

## Rakennusvalvonnan asiakaskyselyn toteuttaminen vuonna 2023

Rakennus- ja ympäristölautakunta 20.06.2023 § 96

429/00.01.03/2023

Valmistelija	Johtava rakennustarkastaja Daniel Grönroos etunimi.sukunimi@kirkkonummi.fi, puh. 09 29671 (vaihte)
Päätösehdotus	Johtava rakennustarkastaja Grönroos Daniel  Rakennus- ja ympäristölautakunta päättää hyväksyä esityksen mukaisen asiakaskyselyn toteuttamisen.
Päätös	Rakennus- ja ympäristölautakunta päätti päätösehdotuksen mukaisesti.
Tiedoksi	
Selostus	<p>Lautakunnan edellisessä kokouksessa antamien evästyksien pohjalta on laadittu esitys asiakaskyselyn toteuttamisesta. Kyselyssä on yksi kysymys, jossa vastaaja arvioi miten rakennusvalvonnassa onnistuttiin asteikoilla 1-5 tähteä. Jotta raportointi onnistuisi talousarvion asetettujen tavoitteiden mukaisesti asteikolla 4-10, käytetään arvosanan muodostamisessa muuntokerrointa. Lisäksi kyselyssä on avoin palautekenttä, johon vastaaja voi kirjoittaa vapaamuotoisen palautteen. Asiakaskysely suoritetaan nimettömänä eli asiakkaiden henkilötietoja ei kerätä. Näin ollen myöskään esimerkiksi palkintoja vastaajien kesken ei voida tarjota.</p> <p>Kysely lähetetään sähköisen asiointikanavan Lupapisteen kautta automaattisesti, kun lupa on joko myönnetty tai loppukatselmus on suoritettu. Linkki kyselyyn on tarkoitus lisäksi liittää jokaiseen Lupapisteen neuvontapyyntöön. Tähän ei ole vielä olemassa automaattista työkalua, vaan linkki tulee kopioida erikseen käsin vastauksien loppuun. Myös rakennusvalvonnan henkilöstön sähköpostivastausten allekirjoitukseen on mahdollista lisätä linkki kyselyyn, jotta saataisiin riittävän moni vastamaan kyselyyn.</p> <p>Alustavaa keskustelua laajemman asiakaskyselyn toteuttamisesta on käyty rakennusarkkitehtipiskelijän kanssa. Hän on tulossa syksyllä rakennusvalvontaan lyhyelle työharjoittelujaksolle.</p>

### Päätöshistoria

Rakennus- ja ympäristölautakunta 23.05.2023 § 84

Valmistelija Johtava rakennustarkastaja Daniel Grönroos  
[etunimi.sukunimi@kirkkonummi.fi](mailto:etunimi.sukunimi@kirkkonummi.fi), puh. 09 29671 (vaihte)

Päätösehdotus Johtava rakennustarkastaja Grönroos Daniel

Rakennus- ja ympäristölautakunta keskustelee asiakaskyselyn erilaisista toteuttamisvaihtoehdoista ja tämän jälkeen palauttaa asian uudelleen valmisteluun. Seuraavaan kokoukseen tuodaan päätösesitys lautakunnan evästyksien pohjalta.

#### Käsittely

Keskustelun perusteella puheenjohtaja esitti lautakunnan evästyksiksi seuraavaa:

”Lautakunta evästää, että jatkovalmistelu tehdään vaihtoehdon 1 pohjalta, siten että Lupapisteeseen tulee jatkuva yksinkertainen kysely, johon on helppo vastata. Kyselyssä tulee olla vähintään arvosana valtuuston talousarviopäätöksen mukaisesti. Lisäksi lautakunta evästää, että rakennusvalvonta tekee yhteistyötä esimerkiksi sopivan oppilaitoksen kanssa kyselyn kehittämisessä edelleen tarkoituksenmukaisemmaksi tai vaihtoehtoisesti yksittäisen laajemman kyselyn toteuttamiseksi tulevaisuudessa.”

Evästys hyväksyttiin yksimielisesti.

#### Päätös

Rakennus- ja ympäristölautakunta päätti päätösehdotuksen mukaisesti palauttaa asian valmisteluun. Lisäksi lautakunta päätti evästää seuraavasti: Jatkovalmistelu tehdään vaihtoehdon 1 pohjalta, siten että Lupapisteeseen tulee jatkuva yksinkertainen kysely, johon on helppo vastata. Kyselyssä tulee olla vähintään palvelun arvosana valtuuston talousarviopäätöksen mukaisesti. Lisäksi lautakunta evästää, että rakennusvalvonta tekee yhteistyötä esimerkiksi sopivan oppilaitoksen kanssa kyselyn kehittämisessä edelleen tarkoituksenmukaisemmaksi tai vaihtoehtoisesti yksittäisen laajemman kyselyn toteuttamiseksi tulevaisuudessa.

#### Selostus

Yleistä:

Rakennusvalvonnan asiakaspalvelua on viime vuosien aikana pyritty kehittämään paljonkin. Vasteaikoja on ryhdytty systematisemmin seuraamaan ja on havaittu, että neuvontapyyntöjen vasteajat sekä lupien käsittelyajat ovat lyhentyneet. Tämäkin lienee ensisijaisen tärkeää asiakaspalvelun ja -tyytyväisyyden kannalta.

Asioimista helpottavia digitaalisia palveluja on myös edistetty ja suuri osa palvelusta tapahtuu nykyään Lupapiste-palvelun kautta. Lisäksi viime vuosina on otettu käyttöön sähköinen arkisto ja aineiston luovutuspalvelut (Lupapiste kauppa) sekä sähköinen julkipanolista ja sähköinen kuuleminen. Näillä pyritään osaltaan parantamaan palvelua sekä helpottamaan ja nopeuttamaan asiointia. Tavoitettavuuden lisäämiseksi myös henkilökunnan puhelinaikoja on laajennettu.

Talousarvion ja kunnan strategian tavoitteet:

Kunnanvaltuuston hyväksymässä talousarviossa vuodelle 2023 on kolme sitovaa toiminallista tavoitetta koskien rakennusvalvonnan toimintaa. Kaikki kolme tavoitetta sijoittuvat strategiseen painopisteeseen ”- Investoimme tulevaisuuteen: Kaavoitus ja luvitus toimivat ketterästi ja jouhevasti.” Kaksi tavoitteista on ollut samankaltaisia aiemmissa talousarvioissa, mutta kolmantena ja uutena tavoitteena on rakennusvalvonnalle annettu tehtäväksi toteuttaa asiakastytyväisyyskysely. Tavoitteeksi on kirjattu, että rakennusvalvonnan asiakastytyväisyyttä pyritään parantamaan ja että

asiakastyytyväisyyskyselyn vastausten keskiarvo on vähintään 8. Olettamuksena on, että asteikko on 4-10, vaikei sitä ole kirjattu erikseen.

Myös toiminnan painopisteiden alueet ovat samassa suhteessa muuttuneet kahdesta kolmeen. Uutena toiminnallisena tavoitteena kunnanvaltuuston hyväksymässä talousarviossa on kirjattu ”Yritystoiminnan luvat käsitellään nopeutetulla aikataululla”.

Käyttösuunnitelman lautakuntakäsittelyn yhteydessä esitettiin toivomus, että kyselyn toteuttamistapa ja kysymykset käydään ennakkoon läpi lautakunnan toimesta ennen sen julkaisua. Lisäksi puheenvuoroissa toivottiin, että yritykset otetaan erityisesti huomioon kysymyksiensä asettelussa sekä suuntauksena.

Aiemmin laaditut asiakaskyselyt:

Kuntabarometri –kyselyssä on myös rakennusvalvonnan asiakaspalvelutyökaluja mittaavia kysymyksiä, johon on saatu laajemmalti vastauksia. Yleisesti tyytyväisimpiä asiakkaita ovat nopeasti luvan saaneet sekä useamman kerran asioineet tahot.

Rakennusvalvonnan aiempi asiakastyytyväisyyskysely tehtiin talvella 2019-2020 netigate- verkkotyökalulla. Kyselyä ei lähetetty erikseen suoraan varsinaiselle kohderyhmälle eli rakennusluvan hakijoille ja suunnittelijalle/työnjohtajille, vaan kysely julkaistiin netissä tietyksi ajaksi ja oli avoin kaikille. Kyselyyn vastasi 36 henkilöä, joista 21 vastasi kaikkiin kohtiin. Kuvaavaa oli, että kyselyyn vastanneista vain yksi oli ammattilainen ja lisäksi nimettömiä tunnepurkauksia tuli useampia. Alhaisesta vastausmäärästä johtuen tuloksia ei ole julkaistu eikä käsitelty laajemmin, vaan ainoastaan toimitettu lautakunnalle tiedoksi 25.2.2020.

Uuden kyselyn teettäminen:

Aikataulullisesti rakennusvalvonnan asiakastyytyväisyyskysely on tarkoitus toteuttaa syksyllä. Kysymykset ja kyselyn toteuttaminen suunnitellaan jo keväällä.

Vaihtoehto 1:

Kysely laaditaan esimerkiksi Microsoft Forms- työkalulla omana työnä. Kysely lähetettäisiin Lupapisteen kautta automaattisesti kun lupa on joko myönnetty tai loppukatselmus on suoritettu hyväksytysti. Kysymyksiensä määrä pyritään pitämään maltillisena, jolloin vastaamiseen kuluva aika olisi mahdollisimman lyhyt. Pyrkimys on, että saataisiin riittävän moni vastamaan kyselyyn, jotta tulokset kuvaisivat laajemman asiakasryhmän yhteistä näkemystä.

Vaihtoehto 2:

Konsulttitoimisto FCG konsultointi Oy on kehittänyt vuonna 2021 omalla konseptillaan laajan asiakastyytyväisyyskyselyn rakennusvalvontoihin. Kysely on toteutettu äskettäin esimerkiksi Lappeenrannan kaupungissa, jossa saatiin noin 100 vastausta. Kyselyn teettäminen konsulttitoimeksiantona kustantaa noin 5000€ riippuen työn sisällöstä. Työläin osuus on asiakkaiden yhteistietojen kartoittaminen sekä se, että kiireiset suunnittelijat ja yrittäjät löytävät aikaa kyselyyn vastaamiseen.

