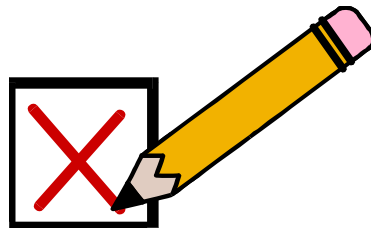


## ***Utvärdering***

# ***Kund-/brukarundersökning 2006 Bygglov Arvidsjaurs kommun***



2007-06-01-  
Sara Lindgren, Arvidsjaurs Kommun

## **Kund-/brukarundersökning Bygglov Arvidsjaurs kommun**

Arvidsjaurs miljö- och byggenhet har genomfört en brukarundersökning avseende bygglovprocessen i kommunen. Syftet med undersökningen är att sammanställa en bild av hur handläggningen av bygglov fungerar sett ur brukarnas/kundernas synvinkel och jämföra resultatet med förra året.

Undersökningen har genomförts med hjälp av en enkät till alla som sökt bygglov under förra året (2006). Totalt har 134 enkäter skickats ut och 68 svar inkommit. Detta motsvarar en svarsfrekvens på 51 %. Enkäterna har inlämnats helt anonymt varför inga påminnelser varit möjliga att genomföra.

Enkäten är indelad i två områden, *Bakgrundsfrågor* respektive *Service och information i bygglovprocessen*.

Som bilagor återfinns sammanställningar av samtliga frågor samt de skriftliga kommentarer som lämnats i enkäterna.

I enkäten har en 5-gradig skala använts där de svarande ombetts ange hur nöjda de är. Värdet 1 är det lägsta värdet och motsvarar ett stort missnöje medan värdet 5 motsvarar att vara helt nöjd. Svaren redovisas i form av medelvärden på denna 5-gradiga skala. Med en 5-gradig skala av denna typ bör medelvärdena ligga på cirka 3,5 eller högre för att värdena ska vara bra. I bedömningen av de inkomna enkätsvaren betraktas värden under 3 som låga och värden mellan 3 och 3,5 som godtagbara men att utrymme för förbättringar finns.

En totalbild av enkätsvaren visar att majoriteten av svaren ligger högt i betyg, dock något lägre än resultatet året innan. Medelvärdet för enkäten hamnar på 4,2 (4,19). Totalbetygets medelvärde var för 2005 års enkät 4,3 (4,33).

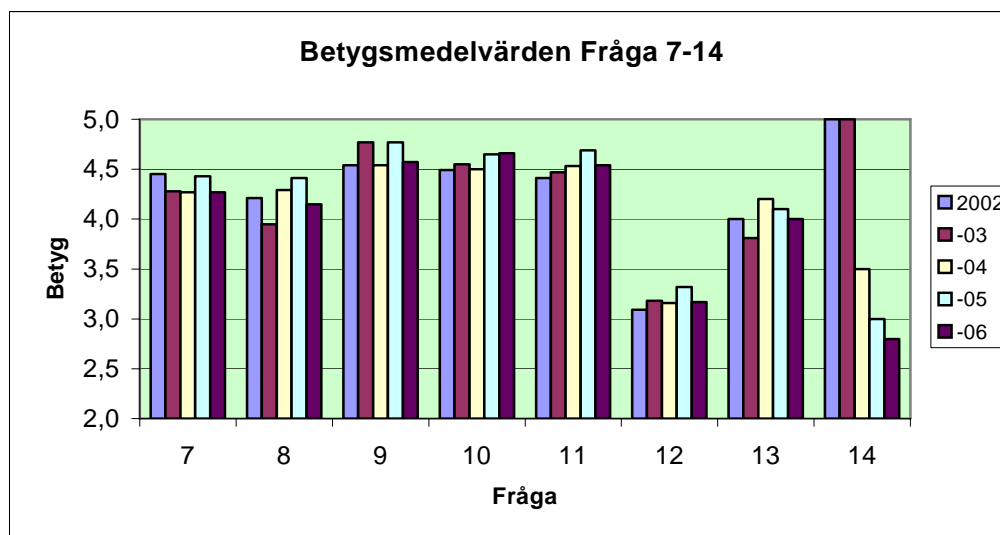
Dock ligger bara en fråga\* under värdet 3,0. Frågan om kostnaden för bygglov ligger i intervallet 3,0 – 3,9. Övriga sex frågor ligger i ett intervall för medelvärdena mellan 4,0 och 4,7. Liksom tidigare år så får frågan om kommunens service och bemötande i bygglovprocessen högt värde. Betyget för denna fråga är 4,6 (4,57). Högsta betyg ges åt frågan om handläggningstidens längd. Här blir betyget 4,7 (4,66).

Den fråga som liksom tidigare år avviker från det fina resultatet avser kostnaden för bygglov. Medelvärdet för frågan ligger på 3,2 (3,17) som är aningen lägre än föregående år. För -05 var motsvarande medelvärde 3,3 (3,32).

Sammantaget tyder enkätsvaren på att de bygglovsökande överlag är nöjda, och att ingen avsevärd försämring har skett utan att kommunen har fortsatt att tillhandahålla en god service i bygglovprocessen.

Detta ger alltså inte upphov till några särskilda förslag på åtgärder eller förbättringar.

\*Fråga 14 betygsattes av endast 5 personer.



### HUR NÖJD ÄR DU MED ?:

7. Kommunens information och anvisningar för bygglovansökan
8. Den information du fått om var du ska vända dig med frågor och ev klagomål
9. Miljö- och byggkontorets service och bemötande i bygglovprocessen
10. Handläggningstidens längd
11. Miljö- och byggkontorets kompetens för handläggning av bygglovansökningar
12. Kostnaden för bygglov
13. Kommunens sätt att behandla ev klagomål
14. **Vid avslag:** Den motivering du fick till avslaget

År	antal enkäter	antal svar	Antal svar %	Bästa resultat frågan om	sämsta resultat	medelvärde
<b>2001</b>	95	49	52%	Kommunens service och bemötande i bygglovsprocessen (4,35)	Motivering till avslag (1,0)	<b>3,95</b>
<b>2002</b>	126	70	56%	Motivering till avslag (5,0)	Kostnaden för bygglov(3,09)	<b>4,18</b>
<b>2003</b>	76	40	53%	Motivering till avslag (5,0)	Kostnaden för bygglov(3,09)	<b>4,18</b>
<b>2004</b>	124	80	65%	Kommunens service och bemötande i bygglovsprocessen (4,54)	Kostnaden för bygglov (3,16)	<b>4,23</b>
<b>2005</b>	105	54	51%	Kommunens service och bemötande i bygglovsprocessen (4,77)	Kostnaden för bygglov (3,32)	<b>4,33</b>
<b>2006</b>	134	68	51%	Handläggningstidens längd (4,66)	Motivering till avslag (2,80)	<b>4,19</b>



### 5. Sökt bygglov

Antal EAS: 4 av 68 (=5,9%). Antal svarande: 64

	2002		2003		2004		2005		2006	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1. Beviljades	65	98	35	97	77	99	52	98	62	97
2. Beviljades ej	1	2	1	3	1	1	1	2	2	3

### 6. Har ni sökt fler än ett bygglov under de senaste åren?

Antal EAS: 2 av 68 (=2,9%). Antal svarande: 66

	2002		2003		2004		2005		2006	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1. Nej	53	77	32	82	55	71	42	79	53	80
2. Ja	16	23	7	18	22	29	11	21	13	20

### 7. Kommunens information och anvisningar för bygglovsansökan

Antal EAS: 1 av 68 (=1,5%). Antal svarande: 67  
MEDELV: 4,27 (2005; 2004) = (4,43; 4,27)

	1. Missnöjd	2	3	4	5. Nöjd
f	0	3	11	18	35
%	0	5	16	27	52

### 8. Den information du fått om var du ska vända dig med frågor och ev klagomål

Antal EAS: 3 av 68 (=4,4%). Antal svarande: 65  
MEDELV: 4,15 (2005; 2004) = (4,41; 4,29)

	1. Missnöjd	2	3	4	5. Nöjd
f	0	2	19	11	33
%	0	3	29	17	51

### 9. Miljö- och byggkontorets service och bemötande i bygglovsprocessen

Antal EAS: 1 av 68 (=1,5%). Antal svarande: 67  
MEDELV: 4,57 (2005; 2004) = (4,77; 4,54)

	1. Missnöjd	2	3	4	5. Nöjd
f	0	1	7	12	47
%	0	2	10	18	70

### 10. Handläggningstidens längd

Antal EAS: 1 av 68 (=1,5%). Antal svarande: 67  
MEDELV: 4,66 (2005; 2004) = (4,65; 4,50)

	1. Missnöjd	2	3	4	5. Nöjd
f	0	0	5	13	49
%	0	0	8	19	73

### 11. Miljö- och byggkontorets kompetens för handläggning av bygglovsansökningar

Antal EAS: 3 av 68 (=4,4%). Antal svarande: 65  
MEDELV: 4,54 (2005; 2004) = (4,69; 4,53)

	1. Missnöjd	2	3	4	5. Nöjd
f	0	0	10	10	45
%	0	0	15	15	69

### 12. Kostnaden för bygglov

Antal EAS: 2 av 68 (=2,9%). Antal svarande: 66  
MEDELV: 3,17 (2005; 2004) = (3,32; 3,16)

	1. Missnöjd	2	3	4	5. Nöjd
f	7	11	25	10	13
%	11	17	38	15	20

### 13. Kommunens sätt att behandla ev klagomål

Antal EAS: 29 av 68 (=42,7%). Antal svarande: 39  
MEDELV: 4,0 (2005; 2004) = (4,1; 4,2)

	1. Missnöjd	2	3	4	5. Nöjd
f	0	1	13	10	15
%	0	3	33	26	38

### 14. Vid avslag: Den motivering du fick till avslaget

Antal EAS: 63 av 68 (=92,7%). Antal svarande: 5  
MEDELV: 2,8 (2005; 2004) = (3,0; 3,5)

	1. Missnöjd	2	3	4	5. Nöjd
f	1	1	2	0	1
%	20	20	40	0	20

## **Kommentarer**

### **Egna kommentarer och förslag:**

- Allt har varit till full belåtenhet
- är det meningen att man skall betala för utsättning som inte görs???
- Återkallade ärendet
  
- Vi, jag och min sambo har ju endast satt in en pelletskamin (skööönt när det är -20°C eller kallare). Därmed har vi ju ingen vetskap om hur det är att söka och kanske få bygglov etc. Då vi aldrig sökt angående det ännu. Men detta måste ju vara positivt tycker vi, att ni skickar ut enkäter. För att ta reda på eventuellt missnöje ang. dessa frågor, då kan ni få möjlighet att utveckla och förbättra det ni gör.  
Mycket bra!
- 1. Vårt ärende gällde Byggnmälan Gobde.  
2. Rivningsanmälan Ljusträsk  
Mycket nöjd med behandlingen av Rivningsanmälan, som får 5 poäng över Hela!  
Mindre nöjd med ärende (Byggnmälan) där handläggaren inte såg att det gällde Rörelsefastighet, och skickade Faktura, som vi överklaga och fick Rättelse:  
Handläggaren läste dåligt igenom Blanketten där vi visade på karta, och fastighets nr.  
Ger en 3 över hela linjen.
- Har inget att erinra allt fungerade smidigt och relativt snabbt.
- Väl fungerande service, med vänligt bemötande.
- Kommunen har varit tillmötesgående vid mina byggnader nära kommunens mark.  
Både vad gäller ansökan för 1 år sedan och en ansökan för flera år sedan.  
Handläggaren har gått snabbt.
- 13/ EJ KLAGAT  
14/ EJ FÅTT AVSLAG
- 7) Fick informationen på annat håll & frågade inte efter mer info  
8) Fick ingen info om detta men har ej efterfrågat ngn heller  
11) Kan ej bedöma kompetens hos tjänsteman inom område jag ej själv verkar  
13) Har ej haft några klagomål  
14) Har ej fått något avslag
- Det gälde förhandsbesked  
Fråga 14 går ej att svara på
- Kunnig o serviceinriktad personal  
Byråkratin näst intill obefintlig
- Jag tycker att själva ritningarna och "pet-noggrannheten" på som det hördes .... cm i felanmälan/felgjort är överdrivet i t.ex. samband med ett uthus t.ex. i ett samhälle.  
Där fick jag veta att "om det misstämmer på "cm/dm" så måste jag flytta byggnaden.  
Därför att jag/vi skulle utmäta det själv eftersom vi tycker att det är "onödiga pengar" att lägga ut för något man klarar själv. Eftersom vissa bygglov är onödigt dyra eftersom man gör allt själv.!  
Förstår att det måste finnas regler men tyvärr så drabbas alltid/ofta vi ärliga till att det blir dyrt eller straffbart om vi råkar missa – Lite---- Medans alla "svartbyggen" klarar sig!
- VI ÄR MYCKET NÖJDA MED NÖDVÄNDIG INFORMATION SAMT  
HANDLÄGGNING/SB