

Aika 27.02.2025, klo 17:00

Paikka Sähköinen etäkokous

Käsiteltävät asiat

§ 1 Kokouksen laillisuus ja päätösvaltaisuus

§ 2 Pöytäkirjan tarkastus

§ 3 Rakennusvalvonnan palvelukysely 2024 tulokset ja suunnitellut toimenpiteet

§ 4 Muut asiat

Osallistujat

Kim Kiuru, puheenjohtaja
Mika Timonen, 1. varapuheenjohtaja
Timo Havukunnas, sihteeri
Timo Huhtaluoma
Sanna Kervinen
Jessica Leppo
Sakari Eskelinen, lakimies
Kalle Ikkela, pormestari
Satu Kuivasto, vt.kansliapäällikkö
Arto Lindberg, apulaispormestari
Anna Yltävä, apulaispormestari
Johanna Aho

§ 1

Kokouksen laillisuus ja päätösvaltaisuus

Todetaan läsnäolijat.

Ehdotus

Esittelijä: Johanna Aho, johtava rakennustarkastaja

Kokous todetaan laillisesti koolle kutsutuksi ja päätösvaltaiseksi.

§ 2

Pöytäkirjan tarkastus

Pöytäkirjan tarkastajien valinta.

Ehdotus

Esittelijä: Johanna Aho, johtava rakennustarkastaja

Valitaan tämän kokouksen pöytäkirjan tarkastajiksi jäsenet Jessica Leppo ja Timo Huhtaluoma.

§ 3

Rakennusvalvonnan palvelukysely 2024 tulokset ja suunnitellut toimenpiteet

TUUDno-2025-364

Valmistelijat / lisätiedot:

Johanna Aho, johtava rakennustarkastaja, johanna.aho@tuusula.fi

Rakennusvalvonnan palvelualueelle oli vuodelle 2024 määritelty toiminnan kehittämiseksi seuraavat vuositavoitteet:

- Rakennusvalvonnan lupaprosessien tarkastelu ja yhdenmukaistaminen sekä tähän liittyvä raportointi
- Rakennusvalvonnan asiakkaiden palvelukyselyn uusiminen toiminnan kehittämiseksi

Lupaprosessien tarkastelu, yhdenmukaistaminen sekä tähän liittyvä raportointi kytkeytyy vahvasti asiakkailta saatuun palvelutason arviointiin. Näin ollen tavoitteiden mukaiseen toimintatapojen tarkasteluun ja mahdollisiin muutostarpeisiin ryhdytään vasta, kun palvelukyselyn tulokset on analysoitu.

Palvelukyselyn toteuttaminen rakennusvalvonnan asiakkaille:

Tuusulan rakennusvalvonta toteutti yhdessä Tuusulan Veden kanssa vuoden 2024 lopussa palvelukyselyn ja kysyi asiakkailtaan palveluiden laadusta. Kysely oli kohdistettu vuosina 2022-06/2024 rakennusluvan saaneille. Edellisen kerran palvelukysely oli toteutettu vuonna 2021.

Kyselyyn vastasi yhteensä 100 henkilöä. Pääosassa vastaajien rakennushankkeissa oli kyse uuden pientalon rakentamisesta. Vastaajista reilut 50 % oli rakentamassa ensimmäistä kertaa ja suurin osa rakentajista asui rakentamisen alkaessa Tuusulassa. Vastaajista 60 % oli hankkinut rakennuspaikan/tontin yksityiseltä taholta. Rakennuspaikka sijoittui 47 %:lla vastaajista Hyrylään, 12 % Jokelaan, 9 %:lla Kellokoskelle ja 32 %:lla asemakaava-alueen ulkopuolelle eli niin sanotulle haja-asutusalueelle.

Rakennusvalvonnan osalta kysely oli jaettu kolmeen osaan: teknisen palvelupisteen palvelutaso, lupavalmistelu palvelutaso ja rakentamisaikaisen valvonnan palvelutaso. Kysely noudatteli melko pitkälle vuoden 2021 palvelukyselyn rakennetta. Osaa kysymyksistä oli hiukan muutettu vuoden 2024 kyselyyn. Kyselyn yhteydessä pyydettiin myös avointa palautetta toiminnan kehittämiseksi.

Teknisen palvelupisteen palvelutaso:

Kyselyn vastausten perusteella asiakkaat olivat suurimmaksi osaksi tyytyväisiä teknisen palvelupisteen toimintaan. Palvelu koettiin asiallisenä ja selkeänä, mutta verrattuna edelliseen kyselyyn vuonna 2021 oli positiivinen palaute hiukan laskenut. Avoimissa palautteissa kritisoitiin muun muassa asiakaspalvelun laatua sekä nettisivujen sekavuutta. Parhaiten teknisen palvelupisteen tavoitti vastaajien mielestä lupapisteen kautta ja huonoiten paikan päällä.

Lupavalmistelu palvelutaso:

Edelliseen kyselyyn verrattuna lupavalmistelijoiden tavoitettavuus oli huomattavasti parantunut. Kyselyyn vastanneista jopa 70 % koki, että lupavalmisteliija oli riittävästi tavoitettavissa. Vuoden 2021 kyselyssä vain 51 % koki lupavalmistelijan tavoitettavuuden riittävänä. Lupavalmistelun asiantuntevuus samoin kuin lupakäsittelyn nopeus olivat hiukan laskeneet vuoden 2021 kyselystä. Näihin varmasti vaikuttivat vuosien 2022 ja 2023 aikana uusien lupatarkastajien rekrytointi ja uusien henkilöiden perehdytys. Lupavalmistelussa annetut ohjeet tarvittavista muutoksista sekä täydennyksistä koki selkeinä 60 % vastaajista molempina kyselyajankohtina.

Rakentamisen aikainen valvonta:

Suurin osa vastaajista eli 77 % koki lupaehtojen mukaisen katselmusajan saamisen riittävän nopeaksi. Tosin tyytyväisyys oli laskenut vuoden 2021 kyselystä lähes 12 prosenttiyksikköä. Samanlainen tason lasku oli tapahtunut myös aloituskokouksen sisällössä, sillä vuonna 2021 vastaajien mielestä aloituskokouksessa kiinnitettiin huomiota olennaisiin asioihin noin 82 % vastaajista. Vuoden 2024 kyselyssä kysymystä oli hiukan muokattu ja vuoden 2021 kysymys oli jaettu kahteen osaan. Vastaajista koki 75 % koki, että aloituskokouksessa läpikäytiin ymmärrettävästi lupapäätös ja kirjatut lupaehtot. Piirustusten läpikäymisen riittävän perustellusti koki 72 % vastaajista. Katselmusten suorittamisen asiantuntevasti koki 77 % vastaajista, kun vuonna 2021 vastaava prosentti oli 82 %. Yleisesti oltiin kuitenkin tyytyväisiä rakentamisaikaiseen valvontaan.

Kokonaisuudessaan vastaajista 70 % arvioi rakennusvalvonnan palvelut hyväksi tai erinomaisiksi.

Tunnistettut kehittämiskohteet:

Kehitystarpeita on tunnistettu kaikissa lupaprosessin vaiheissa, niin ohjeistuksissa kuin lupaprosessin sujuvuudessa sekä osittain myös rakentamisaikaisen valvonnan katselmusten suorittamisessa. Osaa kehitystarpeista voidaan lähteä parantamaan heti toimintamallia muuttamalla tai tarkentamalla. Nämä kehitysehdotukset on laitettu rakennusvalvonnassa jo työn alle.

1. Nettisivujen sisältö ja saavutettavuus

Asiakkaat nostivat esille muun muassa nettisivujen sekä ohjeistuksen selkiyttämisen. Tuusulan kunnan nettisivut ovat uusiutumassa ja rakentamislain mukaista ohjeistusta ollaan juuri laatimassa. Myös rakentamisen ja lupien osalta tutkitaan asiakasystävällistä ja selkeämpää sivurakennetta.

2. Asiakaspalvelun asiantuntemuksen lisääminen:

Rakentamislain voimaantulo nostaa niin asiakaspalvelun eli teknisen palvelupisteen sihteerien kuin rakentamisen luvitukseen ja valvontaan liittyvien viranhaltijoiden osaamistarvetta. Rakennusvalvonta on aloittanut uuden lainsäädännön tulkintojen linjauksen ja siihen liittyvän henkilöstön perehdytyksen.

3. Lupakäsittelyn käsittelyaika ja ennakoitavuus:

Kyselyn perusteella on tarvetta arvioida lupakäsittelyn ennakoitavuutta ja käsittelyaikaa. Näihin lakimuutos tuo osittain prosessien tarkasteluvaatimuksia, sillä vuoden 2026 alusta astuu voimaan lupakäsittelyn määräaikatakuu. Sen myötä rakennusvalvonnan tulee kuluvan vuoden aikana tarkastella lupakäsittelyprosesseja siten, että tuohon lain edellyttämään määräaikaan päästään. Osittain on jo tunnistettu

ennakkopalaverin tärkeys hankkeen lupavalmistelua ennen, jolloin hakemuksen käsittelyn osalta voidaan vastata tuohon ennakoitavuuteen.

4. Ohjaustarvetta niin ennen lupaa kuin rakentamisen aikanakin: Palautteen perusteella kaivattiin myös enemmän ohjausta niin ennen luvan hakua kuin lupahankkeen edetessäkin sekä työmaalla. Rakentamislain tultua voimaan kasvaa ohjauksen tarve melkoisesti. Lupakynnys on lainsäädännön kautta noussut ja lupatyyppinä vähentynyt. Tämä on rakennusvalvonnassa huomioitu ja tähän varauduttu lisääntyvänä työmääränä. Henkilöstön perehdyttämiseen on varauduttu.

Rakentamisen raportointi:

Vuositavoitteen mukainen raportoinnin kehittäminen on osa koko kunnan tiedolla johtamisprojektia. Rakentamisen raportointi pyritään toteuttamaan kuntalaisille sekä päättäjille ymmärrettävässä muodossa ja sisällöltään sellaisena, että tietojen kerääminen olevista järjestelmistä olisi mahdollista.

Ehdotus

Esittelijä: Johanna Aho, johtava rakennustarkastaja

Rakennusvalvontajaosto päättää

- merkitä tiedoksi suoritetusta rakennusvalvonnan palvelukyselystä 2024 laaditun yhteenvedon

Tiedoksi

pormestari, apulaispormestarit, kuntakehityslautakunnan puheenjohtaja, kuntakehitysjohtaja

§ 4

Muut asiat

Mahdolliset muut asiat.