

Utvärdering

Kund-/brukarundersökning 2015 Bygglov, Arvidsjaurs kommun



2015-02-23
Daniel Risberg, Arvidsjaurs Kommun

Kund-/brukarundersökning Bygglov Arvidsjaur kommun

Bakgrund

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 (2014). Totalt har 120 enkäter skickats ut och 47 svar inkommit. Detta motsvarar en svarsfrekvens på 39,2 % (39,3% 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 rangordning 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 3,99 vilket är det näst bästa resultatet (4,02 föregående år) sedan den nya plan- och bygglagen infördes i maj 2011.

Miljö-, bygg- och hälsoskyddsnämndens mål är 4,0 på en 5 gradig skala. Målet är med minsta möjliga marginal ej uppfyllt.

Högsta betyget 4,49 ges åt frågan om kommunens service och bemötande i bygglovsprocessen.

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

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

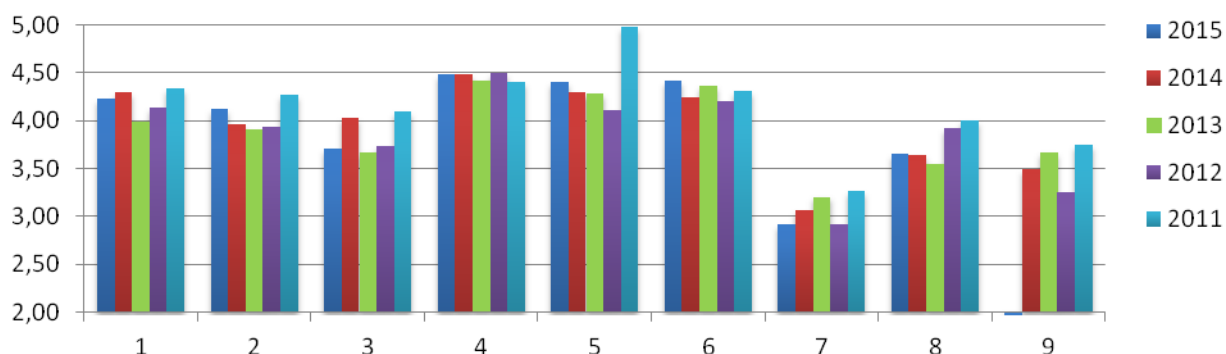
Därefter kommer kommunens information och anvisningar för ansökan/anmälan, kostnad för bygglovet, kommunens hemsida, information om vart man ska vända sig vid klagomål, kommunens sätt att hantera klagomål och till sist den motivering de fick vid avslag.

Åtgärder

Under året har det kommit nya lagar i plan- och bygglagen. Information om bl.a Attefalls undantag från kravet på bygglov har lagts ut på hemsidan.

Under 2015 bör man undersöka om bygglovssidorna på Arvidsjaur hemsida kan göras mer användbara/tillgängliga.

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
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
2012	119	54	42%	Kommunens service och bemötande i bygglovsprocessen (4,50)	Kostnaden för bygglov (2,92)	3,92
2013	116	35	30%	Kommunens service och bemötande i bygglovsprocessen (4,43)	Kostnaden för bygglov (3,21)	3,95
2014	84	33	39%	Kommunens service och bemötande i bygglovsprocessen (4,48)	Kostnaden för bygglov (3,06)	4,02
2015	120	47	39%	Kommunens service och bemötande i bygglovsprocessen (4,49)	Vid avslag: Den motivering du fick till avslaget (1,50)	3,99

Sammanställning:

Bostadsort

Antal EAS (ej angett svar): 1 av 47 (=2,13%). Antal svarande: 46

	2011		2012		2013		2014		2015	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
4. Boende inom Arvidsjaur	41	79	41	79	41	79	23	70	38	83
5. Boende utanför Arvidsjaur	11	21	11	21	11	21	10	30	7	15

Sökt bygglov/bygganmälan avser:

Antal EAS: 1 av 47 (=2,13%). Antal svarande: 46

	2011		2012		2013		2014		2015	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1. Egna hem	21	48	18	38	21	48	8	25	16	35
2. Industri/affär/kontor	7	16	6	13	7	16	9	28	8	17
3. Fritidshus	7	16	8	17	7	16	8	25	9	20
4. Garage/uthus	1	14	9	19	1	14	2	6	8	17
5. Flerbostadshus	1	2	1	2	1	2	0	0	0	0
6. Annat	3	7	5	11	3	7	5	23	5	11

Sökt bygglov

Antal EAS: 2 av 47 (=4,26%). Antal svarande: 45

	2011		2012		2013		2014		2015	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1. Beviljades	41	94	53	95	41	94	26	100	45	100
2. Beviljades ej	2	4	3	2	2	4	0	0	0	0

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

Antal EAS: 4 av 47 (=8,51%). Antal svarande: 43

	2011		2012		2013		2014		2015	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1. Nej	28	62	49	82	28	62	18	67	27	63
2. Ja	14	31	11	18	14	31	9	33	16	37

1. Kommunens information och anvisningar för bygglovsansökan

Antal EAS: 0 av 47 (=2,13%) Antal svarande: 47

MEDELV: 4,23 (2013; 2014) = (4,00; 4,30)

	1. Missnöjd	2	3	4	5. Nöjd
F	0	1	8	17	21
%	0	2	17	36	45

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

Antal EAS: 1 av 47 (=2,13%) Antal svarande: 46
MEDELV: 4,13 (2013, 2014) = (3,91; 3,97)

	1. Missnöjd	2	3	4	5. Nöjd
F	0	4	8	12	22
%	0	9	17	26	48

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

Antal EAS: 3 av 47 (=6,38%) Antal svarande:44
MEDELV: 3,70 (2013, 2014) = (3,67; 4,03)

	1. Missnöjd	2	3	4	5. Nöjd
F	0	2	20	11	11
%	0	5	45	25	25

4. Miljö- och byggkontorets service och bemötande i bygglovsprocessen

Antal EAS: 0 av 47 Antal svarande: 47
MEDELV: 4,49 (2013, 2014) = (4,43; 4,48)

	1. Missnöjd	2	3	4	5. Nöjd
F	0	1	4	8	33
%	0	2	9	17	70

5. Handläggningstidens längd

Antal EAS: 0 av 47. Antal svarande: 47
MEDELV: 4,40 (2012, 2013) = (4,29; 4,30)

	1. Missnöjd	2	3	4	5. Nöjd
F	0	0	10	8	29
%	0	0	21	17	62

6. Miljö- och byggkontorets kompetens för handläggning av bygglovsansökningar

Antal EAS: 0 av 47 Antal svarande:47
MEDELV: 4,43 (2013, 2014) = (4,37; 4,24)

	1. Missnöjd	2	3	4	5. Nöjd
F	0	0	8	11	28
%	0	0	17	23	60

7. Kostnaden för bygglov

Antal EAS: 1 av 47 (=2,13%) Antal svarande: 46
MEDELV: 2,91 (2013,2014) = (3,21; 3,06)

	1. Missnöjd	2	3	4	5. Nöjd
F	5	11	18	7	5
%	11	24	39	15	11

8. Kommunens sätt att behandla ev klagomål

Antal EAS: 21 av 47 (=44,68%). Antal svarande:26
 MEDELV: 3,65 (2013, 2014) = (3,55; 3,65)

	1. Missnöjd	2	3	4	5. Nöjd
F	2	1	9	6	8
%	8	4	35	23	31

9. Vid avslag: Den motivering du fick till avslaget

Antal EAS: 43 av 47 (=91,49%). Antal svarande:4
 MEDELV: 1,5 (2012, 2013) = (3,67; 3,50)

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

**Rangordning av parametrar
 2014**

	Viktigast							Minst viktiga		Summa 1-3
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
fråga 1	6	3	6	5	7	8	4	0	0	15
fråga 2	1	2	0	3	5	11	9	4	2	3
fråga 3	2	3	5	6	7	5	3	5	1	10
fråga 4	16	9	6	4	4	0	1	0	0	31
fråga 5	13	10	6	5	4	2	0	0	0	29
fråga 6	5	9	9	8	6	2	0	1	0	23
fråga 7	2	3	6	8	4	2	12	2	0	11
fråga 8	1	0	5	0	2	2	5	9	2	6
fråga 9	0	0	0	0	0	0	1	3	5	0

Förklaring: Fråga 4 (Miljö- och byggkontores service och bemötande i byggprocessen) har 31 personer tyckt är den viktigaste frågan följt av fråga 5 (Handläggningstidens längd) som fick 29 röster och fråga 6 (Miljö- och byggkontorets kompetens för handläggning av ansökningar/anmälningar) som fick 23 röster kommer på tredje plats då rangordningen av de tre viktigaste parametrarna sammanställts.

Brukarnas egna kommentarer och förslag:

Man skulle bara behöva kontakta kommunen för att få bygga detta lilla förråd men ändå fick jag betala för byggnadslov vill ha en förklaring om detta (1,75x2,4 meter) Fick bland annat fel blankett.

Fråga 8, 9 var ej aktuella för mig

Bygglov är överskattat

Sophämtning – Betalar för en tjänst jag inte nyttjar.
Har alltid kört bort mina sopor, ändå måste jag betala – uruselt

Lätt att träffa berörd person ang ett visst ärende. Bra bemötande. Allt har fungerat bra.

Lite mer kompetens på vissa saker t.ex värmeanläggningar.

Ett proffsigare och bättre beteende än hos Daniel Risberg i samband med min bygglovsansökan som dessutom skulle in till Länsstyrelsen är inte möjligt, ett stort tack.

Det gick bra.

Har begärt vid nått tillfälle att Daniel Risberg och andra berörda kommer till oss på studiebesök. Jag tror att förståelsen för snabba handläggningar skulle bli bättre. Överlag är vi nöjda med den service vi får men allt går att göra bättre.

Mycket bra bemötande. Snabb respons på frågor i mail. Bra svar på frågor via mail och telefon.

Generellt mycket nöjd med hanteringen av mitt ärende.

Kolla upp så att fakta, så som kartor, överensstämmer med verkligheten. Var tillmötesgående och erbjud er att kolla upp personligen om ärendet skulle innehåva några geografiska frågetecken.

Vi har flyttat en byggnad på området, det gick jättebra. Bemötandet var bra!