

Svar på fullmäktigemotion: En kontinuerlig enkät om bygglovssökandes nöjdhet

Tillstånds- och tillsynsnämnden 24.02.2026 § 22
1113/00.02.03/2025

Beredning och tilläggsuppgifter:

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

■■■■ 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.

Rakennusvalvontapäällikkö

Tillstånds- och tillsynsnämnden föreslår att stadsstyrelsen svarar fullmäktigeledamot ■■■■ 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 kundnöjdhetssenkät 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.