

Utvärdering

Kund-/brukarundersökning 2018 Bygglov, Arvidsjaurs kommun



2018-05-29

Monika Hornig-Breitbach, Arvidsjaurs Kommun

Kund-/brukarundersökning Bygglov Arvidsjaur kommun

Bakgrund

Arvidsjaur 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 föregående år (2017). Totalt har 112 enkäter skickats ut och 43 svar inkommit. Detta motsvarar en svarsfrekvens på 38,4 % (40,6% föregående år). 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 rangordning 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 4,11 (4,11 föregående år).

Miljö-, bygg- och hälsoskyddsnämndens mål är 4,0 på en 5 gradig skala. Målet är således uppfyllt.

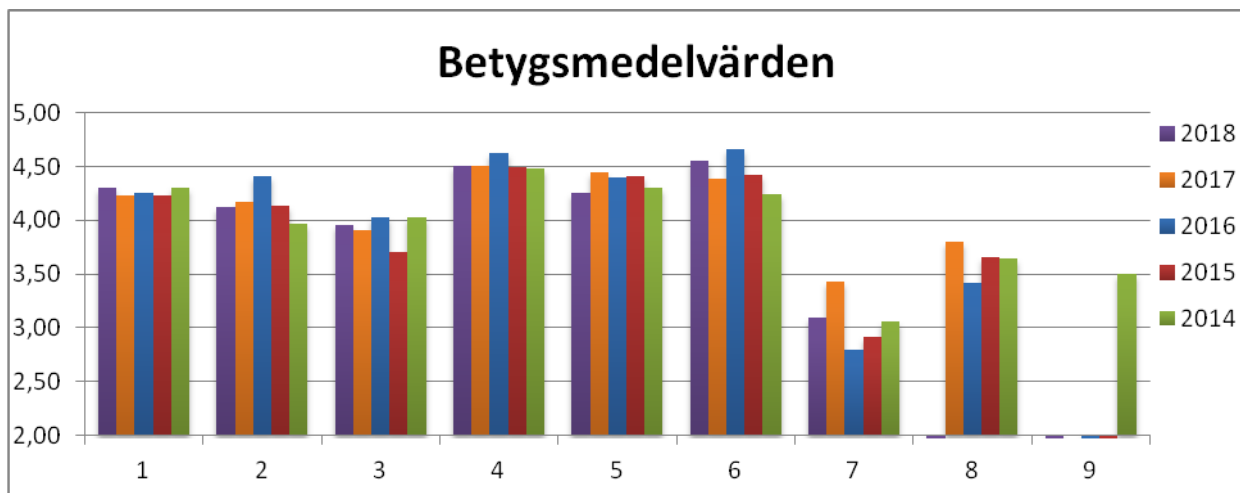
Högsta betyget 4,55 ges åt fråga 6, Miljö- och byggkontorets kompetens för handläggning av bygglovsansökningar.

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

- Handläggningstidens längd
- Miljö- och byggkontorets service och bemötande i bygglovprocessen.
- Miljö- och byggkontorets kompetens för handläggning av bygglovsansökningar/ anmälningar.

Åtgärder

Hemsidan har uppgraderas vilket gör att fler kan hitta information, blanketter mm. Fråga 8 och 9 har vi tagit bort ur enkäten då frågan har haft väldigt låg svarsfrekvens och det besvaras också om de inte har fått avslag eller haft klagomål.



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

År	antal enkäter	antal svar	Antal svar %	Bästa resultat frågan om	sämsta resultat	medelvärde
2013	116	35	30%	Kommunens service och bemötande i bygglovsprocessen (4,43)	Kostnaden för bygglov (3,21)	3,95
2014	84	33	39%	Kommunens service och bemötande i bygglovsprocessen (4,48)	Kostnaden för bygglov (3,06)	4,02
2015	120	47	39%	Kommunens service och bemötande i bygglovsprocessen (4,49)	Vid avslag: Den motivering du fick till avslaget (1,50)	3,99
2016	109	35	32	Miljö- och byggkontorets kompetens för handläggning av bygglovsansökningar (4,66)	Kostnaden för bygglov (2,80)	4,12
2017	118	48	40%	Kommunens service och bemötande i bygglovsprocessen (4,50)	Vid avslag: Den motivering du fick till avslaget (2,6)	4,11(3,94)
2018	112	43	38%	Miljö- och byggkontorets kompetens för handläggning av bygglovsansökningar (4,55)	Kostnaden för bygglov (3,09)	

Sammanställning:

Bostadsort

Antal EAS (ej angett svar): 1 av 43 (=2,33%). Antal svarande: 42

	2014		2015		2016		2017		2018	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1. Boende inom Arvidsjaur	41	79	41	79	24	71	37	77	28	67
2. Boende utanför Arvidsjaur	11	21	11	21	10	29	11	23	14	33

Sökt bygglov/bygganmälan avser:

Antal EAS: 0 av 43 (=0%). Antal svarande: 43

	2014		2015		2016		2017		2018	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1. Egna hem	18	38	21	48	10	29	8	17	9	21
2. Industri/affär/kontor	6	13	7	16	4	12	4	8	5	12
3. Fritidshus	8	17	7	16	8	24	15	31	19	44
4. Garage/uthus	9	19	1	14	5	15	13	27	6	14
5. Flerbostadshus	1	2	1	2	0	0	0	0	0	0
6. Annat	5	11	3	7	7	21	8	17	4	9

Sökt bygglov

Antal EAS: 0 av 43 (=0,00%). Antal svarande: 43

	2014		2015		2016		2017		2018	
	f	%	f	%	F	%	f	%	F	%
1. Beviljades	53	95	41	94	32	100	45	100	43	100
2. Beviljades ej	3	2	2	4	0	0	0	0	0	0

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

Antal EAS: 3 av 43 (=6,98%). Antal svarande: 40

	2014		2015		2016		2017		2018	
	f	%	F	%	f	%	f	%	f	%
1. Nej	49	82	28	62	23	72	37	79	29	73
2. Ja	11	18	14	31	9	28	10	21	9	23

1. Kommunens information och anvisningar för bygglovsansökan

Antal EAS: 0 av 43 (=0,00%) Antal svarande: 43

MEDELV: **4,30** (2016, 2017) = (4,26, 4,23)

	1. Missnöjd	2	3	4	5. Nöjd
F	1	1	5	13	23
%	2	2	12	30	53

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

Antal EAS: 0 av 43 (=0,00%) Antal svarande: 43
MEDELV: **4,12** (2016, 2017) = (4,41, 4,17)

	1. Missnöjd	2	3	4	5. Nöjd
F	1	1	8	15	18
%	2	2	19	35	42

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

Antal EAS: 1 av 43 (=2,33%) Antal svarande: 42
MEDELV: **3,95** (2016, 2017) = (4,03; 3,91)

	1. Missnöjd	2	3	4	5. Nöjd
F	0	4	9	14	15
%	0	10	21	33	36

4. Miljö- och byggkontorets service och bemötande i bygglovsprocessen

Antal EAS: 1 av 43 (=2,33%) Antal svarande: 42
MEDELV: **4,50** (2016, 2017) = (4,63; 4,50)

	1. Missnöjd	2	3	4	5. Nöjd
F	2	0	1	11	28
%	5	0	2	26	67

5. Handläggningstidens längd

Antal EAS: 0 av 43 (=0,00%) Antal svarande: 43
MEDELV: **4,26** (2016, 2017) = (4,40; 4,45)

	1. Missnöjd	2	3	4	5. Nöjd
F	3	2	3	8	27
%	7	5	7	19	63

6. Miljö- och byggkontorets kompetens för handläggning av bygglovsansökningar

Antal EAS: 1 av 43 (=2,33%) Antal svarande: 42
MEDELV: **4,55** (2016, 2017) = (4,66; 4,17)

	1. Missnöjd	2	3	4	5. Nöjd
F	1	0	2	11	28
%	2	0	5	26	67

7. Kostnaden för bygglov

Antal EAS: 0 av 43 (=0,00%) Antal svarande: 43
MEDELV: **3,09** (2016,2017) = (2,80; 3,43)

	1. Missnöjd	2	3	4	5. Nöjd
F	10	2	12	12	7
%	23	5	28	28	16

**Rangordning av parametrar
2017**

	Viktigast						Minst	Summa 1-3
	1	2	3	4	5	6	viktiga	
fråga 1	5	4	6	0	9	8	4	15
fråga 2	0	1	1	6	4	12	11	2
fråga 3	1	1	2	14	6	7	4	4
fråga 4	12	7	3	5	5	3	1	22
fråga 5	15	10	4	4	0	1	2	29
fråga 6	2	7	15	3	3	3	2	24
fråga 7	2	6	6	7	2	3	9	14

Förklaring: Fråga 5 (Handläggningstidens längd) tycker de som lämnat enkätsvaren är den viktigaste frågan följt av fråga 6 (Miljö- och byggkontorets kompetens för handläggning av ansökningar/anmälningar) och på tredje plats fråga 4 (Miljö- och byggkontorets service och bemötande i byggprocessen) .

Brukarnas egna kommentarer och förslag:

Bra att det går att ansöka elektronisk nu.

Snabbt handläggande. Bra bemötande, tog sig tid och hjälpte till

Samarbetet med Arvidsjaurs Kommun fungerar väldigt bra, som regel behöver vi nabba beslut p.g.a. att vi jobbar mot kund

Jag har bara positiva erfarenheter från vårt förste byggprojekt i Arvidsjaurs kommun. Trevligt bemötande, bra hjälp och snabb handläggning. Det var vårt första byggprojekt och när man inte kan så mycket hur det fungera i alla instanser med tillstånd osv är det tacksamt med bra hjälp.

Mer information online. Utförligare information/ förtydligande av lager och regler, så att "vanligt" folk fattar vad som gäller.

Fick betala extra för att jag besökte kontoret och ställde några frågor angående ansökan. Känn det inte ok.

Tycker att de på "byggkontoret" har varit super trevliga tillmötes med de frågor/funderingar man har haft. Mycket trevlig personal! Ser fram emot nya projekt så man kan få bra tips m.m.

Går det inte på något sätt att förenkla det här? Vi upplever att det hela har varit tjorvig och struligt! Vi har jämfört med liknande ansökan i andra delar av Norrbotten och Västerbotten, resultatet är massor snabbare hantering än i vår kommun. Trist och bedrövligt! Välkomna människor som vill bygga eller flytta till vår kommun.

Handläggningstidens längd kan inte balastas kommunen, utan faller på länsstyrelsens handläggning.

KUND-/BRUKARUNDERSÖKNING – BYGGÄRENDEN ARVIDSJAURS KOMMUN

Egna kommentarer och förslag:

1. Mycket bra bemötande av de som är proffs, vissa verkar vara mera benägna av att visa att dom är myndighets personer vilket gör att man tappar förhållandet för dessa personer. Dessa glömmar bort att de ska hjälpa de som söker tillstånd för något.

2. Det som varit på förslag länge är att underlätta byggandet i Arvidsjaur kommun men som det är nu så förstår jag att ingen vill bygga! det är på tok för krångligt o för dyrt. (På en än andra liknande kommuner) om jag vetat om detta krångel skulle jag inte byggt, ev. flyttat eller hyrt något.

3. Arvidsjaurs kommuns myndighets personer måste förstå att dom jobbar för Arvidsjaurs kommuns invånare!

4. Miljö enheten tycker jag ska kontakta ex. Doroteas kommun ang. taxer för bygglov, hur snabbt ärenden ska ta. Miljöinspektör Nickie Granh kan ge er några tips. (Miljö och Byggschef)

5. ingen vill göra något fel men det måste gå att försvara ärendena, som det är nu så vet jag flera som inte skulle ha byggt ordom visste vad som väntar dom!

På tok för långa handläggningstider och för dyrt.

Detta måste ändras om vi inte vill att allt ska stängas. (vilket är fallet nu)

Lesson att påpeka att Arvidsjaur är på mergång!

Hoppas ni förstår att detta är allvar! tae för mig!