

Utvärdering

Kund-/brukarundersökning 2017 Bygglov, Arvidsjaur kommun



2017-05-05

Monika Hornig-Breitbach, Arvidsjaur 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 (2016). Totalt har 118 enkäter skickats ut och 48 svar inkommit. Detta motsvarar en svarsfrekvens på 40,6 % (32,1% 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 4,11 (4,12 föregående år).

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

Högsta betyget 4,50 ges åt fråga 4, Miljö- och byggkontorets kompetens för handläggning av bygglovsansökningar.

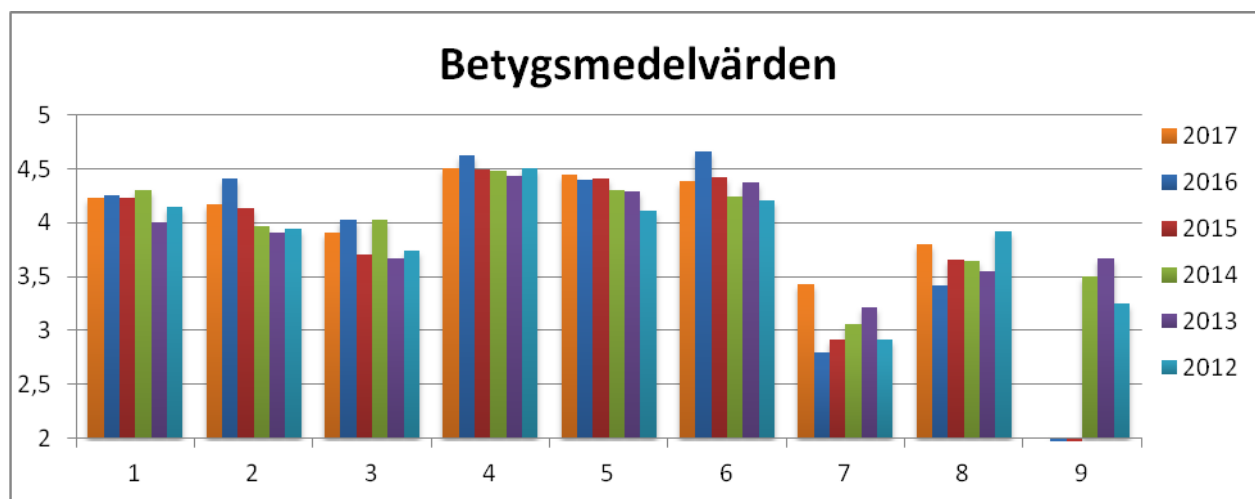
Av utvärderingen av frågan om rangordning av viktigaste parametern i bygglovsprocessen kan man utläsa att frågorna, med störst betydelse för sökande är:

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

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

Åtgärder

Hemsidan har uppgraderas vilket gör att fler kan hitta information, blanketter mm. Det bör diskuteras huruvida fråga 8 och 9 fortsättningsvis ska ingå i enkäten då frågan har väldigt låg svarsfrekvens och det besvaras också om de inte har fått avslag eller haft klagomål.



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
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
2017	118	48	40%	Kommunens service och bemötande i bygglovsprocessen (4,50)	Vid avslag: Den motivering du fick till avslaget (2,6)	4,11(3,94)

Sammanställning:

Bostadsort

Antal EAS (ej angett svar): 1 av 48 (=2,0%). Antal svarande: 47

	2013		2014		2015		2016		2017	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1. Boende inom Arvidsjaur	41	79	41	79	41	79	24	71	37	77
2. Boende utanför Arvidsjaur	11	21	11	21	11	21	10	29	11	23

Sökt bygglov/bygganmälan avser:

Antal EAS: 0 av 48 (=0%). Antal svarande: 48

	2013		2014		2015		2016		2017	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1. Egna hem	21	48	18	38	21	48	10	29	8	17
2. Industri/affär/kontor	7	16	6	13	7	16	4	12	4	8
3. Fritidshus	7	16	8	17	7	16	8	24	15	31
4. Garage/uthus	1	14	9	19	1	14	5	15	13	27
5. Flerbostadshus	1	2	1	2	1	2	0	0	0	0
6. Annat	3	7	5	11	3	7	7	21	8	17

Sökt bygglov

Antal EAS: 3 av 48 (=6,25%). Antal svarande: 45

	2013		2014		2015		2016		2017	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1. Beviljades	41	94	53	95	41	94	32	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: 1 av 48 (=2,08%). Antal svarande: 47

	2013		2014		2015		2016		2017	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1. Nej	28	62	49	82	28	62	23	72	37	79
2. Ja	14	31	11	18	14	31	9	28	10	21

1. Kommunens information och anvisningar för bygglovsansökan

Antal EAS: 0 av 48 (=0,00%) Antal svarande: 48

MEDELV: 4,23 (2015; 2016) = (4,23; 4,26)

	1. Missnöjd	2	3	4	5. Nöjd
F	1	0	11	11	25
%	2	0	23	23	52

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

Antal EAS: 2 av 48 (=4,17%) Antal svarande: 46
MEDELV: **4,17** (2015, 2016) = (4,13; 4,41)

	1. Missnöjd	2	3	4	5. Nöjd
F	1	2	11	9	24
%	2	0	24	20	52

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

Antal EAS: 5 av 48 (=10,42%) Antal svarande: 43

MEDELV: **3,91** (2015, 2016) = (3,70; 4,03)

	1. Missnöjd	2	3	4	5. Nöjd
F	1	1	14	12	15
%	2	2	33	28	35

4. Miljö- och byggkontorets service och bemötande i bygglovsprocessen

Antal EAS: 2 av 48 (=4,17%) Antal svarande: 46
MEDELV: **4,50** (2015, 2016) = (4,49; 4,63)

	1. Missnöjd	2	3	4	5. Nöjd
F	0	1	7	6	32
%	0	2	15	13	70

5. Handläggningstidens längd

Antal EAS: 1 av 48 (=2,08%) Antal svarande: 47
MEDELV: **4,45** (2015, 2016) = (4,40; 4,40)

	1. Missnöjd	2	3	4	5. Nöjd
F	1	1	4	11	30
%	2	2	9	23	64

6. Miljö- och byggkontorets kompetens för handläggning av bygglovsansökningar

Antal EAS: 2 av 48 (=4,17%) Antal svarande: 46
MEDELV: **4,17** (2015, 2016) = (4,43; 4,66)

	1. Missnöjd	2	3	4	5. Nöjd
F	0	2	6	10	28
%	0	4	13	22	61

7. Kostnaden för bygglov

Antal EAS: 2 av 48 (=4,17%) Antal svarande: 46
MEDELV: **3,43** (2015,2016) = (2,91; 2,80)

	1. Missnöjd	2	3	4	5. Nöjd
F	3	9	10	13	11
%	7	20	22	28	24

8. Kommunens sätt att behandla ev klagomål

Antal EAS: 18 av 48 (=37,50%). Antal svarande: 30
 MEDELV: **3,80** (2015, 2016) = (3,65; 3,41)

	1. Missnöjd	2	3	4	5. Nöjd
F	0	2	12	6	10
%	0	7	40	20	33

9. Vid avslag: Den motivering du fick till avslaget

Antal EAS: 43 av 48 (=89,58%). Antal svarande:5
 MEDELV: **0** (2014, 2015) = (3,50; 1,50)

	1. Missnöjd	2	3	4	5. Nöjd
F	1	0	4	0	0
%	20	0	80	0	0

**Rangordning av parametrar
 2017**

	Viktigast								Minst viktiga	Summa 1-3
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
fråga 1	5	3	8	8	8	6	3	2	0	16
fråga 2	1	3	2	2	7	11	11	3	1	6
fråga 3	1	5	1	6	11	11	5	2	0	7
fråga 4	13	14	3	5	5	1	1	0	1	30
fråga 5	14	6	13	6	1	2	0	1	0	33
fråga 6	6	9	12	6	4	4	3	0	0	17
fråga 7	3	5	3	7	4	4	8	8	0	11
fråga 8	1	0	1	4	1	1	8	11	1	2
fråga 9	0	0	0	0	1	1	1	0	14	0

Förklaring: Fråga 5 (Handläggningstidens längd) tycker de som lämnat enkätsvaren är den viktigaste frågan följt av fråga 4 (Miljö- och byggkontorets service och bemötande i byggprocessen) och på tredje plats fråga 6 (Miljö- och byggkontorets kompetens för handläggning av ansökningar/anmälningar).

Brukarnas egna kommentarer och förslag:

Vi beviljades av kommunen dock fick vi avslag av Länsstyrelsen. Vi har överklagat och ärendet ligger nu hos länsrätten. Vi är väldigt nöjda med vår handläggare på Arvidsjaur kommun.

Vid handläggning av de olika ärenden vi ansökt om de senaste åren har vi varit väldigt nöjda. Det enda vi kan anmärka på är avgiften för enklare åtgärder.

Tack för ett trevligt bemötande och god service. Hemsidan och blanketter är alltid ett område som kan förbättras, men i det stora hela finns det som behövs tillgängligt.

Vid ansökan om och tillbyggnad att även vatten och avloppsfrån skulle komma upp ”på bordet”, för att undvika ”fel och brister”, bifoga de krav. Som kommer långsiktigt att kräva för den sökta byggnaden, för att jag som kund/brukare fick råd och dåg på en gång. Det som sker fn är att utbyggnaden i många fall skulle projekteras om, för att undvika fördyringar. Dessa båda tjänstemän sitter i samma korridor så det behöver inte vara alltför komplicerat.

Mycket bra service och bemötande av Daniel.

Bra bemötande och ett stort + att jag fick en kopia på huset från arkivet så det var lätt att rita upp hur ombyggnaden skulle bli. Han tog sig verkligen tid att hjälpa mig och det var uppskattat.

Hej, vi i byn vill inte bygga. Vi vill riva gamla skolan som ligger i Vuotner. Därför att den är farlig för djur och barn. Trasiga fönster. Harar hoppar in och drunknar i meter djupt vatten som finns i källaren. Trasigt tak där, vattenskadat hela huset, mycket glas runtomkring. Det är ett ruckel som snart ruttar upp, om det ska stå länge till.

Jag har ersatt en riven ladugård med en annan befintlig byggnad på min tomt. Ska man behöva betala dyrt för det? Fel tycker jag.

Som synes är jag mycket nöjd.

Supernöjd hur kommunen skött och hjälpt oss med allt! Tusen tack och välkommen ut till Pjesker adventure!

Tag kontakt, innan bygglovet godkänts med alla berörda inte minst, närmaste granne, för allas trivsel.

Kommunen i Arvidsjaur har skött sig helt utmärkt och varit hjälpsam så långt det går.

I en liten kommun går man med sin ansökan till miljö- och byggkontoret. Allt enligt byggfirmans o ritarens förslag. Eftersom jag inte fick avslag vet jag inget om överklagan och frågor runt baslutet. Bra bemötande fick jag direkt.