

# ***Utvärdering***

## ***Kund-/brukarundersökning 2007 Bygglov Arvidsjaurs kommun***



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

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 förra året (2007). Totalt har 114 enkäter skickats ut och 58 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. 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.

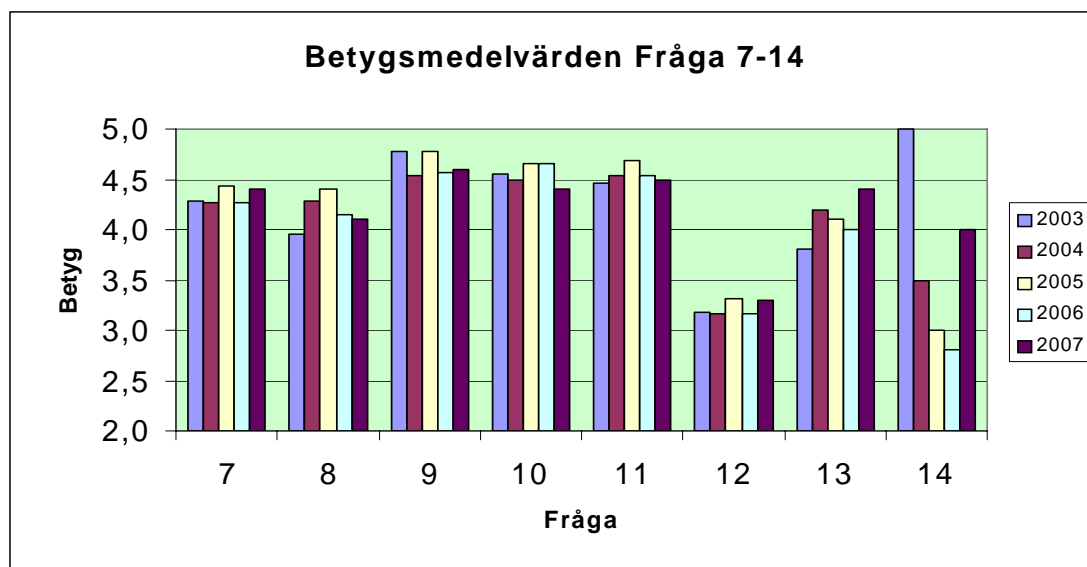
En totalbild av enkätsvaren visar att majoriteten av svaren ligger högt i betyg. Medelvärdet för enkäten hamnar på 4,26. Totalbetygets medelvärde var för 2006 års enkät 4,19

Den fråga som liksom tidigare år avviker från det fina resultatet avser kostnaden för bygglov. Medelvärdet för frågan ligger dock på 3,3 som är aningen högre än föregående år. För 2006 var motsvarande medelvärde 3,2.

Övriga sju frågor ligger i ett intervall för medelvärdena mellan 4,0 och 4,64. Högsta betyget ges åt frågan om kommunens service och bemötande i bygglovprocessen. Här blir betyget 4,64. Liksom tidigare år så får frågorna om handläggningstidens längd och miljö- och byggkontorets kompetens högt värde. Betyget för dessa frågor är 4,45 och 4,54.

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.



**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
2001	95	49	52%	Kommunens service och bemötande i bygglovsprocessen (4,35)	Motivering till avslag (1,0)	<b>3,95</b>
2002	126	70	56%	Motivering till avslag (5,0)	Kostnaden för bygglov(3,09)	<b>4,18</b>
2003	76	40	53%	Motivering till avslag (5,0)	Kostnaden för bygglov(3,09)	<b>4,18</b>
2004	124	80	65%	Kommunens service och bemötande i bygglovsprocessen (4,54)	Kostnaden för bygglov (3,16)	<b>4,23</b>
2005	105	54	51%	Kommunens service och bemötande i bygglovsprocessen (4,77)	Kostnaden för bygglov (3,32)	<b>4,33</b>
2006	134	68	51%	Handläggningstidens längd (4,66)	Motivering till avslag (2,80)	<b>4,19</b>
2007	114	58	51%	Kommunens service och bemötande i bygglovsprocessen (4,64)	Kostnaden för bygglov (3,33)	<b>4,26</b>

## Totalt

### 1. Bostadsort

Antal EAS (ej angett svar): 1 av 58 (=1,72%). Antal svarande: 57

	2003		2004		2005		2006		2007	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1. Arvidsjaur	28	72	49	64	33	50	42	64	40	70
2. Glommersträsk	4	10	2	3	2	4	2	3	3	5
3. Moskosel	0	0	2	3	1	2	5	8	2	4
4. Övriga inom Arvidsjaur	6	15	12	16	10	19	6	9	5	9
5. Boende utanför Arvidsjaur	1	3	12	16	8	15	11	17	7	12

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

Antal EAS: 5 av 58 (=8,62%). Antal svarande: 53

	2003		2004		2005		2006		2007	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1. Byggnmälan	16	44	8	11	5	10	9	13	7	13
2. Bygglov	27	75	46	61	37	73	44	66	37	70
3. Byggnmälan och bygglov			18	24	5	10	8	12	5	9
4. Annat			3	4	4	8	6	9	4	8

### 3. Sökt bygglov/byggnmälan avser:

Antal EAS: 5 av 58 (=8,62%). Antal svarande: 53

	2003		2004		2005		2006		2007	
	f	%	f	%	f	f	%	%	f	%
1. Egna hem	21	54	21	27	15	30	28	44	19	36
2. Industri/affär/kontor	3	8	7	9	2	4	6	10	9	17
3. Fritidshus	5	13	14	18	12	24	8	13	8	15
4. Garage/uthus	2	5	17	22	11	22	11	17	8	15
5. Flerbostadshus	2	5	1	1	3	6	1	2	1	2
6. Annat	6	15	18	23	7	14	9	14	8	15

### 4. Bygglov/-anmälan gäller för:

Antal EAS: 4 av 58(=6,90%). Antal svarande: 54

	2003		2004		2005		2006		2007	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1. Om/-tillbyggnad	18	49	21	27	13	25	20	32	20	37
2. Ändrad användning	1	3	3	4	7	13	2	3	3	6
3. Nybyggnation	7	19	35	46	18	35	18	29	13	24
4. Annat	11	30	7	9	7	13	5	8	5	9
5. Eldstad/kamin			11	14	7	13	8	13	6	11
6. Fasadändring							9	15	7	13

### 5. Sökt bygglov

Antal EAS: 3 av 58 (=5,17%). Antal svarande: 55

	2003		2004		2005		2006		2007	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1. Beviljades	35	97	77	99	52	98	62	97	54	98
2. Beviljades ej	1	3	1	1	1	2	2	3	1	2

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

Antal EAS: 2 av 58 (=3,45%). Antal svarande: 56

	2003		2004		2005		2006		2007	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1. Nej	32	82	55	71	42	79	53	80	41	73
2. Ja	7	18	22	29	11	21	13	20	15	27

### 7. Kommunens information och anvisningar för bygglovsansökan

Antal EAS: 0 av 58 (=0,00%). Antal svarande: 58  
 MEDELV: 4,45 (2005; 2006) = (4,43; 4,27)

	1. Missnöjd	2	3	4	5. Nöjd
f	1	0	7	14	36
%	2	0	12	24	62

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

Antal EAS: 0 av 58 (=0,00%). Antal svarande: 58  
 MEDELV: 4,12 (2005; 2006) = (4,41; 4,15)

	1. Missnöjd	2	3	4	5. Nöjd
f	1	3	10	18	26
%	2	5	17	31	45

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

Antal EAS: 0 av 58 (=0,00%). Antal svarande: 58  
 MEDELV: 4,64 (2005; 2006) = (4,77; 4,57)

	1. Missnöjd	2	3	4	5. Nöjd
f	1	0	2	13	42
%	2	0	3	22	72

### 10. Handläggningstidens längd

Antal EAS: 0 av 58 (=0,00%). Antal svarande: 58  
MEDELV: 4,45 (2005; 2006) = (4,65; 4,66)

	1. Missnöjd	2	3	4	5. Nöjd
f	3	1	1	15	38
%	5	2	2	26	66

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

Antal EAS: 0 av 58 (=0,00%). Antal svarande: 58  
MEDELV: 4,53 (2005; 2006) = (4,69; 4,54)

	1. Missnöjd	2	3	4	5. Nöjd
f	1	0	5	13	39
%	2	0	9	22	67

### 12. Kostnaden för bygglov

Antal EAS: 1 av 58 (=1,72%). Antal svarande: 57  
MEDELV: 3,33 (2005; 2006) = (3,32; 3,17)

	1. Missnöjd	2	3	4	5. Nöjd
f	6	7	21	8	15
%	11	12	37	14	26

### 13. Kommunens sätt att behandla ev klagomål

Antal EAS: 28 av 58 (=48,28%). Antal svarande: 30  
MEDELV: 4,37 (2005; 2006) = (4,1; 4,0)

	1. Missnöjd	2	3	4	5. Nöjd
f	1	0	5	5	19
%	3	0	17	17	63

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

Antal EAS: 54 av 58 (=93,10%). Antal svarande: 4  
MEDELV: 4,0 (2005; 2006) = (3,0; 2,80)

	1. Missnöjd	2	3	4	5. Nöjd
f	1	0	0	0	3
%	25	0	0	0	75

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

**Bostadsort: Arvidsjaur**

*" Trevligt bemötande av Sara Lindgren, Majvor Sellbom. Relativt kort handläggningstid. Fick svar på alla frågor. Mycket kompetent personal"*

**Bostadsort: Arvidsjaur**

*" Färdiga foldrar med bygglovshandlingar"*

**Bostadsort: Arvidsjaur**

*"Tycker inte att jag skall behöva bygglov för att sätta upp solfångare på huset. De måste ligga i tiden med, all debatt om miljövänlig uppvärmning av fastigheten. Ta bort byggnadslovet för sådana åtgärder uppmuntra istället".*

**Bostadsort: Arvidsjaur**

*"Mycket nöjda! Gör det nog om något år igen".*

**Bostadsort: Piteå**

*"Vi är väldigt besvikna och bestörta av hur handläggaren har bemött oss. Vi har beslutat att inte investera mer i kommunen".*

**Bostadsort: Auktsjaur**

*"Allt var bra för oss i samband med ansökan".*

**Bostadsort: Arvidsjaur**

*"Satte 3 på frågorna om klagomål fast jag vet inget om det, då det inte var aktuellt för mej. Tack!"*

**Bostadsort: Arvidsjaur**

*"Konstigt att man måste betala för en bygganmälan"*

**Bostadsort: Arvidsjaur**

*"Är mycket nöjd"*

**Bostadsort: Arvidsjaur**

*"Majvor på tekniska löser sina arbetsuppgifter på ett väldigt bra sätt. Man blir informerad osv. precis allt som man behöver. STORT A"*

*"Hälsar nöjd kommunmedborgare"*