

16.4.2025 9.21
Fullmäktigemotion

1 / 1

1. Kontaktperson

Förnamn	Sirpa
Efternamn	Hanska
Telefonnummer	044 2385 0216
E-post	sirpas.hanska@gmail.com

2. Fullmäktigemotion

Skapad, datum	16.4.2025 9.21
Rubrik	Kontinuerlig nöjdhetsundersökning för bygglovssökande
Fullmäktigemotion	En enkät om kundnöjdhet också för tjänster som produceras av Borgå stad. Särskilt är byggandet av ett eget hem en ekonomiskt och tidsmässigt stor krävande utmaning för en stadsbo. Egnahemsbyggaren står ofta inför nya svåra frågor. Dessutom skickas nästan alltid en nöjdhetsenkät till konsumenterna efter att ha köpt tjänster eller produkter. Detta håller dem skarpa och ökar deras intresse för att utföra sitt arbete. Den påverkar särskilt avlöningen. MIN MOTION: Till alla som ansöker om bygglov skickas en enkät om kundnöjdhet, en blankett som kan besvaras skriftligt eller via nätet. Ett frågebatteri i flera delar. 1. Hur gick det att lämna in ansökan om bygglov? 2. Fick du råd? 3. Hur gick det inledande mötet? 4. Hur gick lägesynen? 5. Hur gick byggnadssynerna i olika skeden? 6. Hur gick inflyttningskontrollen? 7. Hur gick slutsynen? Bedömning av dessa 1–5 Skriftlig respons om man vill ge den. Till varje byggnadsinspektör lämnas in till exempel månatligen den respons hen har fått. Responsen behandlas också i utvecklingssamtalen. Jag anser att de bästa aktörerna kan belönas med beaktande av det antal lov som behandlats/respons på nöjdhet. Enkäten kan delas upp i två separata grupper. 1. Privata husbyggare 2. Höghus nybyggnad/linjesaneringar.

Svar på fullmäktigemotion, En kontinuerlig enkät om bygglovssökandes nöjdhet

Tillstånds- och tillsynsnämnden 24.02.2026 § 22

Beredning och tilläggsuppgifter:

Beredning: byggnadstillsynschef Miia Hento, 040 182 3894, miia.hento@porvoo.fi

Sirpa Hanska har den 16 april 2025 lämnat in en fullmäktigemotion med förslag om att en kontinuerlig enkät om bygglovssökandes kundnöjdhet skulle ordnas. Motionstagaren presenterar också frågor och svarsalternativ i sin motion, samt ett förslag till hur enkäten ska genomföras. Dessutom föreslås det i motionen att resultaten av enkäten om nöjdhet också skulle kunna ha en belöningseffekt.

Enkäten om kundnöjdheten i fråga om byggnadstillsynen vilken beställdes av Finnish Consulting Group var öppen från slutet av juni till december 2025. Enkäten delades ut direkt till dem som genomför byggprojekt, huvudprojekterare och ansvariga arbetsledare. Länken till enkäten skickades till projektparterna efter att tillståndet beviljats, efter ibruktagandet och efter slutsynen. Det innebär att varje part som är involverad i samma projekt kan uttrycka sin nöjdhet i tre olika skeden. Det kom 108 svar på enkäten. Enkäten fortsätter 2026.

Man har också investerat i kundservice och förbättrat dess tillgänglighet. I november och december hade byggnadsinspektörerna två timmars kundbetjäningstider i Borgåinfo fyra gånger i veckan, på för- och eftermiddagar på tisdag och torsdag. Antalet kunder var en till fem, med undantag för två tidpunkter. Från 2026 ändrades kundbetjäningstider till två gånger i veckan, på tisdagseftermiddagar kl. 12.00–14.00 och på torsdagsförmiddagar 9.00–11.00.

Resultaten av kundnöjdhetsenkäten är mycket bra i Borgå och delvis bättre än i jämförelsekommunerna. Rapporten finns som bilaga till motionen.

Byggnadstillsynschefen

Tillstånds- och tillsynsnämnden föreslår att stadsstyrelsen svarar fullmäktigeledamot Hanska och andra som undertecknat motionen om kontinuerlig enkät om bygglovssökandes nöjdhet:

En kundnöjdhetsenkät har genomförts av en konsult och inletts 2025, och enkäten kommer att fortsättas under 2026. Enkäten skiljer sig från den som föreslås i motionen och har ingen belöningseffekt, men den visar i tillräcklig omfattning hur nöjda byggnadstillsynens kunder är med den myndighetstjänsten de har fått.

Beslut

Tillstånds- och tillsynsnämnden beslutade föreslå att stadsstyrelsen svarar fullmäktigeledamot Hanska och andra som undertecknat motionen om kontinuerlig enkät om bygglovssökandes nöjdhet:

En kundnöjdhetsenkät har genomförts av en konsult och inletts 2025, och enkäten kommer att fortsättas under 2026. Enkäten skiljer sig från den som föreslås i motionen och har ingen belöningseffekt, men den visar i tillräcklig omfattning hur nöjda byggnadstillsynens kunder är med den myndighetstjänsten de har fått.

Stadsstyrelsen 09.03.2026 § 62
1113/00.02.03/2025

Stadsdirektören

Stadsstyrelsen beslutar ge det som sägs ovan som sitt svar på Sirpa Hanskas motion om en kontinuerlig enkät om bygglovssökandes nöjdhet, och sänder svaret till stadsfullmäktige för kännedom.

Beslutet justeras omgående.

Beslut

Stadsstyrelsen beslutar ge det som sägs ovan som sitt svar på Sirpa Hanskas motion om en kontinuerlig enkät om bygglovssökandes nöjdhet, och sänder svaret till stadsfullmäktige för kännedom.

Beslutet justerades omgående.