



Internkontroll og bygggesaksbehandling

Enhet for Byutvikling/byggesak

Forvaltningsrevisjonsrapport
Haugesund kommune

April 2017

www.kpmg.no

Forord

Etter vedtak i kontrollutvalget i Haugesund kommune har KPMG gjennomført to forvaltningsrevisjoner rettet mot byggesaksbehandlingen i kommunen:

1. "Internkontroll, enhet for byutvikling/byggesak"
2. "Håndtering av byggesaker"

Denne rapporten svarer samlet ut begge revisjonene.

Oppbygging av rapporten

KPMG har parallelt gjennomført to separate forvaltningsrevisjoner som begge er rettet mot enhet for byutvikling og seksjon bygg. Da forvaltningsrevisjonene berører det samme organisatoriske området i kommunen har KPMG valgt å presentere resultatene i en samlet rapport.

Våre konklusjoner og anbefalinger fremgår av rapportens sammendrag. Kapittel 1 har en innledning til rapporten. Her blir formål, problemstillinger, revisjonskriterier og metode presentert. I kapittel 2 og 3 besvarer vi problemstillingene knyttet til "Internkontroll, enhet for byutvikling/byggesak". I kapittel 4 svarer vi på problemstillingene knyttet til "Håndtering av byggesaker". I hvert av disse kapitlene blir de relevante revisjonskriterier, fakta og vurderinger presentert. I kapittel 5 presenterer vi våre anbefalinger.

Vi vil takke kommunen for god hjelp i arbeidet vårt med forvaltningsrevisjonen.

Hovedbudskap

Formålet med forvaltningsrevisjonen har vært todelt:

- Vurdere om kommunen har en styring og internkontroll som er hensiktsmessig og tilstrekkelig for å kunne ivareta kravene som gjelder for byggesaker. Forholdet til kundene til byggesak skulle særlig fokuseres på og da gjennom innhenting av erfaringer/synspunkter fra ansvarlige søkere i byggesaker.
- Vurdere om kommunen har system og rutiner som sikrer en hensiktsmessig behandling og oppfølging av byggesaker. Indre kai er en av sakene som har vært vurdert.

I tråd med føring fra kontrollutvalget vektlegges særlig to områder, saken rundt Indre kai og brukererfaringer.

Forvaltningsrevisjonen foretar ikke en fornyet realitetsbehandling av de utvalgte sakene.

Under er våre hovedkonklusjoner og anbefalinger.

Internkontroll i byggesaksbehandlingen

Vår overordnede vurdering av internkontrollen i byggesaksbehandlingen er at seksjon bygg har en hensiktsmessig og tilstrekkelig internkontroll for å ivareta at saker behandles kvalitativt og faglig godt i henhold til gjeldende regelverk. Samtidig stiller vi spørsmål ved om internkontrollen sikrer tilfredsstillende effektivitet i saksbehandlingen i henhold til krav om saksbehandlingstid og vurdert i forhold til kundenes forventninger til byggesakstjenesten.

Fra et kundeperspektiv har våre undersøkelser vist at kommunens byggesaksbehandling oppfattes som faglig sterk og i hovedsak i tråd med gjeldene regelverk. Samtidig fremgår at kommunen har for lang saksbehandlingstid og er svak på yting av service. Profesjonelle aktører erfarer gjennomgående at det er vanskelig å sette i gang og få til utviklingsaktiviteter i kommunen, særlig grunnet vansker med å komme i dialog med kommunen, sen respons på henvendelser, lang saksbehandlingstid og lite hjelp og forslag/veiledning fra kommunen. Flere påstår at de som en konsekvens har eller er i ferd å trekke seg ut eller avvike aktiviteter, og de er bekymret for utviklingen til Haugesund kommune dersom det ikke skjer endringer. Det fremkom en tendens til oppgitthet i bransjen og at det har vært en negativ utvikling i omdømmet til byggesaksbehandlingen.

Årsakene til utfordringene er mange. Rapporten peker på noen mulige årsaker. Fra kommunens perspektiv har de største utfordringer for saksbehandlingen vært en særskilt krevende ressursituasjon i 2016, kombinert med uklarheter mellom reguleringsplan og ny kommuneplan av 2015, samt mangelfull opplæring i planbestemmelsene. Aktører fra kundesiden opplever gjennomgående at utfordringen er at kommunen har en for stor grad av problemorientering i møtet med utbyggerne, og savner en mer løsningsorientert holdning og velvilje til å hjelpe til å få ting til i kommunen.

Håndtering av byggesaker

Vi vurderer at seksjon bygg har i stor grad etablert rutiner som kan sikre en hensiktsmessig behandling og oppfølging av byggesaker. Ved vurderingen av Indre kai saken fremstår denne som en spesiell sak. Etter vår vurdering har kommunen siden 2005 hatt en uoversiktlig situasjon med midlertidige dispensasjoner som har fått løpe utover tilmålt tid, og et uklart grunnlagsmateriale i form av en hyppig fra-dispensert reguleringsplan, en formveileder hvis status har vært utydelig og en varslet ny reguleringsplan. Dette fremstår å ha preget saksgangen i Indre kai saken.

I saksbehandlingen for Indre kai er ikke rutiner blitt fulgt, og det fremstår som om seksjon bygg handlet raskt for å sikre en effektiv behandling. I ettertid er det tydelig at dette ikke har tjent saken, eller noen av partene. Det er etter vårt skjønn uheldig at en har fraveket reguleringsplanen over tid og at det er blitt utarbeidet en formveileder som ikke har vært i tråd med reguleringsplanen. Kommunen har dermed ikke hatt et tydelig beslutningsgrunnlag.

Det har også etter vår vurdering forekommet forskjellsbehandling:

- Potensiell, midlertidig forskjellsbehandling mellom aktører på Indre kai. På Indre kai har aktuelle aktører vært behandlet i henhold til rutiner for avdekking av prinsipielle feil/ulovligheter, men vi stiller spørsmålsteget ved om denne saken er å betrakte som prinsipiell.
- Forskjellsbehandling mellom aktører på Indre kai og andre søkere/tiltakshavere i kommunen. Dette er relatert til at aktører på Indre kai ble gitt anledning til å oversende forenklete søknader.

Gjennomgangen av tre andre byggesaker viser at seksjon bygg i stor grad har overholdt interne rutiner og lovverk. Dette er med på å underbygge at Indre kai er en spesiell sak.

Etter vår vurdering haster det å få på plass en ny reguleringsplan for Indre kai. Det kan også stilles spørsmål ved om arbeidet med ny reguleringsplan, som har vært varslet i flere år, har vært tilstrekkelig prioritert.

Anbefaling

De følgende anbefalingene peker på områder hvor Haugesund kommune etter vår vurdering bør gjøre tiltak for å bedre internkontrollsystemet som skal sikre at seksjon bygg når de målene som er satt og etterlever regelverket som gjelder.

Vår anbefaling til internkontrollsystemet er følgende:

1. Kommunen bør sikre nødvendig opplæring i relevante plandokumenter for alle faste og eventuelle midlertidig ansatte som arbeider med byggesaksbehandling, dette for å sikre god saksflyt og veiledning til enhver tid.
2. Kommunen bør definere hva som i byggesaksbehandlingen skal forstås som vedtak og henvendelser av prinsipiell/førende art.
3. Kommunen bør etablere faste møtepunkter mellom seksjon plan og byggesaksbehandlere.

Vi anbefaler også at seksjon bygg etablerer tiltak for å oppnå serviceerklæringens intensjoner om raskere behandlingstid og konstruktive bidrag til å løse problemer.

Saken Indre kai synliggjør viktigheten av å følge gjeldende retningslinjer i saksbehandlingen. Vår anbefaling er:

4. Kommunen bør prioritere arbeidet med en ny reguleringsplan for Indre kai området, og at eventuelt tilhørende retningslinjer er i samsvar med denne. Dette for å sikre at behandlingen kan skje mot et tydelig beslutningsgrunnlag.

Innhold

1. Innledning	1
1.1 Bakgrunn og formål	1
1.2 Problemstillinger	1
1.3 Revisjonskriterier	2
1.4 Metode	2
2. Erfaringer fra kunder av byggesak	3
2.1 Fakta	3
2.2 Oppsummering	10
3. Internkontrollsystemet for byggesaksbehandling	11
3.1 Revisjonskriterier	11
3.2 Fakta	11
3.3 Vurdering	17
4. Håndtering av utvalgte byggesaker	19
4.1 Fakta - Indre kai	19
4.2 Vurdering – Indre kai	24
4.3 Fakta - andre saker	27
4.4 Vurdering – andre saker	29
4.5 Oppsummerende vurdering	30
5. Anbefalinger	31
6. Rådmannens uttalelse	32
Vedlegg 1 Utfyllende faktabeskrivelse	33
Vedlegg 2 Dokumentliste	39
Vedlegg 3 Revisjonskriter – håndtering av byggesaker	47

1. Innledning

1.1 Bakgrunn og formål

Kontrollutvalget i Haugesund vedtok 25.10.16 å gjennomføre to forvaltningsrevisjoner rettet mot byggesaksbehandlingen i kommunen:

1. "Internkontroll, enhet for byutvikling/byggesak"
2. "Håndtering av byggesaker"

Formålet med forvaltningsrevisjonene har vært todelt:

- Vurdere om kommunen har en styring og internkontroll som er hensiktsmessig og tilstrekkelig for å kunne ivareta kravene som gjelder for byggesaker. Forholdet til kundene til byggesak skulle særlig fokuseres på og da gjennom innhenting av erfaringer/synspunkter fra ansvarlige søkere i byggesaker.
- Vurdere om kommunen har system og rutiner som sikrer en hensiktsmessig behandling og oppfølging av byggesaker.

Underveis i arbeidet har KPMG hatt et møte (21.03.17) og dialog med KU-leder for ytterligere å avklare kontrollutvalgets forventninger, ønsker og vektlegginger av mandat og formål. Revisjonsarbeidet og rapporten har således særlig vektlagt to områder; saken rundt Indre kai og brukererfaringer.

Forvaltningsrevisjonen kartlegger kommunens system og rutiner for håndtering av byggesaker; fra veiledning og søknadmottak til saken er ferdig behandlet i kommunen. Det blir vurdert om rutinene er i samsvar med krav i regelverket. For å teste etterlevelsen av rutinene kartlegges og vurderes et utvalg av byggesaker inkl. saken om Indre kai. Undersøkelsen av sakene er brukt til å belyse hvilke rutiner kommunen har for å sikre korrekt behandling og oppfølging i tråd med planer, lov og forskrift, herunder om rutinene er hensiktsmessige og om de følges. Undersøkelsen omfatter både den administrative og politiske behandlingen og oppfølgingen av sakene.

Forvaltningsrevisjonen foretar ikke en fornyet realitetsbehandling av de utvalgte sakene.

1.2 Problemstillinger

Forvaltningsrevisjonen gir svar på følgende problemstillinger:

1. Hvilke system for internkontroll er etablert for byggesak?
 - a. Dokumentasjon av internkontrollen
 - b. Redegjørelse for roller og ansvar
 - c. Systematisk tilnærming til kompetanseutvikling og -sikring
 - d. Prioritering av ressurser til den løpende internkontrollen
 - e. Tiltak for informasjon og kommunikasjon til ledere og medarbeidere
 - f. Systematisk oppfølging av internkontrollen og håndtering av avvik og brudd

2. I hvilken grad etterleves system for internkontroll i praksis?
 - a. Dokumentasjon av internkontrollen
 - b. Redegjørelse for roller og ansvar
 - c. Systematisk tilnærming til kompetanseutvikling og -sikring
 - d. Prioritering av ressurser til den løpende internkontrollen
 - e. Tiltak for informasjon og kommunikasjon til ledere og medarbeidere
 - f. Systematisk oppfølging av internkontrollen og håndtering av avvik og brudd
3. I hvilken grad er system for interkontroll hensiktsmessig og tilstrekkelig for å sikre oppfølging av mål og krav for byggesak?
 - a. Dokumentasjon av internkontrollen
 - b. Redegjørelse for roller og ansvar
 - c. Systematisk tilnærming til kompetanseutvikling og -sikring
 - d. Prioritering av ressurser til den løpende internkontrollen
 - e. Tiltak for informasjon og kommunikasjon til ledere og medarbeidere
 - f. Systematisk oppfølging av internkontrollen og håndtering av avvik og brudd
4. Hvilke er de viktigste forbedringsområdene- og tiltakene som kundene til byggesak erfarer?
 - a. En undersøkelse blant ansvarlige søkere
5. Hva har vært de sentrale elementene i de undersøkte sakene
 - a. Kartlegging og beskrivelse av sak og saksgang
6. For et utvalg av byggesaker er krav og rutiner fulgt?
 - a. For rådgiving, veiledning og informasjon
 - b. For mottak
 - c. For behandling
 - d. For tilbakemelding og svar (vedtak)
 - e. For klage
 - f. For tilsyn og oppfølging

1.3 Revisjonskriterier

Revisjonskriterier er de krav og normer som tilstand og/eller praksis i kommunen måles mot. Revisjonskriterier må være aktuelle, relevante og gyldige for kommunen. Kilder for å utlede revisjonskriterier har vært:

- ✓ Kommuneloven, §23
- ✓ Kommunens system og rutiner i interkontrollen
- ✓ God praksis for internkontroll. Her har vi bygget på KS veilederen "Rådmannens internkontroll, 2013".
- ✓ Plan- og bygningsloven
- ✓ Forvaltningsloven

Enkelte revisjonskriterier er nærmere gjort rede for i vedlegg 3.

1.4 Metode

Forvaltningsrevisjonen er gjennomført i samsvar med kravene i RSK001 Standard for forvaltningsrevisjon¹.

For å svare på problemstillingene er følgende teknikker brukt for å samle inn data:

- ✓ Dokumentinnsamling og -analyse
- ✓ Spørreundersøkelse
- ✓ Intervjuer
- ✓ Innhenting av informasjon via e-post

Til grunn for rapporten ligger en gjennomgang og analyse av sentrale dokumenter opp mot revisjonskriteriene. Liste over mottatt dokumentasjon er inntatt i vedlegg 2.

Det er gjennomført en anonym spørreundersøkelse hos profesjonelle aktører som har eller har hatt byggesaker til behandling i Haugesund kommune. Deltakerne ble identifisert gjennom 1) å innhente kontaktinformasjon hos kommunen², og 2) en oversikt over de største brukerne av tekniske tjenester, søknader og byggesaksbehandling på Haugalandet³. Undersøkelsen målte erfaringer med kommunens byggesaksbehandling gjennom seks spørsmål med svarkategori 1-6, samt et fritekstfelt med mulighet for den enkelte til å gi innspill til hva de mener er de viktigste forbedringsområdene til kommunens byggesaksbehandling. Undersøkelsen ble sendt til 34 personer og 17 besvarte undersøkelsen, noe som gir en svarprosent på 50 %. Disse respondentene fordeler seg på åtte personer fra en forespurt gruppe vi definerte som "Største kunder", og ni personer fra en forespurt gruppe som vi definerte som "Andre". 13 personer benyttet fritekstfeltet til kommentarer. I tillegg ble det gjennomført separate intervjuer med seks personer/firmaer som hører til blant de største utbyggeraktørene.

Det er gjennomført intervjuer med 11 personer fra Haugesund kommune og tre personer som representerer Inventum AS:

- Leder enhet for byutvikling
- Seksjonsleder bygg
- Juridisk rådgiver byggesak/fagansvarlig
- Tre byggesaksbehandlere
- To saksbehandlere ved byggetilsynet
- Leder samt to medlemmer av plan- og miljøutvalget.

Intervju har vært en sentral informasjonskilde, og utvalget av personer er basert på forventet informasjonsverdi, personenes erfaring og formelt ansvar i forhold til forvaltningsrevisjonens formål og problemstillinger. Formålet med intervjuene har vært å få utfyllende og supplerende informasjon til dokumentasjonen vi har mottatt. Data fra intervjuene er verifisert av respondentene, dvs. at respondentene har fått anledning til å lese igjennom referatene og gjøre eventuelle korrigeringer.

Datainnsamlingen ble avsluttet 6. april 2017.

Rapport ble sendt rådmannen til uttalelse 21. april 2017 med høringsfrist 28. april 2017. Rådmannen har ikke gitt formell uttalelse til rapporten.

¹ Utgitt av Norges Kommunerevisorforbund.

² KPMG forespurte kommunen ved leder for byutvikling om å få tilsendt all eksisterende kontaktinformasjon til ansvarlige søkere innenfor byggesak. Vi ble informert om at kommunen (byggesak) ikke har en liste over ansvarlige foretak, men mottok en liste over påmeldte til et tidligere dialogmøte mellom byggesak og bransjen, der byggesak har kvalitetssikret hvilke av de påmeldte som er søkere og profesjonelle aktører.

³ Mottatt fra kontrollutvalget ved leder

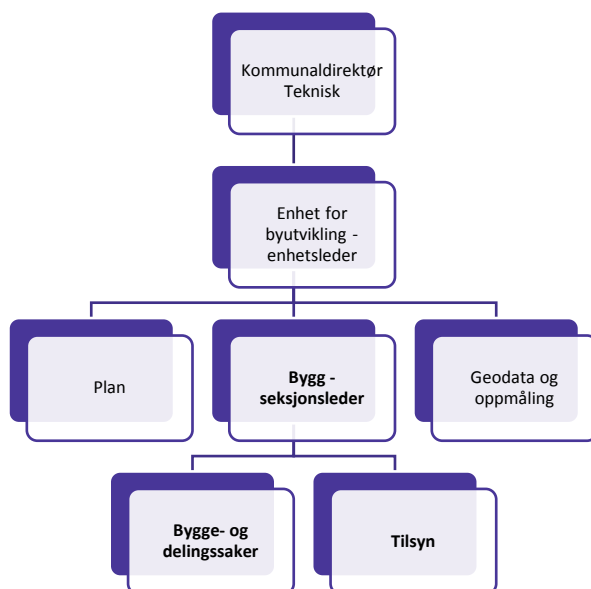
2. Erfaringer fra kunder av byggesak

Kapittel 2 besvarer problemstilling 4. "Hvilke er de viktigste forbedringsområdene- og tiltakene som kundene til byggesak erfarer?".

Hensikten med problemstillingen er å hente inn tilbakemeldinger fra kunder av byggesakstjenesten for å identifisere og belyse viktige forbedringsområder i kommunens byggesaksbehandling. Det er derfor ikke egne revisjonskriterier til denne problemstillingen.

2.1 Fakta

2.1.1 Organisering av byggesaksbehandlingen i Haugesund kommune



Rådmannen har det administrative ansvaret for byggesaksbehandlingen i kommunen. Dette ansvaret er delegert videre til enhet for byutvikling, som ligger under kommunaldirektør teknisk. Enheten er delt inn i tre seksjoner, plan, bygg, og geodata og oppmåling, og har til sammen 37 medarbeidere. Seksjon Bygg har ni fast ansatte, hvorav seks ansatte jobber med bygg- og delingsaker og tre ansatte jobber med tilsyn. Arbeidet ledes av seksjonsleder bygg. Oppgaver for seksjon bygg er å behandle byggesaker etter plan- og bygningsloven og ivareta at alle parter er ivaretatt, og at byggingen er tråd med reguleringsplanen for området. Byggetilsyn skriver ut ferdigattest og midlertidig brukstillatelse.

2.1.2 Resultat fra enhetens egen brukerundersøkelse 2016

Enhet for byutvikling har siden 30. mars 2016 sendt ut brukerundersøkelse til alle profesjonelle aktører som får et vedtak i byggesaker. Respondenten svarer på hvor fornøyd det er med ulike aspekter ved tjenesten ved å velge svaralternativ 1 til 6. Jo høyere tall, desto mer fornøyd er respondenten. Enhetsleder opplyste at det er kommet inn 20 svar som grunnlag for resultatene som her oppsummeres nedenfor.

Spørsmålskategori	Gjennomsnitt Haugesund	Gjennomsnitt Norge
Resultat for brukerne	2,9	4,3
Respektfull behandling	4,4	4,9
Pålitelighet	3,5	4,5
Tilgjengelighet	4,2	4,5
Informasjon	3,9	4,2
Helhetsvurdering	3,2	4,3

Tabell. Resultat fra enhetens egen brukerundersøkelse byggesaksbehandling 2016

Resultatene fra enhetens undersøkelse viser at Haugesund kommune skårer lavere enn landsgjennomsnittet på alle spørsmålskategorier. Helhetsvurderingen (hvor fornøyd man er med byggesaksbehandlingen) er også lav. Videre presenteres det som kom best og dårligst ut på enkeltspørsmålene.

Respondentene er mest fornøyd med at de får respektfull behandling. Herunder inngår spørsmålene:

- ✓ Behandler deg med høflighet og respekt (4,6)
- ✓ Møter deg med vennlighet (4,4)
- ✓ Tar deg på alvor (4,4)

Respondentene er minst fornøyd med resultatet for brukerne, herunder:

- ✓ Faktisk saksbehandlingstid/svartid (2,5)
- ✓ Forutsigbarheten i saksbehandlingen (2,7)

Respondentene er dernest i mindre grad fornøyd med påliteligheten til og informasjonen fra byggesak, dette når det gjelder følgende:

- ✓ Byggesakskontoret holder hva de lover (3,3)
- ✓ Saksgangen som gjelder dine saker (3,4)

2.1.3 Resultat fra KPMGs kundeundersøkelse 2017 – nettbasert undersøkelse

KPMG har sendt ut en spørreundersøkelse som kartlegger eksterne aktørers erfaringer med kommunens byggesaksbehandling. Undersøkelsen ble sendt til 34 personer som representerer profesjonelle aktører som har eller har hatt byggesaker i Haugesund kommune. 17 personer svarte på undersøkelsen, noe som gir en svarprosent på 50 %. Disse respondentene fordeler seg på åtte aktører i kategorien "Største kunder", og ni aktører i kategorien "Andre". I tillegg ble seks personer intervjuet, se punkt 2.1.4. Se også metodedel i delkapittel 1.4 for en nærmere beskrivelse av utvalget.

Spørsmålene som ble stilt er:

1. I din sak / dine saker, hvor fornøyd er du med veiledningen som ble gitt fra kommunen?
2. I din sak / dine saker, i hvilken grad mottok du nødvendig dokumentasjon i søknadsprosessen?
3. I hvilken grad samsvarte faktisk søknadsprosess med skissert søknadsprosess (ut ifra informasjon fra kommunens nettsider og eventuell veiledning)?
4. I hvilken grad opplever du at din sak / dine saker ble likebehandlet med andres saker?
5. I hvilken grad opplever du at din sak / dine saker er blitt trenert i saksbehandlingen?
6. I hvilken grad har du tillit til at saker får en god behandling i samsvar med regelverket for saksbehandling?
7. Etter din mening, hva er de viktigste forbedringsområdene til byggesaksbehandlingen i kommunen?

Gjennomsnittresultatet for spørsmål 1-6 er presentert i tabellen under⁴:

	Total	"Største kunder"	"Andre"	Differanse
I din sak / dine saker, hvor fornøyd er du med veiledningen som ble gitt fra kommunen?	2,4	2,1	2,7	0,6
I din sak / dine saker, i hvilken grad mottok du nødvendig dokumentasjon i søknadsprosessen?	3,3	3	3,6	0,6
I hvilken grad samsvarte faktisk søknadsprosess med skissert søknadsprosess (ut ifra informasjon fra kommunens nettsider og eventuell veiledning)?	2,4	2,4	2,4	0
I hvilken grad opplever du at din sak / dine saker ble likebehandlet med andres saker?	3,2	2,4	3,7	1,3
I hvilken grad opplever du at din sak / dine saker er blitt trenert i saksbehandlingen?	4,4 ⁵	5	3,9	1,1
I hvilken grad har du tillit til at saker får en god behandling i samsvar med regelverket for saksbehandling?	2,3	1,6	2,9	1,3

Tabell. Gjennomsnittskåre per spørsmål i KPMGs kundeundersøkelse

Vi ser av oversikten at kommunen kommer negativt ut på samtlige av spørsmålene i kundeundersøkelsen, da alle har et gjennomsnitt som ligger i den "negative halvdel" av skalaen. Dette både samlet sett og når vi ser på de to gruppene "Største kunder" og "Andre" sett separat. Når vi sammenligner gruppene er bildet likevel noe mer nyansert. Kommunens byggesaksbehandling ble generelt vurdert mer negativt blant de største kundene enn hos de andre aktørene.

Dårligst ut kom tillit til at saker får en god behandling i samsvar med regelverket for saksbehandling. Tilliten er lav i begge grupper, men den er aller lavest hos de største kundene. De største kundenes svar på spørsmålet om tillit er også den mest negative vurderingen i hele undersøkelsen. På bakgrunn av fritekstkommentarer og intervjuer som KPMG har gjennomført (se punkt 2.1.4) fremstår det som at det er manglende tillit til at kommunen ivaretar krav til saksbehandlingstid som i stor grad spiller inn på den negative vurderingen. En respondent kommenterte eksempelvis at "spørsmålet kan fortjene en 6 for sikkerhet for faglig og samvittighetsfull behandling i henhold til regelverk, men også en 2 for overskridelse av tid, skyvning av tidsfrister ved dokumentasjonskrav o.l."

Nest dårligst ut er opplevelsen av samsvar mellom faktisk og skissert søknadsprosess, samt hvor fornøyde respondentene er med veiledningen gitt fra kommunen. De største kundene er i mindre grad fornøyde med veiledningen enn de andre respondentene.

⁴ Respondentene svarte på spørsmålene på en skala fra 1 "I svært liten grad" til 6 "I svært stor grad", eller "Vet ikke". Grovt sett innebærer svaralternativene på nedre halvdel av skalaen (1-3) et negativt resultat for kommunen og svar i øvre halvdel av skalaen (4-6) et positivt resultat for kommunen. Et unntak er spørsmål fem som omhandler trening, hvor spørsmålets natur innebærer at et høyt tall gir et negativt resultat for kommunen. Spørsmål 7 ble besvart ved et fritekstfelt.

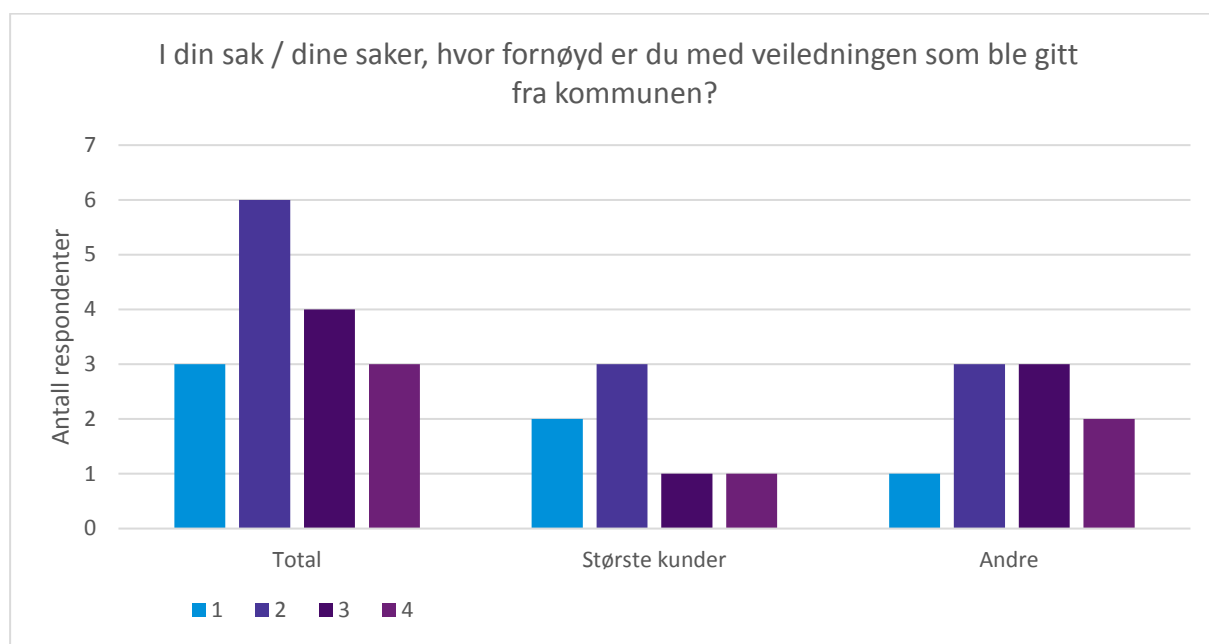
⁵ Med hensyn til sammenligning med de andre resultatene vil en gjennomsnittskåre på 4,4 tilsvare 2,6 dersom vi snur skalaen.

Begge grupper opplever trenering av egne saker i saksbehandlingen, men de største kundene opplever i gjennomsnitt større grad av trenering enn de andre.

Det er relativt stor avstand mellom gruppene når det gjelder opplevd likebehandling. De største kundene vurderer samlet sett likebehandlingen dårligere (med andre ord større forskjellsbehandling) enn de andre. De andre er i gjennomsnitt mer moderate i sin vurdering av likebehandling.

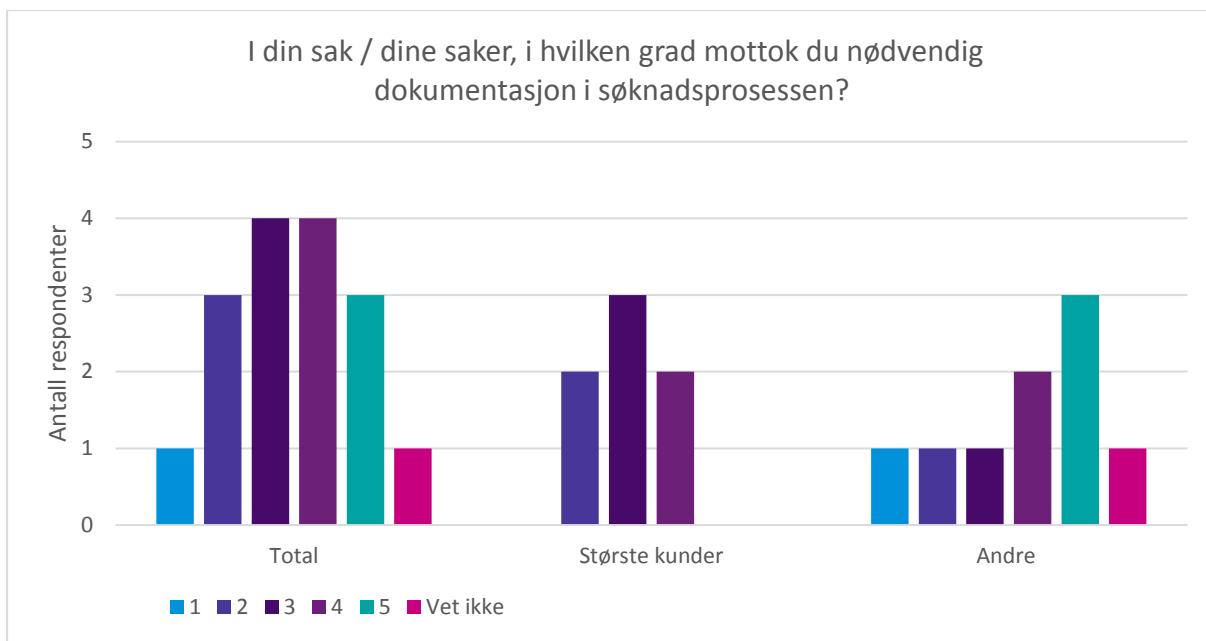
Kommunen kom relativt sett best ut der respondentene vurderte om de får nødvendig dokumentasjon i søknadsprosessen. De største kundene er også her mer negative enn de andre.

Nedenfor presenterer vi figurer for hvert spørsmål som viser hvor mange respondenter som har valgt hvilke svaralternativer fra 1-6 og "Vet ikke". Til venstre i figuren viser vi resultatene for alle respondentene samlet, og videre til høyre viser vi hvordan svarene fordeler seg på gruppene "Største kunder" og "Andre".



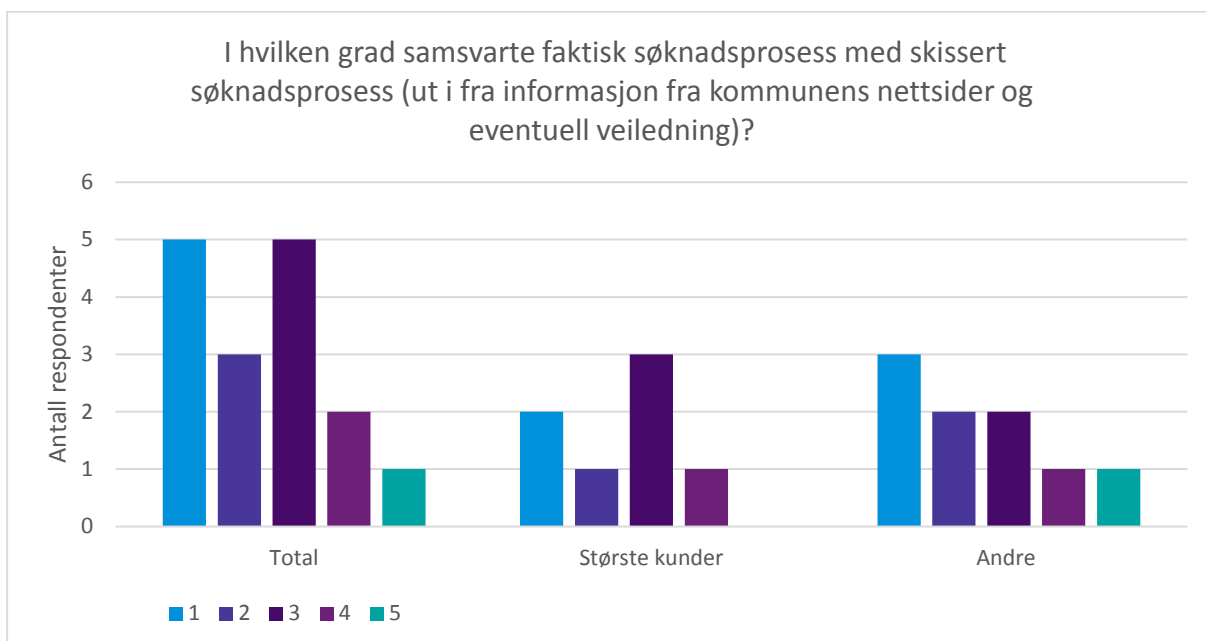
Figur 1: Svar per enkelt respondent på spørsmål en (veiledning).

Som tidligere presentert kom spørsmål en, fornøydhet med kommunens veiledning nest dårligst ut i undersøkelsen når vi ser på gjennomsnittene. Figur 1 viser at respondentene enten har svart 1, 2, 3 eller 4 på spørsmålet om veiledning. 13 av de 17 respondentene valgte svaralternativer fra den "negative halvdel" av skalaen (1-3). Tre av disse er i svært liten grad fornøydde med veiledningen som ble gitt fra kommunen. Tre respondenter vurderte kommunens veiledning til å ligge i den "positive halvdel" av skalaen (4-6), men ingen høyere enn fire.



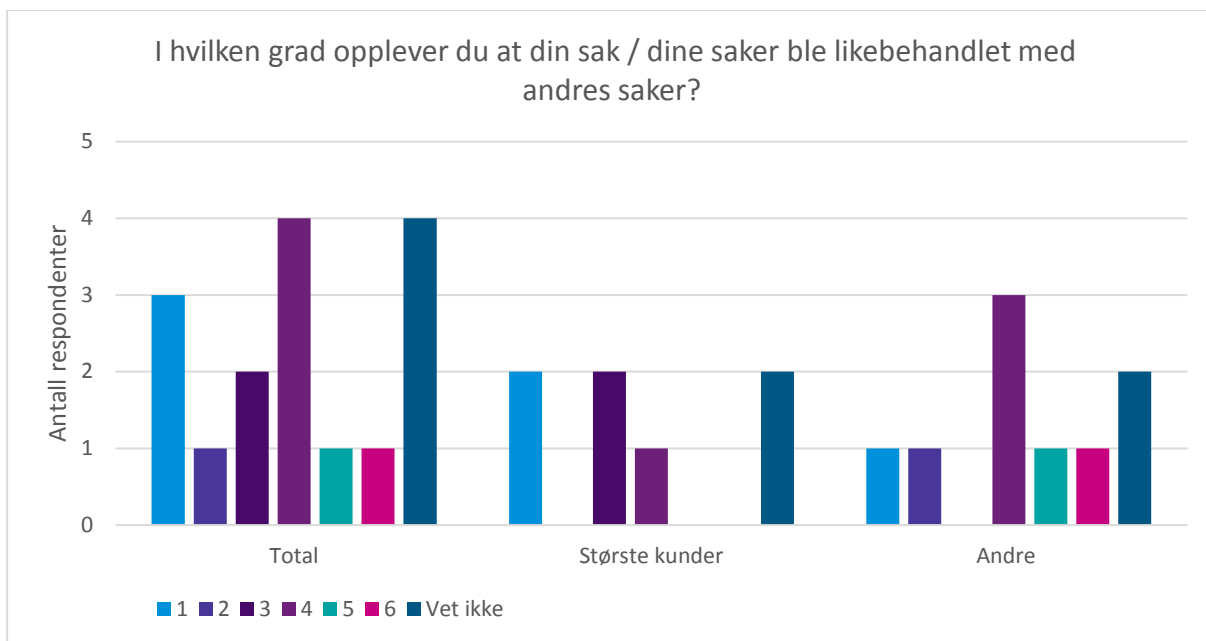
Figur 2. Svar per enkelt respondent på spørsmål to (dokumentasjon)

Spørsmål to, opplevelsen av å motta nødvendig dokumentasjon i søknadsprosessen, kom relativt best ut av undersøkelsen samlet sett. Vi ser av figur 2 at de største kundene totalt sett er de mest negative av de to gruppene. Resultatene er imidlertid mer spredd i gruppen "Andre", der vi både ser den mest negative vurderingen og de mest positive vurderingene.



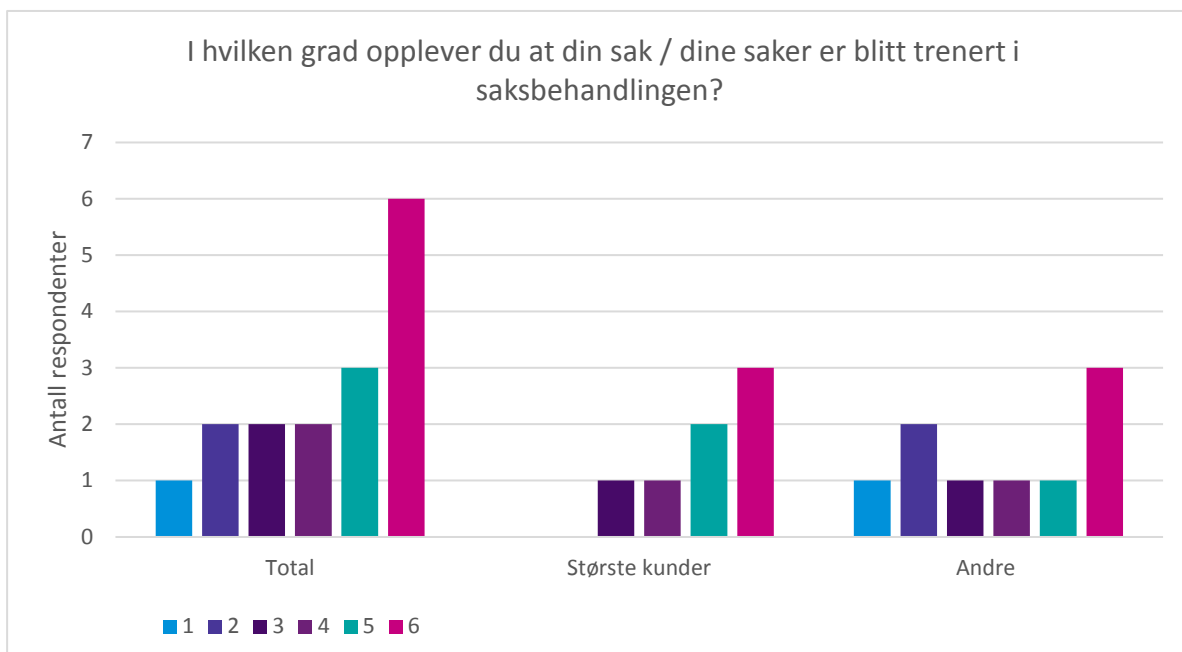
Figur 3. Svar per enkelt respondent på spørsmål tre (søknadsprosess)

Spørsmål tre, opplevd samsvar mellom faktisk og skissert søknadsprosess var det som kom nest dårligst ut i undersøkelsen når vi ser på gjennomsnittene, i likhet med tema veiledning. Figur tre viser at 13 av 17 respondenter valgte svaralternativer i den "negative halvdel" av skalaen. Fem av disse gav aller dårligste vurdering; svært liten grad av samsvar mellom faktisk og skissert søknadsprosess. De fleste av disse tilhører gruppen "Andre". I gruppen "Andre" finner vi samtidig den mest positive vurderingen hos én respondent.



Figur 4. Svar per enkelt respondent på spørsmål fire (likebehandling)

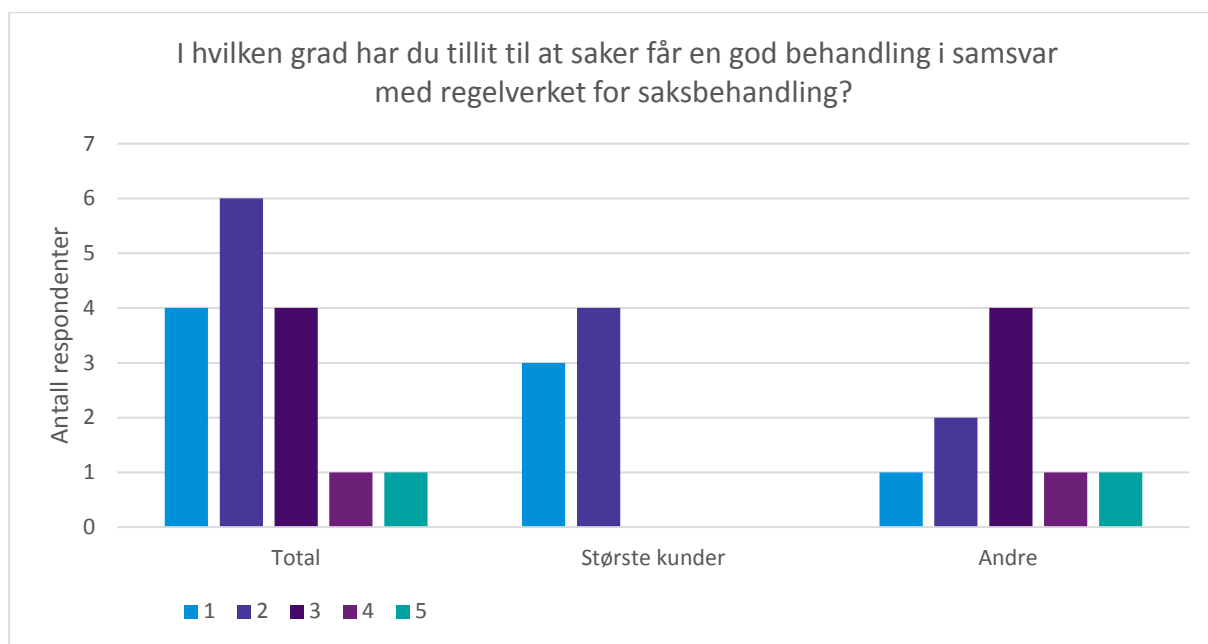
Vi ser av figur 4 at det er en stor spredning i svarene på spørsmål fire, opplevd likebehandling. Tre personer opplever svært liten grad av likebehandling, og to av disse befinner seg blant de største kundene. Fire personer vet ikke om deres saker/saker er likebehandlet. En person opplever likebehandling i svært stor grad og denne tilhører gruppen "Andre", i likhet med den som avgitt den nest positive vurderingen.



Figur 5. Svar per respondent på spørsmål fem (trenering)

Figur fem viser at seks personer opplever i svært stor grad at deres sak / saker er blitt trenert i saksbehandlingen. Spørsmålet om trenering er dermed det spørsmålet hvor flest respondenter har avgitt den mest negative vurderingen av kommunen. Disse respondentene fordeler seg likt blant de

største kundene av byggesak og de andre. I tillegg har tre respondenter avgitt den nest dårligste vurderingen, hvorav to hører til blant de største kundene.



Figur 6. Svar per respondent på spørsmål 6 (tillit til saksbehandlingen)

Spørsmål seks, tillit til at saker får en god behandling i samsvar med regelverket for saksbehandling, kom samlet sett dårligst ut i undersøkelsen samlet sett. Vi ser av figur 6 at 14 av 17 respondenter valgte svaralternativer som ligger i den "negative halvdel" av skalaen. Resultatene viser også klart at det er de største kundene som har minst tillit til kommunens byggesaksbehandling.

På spørsmål sju var det 13 av 17 respondenter som valgte å gi kommentarer om hva de mener er de viktigste forbedringsområdene i kommunens saksbehandling. Alle kommentarer er presentert i sin helhet i vedlegg 1 del A. Det som går mest igjen i kommentarene er to ting: Det er for lang saksbehandlingstid og byggesakstjenesten er for svak på å yte service. Herunder oppleves det at kommunen gir dårlig og sen respons på henvendelser, og at det er for mye rigiditet og leting etter feil i motsetning til en holdning om å ville hjelpe. En annen type tilbakemelding som går igjen er opplevelsen av at kommunen stiller urimelige krav til dokumentasjon eller at kravene til dokumentasjon kommer for sent i prosessen.

2.1.4 Resultat fra KPMGs kundeundersøkelse 2017 – oppfølgingsintervjuer

I intervjuene ble de samme spørsmålene brukt som i den nettbaserte undersøkelsen (se punkt 2.1.3 over), men det ble vektlagt å utdype erfaringer samt å få fram det som respondentene mener er de viktigste forbedringsområdene. I tillegg kunne respondentene fritt kommentere egne erfaringer utover dette.

Det var svært sammenfallende erfaringer hos personene som ble intervjuet.

- ✓ Det oppleves i utgangspunktet som vanskelig å få til dialog med kommunen. Det tar lang tid før kommunen responderer på henvendelser og det er vanskelig å få booket møter.
- ✓ Deretter oppleves det lang saksbehandlingstid, og tungvinne/trege prosesser.
- ✓ Veiledningen og informasjon som blir gitt, dokumentasjon, tillit til faglig dyktighet og samsvar med regelverk i saksbehandlingen, herunder likebehandling, oppleves i all hovedsak å være bra.

- ✓ Det som gjennomgående oppleves problematisk handler heller om holdninger og den innstillingen respondentene opplever å bli møtt med fra kommunen. Det erfares høy grad av problemfokusering, lite velvilje og rigiditet som gjør at prosesser stopper opp og at det blir lite fremdrift i det som skjer i kommunen. Eksempelvis følgekrav som oppleves å gå langt ut over offentlige krav, og strengeste tolkning av regelverk og planer der det er anledning til det.
- ✓ Det savnes positivitet og en innstilling hos byggesaksbehandlerne om å ville hjelpe til å finne løsninger i byggeprosjektene.

2.2 Oppsummering

Oppsummert, profesjonelle aktører i Haugesund kommune:

- ✓ Mener det er for lang saksbehandlingstid og svartid i kommunens byggesaksbehandling.
- ✓ Mener det er en negativ innstilling til kundene, problemorientering og for lite yting av service i kommunens byggesaksbehandling.
- ✓ Erfarer sen respons på henvendelser og vansker med å få til dialog med kommunen.
- ✓ Er både lite fornøyde og fornøyde med veiledningen som blir gitt fra kommunen. Det de er mindre fornøyde med synes å være knyttet til lite løsningsorientering.
- ✓ Har lite tillit til at saker får en god behandling i samsvar med regelverket for saksbehandling, noe som i hovedsak synes å være knyttet til saksbehandlingstid, og ikke faglig dyktighet som gjennomgående oppleves å være bra.
- ✓ Opplever at byggesaksbehandlerne unødvendig tolker regelverk på strengeste måte.
- ✓ Opplever lite samsvar mellom faktisk søknadsprosess og skissert søknadsprosess, ut ifra informasjon fra kommunens nettsider og eventuell veiledning.
- ✓ Opplever at deres saker blir trenert, eller er usikre på om deres saker blir trenert noe som synes å være knyttet til at det oppleves unødvendig trege prosesser og lang saksbehandlingstid.

3. Internkontrollsystemet for byggesaksbehandling

Denne delen besvarer følgende problemstillinger:

1. "Hvilke system for internkontroll er etablert for byggesak?",
2. "I hvilken grad etterleves system for internkontroll i praksis",
3. "I hvilken grad er system for internkontroll hensiktsmessig og tilstrekkelig for å sikre oppfølging av mål og krav for byggesak?"

3.1 Revisjonskriterier

Kravet om internkontroll følger av kommuneloven § 23:

- ✓ " (...) Administrasjonssjefen skal sørge for at administrasjonen drives i samsvar med lover, forskrifter og overordnede instruksjoner, og at den er gjenstand for betryggende kontroll."

Kommunelovens ordlyd setter ikke formelle form- eller innholdskrav til internkontrollen. Det fremgår imidlertid av lovforarbeidene⁶ at det bør etableres rutiner og system som skal bidra til å sikre at organisasjonen (herunder seksjon bygg) når de målene som er satt og etterlever kravene som gjelder.

KS⁷ veilederen "Rådmannens internkontroll" gir veiledning til kommuner i hvordan en betryggende kontroll i tråd med kommuneloven § 23 kan sikres:

- ✓ Dokumentere internkontrollen
- ✓ Ha, bruke og vedlikeholde dokument som redegjør for roller og ansvar
- ✓ Ha en systematisk tilnærming til kompetanseutvikling og -sikring
- ✓ Prioritere nok ressurser til den løpende internkontrollen
- ✓ Etablere tiltak for god løpende informasjon og kommunikasjon til ledere og medarbeidere
- ✓ Følge opp internkontrollen systematisk og reagere ved avvik og brudd (ha et avvikssystem)

3.2 Fakta

I det følgende beskriver vi tiltak som er etablert for å ha styring og kontroll med kommunens byggesaksbehandling. Til sist beskriver vi etterlevelse av tiltakene og særskilte utfordringer i praksis.

3.2.1 Dokumentasjon av internkontrollen for byggesaker

Seksjon bygg har rutinedokumenter for byggesaksbehandlingen samlet i IT-verktøyene Risk manager, Malkom⁸ og Ephorte. I tillegg er det publisert en rekke hjelpemidler for profesjonelle og private søkere på kommunens nettside, deriblant veiledningsark for søkere, skjema for forhåndskonferanse og en

⁶ Frå Ot. prp. nr. 70 (2002-2003) kap. 4.3.

⁷ Kommunenes arbeidsgiver-, interesse- og medlemsorganisasjon

⁸ Frem til 1. april 2017.

sjekkliste for byggebransjen. Alle saker journalføres og arkiveres i Ephorte, kommunens saks- og arkivsystem.

Risk manager inneholder styrende dokumenter og rutinebeskrivelser for byggesak. Sentrale dokumenter er underskriftsrutinen og rutine og sjekklister for mottakskontroll. Mer systematisk mottakskontroll er innført som et tiltak i 2016 for å oppnå høyere kvalitet på søknader som sendes inn. I Risk manager fins også et arbeidsdokument for tolkning av planbestemmelser i reguleringsplan, kommuneplan og kommunedelplan for sentrum. Tolkingsdokumentet ble opprettet i 2016 med bakgrunn i at det har vært utfordrende for byggesaksbehandlerne å gjøre vurderinger og vedtak etter ny kommuneplan høsten 2015.

Verktøyet Malkom har en rekke funksjoner og dokumentmaler som brukes i byggesaksgangen, og det er dette verktøyet saksbehandlerne i hovedsak har jobbet i for å behandle og produsere saker. Malkom og saksflyten i Ephorte leder byggesaksbehandler gjennom prosessen frem til vedtak og tilbakemelding til søker. Malkom utgikk imidlertid 1. april og saksbehandlerne er i en overgangsfase for å erstatte arbeidsformen som Malkom har tilbudt. Per tiden for forvaltningsrevisjonen er det ikke standardiserte måter vedtak skal skrives på. Seksjonsleder opplyser å være i gang med å overføre innhold fra Malkom til Ephorte. Seksjonen har også fått tilgang til maler fra Oslo kommune som har et mer folkelig språk.

Prosedyre og flytskjema for klagesaksbehandling viser den stegvise behandlingen av klagesaker i kommunen. Delegasjonsreglementet innebærer at klager skal behandles i Plan- og miljøutvalget. Dersom klagen blir tatt til følge, går den tilbake til tiltakshaver. Dersom klagen ikke tas til følge, går den til Fylkesmannen for endelig behandling. Dette er visualisert i flytskjemaet for klagesaksbehandling.

For tilsynsoppgaven har seksjonen en skriftlig rutine for tilsynsarbeidet med flere tilknyttede prosedyrer. Det pågår et arbeid for å oppdatere og lage nye beskrivelser av tilsynets oppgaver samt brevmalen med klarere språk. Det er etablert en Strategiplan for tilsyn 2016-2020, og for hvert år blir det laget en plan som angir hvilke tilsynsaktiviteter som har prioritet. Det lages så en årsrapport for tilsynsaktiviteter i året som gikk. Saker som er aktive henges opp på en tavle som synliggjør neste steg i saken og frister, slik at ansatte skal kunne overta hverandres saker når det trengs. Ephorte gir ikke slik oversikt over saker og frister.

Enhetsplanen i enhet for byutvikling konkretiserer mål og tiltak for 2017, herunder for byggesaksbehandlingen. Det står at enhetsplanen skal være basert på følgende "røde tråd"⁹:



Enheten har også et årshjul for 2017 som gir oversikt over sentrale styrings- og rapporteringsaktiviteter fordelt per måned. I årshjulet inngår blant annet kompetanse- og opplæringsplan, årlig risikovurdering av kompetansetilgang, årlig gjennomgang av enhetens nettsider, status og evaluering av enhetsplan, evaluering av brukerundersøkelse sett i sammenheng med enhetsplan, og rapportering til rådmannen.

3.2.2 Redegjørelse for roller og ansvar

Reglementet "Delegering av myndighet fra virksomhetsledere til enhetsledere" definerer enhetsleders myndighet og ansvar, herunder ansvar for internkontrollen. Det er laget funksjonsbeskrivelser for alle ansatte i seksjon bygg etter lik mal, med unntak av for en nyopprettet stilling som fagansvarlig som ble besatt 1. mars 2017. Funksjonsbeskrivelsen for seksjonsleder spesifiserer ansvarsområder, inkludert ansvar for seksjonens kvalitets- og internkontrollsystem, og koordinering av seksjonens arbeidsoppgaver internt og videre i grensesnitt mot seksjonene. For medarbeiderne er det beskrevet hvilke hovedfunksjoner, ansvarsområder/oppgaver og myndighet den enkelte ansatte har.

⁹ ENHETSPLAN – Enhet for byutvikling, 2017.

Enhetens underskriftsrutine spesifiserer hvilke roller som har myndighet til å signere ulike brev, referater, innstillinger og vedtak i den konkrete saksbehandlingen. Herunder hva som kan signeres av saksbehandler og hvilke forhold som skal avklares med fagansvarlig/seksjonsleder/enhetsleder. Dispensasjonsvedtak av prinsipiell/førende art skal avklares med enhetsleder og aktuell seksjonsleder. Skriftlig svar på henvendelser av prinsipiell/førende art skal avklares med enhetsleder og aktuell fagansvarlig. Det er ikke definert *hva* som er en sak av prinsipiell/førende art. Det er en praksis for dette, men praksisen er ikke formalisert. Enhetsleder/seksjonsleder/fagansvarlig diskuterer hvilke saker som er hensiktsmessig å ta videre til Plan- og miljøutvalget (PMU) for behandling. Et eksempel på saker som går til PMU er første gang det blir gitt dispensasjon, og hvor en kan forvente at det vil komme en klage.

3.2.3 Tilnærming til kompetanseutvikling og -sikring

Det inngår i årshjulet til enhet for byutvikling å gjøre en årlig risikovurdering av kompetansetilgangen, noe som håndteres i enhetens ledermøte. I enhetsplanen framgår det at seksjonslederne skal

- ✓ Utarbeide årlig individuell opplæringsplan
- ✓ Årlig kartlegge individuell formalisert og uformalisert fagkompetanse og å oppdatere funksjonsbeskrivelsene
- ✓ I starten av året og halvårlig kartlegge behov for fagkompetanse innenfor ulike fagfelt.

Seksjon bygg hadde mange nye ansatte i 2016. Seksjonen består per i dag av tre ansatte på tilsyn og seks ansatte på bygg- og delingsaker, samt en innleid ressurs for å foreta mottakskontroll frem til mai 2017 (avsluttes deretter). Funksjonsbeskrivelsene til de ansatte beskriver hva som er "ideelle kompetansekrav" til stillingene. Seksjonsleder vurderer at seksjonen i dag er godt dekket med tanke på kompetanse, ved at det både er juridisk og teknisk fagfelt representert i seksjonen. Behov for å øke kompetanse blir diskutert med ansatte i medarbeidersamtalene. Den enkelte kommer med innspill til ønsker og behov for opplæring til den årlig opplæringsplanen. Budsjettet for årlig opplæring i seksjon bygg var i 2016 på totalt 70.000 kr, i gjennomsnitt 7.000 kr per ansatt.

Seksjon bygg er medlem i en nettverksgruppe i regi av Norsk Kommunalteknisk Forening (NKF). Der er det fellesmøte med ni nabokommuner fire ganger per år, hvor saksbehandling er tema. NKF lager en temapakke som inkluderer rutiner, maler og gruppeoppgaver som blir brukt i nettverksmøtene. Hensikten er mest mulig lik forståelse og praksis mellom kommunene.

3.2.4 Prioritering av ressurser til den løpende internkontrollen

Det holdes ukentlige seksjonsmøter etter fast referatmal. Faste poster er blant annet å gjennomgå bemanningssituasjon, meldinger om avvik og forbedringspotensial, status på bygge-, tilsyns- og klagesaker, og status for standardisert metodikk for saksbehandlingen.

Enhetsplanen fordeler ansvar for å identifisere og gjennomføre forbedringstiltak, men lister også løpende kontrollaktiviteter. Eksempelvis fremgår det at ledergruppen skal halvårlig evaluere resultater fra den løpende brukerundersøkelsen innenfor byggesak og iverksette tiltak med bakgrunn i funn. Seksjonsleder har ansvar for løpende oversikt over saksmengde og frister og justerer prioriteringer ved behov. Seksjonsleder har også ansvar for å kartlegge, analysere og standardisere viktige prosesser (praksis) hva gjelder saksbehandling og publisere kvalitetsdokumenter i Risk Manager. Hver seksjon skal dokumentere minst en prosess per halvår.

Det gjøres løpende sidemannskontroller i byggesaksbehandlingen. Underskriftsrutinene beskriver at sidemannskontroll skal gjøres for alle vedtak i bygge- og delesaker (godkjenning, avslag, dispensasjon, endringsvedtak, pålegg igangsetting). I tillegg skal saken til leder i flere typer saker. Praksis er at det gjøres kontroll av blant annet hjemmelsgrunnlag og gebyrberegning samt dispensasjonsvurdering, og kontrollen registreres på saken i Ephorte. Det er satt som tiltak i enhetsplan 2017 å definere tydeligere krav til dokumentert sidemannskontroll for hver avdeling/sakstype etter bestemt sjekklister.

3.2.5 Informasjons- og kommunikasjonskanaler i byggesaksbehandlingen

Det holdes månedlige enhetsmøter, ukentlige ledermøter og ukentlige seksjonsmøter. Disse møtene er faste kanaler for informasjon til og kommunikasjon mellom ledere og medarbeidere, også når det angår styring og kontroll med byggesaksbehandlingen.

Det er fastsatt ukentlige møter for delingssak sammen med plan, kart og oppmåling. Det har vært faste sjekkpunkter i saksbehandlingsflyten i Malkom for hva som skal til uttalelse hos plan, teknisk drift og ulike andre instanser i de enkelte type saker, men Malkom er som tidligere nevnt ute av drift fra og med 1. april 2017. Det er ingen fastsatte møter mellom byggesak og plan. Seksjonene er samlokaliserte og det tas kontakt for spørsmål ved behov. Terskelen for å ta kontakt med planavdelingen oppleves generelt å være lav, men det er ingen faste kontaktpersoner man skal henvende seg til.

Når det gjelder informasjon og kommunikasjon med eksterne aktører er det utarbeidet en serviceerklæring med brukergaranti for byggesakstjenesten¹⁰. Denne ligger på siden som beskriver enhet for byutvikling på kommunens nettside. I serviceerklæringen har enheten skriftliggjort sine mål om hva brukere av tjenesten skal kunne forvente av byggesaksbehandlingen:

- ✓ Informasjon skal være lett tilgjengelig og forståelig på våre nettsider.
- ✓ Raskere behandling dersom din søknad er komplett og godt dokumentert, innenfor de bestemmelser som er satt i lov og arealplaner.
- ✓ Alle saker skal behandles i henhold til pbl, med tilhørende forskrifter, gjeldende planer og kommunale vedtekter.
- ✓ Vi skal bidra til utforming av en miljøvennlig og funksjonsdyktig kommune til gagn for felleskapet ved likebehandling, god rettssikkerhet og konstruktive bidrag til å løse problemer.

Serviceerklæringen sier også hva kommunen forventer av brukeren av tjenesten:

- ✓ Du har gjort deg kjent med gjeldende arealplaner og lovens bestemmelser før innsendelse til kommunen.
- ✓ Dersom du likevel må søke dispensasjon, er denne godt begrunnet og nabovarslet før den sendes kommunen
- ✓ At du bidrar til et vakkert Haugesund og at tiltaket bygger opp under pbl's krav til estetiske kvaliteter.
- ✓ Kontakt sakkyndig arkitekt/konsulent for utarbeidelse av søknad for at ikke unødvendig tid går med til komplettering på et senere tidspunkt.

Seksjon bygg har tilgjengeliggjort veiledende informasjon, skjemaer og sjekklister for bransjen under veiledningssiden "Bygge, rive eller endre?". Her finner søkere informasjon om hvordan de anmoder om forhåndskonferanse via et skjema. Det fremgår at formålet med forhåndskonferansen er å avklare innholdet i kommunale planer og andre krav som er relevante for byggeplanene. Det vil ikke bli tatt beslutninger som er bindende for saken videre. Det er link til referatmal som skal benyttes. Det står at vanligvis skal referatet godkjennes av begge parter og signeres i møtet, men det vil noen ganger bli sendt i posten hvis det er forhold som må avklares etter møtet.

Seksjonssjef opplyser at det i stor grad oppfordres om å anmode om forhåndskonferanse til personer som henvender seg med spørsmål. Det er lite ønskelig å ha møter før den tid, da erfaringen er at det kan skape uklarheter om hva som har blitt sagt. Seksjon bygg har ikke rutiner for å dokumentere uformelle møter før det foreligger en faktisk sak, det vil si etter at søknad er mottatt. Seksjonssjef anslo grovt at det holdes 30-40 forhåndskonferanser i året. Noen kommer også til kontoret for å stille enkelte spørsmål. Høsten 2016 ble det innført fast telefontid med byggesaksbehandlerne fra kl. 13–15, men det er kun Servicesenteret som er oppgitt som kontaktpunkt på veiledningssiden for byggesak. Servicesenteret har to ansatte som veileder i byggesaksspørsmål i åpningstiden 9.00-15.00, eksempelvis gir praktisk hjelp med søknadsskjemaer, nabolister etc. Dette avlaster noe av mengden spørsmål til byggesak.

Det erfares at de fleste søknader som kommer inn til seksjon bygg er mangelfulle. Det blir registrert hvilke mangler som gjentar seg. Det har vært gjennomført dialogmøter med bransjen i 2015 og i 2016,

¹⁰ Tjenesten er definert som forhåndskonferanse og behandling av søknad om byggetiltak etter plan- og bygningsloven

hvor det skal ha vært ca. 80 deltakere. Oversikt over mangler og orientering om innskjerping ble tatt opp som tema på dialogmøtet i 2016. Det er ikke erfart noen merkbar forbedring i søknadene etter disse møtene.

Rutinen for mottakskontroll sier at dersom søknaden er svært ufullstendig sendes søknaden i retur ved hjelp av en brevmal. Dersom søknaden mangler noe dokumentasjon, men uten å kunne sies å være svært ufullstendig, skal det sendes brev, e-post eller gis beskjed via telefon til søker om hva som mangler. Et formål med rutinen er også å sikre at foreløpig svarbrev blir sendt i saker som forventes å ta mer enn 1 måned å behandle, og gjerne også i de sakene som tar kortere tid.

Enhetens løpende brukerundersøkelse (se punkt 2.1.2) er et tiltak som gir muligheter for brukere som har fått vedtak, og som er profesjonelle aktører, til å gi tilbakemeldinger til kommunen om prosessen etter at deres saker har vært behandlet.

3.2.6 Registrering og håndtering av avvik og brudd

Alle i kommunen skal registrere og håndtere avvik i verktøyet Risk manager og det er gitt opplæring i dette. Temaet avvikshåndtering er tatt opp i enhetsplan for byutvikling 2017, hvor det er satt mål om minimum fem registrerte avvik per seksjon før 1. juni. Enhetsplanen sier også at hver seksjon har temaet oppe i hvert seksjonsmøte at møtereferatene skal skille mellom avvik, rapportert uønsket hendelse og forbedringspotensial når avviksmeldinger behandles. Temaet avvik er en fast post i møtereferatmalen for seksjon bygg.

3.2.7 Etterlevelse av internkontrollsystemet og utfordringer i praksis

Seksjon bygg sine rutinedokumenter, prosedyrer, sjekklister og maler for byggesaksbehandling er i all hovedsak kjente, de blir brukt og de oppleves hensiktsmessige og velfungerende for de ansatte. Dokumenterte roller og ansvar fremsto å samsvare godt med det som gikk frem av intervjuene. Nye sjekklister for mottakskontroll skal ha medført et tydeligere skille på når søknader må sendes på ny, enn det var tidligere. Etter at Malkom utgikk 1. april 2017 er det i en overgangsfase noe ulik praksis for å produsere vedtak blant saksbehandlerne, og det pågår et arbeid med å ta i bruk nye maler.

Planlagte aktiviteter i årshjulet og i enhetsplanen følges opp på ledernivå ved å bli tatt opp som tema i enhetens ledermøter. I ledermøtet i april 2017 ble tiltak fra enhetsplanen tatt fatt i ved at det ble utarbeidet en samlet oversikt over alle tiltak, ansvarlige og frister i et dokument.

Det oppleves å være godt tilrettelagt for et fungerende avvikssystem, gjennom avviksverktøyet Risk manager og opplæring. Likevel blir det i praksis i liten grad registrert og behandlet avvik i Risk manager i seksjonen. Dette begrunnes med at det er ikke er en kultur for å sende inn avviksmeldinger i seksjonen. Det er vanligere å bruke det ukentlige seksjonsmøtet til å ta opp vanskelige saker. I 2016 og frem til utgangen av mars måned 2017 ble det registrert to avvik som angår byggesak: En serviceklage angående sen respons i byggesaker i juni 2016, og et avvik om fristoversittelse i september 2016. Begge sakene er lukket. Besluttede tiltak knyttet til begge avvik ble først registrert i systemet i januar 2017.

Resultatet av enhetens brukerundersøkelse har hittil blitt presentert i ledermøtet og på seksjonsmøtet, men det fremgikk ingen konkrete tiltak som er iverksatt som resultat av disse funnene. Flere av de intervjuede hadde et lite forhold til resultatene.

En stor utfordring i seksjon bygg er saksbehandlingstid, hvor flere saker ikke er blitt behandlet innen tidsfrister. Dette reflekteres også ved misnøye med saksbehandlingstiden i kommunens brukerundersøkelse og i KPMGs kundeundersøkelse (se kapittel 2). Tall fra KOSTRA¹¹ for saksbehandlingstid presenteres nedenfor:

¹¹ Kommune-Stat-Rapportering

	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Andel søknader om tiltak der kommunen har overskredet lovpålagt saksbehandlingstid i prosent ¹²						
Haugesund kommune	4	7	17	33	18	14
KOSTRA-gruppe 13	7	7	10
Landet uten Oslo	5	6	8	8	7	...
Gjennomsnittlig saksbehandlingstid for byggesaker med 12 ukers frist (kalenderdager)						
Haugesund kommune	29	46	36	64	40	...
KOSTRA-gruppe 13
Landet uten Oslo	35	36	36	38	39	...
Gjennomsnittlig saksbehandlingstid for byggesaker med 3 ukers frist (kalenderdager)						
Haugesund kommune	30	16	21	34	18	...
KOSTRA-gruppe 13	20	18	20	21	20	19
Landet uten Oslo	19	19	20	20	18	19

Tabell. KOSTRA-tall saksbehandlingstid byggesaks- og delesaksbehandling

Tallene viser at andel søknader om tiltak der kommunen har overskredet lovpålagt saksbehandlingstid var 14 i 2016, mot 18 i 2015 og 33 i 2014, noe som viser at det har vært en reduksjon i fristoverskridelser siden 2014. For 2015 og 2014 var det mer enn dobbelt så mange overskridelser sammenlignet med landsgjennomsnittet. Det var ikke tilgjengelige tall for kommunegruppen som er sammenlignbar med Haugesund kommune for denne indikatoren. Tall for gjennomsnittlig saksbehandlingstid for byggesaker med henholdsvis tre ukers frist og 12 ukers frist viser at kommunen hadde en nedgang i saksbehandlingstiden i 2015, hvor kommunen var tilbake på nivå med landsgjennomsnittet, i motsetning til en topp i saksbehandlingstiden i 2014. Det var ikke tilgjengelige tall for saksbehandlingstiden i 2016.

I intervjuer ble utfordringer i saksbehandlingen også gjennomgående koblet til ny kommuneplan og sentrumsplan 2015, som har medført større kompleksitet i saksbehandlingen på byggesak. Da kommuneplanen skal brukes direkte i saksbehandlingen, krever dette at byggesaksbehandlere må ha bedre kompetanse på plan enn tidligere. Kommuneplanen har bestemmelser som kan ha konsekvenser for regulerte områder, og det oppstår behov for å klargjøre forholdet mellom reguleringsplanen og kommuneplanen. Vanskelige saker diskuteres med planseksjonen, men det er uklart hvem på plan som kan gi svar på hva forhold i kommuneplanen betyr. Problematikken er i hovedsak knyttet til sentrum, hvor kravene i kommuneplan og kommunedelplan for sentrum kan oppleves motstridende i forhold til målsetninger om å tilrettelegge for utvikling i sentrum. Det har vært en stor utfordring for byggesaksseksjonen at avklaringer mot ny kommuneplan ikke ble gjort tidlig nok, med tanke på å sikre flyt i saksbehandlingen. En konsekvens skal ha vært lang avklaringstid og lang saksbehandlingstid.

Det samme forholdet skal også ha gjort det vanskelig å gi tilstrekkelig veiledning i noen saker.

En av de intervjuede erfarer at det er behov for å gi veiledning på et tidligere tidspunkt, før søknad, enn det som blir gjort i dag. Det er også erfart at kommunen må bli bedre på å gi informasjon om søknadsinnhold og planbestemmelser som gjelder for søknader.

I tillegg til utfordringer med ny kommuneplan, hadde seksjonen redusert bemanning, sykdom hos nøkkelpersonell og flere nyansatte i 2016. Dette gjorde 2016 til et særskilt utfordrende år. Seksjonsleder opplyser at prosedyrer har vært fulgt i saksbehandlingen på tross av utfordringene. Det kvalitative innholdet skal således ha vært godt, men det har vært en utfordring å etterleve saksbehandlingsfrister. En saksbehandler fortalte i intervju at seksjonen ikke hadde gode nok rutiner for at sakene til de som

¹² Andelen beregnes ut fra følgende sakstyper: Rammesøknad, ett-trinnssøknad med 12 ukers frist, enkle tiltak/ett-trinnssøknad med tre ukers frist og søknader uten ansvarsrett.

var fraværende ble tatt tak i. I 2017 har en hatt større kapasitet til å hjelpe hverandre ved fravær, og bedre prosesser for å ta tak i sakene til de som er fraværende.

Seksjon bygg har utført tiltak for å forsøke forbedre saksbehandlingstiden i 2017: Raskere mottakskontroll ved sjekklister og bruk av innleid ressurs, mer bruk av overtid, opplæring av nyansatte, og praksis for å endre saksbehandler når dette er nødvendig for å overholde tidsfristene. Fra 2017 benyttes KS SvarUt¹³ til å sende standardskriv med vedtak ut til søker. Det er nylig laget et "skjema for saksoversikt" hvor det er tiltenkt at alle saksbehandlere skal føre inn de søknader de har ansvar for å behandle. Dette for å få bedre kontroll på alle tidsfrister.

Når det gjelder kompetanseutvikling og -sikring i praksis utarbeidet seksjon bygg en individuell opplæringsplan i 2016. Det har i liten grad vært gitt opplæring i kommuneplanen i seksjonen bygg. Det oppleves samtidig å ha vært stort behov for dette. Ved utgangen av mars 2017 er det ikke laget opplæringsplan for 2017. Seksjonsleder planlegger å utarbeide denne etter at en runde medarbeidersamtaler er holdt. Det er ikke utført en kartlegging av individuell formalisert og uformalisert fagkompetanse i seksjonen, og det fremgikk heller ingen konkrete planer for dette. Det er opprettet funksjonsbeskrivelsene til alle ansatte, men disse beskriver generelt hvilken kompetanse som anses optimalt for hver stilling og gir dermed heller ikke informasjon om faktisk kompetansebeholdning.

3.3 Vurdering

Her vurderer vi i hvilken grad systemet for internkontroll er hensiktsmessig og tilstrekkelig for å sikre oppfølging av mål og krav for byggesak, herunder om internkontrollen fungerer i praksis. (Se kapittel 4 "Håndtering av byggesaker" for vurdering av etterlevelse av rutiner i den konkrete saksbehandlingen).

Vår overordnede vurdering av internkontrollen i byggesaksbehandlingen er at seksjon bygg har en hensiktsmessig og tilstrekkelig internkontroll for å ivareta at saker behandles kvalitativt og faglig godt i henhold til gjeldende regelverk. Samtidig stiller vi spørsmål ved om internkontrollen sikrer tilfredsstillende effektivitet i saksbehandlingen i henhold til krav om saksbehandlingstid og vurdert i forhold til kundenes forventninger til byggesakstjenesten.

I gjennomføringen av revisjonen har vi fått innsyn i verktøy for kvalitet og internkontroll, og vi har fått overlevert de viktigste dokumenter for internkontroll i byggesaksbehandlingen, tilsyn og klagesaksbehandling. Sett opp imot god praksis for internkontroll er dette etter vår vurdering tilfredsstillende og bidrar godt til at krav for byggesaksbehandlingen blir ivaretatt. Det framstår å være tydelige roller, ansvar og myndighet i saksbehandlingen, noe som gir ryddige prosesser. Kompetansesituasjonen er bedret etter et utfordrende år i 2016. De ukentlige seksjonsmøtene fremstår som en sentral arena for løpende internkontroll. Sidemanns- og lederkontroll i saksbehandlingen er et sentralt tiltak for å sikre likebehandling av søkere. Det er også positivt at enhet for byutvikling har et årshjul for løpende styringsaktiviteter og at dette blir brukt.

Vi vurderer at kommunen fortsatt har noe igjen når det gjelder formalisering av rutiner. I den forbindelse er det positivt at enhet for byutvikling har en handlingsplan med flere tiltak på gang som skal resultere i skriftlige rutiner relatert til byggesaksbehandlingen. Malkom, som har vært et sentralt verktøy for saksbehandlerne, er nylig avsluttet. Etter vår vurdering burde kommunen ha vært mer i forkant for å sikre at ny standardisert arbeidsform var på plass og i bruk på tidspunktet da Malkom gikk ut av drift. Videre er det ikke formalisert hvilke type saker som skal gå fra saksbehandlere til enhetsleder/seksjonsleder/fagansvarlig for avklaring, dvs. hva som skal forstås som vedtak og henvendelser av prinsipiell/førende art. Vi mener det vil være hensiktsmessig å definere dette tydeligere for å sikre ensartet praksis og redusere personavhengighet i denne vurderingen.

I tråd med god praksis for internkontroll er det på plass et avvikssystem som muliggjør systematisk oppfølging og håndtering av avvik i byggesaksbehandlingen. Det har også vært arbeidet systematisk med avvik som har blitt registrert. Revisjonen bemerker imidlertid at det har gått lang tid fra avvikene

¹³ KS SvarUt er en felles løsning for kommuner og fylkeskommuner for å formidle digital post fra kommunale saksarkiv og fagsystemer til både innbyggere, næringsliv, offentlige og private organ.

ble registrert til det har vært iverksatt konkrete tiltak. Vi vil også peke på at avvikssystemet i liten grad bidrar til mer systematisk internkontroll i realiteten, så lenge det sjelden blir brukt. I likhet er enhetens løpende brukerundersøkelse en potensiell kilde til informasjon som kan brukes til kontinuerlig forbedring av internkontrollen. Vi mottok ingen dokumentasjon på eller informasjon om at det hittil er gjennomført konkrete endringstiltak som resultat av funn i denne undersøkelsen. Dette vil være hensiktsmessig dersom brukerundersøkelsen skal få reell verdi.

Vi vurderer det som positivt at seksjon bygg har gjort tiltak som skal forbedre saksbehandlingstiden i 2017. Noen av tiltakene er rettet mot internkontrollsystemet og vil etter vår vurdering redusere personsårbarhet (rutiner for mottakskontroll og rutiner for oversikt over alle saker og frister i saksbehandlingen). Andre tiltak er mer "engangstiltak" som forbedrer situasjonen i en periode (bruk av innleid ressurs og mer overtid). Det gjenstår å følge opp at nye rutiner brukes i praksis og at tiltakene har tilstrekkelig og varig effekt.

Etter vår vurdering er styringen av kompetanse i seksjon bygg i praksis i for stor grad preget av å være ad hoc. Det har i liten grad vært gitt opplæring i kommuneplanen i byggesakseksjonen, selv om det har vært et stort behov for dette. Det er positivt at overordnede plandokumenter for enheten inneholder aktiviteter som - i den grad de følges opp og utføres jevnlig - vil gi oversikt over kompetansesituasjon, identifisere sårbarheter og opplæringsbehov, og resultere i konkrete planer for opplæring. Flere av aktivitetene er hittil ikke gjennomført i seksjon bygg.

Vi vurderer at seksjon bygg ikke har tilstrekkelig fungerende kommunikasjonskanaler som del av sitt internkontrollsystem i dag. Effektiv søknadsbehandling forutsetter i noen tilfeller god informasjonsflyt mellom planseksjonen og byggesak. Det er ingen faste møtepunkter eller arenaer for avklaring mellom planseksjonen og ansatte som jobber med byggesaker (bare delingssaker). Da ny kommuneplan kom i 2015 mener vi at dette, i tillegg til mangelfull opplæring i kommuneplanen, kan ha bidratt til lang saksbehandlingstid, da det oppsto løpende behov for avklaringer gjennom ad-hoc kontakt. Fraværet av faste avklaringsarenaer kan også gi risiko for ulik tolkning av planbestemmelser.

Når det gjelder løpende informasjon og kommunikasjon med kundene av byggesak, er det positivt at kommunen har en serviceerklæring som formaliserer gjensidige forventninger, samt at det er veiledningssider på internett og årlige dialogmøter. Etter vår vurdering viser tilbakemeldingene fra aktører at seksjon bygg ikke innfrir ønsker og forventninger fra aktører. Byggesak erfarer også å motta mange mangelfulle søknader. Etter vår vurdering vil det være hensiktsmessig at seksjon bygg etablerer tiltak for å oppnå serviceerklæringens intensjoner om raskere behandlingstid og konstruktive bidrag til å løse problemer.

4. Håndtering av utvalgte byggesaker

Kapittel fire besvarer problemstillingene:

5. Hva har vært de sentrale elementene i de undersøkte sakene (kartlegging og beskrivelse av sak og saksgang)?
6. For et utvalg av byggesaker er krav og rutiner fulgt?

Revisjonskriteriene er utledet fra forvaltningsloven (fvl.), plan- og bygningsloven (pbl.) og byggesaksforskriften. I tillegg vil kommunens system og rutiner for byggesaksbehandling utgjøre revisjonskriterier. Kriteriene er utledet i detalj i vedlegg 3.

I faktadelen er det tatt inn en beskrivelse fra sakene vi har sett nærmere på:

- ✓ Indre kai
- ✓ Salhusveien 27 B
- ✓ Longhamarveien 7
- ✓ Huginsgate 21 B

I vedlegg 1 er det gitt en utfyllende beskrivelse av sakene.

4.1 Fakta - Indre kai

4.1.1 Hendelsesforløp – oppsummering

Saken om Indre kai omhandler innglassing av uteserveringsområdet for seks restauranter/utesteder som Inventum Gruppen¹⁴ gjennomførte på tre adresser på Indre kai i Haugesund vinteren 2015.

Seksjon bygg ble i 2015 varslet om at det foregikk ulovlige byggearbeider på Indre kai, og seksjon bygg stanset arbeidet og tydeliggjorde for Inventum at dette var søknadspliktig. Seksjon bygg mottok kort tid etter en forenklet søknad fra selskapet. I forbindelse med det pågående arbeidet på Indre kai sendte seksjon bygg en forespørsel til Plan- og miljøutvalget (PMU), hvor utvalget ble bedt om å gi en prinsipputtalelse om reguleringen av uteserveringsarealet på Indre kai. Dette ble sendt som en hastesak og den ble tatt opp i PMU-møtet 10.2.15 under eventuelt. PMU var på befarings på Indre kai samme dag. PMU gjorde et vedtak om uteserveringsarealene på Indre kai. Inventum startet opp igjen arbeidet etter det politiske vedtaket.

I ettertid viste deg seg å være ulik oppfatning om hvorvidt behandlingen i PMU var en prinsipputtalelse, eller en behandling av søknaden fra Inventum. Intervjuede medlemmer av PMU har forskjellige syn på om vedtaket 10.02 var en prinsipputtalelse eller et enkeltvedtak. 12.02.15 opplyste seksjon bygg via en SMS til Inventum at vedtaket i PMU ikke var et enkeltvedtak, men en prinsipputtalelse. Vedtaket fra PMU var også oppe i bystyret og formannskapet, hvor formannskapet blant annet henstilte PMU om å vurdere å trekke tilbake presiseringene av retningslinjene/normen vedtatt i møtet den 10.2.15. To av de andre aktørene som drev restaurant på Indre kai klaget på vedtaket i PMU, men PMU vedtok å se bort fra klagen med begrunnelse i at vedtaket hadde vært en prinsipputtalelse.

¹⁴ I saksomtalen er det Inventum som omtales, ettersom det er de som er tiltakshaver i saken, selv om det ikke nødvendigvis er Inventum som står som ansvarlig søker.

Våren 2015 ble komplett søknad fra Inventum om innglassing behandlet i PMU. Søknaden ble delvis godkjent. Det ble gitt dispensasjoner fra reguleringsplan RL1325. Inventum klaget på PMU sitt vedtak. Seksjon bygg startet ulovlighetsoppfølging av tiltaket og Inventum fikk melding om at den delen av innglassingen som ikke var godkjent måtte fjernes. Inventum gav kommunen tilbakemelding på at de kom til å avventet å fjerne tiltaket til klagen var ferdigbehandlet av PMU og Fylkesmannen. Både PMU og Fylkesmannen opprettholdt det opprinnelige vedtaket.

Seksjon bygg sendte varsel om pålegg om rivning/retting av innglassingen og tvangsmulkt til Inventum. Inventum påklaget pålegget om rivning og tvangsmulkt. Dette ble behandlet i PMU som opprettholdt seksjon bygg sitt vedtak. Klagen gikk så til Fylkesmannen for behandling.

Før klagen ble behandlet hos Fylkesmannen, leverte Inventum en ny søknad til kommunen om å beholde sidevegger i full høyde, 5,5 meter ut fra vegglin. Dette var etter å ha vært i dialog med enhetsleder for EBY og politikere. Søknaden fra Inventum ble behandlet i et PMU møte hvor fem lignende søknader om innglassing for seks andre adresser på Indre kai også ble behandlet. Inventum og to andre aktører som drev restaurant/utested på Indre kai var tiltakshavere bak disse søknadene. PMU behandlet søknadene likt, og det ble innvilget dispensasjon til å beholde sidevegger i glass i den gjeldende høyden og inntil 5,5 meter ut fra vegglin. Dispensasjonen ble gitt midlertidig inntil ny reguleringsplan forelå eller omregulering var avklart. Etter vedtaket hadde Inventum fremdeles innglassing i front som ikke var godkjent.

I oktober 2016 fikk Haugesund kommune tilbakemelding fra Fylkesmannen på at klagen fra Inventum på pålegg om rivning og tvangsmulkt ble tatt til følge. Fylkesmannen opphevet kommunens rettingsvedtak, med bakgrunn i at det siste vedtaket som ble gjort i PMU i stor grad endret vedtaket fra våren 2015. De faktiske og rettslige forholdene i saken var endret i så stor grad at Fylkesmannen mente at rettingsvedtaket måtte oppheves.

Etter at rettingsvedtaket ble opphevet, krevde Inventum å få dekket sine sakskostnader knyttet til å få omgjort vedtaket om pålegg om rivning og tvangsmulkt, med bakgrunn i forvaltningslovens bestemmelser om at en part skal få dekket vesentlige og nødvendige sakskostnader ved enhver endring av et enkeltvedtak til gunst. Fylkesmannen vedtok at Haugesund kommune skulle dekke sakskostnadene Inventum hadde hatt for å få omgjort vedtaket.

Seksjon bygg har valgt å ikke følge opp ytterligere tiltak på Indre kai inntil ny reguleringsplan for området foreligger. Målet er at ny reguleringsplan skal bli sendt på høring i mai/juni.

Sentrale hendelser i saken kan oppsummeres slik:

Tidsløp	Saksgang
05.02.2015	Enhet for byutvikling (EBY) får melding om at de foregår ulovlige bygningsarbeider på Indre kai.
06.02.2015	Seksjon bygg har møte med Inventum hvor det blir klargjort at arbeidene er søknadspliktige.
09.02.2015	Inventum leverer søknad til Haugesund kommune.
10.02.2015	Møte i PMU. Det blir gjort et vedtak om Indre kai.
11.02.2015	Inventum starter opp igjen arbeidet.
12.02.2015	Enhetsleder EBY informerer Inventum om at vedtaket 10.2.15 ikke var et enkeltvedtak.
20.02.2015	Rådmannen i Haugesund kommune mottar klage på vedtaket i PMU 10.2.2015 fra to av de andre restauranteierne på Indre kai.
25.02.2015	Ordføreren får spørsmål i bystyret om vedtaket fra PMU 10.2.15.
04.03.2015	Formannskapet henstiller PMU om å vurdere å trekke tilbake presiseringene av retningslinjene/ normen foretatt i møtet den 10.02.15.
10.03.2015	Klagen fra de andre restauranteierne blir behandlet i PMU. Klagen avvises da vedtak i PMU 10.02.15 ikke anses som et enkeltvedtak.
23.03.2015	Haugesund kommune mottar søknad på vegne av Inventum, om oppføringer av innhegning og markiser/baldakiner.
14.04.2015	Søknaden fra Inventum kommer opp i PMU. Det ble vedtatt å utsette saken til neste møte, da en skulle foreta en ny befaring.
05.05.2015	PMU behandler søknaden, gir delvis dispensasjon fra reguleringsplanen.
19.06.2015	Inventum klager på PMUs vedtak 5.5.15.
22.06.2015	Seksjon bygg ber om at Inventum fjerner ikke-godkjente glassvegger. Frist for å gjennomføre ovennevnte krav settes til 8.7.15.
03.07.2015	Inventum svarer seksjon bygg at de forventer at deres klage blir behandlet før saken blir fulgt opp som en ulovlighet.
29.07.2015	Seksjon bygg informerer Inventum om at klagen vil bli behandlet i PMU 25.8.15 og forhåndsvarsler de kan fatte vedtak om ileggelse av tvangsmulkt.
14.08.2015	Seksjon bygg sender på vegne av rådmannen ut et brev om at fjerning av innglassing kan utsettes til etter filmfestivalen, og det settes ny frist til 1.9.2015.
25.08.2015	Klagen fra Inventum blir behandlet i PMU. Klagen tas ikke til følge.
09.11.2015	Fylkesmannen avviser klagen fra Inventum, stadfester kommunens vedtak.
06.01.2016	Fylkesmannen tar ikke omgjøringsbegjæringen til følge og fastholder sin klageavgjørelse 9.11.15.
22.01.2016	Inventum sender klagen til Sivilombudsmannen.
05.02.2016	Seksjon bygg sender ut et forhåndsvarsel til Inventum om pålegg om rivning og ileggelse av tvangsmulkt, dersom ikke rivning er igangsatt innen 1.3.16.
10.02.2016	Inventum søker om utsettelse av demontering av skyveglass og sidevegger på restaurantene.
23.02.2016	Inventum sender en direkte henvendelse til politikerne i PMU, stiller spørsmål ved forskjellsbehandlingen av Inventum ift andre restaurantene på Indre kai.
24.02.2016	En representant for noen av de andre restauranteierne på Indre kai, sender en bekymringsmelding til seksjon bygg om Inventums retorikk.
26.02.2016	Inventum sender merknader på Haugesund kommunes forhåndsvarsel om pålegg om rivning og ileggelse av tvangsmulkt.
30.03.2016	Inventum oversender kommentarer til PMU møte 31.3.16.
31.03.2016	Møte i PMU. Vedtak om at andre ulovligheter på Indre kai også må følges opp. Vedtak om at Inventum må fjerne av innglassingen som ikke er godkjent.
07.04.2016	Møte mellom ordfører, leder for PMU, enhetsleder EBY og Inventum.
12.04.2016	Inventum klager på vedtaket fra 31.3.16 om å fjerne deler av innglassingen og tvangsmulkt.
25.04.2016	Inventum meddeler at de har fjernet skyveglassene på noen av restaurantene, men ikke alle da vedtakene er påklaget. Inventum leverer søknad om å beholde sidevegger i full høyde, 5,5 meter ut fra veggiv.
26.05.2016	PMU behandler klage og begjæring om utsatt iverksettelse av PMUs avgjørelse av 31.3.16 fra Inventum. Det gis delvis utsettelse av retting og tvangsmulkt.
31.05.2016	Inventum informerer om at frontglass for alle de 5 omsøkte restaurantene er tatt bort.
16.06.2016	PMU innvilger midlertidig dispensasjon til Inventum sine restauranter og to andre tiltakshavere på Indre kai om å beholde sidevegger i glass i gjeldende høyde og inntil 5,5 meter ut fra veggiv.
07.07.2016	Inventum informerer Haugesund kommune om at de kommer til å kreve at kommunen dekker Inventum sine saksomkostninger.
19.10.2016	Fylkesmannen opphever kommunens rettingsvedtak av 31.3.16, med bakgrunn i at vedtaket som ble gjort i PMU 16.6.2016.
27.10.2016	Inventum krever at gebyr for ulovlighetsoppfølging frafalles med grunnlag i Fylkesmannens vedtak 19.10.16.
28.10.2016	Inventum krever å få dekket saksomkostninger for å ha fått omgjort vedtak av 14.10.16.
07.02.2017	Fylkesmannen vedtar at kommunen må betale Inventum sine saksomkostnader.

Tabell. Hendelsesforløp Indre kai.

Nedenfor gis en nærmere beskrivelse av Indre kai saken.

4.1.2 Rådgeving, veiledning og informasjon

Seksjon bygg tok kontakt med Inventum i forbindelse med arbeidet Inventum hadde startet på Indre kai. Det ble avholdt et møte mellom seksjon bygg og Inventum. Det ble ikke skrevet referat fra dette møtet. I møtet fikk Inventum beskjed om at arbeidet var søknadspliktig og at de måtte levere søknaden i løpet av en dag. Av tilgjengelig dokumentasjonen vi har fått fremgår det ikke hvilken videre veiledning Inventum fikk om hva søknaden måtte inneholde.

I etterkant av vedtaket i PMU av 10.2.15 var det uoverensstemmelser i forhold til hvorvidt dette var en godkjenning av Inventum sin søknad, eller en prinsipputtalelse. Av dokumentasjonen fremgår det at leder for EBY var tilstede på PMU-møtet og sendte følgende SMS til Inventum fra møtet: *"Utvalget godkjente innglassing (skyveglass) helt opp midlertidig i 5 år."* Hvorpå Inventum svarte dagen etterpå: *"Tusen takk for at beslutningen ble som den ble i går (...)"*.

En og en halv dag senere sendte leder for EBY en ny SMS til Inventum hvor hun tydeliggjør at vedtaket i PMU ikke var et enkeltvedtak, men at det var et prinsipp som skulle ligge til grunn for administrasjonens behandling av søknaden.

Inventum sier i intervju at de opplevde at kommunikasjonen med kommunen ikke var slik som den vanligvis er ved saksbehandling.

4.1.3 Mottak

Ut ifra tilgjengelig dokumentasjonen fremgår det at sjekklister ikke ble gjennomgått ved mottakskontroll ved noen av søknadene som Inventum leverte. Ifølge seksjon bygg er mottakskontroll gjennomført, selv om den ikke er dokumentert.

4.1.4 Behandling

Saksfremlegg

Behandlingen av Indre kai i PMU 10.2.15 kom opp som en hastesak under eventuelt, og saken var ikke på sakskartet i forkant av PMU møtet. Det var således ikke gjort formelt kjent at denne saken ville komme opp til behandling. Av seksjon bygg blir dette forklart med at arbeidet var pågående, og at det ville vært uheldig å få langvarig stans i et så omfattende arbeid midt i sentrum.

Inventum peker i intervju på at saksbehandlingen har vært preget av unøyaktigheter. I klage på vedtak om rivning og tvangsmulkt pekte Inventum på ulik bruk av lovparagraf ved forhåndsvarsling og saksfremlegg. Seksjon bygg oppklarte for Inventum at dette var en inkurie.

Beslutningsgrunnlag

Behandlingen av Inventum sin søknad i PMU 5.5.15 ble gjort i forhold til reguleringsplanen RL1325. Av reguleringsplanen fremgår det at det skulle utarbeides en formveileder for Indre kai som grunnlag for videre detaljering. En formveileder ble utarbeidet i 2005. Her er det beskrevet at uteserveringsarealene skal avgrensnes med 1 meter høy duk og at en ut fra vegggliv kan montere avgrensede vindskjermer i glass på 3 meter ut fra vegggliv og med en høyde på 1,8 meter. Montering av vindskjermer ut fra vegggliv er i strid med reguleringsplanen.

I vedtaket fra 5.5.15 ble det gitt midlertidig dispensasjon fra reguleringsplanen om fortau og vekselbruk. Videre ble innhegning og overbygg godkjent, inntil det forelå en formveileder i tråd med reguleringsplanen, detaljerte retningslinjer eller en ny reguleringsplan. Avskjermer i form av en glassvegg mellom de ulike uteserveringsarealene ble godkjent *"i tråd med opprinnelig godkjenning"* – 3 meter ut fra vegggliv, 1,8 meter over bakken. Samtidig ble fullstendig innglassing av uteserveringsarealene avslått, innhegningen skulle avgrensnes til "gjerder" i høyde inntil 1,2 meter.

I mars 2016 sendte Inventum flere spørsmål til kommunen. Svarene fra seksjon bygg ble tatt opp som en referatsak i PMU. Her spør Inventum blant annet:

"Finnes det gjeldende retningslinjer PMU kan forholde seg til hvis de øvrige uterestaurantene søker om forlengelse av tillatelsen som gikk ut i 2011? Det er fortsatt uklart om det er norm fra 2005, ny norm, reguleringsplan eller praksis slik denne har utviklet seg som gjelder? Må de da ta vekk gulv, sideglass og glassfront under rekkverk?"

Hvorpå seksjon bygg svarer:

"Om normen er politisk vedtatt eller ikke har slik jeg ser det mindre betydning. I sak om innglassing fra 2010 var det bruken - nemlig fortausrestaurant/åpen uterestaurant og estetikken som ble lagt til grunn for å anbefale avslag. Det samme gjør seg gjeldende i dag, med eller uten juridisk bindende norm. Krav til estetikk og bruk er hjemlet i plan- og bygningsloven § 29-2 og § 12-4."

Samordning med andre myndigheter

I saksfremlegget fra 5.5.15 nevnes det at i sonen som etter reguleringsplanen er regulert til "fortau" og "trafikkområde 1", er det lagt gulv i ulike materialer oppå kaiens materialer. Denne løsningen er akseptert av teknisk driftsenhet, og det er ikke tatt stilling til søknadsplikt. Formveilederen fra 2005, som var i strid med gjeldende reguleringsplan, var utarbeidet av teknisk driftsenhet.

Det fremgår ikke av dokumentasjon at seksjon bygg sendte søknad til byantikvar i henhold til rutine for behandling av søknader i sentrum.

Forskjellsbehandling

Inventum pekte ved flere anledninger på at de ble forskjellsbehandlet i form av kommunens ulovlighetsoppfølging. Det vises til at andre uterestauranter på Indre kai som brøt reguleringsplanen ikke ble fulgt opp. Inventum trakk blant annet frem at tillatelsene til de fleste uterestaurantene på Indre kai var gått ut, mens deres uterestauranter var delvis godkjent av vedtaket 5.5.15. Imidlertid viser dokumentasjonen at de to restaurantene som søkte om å beholde skillevegger i glass i fullt omfang i juni 2016, som ikke tilhørte Inventum, hadde delvis tillatelser for uteserveringsarealet som ikke var gått ut. Inventum pekte også på at flere av de andre uterestaurantene hadde samme funksjon som Inventum, og at ulovlighetene var sammenlignbare. Inventum argumenterte også med at det vil være mer hensiktsmessig at kommunen avventet ulovlighetsoppfølgingen til ny reguleringsplan forelå.

Seksjon bygg har forklart at overtredelsen til Inventum i forhold til gjeldende reguleringsplan var av en mer alvorlig karakter enn de andre avvikene fra reguleringsplanen på Indre kai. Det fremgår imidlertid av dokumentasjonen at det var restauranter på Indre kai som hadde etablerte lignende løsninger som Inventum.

Seksjon bygg svarte på Inventums påstander om forskjellsbehandling blant annet i en referatsak i PMU 31.3.16. Her vedgikk seksjonen kommunens plikt til å følge opp ulovligheter som ikke er bagatellmessige, men pekte samtidig på at de ikke hadde noen tidsfrist i forhold til hvor raskt de må følge opp ulovligheter de var gjort kjent med. Videre svarte seksjonen at endringene som var gjort ved de andre uterestaurantene var mindre ulovligheter, og at prinsippene for deres uteserveringsareal var som opprinnelig godkjent. I tillegg pekte seksjonen på at de var i gang med en ny reguleringsplan for området, og at de derfor ikke så noen grunn til å prioritere ulovlighetsoppfølging av disse restaurantene. PMU vedtok i møtet at andre ulovligheter også skulle følges opp.

Søknadene som var oppe til behandling i juni 2016 var forenklede søknader. Dette gjaldt både Inventum, men også to andre tiltakshavere. Disse søknadene var enkle, uformelle søknader, uten nabovarsel og ansvarsrett. Dette var en oppfølging av PMU sitt vedtak fra 31.3.16 om at ulovligheter i andre etablissementer som var tilsvarende de tiltak som Inventum var bedt om å fjerne, også ble fulgt opp. Forenklede søknader sikret fortgang i å få søknadene opp til behandling, og at tiltakshaverne med tilnærmet lik uteserveringsløsning ble behandlet likt. Saksbehandler påpeker i intervju at sakene ble skrevet «med påholden penn» - avklart fra ledelse og politikere, og at dette bryter med det prinsippet å behandle alle tiltakshavere likt.

4.1.5 Tilbakemelding og svar

Inventum ble informert skriftlig om enkeltvedtak i saken. Vedtakene var begrunnet, samtidig er det redegjort for i kapittel 4.1.4 at det ikke har vært tydelig hva som er gjeldende regelverk på Indre kai, da formveilederen for området ikke samstemmer med reguleringsplanen. Forholdet mellom disse er ikke blitt avklart i saksbehandlingen.

Gjennomgangen av dokumentasjonen viser at kommunen har holdt tidsfristene for tilbakemelding og svar i henhold til plan og bygningsloven.

4.1.6 Klage

Inventum klaget både på vedtaket 5.5.15 om delvis dispensasjon fra reguleringsplanen, og på pålegg om å fjerne deler av innglassingen og tvangsmulkt. Klagesakene ble utredet av seksjon bygg, behandlet i PMU og videresendt til Fylkesmannen.

4.1.7 Tilsyn og oppfølging

Seksjon bygg har fulgt opp Inventum sitt arbeid på Indre kai ved å kreve at de må søke om tiltaket de holdt på å gjennomføre i 2015. Etter at Inventum fikk delvis dispensasjon ble de bedt om å fjerne ikke-godkjente glassvegger. Dette ble sendt til Inventum før klagesaken var behandlet i PMU og hos Fylkesmannen. Seksjon bygg har forklart at bakgrunnen for at de krevde at de rettet seg etter vedtaket før klagesaken var endelig avgjort, var at de hadde hovedfokus på innglassing mot kaien, og at fjerning av skyvevinduer var viktig å få gjennomført før sommeren. Demontering av skyveglass ville enkelt kunne endres om vedtaket skulle bli endret i klagebehandlingen. Seksjon bygg påpeker at det ikke var noe i veien for å kreve dette da PMU ikke hadde gitt vedtaket utsatt iverksetting.

På samme dag som Inventum hadde frist til å fjerne de ulovlige delene av tiltaket, sendte seksjon bygg et brev om at fjerning av innglassing kunne utsettes til etter filmfestivalen. Det ble satt en ny frist.

Etter at Fylkesmannen hadde stadfestet kommunens vedtak ble forhåndsvarsel om pålegg om rivning og tvangsmulkt sendt ut.

I intervju opplyser saksbehandlere ved seksjon bygg at:

"Saken er i stor grad blitt styrt av politikerne. Vanlig saksgang for ulovlighetsoppfølging er fulgt, men i motsetning til vanlig praksis er alle detaljerte brev og varsel om pålegg og vedtak om pålegg, frister og all kommunikasjon i saken styrt av politikerne. Ettersom denne saken har vært så spesiell med så mye frem og tilbake ville det vært mer naturlig å avvente ny reguleringsplan som var planlagt i nær fremtid heller enn den ulovlighetsoppfølgingen som ble gjort. Politikerne er i sin fulle rett til å bestemme dette, men det har vært kompliserende at de mer eller mindre har overtatt detaljstyringen i denne saken. Politikerne hadde i stor grad kommunikasjonen med Inventum. Dette gjaldt både leder i PMU og enkeltpersoner i utvalget. (...) Skillet mellom administrasjon og politikk har vært krevende i denne saken, politikerne involverer seg veldig i saken og har hatt direkte kontakt med tiltakshaver og administrasjon."

Seksjon bygg sendte aldri faktura på tvangsmulkt, selv om tiltaket ikke ble rettet i henhold til pålegget.

4.2 Vurdering – Indre kai

Nedenfor gis vår vurdering i forhold til de ulike fasene av saksbehandlingen.

4.2.1 Rådgiving, veiledning, informasjon og mottak

Vi stiller spørsmål ved den veiledningen og informasjonen som ble gitt Inventum i startfasen av denne saken. Informasjonen og veiledningen fra seksjon bygg fremstår som hastverkspreget og sett i lys av kommunens veiledningsplikt, vurderes denne som mangelfull, blant annet i forhold til hvordan søknaden

skulle utformes. Vi stiller og spørsmålstegn ved om seksjon bygg fulgte egen rutine for mottakskontroll i forbindelse med Inventums søknad 10.2.15.

Videre fremstår kommunikasjonen fra kommunens side i etterkant av vedtaket 10.2.15 som uklart. Fra dokumentasjon fremgår det at tilbakemeldingene fra seksjon bygg på Inventum sine henvendelser har til tider vært utydelige.

4.2.2 Behandling

Saksfremlegg

Saksfremlegget til PMUs behandling av uteservering på Indre kai 10.2.15 fremstår etter vår vurdering som mangelfullt. Etter vår vurdering var ikke saken tilstrekkelig utredet og vi stiller også spørsmål ved om det var hensiktsmessig at saken ikke var på sakskartet i forkant av møtet.

Beslutningsgrunnlag

I saksfremlegget fra 5.5.15 fremstår forholdet mellom reguleringsplanen og formveilederen som uklart. I utredningen pekes det på at formveilederen ikke er i tråd med reguleringsplanen, at den ikke er politisk vedtatt, og dermed heller ikke juridisk bindende. Formveilederen blir indirekte brukt i vurderingen av søknaden, ved at det vises til opprinnelig godkjenning med glassvegg mellom uteserveringsarealene. I saksfremlegget blir det ikke gjort noen klargjøring av forholdet mellom disse to dokumentene og hvordan de virker i forhold til hverandre. Etter vår vurdering var dette en svakhet, da beslutningsgrunnlaget fremstår som uklart.

Denne utydeligheten vil etter vår vurdering gjøre det potensielt utfordrende for andre tiltakshavere når det gjelder hvordan de skal forholde seg til reguleringsplanen og formveilederen. Vi vurderer at tilbakemeldingen fra kommunen i mars 2016 på hvilke regelverk som var gjeldende, ikke gav et tydelig svar på hvilke bestemmelser som faktisk var gjeldende for området på dette tidspunktet, samtidig som kommunen trekker inn argumenter for vedtaket som ikke var en del av det opprinnelige saksfremlegget.

Samordning med andre myndigheter

Både formveilederen og tillatelsen til å legge gulv på kaiens materialer er godkjent av teknisk driftsenhet. Basert på at formveilederen ikke er i tråd med reguleringsplanen, og at det ikke ble tatt stilling til søknadsplikt ved godkjenning av gulv, stiller vi spørsmål ved om seksjon bygg og teknisk driftsenhet har hatt tilstrekkelig samordning av saksbehandlingen.

Forskjellsbehandling

Som beskrevet måtte Inventum i februar 2015 søke om det som kommunen påpekte var et søknadspliktig tiltak. På dette tidspunkt hadde øvrige aktører på Indre kai ikke søknadskrav på seg for tiltak/løsninger disse hadde etablert. Gitt at Inventums tiltak skilte seg fra de øvrige aktørers tiltak, fremstår ikke kommunens søknadskrav som forskjellsbehandling.

Imidlertid er saksdokumentasjon fra administrasjonen til PMU høyst uklart på om det forelå, eller ble gjennomført tiltak, som var sammenliknbare med Inventums tiltak:

- I referatsak 16/10 til PMU møte 31.3 fremgår av saksfremlegget at det ikke foreligger "tilsvarende tiltak" som Inventums
- I sak 16/50 til PMU møte 16.6.16 refereres til at en annen aktør 16.3.16 ble pålagt å fjerne deler av det administrasjonen vurderte som ulovlige tiltak.
- I sak 16/55 til PMU møte 16.6.16 refereres til at en annen aktør 12.4.16 ble pålagt å fjerne deler av det administrasjonen vurderte som ulovlige tiltak.

Av dette fremgår at administrasjonen i saksfremleggene til sak 16/50 og 16/55 mener at det foreligger ulovlige tiltak, mens administrasjonen i referatsak 16/10 mener at det ikke foreligger tilsvarende tiltak som Inventums. Vi finner grunn til å påpeke tre forhold:

- Saksfremleggene er høyst uklare på om det forelå tilsvarende tiltak eller ikke.

- I perioden februar 2015 til mars 2016 har det potensielt vært forskjellsbehandling mellom Inventum og en annen utbygger (Indiagate).
- I perioden februar 2015 til april 2016 har det potensielt vært forskjellsbehandling mellom Inventum og en annen utbygger (Propylaia).

Med potensielt forskjellsbehandling mener KPMG at det ikke fremgår av tilgjengelig dokumentasjon hvor lenge det søknadspliktige tiltaket/utbyggingen har vært stående i perioden februar 2015 – hhv. mars og april 2016, uten at administrasjonen har kommet med tilsvarende pålegg som til Inventum i februar 2015. Kommunen opplyser at når det avdekkes feil/ulovligheter av prinsipiell karakter, vil kommunen ifølge gjeldende rutiner avvente utfallet av den/de første saken/sakene før andre saker blir fulgt opp med pålegg og sanksjoner. Vår vurdering er at de aktuelle aktørene har vært behandlet i henhold til den opplyste rutinen, men vi stiller et spørsmålsteget ved om denne saken er å betrakte som prinsipiell - og dermed om det var rett av kommunen å følge opp Indiagate og Propylaia's tiltak i henhold til denne rutinen.

Aktørene ble etter vår vurdering likebehandlet når kommunen åpnet for at de og Inventum kunne søke om å beholde sidevegger i "full størrelse", PMU 16.6.2016.

Manglende ulovlighetsoppfølging må sees i sammenheng med kapasitetsutfordringer ved seksjon bygg og at behandlingen av søknaden til Inventum ikke var ferdig behandlet før Fylkesmannens endelige stadfesting av vedtaket i januar 2016. Revisjonen vil samtidig påpeke at det er uheldig at arbeidet med ny reguleringsplan har dratt ut i tid. Dette har gjennom saken vært hovedargumentet for at ikke ytterligere ulovligheter er fulgt opp, og det er da uheldig at en ikke har lagt frem denne som varslet.

Etter vår vurdering er det også en annen side ved saksforholdet som medfører forskjellsbehandling. Aktørene på Indre kai fikk tillatelse til å levere forenklede søknader i juni 2016. Etter vårt syn vil dette utgjøre forskjellsbehandling mellom aktørene på Indre kai og andre tiltakshavere i kommunen som søker om dispensasjon fra reguleringsplaner ved at andre tiltakshavere ikke uten videre kan levere forenklede søknader.

4.2.3 Tilbakemelding og svar

Kommunen oppfylder til dels revisjonskriteriene om tilbakemelding og svar ved at Inventum ble informert skriftlig om enkeltvedtak i saken, vedtakene er begrunnet og kommunen har holdt tidsfristene for tilbakemelding og svar i henhold til plan og bygningsloven. Samtidig vurderer vi at det ikke har vært fullt ut tydelig hva som er gjeldende regelverk på Indre kai, og dermed er revisjonskriteriet om at seksjon bygg skal vise hva vedtaket bygger på ikke oppfylt.

4.2.4 Klage

Vi vurderer at klagesakene er håndtert av kommunen i henhold til plan – og bygningsloven og interne rutiner.

4.2.5 Tilsyn og oppfølging

Revisjonen vurderer at kommunen til dels har oppfylt kriteriet om at de skal følge opp ulovligheter i saken om Indre kai. Når det gjelder arbeidet Inventum gjorde vinteren 2015 ble dette fulgt opp, og pålegg om fjerning og tvangsmulkt ble varslet i henhold til loven. Samtidig vurderer vi at manglende ulovlighetsoppfølging har bidratt til en uklar situasjon for hva som er gjeldende for Indre kai. Over tid ble det gjort mindre fravik fra reguleringsplanen på Indre kai som ikke ble fulgt opp, verken gjennom ulovlighetsoppfølging eller endringer i reguleringsplanen.

Kontrameldingen som Inventum fikk om utsatt frist til å fjerne tiltaket fremstår samtidig som uryddig. Dette burde vært avklart på et tidligere tidspunkt.

4.3 Fakta - andre saker

4.3.1 Salhusveien 27B

Tiltakshaver søkte om å rive eksisterende bygninger på en tomt og oppføre nytt hus med sekundærbolig og garasje. Sjekklister for mottakskontroll ble benyttet. Søknaden var mangelfull og seksjon bygg etterspurte utestående dokumentasjon i henhold til rutine. Seksjon bygg gav tiltakshaver samtykke på søknaden. Det tok 17 uker fra søknaden var fullstendig til den ble behandlet, i henhold til plbl. skal dispensasjonssøknader behandles innen 12 uker. Dette fremgår i saksvedtaket, her fremgår det også at det ikke ble fakturert gebyr som følge av dette.

Nabo klaget på kommunens vedtak, klagen gikk blant annet på at det omsøkte huset ble plassert for høyt i terrenget. Naboens klage gikk til behandling i plan- og miljøutvalget (PMU) som valgte å opprettholde administrasjonens vedtak. Saken ble sendt til Fylkesmannen som stadfestet kommunens vedtak.

Tidsløp	Saksgang
02.02.2015	Tiltakshaver kontakter seksjon bygg, etterspør forhåndskonferanse.
03.02.2015	Saksbehandler ved seksjon bygg gir utfyllende tilbakemelding til tiltakshaver. Tiltakshaver ser ikke behov for forhåndskonferanse.
07.07.2015	Tiltakshaver sender spørsmål til seksjon bygg om midlertidig byggeforbud i det aktuelle området.
27.07.2015	Saksbehandler ved seksjon bygg gir tilbakemelding til tiltakshaver om midlertidig byggeforbud.
24.11.2015	En planfaglig vurdering i tilknytning til eigendommen ble sendt søker.
25.01.2016	Seksjon bygg mottar søknad om tiltak og dispensasjon fra reguleringsplan RL744.
03.02.2016	Saksbehandler ved seksjon bygg sender tilbakemelding til søker på at de har behov for ytterligere informasjon.
01.03.2016	Søker leverer ytterligere informasjon.
29.06.2016	Kommunen gjør vedtak i saken. Det ble innvilget dispensasjon fra begrensingen i tomteutnyttelsen og fra krav om saltak.
12.07.2016	Brev fra Statens vegvesen, de har ingen merknader til dispensasjonen.
13.07.2016	Forespørsel fra søker om at kommunen gjennomfører høydekontroll.
14.07.2016	Høyden fastsettes av byggetilsynet.
18.07.2016	Nabo klager på høydeplassering.
01.08.2016	Seksjon bygg informerer tiltakshaver og søker om klage.
25.08.2016	Klage fra nabo behandles i PMU. Klagen tas ikke til følge.
27.09.2016	Seksjon bygg vedtar dispensasjon for plassering av garasje i omsøkt avstand fra Storasundgata.
25.10.2016	Søknad om endring av gitt tillatelse i forhold til forstøtningsmur.
02.12.2016	Godkjent endring av tillatelse.
13.12.2016	Nabo klager på endring i høydeplasseringen.
13.12.2016	Seksjon bygg gir tilbakemelding på at endring i høydeplassering er mindre vesentlig, kan unntas søknadspålagt.
22.12.2016	Fylkesmannen stadfester kommunens vedtak.

Tabell. Hendelsesforløp Salhusveien 27B.

4.3.2 Longhamarvegen 7

Tiltakshaver om rammetillatelse for ombygging og påbygg på eksisterende næringsbygg og oppføring av nytt næringsbygg i næringsområde. Sjekklister for mottakskontroll ble benyttet. Søknaden var mangelfull og seksjon bygg etterspurte utestående dokumentasjon i henhold til rutine. Det ble sendt foreløpig svar med forventet saksbehandlingstid. Den forventede saksbehandlingstiden ble ikke overholdt.

Etter forespørsel fra søker ble det holdt forhåndskonferanse. Enhet for byutvikling orienterte i forhåndskonferansen om hvilke vurderinger de ville gjøre i forhold til søknaden. Seksjon bygg informerte i møtet om at dersom forslag til ny kommuneplan ble vedtatt, ville kontorbygg i næringsområder utenfor bysentrum ikke lenger være tillatt. På tidspunktet for forhåndskonferansen var kontorer tillatt ift. gjeldende planbestemmelse og disse ville legges til grunn for kommunens behandling inntil forslaget til

ny kommuneplan ble vedtatt. Det ble levert en revidert søknad etter forhåndskonferansen og en søknad om et nytt bygg.

Kommunen godkjente rammesøknad om påbygg og rammesøknad om nybygg med visse betingelser. I tilbakemeldingen ble det opplyst at eventuell innredning/bruk av påbygg og nybygg, og etablering av nye virksomheter i disse, måtte omsøkes. Det ble gjort oppmerksom på at etablering av detaljhandel eller arbeidsplassintensive kontorer i bygget ville være i strid med § 73 i gjeldende kommuneplan og at dette ikke kunne påregnes godkjent.

Tiltakshaver klaget på vedtakene, og viste til at vedtakene la til grunn at virksomhet i eiendommene skulle være i samsvar med kommuneplanens § 73. Klager gjorde blant annet gjeldende at det var søkt om etablering av kontor/næring i samsvar med gjeldende reguleringsplan på søknadstidspunktet som tillot dette. Det ble også gjort gjeldende at kommuneplanen ikke gjaldt for de omsøkte tiltakene fordi søknaden ble levert før kommuneplanen ble vedtatt. Plan- og miljøutvalget behandlet klagen, og tok den ikke til følge. Klagesaken ble oversendt Fylkesmannen, som avviste klagen da klagen omhandlet en uttalelse om at visse typer virksomheter ikke kunnen påregnes godkjent, at ikke var et enkeltvedtak, og dermed ikke kunne påklages.

Tidsløp	Saksgang
24.04.2015	Søknad om tillatelse til tiltak - gjelder ombygging og påbygning.
04.05.2015	Kommunens saksbehandler etterspør ytterligere opplysninger.
28.05.2015	Søker oversender komplementering av byggesak.
29.05.2015	Kommunen sender tilbakemelding på mottatt dokumentasjon, hadde ikke fått tilsendt alt de ba om.
05.06.2015	Søker oversender utestående informasjon.
24.06.2015	Søker sender anmodning om forhåndskonferanse.
30.06.2015	Seksjon bygg kaller inn til forhåndskonferanse.
13.08.2015	Det holdes forhåndskonferanse.
18.08.2015	Søker leverer revidert søknad om påbygg.
23.08.2015	Søker får tilbakemelding fra seksjon bygg om at de kan forvente svar på søknad i løa 1 mnd.
27.08.2015	Søker leverer inn ny søknad om tillatelse til tiltak om nybygg. Søknaden er uavhengig av allerede innsendt søknad.
03.09.2015	Søknad ble sendt for uttalelse hos teknisk driftsenhet og planseksjonen.
07.09.2015	Søker kan forvente svar på søknad om nybygg i løa 1 mnd.
09.09.2015	Ny kommuneplan blir vedtatt
22.10.2015	Kommunen gir tilbakemelding på begge søknadene. Begge prosjektene godkjennelse med betingelser.
11.11.2015	Ansvarlig søker leverer klage på begge rammetillatelsene.
26.11.2015	Tiltakshaver anmoder gebyrreduksjon, da gebyrene synes å overstige nødvendige kostnader.
01.12.2015	Kommunen gir tilbakemelding om at de ikke så at det var grunnlag for å redusere gebyret.
28.01.2016	Klagen kommer opp til behandling i PMU. PMU utsetter saken.
25.02.2016	Klagen blir behandlet i PMU.
17.03.2016	Klagen blir oversendt til Fylkesmannen.
26.05.2016	Fylkesmannen avviser klagen fordi forholdet ikke gjelder et enkeltvedtak.

Tabell. Hendelsesforløp Longhamarvegen 27.

Ved tidspunkt for revisjon er det en pågående klagesaksbehandling av § 73, som er oversendt Fylkesmannen. I forbindelse med dette sendte Haugesund kommune flere spørsmål til Kommunal – og moderniseringsdepartementet (KMD) vedrørende arealformål og bestemmelser til arealformål i kommuneplanen. Tilbakemeldingen¹⁵ fra KMD var oppe som en referatsak i formannskapsmøtet 22.2.2017. KMD svarte at detaljeringen av arealformålet Næring som Haugesund kommune har gjort i § 73 ikke er tillatt på kommuneplannivå - paragrafens detaljering har ikke rettsvirkning, den kan ikke brukes som avslagshjemmel og utløser et behov for ny reguleringsplan. På tidspunkt for revisjon var det ikke utarbeidet en egen reguleringsplan for området.

¹⁵ Tilbakemelding fra KMD, Epost, 30.11.2016, VS: Henvendelse fra Enhet for byutvikling i Haugesund kommune; spørsmål vedr. arealformål og bestemmelser til arealformål i kommuneplan.

I intervju opplyses det fra seksjon byggesak at § 73 er gjort om fra bestemmelse til å være en retningsgivende prinsipp.

4.3.3 Huginsgate 21B

Det ble søkt om tillatelse til tiltak om oppføring av bosted og garasje med dispensasjon fra reguleringsplanen (RL744D). Sjekklister for mottakskontroll ble benyttet. Søknaden var mangelfull, seksjon bygg sendte foreløpig svarbrev hvor utestående dokumentasjon ble etterspurt og forventet saksbehandlingstid estimert.

Kommunen anbefalte at søker omarbeidet tiltaket ved at gjeldende søknad ble trukket, og at revidert søknad ble sendt inn. Slik prosjektet var søkt, ville det ikke kunne påregnes dispensasjon fra utnyttelsesgraden. Søker sendte en oppdatert søknad, med tilpasninger av prosjektet i henhold til kommunen sine tilbakemeldinger. Etter kommunikasjon med seksjon bygg trakk søker ett-trinnssøknaden, og søkte kun om dispensasjon til eneboligen etter samtale med saksbehandler. Søker informerte at de ønsket at byggesaken gikk til politisk behandling, etter samtale med saksbehandler. Saken ble behandlet i PMU. Det ble vedtatt å avslå dispensasjon fra utnyttelsesgrad, men det ble gitt dispensasjon i forhold til takvinkel og takhøyde.

Tidsløp	Saksgang
25.08.2015	Søknad om tillatelse til tiltak, oppføring av bosted og garasje med dispensasjon fra reguleringsplanen.
08.09.2015	Seksjon bygg sender melding om at søknaden mangler nabovarsel og ansvarsrett.
14.09.2015	Søker ettersender dokumenter.
21.09.2015	Forespørsel fra seksjon bygg til plan om å vurdere dispensasjonssøknad.
19.10.2015	Gjeldende søknad trekkes, sender inn revidert søknad.
12.11.2015	Søker leverer en oppdatert søknad etter seksjon byggs innspill.
04.12.2015	Søker informerer om at de trekker ett-trinnssøknaden, søker kun dispensasjon til eneboligen.
18.12.2015	Søker informerer om at de ønsker byggesak opp til politisk behandling.
28.01.2016	Saken er til behandling i PMU. Dispensasjon fra utnyttelsesgrad avslås, det blir gitt dispensasjon for takvinkel og takhøyde.

Tabell. Hendelsesforløp Huginsgate 21B.

4.4 Vurdering – andre saker

4.4.1 Rådgiving, veiledning og informasjon

Revisjonen vurderer at seksjon bygg har oppfylt veiledningsplikten i de tre sakene Salhusveien 27B, Longhamarvegen 7 og Huginsgate 21B. Av dokumentasjonen vi har fått oversendt har seksjon bygg veiledet søkerne i prosessene.

Det ble avholdt forhåndskonferanse når det ble anmodet. Fristen for å avholde forhåndskonferanse i saken Longhamarvegen 7 ble ikke overholdt, samtidig må dette sees i sammenheng med at anmodningen ble sendt like før fellesferien. Det ble skrevet referat fra forhåndskonferansen. Det fremgår i referatet fra forhåndskonferansen om Longhamarvegen 7 at seksjon bygg informerte om kommende kommuneplan og fra når den ville bli gjort gjeldende.

4.4.2 Mottak

Vi vurderer at seksjon bygg har gjennomført mottakskontroll og sendt ut foreløpig svarbrev i henhold til rutine. I intervju ble revisjonen gjort oppmerksom på at mottakskontrollene kunne være mangelfulle og at søkere ofte fikk beskjed om å ettersende informasjon i flere omganger. I de undersøkte sakene har dette ikke forekommet.

4.4.3 Behandling

Vi vurderer at de tre vedtakene er grundig utredet og dokumentert i sakspapirene. For Salhusveien 27B og Huginsgate 21B ble det søkt om dispensasjon fra reguleringsplanen. I saksfremleggene er det utredet hvordan kommunen vurderte det å gi dispensasjon fra reguleringsplanens bestemmelser.

I forhold til Longhamarvegen 7 og § 73 i kommuneplanen, vurderer revisjonen at klargjøringen fra KMD ikke endrer kommunens vurderinger og konklusjoner. Samtidig vil revisjonen påpeke at det er viktig at kommunen får ryddet opp i de formalistiske utfordringene i kommuneplanen, slik at en sikrer at det er tydelig for søkere og tiltakshavere hvilke bestemmelser og reguleringer som er gjeldende for området.

4.4.4 Tilbakemelding og svar

I alle de tre sakene er det gitt skriftlig tilbakemelding og vedtakene er begrunnet. Det er også utredet hva vedtakene bygger på. Seksjon bygg har ikke overholdt fristen for saksbehandlingstid i saken for Salhusveien 27B. Likevel vurderer vi at revisjonskriteriene er oppfylt i det vesentlige, da saksbehandlingstiden er overholdt i de andre sakene.

4.4.5 Klage

Vi vurderer at revisjonskriteriene for klage er oppfylt, da klagene er grundig utredet av seksjon bygg ved fremleggelse til PMU.

4.4.6 Tilsyn og oppfølging

I de aktuelle sakene har ikke ulovlighetsoppfølging vært aktuelt.

4.5 Oppsummerende vurdering

Vi vurderer at seksjon bygg har i stor grad etablert rutiner som kan sikre en hensiktsmessig behandling og oppfølging av byggesaker. Ved vurderingen av Indre kai saken fremstår denne som en spesiell sak. Etter vår vurdering har kommunen siden 2005 hatt en uoversiktlig situasjon med midlertidige dispensasjoner som har fått løpe utover tilmålt tid, og et uklart grunnlagsmateriale i form av en hyppig fra-dispensert reguleringsplan, en formveileder hvis status har vært utydelig og en varslet ny reguleringsplan. Dette fremstår å ha preget saksgangen i Indre kai saken.

I saksbehandlingen for Indre kai er ikke rutiner blitt fulgt, og det fremstår som om seksjon bygg handlet raskt for å sikre en effektiv behandling. I ettertid er det tydelig at dette ikke har tjent saken, eller noen av partene. Det er etter vårt skjønn uheldig at en har fraveket reguleringsplanen over tid og at det er blitt utarbeidet en formveileder som ikke har vært i tråd med reguleringsplanen. Kommunen har dermed ikke hatt et tydelig beslutningsgrunnlag.

Det har også etter vår vurdering forekommet forskjellsbehandling; potensiell, midlertidig forskjellsbehandling mellom aktører på Indre kai, og forskjellsbehandling mellom aktører på Indre kai og andre søkere/tiltakshavere i kommunen. Det siste er relatert til at aktører på Indre kai ble gitt anledning til å oversende forenklete søknader.

Gjennomgangen av tre andre byggesaker viser at seksjon bygg i stor grad har overholdt interne rutiner og lovverk. Dette er med på å underbygge at Indre kai er en spesiell sak.

Etter vår vurdering haster det å få på plass en ny reguleringsplan for Indre kai. Det kan også stilles spørsmål ved om arbeidet med ny reguleringsplan, som har vært varslet i flere år, har vært tilstrekkelig prioritert.

5. Anbefalinger

KPMG vil her komme med anbefalinger på områdene der det i forvaltningsrevisjonen er funnet avvik og forbedringspotensial.

De følgende anbefalingene peker på områder hvor Haugesund kommune etter vår vurdering bør gjøre tiltak for å bedre internkontrollsystemet som skal sikre at seksjon bygg når de målene som er satt og etterlever regelverket som gjelder.

Vår anbefaling til internkontrollsystemet er følgende:

1. Kommunen bør sikre nødvendig opplæring i relevante plandokumenter for alle faste og eventuelle midlertidig ansatte som arbeider med byggesaksbehandling, dette for å sikre god saksflyt og veiledning til enhver tid.
2. Kommunen bør definere hva som i byggesaksbehandlingen skal forstås som vedtak og henvendelser av prinsipiell/førende art.
3. Kommunen bør etablere faste møtepunkter mellom seksjon plan og byggesaksbehandlere.

Vi anbefaler også at seksjon bygg etablerer tiltak for å oppnå serviceerklæringens intensjoner om raskere behandlingstid og konstruktive bidrag til å løse problemer.

Saken Indre kai synliggjør viktigheten av å følge gjeldende retningslinjer i saksbehandlingen. Vår anbefaling er:

4. Kommunen bør prioritere arbeidet med en ny reguleringsplan for Indre kai området, og at eventuelt tilhørende retningslinjer er i samsvar med denne. Dette for å sikre at behandlingen kan skje mot et tydelig beslutningsgrunnlag.

6. Rådmannens uttalelse

Rapport ble sendt rådmannen til uttalelse 21. april 2017 med høringsfrist 28. april 2017. Rådmannen har ikke gitt formell uttalelse til rapporten.

Vedlegg 1 Utfyllende faktabeskrivelse

DEL A - Tilbakemeldinger fra kunder i KPMGS undersøkelse

Svar på KPMGs kundeundersøkelse spørsmål 7 "Etter din mening, hva er de viktigste forbedringsområdene til byggesaksbehandlingen i kommunen?":

Å svare skikkelig, til riktig tid, på henvendelser. Gi informasjon på eget tiltak som de må skjønne at tiltakshaver trenger. Være vennlige i kontakten med kunder. Mangel på normal høflighet fremstår som det største problemet.

Vil ikke påstå at saker blir trenert, men saker som behandles av Haugesund Kommune tar lang tid å få behandlet i forhold til nabokommuner. Haugesund Kommune er svake til å yte service i forhold til sine nabokommuner. Haugesund Kommune er rigide og utviser lite fleksibilitet i forhold til sine nabokommuner. Haugesund Kommune er underbemannet på byggesak. Haugesund Kommune har en policy på å sende ufullstendige saker i retur, og tror de kan oppdra søkere og med det øke egen kapasitet. Strategien har motsatt effekt og struper kapasitet! Karmøy kommune kontakter søkere, gir veiledning, og hjelper prosjektene fremover. Det reduserer saksbehandlernes tid de bruker på hver sak, fra søknad til vedtak bruker Karmøy kommune vesentlig kortere tid, også ved dispensasjoner, og behandling i planutvalget. Kommentarene over er ment som konstruktiv kritikk, vårt firma sender ca 50 søknader i året, selv om vi gjør feil selv, ser vi ulik praksis i administrasjonene og effekten det har på våre saker. De som taper er alle som ønsker å utvikle eller vedlikeholde eiendom, kommunens innbyggere.

Holdningsendring fra nei som det opplagte svaret til en saksbehandling som tar utgangspunkt at også saksbehandleren/kommunen ønsker å få noe til. Det siste oppleves som fraværende i dag.

Godta at kart blir levert basert på mottatt digitalt kartgrunnlag fra kommunen. Ved at det blir lagt over på pdf kartet til kommunen, så blir det mye mindre nøyaktig, og kartene vi mottar fra kommunen er ikke alltid i helt rett målestokk, noen mm kan utgjøre en del. Gjøre det enklere å lese planer, det er veldig vanskelig å finne fra i hva som gjelder - reguleringsplanen gjelder for noe og kommuneplanen for noe, og kommuneplanen er svært vanskelig å tolke.

Alt for lang behandlingstid og høye gebyrer.

1. Saksbehandlere må i større grad skjermes fra møter, telefoner og besøk. 2. Vi opplever at det som vi får anerkjennelse fra i andre kommuner, ikke holder mål i Haugesund kommune. I Haugesund kommune opplever vi at saksbehandlere ønsker å finne avvik og gjerne avvik som ikke har betydning for naboer eller andre involverte, men som allikevel gjør at saksbehandlingen stopper opp. 3. Byggesak forlanger at søker skal avklare med andre kommunale instanser (teknisk drift). Vi mener det ikke finnes hjemmel for en slik saksgang. Byggesak skal foreta og ha ansvar for alle interne avklaringer i kommunen. 4. Vi har klaget på vedtak gjort uten hjemmel, men får ikke svar som vi etterspør pga prinsipiell betydning. Selv etter flere purringer blir det ikke svart. Imidlertid godkjennes saken uten en avklaring av de prinsipielle forhold.

Mottakskontroll må innføres og henvendelser må besvares. Det bør være større åpenhet og søken etter løsninger som gjør søknadsprosessen enklere og raskere, som gir større mulighet for gjennomslag. Dette er for tiden fraværende, og kommunen føles for oss profesjonelle utbyggere som en motstander og ikke medspiller.

Sett i forhold til de andre kommunene i regionen er Haugesund desidert på jumboplass med personer som markerer makt og har en negativ holdning og stor tregheit i fremdrift.

- Responstid på henvendelser om informasjon og møter må vesentlig ned. Flere måneder i ventetid er for lenge. - Saksbehandlere som deltar i møter må ha beslutningsmyndighet - eller så må overordnet møte i stedet. - Byggesaker må behandles etter regelverk - ikke etter saksbehandlers (overordnet) personlige udokumenterte skjønn. - Løpende krav om tilleggsdokumentasjon må unngås (gjelder både i byggesak og plansaker). - Rammesøknader bør behandles etter rammer. - Det kreves ofte relativt detaljerte tegninger og illustrasjoner ved henvendelse om forhåndskonferanse (gjelder også oppstartsmøter), noe av poenget med forhåndskonferansen er nettopp å få vurdert potensialet før det utarbeides detaljerte tegninger. - Opplever at egne prosjekter som oftest har et svært stort og detaljert dokumentasjonskrav, allerede fra plannivå, og ser samtidig at andre prosjekter umulig kan være prosjektert etter tilsvarende krav om dokumentasjon.

At kommunen gis mulighet til å vurdere sunn fornuft i tillegg til å måtte forholde seg slavisk til lovverket. Og at de benytter denne fornuften før de går til ansvarlig søker og krever masse tilleggsarbeider som i realiteten ikke tjener noe. Dette koster tid og penger. I enkelte tilfeller får det også oss ansvarlige søkere til å fremstå som uprofesjonelle ovenfor våre kunder. Men heldigvis ser også kundene i de fleste av disse tilfeller hvor urimelige disse kravene noen ganger er.

-Bedre samsvar EBY/plan - byggesaksbehandling. -Stundom gir saksbehandler beskjed rimelig kjapt om det ønskes/kreves ytterligere opplysninger, men stundom kommer det brev etter to måneder fra mottakskontrollen der det etterlyses dokumentasjon. Det første viser potensialet, og det siste oppleves frustrerende, spesielt for tiltakshaver. -Saksbehandlingstid... -Etablering av relevante sjekklister/rutiner for bruksendring av eksisterende bygg. Ellers kan det påpekes at spørsmålene ikke er lette å svare på. Det siste spørsmålet kan eksempelvis fortjene en 6 for sikkerhet for faglig og samvittighetsfull behandling ihht. regelverk, men også en 2 for overskridelse av tid, skyving av tidsfrister ved dokumentasjonskrav o.l...

Det som jeg er negativ til er nødvendigvis ikke den informasjonen og den veiledningen en mottar. Det går mer på innstillingen til ledelsen i planseksjonen i kommunen. Her føler en at en blir motarbeidet og blir møtt med en veldig negativ holdning og at de tolker alle bestemmelser på mest mulig strikt måte. Det er lite fremdrift i reguleringsarbeidet i kommunen og alt tar fryktelig lang tid.

Arrogant holdning. Burde utvise større ydmykhet og evne til å lytte til kundenes synspunkter. Tendensiøse påstander og "politiske" standpunkter må unngås i saksfremlegg.

DEL B – Utfyllende gjennomgang av byggesaker

Indre kai

Saken om Indre kai omhandler innglassing av uteserveringsområdet for seks restauranter/utesteder som Inventum Gruppen gjennomførte på tre adresser på Indre kai i Haugesund vinteren 2015. I saksomtalen er det Inventum som omtales, ettersom det er de som er tiltakshaver i saken, selv om det ikke nødvendigvis er Inventum som står som søker.

Enhet for byutvikling (EBY) ble varslet om at det foregikk ulovlige byggearbeider på Indre kai. EBY stanset dette arbeidet, og tydeliggjorde for selskapet at dette var søknadspliktig arbeid. EBY mottok kort tid etter en forenklet søknad fra selskapet. I forbindelse med dette sendte leder for enhet for byutvikling en forespørsel til Plan- og miljøutvalget (PMU), hvor de ble bedt om å gi en prinsipputtalelse om reguleringen av uteserveringsarealet på Indre kai. Dette ble sendt som en hastesak til PMU, og ble tatt opp under "eventuelt" i PMU-møtet 10.2.15. PMU var på befaring på Indre kai samme dag. PMU gjorde et vedtak om uteserveringsarealene på Indre kai. Inventum startet opp igjen arbeidet etter det politiske vedtaket.

I ettertid viste deg seg å være ulik oppfatning om hvorvidt behandlingen i PMU var en prinsipputtalelse, eller en behandling av søknaden fra Inventum. Noen dager senere tydeliggjorde enhetsleder med en SMS til Inventum at vedtaket i PMU ikke var et enkeltvedtak, men en prinsipputtalelse. To av de andre som drev restaurant på Indre kai klaget på vedtaket i PMU, men PMU vedtok å se bort fra klagen, med begrunnelse i at vedtaket hadde vært en prinsipputtalelse. Vedtaket fra PMU var også oppe i bystyret og formannskapet, hvor formannskapet blant annet henstilte PMU om å vurdere å trekke tilbake presiseringene av retningslinjene/normen foretatt i møtet den 10.2.15.

Komplett søknad om innglassing ble behandlet i plan- og miljøutvalget 5.5.2015, og delvis godkjent. Det ble gitt dispensasjon fra reguleringsplan RL1325: Avskjerming i form av glassvegg mellom de ulike uteserveringsarealene i tråd med opprinnelig godkjenning. 3 m ut fra veggliv og 1,8 m over bakken ble godkjent. Inventum hadde bygget 5,5 meter ut fra veggliv. Fullstendig innglassing av uteserveringsarealene ble avslått. Mot kaien skulle innhegning avgrensnes i henhold til bestemmelsene – til «gjerder» i høyde inntil 1,2 m.

19.6.15 leverte selskapet klage på vedtaket som PMU gjorde 5.5.16. EBY startet ulovlighetoppfølging av tiltaket, Inventum fikk melding om at den delen av innglassingen som ikke var godkjent måtte fjernes. Inventum gav kommunen tilbakemelding på at de kom til å avvente å fjerne tiltaket til klagen var ferdigbehandlet av PMU og Fylkesmannen. Inventum fikk ikke medhold i PMU eller hos Fylkesmannen.

EBY sendte varsel om pålegg om riving/retting av innglassingen og tvangsmulkt til Inventum 5.2.16. Inventum påklaget pålegget om riving og tvangsmulkten, og dette ble behandlet i plan- og miljøutvalget som opprettholdt EBY sitt vedtak. Klagen skulle så behandles hos Fylkesmannen.

Etter å ha vært i dialog med enhetsleder for EBY og politikere, leverte Inventum en ny søknad til kommunen 25.4.16 om å beholde sidevegger i full høyde, 5,5 meter ut fra veggliv. I PMU møtet 16.6.16 ble søknaden fra Inventum behandlet. I det samme møtet ble fem lignende søknader om innglassing av seks andre adresser på Indre kai også behandlet. Tiltakshaver her var både Inventum og to andre tiltakshavere som drev restaurant/utested på Indre kai. PMU behandlet disse søknadene likt, og det ble innvilget dispensasjon til å beholde sidevegger i glass i den gjeldende høyden og inntil 5,5 meter ut fra veggliv. Dispensasjonen ble gitt midlertidig inntil ny reguleringsplan forelå, eller omregulering var avklart. Etter vedtaket hadde Inventum fremdeles innglassinger i front som ikke var godkjente.

19.10.16 fikk Haugesund kommune tilbakemelding fra Fylkesmannen på klagen fra Inventum på pålegget om rivning og tvangsmulkt. Fylkesmannen opphevet kommunens rettingsvedtak, med bakgrunn i at vedtaket som ble gjort i PMU 16.6.2016 i stor grad endret vedtaket fra 5.5.15. De faktiske og rettslige forholdene i saken var endret i så stor grad at Fylkesmannen mente at rettingsvedtaket måtte oppheves.

Etter at rettingsvedtaket ble opphevet krevde Inventum å få dekket sine sakskostnader knyttet til å få omgjort vedtaket om pålegg om rivning og tvangsmulkt, med bakgrunn i forvaltningsloven som

omhandler at en part skal få dekket vesentlige og nødvendige sakskostnader ved enhver endring av et enkeltvedtak til gunst. Fylkesmannen vedtok at Haugesund kommune skulle dekke sakskostnadene Inventum hadde hatt for å få omgjort vedtaket.

EBY har valgt å ikke følge opp flere avvik på Indre kai inntil ny reguleringsplan for området foreligger. Målet er at ny reguleringsplan skal bli sendt på høring i mai/juni.

Salhusveien 27B

2.2.15 tok tiltakshaver kontakt med kommunen hvor han etterspurte forhåndskonferanse i forbindelse med at han ønsket å kjøpe en tomt. Tiltakshaver ville ha avklaringer fra kommunen på hvilke tiltak som kunne gjøres på tomten. Saksbehandler gav tilbakemelding om at det vil være behov for en forstudie av situasjonen med eksisterende terrengforhold, etablerte forhold på nærliggende tomter (hus og terreng), disponering av tomteareal og ønsker og krav til selve bygningen og atkomstmulighetene. Saksbehandler anbefalte at tiltakshaver engasjerte et kvalifisert foretak eller en person til å gjøre disse vurderingene. Saksbehandler opplyste samtidig at reguleringsplanen satte krav til bygningens høyde og hvor mye av tomta som kunne bygges ut, og at eventuelle avvik måtte grunngis i en dispensasjonssøknad. Det ble også opplyst om hva det var dispensert for på nabotomta.

7.7.15 sendte advokaten til tiltakshaver en forespørsel til kommunen i forbindelse med at tiltakshaver hadde fått kjennskap til at det var vurdert å legge ned midlertidig forbud mot bygging på nabotomten. De var også gjort kjent med at kommunen hadde gått tilbake på dette. Advokaten ønsket et bindende utsagn fra kommunen om at også tiltakshaver kunne få utarbeidet og innsendt søknad om rammetillatelse uten å risikere midlertidig byggeforbud. Saksbehandler gav tilbakemelding på at dersom tiltakshaver plasserte sitt hus like langt fra veien som nabohuset, var det i utgangspunktet ingen grunn til å nekte oppføring. Saksbehandler presiserte også et forbehold om et annet resultat dersom saken måtte gis politisk behandling etter at den nye kommuneplanen var vedtatt.

25.1.16 mottok kommunen søknad om tiltak i Salhusveien 27B. Søknaden gjaldt rivning av eksisterende hus og oppføring av ny enebolig og garasje. Det ble samtidig søkt om dispensasjon fra reguleringsplan RL744 d § 5.2, § 5.4b og § 5.5. Saksbehandler fulgte opp søknad med etterspørsel etter ytterligere opplysninger og opplyste samtidig at saken ville bli forelagt byantikvaren. Kommunen fikk informasjonen de etterspurte 1.3.16. Søknaden behandlet 29.6.16. Det ble innvilget dispensasjon fra begrensingen i tomteutnyttelsen og fra krav om saltak.

12.7.16 gav Statens vegvesen tilbakemelding på at de ikke hadde bemerkninger på at det ble gitt dispensasjon i reguleringsplanen. Tiltakshaver søkte da via ansvarlig søker om dispensasjon fra avstandsbestemmelsen til vei.

Ansvarlig søker sendte forespørsel til kommunen om at de ønsket gjennomført høydekontroll. Endelig høydebeliggenhet ble fastsatt av kommunens byggetilsyn. Nabo klaget på høydefastsettelsen.

25.8.16 ble klage behandlet i PMU, som valgte å opprettholde vedtaket. Saken gikk videre til Fylkesmannen. 27.9.16 gav kommunen midlertidig dispensasjon for plassering av garasje i omsøkt avstand fra Storasundgata. Dispensasjonen gjaldt inntil en eventuell reguleringsprosess for ny E134/bru til Risøy var avklart. 25.10.16 søkte tiltakshaver om endring av gitt tillatelse, i forhold til forstøtningsmur. Endringsøknad ble godkjent, delvis som en midlertidig godkjennelse.

13.12.16 klaget nabo på høydeplassering. Saksbehandler gav tilbakemelding på at endring i høydeplassering er mindre vesentlig fasadeendring, som kan unntas søknadsplikt.

22.12.16 kom det tilbakemelding fra Fylkesmannen som stadfestet kommunens vedtak.

Longhamarvegen

24.4.15 mottok kommunen søknad fra ansvarlig søker om å bygge om og på et kontorbygg på Raglamyr. 4.5.15 svarte saksbehandler at før de kunne behandle søknaden måtte den suppleres med følgende

dokumentasjon: "Signert søknad av tiltakshaver (byggplankett 5174) og opplysninger om tiltakets ytre rammer (byggplankett 5175) må foreligge og plantegninger som viser alle etasjeplan med etasjenummer." Kommunen informerte i samme brev om at søknaden måtte suppleres innen 8.6.15.

Kommunen mottok noe tilleggsdokumentasjon 28.5.15, men opplysninger om tiltakets ytre rammer (byggplankett 5175) er ikke vedlagt mottatt dokumentasjon. Saksbehandler opplyste da søker om at dette måtte foreligge innen 25.6.15, eventuelt ville søknaden bli returnert. Søker oversendte utestående informasjon.

Søker sendte anmodning om forhåndskonferanse og forhåndskonferanse ble avholdt. Tiltakshaver ønsket å få dispensasjon fra regulert gesimshøyde. Enhet for byutvikling orienterte i møte om hva vurderinger de ville kunne gjøre i forhold til dette. Videre informerte EBY at dersom forslag til ny kommuneplan ble vedtatt ville kontorbygg i næringsområder utenfor bysentrum ikke lenger være tillatt. Kontorer var tillatt i henhold til gjeldende planbestemmelse, og ville legges til grunn for kommunens behandling inntil forslaget til ny kommuneplan ble vedtatt.

Etter forhåndskonferansen leverte ansvarlig søker inn en revidert søknad 18.8.15. Kommunen gav tilbakemelding 3.9.15 om at de ville få svar på søknaden om ca. en måned. Søker sendte i tillegg inn søknad for nytt bygg, som skulle betraktes som en separat sak uavhengig av omsøkt påbygg 27.8.15.

Ny kommuneplan ble vedtatt 9.9.15.

Kommunen gav tilbakemelding om at søknadene var mottatt, og at søker kunne forvente svar i løpet av en måned.

Kommunen godkjente rammesøknad om påbygg og rammesøknad om nybygg med visse betingelser. I tilbakemeldingen ble det også opplyst om at eventuell innredning/bruk av påbygg og nybygg og etablering av nye virksomheter i disse måtte omsøkes etter plan- og bygningslovens § 20-1. Det ble gjort oppmerksom på at etablering av detaljhandel eller arbeidsplassintensive kontorer i bygget ville vært i strid med gjeldende kommuneplan § 73 og kunne derfor ikke påregnes godkjent.

11.11.15 mottok kommunen klage på vedtaket. Klagen gikk ut på at begge søknadene er sendt inn på tidspunkt hvor reguleringsplan RL1052 var gjeldende. Søker klager på kommunens bruk av plangrunnlag ved vedtak. Denne reguleringsplanen tillater at bygninger for lett industri, kontor- og forretningsvirksomhet kan oppføres. Ettersom det er kommet ny kommuneplan mens søknaden har vært til behandling, er vedtaket basert på den nye kommuneplanen som tilsier at arbeidsplassintensive kontorarbeidsplasser ikke vil tillates i dette området.

Samme dato mottok kommunen klage på gebyrene knyttet til de to søknadene. Klagen var begrunnet med at saksbehandlingskostnadene oversteg kommunens nødvendige kostnader. 1.12.15 behandlet kommunen anmodning om reduksjon av gebyr. Det ble ikke funnet grunnlag for å gi reduksjon av gebyret. Avvisning av anmodning om reduksjon av gebyr ble ikke påklaget.

Klagen ble fremlagt PMU 28.1.6. Administrasjonen innstilte på ikke å ta klagen til følge. PMU utsatte behandling av saken, da den var av prinsipiell karakter. Formannskapet hadde bedt om en redegjørelse av kommuneplanens § 73, og PMU ville ikke behandle denne saken før redegjørelse forelå. Klagen ble behandlet i PMU 25.2.16. Plan – og miljøutvalget la til grunn at byggesakene skal behandles etter ny kommuneplan vedtatt 9.9.2015, selv om søknadene var kommet inn før dette.

Klagesaken blir oversendt til Fylkesmannen. 26.5.16 avviste Fylkesmannen klagen da den påklagede uttalelsen gikk ut på at visse typer virksomheter ikke kan tillates på eiendommen og derfor ikke kunne påregnes godkjent. Fylkesmannen la til grunn at uttalelsen ikke var et enkeltvedtak, og derfor ikke kunne påklages.

Huginsgate

25.8.15 mottok kommunen søknad om tillatelse til tiltak om oppføring av bosted og garasje med dispensasjon fra reguleringsplanen (RL744D). 8.9.15 sendte kommunen tilbakemelding til søker om at søknaden manglet nabovarsel og ansvarsrett.

Saksbehandler på byggesak kontaktet planavdelingen for at de kunne ta en vurdering av saken.

19.10.15 sendte kommunen en anbefaling til søker om at tiltaket burde omarbeides ved at gjeldende søknad trekkes, og revidert søknad sendes inn. Slik prosjektet var søkt, ville det ikke kunne påregnes dispensasjon fra utnyttelsesgraden. Kommunen opplyste at dersom prosjektet ble omarbeidet slik at utnyttelsesgraden inkludert garasje/parkering kom under 30 %, og prosjektet ble innpasset i terrenget på en god måte, og at det ble vist gode uteoppholdsarealer som var solfylte, kunne dispensasjon for de omsøkte forhold vurderes. Det ble også opplyst at dersom det likevel var ønskelig at kommunen skulle vurdere innsendt søknad, måtte det påregnes et avslag. Avslaget ville kunne påklages innen 3 uker.

Søker sendte en oppdatert søknad 12.11.15, hvor søker argumenterer mot at utnyttelsesgraden på tomten var for høy, da det i området var flere nye tiltak som hadde utnyttelsesgrad på samme nivå som det ble søkt om. Søker har også gjort tilpasninger av prosjektet i henhold til tilbakemeldingene fra kommunen.

Søker informerte 4.12.15 om at de trakk ett-trinnssøknaden, og at de kun søkte om dispensasjon til eneboligen etter samtale med saksbehandler. Søker informerte 18.12.15 at de ønsket at byggesaken gikk til politisk behandling, etter samtale med saksbehandler.

Saken ble behandlet i PMU 28.1.16. Det ble avslått dispensasjon fra utnyttelsesgrad, men det ble gitt dispensasjon i forhold til takvinkel og takhøyde.

Vedlegg 2 Dokumentliste

Følgende dokumentasjon er gjennomgått i arbeidet med forvaltningsrevisjon "Internkontroll – enhet for byutvikling/byggesak":

- ✓ Delegeringsreglement for Haugesund kommune, vedtatt 7. desember 2016.
- ✓ Vedtatt av bystyret den 7. desember 2016.
- ✓ 12 funksjonsbeskrivelser for ansatte i seksjon bygg
- ✓ Brukermanualene "Hvordan bruke Ephorte" og "Malkom, manual for tekstforfattere"
- ✓ Informasjonsark til tiltakshaver og søker "Om kommunens mottakskontroll i bygge- og delesaker", 2015.
- ✓ Rutine for klagesaksbehandling, Haugesund kommune, 12.03.2017.
- ✓ Prosedyre for klagesaksbehandling, enhet for byutvikling, sist revidert 10.03.2015.
- ✓ Flytskjema – Klagesaksbehandling (ref. forv. Loven), enhet for byutvikling, 28.09.2016.
- ✓ Invitasjon til frokostmøte tirsdag 15. nov 2016, leder av enhet for byutvikling.
- ✓ Skjermbilder fra Risk Manager - Enhet for byutvikling – Bygg, 22.02.2016 og 22.03.2017.
- ✓ Rutine for mottakskontroll, seksjon Bygg, 27.04.15
- ✓ Sjekkliste mottakskontroll – Ramme og ett-trinns søknad jf. Pbl §20-3, enhet for byutvikling, revidert 14.11.2016.
- ✓ Sjekkliste mottakskontroll – Søknad uten ansvarsrett pbl §20-4, enhet for byutvikling, revidert 10.01.2017.
- ✓ Oversiktsbilde NKF Bygg – Temastoff, veiledningsmateriell og dokumenter, Norsk Kommunalteknisk Forening.
- ✓ "Overordnet strategi for tilsyn 2013-2018 og tilhørende tilsynsplan 2013", referatsak i Plan- og miljøutvalget, 22.01.2013.
- ✓ Tilsynsplan 2016, enhet for byutvikling.
- ✓ "Svar fra kommunal og moderniseringsdepartementet til Haugesund kommune mht. arealformål og detaljeringsmuligheter bestemmelser i kommuneplan.", referatsak i formannskapet 22.02.2017.
- ✓ Arbeidsdokument for tolkning av planbestemmelser, enhet for byutvikling.
- ✓ Underskriftsrutiner enhet for byutvikling, sist revidert 14.09.2015.
- ✓ Årshjul enhet for byutvikling 2017.
- ✓ Møtereferater ledermøte enhet for byutvikling, 15.02.2017 og 05.04.2017
- ✓ Enhetsplan – enhet for byutvikling 2017.
- ✓ Exceldokument Oppgaver Enhetsplanen, april 2017.
- ✓ Reglement Delegering av myndighet fra virksomhetsledere til enhetsledere, 01.04.2016.
- ✓ Organisasjonskart enhet for byutvikling, 05.02.2016
- ✓ Opplæringsplan 2016 byggesaksseksjonen, 07.12.2015.
- ✓ Møtereferater seksjonsmøte byggesak, 17.10.2016 og 01.02.2017.
- ✓ Detaljerte avviksrapporter for avvik registrert 15.09.2016, utskriftdato 20.02.2017, og for avvik registrert 10.06.2016, utskriftdato 04.04.2017.
- ✓ Oversikt over avvik, 20.02.2017.
- ✓ Brukerundersøkelse byggesak 2016, introduksjonstekst og detaljerte resultater.
- ✓ Serviceerklæring med brukergaranti, byggesaksbehandling, sist oppdatert 16.04.2015.
- ✓ Skjema for saksoversikt, seksjon byggesak, 2017.
- ✓ Mal for behandling av søknader uten ansvarsrett "Tillatelse til tiltak som kan forestås av tiltakshaver"

- ✓ Mal for behandling av ett-trinns søknader "Tillatelse til tiltak i ett trinn"

Følgende dokumentasjon er i tillegg gjennomgått i forvaltningsrevisjon "Håndtering av byggesaker":

Generell dokumentasjon:

- ✓ Sjekkliste for oppfølging av ulovlig byggearbeid, Norsk Kommunalteknisk Forening.
- ✓ Skjematisk saksbehandlingsprosess ved feil og ulovligheter, Norsk Kommunalteknisk Forening.
- ✓ Endring av rutiner i påleggsaker, referatsak, Planutvalget, 21.09.2010.
- ✓ Møteinnkalling, Plan- og miljøutvalget (PMU), 28.01.2016.
- ✓ Henvendelse fra enhet for byutvikling i Haugesund kommune; spørsmål vedr. arealformål og bestemmelser til arealformål i kommuneplan, e-post fra enhet for byutvikling til Kommunal og moderniseringsdepartementet 10.11.2016, og svar 30.11.2016.
- ✓ Svar fra kommunal og moderniseringsdepartementet til Haugesund kommune mht. arealformål og detaljeringsmuligheter bestemmelser kommuneplan, referatsak, Formannskapet, 22.02.2016.

Dokumentasjon fra sak Indre Kai

- ✓ Fullstendig SMS dialog Inventum og leder for enhet byutvikling, 04.02.2015.
- ✓ Forespørsel til PMU om behandling av søknad om innhegning rundt serveringsareal på Indre kai, 10.02.2015.
- ✓ Prinsipputtalelse fra PMU, ikke datert.
- ✓ Søknad om oppføring av innhegning og markiser til uteserveringsareal, 10.02.2015
- ✓ Søknad om tillatelse til å montere innhegninger og markisesystem på restaurantene, 10.02.2015.
- ✓ Til tiltakshaver om varsling av berørte parter, epostkorrespondanse Inventum og Haugesund kommune, 19.02.2015.
- ✓ Klage over Plan- og miljøutvalgets vedtak vedr. serveringsarealene på Indre kai - 10.02.2015, 20.02.2015.
- ✓ Klage fra adv. Bachmann på behandling i PMU - innglassing av serveringsareal på Indre Kai, 20.02.2015
- ✓ Svar på forespørsel fra representantene Mohn og Kjellesvik om vedtak i Plan- og miljøutvalget av 10. februar 2015, Bystyremøtet 25.02.2015.
- ✓ Svar til Backmann Vedrørende innhegning og markiser på Indre kai, e-post fra kommunen, 25.02.2015.
- ✓ Klage fra adv. Bachmann på behandling i PMU - innglassing av serveringsareal på Indre Kai, saksframlegg PMU, 26.03.2015.
- ✓ Vedtak om å oppheve normen fra PMU 10.2.15 i formannskapet, 04.03.2015.
- ✓ Ny naboliste- HK som grunneier - sendt tiltakshaver fra Haugesund kommune, 16.03.2015
- ✓ Svar på henvendelse fra advokat Bachmann fra Haugesund kommune, 16.03.2015.
- ✓ SV Uterestaurant Indre kai, e-postkorrespondanse Holdning partner og Haugesund kommune, 20.03.2015
- ✓ Søknad fra Inventum om innglassing av uterestauranter på Indre Kai, 20.03.2015
- ✓ Søknad om tillatelse til tiltak ett-trinns - 2060 Markiser baldakiner på Indre kai, 23.03.2015.
- ✓ Vedlegg til utsendelse av utvalgssak PS 15 45, 26.03.2015.
- ✓ Brev uttalelse ifm mottatt nabovarsel fra Inventum til Haugesund kommune.pdf, 31.03.2015.
- ✓ Vedr mottatt nabovarsel, brev fra advokat Bachmann til Haugesund kommune, 07.04.2015.
- ✓ Svar fra Inventum på merknader i brev fra Finn Lothe ifbm byggesak Indre kai, 08.05.2015.
- ✓ Indre kai - Behandling av søknad om innhegning og markiser/baldakiner for uteserveringsareal, 14.04.2015.
- ✓ Indre kai - Søknad fra Inventum om innglassing av uterestauranter på Indre Kai (ny behandling), 16.04.2015.
- ✓ Indre kai - Utsendelse av behandling i PMU 14. april 2012, 16.04.2015.
- ✓ Svar på spørsmål fra tiltakshaver om gjeldende rammer m.m., 20.04.2015.
- ✓ Indre kai - rådmann i KU, notat til kontrollutvalget, 04.05.2015.

- ✓ Orientering fra kommunen om befarig med Plan- og miljøutvalget, 05.05.2015.
- ✓ Oversendelse av behandlingen av søknaden i PMU, saksnummer 2015/998, 05.05.2015.
- ✓ Epostkorrespondanse Inventum og Haugesund kommune om historikken ved innglassing, 07.05.2015.
- ✓ Epostkorrespondanse Inventum og Haugesund kommune om tidligere søknader, 16.07.2015.
- ✓ Indre kai - Vedr. søknadsplikt, bestemmelser, retningslinjer osv., epostkorrespondanse Inventum og Haugesund kommune om 19.05.2015.
- ✓ Svar på siste spørsmål fra Inventum med vedlegg, epostkorrespondanse Inventum og Haugesund kommune, 19.05.2015
- ✓ Svar på spørsmål om delegasjon og gulv, epostkorrespondanse Inventum og Haugesund kommune 21.05.2015.
- ✓ Svar på nye spørsmål fra Inventum, epostkorrespondanse Inventum og Haugesund kommune, 26.05.2015.
- ✓ Spørsmål om utsatt klagefrist, epost fra Inventum til Haugesund kommune, arkivert 04.06.2015.
- ✓ Vedr. uteserveringsarealer på Indre kai - Anmodning om fjerning av ikke godkjente glassvegger, brev til Advokatfirmaet Brekke Helgeland Brekke AS fra Haugesund kommune, 22.06.2015.
- ✓ Uteserveringsarealer på indre kai - Anmodning om fjerning av glassvegger, fra Haugesund kommune 29.07.2015.
- ✓ Vedrørende sak 2015/998 Uteserveringsarealer på Indre kai – anmodning om fjerning av glassvegger, brev til Haugesund kommune fra Ryger Advokatfirma, 12.08.2015.
- ✓ Klagesak- Søknad fra Inventum om innglassing av uterestauranter på Indre Kai, 25.08.2015.
- ✓ Innglassing Inventum, intern e-post Haugesund kommune, 31.08.2015.
- ✓ Referatsak- klagesak- innglassing av uterestauranter på Indre Kai, 13.11.2015.
- ✓ Referatsak - svar fra Fylkesmannen ang klage på vedtak, 19.01.2016.
- ✓ Indre kai - Kopi av klage fra Inventum til Sivilombudsmannen 22.01.2016.
- ✓ VS: VS: Kopi av vedtak, e-post fra advokat Bachmann til Haugesund kommune, 05.02.2016.
- ✓ Forhåndsvarsel om pålegg om riving og ileggelse av tvangsmulkt til Inventum fra Haugesund kommune, 05.02.2016.
- ✓ Søknad om utsettelse av demontering av skyveglass og sidevegger på Inventums uterestauranter på indre kai, 10.02.2016.
- ✓ FWD: Fra Bjørn Gerry Viksund til politikerne i PMU - Uterestaurantene på indre kai, e-post, 23.02.2016.
- ✓ SV: VS: VS: Kopi av vedtak, e-post fra advokat Bachmann til Haugesund kommune, 24.02.2016
- ✓ Merknader til forhåndsvarsel om pålegg om riving og ileggelse av tvangsmulkt, brev fra Ryger Advokatfirma AS til Haugesund kommune, 26.02.2016.
- ✓ Svar på spørsmål fra Inventum vedr. innglassing av uterestauranter på Indre kai, 04.03.2016.
- ✓ Ad Inventum Holding AS - Uteserveringsarealer på Indre kai, 30.03.2016.
- ✓ Uteserveringsarealer på Indre Kai - Varslet pålegg om riving og ileggelse av tvangsmulkt - Inventum Holding AS, 31.03.2016.
- ✓ Vedtak om pålegg og tvangsmulkt, saksframlegg PMU, 31.03.2016
- ✓ Referatsak Svar på spørsmål fra Inventum vedr. innglassing av uterestauranter på Indre kai, PMU, 31.03.2016
- ✓ Vedtak om pålegg og tvangsmulkt, 04.04.2016.
- ✓ E-postkorrespondanse Inventum og Haugesund kommune vedrørende pålegg og tvangsmulkt og om behandling av situasjonen på de andre uterestaurantene, 04.04.2016.
- ✓ Klage på Haugesund kommunes vedtak i sak 2015/998 - PS 16/25 - Vedtak om pålegg om retting og tvangsmulkt, fra Ryger Advokatfirma AS, 12.04.2016
- ✓ Innglassing uterestauranter, e-post fra Inventum til Haugesund kommune, 25.04.2016.
- ✓ Svar på innsynsbegjæring, brev til Ryger Advokatfirma AS fra Haugesund kommune, 25.04.2016.
- ✓ Søknad om å få beholde sideglass, e-post til Haugesund kommune fra Inventum, 25.04.2016.
- ✓ Behandling av begjæring om utsatt iverksettelse, saksframlegg til PMU, 26.04.2016.

- ✓ Innglassing av uterestauranter på indre kai – klagesak, 26.05.2016.
- ✓ Demontert vinduer i front, e-post fra Inventum til Haugesund kommune, 31.05.2016.
- ✓ Oversending av vedtak, brev til Ryger Advokatfirma AS fra Haugesund kommune, 01.06.2016.
- ✓ Strandgata 130 Smedasundet 87 og Kaigaten 1 - Behandling av søknad om å få lov til å beholde sideglass, saksframlegg PMU, 16.06.2016.
- ✓ Oversendelse av klagesak til Fylkesmannen i Rogaland, 22.06.2016.
- ✓ VS Krav om sakskostnader, e-post fra Inventum til Haugesund kommune, 07.07.2016.
- ✓ Beregning av krav om sakskostnader (ber om ytterligere opplysninger), brev til Inventum fra haugesund kommune, 26.09.2016.
- ✓ Svar på anmodning om redusert gebyr, brev til Inventum fra Haugesund kommune, 04.10.2016.
- ✓ Klageavgjørelse i byggesak - klage på pålegg om retting og tvangsmulkt, brev fra Fylkesmannen i Rogaland, 14.10.2016.
- ✓ Klage på gebyr, e-post fra Inventum til Haugesund kommune, 27.10.2016.
- ✓ Vedrørende Fylkesmannens vedtak i sak 2016/8042 – Haugesund kommune – Inventum Holding AS- Krav om dekning av sakskostnader, brev til Fylkesmannen i Rogaland fra Ryger Advokatfirma AS, 28.10.2016.
- ✓ Beregning av krav om sakskostnader, e-post fra Inventum, 02.11.2016.
- ✓ SV: Klage på gebyrer, e-postkorrespondanse Inventum og Haugesund kommune, 16.11.2016.
- ✓ Klageavgjørelse fra Fylkesmannen i Rogaland om Strandgata 130 Smedasundet 87 og Kaigata 1, referatsak i PMU, 17.22.2016.
- ✓ SV Indre kai - Kopi av klage fra Inventum til Sivilombudsmannen, 17.01.2017.
- ✓ Sakskostnadskrav til uttalelse - krav om dekning av sakskostnader i forbindelse med Fylkesmannens klageavgjørelse i byggesak – GNR. 40 BNR. 127, 1168 og 1031 i Haugesund kommune, brev til Fylkesmannen i Rogaland fra Haugesund kommune, 23.01.2017.
- ✓ Vedtak om sakskostnader i forbindelse med sak etter plan- og bygningsloven som gjaldt klage på pålegg om retting og tvangsmulkt – gnr. 40 bnr- 127 (Strandgata 130), gnr. 40 bnr. 1168 (Smedasundet 87) og gnr. 40 bnr. 1031 (Kaigata 1), i Haugesund kommune, brev Til Ryger Advokatfirma AS fra Fylkesmannen i Rogaland 01.02.2017, arkivert 07.02.2017.
- ✓ Oppsummering av sak vedr innglassing av uterestauranter på indre kai, intern evaluering Haugesund kommune ved byutviklingssjef, 04.03.2017.

Dokumentasjon fra sak Salhusvegen 27 B

- ✓ Reguleringsplan RL1243 – Storasundgata, 11.12.2017.
- ✓ Situasjonsskart, 11.04.2013.
- ✓ Situasjonsskart, 03.10.2014.
- ✓ Anmodning om forhåndskonferanse, 03.02.2015.
- ✓ Vedr. Salhusvegen 27 A (tilbakemelding på henvendelse om muligheter på tomte), e-postkorrespondanse Haugesund kommune og Jon Hausken, 03.02.2015
- ✓ Jon Hausken - Eier av gnr. 33 bnr. 1138 i Haugesund, Salhusvegen 27 B, brev til Haugesund kommune fra advokat Jens Otto Haugland, 07.07.2015.
- ✓ Spå brev datert 07.07.2015 fra advokat Haugland, brev fra Haugesund kommune til advokat Haugland, 27.07.2015.
- ✓ A10 Situasjon (situasjonsskart), A20 Planer (tegninger), A30 Snitt, A40 Fasader, 25.01.2016.
- ✓ Gjenpart av nabovarsel Kvittering Nabomerknad Svar Tegning, 25.01.2016.
- ✓ Opplysninger om tiltakets ytre rammer og bygningsspesifikasjon, 25.01.2016.
- ✓ Salhusvegen 27 B - Riving av eksisterende hus - oppføring av ny enebolig og garasje, søknad om tillatelse til tiltak, 25.01.2016.
- ✓ Søknad om dispensasjon, brev til Haugesund kommune fra ansvarlig prosjekterende, 25.02.2016.
- ✓ Svar på merknad til nabo, brev til Haugesund kommune fra ansvarlig prosjekterende, 25.01.2016.

- ✓ Vedtak 16/153 Tillatelse i ett trinn, Midlertidig tillatelse til garasje, saksnr. 2015/817, 29.06.2016.
- ✓ Erklæring om ansvarsrett (vedlegg til vedtak 16/153) (86), 25.01.2016.
- ✓ Søknad om tillatelse til tiltak (vedlegg til vedtak 16/153) (84), 25.01.2016.
- ✓ Vedleggene som fulgte saken til Statens vegvesen, 25.01.2016.
- ✓ Salhusvegen 27 B - Foreløpig tilbakemelding om behov for tilleggsinformasjon, brev fra Haugesund okmmune til Urbanhus Haugesund, 03.02.2016.
- ✓ Tilleggsopplysninger - Saksnr 2015 817 - Salhusvegen 27 B, e-postkorrespondanse ansvarlig prosjekterende og Haugesund kommune, 01.03.2016.
- ✓ Plassering i forhold til nabohus (vedlegg til vedtak 16 153), (situasjonskart) 01.03.2016.
- ✓ Plassering i forhold til nabohus (Situasjonskart, vedlegg til vedtak 16/153), 01.03.2016.
- ✓ Tegninger (vedlegg til vedtak 16/153), 01.03.2016.
- ✓ Brev fra Statens vegvesen videresendt til søker og tiltakshaver.,12.07.2016.
- ✓ Salhusvegen 27 B – Uttale fra Statens vegvesen - Oversendelse for klagevurdering - Dispensasjon fra byggegrense, 12.07.2016.
- ✓ Dispensasjonssøknad- Avstand til vei, til Haugesund kommune fra ansvarlig prosjekterende, 13.07.2016.
- ✓ Salhusvegen 27 b- Høydekontroll, e-post fra ansvarlig prosjekterende, 13.07.2016.
- ✓ SV vedr. Sahuvegen 27 B - Tilbakemelding fra Statens vegvesen – Dispensasjonssøknad, 13.07.2016.
- ✓ Vedlegg til vedtak 16 268, dispensasjonssøknad, 13.07.2016.
- ✓ Høydefastsettelse (Salhusvegen 27 B), saksnr. 2015/817, 14.07.2016.
- ✓ Vedlegg til klagesak, 18.07.2016.
- ✓ Svar på høydefastsetting, e-post til Haugesund kommune fra nabo, (oppretholdelse av klage), 18.07.2016.
- ✓ Klage på høydeplassering, e-post til Haugesund kommune fra nabo, 18.07.2016.
- ✓ Mottatt klage er videresendt til søker og tiltakshaver, e-post fra Haugesund kommune, 01.08.2016.
- ✓ Nytt revidert hoveddokument med korrekt tegning Salhusvegen 27 B – Rørleggermelding, 12.08.2016.
- ✓ Salhusvegen 27 B – Riving av eksisterende hus – oppføring av ny enebolig og garasje. Klage. Saksframlegg til PMU, 13.08.2016.
- ✓ Oversendelse av klagesak til Fylkesmannen, og bekreftelse på at oversendelsen er mottatt, 16.09.2016.
- ✓ Salhusvegen 27 B - Oversendelsesbrev - klagesak til Fylkesmannen, 16.09.2016.
- ✓ Salhusvegen 27 B – Midlertidig dispensasjon for plassering av garasje i omsøkt avstand fra Storasundgata, brev fra Haugesund kommune til Urbanhus Haugesund AS. 27.09.2016.
- ✓ Gjenpart av nabovarsel, 25.10.2016.
- ✓ Kvittering for nabovarsel, 25.10.2016.
- ✓ Naboerklæring
- ✓ Søknad om endring av gitt tillatelse, Jon Hausken, 26.09.2016.
- ✓ Vedlegg til vedtak 16 404, situasjonskart og tegninger.
- ✓ Søknad om murer formidlet til Byantikvaren for uttalelse, 08.11.2016.
- ✓ Antikvarfaglig vurdering av omsøkt forhøyning av mur i nord, 09.11.2016.
- ✓ Godkjent endring av tillatelser, brev til Urbanhus Haugesund AS fra Haugesund kommune, 02.12.2016.
- ✓ Avgjørelse vedrørende bygningshøyde, 13.12.2016.
- ✓ Fra nabo om bygningshøyde, e-post, 13.12.2016.
- ✓ Fra søker om parapet i forhold til bygningshøyde, e-poster, 13.12.2016.
- ✓ Henvendelse klage på høydeplassering fra nabo, videreformidlet til byggetilsynet, 13.12.2016.
- ✓ Kopi av e-post fra nabo til Urbanhus, klage på høydeplassering, 13.12.2016.
- ✓ Nabo ber om at saken (klage) prioriteres, e-post, 13.12.2016.

- ✓ Tegninger fra Optimera, 13.12.2016.
- ✓ Tilleggsopplysninger sendt til Fylkesmannen, e-post fra Haugesund kommune, 14.12.2016.
- ✓ Antikvarfaglig vurdering av løsning for forhøyning av mur, 21.12.2016.
- ✓ Salhusv. 27 B - Klagevedtak - klage på samtykke til å rive bygg og oppføre hus med sekundærbolig garasje, 22.12.2016.

Dokumentasjon fra sak Hugingsgate 21B:

- ✓ Kommentarer til nabovarsel, 13.07.2015.
- ✓ Søknad om tillatelse til tiltak, 25.08.2015.
- ✓ Opplysninger om tiltakets ytre rammer og bygningspesifikasjon. Vedlegg til bp 5174. 25.08.2015.
- ✓ Søknad om dispensasjon - RL744D av 1968. 25.08.2015.
- ✓ Situasjonsskart, 25.08.2015.
- ✓ Opplysninger gitt i nabovarsel, 25.08.2015.
- ✓ Kvittering for nabovarsel, 25.08.2015.
- ✓ Erklæring, 25.08.2015.
- ✓ Illustrasjon til erklæring, 25.08.2015.
- ✓ Erklæring om rettighet i fast eiendom, 25.08.2015.
- ✓ Tegninger, 25.08.2015.
- ✓ Avtale om veirett, 25.08.2015.
- ✓ Tilbakemelding på nabo sine spm i forbindelse med nabovarsel. 25.08.2015.
- ✓ Bilder/tegninger, 25.08.2015.
- ✓ Søknad om ansvarsrett, 25.08.2015.
- ✓ Sentral godkjenning av ansvarsrett etter plan- og bygningsloven, 25.08.2015.
- ✓ Vedlegg til søknad om ansvarsrett der foretaket ikke har sentral godkjenning, 25.08.2015.
- ✓ Gjennomgangserklæring, 25.08.2015.
- ✓ Referanseprosjekter, 25.08.2015.
- ✓ Søknad om personlig ansvarsrett som selvbygger av egen bolig eller fritidsbolig, 25.08.2015.
- ✓ Gjennomføringsplan, 25.08.2015.
- ✓ Boligspesifikasjon i matrikkelen, 25.08.2015.
- ✓ Reguleringsplan, 25.08.2015.
- ✓ Søknad om ansvarsrett, 31.08.2015.
- ✓ Sentral godkjenning av foretak for ansvarsrett etter plan- og bygningsloven, 31.08.2015.
- ✓ Søknad om ansvarsrett, 31.08.2015.
- ✓ Søknad om ansvarsrett, 01.09.2015.
- ✓ Søknad om ansvarsrett, 04.09.2015.
- ✓ Søknad om oppføring av enebolig og garasje – behov for ytterligere opplysninger, jf. pbl § 21-2 og SAK10 § 5-4, 08.09.2015.
- ✓ Gjennomføringsplan, 14.09.2015.
- ✓ Forespørsel til plan om å vurdere dispensasjonssøknad, 21.09.2015.
- ✓ Søknad om oppføring av enebolig og garasje – behov for ytterligere opplysninger, jf. pbl § 21-2 og SAK10 § 5-4, 19.10.2015.
- ✓ Kvittering for nabovarsel, 24.10.2015.
- ✓ Oversender nye signerte nabovarsel, 02.11.2015.
- ✓ Svar på førebels tilbakemelding, 12.11.2015.

- ✓ Situasjonsskart, 12.11.2015.
- ✓ Bilder/tegninger, 12.11.2015.
- ✓ Informasjon om trekker ett-trinnssøknaden, søker kun dispensasjon til eneboligen, 04.12.2015.
- ✓ Informasjon ønsker byggesak opp til politisk behandling, 18.12.2015.
- ✓ Befaring - sak til PMU, 11.01.2016.
- ✓ Utsendelse av sak etter behandling i PMU, 11.02.2016.
- ✓ Sjekkliste mottakskontroll, ikke datert.
- ✓ Reguleringsbestemmelser RL744D.

Dokumentasjon fra sak Longhamarvegen 7:

- ✓ Reguleringsbestemmelser for reguleringsplan for Raglamyr RL01, 28.02.1986.
- ✓ Søknad om tillatelse til tiltak, 24.04.2015.
- ✓ Redegjørelse og dispensasjonssøknad, 24.04.2015.
- ✓ Søknad om ansvarsrett, 24.04.2015.
- ✓ Gjennomføringsplan, 24.04.2015.
- ✓ Nabovarsel, 24.04.2015.
- ✓ Kvittering for nabovarsel, 24.04.2015.
- ✓ Kvittering for nabovarsel, 24.04.2015.
- ✓ Situasjonsskart, 24.04.2015.
- ✓ Rammesøknad om påbygg, fasadeendringer mm – behov for ytterligere opplysninger, 04.05.2015.
- ✓ Oversender komplementering av byggesak, 28.05.2015.
- ✓ Søknad om tillatelse til tiltak, 28.05.2015.
- ✓ Plantegninger, 28.05.2015.
- ✓ Longhammarvegen 9 - Endring av fasade, påbygg - Vedr. behov for ytterligere opplysninger –Tilbakemelding på mottatt dokumentasjon, 29.05.2015.
- ✓ Opplysninger om tiltakets ytre rammer og bygningsspesifikasjon. Vedlegg til bygningsblankett 5175, 05.06.2015.
- ✓ Anmodning om forhåndskonferanse, 24.06.2015.
- ✓ Referat fra forhåndskonferanse, 13.08.2015.
- ✓ Opplysninger gitt i nabovarsel, 13.08.2015.
- ✓ Søknad om tillatelse til tiltak, 18.08.2015.
- ✓ Opplysninger om tiltakets ytre rammer og bygningsspesifikasjon. Vedlegg til bygningsblankett 5175, 18.08.2015.
- ✓ Redegjørelse og dispensasjonssøknad, 18.08.2015.
- ✓ Opplysninger gitt i nabovarsel, 18.08.2015.
- ✓ Kvittering for nabovarsel, 18.08.2015.
- ✓ Kvittering for nabovarsel, 18.08.2015.
- ✓ Søknad om ansvarsrett, 18.08.2015.
- ✓ Gjennomføringsplan, 18.08.2015.
- ✓ Bilder og tegninger, 18.08.2015.
- ✓ Informasjon om søknad, 18.08.2015.
- ✓ Søknad om ansvarsrett, 18.08.2015.
- ✓ Kvittering for nabovarsel, 18.08.2015.
- ✓ Kvittering for nabovarsel, 18.08.2015.

- ✓ Tegninger/bilder, 18.08.2015.
- ✓ Redegjørelse nybygg, 23.08.2015.
- ✓ Opplysninger om tiltakets ytre rammer og bygningsspesifikasjon. Vedlegg til bygningsblankett 5175, 23.08.2015.
- ✓ Søknad om tillatelse til tiltak, 27.08.2015.
- ✓ Gjennomføringsplan, 27.08.2015.
- ✓ Tegninger/bilder, 31.08.2015.
- ✓ Informasjon om forhåndskonferanse, 03.09.2015.
- ✓ Longhamarvn. 7 – søknad om påbygg og ombygging – foreløpig svarbrev, 03.09.2015.
- ✓ Søknad om utbygg for kontor/næring – foreløpig svarbrev, 07.09.2015.
- ✓ Søknad scannet inn på ny, 07.10.2015.
- ✓ Rammetillatelse, 22.10.2015.
- ✓ Rammetillatelse, 22.10.2015.
- ✓ Rammetillatelse, 22.10.2015.
- ✓ Klage rammetillatelser, 11.11.2015.
- ✓ Anmodning om gebyrreduksjon, 26.11.2015.
- ✓ Anmodning gebyrreduksjon, 26.11.2015.
- ✓ Svar på anmodning om reduksjon av gebyr, 01.12.2015.
- ✓ Svar på anmodning om reduksjon av gebyr, 01.12.2015.
- ✓ Longhamarvegen 7 – klagesak, 11.01.2016.
- ✓ Saksprotokoll PMU, 28.01.2016.
- ✓ Utsendelse av sak etter behandling i plan- og miljøutvalget, 11.02.2016.
- ✓ Oversendelse av klagesak etter plan- og bygningsloven, 17.03.2016.
- ✓ Kommuneplan for Haugesund kommune 2014-2030, 17.03.2016.
- ✓ Dokumentsjekkliste, 17.03.2016.
- ✓ Klagevedtak - samtykke på vilkår til nybygg og tilbygg til næringsbygg, 26.05.2016.
- ✓ Longhammarvegen 7 – Nytt kontorbygg/påbygg – referatsak til Plan- og miljøutvalget, 30.05.2016.
- ✓ Tegninger/bilder.
- ✓ Sjekkliste for mottakskontroll, 04.09.2015.
- ✓ Behandling av Kommunal- og moderniseringsdepartementets tilbakemelding i Formannskapet, 22.02.2017.

Vedlegg 3 Revisjonskriter - håndtering av byggesaker

Lover og forskrifter

For rådgiving, veiledning og informasjon følger det av forvaltningsloven § 11 at forvaltningsorganer har alminnelig veiledningsplikt. Organ som i stor grad håndterer saker som involverer private parter, må etter denne lov også vurdere partenes behov for veiledning. Etter plan- og bygningsloven § 21-1 kan både tiltakshaver og plan- og bygningsmyndigheten kreve forhåndskonferanse. Byggesaksforskriften § 6-1 beskriver hva som er kommunens ansvar ved forhåndskonferanser.

På denne bakgrunn er følgende revisjonskriterier oppstilt:

- ✓ Seksjon bygg har plikt til å veilede innenfor byggesaker.
- ✓ Seksjon bygg skal gjennomføre forhåndskonferanser i henhold til byggesaksforskriften.

Når det gjelder mottak av saker følger det av forvaltningsloven § 11a at forvaltningsorganet forberede og avgjøre saker uten ugrunnet opphold, og for enkeltvedtak hvor det vil ta mer enn 4 uker å svare må det sendes foreløpig svar til søker.

På denne bakgrunn er følgende revisjonskriterium oppstilt:

- ✓ Seksjon bygg skal forberede og avgjøre saker uten ugrunnet opphold, for enkeltvedtak hvor det vil ta mer enn 4 uker å svare skal det sendes foreløpig svar til søker.

For behandling av saker har forvaltningsorganet utredning- og informasjonsplikt etter forvaltningsloven § 17, dette skal sikre at blir behandlet på likt grunnlag. Etter forvaltningsloven § 24 skal vedtak grunngis, begrunnelsen skal gis samtidig som vedtak treffes. I henhold til forvaltningsloven § 25 skal det vises til hvilken regler vedtaket bygger på. Etter plan- og bygningsloven § 21-4 skal kommunen snarest mulig når søknaden er fullstendig gi tillatelse til tiltaket, gitt at det ikke er i strid med bestemmelser gitt i eller medhold til plan- og bygningsloven. Kommunen har etter plbl. § 21-5 samordningsplikt med andre myndigheter.

På denne bakgrunn er følgende revisjonskriterier oppstilt:

- ✓ Seksjon bygg har plikt til å påse at saker er godt nok opplyst og utredet før de treffer vedtak.
- ✓ Seksjon bygg skal behandle søknader på likt grunnlag.
- ✓ Seksjon bygg skal gi tillatelse til tiltak, gitt at tiltaket ikke er i strid med bestemmelser gitt i eller medhold til plan- og bygningsloven.
- ✓ Seksjon bygg skal samordne saksbehandlingen med andre myndigheter.

For tilbakemelding og svar skal forvaltningsorganet etter forvaltningsloven § 23 informere skriftlig om enkeltvedtak, etter fvl. § 24 skal forvaltningsorganet begrunne enkeltvedtak, og begrunnelsen skal gis samtidig med at vedtaket treffes, etter fvl. § 25 skal kommunen i begrunnelsen vise til hva vedtaket bygger på og etter fvl. § 27 må kommunen gjøre parten i saken kjent med hvilket vedtak som er truffet så snart som mulig. Kommunen må gi tilbakemelding i henhold til tidsfristene i plbl. §21-7.

På denne bakgrunn er følgende revisjonskriterier oppstilt:

- ✓ Seksjon bygg skal ved enkeltvedtak informere partene skriftlig, begrunne vedtaket, vise hva vedtaket bygger på og gi begrunnelse samtidig med at vedtaket treffes.
- ✓ Seksjon bygg skal gjøre parten i saken kjent med hvilket vedtak som er truffet så snart som mulig.
- ✓ Seksjon bygg skal gi søker tilbakemelding i henhold til tidsfristene i plbl. §21-7.

For klage gjelder forvaltningsloven § 28 om at et enkeltvedtak kan påklages, § 29 om at fristen for å klage er 3 uker, § 31 om at klagen kan tas under behandling selv om klageren har oversett klagefristen og § 33 om at det er underinstansen som har truffet vedtaket som skal foreta de undersøkelser klagen gir grunn til. Plan- og bygningsloven §1-9 forklarer dens forhold til forvaltningsloven og klage.

På denne bakgrunn er følgende revisjonskriterium oppstilt:

- ✓ Seksjon bygg skal foreta undersøkelser ved eventuelle klager.

For tilsyn gjelder kapittel 25 i plan- og bygningsloven. Etter § 25-1 har kommunen plikt til å føre tilsyn med at tiltaket gjennomføres i samsvar med gitte tillatelser, bestemmelser i loven og at ansvarlig foretak er kvalifisert. Etter § 25-2 skal kommunen avgjøre i hvilke saker det skal føres tilsyn, med den intensitet som kommunen finner hensiktsmessig. Etter byggesaksforskriften § 15-2 skal kommunen utarbeide en tilsynsrapport ved utført tilsyn i den enkelte sak. For oppfølging gjelder kapittel 32 om ulovlighetsoppfølging. Etter §32-1 har kommunen plikt til å følge opp ulovligheter og i henhold til § 32-2 skal det varsles om eventuelle pålegg

- ✓ Seksjon bygg skal gjennomføre tilsyn med at tiltak gjennomføres i tråd med gitte tillatelser.
- ✓ Seksjon bygg skal utarbeide en tilsynsrapport ved utført tilsyn i den enkelte sak.
- ✓ Seksjon bygg skal følge opp ulovligheter.
- ✓ Seksjon bygg skal varsle om eventuelle pålegg.

Kommunens system og rutiner for byggesaksbehandling

Rådgiving, veiledning og informasjon

I kapittel 3.2.5 er det redegjort for hvilken veiledning og informasjon som er gjort tilgjengelig for eksterne aktører. Dette inkluderer serviceerklæring, internettsider med veiledende informasjon, skjemaer og sjekklister, og forhåndskonferanse.

Mottak

Søknader går til et postmottak i kommunen. Leder for seksjon bygg tildeler søknadene saksbehandler, dette blir gjort i seksjonsmøte.

Seksjon bygg skal gjennomføre mottakskontroll av alle søknader om tillatelse til tiltak etter hvert som de kommer inn, og senest 3 uker etter at søknaden er mottatt. Hensikten er å kunne gi rask tilbakemelding til søker dersom søknaden mangler opplysninger eller dokumentasjon som må være med før søknaden kan behandles. Mottakskontrollen gjennomføres av saksbehandlerne i seksjonen. Ved tidspunkt for revisjon hadde seksjonen leid inn en dedikert, midlertidig resurs til å gjennomføre mottakskontroller. Det er utarbeidet sjekklister for mottakskontroll av de ulike sakstypene og disse er tilgjengelig på Risk manager. Sjekklisterne er mer omfattende enn tidligere, og det opplyses fra saksbehandlerne at disse fungerer godt.

Dersom søknaden er svært ufullstendig skal søknaden sendes i retur. Dersom søknaden mangler dokumentasjon, uten å være svært ufullstendig, kontaktes søker og en gir beskjed om hva som mangler. Dersom godkjenning av søknaden er betinget av tillatelse eller samtykke fra annen myndighet, og tillatelse/samtykke ikke ligger ved søknaden, skal søknaden oversendes til aktuelle myndigheter. Dersom søknaden er uten mangler av betydning skal søknaden registreres som klar for saksbehandling. Dersom en forventer at det vil ta mer enn 1 måned fra søknaden blir mottatt til den er ferdigbehandlet,

skal søker opplyses om dette. Seksjonen har egne brevmalere for korrespondanse med søker og andre myndigheter. Seksjon bygg har nå et tydeligere skille på når søknad må sendes på ny, enn tidligere. Dette er et tiltak som er kommet på plass for å oppnå høyere kvalitet på søknader som sendes inn.

Søknaden registreres som klar for saksbehandling når dokumentasjonen er komplett. Dersom manglende dokumentasjon ikke foreligger innen angitt frist skal søknaden returneres til søker. Byggetilsynet skal varsles når søknader som er kommet inn til kommunen på bakgrunn av ulovlighetsoppfølging, blir returnert til tiltakshaver/søker.

Behandling

Ved utarbeidingen av byggesaken har seksjon bygg frem til 2017 benyttet Malkom: Dette verktøyet er redegjort for i kapittel 3.2.1.

Etter plan- og bygningsloven skal kommunen gi tillatelse til det søkte tiltaket, dersom tiltaket ikke er i strid med bestemmelser gitt i eller i medhold av plan- og bygningsloven. Ved vurderinger opp mot planverket, er det åpnet opp for skjønn ved søknadsbehandlingen. Saksbehandler må gjøre vurderinger av plankrav vs. dispensasjon/fravik. Ved vurdering av søknader brukes matrikkel og planinnsyn på Haugesund kommune sine nettsider, som gir informasjon om hvilke dispensasjoner som er gitt tidligere.

En av saksbehandlerne peker på at fordelen med at det er åpnet for skjønn er at en involverer flere i søknadsbehandlingen, og det kan bidra til sikre gode prosjekter. Ulempen er at rammebetingelsene for prosjektering ikke kan leses ut av gjeldende bestemmelser, noe som kan gjøre det vanskelig for prosjekterende. Dette kan også begrense saksbehandlerne sine muligheter for å gi tilstrekkelig veiledning.

Krevende saker blir vurdert sammen med planseksjonen, spesielt der det er uklart hva som var intensjon med en bestemmelse i planverket til kommunen. Det gjøres også vurderinger av estetikk, dette gjelder spesielt i sentrum. Slike vurderingene blir alltid gjort av flere. Alle estetiske vurderinger for søknader i sentrum og hensynssoner gjøres alltid først av Byantikvar. Seksjonen har utarbeidet et dokument for tolking av plan- og reguleringsbestemmelser.

I behandling av søknadene gjennomføres sidemannskontroller, denne er beskrevet i kapittel 3.2.2.

Tilbakemelding og svar (vedtak)

Tilbakemelding og svar på søknad blir gitt i et standardskriv, all saksbehandling og dokumentasjon skal inngå i saksutredningen når den er ferdigbehandlet. Ved Malkom skjedde dette ved automatikk. Når systemet utgår skal dette ivaretas gjennom maler for tilbakemelding. Vedtak blir sendt til søker, med kopi til tiltakshaver. Fra 2017 har seksjon bygg benyttet SvarUt.

Klage

Når et vedtak blir sendt ut til søker, legges alltid skjema for klage ved. Søker har tre ukers klagerett. Når klagen kommer inn, går den til juridisk rådgiver. Eventuelle parter i saken skal få mulighet til å gi uttale. Dersom seksjonen velger å opprettholde vedtaket, skal klagen gå til behandling i PMU. Viss klagen blir tatt til følge, går den tilbake til tiltakshaver. Dersom ikke, går klagen til Fylkesmannen for endelig behandling.

Tilsyn og oppfølging

Byggetilsynet kan gjennomføre tilsyn når som helst i en byggesak, vedrørende alle forhold. Ved utstedelse av rammetillatelse og igangsettingstillatelse skal alle tiltak gjennomgås av byggetilsynet. I alle vedtak blir det satt som vilkår at tilsynet skal kontaktes for fastsettelse av høyde. Kommunen plikter å føre tilsyn i et slikt omfang at den kan avdekke regelbrudd. Plikten inntreer når bygningsmyndighetene blir kjent med et forhold som det er rimelig grunn til å anta er ulovlig og går ut på å sørge for at forholdet blir brakt i samsvar med plan- og bygningslovgivningen.

Dersom kommunen blir oppmerksom på et ulovlig forhold, skal tilsynet foreta undersøkelser med sikte på ulovlighetsoppfølging. Ved mistanke om ulovlig tiltak eller ulovlig bruk skal tilsynet sende brev hvor det stilles krav om redegjørelse. Det ulovlige forholdet skal følges opp med varsel om pålegg om retting av det ulovlige forhold, opphør av bruk og forbud mot fortsatt virksomhet, samt stansing av arbeid der eier får mulighet til å sende inn søknad om tillatelse innen en bestemt frist.



Kontakt oss

Ole Willy Fundingsrud

Direktør

T +47 40 63 96 92

E ole.willy.fundingsrud@kpmg.no

kpmg.no

© 2017 KPMG AS, a Norwegian limited liability company and a member firm of the KPMG network of independent member firms affiliated with KPMG International Cooperative ("KPMG International"), a Swiss entity. All rights reserved.

This proposal is made by KPMG AS, a limited liability company and a member firm of the KPMG network of independent firms affiliated with KPMG International, a Swiss cooperative, and is in all respects subject to the negotiation, agreement, and signing of a specific engagement letter or contract. KPMG International provides no client services. No member firm has any authority to obligate or bind KPMG International or any other member firm vis-à-vis third parties, nor does KPMG International have any such authority to obligate or bind any member firm.