

Rakennus- ja ympäristövalvonnan asiakaskysely

Lupajaos 19.12.2023 § 114
748/00.01.03/2023

Valmistelija

johtava rakennustarkastaja Salminen Harri

Rakennus- ja ympäristövalvonnan asiakastyytyväisyyskysely tehtiin nyt ensimmäisen kerran. Kysely lähetettiin Lupapiste -asiointipalvelua käyttäneille rakennus- ja ympäristövalvonnan asiakkaille. Asiakaskysely suoritettiin marraskuussa ja se toimitettiin sähköpostilla 446:lle palvelua käyttäneelle, joista 126 vastasi kyselyyn.

Mahdollisimman hyvän vastausasteen saavuttamiseksi kysely laadittiin niin, että siihen olisi helppoa ja vaivatonta vastata. Se sisälsi kahdeksan kysymystä, joista arvio pyydettiin antamaan neliportaisella asteikolla. Lisäksi asiakkailta oli mahdollisuus vapaaseen kommentointiin palvelualueen lupa-asioihin liittyvästä toiminnasta.

Vastausten keskiarvo lukuarvoksi muutettuna oli 3,3 asteikolla 1...4. Mediaani saaduille vastauksille oli 3,0. Tyytyväisimpiä oltiin henkilökunnan palveluhalukkuuteen ja ammattitaitoon. Heikoimman arvion sai valvontamaksujen suuruuden kohtuullisuus.

Kyselyn vastauksista tehty kooste on liitteenä.

Esittelijä

Johtava rakennustarkastaja Salminen Harri

Päätösehdotus

Lupajaosto merkitsee kyselyn tulokset tiedokseen.

Päätös

Hyväksyttiin.