

Rakennusvalvonnan asiakastyytyväisyyskysely

Rakennus- ja ympäristölautakunta 06.05.2026 § 46

Valmistelija Rakennusvalvontapäällikkö Tero Jelekäinen

Rakennus- ja ympäristölautakunnan vuoden 2026 talousarvioon on kirjattu, että rakennusvalvonnan asiakastyytyväisyyttä tullaan mittaamaan rakennusvalvonnan kanssa asioinneille suunnatulla kyselyllä. Asiakastyytyväisyyskyselyn toteutti konsultointiyritys FCG konsultointi Oy. Kysely suunnattiin rakennusvalvonnan sähköisessä lupajärjestelmässä vuosina 2024 ja 2025 asioinneille hakijoille, suunnittelijoille ja työnjohtajille. Kyselyjä lähetettiin 812 kappaletta ja vastauksia kertyi 109, vastausprosentin ollessa 13 %. Kyselyn tuloksia on verrattu vuosina 2022 – 2026 toteutettujen vastaavien kyselyiden tuloksiin eri kunnissa. Vertailukuntina on Iisalmi, Joroinen, Kajaani, Kalajoki, Kangasniemi, Porvoo, Riihimäki, Sonkajärvi, Vaasa ja Varkaus.

Asikaspalautteen perusteella parhaiten arvioituja osa-alueita olivat katselmuksiin liittyvät käytännöt. Erityisen hyvää palautetta saivat katselmuksen aikataulusta sopiminen, rakennustarkastajan hyvä valmistautuminen katselmukseen, katselmuksen sujuvuus sekä katselmuksella annetut ohjeet. Lisäksi katselmuksesta sopimisesta ja katselmuksen saannin nopeutta rakentamisen aikana pidettiin vahvuuksina.

Hyvinä tuloksina nousi esiin myös ohjeiden selkeys ja kattavuus sekä puhelinaikojen riittävyys ja ajankohdat. Lisäksi hyvälle tasolle sijoittuivat hinnoittelun perusteet ja lupapäätösten kohtuulliset hinnat.

Eniten kehitettävää nousi esille lupavalmistelussa ja valmisteluun kuluneessa ajassa.

Oheismateriaali

Asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset

Rakennusvalvontapäällikkö

Rakennus- ja ympäristölautakunta merkitsee asian tiedoksi.

Päätös

Rakennus- ja ympäristölautakunta hyväksyi päätösesityksen.

Kaupunginhallitus 18.05.2026
339/00.01.03/2026

Oheisaineistona asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset.

Kaupunginjohtaja

Kaupunginhallitus merkitsee tiedoksi rakennusvalvonnan asiakastyytyväisyyskyselyyn.

Päätös