

# ***Utvärdering***

## ***Kund-/brukarundersökning 2014 Bygglov Arvidsjaurs kommun***



2014-05-09  
Daniel Risberg, Arvidsjaurs Kommun

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

### **Bakgrund**

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 (2013). Totalt har 84 enkäter skickats ut och 33 svar inkommit. Detta motsvarar en svarsfrekvens på 39,3 % (30% 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 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.

### **Resultat**

Det viktade medelvärdet för hela enkäten hamnar på 4,02 vilket är det bästa resultatet sedan den nya plan- och bygglagen infördes i maj 2011.

Högsta betyget 4,48 ges åt frågan om kommunens service och bemötande i bygglovsprocessen.

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

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

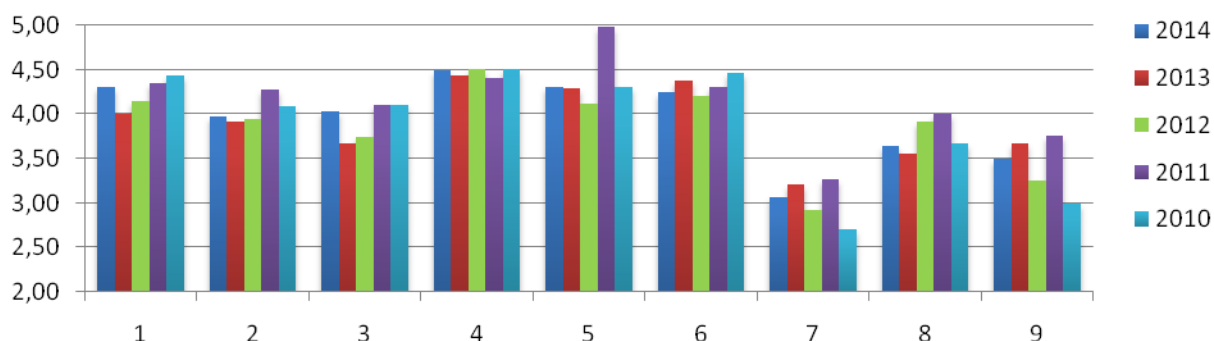
- Handläggningstidens längd,
- Miljö- och byggkontorets kompetens och service och bemötande i byggprocessen.

Därefter kommer kommunens information och anvisningar för ansökan/anmälan, kommunens hemsida, kostnad för bygglovet, information om vart man ska vända sig vid klagomål, kommunens sätt att hantera klagomål och till sist den motivering de fick vid avslag.

### **Åtgärder**

Åtgärder har under årets början vidtagits med att uppdatera och utveckla hemsidans information. En åtgärd som kan vidtas under 2014 för att förbättra ansökningsförfarandet vid bygglovsansökan är att skapa en ifyllningsbar blankett för enkla ärenden då den möjligheten saknas idag.

## Betygsmedelvärden



### 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
2009	128	61	48%	Kommunens service och bemötande i bygglovsprocessen (4,70)	Motivering till avslag (3,0)	<b>4,34</b>
2010	103	48	47%	Kommunens service och bemötande i bygglovsprocessen (4,50)	Kostnaden för bygglov (2,70)	<b>4,05</b>
2011	94	45	48%	Handläggningstidens längd (4,98)	Kostnaden för bygglov (3,27)	<b>4,22</b>
2012	119	54	42%	Kommunens service och bemötande i bygglovsprocessen (4,50)	Kostnaden för bygglov (2,92)	<b>3,92</b>
2013	116	35	30%	Kommunens service och bemötande i bygglovsprocessen (4,43)	Kostnaden för bygglov (3,21)	<b>3,95</b>
2014	84	33	39%	Kommunens service och bemötande i bygglovsprocessen (4,48)	Kostnaden för bygglov (3,06)	<b>4,02</b>

**Sammanställning:**

**Bostadsort**

Antal EAS (ej angett svar): 0 av 33 (=0,00%). Antal svarande: 33

	2010		2011		2012		2013		2014	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
4. Boende inom Arvidsjaur	5	38	41	79	41	79	41	79	23	70
5. Boende utanför Arvidsjaur	7	5	11	21	11	21	11	21	10	30

**Sökt bygglov/bygganmälan avser:**

Antal EAS: 1 av 33 (=3,03%). Antal svarande: 32

	2010		2011		2012		2013		2014	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1. Egna hem	18	38	21	48	18	38	21	48	8	25
2. Industri/affär/kontor	6	13	7	16	6	13	7	16	9	28
3. Fritidshus	8	17	7	16	8	17	7	16	8	25
4. Garage/uthus	9	19	1	14	9	19	1	14	2	6
5. Flerbostadshus	1	2	1	2	1	2	1	2	0	0
6. Annat	5	11	3	7	5	11	3	7	5	16

**Sökt bygglov**

Antal EAS: 7 av 33 (=21,21%). Antal svarande: 26

	2010		2011		2012		2013		2014	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1. Beviljades	53	95	41	94	53	95	41	94	26	100
2. Beviljades ej	3	2	2	4	3	2	2	4	0	0

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

Antal EAS: 6 av 33 (=18,18%). Antal svarande: 27

	2010		2011		2012		2013		2014	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1. Nej	49	82	28	62	49	82	28	62	18	67
2. Ja	11	18	14	31	11	18	14	31	9	33

**1. Kommunens information och anvisningar för bygglovsansökan**

Antal EAS: 0 av 33                      Antal svarande: 33

MEDELV: 4,30 (2012; 2013) = (4,14; 4,00)

	1. Missnöjd	2	3	4	5. Nöjd
F	0	0	5	13	15
%	0	0	15	39	45

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

Antal EAS: 0 av 33                      Antal svarande: 33  
MEDELV: 3,97 (2012, 2013) = (3,94; 3,91)

	1. Missnöjd	2	3	4	5. Nöjd
F	0	1	9	13	10
%	0	3	27	39	30

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

Antal EAS: 1 av 33 (=3,03%)      Antal svarande: 32  
MEDELV: 4,03 (2012, 2013) = (3,74; 3,67)

	1. Missnöjd	2	3	4	5. Nöjd
F	0	0	8	15	9
%	0	0	25	47	28

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

Antal EAS: 0 av 33                      Antal svarande: 33  
MEDELV: 4,48 (2012, 2013) = (4,50; 4,43)

	1. Missnöjd	2	3	4	5. Nöjd
F	0	0	4	9	20
%	0	0	12	27	61

## 5. Handläggningstidens längd

Antal EAS: 0 av 33.                      Antal svarande: 33  
MEDELV: 4,30 (2012, 2013) = (4,11; 4,29)

	1. Missnöjd	2	3	4	5. Nöjd
F	0	1	3	14	15
%	0	3	9	42	45

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

Antal EAS: 0 av 33                      Antal svarande: 33  
MEDELV: 4,24 (2012, 2013) = (4,20; 4,37)

	1. Missnöjd	2	3	4	5. Nöjd
F	0	1	5	12	15
%	0	3	15	36	45

## 7. Kostnaden för bygglov

Antal EAS: 0 av 33                      Antal svarande: 33  
MEDELV: 3,06 (2012,2013) = (2,92; 3,21 )

	1. Missnöjd	2	3	4	5. Nöjd
F	1	11	11	5	5
%	3	33	33	15	15

**8. Kommunens sätt att behandla ev klagomål**

Antal EAS: 16 av 33 (=48,48%). Antal svarande:17  
 MEDELV: 3,65 (2012, 2013) = (3,92; 3,55)

	1. Missnöjd	2	3	4	5. Nöjd
F	0	1	6	8	2
%	0	6	35	47	12

**9. Vid avslag: Den motivering du fick till avslaget**

Antal EAS: 29 av 33 (=87,88%). Antal svarande:4  
 MEDELV: 3,50 (2012, 2013) = (3,25; 3,67)

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

**Rangordning av parametrar  
 2014**

	Viktigast								Minst viktiga	Summa 1-3
	1	2	3	4	5	6	7	8		
fråga 1	5	3	4	6	3	4	1	3	0	12
fråga 2	1	1	2	1	1	7	13	1	0	4
fråga 3	3	3	4	5	5	4	4	0	0	10
fråga 4	6	10	2	5	2	2	2	0	0	18
fråga 5	13	6	5	1	3	0	0	1	1	24
fråga 6	4	2	10	6	6	3	1	0	0	16
fråga 7	1	5	1	4	8	3	3	1	2	7
fråga 8	1	0	2	0	1	2	1	8	1	3
fråga 9	1	0	0	0	0	1	1	1	5	1

Förklaring: Fråga 5 (Handläggningstidens längd) har 24 personer tyckt är den viktigaste frågan följt av fråga 4 (Miljö- och byggkontores service och bemötande i byggprocessen) som fick 18 röster och fråga 6 (Miljö- och byggkontorets kompetens för handläggning av ansökningar/anmälningar) som fick 16 röster kommer på tredje plats då rangordningen av de tre viktigaste parametrarna sammanställts.

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

Enkla ärenden – små byggnader ska inte behöva kosta skjortan att få by-lov för! Eloge till Daniel Risberg som stöttat bra! Varför inte digital blankett i de fall e-postadress finns?

Väldigt bra bemötande på kommunhuset då jag hade frågor. Jag tyckte att det var svårt att få fram all info som behövdes på hemsidan, men det kan bero på att jag inte är van med bygglovsansökningar men detta vägdes upp av den hjälp jag fick när jag pratade med berörda på kommunen.

Fritidshus är populära se till att det finns snabba svar när det kommer förslag! Eller vi kan gemensamt fixa tomter för detta

3,8,9 ingen uppfattning. 6 Handläggningen från miljökontoret, som uppmanade sökande att ansöka om servitut hos annan markägare där datorerna inte visade rätta tomtkartan för läget av avloppbrunn, efter uppvisande av egen tomtkarta om de rätta tomtgränserna erhöles bygglovet fort. 7, kan tycka att kostnaderna kunde vara lägre.

Det är lite jobbigt att det finns bara en handläggare för bygglov. Är han på semester eller sjuk händer ingenting och man har ingen som kan hjälpa vidare. Det finns inga riktlinjer eller hjälp i markfrågor. Ingen visste hur mycket man ska gräva eller lägga single ut. Gör så att det blir bra! var svaret. Jag vet att i andra kommuner finns vissa krav och regler på det. Det skulle hjälpa till den som bygger, och till personalen att de vet att det blir rätt.