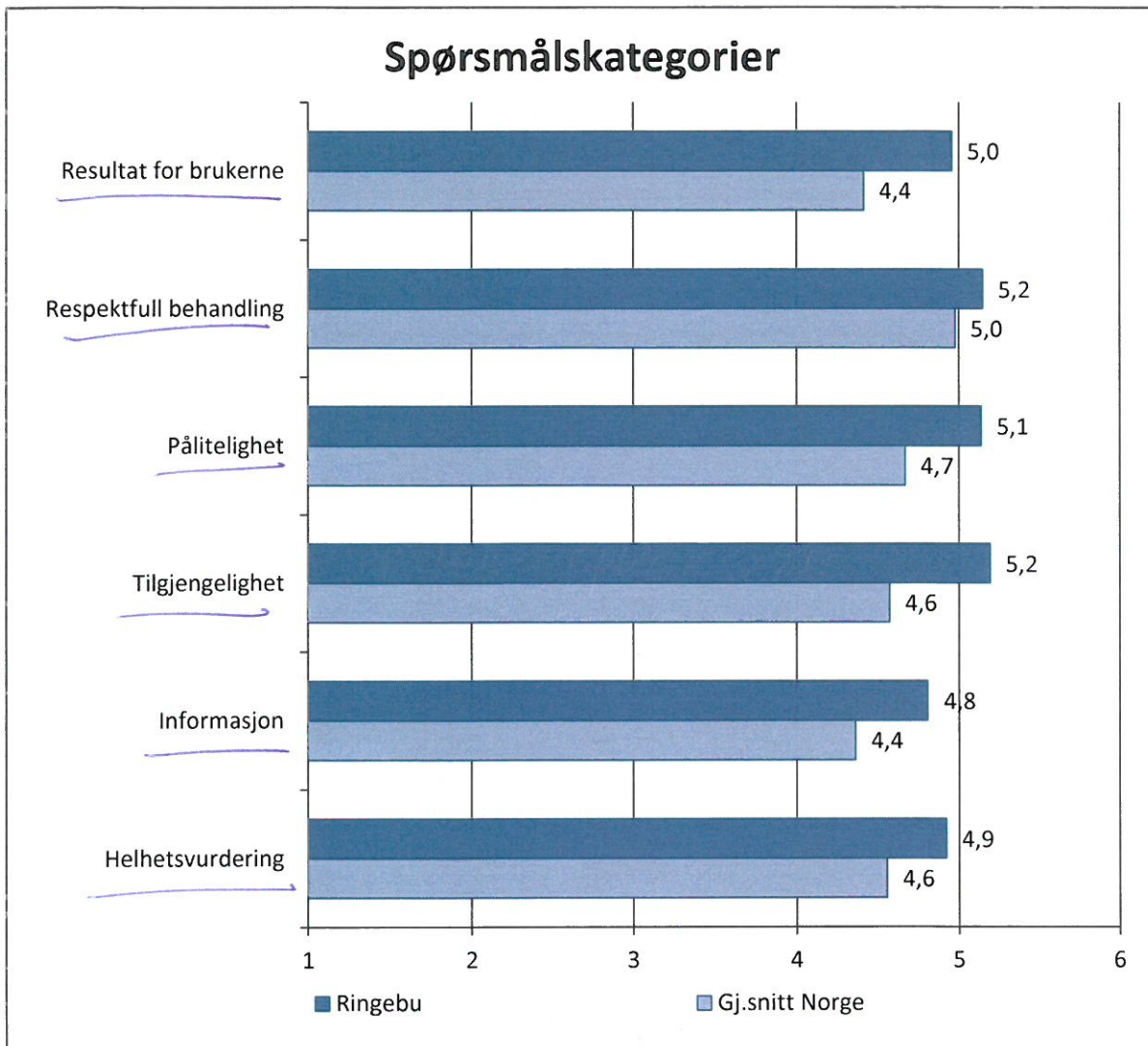


BRUKERUNDERSØKELSE
BYGGESAKSBEHANDLING
2017

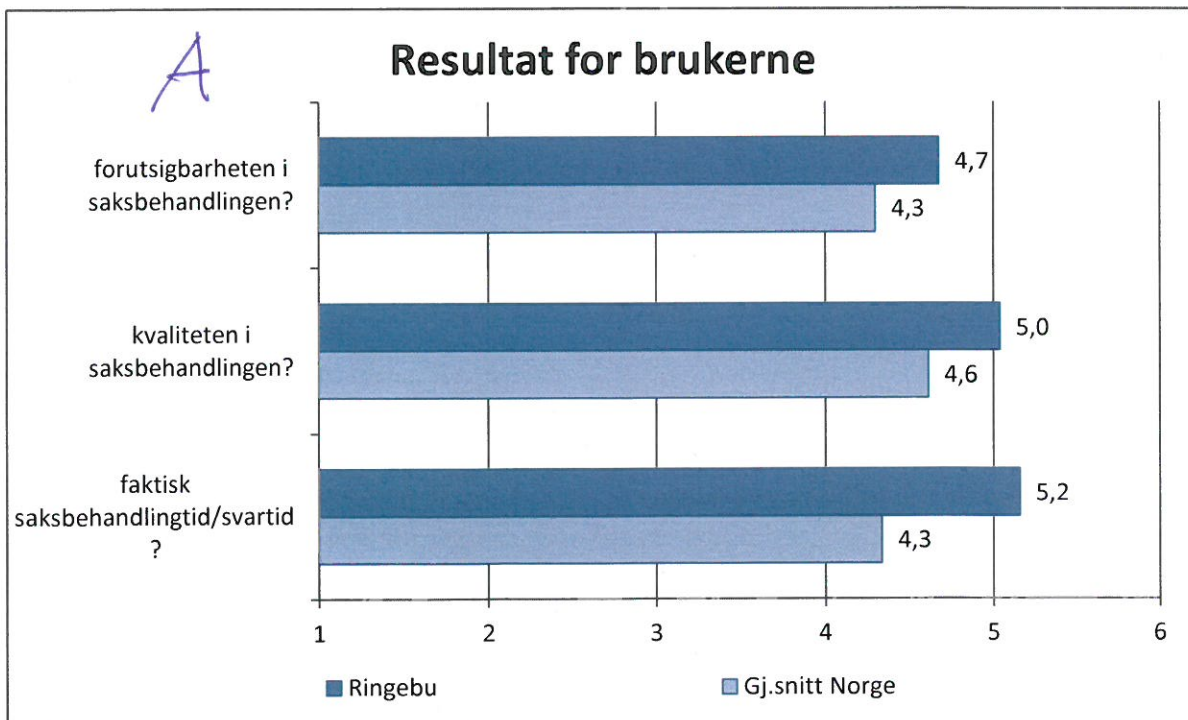
Svarprosent: 27 (27 av 100)

23 enheter(kommune) er med i snittet for Norge

| | Snitt Ringebu | Snitt Norge |
|------------------------|----------------------|--------------------|
| Resultat for brukerne | 5,0 | 4,4 |
| Respektfull behandling | 5,2 | 5,0 |
| Pålitelighet | 5,1 | 4,7 |
| Tilgjengelighet | 5,2 | 4,6 |
| Informasjon | 4,8 | 4,4 |
| Helhetsvurdering | 4,9 | 4,6 |
| Snitt totalt | 5,0 | 4,6 |

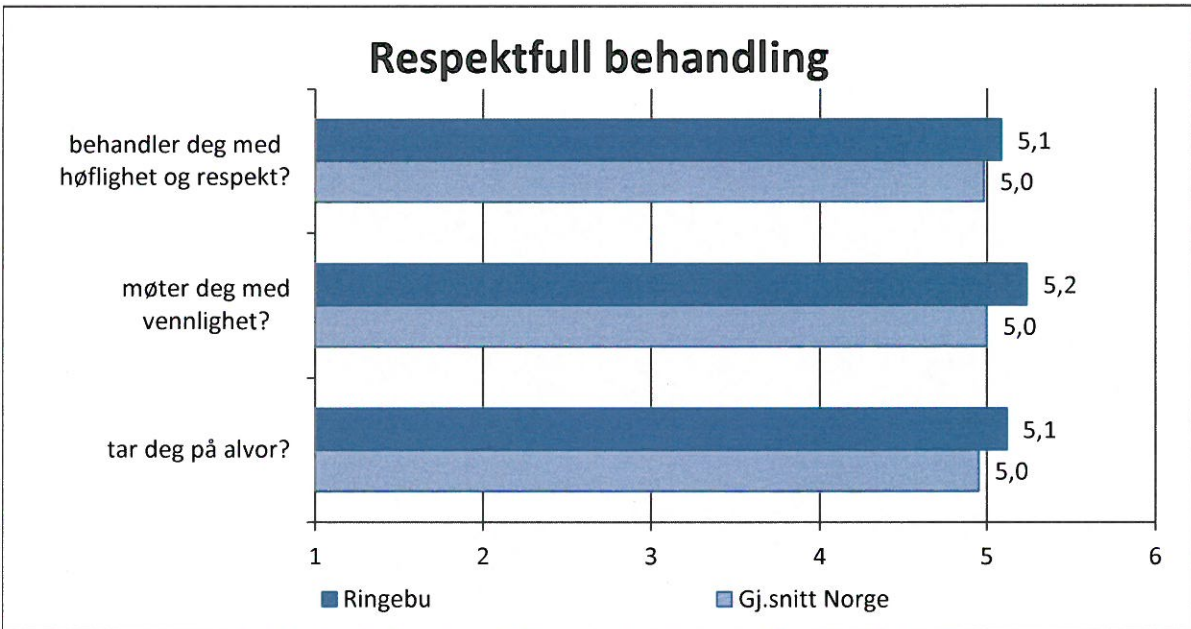


✓
S
A
M
L
E
T
✓

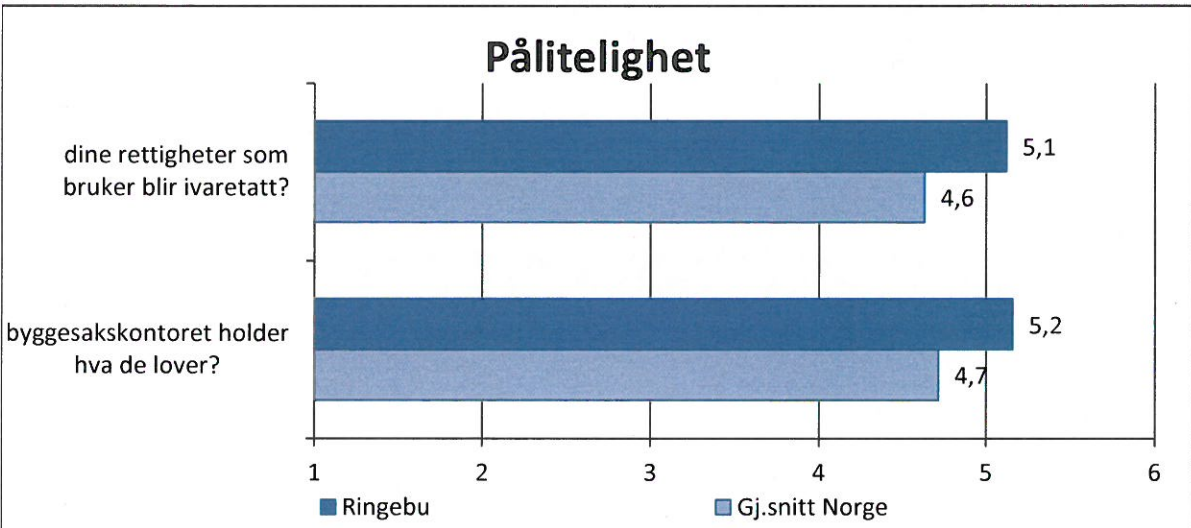


A

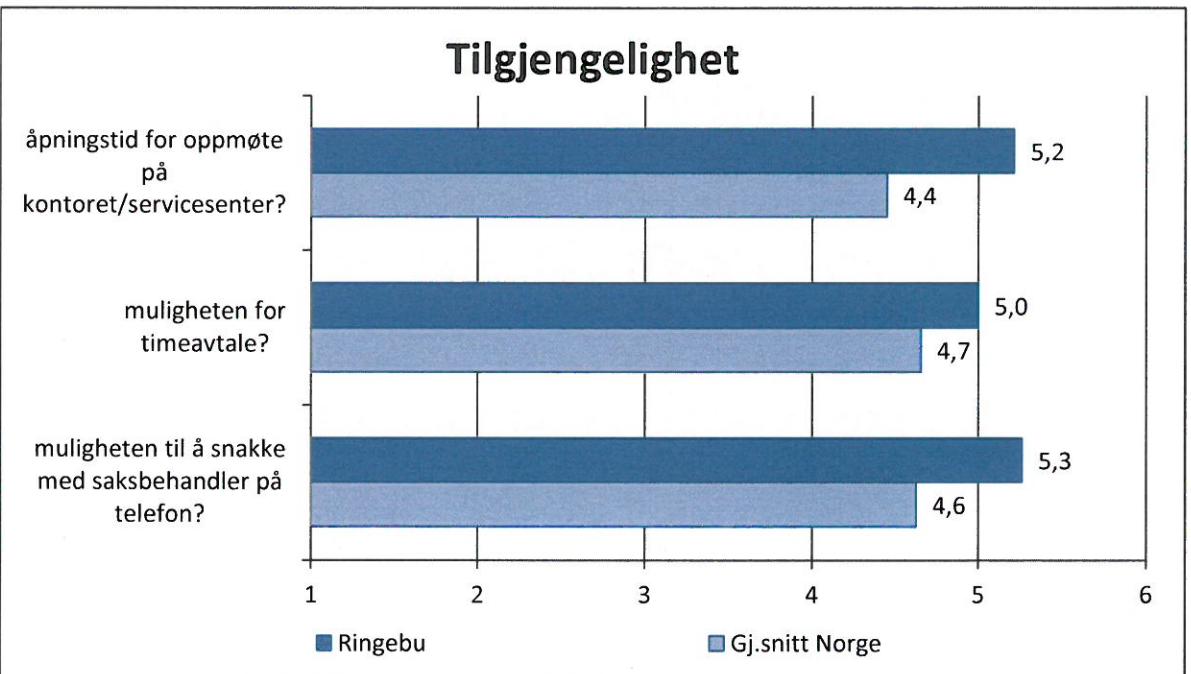
B



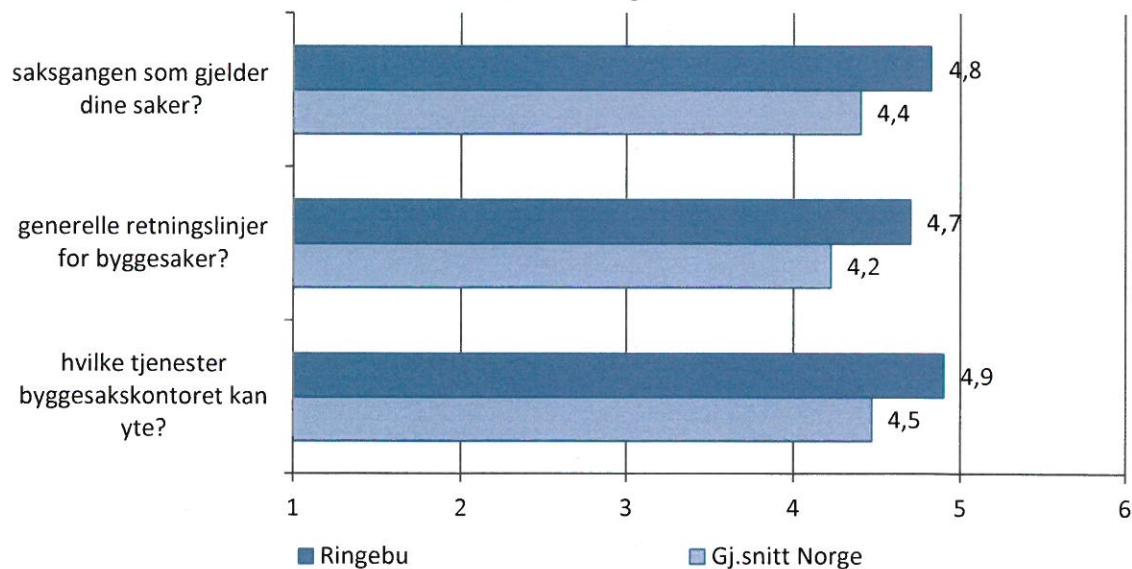
C



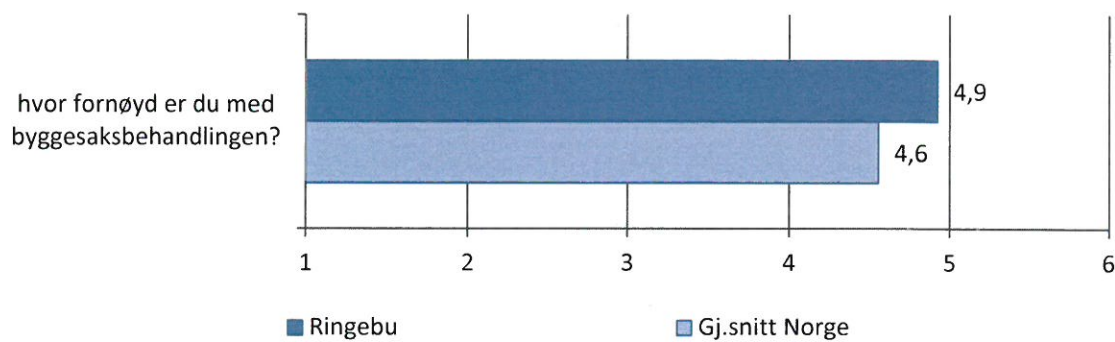
D



Informasjon



Helhetsvurdering



A

NIVÅ : ENKELT SPØRSMÅL/SVARFORDDELING

Resultat for brukerne**forutsigbarheten i saksbehandlingen?**

1. Svært misfornøyd

Svar

0

Prosent

0.0

2.

2

7.4

3.

2

7.4

4.

4

14.8

5.

11

40.7

6. Svært fornøyd

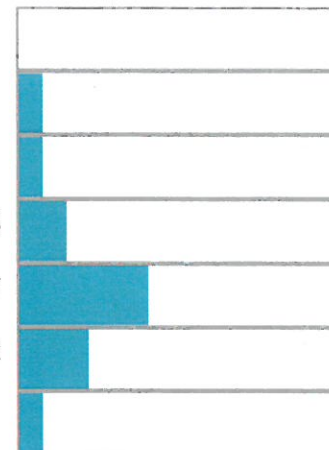
6

22.2

0. Vet ikke

2

7.4

**kvaliteten i saksbehandlingen?**

1. Svært misfornøyd

Svar

0

Prosent

0.0

2.

0

0.0

3.

1

3.7

4.

6

22.2

5.

8

29.6

6. Svært fornøyd

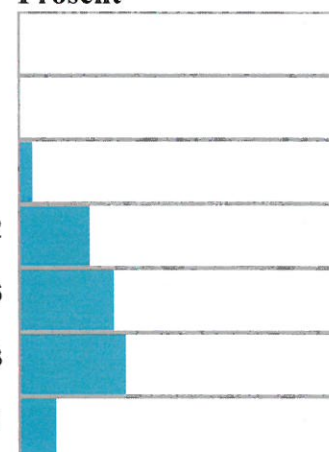
9

33.3

0. Vet ikke

3

11.1

**faktisk saksbehandlingtid/svartid?**

1. Svært misfornøyd

Svar

1

Prosent

3.7

2.

1

3.7

3.

0

0.0

4.

3

11.1

5.

6

22.2

6. Svært fornøyd

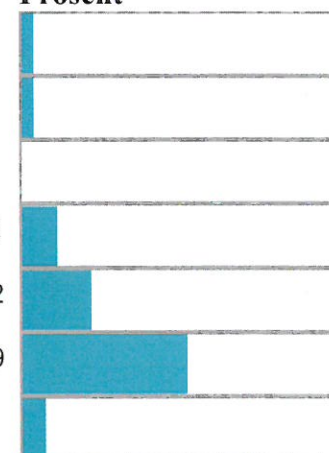
14

51.9

0. Vet ikke

2

7.4



RESPEKTFULL BEHANDLING

behandler deg med høflighet og respekt?

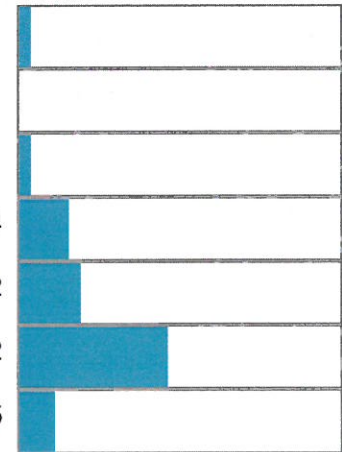
1. Svært liten grad
2.
3.
4.
5.
6. Svært stor grad
0. Vet ikke

Svar

- 1
0
1
4
5
12
3

Prosent

- 3.8
0.0
3.8
15.4
19.2
46.2
11.5

**møter deg med vennlighet?**

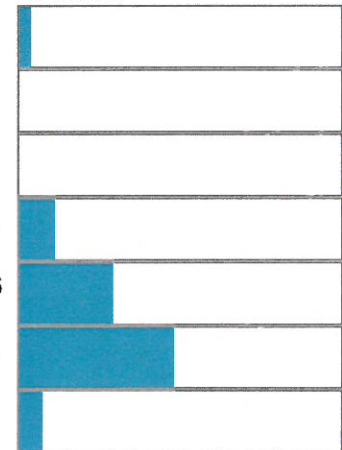
1. Svært liten grad
2.
3.
4.
5.
6. Svært stor grad
0. Vet ikke

Svar

- 1
0
0
3
8
13
2

Prosent

- 3.7
0.0
0.0
11.1
29.6
48.1
7.4

**tar deg på alvor?**

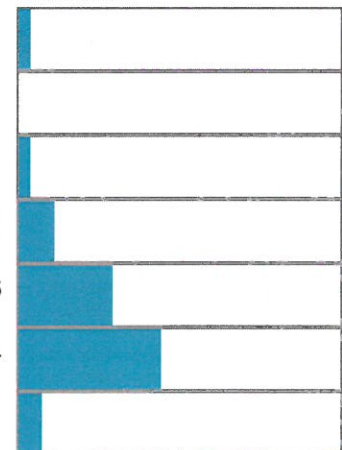
1. Svært liten grad
2.
3.
4.
5.
6. Svært stor grad
0. Vet ikke

Svar

- 1
0
1
3
8
12
2

Prosent

- 3.7
0.0
3.7
11.1
29.6
44.4
7.4



C PÅLITELIGHET

dine rettigheter som bruker blir ivaretatt?

1. Svært liten grad

2.

3.

4.

5.

6. Svært stor grad

0. Vet ikke

Svar

0

0

2

2

12

9

2

Prosent

0.0

0.0

7.4

7.4

44.4

33.3

7.4

byggesakskontoret holder hva de lover?

1. Svært liten grad

2.

3.

4.

5.

6. Svært stor grad

0. Vet ikke

Svar

0

0

1

3

12

9

2

Prosent

0.0

0.0

3.7

11.1

44.4

33.3

7.4

Tilgjengelighet

åpningstid for oppmøte på kontoret/servicesenter?

1. Svært misfornøyd

2.

3.

4.

5.

6. Svært fornøyd

0. Vet ikke

Svar

0

0

0

2

7

5

13

Prosent

0.0

0.0

0.0

7.4

25.9

18.5

48.1

D

muligheten for timeavtale?

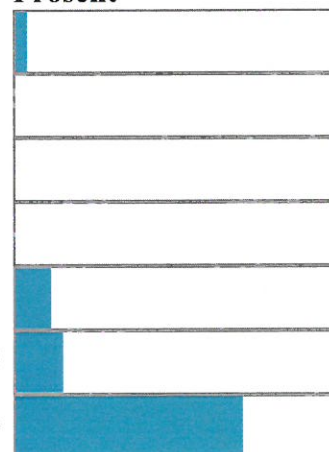
1. Svært misfornøyd
2.
3.
4.
5.
6. Svært fornøyd
0. Vet ikke

Svar

1
0
0
0
3
4
19

Prosent

3.7
0.0
0.0
0.0
11.1
14.8
70.4

**muligheten til å snakke med saksbehandler på telefon?**

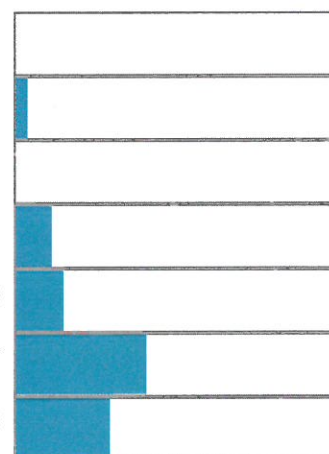
1. Svært misfornøyd
2.
3.
4.
5.
6. Svært fornøyd
0. Vet ikke

Svar

0
1
0
3
4
11
8

Prosent

0.0
3.7
0.0
11.1
14.8
40.7
29.6

**Informasjon****saksgangen som gjelder dine saker?**

1. Svært misfornøyd
2.
3.
4.
5.
6. Svært fornøyd
0. Vet ikke

Svar

0
1
2
4
10
7
3

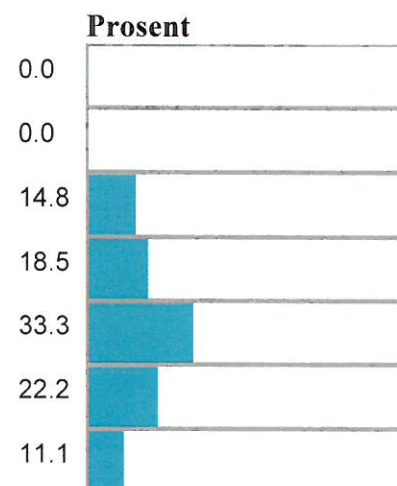
Prosent

0.0
3.7
7.4
14.8
37.0
25.9
11.1

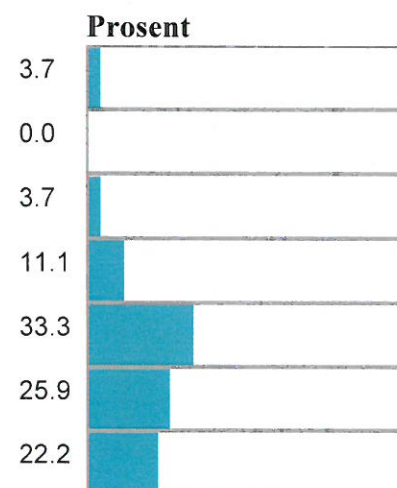


generelle retningslinjer for byggesaker?

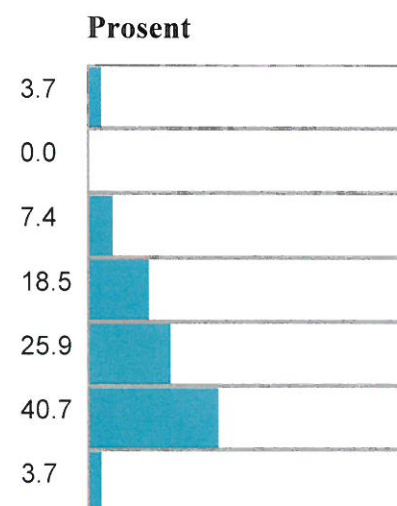
| | Svar |
|---------------------|------|
| 1. Svært misfornøyd | 0 |
| 2. | 0 |
| 3. | 4 |
| 4. | 5 |
| 5. | 9 |
| 6. Svært fornøyd | 6 |
| 0. Vet ikke | 3 |

**hvilke tjenester byggesakskontoret kan yte?**

| | Svar |
|---------------------|------|
| 1. Svært misfornøyd | 1 |
| 2. | 0 |
| 3. | 1 |
| 4. | 3 |
| 5. | 9 |
| 6. Svært fornøyd | 7 |
| 0. Vet ikke | 6 |

**Helhetsvurdering****hvor fornøyd er du med byggesaksbehandlingen?**

| | Svar |
|---------------------|------|
| 1. Svært misfornøyd | 1 |
| 2. | 0 |
| 3. | 2 |
| 4. | 5 |
| 5. | 7 |
| 6. Svært fornøyd | 11 |
| 0. Vet ikke | 1 |



Har du noen andre kommentarer til kvaliteten på byggesaksbehandlingen? Ikke skriv kommentarer her som gjør det mulig for andre å forstå at det er du som har svart. Skriv heller ikke noe som andre kan oppleve som sårende. Jeg samtykker til at min kommentar kan benyttes i offentlig rapport og/eller internt utviklingsarbeid.

| | Svar |
|--------|------|
| 1. Ja | 22 |
| 2. Nei | 0 |

Prosent



9 respondenter kom med kommentarer i tillegg:

Kommentarer

- Har bare satt opp veranda
- Avgjort sak i oktober i fjor ble liggende uten informasjon og journalføring til jeg purret ved nyttår.
- Svært lite profesjonelt å stå på byggeplassen og uttale at "disse byggene skulle aldri vært bygd her". Vitner om at saksbehandlingen blir utført nærmest for å ramme på personnivå. Vanskelig å forstå at byggesøknad da blir gitt, når slike uttalelser kommer i ettertid. Ikke mulig å få råd underveis.
- Eneste negative var prisen. Var dyrt for så enkel sak.
- Kommunen utfører godt arbeid, ut fra de forutsetninger og styringer som er gitt av myndighetene v/fylkesmannen.
- Litt frem og tilbake, men det ordnet seg
- Antall "vet ikke" svar kommer av at jeg har en egen prosjektleder som tar seg av alt i forhold til søknadsprosess mot kommunen.
- Muligheten til å snakke direkte med saksbehandler på telefon var avgjørende i min situasjon.
- Det er noe underlig at et lite tak (ca 12m²) over eksisterende terrasse trenger en byggesaks behandling. Noe som gjør at total budsjettet nærmest dobles. Det virker som man melker regelverket.

