



Bygg- och miljönämnden

**Redovisning av enkät till bygglovkunder gällande handläggning av ansökan och bygglovbeslut**

Ett verksamhetsmål i Bygg- och miljönämndens underlag till kommunplan 2013-2015 är *mer än 90% nöjda bygglovskunder*. Enkätundersökningen år 2013 utfördes under en period à 2 månader, för att följa upp målet. Nytt från och med 2014 är att enkäten skickas under en period á 4 månader. Påminnelse har skickats till de kunder som inte har svarat, för att bättre följa upp enkäten.

Enkät svar har sammanställts från perioden 1 mars – 30 juni 2014.

105 svar har inkommit av 153 utsända (69 % svarsfrekvens).

**Svarsfrekvensen har ökat från 60 % till 69 %.**

Ur enkäten:

|  | svars-<br>frekv %<br>2014 | varav<br>nöjda %<br>2014 | nöjda %<br>2013 |
|--|---------------------------|--------------------------|-----------------|
| Var det lätt att få kontakt med Din bygglovshandläggare på telefon?  | 83                        | 80                       | 81              |
| Hörde handläggaren av sig om Du lämnade meddelande per telefon eller per e-post?   | 63                        | 89                       | 86              |
| Hur har Du blivit bemött?  | 98                        | 100                      | 100             |
| Har Du fått tillräckligt med information om de lagar och bestämmelser som gäller för Din ansökan/ansökan?  | 97                        | 92                       | 95              |
| Har Du fått tillräckligt med information om eventuellt övriga beslut som behövs för Ditt bygge?  | -                         | -                        | 93              |
| Har Du sökt information på kommunens hemsida?  | 57 % tittade              |                          |                 |
| Är informationen tydlig och lättläst?  | 83                        | 88                       | 91              |
| Har du använt dig av någon e-tjänst* på kommunens hemsida?   | 20 % använde              |                          |                 |
| Är informationen tydlig och lättläst på e-tjänsten*?   | 70                        | 90                       | -               |
| Är beslutet Du fått förståeligt och tillräckligt?  | 97                        | 98                       | 98              |
| Var tiden för handläggningen av ärendet rimlig?  | 96                        | 82                       | 86              |
| Var priset för ärendet rimligt i förhållande till vad Du fått?   | 96                        | 65                       | 66              |
| Hur nöjd är Du sammanfattningsvis med handläggningen av ärendet?   | 97                        | 92                       | 90              |
| Enkät 2014 var bemötande och handläggningstid de två viktigaste frågorna.<br>Enkät 2013 var bemötande och handläggningstid de två viktigaste frågorna. |                           |                          |                 |

Bygg- och miljöförvaltningen

Helena Tallius Myhrman  
Stadsarkitekt

bilaga: sammanställning enkät