

# Plan- og bygningskontoret

I innbyggerundersøkelsens første del svarte du at du hadde erfaring med plan- og bygningskontoret i løpet av de siste 12 månedene. Noen spørsmål vil kanskje være vanskelige å svare på, og i så fall kan du krysse av for "Vet ikke". Spørsmålene har svaralternativer gradert fra -3 til +3, der -3 er dårligste poeng og +3 er beste poeng. Sett et kryss i den ruten som best passer med det du mener. Bruk blå eller sort kulepenn.

Slik:  Ikke slik:  Krysser du i feil rute, fyll inn hele ruten slik:  og sett nytt kryss i riktig rute.

## Din bakgrunn og erfaring

### 1. Hvor mange ganger har du vært i kontakt med plan- og bygningskontoret de siste 12 månedene?

Regn med alle former for kontakt: Både det å oppsøke et plan- og bygningskontor, det å gå inn på plan- og bygningskontorets nettsider, det å sende brev/e-post til plan- og bygningskontoret og det å ringe til plan- og bygningskontoret.

- 1 gang
- 2-5 ganger
- 6-12 ganger
- 13 ganger eller flere

### 2. I hvilke sammenhenger har du hatt kontakt med plan- og bygningskontoret de siste 12 månedene?

*Flere svar mulig*

- Byggesak
- Plansak
- Eiendomsopplysninger
- Innhente informasjon
- Klage
- Annen sammenheng

### 3. Hva var den viktigste grunnen til at du hadde kontakt med plan- og bygningskontoret de siste 12 månedene?

- Byggesak
- Plansak
- Eiendomsopplysninger
- Innhente informasjon
- Klage
- Annen sammenheng

### 4. Hva slags kontakt har du hatt med plan- og bygningskontoret de siste 12 månedene?

*Flere svar mulig*

- Snakket med en saksbehandler (ansikt til ansikt)
- Snakket med en saksbehandler på telefonen
- Sendt/mottatt brev på papir til/fra plan- og bygningskontoret
- Sendt/mottatt brev over nett (sikker digital post)
- Sendt/mottatt e-post, melding fra webskjema eller lignende til/fra plan- og bygningskontoret
- Benyttet plan- og bygningskontoret selvbetjeningsløsninger på nett
- Vært i kontakt med plan- og bygningskontoret via sosiale medier (Facebook, Twitter e.l.)
- Brukt plan- og bygningskontoret nettsider til informasjonsinnhenting
- Annen kontakt
- Ingen kontakt

### 5. Hva har vært din mest brukte kontaktform med plan- og bygningskontor de siste 12 månedene?

*Ett svar mulig*

- Kontakt med et plan- og bygningskontor (ansikt til ansikt/ oppmøte)
- Telefonkontakt
- Brev på papir
- Brev over nett (sikker digital post)
- E-post, melding via webskjema eller lignende
- Selvbetjeningsløsninger
- Vært på plan- og bygningskontorets nettsider

### 6. Har du vært nabo til et byggetiltak?

- Ja
- Nei

## Tilfredshet med plan- og bygningskontoret

7. Tenk på det plan- og bygningskontoret du har erfaring med. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved plan- og bygningskontoret?

	Svært misfornøyd		0		Svært fornøyd		Vet ikke/Har ikke erfaring	
	-3	-2	-1	0	+1	+2	+3	
<b>Tilgjengelighet</b>								
Åpningstidene	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ventetiden på telefonen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ventetiden ved oppmøte (i skranken)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ventetiden for å få svar på brev/e-post	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Materielle forhold</b>								
Lokalenes generelle standard	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tilretteleggingen for funksjonshemmede	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Tilpasning</b>								
Muligheten til å få løst din sak raskt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Din mulighet til å påvirke plan- og byggesaken	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tilgangen til tolk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Tjenester på nett</b>								
Plan- og bygningskontorets internettsider	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Muligheten til å bruke sosiale medier for å gi innspill eller kommentere tjenesten (Facebook, Twitter o.l.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Muligheten til selv å utføre oppgaver over internett (sende inn byggesøknader o.l.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8. Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende?

	Svært vanskelig		0		Svært lett		Vet ikke/Har ikke erfaring	
	-3	-2	-1	0	+1	+2	+3	
<b>Finne informasjon</b>								
Å finne frem til informasjon om plan- og bygningskontoret (kontaktinformasjon, åpningstider o.l.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Å finne informasjon om plan- og bygningskontorets tjenester på plan- og bygningskontorets internettsider	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Å finne informasjon om deg/dine forhold knyttet til tjenesten på internett	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Å finne frem til veiledende informasjon om byggesaker	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Kontakt</b>								
Å komme i kontakt med en ansatt som kan svare på ditt spørsmål/din sak	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Å legge frem din sak uforstyrret	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Forstå</b>								
Å forstå: - Informasjonen på nettsiden til plan- og bygningskontoret	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Hva som blir sagt på telefonen/i møter med ansatte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Brev/e-post fra plan- og bygningskontoret	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Informasjon om regler (det du har rett til og plikt til) knyttet til byggesaker o.l.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Hvordan skjemaer fra plan- og bygningskontoret (byggesaksskjemaer e.l.) skal fylles ut	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Utføre oppgaver</b>								
Å utføre oppgaver over internett (sende inn byggesøknader o.l.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Å søke plan- og bygningskontoret om forskjellige tillatelser i forbindelse med byggesaker	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Å fremføre en klage til/på plan- og bygningskontoret	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 9. Tenk på den erfaringen du har med de ansatte ved plan- og bygningskontoret.

Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til:

De ansattes service	Svært misfornøyd							Svært fornøyd		Vet ikke/Har ikke erfaring
	-3	-2	-1	0	+1	+2	+3			
Å behandle deg med respekt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Å lytte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Å forklare beslutninger	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Å være imøtekommende	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Å gi veiledning/råd	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

### 10. Tenk på den erfaringen du har med de ansatte (saksbehandlerne) ved plan- og bygningskontoret.

Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene?

De ansattes evne til å løse oppgavene	Svært misfornøyd							Svært fornøyd		Vet ikke/Har ikke erfaring
	-3	-2	-1	0	+1	+2	+3			
De ansattes: - Faglige kompetanse til å løse oppgavene	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
- Evne til å informere deg om dine muligheter	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
- De ansattes evne til å følge deg opp	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
- Evne til å henvise deg til andre relevante tjenester	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
- Evne til å tilpasse tilbudet ut fra dine behov	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
- Evne til å møte dine behov når det oppstår en situasjon utenom det vanlige	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

### 11. Tenk på den erfaringen du har med de ansatte ved plan- og bygningskontoret.

I hvilken grad mener du de ansatte:

De ansattes evne til å gi viktig informasjon	I svært liten grad				I svært stor grad			Vet ikke/Har ingen mening
	-3	-2	-1	0	+1	+2	+3	
Gir deg nødvendig informasjon	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gjør det de kan for sikre det du (brukeren) har rett til	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## Saksbehandlingsprosessen

### 12. Hvis du har hatt en sak eller en søknad til behandling de siste 12 månedene:

Ble søknaden/saken innvilget eller avslått?

Innvilget (positivt svar)	<input type="checkbox"/>
Delvis innvilget	<input type="checkbox"/>
Avslått	<input type="checkbox"/>
Saken er ikke ferdig behandlet	<input type="checkbox"/>
Har ikke hatt noen søknad til behandling siste 12 måneder	<input type="checkbox"/> ➔ Gå til spørsmål 13

### 13. Hvis du har hatt en sak eller en søknad til behandling de siste 12 månedene: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene?

	Svært misfornøyd							Svært fornøyd		Vet ikke/Har ingen mening
	-3	-2	-1	0	+1	+2	+3			
Informasjon om saksbehandlingstiden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Muligheten til å sende inn opplysninger og motta svar over internett	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Saksbehandlingstiden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Hvordan beslutningen ble forklart	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

## Klagebehandling

14. Har du klaget på forhold ved plan- og bygningskontoret i løpet av de siste 12 månedene?

Ja, skriftlig

Ja, både skriftlig og muntlig

Ja, muntlig

Nei, har aldri klaget  ➔ Gå til spørsmål 16

15. Hvis du har klaget, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med følgende?

Informasjon om dine klagemuligheter og om hvordan du skal gå frem for å klage

Selve behandlingen av din klage

Svært misfornøyd	-3	-2	-1	0	+1	+2	Svært fornøyd	+3	Vet ikke/Har ingen mening
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## Samlet tilfredshet med plan- og bygningskontoret

16. På hvilken måte vil du omtale dette plan- og bygningskontoret?

Svært negativt	-3	-2	-1	0	+1	+2	Svært positivt	+3	Vet ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

17. Tenk tilbake på de erfaringene du har med dette plan- og bygningskontoret. Alt i alt, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med dette plan- og bygningskontoret?

Svært misfornøyd	-3	-2	-1	0	+1	+2	Svært fornøyd	+3	Vet ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

18. I hvilken grad pleier dette plan- og bygningskontoret å innfri dine forventninger?

I svært liten grad	-3	-2	-1	0	+1	+2	I svært stor grad	+3	Vet ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

19. Tenk deg et ideelt plan- og bygningskontoret. Hvor nær opptil dette idealet er det plan- og bygningskontoret du har erfaring med?

Svært fjernt fra idealet	-3	-2	-1	0	+1	+2	Svært nær idealet	+3	Vet ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

20. Hvor stor eller liten tillit har du til dette plan- og bygningskontoret?

Svært liten tillit	-3	-2	-1	0	+1	+2	Svært stor tillit	+3	Vet ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Takk for hjelpen!