

Utvärdering

Kund-/brukarundersökning 2011 Bygglov Arvidsjaurs kommun



2011-09-08
Sara Persson, Arvidsjaurs 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 (2010). Totalt har 94 enkäter skickats ut och 45 svar inkommit. Detta motsvarar en svarsfrekvens på 48 %. 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.

Det viktade medelvärdet för hela enkäten hamnar på 4,22. Vilket är bättre än förra årets resultat på 4,05. Bästa medelvärdet var år 2009 då det hamnade på 4,34.

Sämsta resultatet får frågan om kostnaden för bygglov. Medelvärdet för frågan ligger på 3,27 som är bättre än förra årets medelvärde på denna fråga som var på 2,70 men i linje med tidigare år.

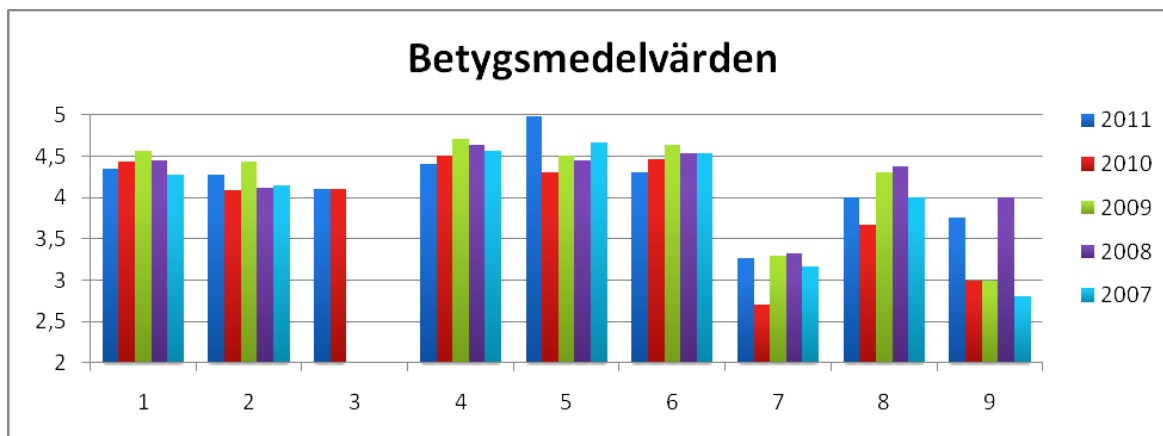
Högsta betyget 4,98 ges åt frågan om handläggningstidens längd för ett bygglov. Liksom tidigare år så får också frågorna om service och bemötande och miljö- och byggkontorets kompetens högt värde. (4,4 och 4,31).

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

- Miljö- och byggkontorets service och bemötande i bygglovprocessen
- Handläggningstidens längd
- Miljö- och byggkontorets kompetens för handläggning av bygglovansökningar

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.



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
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
2011	94	45	48%	Handläggningstidens längd (4,98)	Kostnaden för bygglov (3,27)	4,22

Totalt

1. Bostadsort

Antal EAS (ej anggett svar): 2 av 45 (=4,44%). Antal svarande: 43

	2007		2008		2009		2010		2011	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
4. Övriga inom Arvidsjaur	6	9	5	9	6	9	5	9	38	86
5. Boende utanför Arvidsjaur	11	17	7	12	11	17	7	12	5	12

2. Sökt bygglov/bygganmälan avser:

Antal EAS: 1 av 45 (=2,22%). Antal svarande: 44

	2007		2008		2009		2010		2011	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1. Egna hem	28	44	29	36	18	31	18	38	21	48
2. Industri/affär/kontor	6	10	9	17	12	20	6	13	7	16
3. Fritidshus	8	13	8	15	13	22	8	17	7	16
4. Garage/uthus	11	17	8	15	12	20	9	19	1	14
5. Flerbostadshus	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2
6. Annat	9	14	8	115	5	8	5	11	3	7

3. Sökt bygglov

Antal EAS: 2 av 45 (=4,44%). Antal svarande: 43

	2007		2008		2009		2010		2011	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1. Beviljades	62	97	54	98	45	96	53	95	41	94
2. Beviljades ej	2	3	1	2	2	4	3	2	2	4

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

Antal EAS: 3 av 45 (=6,67%). Antal svarande: 42

	2007		2008		2009		2010		2011	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1. Nej	53	80	41	73	31	66	49	82	28	62
2. Ja	13	20	15	27	16	34	11	18	14	31

1. Kommunens information och anvisningar för bygglovsansökan

Antal EAS: 1 av 45 (=2,22%) Antal svarande: 44

MEDELV: 4,34 (2009; 2010) = (4,56; 4,44)

	1. Missnöjd	2	3	4	5. Nöjd
F	0	3	4	12	25
%	0	7	4	16	36

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

Antal EAS: 0 av 45 (=0,00%) Antal svarande: 45
MEDELV 2011: 4,27 (2009; 2010) = (4,43; 2,60)

	1. Missnöjd	2	3	4	5. Nöjd
F	0	3	6	12	24
%	0	7	13	27	53

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

Antal EAS: 5 av 45 (=11,11%) Antal svarande:40
MEDELV: 4,10 (2010) = (4,10)

	1. Missnöjd	2	3	4	5. Nöjd
F	1	1	10	9	19
%	3	3	25	23	48

4. Miljö- och byggkontorets service och bemötande i bygglovsprocessen

Antal EAS: 0 av 45 (=0,00%) Antal svarande:45
MEDELV: 4,40 (2009; 2010) = (4,70; 4,40)

	1. Missnöjd	2	3	4	5. Nöjd
F	0	3	6	6	30
%	0	7	13	13	67

5. Handläggningstidens längd

Antal EAS: 0 av 45 (=0,00%). Antal svarande: 45
MEDELV: 4,98 (2009, 2010) = (4,51; 4,31)

	1. Missnöjd	2	3	4	5. Nöjd
F	0	0	0	1	44
%	0	0	0	2	98

6. Miljö- och byggkontorets kompetens för handläggning av bygglovsansökningar

Antal EAS: 1 av 45 (=2,22%) Antal svarande:44
MEDELV: 4,31 (2009, 2010) = (4,64; 4,46)

	1. Missnöjd	2	3	4	5. Nöjd
F	1	2	5	11	26
%	2	4	12	24	58

7. Kostnaden för bygglov

Antal EAS: 1 av 45 (=2,22%). Antal svarande: 44
MEDELV: 3,27 (2009; 2010) = (3,30; 2,70)

	1. Missnöjd	2	3	4	5. Nöjd
F	5	8	13	6	12
%	11	18	30	14	27

8. Kommunens sätt att behandla ev klagomål

Antal EAS: 22 av 45 (=48,89%). Antal svarande:23
MEDELV: 4 (2009; 2010) = (4,31; 3,67)

	1. Missnöjd	2	3	4	5. Nöjd
F	0	2	6	5	10
%	0	9	26	22	43

9. Vid avslag: Den motivering du fick till avslaget

Antal EAS: 41 av 45 (=91,11%). Antal svarande:4
MEDELV: 3,75 (2009; 2010) = (3,0; 3,8)

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

**Rangordning av parametrar
2011**

	Viktigast								Minst viktiga	Summa 1-3
	1	2	3	4	5	6	7	8		
fråga 1	7	8	1	3	7	9	1	0	1	16
fråga 2	0	1	4	4	5	7	10	2	1	5
fråga 3	3	0	2	2	7	8	7	3	2	5
fråga 4	12	7	5	6	3	2	3	0	0	24
fråga 5	8	11	7	4	4	2	0	0	0	26
fråga 6	4	6	9	9	3	2	2	0	0	19
fråga 7	1	4	4	10	3	6	3	4	1	9
fråga 8	0	0	1	1	1	2	4	14	0	1
fråga 9	0	0	1	0	2	0	1	0	10	1

Fråga 4 (Miljö- och byggkontorets service och bemötande i bygglovprocessen) har 24 personer tyckt att det är bland de tre viktigaste parametrarna. 12 stycken har det som den viktigaste.

Brukarnas egna kommentarer och förslag:

Tyckte att det var omständligt att söka om bygglov pga. att vi inte har mer kompetent folk i Ajaur ang. kontrollanter etc. men det löste sig till sist. Tjorva inte så mycke.

Fråga 7 – var noga och kolla de uppgifter för fakturering som lämnas.

Bra initiativ med denna undersökning!

Ärende pågår.

Många gånger kommer man sent på att man ska bygga, man får ett "il". Därför är det viktigt att handläggningstiden är kort. Då hinner man inte ändra sig, vilket gynnar företagandet i kommunen. Man köper byggvaror och tjänster bla.