

Rakennusvalvonnan asiakastyytyväisyyskysely 2026

RAKYL 28.07.2026 § 93

725/00.01.02/2026

Valmistelija	Rakennustarkastaja Juha Karvinen juha.karvinen@savonlinna.fi , puh. 044 417 4692
Selostus	Rakennusvalvonta toteutti ajalla 15.4.2026 – 30.6.2026 asiakastyytyväisyyskyselyn. Kysely kohdistettiin rakentamislupien hakijoille, minkä lisäksi siihen oli mahdollista vastata kaupungin verkkosivuilla julkaistun avoimen kyselylinkin kautta. Kyselyyn saatiin yhteensä 25 vastausta. Kyselyn tavoitteena oli selvittää asiakkaiden kokemuksia rakennusvalvonnan asiakaspalvelusta, lupakäsittelystä sekä sähköisten palveluiden toimivuudesta. Tulosten perusteella asiakkaat ovat kokonaisuudessaan erittäin tyytyväisiä rakennusvalvonnan palveluun. Erityisen myönteisiä arvioita saivat henkilöstön ystävällisyys, ammattitaito sekä yhteydenottoihin vastaamisen nopeus. Asiakaspalvelun osa-alueilla 93 prosenttia vastaajista oli vähintään osittain samaa mieltä väittämien kanssa ja keskiarvo oli 1,4 (asteikolla 1–4, jossa 1 = täysin samaa mieltä). Lupakäsittelyn osalta vastaajat arvioivat asioiden käsittelyn pääosin sujuvaksi ja viestinnän selkeäksi. Lupakäsittelyn kokonaiskeskiarvo oli 1,9. Kehittämistarpeita nousi esiin erityisesti sähköisen asioinnin osalta. Lupapiste.fi-palvelun käyttöä piti helppona ja mutkattomana 64 prosenttia vastaajista, kun taas 20 prosenttia oli asiasta eri mieltä. Avoimissa palautteissa korostui erityisesti ensikertalaisten ja ikääntyneiden asiakkaiden kokemus sähköisen asioinnin haastavuudesta sekä tarve selkeämmille ohjeille. Avoimissa palautteissa rakennusvalvonnan henkilöstö sai runsaasti kiitosta ystävällisestä, ammattitaitoisesta ja asiakaslähtöisestä palvelusta. Useat vastaajat nostivat esiin henkilökunnan helposti saavutettavan neuvonnan sekä sujuvan lupakäsittelyn. Vaikka sähköisiä palveluita kehitetään, vastaajat pitivät tärkeänä myös henkilökohtaisen palvelun saatavuutta jatkossa. Kyselyn tulokset osoittavat, että rakennusvalvonnan toiminta koetaan asiakkaiden keskuudessa laadukkaaksi ja palveluhenkiseksi. Tuloksia hyödynnetään toiminnan kehittämisessä erityisesti sähköisten palveluiden käyttäjäystävällisyyden, ohjeistuksen sekä asiakasneuvonnan edelleen parantamiseksi. Kyselyn tulokset ovat liitteenä A ja avoimet palautteet ovat luettavissa luottamushenkilöiden cloudmeetingissä.
Esittelijä	Rakennustarkastaja Karvinen Juha
Päätösehdotus	Lautakunta merkitsee rakennusvalvonnan asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset tiedoksi ja toteaa, että kyselyn tuloksia hyödynnetään rakennusvalvonnan palveluiden ja toimintatapojen kehittämisessä.

Päätös

Päätösehdotus hyväksyttiin.

Tiedoksi

Tekninen toimiala / hallinto

Toimenpiteet

Rakennusvalvonta