forutsetter at saksbehandleren registrerer nødvendige data, og veileder saksbehandler gjennom rutiner og sjekkpunkt. Modulen skal gjøre det enklere å få ut rapporter om saksbehandlingstid- og frister og holde oversikt, men systemet er forholdsvis nytt og det er vanskelig å si noe om samlet erfaring for den nye modulen.

To av avdelingens saksbehandlere opplyser i intervju at de sjekker manuelt i egne saker for å holde oversikt over saksbehandlingstid. Med hensyn til frister, fungerer også den nye modulen slik at man må inn i eiendomsmodulen for å sjekke datoer og frister (manuelt inn på selve saken). En byggesaksbehandler som er intervjuet kjenner ikke til om det finnes en egen funksjon i modulen som kan brukes til å varsle saksbehandler om frister som nærmer seg. Systemet for datering og for å holde oversikt over saksbehandlingstid- og frister i saksbehandlingssystemet er ifølge saksbehandler ikke godt nok. Det finnes ingen funksjon som varslers saksbehandler om enkeltsakenes frister nærmer seg. En annen av avdelingens saksbehandlere som er intervjuet opplever at det å holde oversikten over egne saker går helt greit. Om saksmengden derimot øker kan det ifølge saksbehandler bli vanskeligere å holde oversikten.

KOSTRA-rapportering

Kommunens KOSTRA-rapportering foretas ifølge avdelingsleder via manuell optelling og utregning av tidsbruk for ulike sakstyper. Det er det helmanuelle systemet for å holde oversikt over tidsbruk som har skapt usikkerhet rundt KOSTRA-tallene. KOSTRA-rapporteringen oppleves ikke å være presis nok, og det er sannsynlig at det foreligger feil i tallene. Avdelingsleder mener Eiendomsmodulen vil bidra til å gi et bedre system også for dette.

5.3 Revisjonens vurderinger

En god og velfungerende internkontroll er viktig for å sikre forsvarlig byggesaksbehandling som ivaretar krav til regelverksetterlevelse og likebehandling. Det er i undersøkelsen lagt til grunn at internkontrollen blant annet bør omfatte systemer og rutiner som tydelig fordeler ansvar og oppgaver, samt rutiner for saksbehandling og kvalitetssikring av vedtak

Etter revisjonens vurdering er det etablert en praksis for byggesaksbehandling som bidrar til å sikre internkontroll på området. Undersøkelsen viser at Lørenskog kommune har avklart og fordelt ansvar og oppgaver mellom de ansatte i byggesaksavdelingen, både når det gjelder saksbehandling,

kvalitetssikring og godkjenning av vedtak. Ansvars- og oppgavefordelingen oppleves som tydelig av de involverte med hensyn til hvilke roller den enkelte har og hvilket arbeid den enkelte skal utføre.

Undersøkelsen viser at det er utarbeidet prioriteringsveileder og sjekklister for både mottak av byggesøknad og for saksbehandlingen i det nye eiendomsmodulsystemet, som viser saksgang og hvilke overordnede aktiviteter som skal gjennomføres i forbindelse med behandling av byggesaker. Eiendomsmodulsystemet har også innebygget et automatisk mangelbrev i forbindelse med saksbehandlingen. I tillegg er det utarbeidet vedtaksmaler for ulike typer vedtak i byggesaker, som saksbehandlere kan ta utgangspunkt i når de skal skrive forslag til vedtak i en sak. Etter revisjonens vurdering bør kommunen vurdere å utarbeide skriftlige rutiner for vurdering av habilitet på byggesaksområdet. Egne rutiner for vurdering av habilitet vil kunne bidra til å sikre etterlevelse av forvaltningslovens habilitetsbestemmelser, og til å redusere risikoen for misligheter.

Videre viser undersøkelsen at det er etablert en fast praksis som sikrer at alle vedtak blir kvalitetssikret av avdelingsleder og at alle vedtak godkjennes og signeres av to personer. Undersøkelsen viser også at det er etablert prosesser for diskusjon av byggesøknader underveis i saksbehandlingen, noe som etter revisjonens vurdering bidrar til at saksbehandlerne har en felles forståelse av hvordan kompliserte problemstillinger og vurderinger skal håndteres.

Samtidig er det etter revisjonens vurdering også svakheter ved internkontrollen. Undersøkelsen viser at det i Lørenskog kommunes byggesaksavdeling ikke gjennomføres systematiske, overordnede analyser av hvor i arbeidsprosessene for behandling av byggesaker det er risiko for feil, svikt eller mangler. Revisjonen vil understreke at gjennomføring av risikoanalyser er en grunnleggende forutsetning for å sikre en god og treffsikker internkontroll, og vurderer det dithen at kommunen bør sikre at slike analyser blir gjennomført.

Undersøkelsen viser også at avdeling for byggesak ikke har hatt gode nok systemer for å holde løpende oversikt over saksbehandlingstid, som er integrert med saksbehandlersystemet og med funksjonalitet for å varsle saksbehandlere om hvilke frister som nærmer seg i hvilke saker. Som en del av internkontrollen for å sikre at saksbehandlingsfrister i lov og forskrift overholdes, er det etter revisjonens vurdering viktig at kommunen har et system som gir tilstrekkelig og løpende oversikt over saksbehandlingstid. Byggesaksavdelingen innførte i september i 2017 en ny eiendomsmodul i sitt fagsystem. Foruten å styrke kvalitetssikringen av byggesaksbehandlingen, skal modulen bidra til å gi bedre oversikt over saksbehandlingstid- og frister. Etter revisjonens vurdering er det viktig at kommunen på en god måte utnytter de mulighetene for bedre oversikt som den nye modulen gir.

6 ETTERLEVELSE AV SAKSBEHANDLINGSFRISTER

Problemstilling og oppsummerte kriterier for dette kapittelet er som følger:

Problemstilling 2	Revisjonskriterier
I hvilken grad overholdes lovpålagte saksbehandlingsfrister?	<ul style="list-style-type: none"> ➔ Kommunen skal behandle søknader om gjennomføring av tiltak innen lovpålagte frister på hhv. 3 og 12 uker, jf. pbl. § 21-7. ➔ Kommunen skal behandle klager i byggesaker så snart saken er tilrettelagt, og seneste innen 8 uker, jf. SAK § 7-1. ➔ Kommunen skal gjennomføre forhåndskonferanser dersom tiltakshaver ønsker dette, seneste innen to uker etter at anmodning er mottatt, jf. SAK § 7-1 første ledd bokstav a.

6.1 Etterlevelse av frister på tre og tolv uker i byggesaker

Tall fra KOSTRA viser at den gjennomsnittlige saksbehandlingstiden i Lørenskog kommune for byggesaker med 3 ukers frist, målt i kalenderdager, i 2014 lå på 26 dager – fem dager over fristen på 21 kalenderdager angitt i plan- og bygningsloven. I 2015 var den gjennomsnittlige saksbehandlingstiden i Lørenskog kommune for byggesaker med 3 ukers frist 21 dager, mens tilsvarende gjennomsnittlige saksbehandlingstid i 2016 var 18 dager.

Videre viser tall fra KOSTRA at for byggesaker med 12 ukers frist, var den gjennomsnittlige saksbehandlingstiden for Lørenskog kommune, målt i kalenderdager, 31 dager i 2014, 82 dager i 2015 og 74 dager i 2016. KOSTRA-tallene er oppsummert i tabellen under:

Tabell 3: Gjennomsnittlig saksbehandlingstid i byggesaker med frist på 3 og 12 uker

	2014	2015	2016
Gjennomsnittlig saksbehandlingstid for byggesaker med 3 ukers frist (kalenderdager)	26	21	18
Gjennomsnittlig saksbehandlingstid for byggesaker med 12 ukers frist (kalenderdager)	31	82	74

Kilde: KOSTRA

Når det gjelder saksbehandlingstid og fristetterlevelse i byggesaker med 3 og 12 ukers frist for 2017, kommer det frem i undersøkelsen at avdeling for byggesak i Lørenskog kommune over tid har manglet gode systemer som gir oversikt over hvilke saker som til enhver tid er til behandling, hvor

lang tid man har brukt på saksbehandling og hva som er status i forhold til saksbehandlingsfrist (dette er også omtalt i forrige kapittel). I intervju opplyser fungerende avdelingsleder at mangel på et effektivt system for å holde oversikt over saksbehandlingstid og saksbehandlingsfrister, har gjort at det ikke har vært mulig å hente ut data for eventuelle fristoversittelser i byggesaker med 3 og 12 ukers frister på en rask og enkel måte. Det å hente ut data som viser antall byggesaker som har blitt behandlet i 2017, samt hva som er status for etterlevelse av saksbehandlingsfrister i disse sakene, blir opplyst å være en omfattende og tidkrevende manuelle operasjon, som kommunen primært gjennomfører i forbindelse med årlig rapportering til KOSTRA. Revisjonen får opplyst at Lørenskog kommune i nylig rapportering til KOSTRA for 2017, har registrert en gjennomsnittlig saksbehandlingsfrist¹⁷ på 19 dager i byggesaker med 3 ukers frist, og 65 dager i byggesaker med 12 ukers frist.¹⁸

I intervju opplyser fungerende fagleder at når det gjelder etterlevelse av lovpålagte frister i byggesaker, forsøker byggesaksavdelingen å prioritere behandling av saker med 12 ukers frist, der kommunen risikerer å miste gebyr dersom saksbehandlingsfristen ikke overholdes. Fungerende avdelingsleder opplever at kommunen stort sett klarer å etterleve fristen på 12 uker i saker der dette gjelder, men opplyser at det kan forekomme enkelte overskridelser av saksbehandlingsfrist også i disse sakene.

I saker med 3 ukers-frister, der kommunens gebyrregulativ ikke tilsier reduksjon eller bortfall av gebyr ved fristoverskridelse, opplyser fungerende avdelingsleder at det å behandle alle saker innen gjeldende frister ikke har vært gitt like stor prioritet. Dette har medført overskridelser av saksbehandlingsfrister i en del tilfeller, i byggesaker med 3 ukers frist for saksbehandling.

Når det gjelder rapportering av tall til KOSTRA om tidsbruk og fristetterslevelse i byggesaker, peker fungerende avdelingsleder på at det manuelle systemet som har blitt benyttet til å holde oversikt over tidsbruk, har medført risiko for feil i rapporteringen. Dette har skapt usikkerhet rundt presisjonen i kommunens KOSTRA-tall, og fungerende avdelingsleder peker på at det er sannsynlig at det foreligger enkelte feil i disse tallene.

6.2 Etterlevelse av frist på åtte uker i klagesaker

Som det går frem av forrige kapittel, har avdeling for byggesak i Lørenskog kommune over tid manglet gode systemer som gir oversikt over hvilke saker som til enhver tid er til behandling, hvor lang tid man har brukt på saksbehandling og hva som er status i forhold til saksbehandlingsfrist. I

¹⁷ Tallene som er referert er revisjonens beregninger av gjennomsnittlig tidsbruk i saker med hhv. 3 og 12 ukers frist, basert på de grunnlagsdataene Lørenskog kommune har rapportert inn til KOSTRA. Det tas forbehold om at de endelige KOSTRA-tallene vil kunne avvike fra disse beregningene.

¹⁸ Lørenskog kommune har rapportert inn følgende gjennomsnittlig tidsbruk til KOSTRA, målt i kalenderdager: 20 dager for søknader om tillatelse i ett trinn med 3 ukers frist, 18 dager for søknader uten ansvarsrett med 3 ukers frist, 60 dager for søknader om tillatelse i ett trinn med 12 ukers frist, og 70 dager for rammesøknader med 12 ukers frist.

intervju blir det opplyst at dette også har konsekvenser for kommunens mulighet til å holde oversikt over saksbehandlingstid og status for etterlevelse av frist på åtte uker for behandling av klager på vedtak i byggesaker. Fungerende avdelingsleder opplyser at Lørenskog kommune ikke har noen samlet oversikt over antall klagesaker på vedtak i byggesaker, eller hva som er status i eventuelle klagesaker med hensyn til fristetterlevelse.

I forbindelse med rapportering til KOSTRA for 2017, har kommunen regnet ut gjennomsnittlig tidsbruk for behandling av klager på vedtak i byggesaker. Revisjonen får opplyst at Lørenskog kommune i 2017 brukte i gjennomsnitt 40 dager (i underkant av seks uker) på behandling av klager på vedtak i byggesaker.

6.3 Etterlevelse av frist på to uker for gjennomføring av forhåndskonferanser

Undersøkelsen viser at Lørenskog kommune heller ikke fører noen samlet oversikt over antall forhåndskonferanser som gjennomføres, og som viser status for om kommunen klarer å innfri frist for gjennomføring av forhåndskonferanse på to uker. Revisjonen har derfor ikke kunnet gå gjennom tall som viser grad av fristetterlevelse i kommunen ved gjennomføring av forhåndskonferanser.

I intervju opplyser imidlertid fungerende avdelingsleder at kommunen har utfordringer med å få gjennomført alle forhåndskonferanser som blir bestilt innen to uker, og at det forekommer at denne fristen blir overskredet. Det blir pekt på at dette i hovedsak skyldes manglende kapasitet til både å få avtalt og gjennomført forhåndskonferanser innen et såpass kort tidsrom, gitt øvrige oppgaver og frister knyttet til saksbehandling som den enkelte saksbehandler også må håndtere.

6.4 Revisjonens vurderinger

Undersøkelsen viser at det i byggesaker med 3 ukers frist i 2017, har forekommet brudd på gjeldende frister for saksbehandling slik disse går frem av plan- og bygningsloven. For byggesaker med 3 ukers frist, viser tall fra KOSTRA for perioden 2014-2016 at den gjennomsnittlige saksbehandlingstiden ligger over eller svært nær den lovpålagte fristen for behandling av saker. Etter revisjonens vurdering gjør en gjennomsnittlig saksbehandlingstid på 21 dager i 2015 det sannsynlig at det kan ha forekommet brudd på saksbehandlingsfristen på 3 uker, noe som tilsier at kommunen må følge opp at den lovpålagte fristen på 3 uker etterlevs. Når det gjelder byggesaker med 12 ukers frist, er det revisjonens vurdering av fristbrudd har vært mindre sannsynlig.

Når det gjelder klagesaker, viser undersøkelsen at den gjennomsnittlige saksbehandlingstiden i 2017 for klager på vedtak i byggesaker, var 40 dager (i underkant av seks uker). Etter revisjonens vurdering indikerer dette av kommunen i 2017 i hovedsak har etterlevd fristen for saksbehandling på åtte uker.

Undersøkelsen viser samtidig at kommunen ikke har ført noen samlet oversikt over antall klagesaker på vedtak i byggesaker eller status i eventuelle klagesaker med hensyn til fristetterlevelse. Revisjonen vil peke på at mangel på oversikt over saksomfang og status for etterlevelse av frister i ulike sakstyper, medfører risiko for manglende etterlevelse av lovpålagte saksbehandlingsfrister, herunder frist på åtte uker for behandling av klager på vedtak i byggesaker.

Revisjonen vil derfor understreke at det er viktig at kommunen sikrer tilstrekkelig oversikt over byggesaker og klager på vedtak i byggesaker, samt status i forhold til saksbehandlingsfrister for de ulike sakene (jfr. revisjonens vurdering i kapittel 5).

Når det gjelder gjennomføring av forhåndskonferanser i byggesaker etter forespørsel fra søker, viser undersøkelsen at kommunen ikke alltid gjennomfører dette innen fristen på to uker. Etter revisjonens vurdering må kommunen, dersom tiltakshaver ønsker dette, sikre at forhåndskonferanser blir gjennomført senest to uker etter at anmodning er mottatt, slik kravet er i byggesaksforskriften § 7-1 første ledd bokstav a.

I undersøkelsen blir det pekt på at det manuelle systemet kommunen har benyttet for å holde oversikt over tidsbruk har medført risiko for feil i rapporteringen til KOSTRA, og at det er sannsynlig at det kan foreligge feil i kommunens KOSTRA-tall for byggesak. Revisjonen mener det er viktig at Lørenskog kommune sikrer korrekt rapportering til KOSTRA, i samsvar med bestemmelsene i kommuneloven § 49 og forskrift om rapportering fra kommuner og fylkeskommuner § 8. Data fra KOSTRA blir brukt både av kommunene selv for å sammenlikne seg med andre enkeltkommuner og gjennomsnittet i kommunegruppen, og som styringsinformasjon på nasjonalt nivå.

7 SERVICE OG INFORMASJON TIL SØKERE

Problemstilling og oppsummerte kriterier for dette kapittelet er som følger:

Problemstilling 3	Revisjonskriterier
Er det etablert et tilfredsstillende servicenivå for søkere?	<ul style="list-style-type: none"> ➔ Kommunen skal tilby veiledning som gir parter og andre interesserte adgang til å vareta sitt tarv i bestemte saker på best mulig måte, jf. fvl § 11. ➔ Informasjon om behandling av byggesaker på kommunens nettsider bør presenteres: <ul style="list-style-type: none"> ○ På en måte som gjør det enkelt for brukere å finne informasjon om saksgang og saksbehandling, inkludert forventet saksbehandlingstid og fremgangsmåte og frist for å klage. ○ Slik at de handlingene publikum skal utføre kommer i en logisk rekkefølge, og der viktig informasjon er fremhevet og skilt fra annet innhold.

7.1 Strategi og mål for service og informasjon

Undersøkelsen viser at det ikke er utarbeidet egne strategier eller mål knyttet til arbeid med service og informasjon i byggesaksavdelingen i Lørenskog kommune, herunder for eksempel strategier for tilrettelegging av informasjon for søkere og håndtering av henvendelser fra publikum eller spesifikke mål knyttet til for eksempel responstid på e-post fra søkere.

I forbindelse med oversendelse av dokumentasjon får revisjonen opplyst at selv om det ikke er utarbeidet mål og strategier for service og informasjon, legger kommunen stor vekt på å tilby både søkere i byggesaker og publikum generelt god service. I 2016 gjennomført byggesaksavdelingen et eget seminar om service, med en innleid konsulent som holdt foredrag om hvordan håndtere publikum på best mulig måte. Det ble i forbindelse med seminaret også gjennomført et gruppearbeid, der de ansatte jobbet sammen om å øke bevisstheten rundt hvordan man bør forholde seg til innbyggere med hensyn til å yte god service.

I intervju opplyser fungerende avdelingsleder at god service og informasjon til innbyggere i byggesaker er høyt prioritert. Service- og informasjonsarbeid er også noe den administrative ledelsen i kommunen er opptatt av, og som det jevnlig kommer føringer fra rådmannen om at skal prioriteres i de ulike delene av kommuneorganisasjonen.

7.2 Veiledning til søkere i byggesaker

Undersøkelsen viser at Lørenskog kommune har etablert flere ulike ordninger til bruk for publikum for informasjon og veiledning i byggesaker. Alle saksbehandlerne i avdeling for byggesak er tilgjengelige på telefon daglig, i tidsrommet kl. 10-14. Innenfor telefontiden kan alle innbyggere som har generelle spørsmål ta kontakt med en byggesaksbehandler for svar. På nettsidene til Lørenskog kommune er det lagt ut informasjon om muligheten til å få generell veiledning på telefon, samt opplysninger om hvordan man skal gå frem for å kontakte kommunen og telefonnummer til sentralbord som tar imot henvendelser og formidler de videre til ledig saksbehandler. Søkere som har aktive saker til behandling i kommunen, har anledning til å kontakte sin saksbehandler direkte for spørsmål knyttet til sin sak, uavhengig av telefontiden til kommunen.

I intervju opplyser intervjuede saksbehandlere at publikumspågangen på telefon i perioder kan være stor, og at det tidvis kan være utfordrende å håndtere mengden henvendelser samtidig som man sikrer tilstrekkelig tid og fokus til å arbeide med saksbehandlingsoppgaver. Det blir pekt på at det å motta mye henvendelser fra publikum og søkere i perioder kan gi mange avbrudd i saksbehandlingen, noe som reduserer kontinuiteten og effektivitet i behandlingen av saker. Dette bekreftes også av fungerende avdelingsleder, som opplyser at det at kommunen legger opp til at man som saksbehandler skal strekke seg forholdsvis langt for å tilby god service og veiledning, til en viss grad kan gå utover tid og kapasitet til å utføre arbeidsoppgaver knyttet til saksbehandling. I intervju etterlyser en av de intervjuede saksbehandlerne mer skjerming av tid til saksbehandling.

Avdeling for byggesak tilbyr videre besøksveiledning over skranke to dager i uken. Her kan publikum bestille kortere veiledningstimer (ca. 25 minutter), for avklaring av spørsmål og momenter de lurer på i byggesaker. På kommunens nettsider er det informert om tilbudet, herunder om hvordan man skal gå frem for å bestille time, og det blir opplyst om at veiledningstimene kan benyttes til å avklare rammer og forutsetninger for videre saksbehandling, samt til rådgivning om hvor man som søker kan finne relevant informasjon. I tillegg er det opplyst om at kommunen i forbindelse med veiledningen ikke kan hjelpe søkere med tekniske løsninger, beregning av utnyttelsesgrad eller annen prosjektering, og at det i veiledningstimene heller ikke blir gitt forhåndsgodkjenning av tiltak.

Byggesaksavdelingen har en egen e-postadresse kalt «Byggesaksvakt», der publikum kan sende inn henvendelser til kommunen om byggesaker og byggesaksbehandling. Av nettsidene til kommunen går det frem at e-postadressen ikke skal benyttes for innsending av søknader eller innsynsforespørsler, og at det kun er korte spørsmål som ikke medfører at det må gjøres mer omfattende saksbehandling som blir besvart.

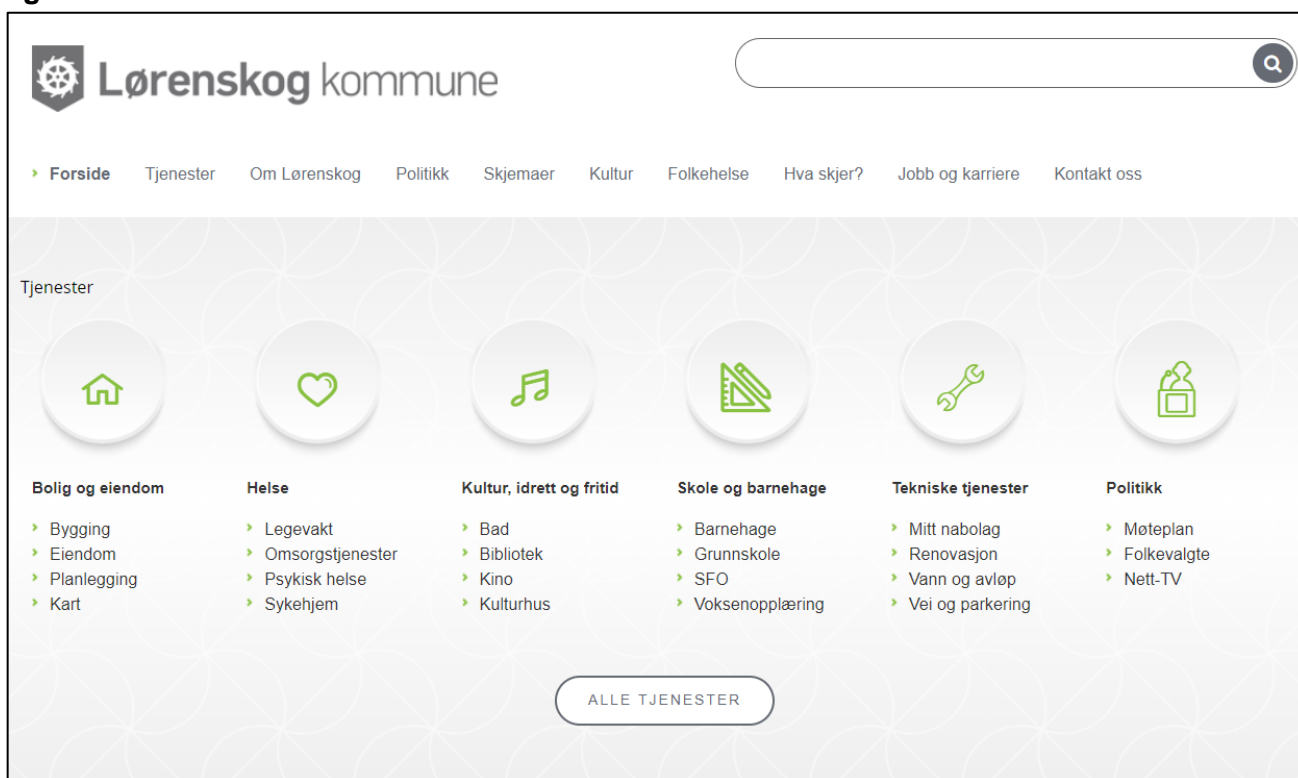
I intervju blir det opplyst at alle saksbehandlerne i avdelingen har tilgang til e-postkontoen for «Byggesaksvakt». Det er imidlertid ikke tydelig avklart hvem som har ansvar for å følge opp og svare på henvendelser som kommer inn til denne e-postadressen, noe som medfører at det kan gå lang tid før henvendelser blir tatt tak i, og brukere får svar på spørsmål som er sendt inn. I enkelttilfeller har det forekommet at henvendelser til «Byggesaksvakten» har blitt liggende i opptil 2,5 måneder uten at kommunen har gitt innsender en tilbakemelding.

I tillegg til de faste ordningene som er etablert for service og informasjon til publikum og søkere, får revisjonen opplyst at publikum står fritt til å møte opp ved Lørenskog rådhus innenfor kommunens åpningstider mellom kl. 8-15. Selv om dette ikke er et servicetilbud avdeling for byggesak aktivt har opprettet, forekommer det forholdsvis ofte at søkere i byggesaker møter opp fysisk for å stille spørsmål og følge opp egen byggesak. Personer som møter opp fysisk ved rådhuset blir i liten grad avvist, og får som regel anledning til å snakke med saksbehandleren som har ansvar for behandling av deres sak. I intervju blir det opplyst at denne typen henvendelser fra søkere i byggesaker, i noen grad oppleves som en tidstyv som er til hinder for fokus på og fremdrift i saksbehandling.

7.3 Skriftlig informasjon og veiledning om saksbehandling i byggesaker

Undersøkelsen viser at den primære skriftlige informasjonskilden for innbyggere som søker informasjon om byggesaker og byggesaksbehandling i Lørenskog, er kommunens nettsider. Lenke til informasjon om byggesak og byggesaksbehandling ligger på fremsiden til kommunen, med en egen lenke «Bygging», plassert under overskriften «Bolig og eiendom». Skjermbildet nedenfor viser plasseringen av direktelenken til siden «Bygging», til venstre på siden:

Figur 2: Fremsiden av lorenskog.kommune.no, med plassering av «Bygging» under «Bolig og eiendom»




Kilde: www.lorenskog.kommune.no

Ved å trykke på knappen «Bygging», kommer man inn på den delen av kommunens nettsider som er dedikert til informasjon om byggesak. På sidene om byggesak har kommunen samlet informasjon om byggetiltak som er unntatt søknadsplikt, hvilke tiltak innbyggere selv kan søke tillatelse til og

hvilke tiltak man behøver å benytte seg av en godkjent ansvarlig søker for å oppføre, hvordan man søker kommunen om tillatelse, og hvordan man som søker skal gå frem for å varsle naboer om relevante tiltak. Videre inneholder sidene lenke til elektroniske søknadsskjema hos Direktoratet for byggkvalitet, samt lenke til direktoratets oversikt over byggregler. I tillegg er det lagt inn lenker til ulike kommunale selvbetjeningsløsninger som er tilgjengelig for søkere (kart- og eiendomsinformasjon for egen eiendom, oversikt over kommune- og reguleringsplaner, bestilling av nabolister). Kommunen har også laget en egen oversikt over vanlige spørsmål med svar knyttet til byggesak og byggesaksbehandling, med en liste over ord og uttrykk som ofte blir benyttet i forbindelse med byggesak. I tillegg til er også kommunens gebyrregulativ tilgjengelig for nedlasting for søkere via en egen lenke. Ved å laste ned dokumentet lenken viser til, har søker anledning til å se hvilke gebyrer som gjelder for ulike tiltakstyper. Skjermbildet nedenfor viser siden «Bygging» på lorenskog.kommune.no, med de ulike lenkene som omtalt i dette avsnittet:

Figur 3: Byggesakssidene på lorenskog.kommune.no, med informasjon om søknadsprosess, selvbetjeningsløsninger og lenke til gebyrregulativ



Lørenskog kommune

Forside ▶ Tjenester Om Lørenskog Politikk Skjemaer Kultur Folkehelse Hva skjer? Jobb og karriere Kontakt oss

Du er her: [Lørenskog kommune](#) > [Tjenester](#) > [Bolig og eiendom](#) > [Byggesak](#)

HVORDAN SØKE?

Skal du bygge, endre eller rive?

- [Kart og eiendomsinformasjon](#) Finn reguleringsplaner og annen informasjon for din eiendom
- [Tiltak unntatt søknadsplikt](#)
- [Hva kan jeg søke om selv?](#)
- [Hvordan søker Jeg?](#)
- [Kommuneplan](#)
- [Nabovarsel](#)
- [Naboliste](#)
- [Direktoratets oversikt over byggreglene](#)
- [Søknadsskjema](#)
- [Gebyrregulativ \(PDF, 264 kB\)](#)
- [Vanlige spørsmål og begreper](#)

Kilde: www.lorenskog.kommune.no

Ved å klikke seg videre til de ulike sidene omtalt over, får søkere tilgang til ytterligere opplysninger om hvordan man søker om tillatelse til oppføring av tiltak, samt informasjon om en del ulike krav som stilles til dokumentasjon, utforming av tegninger mv. De ulike sidene inneholder imidlertid i liten grad informasjon om kommunens praksis for saksbehandling og om hvilke kriterier og vilkår som gjelder for behandling av ulike typer byggesøknader. Nettsidene inneholder heller ikke informasjon om klageadgang i forbindelse med vedtak i byggesaker. Informasjon om saksbehandlingstid og saksbehandlingsfrister i ulike typer saker, er plassert i oversikten over vanlige spørsmål med svar som kommunen har lagt til rette.

7.4 Evaluering av service og informasjonsarbeid

Revisjonen får opplyst at avdeling for byggesak gjennomfører brukerundersøkelser blant søkere i byggesaker hvert annet år, for å kartlegge blant annet hvor fornøyde brukerne er med avdelingens tilgjengelighet og med hvordan man som søker blir behandlet av kommunen i forbindelse med byggesaker. Resultatene fra brukerundersøkelsene blir lagt frem for aktuelt politisk utvalg som orienteringssak i etterkant av hver undersøkelse, og resultatene blir også gjennomgått og diskutert med de ansatte på byggesak i avdelingsmøte. I intervju blir det opplyst at byggesaksavdelingens arbeid med service og informasjon generelt er et tema som diskuteres jevnlig blant de ansatte.

Forrige brukerundersøkelse ble gjennomført i 2016, og tok blant annet for seg temaene respektfull behandling, tilgjengelighet til saksbehandler, mulighet til å gjøre timeavtaler med saksbehandlere i kommunen, og informasjon om saksgang i egen byggesak. Svarene fra undersøkelsen viser at når det gjelder respektfull behandling, herunder om byggesakskontoret behandler søkere med høflighet og respekt og tar søkerne på alvor, gir respondentene Lørenskog kommune en gjennomsnittsscore på 4,4, målt på en skala fra 1 til 6, der 1 er laveste score og 6 er høyeste score. Når det gjelder tilgjengelighet i byggesaker, herunder mulighet for å gjøre timeavtaler og for å snakke med saksbehandler på telefon, gir respondentene kommunen en gjennomsnittsscore på 3,9 (målt på samme skala fra 1 til 6). Med hensyn til informasjon fra kommunen om saksgang i byggesaker, generelle retningslinjer i byggesaker og informasjon om hvilke tjenester byggesakskontoret kan yte, gir respondentene kommunen en gjennomsnittsscore på 3,5 (målt på samme skala fra 1 til 6).

7.5 Revisjonens vurderinger

Det er i undersøkelsen lagt til grunn at et godt servicenivå på byggesaksområdet blant annet er avhengig av at brukerne har god tilgjengelighet til veiledning og informasjon.

Undersøkelsen viser at det ikke er etablert egne strategier eller mål i byggesaksavdelingen for arbeid med service og informasjon i Lørenskog kommune. Byggesaksavdelingen legger likevel stor vekt på å tilby både søkere i byggesaker og publikum generelt god service og informasjon. Undersøkelsen viser også at det er etablert flere ulike ordninger for å sikre at det er lav terskel for publikum for å ta kontakt med saksbehandlerne. Etter revisjonens vurdering gir dette samlet sett publikum god tilgang til informasjon og bistand fra kommunens byggesaksavdeling.

Når det gjelder Lørenskog kommunes nettsider, er det revisjonens vurdering at kommunen har lagt til rette god informasjon som søkere kan benytte for å orientere seg om innsending og behandling av byggesaker.. Samtidig viser undersøkelsen at kommunen ikke har lagt til rette tilstrekkelig med relevant informasjon om selve saksgangen i byggesaker, noe som etter revisjonens vurdering ville vært mer i samsvar med Difis kriterier for kvalitet på offentlige nettsider når det gjelder innhold. Dette omfatter informasjon om praksis for behandling av søknader og hvilke kriterier som gjelder for behandling av ulike typer byggesøknader, saksbehandlingstid for ulike typer saker, samt informasjon om klageadgang i byggesaker, herunder informasjon om frist og fremgangsmåte ved klage.

Det er derfor revisjonens vurdering av kommunen bør vurdere behovet for å utbedre nettsidene knyttet til byggesak med hensyn til både innhold og organisering, slik at innbyggerne og søkere i byggesaker på en enkel måte kan identifisere og nyttiggjøre seg av relevant informasjon om byggesaker på kommunens nettsider.

8 LITTERATUR OG KILDELISTE

Litteraturliste

Lover

Lov 25. september 1992 nr. 107 om kommuner og fylkeskommuner (kommuneloven).
www.lovdatab.no/dokument/NL/lov/1992-09-25-107

Lov 27. juni 2008 nr. 71 om planlegging og byggesaksbehandling (plan- og bygningsloven).
www.lovdatab.no/dokument/NL/lov/2008-06-27-71

Lov 10. februar 1967 om behandlingsmåten i forvaltningssaker (forvaltningsloven).
www.lovdatab.no/dokument/NL/lov/1967-02-10

Forskrifter

Forskrift 26. mars 2010 nr. 488 om byggesak (byggesaksforskriften).
www.lovdatab.no/dokument/SF/forskrift/2010-03-26-488

Forarbeider

Om lov om endringer i lov 25. september 1992 nr. 107 om kommuner og fylkeskommuner m.m. (kommunal revisjon). Kommunal- og moderniseringsdepartementet 2003.
www.regjeringen.no/no/dokumenter/otprp-nr-70-2002-2003-/id174571/

NOU 2016: 4 Ny kommunelov. Kommunal- og moderniseringsdepartementet 2016.
www.regjeringen.no/no/dokumenter/nou-2016-4/id2478743/

Vedtak og uttalelser

COSO: Internal Control – Integrated Framework. Coso Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission 2013.
www.na.theiia.org/standards-guidance/topics/Documents/Executive_Summary.pdf
(Hentet 20. februar 2018)

KS: Rådmannens internkontroll. Hvordan få orden i eget hus? Kommunesektorens organisasjon 2015.
www.ks.no/globalassets/vedlegg-til-hvert-fagomrader/samfunn-og-demokrati/etikk/radmannelns_internkontroll_trykk.pdf
(Hentet 20. februar 2018)

Veiledning om byggesak, sist oppdatert 4.8.2016. Direktoratet for byggkvalitet (2016)
www.dibk.no/globalassets/byggesaksforskriften-sak10/byggesaksforskriften-sak-10.pdf
(Hentet 20. februar 2018)

Faglitteratur

Hans Petter Graver, *Alminnelig forvaltningsrett* (Oslo: 2002).

Pedersen, O.J. m.fl., *Plan- og bygningsrett* (Oslo: 2011).

Websider

Direktoratet for forvaltning og IKT (Difi): Kvalitet på nett.

www.difi.no/fagomrader-og-tjenester/digitalisering-og-samordning/kvalitet-pa-nett

(Hentet 20. februar 2018)

Lørenskog kommune byggesak

www.lorenskog.kommune.no/tjenester/bolig-og-eiendom/byggesak

(Hentet 20. februar 2018)

Oversikt over tabell og figurer

Tabell 1: Lørenskog byggesaksavdeling sjekklister og prioriteringsveileder 14

Tabell 2: Lørenskog byggesaksavdeling tekstmaler 16

Tabell 3: Gjennomsnittlig saksbehandlingstid i byggesaker med frist på 3 og 12 uker..... 21

Figur 1: Organisasjonskart for teknisk sektor i Lørenskog kommune 11

Figur 2: Fremsiden av lorenskog.kommune.no, med plassering av «Bygging» under «Bolig og eiendom» 27

Figur 3: Byggesakssidene på lorenskog.kommune.no, med informasjon om søknadsprosess, selvbetjeningsløsninger og lenke til gebyrregulativ 28

1 VEDLEGG SJEKKLISTE BYGGESAKSSØKNAD

BYGGESAK SJEKKLISTE SØKNAD		Nr:	Arkivsaknr:
Gbnr:	Type tiltak:	Saksbehandler:	
Navn tiltakshaver:	Søknad gjelder og: <input type="checkbox"/> VA <input type="checkbox"/> Avkjørsel <input type="checkbox"/> Annet:	Forhandskonferanse dato:	
Ansvarlig søker:		Inn dato:	
Delingstillatelse, saksnr/dato:	Dispensasjon: <input type="checkbox"/> Ikke aktuelt <input type="checkbox"/> Inkludert i søknad <input type="checkbox"/> Dispensasjon gitt	Mottakskontroll dato:	
Dispensasjon, saksnr/dato:		Behandlingsfrist:	
SØKNAD			
Type søknad: <input type="checkbox"/> Ett-trinn <input type="checkbox"/> Ramme <input type="checkbox"/> Igangsetting <input type="checkbox"/> Endring <input type="checkbox"/> Dispensasjon <input type="checkbox"/> Annet	Ansvar: <input type="checkbox"/> Med ansvar <input type="checkbox"/> Uten ansvar	Signatur: <input type="checkbox"/> Tiltakshaver <input type="checkbox"/> Ansvarlig søker	
	Dispensasjonssøknad: <input type="checkbox"/> Begrunnet <input type="checkbox"/> Nabovarsel	Vilkar i tidligere tillatelse: <input type="checkbox"/> Oppfylt <input type="checkbox"/> Ikke oppfylt	
Planstatus: <input type="checkbox"/> Formål i KP/KDP <input type="checkbox"/> Regulert <input type="checkbox"/> LNF <input type="checkbox"/> Strandsone	<input type="checkbox"/> I samsvar med plan <input type="checkbox"/> Ikke i samsvar med plan <input type="checkbox"/> Plankrav <input type="checkbox"/> Rekkefølgekrav	Areal: <input type="checkbox"/> BRA: <input type="checkbox"/> BYA: <input type="checkbox"/> Utnyttingsgrad:	
Krever behandling av annen instans: <input type="checkbox"/> Landbrukskontoret <input type="checkbox"/> Veimyndighet <input type="checkbox"/> Havnevesen <input type="checkbox"/> VA <input type="checkbox"/> Kulturminne	<input type="checkbox"/> Arbeidstilsynet <input type="checkbox"/> Fylkesmannen <input type="checkbox"/> Fylkeskommunen <input type="checkbox"/> NVE <input type="checkbox"/> Annet:	Sendt til uttalelse/behandlings dato:	
Nabovarsel: <input type="checkbox"/> Alle aktuelle varsler <input type="checkbox"/> Ikke nabovarsel <input type="checkbox"/> Delvis nabovarsel	<input type="checkbox"/> Fritak <input type="checkbox"/> Merknad fra nabo <input type="checkbox"/> Kommentert av søker	Uttalelse/tillatelse annen myndighet <input type="checkbox"/> Uttalelse gitt <input type="checkbox"/> Uttalelse ikke gitt <input type="checkbox"/> Tillatelse er gitt <input type="checkbox"/> Tillatelse er ikke gitt	
Vedlegg: <input type="checkbox"/> Situasjonsplan <input type="checkbox"/> Terrengprofiler <input type="checkbox"/> Tegninger/snitt	Situasjonsplan viser: <input type="checkbox"/> Oppholdsareal ute <input type="checkbox"/> Parkering <input type="checkbox"/> Avkjørsel <input type="checkbox"/> Graving og planering	Plassering: <input type="checkbox"/> Målsatt høyde <input type="checkbox"/> Målsatt avstand <input type="checkbox"/> Innenfor byggegrense plan	
Gjennomføringsplan: <input type="checkbox"/> Dato <input type="checkbox"/> Versjonsnummer <input type="checkbox"/> Signatur <input type="checkbox"/> Ikke vedlagt	<input type="checkbox"/> Kryss for samsvar PRO/UTF <input type="checkbox"/> Dato for samsvar PRO <input type="checkbox"/> PRO avslutta	<input type="checkbox"/> Samsvar med søknad om ansvar <input type="checkbox"/> Ikke samsvar med søknad om ansvar	
Ansvarsrett SØK: <input type="checkbox"/> Komplet <input type="checkbox"/> Mangelfull	Ansvarsretter PRO: <input type="checkbox"/> Komplet <input type="checkbox"/> Mangelfull	Ansvarsretter UTF: <input type="checkbox"/> Komplet <input type="checkbox"/> Mangelfull	
Krav til uavhengig kontroll: <input type="checkbox"/> Obligatorisk <input type="checkbox"/> Vedtak	Ansvarsretter kontroll: <input type="checkbox"/> Komplet <input type="checkbox"/> Mangelfull	Tiltaksklasse: e: <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 Akseptert	
Tilkost: <input type="checkbox"/> Privat <input type="checkbox"/> Offentlig <input type="checkbox"/> Godkjent:	Vatn: <input type="checkbox"/> Privat <input type="checkbox"/> Offentlig <input type="checkbox"/> Søkt tilknytning	Avløp: <input type="checkbox"/> Privat <input type="checkbox"/> Offentlig <input type="checkbox"/> Utslippstillatelse	

Krav i TEK 10: <input type="checkbox"/> Tilgjengelig bolig <input type="checkbox"/> Tilgjengelig tilkomst <input type="checkbox"/> Tilgjengelig bød <input type="checkbox"/> Annet:	Estetikk:	Avfallsplan og miljøsanering: <input type="checkbox"/> Krev <input type="checkbox"/> Ikke krev
Behandling		
Klar for behandling ved mottak: <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nei	Foreløpig svar sendt dato: Komplettert dato:	Behandlet dato: Gebyr kr:
MERKNADER		
INFORMASJON TIL ARKIVET		
Innhold i mappen: <input type="checkbox"/> Sortert <input type="checkbox"/> journaldokument <input type="checkbox"/> Signert journaloversikt	<input type="checkbox"/> Sjekkliste <input type="checkbox"/> Andre notater, kart etc.	Signatur saksbehandler:

2 VEDLEGG RÅDMANNENS HØRINGSSVAR

Lørenskog kommune



Romerike revisjon IKS
Ringveien 4
2050 JESSHEIM

Unntatt offentlighet Offl. § 5 første ledd

Saksbehandler / telefon
Knut Edvard Helland / 67 93 41 30

Vår referanse:
17/4628- 3

Deres referanse:

Dato:
20.03.2018

Tilbakemelding på forvaltningsrapport om byggesak

Rådmannen viser til foreleggelse av forvaltningsrevisjonsrapport om byggesak, deres brev av 15.mars 2018, referanse FR 17-10/145-18. I brevet blir rådmannen bedt om en skriftlig tilbakemelding på revisjonens funn, vurderinger og anbefalinger.

Revisjonens funn er i tråd med rådmannens vurderinger og bekrefter derfor status på byggesak. Byggesaksavdelingen er inne i en større endring både hva gjelder bruk av ny teknologi (som ny eiendomsmodul), revidering av rutiner og utvikling av servicenivået overfor avdelingens brukere. Dette arbeidet er ikke avsluttet noe som også gjenspeiles i revisjonens anbefalinger.

I tråd med kommunens arbeid med internkontroll, skal det ved utvikling av rutiner gjennomføres risiko- og sårbarhetsanalyser (ROS). ROS-analysen skal være en hjelp til å vurdere hvorvidt risikoen kan aksepteres eller om tiltak må iverksettes. Ny rutine skal dokumenteres i Lørenskog kommunes nettbaserte internkontrollverktøy Compilo. I tillegg skal medarbeiderne få opplæring i rutinen.

For byggesak er det ved ROS-analysen naturlig å analysere sårbarheten i forhold til å oppfylle faglig kvalitet, saksbehandlingsfrister men også habilitet. Selv om reglene i forvaltningsloven §§ 6 flg regulerer spørsmålet om habilitet, ser rådmannen at det kan være nyttig å ha med et punkt i ROS-analysen for å avklare risiko for feil, i tillegg til å legge inn et eget punkt i saksbehandlingsrutinene som sikrer at spørsmålet blir vurdert og som en påminnelse til saksbehandlere.

Ny eiendomsmodul ble satt i drift 1.februar 2018 og alle nye saker på byggesak går nå gjennom eiendomsmodulen. Modulen inneholder også verktøy for ledere til å kunne ha oversikt over saksbehandlingstider og -frister. Nye rutiner vil ta hensyn til ny eiendomsmodul og mulighetene der.

Det er viktig for Lørenskog kommune å sikre god dialog og service overfor kommunens brukere og innbyggere. Dette omfatter også at nettsidene inneholder god, riktig og lett forståelig informasjon og omfatter også byggesak.

Som nevnt innledningsvis, er byggesaksavdelingen inne i en større endring som vil pågå i hele 2018. Revisjonens anbefalinger vil være en naturlig del av dette arbeidet.

Med hilsen

Ragnar Christoffersen
rådmann

Knut Edvard Helland

Postadresse:
Lørenskog kommune
Postboks 304
1471 Lørenskog

67 93 40 00
postmottak@lorenskog.kommune.no
www.lorenskog.kommune.no
Org.nr.: 842 566 142 (mva)

Besøksadresse:
Rådhuset, Hasselveien 6
1470 LØRENSKOG

Dokument-ID:
18/20493

