

Jatkuva tyytyväisyystutkimus rakennuslupahakijoille valtuustoaloite, vastaus aloitteeseen

Lupa- ja valvontalautakunta 24.02.2026 § 22
1113/00.02.03/2025

Valmistelu ja lisätiedot

Valmistelu: rakennusvalvontapäällikkö Miia Hento, 040 182 3894, miia.hento@porvoo.fi

██████ on 16.4.2025 jättänyt valtuustoaloitteen, rakennuslupahakijoille on järjestettävä pysyvä tyytyväisyystutkimus. Aloitteen tekijä esittää aloitteessaan myös kysymys ja vastaus vaihtoehtoja sekä kyselyn toteutus ehdotuksen. Lisäksi aloitteessa ehdotetaan, että tyytyväisyyskyselyn tuloksilla voisi myös palkkio vaikutus.

Finnish Consulting Groupilta tilattu rakennusvalvonnan asiakastyytyväisyys kysely oli vuonna 2025 avoinna kesäkuusta joulukuuhun. Kyselyä jaettiin suoraan rakennushankkeeseen ryhtyville, pääsuunnittelijoille ja vastaaville työnjohtajille. Linkki kyselyyn lähti hankkeen osapuolille luvan myöntämisen jälkeen, käyttöönoton jälkeen ja loppukatselmuksen jälkeen. Eli samasta hankkeesta on jokaisen osapuolen mahdollista kertoa tyytyväisyytensä kolmessa eri vaiheessa. Kyselyyn saatiin 108 vastausta. Kysely jatkuu vuonna 2026.

Asiakaspalveluun on panostettu muutoinkin ja sen saavutettavuutta on parannettu. Rakennustarkastajilla oli Porvoo-infossa marras- ja joulukuussa kahden tunnin asiakaspalveluaikoja neljä kertaa viikossa tiistai ja torstai aamu- ja iltapäivinä. Asiakkaita oli yhdestä viiteen asiakkaaseen kahta ajankohtaa lukuun ottamatta. Tammikuusta 2026 alkaen asiakaspalveluajat muutettiin kahteen kertaan viikossa tiistai iltapäivään klo. 12:00-14:00 ja torstai aamupäivään klo. 9:00-11:00.

Asiakastyytyväisyys kyselyn tulokset ovat Porvoossa todella hyvät ja osin vertailu kuntia paremmat. Raportti on aloitteen liitteenä.

Rakennusvalvontapäällikkö

Lupa- ja valvontalautakunta ehdottaa, että kaupunginhallitus vastaa valtuutettu ██████ ja muilla aloitteen allekirjoittaneille koskien aloitetta rakennuslupahakijoille on järjestettävä pysyvä tyytyväisyystutkimus:

Kysely on tehty konsultin toimesta ja käynnistetty vuonna 2025 ja asiakastyytyväisyys kyselyä jatketaan vuonna 2026. Kysely on erilainen, kuin aloitteessa ehdotettu ja sillä ei ole palkkio vaikutusta, mutta se kertoo riittävällä laajuudella rakennusvalvonnan asiakkaiden tyytyväisyydestä saamaansa viranomaispalveluun.

Päätös

Lupa- ja valvontalautakunta päätti ehdottaa, että kaupunginhallitus vastaa valtuutettu [REDACTED] ja muilla aloitteen allekirjoittaneille koskien aloitetta rakennuslupahakijoille on järjestettävä pysyvä tyytyväisyystutkimus:

Kysely on tehty konsultin toimesta ja käynnistetty vuonna 2025 ja asiakastyytyväisyys kyselyä jatketaan vuonna 2026. Kysely on erilainen, kuin aloitteessa ehdotettu ja sillä ei ole palkkio vaikutusta, mutta se kertoo riittävällä laajuudella rakennusvalvonnan asiakkaiden tyytyväisyydestä saamaansa viranomaispalveluun.