

Rakennusvalvonnan asiakastyytyväisyyskysely 2023-2024

YMPLL 23.09.2025 § 97
3701/00.01.03.00/2025

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 on jatkettu kahden vuoden periodeissa ja nyt tehty kysely on järjestyksessään kolmas, joka on vuosilta 2023-2024.

Asiakastyytyväisyyskysely lähetettiin vuosina 2023-2024 rakennusvalvonnassa asioineille rakennushankkeisiin ryhtyville, suunnittelijoille ja työnjohtajille. Kyselyjä lähetettiin 901 kpl ja vastauksia saatiin 226, joten vastausprosentiksi tuli 24,8 %.

Arvosteluasteikko oli yhdestä viiteen (1 huonoin, 5 paras). Kyselyssä oli 29 kysymystä, jotka oli jaettu viiteen asiakokonaisuuteen. Vastausten keskiarvojen mukaan asiakastyytyväisyys on pysynyt samalla tasolla kuin edellisen kyselyn aikaan. Eri vastaajaryhmiä verratessa rakentamisen ammattilaiset (suunnittelijat ja työnjohtajat) antoivat keskimäärin paremmat arvosanat kuin hankkeeseen ryhtyvät.

Vastausten keskiarvot otsikkotasolla 2018-2020 / 2021-2022 / **2023-2024**

Mielipide asiakaspalvelusta	3,7 / 4,0 / 4,0
Mielipide lupakäsittelyn sujuvuudesta	3,7 / 4,0 / 4,0
Mielipide tarkastustoiminnasta	4,0 / 4,2 / 4,2
Mielipide sähköisestä asiointipalvelusta	3,8 / 3,9 / 3,9
Mielipide luvan hakemisen helppoudesta	/ 3,8 / 3,8
Kaikki vastauksen huomioon ottaen keskiarvo	3,8 / 4,0 / 4,0

Kirjallisia kehittämis ehdotuksia tuli 47 kpl, joista noin puolet olivat positiivisia palautteita. Risuja tuli enimmäkseen hankkeeseen ryhtyviltä henkilöiltä. Eniten kritiikkiä tuli lupapiste.fi palvelun käytettävyydestä, minkä hankkeeseen ryhtyvät kokivat vaikeaksi. Lupapiste.fi hakemuksen täyttäminen kuuluu pääsuunnittelijan eikä hankkeeseen ryhtyvän tehtäviin.



Lisäksi palautetta tuli mm. tarkastajien saavutettavuudesta, rakentamisen byrokratiasta ja myös rakentamiseen liittyvät ohjeet koettiin puutteellisiksi.

Tarkastajien saavutettavuutta on vaikea parantaa, johtuen pienestä organisaatiosta. Helppo ja paljon käytetty tapa on varata tapaaminen tai katselmus rakennusvalvonnan nettisivulla olevan kalenterin kautta.

Rakentamiseen liittyvään byrokratia on vähentynyt vuoden 2025 alusta, jolloin pienemmät rakennushankkeet ovat jääneet lupakynnyksen ulkopuolelle.

Rakennusvalvonta pyrkii kehittämään tulevaa toimintaansa palautteet huomioiden.

Esittelijä: Rakennustarkastaja Mika Pihlajaniemi

Päätösehdotus: Rakennusvalvonnan asiakastyytyväisyyskysely 2023-2024 merkitään tiedoksi.

Päätös: Merkittiin tiedoksi.
