



### Planavdelningen

Handläggare: Helena Purmonen  
Titel: Planchef  
E-post: helena.purmonen@norrtalje.se

Till: Kommunstyrelsens samhällsbyggnadsutskott

# Framtagande av tjänstegaranti för handläggning av planbesked enligt plan- och bygglagen (2010:900) PBL

## Förslag till beslut

Kommunstyrelsens samhällsbyggnadsutskott föreslår:  
Kommunstyrelsen beslutar:  
Införa tjänstegaranti för handläggning av planbesked enligt plan- och bygglagen (2010:900) PBL.

## Sammanfattning av tjänsteutlåtandet

Införande av tjänstegarantier är ett led i det förtydligade kvalitetsarbetet. Tjänstegarantin tydliggör för invånaren/företagaren vad kommunen utlovar för leverans av verksamheten/myndighetsutövningen, samt eventuella motkrav som måste uppfyllas för att tjänstegarantin ska kunna uppfyllas. Genom tjänstegarantins beskrivning minimerar förväntansgapet mellan förväntan och planerad leverans. Det tydliggörs även hur verksamheten följer upp att den levererar i enlighet med tjänstegaranti och vad som händer om tjänstegarantin inte uppfylls.

## Ärendet

### Beskrivning

Planavdelningen har tagit fram ett förslag till tjänstegaranti i enlighet med kommunfullmäktiges beslut gällande att alla kommunala verksamheter ska tillhanda tjänster till invånare och företag. Förslag till tjänstegaranti avser återkopplingstid i handläggning av planbesked. Om sökanden inte har fått en återkoppling om att vi tagit emot ansökan om planbesked inom en vecka (5 arbetsdagar) från att den inkommit så kommer en reducering på avgiften för planbeskedet ges. Om vi inte håller tiden avseende återkoppling enligt denna tjänstegaranti, reduceras avgiften med 2x aktuell timtaxa för varje påbörjad vecka som tidsfrist överskrids.

### Lagkrav

Planbesked handläggs enligt plan- och bygglagen (2010:900) 5 kap 2§. Att införa tjänstegarantier är inte tvingande i lag. Däremot kan innehållet i specifika tjänstegarantier vara direkt beskrivna i form av gällande lagkrav. Ett möjligt nästa steg för de områdena är att tjänstegarantierna ställer tuffare krav på leverans än lagen.

### Koppling till gällande styrdokument

Införande av tjänstegarantier kommer tydliggöra vad såväl invånare som företag kan förvänta sig av såväl myndighetsutövning som verksamhet som vänder sig till dem. Det kommer därmed tydliggöra hur kommunen arbetar för att uppnå beslutade övergripande mål och mått.

## **Ekonomiska konsekvenser och riskanalys**

Tjänstegarantin kan ge ekonomiska konsekvenser då en möjlig följd i det fall att planavdelningen inte lever upp till angiven tjänstegaranti blir nedsättning av avgiften för tjänsten gentemot invånare eller företag.

Den förväntade konsekvensen vid införande av tjänstegaranti är en ökad effektivitet i verksamheten då förtydligade förväntningar och krav för leveransen till invånare eller företag kommer ge ett incitament till verksamheten att leva upp till tjänstegarantin.

## **Förvaltningens analys och slutsatser**

Tjänstegarantin ses som ett viktigt steg i ökad effektivitet i verksamheten och föreslås införas för handläggningen av planbesked.

## **Tidplaner**

Införandet av tjänstegarantin påbörjas direkt efter beslut av kommunstyrelsen som sker 1 februari 2021.

Anna Kesitalo  
Samhällsbyggnadsdirektör  
Samhällsbyggnadskontoret

Helena Purmonen  
Planchef  
Samhällsbyggnadskontoret

## **Bilagor**

1. Förslag till tjänstegaranti för handläggning av planbesked