

## Rakennusvalvonnan asiakastyytyväisyyskysely 2023

YMPLL 24.10.2023 § 129  
1926/00.01.03.00/2023

Valmistelija: Rakennustarkastaja Mika Pihlajaniemi  
etunimi.sukunimi(ät)uusikaupunki.fi

Rakennusvalvonnan palvelujen laadun selvittämiseksi kaupunginvaltuusto päätti kokouksessaan 7.11.2020 § 108, että toteutetaan laaja asiakastyytyväisyyskysely vuosina 2018-2020 rakennuslupaa hakeneille. Kyselyjä lähetettiin vuonna 2021 1191 kpl ja vastauksia saatiin 317 kpl, joten vastausprosentiksi tuli 27%.

Kysely uusittiin vuonna 2023, ja kyselyyn osallistuivat vuosina 2021-2022 rakennusvalvonnassa asioineet henkilöt. Kyselyjä lähetettiin 1208 kpl ja vastauksia saatiin 258, joten vastausprosentiksi tuli 21 %,

Arvosteluasteikko oli yhdestä viiteen (1 huonoin, 5 paras) Kyselyssä oli 29 kysymystä, joissa vastaajat saivat arvioida rakennusvalvonnan asiakaspalvelua. Uuden kyselyn vastausten perusteella suurimmassa osassa kysymyksiä asiakaspalvelu koettiin paremmaksi kuin edellisessä kyselyssä ja vain kolmessa kysymyksessä tulos oli sama kuin edellisellä kerralla. Yhdenkään kysymyksen kohdalla tulos ei huonontunut.

Vastausten keskiarvot otsikkotasolla 2018-2020 / 2021-22:

Mielipide asiakaspalvelusta 3,72 / 4,01

Mielipide lupakäsittelyn sujuvuudesta 3,65 / 3,98

Mielipide tarkastustoiminnasta 4,06 / 4,20

Mielipide sähköisestä asiakaspalvelusta 3,78 / 3,92

Kaikki vastaukset huomioonottaen keskiarvo 3,80 / 4,02

Kirjallisia kehittämisehdotuksia tuli 92 kpl, joista noin puolet olivat positiivisia palautteita.

Kritiikkiä tuli eniten rakentamisen luvitukseen liittyvästä byrokratiasta, tarkastajien saavutettavuudesta, lupakäsittelyn hitaudesta ja Lupapisteen käytettävyydestä. Myös rakentamiseen liittyvä ohjaus ja ohjeet koettiin joissain tapauksissa puutteellisiksi.

Rakentamiseen liittyvään byrokraatiin rakennusvalvonta ei pysty paljoa vaikuttamaan, koska toiminta perustuu lakiin ja sen nojalla säädettyihin asetuksiin ja määräyksiin. Pienten hankkeiden osalta byrokratia tulee osittain poistumaan kun rakentamislaki astuu voimaan 1.1.2025, mutta isompien hankkeiden osalle byrokratiaa tulee lisää.

Tarkastajien saavutettavuutta on vaikeaa parantaa, koska lähes päivittäin on tilanteita, jolloin ketään tarkastajista ei saa kiinni puhelimitse, johtuen pienestä organisaatiosta. Henkilökohtaisia tapaamisia on yritetty mainostaa ja niitä varten on nettisivustolle tehty

sähköinen varauskalenteri, josta voi varata tapaamisajan sekä katselmusajan.

Lupahakemusten käsittelyajat ovat keskimäärin alle kuukauden, mikä on yleisesti ottaen lyhyt käsittelyaika rakennuslupahakemuksissa ja muissa viranomaisluvissa.

Rakentamisen ohjaus on lainsäädännössä annettu pääosin rakennushankkeisiin osallistuvien ammattilaisten hoidettavaksi, tarkastajat käyvät työmailla vain pakollisilla katselmuksilla, jolloin heidän ohjaus jää hankkeissa vähäiseksi. Rakennusvalvontaan voi aina soittaa kysyäkseen neuvoa tai jättääkseen soittopyynnön, mikäli ei tavoita tarkastajaa.

Rakentamisen ohjeita on pyritty selkeyttämään kaupungin uusilla nettisivuilla, mutta koska ohjeet ovat yleisohjeita, on toivottu, että hakijat ottaisivat yhteyttä rakennusvalvontaan saadakseen oikeat ohjeet juuri omaan hankkeeseensa.

Rakennusvalvonnan kehittämiskohde vuodelle 2024 on rakennusjärjestyksen, rakennusvalvontataksan ja ohjeiden laatiminen 1.1.2025 voimaan tulevan rakentamislain mukaisiksi. Rakennusvalvonta kiittää samastaan palautteesta ja pyrkii kehittämään tulevaa toimintaansa palautteet huomioiden.

Esittelijä: Rakennustarkastaja Mika Pihlajaniemi

Päätösehdotus: Merkitään tiedoksi.

Päätös: Merkittiin tiedoksi.

---