

Vastaus valtuustoaloitteeseen, Jatkuva tyytyväisyystutkimus rakennuslupahakijoille

Lupa- ja valvontalautakunta 24.02.2026 § 22

Valmistelu ja lisätiedot

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

Sirpa Hanska on 16.4.2025 jättänyt valtuustoaloitteen, että rakennuslupahakijoille on järjestettävä pysyvä tyytyväisyystutkimus. Aloitteen tekijä esittää aloitteessaan myös kysymys- ja vastausvaihtoehtoja sekä kyselyn toteutusehdotuksen. Lisäksi aloitteessa ehdotetaan, että tyytyväisyyskyselyn tuloksilla voisi olla myös palkkiovaikutus.

Finnish Consulting Groupilta tilattu rakennusvalvonnan asiakastyytyväisyyskysely 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: tiistaisin ja torstaisin aamu- ja iltapäivinä. Asiakkaita oli yhdestä viiteen asiakkaaseen kahta ajankohtaa lukuun ottamatta. Tammikuusta 2026 alkaen asiakaspalveluajat muutettiin kahteen kertaan viikossa: tiistaisin iltapäivään klo 12.00-14.00 ja torstaisin aamupäivään klo 9.00-11.00.

Asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset ovat Porvoossa todella hyvät ja osin vertailukuntia paremmat. Raportti on aloitteen liitteenä.

Rakennusvalvontapäällikkö

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

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

Päätös

Lupa- ja valvontalautakunta päätti ehdottaa, että kaupunginhallitus vastaa valtuutettu Hanskalle ja muilla aloitteen allekirjoittaneille

koskien aloitetta, että rakennuslupahakijoille on järjestettävä pysyvä tyytyväisyystutkimus:

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

Kaupunginhallitus 09.03.2026
1113/00.02.03/2025

Kaupunginjohtaja
Kaupunginhallitus päättää antaa yllä olevan vastauksenaan Sirpa Hanskan valtuustoaloitteeseen jatkuvasta tyytyväisyystutkimuksesta rakennuslupahakijoille ja antaa vastauksen tiedoksi kaupunginvaltuustolle.

Päätös tarkastetaan heti.