



Kysely rakennuslupakäsittelyn asiakaspalvelusta 2015

Heinolan kaupunki

Johdanto

Tässä tutkimuksessa selvitettiin asiakastyytyväisyyttä rakennuslupakäsittelyyn Heinolan kaupungissa. Kysely lähetettiin postitse 159:lle rakennuslupapäätöksen saaneelle taholle. Kysely toteutettiin toukokuussa 2015.

Tässä tutkimuksessa saatujen tulosten lisäksi raportissa esitetään taustatiedoksi vertailua vastaavanlaisiin tutkimuksiin, jotka on toteutettu kolmessa kaupungissa vuonna 2001. Koska aiemmista tutkimuksista on kulunut jo vuosia, vertailu on vain suuntaa-antavaa.

Tutkimuksesta vastasi Heinolan kaupungin toimeksiannosta FCG Konsultointi Oy, jonka omistaa Suomen Kuntaliitto.

Taustatiedot

Tutkimukseen osallistui yhteensä 21 vastaajaa. Vastausaktiivisuus oli 13 prosenttia. Vastaajat jakaantuivat seuraavanlaisesti:

		N
Kaikki	Kaikki	21
Asema viimeisimmässä lupahakemuksessa	Yksityishenkilö	21
	Yrityksen tai yhteisön edustaja	-
	Ammatinharjoittaja	-
Päätöksentekijä	Kunnan viranhaltija	15
	Lautakunta	4
	Ympäristökeskus	1
Päätöksen saamiseen kulunut aika lupahakemuksen jättämisestä	Alle viikon	3
	Alle 2 viikkoa	2
	Alle kuukauden	7
	Alle 2 kuukautta	3
	Yli 2 kuukautta	6
Lupahakemuksen jättövuosi	2011	1
	2013	1
	2014	15
	2015	2
	Ei tiedossa	2

		N
Päätös	Myönteinen	21
	Kielteinen	-
Mitä rakennushanke koski	Asuinrakennusta	3
	Teollisuusrakennusta	-
	Muuta tuotantorakennusta	-
	Vapaa-ajanrakennusta	13
	Muuta rakennusta	5
Hakijan asema, jos on yrityksen edustaja	Rakennuttaja	1
	Rakentaja	2
	Suunnittelija	-

Yhteenveto

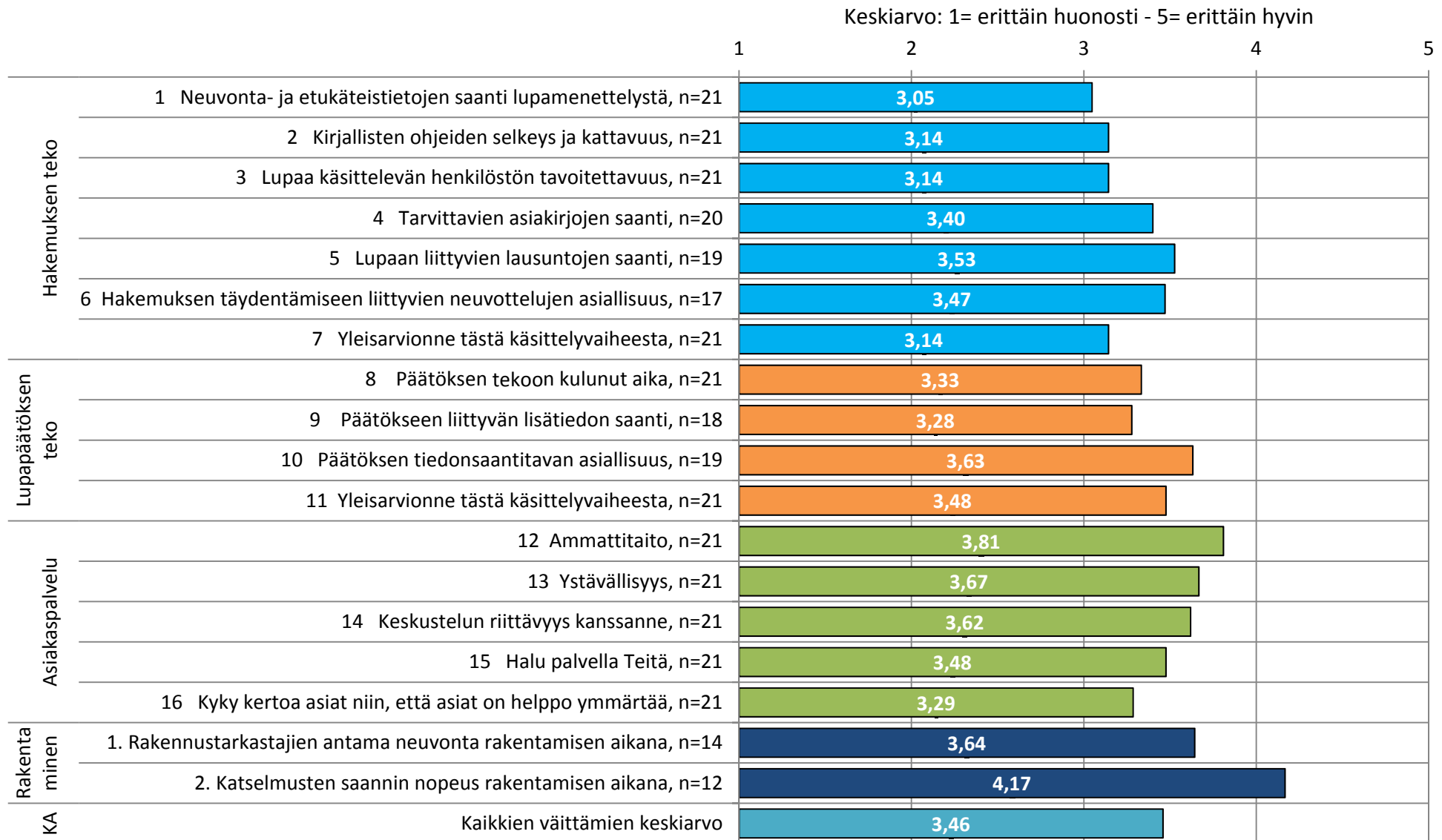
Rakennuslupakäsittelyn asiakaspalveluun ollaan Heinolassa keskimäärin kohtuullisen tyytyväisiä. Kaikkien kysytyjen väittämien keskiarvo oli Heinolassa 3,5 asteikolla 1-5. Vastanneet olivat tyytyväisimpiä katselmusten saannin nopeuteen rakentamisen aikana (keskiarvo 4,2). Heikoin keskiarvotulos (3,1) oli lupamenettelyn neuvonta- ja etukäteistietojen saannissa.

Tausta-aineistoon nähden näyttää siltä, että Heinolassa ollaan kokonaisuudessaan jonkin verran tyytymättömämpiä rakennuslupien käsittelyyn kuin vertailukunnissa. Ero asiakkaiden tyytyväisyydessä on erityisen selvä neuvonta- ja etukäteistietojen saannissa, hakemuksen teon ja jättämisen vaiheessa yleisesti sekä kyvyssä kertoa asioista ymmärrettävästi. Lähimpänä vertailutulosta Heinolassa ollaan katselmusten saannin nopeudessa rakentamisen aikana sekä lupaan liittyvien lausuntojen saannissa hakemuksen teon ja jättämisen vaiheessa.

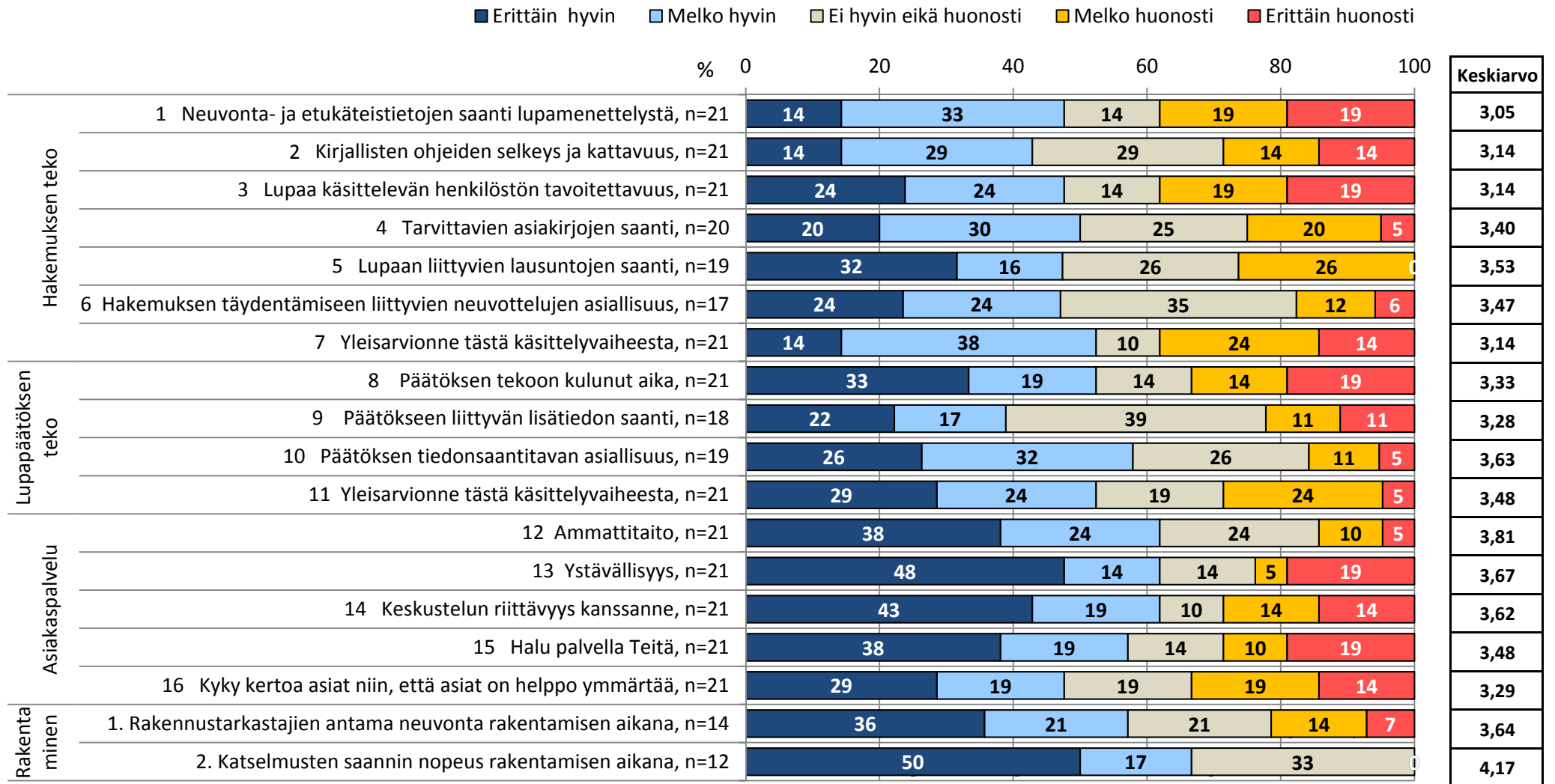
Avoimissa vastauksissa kritiikkiä annettiin erityisesti asiakaspalvelulle sekä hakemusmenettelyn monimutkaisuudelle ja vaativuudelle erityisesti pienissä rakennustöissä. Hakijat toivoivat yksinkertaisempaa ja helpommin ymmärrettävää hakuprosessia, esimerkkejä hakemuksen tekoon sekä ystävällisempää palvelua. Tyytyväisimpiä olivat ne vastanneet, joiden osalta käsittely oli sujunut nopeasti.

Kun vastanneilta kysyttiin syitä päätökseen rakentaa ja muuttaa Heinolaan, tärkeimpinä asioina pidettiin viihtyisää ympäristöä ja hyviä ulkoilumahdollisuuksia, tonttien laatua sekä liikenneyhteyksiä.

Miten seuraavat asiat ovat toteutuneet osaltanne rakennuslupa-asiassa?

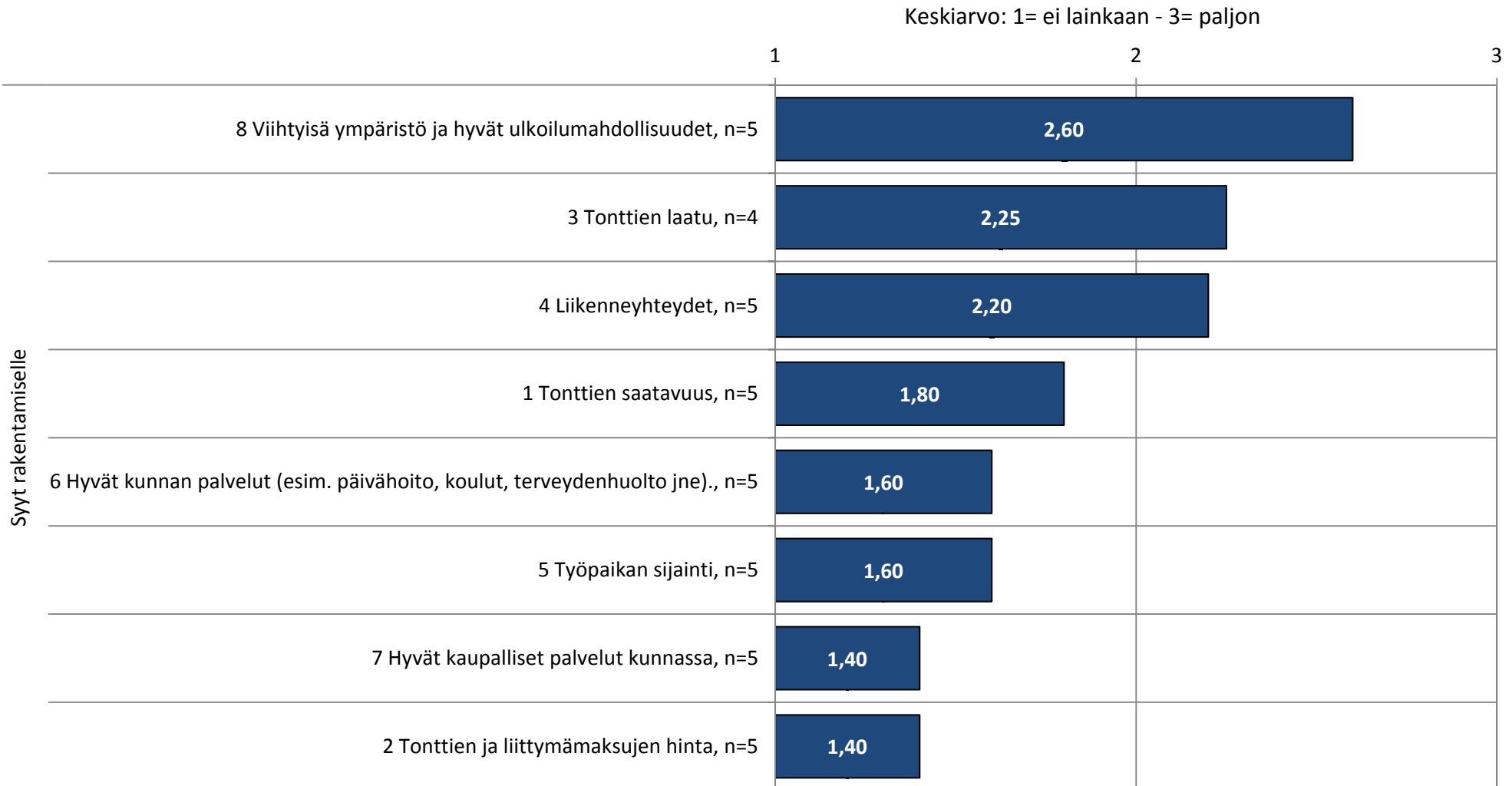


Miten seuraavat asiat ovat toteutuneet osaltanne rakennuslupa-asiassa?



Keskiarvo: 1= erittäin huonosti - 5= erittäin hyvin

Jos olette rakentanut/rakentamassa asuinrakennusta omaan käyttööne ja olette muuttanut/muuttamassa toisesta kunnasta Heinolaan, mitkä syyt vaikuttivat päätökseenne rakentaa Heinolaan?



Muut mainitut syyt: Olemassa oleva tontti, Ruotsalaisen vesistö