



Porvoon kaupunki

Rakennusvalvonnan ja arkistopalveluiden asiakastyytyväisyys 2025

8.1.2026

- Rakennusvalvonnan osalta anonymi Webropol-kysely toteutettiin heinä-marraskuussa 2025.
 - Vastaajina olivat luvanhakijat kyseisellä ajanjaksolla
 - Vastauksia kertyi 108.
 - Tulokset on raportoitu myös alueittain, vaikkakin Vanhan Porvoon ja Itäisen Porvoon vastaajamäärä jää huomattavan alhaiseksi
- Vertailuryhmässä on mukana 6 kuntaa. Vertailukaupungit ovat Vaasa, Kajaani, Kalajoki, Iisalmi, Riihimäki ja Lappeenranta
- Samaan aikaan oli vastattavissa arkistopalveluiden asiakastyytyväisyyden mittaus. Vastaajina olivat arkistopalveluiden käyttäjät. Vastauksia saatiin 30 kpl. Vastaajista noin kolmannes oli kiinteistövälittäjiä.

Vastaajat		n
	Kaikki	108
Sijainti	Vanha Porvoo	6
	Keskeinen Porvoo	24
	Läntinen Porvoo	41
	Itäinen Porvoo	13
	Pohjoinen Porvoo	24
Rakennus	Vakinainen asuinrakennus (pientalo)	53
	Vakinainen asuinrakennus (muu talotyyppi)	10
	Teollisuus/tuotantorakennus	11
	Muu rakennus (esim. kaupparakennus)	12
	Muu rakennus	13
	Vapaa-ajan rakennus	6
	Asia ei koske rakennusta (muu lupatyyppi)	3
Hakija	Rakennushankkeeseen ryhtyvä	48
	Suunnittelija	28
	Työnjohtaja	29
	Muu	3

Tämän arvioinnin perusteella Porvoon rakennusvalvonta saa lähes kaikissa asiakohdissa ja eri osa-alueilla kiitettäviä ja erinomaisia arvosanoja. Tulokset ovat linjassa vertailuaineiston kanssa. Erityisen hyviä arvosanoja saa rakentamisen aikainen toiminta. Myös toimiston toiminta saa korkeita arvosanoja.

Hakemukseen tekemiseen ja jättämiseen liittyviä asiakohtia voidaan pitää kiitettäviä. Muutamien asiakohtien osalta tulokset ylittävät myös vertailuryhmän keskiarvon. Jokaisella osa-alueella vähintään 70 % vastaajista arvioi asian toteutuneen vähintäänkin melko hyvin. Parhaimmat arviot saa Lupapisteen käytön helppous (4,3) sekä henkilökohtainen palvelu (4,1). Huonoimman arvion saa rakennusvalvonnan sivustolta löytyvien kirjallisten ohjeiden selkeys ja kattavuus (3,8) sekä ennakoneuvottelu (4,0)

Lupavalmisteluun liittyen kaikissa asiakohdissa selkeä enemmistö antaa positiivisen arvion. Parhaan arvion saa valmisteluun liittyvän lisätiedon saaminen ja hinnoitteluperusteiden selkeys (4,0). Taksojen hinnoitteluperusteet koetaan huomattavasti selkeämmäksi kuin vertailuryhmässä keskimäärin. Myös lupien hintaa pidetään kohtuullisempina kuin vertailuryhmässä. Heikoimmat arvosanat saa lupaprosessin sujuvuus luvan myöntämiseen saakka (3,9) sekä lupaprosessin eteneminen ja aikataulun toteutuminen ennakoidusti (3,5).

Asiakaspalvelua koskevat asiakohdat saavat kiitettäviä ja erinomaisia arvosanoja. Parhaimmiksi arvioidaan henkilöstön (toimisto) ystävällisyys ja ammattitaito (4,4). Myös rakennustarkastajat saavat korkean arvosanan ammattitaidostaan (4,2). Rakennustarkastaja tavoitetaan myös hyvin. Heikompia keskiarvoja muodostui asiakohtiin toimiston aukioloajat (3,8) ja tarkastajien puhelinajat (3,9). Näistä asiakohdista ei ole saatavilla vertailutietoa.

Rakentamisen aikainen toiminta saa erinomaisia arvioita. Yli puolet vastaajista arvioi jokaisen asiakohdan toteutuneen erittäin hyvin. Arviot mukailevat vertailukuntien tasoa, siltä osin kun vertailuaineistoa on olemassa.

Kehitettäviä ja tarkasteltavia asioita ovat lähinnä: *Kirjallisten ohjeiden selkeys ja kattavuus, lupaprosessin ennakoitavuus sekä asiakaspalvelun aukioloajat sekä tarkastajien puhelinajat.* Yleisenä tavoitteena voisi pitää 0,2-yksikön parannusta asiakohdista, joiden keskiarvo on 4 tai alle sen. Vanhan Porvoon ja Itäisen Porvoon osalta tulisi käydä sisäistä keskustelua, koska tulokset ovat heikkoja, mutta aineisto ei ole riittävän kattava yleistämistä varten. Lisäksi Keskeisen Porvoon tulokset jäävät usein heikommiksi kuin Läntisellä ja Pohjoisella alueella.

Arkistopalveluissa arvosanat ovat pääsääntöisesti vain erinomaisia. Henkilökunnan toimintaan liittyvät asiakohdat saavat korkeimpia arvosanoja. Heikommat arviot kohdistuvat aineistoista perittäviin maksuihin sekä arkistopalveluiden aukioloaikoihin. Avovastauksista voidaan tulkita, että osassa tapauksia, aineistojen toimitusaikojen toivottaisiin olevan nopeampia.

Arvioinnista on vastannut tutkija Jarno Parviainen FCG:stä



Hakemuksen teko ja jättäminen

Parhaiten toteutuu:

Lupaisteen käyttö oli helppoa

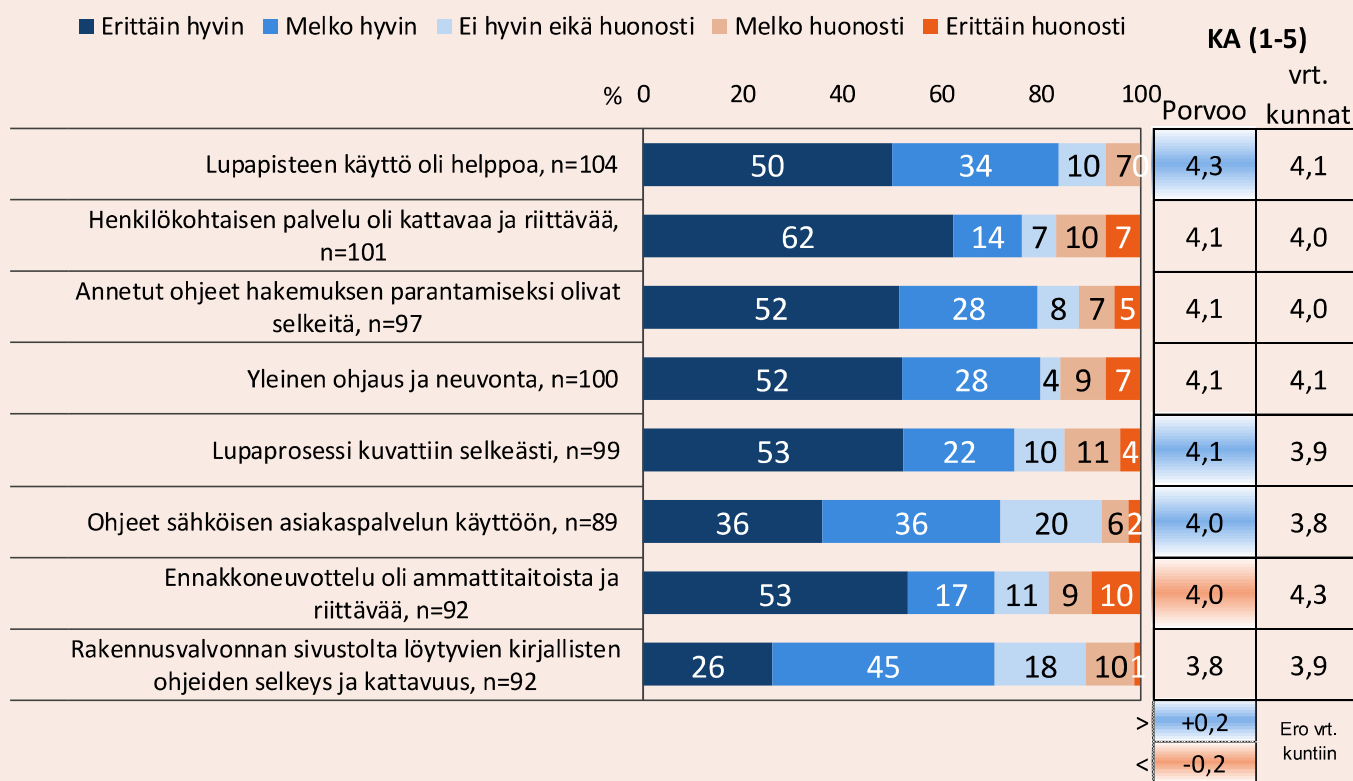
84 %

antoi positiivisen arvion

Hakemuksen tekeminen ja jättäminen

- Kokonaisuutena tuloksia voidaan pitää kiitettäviä.
- Muutamien asiakohtien osalta tulokset ylittävät vertailuryhmän keskiarvon.
- Jokaisella osa-alueella vähintään 70 % vastaajista arvioi asian toteutuneen vähintäänkin melko hyvin.
 - Useassa asiakohdassa yli puolet arvioi asian toteutuneen erittäin hyvin**
- Parhaimmat arviot saa *Lupapisteen käytön helppous (4,3)* sekä *henkilökohtainen palvelu (4,1)*.
- Huonoimman arvion saa rakennusvalvonnan sivustolta löytyvien kirjallisten ohjeiden selkeys ja kattavuus (3,8) sekä ennakkoneuvottelu (4,0), joka on myös arvioitu hieman heikommaksi kuin vertailuryhmässä keskimäärin.
 - Molempien kohtien arvosana on silti hyvä/kiitettävä, mutta näitä asiakohtia voisi käydä läpi sisäisesti ja käydä läpi ennakkoneuvottelun prosessi ja tarkasta kirjalliset aineistot
- Alueittaisessa tarkastelussa korostuu positiivisesti Läntinen sekä Pohjoinen Porvoo. Osa eroista selittyyne, sillä että vain näiden alueiden osalta vastausmäärä on riittävä tarkastelua varten. Etenkin Vanhan Porvoon ja Itäisen Porvoon tulokset ovat osin epäluotettavia. Keskeinen Porvoo jää Pohjois- ja Läntisen Porvoon tuloksista.

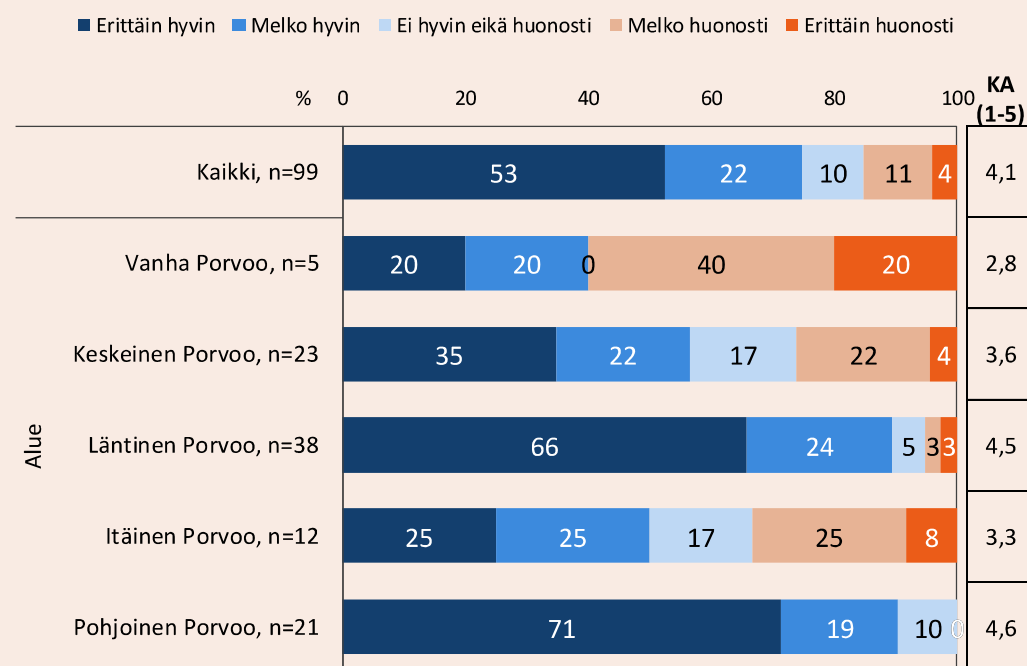
Miten seuraavat asiat ovat toteutuneet osaltanne lupa-asioissa?



Hakemuksen tekeminen ja jättäminen

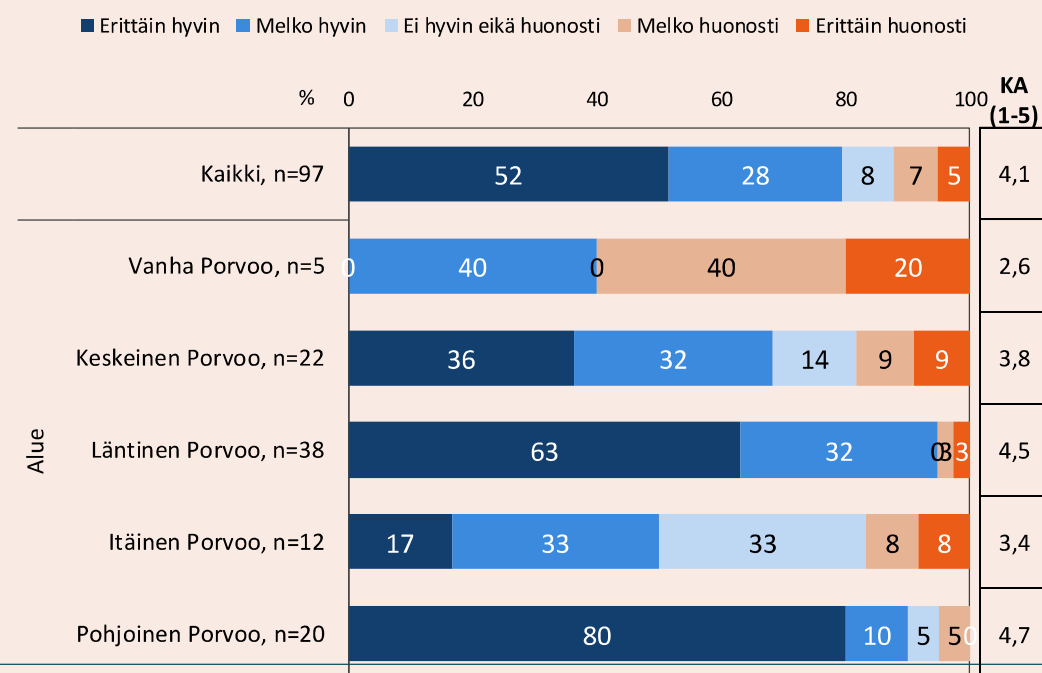
Miten seuraavat asiat ovat toteutuneet osaltanne lupa-asioissa?

Lupaprosessi kuvattiin selkeästi



Miten seuraavat asiat ovat toteutuneet osaltanne lupa-asioissa?

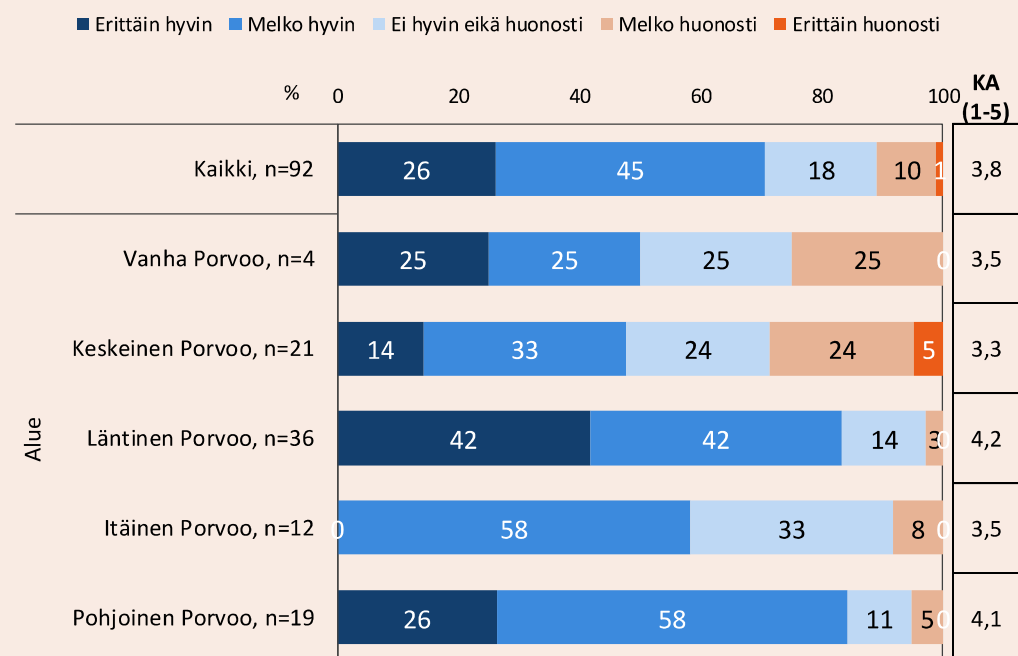
Annetut ohjeet hakemuksen parantamiseksi olivat selkeitä



Hakemuksen tekeminen ja jättäminen

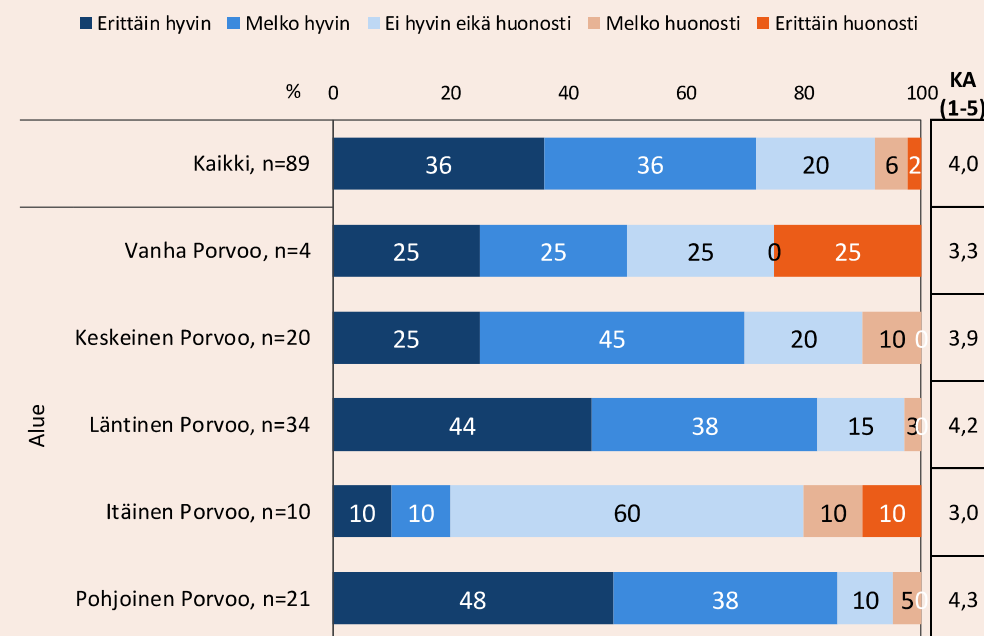
Miten seuraavat asiat ovat toteutuneet osaltanne lupa-asioissa?

Rakennusvalvonnan sivustolta löytyvien kirjallisten ohjeiden selkeys ja kattavuus



Miten seuraavat asiat ovat toteutuneet osaltanne lupa-asioissa?

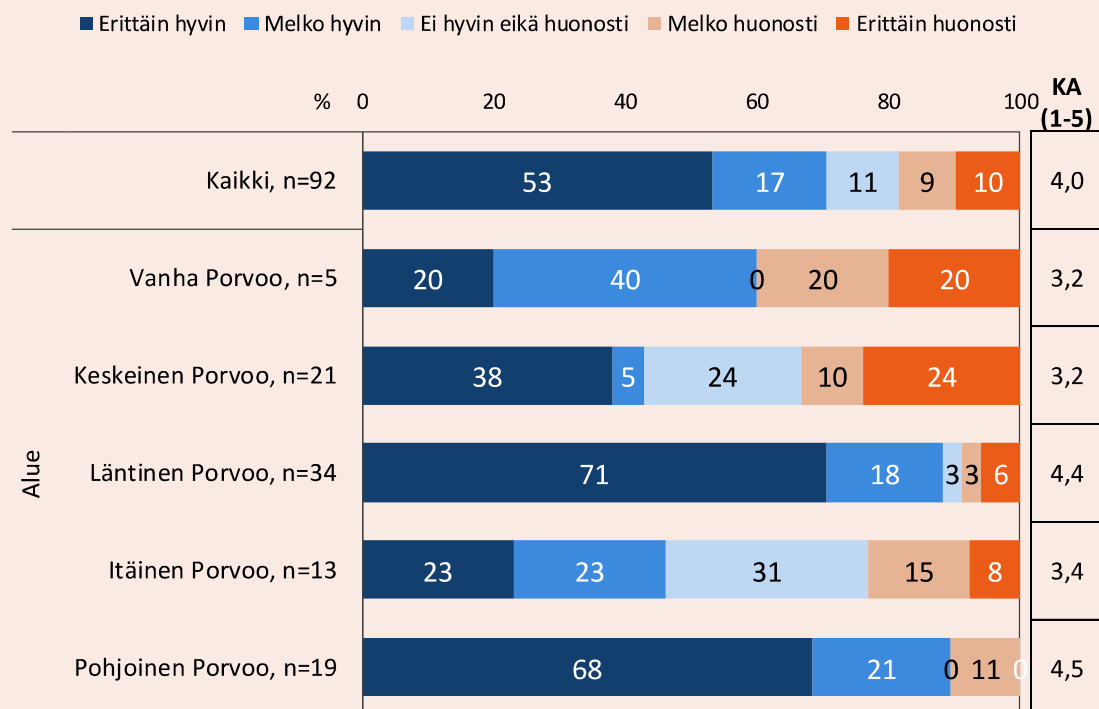
Ohjeet sähköisen asiakaspalvelun käyttöön



Hakemuksen tekeminen ja jättäminen

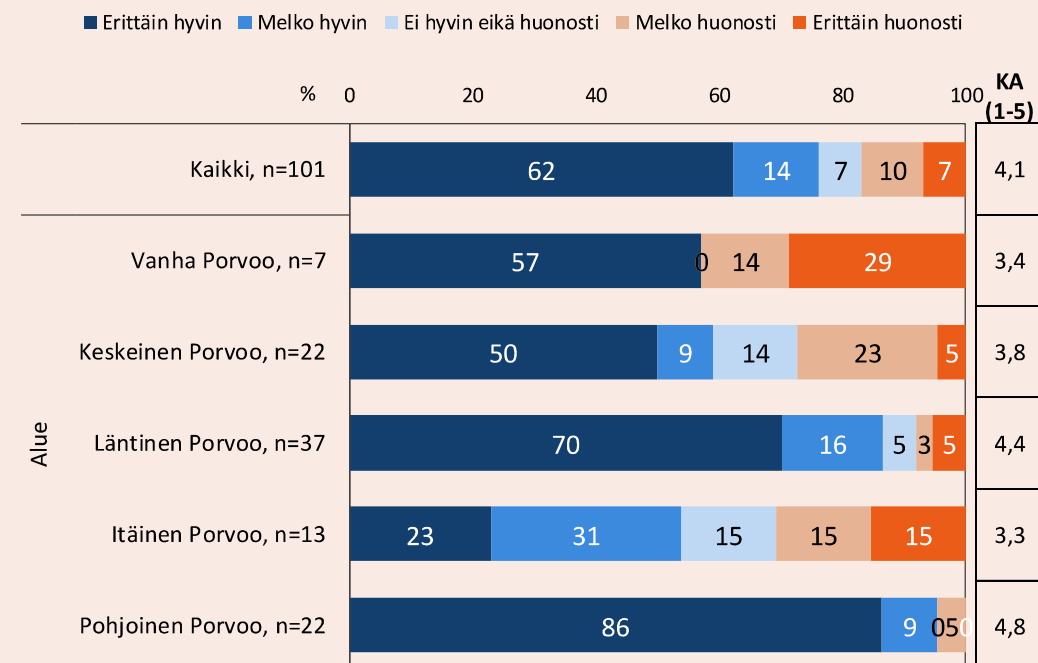
Miten seuraavat asiat ovat toteutuneet osaltanne lupa-asioissa?

Ennakkoneuvottelu oli ammattitaitoista ja riittävää



Miten seuraavat asiat ovat toteutuneet osaltanne lupa-asioissa?

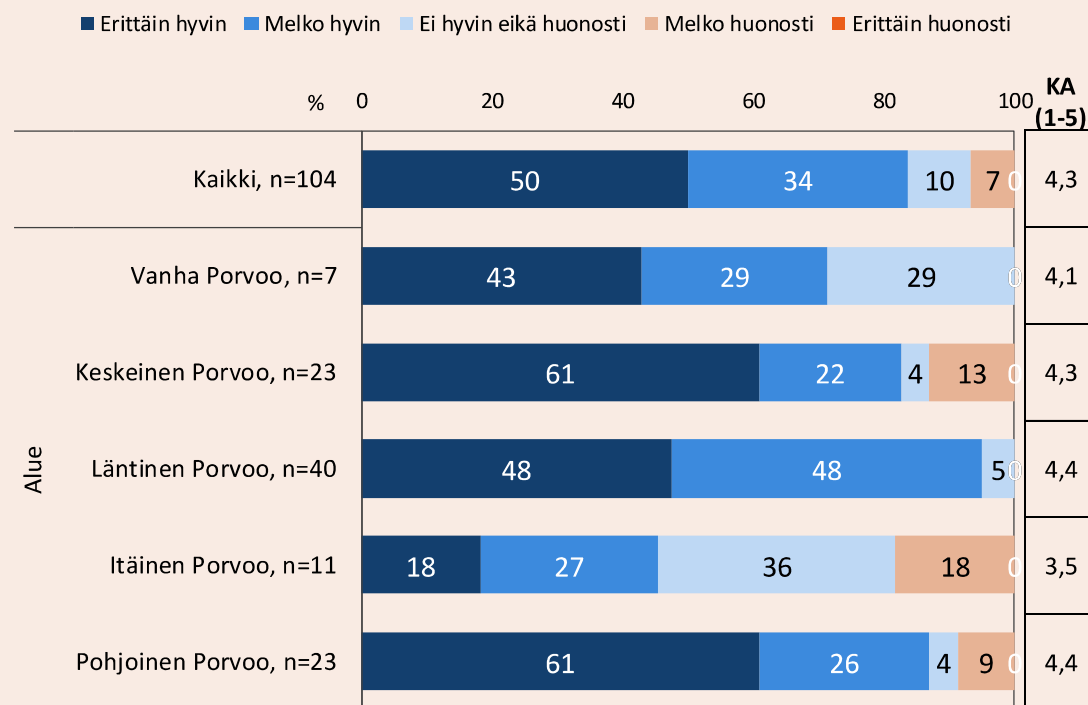
Henkilökohtaisen palvelu oli kattavaa ja riittävää



Hakemuksen tekeminen ja jättäminen

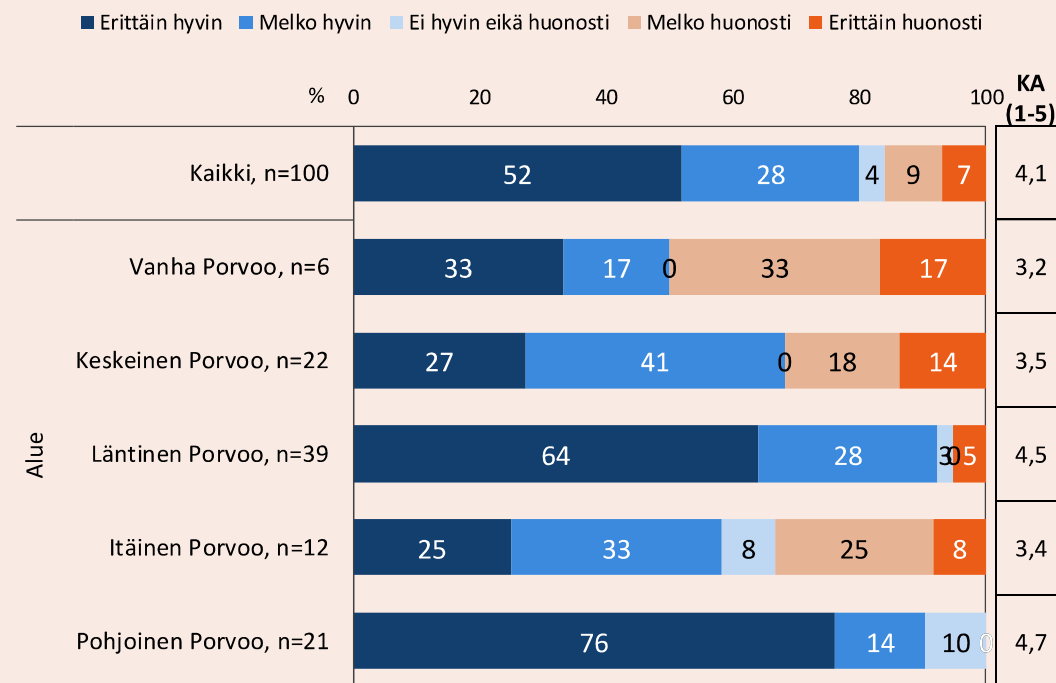
Miten seuraavat asiat ovat toteutuneet osaltanne lupa-asioissa?

Lupapisteen käyttö oli helppoa



Miten seuraavat asiat ovat toteutuneet osaltanne lupa-asioissa?

Yleinen ohjaus ja neuvonta



FCG.

Lupavalmistelu

Parhaiten toteutuu:

Valmisteluun liittyvän lisätiedon saaminen

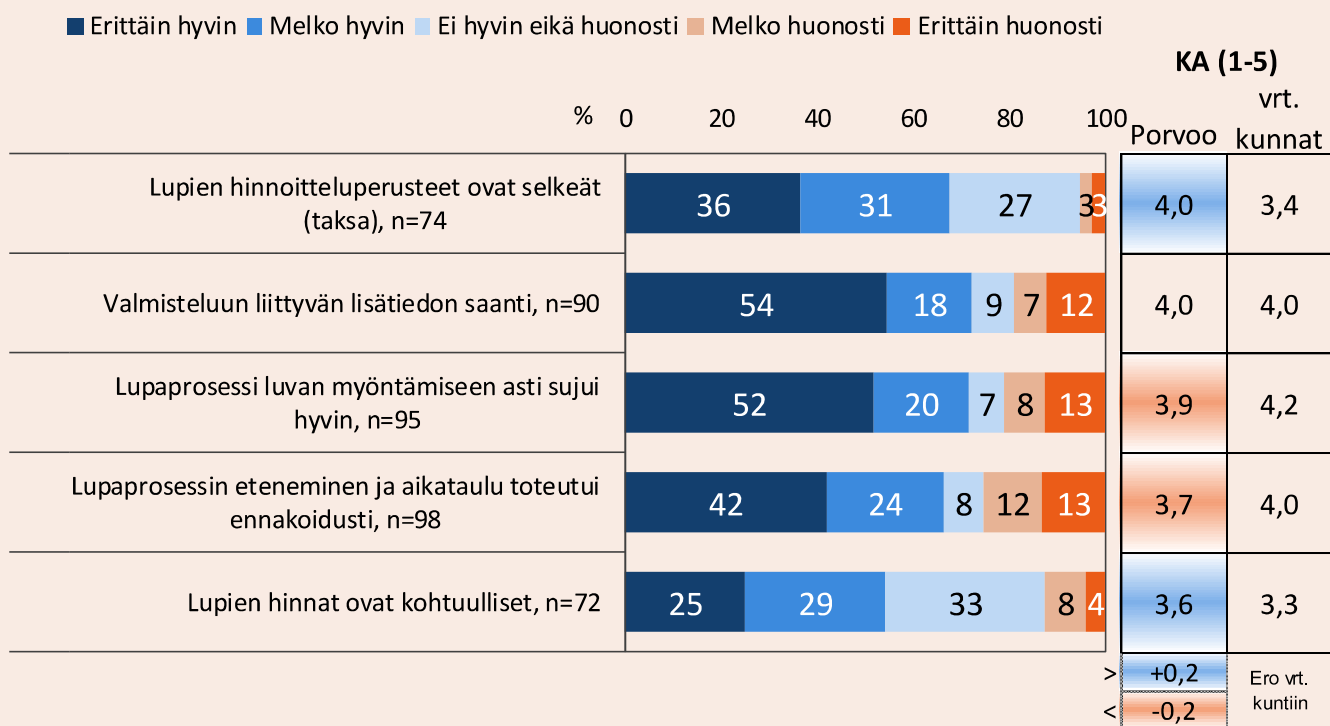
72 %

antoi tyytyväisen arvion

Lupavalmistelu

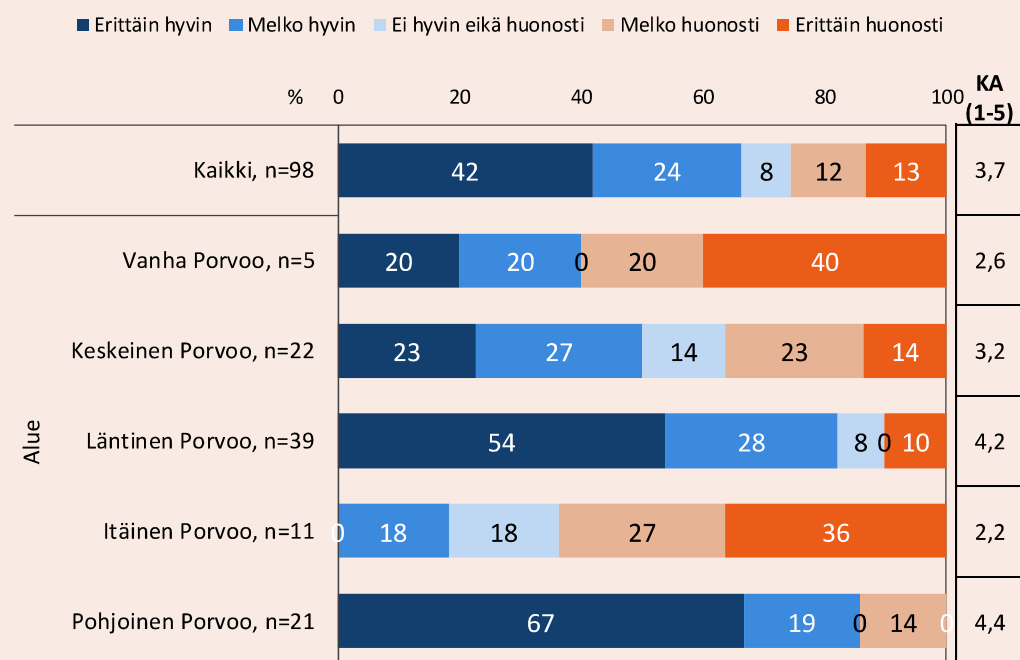
- Kaikilla osa-alueilla selkeä enemmistö antaa positiivisen arvion.
- Parhaan arvion saa valmisteluun liittyvän lisätiedon saaminen ja hinnoitteluperusteiden selkeys (4,0).
 - Taksojen hinnoitteluperusteet koetaan huomattavasti selkeämmäksi kuin vertailuryhmässä keskimäärin.
- Lupien hintaa pidetään kohtuullisempina kuin vertailuryhmässä.
- Heikoimmat arvosanat saa *lupaprosessin sujuvuus luvan myöntämiseen saakka* (3,9) sekä *lupaprosessin eteneminen ja aikataulun toteutuminen ennakoidusti* (3,7).
 - Tuloksia voidaan pitää silti hyvinä, vaikkakin asiat toteutuvat vertailuryhmässä keskimäärin hieman paremmin (+0,3).
- Alueittain tarkasteltuna Pohjoinen ja Lätien Porvoo saavat parhaat arvosanat. Vanhan ja Itäisen Porvoon tuloksiin tulee suhtautua suurella varauksella pienen vastaajamäärän takia. Keskisen Porvoon tulokset jäävät Lätien ja Pohjoisen alueen tuloksista,

Miten seuraavat asiat ovat toteutuneet osaltanne lupa-asioissa?



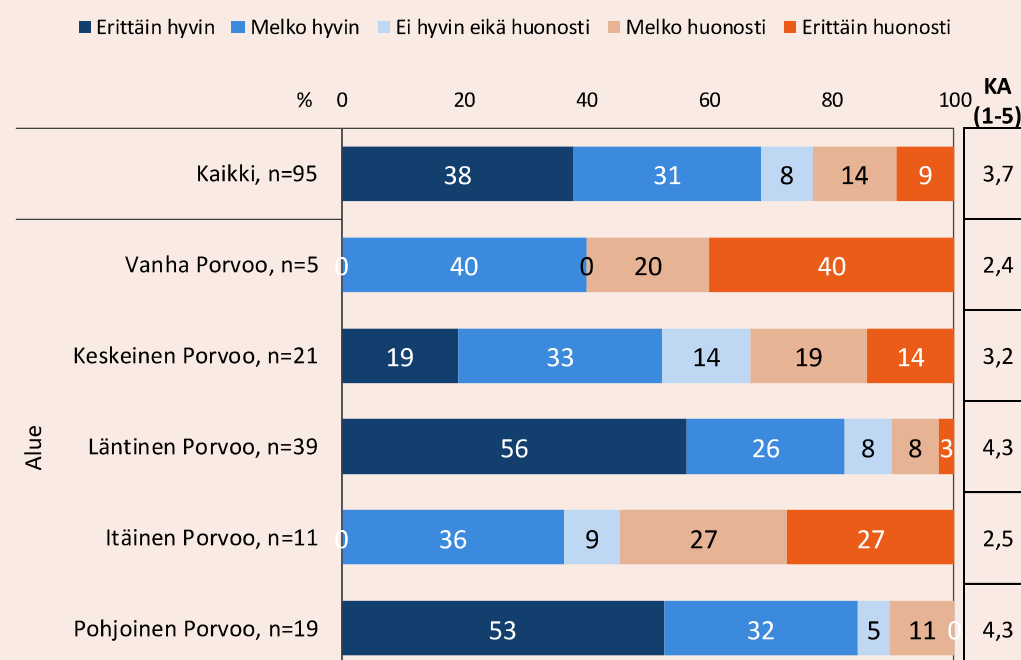
Miten seuraavat asiat ovat toteutuneet osaltanne lupa-asioissa?

Lupaprosessin eteneminen ja aikataulu toteutui ennakoitusti



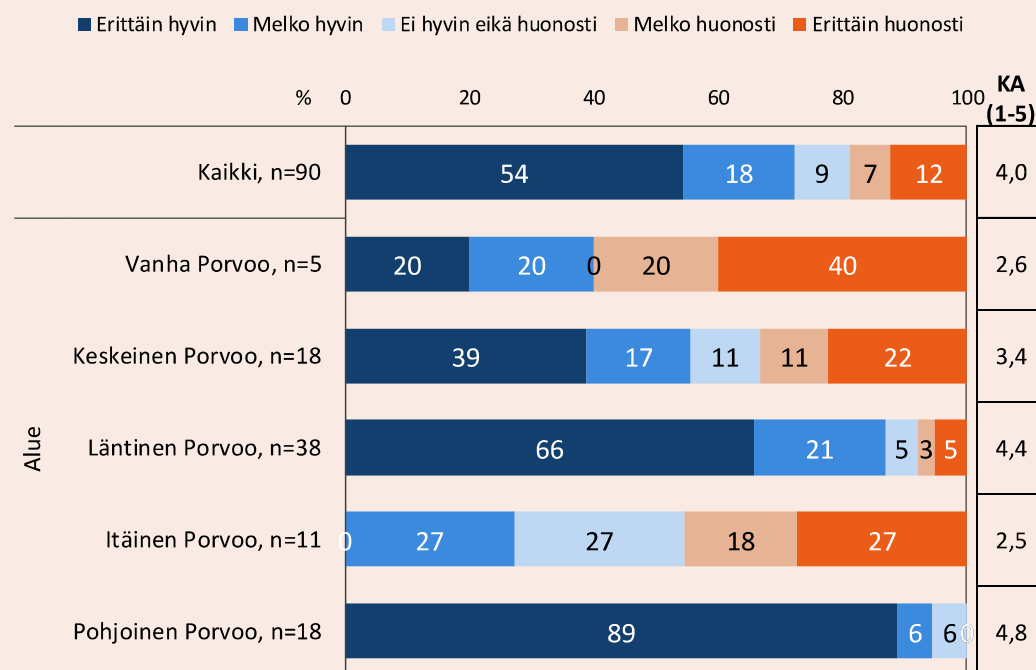
Miten seuraavat asiat ovat toteutuneet osaltanne lupa-asioissa?

Valmistelun tekoon kulunut aika



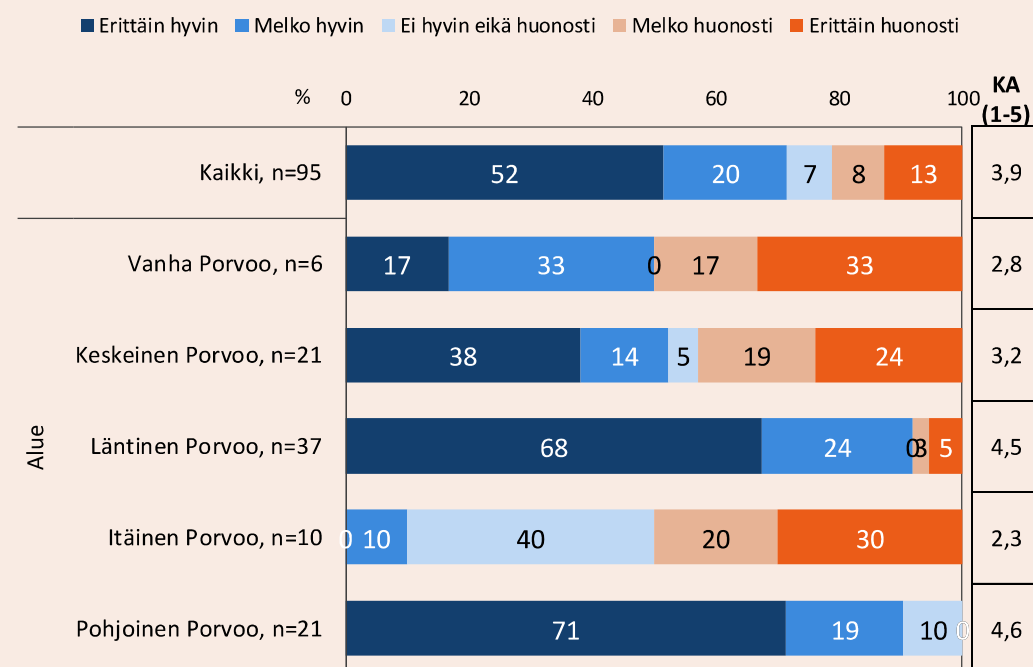
Miten seuraavat asiat ovat toteutuneet osaltanne lupa-asioissa?

Valmisteluun liittyvän lisätiedon saanti



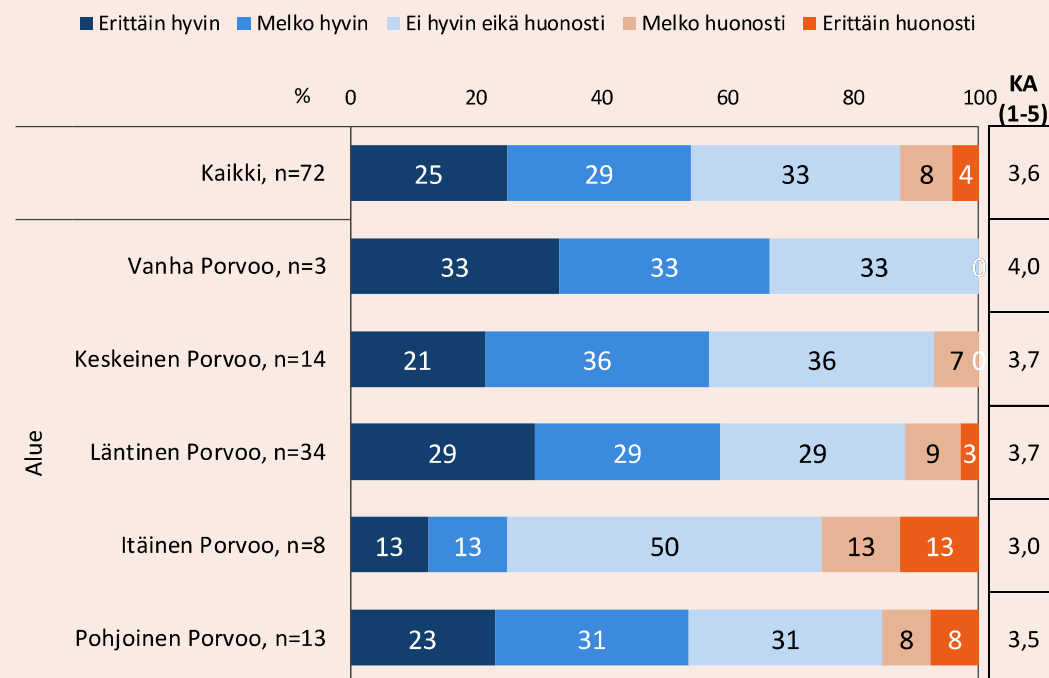
Miten seuraavat asiat ovat toteutuneet osaltanne lupa-asioissa?

Lupaprosessi luvan myöntämiseen asti sujui hyvin



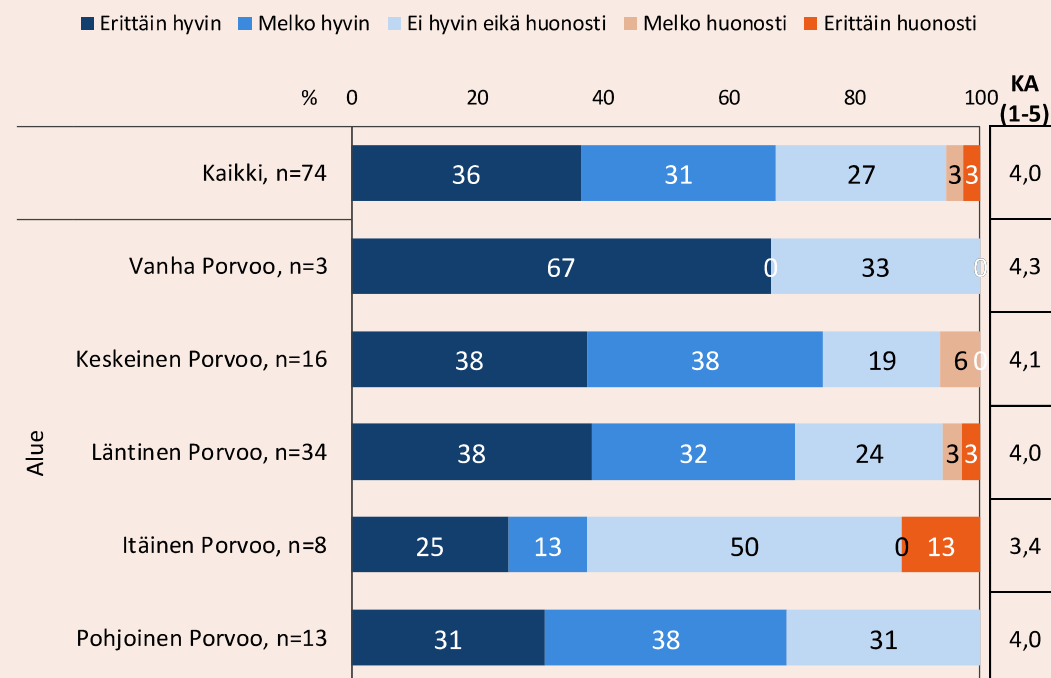
Miten seuraavat asiat ovat toteutuneet osaltanne lupa-asioissa?

Lupien hinnat ovat kohtuulliset



Miten seuraavat asiat ovat toteutuneet osaltanne lupa-asioissa?

Lupien hinnoitteluperusteet ovat selkeät (taksa)





Henkilöstön asiakaspalvelu

Parhaiten toteutuu:

Asiakaspalvelun (toimisto: ystävällisyys ja osaaminen)

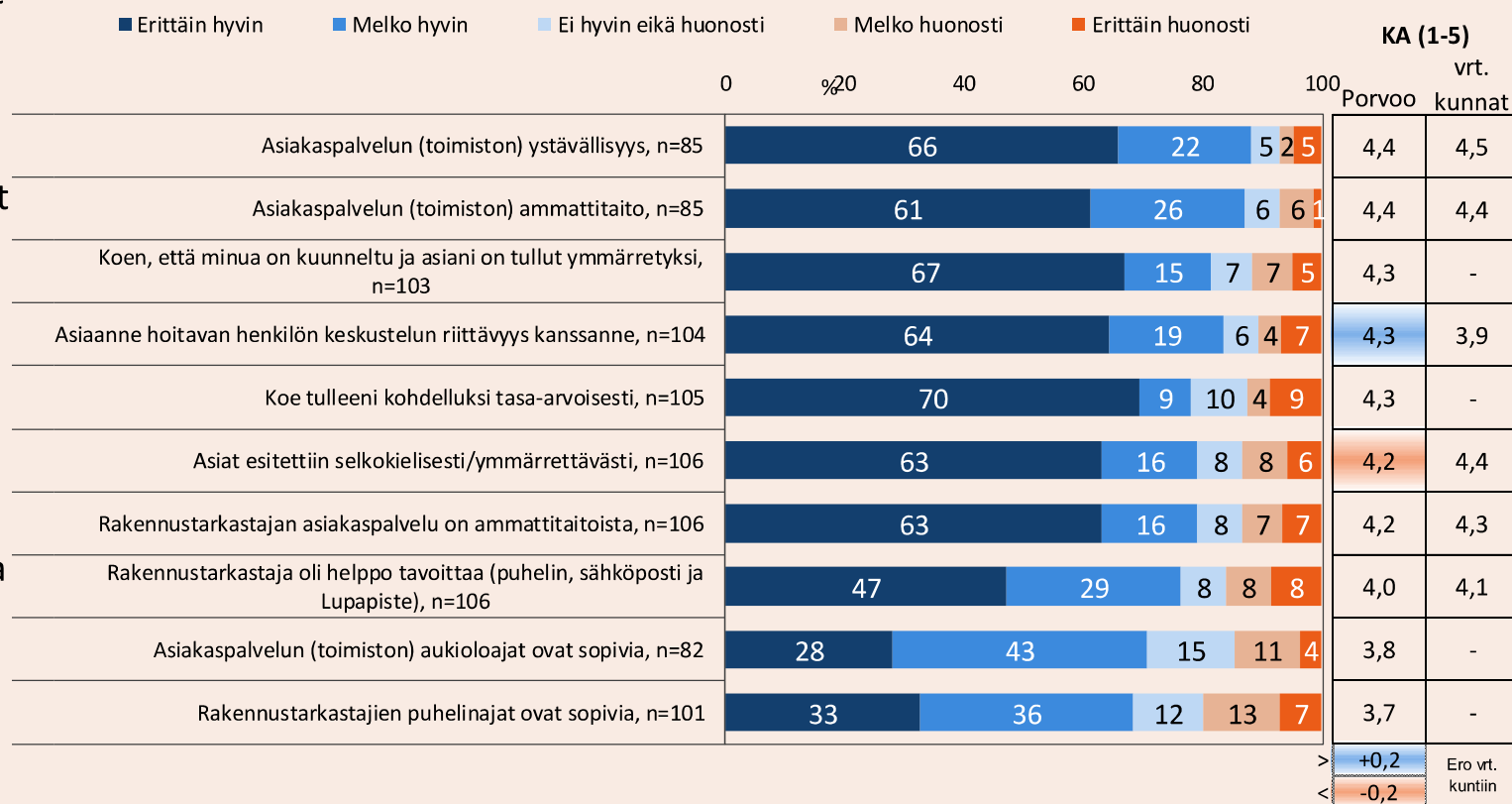
88 %

antoi tyytyväisen arvion

Henkilöstön asiakaspalvelu

- Asiakaspalveluun liittyvät asiakohdat saavat kiitettäviä ja erinomaisia arvosanoja. Tulokset on samasuuntaiset vertailuryhmän kanssa.
- Parhaiten arvioidaan henkilöstön (toimisto) ystävällisyys sekä ammattitaito (4,4).
 - Myös rakennustarkastajat saavat korkean arvosanan ammattitaidostaan (4,2). Rakennustarkastaja tavoitetaan myös hyvin.
- Asiakkaat kokevat vahvasti, että heitä on kuultu sekä kohdeltu tasa-arvoisesti ja keskustelu on ollut riittävää.
- Heikompia keskiarvoja muodostui asiakohtiin toimiston aukioloajat (3,8) ja tarkastajien puhelinajat (3,7).
 - Tulokset ovat silti edelleen hyviä. Näistä asiakohdista ei ole saatavilla vertailutietoa

Miten seuraavat asiat ovat toteutuneet osaltanne lupa-asioissa?

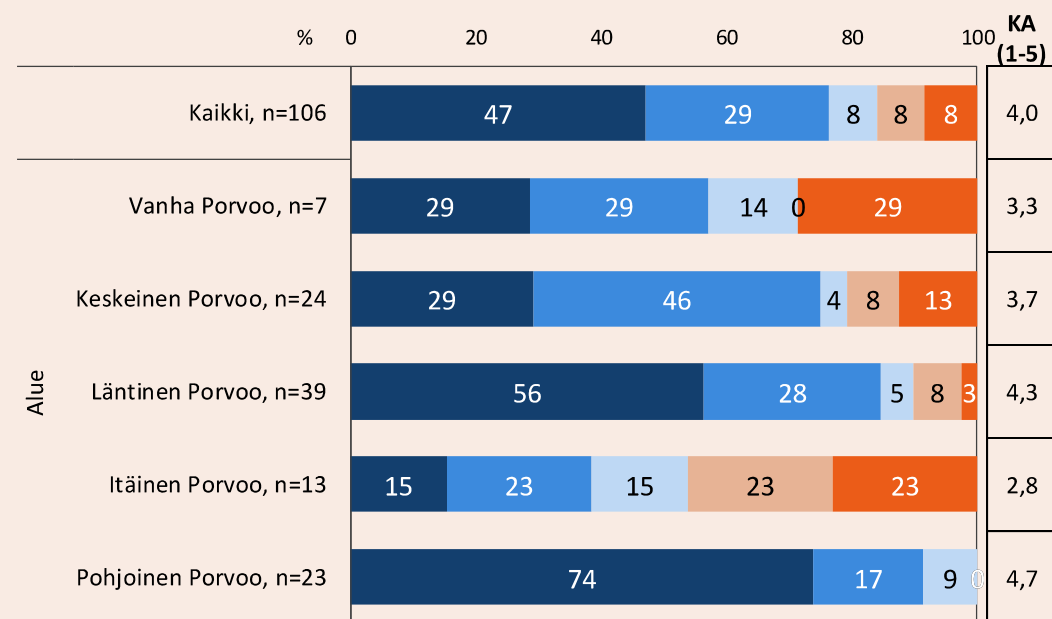


Henkilöstön asiakaspalvelu

Miten seuraavat asiat ovat toteutuneet osaltanne?

Rakennustarkastaja oli helppo tavoittaa (puhelin, sähköposti ja Lupapiste)

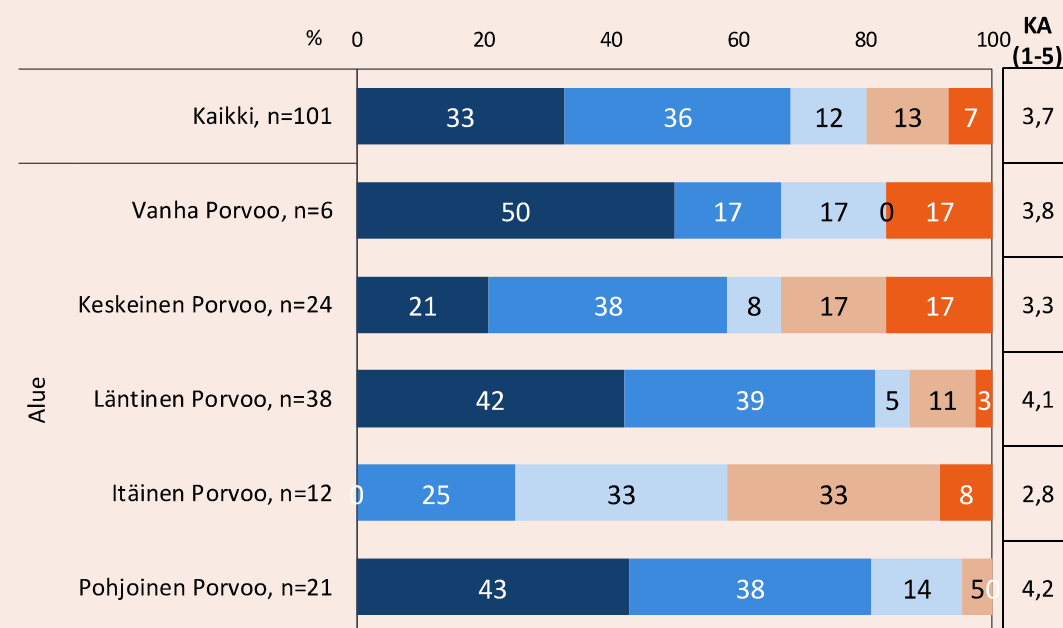
■ Erittäin hyvin ■ Melko hyvin ■ Ei hyvin eikä huonosti ■ Melko huonosti ■ Erittäin huonosti



Miten seuraavat asiat ovat toteutuneet osaltanne?

Rakennustarkastajien puhelinajat ovat sopivia

■ Erittäin hyvin ■ Melko hyvin ■ Ei hyvin eikä huonosti ■ Melko huonosti ■ Erittäin huonosti



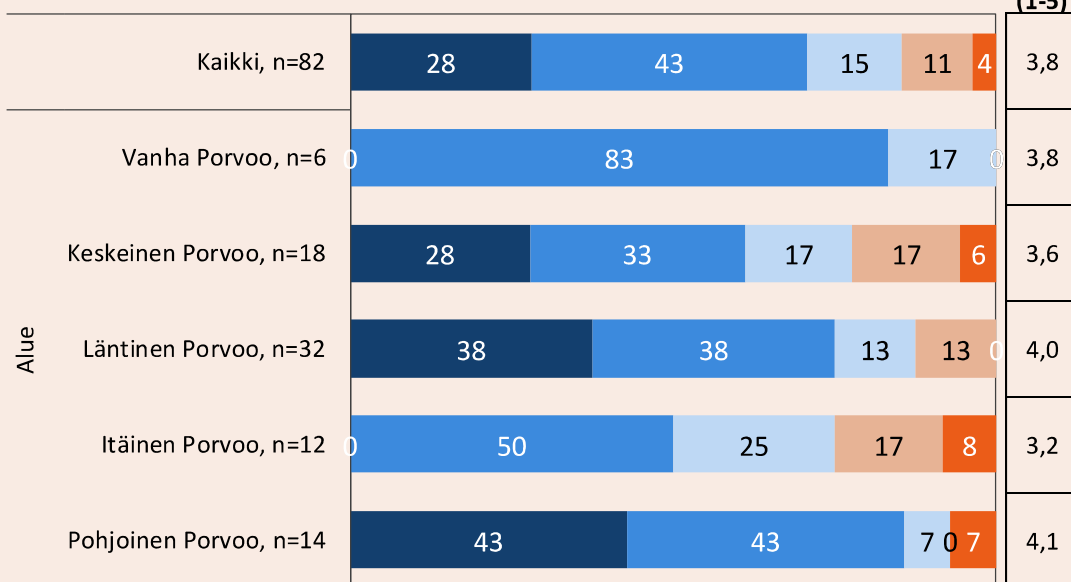
Henkilöstön asiakaspalvelu

Miten seuraavat asiat ovat toteutuneet osaltanne?

Asiakaspalvelun (toimiston) aukioloajat ovat sopivia

■ Erittäin hyvin ■ Melko hyvin ■ Ei hyvin eikä huonosti ■ Melko huonosti ■ Erittäin huonosti

% 0 20 40 60 80 100 KA (1-5)

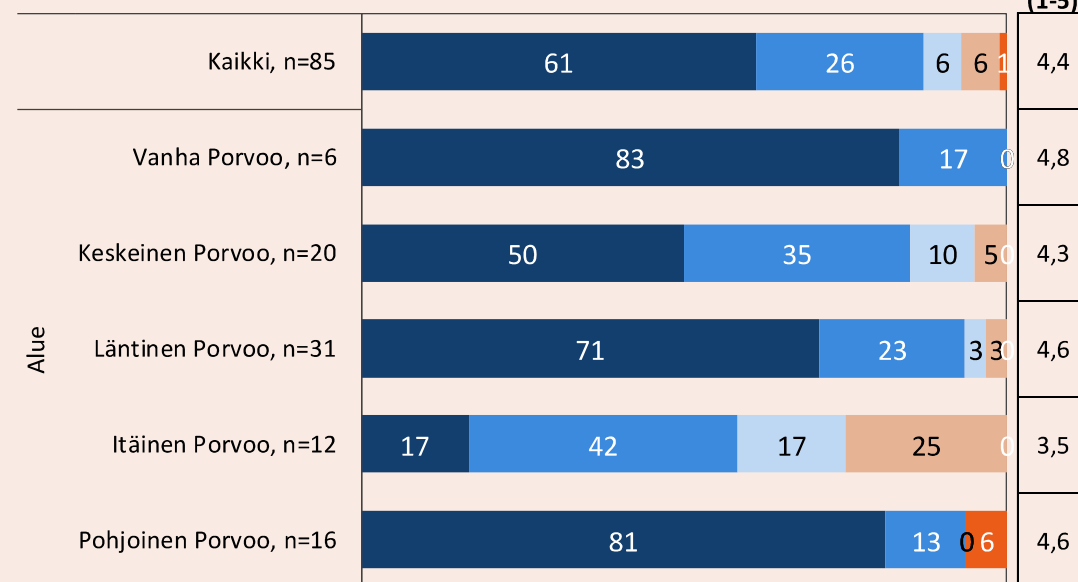


Miten seuraavat asiat ovat toteutuneet osaltanne?

Asiakaspalvelun (toimiston) ammattitaito

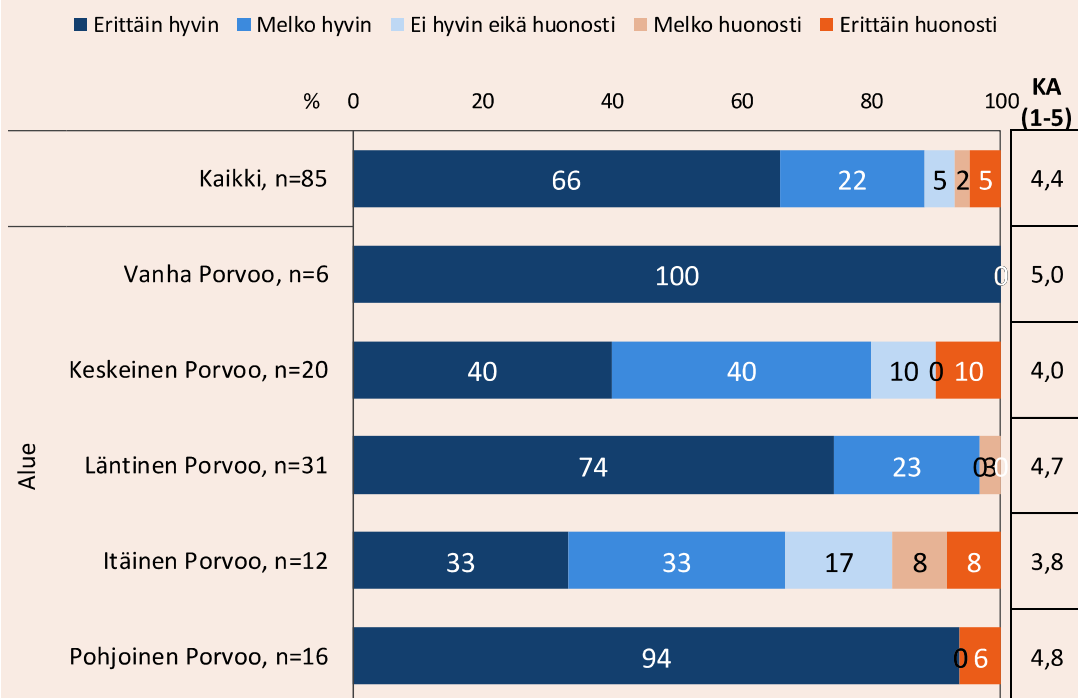
■ Erittäin hyvin ■ Melko hyvin ■ Ei hyvin eikä huonosti ■ Melko huonosti ■ Erittäin huonosti

% 0 20 40 60 80 100 KA (1-5)



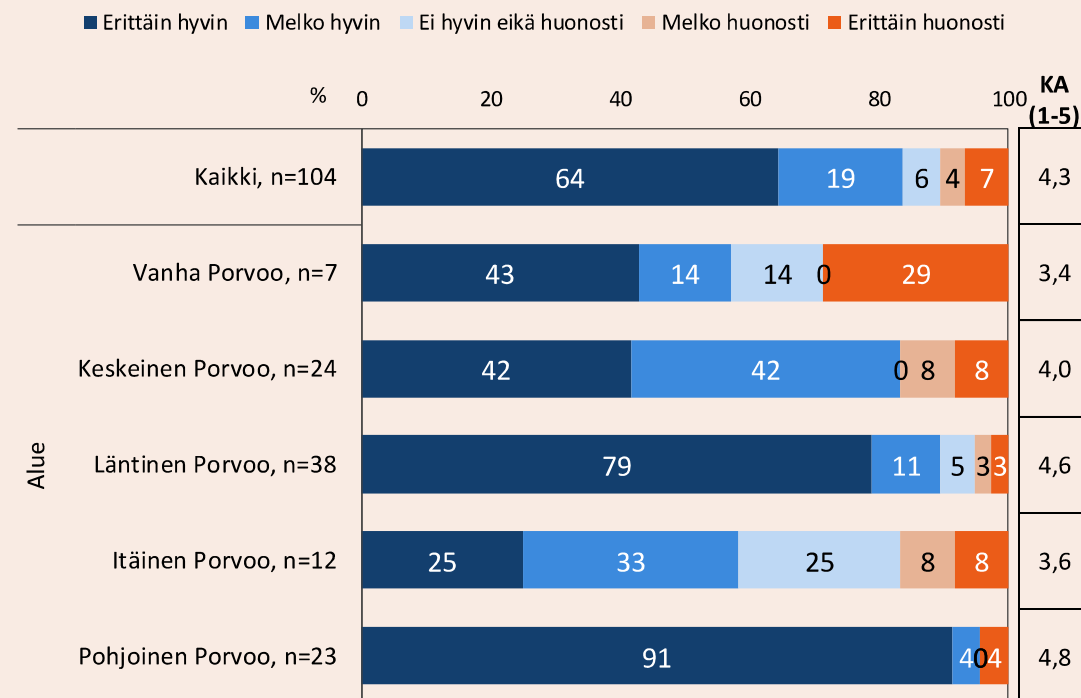
Miten seuraavat asiat ovat toteutuneet osaltanne?

Asiakaspalvelun (toimiston) ystävällisyys



Miten seuraavat asiat ovat toteutuneet osaltanne?

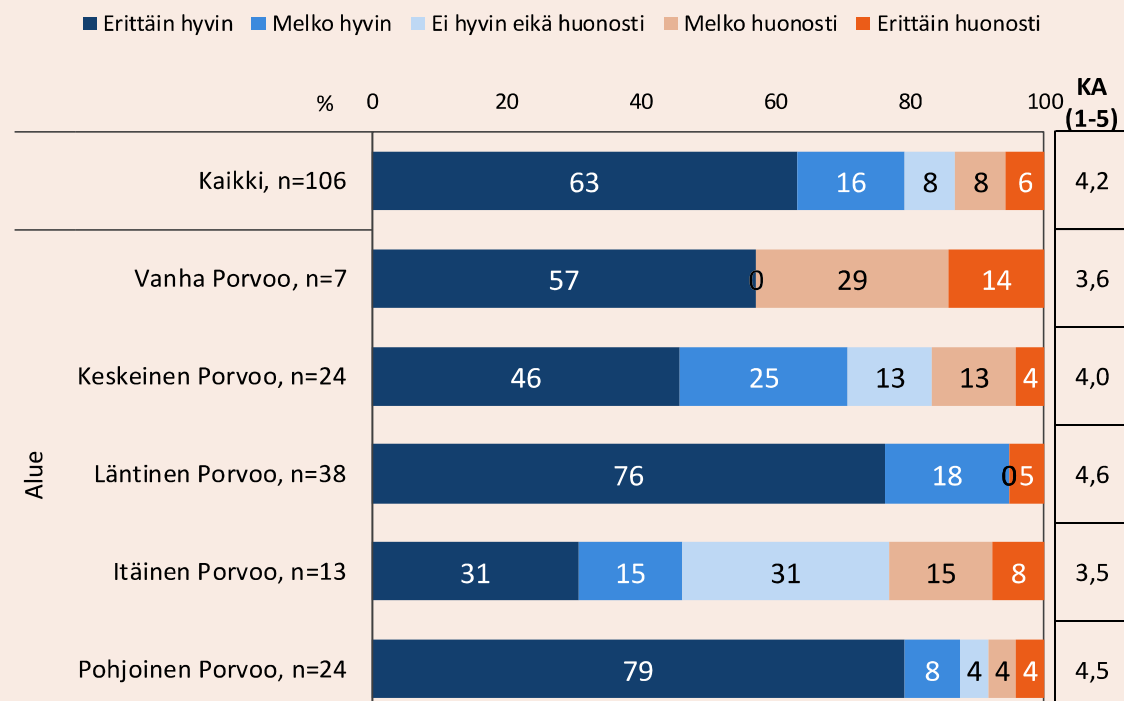
Asiaanne hoitavan henkilön keskustelun riittävyys kanssanne



Henkilöstön asiakaspalvelu

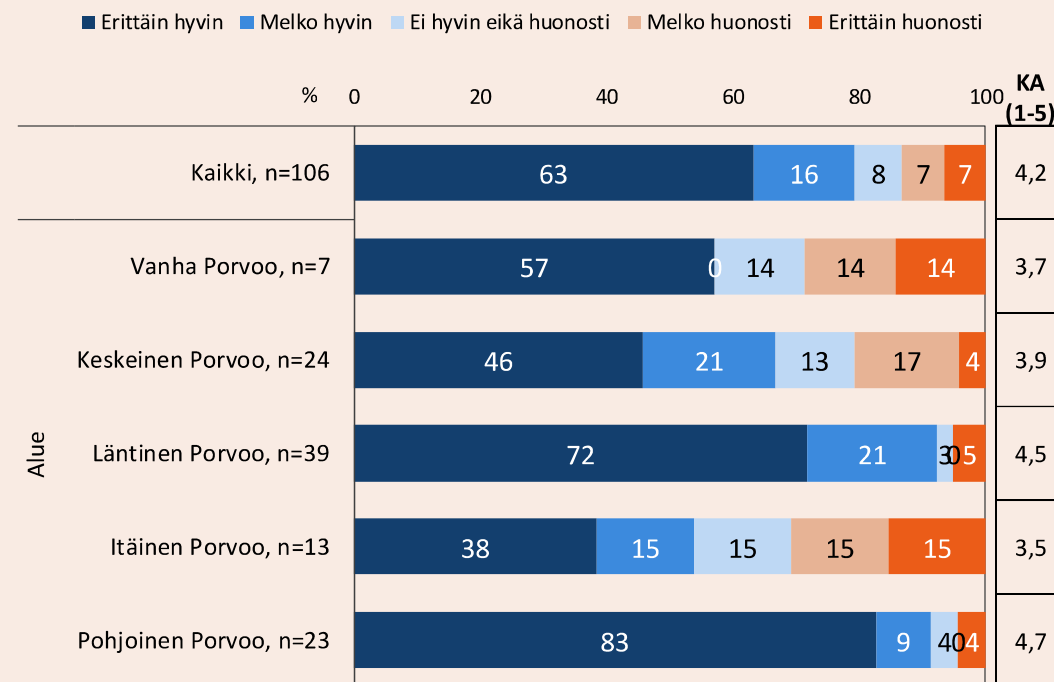
Miten seuraavat asiat ovat toteutuneet osaltanne?

Asiat esitettiin selkokielisesti/ymmärrettävästi



Miten seuraavat asiat ovat toteutuneet osaltanne?

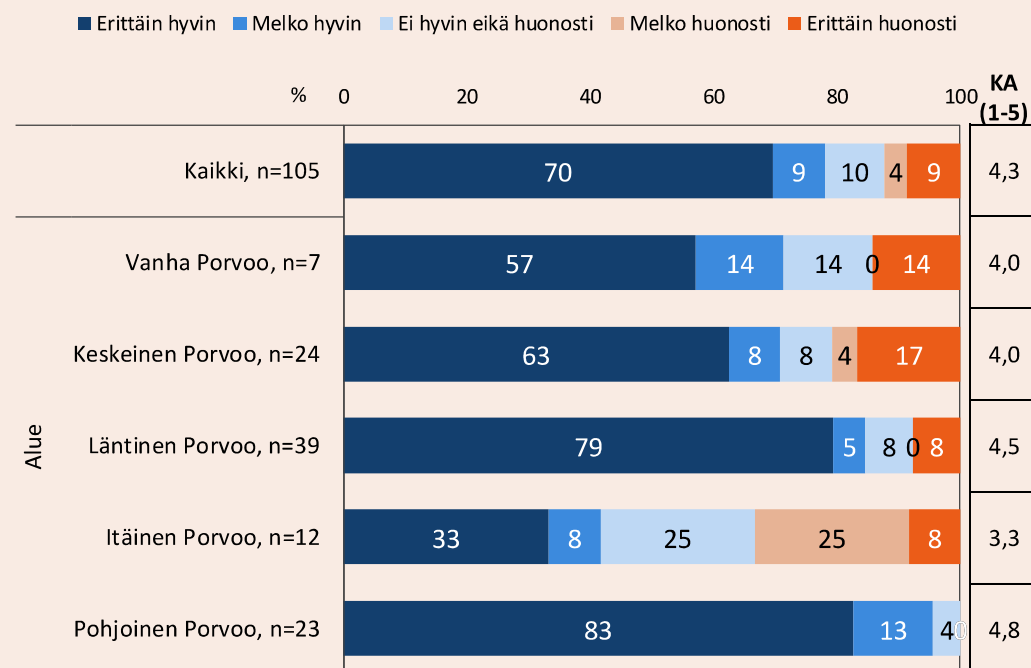
Rakennustarkastajan asiakaspalvelu on ammattitaitoista



Henkilöstön asiakaspalvelu

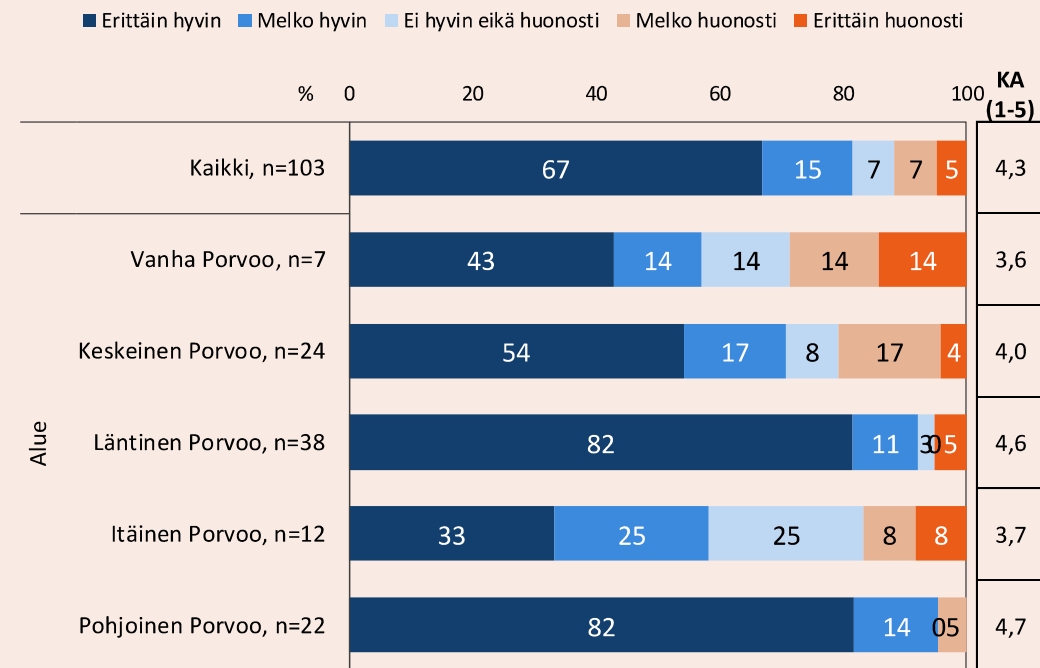
Miten seuraavat asiat ovat toteutuneet osaltanne?

Koe tulleen kohdelluksi tasa-arvoisesti



Miten seuraavat asiat ovat toteutuneet osaltanne?

Koen, että minua on kuunneltu ja asiani on tullut ymmärretyksi





Rakentamisen aikainen toiminta

Parhaiten toteutuu:

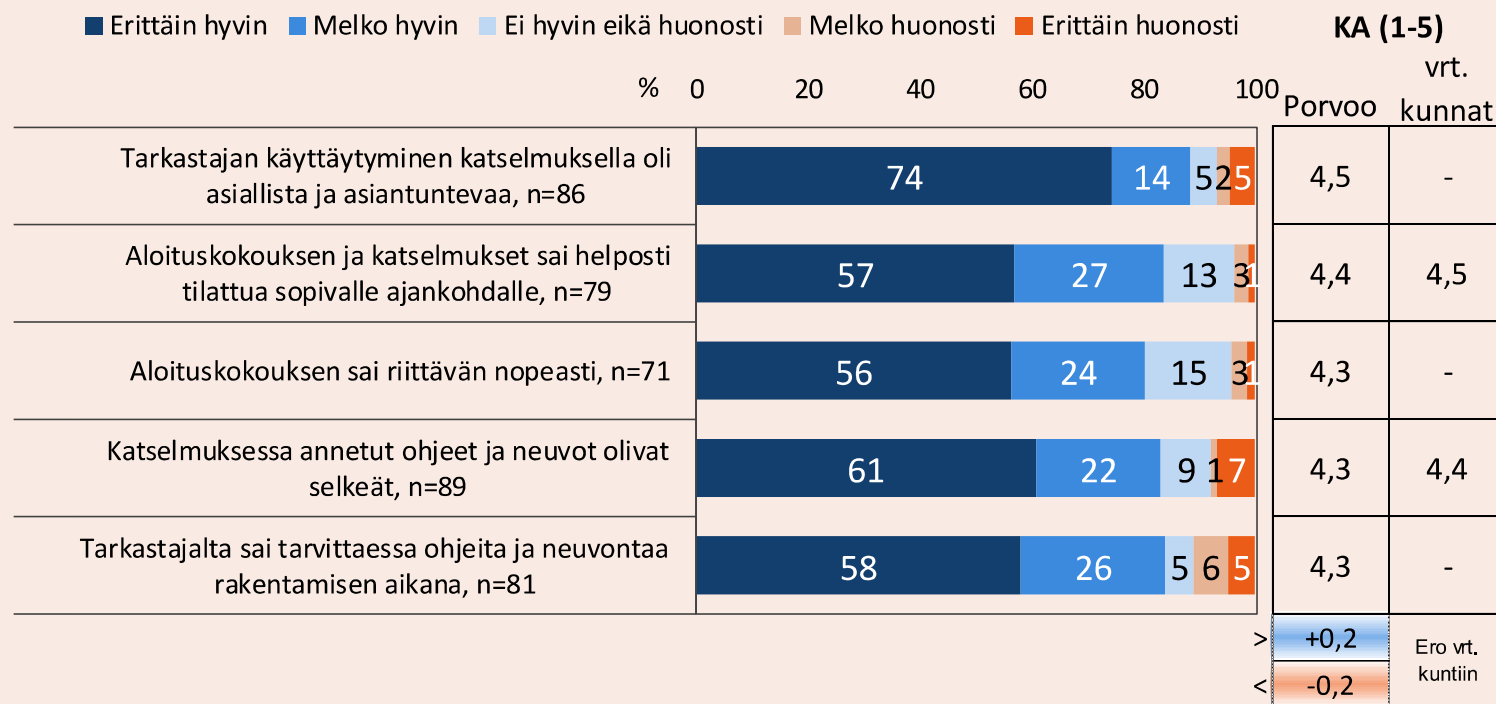
Rakennustarkastajan toiminta katselmuksella oli asiallista ja asiantuntevaa

88 %

antoi tyytyväisen arvion

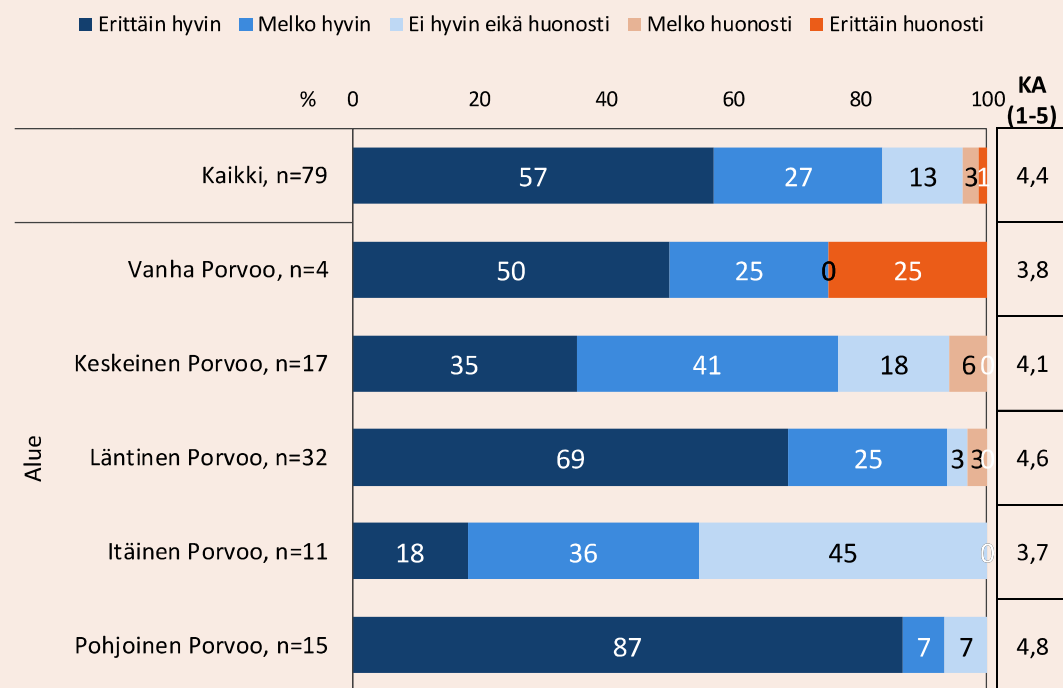
- Rakentamisen aikainen toiminta saa erinomaisia arvioita.
- Yli puolet vastaajista arvioi jokaisen asiakohdan toteutuneen erittäin hyvin.
- Ajankohdat katselmuksille saa tilattua sopivalle ajankohdalle sekä ennakkoon että paikanpäällä tarkastajalta koetaan saatavan selkeät ohjeet ja neuvot
- Arviot mukailevat vertailukuntien tasoa, siltä osin kun vertailuaineistoa on olemassa.

Jos olette jo saanut luvan ja käynnistänyt rakentamisen, miten seuraavat asiat ovat toteutuneet?

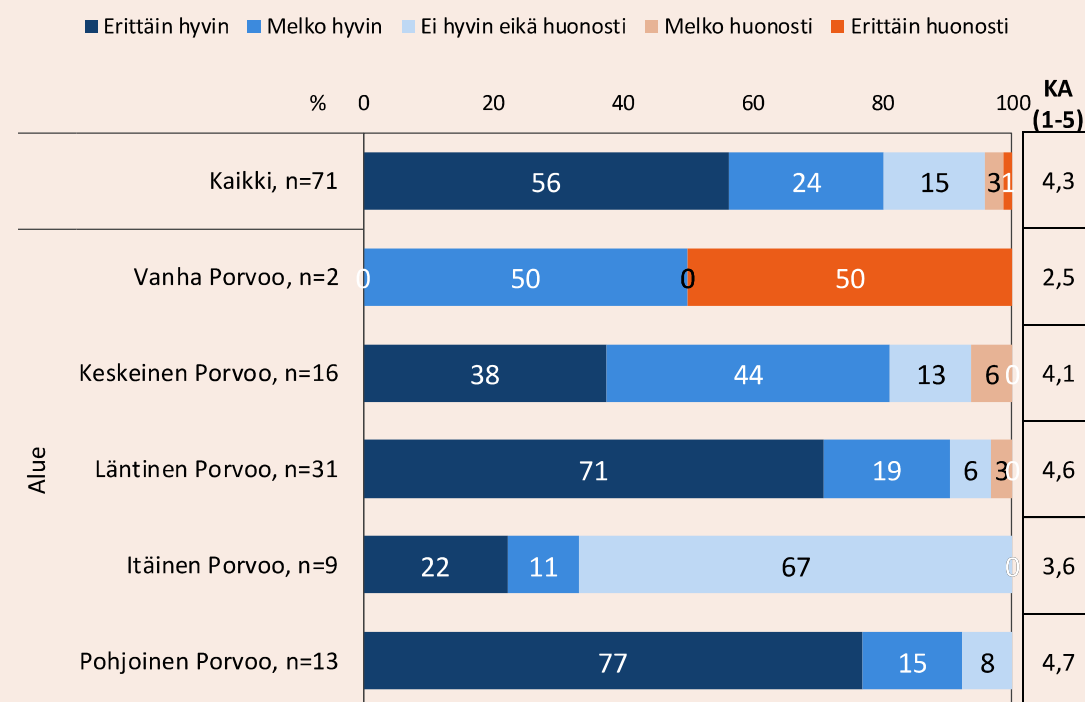


Rakentamisen aikainen toiminta

Aloituskokouksen ja katselmukset sai helposti tilattua sopivalle ajankohdalle

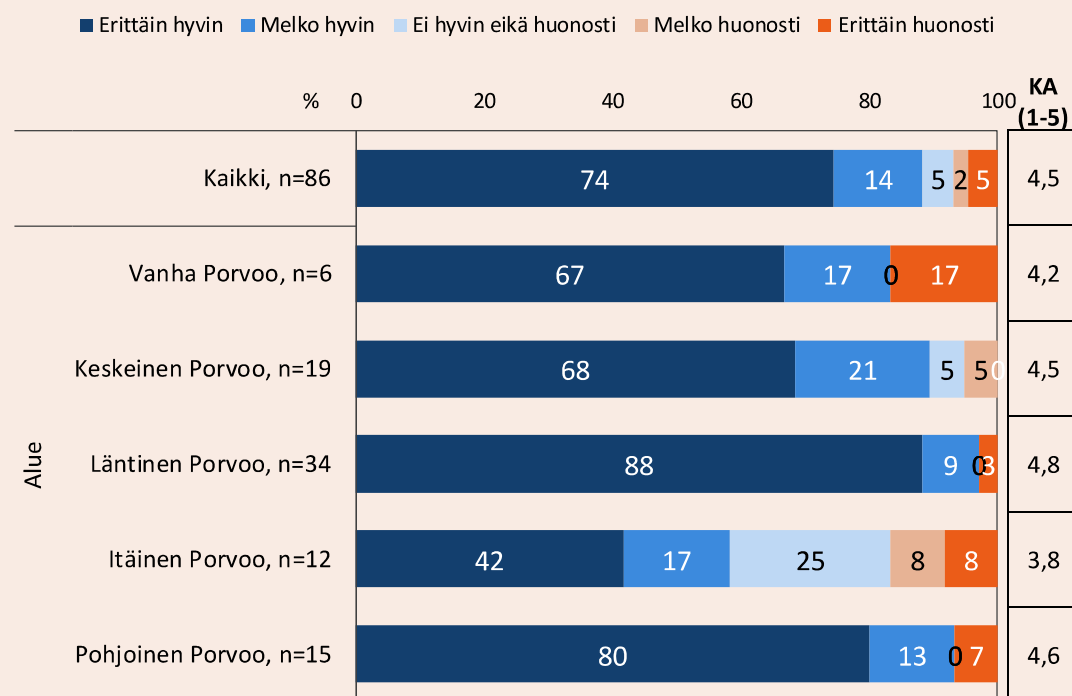


Aloituskokouksen sai riittävän nopeasti

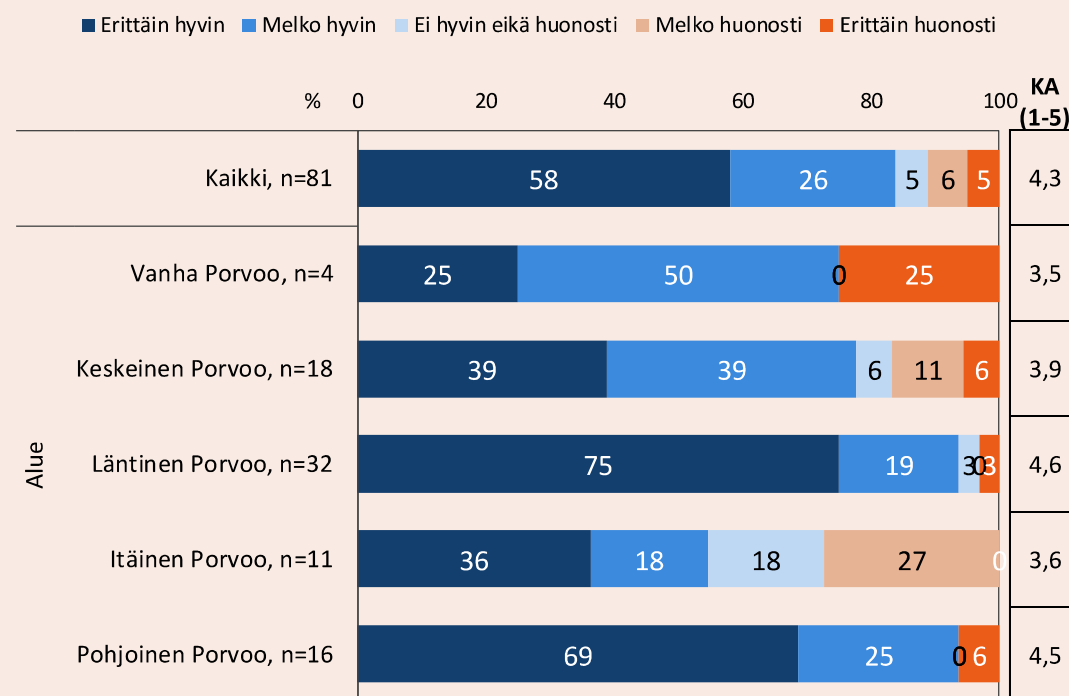


Rakentamisen aikainen toiminta

Tarkastajan käyttäytyminen katselmuksella oli asiallista ja asiantuntevaa

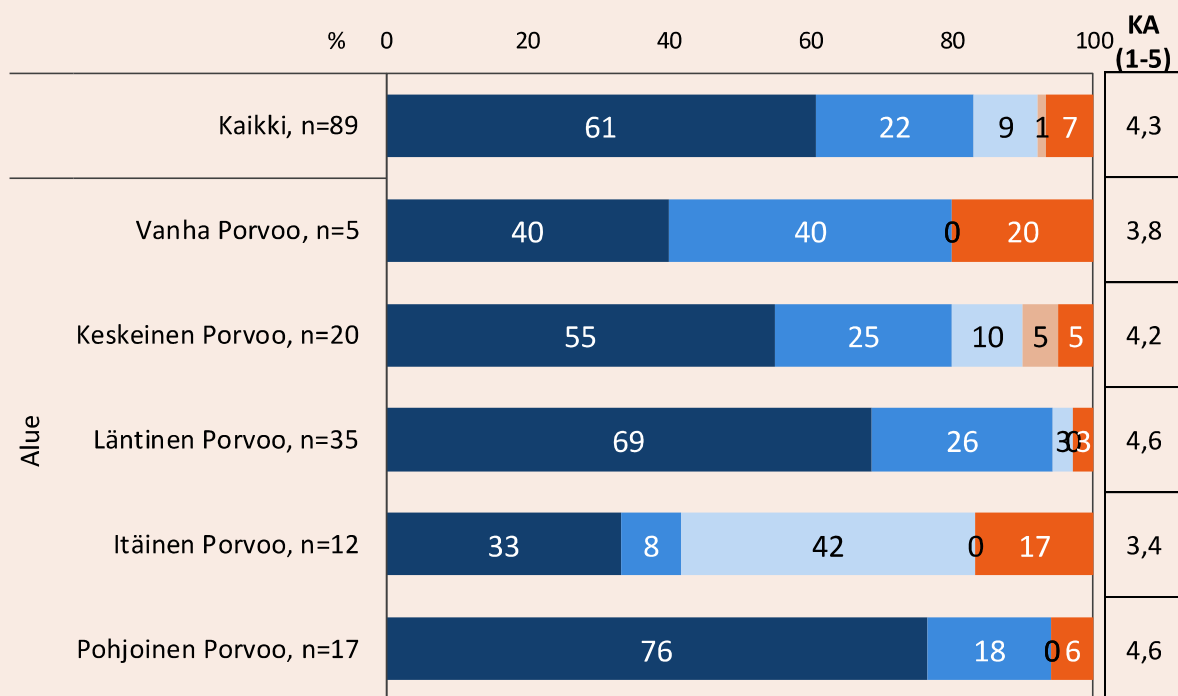


Tarkastajalta sai tarvittaessa ohjeita ja neuvontaa rakentamisen aikana



Katselmuksessa annetut ohjeet ja neuvot olivat selkeät

■ Erittäin hyvin ■ Melko hyvin ■ Ei hyvin eikä huonosti ■ Melko huonosti ■ Erittäin huonosti



Mikä asia palvelussa oli teistä hoidettu erityisen hyvin?

FCG.

- Ainakin omalla alueella ollut aina ammattitaitoiset ja maalaisjärkeä käyttävät tarkastajat. Ja ennen vanhaan kun kävi toimistollakin paikan päällä niin huippupalvelua kansliassa
- Alueen tarkastajalta selkeä ohjeistus ja siinä pysyminen
- Alueen tarkastajan tuntemus esim. teollisuuden erityispiirteistä
- Alustaviin suunnitelmiin sai erittäin hyvin ja selkeästi vastaukset. Asiakaspalvelu oli erittäin palveluhenkistä. Henkilöiden tavoitettavuus oli hyvä. Tuli oikeasti sellainen tunne että rakennusvalvonta pyrki auttamaan osaltaan rakennusprojektissa. Vain hyvää sanottavaa. Hyvin maanläheistä toimintaa. Kiitos vielä!
- Ammatytimäinen yhteistyö projektin eteenpäin viemiseksi.
- "Arkkitehtini oli etäinen ja Helsingissä, myönsi myös, että toimiston liian kokematon työntekijä hoiti asiaani. Kun suunnit-teluvaiheessa kohteen haasteellisuudesta johtuen oli ns patittilanne, pyysin Emilia Saatsin ja Miia Hennon palaveriin, hetulivat muutamassa päivässä ja sain varmennusta asioihin, jotka painoivat mieltä. Suunnitelma nytkähti taas eteenpäin."
- Ärligt sagt egentligen inget
- Asiakaspalvelu ja neuvonta enne luvan jättämistä, (toimisto&tarkastaja)
- Asiakeskeisyys etusijalla.
- Asiat kaupungin rakennustarkastajan kanssa on sujunut erittäin hyvin. Ystävällisyys, Ammattitaito Tarkastus aikojen saanti onnistui hyvin
- Ei oikeastaan mistään mitään negatiivista sanottavaa.
- Ei Eipä oikeen mikään. Rakennustarkastajalla todella ylimielinen asenne omaan asemaansa. Epävarmuus ilmenee esimerkiksi siinä että vaaditaan ylimääräisiä lappuja ja tarkastuksia päivänselvästi asioista jotka ilmenevät jo itse lupakuvisa/rakennepiirrustuksissa. Itse ymmärrys rakentamiseen on todella puutteellista. Kaikesta paistaa ammattitaidottomuus ja epävarmuus. Lisäksi tällä hetkellä maalaisjärjen käyttö on rakennusvalvonnassa näköjään kielletty
- Erittäin asiallinen palvelu ja ote rakennustarkastajalla.
- Får oftast tag på Tomi Mäkinen när jag behöver
- Great communication even though the authority knew I could not speak Finnish. It was great working with Jani.
- Hyvin on palveltu, ei huonoja kokemuksia
- Itse lupapiste on mielestäni toimiva ja hyvä. Lupien käsittelyajat ovat olleet viimeaikoina kohtuullisia.
- Jani Parkkisenniemi on todella asiallinen, rauhallinen, inhimillinen ja jalat maassa oleva henkilö, jonka kanssa mielellään asioi. Iso kiitos rakennusvalvonnalle ja erityisesti siis Janille todella hyvin hoidetusta tapauksesta.
- Kaikki asiointi Porvoon rakennusvalvonnalla kanssa sujui todella mutkitta ja
- loistavasti! Heihin sai nopeasti ja helposti yhteyden. Heille iso kiitos kaikesta avusta!
- "Kaikki lupaan ja tarkastuksiin liittyvät käynnit hoidettiin sujuvasti."
- Kaikki on sujunut helposti
- Käsittelyaika oli lyhyt ja informaatio kulki hyvin
- Katselmukset hoidettiin ammattitaidolla ja sujuvasti.
- Katselmusten saanti
- Käytännössä koko lupaprosessi alusta loppuun, apua oli saatavilla ja ohjeistus selkeää
- Koko prosessi rakennuslupan hakemisesta lopputarkastukseen hoitui erinomaisesti. Uudisrakennuksen on Porvoon saaristossa alueella jonne ei pitkään aikaan ole rakennettu juuri mitään joten tarvitsin runsaasti neuvoja mitä ja miten paikalle voi rakentaa. Tässä Joni Koskela ja kaupunkisuunnittelu auttoivat erinomaisen hyvin ja huomioivat keskustellen kaikkien osapuolten toiveet sekä kaupunkikuvan säilymisen.
- Koko prosessi.
- Kokonaisvaltaisesti rakennusvalvonnan toiminnassa ei ole moitittavaa. Kokemusta rakennushankkeeseen ryhtyvän, pääsuunnittelijan ja vastaavan rooleista. Asiat ovat sujuneet hyvin, yhteydenottoihin ja kysymyksiin vastattu ripeästi, lupaprosessi hoitui ongelmitta ja nopeassa aikataulussa.
- Koskela hoiti tehtävänsä ammattitaitoisesti ja oli hyvin tukenamme. Prosessia haittaisi eniten naapureiden aiheuttamat (ja prosessissa aiheettomiksi todetut) viivästykset ja valitukset.
- Kundkontakterna
- Laadukas ja ammattitaitoinen palvelu
- Lupakäsittely oli yllättävän nopea
- Lupapiste är smidigt.
- Lupapiste och själva processen i sig
- Lupapiste toimii
- Lupapisteessa vastaukset tulevat kohtuullisen nopeasti.
- Lupaprosessin sujuvuus vaikuttaa selvästi PK-seutua yksinkertaisemmalta ja nopealta.
- Mikään asia ei ole hoidettu erityisen hyvin
- Mistään ei ole mitään negatiivista sanottavaa.
- Neuvonta ja opastus
- Neuvonta poikkeaman hakemiseen ja sen käsittely
- Nopea lupakäsittely
- Olen erittäin tyytyväinen henkilökohtaiseen neuvontaan ja opastamiseen.
- Oli mukavaa, että tarkastajaan sai tarvittaessa yhteyden ja hänellä riitti aikaa vastailla viesteihin. Usein tarkastajat asioivat vain vast mest kanssa.
- Pääosa rakennustarkastajista ovat ammattitaitoisia ja keskustelu kohteessa toimi hyvin. Johtava rakennustarkastaja neuvoo ja opastaa erittäin hyvin.
- Porvoon vesi
- Prosessin selkeys oli todella hyvä verrattuna muihin PKS-kuntiin
- Rakennustarkastaja Jimi Karlsson toimi erittäin asiantuntevasti, tarkasti ja ystävällisesti. Lisäksi autotallirakennuksen luvan alkuvaiheen käsittely, tietojen syöttö Lupapisteeseen ja tuki Petri Isokoskelta aivan huippua.
- Rakennustarkastaja on ollut asiallinen ja hyvin tavoitettavissa. Vaikuttaa asiantuntevalta
- Rakennustarkastajien kanssa toimiminen ja asiointi oli helppoa ja ammattitaitoista. Olen ensimmäistä kertaa Porvoossa rakentamassa ja rakennusvalvonnan toiminta oli kaikin puolin hyvää
- Rakennustarkastajien paneutuminen asiaan oli hyvällä tasolla ja toiminta erittäin ammattimaista
- Rakennusvalvoja Joni Koskelan toiminta.
- Saa vastauksia kysymyksiin jos on epäselviä tilanteita
- Sovitut asia pitivät ja kysymyksiin sai heti vastaukset.
- Tämä hanke sujui mallikkaasti ja sujuvasti kaikin puolin!
- Tarkastaja kertoi ja perusteli mitä pitää tehdä. Kaikki suui erinomaisesti
- Tarkastukset
- Tarkastukset.
- Teen pääosin vain Mäkisen kanssa töitä ja homma ollut selkeä ja olen saanut ohjeita aina tarvittaessa.
- Toimistosihiteeri Christa on aina mukava ja avulias kun hänelle soittaa.
- Vastaava mestari hoiti kaikki asiat. En osaa vastata.
- Vastaukset sai nopeasti kun sai puhelimella tai sähköpostitse kiinni.
- Vastaukset tiedusteluihin
- Vastaukset tulivat nopeasti ja asiallisesti. Rakennustarkastajan kanssa asiointi on helppoa.
- Vastauksia kysymyksiin sai kohtuullisella ajalla.
- Viestiminen asiakkaan kanssa oli selkeää ja viiveetöntä.
- Viestintä luvan etenemisestä ja sen edellyttämistä täydennyksistä.

Miten toivotte palvelua kehitettävän jatkossa?

FCG.

- Alldeles för höga krav på byggtekniska saker jmf med andra kommuner, bara krav ingen service, ett problem dyker upp efter ett annat, det tar en för lång tid för processen är färdig. Örfarna inspektörer som måste kolla upp sak efter sak. Kaupunkisuunnittelu roll alldeles för stark men samtidigt flummig. Kommer utlåtanden som är 10 rader långa och som inte har något med saken att göra då detaljplanen godkänner val som byggaren gjort.
- Asiakirjojen lisääminen lupapisteeseen voisi olla selkeämpi, että tiedostot menee oikeaan paikkaan kerralla. Tämä vähentäisi rakennusvalvonnan turhaa työtä
- "Besluten kunde komma snabbare. Vattenhanteringen på områden som Söndby bör klarläggas och fungerande, realistiska lösningar bör hittas. Nu står reparations byggande helt stilla p.g.a grävattenproblemen. Ca. 100 tomter kan inte skicka allt sitt grävatten till Borgå med tankbilar. Byggandet av nya förordade system skulle kosta närmare 1 miljon i kostnader för de boende. Om inte annan lösning kan göras bör Borgå stad bygga avlopps system på området."
- Beslutsprocessen snabbare för bygglov, 3 månader kan vara lång tid med tanke på de årstider som vi har i Finland. Tidplanen kan bli förskjuten så att man kan bli tvungen att utföra arbeten under ej önskvärda väderförhållanden
- Ei muutostarpeita, toimii nykyisellään erittäin hyvin.
- Ei toivomuksia
- Ei tule mieleen. Kaikki sujui helposti ja nopeasti.
- Eipä paljon jäänyt kehitettävää. Rima nostettu korkealle kun taas vantaalla ja Helsingissä rakentaa
- Enklare o klarare rådgivning Göm er inte bakom en massa byråkrat dravel Ni är till för kunden inte tvärsom
- Ensikertalaiselle rakennuslupa-asiat ja etenkin -ohjeet olivat valitettavan epäselviä. Ymmärrän, että ohjeet on tehty pitkälti talon rakentajia varten, jolloin pitää ottaa huomioon asioita, jotka eivät koskeneet meitä. Ohjeissa olisi hyvä mainita mitkä seikat ovat millekin rakennukselle ja

minkälaisissa tilanteissa välttämättömiä. Prosessi oli kaiken kaikkiaan meille todella stressaava ja heppoisesti ei kyllä enää mitään rakenneta puhtaasti lupaprosessin takia. Onneksi perheestä löytyi alan konkari, mutta rajallista se miten paljon viitsii tyhmillä vaivata. Tietämättömyys usein aiheuttaa turhaa stressiä ja näin jälkikäteen sanoisin että paremmilla ohjeilla, tämän määrä olisi ollut ainakin kohtuullisempi.

- Fastän byggnadsinspektören byts under processen borde det inte leda till att redan tolkade saker skall gås igenom pånytt.
- Henkilökohtaista palvelua voisi lisätä
- Jatkakaa samaan malliin
- Jatkakaa samaan mallin!
- Jatketaan tällä tiellä.
- Kaupunkien välillä on epäyhtenäisiä käytäntöjä luvan vaatimuksissa, olisi hyvä yhtenäistää
- Lista tarvittavista hakemuksen täydennyksistä olisi hyvä saada kerralla kattavasti
- Lupakäsittely kestää kohtuuttoman pitkään, ei käyttäjän näkökulmasta näyttäytyä tasapuolisena ja palvelussa ollut tyykeyttä.
- Lupapiste kauppa käyttöön myös Porvooseen
- Lupapisteen viesteihin ei tullut koskaan mitään vastausta. Ei siis liene ilmoituksia käytössä rakennusvalvonnassa.
- Lupapisteessä jotain häikkää vastaavaa työnjohtajaa vaihtaessa
- "Lupaprosessin aikainen neuvonta. Käydään läpi vaatimukset ja ehdot kerralla, saadaan prosessi tehokkaasti hoidettua. Nyt prosessi kestää kuukausia ja selvityspyyntöjä ja muutospyyntöjä tulee tipoittain, tämä venyttää koko prosessia turhaan. Vastausten saaminen kyselyihin liki mahdotonta, tai perusteluiden saaminen koskien tiettyjä

vaatimuksia. Tässä kyselyssä pitäisi pystyä valitsemaan useampi vaihtoehto koskien roolitusta, hankkeita ja alueita."

- Lupaprosessin sujuvuus ja nopeus, selkeämmät ohjeet yhdellä kertaa eikä tipotellen yksi asia kerrallaan. Palveluhenkisempi asenne. Puhelinajan ovat vanhanaikainen ajatus. Puhelinaika liian lyhyt ja silloinkaan ei käsittelijällä ole aikaa vastata. Koko luvan olisi voinut hoitaa kerralla, mutta nyt käytetään loputtomasti turhaa aikaa.
- Mitä enemmän selkeää ohjeistusta löytyy sen parempi. Joskus virkakieli on vaikeaselkoista ja rakentamisen prosessit monimutkaisia. Lupaprosessit sekä niihin liittyvät julkiset organisaatiot voisi kuvata vaikka havainnollisilla kaavioilla rakennusvalvonnan sivuilla. Tämä ohjaisi varmasti kysymyksiä suoraan paremmin oikeisiin osoitteisiin. Kaiken kaikkiaan minulle jäi kuva että Porvoon rakennusvalvonta on erinomaisen hyvin ajan tasalla.
- Ohjeistus suunnitelmiin pitää olla yhdenmukaista eri henkilöiden välillä
- Olen itse odottanut lupia 7kk kohtuutonta kohta kesä ohi ei voi olla kiireitä kun on lamaaika.
- Om nägonting int är tillåtet, borde det motiveras. Ge lösningsförslag lösas genom diskussion, alternativa lösning, råd, instruktioner, samarbete. Alternativa lösningar godkänns ifall det kan motiveras och lösa den grundläggande orsaken till att regel finns. Bondförnuft.
- Palkatkaa lisää tarkastajia
- Palvelu on hyvä näin

Miten toivotte palvelua kehitettävän jatkossa?

FCG.

- Pitäkää palvelu samanlaisena, ei ongelmia.
- Porvoolaisena veronmaksajana olen asiakas, mitä pitäisi palvella ja kohdella tasa-arvoisesti. Usein vastaukset tarkastajalta ovat tylyjä ja en koe tulleeni myöskään maanomistajana tulleeni kohdelluksi tasa-arvoisesti. Tähän ei otettu mitään kantaa rakennusvalvonnan toimesta. Yleinen keskustelu Porvoon rakennusvalvonnan heikosta palveluasenteesta on mielestäni täysin oikeutettua. Palvelaanko pörstäkertoimella eri lailla vai ei, sitä en osaa sanoa. Jos olisin rakentamassa nyt esim. uutta omakotitaloa, en todennäköisesti aloittaisi projektia Porvooseen. Eli veronmaksajia saadaan ajettua pois tällä tavalla, jos se on tavoite.
- Pysykää horjumattomasti samalla linjalla!
- Rakennustarkastajien puhelinajat ovat huonot, ei ole mitään järkeä että viikon aikana on yksi 2h mittainen pätkä, jolloin tarkastaja on mahdollista saada kiinni puhelimitse. Olen soittanut puhelinaikana tarkastajalle yhteensä 10 kertaa, ensimmäisellä viidellä kerralla puhelimeen ei saatu yhteyttä ja loppuilla kerroilla tarkastaja ei vastannut. Puhelinajassa on vielä vähemmän järkeä, jos tarkastajaa ei saa edes sinä aikana kiinni. Hakemukset etenevät käsittelyvaiheeseen todella hitaasti, tarkastajat eivät kerro kerralla mitä kaikkia lisäyksiä hakemukselle halutaan. Kun halutut muutokset on tehty samana päivänä, saattaa mennä usea päivä ennen kuin tarkastaja reagoi niihin ja sanoo taas yhden asian lisää mikä puuttuu. Eikö näitä kaikkia voisi sanoa kerralla, jotta hakemus saadaan kerralla kuntoon ja käsitteilyyn?
- Rakennusvalvonnan toiminta on ajoittain mielivaltaista. Välillä kommentit ja korjausvaatimukset lupa- ja työmaavaiheessa tuntuvat ihan kiusanteolta ja turhalta. 'Turhiin' korjauksiin menevä ajan- ja rahanmeno ärsyttää suuresti. Lupavaiheessa korjausvaatimukset voisi esittää kerralla, eikä tipoittain. Tuntuu että 'pallo' heitetään tarkoituksella takaisin luvanhakijalle, ainakin kiireisimpinä aikoina.
- "Rakensin AT/talousrakennuksen vuosikautia OK-talon jälkeen ja toimittajaverkosto jo katosi ja siihen kaipasi apua. Olisiko mahdollista julkaista alueen toimittajien listaa perustusten tekoon yms. vaikka Porvoon kaupungin sivustolle avuksi aloitteleville taloa rakentaville avuksi ja helpottamaan rakennusvaiheen käynnistämistä?"
- Sama kuin kaikissa rak. Valvonta toimistoissa. Puhelinajat joustavimmiksi.
- Snabbare respons på frågor
- Tämä taso riittää
- "Tasapuolisuus, ei voi olla niin että kun tarkastaja muuttuu niin säädökset muuttuu. Rakennuslupan alkamisesta meni 9kk ennen kuin tuli lupa ja rakennus vaihe siirtyi vuodelle ja kustannukset nousi"
- Tasavertaista kohtelua tulisi mielestäni parantaa. Oman taloni kanssa samalla kadulla on kolme muuta rakennusta, joissa ajopiha on kivetetty ja ajopihalta valuu hulevesiä osittain kadulle (koska sadevesikaivo sijaitsee keskellä ajopihaa) ja silti näistä kaikki ovat saaneet loppukatselmuksen tehtyä. Kun minä pyysin loppukatselmusta, niin esteeksi nousee minun pihan osalla tämä osittainen vesien valuminen kadulle, vaikka minulla on myös kaivo keskellä ajopihaa, kuten muilla. Ja näin se oli myös suunniteltu asemapiirustuksiin, jotka on leimattu. Ja itseasiassa, jos ollaan tarkkoja, niin yhdellä noista kolmesta ei ole kaivon kaivoa koko kivetetyllä ajopihalla, mutta silti on loppuleimattu. En halua missään nimessä aiheuttaa mitään naapuririitaa, mutta hieman tällainen epätasa-arvoinen kohtelu kieltämättä harmittaa. Rakennustarkastaja viittasi, että jokin "jälkivalvonta" tulisi kyllä puuttumaan vielä tähän. Noh, en tietenkään toivo naapureille mitään ongelmia tai lisäkustannuksia, mutta jatkossa voisi tällaiseen tasa-arvoisuuteen panostaa. Itse rakennutin nyt ajopihan ja kadun rajalle linjakourun, joka maksoin ihan reilusti jälkikäteen tehtynä. Vielä pitää kuulemma päivittää muutoksen myötä jo kertaalleen hyväksyttyt asemapiirrokset, josta myös jotain ylimääräistä kulua on tiedossa.
- Toivottavasti uuden rakennuslain mukainen rakennusjärjestys saadaan pian voimaan.
- Uutta verta toimistoon. Vittu ikinä rakenna mitään Porvooseen. Tuntuu että yksityistä rakentajaa ei kuunnella tai auteta. Taitaa olla isompien firmojen rakentamiset prioriteettina.
- Vaikea sanoa
- Vanha Porvoo ei ole vain Porvoon asia, alue on Museovirastonsuojelema ja valtakunnallisesti tärkeä kulttuurihistoriallinen kohde. Olen huolissani kiinteistönomistajien tietämättömyydestä ja välinpitämättömyydestä. Tähän toksiseen asenteeseen ei auta muu kuin merkittävä yleinen informaatio koskien Vanhan Porvoon Rakennustapaohjeistusta ja rakennusvalvonnan merkitystä. Porvoon kaupungin tulee toimia uuden ajan puolesta, arvostaa suoraselkäisiä virkamiehiä, elämme vuotta 2025 ja toivoo suhmuraisten virkamiesten jo eläköityneen. koskien Vanhan Porvoon Rakennustapaohjeistusta
- varmaan prosessi voisi olla nopeampi, mutta ryhtyvän omalla toiminnalla on tähän myös suuri merkitys eli ei sen suurempia kehitysehdotuksia
- Varmistettava ettei henkilöstö ylikuormitu/käsittelyajat veny
- Virassa olevat henkilöt tulee osata kommunikoida asiallisesti ja ymmärrettävästi. Asiointi oltava yhdenvertaista. Yhden viranomaisen lupaus on oltava voimassa vaikka hän kesken projektin vaihtuukin (vaihtunut ymmärrettävistä syistä tiuhaan tahtiin kun johto käyttäytynyt epäasiallisesti heitä kohtaan)
- Yhteiset pelisäännöt tulkinnoissa
- Yhteiset tulkinnat suunnitelmien osalta helpottavat kaikkien osapuolien työtä sekä ajallisesti, että myös rahallisesti. Kesäkuukausien ajaksi toivotaan myös lupien käsittelyn jatkuvuutta, perustelu on sama kuin tulkintojen yhtenäistämässä.
- Yleinen käytäntö, että lupia ei käsitellä kesäkuukausina aiheuttaa suuria lisäkustannuksia kaikille rakentamisen osapuolille. Mikäli lupa-asiakirjat eivät ole toukokuun aikana täydellisesti lupapisteessä on seuraavat myönnettyt luvat käytettävissä vasta elokuussa(2-3kk) ! aloitukset siirtyvät talvikuukausille. Kaupungin vetovoima esim. ulkopaikkakunnalta muuttaville vahvistuisi, mikäli lupakäsittely pyörisi ympäri vuoden.

FCG.

Arkistopalvelut

- Arkistopalveluissa arvosanat ovat pääsääntöisesti vain erinomaisia.
- Henkilökunnan toimintaan liittyvät asiakohdat saavat korkeimpia arvosanoja.
- Heikommat arviot kohdistuvat aineistoista perittäviin maksuihin sekä arkistopalveluiden aukioloaikoihin.



Avointa palautetta arkistopalveluista?

FCG.

- En ota kysymykseen kantaa, mutta Rakennusvalvonnan Christa Ekholm toimitti pyytämäni materiaalit nopeasti. Saateviestissään hän avasi kattavasti materiaalien ominaisuuksia ja tärkeimmät seikat. Myös hinnoittelu tuli heti selväksi -todella kätevää. Ystävällistä, tehokasta, asiantuntevaa. Kiitos Christa!
- Asiakaspalvelu oli aikaisemmin huomattavasti nopeampi, tehokkaampi, sekä asiointi voitiin hoitaa jopa puhelimella järkevästi ja tiedot saatiin jopa saman päivän aikana. En tiedä mikä ohjeistus on muuttunut, mutta monen viikon toimitusajat eivät palvele ammatissani tai asiakasta. Rekistereissä on puutteita, sekä lupakuvien ja lopputarkastusten löytyminen voi olla todella hankalaa tai löytyy vääristä paikoista. Tämä ei siis varsinaisesti ole asiakaspalvelun syytä tai ongelma, vaan järjestelmä sekä ohjeistus ei vain ole toimiva ja asiakasta palveleva. Digitaalisuuden piti nopeuttaa ja helpottaa elämää, mutta tässäkin asiassa valitettavasti mennään taas täysin väärään suuntaan.
- Eipä kehitettävää. Kymmenen pistettä ja papukaijamerkki
- Ennen kaikki oli paremmin, kun ei tullut laskua perästä :)
- Kiinteistönvälittäjän näkökulmasta asiakirjojen toimitus välittäjälle on hyvinkin hidasta. Välittäjänä joudumme odottamaan jopa viikkoja ennen kuin voimme julkaista kohteen myyntiin johtuen rakennusvalvonnan asiakirjojen toimitusajoista. Välittäjä käytännössä saisi julkaista kohdetta myyntiin ennen kuin teiltä on saatu asiakirjat tarkastettavaksi. Asiakirjojen tilaaminen kuuluu välittäjän selonottovelvollisuuteen. Tällä hetkellä joissain tapauksissa joudumme odottamaan viikkoja ennen kohteen julkaisemista johtuen rakennusvalvonnan arkiston viiveestä. Yst. Oskar Volanen
- Kiitos kun lähetitte asiakirjat! Ei moitittavaa, paitsi että ruuhkan takia piti kerran asiasta muistuttaa. Tämä oli ensimmäinen kerta kun käytin palveluanne.
- Kyllä Porvookin pitää laittaa kaikki kiinteistöjen asiakirjat ja suunnitelmat nettipalveluun kuten muutkin ovat tehneet
- Olen erittäin tyytyväinen asiointiini s-postitse.
- Olen ollut erittäin tyytyväinen rakennusvalvonnan viestintään ja yhteistyöhön. Pääsääntöisesti olen ollut tekemisissä Christa Ekholmin kanssa, ja haluan erikseen mainita hänet. Hän on hoitanut työnsä erinomaisesti – lämmin kiitos siitä.
- Palvelut on riittävät.
- Sommarsemester tiden får kontoret inte var stängt.
- Tilaukset viimeistään 3 päivän sisällä olisi toivottavaa.
- Toivon hieman kattavampia puhelinaikoja tai toimistossa asiointiaikoja. Muuten toimistosihteerin apu tosi ystävällistä!
- Vanhojen rakennusten piirustukset ovat ilmeisesti arkistossa, jossa käydään vain kerran viikossa. Joissain tapauksissa viive piirustusten saamiselle voi olla kohtuuttoman pitkä 1-2 vko, jopa pitempikin riippuen ruuhkatilanteesta.

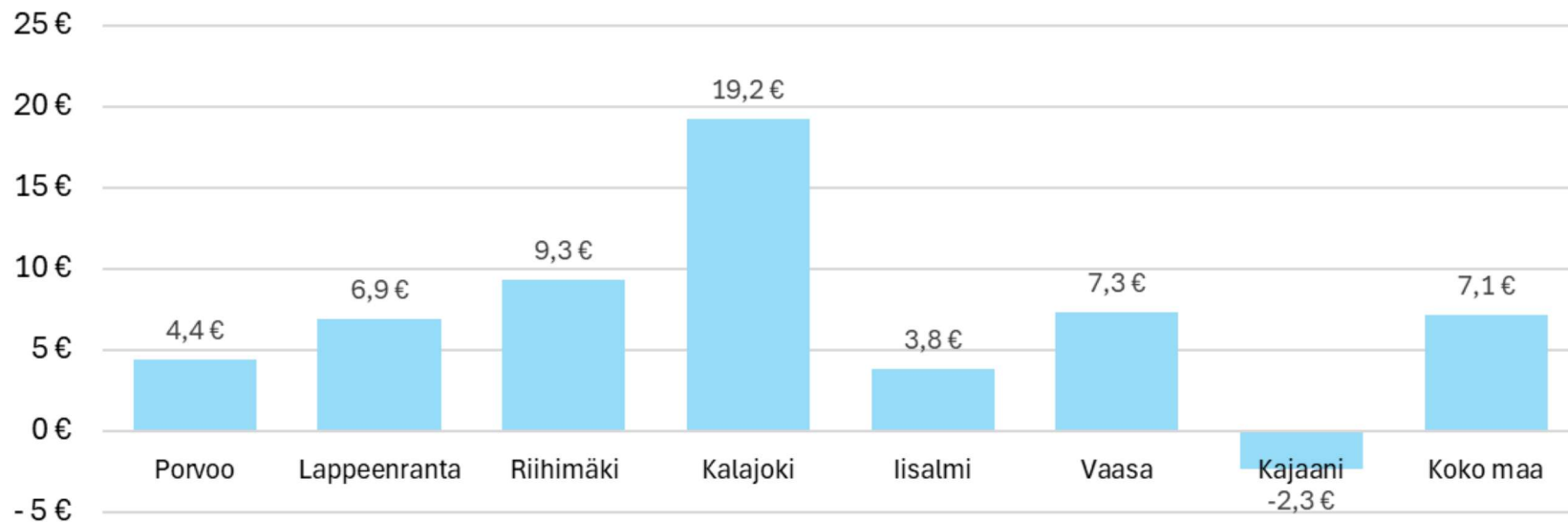
FCG.

Taloustietoja

Nettokustannukset laatuvertailuun kuuluvien kaupunkien kanssa

Rakenteellisia kustannuseroja tuottaa esimerkiksi vaativa maantieteellinen toimintaympäristö ja erot rakentamispaineessa. Yksittäisen vuoden lukuihin voi vaikuttaa merkittävästi suuret tuloutukset isoista hankkeista ja toisaalta rakennusvalvonnan omat hankkeet, kuten kiinteistökartoitukset.

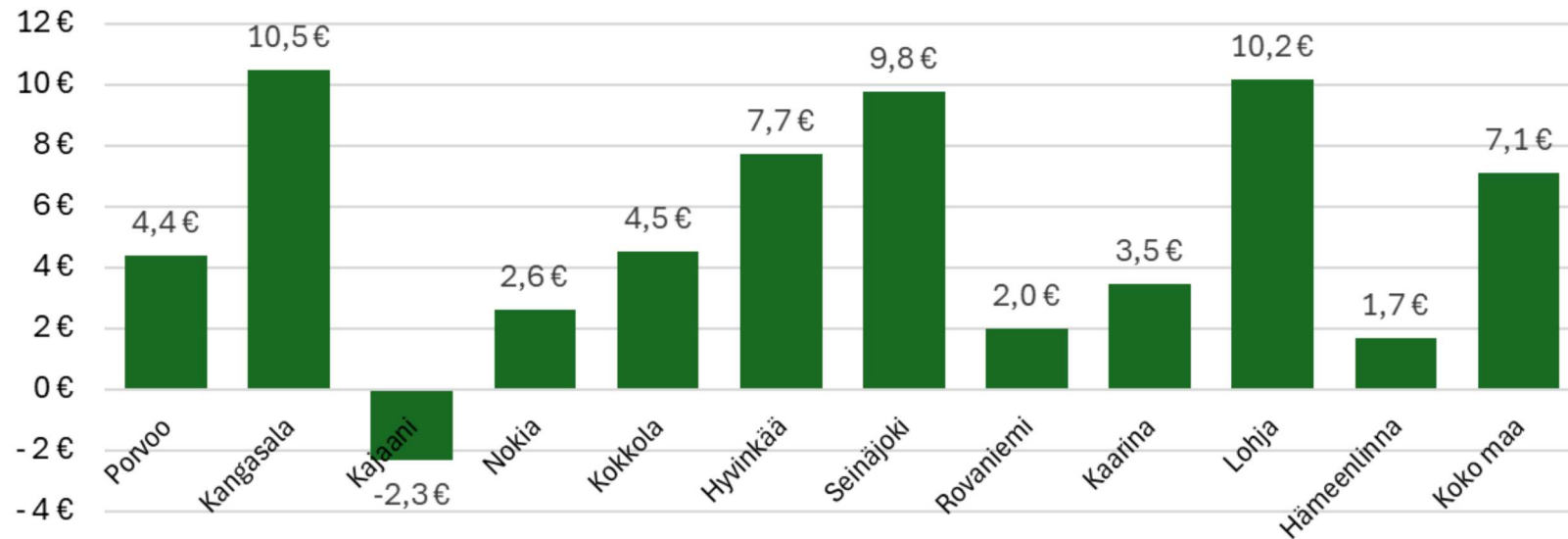
Rakennusvalvonta, nettokustannukset €/asukas, 2024



Nettokustannukset Porvoon ”luontaisten” vertailukuntien kanssa. FCG.

Rakenteellisia kustannuseroja tuottaa esimerkiksi vaativa maantieteellinen toimintaympäristö ja erot rakentamispaineessa. Yksittäisen vuoden lukuihin voi vaikuttaa merkittävästi suuret tuloutukset isoista hankkeista ja toisaalta rakennusvalvonnan omat hankkeet, kuten kiinteistökartoitukset.

Rakennusvalvonta, nettokustannukset €/asukas, 2024



Luontaisen vertailuryhmän perusteena on kunnan koko, väestörakenne ja taajama-aste.

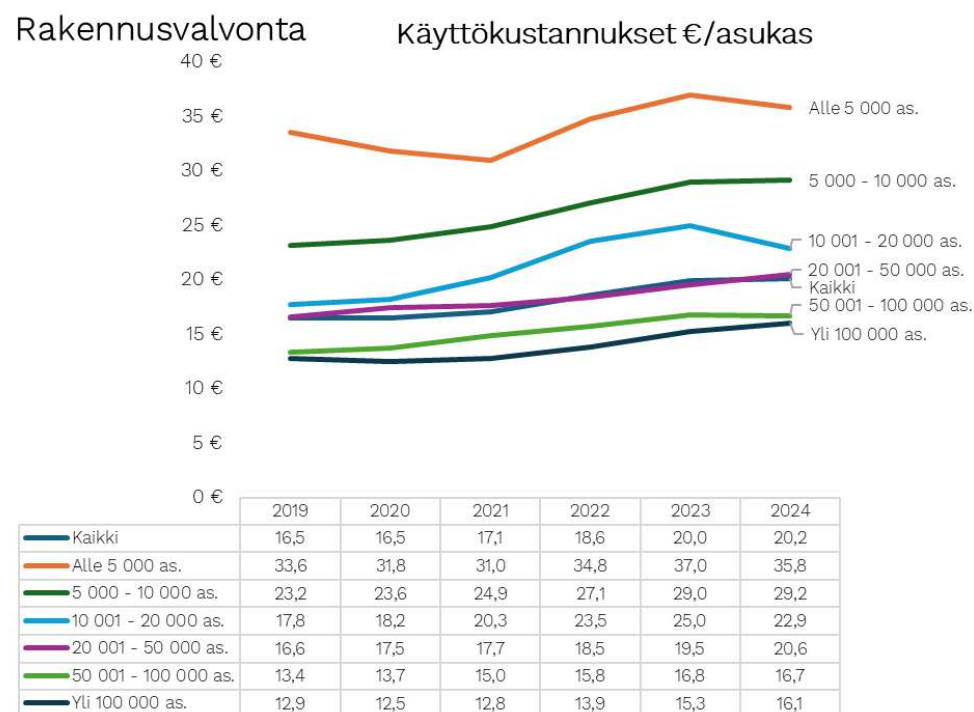
FCG.

Rakennusvalvonnan
taloustietoja
Koko maa

Yleistä tilastotietoa rakennusvalvonnasta

Käyttökustannukset asukasta kohti

- Kuntien käyttötaloustilastossa rakennusvalvonnan käyttökustannukset* asukasta kohti olivat vuonna 2024 noin 20 euroa.
- Käyttökustannukset olivat suurimmat alle 5000 asukkaan kunnissa, noin 36 €/asukas.**



*Käyttökustannukset=toimintakulut + poistot + vyörytyskulut - vyörytystuotot

Lähde: Valtionkonttori

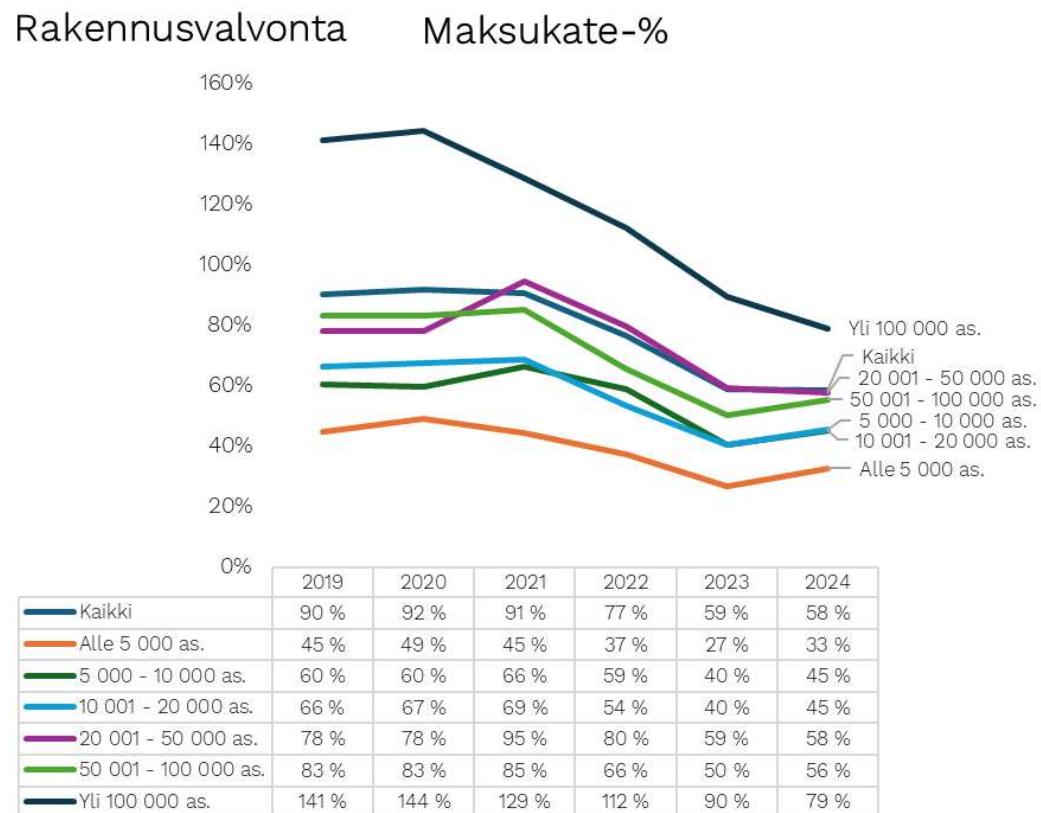
Yleistä tilastotietoa rakennusvalvonnasta

Maksukate tilaston perusteella

- Kuntien käyttötaloustilastossa rakennusvalvonnan maksukate* oli vuonna 2024 vain 58%.
- Maksukate oli pienin alla 5000 asukkaan kunnissa, vain 33 %
- Koko maassa maksukate on laskenut 32 prosenttiyksikköä vuodesta 2019. Vähennys on ollut suurinta yli 100 000 asukkaan kaupungeissa, 62 prosenttiyksikköä.
- HUOM.** Tässä ei näy vielä lupakynnyksen noston vaikutukset.

*Maksukate=Maksutuotot/Käyttökustannukset

Käyttökustannukset=toimintakulut + poistot + vyörytyskulut - vyörytystuotot



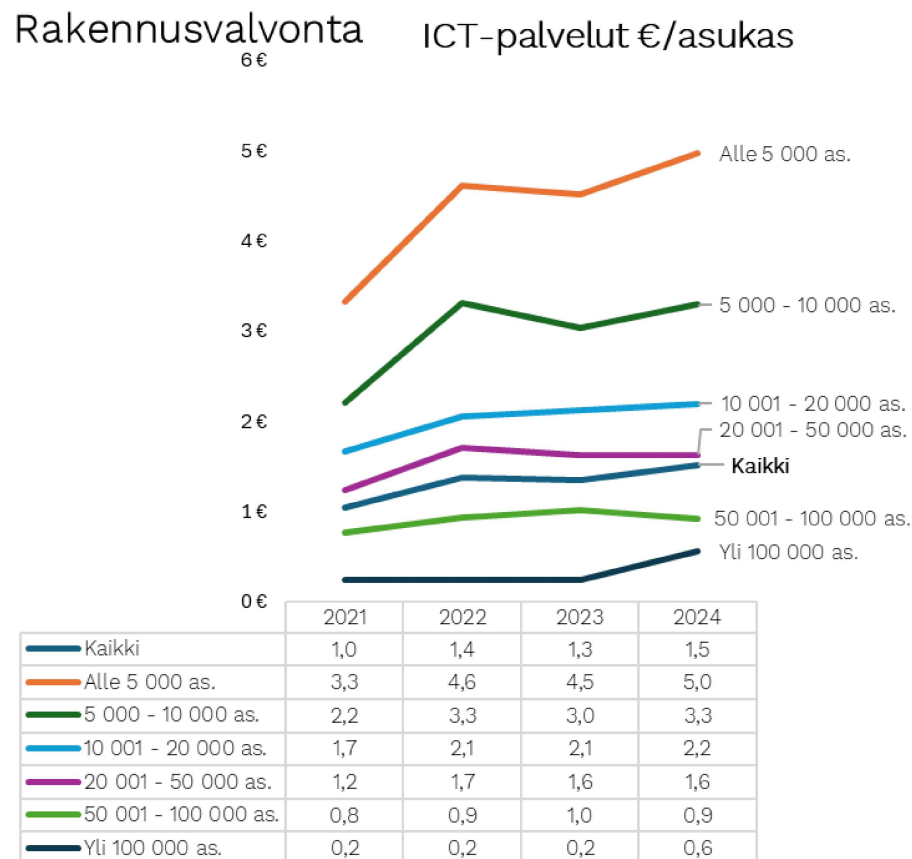
Lähde: Valtionkonttori

Yleistä tilastotietoa rakennusvalvonnasta

Tietotekniset kulut asukasta kohti

- Kuntien käyttötaloustilastossa rakennusvalvonnan ICT-palvelujen* kulut asukasta kohti olivat vuonna 2024 koko maassa noin 1,5 €/asukas.
- Kulut olivat suurimmat alle 5000 asukkaan kunnissa, noin 5 €/asukas.

**ICT-palvelut ovat tilastossa sisäisiä tukipalveluita. Yleensä esim. ostolaskutuksen tai myyntilaskutuksen kuluja ei ole kohdennettu rakennusvalvonnalle. Suuret ICT-ohjelmistojen, projektien tai vastaavien hankintamenot aktivoidaan taseeseen ja kirjataan tilikauden menoksi poistosuunnitelman mukaisesti eli ne eivät näy tässä.*



Lähde: Valtionkonttori

FCG.

Kiitos!

Jarno Parviainen

Tutkija

Jarno.Parviainen@fcg.fi

050 436 1473

www.fcg.fi