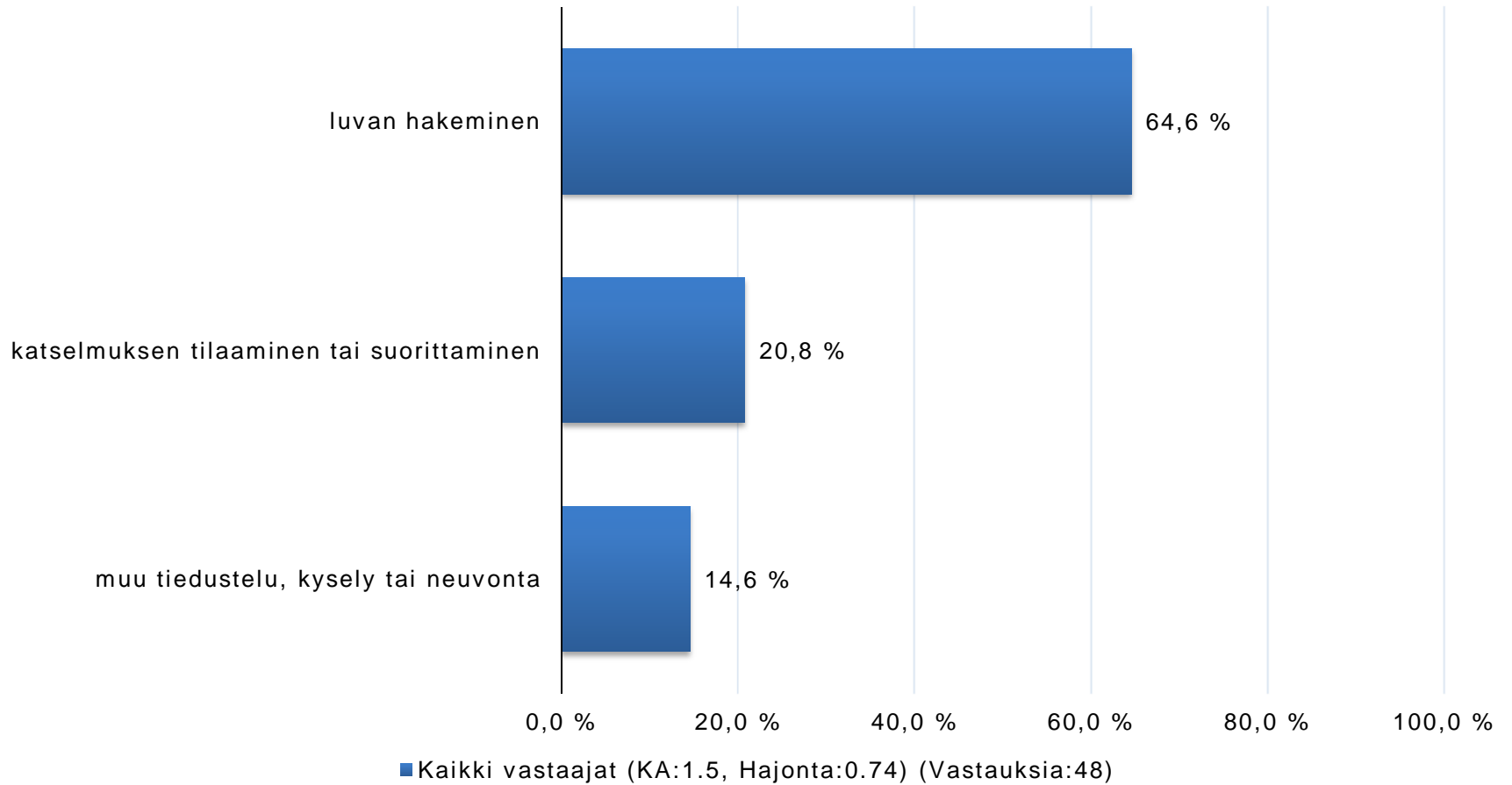


Rakennusvalvonnan asiakastyytyväisyyskysely 2023

Otanta vuonna 2022 lupapisteessä asioineet

Vastausaika 10.02. – 01.03.2023

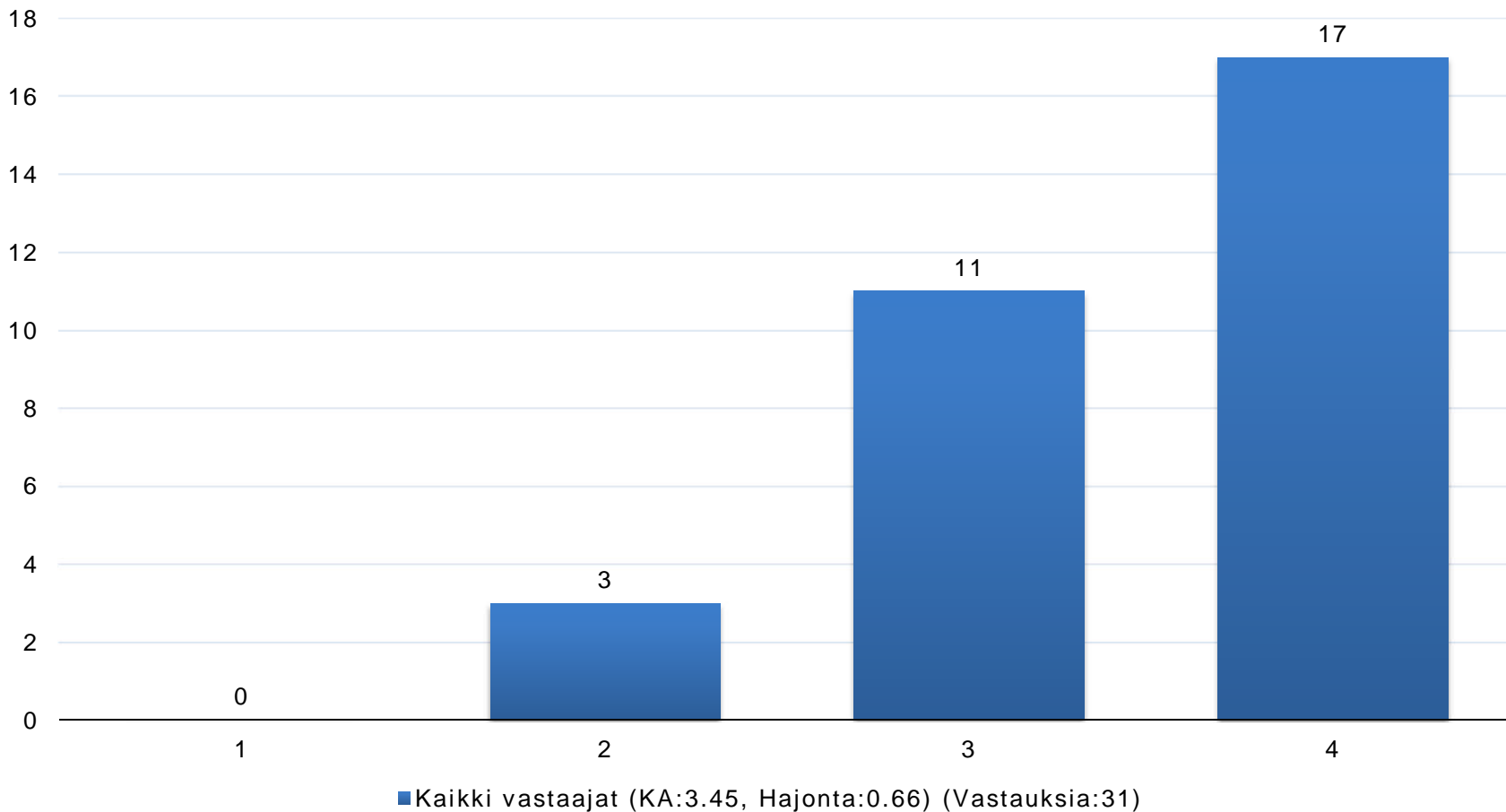
Viimeisin asiointini rakennusvalvonnassa koski seuraavaa asiaa



Palvelu oli ystävällistä ja asiantuntevaa

(luvan hakeminen)

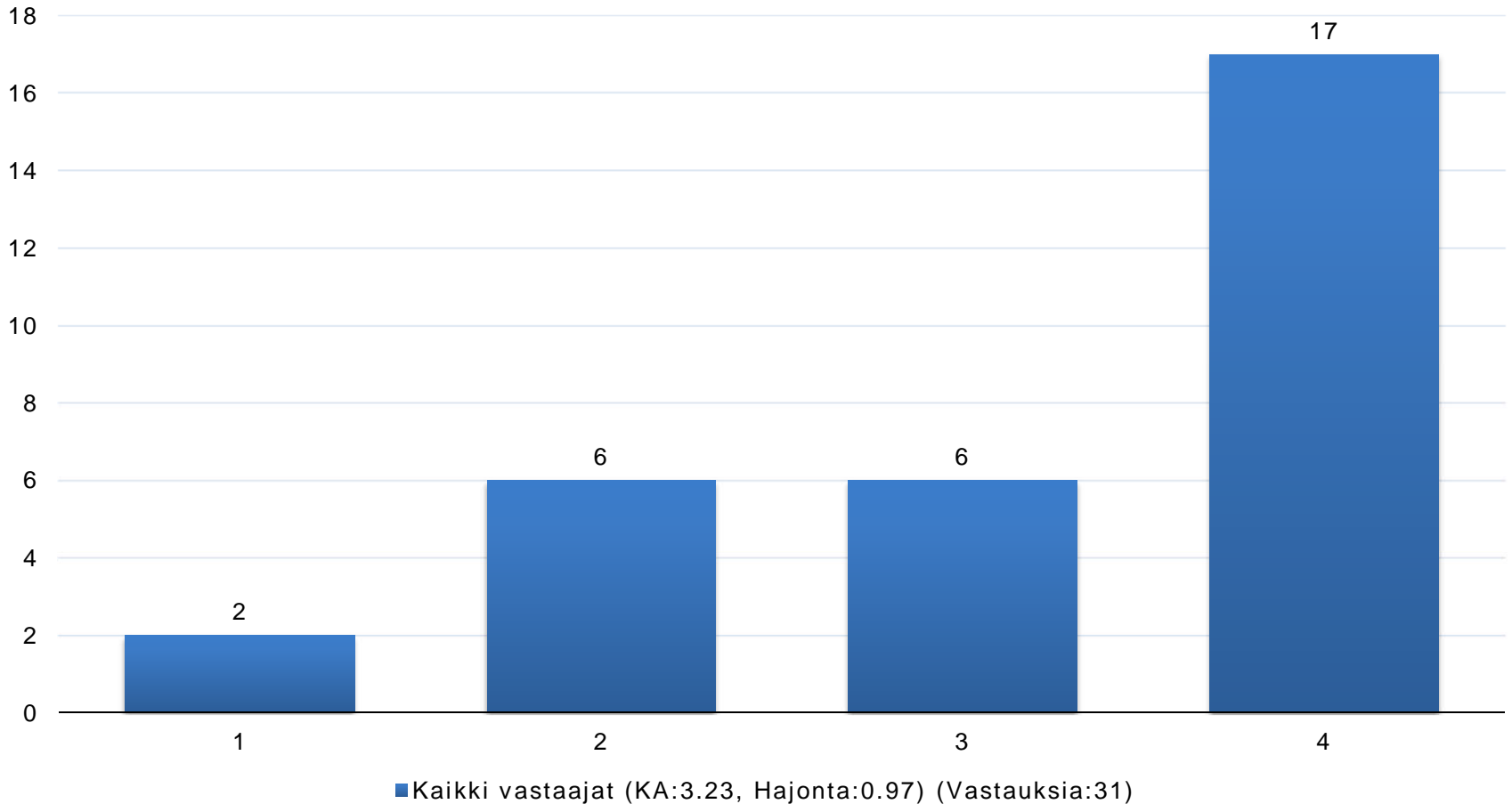
(1 = Täysin eri mieltä, 4 = Täysin samaa mieltä)



Rakennusvalvonnassa asiointi tuntui sujuvalta

(luvan hakeminen)

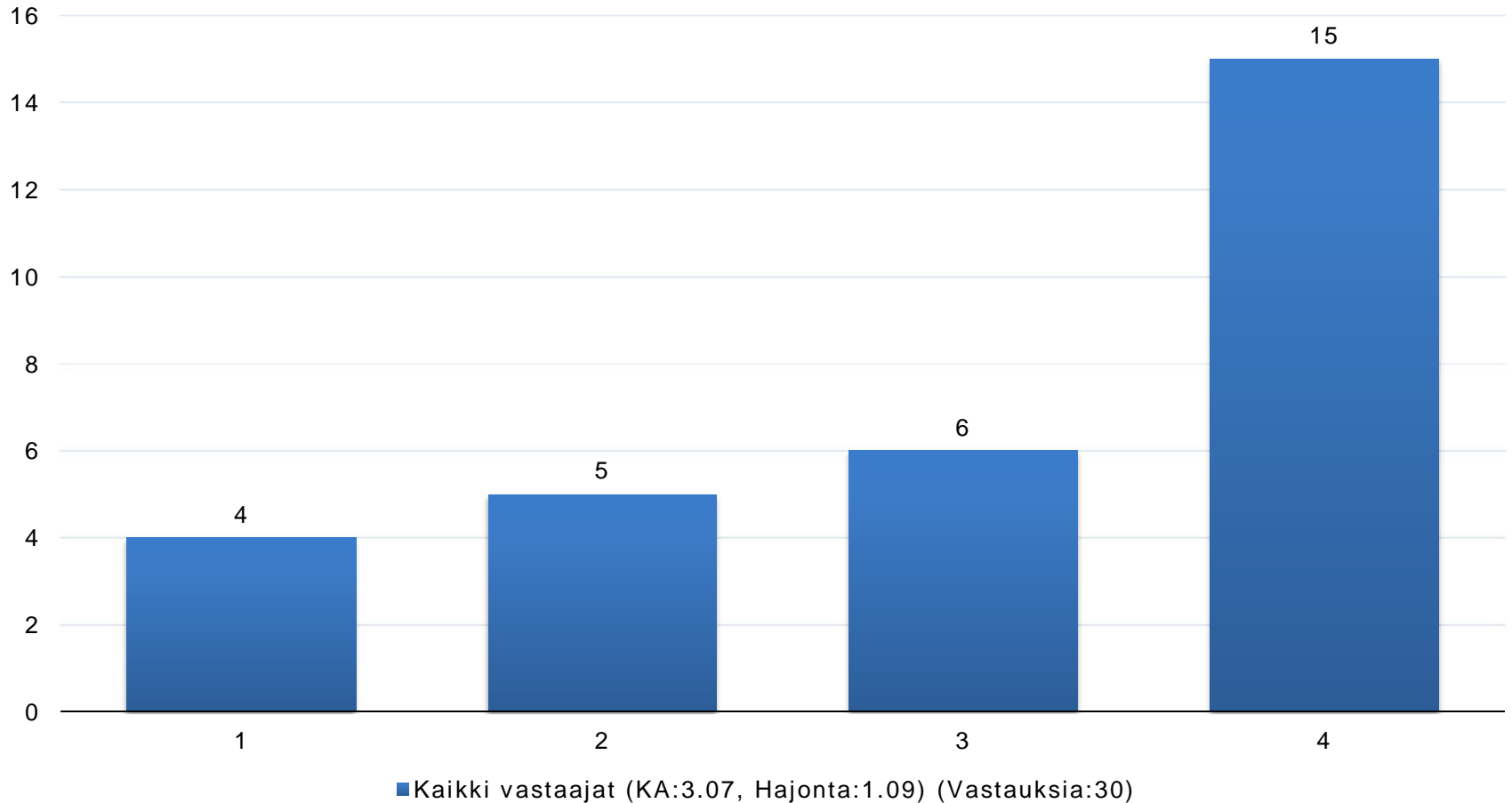
(1 = Täysin eri mieltä, 4 = Täysin samaa mieltä)



Asian käsittelyaika oli kohtuullinen

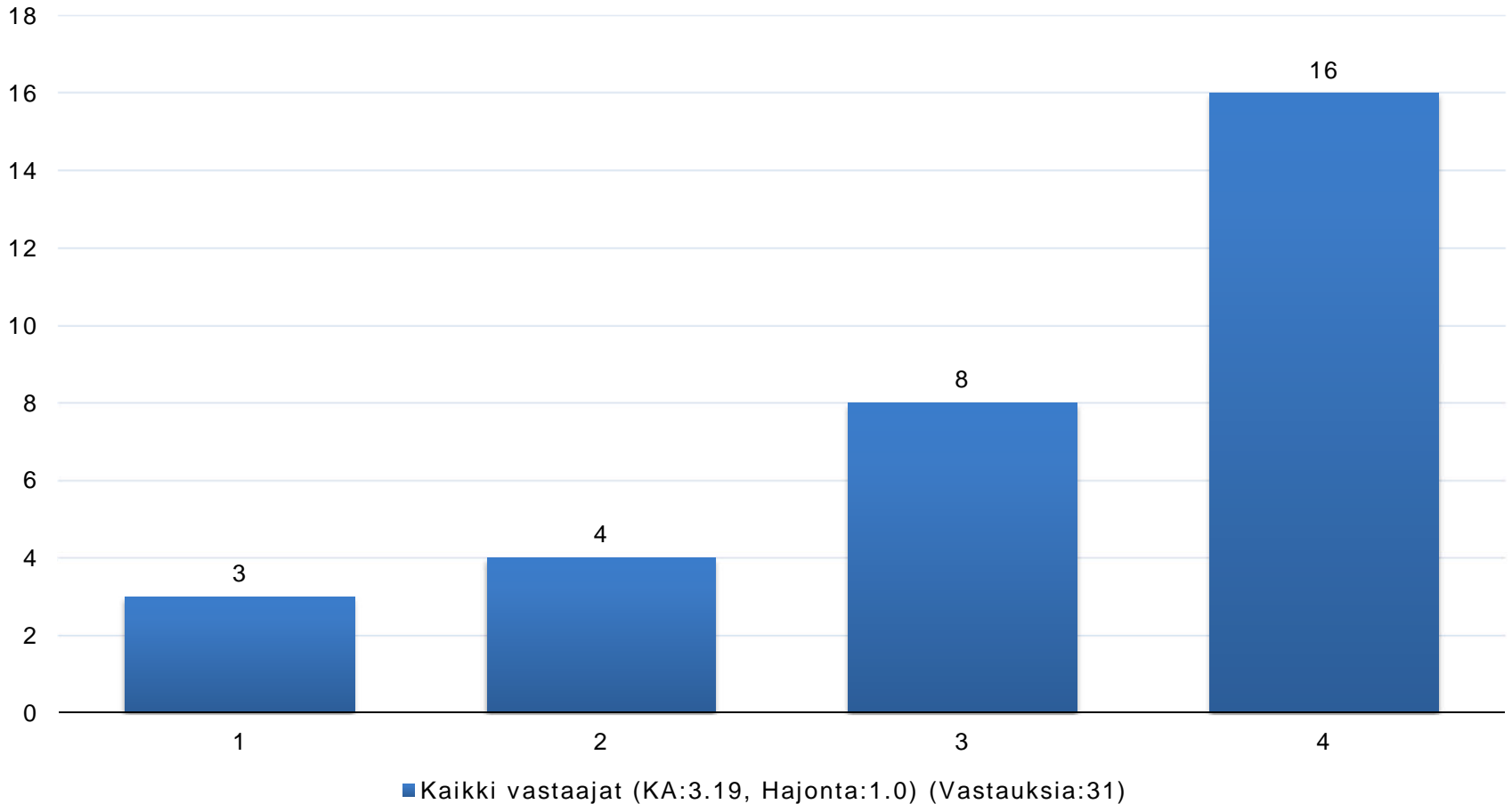
(luvan hakeminen)

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



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

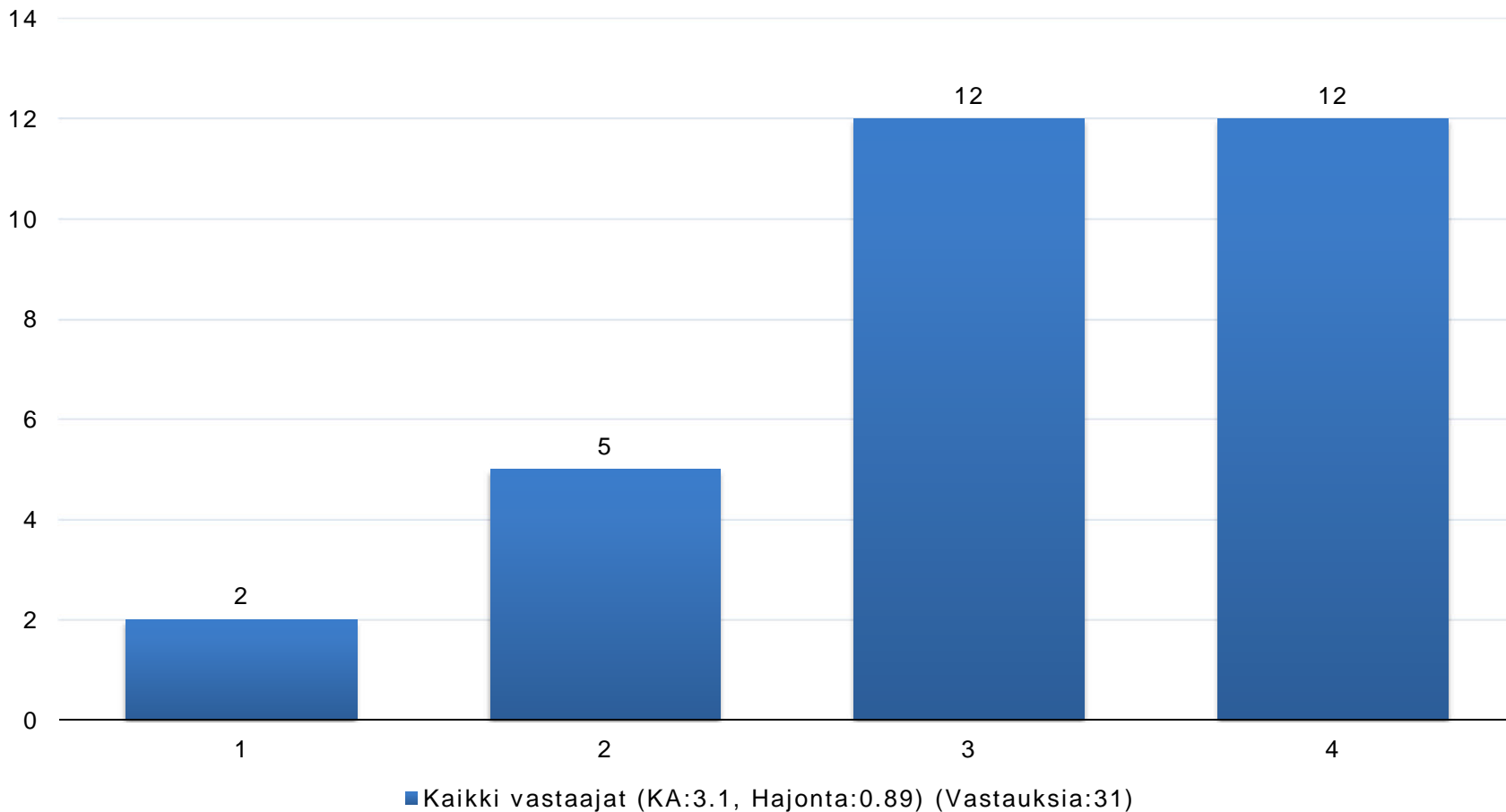
(1 = Täysin eri mieltä, 4 = Täysin samaa mieltä)



Rakennusvalvonnan verkkosivut tarjoavat riittävästi tietoa

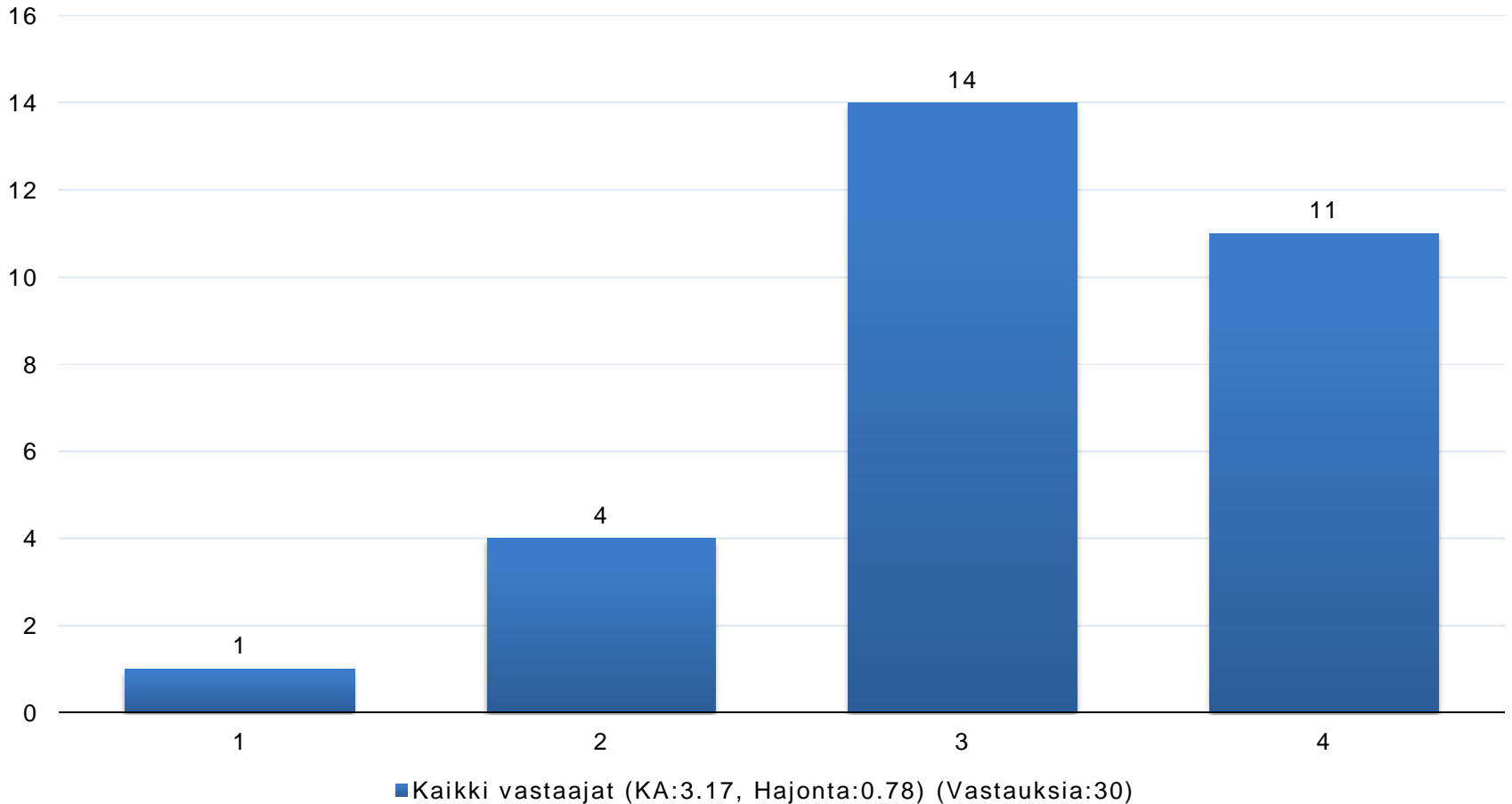
(luvan hakeminen)

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



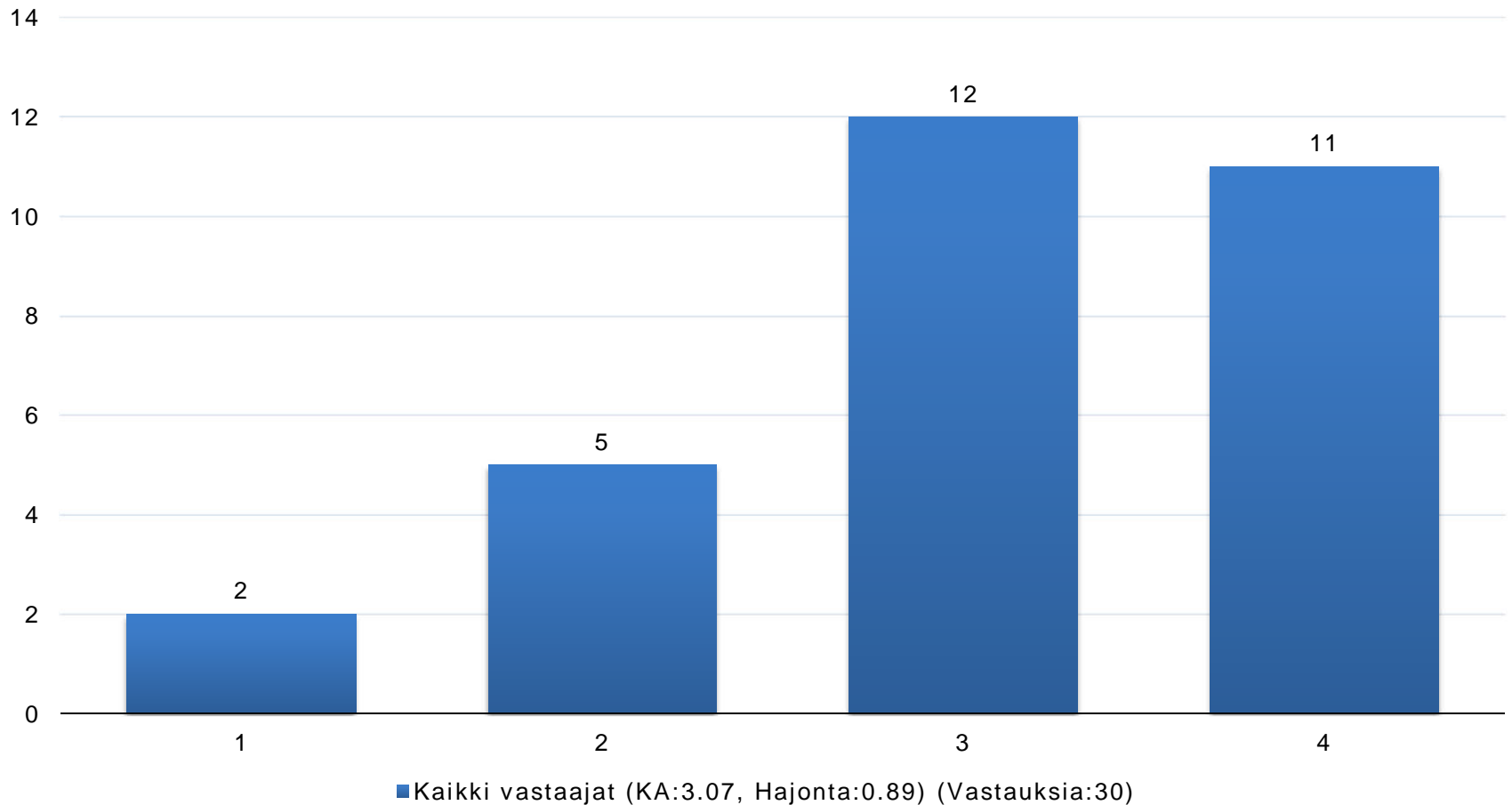
Sähköisen neuvontapyynnön kautta neuvontaa ja ohjausta saa helposti ja nopeasti (luvan hakeminen)

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



Tutustuin rakennusjärjestykseen ennen rakennushankkeeseen ryhtymistä (luvan hakeminen)

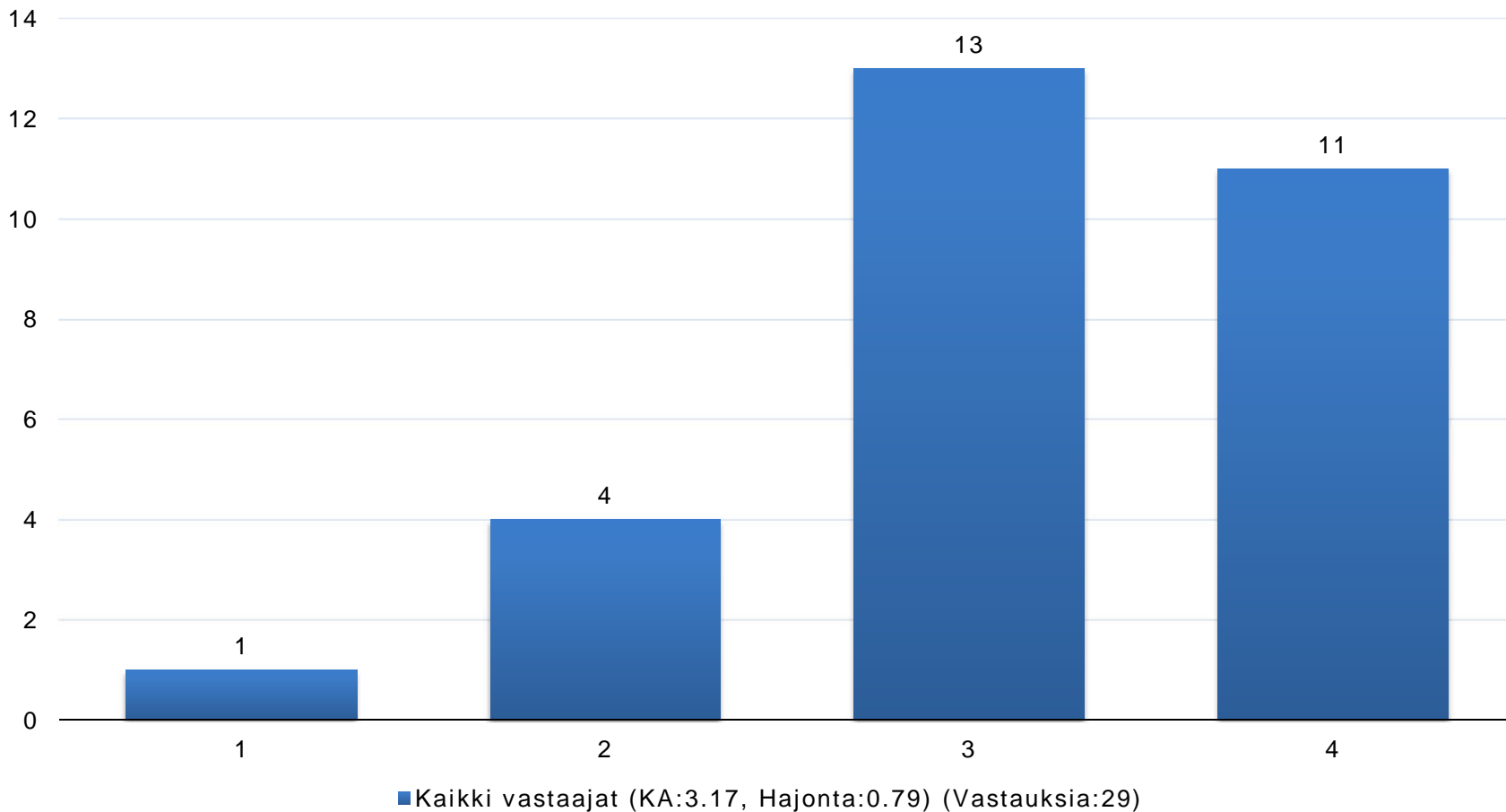
(1 = Täysin eri mieltä, 4 = Täysin samaa mieltä)



Ennakkoneuvonta on lupa-asioissa riittävää

(luvan hakeminen)

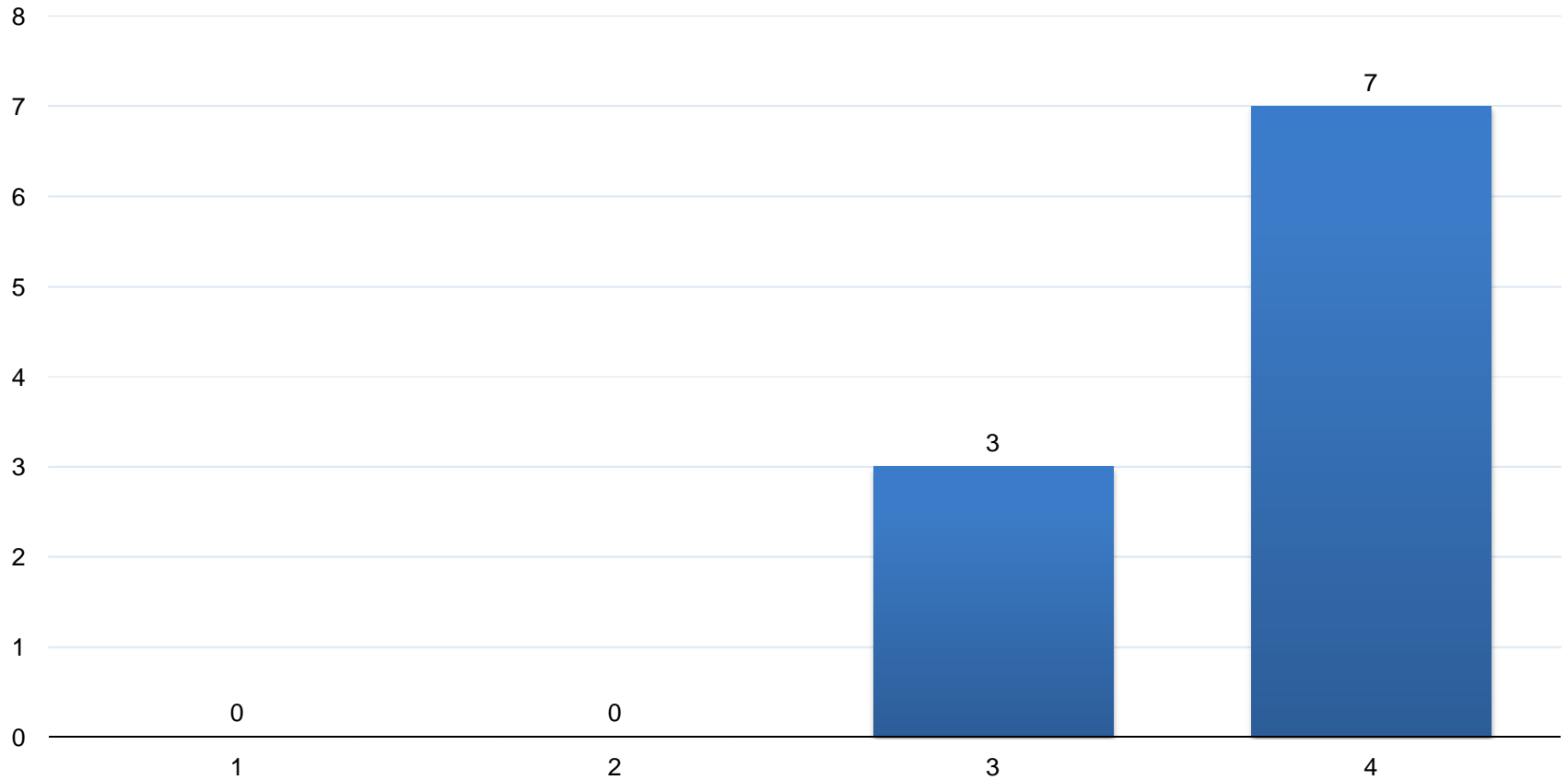
(1 = Täysin eri mieltä, 4 = Täysin samaa mieltä)



Palvelu oli ystävällistä ja asiantuntevaa

(katselmuksen tilaaminen tai suorittaminen)

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

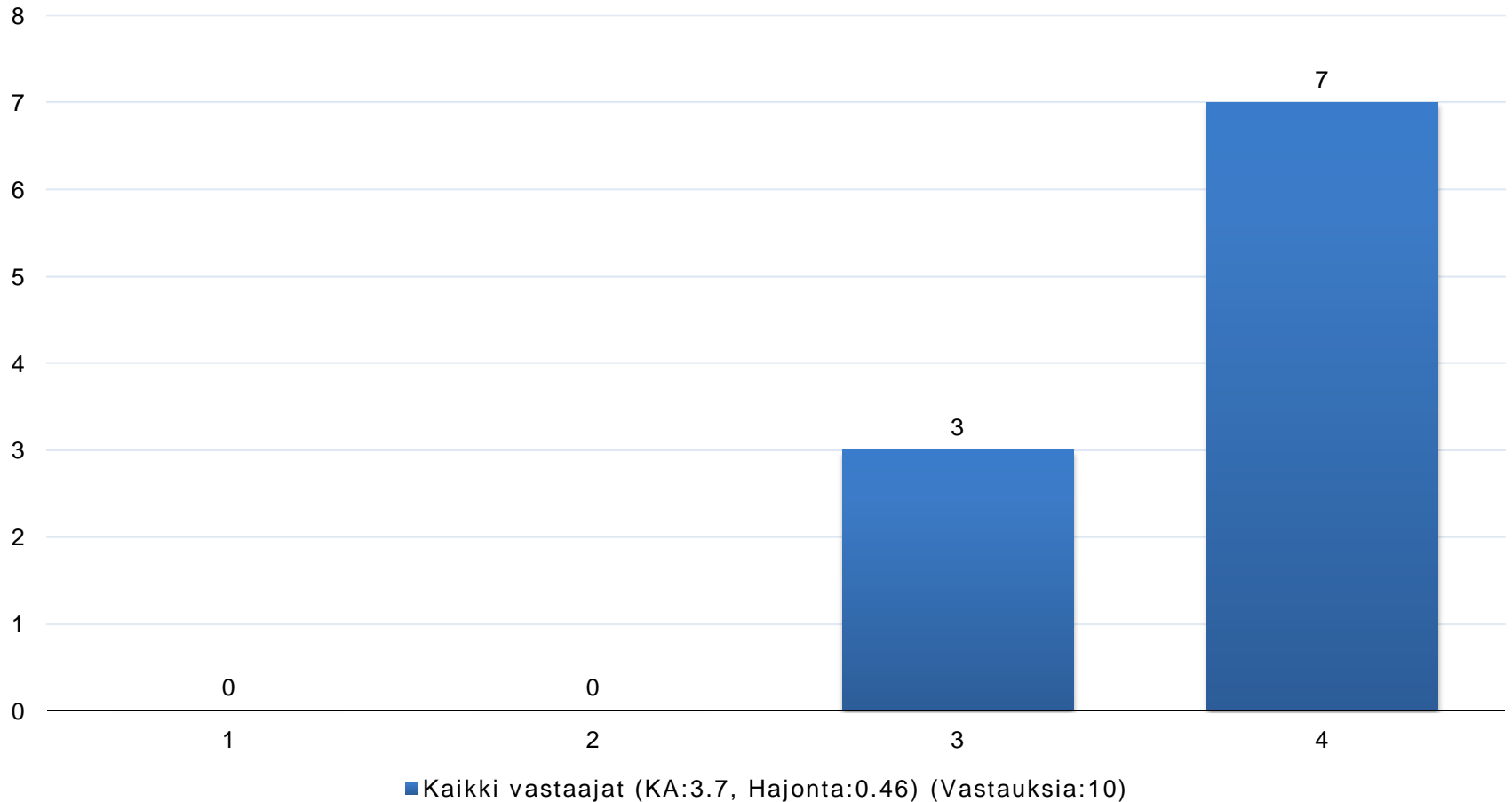


■ Kaikki vastaajat (KA:3.7, Hajonta:0.46) (Vastauksia:10)

Rakennusvalvonnassa asiointi tuntui sujuvalta

(katselmuksen tilaaminen tai suorittaminen)

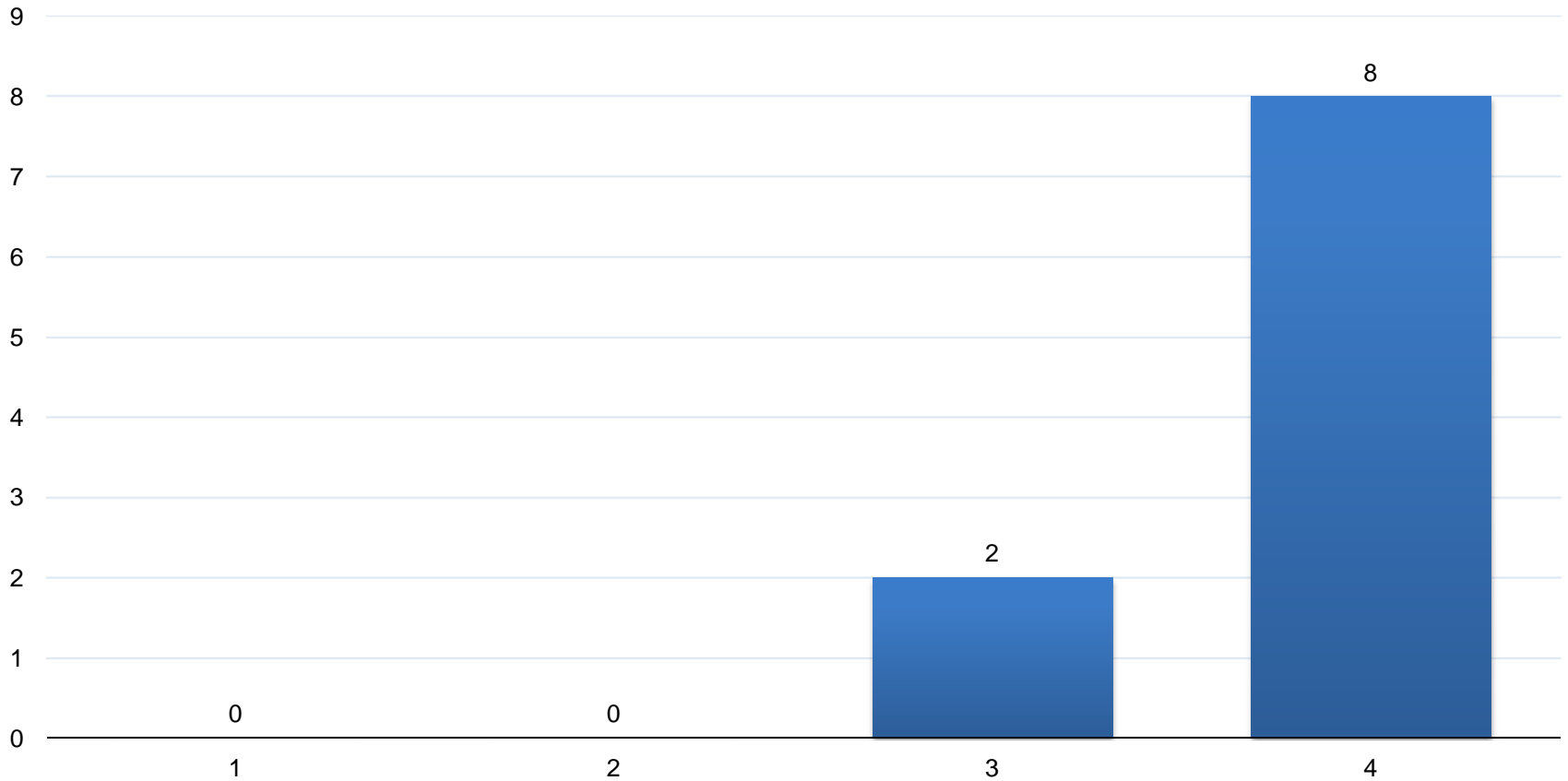
(1 = Täysin eri mieltä, 4 = Täysin samaa mieltä)



Asian käsittelyaika oli kohtuullinen

(katselmuksen tilaaminen tai suorittaminen)

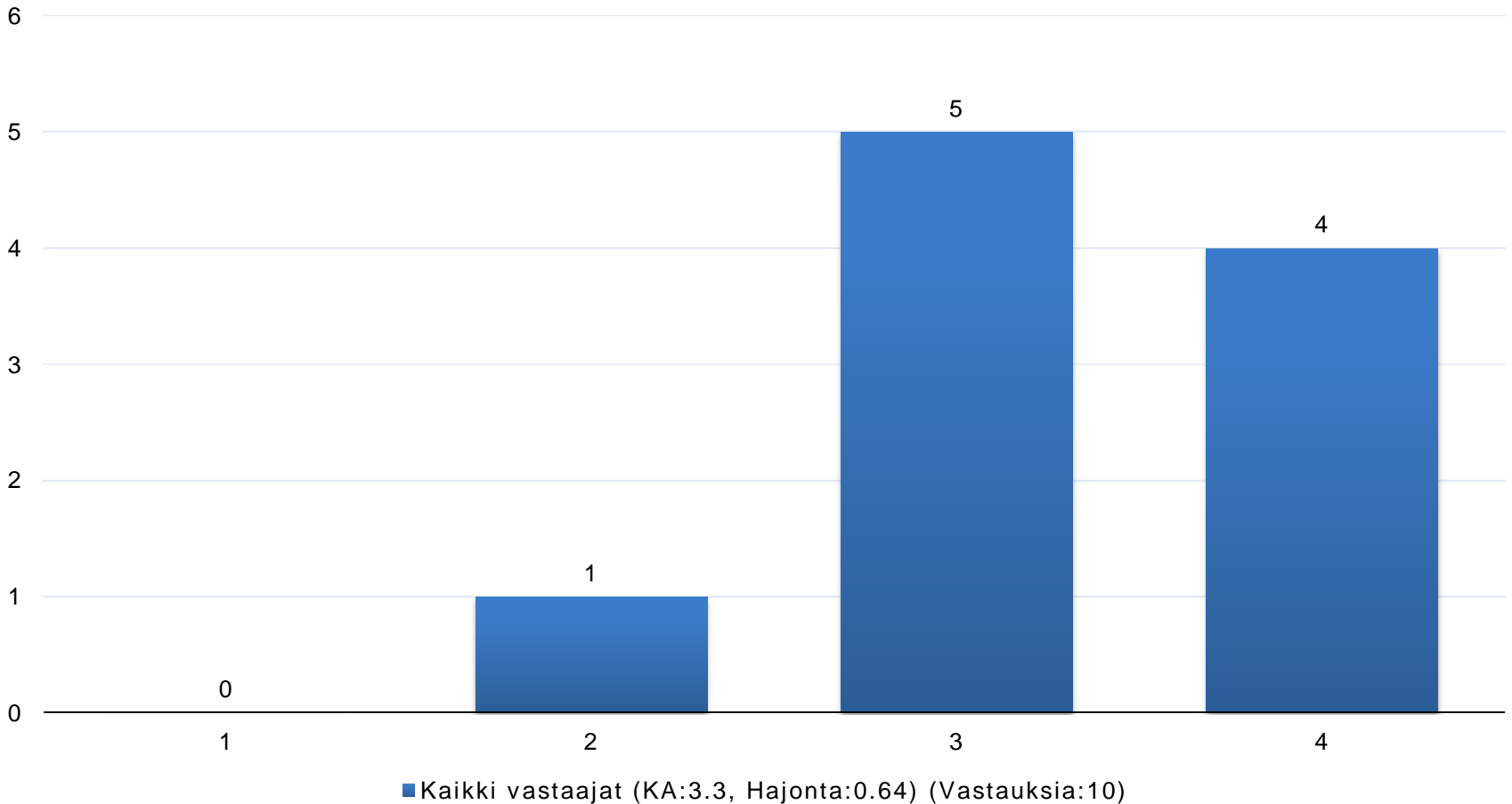
(1 = Täysin eri mieltä, 4 = Täysin samaa mieltä)



■ Kaikki vastaajat (KA:3.8, Hajonta:0.4) (Vastauksia:10)

Rakennusvalvonnan aukioloajat ovat riittävät ja henkilöstö on hyvin tavoitettavissa (katselmuksen tilaaminen tai suorittaminen)

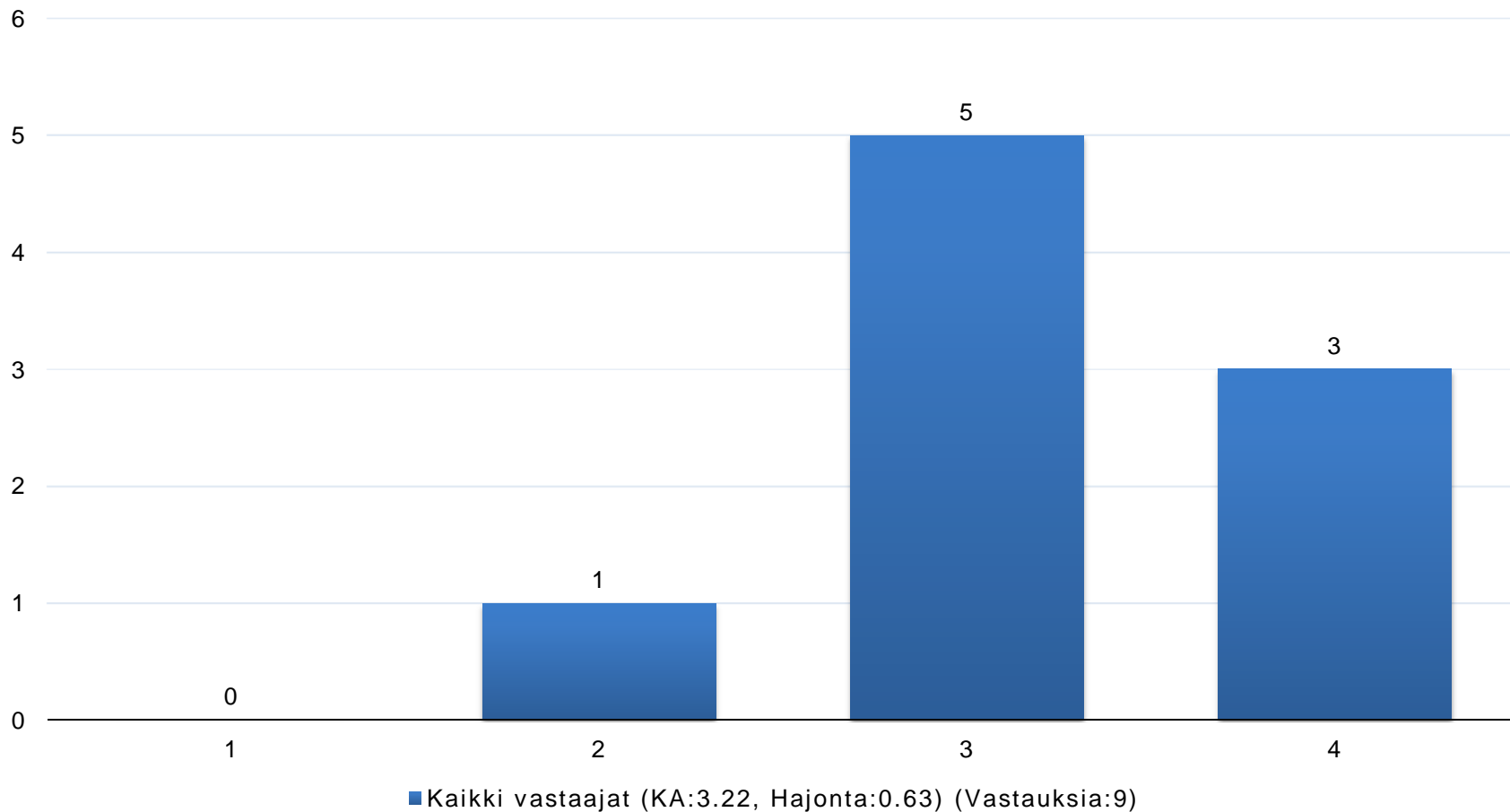
(1 = Täysin eri mieltä, 4 = Täysin samaa mieltä)



Rakennusvalvonnan verkkosivut tarjoavat riittävästi tietoa

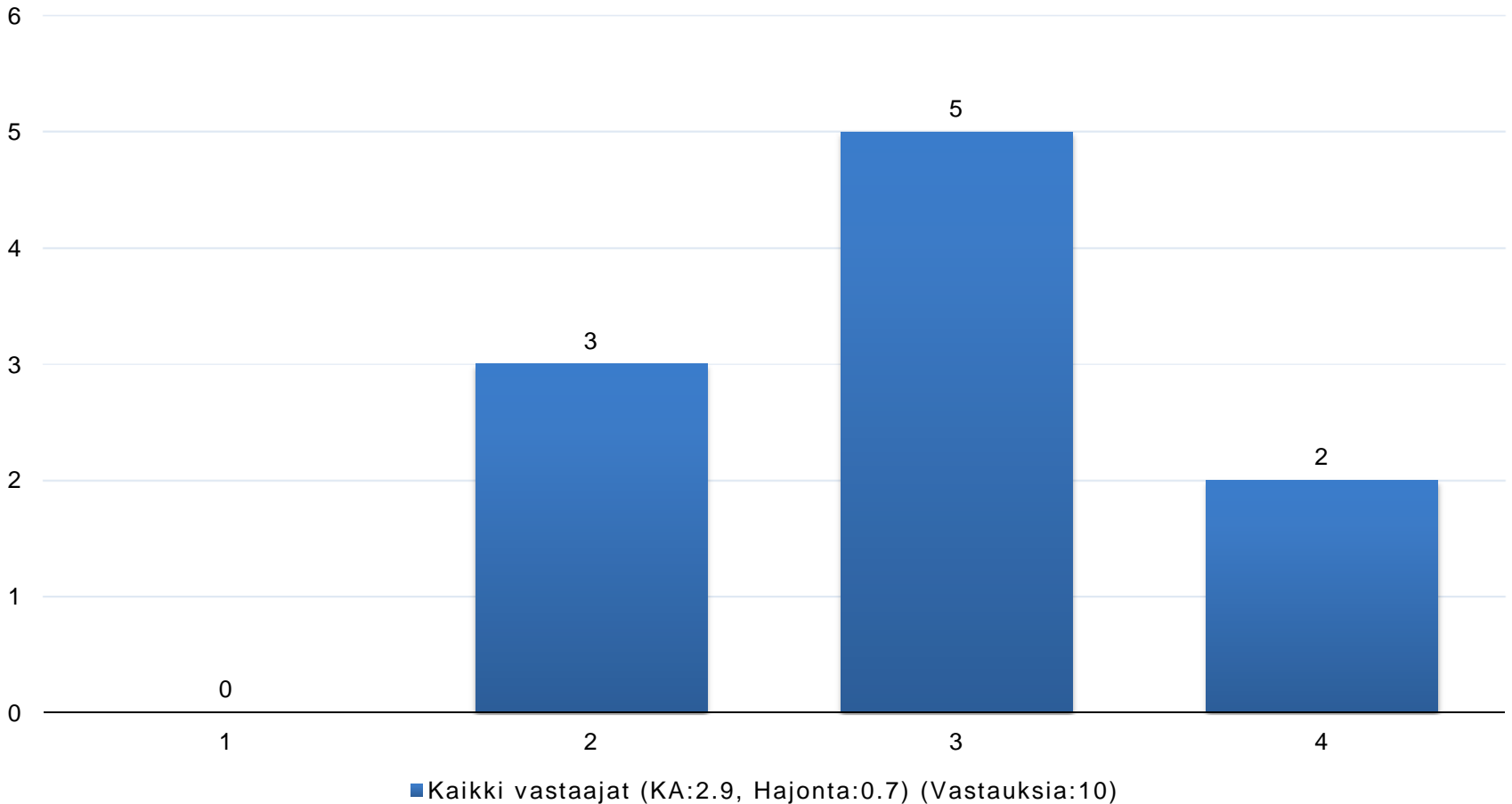
(katselmuksen tilaaminen tai suorittaminen)

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



Sähköisen neuvontapyynnön kautta neuvontaa ja ohjausta saa helposti ja nopeasti (katselmuksen tilaaminen tai suorittaminen)

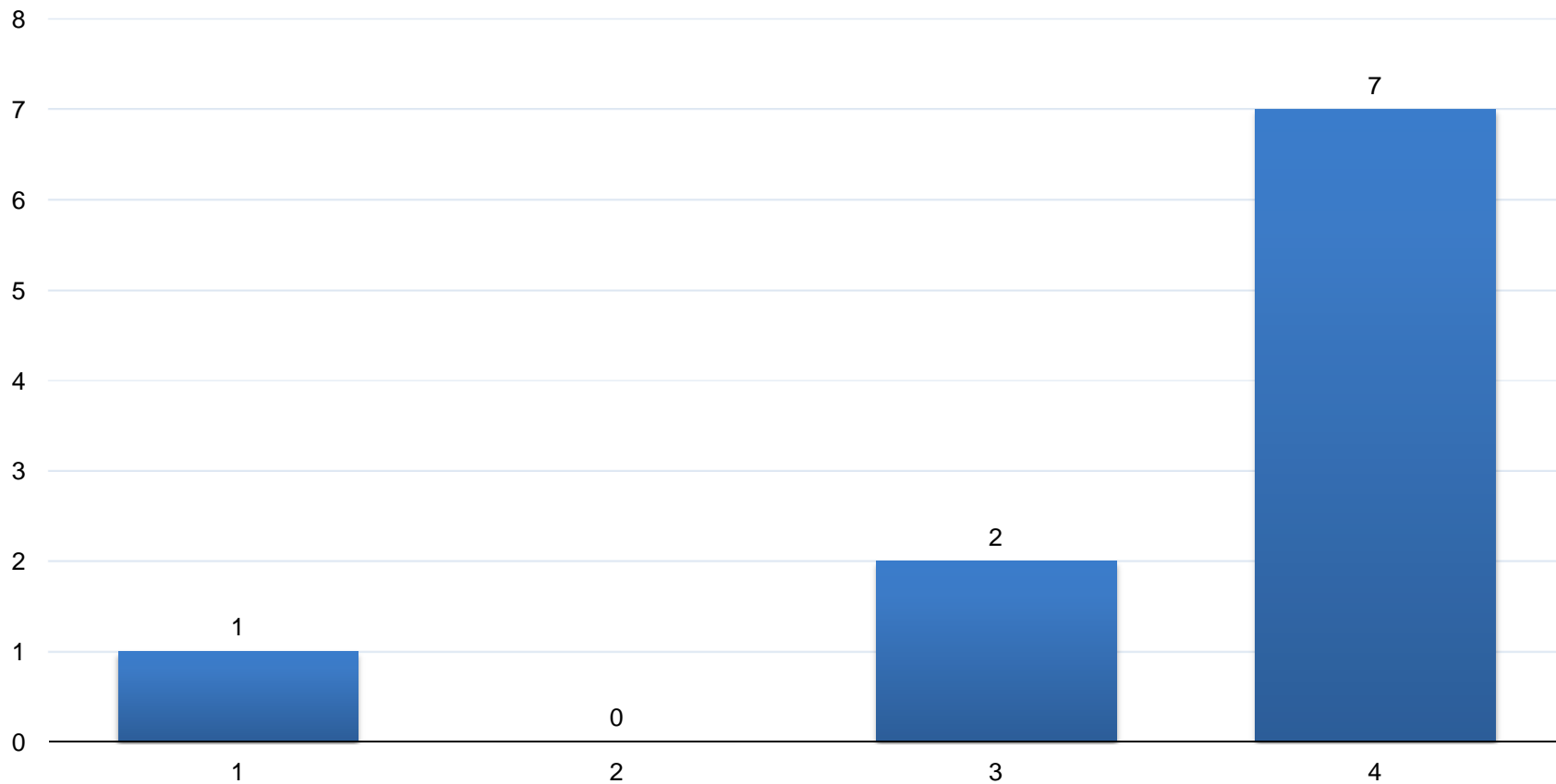
(1 = Täysin eri mieltä, 4 = Täysin samaa mieltä)



Katselmustoiminta työmaalla on joustavaa

(katselmuksen tilaaminen tai suorittaminen)

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

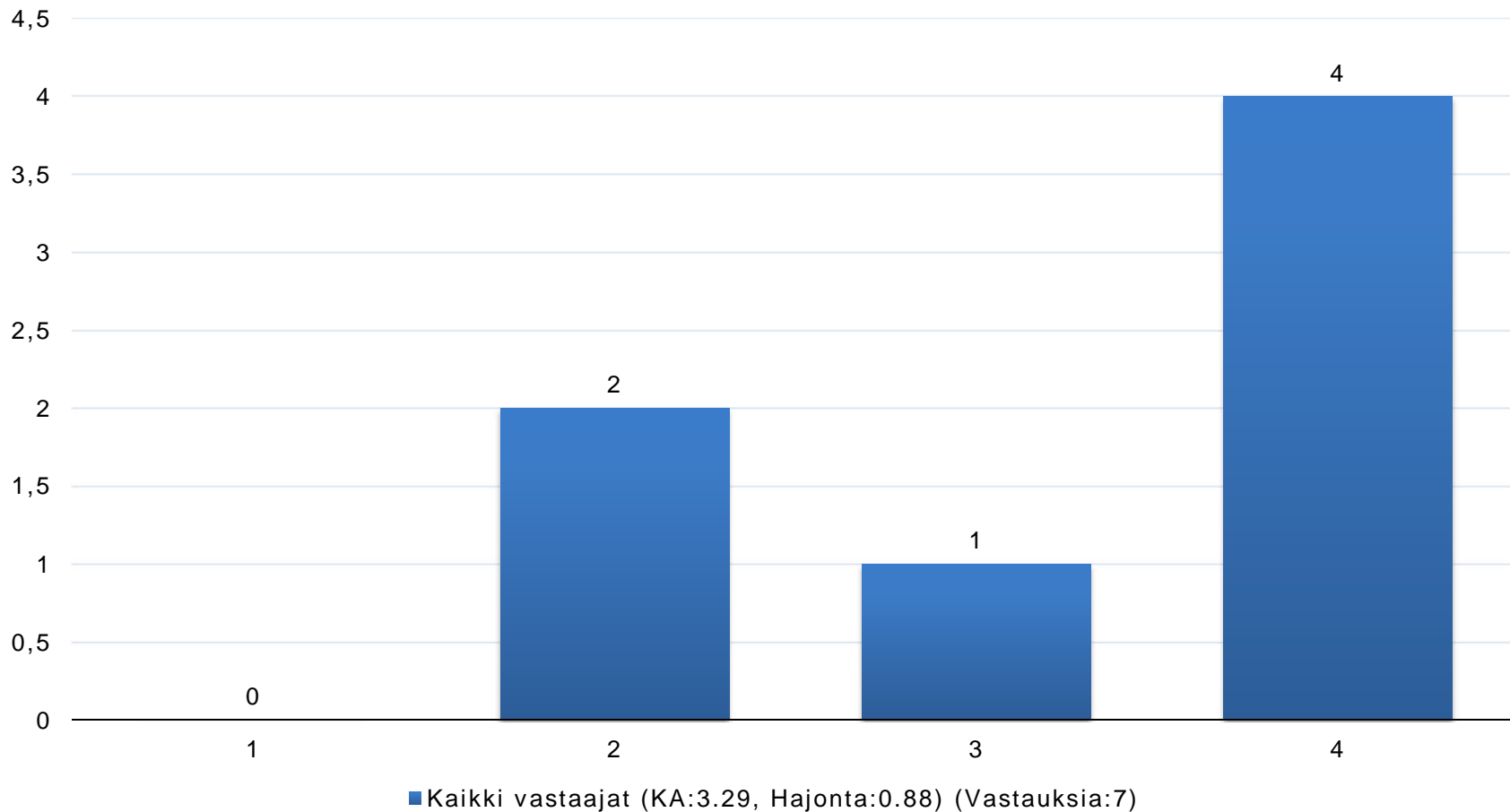


■ Kaikki vastaajat (KA:3.5, Hajonta:0.92) (Vastauksia:10)

Palvelu oli ystävällistä ja asiantuntevaa

(muu tiedustelu, kysely tai neuvonta)

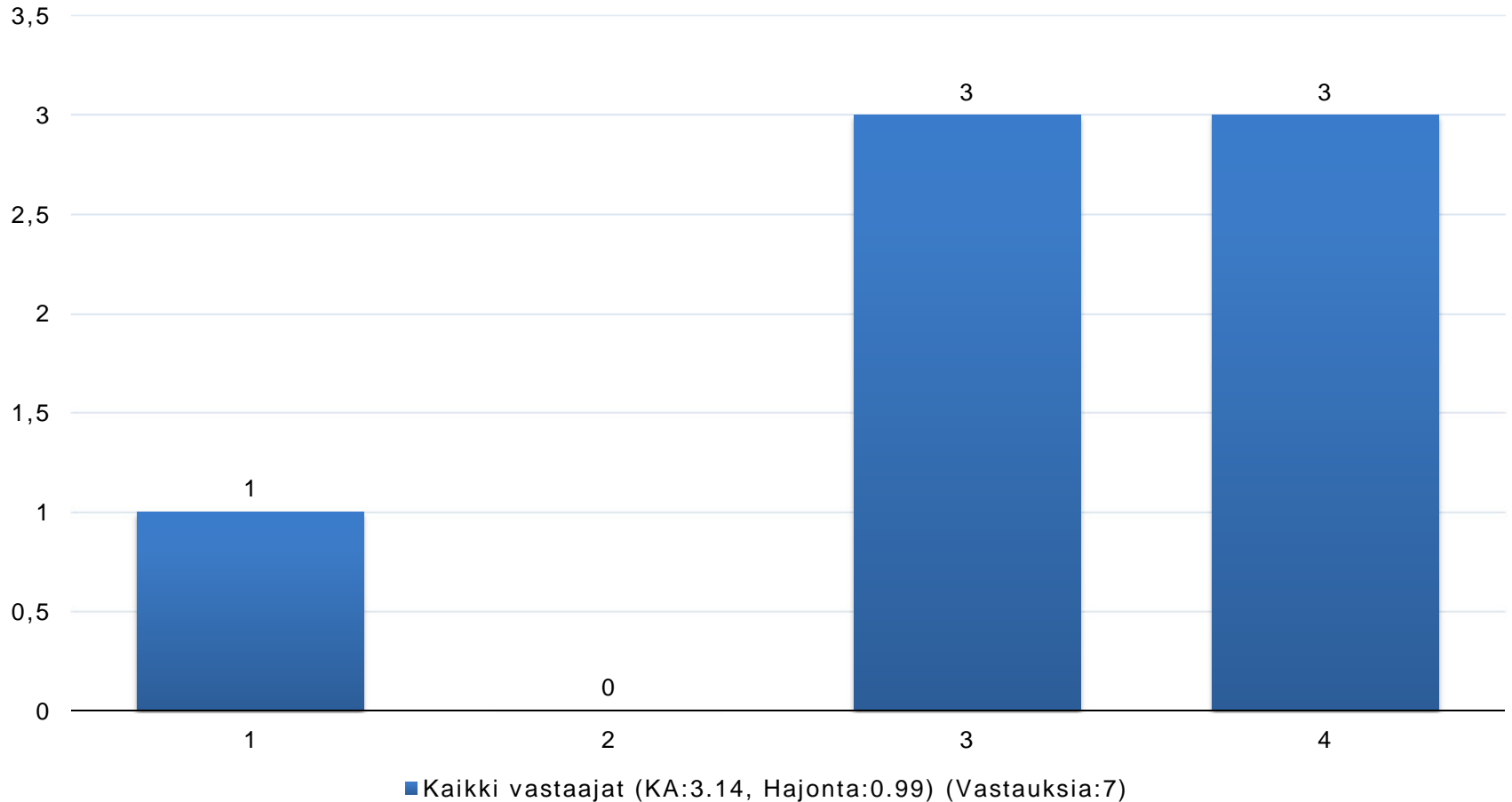
(1 = Täysin eri mieltä, 4 = Täysin samaa mieltä)



Rakennusvalvonnassa asiointi tuntui sujuvalta

(muu tiedustelu, kysely tai neuvonta)

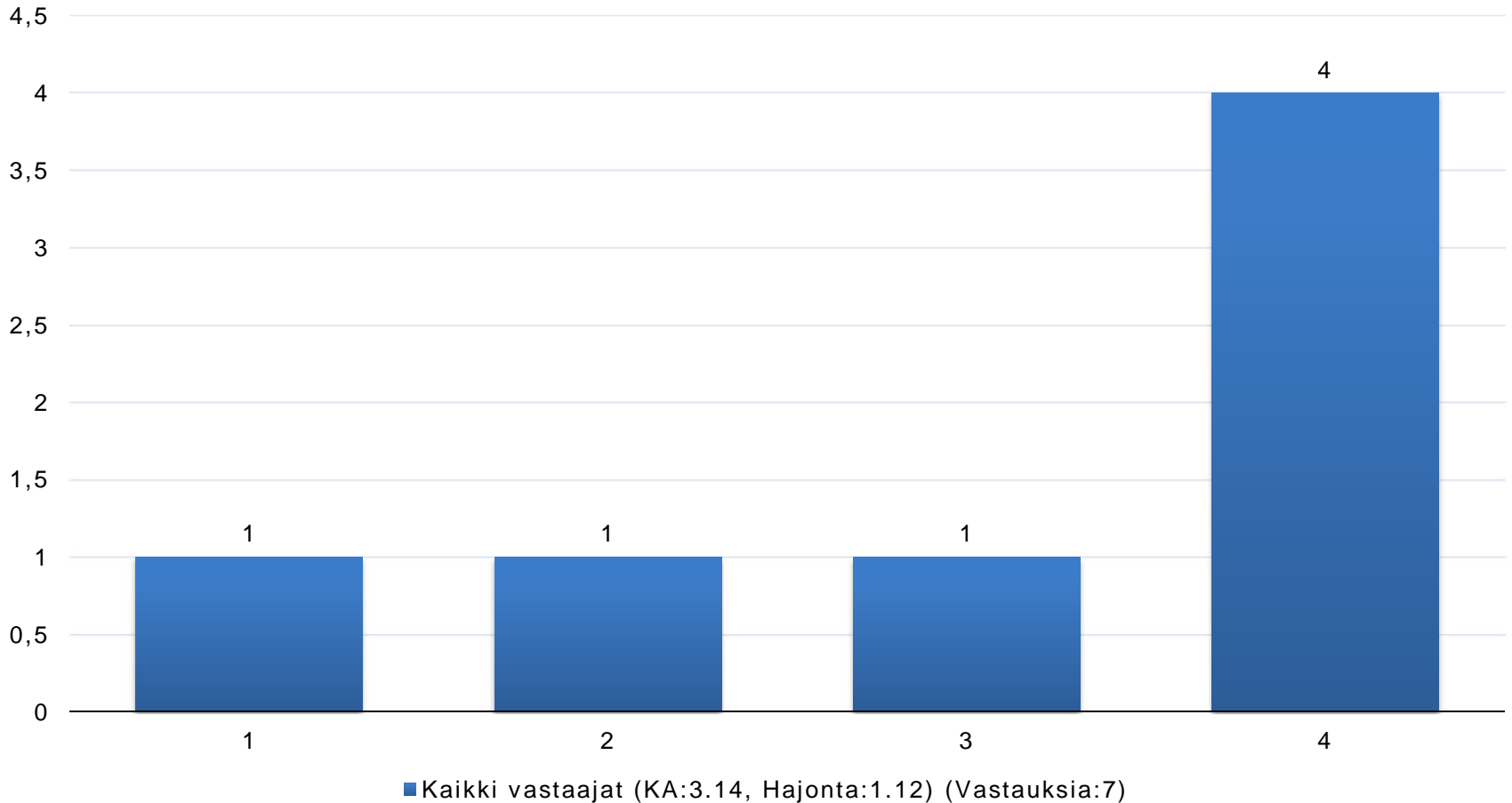
(1 = Täysin eri mieltä, 4 = Täysin samaa mieltä)



Asian käsittelyaika oli kohtuullinen

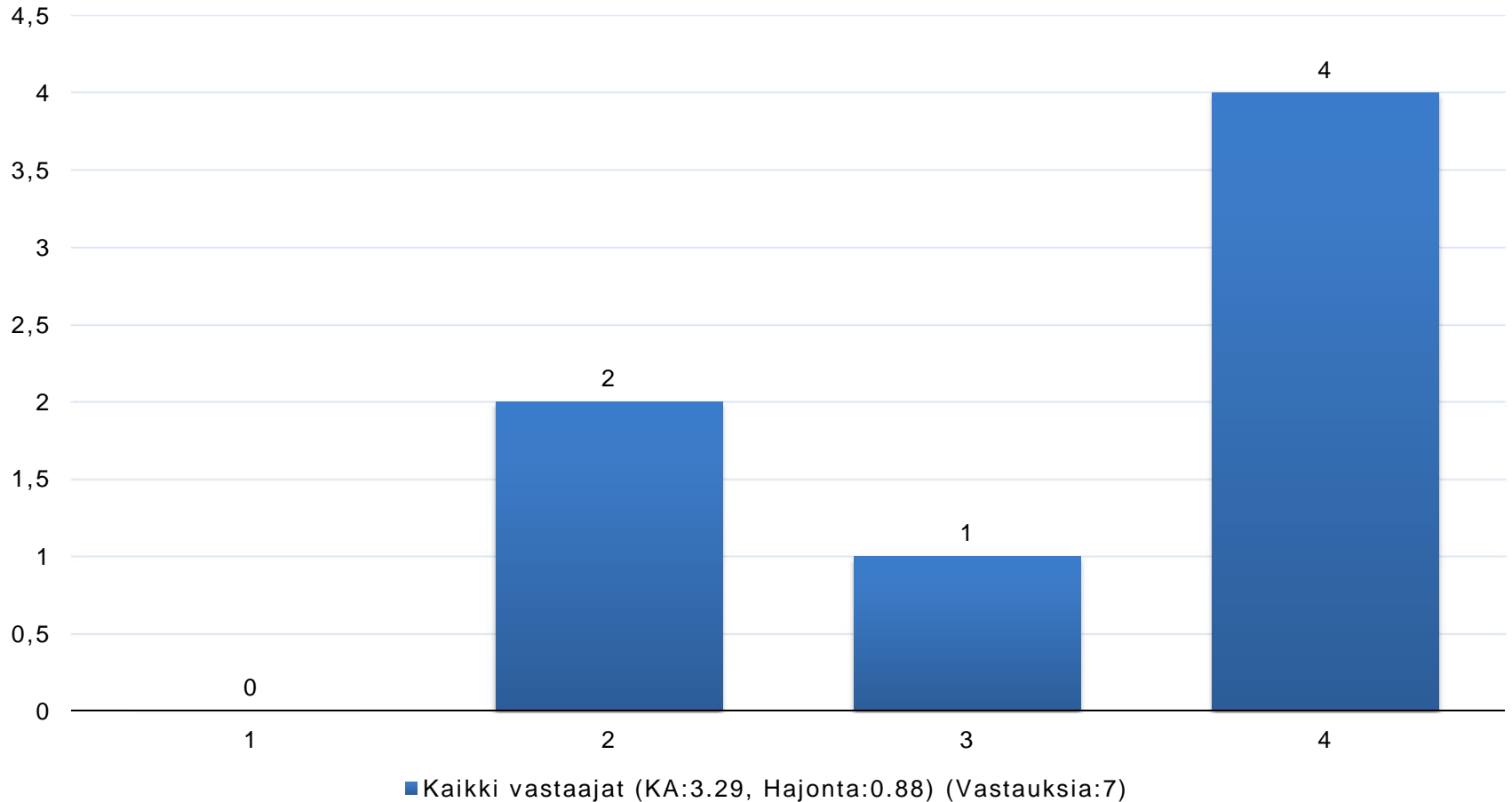
(muu tiedustelu, kysely tai neuvonta)

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



Rakennusvalvonnan aukioloajat ovat riittävät ja henkilöstö on hyvin tavoitettavissa (muu tiedustelu, kysely tai neuvonta)

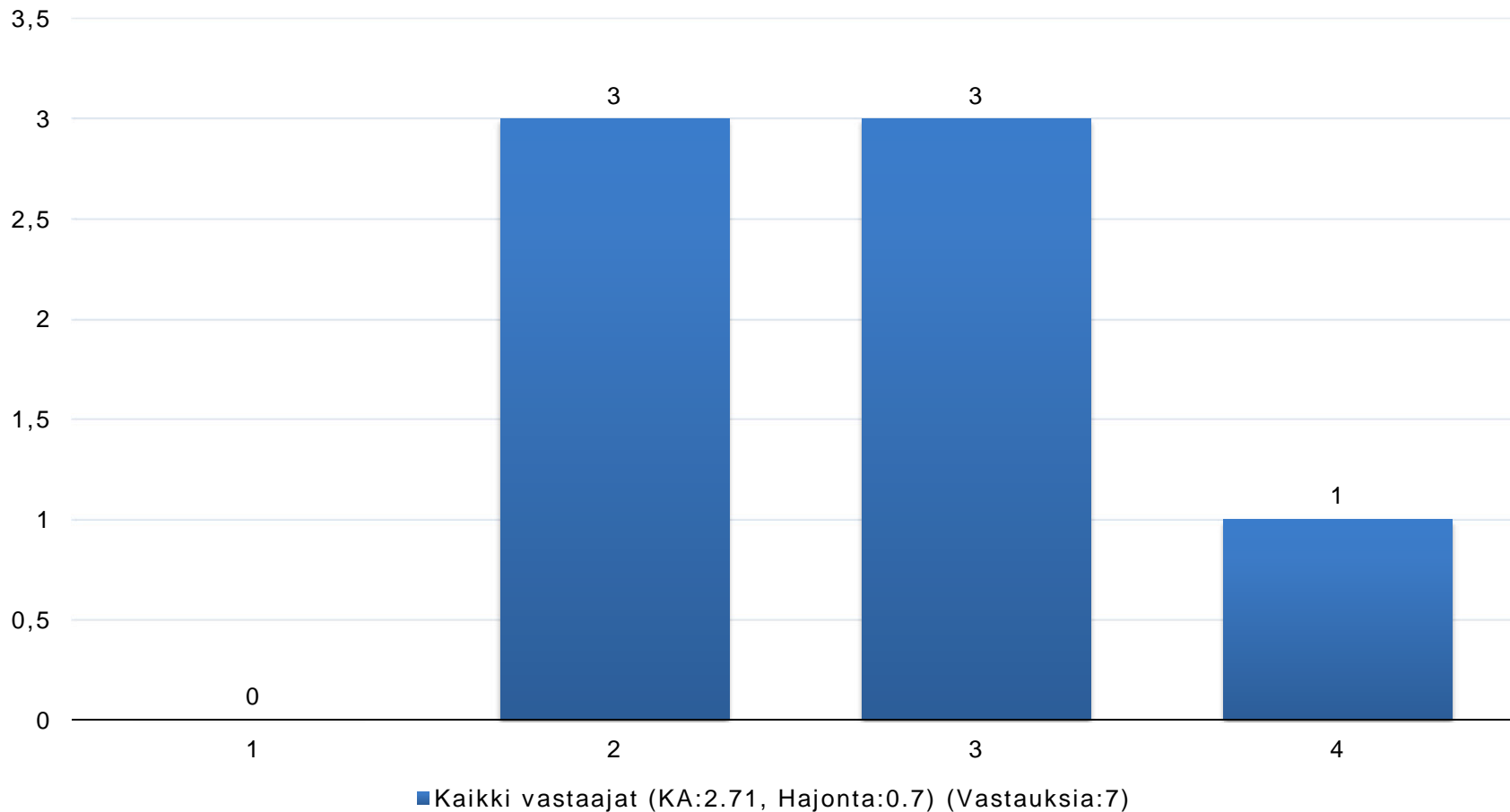
(1 = Täysin eri mieltä, 4 = Täysin samaa mieltä)



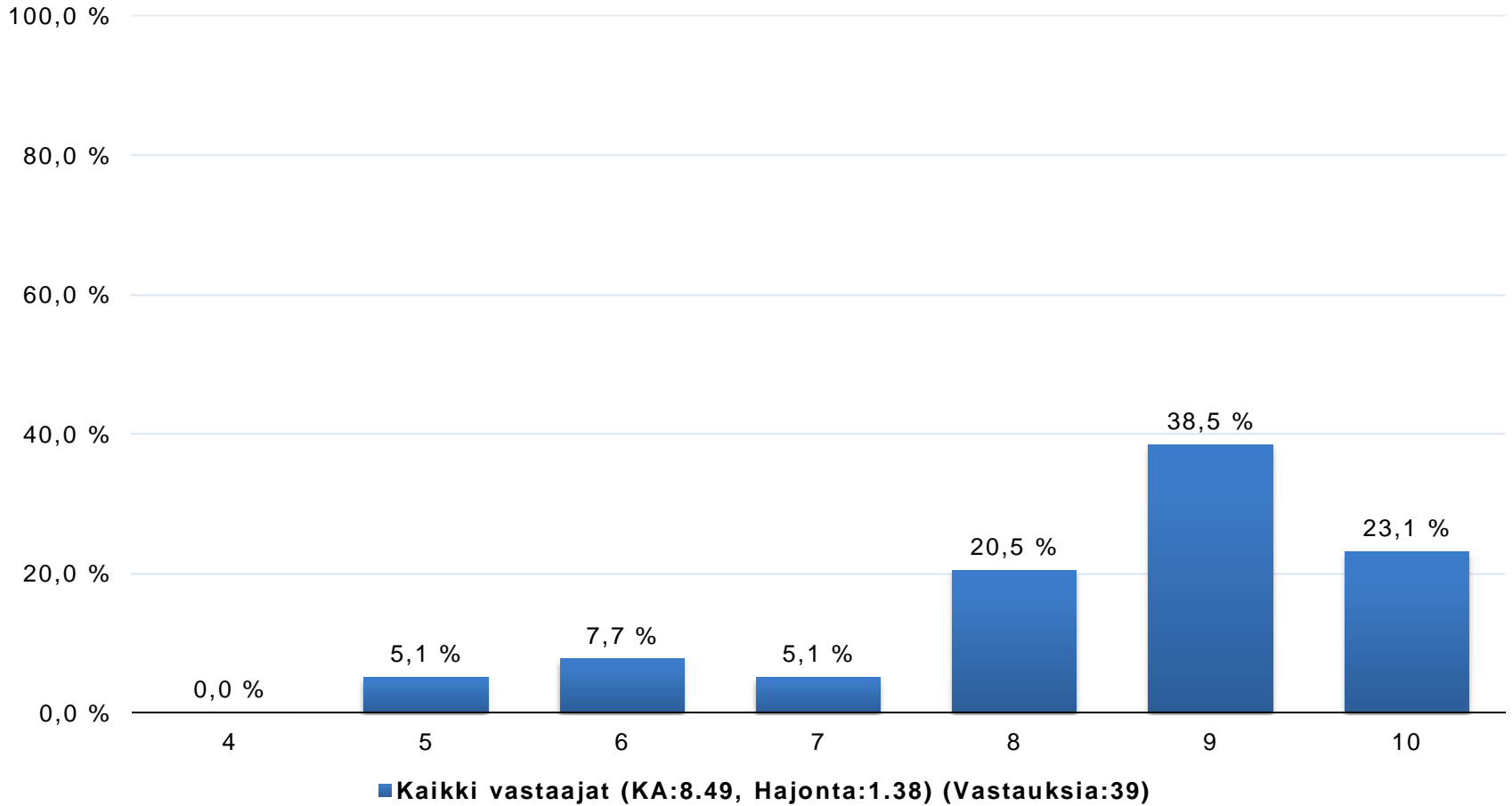
Rakennusvalvonnan verkkosivut tarjoavat riittävästi tietoa

(muu tiedustelu, kysely tai neuvonta)

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



Kokonaisarvio rakennusvalvonnan toiminnasta arvosana asteikolla 4 (huono) – 10 (kiitettävä)



Sana on vapaa (Kaikki vastaajat)

- On hienoa nähdä, että Pirkanmaallakin on kuntia, joissa on ammattitaitoista ja käytännön ymmärtäviä asiantuntijoita töissä, ja epäolennaisilla asioilla ei turhaan venytetä hankkeita.
- Asioin vain lupapisteen kautta, eli suurin osa kysymyksistä eivät koskeneet minua. Asioinnin nopeudessa voisi olla parantamisen varaa ja luvan saaminen ja sen käsittely oli mielestäni liian kallista.
- Ennen kuin oli edes harkittu luvan tarpeellisuutta oli ainoa ohje mennä nettiin ja lupapisteeseen tekemään hakemusta -siis ihmiselle joka ei ole koskaan ennen moisesta ohjelmasta kuullutkaan. Palvelu on aloittelijalle aivan liian mutkikas ja vaikeasti ymmärrettävä. Sanakirjaakin tarvittiin että edes ymmärsi mitä kysytään. Ohjelmisto pitäisi muokata uuteen uskoon -hyviäkin esimerkkejä on vaikkapa pankkien järjestelmissä. Ei ihme että iso osa käyttäjistä joutuu tukeutumaan asiantuntija-apuun ohjelman käytössä. Eihän se näin voi olla kun on kyse julkisesta toiminnasta. Palvelu -sanaa en halua käyttää.
- Lupapisteen käyttö on järkyttävää, varmasti palvelee isoja rakennushankkeita, mutta pienimuotoisemmissa rakennushankkeissa et pysty edes hakemusta täyttämään ilman, että otettava yhteys rakennusvalvontaan moneen kertaan, kun lupapisteen valikoissa ei oikeaa valintaa ole. Asia joka onnistui paperisena hakemuksena minuutissa, vie nyt turhaa aikaa. Lisäksi ikävä kunnan toimesta, että paperihakemuksesta alettiin periä "käsittelymaksua" ja näin pakottaa lupapisteen käyttöön. Kunnan pitäisi helpottaa kuntalaisten asiointia, ei vaikeuttaa sitä.
- -

Sana on vapaa (Kaikki vastaajat)

- Ostaessamme tontin Vesilahdelta kohta kolme vuotta sitten asiakaspalvelu oli kohtuuttoman hidasta, rakennuslupamme käsittelyä piti anella kuukausikaupalla. Tilanne on parantunut viime kuukausien aikana, mutta sujuvassa asiakaslähtöisessä palvelussa on edelleen kehitettävää.
- Kaikki sujui hyvässä hengessä.
- Jatkakaa samaan malliin
- Lupahakemuksen kaikki liitteet voisi olla koottuna yhden välilehden alle verkkosivuilla. Etsintä helpottuu.
- Sähköinen luvanhakeminen on sama, hakeeko toimenpidelupaa pienelle rakennukselle tai isolle talolle varsinaista lupaa. Mielestäni pitäisi olla eriytetty pienen hakemuksen ja ison rakennusluvan hakemukset. Apua ja neuvoja sai kyllä hyvin, mutta kehitettävää on vielä hakemuksilla.
- Viimeisen hyvää palvelua, tarkastajat todella asiallisia ja hienoa työtä tekee, täysin vastakohta Akaan rakennusvalvonnasta
- Näin toimiessani Vesilahdella rakennushankkeissa jonkinnäköisenä suunnittelukonsultin ja rakennuttamisessa avustavan tahon roolissa olen kokenut paikallisen rakennusvalvonnan toiminnan hyväksi. Olen toki rakennusalan ammattilainen ja omaan tietotaitoa alasta valmiiksikin, mutta silti kyselyihin ja tietoihin löytyy vastaus tarvittaessa hyvin. Joillakin alueilla kaavoitustiedot ovat olleet muistaakseni hieman hankalasti saatavilla, joten tästä voisi kenties antaa risuja. Pääosin kuitenkin toiminta on laadukasta ja ripeää. Kiitokset Jannelle ja Veljelle, Terveisin Topias Bergius.

Sana on vapaa (Kaikki vastaajat)

- Rakennusvalvonnan tulkinnat ja vastaukset olivat epäselvät ja kestivät luvattoman kauan. Henkilöiden tavoittaminen oli kohtuullisen vaikeaa.
- Joskus ollut haastavaa saada yhteyttä rakennustarkastajaan, ja pyynnöistä huolimatta katselmusaikojen sopiminen on venynyt todella paljon. Muutoin rakennusvalvonnan palvelu on ollut hyvää ja asioiden hoitaminen sujuvaa.

Kiitos!

tarja.heino@vesilahti.fi