



Bygg- och miljönämnden

Redovisning av enkät gällande hantering och handläggning av bygglovbeslut och anmälanbeslut

Ett verksamhetsmål i Bygg- och miljönämndens underlag till kommunplan 2013-2015 är *mer än 90% nöjda bygglovskunder*. Enkätundersökningar har tidigare utförts under två perioder à 2 månader per år, för att följa upp målet. Nytt från och med 2013 är att enkäten skickas under en period à 2 månader år och att en påminnelse skickas till de kunder som inte har svarat, för att bättre följa upp enkäten.

Enkät svar har sammanställts från perioden 15 april – 15 juni 2013. 44 svar har inkommit av 73 utsända (60 % svarsfrekvens). Påminnelse har inneburit att flera svarat och **svarsfrekvensen har ökat från 19 % till 60 %**.

Ur enkäten:

	svars- frekv % 2013	varav nöjda % 2013	nöjda % 2012
Var det lätt att få kontakt med Din bygglovshandläggare på telefon?	73	81	87
Hörde handläggaren av sig om Du lämnade meddelande per telefon eller per e-post?	50	86	89
Hur har Du blivit bemött?	100	100	100
Har Du fått tillräcklig information om de lagar och bestämmelser som gäller för Ditt bygglov/anmälan?	98	95	93
Har Du fått tillräckligt med information om eventuellt övriga beslut som behövs för Ditt bygge?	98	93	87
Har Du sökt information på kommunens hemsida?	64 % tittade		
Är informationen tillräcklig och tydlig?	80	91	92
Är bygglovsbeslutet/anmälanbeslutet Du fått förståeligt och tillräckligt?	100	98	93
Var tiden för handläggningen av ärendet rimlig?	98	86	86
Var priset för ärendet rimligt i förhållande till vad Du fått?	93	66	79
Hur nöjd är Du sammanfattningsvis med handläggningen av bygglovet/anmälan?	98	90	100
Enkät 2013 var bemötande och handläggningstid de viktigaste frågorna. Enkät 2012 var bemötande och pris de viktigaste frågorna (vårenkät).			

Bygg- och miljöförvaltningen

Helena Tallius Myhrman
Stadsarkitekt

bilaga: sammanställning enkät