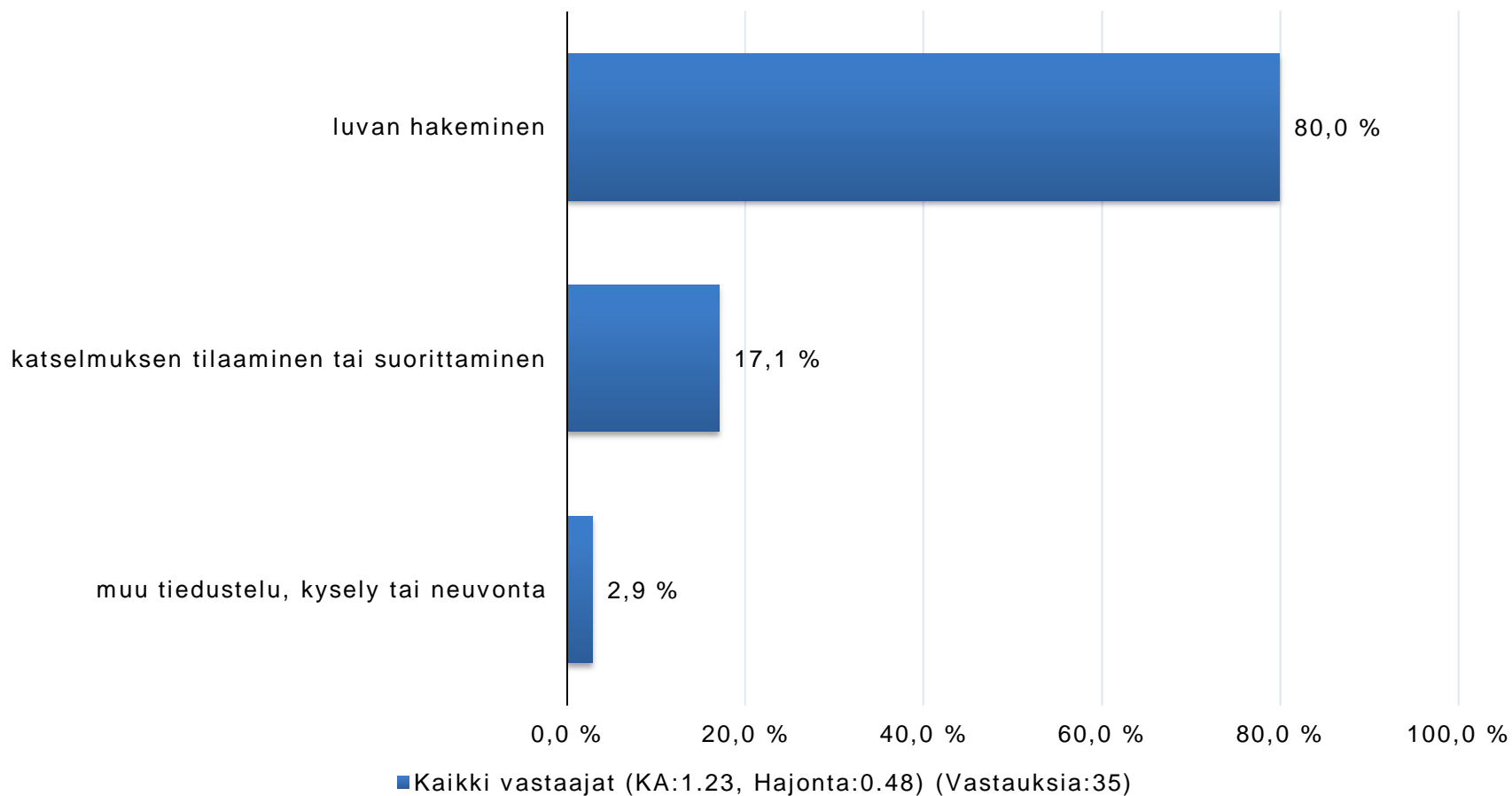


Rakennusvalvonnan asiakastyytyväisyyskysely 2022

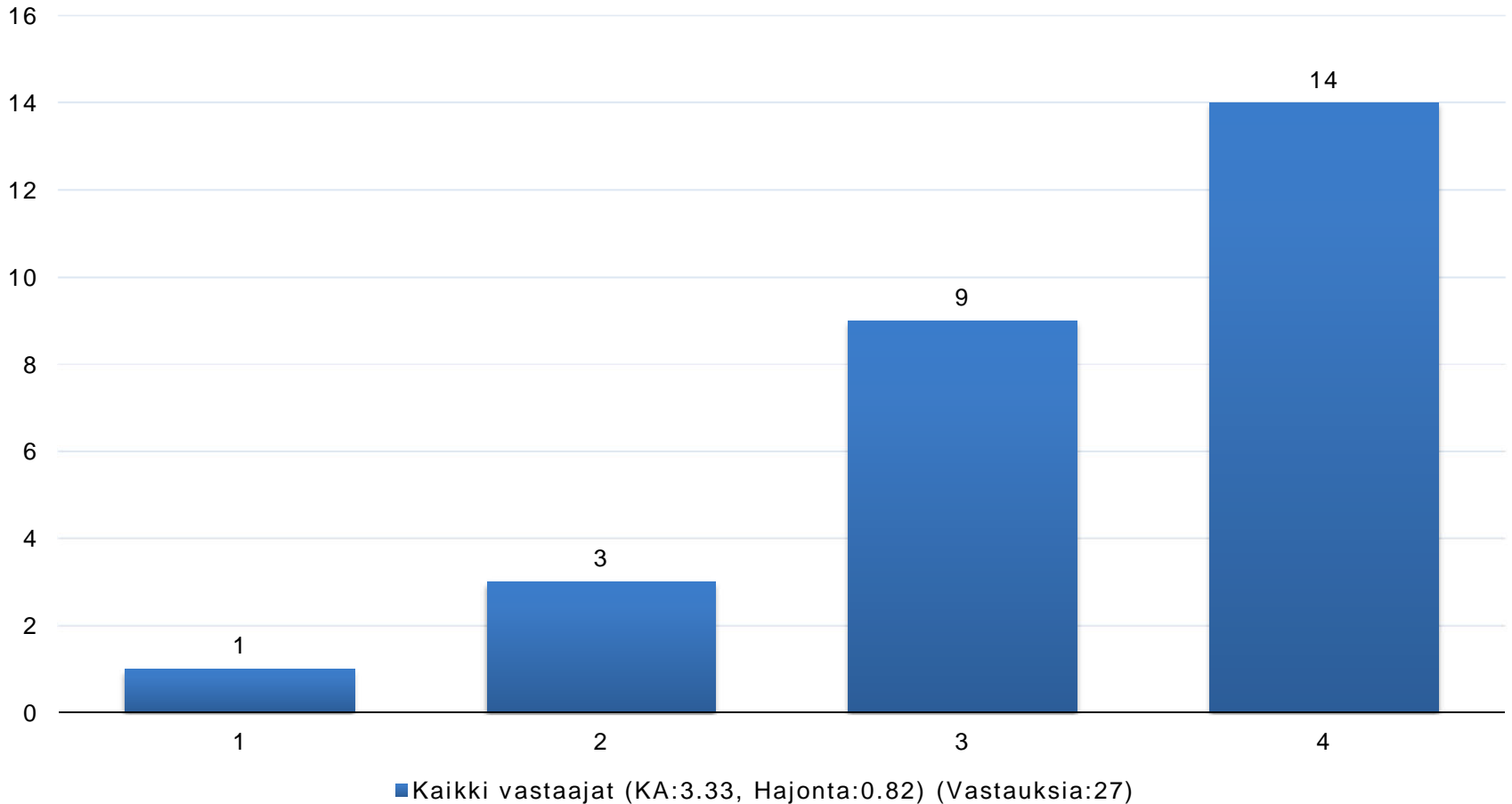
10.5.2022

Viimeisin asiointini rakennusvalvonnassa koski seuraavaa asiaa
(kaikki vastaukset)



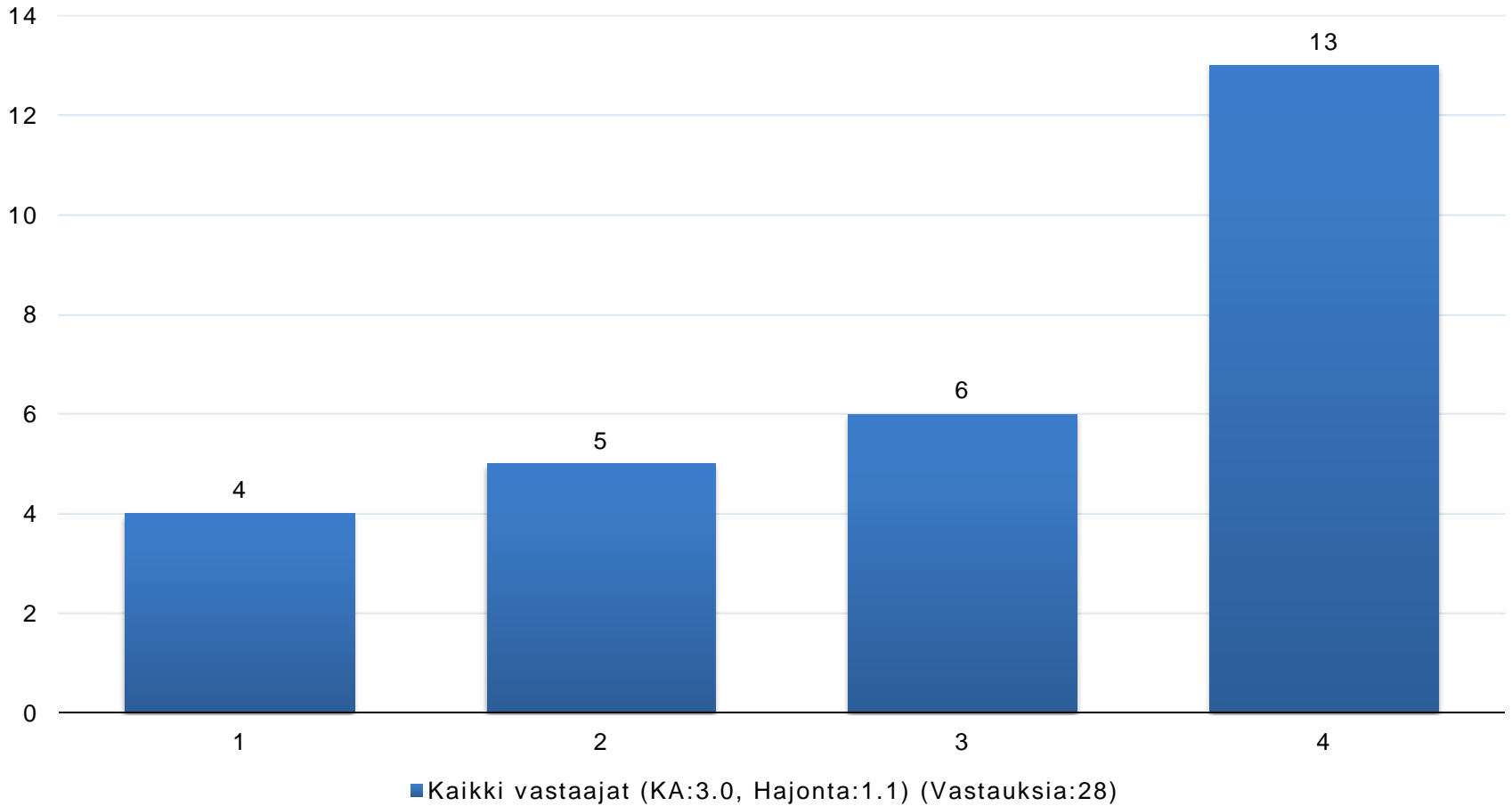
Palvelu oli ystävällistä ja asiantuntevaa (Luvan hakeminen)

(1 = Täysin eri mieltä, 4 = Täysin samaa mieltä)



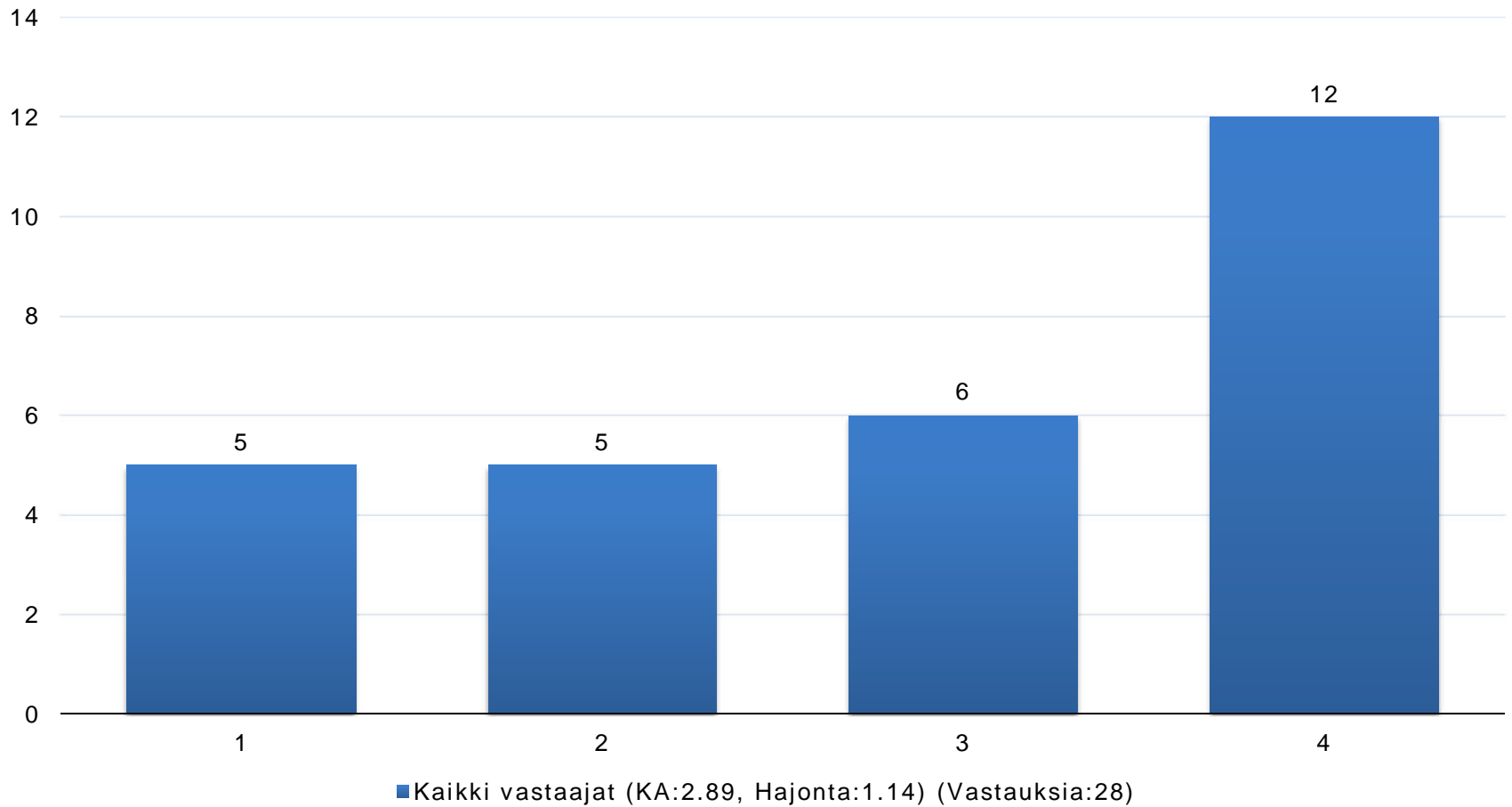
Rakennusvalvonnassa asiointi tuntui sujuvalta (Luvan hakeminen)

(1 = Täysin eri mieltä, 4 = Täysin samaa mieltä)



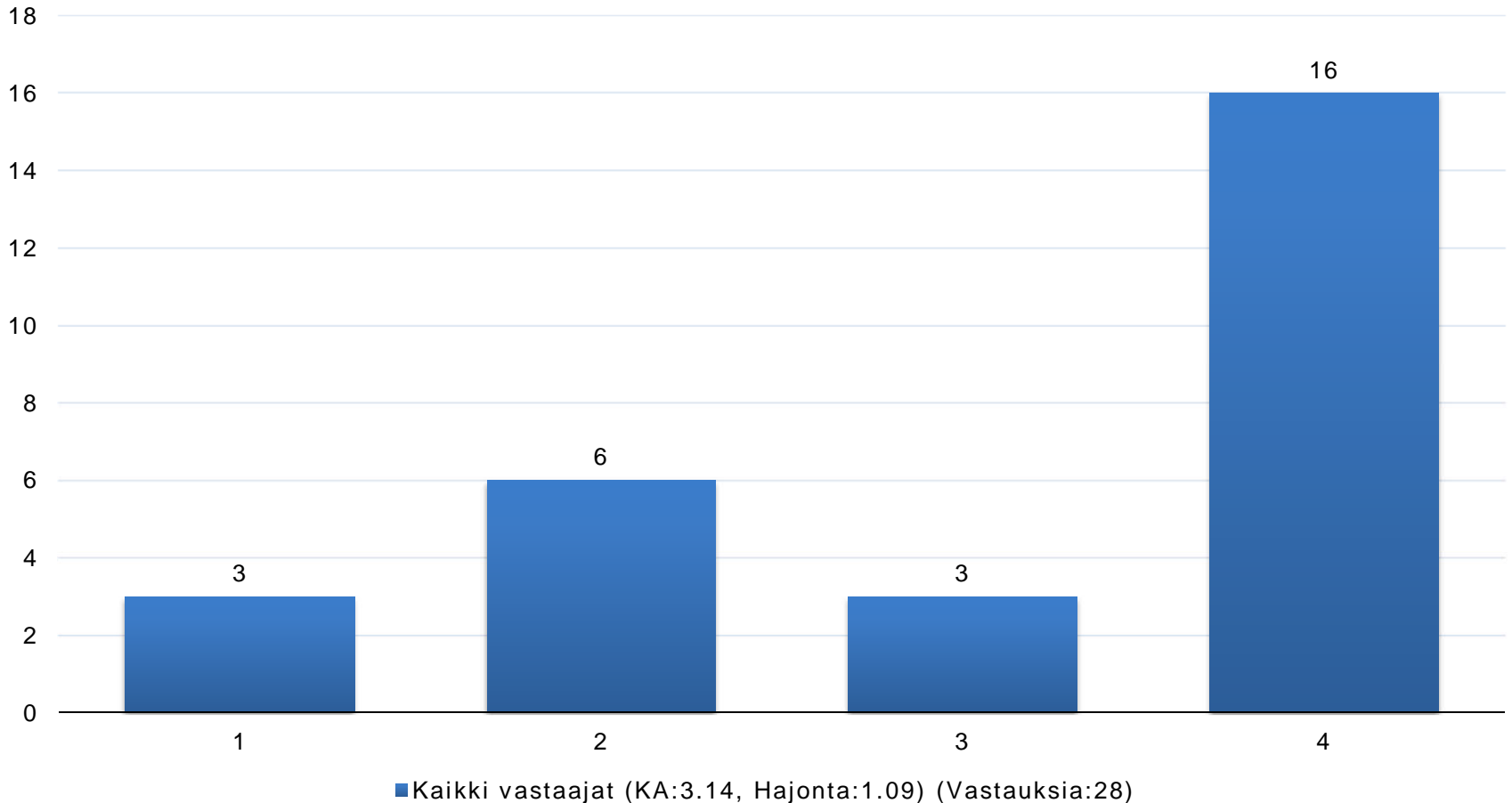
Asian käsittelyaika oli kohtuullinen (Luvan hakeminen)

(1 = Täysin eri mieltä, 4 = Täysin samaa mieltä)



Rakennusvalvonnan aukioloajat ovat riittävät ja henkilöstö on hyvin tavoitettavissa (Luvan hakeminen)

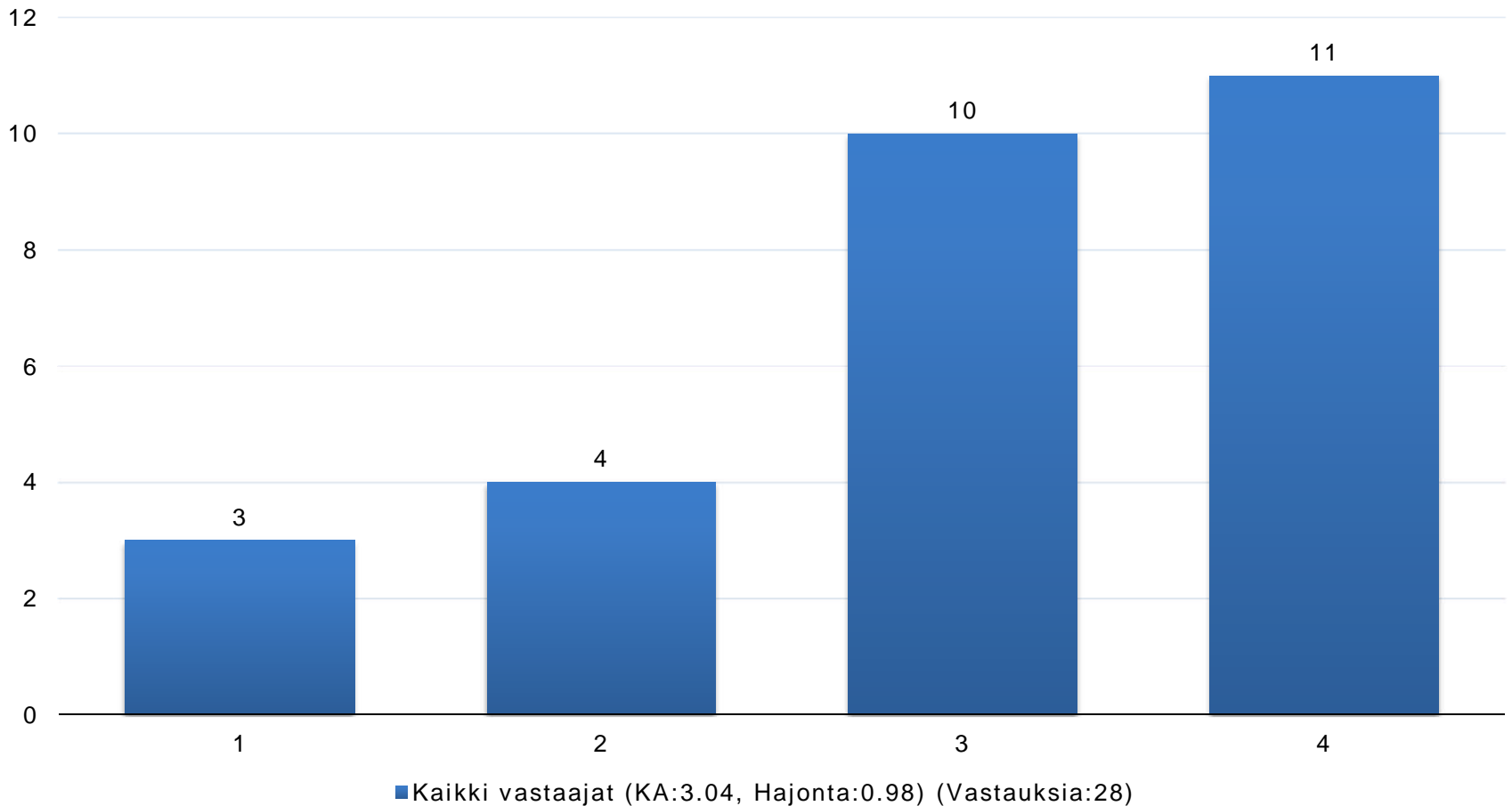
(1 = Täysin eri mieltä, 4 = Täysin samaa mieltä)



Rakennusvalvonnan verkkosivut tarjoavat riittävästi tietoa

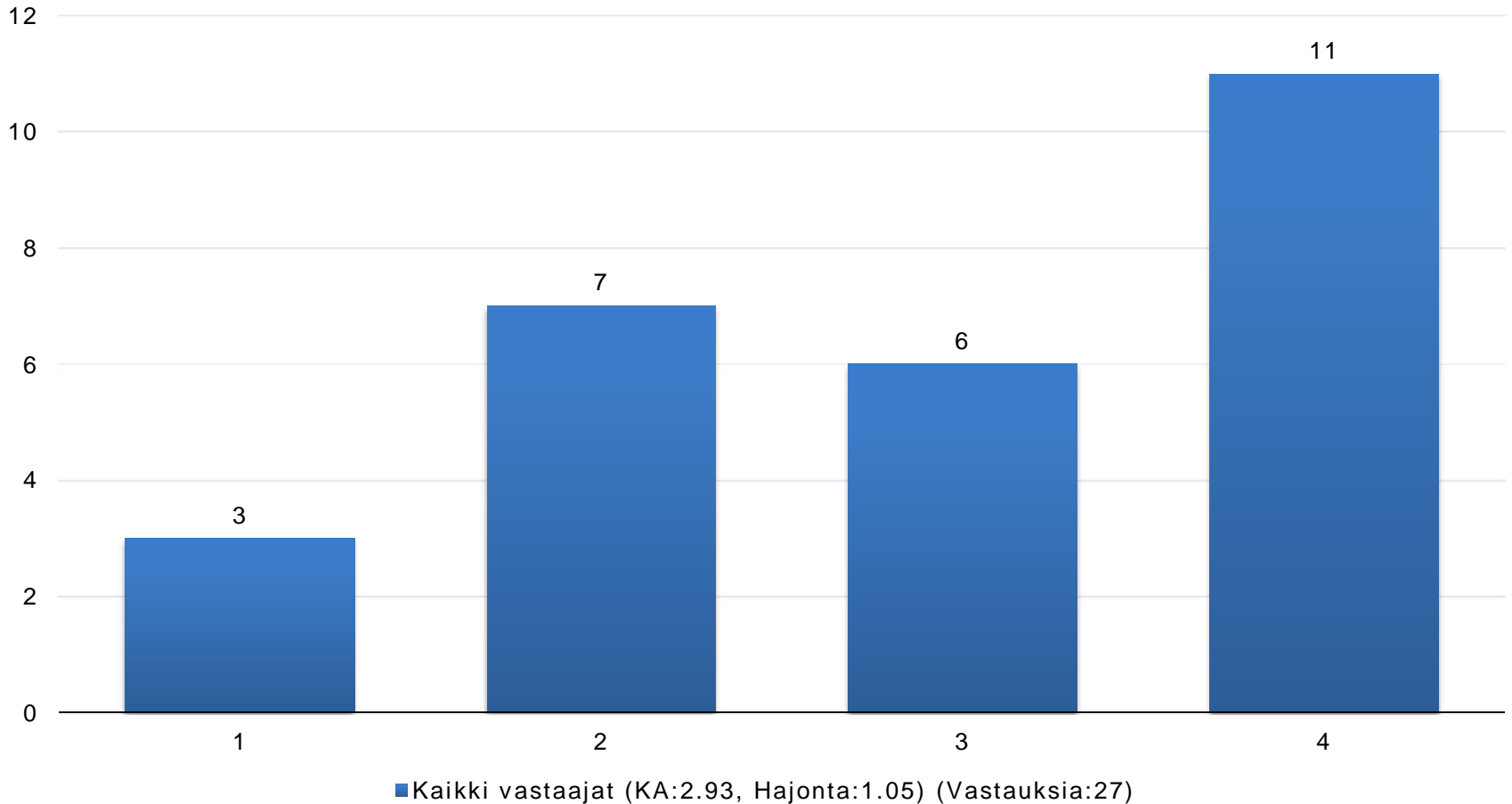
(Luvan hakeminen)

(1 = Täysin eri mieltä, 4 = Täysin samaa mieltä)



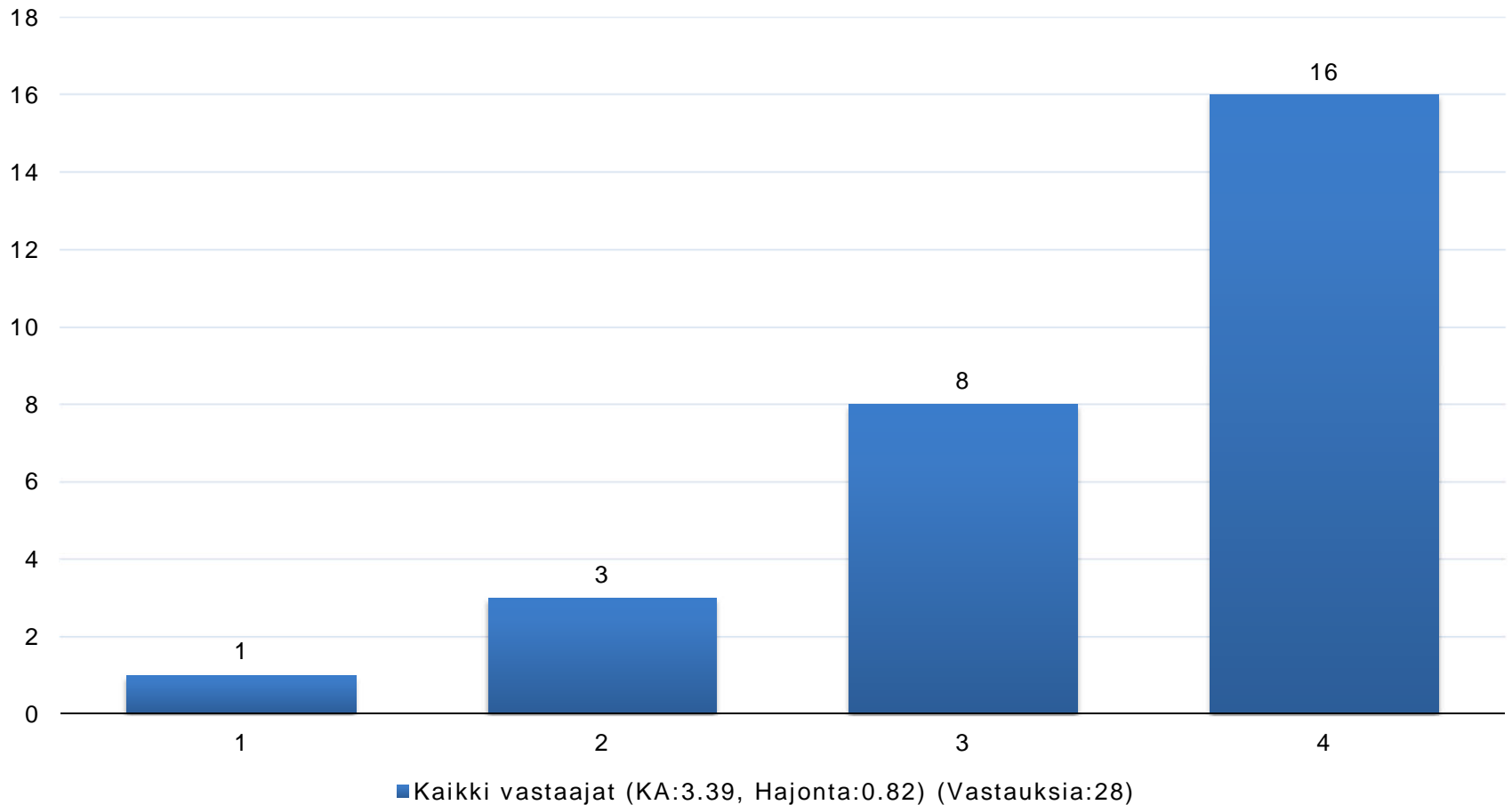
Sähköisen neuvontapyynnön kautta neuvontaa ja ohjausta saa helposti ja nopeasti (Luvan hakeminen)

(1 = Täysin eri mieltä, 4 = Täysin samaa mieltä)



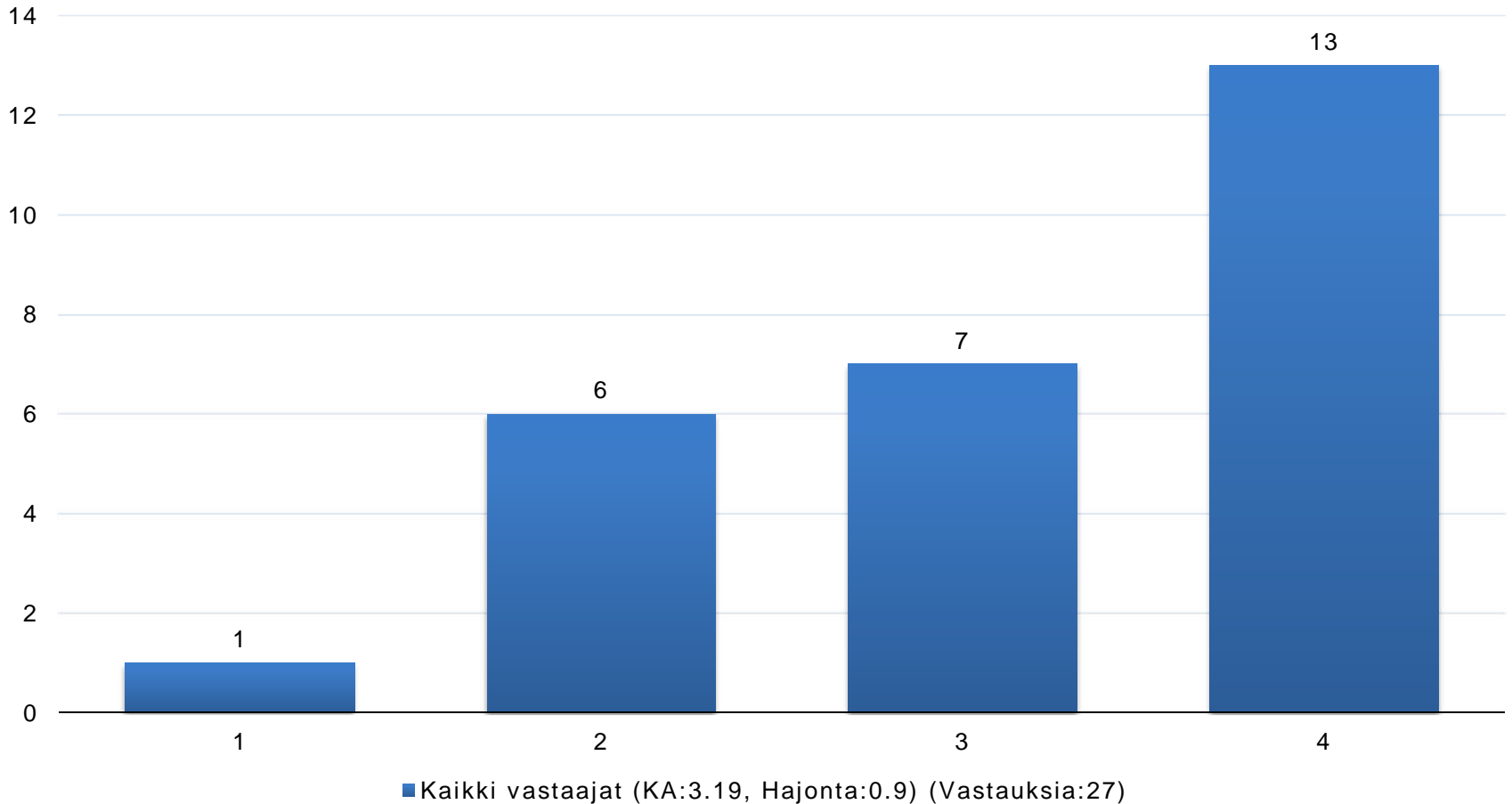
Tutustuin rakennusjärjestykseen ennen rakennushankkeeseen ryhtymistä (Luvan hakeminen)

(1 = Täysin eri mieltä, 4 = Täysin samaa mieltä)



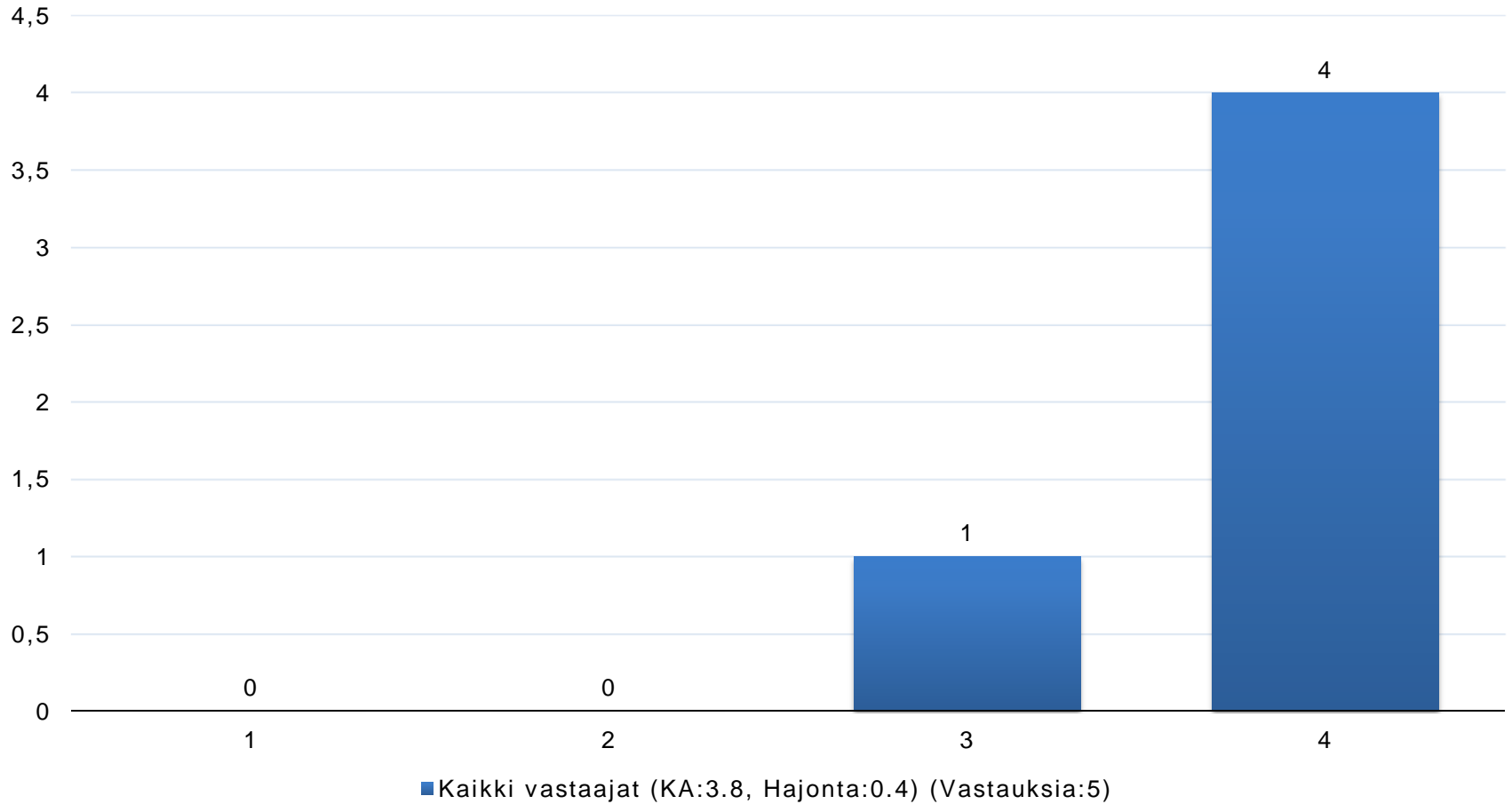
Ennakkoneuvonta on lupa-asioissa riittävää (Luvan hakeminen)

(1 = Täysin eri mieltä, 4 = Täysin samaa mieltä)



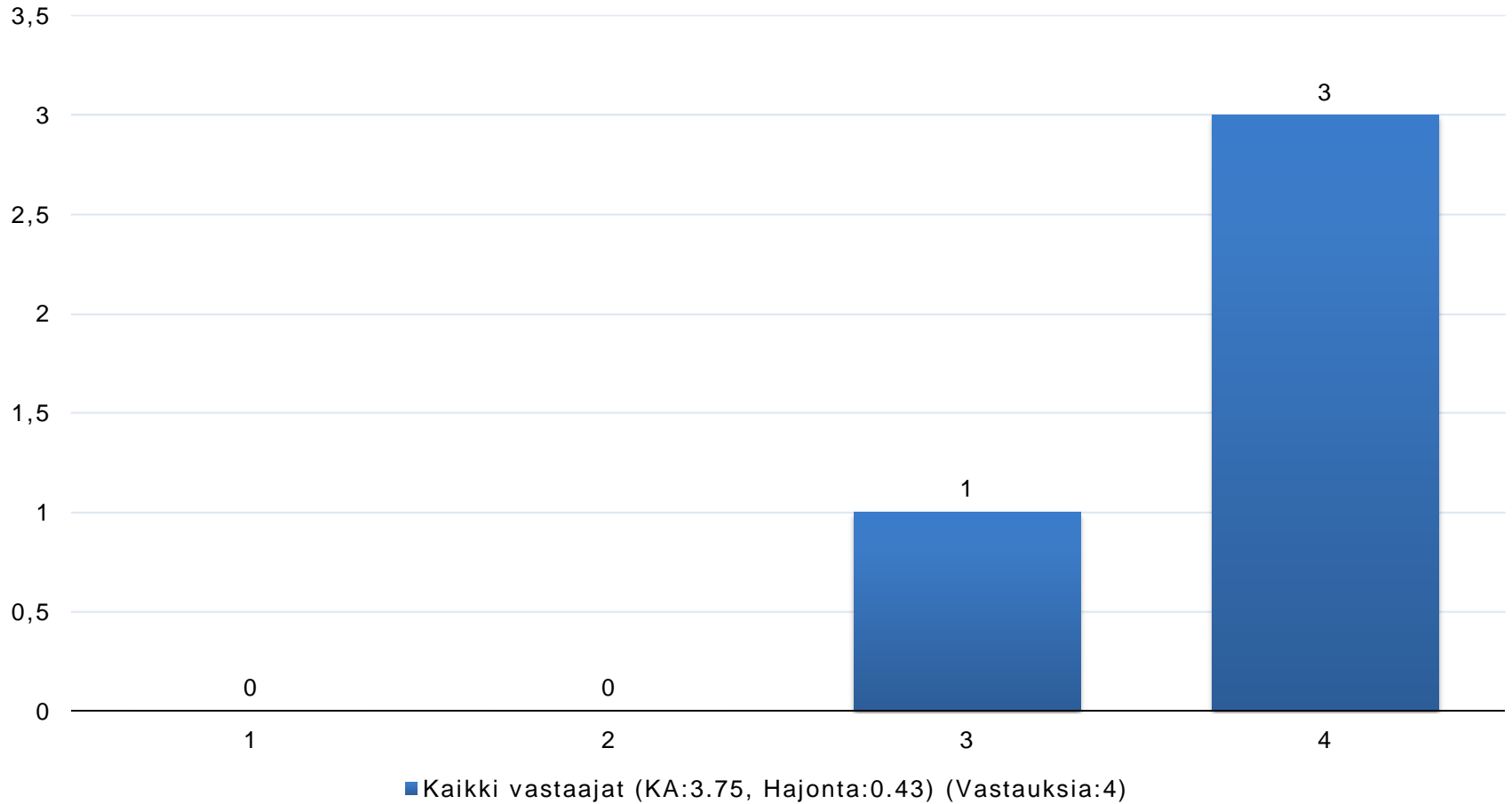
Palvelu oli ystävällistä ja asiantuntevaa (Katselmukset)

(1 = Täysin eri mieltä, 4 = Täysin samaa mieltä)



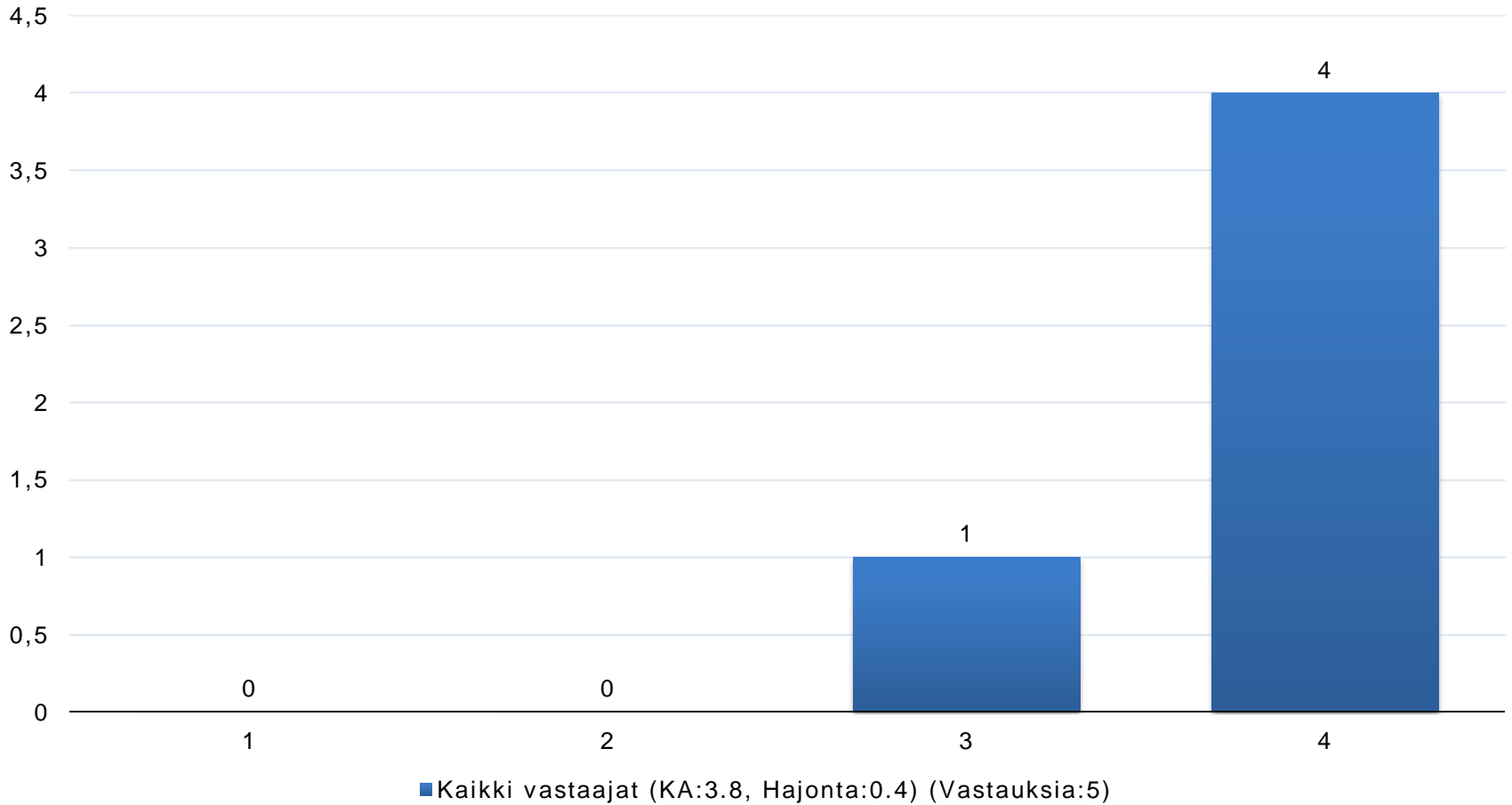
Rakennusvalvonnassa asiointi tuntui sujuvalta (Katselmukset)

(1 = Täysin eri mieltä, 4 = Täysin samaa mieltä)



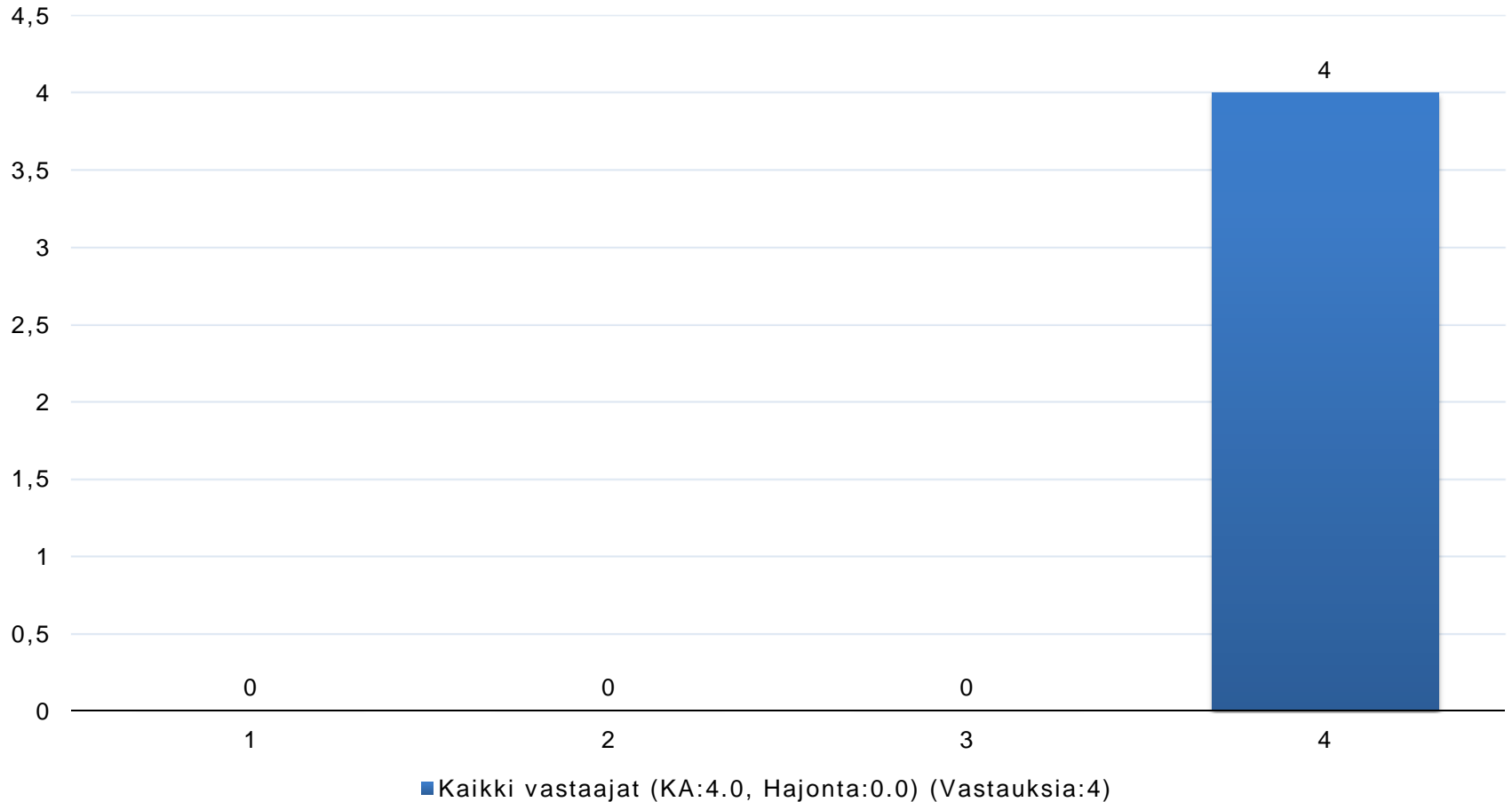
Asian käsittelyaika oli kohtuullinen (Katselmuksset)

(1 = Täysin eri mieltä, 4 = Täysin samaa mieltä)



Rakennusvalvonnan aukioloajat ovat riittävät ja henkilöstö on hyvin tavoitettavissa (Katselmukset)

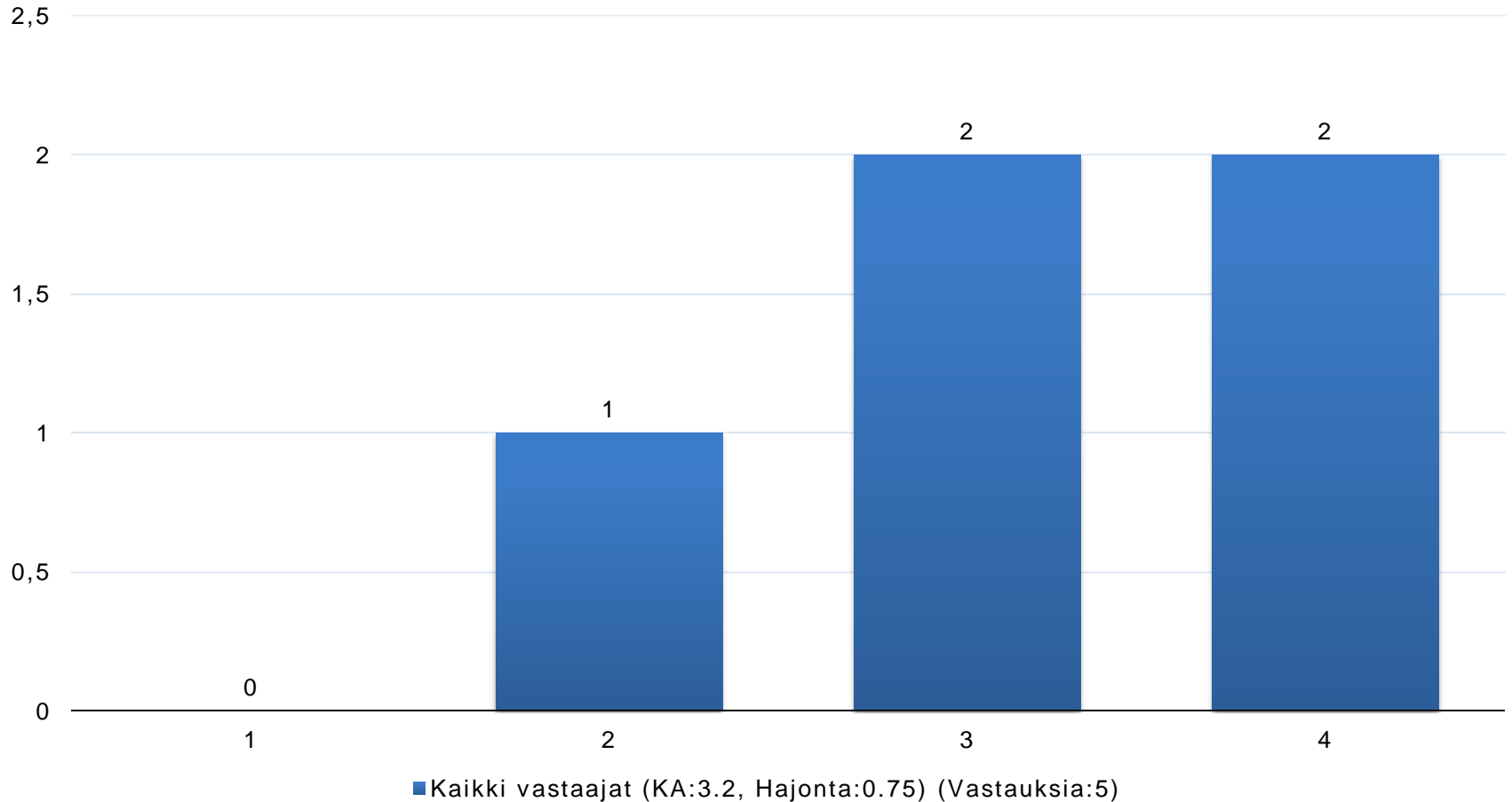
(1 = Täysin eri mieltä, 4 = Täysin samaa mieltä)



Rakennusvalvonnan verkkosivut tarjoavat riittävästi tietoa

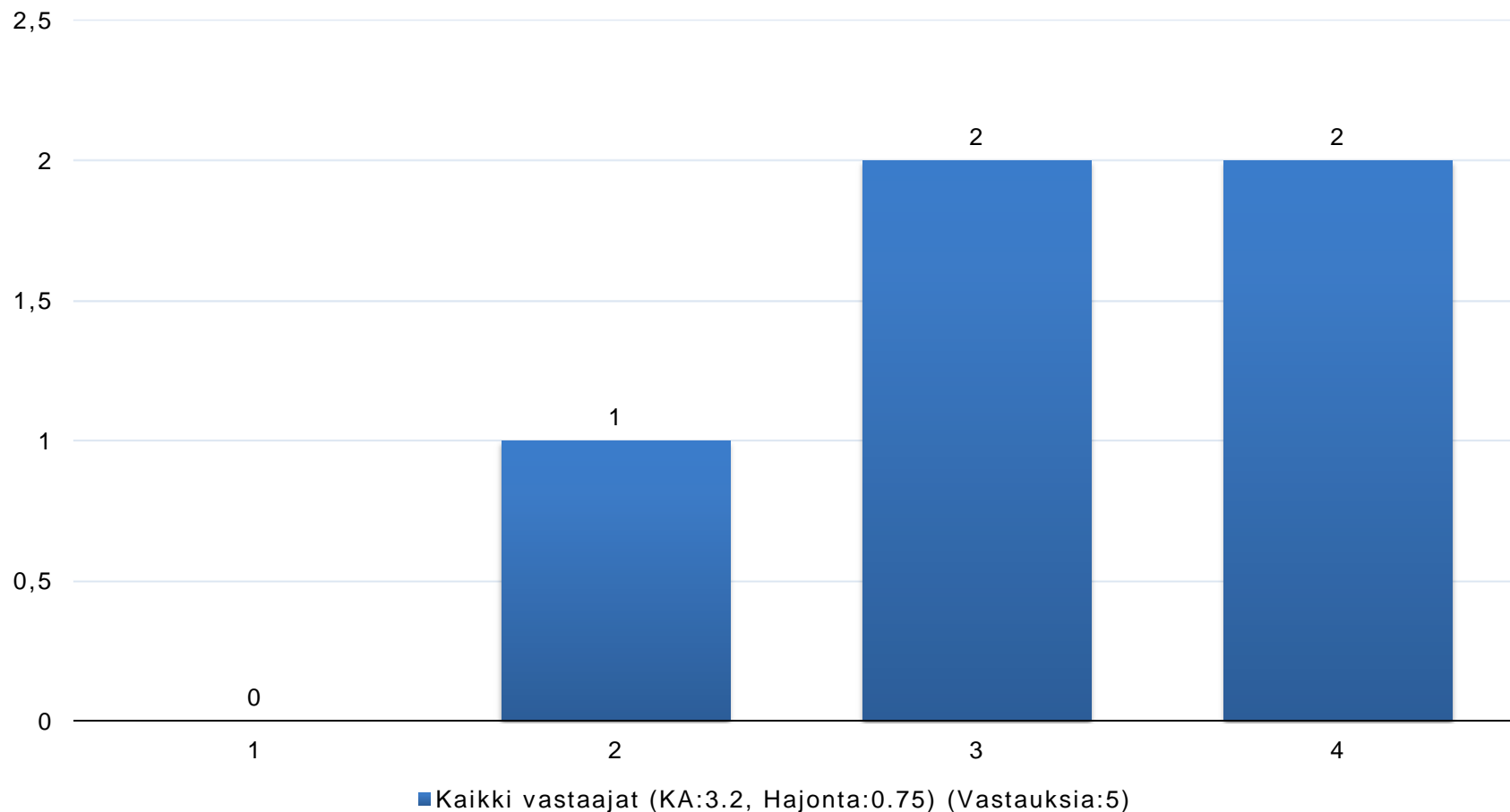
(Katselmukset)

(1 = Täysin eri mieltä, 4 = Täysin samaa mieltä)



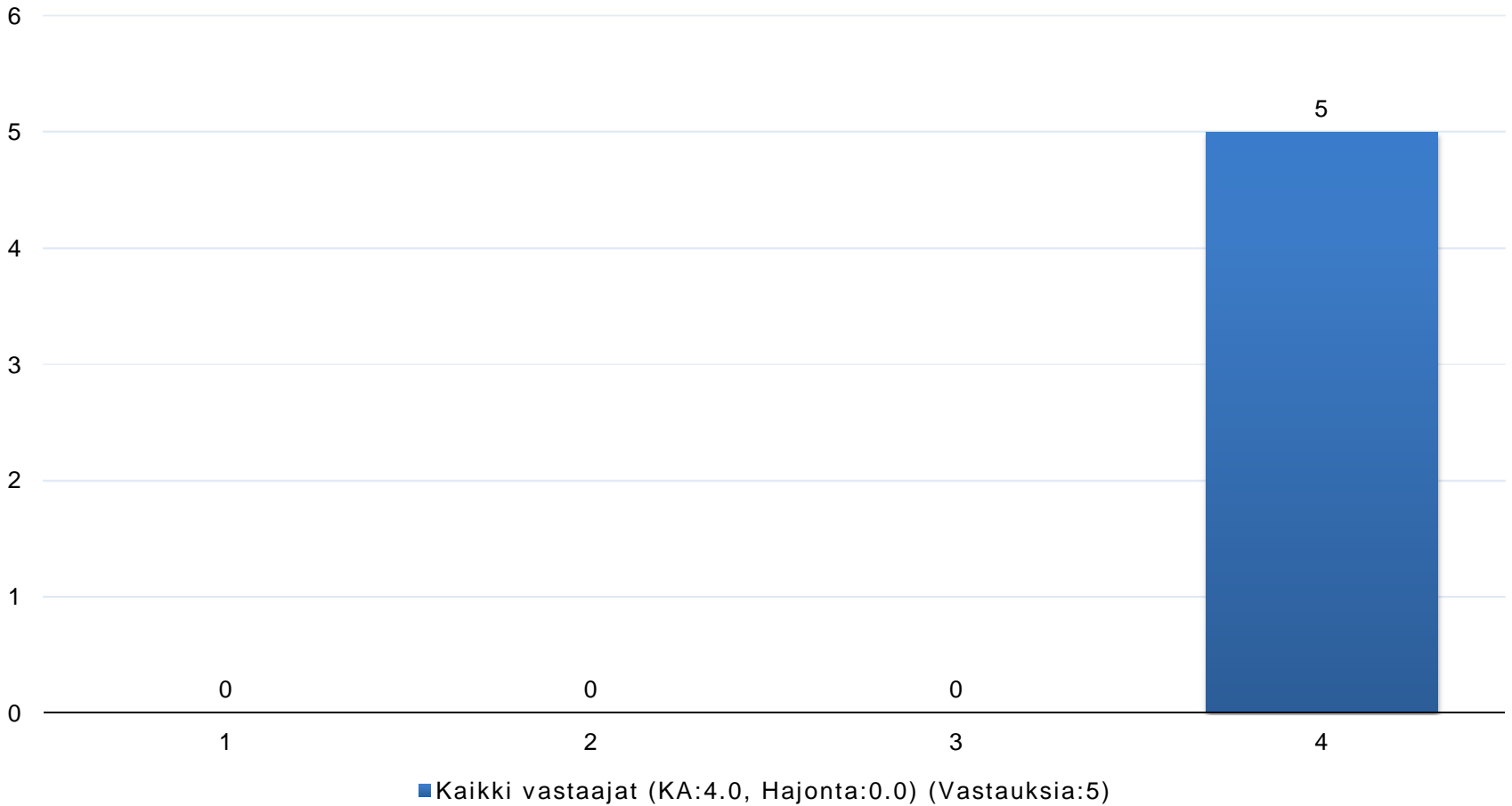
Sähköisen neuvontapyynnön kautta neuvontaa ja ohjausta saa helposti ja nopeasti (Katselmukset)

(1 = Täysin eri mieltä, 4 = Täysin samaa mieltä)



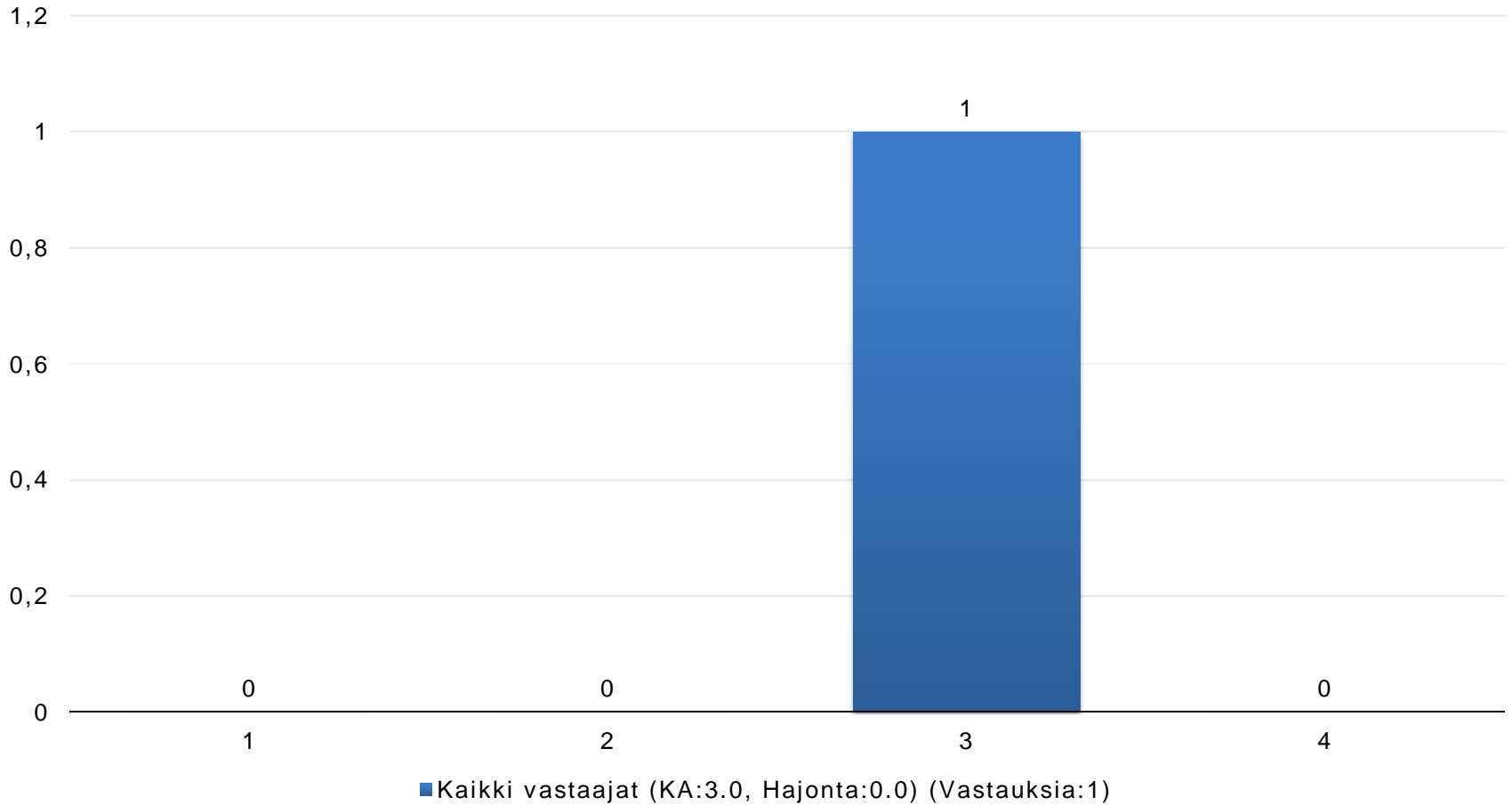
Katselmustoiminta työmaalla on joustavaa (Katselmukset)

(1 = Täysin eri mieltä, 4 = Täysin samaa mieltä)



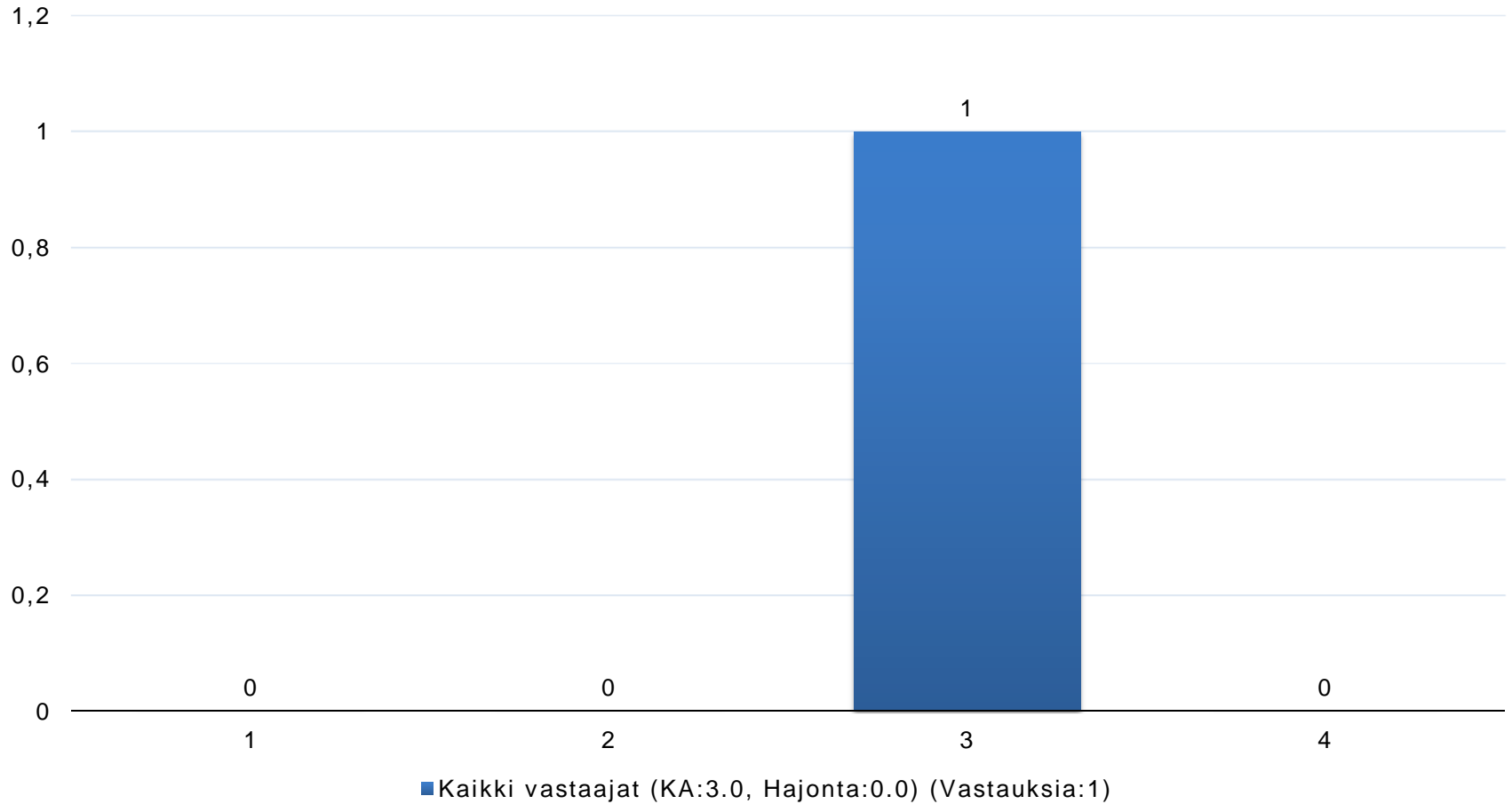
Palvelu oli ystävällistä ja asiantuntevaa (Neuvonta)

(1 = Täysin eri mieltä, 4 = Täysin samaa mieltä)



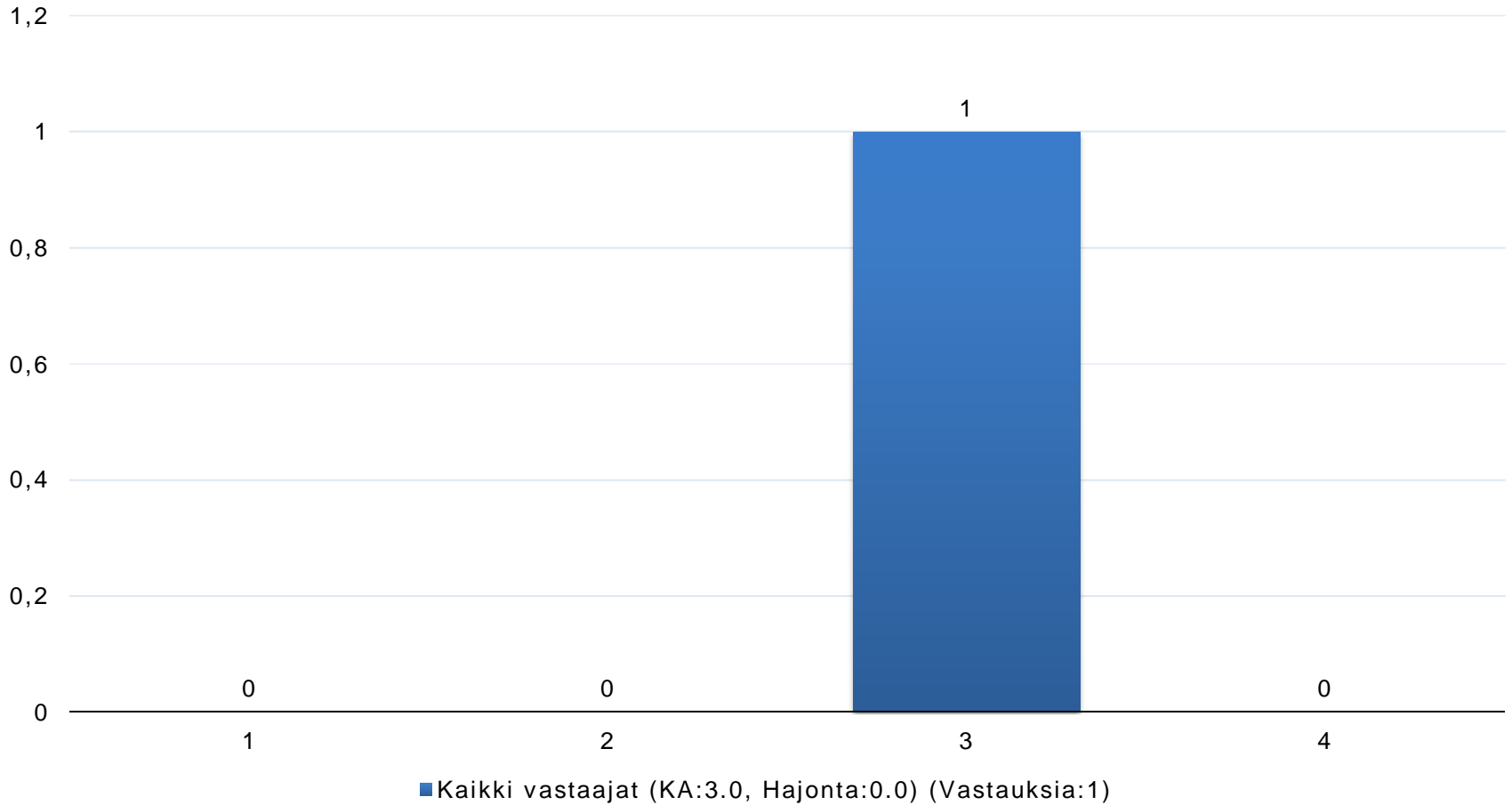
Rakennusvalvonnassa asiointi tuntui sujuvalta (Neuvonta)

(1 = Täysin eri mieltä, 4 = Täysin samaa mieltä)



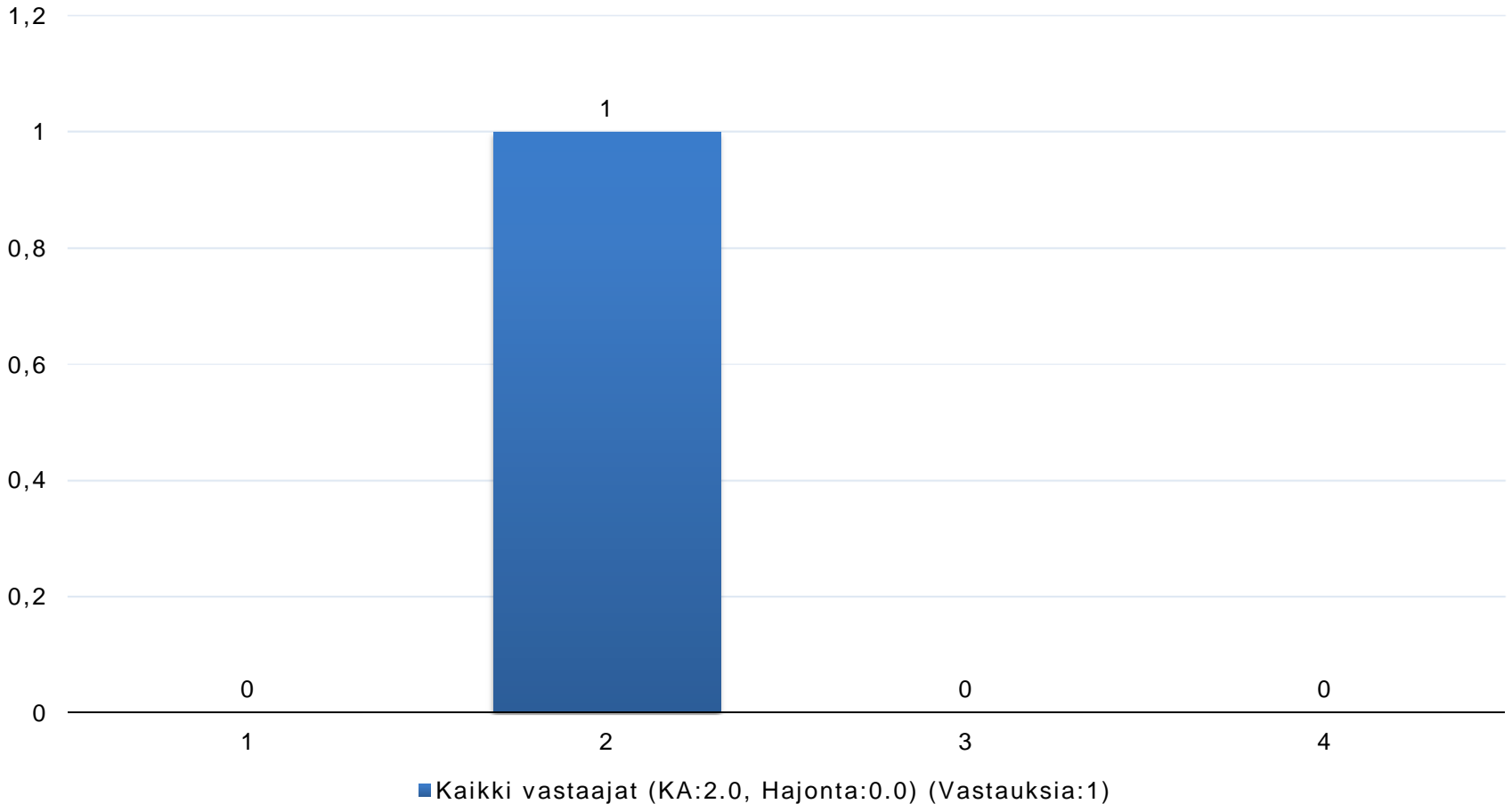
Asian käsittelyaika oli kohtuullinen (Neuvonta)

(1 = Täysin eri mieltä, 4 = Täysin samaa mieltä)



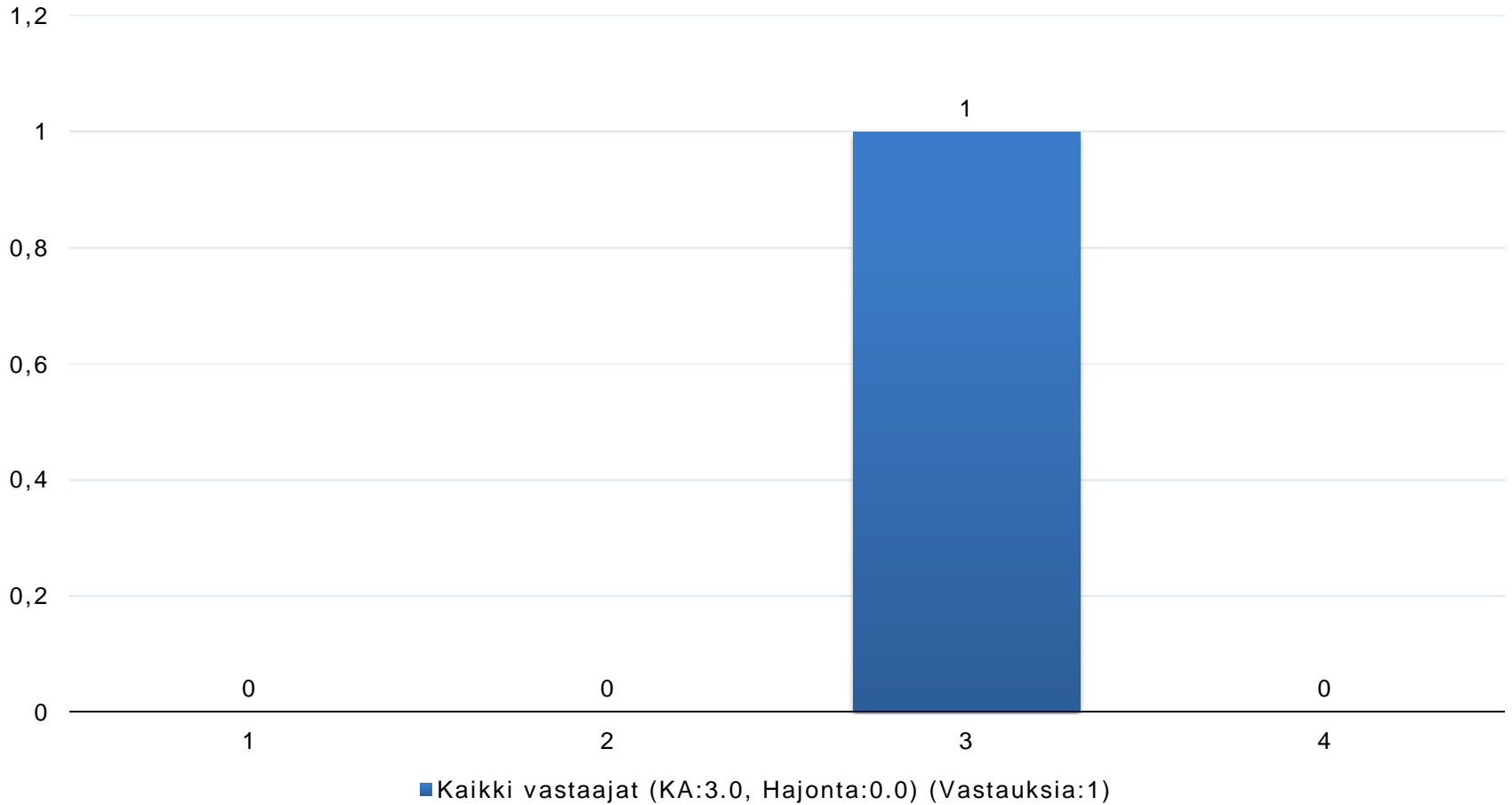
Rakennusvalvonnan aukioloajat ovat riittävät ja henkilöstö on hyvin tavoitettavissa (Neuvonta)

(1 = Täysin eri mieltä, 4 = Täysin samaa mieltä)



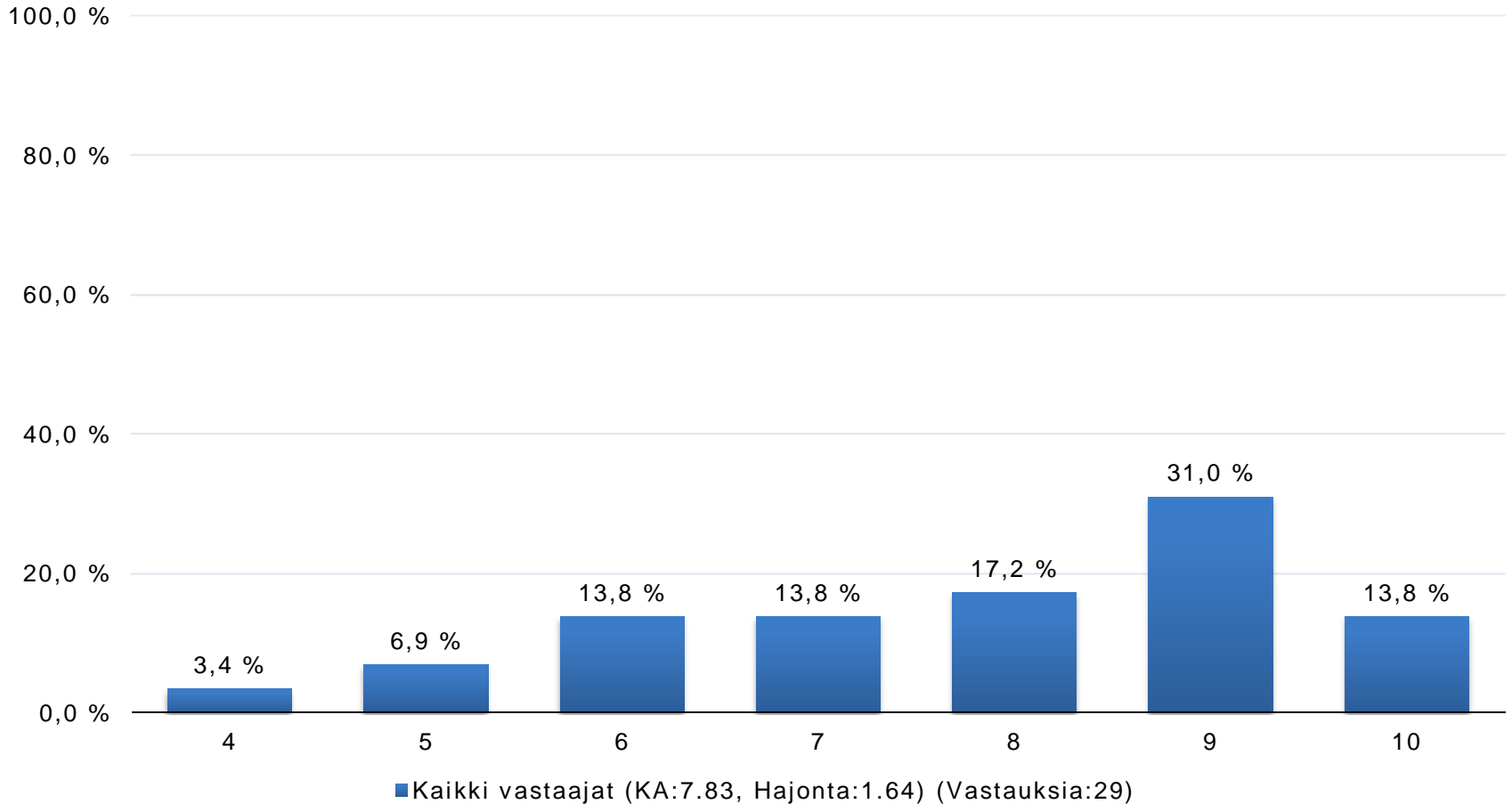
Rakennusvalvonnan verkkosivut tarjoavat riittävästi tietoa (Neuvonta)

(1 = Täysin eri mieltä, 4 = Täysin samaa mieltä)



Kokonaisarvio rakennusvalvonnan toiminnasta

arvosana asteikolla 4 (huono) – 10 (kiitettävä)



Sana on vapaa (Kaikki vastaajat)

- Palvelun nopeus yllätti todella. Oli myös mukava nähdä, että ajoitte meidän hyvinvointia rakennusprojektissa.
Iso iso kiitos!
- Soittamalla ja sähköpostia lähettämällä asiallista palvelua on saanut nopeasti. Olisin kuitenkin toivonut, että rakennuslupaa jätettäessä lupahakemus olisi tarkistettu ja tällöin pyydetty täyttämään puuttuvat lomakkeet ja tekemään tarvittavat selvitykset. Nyt selvityspyyntöjä tulee lupapisteeltä tipottain tai kysyttäessä, miksei hakemus etene. Rakennuslupahakemus on ollut nyt vireillä lähes kolme kuukautta, vaikka alun perin luvan saamisessa ei pitänyt olla ongelmaa. Kauankohan vielä menee???
- Rakennusluvan saaminen pienelle kesämökillä kesti yli vuoden. Lupapisteen kautta esitettyihin kysymyksiin vastattiin noin kuukauden päästä.
- Viimeisin katselmus tapahtui ripeästi ja sovitusti. Rakennusprojektin alku oli todella hidaskäynnä ja puoli vuotta parasta rakennusaikaa meni byrokratiaan. Seuraavat puoli vuotta rakennettiin sitten syysateiden, lumen ja pakkasen keskellä.
- Internet asiointipalvelu erittäin toimimaton eikä asiointipalvelun kautta saanut vastauksia kysymyksiin. Kunnalla myös korkeat hinnat lupa-asioissa.
- Erityisesti Tarja Kujanpäältä sai aina ripeästi neuvoja ja ystävällistä palvelua!!!

Sana on vapaa (Kaikki vastaajat)

- Ylimielinen asenne hakijaa kohtaan jos ei hakija tiedä täsmällisesti ammattisanastoa ja termejä yritetään kyykyttää vaatimalla lisää tietoja kahden viikon välein eikä kaikkia kerralla viivytetään tahallaan luvan saantia
- Voisi kertoa heti ,mitä suunnitelmia tai kuulemisia tarvitaan.Lupahakemuksen ei olisi tullut vastausta varmaan vieläkään,jossei sen perään olisi kysytty. Mutta henkilöt on asiallisia.
- Erilaiset lomakkeet yms, jotka rakennusvalvonta haluaa hakemusten liitteeksi, olisi hyvä löytyä helposti nettisivuilta. Mielestäni käsittelymaksu oli suuri siihen nähden, että kyse oli rutiinin omaisesta toimenpiteestä ja vieläpä lain mukaan pakollisesta hankkeesta: jätevesijärjestelmän saneeraus/rakentaminen. Palvelu on aina ollut ystävällistä, jos olen asioinut puhelimitse rakennusvalvonnan kanssa.
- Omalla aktiivisuudella ja asioihin tutustumisella tai perehtymisellä on hyvä aloittaa, jotta saa yleiskuvan esim. rakennuslupa menettelyssä. Tämän jälkeen voi "kuormittaa" asiantuntijoita tarkentavilla ja yksityiskohtaisilla kysymyksillä. Eli mielestäni on hyvä painottaa hakijoita tutustumaan ohjeisiin ja linkkeihin etukäteen.
- Luvan saaminen kesti hieman odotettua kauemmin ja muutaman kerran oli vaikeuksia saada tavoitettua oikeaa henkilöä. Muuten kaikki sujui niinkuin pitikin.
- Loistavaa palvelua, kiitos!
- Asiallisia vastauksia kysymyksiin ja luvan saamisessa ei kestänyt tarpeettoman kauaa.
- kaikki toimi mielestäni hyvin ja nopealla aikataululla

Sana on vapaa (Kaikki vastaajat)

- Lupa tuli nopeasti ja saimme aloittaa maatyöt ennen lupaa kun talotehtaalta tuli aikaistusmahdollisuus. Siitä iso kiitos. Kaikki on sujunut tosi hyvin. Kiitos siitä :) Ja kehitysjohtajalle terveisiä että todella ystävällinen ja asiantunteva palvelu myös sinulla. :) tuli tervetullut olo :)
- Lupapiste on jäykkä pienen kunnan asioinnissa
- Sähköinen järjestelmä on välttämätön sovellus rakennusvalvonnan asiointiin, mutta järjestelmä ei ole käyttäjäystävällinen tai helppokäyttöinen. Järjestelmän kanssa selviytyy, kun se on välttämätön edellytys asioiden sujuvuudelle, mutta sovellus vaatii lisää selkeyttä.
- tuntuu aivan kohtuutomalta ,että tällaisella maaseutualueella voi maalämpökaivojen lupahakemus viedä aikaa lähes kolme kuukautta.Koska kaikki lupaan tarvittavat asiakirjat oli valmiina lupaa haettaessa.

Kiitos!

tarja.heino@vesilahti.fi