

Utvärdering

Kund-/brukarundersökning 2010 Bygglov Arvidsjaur kommun



2010-06-10
Sara Lindgren, Arvidsjaur 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 (2009). Totalt har 103 enkäter skickats ut och 48 svar inkommit. Detta motsvarar en svarsfrekvens på 47 %. 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. 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.

Det viktade medelvärdet för hela enkäten hamnar på 4,05. Vilket är det näst sämsta resultatet sedan mätningen började år 2001. Sämsta medelvärdet är 3,95 (år 2002) och bästa medelvärdet 4,34 (2009)

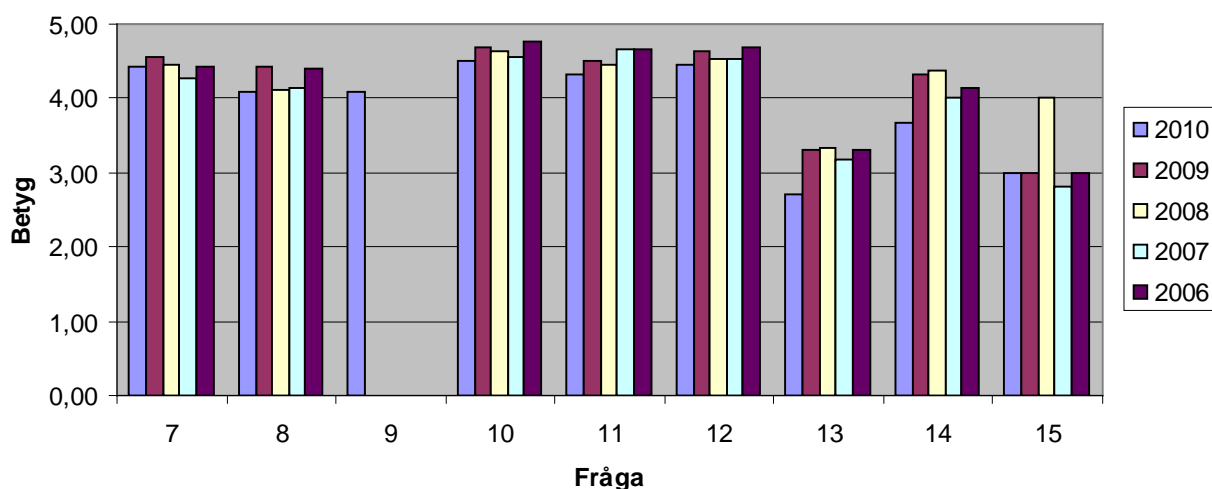
Sämsta resultatet får frågan om kostnaden för bygglov. Medelvärdet för frågan ligger på 2,7 som är betydligt lägre än föregående år. (3,30). Detta trots att det inte varit någon höjning av taxan från förra året.

Högsta betyget 4,5 ges åt frågan om kommunens service och bemötande i bygglovprocessen. Liksom tidigare år så får också frågorna om handläggningstidens längd och miljö- och byggkontorets kompetens högt värde. Betyget för dessa frågor är 4,31 och 4,46. En ny fråga har tillkommit sedan tidigare år. det är frågan om kommunens hemsida vad gäller information om byggfrågor och bygglovsblanketter (fråga 9) Den fick ett medelvärde av 4,1

Trots det något sämre resultatet så ligger majoriteten av svaren högt i betyg. Sammantaget tyder enkätsvaren på att de bygglovsökande överlag är nöjda, och att kommunen har fortsatt att tillhandahålla en god service i bygglovprocessen.

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

Betygsmedelvärden Fråga 7-15



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. Kommunens hemsida vad gäller information om byggfrågor, bygglovsblanketter m.m
10. Miljö- och byggkontorets service och bemötande i bygglovprocessen
11. Handläggningstidens längd
12. Miljö- och byggkontorets kompetens för handläggning av bygglovansökningar
13. Kostnaden för bygglov
14. Kommunens sätt att behandla ev klagomål
15. Vid avslag: Den motivering du fick till avslaget

År	antal enkäter	antal svar	Antal svar %	Bästa resultat frågan om	sämsta resultat	medelvärde
2005	124	80	65%	Kommunens service och bemötande i bygglovsprocessen (4,54)	Kostnaden för bygglov (3,16)	4,23
2006	105	54	51%	Kommunens service och bemötande i bygglovsprocessen (4,77)	Kostnaden för bygglov (3,32)	4,33
2007	134	68	51%	Handläggningstidens längd (4,66)	Motivering till avslag (2,80)	4,19
2008	114	58	51%	Kommunens service och bemötande i bygglovsprocessen (4,64)	Kostnaden för bygglov (3,33)	4,26
2009	128	61	48%	Kommunens service och bemötande i bygglovsprocessen (4,70)	Motivering till avslag (3,0)	4,34
2010	103	48	47%	Kommunens service och bemötande i bygglovsprocessen (4,50)	Kostnaden för bygglov (2,70)	4,05

Totalt

1. Bostadsort

Antal EAS (ej anggett svar): 1 av 48 (=2,08%). Antal svarande: 47

	2006		2007		2008		2009		2010	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1. Arvidsjaur	33	50	42	64	40	70	38	64	34	72
2. Glommersträsk	2	4	2	3	3	5	0	0	2	4
3. Moskosel	1	2	5	8	2	4	3	5	0	0
4. Övriga inom Arvidsjaur	10	19	6	9	5	9	7	12	7	15
5. Boende utanför Arvidsjaur	8	15	11	17	7	12	11	19	9	19

2. Vilken av följande ansökningar/anmälningar har ni gjort de senaste åren?

Antal EAS 1 av 48 (=2,08%). Antal svarande: 47

	2006		2007		2008		2009		2010	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1. Byggnmälan	5	10	9	13	7	13	8	14	3	6
2. Bygglov	37	73	44	66	37	70	35	59	33	70
3. Byggnmälan och bygglov	5	10	8	12	5	9	10	17	8	17
4. Annat	4	8	6	9	4	8	6	10	3	6

3. Sökt bygglov/byggnmälan avser:

Antal EAS: 1 av 48 (=2,08%). Antal svarande: 47

	2006		2007		2008		2009		2010	
	f	%	f	%	f	f	%	%	f	%
1. Egna hem	15	30	28	44	19	36	18	31	18	38
2. Industri/affär/kontor	2	4	6	10	9	17	12	20	6	13
3. Fritidshus	12	24	8	13	8	15	13	22	8	17
4. Garage/uthus	11	22	11	17	8	15	12	20	9	19
5. Flerbostadshus	3	6	1	2	1	2	1	2	1	2
6. Annat	7	14	9	14	8	15	5	8	5	11

4. Bygglov/-anmälan gäller för:

Antal EAS: 0 av 48 (=0,00%) Antal svarande: 48

	2006		2007		2008		2009		2010	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1. Om/-tillbyggnad	13	25	20	32	20	37	19	33	18	38
2. Ändrad användning	7	13	2	3	3	6	1	2	2	4
3. Nybyggnation	18	35	18	29	13	24	17	29	18	38
4. Annat	7	13	5	8	5	9	7	12	4	8
5. Eldstad/kamin	7	13	8	13	6	11	7	12	2	4
6. Fasadändring			9	15	7	13	7	12	4	8

5. Sökt bygglov

Antal EAS: 1 av 48 (=2,08%). Antal svarande: 47

	2006		2007		2008		2009		2010	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1. Beviljades	52	98	62	97	54	98	53	95	45	96
2. Beviljades ej	1	2	2	3	1	2	3	5	2	4

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

Antal EAS: 1 av 48 (=2,08%). Antal svarande: 47

	2006		2007		2008		2009		2010	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1. Nej	42	79	53	80	41	73	49	82	31	66
2. Ja	11	21	13	20	15	27	11	18	16	34

7. Kommunens information och anvisningar för bygglovsansökan

Antal EAS: 0 av 48 (=0,00%) Antal svarande: 48

MEDELV: 4,44 (2008; 2009) = (4,45; 4,56)

	1. Missnöjd	2	3	4	5. Nöjd
f	1	0	4	15	28
%	2	0	8	31	58

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

Antal EAS: 2 av 48 (=4,17%) Antal svarande:46

MEDELV: 4,09 (2008; 2009) = (4,12; 4,43)

	1. Missnöjd	2	3	4	5. Nöjd
f	1	4	4	13	23
%	2	9	9	28	50

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

Antal EAS: 9 av 48 (=18,75%) Antal svarande:39

MEDELV: 4,10 (frågan är ny)

	1. Missnöjd	2	3	4	5. Nöjd
f	1	1	6	16	15
%	3	3	15	41	38

10. Miljö- och byggkontorets service och bemötande i bygglovsprocessen

Antal EAS: 2 av 48 (=4,17%) Antal svarande:46
MEDELV: 4,50 (2008; 2009) = (4,64; 4,70)

	1. Missnöjd	2	3	4	5. Nöjd
f	1	1	2	12	30
%	2	2	4	26	65

11. Handläggningstidens längd

Antal EAS: 0 av 48 (=0,00%). Antal svarande: 48
MEDELV: 4,31 (2008; 2009) = (4,45; 4,51)

	1. Missnöjd	2	3	4	5. Nöjd
f	2	2	5	9	30
%	4	4	10	19	63

12. Miljö- och byggkontorets kompetens för handläggning av bygglovsansökningar

Antal EAS: 2 av 48 (=4,17%) Antal svarande:46
MEDELV: 4,46 (2008; 2009) = (4,53; 4,64)

	1. Missnöjd	2	3	4	5. Nöjd
f	1	1	2	10	45
%	2	2	3	17	76

13. Kostnaden för bygglov

Antal EAS: 1 av 48 (=2,08%). Antal svarande: 47
MEDELV: 2,70 (2008; 2009) = (3,33; 3,30)

	1. Missnöjd	2	3	4	5. Nöjd
f	5	7	4	9	12
%	11	15	9	19	26

14. Kommunens sätt att behandla ev klagomål

Antal EAS: 21 av 48 (=43,75%). Antal svarande:27
MEDELV: 3,67 (2008; 2009) = (4,37; 4,31)

	1. Missnöjd	2	3	4	5. Nöjd
f	1	2	11	4	9
%	4	7	41	15	33

15. Vid avslag: Den motivering du fick till avslaget

Antal EAS: 44 av 48 (=91,67%). Antal svarande:4
MEDELV: 3,8 (2008; 2009) = (4,0; 3,0)

	1. Missnöjd	2	3	4	5. Nöjd
f	0	0	2	1	1
%	0	0	50	25	25

Brukarnas egna kommentarer och förslag:

Fick ett mycket bra bemötande och hjälp av Sara Lindgren att komplettera mina handlingar. Stort tack än en gång till Sara!

Fortsätt att vara "charmiga" på rätt sätt!

En mycket kompetent avdelning med personal som är väl insatt i kommunens orter och byar.

Ingen från miljö/byggenheten kom och kontrollerade tillbyggnaden när den var färdigställd. Trodde att det skulle göras.

Mest missnöjd är jag med att jag f.n. inte hittar något att vara missnöjd med. Möjligen skulle arvode utgå istället för avgift vid ansökan om bygglov i dyl. områden!

Tydlig deadline på sista inlämningsdag i förhållande till nämndens möte. För vår del vill vi sända ett stort tack till Majvor Sellbom för det proffsiga bemötande hon gav oss när vi kom in med vår ansökan sent.

Jag är nöjd med det bemötande jag fått.

Jag kan tycka att det känns orättvist när man fått förklarat för sig hur många kvadratmeter man får bygga per tomt, när man tittar på grannar som byggt så mycket att gräsmattan är näst intill obefintlig.

Kommentar till fråga 8- Vet ej har aldrig ställt någon fråga.

Kommentar till fråga 14- Vet ej har aldrig behövt klaga på något.

Kommentar till fråga 15- Vet ej har aldrig fått något avslag

0 kr i bygglovavgift om man vill bygga i kommunen borde det vara.

Det går inte i en ankät svara på frågor som man inte är berörd av. Tveksam om kunden kan värdera kompetensen på handläggningen.

Extra eloge till Sara Lindgren som på ett förtjänstfullt sätt ordnade ett bygglov i tid för vår tänkta byggstart ifjol. Tack!

Hej kommunen. Tycker i allt väsentligt vad gäller bemötande och hjälp att kommunens handläggare var mycket bra. Jag fick den hjälp jag ville ha och det gick snabbt.