

# ***Utvärdering***

## ***Kund-/brukarundersökning 2013 Bygglov Arvidsjaur kommun***



2013-09-11  
Daniel Risberg, Arvidsjaur Kommun

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

### **Bakgrund**

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 (2012). Totalt har 116 enkäter skickats ut och 35 svar inkommit. Detta motsvarar en svarsfrekvens på 30 %. Enkäterna har inlämnats helt anonymt varför inga påminnelser varit möjliga att genomföra.

Enkäten är indelad i tre områden, Bakgrundsfrågor, Service och information i bygglovprocessen respektive en rangordningen av hur betydelsefulla parametrarna i bygglovsprocessen är. Viktigaste parametern får siffran 1 näst viktigast 2 o.s.v.

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. Värde 1 är det lägsta värdet och motsvarar ett stort missnöje medan värde 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.

### **Resultat**

Det viktade medelvärdet för hela enkäten hamnar på 3,95. Vilket är en aning bättre än förra årets medelvärde som var 3,92 vilket var det lägsta resultatet sedan mätningen började år 2001.

Högsta betyget 4,43 ges åt frågan om kommunens service och bemötande i bygglovsprocessen.

Miljö-, bygg- och hälsoskyddsnämndens mål är 4,0 på en 5 gradig skala. Målet får anses som uppnåbart, men på grund av den nya lagstiftningen som trädde ikraft 2 maj 2011 som innebar att kostnaderna blir högre och handläggningstiden längre i vissa ärenden, så kan det bli svårt att komma upp till de tidigare höga medelvärdet på 4,34.

Av utvärderingen av frågan om rangordning av viktigaste parametern i bygglovsprocessen kan man utläsa att frågorna, liksom förra året, med störst betydelse för sökande är:

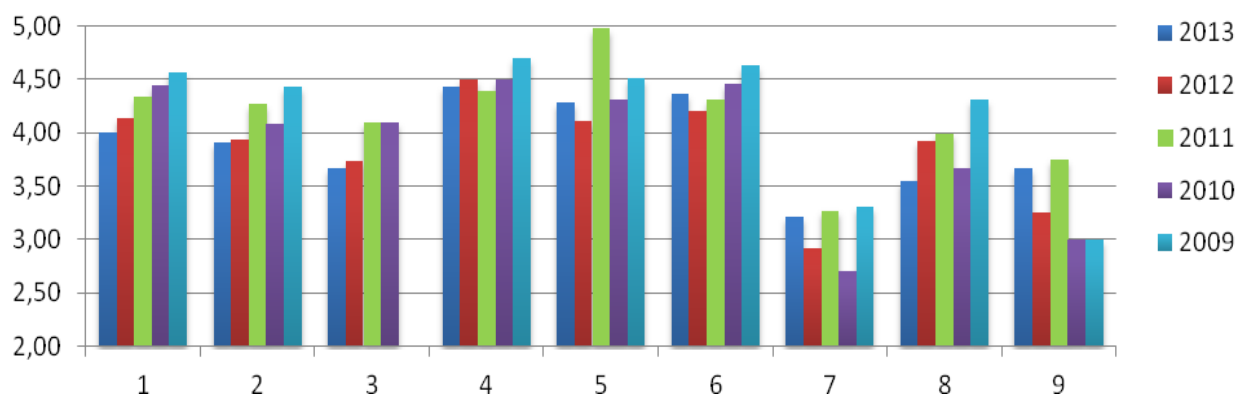
- Handläggningstidens längd,
- Miljö- och byggkontorets service och bemötande i bygglovprocessen och kommunens information och anvisningar för ansökan/anmäla.

Därefter kommer miljö- och byggkontorets kompetens, kostnaden för bygglovet, information om vart man ska vända sig vid klagomål och kommunens hemsida.

### **Åtgärder**

Åtgärder har under årets början vidtagits med att uppdatera och utveckla hemsidans information. Viss delegationsrätt gällande strandskyddsdispenser har givits till bygginspektören för att korta ner handläggningstiden vid byggnationer i strandnära lägen. Avgiften för strandskyddsdispens har satts ner. Några fler åtgärder på förbättringar bedöms inte behöva vidtas.

## Betygsmedelvärden



### Hur nöjd är du med:

1. Kommunens information och anvisningar för bygglovansökan
2. Den information du fått om var du ska vända dig med frågor och ev klagomål
3. Kommunens hemsida vad gäller information om byggfrågor, bygglovsblanketter m.m
4. Miljö- och byggkontorets service och bemötande i bygglovprocessen
5. Handläggningstidens längd
6. Miljö- och byggkontorets kompetens för handläggning av bygglovansökningar
7. Kostnaden för bygglov
8. Kommunens sätt att behandla ev klagomål
9. Vid avslag: Den motivering du fick till avslaget

År	antal enkäter	antal svar	Antal svar %	Bästa resultat frågan om	sämsta resultat	medelvärde
2008	114	58	51%	Kommunens service och bemötande i bygglovsprocessen (4,64)	Kostnaden för bygglov (3,33)	<b>4,26</b>
2009	128	61	48%	Kommunens service och bemötande i bygglovsprocessen (4,70)	Motivering till avslag (3,0)	<b>4,34</b>
2010	103	48	47%	Kommunens service och bemötande i bygglovsprocessen (4,50)	Kostnaden för bygglov (2,70)	<b>4,05</b>
2011	94	45	48%	Handläggningstidens längd (4,98)	Kostnaden för bygglov (3,27)	<b>4,22</b>
2012	119	54	42%	Kommunens service och bemötande i bygglovsprocessen (4,50)	Kostnaden för bygglov (2,92)	<b>3,92</b>
2013	116	35	30%	Kommunens service och bemötande i bygglovsprocessen (4,43)	Kostnaden för bygglov (3,21)	<b>3,95</b>

**Sammanställning:**

**Bostadsort**

Antal EAS (ej angett svar): 0 av 35 (=0,00%). Antal svarande: 35

	2009		2010		2011		2012		2013	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
4. Boende inom Arvidsjaur	6	9	5	9	38	86	41	79	30	86
5. Boende utanför Arvidsjaur	11	17	7	12	5	12	11	21	5	14

**Sökt bygglov/bygganmälan avser:**

Antal EAS: 0 av 35. Antal svarande: 35

	2009		2010		2011		2012		2013	
	f	%	f	%	f	f	%	%	f	%
1. Egna hem	18	31	18	38	21	48	18	48	14	48
2. Industri/affär/kontor	12	20	6	13	7	16	5	9	5	14
3. Fritidshus	13	22	8	17	7	16	14	26	8	23
4. Garage/uthus	12	20	9	19	1	14	9	17	2	6
5. Flerbostadshus	1	2	1	2	1	2	1	2	0	2
6. Annat	5	8	5	11	3	7	6	11	6	17

**Sökt bygglov**

Antal EAS: 1 av 35 (=2,86%). Antal svarande: 34

	2009		2010		2011		2012		2013	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1. Beviljades	45	96	53	95	41	94	48	100	34	100
2. Beviljades ej	2	4	3	2	2	4	0	0	0	0

**Har ni sökt fler än ett bygglov under de senaste åren?**

Antal EAS: 3 av 35 (=8,57%). Antal svarande: 32

	2009		2010		2011		2012		2013	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1. Nej	31	66	49	82	28	62	40	89	26	81
2. Ja	16	34	11	18	14	31	5	11	6	19

**1. Kommunens information och anvisningar för bygglovsansökan**

Antal EAS: 0 av 35                      Antal svarande: 35

MEDELV: 4,00 (2011; 2012) = (4,34; 4,14)

	1. Missnöjd	2	3	4	5. Nöjd
F	1	0	9	13	12
%	3	0	26	37	34

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

Antal EAS: 0 av 35                      Antal svarande: 35  
MEDELV: 3,91 (2011,2012) = (4,27; 3,94)

	1. Missnöjd	2	3	4	5. Nöjd
F	1	3	9	7	15
%	3	9	26	20	43

## 3. Kommunens hemsida vad gäller information om byggfrågor, bygglovsblanketter m.m

Antal EAS: 5 av 35 (=14,29%)      Antal svarande:30  
MEDELV: 3,67 (2011,2012) = (4,10; 3,74)

	1. Missnöjd	2	3	4	5. Nöjd
F	0	4	8	12	6
%	0	13	27	40	20

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

Antal EAS: 0 av 35                      Antal svarande: 30  
MEDELV: 4,43 (2011,2012) = (4,40; 4,50)

	1. Missnöjd	2	3	4	5. Nöjd
F	1	1	2	9	22
%	3	3	6	26	63

## 5. Handläggningstidens längd

Antal EAS: 0 av 35.                      Antal svarande: 35  
MEDELV: 4,29 (2011,2012) = (4,98; 4,11)

	1. Missnöjd	2	3	4	5. Nöjd
F	0	4	1	11	19
%	0	11	3	31	54

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

Antal EAS: 0 av 35                      Antal svarande:35  
MEDELV: 4,37 (2011,2012) = (4,31; 4,20)

	1. Missnöjd	2	3	4	5. Nöjd
F	1	0	6	6	22
%	3	0	17	17	63

## 7. Kostnaden för bygglov

Antal EAS: 1 av 35 (=2,86%).      Antal svarande: 34  
MEDELV: 3,21 (2011,2012) = (3,27; 2,92 )

	1. Missnöjd	2	3	4	5. Nöjd
F	3	6	12	7	6
%	9	18	35	21	18

**8. Kommunens sätt att behandla ev klagomål**

Antal EAS: 15 av 35 (=42,86%). Antal svarande:20  
 MEDELV: 3,55 (2011,2012) = (4,00; 3,92)

	1. Missnöjd	2	3	4	5. Nöjd
F	1	0	12	1	6
%	5	0	60	5	30

**9. Vid avslag: Den motivering du fick till avslaget**

Antal EAS: 32 av 35 (=91,43%). Antal svarande:3  
 MEDELV: 3,67 (2011,2012) = (3,75; 3,25)

	1. Missnöjd	2	3	4	5. Nöjd
F	0	0	2	0	1
%	0	0	67	0	33

**Rangordning av parametrar  
 2013**

	Viktigast							Minst viktiga		Summa 1-3
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
fråga 1	10	4	4	5	3	0	2	0	0	18
fråga 2	0	5	2	3	3	5	4	4	0	7
fråga 3	0	3	1	4	3	6	4	0	2	4
fråga 4	7	5	9	2	4	0	1	0	0	21
fråga 5	8	6	7	5	2	1	0	0	0	21
fråga 6	4	3	4	7	4	7	0	0	0	11
fråga 7	2	5	2	1	5	5	7	0	0	9
fråga 8	1	0	0	0	1	0	4	9	0	1
fråga 9	0	0	0	0	0	0	0	2	3	0

Förklaring: Fråga 4 (Miljö- och byggkontores service och bemötande i byggprocessen) liksom fråga 5 (Handläggningstidens längd) har 21 personer tyckt är bland de tre viktigaste frågorna. Fråga 1 (Kommunens information och anvisningar för ansökan/anmälan) har 18 personer tyckt är bland de tre viktigaste frågorna.

***Brukarnas egna kommentarer och förslag:***

Inget att klaga på. Trevligt bemötande, service, snabbt beslut.  
Tack för all hjälp.

Allt har funkat enl. uppdrag.  
Föjligen bättre personlig bemanning när man ringer eller vid ev besök.

Bra bemötande och snabb handläggning.

Majvor Sellbom var mkt behjälplig vid ansökan.  
Positiv och gav alltid svar på ev. frågor.

Kommunen bör ha en tätare dialog med länsstyrelsen om vikten för ny bebyggelse och verksamhet.

Kommunens skyltpolicy i industriområden för stelbent.  
Titta på Expert – Dollarstore som måste dra upp fasaden då man inte får skylta på taknock.

Fråga 8 och 9 har inte varit aktuella.

Någonstans fastnade resultatet av bygglosoansökan då det aldrig nådde oss.  
Vi fick istället bygglovet mejlat till oss efter påstötning (efter ett par månader).  
Någon sort förhandsbesked när bygglovet senast skall vara behandlat skulle vara bra.

Jag fick ingen information vad som gäller när man gräver en vattenledning, och att man måste ha trekammarbrunn för dusch och toalett.  
Det blev helt fel när grävningen var klar och tanken kom ner i jorden. Efter detta misstag fick vi göra om allt, det blev ej godkänt.  
Kostade mer pengar och det blev väldigt dyrt för oss. Jag mådde dåligt, blev sjuk, ångrade att vi satte upp ett fritidshus.  
Det var någon som hade anmält detta och jag kände mig förföljd.  
Ni får granska fler i Lauker som tänker släppa ut skit i sjön så det blir rättvist.  
Så här känner jag min nöjd att det blev bra till slut för miljön skull.  
Att tänka på en bra information vad som gäller i ett byggärende så det inte blir fel.

Jag tycker det är för mycket byråkrati för att bygga. Det tar för lång tid och är krångligt.  
Har man en ide och vill utveckla den ska det inte vara en broms att söka bygglov och till sist använda den färdiga lokalen.

Hänvisning till lantmäteri motsv. för utstakning innan byggnation kan påbörjas är ej tillfylles. Fördröjer byggnationen med c:a 10 veckor av barmarksperioden.  
Det p.g.a. lantmäteriets brist på service.