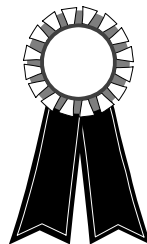


## ***Utvärdering***

### ***Kund-/brukarundersökning 2008 Bygglov Arvidsjaur kommun***



2009-06-16  
Sara Lindgren, Arvidsjaur 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 (2008). Totalt har 128 enkäter skickats ut och 61 svar inkommit. Detta motsvarar en svarsfrekvens på 48 %. 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 4,34. Vilket är det bästa resultatet sedan mätningen började år 2000. Totalbetygets medelvärde var för 2007 års enkät 4,26.

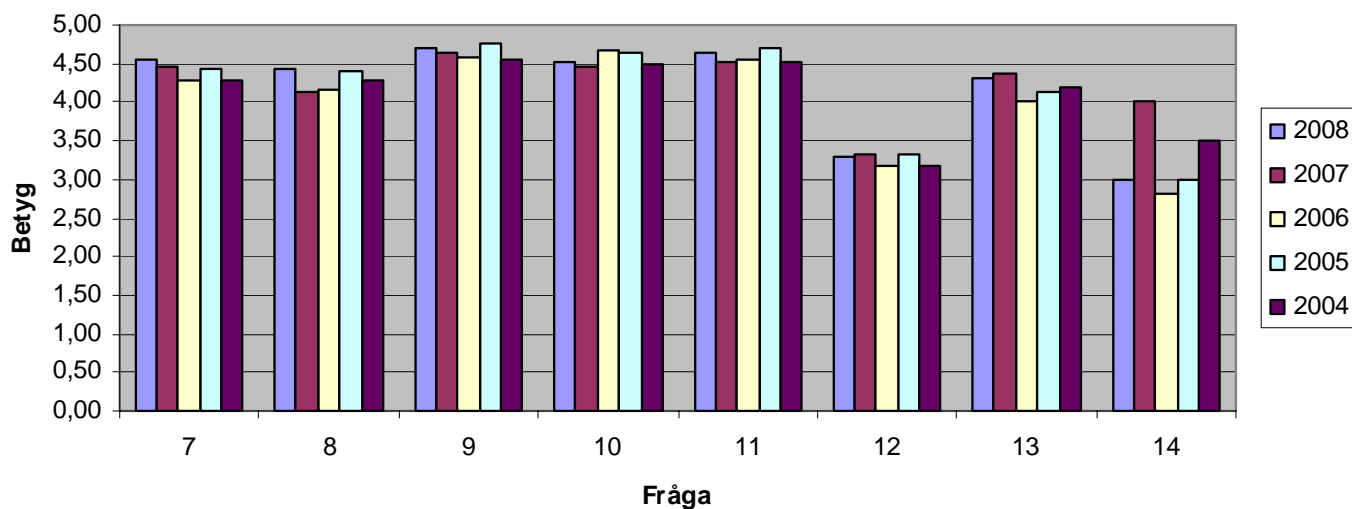
Två frågor avviker från det fina resultatet. Det är liksom tidigare år frågan om kostnaden för bygglov om hamnar lågt. Medelvärdet för frågan ligger på 3,3 som är aningen lägre än föregående år. (3,33). Frågan om Den motivering man fått till eventuellt avslag fick medelvärdet 3,0.

Övriga sex frågor ligger i ett intervall för medelvärdena mellan 4,31 och 4,70. Högsta betyget 4,7 ges åt frågan om kommunens service och bemötande i bygglovprocessen. Liksom tidigare år så får frågorna om handläggningstidens längd och miljö- och byggkontorets kompetens högt värde. Betyget för dessa frågor är 4,51 och 4,64. Vilket är något högre än förra året.

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.

### Betygsmedelvärden Fråga 7-14



#### 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
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>
2008	128	61	48%	Kommunens service och bemötande i bygglovsprocessen (4,70)	Motivering till avslag (3,0)	<b>4,34</b>

## Totalt

### 1. Bostadsort

Antal EAS (ej anggett svar): 2 av 61 (=3,28%). Antal svarande: 59

	2004		2005		2006		2007		2008	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1. Arvidsjaur	49	64	33	50	42	64	40	70	38	64
2. Glommersträsk	2	3	2	4	2	3	3	5	0	0
3. Moskosel	2	3	1	2	5	8	2	4	3	5
4. Övriga inom Arvidsjaur	12	16	10	19	6	9	5	9	7	12
5. Boende utanför Arvidsjaur	12	16	8	15	11	17	7	12	11	19

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

Antal EAS: 2 av 61 (=3,28%) Antal svarande: 59

	2004		2005		2006		2007		2008	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1. Byggnmälan	8	11	5	10	9	13	7	13	8	14
2. Bygglov	46	61	37	73	44	66	37	70	35	59
3. Byggnmälan och bygglov	18	24	5	10	8	12	5	9	10	17
4. Annat	3	4	4	8	6	9	4	8	6	10

### 3. Sökt bygglov/byggnmälan avser:

Antal EAS: 2 av 61 (=3,28%) Antal svarande: 59

	2004		2005		2006		2007		2008	
	f	%	f	%	f	f	%	%	f	%
1. Egna hem	21	27	15	30	28	44	19	36	18	31
2. Industri/affär/kontor	7	9	2	4	6	10	9	17	12	20
3. Fritidshus	14	18	12	24	8	13	8	15	13	22
4. Garage/uthus	17	22	11	22	11	17	8	15	12	20
5. Flerbostadshus	1	1	3	6	1	2	1	2	1	2
6. Annat	18	23	7	14	9	14	8	15	5	8

### 4. Bygglov/-anmälan gäller för:

Antal EAS: 3 av 61 (=4,92%) Antal svarande: 58

	2004		2005		2006		2007		2008	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1. Om/-tillbyggnad	21	27	13	25	20	32	20	37	19	33
2. Ändrad användning	3	4	7	13	2	3	3	6	1	2
3. Nybyggnation	35	46	18	35	18	29	13	24	17	29
4. Annat	7	9	7	13	5	8	5	9	7	12
5. Eldstad/kamin	11	14	7	13	8	13	6	11	7	12
6. Fasadändring					9	15	7	13	7	12

### 5. Sökt bygglov

Antal EAS: 5 av 61 (=8,20%) Antal svarande: 56

	2004		2005		2006		2007		2008	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1. Beviljades	77	99	52	98	62	97	54	98	53	95
2. Beviljades ej	1	1	1	2	2	3	1	2	3	5

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

Antal EAS: 1 av 61 (=1,64%) Antal svarande: 60

	2004		2005		2006		2007		2008	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1. Nej	55	71	42	79	53	80	41	73	49	82
2. Ja	22	29	11	21	13	20	15	27	11	18

### 7. Kommunens information och anvisningar för bygglovsansökan

Antal EAS: 0 av 61 (=0,00%) Antal svarande: 61

MEDELV: 4,56 (2006; 2007) = (4,27; 4,45)

	1. Missnöjd	2	3	4	5. Nöjd
f	0	2	3	15	41
%	0	3	5	25	67

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

Antal EAS: 1 av 61 (=1,64%) Antal svarande: 60

MEDELV: 4,43 (2006; 2007) = (4,15; 4,12)

	1. Missnöjd	2	3	4	5. Nöjd
f	1	0	8	14	37
%	2	0	13	23	62

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

Antal EAS: 1 av 61 (=1,64%) Antal svarande: 60

MEDELV: 4,70 (2006; 2007) = (4,57; 4,64)

	1. Missnöjd	2	3	4	5. Nöjd
f	1	1	2	7	49
%	2	2	3	12	82

### 10. Handläggningstidens längd

Antal EAS: 0 av 61 (=0,00%). Antal svarande: 61  
MEDELV: 4,51 (2006; 2007) = (4,66; 4,45)

	1. Missnöjd	2	3	4	5. Nöjd
f	3	0	4	10	44
%	5	0	7	16	72

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

Antal EAS: 2 av 61 (=3,28%). Antal svarande: 59  
MEDELV: 4,64 (2006; 2007) = (4,54; 4,53)

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

### 12. Kostnaden för bygglov

Antal EAS: 1 av 61 (=1,64%) Antal svarande: 60  
MEDELV: 3,30 (2005; 2006) = (3,17; 3,33)

	1. Missnöjd	2	3	4	5. Nöjd
f	11	5	17	9	18
%	18	8	28	15	30

### 13. Kommunens sätt att behandla ev klagomål

Antal EAS: 35 av 61 (=57,38%). Antal svarande: 26  
MEDELV: 4,31 (2006; 2007) = (4,0; 4,37)

	1. Missnöjd	2	3	4	5. Nöjd
f	1	0	5	4	16
%	4	0	19	15	62

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

Antal EAS: 57 av 61 (=93,44%). Antal svarande: 4  
MEDELV: 3,0 (2006; 2007) = (2,8; 4,0)

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

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

Bostadsort: Arvidsjaur

*"Jag kan inte avgöra om man är nöjd eller inte nöjd, eftersom jag har inte fått avslag."*

Bostadsort: ---

*"Punkt 7. Svårt att hitta rätt blankett på er hemsida."*

Bostadsort: Stockholm

*"Företaget bedriver verksamhet i hela landet. Jag har aldrig varit med om kortare handläggningstid i samband med byggnation. Arvidsjaur kommun ska vara stolt över den service och bemötande man ger sökande! Ni är ett föredöme för många andra kommuner."*

Bostadsort: Piteå

*"Bra service. Snabb handläggning. Bra information vid förfrågningar. Mycket gott bemötande."*

Bostadsort: Arvidsjaur

*"Betala 2100 kr för ett avslag till förhandsbesked om någonting som påtvingats och dessutom renderar till avslag. Betala 2100 kr för ingenting (mycket dåligt)."*

Bostadsort: Arvidsjaur

*"Bygglovet avser inglasning av redan befintlig altan 14 kvadratmeter. Man kan undra vad som motiverar kostnaden för bygglovet då detta endast avsåg isättning av fönster. Det är sjukt att detta ska kosta mellan 1000 och 1500 kronor i bygglovsavgifter."*

Bostadsort: Tullinge

*"Jag är nöjd med den hjälp jag har fått med bygglovet från en vänlig och trevlig person, Sara Lindgren. Nu blir det ett fritidshus som vi ska vara på sommaren. Kanske det blir en flytt dit så småningom. Vi gör det vinterbonat för att vara där vintertid. Jag vill ha el och vatten för att få det bekvämt. Eftersom det finns en vattenpost ganska nära så vill jag ansluta mig till kommunens vatten. Vad finns det för möjligheter att det inte ska bli allt för dyr kostnad för oss. Eivor Eklund Middagsvägen 12, 14632 Tullinge."*

Bostadsort: Arvidsjaur

*"Vid detta tillfälle som gällde ett marklov var tiden av högsta betydelse. Sara Lindgren tog sig tid trots att jag inte bokat tid för möte. Hon lyssnade och förstod vikten av ett snabbt beslut. Det fick jag. Otroligt positivt och "jordnära". Det sparade mig massor av tid och en hel del pengar. Sara är en, för det mesta, sympatisk och trevlig tjej att prata med. Mitt förslag är att ta vara på henne, kanske ge hon en eller två uppmuntrande ord i hennes utsatta arbete. Skulle inte vilja byta plats med henne. Tusen tack för det snabba och positiva beslutet."*

Bostadsort: Piteå

*"Uppskattade den (relativt) snabba handläggningen trots att det var sommar och semestertider! Sen kan jag tycka att skattefinansierad offentlig verksamhet enbart ska ta ut en symbolisk avgift för kommunal service. (ansökan-anmälan osv.)"*

Bostadsort: Moskosel

*"Inga. Vi är nöjda o tacksamma."*

Bostadsort: Östersund, stuga i Sandselet

*"Punkt 13, 14 kan jag inte kommentera eftersom det aldrig varit aktuellt för mig."*

Bostadsort: Älvsbyn

*"Inga kommentarer, nöjd."*

Bostadsort: Arvidsjaur

*"Vad får man för 650 kronor hos kommunen? Ett nej, alltså ingenting. Vad kostar ett JA? Har aldrig hört talas om ett max på 200 kvadratmeter takyta. Andra begränsningar för bygglov hör man alltid talas om men inte takyta."*

Bostadsort: Arvidsjaur

*"Fantastiskt trevlig personal på tekniska!"*

Bostadsort: Arvidsjaur

*"Det enda ni behöver göra är att fortsätta med det fina jobb ni gör. Ni är snabba, effektiva och kunniga."*

Bostadsort: Arvidsjaur

*"Slopa strandskyddet!"*