



Brukarundersökning 2024

# Vilhelmina kommun

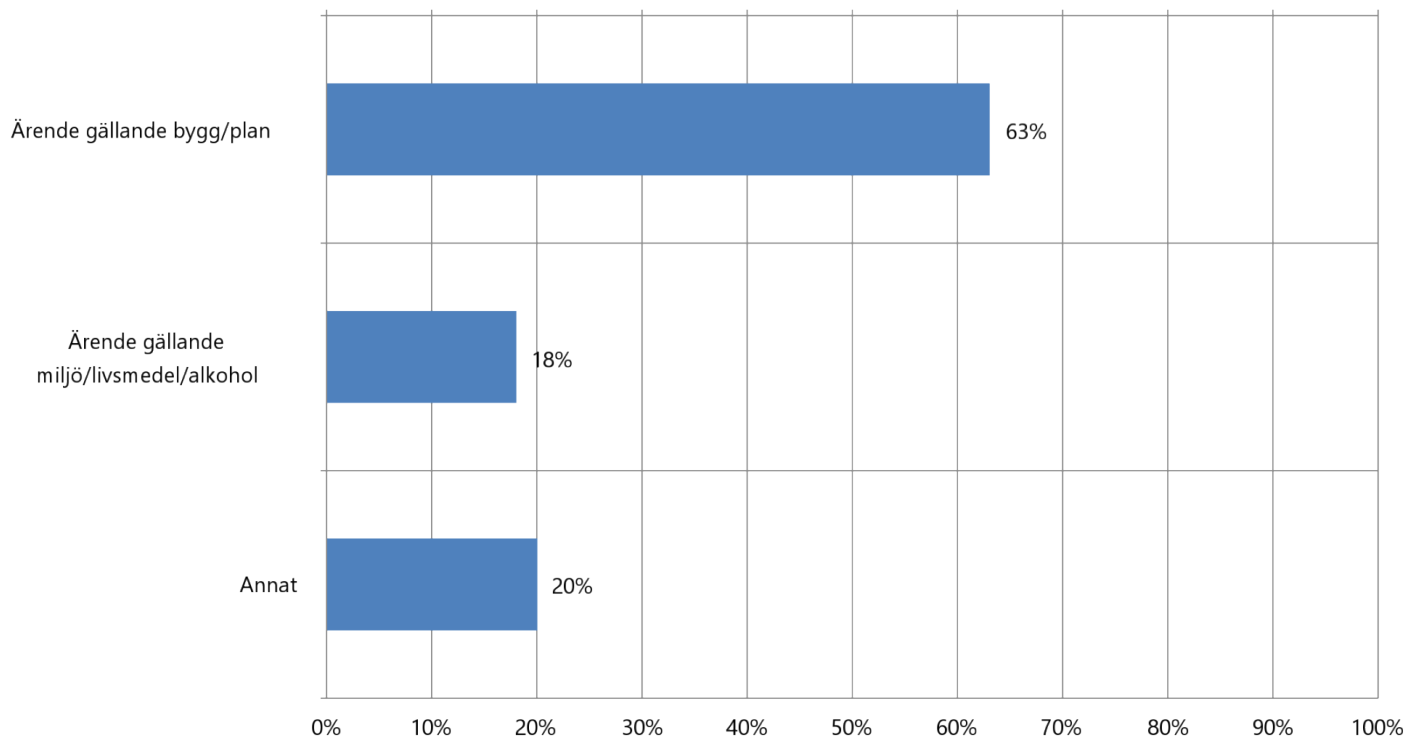
Slutrapport

Antal svar: 102



Den här undersökningen har totalt 102 respondenter och en svarsfrekvens på 20,3%.  
Undersökningen utfördes från 2024-11-03 till 2024-11-17.  
Den här rapporten visar resultaten för de 102 respondenter som uppfyller filtervillkoren i filter.  
Rapporten skapades 20-11-2024 08:53:00.

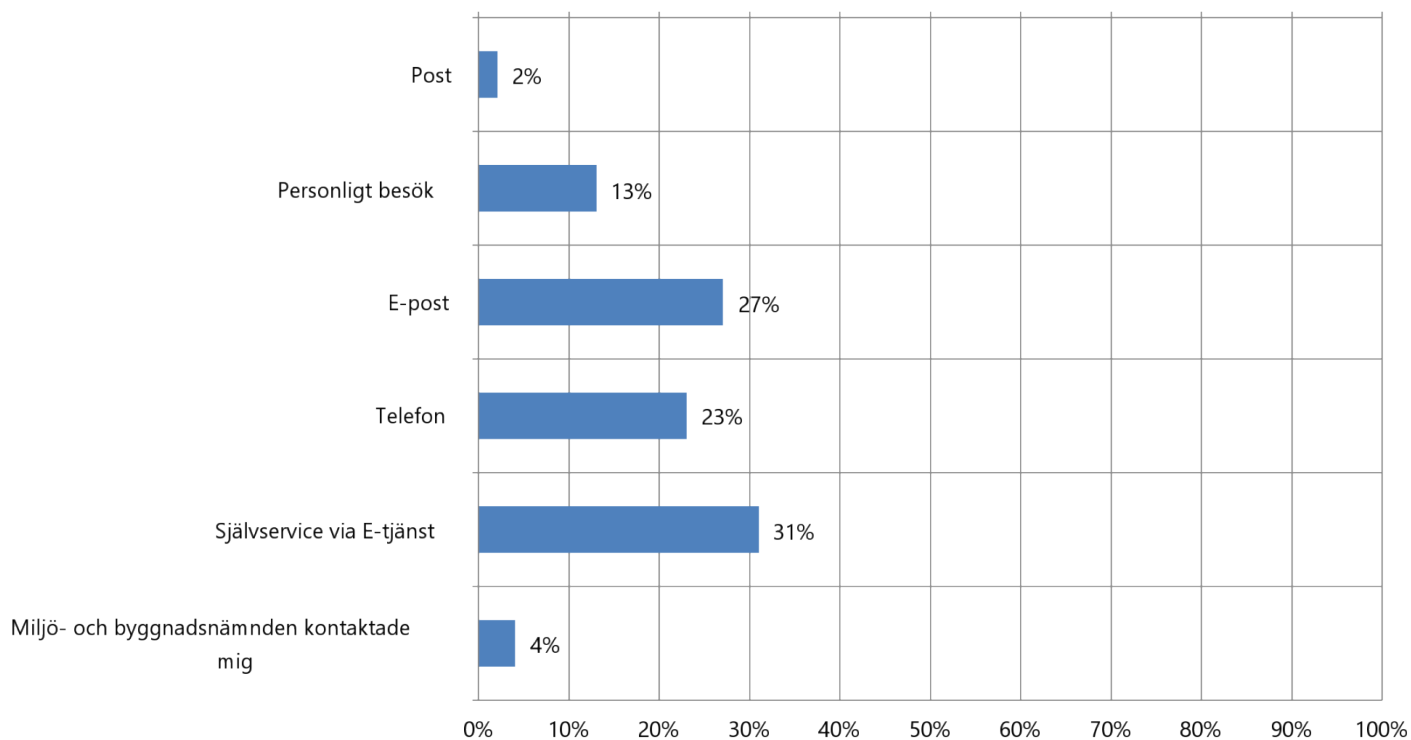
2 Av vilken anledning var Ni i kontakt med Miljö- och byggnadsnämnden?



2 Av vilken anledning var Ni i kontakt med Miljö- och byggnadsnämnden?

|                                         | %   |
|-----------------------------------------|-----|
| Ärende gällande bygg/plan               | 63% |
| Ärende gällande miljö/livsmedel/alkohol | 18% |
| Annat                                   | 20% |
| Ack. svar                               | 102 |

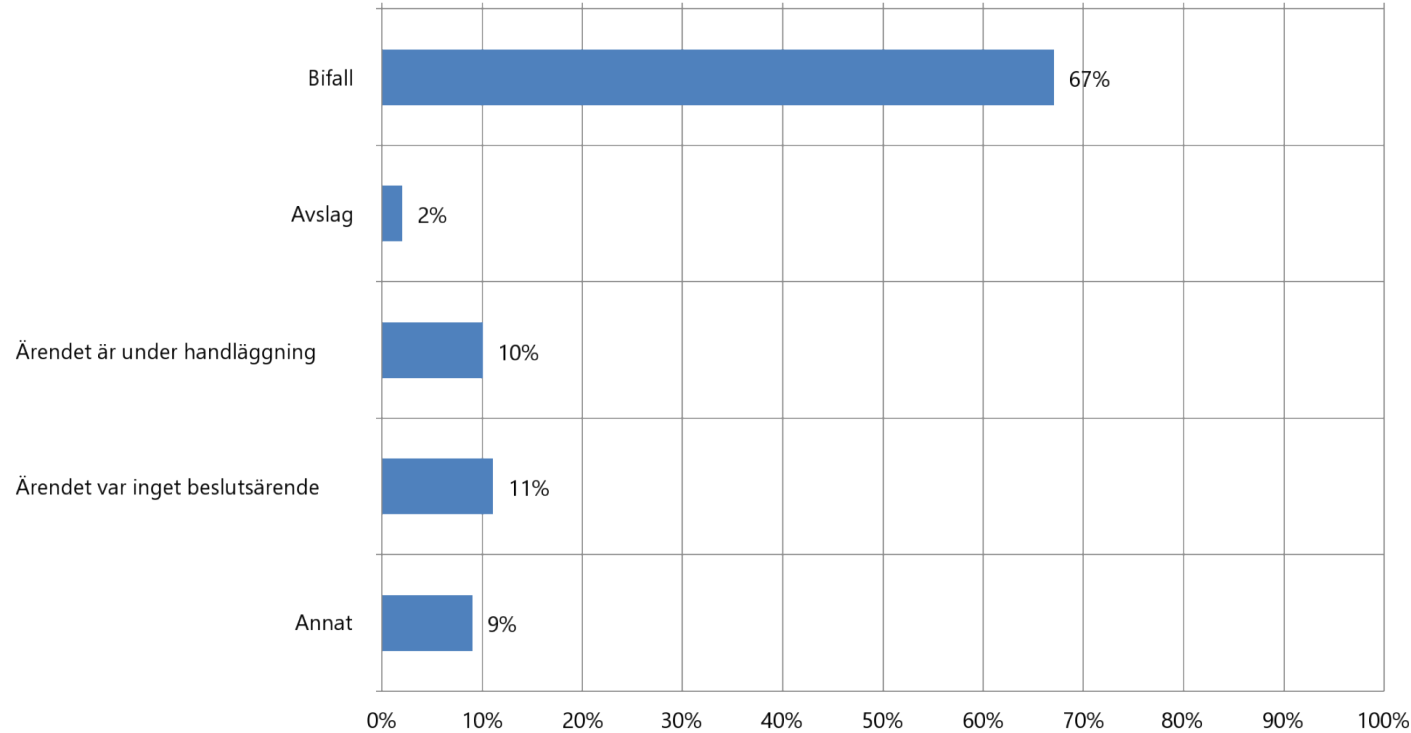
3 På vilket sätt kontaktade ni Miljö- och byggnadsnämnden?



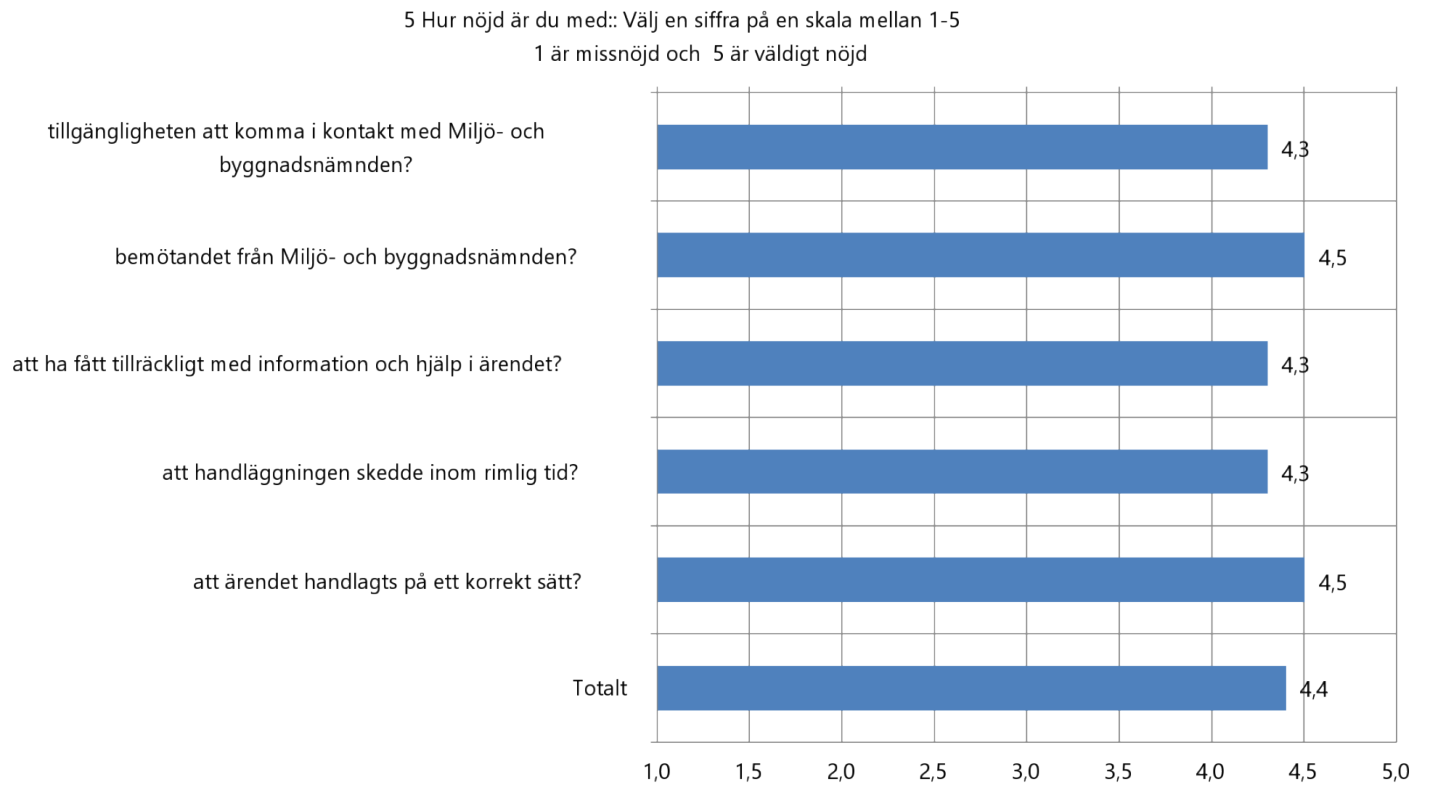
3 På vilket sätt kontaktade ni Miljö- och byggnadsnämnden?

|                                           | %   |
|-------------------------------------------|-----|
| Post                                      | 2%  |
| Personligt besök                          | 13% |
| E-post                                    | 27% |
| Telefon                                   | 23% |
| Självservice via E-tjänst                 | 31% |
| Miljö- och byggnadsnämnden kontaktade mig | 4%  |
| Ack. svar                                 | 95  |

4 Vad resulterade ärendet i?

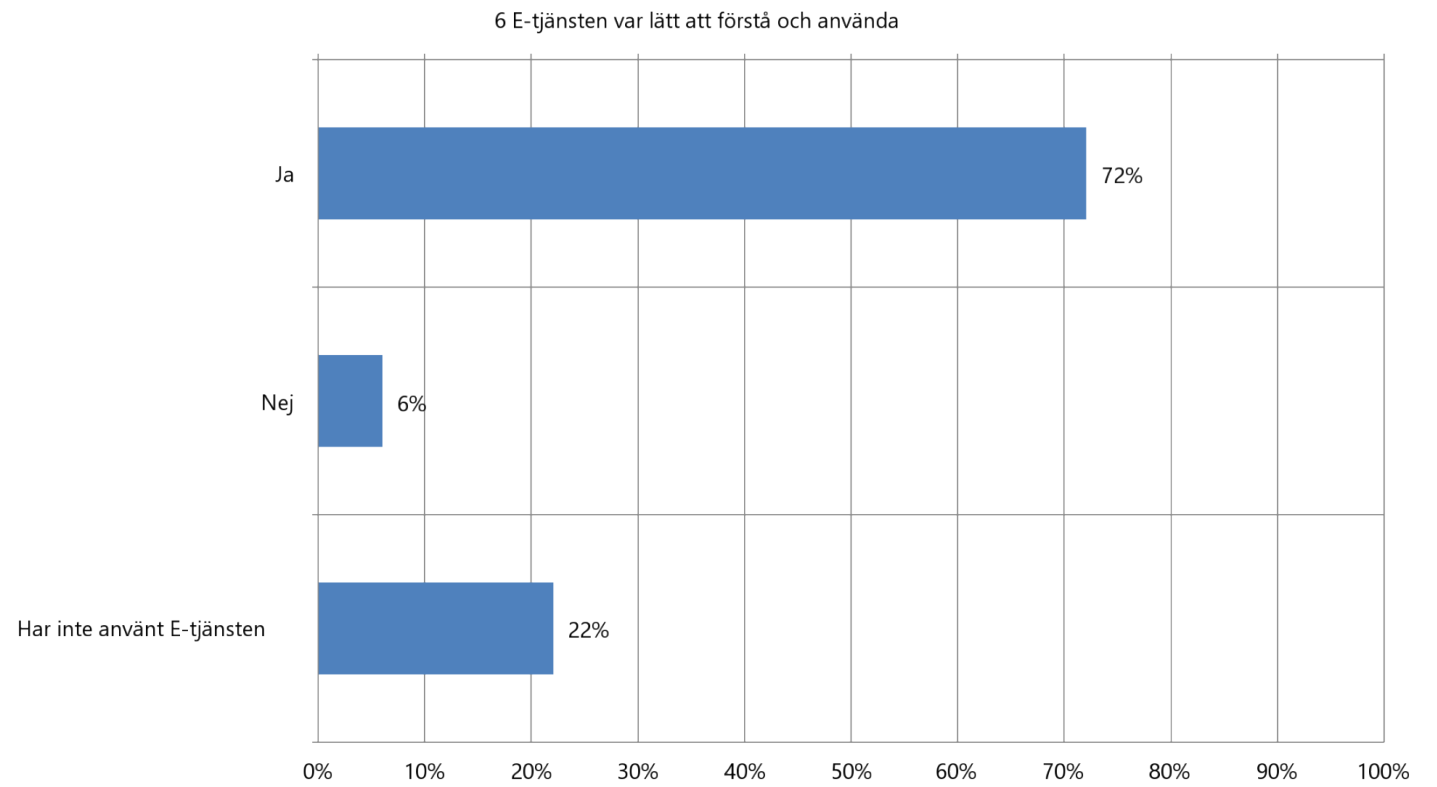


| 4 Vad resulterade ärendet i?    | %   |
|---------------------------------|-----|
| Bifall                          | 67% |
| Avslag                          | 2%  |
| Ärendet är under handläggning   | 10% |
| Ärendet var inget beslutsärende | 11% |
| Annat                           | 9%  |
| Ack. svar                       | 89  |



| 5 Hur nöjd är du med:: Välj en siffra på en skala mellan 1-5<br>1 är missnöjd och 5 är väldigt nöjd | 1  | 2  | 3   | 4   | 5   | Ack. svar | Genomsnitt |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|-----|-----|-----|-----------|------------|
|                                                                                                     | %  | %  | %   | %   | %   |           |            |
| tillgängligheten att komma i kontakt med Miljö- och byggnadsnämnden?                                | 0% | 5% | 10% | 34% | 51% | 82        | 4,3        |
| bemötandet från Miljö- och byggnadsnämnden?                                                         | 0% | 6% | 5%  | 23% | 66% | 82        | 4,5        |
| att ha fått tillräckligt med information och hjälp i ärendet?                                       | 2% | 2% | 11% | 35% | 49% | 83        | 4,3        |
| att handläggningen skedde inom rimlig tid?                                                          | 5% | 2% | 6%  | 28% | 59% | 83        | 4,3        |
| att ärendet handlagts på ett korrekt sätt?                                                          | 2% | 4% | 7%  | 18% | 68% | 82        | 4,5        |
| Totalt                                                                                              |    |    |     |     |     | 83        | 4,4        |

Horisontell procentberäkning



| 6 E-tjänsten var lätt att förstå och använda | %   |
|----------------------------------------------|-----|
| Ja                                           | 72% |
| Nej                                          | 6%  |
| Har inte använt E-tjänsten                   | 22% |
| Ack. svar                                    | 81  |

## 7 Om du använde dig av E-tjänsten - vad var bra och vad behöver förbättras?

### Svar

Tycker det fungerade som det skulle med tanke på vad jag hade för behov.

Fullständigt nöjd

Fick bra råd också om hur ni ville ha det

Så mycket behjälpliga

Tackar och bockar

Med vänlig hälsning

Christer

Lätt att förstå.

För min del funkar det bra

E-tjänsten fungerade bra och var enkel att använda. Handläggningen gick fort och smärtfritt.

Vet ej!

-

Ganska bra

Enkelt enligt mitt sätt att se det på

Fungerade bra, enkelt och konkret.

Man kan alltid vara mer tydlig och förklarande. Detta gäller generellt. Dessutom är de riktigt att tredje part "testkör" sidan innan publicering.

Byte av användare skulle kunna underlättas. Dvs att under ett projekt då annan användare sökt tillståndet och annan användare inom samma organisation fortsätter ärendet...

Fungerade bra enligt min erfarenhet

Det handlar nog oftast om att sökanden har för dålig kunskap i ärendet.

Kommer inte ihåg / på någonting.

Det var för länge sedan.

Tycker allt var bra

Användarvänlig!

Otroligt invecklat för att få fram en nybyggnadskarta. Måste i min värld kunna gå att fixa enklare

Inget. Tydlig och bra hemsida

Jag har fortfarande inte fått åteekoppling på mitt ärende om det nu inte hamnat o skrappsten.

Är mycket nöjd framförallt snabbheten

-

Skulle vara bra om alla dokument vore digitala så att man kan fylla i dem direkt på webben eller att man kan ladda ner dem som berör mig direkt i mitt ärende, tänker att ni sparar porto mm.

I övrigt så tycker jag att det har fungerat mycket bra

lätt att förstå vad det skulle fyllas i för uppgifter.

Bra de hade kontakt med lantmäteriet då det skulle vara bygglov på en avstyckad tomt.

Priset för handläggningen alldeles för högt i förhållande till ärendets art.

Enkel och informativ

Förbättra vilka underlag som krävs tydlighet

-

Den är helt ok

Vore bra om det fanns en checklista inför att man ska söka bygglov och innan man startar e-tjänsten. Så man vet vad man måste fixa innan man söker bygglov och tips.



## 8 TILL ER ALLA - Lämna gärna övriga synpunkter och åsikter

### Svar

Har svårt att acceptera att kommunen och länsstyrelse har rätt att beslagta bruksrätten 100 meter mot vatten i hela kommunen som består av ca: 87 kvadratkilometer utan att i enlighet med EU:s direktiv ersätta intrånget som enligt mig inte är av ringa art, dessutom så gynnar detta tätorter där man planlagt och därmed tagit bort en stor del av strandskyddet, åter igen ett mycket fult slag mot glesbyggsbefolkningen som skall på alla möjliga vis bekosta turismens lekstuga, undrar vad nästa tilltag kommer att bestå av? det räckte tydligen inte med alla så kallade skydd av naturen som drabbat skogsägare hårt eller regleringen av vattendragen som i flera fall var mycket fult hanterat mot markägarna eller som nu är på tapeten mineralutvinningen där en markägare är helt chanslös, att man inte skäms.



Trevlig personal

Det mycket som har blivit svårt att genomföra pga alla kontroller och allt man ska veta eller ra reda på själv. Det mesta är lagstyrt så det är svårt att kanske göra på något annat vis.

Kanske finns och jag som inte hittat, men vore bra om det finns tydliga och pedagogiska exempel på när det krävs bygglov och när det räcker med en anmälan!

Snabbt bemötande, snabb hantering av ärendet. Trevligt och proffsigt bemötande

Mer info i Vilhelmina Aktuellt,

Fick ett proffsigt vänligt bemötande

Mycket nöjd med bemötandet

Hatten av för er

Bra att det finns e-tjänst som förenklar allt.

Snabb och effektiv handläggning och mycket trevlig handläggare.

Förstående och tillmötesgående.

Väldigt bra bemötande

Alldeles för okunnig personal, vilket resulterar i stor osäkerhet i handläggning och onödig tveksamhet och fördröjning av ärende.

Avsaknad av praktiska erfarenheter är uppenbar och påtaglig.

Unga medarbetare som i sin osäkerhet blir hårt bundna av paragrafrytteri och inte klarar av rent uppenbara beslutsförfattningar.

Varför Bank-ID ?

Allt bra men väldigt dyrt för bygglov och strandskydd

Kanske nån återkoppling

Att det hela kändes avslappnat och professionellt samtidigt.

Mycket trevliga & proffsiga bygglovshandläggare.

Fick ett proffsigt vänligt bemötande

Lotta är mycket bra och tillmötesgående:)

Kanske dyraste laget med 15 000 kr för ett bygglov

Inga övriga synpunkter

Trevlig, kompetent och pragmatisk handläggare/chef!

Utförd av: Anna-Karin Sund (annakarin.sund@vilhelmina.se)

Organisationsnamn: Vilhelmina kommun

Utförandedatum: 20-11-2024 08:53:00

Antal svar: 102

Antal inbjudna respondenter (via e-post): 503

Procentandel svar: 20,3%