

Paraisten rakennusvalvonnan asiakastyytyväisyyskysely luvan hakijoille 2023

Rakennus- ja ympäristölautakunta 31.01.2024 § 13
55/10.03.00/2024

Valmistelija

Johtava rakennustarkastaja Sanna Simonen, puh. 050 596 2642
etunimi.sukunimi@parainen.fi

Paraisten rakennusvalvonta on lähettänyt muutaman vuoden välein asiakastyytyväisyyskyselyitä luvan hakijoille. Vuonna 2023 kyselyä muutettiin vastaamaan Kiinteistöliitto Varsinais-Suomi, Talonrakennusteollisuuden Lounais-Suomen Piiri, Varsinais-Suomen yrittäjät sekä Turun kauppakamarin teettämän kyselyn kysymyksiä ja näin saatiin vertailukelpoista aineistoa Varsinais-Suomen alueelle. Varsinais-Suomen kyselyyn vastasi pääasiassa ammattilaiset, joko taloyhtiön hallituksen jäseniä, puheenjohtajia 43 % ja muita ammattilaisia loput.

Kysely toteutettiin syksyllä 2023 niin, että 2018 rakennusluvan luvan hakeneille lähetettiin sähköpostikyselyn lisäksi kysely avattiin julkisesti vastattavaksi ja kolmas kohderyhmä oli alueella toimivat ammattilaiset, suunnittelijat ja vastaavat työnjohtajat. Vastaukset jaettiin myös ryhmiin ammattilaiset ja muut vastaajat Paraisilla. Vastauksia Paraisilta saatiin yhteensä 59 kpl, joista oli kiinteistön omistajia 30 %. Kyselyssä oli mahdollisuus myös jättää kommentteja avoimiin kysymyksiin ja saada vastaus rakennusvalvonnalta niin toivoessa.

Kyselyssä kysyttiin rakennusvalvonnan tavoitettavuudesta, palvelualltiudesta, lupien käsittelyajasta, sähköisten järjestelmien hyödyntämisestä, byrokraattisuudesta, luvan tarpeellisuuden arvioinnista, kokemuksista luvittamisen yhdenvertaisuudesta, lupamaksusta sekä mihin suuntaan toiminnan koetaan menneen.

Tavoitettavuus, palvelualltius, käsittelyaika, sähköisten järjestelmien hyödyntäminen ovat Paraisten parhaat osiot luvan hakijoiden mielestä. Kun verrataan Paraisten kokonaispisteitä Varsinais-Suomen kokonaispistemäärään, Paraisten rakennusvalvonta saa kaikista muista kohdista paremmat pisteet, paitsi lupamaksu jää jälkeen yhden kymmenyksen.

Toiminnan korjaaviksi toimenpiteiksi voidaan päätellä avointen vastausten perusteella, että henkilöstöresurssia tulee olla riittävästi, sitä on ollut liian vähän. Henkilöt eivät ole olleet tavoitettavissa toivotulla tavalla. Henkilökunnan koulutukseen tulee vielä panostaa, jotta palvelu saadaan tasaiseksi joka osassa kuntaa. Palvelu koetaan eritasoiseksi, riippuen kenen kanssa asioidaan.

Rakennusvalvonnan palvelua kehitetään erittäin nopeaksi, joustavaksi ja asiantuntevaksi ja painotetaan rakennusvalvonnan merkitystä kunnan vetovoima tekijänä.

Oheismateriaali

Taulukko vastauksista

Esittelijä

Johtava rakennustarkastaja Sanna Simonen, puh. 050 596 2642
etunimi.sukunimi@parainen.fi

Päätösehdotus

Kyselyn vastaukset merkitään tiedoksi.

Päätös

Ehdotus hyväksyttiin.
