



RAPPORT NR. 4-2026

BYGGESAKSBEHANDLING

LILLESTRØM KOMMUNE

FORVALTNINGSREVISJON

APRIL 2026

INNHold

SAMMENDRAG	I
1 INNLEDNING	2
1.1 Bakgrunn for prosjektet.....	2
1.2 Formål og problemstillinger	2
1.3 Metode.....	3
1.3.1 Generelt.....	3
1.3.2 Dokumentanalyse	3
1.3.3 Intervju.....	3
1.3.4 Gjennomgang av KOSTRA-data og statistikk fra Lillestrøm kommune.....	3
1.3.5 Verifiseringsprosesser.....	3
1.4 Kommunedirektørens uttalelse	4
1.5 Revisjonskriterier	4
1.6 Organisering av arbeidet med byggesaksbehandling.....	4
2 ETTERLEVELSE AV SAKSBEHANDLINGSFRISTER	5
2.1 Problemstilling og revisjonskriterier	5
2.2 Etterlevelse av frister på tre og tolv uker i byggesaker	6
2.2.1 Oversikt i fagsystemet.....	6
2.2.2 Rapportering i KOSTRA.....	7
2.2.3 Praksis og status i de tre byggesaksavdelingene.....	8
2.3 Revisjonens vurdering	12
3 RUTINER OG SYSTEMER	13
3.1 Problemstilling og revisjonskriterier	13
3.2 Rutiner og systemer for byggesaksbehandlingen.....	14
3.3 Formalisert og forankret internkontroll.....	15
3.3.1 Dokumentert, oppdatert, samlet og tilgjengelig	15
3.3.2 Forankret og tatt i bruk av saksbehandlerne	17

3.3.3	Oppgave- og ansvarsbeskrivelser	17
3.4	Revisjonens vurdering	18
4	FORHÅNDSKONFERANSE	20
4.1	Problemstilling og revisjonskriterier	20
4.2	Gjennomføring av forhåndskonferanser	20
4.2.1	Dokumenterte rutiner	20
4.2.2	Overholdelse av lovpålagt to ukers frist	21
4.3	Revisjonens vurdering	21
5	SAKSBEHANDLERS TILGJENGELIGHET	22
5.1	Problemstilling og revisjonskriterier	22
5.2	Generell byggesaksveiledning	23
5.2.1	Avdeling for byggesaksveiledning – organisering og rutiner	23
5.2.2	Nettside og telefonløsning	23
5.2.3	Omfang av henvendelser og brukertilfredshet	24
5.3	Muligheter for å komme i kontakt med saksbehandler	24
5.4	Revisjonens vurdering	25
6	KONKLUSJON OG ANBEFALINGER	26
	SENTRALE KILDER OG LITTERATUR	28
	Kilder til revisjonskriterier	28
	Andre kilder	28
	VEDLEGG 1 KOMMUNEDIREKTØRS UTTAELSE	29
	VEDLEGG 2 RAPPORTERING FOR 2025	30
	Figur 1 Organisering av byggesak	4
	Tabell 1 Gjennomsnittlig saksbehandlingstid og antall søknader over frist	7
	Tabell 2 KOSTRA-rapportering i perioden 2023 til 2025	8

SAMMENDRAG

Romerike revisjon har gjennomført en forvaltningsrevisjon av byggesaksbehandling i Lillestrøm kommune. Prosjektet ble bestilt av kontrollutvalget i Lillestrøm kommune 18.6.25 (sak 32/25). Formålet med forvaltningsrevisjonen har vært å vurdere om kommunen har en forsvarlig saksbehandling av byggesaker.

Hovedfunn

1. Kommunen overholder i liten grad saksbehandlingsfrister i byggesaker når det gjelder treukers-saker og i noen grad når det gjelder tolvukers-saker.
2. Forhåndskonferanser blir ikke gjennomført innenfor fristen på to uker.
3. Rutiner og maler er ikke samlet og oppdatert, og det mangler rutiner som kan ivareta grunnleggende krav og helheten i kommunens byggesaksbehandling.

Undersøkelsen viser at kommunen i liten grad overholder saksbehandlingsfrister i byggesaker når det gjelder treukers-sakene og i noen grad overholder fristene i tolvukers-sakene. I 2025 var gjennomsnittlig saksbehandlingstid for treukers-saker 7 uker, og 258 søknader var over frist. For tolvukers-saker var gjennomsnittlig saksbehandlingstid 7,6 uker i 2025, og 51 søknader over frist. Totalt mottok kommunen rundt 1000 byggesøknader. Administrasjonen viser til at årsakene til fristoverskridelsene er sammensatte. Blant annet kan årsaker være prioritering av enkelte saker foran andre som ligger foran i køen, manglende kontroll og oppfølging i saksbehandlingen, utfordringer knyttet til fagsystemet for byggesaksbehandlingen der saker har «forsvunnet» ut av listene og at treukers-sakene blir nedprioritert fordi det ikke er gebyrtap for kommunen i disse sakene.

Forespørsel om forhåndskonferanser blir ifølge administrasjonen innfridd, men ikke innenfor fristen på to uker. Årsaken som oppgis er mangel på kapasitet og behovet for lenger tid til forberedelser. Det er en mal for referat for forhåndskonferanser som ifølge kommunalsjef gir god veiledning, men det er ingen skriftlige rutiner for gjennomføring av forhåndskonferanser.

Det er etablert flere rutiner og systemer til bruk i byggesaksbehandlingen, for eksempel skriveregler, rutine for prioritering av saker og 19 vedtaksmaler, men ikke alle rutiner er dokumentert og det mangler rutiner som kan ivareta grunnleggende krav og helheten i kommunens byggesaksbehandling. Eksisterende rutiner og maler er heller ikke samlet og oppdatert. Disse benyttes derfor i liten grad av saksbehandlerne.

Basert på det som kommer frem i undersøkelsen anbefaler revisjonen at kommunedirektør:

1. setter inn nødvendige tiltak som kan bidra til at lovpålagte frister overholdes, særlig når det gjelder saksbehandlingstid i treukers-saker og gjennomføring av forhåndskonferanser
2. oppdaterer og samler eksisterende rutiner og maler, og får på plass rutinene som mangler

1 INNLEDNING

1.1 Bakgrunn for prosjektet

Kontrollutvalget i Lillestrøm kommune bestilte i møte 14.5.2025 (sak 25/25) en prosjektplan for en forvaltningsrevisjon av kommunens byggesaksbehandling. I møte 18.6.25 (sak 32/25) vedtok kontrollutvalget prosjektplanen.

Det er tidligere gjennomført forvaltningsrevisjon av byggesaksbehandling i kommunen (2022) og av saksflyt i byggesaker (2023). De to rapportene ble fulgt opp i en egen undersøkelse i 2024. Undersøkelsen viste at kommunestyrets vedtak i stor grad var fulgt opp, men også at det fortsatt var forbedringsmuligheter knyttet til overholdelse av lovpålagte saksbehandlingsfrister.

Byggesaksbehandlingen skal bidra til å sikre at de søknadspliktige tiltakene er i samsvar med plan- og bygningsloven, samt bidra til å sikre at de private parters rettigheter blir ivaretatt. I formålsparagrafen til byggesaksforskriften heter det at saksbehandlingen skal være effektiv og forsvarlig for å ivareta samfunnsmessige hensyn, herunder god kvalitet i byggverk (§1-1, b). Dette forutsetter systemer og rutiner, det vil si at det er etablert nødvendig internkontroll, for byggesaksbehandlingen.

En effektiv saksbehandling innebærer videre at kommunen overholder lovpålagte saksbehandlingsfrister i lov og forskrift. I kapittel 21 i plan- og bygningsloven og kapittel 7 i byggeforskriften er det satt en rekke tidsfrister for kommunens og klageinstansens saksbehandling, og det er satt ulike frister for ulike type saker. Kommunen skal registrere og måle saksbehandlingstiden og rapportere om disse i KOSTRA.

1.2 Formål og problemstillinger

Formålet med undersøkelsen er å vurdere om kommunen har en forsvarlig saksbehandling av byggesaker.

Undersøkelsen besvarer følgende problemstillinger:

1. I hvilken grad overholdes saksbehandlingsfrister i byggesaker, og hva kan være årsaker til eventuelle betydelige fristoverskridelser?
2. Hvilke rutiner og systemer brukes i byggesaksbehandlingen?
3. I hvilken grad blir forespørsel om forhåndskonferanse innfridd?
4. Hvordan er mulighetene for å komme i kontakt med saksbehandler?

1.3 Metode

1.3.1 Generelt

Undersøkelsen er gjennomført i henhold til RSK 001 - Standard for forvaltningsrevisjon som er fastsatt av styret i NKRF - Kontroll og revisjon i kommunene. Standarden definerer hva som er god revisjonsskikk innen kommunal forvaltningsrevisjon. Arbeidet er kvalitetssikret i henhold til Romerike revisjon IKS sine interne rutiner.

1.3.2 Dokumentanalyse

Revisjonen sendte 28.10.25 administrasjonen en liste over dokumentasjon som kan bidra til å belyse problemstillingene, blant annet rutiner, sjekklister, maler og prosedyrer som benyttes for kommunens byggesaksbehandling. Revisjonen mottok dokumentasjon per e-post 17.11.25, 7.1.26 og 6.3.26. Videre har vi fått noe dokumentasjon i intervju ved at informant har delt skjerm og revisjonen tatt skjermtklipp av rutine. Dokumentasjonen er gjennomgått og analysert.

Slik problemstillingene er formulert vil dokumentanalyse langt på vei sikre et tilstrekkelig datagrunnlag til å svare på problemstillingene. Samtidig er deler av dokumentasjonen utdatert, noe som bidrar til svakheter knyttet til validiteten. Det vil si, man har rutiner, men disse reflekterer ikke nødvendigvis gjeldende praksis i avdelingene. Det har derfor vært viktig å gjennomføre intervjuer for å få supplerende data.

1.3.3 Intervju

Revisjonen har intervjuet:

- kommunalsjef byggesak
- avdelingsleder byggesaksveiledning
- avdelingsleder byggesak indre
- avdelingsleder byggesak ytre
- avdelingsleder store bygg og anlegg

Intervjuene er gjennomført i perioden 30.1.26 til 13.3.26. Alle intervjuene er referatført og referatene er verifisert i etterkant av aktuell informant, for slik å sikre intervjudataenes pålitelighet.

1.3.4 Gjennomgang av KOSTRA-data og statistikk fra Lillestrøm kommune

For å vurdere tidsbruk i saksbehandlingen og etterlevelse av lovpålagte frister for behandling av byggesaker, har revisjonen gått gjennom aktuelle tall fra KOSTRA for Lillestrøm kommune. Administrasjonen oppgir at det har vært svakheter når det gjelder KOSTRA-tallenes pålitelighet. Revisjonen har derfor også hatt tilgang til fagsystemet eByggesak og hentet ut tall om gjennomsnittlig saksbehandlingstid og søknader over frist for årene 2023, 2024 og 2025, og fått bistand fra administrasjonen til å hente ut andre rapporter med informasjon om saksmengde, henvendelser o.l. fra fagsystemet.

1.3.5 Verifiseringsprosesser

Oppsummering av intervju er sendt til de som er intervjuet for verifisering, og informasjon fra de verifiserte intervjureferatene er benyttet i rapporten.

Rapporten ble sendt administrasjonen i sin helhet til gjennomgang og uttalelse 14.4.26. Administrasjonen hadde ingen tilbakemeldinger til faktagrunnlaget, utover at det er avdekket svakheter i datakvaliteten i fagsystemet som innebærer at antallet reelle fristoverskridelser trolig er lavere enn det som fremkommer i rapporten (jf. kommunedirektørens uttalelse).

Revisjonen mener gode verifiseringsprosesser knyttet til muntlige fremkommet data, og av rapporten i sin helhet, er viktig for å sikre gyldighet og pålitelighet i undersøkelsens datagrunnlag.

1.4 Kommunedirektørens uttalelse

Revisjonen mottok kommunedirektørens uttalelse til rapporten 28.4.26. Uttalelsen er vedlagt rapporten i sin helhet i vedlegg 1. Kommunedirektøren takker for revisjonsrapporten og tar funnene til etterretning. Kommunedirektør viser til at rapporten gir et godt grunnlag for videre forbedringsarbeid i byggesaksavdelingen og at de fleste punktene som tas opp i rapporten allerede er en del av prosjektet Byggesak 2026, som er igangsatt. Kommunen vurderer revisjonens anbefalinger som relevante og i tråd med pågående arbeid. Kommunedirektøren vil sikre at nødvendige tiltak blir gjennomført.

1.5 Revisjonskriterier

Revisjonskriterier er de krav og forventninger som kommunen vurderes opp mot. Kriteriene utledes fra lover og forskrifter, kommunestyrets vedtak og hva som anses som god forvaltningsskikk og faglig anerkjente normer på området. I dette prosjektet er revisjonskriteriene blant annet hentet fra kommuneloven, plan- og bygningsloven, forvaltningsloven og byggesaksforskriften. Kriteriene er nærmere presentert innledningsvis i kapittel 2, 3, 4 og 5, og en samlet oversikt over kildene i litteratur- og kildeliste bak i rapporten.

1.6 Organisering av arbeidet med byggesaksbehandling

Arbeidet med byggesaker i Lillestrøm kommune er fra 1.1.26 organisert under i tjenesteområdet klima og infrastruktur, i kommunalområdet byggesak (Lillestrøm kommune 2026a). Kommunalområdet er fremstilt i figuren under og består av fem avdelinger, der tre av disse behandler byggesaker. Den fjerde avdelingen håndterer byggesaksveiledning, tilsyn og ulovlighetsoppfølging, og den femte oppmåling og matrikkel.

Figur 1 Organisering av byggesak



2 ETTERLEVELSE AV SAKSBEHANDLINGSFRISTER

2.1 Problemstilling og revisjonskriterier

Kommunenes byggesaksbehandling er hjemlet i plan- og bygningsloven. Byggesaksbehandling skal etter loven bidra til å sikre at tiltak blir i samsvar med lov, forskrift og planvedtak, samt at det enkelte tiltaket blir utført forsvarlig (§ 1-1). Byggesaksforskriften utfyller lovens bestemmelser. Forskriften skal blant annet sikre effektiv og forsvarlig saksbehandling av byggesaker for å ivareta samfunnsmessige hensyn, herunder god kvalitet i byggverk (§ 1-1 b).

Plan- og bygningsloven fastsetter saksbehandlingsfrister for ulike typer byggesaker. Den generelle maksimalfristen for kommunenes behandling av søknad om tillatelse er tolv uker (plan- og bygningsloven § 21-7 første ledd). Søknad der det ikke foreligger merknader fra naboer eller gjenboere, og ytterligere tillatelse, samtykke eller uttalelse fra annen myndighet ikke er nødvendig, skal avgjøres av kommunen innen tre uker (plan- og bygningsloven § 21-7, andre ledd). Fristene regnes fra tidspunktet søknaden er «fullstendig» (plan- og bygningsloven § 21-4, byggesaksforskriften § 7-2). Ifølge en tolkningsuttalelse i 2022 fra Kommunal- og distriktsdepartementet vil ikke søknaden regnes for å være fullstendig dersom den har store feil eller mangler. Videre oppgis det:

Såkalt «liggetid» fra søknaden er mottatt til kommunen avdekker mangelen vil i slike tilfeller ikke regnes med i saksbehandlingstiden. Formelt sett er det ikke i lov eller forskrift gitt en egen frist for når kommunen skal avgjøre om en søknad er fullstendig eller ikke. Departementet oppfordrer kommunene til å foreta en mottakskontroll innen 1-2 uker etter at saken er mottatt, i tråd med formålet med fristbestemmelsene. Mottakskontroll kan likevel ikke avdekke alle feil og mangler. En del mangler vil først avdekkes av en byggesaksbehandler under arbeidet med saken. Det er først når store feil og mangler avdekkes og deretter rettes, at søknaden kan regnes som fullstendig og saksbehandlingsfristen begynner å løpe.

Kommuner plikter også å gi løpende informasjon om økonomi, ressursbruk og tjenesteyting til bruk i nasjonale informasjonssystemer, herunder KØmmune–Stat–Rapportering (KOSTRA) (kommuneloven § 16-1, jfr. KOSTRA-forskriften). Rapportering i KOSTRA omfatter også saksbehandlingstid i byggesaker, herunder blant annet antall behandlede søknader, gjennomsnittlig saksbehandlingstid og antall søknader med saksbehandlingstid utover lovpålagt frist.

For problemstilling 1 utledes følgende krav og forventninger til kommunen:

Problemstilling 1	Krav og forventninger til kommunen
I hvilken grad overholdes saksbehandlingsfrister i byggesaker, og hva kan være årsaker til eventuelle betydelige fristoverskridelser?	<ul style="list-style-type: none"> → Kommunen skal behandle søknader om gjennomføring av tiltak innen lovpålagte frister på henholdsvis tre og tolv uker. → Saksbehandlingstid i byggesaker skal framgå av kommunens rapportering i KOSTRA.

2.2 Etterlevelse av frister på tre og tolv uker i byggesaker

2.2.1 Oversikt i fagsystemet

Revisjonen ba i sin dokumentbestilling til kommunen, sendt 28.10.25, om å få oversendt oversikter over ulike typer saker som er mottatt av byggesaksavdelingen i perioden 2024 og frem til daværende tidspunkt i 2025. Oversikten skulle også vise medgått saksbehandlingstid i dager. Typer saker vi ba om oversikt over var byggesaker med tre ukers frist, byggesaker med tolv ukers frist, klagesaker og forhåndskonferanser¹.

Kommunen oversendte oss 17.11.25 fire lister i form av Excel-filer som viser uttrekk fra fagsystemet (eByggesak), som er systemet sakene skal registreres og følges opp i. Listene viser registrerte byggesaker i 2024 (872), registrerte byggesaker i 2025 (807), registrerte klagesaker i 2024 og 2025 (200) og en oversikt over byggesaker med overskredet frist (381). Sistnevnte saker er registrert i perioden 5.4.22 til 9.10.25.

Ingen av listene skiller mellom tre- og tolvukers-saker, og saksbehandlingstid fremgår ikke av listene, kun når den aktuelle saken ble registrert samt informasjon om saken er «under behandling», «avsluttet» eller «utgår»². Det ble heller ikke oversendt liste over gjennomførte forhåndskonferanser og tid mellom forespørsel og gjennomføring av konferansen.

Kommunalsjef byggesak forteller i intervju i mars 2026 at det i november 2025 ikke var mulig å ta ut lister fra fagsystemet som gir denne typen informasjon samlet, men at man måtte inn på hver enkelt sak i fagsystemet for å få informasjon om type sak (treukers-sak, tolvukers-sak eller klagesak) og hvorvidt det er gjennomført forhåndskonferanse i den aktuelle saken. Ved verifiseringen av referatet legger kommunalsjef imidlertid til at avdelingsleder i sitt dashboard i fagsystemet kan skille på treukers-saker og tolvukers-saker, men at dette er en tilgang kommunalsjef mangler. Videre opplyser kommunalsjef i intervju at det er mulig å hente ut tall for gjennomførte forhåndskonferanser, men at dette krever et avansert søk i systemet. Vi kommer nærmere tilbake til praksis og fristoverholdelse når det gjelder forhåndskonferanser i kapittel 4.

Kommunalsjef viser til at det har vært, og fortsatt er, mulig å hente ut tall fra fagsystemet som viser gjennomsnittlig saksbehandlingstid for en gitt periode. Revisjonen har hatt tilgang til fagsystemet og rapporten der man kan hente ut disse tallene, som også viser tall for søknader over frist. Tall for 2023, 2024 og 2025 er fremstilt i tabellen under.

¹ Inkludert antall dager fra forhåndskonferanse ble forespurt til den ble gjennomført.

² Kommunalsjef oppgir i intervju at «utgår» i listene innebærer at det er lagt inn feil i systemet, eller det kan være snakk om dobbeltregistreringer/duplikater.

Tabell 1 Gjennomsnittlig saksbehandlingstid og antall søknader over frist

År	Gjennomsnittlig saksbehandlingstid		Antall søknader over frist		
	Treukers-saker	Tolvukers-saker	Treukers-saker	Tolvukers-saker	Totalt
2023	86 dager (12,3 uker)	119 dager (17 uker)	101	45	146
2024	26 dager (3,7 uker)	43 dager (6,1 uker)	128	23	151
2025	49 dager (7 uker)	53 dager (7,6 uker)	258	51	309

Kilde: eByggesak

Tallene viser at gjennomsnittlig saksbehandlingstid i 2025 var 49 dager for treukers-saker og 53 dager for tolvukers-saker. Det gir et gjennomsnitt på 7 ukers behandlingstid for treukers-saker og 7,6 uker for tolvukers-saker. Tallene viser videre at henholdsvis 258 søknader for treukers-saker og 51 søknader for tolvukers-saker gikk over saksbehandlingsfristen i 2025. Totalt mottok kommunen om lag 1000 søknader (se tabell under og tall i vedlegg 2).

Tallene fra 2023 viser saksbehandlingstid med frister på henholdsvis 9 og 5 uker over frist for treukers- og tolvukers-saker. Kommunalsjef oppgir i e-post 13.4.26 at tallene mest sannsynlig ikke stemmer og at det kan se ut som at tallene har blitt «ubrukelige» som følge av oppdateringer i systemet den siste tiden. Det vil si at KOSTRA-tallene (tabell 2) bør legges til grunn for dette året, selv om det ifølge kommunalsjef også hefter noe usikkerhet rundt disse.

Avdelingene får månedlig rapporteringer fra kommunalsjef om gjennomsnittlig saksbehandlingstid samlet sett³ og det rapporteres også i referatsak om gjennomsnittlig saksbehandlingstid til hovedutvalg for miljø og samfunn. Rapport for 2025 er oversendt revisjonen og ligger i vedlegg 2 til denne rapporten. Tallene det er rapportert om her avviker noe fra tallene gjengitt over. Kommunalsjef forklarer i intervju at årsaken til dette er at rapporten gir et gjennomsnitt for saksbehandlingstiden det er rapportert om per måned, mens tallene gjengitt i tabellen over gir gjennomsnitt for året. Sistnevnte tall er derfor de mest presise.

2.2.2 Rapportering i KOSTRA

Det skal også rapporteres om gjennomsnittlig saksbehandlingstid i KOSTRA. I tillegg rapporteres det på en rekke andre tall knyttet til byggesaksbehandlingen, blant annet mottatte søknader og behandlede søknader, og antall søknader med saksbehandlingstid utover lovpålagt frist.

³ For alle tre avdelingene som behandler byggesøknader.

Tabell 2 KOSTRA-rapportering i perioden 2023 til 2025

År	Gjennomsnittlig saksbehandlingstid		Behandlede søknader		Klager	Mottatte søknader	Behandlede søknader	Søknader over frist
	3 ukers-saker	12 ukers-saker	3 ukers-saker	12 ukers-saker	Totalt	Totalt	Totalt	Totalt
2023	19 dager (2,7 uker)	37 dager (5,2 uker)	551	399	55	866	950	159
2024	24 dager (3,4 uker)	38 dager (5,4 uker)	531	335	61	1128	866	176
2025	51 dager (7,2 uker)	51 dager (7,2 uker)	530	445	102	1042	975	307

Kilde: KOSTRA-tabell 14304 og 13021

KOSTRA-rapporteringen for gjennomsnittlig saksbehandlingstid og søknader over frist avviker fra tallene som er hentet ut fra fagsystemet (tabell 1 over). Kommunalsjef peker i intervju på flere årsaker til at tallene kan variere, som «uensartet treff» med like søk, dårlige kvalitet på tallene, feil i fristfastsettelse, samt «ulogisk» rekkefølge på datoer i fagsystemet. Systemet skal nå ha en sperre som korrigerer for feil rekkefølge på datoer. Kommunalsjef opplyser videre om at leverandøren har gjort endringer i fagsystemet som har gitt en mer presis søkemethodikk, noe som gjorde KOSTRA-rapporteringen for 2025 lettere og mer pålitelig sammenlignet med rapportering for tidligere år.

Felles for KOSTRA-rapporteringen og tall fra fagsystemet er at gjennomsnittlig saksbehandlingstid og antall søknader over frist har økt for begge sakstypene i perioden 2024 til 2025. I tillegg viser KOSTRA-tallene at antall klager har økt i perioden fra 55 i 2023 til 102 i 2025. Antallet behandlede søknader i 2025 (975) skiller seg lite fra samme tall i 2023 (950), mens antall mottatte søknader har økt i perioden. Dette viser til kapasitetsutfordringer, herunder at etterspørselen har økt, mens produktivitet er redusert. Videre kan økt klagevirksomhet være en indikasjon på redusert kvalitet i saksbehandlingen.

2.2.3 Praksis og status i de tre byggesaksavdelingene

Byggesaksavdelingene

Tre avdelinger i kommunen behandler byggesaker; byggesak ytre, byggesak indre og byggesak store bygg og anlegg.

Byggesak ytre behandler søknader om byggetiltak fra tidligere Fet kommune og Sørum kommune, og har åtte saksbehandlere i tillegg til avdelingsleder. Byggesak indre behandler søknader fra tidligere Skedsmo kommune og har ni saksbehandlere. Byggesak indre og byggesak ytre behandler stort sett samme typer søknader. Disse omfatter blant annet nybygg, frittliggende bygninger som garasjer, delesaker, tilbygg, klagesaker og gebyrer. I tillegg behandler byggesak ytre en del søknader knyttet til private avløpsanlegg og minirensanlegg.

Byggesak store bygg og anlegg behandler søknader om for eksempel blokker, skoler, barnehager og næringsbygg, samt større infrastrukturiltak. Avdelingen har seks saksbehandlere og bistår også de to andre avdelingene ved stor saksmengde hos dem.

I det følgende sammenstiller vi informasjon fra intervjuene med de tre avdelingslederne og deres leder, kommunalsjef byggesak, om praksis knyttet til etterlevelse av saksbehandlingsfrister, status for fristoverholdelse i de tre avdelingene og årsaker til fristoverskridelser.

Søknadsprosessen

Når en søknad om gjennomføring av et byggetiltak mottas av kommunen starter saksbehandlingstiden å løpe, forutsatt at saken er fullstendig. Saken er fullstendig når kommunen har informasjonen den trenger for å kunne behandle saken. Avdelingslederne fordeler saken til en av saksbehandlerne, der sistnevnte har ansvar for å passe på at vedtak skjer innen fristen, tre uker for enklere byggetiltak⁴ og tolv uker for andre saker. Avdelingslederne følger opp saksbehandlerne og forsøker å holde oversikt over den totale saksmengden i avdelingen. Dersom søknaden mangler informasjon når den sendes kommunen, lages det et mangelbrev som sendes søker og som søker må følge opp før saken kan behandles.

Ved stor saksmengde kan en søknad bli liggende hos avdelingsleder en stund før den fordeles til saksbehandler. Det kan da ta tid før mangelbrevet sendes ut. Tiden frem til mangelbrev sendes ut, tiden søker bruker på å komplettere søknaden og tiden saken ligger til uttalelse hos andre myndigheter regnes ikke inn i saksbehandlingstiden (tre og tolv uker). Dermed kan saksbehandlingstiden i flere tilfeller oppleves som lang for søker, ifølge avdelingslederne, selv om kommunen har overholdt fristen.

Oversikt over saksbehandlingstid og systemutfordringer

Som [kapittel 2.2.1](#) over viser, er det særlig frister knyttet til treukers-sakene som er krevende å overholde. Det er flest slike saker til behandling hos byggesak indre og byggesak ytre, mens byggesak store bygg og anlegg har flest tolvukers-saker.

Det oppgis i intervju med avdelingslederne at fagsystemet generelt oppleves som komplisert, og ikke er lagt opp på en måte som gjør det lett å holde løpende oversikt for saksbehandlerne. Blant annet er det vanskelig å få systemet til å vise riktig frist for en sak. I november 2025 kom det imidlertid oppdateringer av systemet som nå gjør det lettere å holde oversikt over saksbehandlingstid og fristoverholdelse på saksbehandlernivå. Fram til dette var saksbehandlerne helt avhengige av å lage egne lister og oversikter utenfor fagsystemet, for eksempel i Excel, for å holde oversikt over sakene de har ansvar for. Det har for eksempel tidligere skjedd at oppdateringer i fagsystemet har ført til at saker har blitt «borte» i systemet.

Avdelingslederne viser også til at tilfredsstillende oversikt via fagsystemet forutsetter manuelt arbeid fra saksbehandlernes side. For eksempel må endring av status i saken (under behandling/på vent) gjøres manuelt av saksbehandler for at systemet skal gi riktig informasjon. Dette er funksjoner som ideelt sett burde vært automatisert i fagsystemet.

Avdelingslederne oppgir at de følger opp frister på saksbehandlernivå i egen avdeling. Etter oppdateringen i november 2025 har det blitt lettere for avdelingsleder å få oversikt over

⁴ Søknad der det ikke foreligger merknader fra naboer eller gjenboere, og ytterligere tillatelse, samtykke eller uttalelse fra annen myndighet ikke er nødvendig, skal avgjøres av kommunen innen tre uker (plan- og bygningsloven § 21-7, andre ledd).

saksmengden til hver enkelt saksbehandler, herunder type sak og status i saken og hvor lang tid det er igjen av saksbehandlingstiden. Det er imidlertid ikke lett å hente ut gjennomsnittlig saksbehandlingstid i avdelingene fra fagsystemet. Kommunalsjef henter ut tallene samlet for de tre avdelingene og rapporterer om dette månedlig til avdelingslederne, i tillegg til hovedutvalg for miljø og samfunn.

Fordeling og prioritering av saker

Avdelingslederne fordeler som nevnt saker til saksbehandlerne. Avdelingsleders fordelingsliste i fagsystemet skiller ikke mellom treukers- og tolvukers-saker. Ved mange saker til fordeling vil det være for tidkrevende for avdelingsleder å klikke seg inn på hver enkelt sak, lage lister for disse utenfor systemet, for eksempel i Excel, for så å få oversikt over hvilke saker som er treukers- og hvilke som er tolvukers-saker. For eksempel viser avdelingsleder ytre til at avdelingen over en lengre periode høsten 2024 og våren 2025 hadde over 80 saker til fordeling til enhver tid. Når fordelingslisten overstiger 25 saker, blir det vanskelig å holde nødvendig oversikt. Et mål er ifølge avdelingsleder å ha maks ti saker på fordelingslista til enhver tid.

Hovedprinsippet for fordeling av saker er at sakene fordeles etter dato eller tidspunktet de kom inn, det vil si at de eldste sakene skal fordeles først. Videre skal eldre saker slutføres først, ved innkommet dokumentasjon, det vil si når saken er komplett. Ved stor saksmengde og liten kapasitet hos saksbehandlerne kan sakene bli liggende lenge på vent hos avdelingsleder før de fordeles, for å unngå unødig belastning på saksbehandlerne. Dette kan særlig gå ut over treukers-sakene og mulighet for å overholde fristen i disse sakene.

I november 2025 startet avdelingene opp med ukentlige fordelingsmøter, hvor de tre avdelingslederne sammen ser på restansene i de tre avdelingene og flytter saker mellom avdelinger for å fordele belastningen mer jevnt mellom avdelingene, samt å sikre at de eldste sakene kan flyttes til en avdeling med mer kapasitet. Dette har ført til at antall ufordelte saker og alder på eldste sak nå er noenlunde lik mellom avdelingene.

I noen tilfeller prioriteres enkelte saker foran de andre. Revisjonen har mottatt en rutine for prioritering av saker, datert 16.5.23. Saker som kan prioriteres er følgende:

- Saker hvor man er nære eller i ferd med å «ryke på gebyr»⁵
- Samfunnskritiske tiltak og samfunnskritiske virksomheter (offentlige bygg)
- Saker tilknyttet Nedre Romerike Avløpsselskap (NRA) og Nedre Romerike Vannverk (NRV)
- Skolebygg, næringsbygg og kvartalsutbygninger
- FutureBuilt⁶
- Klagesaker

I intervju og e-post fra kommunalsjef 13.4.26 vises det også til at administrativ og/eller politisk ledelse i noen tilfeller henvender seg til kommunalsjef byggesak per e-post eller muntlig for å be om at

⁵ Dette gjelder tolvukers-saker. For hver uke over frist mister kommunen 25 prosent av gebyrinntekten.

⁶ FutureBuilt er et innovasjonsprogram og utstillingsvindu for de mest ambisiøse aktørene i byggenæringen. Visjonen er å vise at det er mulig å utvikle den bærekraftige og attraktive nullutslippsbyen. Kilde: <https://www.futurebuilt.no/om-oss>

enkelte saker prioriteres. Sakene faller ikke nødvendigvis inn under noen av kategoriene i listen over som det er bestemt administrativt at kan prioriteres. Det pekes på at dette fører til andre saker må vente enda lenger på behandling.

I løpet av året kommer det også noen få saker fra ledelsen i kommunen (kommunedirektøren), der det har blitt bestemt at saken skal behandles som dispensasjon/byggesak, slik at utbygger slipper en to år lang planprosess. Aktuell avdelingsleder viser til at dette ikke er riktig prosess og at disse sakene er svært krevende fordi det krever mye ressurser å behandle disse sakene som byggesaker. Dette tar tid og kapasitet bort fra de andre sakene.

Fristoverskridelser og årsaker til disse

Som beskrevet over er det er særlig krevende for byggesaksavdelingene å overholde fristen i treukers-sakene. En av avdelingslederne peker i intervju på at det gjerne kommer inn mange treukers-saker rett før ferier, og at saksbehandlingstiden løper uavhengig av ferier og helligdager. Avdelingslederne viser til at flere av treukers-sakene ikke blir fordelt før etter fire til seks uker. Det er også noen saker som har ligget ubehandlet i ett år. Kommunalsjef viser til at én uke over frist vil være en «betydelig fristoverskridelse» når det gjelder treukers-saker. En av avdelingslederne peker på at det maksimum bør gå tre uker fra en slik søknad kommer inn til svar, vedtak eller mangelbrev sendes ut.

Når det gjelder tolvukers-saker opplyses det i intervju at det er få slike saker over frist. For tolvukers-saker vil gebyrintektene reduseres allerede i uke 13. Kommunalsjef viser til at fristoverskridelser knyttet til tolvukers-saker derfor ikke bør forekomme. Tolv uker er også hovedkravet for byggesaksbehandling i plan- og bygningsloven.

Avdelingslederne og kommunalsjef peker på at årsakene til fristoverskridelser er sammensatte. Enkelte årsaker er nevnt over. Listen under oppsummerer årsaker som er nevnt, samt andre mulige årsaker nevnt i intervju, i uprioritert rekkefølge:

- prioritering av enkelte saker foran andre som har ventet lenger
- enkelte svært ressurskrevende saker
- ikke gebyrtap for fristoverskridelser av treukers-saker
- vanskelig å sortere ut saker med tre ukers frist raskt nok ved stor saksmengde
- manglende oppfølging og kontroll i saksbehandlingen
- fravær i avdelingen der saker ved inkurie ikke blir viderefordelt
- perioder med stor arbeidsbelastning
- flere «omkamper» med søkere
- feilregistrerte saker fra arkivtjenestens side
- systemoppdateringer som fører til at saker forsvinner fra listene og ikke «dukker opp igjen»
- endringer i regelverk
- byggesaksavdelingene må gjøre oppslag i tre individuelle arkiver⁷ - ressurskrevende
- kommunesammenslåing og gjentatte omorganiseringer på byggesaksområdet, i snitt én omorganisering i året

⁷ Documaster (år 0- ca. 2007), eArkiv (2007-2020), eByggesak (2020-d.d.)

- politikerne ønsker i større grad å behandle klagesaker

Tiltak for å bedre saksbehandlingstiden er ifølge de intervjuede høyt oppe på dagsordenen. I denne sammenheng vises det for eksempel til et pågående forbedringsprosjekt for kommunens byggesaksbehandling. Overtidsinnsats er et annet tiltak som kan bidra til å hente inn noe av etterslepet i saksbehandlingen. Det pekes av flere også på at fristoverskridelser ikke først og fremst skyldes mangel på ressurser, og at det er et potensiale når det gjelder økt effektivitet. Kommunalsjef peker blant annet på at det er behov for å skape en kultur for måling av produksjon. I tillegg presiserer han at både systemer, arkivløsninger og andre forutsetninger for effektiv saksbehandling over tid har blitt stadig bedre.

2.3 Revisjonens vurdering

Lillestrøm kommune behandler ikke alle søknader om gjennomføring av tiltak innen lovpålagte frister på henholdsvis tre og tolv uker. Det er særlig søknadene som skal behandles i løpet av tre uker kommunen har utfordringer med å få behandlet innen fristen. Gjennomsnittlig saksbehandlingstid for disse sakene i 2025 er 7 uker, og 258 slike søknader gikk dette året over frist. Når det gjelder søknader med tolv ukers frist så er gjennomsnittlig saksbehandlingstid godt innenfor fristen (7,6 uker) i 2025, men likevel gikk rundt 50 av tolvukers-sakene over fristen.

Kommunen rapporterer om gjennomsnittlig saksbehandlingstid i KOSTRA. Det er noe variasjon mellom tall hentet ut ifra fagsystemet og tall rapportert i KOSTRA for 2025, men variasjonen er mindre i 2025 enn i 2024 og 2023.

Revisjonen vurderer det som positivt at kvaliteten på KOSTRA-rapporteringen har blitt bedre. Det er imidlertid bekymringsfullt at gjennomsnittlig saksbehandlingstid og antall søknader over frist har økt fra 2024 til 2025 for begge sakstyper. Revisjonen har forståelse for at blant annet systemutfordringer kan gjøre det krevende å overholde fristene, særlig når det gjelder treukers-saker. I tillegg mangler kommunen samme insentiv i form av gebyrtap for overholdelse av frist i treukers-saker sammenlignet med tolvukers-saker. Det er imidlertid like fullt et lovkrav å etterleve saksbehandlingsfristene i treukers-sakene som for tolvukers-sakene.

3 RUTINER OG SYSTEMER

3.1 Problemstilling og revisjonskriterier

Byggesaksbehandlingen er omfattet av grunnleggende krav til internkontroll i kommunen. Det går frem av kommuneloven § 25-1 at kommuner og fylkeskommuner skal ha internkontroll med administrasjonens virksomhet for å sikre at administrasjonen drives i samsvar med lover og forskrifter. Internkontrollansvaret innebærer ifølge lovkravet at kommunedirektøren skal:

- a) utarbeide en beskrivelse av virksomhetens hovedoppgaver, mål og organisering
- b) ha nødvendige rutiner og prosedyrer
- c) avdekke og følge opp avvik og risiko for avvik
- d) dokumentere internkontrollen i den formen og det omfanget som er nødvendig
- e) evaluere og ved behov forbedre skriftlige prosedyrer og andre tiltak for internkontroll.

Hva som er «nødvendige rutiner og prosedyrer», og i hvilket omfang disse skal dokumenteres, må vurderes av kommunen, men det bør som et minimum være etablert en internkontroll for byggesaksbehandlingen som kan bidra saksbehandling i samsvar med krav i lov og forskrift. Dette omfatter blant annet systemer og rutiner for overholdelse av saksbehandlingsfrister, tilstrekkelig kontroll med kvaliteten på saksbehandling og vedtak, samt likebehandling og vurderinger av habilitet. Videre bør det være system og rutiner som bidrar til å sikre korrekt KOSTRA-rapportering.

I KS sin veileder om kommunedirektørens internkontroll pekes det på at en forutsetning for en god internkontroll er formalisering, herunder at viktige rutiner og retningslinjer er skriftlig nedfelt og at oppgave- og ansvarsforhold er avklart. Dokumentasjonen av internkontrollen bør struktureres og samles på ett felles sted, slik at de er tilgjengelig for de som skal bruke dem. Med jevne mellomrom bør man også kvalitetssikre at rutiner og arbeidsformer er oppdatert og fungerer etter hensikten. Rutiner og retningslinjer må også være forankret og tatt i bruk av kommunens saksbehandlere på det aktuelle tjenesteområdet (KS 2020, 18, 48, 52 og 56).

For problemstilling 2 utledes følgende krav og forventninger til kommunen:

Problemstilling 2	Krav og forventninger til kommunen
Hvilke rutiner og systemer brukes i byggesaksbehandlingen?	<p>→ Det skal være etablert rutiner og systemer (internkontroll) for byggesaksbehandlingen som bidrar til å sikre saksbehandling i samsvar med krav i lov og forskrift.</p> <p>→ Internkontrollen skal</p> <ul style="list-style-type: none"> • være dokumentert, oppdatert, samlet og tilgjengelig • være forankret og tatt i bruk blant kommunens byggesaksbehandlere • beskrive oppgave- og ansvarsfordelingen i byggesaksbehandlingen

3.2 Rutiner og systemer for byggesaksbehandlingen

Revisjonen har bedt kommunen om å sende over de rutiner, sjekklister, maler og prosedyrer som benyttes for kommunens byggesaksbehandling, og som skal bidra til å sikre:

- overholdelse av saksbehandlingsfrister
- kvalitetssikring av vedtak
- likebehandling av saker
- vurdering av habilitet
- KOSTRA-rapportering

Følgende dokumenter er oversendt:

- a. Skriveregler for byggesaksavdelingen i Lillestrøm kommune versjon 0.1 (oppdatert 14.12.21)
- b. Rutine for prioritering av saker (revidert 16.5.23, og nærmere omtalt i [kapittel 2.2.3](#))
- c. Vedtaksmaler:
 - Avslag
 - Ett-trinn
 - Pipe
 - Rammetillatelse
 - Tillatelse uten ansvarsrett
- d. Etisk standard for ansatte i Lillestrøm kommune (vedtatt i partssammensatt utvalg 26.4.23)
- e. Intern rutine regnskapsseksjonen – KOSTRA-rapportering (godkjent 8.8.25)

I tillegg har kommunen sendt over et skjermbilde som viser at kommunen har ytterligere 14 vedtaksmaler, i tillegg til de nevnt over (punkt c. i liste over), som kan benyttes av saksbehandlere i byggesaksbehandlingen. Kommunen viser også i e-post den 7.1.26 til at avdelingen benytter sjekklister fra Direktoratet for byggkvalitet i sitt arbeid.⁸

Kommunalsjef byggesak kommenterte ved oversendelsen av dokumentasjonen de ulike punktene over, det vil si det rutinene skal bidra til å sikre. Når det gjelder **overholdelse av saksbehandlingsfrister** viser kommunalsjef til at sakene fordeles fortløpende når de kommer inn i fagsystemet, etter dato. Treukers- og tolvukers-saker havner i den samme «køen» og må sorteres manuelt i listen inne i fagsystemet av avdelingsleder.

Kommunalsjef oppgir videre at det ikke er noen skriftlige rutiner for **kvalitetssikring av vedtak**, men at det følger av systemet at avdelingene har kvalitetssikring både gjennom godkjenningsordning, sjekklister og at saksbehandler ser over/kontrollerer eget arbeid. I hovedsak er vedtaksmalene i seg selv en form for kvalitetskontroll ved at saksbehandler går igjennom punkter og veiledningstekst i disse når saksbehandler skriver vedtak. Alle vedtak, brev osv. har ifølge kommunalsjef også ledergodkjenning for kvalitetskontroll. I tillegg viser kommunalsjef til skrivereglene (punkt a. i liste over).

Likebehandling av saker er ifølge kommunalsjef avdelingsleders ansvar. Det gjennomføres både møter avdelingsvis og felles for avdelingene, der saker tas opp og diskuteres, blant annet for å sikre likebehandling. Kommunalsjef oppgir at referatene fra avklaringsmøtene er åpne for hele

⁸ [Nasjonale sjekklister - DIBK](#)

kommunalområdet, så alle kan lese om hvordan ulike problemer tolkes og løses. Lenke til disse referatene er også sendt revisjonen.

Det er ifølge kommunalsjef ingen egen rutine for **vurdering av habilitet** for kommunalrådet byggesak. Det vises til dokumentet om etisk standard for ansatte i Lillestrøm kommune (punkt d. i liste over). Her står det på s. 7 følgende om habilitet:

Alle som treffer beslutninger eller tilrettelegger for beslutninger i Lillestrøm kommune er bundet av forvaltningslovens regler om habilitet. Ansatte i kommunen skal med andre ord unngå å komme i situasjoner som medfører konflikt mellom kommunens interesser og private interesser. Ansatte har en selvstendig plikt til å varsle nærmeste leder om inhabilitet slik at man kan fritas fra videre håndtering av saken. Dersom det er tvil om habilitet, skal den ansatte ta kontakt med sin nærmeste leder for å vurdere habiliteten nærmere.

I intervju med avdelingslederne og kommunalsjef vises det til at det er høy bevissthet rundt habilitet blant saksbehandlerne, at habilitet er en del av opplæringen og at det anses som tilstrekkelig med en felles etisk standard.

Kommunalsjef oppga ved oversendelse av dokumentasjonen at det ikke er noen rutine for **KOSTRA-rapportering** i kommunalrådet byggesak. Det blir sendt ut e-post en gang i året fra økonomiavdelingen med påloggingsinformasjon når det er tid for rapportering. Det finnes imidlertid en rutine i kvalitetssystemet som omhandler KOSTRA-rapportering, men dette er i utgangspunktet regnskapsseksjonens interne rutine (punkt e. i liste over).

3.3 Formalisert og forankret internkontroll

3.3.1 Dokumentert, oppdatert, samlet og tilgjengelig

I intervju med revisjonen oppgir både kommunalsjef og avdelingslederne at rutiner og maler for byggesaksbehandlingen ikke er gode nok. Det vises til at flere av disse er utdaterte, og at de derfor i liten grad brukes av saksbehandlerne. De er også vanskelige å finne frem til, ettersom de ved omorganiseringer ikke er flyttet og samlet. Noen ligger i kvalitetssystemet Samsvar og noen i Teams. Det er også enkelte rutiner som ikke er skriftliggjorte, for eksempel saksbehandling av minirensesanlegg. Det mangler ifølge kommunalsjef videre rutiner som ivaretar «ryggraden» i byggesaksbehandlingen, og som beskriver sentrale prosesser, faser og milepæler.

Oversendt dokumentasjon viser at det de siste årene er gjennomført flere aktiviteter for å utbedre de nevnte svakhetene i internkontrollen. I det følgende gis det en kortfattet kronologisk redegjørelse av disse aktivitetene.

Prioriteringsliste i 2023

Kommunalsjef har oversendt en prioriteringsliste, datert 2023, for oppdatering og etablering av rutiner. I dokumentet er det listet opp om lag 50 ulike rutiner og retningslinjer, der arbeid med fem av disse oppgis å være påbegynt, én avsluttet og resten «ikke påbegynt». Kommunalsjef oppgir i forbindelse med oversendelse av dokumentasjon at rutineprosjektet stoppet opp våren 2024 grunnet omorganisering og mangel på kapasitet.

Risikovurdering 2024

Kommunalsjef byggesak har også sendt revisjonen en risikovurdering, gjennomført av ham selv 25.2.2024, i forbindelse med tertialrapportering av internkontroll på området. I dokumentet er det gjort vurderinger av risiko på følgende seks områder:

1. risikovurderinger
2. styrende dokumenter
3. avvik
4. tilsyn
5. internkontroll
6. HMS dugnad, medarbeidersamtale og vernerunde

Resultatet av risikovurderingen, om hva som ikke er på plass, er fremstilt i kulepunkt under. Pilene angir oppgitte tiltak for å utbedre manglene.

- Risikovurderinger av de viktigste operative arbeidsprosessene
→ Fullstendig risikovurdering og kartlegging av avdelingen må gjøres
- Styrende dokumenter basert på en vurdering av risiko
- Prosedyrer, rutinebeskrivelser etc. for ansvarsområdet som er kjent og etterlevd
- Styrende dokumenter for ansvarsområdet
→ Kvalitetssystemet må oppdateres
- At ansatte er kjent med avvikssystemet
→ Opplæring i avviksmodulen i Samsvar
- Internkontroll som er utformet for å sikre en målrettet og effektiv drift
- Internkontroll som er utformet slik at lover og forskrifter overholdes
- Internkontroll som er utformet slik at rapporteringen er pålitelig
→ Forbedre rutiner

Rutineprosjekt 2025

Revisjonen har videre mottatt et styringsdokument for et rutineprosjekt som ble påbegynt høsten 2025. Kommunalsjef er prosjekteier og en av byggesaksbehandlerne er prosjektleder for prosjektet. For prosjektet er det satt opp flere mål, for eksempel:

- Saksbehandlerne vet hvilke rutiner de kan bruke, hvor de finnes og hvilke rutiner som er kommende
- Forbedre/etablere rutiner for samhandling med andre avdelinger
- Øke kvalitet og hastighet på saksbehandling
- Redusere unødvendige avklaringer

Kommunalsjef forteller i intervju i mars 2026 at arbeidet med å forbedre og oppdatere rutiner og maler fortsatt pågår.

Prosjekt «Byggesak 2026»

Det er også oversendt revisjonen et styringsdokument og prosjektmandat for prosjektet «Byggesak 2026». Prosjekteier er tidligere direktør for samfunn og kultur og prosjektleder er strategisk rådgiver i kommunedirektørens stab. Under prosjektets hovedmål oppgis det at kommunen trenger et kommunalområde for byggesak som er mer tilgjengelig, fleksibel og effektiv i byggesaksbehandling for innbyggere/søkere. Prosjektet skal produsere fire arbeidspakker i løpet av 2026 og har en kostnadsramme på 700 000 kr. Arbeidspakkene er beskrevet slik:

1. **Effektivitet** – gjennomgang, vurdering og forslag til tiltak knyttet til saksfordeling, saksflyt, produksjonseffektivitet, kartlegging av risiko for feil/fristoverskridelse. Oppsett av måltall og virksamhetsrapportering, samt KOSTRA-rapportering.
2. **Kommunikasjon** med innbyggere/utbyggere om egen sak. Utforme forslag til tiltak som sikrer god, effektiv og tydelig kommunikasjon om status i enkeltsakene, kommunikasjonsstrategisk arbeid med konkrete tiltak og sikre klart språk i skriftlig kommunikasjon med søkere/utbyggere/innbyggere.
3. **Formidling, kunnskapsdeling og dialog** med hovedutvalg og andre folkevalgte. Utforme forslag og bidra til gjennomføring av arenaer og materiale for å bygge felles forståelse og plattform.
4. **Organisasjonsutvikling** i kommunalområdet. Støtte og bidra inn i linjeledelsen med tiltak:
 - sikre myndiggjorte medarbeidere som tar nødvendige beslutninger innenfor rammene som er satt
 - utforme tiltak i samhandling med de ansatte innenfor verdigrunnlag og organisasjonskultur
 - gjøres i samsvar med ansatte/tillitsvalgte/verneombud

3.3.2 Forankret og tatt i bruk av saksbehandlerne

Revisjonen har bedt kommunen om å sende over dokumentasjon som viser hvordan rutiner og systemer forankres hos byggesaksbehandlerne. Revisjonen har mottatt dokumentet «Huskeliste og rutine for oppstart nyansatte» (datert 28.1.25). Dokumentet gir en oversikt over hvilke praktiske oppgaver som skal gjennomføres ved nyansettelser, som for eksempel at det gis systemtilganger og kontorutstyr.

Videre beskriver dokumentet en oppstartsrutine for nyansatte, som blant annet viser til hva slags innkallinger som skal gjøres til samtaler, møter og opplæringsøkter. I tillegg oppgis det at det skal sendes ut lesebekreftelse på alle rutiner i byggesak. Det er også listet opp flere arbeidsgiverpolitiske dokumenter som skal leses av en nyansatte, blant annet de etiske retningslinjene. Den nyansatte skal også få en fadder som bistår med opplæring. Ifølge rutinen skal leder dokumentere opplæringen.

3.3.3 Oppgave- og ansvarsbeskrivelser

Revisjonen har bedt om dokumentasjon som beskriver organisering og fordeling av ansvar og oppgaver i byggesaksavdelingen, og har mottatt følgende dokumenter:

- Saksbehandlings- og delegasjonsreglement for Lillestrøm kommune (vedtatt av kommunestyret 2.4.25)
- Kommunedirektørens delegeringsreglement – reglement for intern delegering (sist revidert 1.2.25)
- Stillingsbeskrivelse for avdelingsleder (sist revidert 18.6.24)
- Stillingsbeskrivelse for saksbehandler innen byggesak (revidert 17.12.24)
- Delegering av ansvar og myndighet i byggesaker (datert 29.9.21)

Det politisk vedtatte saksbehandlings- og delegasjonsreglementet beskriver delegasjon fra kommunestyret til hovedutvalg for miljø og samfunn. Hovedutvalget skal ifølge reglementet ivareta kommunens forvaltningsansvar etter plan- og bygningsloven, med unntak av kommuneplanen, og behandler både byggesaker og plansaker. Blant annet gjelder dette alle klagesaker, i tilfeller der kommunedirektøren innstiller på at klagen ikke skal imøtekommes.

Kommunedirektørens delegeringsreglement delegerer kommunedirektørens myndighet og fullmakt til direktørene på respektive direktører sine tjenesteområder. Reglementet slår også fast at direktørene kan delegerer myndighet og fullmakt videre, om ikke annet fremgår av reglementet. For tjenesteområdet samfunn og kultur (tidligere navn på kommunalområdet for blant annet byggesak) oppgis det under særskilt fullmakt at myndighet til å anmelde forhold etter plan- og bygningsloven er delegert kommunalsjef for byggesak. Fullmakten kan ikke delegeres videre.

Stillingsbeskrivelsen for avdelingsleder oppgir blant annet at avdelingsleder har ansvar for «å bidra til at avdelingen når sine måltall innen lovpålagte frister, sikre god brukerservice, faglig kvalitet og forvaltningsmessig standard og etisk ansvar». Det er videre presisert at avdelingsleder har ansvar for faglig kvalitetssikring i bygge-/klagesaksbehandling med ansvar for at frister holdes. Videre skal avdelingsleder blant annet godkjenne og fordele byggesaker.

Stillingsbeskrivelse for saksbehandler innen byggesak oppgir at saksbehandler har ansvar for saksbehandling i den enkelte sak, «i henhold til produksjonskrav, lovbestemte frister og kvalitetskrav».

Dokumentet «Delegering av ansvar og myndighet i byggesaker» gir en mer detaljert oversikt over hvilke saker avdelingsleder kan delegerer til saksbehandler og hvilke brev, vedtak, referater og lignende, som skal godkjennes av ledere på ulike nivåer.

I intervju med avdelingslederne og kommunalsjef peker de på at oppgave- og ansvarsfordelingen på byggesaksområdet i det alt vesentlige oppleves som tydelig og avklart. Kommunalsjef understreker at det er saksbehandlerne som har hovedansvaret for fristoverholdelse i den enkelte sak. Ellers pekes det på enkelte forbedringspunkter, herunder å tydeliggjøre hvilke saker som hører til i hvilken avdeling og oppdatere delegeringsreglement.

3.4 Revisjonens vurdering

Det er revisjonens vurdering at det er etablert flere rutiner og systemer for byggesaksbehandlingen som bidrar til å sikre saksbehandling i samsvar med lov og forskrift. Internkontrollen omfatter blant annet vedtaksmaler, skriveregler og beskriver oppgave- og ansvarsfordelingen i byggesaksbehandlingen. Samtidig viser undersøkelsen at det er behov for å oppdatere og samle

eksisterende rutiner, og å dokumentere de rutinene som mangler. Dette er et arbeid som ble påbegynt i 2023, men som byggesaksavdelingene så langt ikke har kommet i mål med.

Revisjonen har forståelse for at det er vanskelig å finne tid og ressurser til dette arbeidet, all den tid avdelingene gjennom flere år har et etterslep i saksbehandlingen. Det er likevel et arbeid som etter revisjonens syn må prioriteres når avdelingene mangler en «interkontroll som er utformet for å sikre en målrettet og effektiv drift» (jf. administrasjonens egen risikovurdering).

Dette er også et arbeid som det er viktig å komme i mål med for å sikre at internkontrollen forankres og tas i bruk blant kommunens byggesaksbehandlere, noe som per dags dato i liten grad er tilfelle. Felles maler, rutiner og retningslinjer, som er kjent og i bruk blant saksbehandlerne, er en forutsetning for effektiv saksbehandling samt for å sikre likebehandling og felles praksis i avdelingene.

4 FORHÅNSKONFERANSE

4.1 Problemstilling og revisjonskriterier

Forhåndskonferanser kan benyttes ved alle byggetiltak, og er ment å være møte mellom tiltakshaver og kommunen for å avklare nærmere rammer og innhold i tiltaket. Forhåndskonferanse kan kreves av tiltakshaver eller plan- og bygningsmyndigheten (kommunen). Kommunen har ansvar for å skrive referat fra forhåndskonferansen, som skal følge med som saksdokument i den videre saksbehandlingen (plan- og bygningsloven § 21-1, byggesaksforskriften § 6-1).

I tråd med kommunelovens § 25-1, bokstav b) og d), om å ha nødvendig rutiner og prosedyrer som er dokumentert, legges det til grunn at kommunen skal ha dokumenterte rutiner for gjennomføring av forhåndskonferanser.

Det er videre et krav i byggesaksforskriften om at forhåndskonferanse skal avholdes innen to uker etter mottatt anmodning (§ 7-1. a). Tidsfristen gjelder fra anmodning med tilstrekkelige opplysninger er mottatt, og til forhåndskonferanse er avholdt (byggesaksforskriften § 7-2, 2. ledd).

For problemstilling 3 utledes følgende krav og forventninger til kommunen:

Problemstilling 3	Krav og forventninger til kommunen
I hvilken grad blir forespørslers om forhåndskonferanse innfridd?	<ul style="list-style-type: none"> → Kommunen skal ha dokumenterte rutiner for gjennomføring av forhåndskonferanser. → Kommunen skal gjennomføre forhåndskonferanse senest innen to uker etter mottatt anmodning.

4.2 Gjennomføring av forhåndskonferanser

4.2.1 Dokumenterte rutiner

Revisjonen har bedt kommunen om å sende over rutiner, sjekklister, maler, prosedyrer, eller lignende, som viser hvordan gjennomføring av forhåndskonferanser ivaretas. Kommunen oppgir i svar til revisjonen at det ikke foreligger noen skriftlige rutiner for gjennomføring av forhåndskonferanser, men at det er fast praksis at det alltid skal være to personer til stede fra administrasjonen i møtet.

I intervju med avdelingslederene går det frem at konferansene kan variere mye, ettersom hva som er tema og problemstillinger i den aktuelle saken, slik at det ikke nødvendigvis er så enkelt å etablere en ensartet rutine for gjennomføring av forhåndskonferanser.

I intervju med kommunalsjef viser han til at det finnes en mal for referatet som skal skrives etter møtet, og som gir god veiledning for gjennomføringen. Samtidig peker kommunalsjef på at det bør

være skriftlige rutiner for alle oppgaver på byggesaksområdet, også gjennomføring av forhåndskonferanser.

4.2.2 Overholdelse av lovpålagt to ukers frist

I intervju viser avdelingslederne til at forhåndskonferanser gjennomføres etter forespørsel fra tiltakshaver, men at de sjeldent gjennomføres innen fristen på to uker. En av avdelingslederne anslår at det tar mellom seks til åtte uker før forhåndskonferansene blir gjennomført. Samtidig vises det til at det ikke er stor etterspørsel. En av avdelingene har for eksempel fått fem forespørsler om forhåndskonferanser i en periode på seks måneder.

Årsaken til at konferansene ikke blir gjennomført innen fristen på to uker oppgis av avdelingslederne og kommunalsjef først og fremst å være mangel på kapasitet og at konferansene krever en del forberedelser, for eksempel å gjøre avklaringer i forkant med andre avdelinger i kommunen. Selve møtet tar gjerne én til to timer. Kommunalsjef peker på at det kan være mulig å gjennomføre forhåndskonferanser innenfor tidsfristen, dersom andre oppgaver gjennomføres mer effektivt.

En annen forklaring til at det kan ta tid før forhåndskonferanser gjennomføres er at forespørselen i noen tilfeller ikke fanges opp. En av avdelingslederne viser til at forhåndskonferanser ikke er en egen sakstype i fagsystemet, men at disse blir registret som byggesaker av dokumententeret som får forespørselen. For at ledere og saksbehandlere ved byggesaksavdelingene skal fange opp at saken dreier seg om en forespørsel om forhåndskonferanse er de avhengige av at dokumententeret skriver inn «forhåndskonferanse» i sakens tittel, noe som ofte uteglemmes. Ved stor saksmengde kan dette i seg selv medføre at det går noen uker før forespørselen blir oppdaget, fordi leder har trodd at det dreide seg om en ordinær byggesak.

Det går frem i intervju med avdelingslederne at forhåndskonferansene er nyttige og noe avdelingene ønsker å prioritere, selv om det også er mulig å svare ut forespørsler skriftlig eller i en telefonsamtale.

4.3 Revisjonens vurdering

Undersøkelsen viser at kommunen ikke har dokumenterte rutiner for gjennomføring av forhåndskonferanser. Det vises imidlertid til at byggesaksavdelingene har en referatmal som gir god veiledning. Revisjonens vurdering er at kommunen bør ha rutinebeskrivelser som et minimum gir overordnede føringer for gjennomføring av forhåndskonferanser.

Kommunen gjennomfører som hovedregel ikke forhåndskonferanser innen fristen på to uker. Dette er etter revisjonens vurdering brudd på byggesaksforskriften.

5 SAKSBEHANDLERS TILGJENGELIGHET

5.1 Problemstilling og revisjonskriterier

Søker kan ha behov for å komme i kontakt med byggesaksavdelingen og saksbehandler for å få svar på spørsmål, veiledning og avklaringer i forbindelse med en søknadsprosess.

Forvaltningsorgan har innenfor sitt saksområde en alminnelig veiledningsplikt (forvaltningsloven § 11). Veiledningen skal gi parter i en sak mulighet til å ivareta sine krav og interesser på best mulig måte. Omfanget av veiledningen må imidlertid tilpasses det enkelte forvaltningsorganets situasjon og kapasitet til å påta seg slik virksomhet (forvaltningsloven § 11). Forvaltningsorganet avgjør selv om veiledningen skal gis skriftlig eller muntlig. Det skal legges vekt på ønsket og behovet til den som skal få veiledning (forvaltningsforskriften § 2).

Veiledningsplikten er videreført i ny forvaltningslov.⁹ I lovforslaget vises det til at god veiledning kan bidra til rask og effektiv saksbehandling i første instans, til at enkeltpersoner får rettigheter de har krav på, og til å styrke tilliten til forvaltningen (Prop. 79 L (2024-2025), 69).

Veiledning kan også bli ivaretatt gjennom generell informasjon, for eksempel gitt på kommunens nettsider eller ved bruk av digitale selvbetjeningsløsninger. I forslaget til ny forvaltningslov ble det generelt pekt på at det forutsetter at personen er i stand til å bruke slike løsninger. Det vil si at forvaltningsorganet ikke generelt kan avvise forespørsler om veiledning per telefon, brev eller e-post (Prop 79 L (2024-2025), 71).¹⁰

For problemstilling 4 utledes følgende krav og forventninger til kommunen:

Problemstilling 4	Krav og forventninger til kommunen
Hvordan er mulighetene for å komme i kontakt med saksbehandler?	<ul style="list-style-type: none">→ Kommunen skal ivareta sin veiledningsplikt på byggesaksområdet.→ Kommunen skal legge til rette for at søkere kan komme i kontakt med sin saksbehandler.

⁹ Ny lov ble vedtatt i juni 2025, men det er foreløpig ikke bestemt når loven trer i kraft, jfr. [5. Komiteens tilråding - stortinget.no](#), [Her er den nye forvaltningsloven – den mest grunnleggende loven for forvaltningen, virksomheter og for folk flest - regjeringen.no](#)

¹⁰ I § 15 i ny lov heter det at vedkommende som henvender seg til forvaltningsorganet ved behov kan ha rett til en muntlig samtale med en person i organet.

5.2 Generell byggesaksveiledning

5.2.1 Avdeling for byggesaksveiledning – organisering og rutiner

Lillestrøm kommune har en egen avdeling som driver med generell byggesaksveiledning (se beskrivelse av organisering i [kapittel 1.6](#)). I intervju med avdelingsleder for byggesaksveiledningen går det frem at avdelingen ble opprettet i mai 2025. Tidligere gikk oppgaven om å veilede på rundgang mellom avdelingene. Den nye avdelingen er ment å frigjøre tid for byggesaksbehandlerne, samt å gjøre veiledningen bedre og mer ensartet. Avdelingsleder oppgir at om lag to og en halv stilling går med til veiledningsoppgaven. Avdelingen behandler ikke ordinære byggesaker og har heller ikke ansvar for veiledning i pågående saker. Byggesaksveiledningen omfatter for eksempel informasjon og avklaringer om regelverk og bestemmelser i forkant av søknad. Kommunen har en løsning på sin hjemmeside som kan brukes til å booke tid for møte, fysisk eller digitalt. Avdelingen besvarer også spørsmål på telefon, samt skriftlige henvendelser.

Administrasjonen har sendt over to rutiner for arbeidet i avdelingen knyttet til byggesaksveiledning:

- Rutine byggesaksveiledningen (godkjent 29.10.25)
- Standardsvar og rutiner i byggesaksveiledningen (godkjent 8.5.24)

Rutine for byggesaksveiledning skal ifølge formålsbeskrivelsen i dokumentet gi rammer for veiledningstjenesten og bistå byggesaksveilederne med å velge riktig faglig nivå i sin veiledning, samt gjennomføre vakt og veiledning riktig.

Standardsvar og rutiner i byggesaksveiledningen skal ifølge dokumentets formålsbeskrivelse bistå byggesaksveilederne med å svare enhetlig på gjentakende henvendelser på lignende temaer.

5.2.2 Nettside og telefonløsning

Byggesaksveiledningen har en egen [nettside](#) med informasjon (Lillestrøm kommune 2026b). Her er det lenker og informasjon til innbyggere som planlegger å bygge, herunder informasjon om når man må søke, hvilke skjemaer som må legges ved, hva byggesaksveiledningen kan hjelpe med og hva de ikke kan hjelpe med. Det er også lenke til bestilling av veiledningstime og annen kontaktinformasjon, herunder opplysninger om telefontid. Telefontjenesten er åpen ti timer i uka og alle hverdager bortsett fra onsdager.

Avdelingsleder for byggesaksveiledningen opplyser i intervju at telefontjenesten er desidert mest brukt. Han mottar månedlig rapporter om bruken av telefontjenesten, med tall for blant annet antall henvendelser, samtaletid og prosent besvarte samtaler. Disse viser ifølge avdelingsleder at avdelingen i snitt mottar rundt 15 samtaler hver dag, at samtalene har en varighet på mellom fem og syv minutter, og at om lag 85 prosent av samtalene blir besvart.

På spørsmål fra revisjonen om hva som kan være årsaken til at 15 prosent av samtalene ikke blir besvart forklarer avdelingsleder at avdelingen ikke har funnet en god forklaring på dette. Han forteller at det sjeldent er lang ventetid for de som ringer inn. Det er altså ikke kapasitetsutfordringer. Det er også en praksis for at flere byggesaksveiledere logger seg på veiledningen dersom det oppstår lengre telefonkø. Dersom noen avslutter samtalen mens de er i kø, blir dette imidlertid registrert som en ikke besvart samtale.

5.2.3 Omfang av henvendelser og brukertilfredshet

Administrasjonen har sendt revisjonen et uttrekk for 2024 og 2025 fra fagsystemet som gir en oversikt over alle henvendelser til byggesaksveiledningen. Oversikten viser at avdelingen har mottatt 1042 henvendelser i denne perioden. Ved oversendelse av dokumentasjonen oppgir kommunalsjef at henvendelser før våren 2025, da avdeling for byggesaksveiledning ble opprettet, ikke konsekvent ble journalført. Tallene gir derfor en indikasjon på omfanget henvendelser, men er av varierende kvalitet avhengig av hvilken periode man ser på.

Avdelingsleder for byggesaksveiledningen forteller i intervju at det innhentes tilbakemelding fra brukerne etter fysisk og digital veiledning, gjennom at det sendes ut en e-post i etterkant, men at svarprosenten er lav. Dette har blitt gjort helt siden tilbudet ble opprettet våren 2025. Frem til slutten av januar 2026, har 79 brukere booket veiledning. 13 av disse har gitt en tilbakemelding i etterkant på hvordan de opplevde tjenesten. Det generelle inntrykket er ifølge avdelingsleder at innbyggerne som tar kontakt er tilfredse med tjenesten.

I intervju med kommunalsjef mars 2026 oppgir han at oppdaterte tall viser at 21 personer har gitt en tilbakemelding på veiledningen, og at tjenesten av disse får en gjennomsnittsskår på 4,76 av 5 mulige.

5.3 Muligheter for å komme i kontakt med saksbehandler

Lengst ned på kommunens [nettside](#) for byggesaksveiledning informeres det om hvordan man skal gå frem dersom man trenger å snakke med en saksbehandler i en konkret byggesak. Her oppgis det at byggesaksbehandlerne har telefontid mandager og torsdager kl. 12-14 og tirsdag kl. 9-11. En av avdelingslederne oppgir i intervju at det også er mulig å komme i kontakt med saksbehandlerne utenom den oppsatte tiden hvis det er nødvendig. På hjemmesiden er det også lenke til oversikt over aktive byggesaker, samt telefonnummer til servicesenteret som setter over til byggesak. Det opplyses også om at e-post knyttet til en konkret byggesak sendes til postmottak@lillestrom.kommune.no med aktuelt saksnummer.

Ved oversendelse av dokumentasjon til revisjonen oppgir kommunalsjef at det ikke er et sentralisert arkiv eller lignende for henvendelser i pågående saker. Disse henvendelsene registreres på aktuell sak i fagsystemet som «dokument inn» eller «komplettering».

En av avdelingslederne utdyper i intervju nærmere om hvordan veiledning skjer i konkrete byggesaker, det vil si etter at en søknad har kommet inn. Avdelingsleder viser til at veiledning i hovedsak skjer i brev form. Avdelingene gir for eksempel veiledning i form av mangelbrev hvor det etterspørres flere opplysninger, og det gis utstrakt veiledning i varsler om avslag for prosjekter som avdelingen ser at ikke lar seg gjennomføre, eller som avdelingen ser at lar seg gjennomføre hvis søker gjør endringer i prosjektet sitt. Det er for eksempel mange LNF-områder (landbruks-, natur- og friluftsområder) og områder i byggegrense mot vassdrag, hvor det i hovedsak er et byggeforbud. Målet er ifølge avdelingsleder at søker får et prosjekt som det er mulig å godkjenne, eller at søkere med prosjekt som ikke lar seg gjennomføre, trekker søknaden. Veiledningen tilpasses ifølge avdelingsleder den som søker. Det forventes for eksempel at en ansvarlig søker kjenner til regelverket. Veiledningen til disse søkerne er derfor mindre utstrakt, enn veiledning til en tiltakshaver med lite eller ingen erfaring knyttet til byggesøknader.

5.4 Revisjonens vurdering

Det er revisjonens vurdering at Lillestrøm kommune ivaretar sin veiledningsplikt på byggesaksområdet. Kommunen har samlet informasjon om byggesaksveiledningen på en egen nettside, der det også er informasjon om telefontider og lenke til bestilling av veiledningstime. Byggesaksveiledningen er også profesjonalisert i en egen avdeling.

Det er videre revisjonens vurdering at kommunen har lagt til rette for at søkere kan komme i kontakt med sin saksbehandler i en pågående sak. Det er informasjon på nettsiden om hvor man kan finne oversikt over aktive byggesaker, byggesaksbehandlerens telefontid og nummer til servicesenteret, samt e-postadresse søker kan bruke ved behov for kontakt.

6 KONKLUSJON OG ANBEFALINGER

Denne undersøkelsen har hatt som formål å vurdere om Lillestrøm kommune har en forsvarlig saksbehandling av byggesaker. For å vurdere dette har vi sett nærmere på følgende problemstillinger:

1. I hvilken grad overholdes saksbehandlingsfrister i byggesaker, og hva kan være årsaker til eventuelle betydelige fristoverskridelser?
2. Hvilke rutiner og systemer brukes i byggesaksbehandlingen?
3. I hvilken grad blir forespørsel om forhåndskonferanse innfridd?
4. Hvordan er mulighetene for å komme i kontakt med saksbehandler?

Undersøkelsen viser at kommunen i liten grad overholder saksbehandlingsfrister i byggesaker når det gjelder treukers-sakene og i noen grad overholder fristene i tolvukers-sakene. I 2025 var gjennomsnittlig saksbehandlingstid for treukers-saker 7 uker, og 258 søknader var over frist. For tolvukers-saker var gjennomsnittlig saksbehandlingstid 7,6 uker i 2025, og 51 søknader var over frist. Administrasjonen viser til at årsakene til fristoverskridelsene er sammensatte. Blant annet kan årsaker være prioritering av enkelte saker foran andre som ligger foran i køen, manglende kontroll og oppfølging i saksbehandlingen, systemutfordringer der saker har «forsvunnet» ut av listene og at treukers-sakene blir nedprioritert fordi det ikke er gebyrtap for kommunen i disse sakene.

Det er etablert flere rutiner og systemer til bruk i byggesaksbehandlingen, for eksempel skriveregler, rutine for prioritering av saker og 19 vedtaksmaler. Det er også beskrivelser av oppgave- og ansvarsfordeling i byggesaksbehandlingen. Undersøkelsen viser imidlertid at ikke alle rutiner er dokumentert, og at det mangler rutiner som kan ivareta grunnleggende krav og helheten i kommunens byggesaksbehandling. Videre er ikke eksisterende rutiner og maler samlet og oppdatert. Disse benyttes derfor i liten grad av saksbehandlerne. Administrasjonen har de siste årene påbegynt flere arbeider for å utbedre dette, men har enda ikke kommet i mål.

Forespørsel om forhåndskonferanser blir ifølge administrasjonen innfridd, men ikke innenfor fristen på to uker. Årsaken som oppgis er mangel på kapasitet og behovet for lenger tid til forberedelser. Det er en mal for referat for forhåndskonferanser som ifølge kommunalsjef gir god veiledning, men det er ingen skriftlige rutiner for gjennomføring av forhåndskonferanser.

Alt i alt er det etter revisjonens syn behov for å prioritere en helhetlig gjennomgang av internkontrollen som sikrer at byggesaksavdelingene har oppdaterte maler, retningslinjer og rutiner, og som kan bidra til å effektivisere og samkjøre arbeidet med saksbehandling.

Mulighetene for å komme i kontakt med saksbehandler er gode. Kommunen har organisert generell byggesaksveiledning i en egen avdeling som har ti timers telefontid i uken. Generell byggesaksveiledning gis også på en egen side på kommunens nettsider, hvor det i tillegg er informasjon om hvordan søker kan komme i kontakt med sin saksbehandler.

Basert på det som kommer frem i undersøkelsen anbefaler revisjonen at kommunedirektør:

1. setter inn nødvendige tiltak som kan bidra til at lovpålagte frister overholdes, særlig når det gjelder saksbehandlingstid i treukers-saker og gjennomføring av forhåndskonferanser
2. oppdaterer og samler eksisterende rutiner og maler, og får på plass rutinene som mangler

SENTRALE KILDER OG LITTERATUR

Kilder til revisjonskriterier

Lov om kommuner og fylkeskommuner (kommuneloven)

Lov om planlegging og byggesaksbehandling (plan- og bygningsloven), herunder tolkningsuttalelse fra kommunal- og distriktsdepartementet

Lov om behandlingsmåten i forvaltningssaker (forvaltningsloven)

Forskrift om byggesak (byggesaksforskriften)

Forskrift om rapportering fra kommuner og fylkeskommuner mv. (KOSTRA-forskriften)

Forskrift til forvaltningsloven (forvaltningslovsforskriften)

Tolkningsuttalelse fra kommunal- og distriktsdepartementet til plan- og bygningsloven § 21-7 og byggesaksforskriften §§ 7-1 og 7-2, datert 14.3.22, [lenke](#) [26.3.26]

Prop. 79 L (2024-2025) til lov om saksbehandlingen i offentlig forvaltning

KS veileder «Orden i eget hus – kommunedirektørens internkontroll» (2020)

Andre kilder

Lillestrøm kommune 2026a. [Organisasjonskart versjon 1.1.26](#) [6.4.26]

Lillestrøm kommune 2026b. [Byggesaksveiledning](#) [6.4.26]

VEDLEGG 1 KOMMUNEDIREKTØRS UTTALELSE

Kommunedirektøren takker for revisjonsrapporten og tar funnene til etterretning. Rapporten gir et godt grunnlag for videre forbedringsarbeid i byggesaksavdelingen. Kommunen har iverksatt et utviklings- og forbedringsprosjekt for byggesaksavdelingen og prosjektet skal gå i hele 2026. De fleste av punktene som tas opp i rapporten er allerede en del av dette prosjektet, og gjenstand for et forbedringsarbeid. Revisjonen er gjort kjent med mandatet for dette arbeidet.

Revisjonen viser at fristene for treukers-saker i liten grad overholdes, og at det også er utfordringer knyttet til tolvukers-saker og forhåndskonferanser. Dette er forhold kommunedirektøren er kjent med. Økt saksmengde, flere klager, systemutfordringer og perioder med organisatoriske endringer har påvirket kapasitet og saksflyt. Tiltak for å bedre prioritering, arbeidsprosesser og friststyring er allerede igangsatt.

*Revisjonen peker også på manglende og uopdaterte rutiner og maler. Dette samsvarer med våre egne vurderinger. Arbeidet med å samle, oppdatere og forankre rutiner og internkontroll er en sentral del av prosjektet **Byggesak 2026**, som vil være hovedarenaen for oppfølging av revisjonens anbefalinger.*

Det er positivt at revisjonen vurderer veiledningsplikten og tilgjengeligheten til saksbehandlere som godt ivaretatt. Dette er viktige kvalitetsområder vi vil videreføre.

Kommunedirektøren vil samtidig bemerke at det gjennom prosjektet Byggesak 2026 er avdekket svakheter i datakvaliteten i eByggesak. Det er gjennomført stikkprøver av saker som i systemet fremstår som fristoverskridelser, og det er avdekket flere tilfeller der saksbehandlingstiden faktisk ligger innenfor lovpålagt frist. Det kan bety at antallet reelle fristoverskridelser trolig er lavere enn det som fremkommer i uttrekkene til revisjonen. Arbeid med å forbedre registreringspraksis og datakvalitet er igangsatt.

Kommunen vurderer revisjonens anbefalinger som relevante og i tråd med pågående arbeid. Kommunedirektøren vil sikre at nødvendige tiltak blir gjennomført.

Med vennlig hilsen

Bjørn Gudbjørgrud
Kommunedirektør

Mobil: 481 53 414

https://url41.mailanyone.net/scanner?m=1wHjF5-00000000i7-3lww&d=4%7Cmail%2F90%2F1777385400%2F1wHjF5-00000000i7-3lww%7Cin41p%7C57e1b682%7C12556742%7C7459507%7C69F0C15387A87220BC3881AFAA1F9BDC&o=l.wwsilewlmtrukomo.on.en&s=WmpR1_GGBYF0SCs9FaGN

 Lillestrøm
kommune

VEDLEGG 2 RAPPORTERING FOR 2025

2025														
Saker til fordeling**					Saksinnkomst							Saker uten 1.g.vedtak		
	Tilsyn/ulovlig	Oppm/matre	Bygg/del e	Klage	Byggesøknader		Henven-delser	Klage	FHK	Dele	Under behan-dling	På vent	Sum	
					2023	2024								2025
Jan	242	10	96	10	74	59	95	51	5	1	3	210	107	317
Feb	249	7	88	8	79	56	71	40	12	7	2	199	121	320
Mar	242	7	99	7	95	57	84	54	6	4	3	221	116	337
Apr	244	10	99	8	64	93	94	34	10	2	6			0
Mai					81	76	90	72	9	6	2			
Jun					83	97	101	70	8	5	4			
Jul	237	4	118	24	60	81	65	41	6	5	3			
Aug	268	5	97	0	57	89	75	80	7	1	4			
Sep	247				93	89	98	86	13	8	11			
Okt	262	2	77	2	97	93	85	71	9	4	1			
Nov					81	92	73	89	16	4	6			
Des					95	51	92	46	12	5	3			
Sum	x	x	x	x	959	933	1023	734	113	52	48			

*Rammetillatelser, avslag, ett-trinns tillatelser, avvísninger, o.l.

**Saker som ligger ufordelt uten saksbehandler, tall i månedens siste dag

Nøkkeltall produksjon													
	Førstegangs-vedtak*			Klager		Snitt-prod.	Portefølje-utvikling	Vedtatt fattet totalt			Snitt. Tid 12 uker	Snitt. Tid 3 uker	
				Pol. Beh.	SF			2023	2024	2025			
	2023	2024	2025					2023	2024	2025			
Jan	100	58	88	1	4	4,9	7	206	137	175	7,6	9,5	
Feb	88	63	66	8	0	3,3	5	131	121	135	7,9	2,6	
Mar	94	66	85	2	2	4,3	-1	174	120	170	6,3	6,2	
Apr	63	86	83	2	4	4,0	11	126	132	156	8,0	3,4	
Mai	83	68	82	9	2	3,9	8	159	111	166	4,1	3,7	
Jun	120	88	89	1	7	4,2	12	207	169	158	5,9	4,2	
Jul	63	86	75	1	1	9,4	-10	112	128	144	2,1	4,4	
Aug	64	83	84	9	9	4,2	-9	123	161	165	7,3	1,8	
Sep	80	84	155	4	8	7,8	-57	161	177	270	6,1	4,4	
Okt	62	68	63	7	0	3,2	22	116	139	116	4,7	6,6	
Nov	99	95	121	4	3	6,1	-48	182	177	206	4,7	4,6	
Des	63	61	89	0	3	4,5	3	126	140	161	6,6	1,3	
Sum	979	906	1080	48	43	4,84	x	1823	1712	2022	5,9	4,4	