

Utvärdering

Kund-/brukarundersökning 2016 Bygglov, Arvidsjaurs kommun



2016-03-22
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 föregående år (2015). Totalt har 109 enkäter skickats ut och 35 svar inkommit. Detta motsvarar en svarsfrekvens på 32,1 % (39,2% 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 4,12 vilket är det bästa resultatet (3,99 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 således uppfyllt.

Högsta betyget 4,66 ges åt fråga 6, Miljö- och byggkontorets kompetens för handläggning av bygglovsansökningar.

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

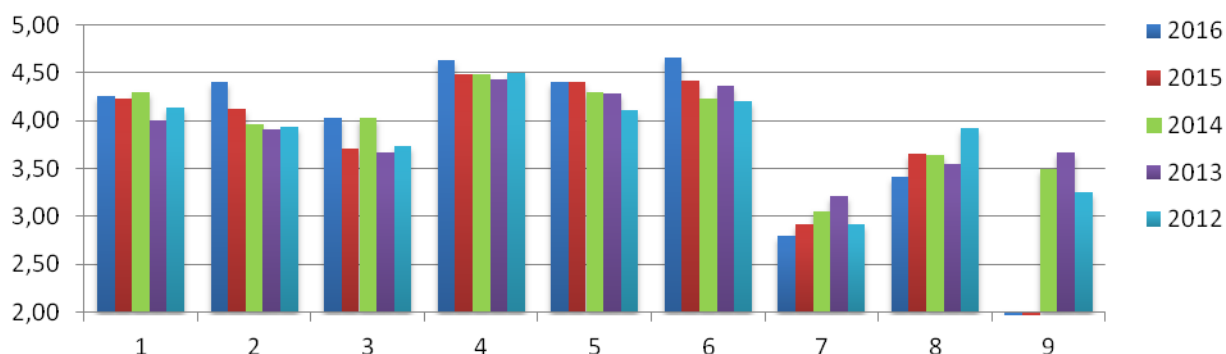
- Miljö- och byggkontorets kompetens och kommunens information och anvisningar för bygglovsansökan.
- Handläggningstidens längd.
- Miljö- och byggkontorets service och bemötande i bygglovprocessen.

Därefter kommer 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

Under 2016 kommer hemsidan att uppgraderas vilket förhoppningsvis gör att fler kan hitta information, blanketter mm. Det bör diskuteras hurvida fråga 9 fortsättningsvis ska ingå i enkäten då frågan har väldigt låg svarsfrekvens. I 2016 års enkät var svarsfrekvensen 0 %.

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
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
2016	109	35	32	Miljö- och byggkontorets kompetens för handläggning av bygglovsansökningar (4,66)	Kostnaden för bygglov (2,80)	4,12

Sammanställning:

Bostadsort

Antal EAS (ej angett svar): 1 av 35 (=2,86%). Antal svarande: 34

	2012		2013		2014		2015		2016	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1. Boende inom Arvidsjaur	41	79	41	79	41	79	41	79	24	71
2. Boende utanför Arvidsjaur	11	21	11	21	11	21	11	21	10	29

Sökt bygglov/bygganmälan avser:

Antal EAS: 1 av 35 (=2,86%). Antal svarande: 34

	2012		2013		2014		2015		2016	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1. Egna hem	18	38	21	48	18	38	21	48	10	29
2. Industri/affär/kontor	6	13	7	16	6	13	7	16	4	12
3. Fritidshus	8	17	7	16	8	17	7	16	8	24
4. Garage/uthus	9	19	1	14	9	19	1	14	5	15
5. Flerbostadshus	1	2	1	2	1	2	1	2	0	0
6. Annat	5	11	3	7	5	11	3	7	7	21

Sökt bygglov

Antal EAS: 3 av 35 (=8,57%). Antal svarande: 32

	2012		2013		2014		2015		2016	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1. Beviljades	53	95	41	94	53	95	41	94	32	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: 0 av 35 (=0,00%). Antal svarande: 35

	2012		2013		2014		2015		2016	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1. Nej	49	82	28	62	49	82	28	62	23	72
2. Ja	11	18	14	31	11	18	14	31	9	28

1. Kommunens information och anvisningar för bygglovsansökan

Antal EAS: 0 av 35 (=0,00%) Antal svarande: 35

MEDELV: **4,26** (2014; 2015) = (4,30; 4,23)

	1. Missnöjd	2	3	4	5. Nöjd
F	1	2	5	6	21
%	3	6	14	17	60

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

Antal EAS: 3 av 35 (=8,57%) Antal svarande: 32
MEDELV: **4,41** (2014, 2015) = (3,97; 4,13)

	1. Missnöjd	2	3	4	5. Nöjd
F	0	0	5	9	18
%	0	0	16	28	56

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

Antal EAS: 3 av 35 (=8,57%) Antal svarande: 32
MEDELV: **4,03** (2014, 2015) = (4,03; 3,70)

	1. Missnöjd	2	3	4	5. Nöjd
F	0	3	6	10	13
%	0	9	19	31	41

4. Miljö- och byggkontorets service och bemötande i bygglovsprocessen

Antal EAS: 0 av 35 (=0,00%) Antal svarande: 35
MEDELV: **4,63** (2014, 2015) = (4,48; 4,49)

	1. Missnöjd	2	3	4	5. Nöjd
F	1	0	1	7	26
%	3	0	3	20	74

5. Handläggningstidens längd

Antal EAS: 0 av 35 (=0,00%) Antal svarande: 35
MEDELV: **4,40** (2012, 2013) = (4,30; 4,40)

	1. Missnöjd	2	3	4	5. Nöjd
F	1	0	3	11	20
%	3	0	9	31	57

6. Miljö- och byggkontorets kompetens för handläggning av bygglovsansökningar

Antal EAS: 0 av 35 (=0,00%) Antal svarande: 35
MEDELV: **4,66** (2014, 2015) = (4,24; 4,43)

	1. Missnöjd	2	3	4	5. Nöjd
F	0	1	1	7	26
%	0	3	3	20	74

7. Kostnaden för bygglov

Antal EAS: 0 av 35 (=0,00%) Antal svarande: 35
MEDELV: **2,80** (2014,2015) = (3,06; 2,91)

	1. Missnöjd	2	3	4	5. Nöjd
F	7	7	11	6	4
%	20	20	31	17	11

8. Kommunens sätt att behandla ev klagomål

Antal EAS: 18 av 35 (=51,43%). Antal svarande: 17
 MEDELV: **3,41** (2014, 2015) = (3,65; 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: 35 av 35 (=100%). Antal svarande:0
 MEDELV: **0** (2014, 2015) = (3,50; 1,50)

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

**Rangordning av parametrar
 2015**

	Viktigast							Minst viktiga		Summa 1-3
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
fråga 1	8	9	1	5	1	4	1	0	0	18
fråga 2	1	2	1	0	2	6	7	3	1	4
fråga 3	2	5	9	2	5	1	2	0	0	16
fråga 4	6	5	6	3	4	4	2	0	0	17
fråga 5	9	4	3	5	6	1	1	0	0	16
fråga 6	4	7	9	6	0	2	1	1	0	20
fråga 7	0	1	1	5	8	5	5	0	0	2
fråga 8	0	0	1	1	1	1	2	10	1	1
fråga 9	0	0	0	0	0	0	0	2	8	0

Förklaring: Fråga 6 (Miljö- och byggkontorets kompetens för handläggning av ansökningar/anmälningar) tycker de som lämnat enkätsvaren är den viktigaste frågan följt av fråga 1 (kommunens information och anvisningar för bygglovsansökan) och på tredje plats fråga 4 (Miljö- och byggkontores service och bemötande i byggprocessen).

Brukarnas egna kommentarer och förslag:

Tyckte min process fungerade bra. Hittade mesta infon jag behövde på hemsidan, fick ytterligare information jag behövde av Daniel Risberg på kommunen. Ansökan behandlades snabbt och smidigt.

Tog ca 4 veckor för att få veta entydligt om bygglov krävdes. Arrogant och ointresserad att processen skulle fungera även för mig i praktiken. Var ute i god tid före byggstart (planerad) ca 10 veckor men Upplevde att makt skulle påvisas.

Väldigt bra bemött av Risberg och Annika Hedman.