

Opinnäytetyö (AMK)

Rakennusinsinööri, AMK

2021

Pasi Kivikoski

RAKENNUSVALVONTA ASIAKASPALVELIJANA RAKENNUSHANKKEESSA

– Hyvinkään ja Järvenpään kaupungeissa

OPINNÄYTETYÖ (AMK) | TIIVISTELMÄ

TURUN AMMATTIKORKEAKOULU

Rakennustekniikan koulutusala

2021 | 60 sivua, 9 liitesivua

Pasi Kivikoski

RAKENNUSVALVONTA ASIAKASPALVELIJANA RAKENNUSHANKKEESSA

– Hyvinkään ja Järvenpään kaupungeissa

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää kuntatyönantajan saamasta laajasta asiakaspalautteesta seikkoja, jotka ovat vaikuttaneet aiemman negatiivisen asiakaspalautteen syntymiseen ja aiheuttaneet tyytymättömyyttä asiakkaisissa ja rakentajien keskuudessa. Havaittujen epäkohtien ja puutteiden lisäksi aihe on ajankohtainen, koska rakennusvalvontojen henkilöstön työn kuormittavuudesta ja resurssipulasta on käyty laajasti keskusteluja. Tämä työ tehtiin Hyvinkään ja Järvenpään rakennusvalvonnoille.

Tutkimus perustui tehtyihin asiakastytyväisyyskyselyihin ja syventäviin haastatteluihin ja keskusteluihin, joissa tutkittiin ja analysoitiin sekä vertailtiin niistä saatuja tuloksia. Vastaajien tuloksia, joiden kohteina olivat vähäisemmät rakennushankkeet, verrattiin vastaajiin, jotka kohdentuivat mittavampiin rakennushankkeisiin. Laadullisen menetelmän avulla tavoitteena oli ongelmien tutkiminen ja toiminnan kehittäminen vaihtoehtoja etsimällä.

Tutkimustuloksilla saavutettiin keinoja, joilla Hyvinkään ja Järvenpään rakennusvalvontojen toimintoja ja asiakaspalveluja voidaan kehittää ja parantaa. Keskeisinä osa-alueina todettiin että toimintoja tulisi priorisoida ja yhdenmukaistaa. Menetelmien avulla selvitettiin myös asiakkaiden ja yritysten käyttäytymiseen johtavia syitä.

Tutkimuksen lopussa laadittiin palautemahdollisuus rakennusvalvonnan suuntaan, miten asiat korjaantuvat. Lähtökohtaisesti rakennusvalvonnan kehityshalukkuus on luonut hyvää kannustetta sen oman toiminnan kehittämiseen.

ASIASANAT:

asiakaspalvelu, asiakastytyväisyyskysely, rakennuslupakäsittely, rakennustarkastaja, rakennusvalvonta

BACHELOR'S / MASTER'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Engineering degree programme

2021 | 60 pages, 9 pages in appendices

Pasi Kivikoski

CONSTRUCTION SUPERVISION AS A CUSTOMER SERVER IN A CONSTRUCTION PROJECT

– The cities of Hyvinkää and Järvenpää

The purpose of this thesis was to determine the factors that have contributed to the emergence of negative customer feedback and caused dissatisfaction among customers and builders with the help of extensive customer feedback received by the municipal employer. In addition to the identified shortcomings, the topic was chosen because there is still extensive discussion about the workload and resource shortages of the building supervision staff. This work was completed for the Hyvinkää and Järvenpää construction supervision bureau.

The thesis provides information on the organization of construction supervision activities, construction supervision cooperation agreement and related reform work, as well as statistics on construction volumes and measures in the cities of Hyvinkää and Järvenpää.

The study was based on customer satisfaction surveys and in-depth interviews and discussions, the results of which were examined, analyzed and compared. The results of respondents who targeted at smaller construction projects were compared with those of respondents who targeted at larger construction projects. With the help of the qualitative method, the aim was to develop operations, find alternatives and study problems. The method was also used to determine the reasons for the behavior of customers and companies.

The results of the research provided a way to develop and improve the functions and customer services of the cities of Hyvinkää and Järvenpää construction supervision. The key areas are prioritization and targeting of activities, as well as harmonization.

KEYWORDS:

customer service, customer satisfaction survey, construction permit processing, construction inspector, construction supervision

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO	7
2 HYVINKÄÄN JA JÄRVENPÄÄN YHTEISTYÖ	11
2.1 Yhteistyön kehittämistarpeet	11
2.2 Rakennusvalvonnan järjestäminen	12
2.3 Päätäntävallan delegointi	13
2.4 Rakennusjärjestyksen uudistaminen ja yhtenäistäminen	14
2.5 Taksojen uudistaminen ja yhtenäistäminen	15
2.6 Sähköisen asioinnin ja arkistoinnin kehittäminen	16
2.7 Toiminnan organisointi	16
3 RAKENTAMINEN HYVINKÄÄLLÄ JA JÄRVENPÄÄSSÄ	18
4 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	29
4.1 Laadullinen tutkimusote	29
4.2 Aineiston kerääminen	30
5 TULOKSET	41
6 JOHTOPÄÄTÖKSET	54
LÄHTEET	59

LIITTEET

- Liite 1: Lupakäsittelyvaiheen asiakastyytyväisyyskysymykset ja -väittämät.
- Liite 2: Rakentamisenvaiheen asiakastyytyväisyyskysymykset ja -väittämät.
- Liite 3: Haastattelujen valmistelevat kysymykset.
- Liite 4: Lupakäsittelyvaiheen asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset kysymykseen 4.
- Liite 5: Lupakäsittelyvaiheen asiakastyytyväisyyskyselyn vastaukset kysymykseen 5.
- Liite 6: Lupakäsittelyvaiheen asiakastyytyväisyyskyselyn vastaukset kysymykseen 24.

KUVAT

Kuva 1. Asiakastyytyväisyyskyselyjen ja syvähaastattelujen prosessin kulku.	8
Kuva 2. 2015–2019 Hyvinkäällä ja Järvenpäässä myönnetyt rakennusluvut.	18
Kuva 3. 2015–2019 Hyvinkäällä ja Järvenpäässä valmistuneet uudis- ja lisärakennukset.	19
Kuva 4. 2015–2019 Hyvinkäällä ja Järvenpäässä valmistuneiden uudis- ja lisärakennusten kokonaispinta-alat.	20
Kuva 5. 2015–2019 Hyvinkäällä ja Järvenpäässä jätetyt työnjohtajahakemukset ja ilmoitukset.	21
Kuva 6. 2015–2019 Hyvinkäällä päätetyt Vtj-, KVV- ja IV- työnjohtajahakemukset ja hyväksytyt työnjohtajailmoitukset.	22
Kuva 7. 2015–2019 Järvenpäässä päätetyt Vtj-, KVV- ja IV- työnjohtajahakemukset ja hyväksytyt työnjohtajailmoitukset.	23
Kuva 8. 2015–2019 Hyvinkäällä työnjohtajien % jakautuma.	24
Kuva 9. 2015–2019 Järvenpäässä työnjohtajien % jakautuma.	24
Kuva 10. 2015–2019 Hyvinkäällä ja Järvenpäässä katselmusten määrät.	25
Kuva 11. 2015–2019 Hyvinkäällä ja Järvenpäässä käsitellyt luvat ja ilmoitukset sekä päätökset.	27
Kuva 12. Lupakäsittelyvaiheen asiakastyytyväisyyskyselyyn vastanneiden tehtävät rakennushankkeissa lukumääräisesti.	30
Kuva 13. Lupakäsittelyvaiheen asiakastyytyväisyyskyselyyn vastanneiden rakennushankkeiden %- jakautuminen.	31
Kuva 14. Suunnittelijoiden vastausten vertailu väittämille.	32
Kuva 15. Vastaajien antamat kouluarvosanat ja- määrät lupakäsittelyn toimivuudesta.	33
Kuva 16. Lupakäsittelyvaiheen asiakastyytyväisyyskyselyyn vastanneiden korkeimmat %- osuudet ja luokitukset kysymyksiin 25. ja 15.	34
Kuva 17. Lupakäsittelyvaiheen asiakastyytyväisyyskyselyyn vastanneiden korkeimmat %- osuudet ja luokitukset kysymyksiin 25. ja 12.	35
Kuva 18. Rakentamisen aikaisen valvonnan asiakastyytyväisyyskyselyyn vastanneiden tehtävät rakennushankkeissa lukumääräisesti.	36
Kuva 19. Rakentamisen aikaisen valvonnan asiakastyytyväisyyskyselyyn vastanneiden %- jakautuminen rakennushankkeissa.	36
Kuva 20. Työnjohtajien vastausten vertailu väittämille.	37
Kuva 21. Puhelinpäivystyspalvelun tarve rakennusaikaisen valvonnan aikana. Vastausten %- osuudet.	39
Kuva 22. Rakentamisen aikaisen vaiheen asiakastyytyväisyyskyselyyn vastanneiden korkeimmat %- osuudet ja luokitukset kysymyksiin 15 ja 8.	39
Kuva 23. Vastaajien antamat kouluarvosanat ja- määrät valvontaprosessin sujuvuudesta.	40
Kuva 24. Rakentamisen aikaisen vaiheen asiakastyytyväisyyskyselyyn vastanneiden korkeimmat %- osuudet ja luokitukset kysymyksiin 26 ja 3.	40

TAULUKOT

Taulukko 1. Hyvinkäällä ja Järvenpäässä sähköisessä asiointipalvelussa tilastoitu rakentaminen Lupapiste.fi (2016).	19
Taulukko 2. Hyvinkäällä ja Järvenpäässä sähköisessä asiointipalvelussa tilastoidut valmistuneet uudis- ja lisärakennukset Lupapiste.fi (2016).	20
Taulukko 3. Hyvinkäällä ja Järvenpäässä sähköisessä asiointipalvelussa tilastoidut katselmukset, tarkastukset ja käynnit kohteissa sekä huomautukset Lupapiste.fi (2016).	26
Taulukko 4. Hyvinkäällä ja Järvenpäässä sähköisessä asiointipalvelussa käsitellyt asiat Lupapiste.fi (2016).	28
Taulukko 5. Lupakäsittelyvaiheen monivalintaväittämiä ammattiryhmien eroavuudet.	32
Taulukko 6. Rakennusaikaisen valvonnan monivalintaväittämiä ammattiryhmien eroavaisuudet.	38
Taulukko 7. Lupakäsittelyvaiheen asiakastytyväisyyskyselyn väittämiin vastanneiden keskiarvot asteikolla 1–4.	41
Taulukko 8. Rakentamisen aikaisen valvontavaiheen asiakastytyväisyyskyselyn väittämiin vastanneiden keskiarvot asteikolla 1–4.	44
Taulukko 9. Haastattelujen kokoonpanot.	46

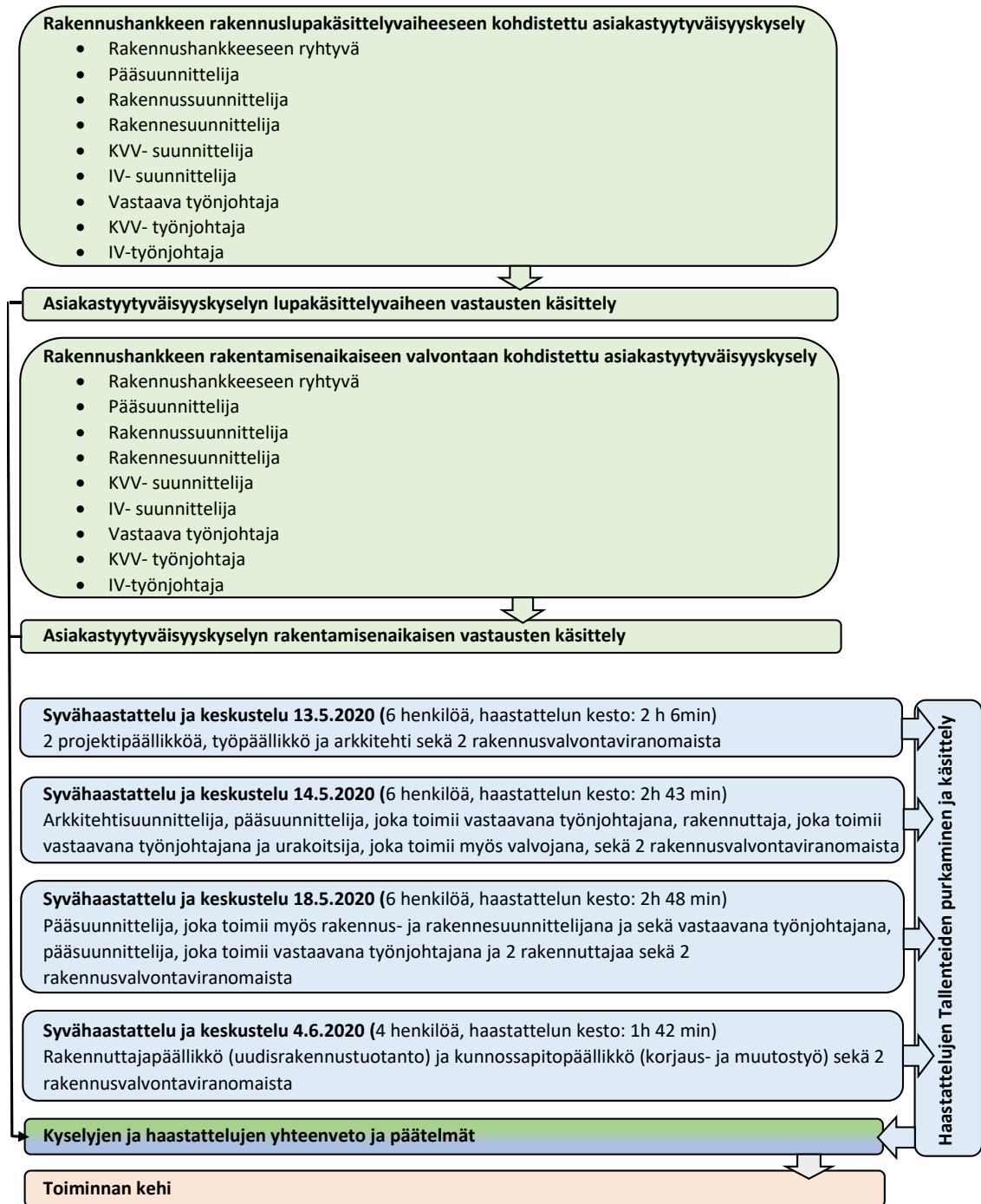
1 JOHDANTO

Tässä opinnäytetyössä selvitetään rakennushankkeeseen ryhtyvien ja niissä toimivien ammattirakentajien, suunnittelijoiden ja työnjohtajien kokemuksia siitä, miten heitä palvellaan rakennusvalvonnassa. Opinnäytetyö on toteutettu Hyvinkään ja Järvenpään kaupunkien loppuvuodesta 2019 ja alkuvuodesta 2020 neuvotellun rakennusvalvontayhteistyösopimuksen aikana. Tolloin siirryttiin kaupunkien väliseen tiiviimpään yhteistyöhön rakennusvalvonnan järjestämisen osalta 1.6.2020 lähtien. Tässä laadullisessa opinnäytetyössä laatija toimi Hyvinkään ja Järvenpään rakennusvalvonnoissa virkasuhteissa rakennustarkastajana, joten opinnäytetyö toteutettiin rakennusvalvonnan näkökulmasta. Olennaista rakennuslupaprosessin parantamisessa on kuitenkin asiakkaan eli rakennusluvanhakijan näkökulma.

Kuntatalous on tiukalla ja toiminnan tehostamisen ja kehittämisen ajatus ulottuu myös rakennusvalvontojen toimintaan. Työn tarkoituksena on selvittää kuntatyönantajille asiat, jotka ovat vaikuttaneet negatiivisen asiakaspalautteen syntymiseen ja aiheuttaneet tyytymättömyyttä asiakaskunnassa. Pääpainona on, miten rakennuslupaprosessin sujuvuutta voisi edistää rakennushankkeeseen ryhtyvien ja suunnittelijoiden sekä lupaviranomaisten yhteistoiminnassa. Tämän opinnäytetyön pyrkimyksenä on osaltaan vastata rakennusvalvonnan kehittämistarpeisiin.

Asiakastyytyväisyyskyselyt lähetettiin sähköpostitse. Varsinaisen kyselyn lisäksi rakennusvalvonnan asiakkaille toimitettiin saatekirje, mistä on kysymys, kuka tekee tutkimusta, miten vastaajat on valittu ja mikä on tulosten käyttötarkoitus. Syventävät haastattelut olivat sisällöltään laajempia kuin asiakastyytyväisyyskyselyt, ja ne toteutettiin Teams-yhteydellä, jossa haastatteli esitti kysymyksiä sähköpostitse etukäteen lähetettyyn haastattelulomakkeeseen pohjautuen. Tutkimuksessa laadittiin asiakastyytyväisyyskyselyt ja syventävät haastattelut (kuva 1).

Asiakastyytyväisyyskyselyjen ja syvähaastattelujen prosessin kulku



Kuva 1. Asiakastyytyväisyyskyselyjen ja syvähaastattelujen prosessin kulku.

Ympäristöministeriö asetti 18.3.2014 valmistelu- ja yhteistyötyöryhmän, jonka tehtävänä on ollut valmistella esitys rakennusvalvontatoimen toiminta- ja organisaatiovaihtoehdoista sekä tuottaa selvityksiä organisoimisen ja siihen liittyvän lainsäädäntövalmistelun tueksi. Työryhmällä on ollut käytössään useita selvityksiä ja raportteja, muun muassa maankäyttö- ja rakennuslain kokonaisarviointiin liittyvät ympäristöministeriön, Suomen Kuntaliiton ja Rakennustarkastusyhdistys RTY ry:n selvitykset, sekä useat alueellista rakennusvalvontayhteistyötä kartoittaneet opinnäytetyöt (ks. Korpivaara & Syrjälä 2015).

Rakennusvalvontapalvelun järjestäminen on maankäyttö- ja rakennuslain (MRL 1999) mukaan kunnan vastuulla. Kunnan on huolehdittava alueiden käytön suunnittelusta sekä rakentamisen ohjauksesta ja valvonnasta alueellaan (MRL 1999, 4. §). Kunnan rakennusvalvontaviranomaisesta säädetään (MRL 1999, 21. §). Rakennusvalvontaviranomaisen tehtävät on jaettu toiminnallisesti kolmeen lohkoon. Rakennusvalvontaviranomaisen tehtävänä on valvoa kaavojen noudattamista, huolehtia rakentamista koskevien lupien käsittelystä ja valvoa osaltaan rakennetun ympäristön sekä rakennusten kunnossapitoa ja hoitoa. Rakennusvalvontaviranomaisen työ on toisin sanoen jatkuvaa valvontaa. Näiden tehtävien lisäksi rakennusvalvonnan tehtävänä on rakennustyönaikainen valvonta (Korpivaara & Syrjälä 2015). Kaavojen noudattamisen valvonta tapahtuu ennen kaikkea lupaharkinnan kautta, jolloin myös varmistetaan, että pääsääntöisesti oikeusharkintaan perustuvien lupien muut oikeudelliset edellytykset täyttyvät.

Rakennusvalvontaviranomaisen tehtävänä rakentamisessa on maankäyttö- ja rakennuslain mukaan yleisen edun kannalta valvoa rakennustoimintaa sekä osaltaan huolehtia, että rakentamisessa noudatetaan, mitä MRL:ssä tai sen nojalla säädetään tai määrätään (MRL 1999, 124. §). Keskeisessä asemassa ovat muun muassa rakennuksen terveellisyyden ja turvallisuuden sekä ympäristön viihtyisyyden tavoitteiden edistäminen. Lisäksi rakennusvalvontaviranomaisen tehtävänä on huolehtia kunnassa tarvittavasta rakentamisen yleisestä ohjauksesta ja neuvonnasta. Suunnittelutarveratkaisujen valmistelussa ja poikkeamispäätösten tekemisessä rakennusvalvontaviranomaisella tai sen alaisilla viranhaltijoilla on merkittävä asema useissa kunnissa (Korpivaara & Syrjälä 2015).

Rakennusvalvonnan uudistustyö oli jakautunut kolmeen vaiheeseen. Ensimmäisessä vaiheessa valmisteltiin esitys uusimuotoisen rakennusvalvonnan toiminta- ja organisaatiovaihtoehdoista. Toisessa vaiheessa asetettavan laaja-alaisen työryhmän tarkoituksena oli arvioida organisaatiovaihtoehtoja ja ohjata käynnistynyttä lainvalmistelua. Kolmantena, viimeisenä vaiheena oli vuonna 2016 alkava toimeenpano.

Rakennusvalvontatoimen uusimuotoisten toiminta- ja organisaatiovaihtoehtojen valmistelu- ja yhteistyöryhmän asettamiskirje (Korpivaara & Syrjälä 2015).

Kysymys rakennushankkeen läpiviennin kannalta onnistuneesti on siitä, että rakennushankkeeseen ryhtyvä huolehtii lainsäädännön edellyttämien velvoitteidensa ja vähimmäisvaatimusten täyttymisestä. Tämä tarkoittaa hankkeeseen ryhtyvän osalta riittävän asiantuntijaorganisaation järjestämisestä hankkeen läpiviemiseksi.

Vastuu on siis rakennushankkeeseen ryhtyvällä, ja valvonnan mitoitus perustuu rakennusvalvontaviranomaisen hankekokonaisuudesta tekemään arvioon, jossa huomiota kiinnitetään rakennushankkeen tehtävien vaativuuteen sekä varmistetaan hankkeessa toimivien riittävä kelpoisuus ja asiantuntemus tehtäviinsä.

2 HYVINKÄÄN JA JÄRVENPÄÄN YHTEISTYÖ

2.1 Yhteistyön kehittämistarpeet

Yhteistyölle Hyvinkään ja Järvenpään rakennusvalvontojen osalta oli Hyvinkään kaupunginhallituksen antama päätös uudisrakentamiselle asetettavia määräyksiä selvittävän työryhmän perustamisesta (15.12.2014b § 380). Päätöksen taustalla oli asiasta tehty valtuustoaloite (10.11.2014a § 99). Ryhmälle annettiin tehtäväksi selvittää, onko Hyvinkäällä käytössä maankäyttö- ja rakennuslain vaatimuksia tiukempia määräyksiä, ohjeita tai menettelyitä, jotka nostavat erityisesti omakotirakentamisen kustannuksia tai muuten heikentävät Hyvinkään kilpailukykyä uudisrakentamisessa. Lisäksi sille annettiin mahdollisuus tehdä Hyvinkäällä käytössä olevia määräyksiä, ohjeita ja menettelyjä koskevia kehittämis ehdotuksia. Selvitystyö kohdistui kaavoitukseen, rakennusvalvontaan ja tonttipalveluihin.

Työryhmän luovuttama loppuraportti valmistui 22.10.2015 (Korpivaara & Syrjälä 2015e). Raportin perusteella rakennusvalvonnan toiminnassa ei ollut havaittu lainsäädännössä poikkeamisia. Asiakassuhteiden hallinta nähtiin keskeisenä kehittämiskohteena. Toiminnan tulisi näkyä asiakkaalle enemmänkin neuvovana ja opastavana kuin vallankäyttönä. Arviointiprosessin aikana allekirjoitetun Hyvinkään ja Järvenpään rakennusvalvontojen yhteistyösopimuksen myötä raportti sisältää myös yhteistyöhön liittyviä kehittämistavoitteita.

Loppuraportissa rakennusvalvonnalle osoitettiin seuraavat kehittämistarpeet:

- turhista ja kustannuksia aiheuttavista vaatimuksista luopuminen, kuten esimerkiksi ylimitoitetut hankkeissa toimivien pätevyysvaatimukset ja ylimääräiset kokoukset
- yksityiskohtaiset selvitykset ja tiukat tulkinnat esteettömyysmääräysten, eli liikuntatarjoitteisten ja vanhusten koti- ja asuin ympäristön suunnittelun, muutostöiden ja paloturvallisuusmääräysten sekä varastotilojen valvonnassa
- lupa- ja työmaavaiheessa esitettävien vaatimusten välttäminen ja/tai muutosprosessin sujuvoittaminen
- viranomaistarkastusten ajoittaminen hankkeen kannalta kriittisiin hetkiin
- rakennuksille määrättyjen korkojen hallinnan yhteistyö

- sähköisen asioinnin kehittäminen
- rakennusvalvonnan sisäisen toiminnan ja yhteistyön kehittäminen.

Loppuraportin kehittämistarpeet ovat osaltaan ohjanneet Hyvinkään ja Järvenpään rakennusvalvontojen kehitystyötä. Näitä käsitellään jäljempänä tässä opinnäytetyössä.

2.2 Rakennusvalvonnan järjestäminen

Maankäyttö- ja rakennuslain mukaan rakennusvalvonnan viranomaistehtävistä huolehtii kunnan määräämä lautakunta tai muu monijäseninen toimielin, mutta ei kuitenkaan kunnanhallitus. (MRL 1999d. 21. §). Rakentamisen neuvontaa ja valvontaa varten kunnassa tulee olla rakennustarkastaja. Jos tehtävien hoitamisen kannalta on tarkoituksenmukaista, kunnilla voi olla yhteinen rakennustarkastaja. Kunta voi myös antaa rakennusvalvontatehtävän sopimuksen nojalla toisen kunnan viranhaltijan hoidettavaksi.

Kuntien ja kuntayhtymien julkisoikeudellisesta yhteistoiminnasta säädetään kuntalaissa. Kunnat ja kuntayhtymät voivat sopimuksen nojalla hoitaa tehtäviään yhdessä. Kunnan järjestämisvastuu voidaan myös siirtää toiselle kunnalle tai kuntayhtymälle jollakin kuntalain luvussa säädetyllä yhteistoimintamuodolla. (Kuntalaki 2015a. 8. §.)

Kuntalain (Kuntalaki 2015b. 8. §) luvun mukaisia julkisoikeudellisen yhteistoiminnan muotoja ovat:

- yhteinen toimielin (51.–52. §) eli vastuukuntamalli (ent. isäntäkuntamalli)
- yhteinen virka (53. §)
- sopimus viranomaistehtävän hoitamisesta (54. §)
- kuntayhtymä (55.–64. §).

Hyvinkään ja Järvenpään rakennusvalvontojen yhteistyön kehittäminen lähti liikkeelle Hyvinkään kaupunginjohtaja Jyrki Mattilan aloitteesta talvella 2015, kun hän lähestyi Järvenpään silloista kaupunginjohtaja Erkki Kukkosta yhteistyötarjouksella. Hyvinkäällä oli tullut auki johtavan rakennustarkastajan virka, jonka täyttämisen yhteydessä Jyrki Mattila halusi tutkia Järvenpään mahdollisuuksia jakaa johtavan rakennustarkastajan virka Hyvinkään kanssa. Yhteistyötarjouksen tekemiselle oli Järvenpäässä vuosien ajan Lupa-piste.fi (2016) palvelun parissa tehty voimakas ja valtakunnallisesti merkittävä sähköisen asioinnin ja arkistoinnin kehitystyö, jossa myös Hyvinkää oli osaltaan ollut mukana.

Edelleen voimakkaassa kehittämisvaiheessa ollut lupapistepalvelu loi puitteita aivan uudenslaisille kuntayhteistyömahdollisuuksille rakennusvalvontatyössä. Hyvinkään henkilöstöasiainjaoston esitys Hyvinkään kaupunginhallituksen päätökselle (7.4.2015b § 9).

Muiden kuntien rakennusvalvontayhteistyökuvioista poiketen Hyvinkäällä ja Järvenpäällä ei ole yhteistä rakentamisen infrastruktuuria, mutta asukasluvumäärältään sekä rakentamisen volyymiltään ne olivat toisiinsa nähden lähes tasavertaisia. Kyse ei siten ollut perinteisestä isäntäkuntamallista, jossa alueen suurin kaupunki ottaa sopimuksella hoidettavakseen pienempien rajanaapurikuntien rakennusvalvontatyön kaupunginhallituksen päätöksellä (13.4.2015a § 99).

Kevään 2015 aikana käytyjen neuvotteluiden jälkeen yhteistyökuvio eteni päätöksenteoon. Järvenpään kaupunginhallitus päätti (13.4.2015a § 99) Järvenpään johtavan rakennustarkastajan viran jakamisesta sopijakaupunkien kesken (27.4.2015b § 114). Hyvinkään ympäristölautakunta teki vastaavat päätökset (23.4.2015a § 41). Toistaiseksi voimassa olevat sopimukset astuivat voimaan 1.1.2015. Yhteistyön aloittamisella tavoiteltiin rakennusvalvonnan tehokkaampaa toimintaa, hyvien käytäntöjen jakamista ja parempaa palvelua.

Sopimusten myötä viranhaltijoiden työnantaja ei muuttunut. Johtavan rakennustarkastajan työnantajana säilyi edelleen Järvenpään kaupunki ja rakennustarkastajan työnantajana Hyvinkään kaupunki. Myöskään rakennusvalvontaviranomaisessa ei tapahtunut muutoksia. Hyvinkään rakennusvalvontaviranomaisena toimii ympäristölautakunta ja Järvenpään kaupunkikehityslautakunnan lupajaosto.

Sopimuksen laatimisen yhteydessä sovittiin myös kustannusten jaosta. Järvenpää laskee Hyvinkään kaupunkia puolet johtavan rakennustarkastajan työpanoksesta ja Hyvinkää Järvenpään kaupunkia rakennustarkastajan työpanoksesta neljännesvuosittain Järvenpään kaupungin hallituksen päätöksellä (13.4.2015a § 99).

2.3 Päätävällän delegointi

Lähtötilanteessa vuonna 2015 selkeimmät erot rakennusvalvontojen välillä olivat lupapäätösten delegointiasteessa ja rakennusjärjestyksen sisällössä. Järvenpäässä päätävältä kaikissa lupapäätöksissä oli siirretty viranhaltijoille kaupunkikehityslautakunnan lupajaoston päätöksellä (6.5.2013a § 5). Hyvinkäällä vastaava delegointipäätös tehtiin ympäristölautakunnassa (17.5.2017a § 45). Ennen delegointipäätösten tekoa

rakennusvalvonta valmisteli suurempien hankkeiden, käytännössä väestönsuojaa vaativien rakennusten, lupahakemukset kaupungin rakennusvalvontaviranomaisena toimivan luottamuselimen päätettäväksi. Muutos antoi edellytyksiä lupaprosessin joustavuuden lisäämiselle, sen nopeuttamiselle ja päätöksen sisällön ennalta-arvattavuuden lisäämiselle. Todettakoon lupakäsittelyn olevan asiantuntijuutta vaativaa oikeusharkintaa. Tämä tarkoittaa sitä, että lupaedellytysten täytyessä lupa tulee myöntää. Luottamushenkilöillä ei usein ole riittävää asiantuntemusta tuoda lisäarvoa virkavastuulla työtään tekevän viranhaltijan päätöksiin.

Lupakäsittelyn ja viranomaiskatselmusten jouduttamiseksi Hyvinkäällä päätäntävaltaa on delegoitu myös rakennusvalvonnan toimistohenkilökunnalle. He käsittelevät lupia, työnjohtajailmoituksia, rakennusrasitehakemuksia sekä tekevät loppukatselmuksia kohteisiin, joissa ei edellytetä maankäyttö- ja rakennuslain edellyttämää rakennustarkastajan pätevyyttä. Menettelyllä on ollut myönteinen vaikutus rakennusvalvonnan palvelutsoon.

2.4 Rakennusjärjestyksen uudistaminen ja yhtenäistäminen

Maankäyttö- ja rakennuslain mukaan jokaisessa kunnassa tulee olla rakennusjärjestys (MRL 1999e. 14. §). Rakennusjärjestyksen määräykset voivat olla erilaisia kunnan eri alueilla. Rakennusjärjestyksessä annetaan paikallisista oloista johtuvat suunnitelmallisen ja sopivanrakentamisen kulttuuri- ja luonnonarvojen huomioon ottamisen sekä hyvän elinympäristön toteutumisen ja säilyttämisen kannalta tarpeelliset määräykset. Rakennusjärjestyksen määräykset eivät saa olla maanomistajille tai muulle oikeuden haltijalle kohtuuttomia. (MRL 1999f. 14. §).

Yhteistyön lähtötilanteessa kaupunkien rakennusjärjestyksissä oli suuria eroja. Järvenpään uusittu rakennusjärjestys oli tullut voimaan 1.7.2013 alkaen valtuuston tekemän päätöksen myötä (10.6.2013b § 59). Keskeisimpänä muutoksena aiempaan nähden oli rakennelmien rakentamiseen ja julkisivumuutoksiin liittyvä toimenpideluvanvaraisuuden olennainen keventäminen Helsingin ja Vantaan mallin mukaisesti. Keventämällä pienempien toimenpiteiden luvanvaraisuutta rakennusvalvonta pystyi paremmin osoittamaan resursseja suurempien hankkeiden lupakäsittelyyn ja valvontaan.

Hyvinkään rakennusjärjestyksen uudistaminen aloitettiin tammikuussa 2016 ja se tuli voimaan kaupunginvaltuuston (27.2.2017b § 23) päätöksellä 6.3.2017. Valmistelua oli tehty Järvenpään rakennusjärjestyksen pohjalta, mutta luvanvaraisuutta keventäen.

Järvenpään kaupunginvaltuusto hyväksyi rinnalla päivitetyn Järvenpään rakennusjärjestyksen joka tuli voimaan 20.1.2019 (22.10.2018 § 86). Uudistusten myötä rakennusjärjestykset ovat sisällöltään lähes yhteneväisiä, mikä on muun muassa helpottanut ylikunnallisesti annettavaa asiakasneuvontaa. Myös tavoitteeksi asetettu lupahakemusten kokonaismäärän vähentäminen on onnistunut. Mikäli pienet hankkeet olisivat edelleen kuormittaneet rakennusvalvontaa kiihtyneessä rakentamisen suhdannetilanteessa, ei rakennusvalvonta olisi nykyisellä henkilöstömäärällä selvinnyt, vaan lisärekrytoinnin tarve olisi ollut ilmeinen.

2.5 Taksojen uudistaminen ja yhtenäistäminen

Maankäyttö- ja rakennuslain mukaan luvan hakija tai toimenpiteen suorittaja on velvollinen suorittamaan tarkastus- ja valvontatehtävistä sekä muista viranomaistehtävistä kunnalle maksun, jonka perusteet määrätään kunnan hyväksymässä taksassa (MRL 1999g. 145. §).

Kuntaliiton suosituksen mukaan kuntien talouden kannalta rakennusvalvonnan toimintamenot suositellaan katettavaksi kokonaan rakentajilta perittävillä maksuilla. Kuntaliitto myös suosittelee maksujen tarkastamista ja muuttamista joka vuosi. Riittäviä maksutuloja tarvitaan rakennusvalvonnan toimintaedellytysten turvaamiseksi sekä asiakkaita ja hallintoa palvelevan kehitystyön kustannusten kattamiseksi.

Yhteistyösopimuksen aikana Hyvinkään rakennusvalvontataksaa on uudistettu vuosina 2016 ja 2017 sekä 2019. Järvenpään taksaa on korotettu vuosina 2016 ja 2019 sekä 2020. Tällä hetkellä maksut ovat yhteneväiset kaupunkien välillä.

Viime vuosien aikana Hyvinkäällä lupatulot ovat lähes kattaneet rakennusvalvonnan toimintamenot. Järvenpäässä tulot ovat olleet vuodesta riippuen selkeästikin menoja suuremmat. Molemmissa kaupungeissa menoja ovat kasvattaneet käynnissä oleva paperiarkiston digitointityö, joka on oman työn lisäksi hankittu ostopalveluna.

2.6 Sähköisen asioinnin ja arkistoinnin kehittäminen

Lupapistepalvelu otettiin käyttöön Järvenpäässä ensimmäisenä kuntana Suomessa käyttöön maaliskuussa 2013. Kokonaisuudessaan lupahakemukset on Järvenpäässä käsitelty sähköisesti 1.1.2015 lähtien. Yhteistyökuvion alkaessa Hyvinkäällä käsiteltiin noin 20 % hakemuksista sähköisesti. Järvenpäästä saatujen oppien ja kokemusten sekä määrätietoisien työn tuloksena Hyvinkää siirtyi käsittelemään kaikki lupahakemukset sähköisesti 1.6.2020 alkaen. Arkistointilupa ja siihen saakka pysyvästi säilytettävät pääpiirustukset tuli toimittaa rakennusvalvontaan. Maankäyttö- ja rakennuslain uudistamiseen liittyvissä keskusteluissa on tullut esiin tarve tehdä kokonaisvaltainen, näkemyksellinen tarkastelu sähköisen asioinnin ja tietomallien hyödyntäminen rakennusvalvontojen ja prosessien kehittämisessä. Sähköisen asioinnin ja tietomallien hyödyntäminen, KIRAdigi sekä pientaloteollisuuden kanssa tehty yhteistyö rakennusvalvontojen prosessien kehittämisessä (Virkamäki & Vastamäki 2019).

2.7 Toiminnan organisointi

Hyvinkään ja Järvenpään henkilöstö kokoontuu kuntakohtaisesti omissa toimitiloissaan, mutta tarvittaessa kummankin kunnan henkilöstö voidaan määrätä yhteiseen kokoukseen.

Henkilöstön kokoukset kutsuu koolle johtava rakennustarkastaja tai kummankin kunnan johtavan rakennustarkastajan sijainen. Päivystävä rakennustarkastaja pyrkii osallistumaan kokouksiin puhelinpäivystysajan sallimissa puitteissa.

Kokoukset aiheineen ovat seuraavanlaiset:

- linjauspalaveri kerran viikossa, jossa kokoontuu tarvittava rakennusvalvonnan henkilöstö
- kuukausikokous, jossa kokoontuu koko rakennusvalvonnan henkilöstö
- lupakäsittelyryhmä kokoontuu kerran viikossa
- rakennuskatselmusryhmä kokoontuu tarvittaessa kerran kuukaudessa.

Hyvinkään ja Järvenpään kaupungit ovat hyväksyneet sopimuksen rakennusvalvontayhteistyön laajentamisesta päätöksillään Järvenpään kaupunginhallitus (27.4.2020 § 160).

Hyvinkään ympäristölautakunta teki oman päätöksen (23.4.2020 § 38). Henkilöstö pysyi oman kaupungin palveluksessa.

Uudistus antoi välittömästi paremmat edellytykset töiden tarkoituksenmukaisemmalle ja keskittämiseksi, mahdollisuuksia henkilökunnan erikoistumiselle sekä lomien ja muiden poissaolojen tuuraamiselle. Lisäksi se antaa paremmat mahdollisuudet vastata valmisteilla olevan maankäyttö- ja rakennuslainsäädännön rakennusvalvonnalle asettamiin säännöksiin. Näitä ovat esimerkiksi tietomallipohjaisen rakennusvalvontaprosessin kehittäminen, rakentamisen hiilijalanjälkilaskenta sekä rakennusvalvonnan asiantuntemukselle sekä voimavaroille asetettavat vaatimukset.

Henkilöstön asema ei muutu yhteistyön tiivistämisen seurauksena. Järvenpään kaupunki ja Hyvinkään kaupunki säilyvät yhteistyön piiriin kuuluvien työntekijöiden ja viranhaltijoiden työnantajina entisin ehdoin.

Muutoksen on tarkoitus mahdollistaa töiden tarkoituksenmukainen jakaminen ja keskittäminen sekä henkilöstön osaamisen parempi hyödyntäminen. Poissaolojen ja lomien sijaisjärjestelyt helpottuvat. Muutoksella valmistaudutaan osaltaan myös valmisteilla olevan maankäyttö- ja rakennuslain tuleviin vaatimuksiin, joita ovat tietomallipohjainen 3D-rakennusvalvontaprosessin kulku rakennuslupakäsittelyvaiheessa, vaatimukset rakennusvalvonnan henkilöstön osaamisessa, kuten rakentamisen hiilijalanjälkitarkastelu valvonnan prosesseissa, yhteistyön tiivistämisen mahdollistaminen sähköisessä asioinnissa ja arkistoinnissa. Molemmat työnantajakaupungit huolehtivat henkilöstön tarvitsemasta täydennyskoulutuksesta siten, että jokaisella muutoksen piiriin kuuluvalla työntekijällä on yhdenvertainen mahdollisuus osallistua tarvittaviin koulutuksiin. Kaupungit vastaavat koulutuksista aiheutuvista kustannuksista oman henkilöstönsä osalta. Voimavaroja ohjataan työssä jaksamiseen ja henkilöstön resurssointiin. Henkilöstö pysyy edelleen oman kaupungin palveluksessa. Järvenpään kaupunginhallituksen päätöksellä (27.4.2020b. § 160).

3 RAKENTAMINEN HYVINKÄÄLLÄ JA JÄRVENPÄÄSSÄ

Kuva 2. havainnollistaa Hyvinkään ja Järvenpään kaupungeissa 2015–2019 myönnettyjen rakennuslupien määrät ja näiden kaupunkien väliset eroavaisuudet. Vuosien 2015–2019 aikana Järvenpäässä on havaittavissa myönnettyjen rakennuslupien määrän lisääntymistä, kun vastaavasti Hyvinkäällä määrät ovat vähentyneet vuoteen 2019 mennessä.



Kuva 2. 2015–2019 Hyvinkäällä ja Järvenpäässä myönnetyt rakennusluvut.

Taulukkoon 1. on koottu Hyvinkäällä ja Järvenpäässä myönnettyjen rakennuslupien rakennushankkeiden sisältö.

Taulukko 1. Hyvinkäällä ja Järvenpäässä sähköisessä asiointipalvelussa tilastoitu rakentaminen Lupapiste.fi (2016).

Hyvinkäällä ja Järvenpäässä kuvassa 2. Lupapiste.fi sähköisessä asiointipalvelussa tilastoidut myönnetyt rakennusluvut ja rakentaminen 2015-2019
kaikki asuinrakennukset (erilliset pientalot ja rivi- ja ketjutalot sekä asuinkerrostalot)
hoitoalan rakennukset
kokoontumisrakennukset
liikenteen rakennukset
liikerakennukset
maatalousrakennukset
opetusrakennukset
palo- ja pelastustoimen rakennukset
teollisuusrakennukset
toimistorakennukset
vapaa-ajan asuinrakennukset
varastorakennukset
muut rakennukset

Kuva 3. havainnollistaa Hyvinkään ja Järvenpään kaupungeissa 2015–2019 valmistuneiden uudisrakennusten määrät ja niiden kaupunkien väliset eroavaisuudet. Vuosien 2015–2019 aikana Järvenpäässä on havaittavissa valmistuneiden rakennushankkeiden määrän lisääntymistä erityisesti vuonna 2017, kun vastaavasti Hyvinkäällä määrät ovat pysyneet tasaisempana, poikkeuksena vuonna 2016 vuoteen 2019 mennessä.



Kuva 3. 2015–2019 Hyvinkäällä ja Järvenpäässä valmistuneet uudis- ja lisärakennukset.

Taulukkoon 2. on koottu Hyvinkäällä ja Järvenpäässä toteutuneiden rakennushankkeiden sisältö.

Taulukko 2. Hyvinkäällä ja Järvenpäässä sähköisessä asiointipalvelussa tilastoidut valmistuneet uudis- ja lisärakennukset Lupapiste.fi (2016).

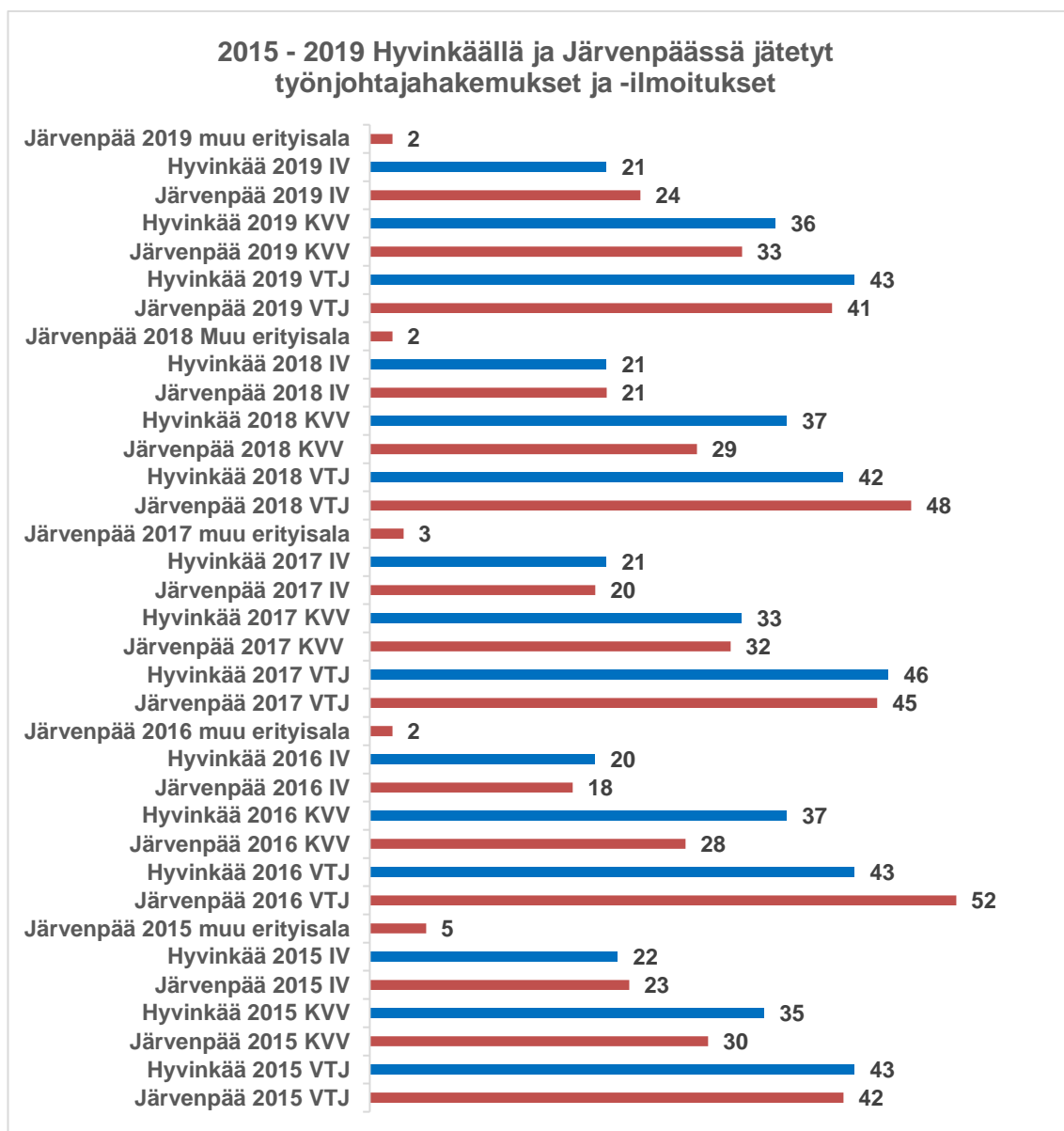
Hyvinkäällä ja Järvenpäässä kuvassa 3. Lupapiste.fi sähköisessä asiointipalvelussa tilastoidut valmistuneet uudis- ja lisärakennukset 2015-2019
hoitoalan rakennukset
kaikki asuinrakennukset (erilliset pientalot ja rivi- ja ketjutilat sekä asuinkerrostalot)
kokoontumisrakennukset
liikenteen rakennuksista
liikerakennukset
maatalousrakennukset
muut rakennukset
opetusrakennukset
palo- ja pelastustoimen rakennukset
teollisuusrakennukset
toimistorakennukset
vapaa-ajan asuinrakennukset
varastorakennukset

Kuva 4. havainnollistaa Hyvinkään ja Järvenpään kaupungeissa 2015–2019 valmistuneiden uudis- ja lisärakennusten kokonaispinta-alat. Tilavuuksia, kerrosaloja ja asuntojen lukumääriä sekä asuntojen huoneistoaloja ei ole erikseen huomioitu. Vuosien 2015–2019 aikana Järvenpäässä on havaittavissa valmistuneiden rakennushankkeiden kokonaispinta-alojen määrät, erityisesti vuonna 2018, kun vastaavasti Hyvinkäällä määrät ovat pysyneet tasaisempina vuoteen 2019 mennessä.



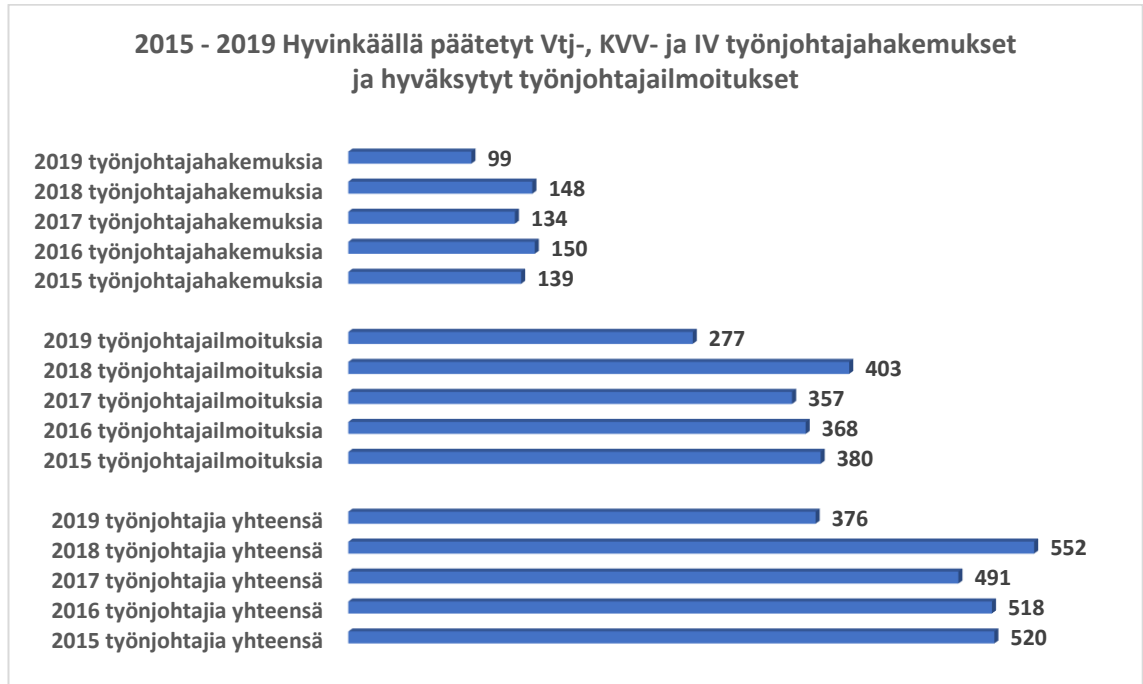
Kuva 4. 2015–2019 Hyvinkäällä ja Järvenpäässä valmistuneiden uudis- ja lisärakennusten kokonaispinta-alat.

Kuva 5. havainnollistaa Hyvinkään ja Järvenpään kaupungeissa 2015–2019 Lupapiste.fi (2016) sähköiseen asiointipalveluun jätettyjen työnjohtajahakemuksien ja -ilmoitusten määrät sekä niissä olevat kaupunkien väliset eroavaisuudet. Vuosittain päätösten määrät ovat pysyneet samanlaisina. Työnjohtajahakemuksella rakennustarkastaja tekee työnjohtajan hyväksymisestä viranomaispäätöksen hankkeelle. Mikäli hakija on toiminut aiemmin vastaavanlaisessa hankkeessa, hakemus hyväksytään ilmoituksena ilman viranomaisen työnjohtajapäätöstä.



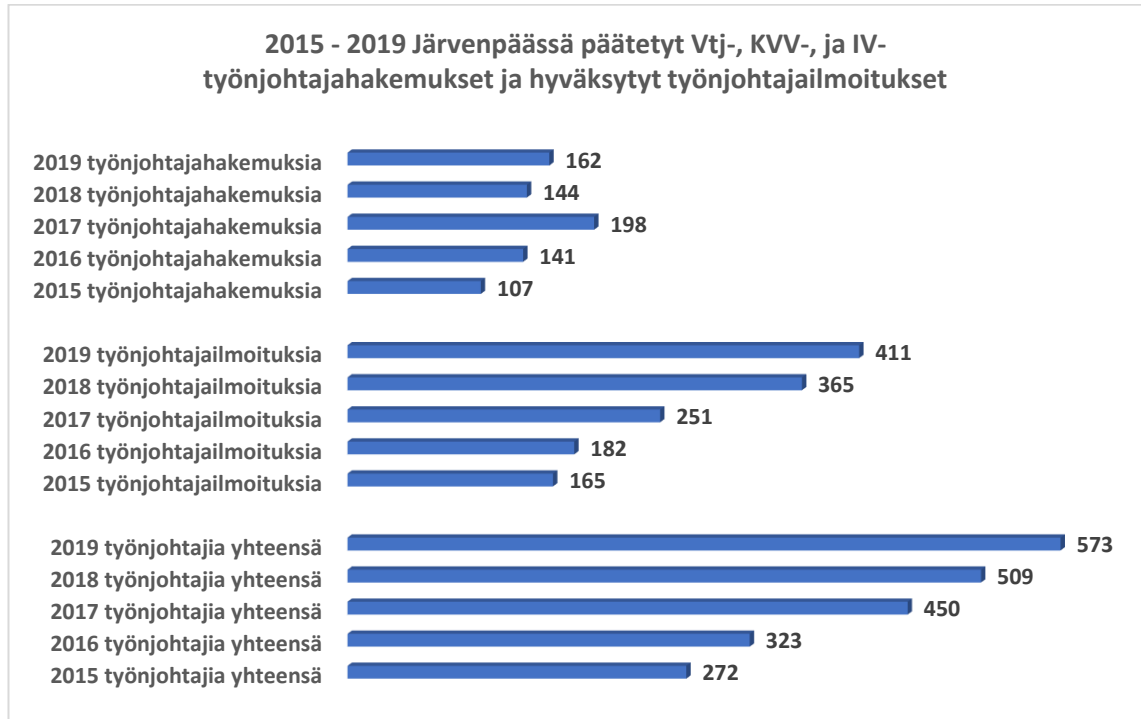
Kuva 5. 2015–2019 Hyvinkäällä ja Järvenpäässä jätetyt työnjohtajahakemukset ja -ilmoitukset.

Kuva 6. havainnollistaa Hyvinkään kaupungissa 2015–2019 rakennushankkeissa eri ammattialojen työnjohtajahakemusten ja -ilmoitusten määrät yhteensä, joista on eroteltu työnjohtajahakemukset ja -ilmoitukset.



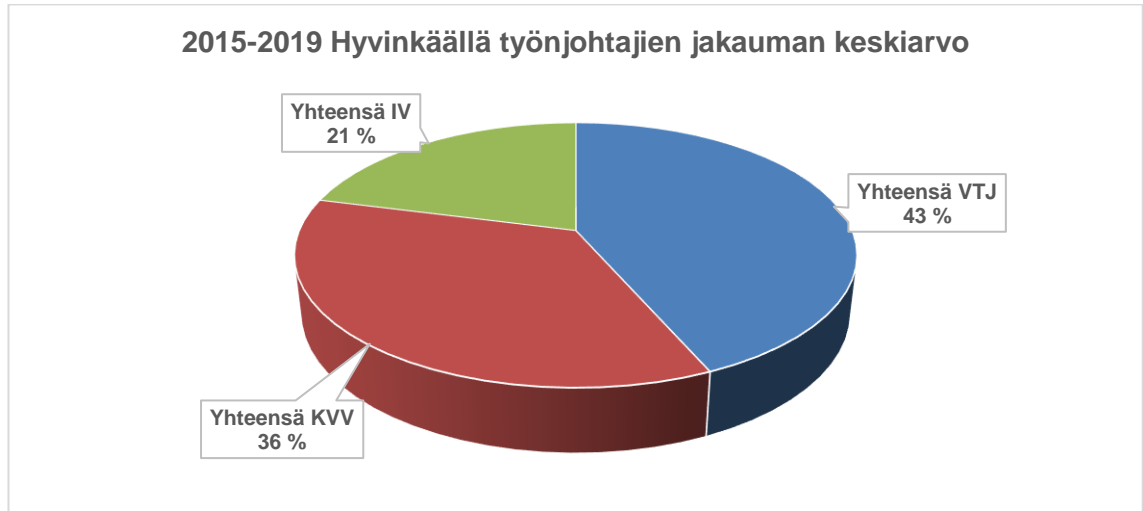
Kuva 6. 2015–2019 Hyvinkäällä päätetyt Vtj-, KVV- ja IV- työnjohtajahakemukset ja hyväksytyt työnjohtajailmoitukset.

Kuva 7. havainnollistaa Järvenpään kaupungissa 2015–2019 rakennushankkeissa eri ammattialojen työnjohtajahakemusten ja -ilmoitusten määrät yhteensä, joista on eroteltu työnjohtajahakemukset ja -ilmoitukset.



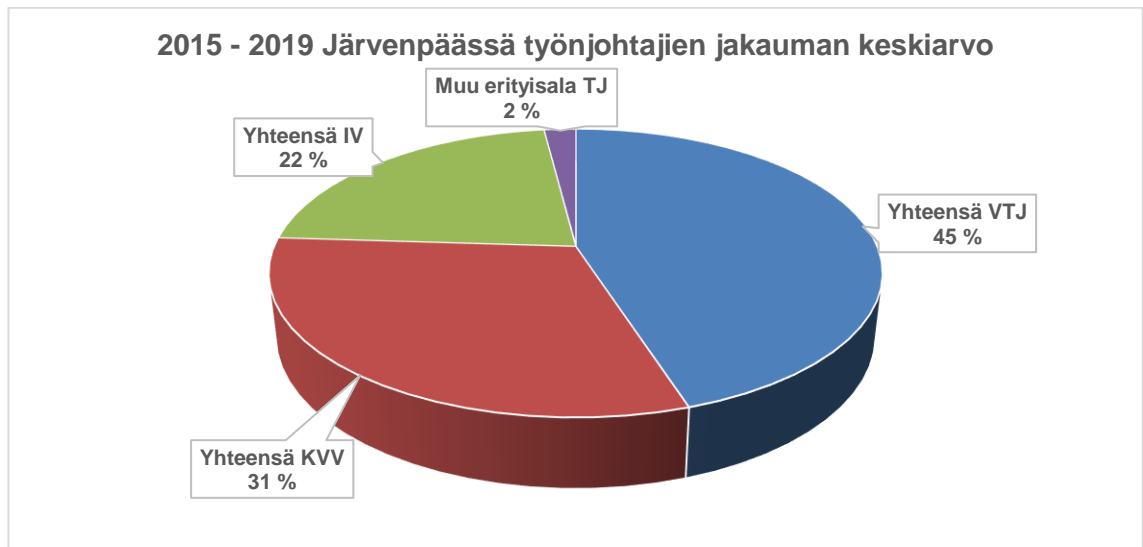
Kuva 7. 2015–2019 Järvenpäässä päätetyt Vtj-, KVV- ja IV- työnjohtajahakemukset ja hyväksytyt työnjohtajailmoitukset.

Kuva 8. havainnollistaa Hyvinkään kaupungissa 2015–2019 vastaavien työnjohtajien, kiinteistön vesi- ja viemäryönjohtajien ja ilmanvaihtolaitteiston työnjohtajien % jakautumisen.



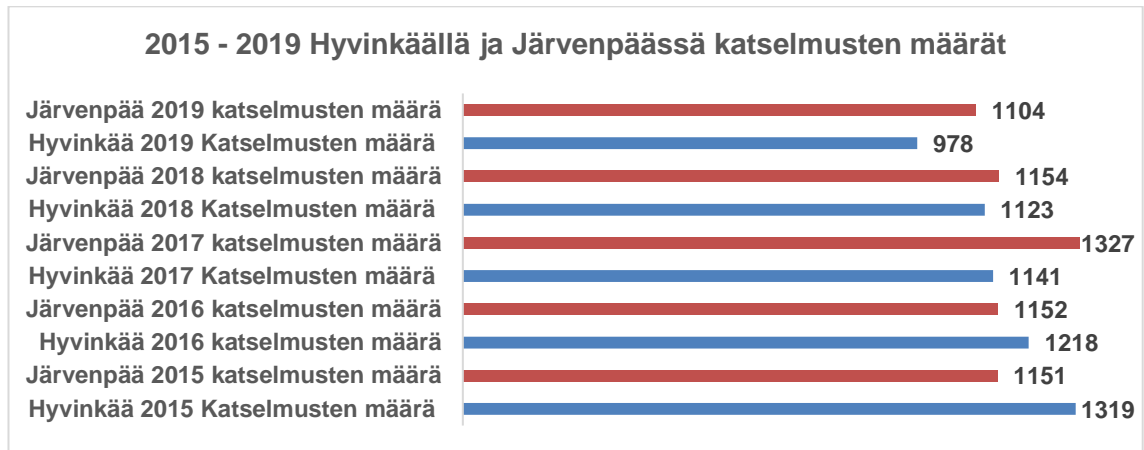
Kuva 8. 2015–2019 Hyvinkäällä työnjohtajien % jakautuma.

Kuva 9. havainnollistaa Järvenpään kaupungissa 2015–2019 vastaavien työnjohtajien, kiinteistön vesi- ja viemäryönjohtajien ja ilmanvaihtolaitteiston työnjohtajien sekä muiden erityisalojen työnjohtajien % jakautumisen. Erityisaloja ovat vaativat paalutus-, louhinta-, ja- pohjarakennustyöt, jännitetyt betonirakenteet sekä vaativat puurakenteet ja korjausrakentaminen.



Kuva 9. 2015–2019 Järvenpäässä työnjohtajien % jakautuma.

Kuva 10. havainnollistaa Hyvinkään ja Järvenpään kaupungeissa 2015–2019 Lupa-piste.fi (2016) sähköiseen asiointipalveluun kirjatut katselmusten määrät. Hyvinkäällä katselmuksia on kirjattu enemmän kuin Järvenpäässä vuosina 2015–2016. Järvenpäässä katselmuksia on kirjattu enemmän kuin Hyvinkäällä vuosina 2017–2019.



Kuva 10. 2015–2019 Hyvinkäällä ja Järvenpäässä katselmusten määrät.

Taulukkoon 3. on koottu Hyvinkäällä ja Järvenpäässä toteutuneiden katselmusten, tarkastusten ja kohteissa käyntien sekä huomautusten määrät. Huomautuksissa katselmuksen toimittanut rakennusvalvontaviranomainen antaa kirjallisen määräyksen toimenpiteistä ja mahdollisesti määräajan havaittujen epäkohtien ja virheiden poistamiseksi.

Taulukko 3. Hyvinkäällä ja Järvenpäässä sähköisessä asiointipalvelussa tilastoidut katselmuksien, tarkastukset ja käynnit kohteissa sekä huomautukset Lupapiste.fi (2016).

Hyvinkäällä ja Järvenpäässä kuvassa 10. Lupapiste.fi sähköisessä asiointipalvelussa tilastoidut katselmuksien, tarkastukset ja käynnit kohteissa sekä huomautukset
aloitusilmoitukset
aloituskokoukset
erityiset palotarkastukset
huomautukset
ilmanvaihtolaitteistojen katselmuksien
käyttöönottokatselmuksien
loppukatselmuksien
maalämpökaivon sijaintikatselmuksien
osittaiset katselmuksien
paikalla käynnit
pihakatselmuksien
pohjakatselmuksien
rakennekatselmuksien
savuhormi- ja tulisijakatselmuksien
sijainnin merkinnät
sijaintikatselmuksien
vesi- ja viemäri-laitteistojen katselmuksien
väestönsuojalaitteiden katselmuksien ja- tarkastukset
ylimääräiset katselmuksien
öljysäiliöiden tarkastukset

Kuva 11. havainnollistaa Hyvinkään ja Järvenpään kaupungeissa 2015–2019 käsitellyt luvat ja ilmoitukset sekä päätökset. Hyvinkäällä käsiteltyjä lupapäätöksiä ja ilmoituksia on kirjattu enemmän kuin Järvenpäässä vuosina 2015–2018. Järvenpäässä katselmuksia on kirjattu enemmän kuin Hyvinkäällä vuonna 2019.



Kuva 11. 2015–2019 Hyvinkäällä ja Järvenpäässä käsitellyt luvat ja ilmoitukset sekä päätökset.

Taulukkoon 4. on koottu Hyvinkäällä ja Järvenpäässä käsitellyjä asioita ja toimenpiteitä, joita ovat mm. poikkeamispäätökset, suunnittelutarveratkaisut ja rasitteet sekä jatkoluvat.

Taulukko 4. Hyvinkäällä ja Järvenpäässä sähköisessä asiointipalvelussa käsitellyt asiat Lupapiste.fi (2016).

Hyvinkäällä ja Järvenpäässä kuvassa 11. Lupapiste.fi sähköisessä asiointipalvelussa käsitellyt asiat
erilaiset toimenpiteet
hallintopäätökset
ilmoitukset
jatkoluvat
kehotukset
kokoontumishuoneasiat
lausuntoluvat
maisematyöluvat
poikkeamispäätökset
purkamisilmoitukset
purkuluvat
puunkaatoasiat asemakaava-alueella
rakennusluvan jatkamiset
rakennusluvat
rakennustyön laiminlyönnit
rakentamisen aikaiset muutokset
rasitepäätökset
suunnittelutarveratkaisut
tilapäiset luvat
toimenpidelupien jatkamiset ja- muutokset
toimenpideluvat
työnjohtaja-asiat
yhdyskuntalaitteiden sijoittamisasiat

4 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

4.1 Laadullinen tutkimusote

Tarkoituksena oli laadullisin tutkimusmenetelmin kartoittaa Hyvinkään ja Järvenpään rakennusvalvontojen lupakäsittelyvaiheessa toimivien asiakkaiden (63) ja rakennushankkeiden toteutusvaiheessa toimivien asiakkaiden (72) tyytyväisyyttä rakennusvalvontojen asiakaspalvelusta. Asiakastyytyväisyyskyselyt sisälsi monivalintakysymyksiä ja täydentäviä kysymyksiä sekä erillisiä avoimia kysymyksiä.

Rakennushankkeen rakennuslupakäsittelyvaiheeseen kohdistettu asiakastyytyväisyyskysely (liite 1) ja rakentamisen aikaiseen valvontaan kohdistettu asiakastyytyväisyyskysely (liite 2) on toteutettu Hyvinkään ja Järvenpään kunnallisten rakennusvalvontatoimien asiakaspalvelujen kehittämiseksi.

Asiakastyytyväisyyskyselyt toteutettiin kaksi kertaa. Toinen kysely lähetettiin sähköisesti uudelleen kolmen viikon kuluttua ensimmäisestä kyselystä. Kysely otsikoitiin selkeästi, jossa ilmeni, mikäli vastaajat olivat jo aiemmin vastanneet, uusintakysely oli aiheeton. Lupakäsittelyvaiheen asiakastyytyväisyyskyselyyn vastanneiden palautusprosentti oli 14 %. Rakentamisen aikaisen valvonnan asiakastyytyväisyyskyselyyn vastanneiden palautusprosentti on 19 %.

Kyselyt on toteutettu neliportaisella Likertin asteikolla, jolloin asteikon 1–4 keskellä ei ole neutraalia vaihtoehtoa. Vastauksia on valittu myös kouluarvosanoin asteikolla 4–10. Avoimiin kysymyksiin on saatu lisäksi vastauksia, joita ei ollut etukäteen kysymyksiä laadittaessa huomioitu.

Kysely on kokonaistutkimus, joka täytti validin tutkimuksen tunnusmerkit, koska se mittaa sitä, mitä oli tarkoitus eikä se, sisällä systemaattisia virheitä vaan antaa keskimäärin oikeita tuloksia. Tutkimuksen validius varmistettiin oikeita asioita mittaavilla, yksiselitteisillä ja koko tutkimusongelmaa kattavilla kysymyksillä. (Heikkilä, 2014, 9.) Otantamenetelmä on toteutettu Lupapisteen (2016) sähköisen asiointipalvelun avulla.

Lisäksi on neljä haastattelua, joiden pohjaksi laadittiin apukysymyksiä, jotka lähetettiin sähköpostitse 22 haastateltavalle asiakkaalle (liite 3). Haastateltavilla oli mahdollisuus tuoda esille omia näkökulmiaan ja kokemuksiaan epäkohtia keskustelujen yhteydessä. Haastattelut tallennettiin analysoitavaksi tähän opinnäytetyöhön.

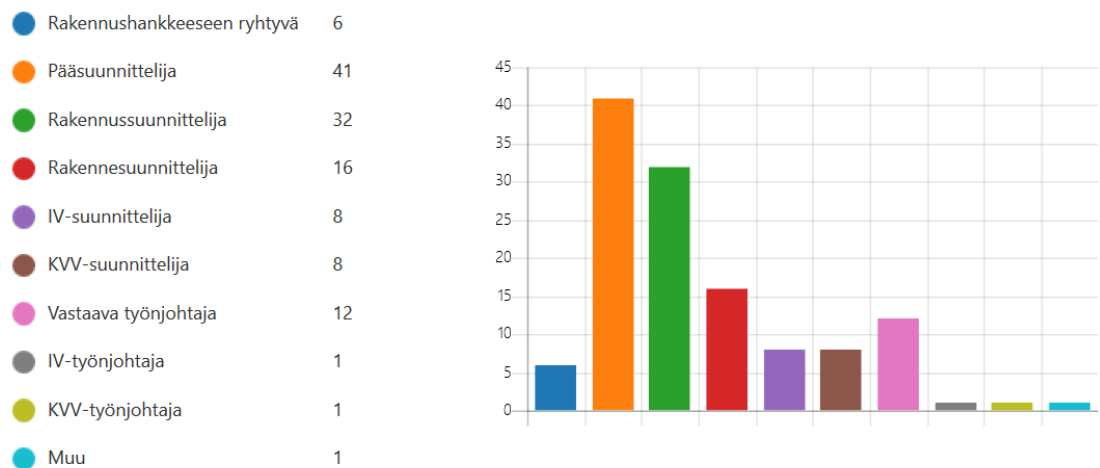
Asiakastyytyväisyyskyselyjen ja haastattelujen asiakkaat ovat pääasiassa suunnittelijoita, ammattirakentajia ja kertarakentajia. Heidän palvelutarpeensa ja asiointinsa eroavat toisistaan. Merkittävä osa asiakkaista on omakotitalojen rakennuttajia ja rakentajia. (Korpivaara & Syrjälä 2015.) Kyselyä tehdessä julkisten rakennushankkeiden ja tuotanto- ja teollisuushallien sekä korjausrakentamisen lisäksi Järvenpäässä rakennetaan runsaasti asuinkerrostaloja, kun Hyvinkäällä rakennetaan pien- ja rivitaloja.

Tutkimuksessa on tärkeää hahmottaa kiinnostuksen kohteena olevan ilmiön keskeiset ulottuvuudet. Mitä enemmän on käytettävissä tutkimusalan tunnettua teoriaa, sitä selvemmin ulottuvuudet saadaan johdettua suoraan teoriassa määritellyistä käsitteistä. Tuntemattomammilla alueilla luovittaessa on oltava valmiina havaitsemaan ja tunnistamaan myös täysin uusia ulottuvuuksia. (Vehkalahti 2014, 20.)

4.2 Aineiston kerääminen

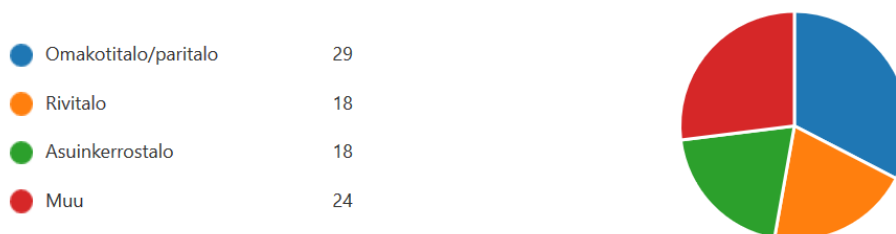
Lupakäsittelyvaiheen asiakastyytyväisyyskysely

Lupakäsittelyyn kohdistettuun asiakastyytyväisyyskyselyyn vastanneiden tehtävät jakaantuivat hankkeeseen ryhtyvien ja rakennuttajien lisäksi rakennushankkeissa kuvan 12 mukaisesti.



Kuva 12. Lupakäsittelyvaiheen asiakastyytyväisyyskyselyyn vastanneiden tehtävät rakennushankkeissa lukumääräisesti.

Kuvassa 13. esitellään rakennushankkeiden prosenttijakautuma.

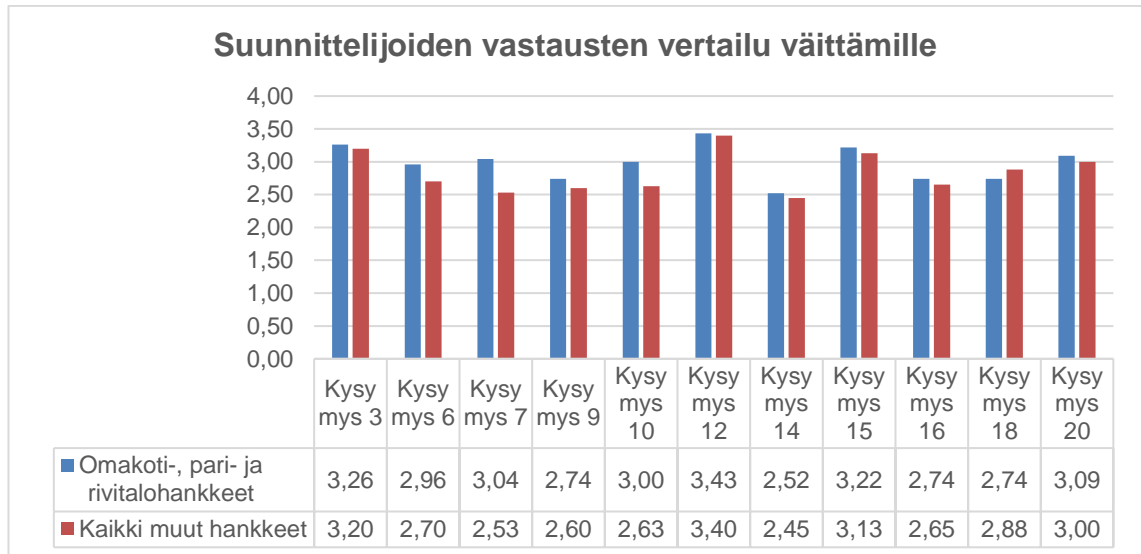


Kuva 13. Lupakäsittelyvaiheen asiakastyytyväisyyskyselyyn vastanneiden rakennushankkeiden %- jakautuminen.

Lupakäsittelyvaiheen asiakastyytyväisyyskysely toteutettiin Microsoft Forms-alustalla. Asiakastiedot tulostettiin Lupapisteen (2016) sähköisestä asiointipalvelusta. Kyselyjä lähetettiin sähköpostitse asiakkaille 536. Kyselyitä palautui vastaajien olosuhteiden muuttamisista johtuen 83, joten potentiaalisia kyselyjä oli 453. Vastauksia kyselyyn palautettiin 63, jolloin vastaajien palautusprosentti oli 14 %. Kyselyyn arvioitu vastaamisaika oli noin 8 min. Toteutunut keskimääräinen vastaamisaika oli 19min. 35 s.

Tässä opinnäytetyössä esitellyt asiakastyytyväisyyskyselyjen sisällöt analysoitiin niiden asiasisältöä muuttamatta. Poikkeuksena kyselyn luonteesta johtuen positiiviset palautteet ja kehu on jätetty tuloksien ulkopuolelle, johtuen vastausten suuresta määrästä. Vastauksissa oli paljon samankaltaisuutta ja paikoitellen asioiden toistoa, joten niiden suoranainen kopiointi ei anna tuloksille lisäarvoa. Rakentamisen aikaisen valvonnan asiakastyytyväisyyskyselyjä käsitellään myöhempänä tässä opinnäytetyössä.

Lupakäsittelyvaiheen asiakastyytyväisyyskyselyn monivalintaväittämistä saatujen vastausten perusteella asteikolla 1–4 kuvassa 14 selvitettiin, mitä eroavuuksia vastaajien valinnoilla oli 23 vastaajaan, joiden rakennuskohteina olivat omakoti-, pari- ja rivitalohankkeet. Tuloksia verrattiin muihin 40 vastauksiin, jotka kohdentuivat mittavampiin hankkeisiin, joita olivat asuinkerrostalot, julkis- ja liikerakennukset, sairaalat, koulut, päiväkodit, tuotanto- ja teollisuushallit, teollisuusrakennukset, remontti- ja korjausrakentamiskohteet sekä vapaa-ajan asunnot. Kysymykset on lueteltu taulukossa 5.



Kuva 14. Suunnittelijoiden vastausten vertailu väittämille.

Vastausten perusteella (taulukko 5.) eniten eroavuuksia voitiin todeta monivalintaväittämään 7. ”Lupakäsittely viivästyttää hanketta.” kaikkien hankkeiden osalta keskiarvo oli 2,53. Omakoti- pari- ja rivitalohankkeiden osalta keskiarvo oli 3,04. Väittämään 7 vastaajista oli eri mieltä 17 %, jokseenkin eri mieltä 25 %, jokseenkin samaa mieltä 25 % ja samaa mieltä 32 %. Vastausten keskiarvo asteikolla 1–4 oli 2,71.

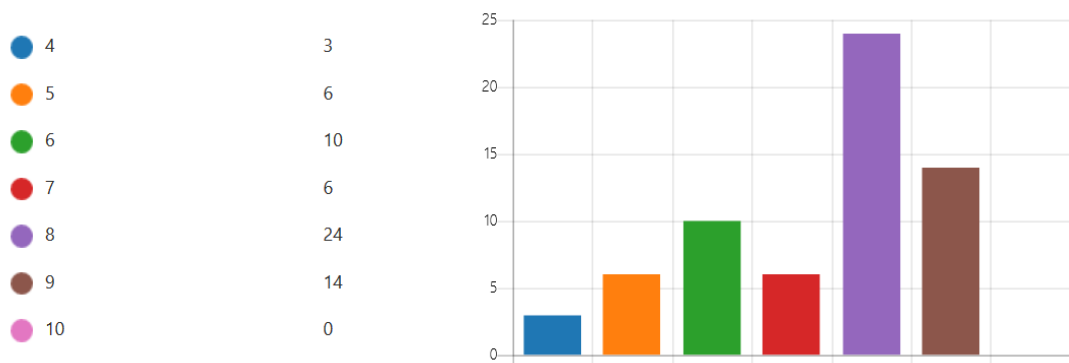
Taulukko 5. Lupakäsittelyvaiheen monivalintaväittämien ammattiryhmien eroavuudet.

Lupakäsittelyvaiheen monivalintaväittämien vertailu	Keskiarvo yhteensä	Suurimmat eroavuudet
1=eri mieltä, 2=jokseenkin eri mieltä, 3=jokseenkin samaa mieltä, 4=samaa mieltä		
3. Mielestäni rakennusvalvonnan lähtötieto/suunnitteluaineisto on riittävä	3,22	
6. Rakennusvalvonnan palvelu on mielestäni sujuvaa ja asiantuntevaa	2,79	X
7. Lupakäsittely viivästyttää hanketta	2,71	X
9. Haluan tavata lupakäsittelijän ennen lupahakemuksen jättämistä	2,65	
10. Saan riittävästi ennakkoneuvontaa ja ohjeistusta lupakäsittelyn aikana	2,76	X
12. Lupapäätös on mielestäni selkeä ja helposti tulkittava	3,41	
14. Lupakäsittelijä on helposti tavoitettavissa hankkeen edetessä	2,48	
15. Lupakäsittelijä käyttäytyy ystävällisesti ja palveluhaluisesti	3,16	
16. Lupakäsittelyn yhteydessä lausunnonantomenettely toimii hyvin ja sujuvasti	2,68	
18. Lupakäsittely on mielestäni yhdenmukaista ja tasapuolista	2,83	
20. Asiointi lupapisteessä on mielestäni selkeää ja sujuvaa	3,03	

Seuraavaksi eniten vastauksissa oli eroavuuksia monivalintaväittämään 10. ”Saan riittävästi ennakkoneuvontaa ja ohjeistusta lupakäsittelyn aikana.” Kaikkien hankkeiden osalta keskiarvo oli 2,63. (Taulukko 5.). Omakoti-, pari- ja rivitalohankkeiden osalta keskiarvo oli 3,00. Väittämään 10 vastaajista oli eri mieltä 8 %, jokseenkin eri mieltä 30 %, jokseenkin samaa mieltä 40 % ja samaa mieltä 22 %. Vastausten keskiarvo asteikolla 1–4 oli 2,76.

Eroavuuksia (taulukko 5.) oli myös monivalintaväittämään 6. ”Rakennusvalvonnan palvelu on mielestäni sujuvaa ja asiantuntevaa.” kaikkien hankkeiden osalta keskiarvo oli 2,70. Omakoti- pari- ja rivitalohankkeiden osalta keskiarvo oli 2,96. Väittämään 6. vastaajista oli eri mieltä 10 %, jokseenkin eri mieltä 27 %, jokseenkin samaa mieltä 38 % ja samaa mieltä 25 %. Vastausten keskiarvo asteikolla 1–4 oli 2,79.

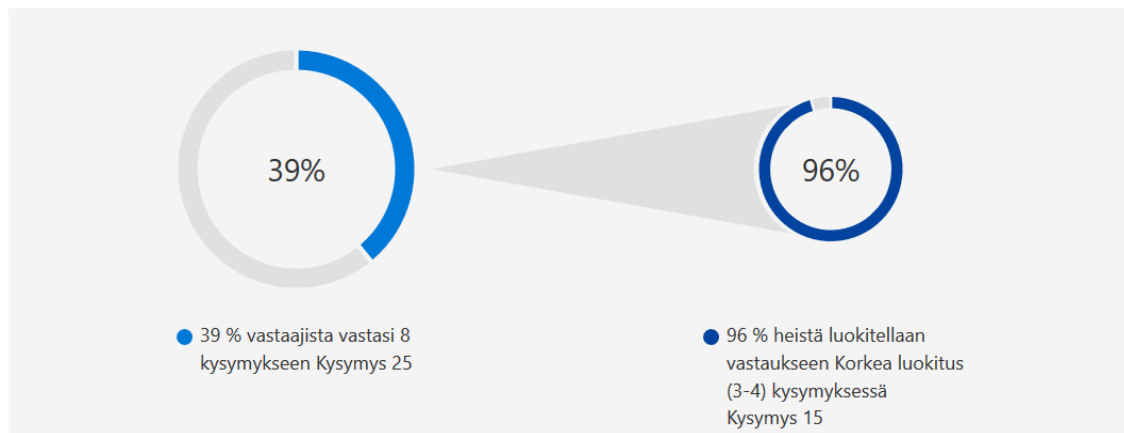
Vastaajien määrät ja kouluarvosanat asteikolla 4–10 kysymykseen 25. ”Kouluarvosana lupakäsittelyprosessin toimivuudesta.” (kuva 15.). Vastaajista suuri %- osuus vastasi kysymykseen 25. (kuva 16.)



Kuva 15. Vastaajien antamat kouluarvosanat ja määrät lupakäsittelyn toimivuudesta.

Kuva 16. havainnollistaa Microsoft Forms-alustalla saatujen vastausten formaattia, jossa ilmenee asiakastyytyväisyyskyselyn vastausten prosenttiosuuksia ja luokituksia. Monivalintaväittämä 15 (kuva 16.) ”Lupakäsittelijä käyttäytyy ystävällisesti ja palveluhaluisti.” Monivalinnan asteikolla 1–4 vastausten keskiarvo oli 3,16.

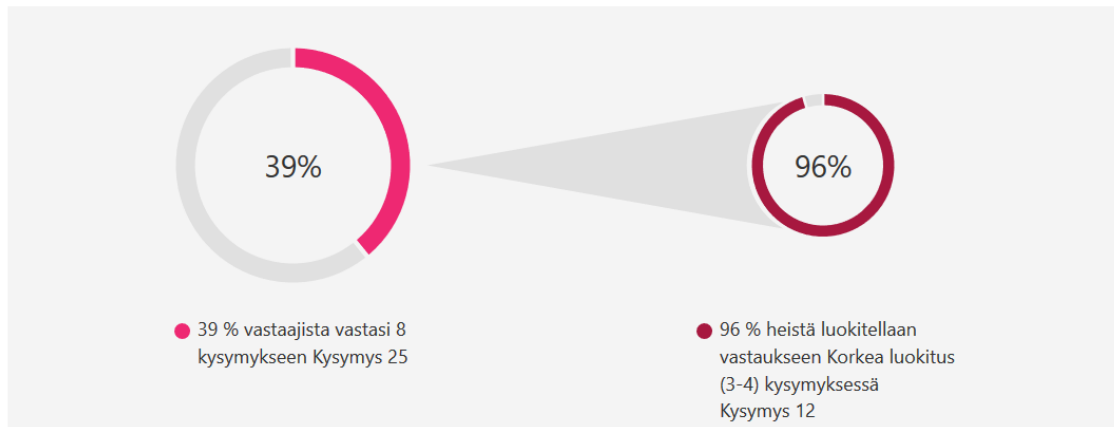
Suuri prosenttiosuus vastaajista vastasi **8** kysymykseen Kysymys 25 , ja useimmat heistä luokitellaan vastaukseen **Korkea luokitus (3-4)** kysymyksessä Kysymys 15 .



Kuva 16. Lupakäsittelyvaiheen asiakastyytyväisyyskyselyyn vastanneiden korkeimmat %- osuudet ja luokitukset kysymyksiin 25. ja 15.

Kuva 17. havainnollistaa Microsoft Forms-alustalla saatujen vastausten formaattia, jossa ilmenee asiakastyytyväisyyskyselyn vastausten prosenttiosuuksia ja luokituksia. Monivalintaväittämä 12 (kuva 17.) ”Lupapäätös on selkeä ja helposti tulkittava.” Monivalinnan asteikolla 1–4 vastausten keskiarvo oli 3,41.

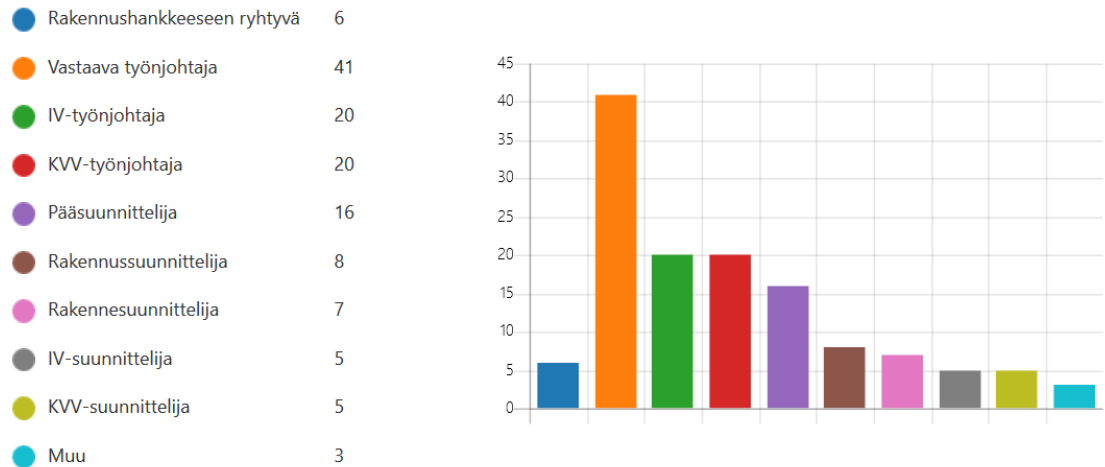
Suuri prosenttiosuus vastaajista vastasi **8** kysymykseen **Kysymys 25**, ja useimmat heistä luokitellaan vastaukseen **Korkea luokitus (3-4)** kysymyksessä **Kysymys 12**.



Kuva 17. Lupakäsittelyvaiheen asiakastyytyväisyyskyselyyn vastanneiden korkeimmat %- osuudet ja luokitukset kysymyksiin 25. ja 12.

Rakentamisen aikaisen valvontavaiheen asiakastyytyväisyyskysely

Rakentamisen aikaiseen valvontaan kohdistettuun asiakastyytyväisyyskyselyyn vastanneiden tehtävät jakaantuivat hankkeeseen ryhtyvien ja rakennuttajien lisäksi rakennushankkeissa kuvan 18. mukaisesti. Kuvassa 19. esitellään rakennushankkeiden %-jakauma.



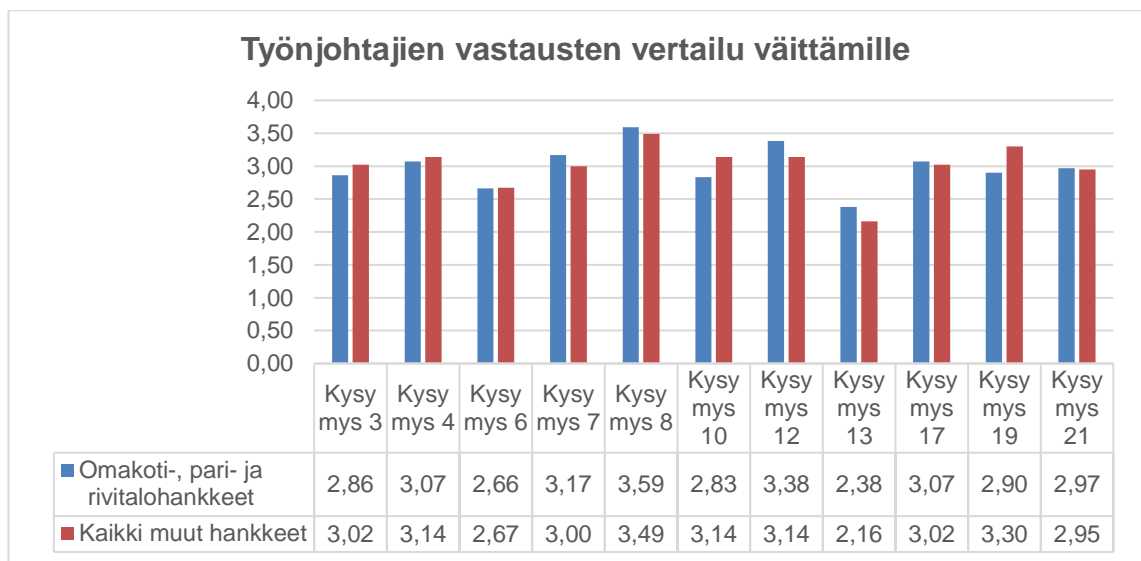
Kuva 18. Rakentamisen aikaisen valvonnan asiakastyytyväisyyskyselyyn vastanneiden tehtävät rakennushankkeissa lukumääräisesti.



Kuva 19. Rakentamisen aikaisen valvonnan asiakastyytyväisyyskyselyyn vastanneiden %-jakautuminen rakennushankkeissa.

Myös tämä rakentamisen aikainen asiakastyytyväisyyskysely toteutettiin Microsoft Forms alustalla ja asiakastiedot tulostettiin Lupapiste.fi (2016) sähköisestä asiointipalvelusta. Kyselyjä lähetettiin sähköpostitse 447 asiakkaalle. Kyselyitä palautui takaisin vastaajien olosuhteiden muuttumisista johtuen 72, joten potentiaalisia vastaajia oli 375. Vastauksia kyselyyn palautettiin 72, jolloin vastaajien palautusprosentti oli 19 %. Kyselyyn arvioitu vastaamisaika oli noin 8 min. Keskimääräinen vastaamisaika oli 14:40.

Rakentamisen aikaisen asiakastyytyväisyyskyselyn monivalintaväittämistä saatujen vastausten perusteella asteikolla 1–4 kuvassa 20. selvitettiin, mitä eroavuuksia vastaajien valinnoilla oli 29 vastaajaan, joiden kohteina olivat omakoti-, pari- ja rivitalohankkeet. Tuloksia verrattiin toisiinsa 43 vastaajaan, jotka kohdentuivat mittavampiin hankkeisiin, joita olivat asuinkerrostalot, liike- ja julkisrakennukset, teollisuus- ja varastohallit, muut rakennukset, saneerauskohteet, rampit sekä autotallit ja -katokset. Kysymykset on lueteltu taulukossa 6.



Kuva 20. Työnjohtajien vastausten vertailu väittämille.

Vastausten perusteella (taulukko 6.) eniten eroavuuksia voitiin todeta monivalintaväittämään 19. ”Rakennustyönaikainen valvonta on yhdenmukaista ja tasapuolista.” kaikkien hankkeiden osalta keskiarvo oli 3,30. Omakoti- pari- ja rivitalohankkeiden osalta keskiarvo oli 2,90. Väittämään 19. vastaajista oli eri mieltä 7 %, jokseenkin eri mieltä 10 %, jokseenkin samaa mieltä 46 % ja samaa mieltä 37 %. Vastausten keskiarvo asteikolla 1–4 oli 3,14.

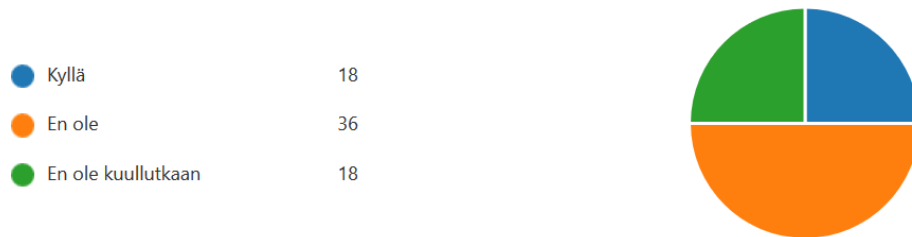
Taulukko 6. Rakennusaikaisen valvonnan monivalintaväittämien ammattiryhmien eroavaisuudet.

Rakennusaikaisen valvonnan monivalintaväittämien vertailu	Keskiarvo	Suurimmat
1=eri mieltä, 2=jokseenkin eri mieltä, 3=jokseenkin samaa mieltä, 4=samaa mieltä	yhhteensä	eroavuuudet
3. Rakennusvalvonnan palvelu on mielestäni sujuvaa ja asiantuntevaa	2,96	
4. Aloituskokouksesta on hyötyä hankkeen laadukkaan läpiviennin kannalta	3,11	
6. Rakennustarkastaja on helposti tavoitettavissa hankkeen aikana	2,67	
7. Katselmusajan saa riittävän nopeasti	3,07	
8. Katselmusten määrä on sopiva	3,53	
10. Rakennusvalvonta keskittyy rakentamisen kannalta olennaisiin asioihin	3,01	X
12. Vastaavien työjohtajien hyväksymiskäsittely on sujuvaa	3,24	X
13. Rakennusvalvonnan toiminta viivästyttää hanketta	2,25	
17. Saan riittävästi rakennustyönaikaista neuvontaa ja opastusta	3,04	
19. Rakennustyönaikainen valvonta on yhdenmukaista ja tasapuolista	3,14	X
21. Asiointi Lupapisteessä on mielestäni selkeää ja sujuvaa	2,96	

Seuraavaksi eniten eroavuuksia (taulukko 6.) oli monivalintaväittämään 12. ”Vastaavien työjohtajien hyväksymiskäsittely on sujuvaa.” kaikkien hankkeiden osalta keskiarvo oli 3,14. Omakoti- pari- ja rivitalohankkeiden osalta keskiarvo oli 3,38. Väittämään 12. vastaajista oli eri mieltä 7 %, jokseenkin eri mieltä 15 %, jokseenkin samaa mieltä 25 % ja samaa mieltä 53%. Vastausten keskiarvo asteikolla 1–4 oli 3,24.

Eroavuuksia (taulukko 6.) oli myös monivalintaväittämään 10. ”Rakennusvalvonta keskittyy rakentamisen kannalta olennaisiin asioihin.” kaikkien hankkeiden osalta keskiarvo oli 3,14. Omakoti- pari- ja rivitalohankkeiden osalta keskiarvo oli 2,83. Väittämään 10. vastaajista oli eri mieltä 11 %, jokseenkin eri mieltä 13 %, jokseenkin samaa mieltä 40 % ja samaa mieltä 36 %. Vastausten keskiarvo asteikolla 1–4 oli 3,01.

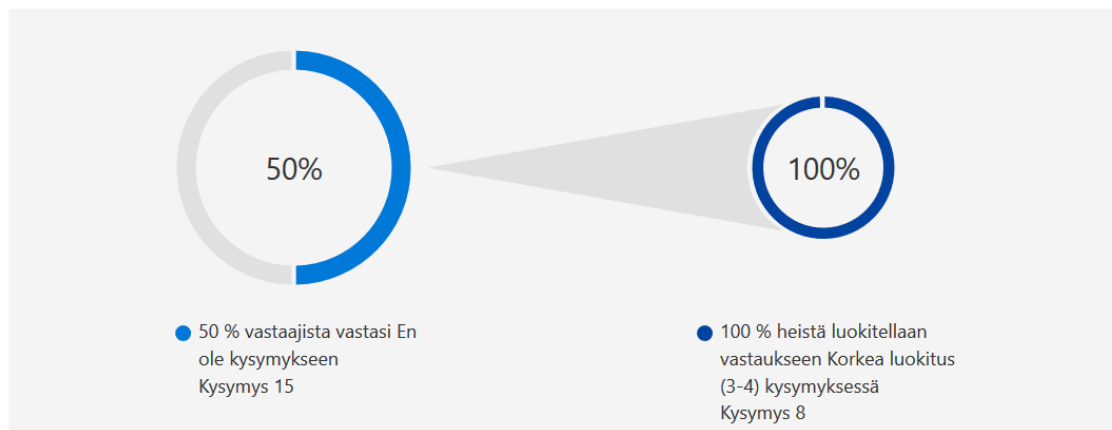
Kuvassa 21. vastaajien lukumäärästä voi päätellä, ettei puhelinpäivystykselle ole ollut tarvetta. Vastaajista suuri %- osuus vastasi kysymykseen 15 (kuva 22.) ”Olen käyttänyt Hyvinkään ja Järvenpään yhteistä rakennustarkastajan puhelinpäivystyspalvelua.”



Kuva 21. Puhelinpäivystyspalvelun tarve rakennusaikaisen valvonnan aikana. Vastauksen %- osuudet.

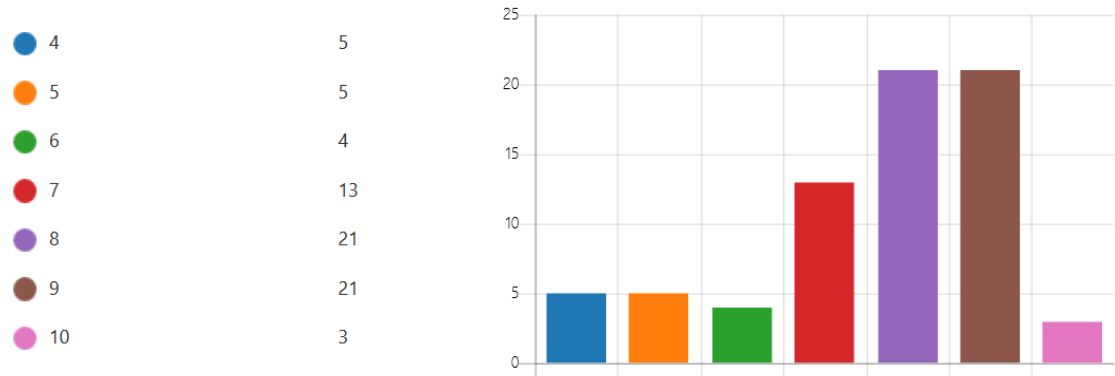
Kuva 22. havainnollistaa Microsoft Forms-alustalla saatujen vastausten formaattia, jossa ilomenee asiakastytyväisyyskyselyn vastausten prosenttiosuuksia ja luokituksia. Monivalintaväittämä 8 (kuva 22.) "Katselmusten määrä on sopiva." Monivalinnan asteikolla 1–4 vastausten keskiarvo oli 3,53.

Suuri prosenttiosuus vastaajista vastasi **En ole** kysymykseen Kysymys 15 , ja kaikki heistä luokitellaan vastaukseen **Korkea luokitus (3-4)** kysymyksessä Kysymys 8 .



Kuva 22. Rakentamisen aikaisen vaiheen asiakastytyväisyyskyselyyn vastanneiden korkeimmat %- osuudet ja luokitukset kysymyksiin 15 ja 8.

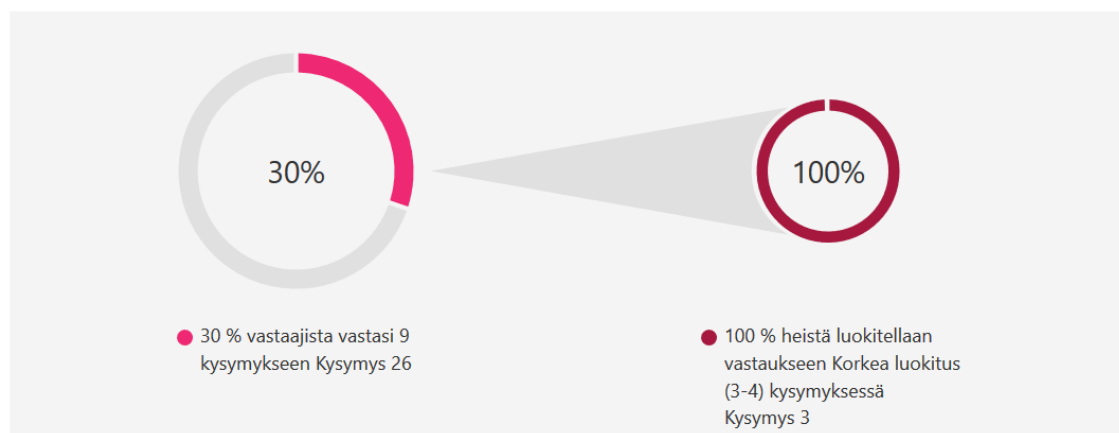
Kuva 23 havainnollistaa asiakastyytyväisyyskyselyn kouluarvosanan valvontaprosessin sujuvuudesta asteikolla 4 –10. Vastaajista suuri %- osuus vastasi kysymykseen 26 (kuva 24).



Kuva 23. Vastaajien antamat kouluarvosanat ja määrät valvontaprosessin sujuvuudesta.

Kuva 24. havainnollistaa Microsoft Forms-alustalla saatujen vastausten formaattia, jossa ilmenee asiakastyytyväisyyskyselyn vastausten prosenttiosuuksia ja luokituksia. Monivalintaväittämä 3 (kuva 24.) ”Rakennusvalvonnan palvelu on mielestäni sujuvaa ja asiantuntevaa.” Monivalinnan asteikolla 1–4 vastausten keskiarvo oli 2,96.

Suuri prosenttiosuus vastaajista vastasi **9** kysymykseen Kysymys 26 , ja kaikki heistä luokitellaan vastaukseen **Korkea luokitus (3-4)** kysymyksessä Kysymys 3 .



Kuva 24. Rakentamisen aikaisen vaiheen asiakastyytyväisyyskyselyyn vastanneiden korkeimmat %- osuudet ja luokitukset kysymyksiin 26 ja 3.

5 TULOKSET

Lupakäsittelyvaiheen asiakastyytyväisyyskysely

Taulukkoon 7 on koottu lupakäsittelyvaiheen kysymykset, joihin vastaajat valitsivat väittämistä asteikolla 1–4 parhaiten kuvaavan vaihtoehdon. Lähtötieto- ja suunnitteluaineiston riittävyyteen sekä Lupapisteessä asiointiin liittyvät väittämät saivat vastanneilta korkeimmat keskiarvot.

Taulukko 7. Lupakäsittelyvaiheen asiakastyytyväisyyskyselyn väittämiin vastanneiden keskiarvot asteikolla 1–4.

<p>Lupakäsittelyvaihe Vastaajat kertoivat mielipiteensä taulukossa esitettyihin väittämiin valitsemalla vaihtoehdon asteikolla 1–4 1=eri mieltä, 2= jokseenkin erimielistä ja 3= jokseenkin samaa mieltä sekä 4= samaa mieltä.</p>
<p>Onko lähtötieto ja -suunnitteluaineisto riittävä DVG-, kantaliitoskohta-, tonttikorko ja johtokartan, katusuunnitelmien ja asemakaavamääräysten sekä rakentamistapaohjeiden osalta. Vastausten keskiarvo on 3,22</p>
<p>Onko lupakäsittelijän tapaaminen tarpeellinen ennen lupahakemuksen jättämistä. Vastausten keskiarvo on 2,65</p>
<p>Onko Lupakäsittelijä helposti tavoitettavissa hankkeen edetessä. Vastausten keskiarvo on 2,48</p>
<p>Onko lupakäsittelyn yhteydessä käsiteltävä lausunnonantomenettely sujuva paloviranomaisen, kaavoituksen ja tonttipalvelujen sekä kaupunkitekniikan osalta. Vastausten keskiarvo on 2,68</p>
<p>Onko lupakäsittely yhdenmukaista ja tasapuolista. Vastausten keskiarvo on 2,83</p>
<p>Onko asiointi lupapisteessä selkeää ja sujuvaa. Vastausten keskiarvo on 3,03</p>

Lupakäsittelyvaiheen asiakastyytyväisyyskyselyn kysymyksessä 4 kysyttiin, miten vastaajat hyödyntävät lähtötieto- ja suunnitteluaineistoa. Vastaukset ovat lueteltu liitteessä 4. Kysymyksessä 5 kysyttiin miten vastaajat hyödyntävät rakennusluvan virallista liiteaineistoa, vastaukset ovat lueteltu liitteessä 5. Lupakäsittelyvaiheen asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset kysymykseen 24 Missä kunnassa tai kunnissa rakennusvalvonnan lupakäsittely toimii parhaiten ja miksi, vastaukset ovat lueteltu liitteessä 6.

Asiakastyytyväisyyskyselyn vastaukset

Vastaajien palautteessa ennakkoneuvonta ja ohjeistus lupakäsittelyn aikana koetaan tarpeellisena kun aloitetaan uutta aluetta. Siinä käsitellään suunnitelmia joiden pohjalta tulisi laatia muistio kaikille osapuolille, johon myös kaavoituksen tulisi osallistua. Kulttuurihistoriallisesti arvokkaissa kohteissa lupakäsittelijän tapaaminen on välttämättömyys. Lupapisteeseen on kehitettävä lausuntokierros, jossa osapuolet voivat antaa kommentit tai muutoslusunnot hakemukseen nopeasti. Pelastusviranomaisen toiminta hankkeen osalta pitäisi saattaa kiinteämmäksi osaksi Lupapistettä. Tietomallintaminen rakennuslupaprosessissa on uusi asia, josta on tärkeä saada enemmän tietoa.

Kysyttäessä viivästyttääkö lupakäsittely hanketta, vastaajien antamassa palautteessa joissakin tapauksissa on liikaa byrokratiaa ja resurssipulaa sekä prosessi takkuu pienten yksityiskohtien takia, jolloin lupakäsittelijältä tulee tiedot yksi kerrallaan, jolloin lupakäsittelyaika hankkeen vaatimustasoon nähden on kohtuuttoman pitkä. Lupakäsittelyn ei pitäisi viivästyttää asioita, jotka korjautuvat rakennushankkeen edetessä.

Alalla pitkään toimineelta suunnittelijalta kysytään hankekohtaisesti usein samoja tietoja. Ennen lupahakemuksen jättämistä tulisi esitellä suunnitelmat ja niistä poikkeamiset. Lupahakemuksesta jätettäessä tulee saada arvio ajankohdasta, jolloin rakennuslupa myönnetään. Ohjeistusta suunnitelmien toimituksen suhteen tulisi selkeyttää lupavaiheessa. Joissakin peruskorjaushankkeissa on pyydetty rakennesuunnitelma, jolloin hankkeeseen on vaikea saada suunnittelijaa palkattua. Rakennusvalvonnan tulisi leimata ja arkistoida kaikki rakennesuunnitelmat.

Vastaajien palautteessa lupapäätöksen selkeydestä ja tulkittavuudesta pelastuslaitoksen kommentit koetaan jokseenkin samankaltaisena kohteesta riippumatta. Pelastusviranomaisen vaatimukset koetaan enemmän yleisluontoisina, kuin konkreettisesti hankkeisiin liittyvinä. Lupapäätöksessä koetaan olevan varmuuden vuoksi kirjattuja vaiheita, jotka voisi sivuuttaa ja vähentää byrokratiaa.

Eri tahojen lausunnot koetaan usein ristiriitaisena, jolloin rakennuslupaan jää usein ehtoja, joita ei tarvita, toisaalta päätökseen voi lisätä ehtoja, joilla saataisiin nopeutettua lupakäsittelyä. Pientalohankkeissa lupaehtona edellytetty istutussuunnitelma koetaan monitulkintaisena. Lupapäätökset koetaan vaihtelevina vaatimusten osalta johtuen lupakäsittelijästä.

Vastaajien palautteessa lupakäsittelyn yhteydessä lausunnonantomenettelyn toimivuudesta ja sujuvuudesta pelastusviranomaisen, puisto-osaston, kaavoituksen ja tonttipalvelujen sekä kaupunkitekniikan osalta kohdentui ennakko- ja varsinaisten lausuntojen kestämiseen, joka koetaan johtuvan resurssipulasta, jolloin lausunnon saaminen kestää kohtuuttoman kauan. Vastaajat kokevat, etteivät viranomaistahot keskustele keskenään. Lausuntoja pyydetäessä pitäisi harkita niiden tarpeellisuutta hankkeen näkökulmasta.

Lupakäsittelijöillä ja kaavoittajilla on liian suuri työkuorma, joten ei ole kohtuullista, että ympäristömme rakentamisesta ja sen laadun valvonnasta vastaavat viranomaiset ajetaan niin ahtaalle, että asiakaspalvelu kärsii ja lupahakemukseen pitää varata kohtuuttomasti aikaa.

Lupakäsittelyn yhdenmukaisuus, tasapuolisuus ja selkeys sekä sujuvuus riippuu lupakäsittelijästä. Lupakäsittelijä on kokemusten mukaan monesti puuttunut asioihin ja hylännyt suunnitelmia, jotka eivät henkilökohtaisesti miellytä ilman asemakaavallista perustetta hylkäämiselle. Hyvinkäällä vastaajat kokevat vaatimuksia, joita muissa kunnissa ei vaadita tai edellytetä, kuten kohtuuttomia koulutus- ja opintopistevaatimuksia, vaikka hakijalla on tehtävään vaadittava tutkinto ja ammatillinen pätevyys. Pääsuunnittelijoille toivottiin enemmän tulkinnanvaraa, koska he vastaavat lopulta suunnitelmista.

Kuntien välillä Topten käytännöissä ja suunnittelun tulkinnoissa on eroja. Lupapistettä tulisi kehittää entistä paremmaksi yhteistyössä. Lupapisteen näkymälle tulisi saada mahdumaan näkymään enemmän sisältöä, mikä olisi havainnollisempaa. Lupapisteen tarkastusasiakirja tulisi saattaa kulloinkin hankkeeseen sopivaksi. Vastaajat kokevat suurta vaihtelevuutta erikoissuunnittelijoiden kokoonpanon sekä vaadittavien liiteasiakirjojen osalla. Lupapistettä tulisi selkeyttää purkujätesuunnitelmien ja -määrien ja naapurinkuulemisten osalta.

Rakentamisen aikaisen valvontavaiheen asiakastyytyväisyyskysely

Taulukkoon 8 on koottu rakentamisen aikaisen valvontavaiheen kysymykset, joihin vastaajat valitsivat väittämistä asteikolla 1–4 parhaiten kuvaavan vaihtoehdon. Aloituskokouksen hyödyllisyyteen ja katselmuksen varaukseen liittyvät väittämät saivat vastanneilta korkeimmat keskiarvot.

Taulukko 8. Rakentamisen aikaisen valvontavaiheen asiakastyytyväisyyskyselyn väittämiin vastanneiden keskiarvot asteikolla 1–4.

Rakentamisen aikainen valvontavaihe
Vastaajat kertoivat mielipiteensä taulukossa esitettyihin väittämiin valitsemalla vaihtoehdon asteikolla 1–4 1=eri mieltä, 2= joksikin erimielistä ja 3= joksikin samaa mieltä sekä 4= samaa mieltä.
Onko aloituskokous hyödyllinen hankkeen laadukkaan läpiviennin kannalta. Vastausten keskiarvo on 3,11
Onko rakennustarkastaja helposti tavoitettavissa hankkeen aikana. Vastausten keskiarvo on 2,67
Saako katselmuksajan riittävän nopeasti. Vastausten keskiarvo on 3,07
Viivästyttääkö rakennusvalvonnan toiminta hanketta. Vastausten keskiarvo on 2,25
Saako hankkeen aikana riittävästi rakennustyönaikaista neuvontaa ja opastusta. Vastausten keskiarvo on 3,04
Onko asiointi Lupapisteessä selkeää ja sujuvaa. Vastausten keskiarvo on 2,96

Asiakastyytyväisyyskyselyn vastaukset

Aloituskokouksen hyödystä vastaajat kokevat sen olevan tärkeä ja tarpeellinen laadunhallinnan työkalu, sekä hyvä foorumi arvioitaessa suunnittelun tasoa ja menettelytapoja hankkeen laadukkaan läpiviennin kannalta. Kertarakentajalle aloituskokouksesta on hyötyä, jolloin käydään projekti läpi ja osapuolet tiedostavat heille osoitetut velvollisuudet ja vastuut. Järvenpään ja Hyvinkään rakennusvalvonnan käytännöt koetaan eroavan toisistaan.

Katselmusajan varaamisen ja rakennustarkastajan tavoitettavuuden sekä katselmusten määrän suhteen tarkastajan tavoitettavuus koetaan tärkeänä. Nykyinen puhelinpäivystysaika, joka on neljä kertaa viikossa koetaan riittämättömäksi. Puhelinpäivystysajat ovat usein liian sitovia kiireisissä työmaatilanteissa. Rakennustarkastajan tavoitettavuus on hyvin tapauskohtaista ja henkilöstä riippuvaa. Takaisinsoittopalvelua suositeltiin. Rakennusvalvonta kärsii vastaajien mielestä edelleen henkilöstöpulasta, jolloin tarkastajien määrää tulisi lisätä nykyisestään. Pohjakatselmus koetaan turhana. Omakotitalokohteiden rakennekatselmuksia tulisi toteuttaa viranomaiskatselmuksena laadunvarmistamisen näkökulmasta. Katselmusten määrän koetaan nykyisellään olevan sopiva. Katselmuksilla koetaan olevan tarkoitus todeta, että asiat ovat kuitattuna Lupapisteeseen. Yhdessä tekemistä kannattaisi vastausten perusteella tuoda enemmän esille ja välttää vastakkain asettelua.

Rakennusvalvonnan koetaan keskittyvän rakentamisen kannalta epäolennaisiin asioihin, kuten lomakkeiden ja tarkastusasiakirjojen täyttämiseen, joka lisää byrokratiaa. KVV-valvonnasta osa kuuluisi vastausten perusteella myös rakennuspuolelle. Käytännön neuvontapalvelua tulisi lisätä. Vastaavien työnjohtajien hyväksymismenettely kestää kohtuuttoman kauan. Työnjohtajien vaatavuustason määrittämisessä on Hyvinkään ja Järvenpään osalta muihin kuntiin verrattuna suuri ero. Nuoria toimijoita tulisi kannustaa työnjohtajien hyväksyntämenettelyssä.

Vastaajista moni ei ole tarvinnut puhelinpäivystyspalvelua. Puhelinpäivystysajoista ilmoittaminen on usein päivittämättä rakennusvalvonnan kotisivuilla ja henkilöiden puhelinvastaajissa, sekä puhelinpäivystysaikoja on liian harvoin tarjolla. Rakennustyönaikainen neuvonta ja opastus on keskittynyt liikaa hakemusprosessiin. Rakennustyönaikaisille kysymyksille nopeaa vastausta tai tietoa on nykyisellään vaikea saada työmaalle akuutissa tilanteessa.

Pientalotyömaalla ei vastaajien mukaan ole rakennustyönaikaista valvontaa, lukuunottamatta loppukatselmuksia, joten huomioitavaa on, että vastaajilla on epäselvää, mitä tässä kyselyssä tarkoitetaan rakennusvaiheenaikaisella valvonnalla. Lupapistettä harvoin käyttävälle ja lomakkeiden täyttämässä kaivattiin nykyistä selkeämpää opastusta. Työnjohtajien pätevyysarvioinnin rakennusvalvontojen kesken pitäisi saada yhteiseksi käytännöksi.

Haastattelut ja keskustelut

Haastattelujen ja keskustelujen avulla saavutettiin tuloksia ja näkökulmia rakennushankkeen valmistelu- ja lupakäsittelyvaiheen sekä rakentamisen aikaisen valvonnan kulusta. Haastatteluja järjestettiin neljä (taulukko 9). Haastattelujen pohjana oli etukäteen laaditut kysymykset (liite 3.)

Taulukko 9. Haastattelujen kokoonpanot.

Haastattelujen kokoonpanot	
Haastattelu ja keskustelu 13.5.2020	
6 henkilöä, haastattelun kesto 2h 6min	
2 projektipäällikköä, työpäällikkö, arkkitehti, sekä 2 rakennusvalvontaviranomaista	
Haastattelu ja keskustelu 14.5.2020	
6 henkilöä, haastattelun kesto 2h 43 min	
Arkkitehtisuunnittelija, pääsuunnittelija joka toimii myös vtj:nä, rakennuttaja joka toimii myös vtj:nä ja urakoitsija, joka toimii myös valvojana sekä 2 rakennusvalvontaviranomaista	
Haastattelu ja keskustelu 18.5.2020	
6 henkilöä, haastattelun kesto 2h 48 min	
Pääsuunnittelija joka toimii myös rakennus- ja rakennesuunnittelijana sekä vtj:nä, pääsuunnittelija, joka toimii myös vtj:nä ja 2 rakennuttajaa sekä 2 rakennusvalvontaviranomaista	
Haastattelu ja keskustelu 4.6.2020	
4 henkilöä, haastattelun kesto 1h 42 min	
Rakennuttajapäällikkö (uudisrakennustuotanto), kunnossapitopäällikkö (korjaus- ja muutostyöt) sekä 2 rakennusvalvontaviranomaista	

Haastattelujen ja keskustelujen pohjaksi laadittiin kysymykset (liite 3.), jotka lähetettiin asiakkaille etukäteen. Haastateltavilla oli mahdollisuus nostaa keskustelujen yhteydessä esille omia näkökulmiaan ja kokemiaan epäkohtia, jotka laajensivat haastattelujen sisältöjä. Haastatteluissa valmisteluvaihetta käsitellessä rakennusvalvonnan kotisivujen sisältö ja rakennusvalvonnan ohjeistuksen riittävyys eivät synnyttäneet keskustelua. Lupakäsittelyvaihetta käsitellessä rakennusaikaiset muutosluvat ja tarkesuunnitelmat sekä vähäiset poikkeamiset eivät myöskään synnyttäneet keskustelua.

Valmisteluvaihe ennen lupakäsittelyä

Valmisteluvaiheessa kohteissa, joissa on kosteus ja homevauriokorjauksia rakennuttajan, jolla on hyväksytty suunnitelma esimerkiksi museoviraston toimesta, tulee usein hankkia pätevämpi suunnittelija. Rakennuttajan osalta tämä koetaan ongelmana, toisin kuin uudisrakentamisen osalta.

Rakennushankkeen lupakäsittelyvaiheessa lausunnossa oli vaatimuksena hiilijalanjälki laskenta, joka tuli rakennuttajalle täytenä yllätyksenä. Ympäristöministeriön hiilijalanjälkiryhmälle, saattaa myös tulla lausuntoja, joita ei ole rakennusvalvonnan osalta erikseen pyydetty. Lainsäädännössä ei ole hiilijalanjälkilaskenta vaatimusta, jolloin rakennusvalvonta ei voi edellyttää tämänkaltaisia vaatimuksia, poikkeuksena kaupunki rakennuttajana. Rakennusvalvonnan osalta on harkittu, tarvitaanko kaikkien vähäisten hankkeiden osalta rakennuslupaa lainkaan. Esimerkiksi muutaman parkkipaikan lisäämiselle riittäisi päivitetty asemapiirros.

Tarvetta ennakkoneuvotteluille LVI- ja rakennesuunnitelmien osalta ei koeta tarpeelliseksi, lukuun ottamatta luonnosvaihetta pelastuslaitoksen ja kaavoittajan kanssa. Haastateltavien kokemusten pohjalta joissain kunnissa tai kaupungeissa tulkitaan LVI-suunnitelmia eri tavalla. Tämänkaltaisissa esimerkkitapauksissa ennakkoneuvotteluille LVI-suunnittelun osalta koetaan olevan tarve.

Pääsuunnittelija voisi itse hakea suunnitteluaineiston sähköisesti kirjautumalla järjestelmään. Valmistelun alkuvaiheessa kaavan, tontin ja kunnallistekniikan, sekä katukorkojen tulisi olla Lupapisteessä saatavilla. Keskitetty järjestelmä olisi vaihtoehto, jossa yhteyshenkilö pystyy vastaamaan aiheeseen liittyviin kysymyksiin ja antamaan lisätietoja, jolloin vältetään ylimääräiseltä, aikaa vievältä henkilön hakemiselta. Nykyinen toimintamalli, jossa Lupapisteeseen jätettyjen keskustelujen lisäksi pyydetään erikseen sähköpostitse viesti, herätti kysymyksiä. Kysymys on ohjelmistojen välisten rajapintojen rakentamisesta. Haastateltavien mielestä ennakkoneuvottelujen tuloksista tulisi tallentua muistio, joka löytyisi Lupapisteestä.

Lupakäsittely

Kysyttäessä rakennusvalvonnan yhteistyöstä pelastusviranomaisen, kaavoitus-, tontti-, ja mittauspalveluiden sekä katuosaston kanssa. Tulisi pohtia, pitääkö kaavoitukselta aina pyytää lausuntoa. Hankkeen viivästymisellä on merkittävä kustannus, joka voi syödä hankkeen ostajat. Lausunnonantomenettelyn toimivuudesta lausuntokierroksilla haastateltavat ovat sitä mieltä, että lausunnonantoajat ja naapurinkuulemiset koetaan venyvän kohtuuttoman pitkiksi.

Naapurinkuulemisen yhteydessä tehtävä vastine koetaan turhana. Lupakäsittelijän tulisi olla kriittisempi, mikäli lausunnon ei ole konkreettista merkitystä hankkeen kannalta. Kunnallistekniikan lausunnot koettiin tarpeettomina, jos on jo valmiiksi suunniteltu infra. Lausunnonantomenettely koetaan Hyvinkäällä haasteellisena, verrattaessa toisiin kaupunkeihin. Kaavoitukselta pyydetään lausuntoa, vaikka kohteessa ei ole poikkeuksia. Yhteistyön eri lausunnon antajien ja lupakäsittelijän kanssa toivotaan paranevan huomattavasti nykyisestä, koska kaikille osapuolille tulisi olla samat vaatimukset ja määräykset.

Kysyttäessä, onko rakennuttajien suunnalta annettu lausunnoista palautetta Pelastuslaitoksen suuntaan, haastateltavat kokivat että lausuntojen käsittely saattaa silloin viipyä vielä kauemmin kuin nykyisin. Mikäli lausunnonantoaika olisi kaksi viikkoa, haastateltavat arvioivat, ettei tämä tulisi onnistumaan resurssien vähyydestä johtuen, jolloin annettaisiin kiireessä laadittuja lausuntoja. Rakennuttajan näkökulma on, mikäli kysymys on poikkeamisista, vain silloin pyydetäisiin lausunto. Ennakkolausunto tulisi pyytää kahdessa viikossa.

Energiatodistuksen ei tarvitse olla luvan myöntämisen ehtona. Se koetaan teoreettisena, joka ei käytännössä tuo lisäarvoa. Sen luotettavuudesta on runsaasti eriäviä mielipiteitä, jossa se toimii ennakkomarkkinointina tulevalle energiatodistukselle. Lämmitysmuodon vaade lämmitysmuodon selvittämisestä koetaan liian aikaisena lupakäsittelyvaiheessa. Haastateltavat kertoivat kerrosalalaskennan aiheuttavan tulkintaerimielisyyksiä. Hulevesiasioista keskustelu koetaan valitettavasti tärkeämpänä, kuin varsinainen rakentaminen. Hulevesien viivytyksen tarpeellisuudesta toivottiin selkeää rajausta.

Kuukausi on kohtuullinen vastaamisaika rakennusluvan myöntämiselle. Erään yksittäisen hankkeen kohdalla oli annettu arvio, milloin lupapäätös on valmis. Esimerkissä annettiin kaksi viikkoa ja naapurin kuulemiselle muutama lisäpäivä aikaa. Vastauksena on,

että aikataulu on parempi kuin jatkuva epätietoisuus, tosin vastaajia epäilytti aikataulun pitävyys.

On huomioitava, minkälaisia selvityksiä kulloinkin joudutaan laatimaan, kun lupakäsittelijän antamat kommentit saattavat johtaa suunnitteluun, jotka vaikuttavat hankkeen kustannuksiin. Rakennusprosessia tulisi tarkastella kriittisesti, jolloin niiden tulee olla kunnossa ennen luvan jättämistä ja aloitusvaiheessa sekä loppuvaiheessa. Haastateltavien esimerkkinä mainittiin pihasuunnittelu rakennuslupavaiheessa, johon vaikuttavat pinta-ala- ja -materiaali ja hulevesisuunnitelma ja -laskelma. Lupakäsittelyyn haastateltavien mielestä pitäisi riittää pelkkä hulevesilaskelma, jonka pohjalta suunnitelma ja työt toteutettaisiin. Tämän jälkeen lupakäsittelijältä ei toivota kommentteja luvan myöntämisen jälkeen.

Toisena esimerkkinä hankkeen aikataulutuksen osalta ovat huonejärjestelyt, jotka täsmentyvät hankkeen edetessä, etenkin kun nykyään on siirrytty projektijohtomalliseen toteutukseen.

Kolmantena esimerkkinä on purkulupien osalta vaadittavien purkujätteiden määrät ja loppusijoituskohteiden tiedot eri jakeista. Purkukustannusten laskennallisen kustannusarvion laatiminen on kallista ja ylimääräinen kustannus, jonka voisi jättää luvan jättämiseen.

Purkujätteiden osalta työn tekee joka tapauksessa urakoitsija, joka laskee purkujätteen määrän ja sijoitukset sekä niistä aiheutuvat kustannukset. Tässä kohdassa saattaa olla lainsäätäjällä käynyt ajatusvirhe, jossa todetaan, että purkujätteselvitys tulee olla toimitettuna jo lupavaiheessa. Rakennusvalvonnalla on laissa mahdollisuus vähäisesti poiketa lähes kaikesta muusta, kuin esimerkiksi suunnittelijoiden ja työnjohtajien pätevyyksien arvioinnissa, joista on olemassa korkeimman hallinto-oikeuden päätökset.

Keskustelussa ehdotettiin, voisiko Lupapiste olla automaatio, johon ei tarvitsisi liittää kauppa- ja kiinteistörekisteriotetta, kun ne ovat kunnalla saatavilla. Lupapäätöksen ja lupapäätösotteen tulisi olla saman sisältöisiä. Esimerkkitapauksena tapaus, jossa asiasta oli naapurikuulemisen yhteydessä huomautettu. Tähän oli vastattu, jolloin siitä tuli lupaehto. Naapuri sai puutteellisen päätösotteen tiedoksi, jolloin naapuri päätyi valittamaan rakennusluvasta.

Lupakäsittelyn sujuvuudesta keskustellessa ilmeni että nykyiset lupakäsittelyssä havaitut ongelmat henkilöityvät, joka johtaa lupakäsittelijän välttelemiseen, jolloin hanke

saattaa sen takia viivästyä. Tähän olisi haastateltavien mukaan saatava selkeys ja yhdenmukaista linjaus ennakkoneuvotteluissa.

Pienurakoitsijalla tulisi olla mahdollisuus ennakoida oman henkilöstön siirrot kohteiden välillä mahdollisimman tuottavasti. Isommissa hankkeissa, kuten koulurakentamisessa kaksi kuukautta olisi kohtuullinen lupakäsittelyaika, toisin kuten kiireellisissä hankkeissa, joissa mennään koko projekti jatkuvan paineen alla kiireessä.

Rakennusvalvonnan kanssa on syytä pohtia ja verrata kiireellisempiä prosesseja eri näkökulmista, kuin vastaavasti pidempikestoisia hankkeita. Kosteus- ja homevauriokohteet, joissa vaurion aiheuttajan selvittyä työt käynnistyvät nopealla aikataululla, jolloin sisäilmatyöryhmä ja terveystoimikomiteat ovat jo kutsuttuna hankkeelle. Siinä vaiheessa on selvitettävä minkälaisia katselmuksia ja selvityksiä, sekä raportteja rakennusvalvonta vaatii. Keskustelussa esitettiin vastaavien kohteiden osalta kalenterivaraustoimintoa. Haastateltavat kritisoivat suunnittelijoiden hyväksyntämenettelyä jo lupakäsittelyvaiheessa. Miksi suunnittelijoilta vaaditaan aina erikseen tutkintotodistus ja cv, sekä referenssiluettelo, vaikka he ovat toimineet aiemminkin vastaavissa hankkeissa.

Vastaavien työnjohtajien ja suunnittelijoiden pätevyysien osalta on epäselvyyttä, miten vaativat hankkeet tulisi linjata. Vastauksena keskustelujen yhteydessä on, että rakennusvalvonnassa käytetään Ympäristöministeriön ohjetta, jossa kohtuullisella tarkkuudella kerrotaan, mitä vaatimuksia se kohteelle asettaa ja mikä tulee olla vastaavan työnjohtajan koulutus ja aiempi kokemus. Keskustelussa esitettiin tässä yhteydessä rakennusvalvonnan näkökulmasta toivomus, että suunnittelijoiden ja vastaavien työnjohtajien osalta hankkeeseen ryhtyvän tai rakennuttajan tulisi varmistaa ennen hakemuksen jättämistä tehtävään hakeneen henkilön pätevyys, eikä jättää lopullista arviointia tai kieltävän vastauksen antamista rakennusvalvonnan vastuulle tai tehtäväksi.

Tietomallinnoksen myötä uskotaan löytyvän ratkaisuja keskustellessa käytäntöjen yhtenäisyydestä ja tasapuolisuudesta suunnitelmien ja pääpiirustuksien osalta, joissa on vaadittu runsaasti lisäsuunnitelmia ja selvityksiä. Esimerkkeinä portaiden etenemät ja nousut sekä ikkunoiden ja ovien korkomerkinnot.

Topten tulkintakortit tulisivat ottaa haastateltavien antaman palautteen mukaan käyttöön tasapuolisesti. Hyvinkäällä ja Järvenpäässä sovelletaan Topten tulkintoja. Tämänhetkinen voimassa oleva ratkaisu johtuu siitä, että niissä on havaittu rakennusjärjestyksessä eroavuuksia.

Rakentamisen aikainen valvonta

Kysyttäessä, vastaako aloituskokouksen sisältö tarvetta ja tuoko se lisäarvoa ammattirakentajalle se koettiin lähtökohtaisesti hyödyllisenä. Vähäisissä kohteissa se ei ole välttämätön, mutta vaativissa se koetaan tarpeellisenä.

Tulisiko aloituskokous järjestää etäyhteydellä oli suositeltava vaihtoehto, johtuen etäisyyksistä sekä vallitsevasta Covid-19 -tilanteesta. Katselmukset voi toteuttaa kokemusten perusteella jatkossakin etäyhteydellä nykytekniikan mahdollistaessa konkreettisen kohteessa havainnoinnin.

Aloituskokouksen sisältö on nykyisellään riittävä, kun on kyse ensi- ja kertarakentajasta. Ammattirakentajan näkökulmasta keskiössä olisi vain konkreettiset uudet asiat, poikkeuksena purettava erityiskohde, tai museoviraston suojeltava kohde. Vaihtoehtona on että lupakäsittelijä määrittelee sen tapauskohtaisesti. Toisena vaihtoehtona on, että valmiiksi täytetty aloituskokouspöytäkirja liitettäisiin Lupapisteeseen. Mikäli hankkeeseen ryhtyvä voi itse valita lupapisteessä aloituskokouksen, rakennuttaja haastateltavien näkemysten mukaan valitsisi todennäköisesti vaihtoehdon, jossa aloituskokoukselle ei ole tarvetta. Tähän mennessä lainsäätäjä on määritellyt, keiden tulee olla läsnä aloituskokouksessa. Aloituskokouksissa on havaittu tilanteita, joissa rakennustarkastaja tulkitsee suunnitelmia niin, että ne poikkeavat lupapäätöksessä mainituista alkuperäisistä suunnitelmista. Näissä tapauksissa aloituskokouksen yhteydessä rakennustarkastajan kanssa voi keskustella poikkeamista, jonka jälkeen lupakäsittelijä korjaa asian lupapäätökseen.

Aloituskokous koetaan tarpeellisenä purku- ja korjausrakentamishankkeissa, jossa kaikki osapuolet on läsnä, jolloin saadaan aikaisessa vaiheessa vastauksia kuntalaisille. Samoin, mikäli hanke on keskeisellä paikalla. Kohteen ollessa syrjässä, aloituskokousta ei koeta tarpeellisenä, kysymys näissä esimerkeissä on resurssien vapauttamisesta ja kohdentamisesta.

Tarkennuksena keskustelujen aikana todettiin, että rakennuttajan tulee vastata työnjohtajien pätevyyksistä. Joissain tapauksissa vastaavien työnjohtajien hyväksyminen hankkeelle on ollut käsittelemättä, kun pyydetään loppukatselmusta. Lähtökohtaisesti vastaava työnjohtaja tulisi olla hyväksyttynä jo ennen aloituskokousta. Pääsuunnittelijan vastuisiin ja tehtäviin kuuluu vastata suunnittelijaryhmän pätevyyksistä.

Etäkatselmuksia ei kannateta, koska rakennustarkastajan tulisi olla kohteessa, etenkin käyttöönotto- ja loppukatselmuksissa, koska ne ovat olleet haasteellisia sosiaalisen

kontaktin puuttumisen myötä. Toisaalta haastateltavat kokevat etätyöt hyvinkin toimivana työtapana, kun asiat voi hoitaa omalla työpisteellä. Toisaalta etänä suoritettavissa töissä omat riskinsä, jolloin mittavampien kohteiden osalta rakennusvalvonnalta jää asioita havaitsematta.

Katselmuksilla ei kokemusten mukaan ole saavutettu lisäarvoa, tuki on saatu lähinnä suunnittelijoilta. Pohjakatselmuksia ei koeta tarpeellisena, koska rakennusvalvonta ei haastateltavien näkemysten mukaan ota suunnitelmista lopullista vastuuta. Usein, kun viranomaisen saa tavoitettua työvaihe on edennyt niin pitkälle, ettei sitä ole mahdollista järjestää tarkoituksen mukaisesti. Pohjakatselmuksen osalta esitetään, että vastaava työnjohtaja laatii dokumentin, jossa on raportin tekstisisällön lisäksi valokuvia kuvatekstein, joka liitetään Lupapisteeseen. Rakennekatselmus pohjakatselmuksesta poiketen koetaan tarpeellisemmaksi, joka on haastateltavien mielestä parempi toteuttaa niin, että vtj. (vastaava työnjohtaja) ja suunnittelijat vastaavat suunnitelmista ja tarkastuksista, jolloin välttyttäisiin haasteelliselta aikataulujen sovittamiselta viranomaisen kanssa. Rakennekatselmusten osalta vastaava työnjohtaja ja päärakennesuunnittelija velvoitettaisiin jo lupapäätöksessä tai aloituskokouksen yhteydessä osallistumaan rakennekatselmuksen, jolloin viranomaista ei tarvittaisi katselmuksen tai tarkastukseen.

Lisäselvityksien ja -pyyntöjen, sekä asiakirjojen kokoaminen koetaan aikatauluun nähden haasteelliseksi. Joissain tapauksissa työmaan luovutuksia tehdään varsin keskenpäisenä, jolloin rakennusvalvonnan läsnäolo on toivottavaa. Haastateltavat kokevat tärkeänä esteettömyysasiat, joissa valvonnan tulisi olla yhdenmukaista. Esteetön rakentaminen vaatii aina, poikkeuksetta ylimääräistä tilaa ja resursseja, joka aiheuttaa lisäkustannuksia, joiden tulkinnoille tulisi olla yhtenäinen ja selkeä linjaus. Ammattirakentajat toivovat viranomaiselta parempaa asioihin perehtymistä määräysten ja konkreettisesti toteutettavien ratkaisujen osalta.

Joissakin tapauksissa rakennusvalvonnan henkilöstöltä saapuneet sähköpostien sisällöt ovat sekavia, laajoja ja monimutkaisia, sekä raskaita tulkittaviksi. Niiden pohjalta tulisi arvioida, mitä asioita ennalta sovittuun katselmuksen tulee saattaa valmiiksi. Toisaalta mainittu sisällöllisesti laaja sähköposti saattaisi olla kokemattomammalle toimijalle hyvä muistilista.

Puhelinpäivystyspalvelu on tarkoitettu palvelemaan kuntalaisia yleisillä rakennusmääräyksiin liittyvillä asioilla, joka koetaan hyvänä palveluna. Takaisinsoittopalvelu koetaan parempana vaihtoehtona, kuin nykyinen työpäivän aikana tarjottu tunnin mittainen

puhelinpäivystysaika. Rakennustarkastajan kommentteja on vaikea saada, verrattessa siihen kun jostain on tullut huomautus, jolloin tarkastaja kehottaa tarvittaessa korjaamaan asian.

Keskustellessa Topten käytännöistä Hyvinkäällä ja Järvenpäässä Topten korttien käyttöönottoaminen olisi selkeyttävä, yhdenmukaistava ja tasapuolistava väline eri rakennusmääräysten tulkinnoissa.

Haastateltavat kokevat oman rakennustyön tarkastusasiakirjamallin parhaaksi ratkaisuksi laadunvarmistamisen näkökulmasta. Lupapisteen sähköinen tarkastusasiakirja koetaan hyvänä lisävaihtoehtona pien- ja omakotirakentajille. Se koetaan sisällöltään suppeaksi, joka soveltuisi vähäisiin ja tavanomaisiin kohteisiin. Vaihtoehtojen olisi oltava yhdenmukaisia, jotka toimisivat optimaalisesti parhaalla tavalla. Sähköinen tarkastusasiakirja koetaan hyväksi, jolloin paperit eivät jää työmaalle tai kansioon. Asiakirja on heti kaikkien osapuolten nähtävillä, eikä katoa mihinkään, jos syystä tai toisesta vastaava työnjohtaja ei ole käytettävissä tai tavoitettavissa. Lupapisteen sähköinen tarkastusasiakirja on haastateltavien näkemysten mukaan paikoitellen liian raskas, eikä asiakirjan kuitattavat kohdat aina vastaa hankkeen tarpeita ja sisältöä. Kevyempi sähköinen tarkastusasiakirja oli vähäisemmässä hankkeessa sisällöllisesti hyvä vaihtoehto. Asiakirja tulisi olla kaikissa kunnissa sisällöltään sama.

Concreten tarkastusasiakirjasovellusta on käytetty yhteistyössä hankekohtaisesti, jolloin sieltä löytyy kaikki asiakirjat kattavasti samassa tiedostossa. Lupakäsittelyn yhteydessä tulisi määritellä, minkälaista tarkastusasiakirjaa hankkeella käytetään. Nykyään se määritellään aloituskokouksen yhteydessä.

Keskustelusta kokemuksista kosteudenhallintaselvityksestä ja- suunnitelmasta sekä siitä, tuleeko rakennusvalvonnan edellyttää Kuivaketju 10 menettelyä, sen todettiin olevan sisällöltään raskas. Haastateltavien mielestä se myy palvelujaan omien nettisivujen ja -julkaisujen kautta. Se ei tarjoa kerrostalorakentamiseen lisäarvoa, koska se koetaan suunnitelluksi pientalorakentamiselle.

Haastateltavat ehdottavat käytettäväksi hankekohtaista kosteudenhallintasuunnitelmaa. Tulisi olla vapaus valita kuhunkin hankkeeseen soveltuva järjestelmä, jolloin se toimisi keskitetysti kosteushallintaselvityksen ja -suunnitelman luomista varten. Rakennusvalvonnan tulisi edellyttää dokumentoitua kuivaketjun hallintaa. Kuivaketju 10 voisi toimia malliesimerkkinä.

6 JOHTOPÄÄTÖKSET

Valmisteluvaihe ennen lupakäsittelyä

Opinnäytetyön tavoitteena oli havainnoida ja analysoida asiakastyytyväisyyskyselyjen ja haastattelujen pohjalta asiakkaan eli rakennusluvan hakijan näkökulma, jossa olennaista on rakennuslupaprosessin parantaminen ja kehittäminen. Tutkimustyön aikana opinnäytetyön laatija toimi Hyvinkään ja Järvenpään rakennusvalvonnoissa virkasuhteissa rakennustarkastajana, jolloin tutkimus toteutui rakennusvalvonnan näkökulmasta. Johtopäätökset on koottu kolmeen osa-alueeseen asiakastyytyväisyyskyselyistä saatujen vastausten ja haastattelujen tulosten perusteella valmisteluvaiheeseen eli ennakkoneuvotteluun ja varsinaisen lupakäsittelyvaiheeseen sekä lopuksi rakentamisen vaiheen valvontaan.

Ennakkoneuvotteluissa läsnä olevien henkilöiden ja tahojen tulisi pystyä rohkeasti tekemään itse päätöksiä tai linjauksia, lukuunottamatta pelastusviranomaista, joka on täysin oma ja itsenäinen toimija. Sen sijaan kaupunkikuvasta vastaavien viranomaistahojen ja rakennusvalvonnan tulisi haastateltavien mielestä toimia yhdessä, koska niillä osapuolilla on paljon yhdessä ratkaistavia asioita.

Teams- neuvottelut ja -kokoukset ovat vastaajien kokemusten mukaan osoittautuneet hyvinkin toimivaksi vaihtoehdoksi. Kun ennakkoneuvottelujen jälkeen on syntynyt konkreettista näytettävää, on aiheellista yhdessä rakennusvalvontaviranomaisen kanssa koontua tarkastelemaan laadittuja suunnitelmia. Ennakkoneuvottelu koetaan tarpeelliseksi uusien säädösten, ohjeistuksien ja vaatimusten osalta heti rakennushankkeen alkuvaiheessa, sekä kohteissa, joissa ei ole selkeitä rakennustapaohjeita, kuten alueilla joissa on vanha rakennuskanta.

Valmisteluvaihe on tärkeä pientalorakentamisessa, joita ovat rivi-, erillis- ja paritalot sekä luhtitalohankkeet. Haastateltavat kokevat, että kuntia vaivaa lähtökohtaisesti ennakkoneuvottelujen järjestämisen osalta resurssipula. Rakennusvalvonnan verkkosivujen ohjeistuksen koettiin olevan riittämätön hankkeen edetessä vaatimukseen nähden. Keskusteluissa nousi esille aika, kun asiakkaat pääsivät tapaamaan viranomaisia, jolloin kontaktoinnin koettiin olevan ihmisläheisempää ja suoraviivaisempaa. Toisaalta nykykäytännön mukaan Lupapisteeseen jää keskustelut muistiin.

Rakennuttajan näkökulmasta koetaan, että nykyisellään rakennusvalvonnan suunnalta annetaan kysymyksille neuvottelematta yksiselitteisiä vastauksia. Yhdessä tekeminen koetaan tärkeäksi, jolloin myös ennakkoneuvotteluun toivotaan mukaan myös lausunnonantajia. Jos luvan käsittely alkaa pitkittyä, ennakkoneuvottelu koetaan tarpeelliseksi. Lupakäsittelijän esittämät tarpeettomat ja turhat kommentit koetaan turhina, mikäli suunnitelma on toteutettu sovitulla, alunperin esitetyllä tavalla. Naapurin kuulemisten osalta koetaan turhia kommentteja neliömääristä ja kerrosten lukumäärästä, vaikka suunnitelmat on laadittu kaavamääräysten ja säädösten sekä asetusten pohjalta.

Lupakäsittely

Asiakastyytyväisyyskyselyjen ja haastattelujen lopuksi vastaajilla oli mahdollisuus antaa palautetta. Puhelinpäivystystyksen suhteen on toivottavaa, että silloin saisi viranhaltijaan yhteyden, kysymyksessä on muutama tunti viikosta, jolloin tulisi olla tavoitettavissa. Pientalohankkeiden kohdalla tulisi harkita lupapäätösten myöntämistä useammin ehdollisena, jolloin välttyään vaadittujen asiapapereiden puuttumiselta, esimerkkinä energiatodistus, kosteudenhallintasuunnitelma tai hormin leikkauspiirustus. Rakentamismääräyksiä tulisi ohjata väljempään suuntaan, toisaalta epäpäteviä toimijoita varten pitäisi sanktioita pystyä kiristämään.

Sähköisten aineistojen saatavuutta olisi lisättävä. Rakennusvalvonta koetaan edelleen tärkeänä, viranomaistaholla toimivana auktorisoivana osapuolena. Lupapiste on hyvä alusta, jota kaikkien kuntien tulisi ottaa käyttöön tasapuolisesti. Rakennusvalvonnan tulokinnat koetaan toisistaan liian poikkeavina, esim. huonealojen ja hormipiirustusten osalta, joita ei edellytetä kaikissa pääpiirustuksissa. Pinta-alojen ja väestösuojien mitoitusten tulkintojen osalta oli myös havaittu kuntien välillä eroja.

Rakennusvalvonnan henkilöstön tavoitettavuudesta keskustellessa takaisinsoittopalvelu ja lausunnonantajan kirjallisen vastauksen saaminen koetaan tarpeellisena lisäpalveluna, jolloin saataisiin asiat nopeasti ja kerralla loppuun käsitellyksi. Rakennuslupaa ei myönnettäisi, ennen kuin kaikki tarvittavat dokumentit ovat lisättyinä Lupapisteeseen. Tällä varmistuttaisiin, että päätös ei viivästy sen takia, että jokin dokumentti tai asiakirja puuttuisi. Hyvinkäällä ja Järvenpäässä suunnittelijoilta vaadittavaa erillistä, rakennusvalvonnan internetsivuilta saatavaa kirjallista vakuustodistusta pidetään tarpeettomana. Haastateltavat olivat sitä mieltä, että suunnittelija vakuuttaa suunnitelmat oikeelliseksi ja säädösten mukaiseksi liittäessään ne Lupapisteeseen ja allekirjoittamalla ne sähköisesti.

Kosteudenhallintakoordinaattorin tehtävät ja vaatimus koetaan turhaksi. Pientalokohteissa hankkeeseen ryhtyvällä ei ole resursseja palkata siihen erikseen asiantuntijaa. Lähtökohtaisesti koetaan, että raportin sisältö tulisi olla valittavana ensirakentajille pientalokohteille ja sitä suuremmille vaativille hankkeille erikseen. Mikäli rakennusvalvonta asettaisi sen vaatimukseksi, se tulisi liittää rakennusvalvonnan kotisivujen lomakkeistoon.

Lupakäsittelyn osalta uudisrakentamisen osalta alueella, jossa on selkeä kaava ja rakentamistapaohjeet, rakennusluvan saaminen voi kestää kuukaudesta kolmeen, riippuen lupakäsittelijästä. Poikkeusluville, joille pyydetään lausuntoja kaavoittajalta, sotkevat aikataulun. Vanhakantaiset alueet ovat oma lukunsa, joista ei voi arvioida kuinka pitkään luvan saaminen kestää. Keskustellessa energiaselvityksen ja -todistuksen tarpeellisuudesta ja oikeellisuudesta haastateltavat totesivat sen olevan osa pääsuunnittelijan tehtävää, jossa se on rakennuslaissa määritelty. Siihen suurelta osin perustuvat lämmitysjärjestelmiin liittyvät laskelmat.

Haastateltavat toivovat rakennusvalvonnan lupakäsittelyn kehittävän palveluitaan tavoitettavuudessa ja byrokratian purkamisessa sekä lausunntomenettelyssä. Rakennusvalvonnan toiminta tulisi olla avointa ja selkeää sekä käsittelijästä riippumatonta vuorovaiikutusta. Vastaajat ja haastateltavat esittävät tarpeellisena hakemuksen käsittelyaikalu-pausta päätökselle ja lisää henkilöresursseja. Kuntien ja kaupunkien eri hallintokuntien lausuntojen virtaviivaistamisessa olisi parantamisen varaa, jolta osin toivotaan suunnittelijoiden kanssa enemmän yhteistyötä. Yhteistyötä Pelastuslaitoksen kanssa toivotaan. Rakennuslupaprosessin aikaiseen neuvontaan tulisi saada enemmän resursseja.

Lupapisteen sähköisen asiointipalvelun keskusteluosioon viranomaisen vastaamisen tulisi olla nykyistä nopeampaa ja sujuvampaa, jolloin prosessinkulun kestoja voisi arvioida nykyistä konkreettisemmin ja mahdollisiin virheisiin voisi reagoida nopeammin yhdellä kerralla. Muiden kuntien ja kaupunkien kanssa käytäntöjen yhtenäistämässä vähäisten kohteiden osalta toivotaan johdonmukaisempaa linjaa vaatimuksien osalta. Rakennusvalvonnan henkilöstön lakipykälän tietämykseen ja päivittämiseen tulisi lisätä nykyistä enemmän resursseja. Maasto ja rakennuskanta olisi hyödyllistä saada 3D-muodossa. Tonttikarttaan toivotaan rajapyykkien DVG-koordinaatteja. Hulevesiasioihin toivotaan selkeäitä ohjeistuksia ja laskentaperusteita.

Rakentamisen vaiheen valvonta

Asiakastyytyväisyyskyselyjen vastauksien ja haastatteluissa saatujen palautteiden perusteella esiin nousi asioita, joissa rakennusvalvonnan tulisi kehittää omaa palveluaan, kuten lupakäsittely ja katselmusten varaaminen. Rakennusvalvonnalle jätettyihin kysymyksiin ei vastata riittävän nopeasti ilmeisen resurssipulan vuoksi. Työnjohtajien hakemusten käsittelyä tulisi nopeuttaa. Henkilökunnan pitäisi keskittyä nykyistä enemmän neuvontaan. Sähköistä ajanvarauspalvelua suositellaan otettavaksi käyttöön.

Rakennusvalvonnan toimintojen yhtenäisiä käytäntöjä tulisi lisätä vaatimusten suhteen muiden kaupunkien ja kuntien kanssa. Vastaajat edellyttävät yhtenäisiä käytäntöjä rakennusvalvonnan toiminnassa myös eri kuntien välillä, samassa yhteydessä Hyvinkään ja Järvenpään ei pitäisi verrata laadittaessa omia päätöksiään Helsingin kaupungin noudattamiin päätöksiin ja määräyksiin.

Pelastusviranomaisen ja rakennusvalvonnan määräysten, sekä yhteistyön kehittämisessä on parantamisen varaa. Rakentamisen laatuun ja monimuotoisuuteen on paneuduttu koko ajan entistä paremmin, mutta nykyaikainen ja nopea rakentaminen tuottaa ongelmia ja haasteita. Haasteellisten aikataulujen osalta rakennusvalvonnan ja työmaan oman valvonnan yhteistyötä on parannettava. Aloituskokouksissa voisi olla mukana opisopimusvastaava. Mikäli kysymyksessä on kokematon työnjohtaja, rakennusvalvonnalle jäisi merkintä tietokantaan, jota voi hyödyntää työnjohtajan hyväksymismenettelyssä.

Rakentamisen valvontatyössä viranomaisen henkilöityminen koetaan ongelmalliseksi, koska henkilöstä riippumatta on pyrittävä yhtenäisiin ja tasapuolisiin käytäntöihin. Kysyttäessä, missä asioissa rakennusvalvonnan koetaan onnistuvan, haastateltavat kokevat Lupapisteen sähköisen asiointipalvelun hyvänä ja toimivana alustana, mutta se vaatii vielä kokemusten myötä lisää kehittämistä. Hyvinkäällä on kokemusten myötä päästy Järvenpään kanssa yhtenäiselle linjalle rakennusvalvonnan toiminnan osalta.

Rakennusvalvonta joutuu usein vastaamaan esimerkiksi lausuntojen kestosta aiheutuviin kysymyksiin asiakkaille ja ottamaan niistä aiheutuneita negatiivisia palautteita omalle kontolleen, joka on hyvä myös kuntalaisten tiedostaa. Rakentamisprosessi tulisi haastateltavien kokemusten mukaan järjestää yksinkertaisemmaksi ja edullisemmaksi myös rakennusvalvonnan toimintojen kehittämisessä, jolloin hanke valmistuisi kohtuujassa. Rakennuttajan näkökulmasta yhteistyön merkitys korostui keskusteluissa vastakkainasettelun sijaan.

Esille nousseita asioita, mitä tässä opinnäytetyössä on käsitelty tulisi toteuttaa nopeassa aikataulussa, kuten lausunnonantomenettely ja tavoitettavuuden parantaminen. Toisaalta on asioita, jotka vaativat valmistelun osalta toteutuakseen enemmän aikaa. Mielenkiintoisena näkökulmana keskusteluissa oli esimerkki, jossa asioista keskustellessa kaupungin johdon ja luottamushenkilöiden kanssa, asiat eivät johda käsittelyn asteelle. Toisaalta, sen sijaan asiakaspalautteen myötä herää hyvinkin nopeasti keskustelua, jolloin kovaankin ääneen johdon osalta kysellään asioista, joita on rakennusvalvonnassa ja aiemmin nostettu esille ja käsiteltäviksi. Asiakaspalaute koetaan asioiden kehittymisen kannalta rakennusvalvonnan näkökulmasta hyvänä asiana.

Asiakastyytyväisyyskyselyyn vastanneet ja haastateltavat ehdottivat foorumin perustamista, jossa voi antaa palautetta miten toivotut asiat ovat edenneet. Haastateltavat antoivat myös osaltaan lupauksen mahdollisesta positiivisesta palautteesta rakennusvalvonnan suuntaan, missä määrin asiat korjaantuvat. Hyvinkään ja Järvenpään rakennusvalvonnat ovat olleet haastavassa tilanteessa henkilöstönvaihdosten sekä muutosten johdosta, joista ne ovat selvinneet kohtuullisen hyvin ja ovat haastateltavien kertoman mukaan oikealla tiellä. Lähtökohtaisesti rakennusvalvonnan kehityshalukkuus on luonut hyvää kannustetta sen oman toiminnan kehittämiseen.

LÄHTEET

Heikkilä, T. 2014. Kvantitatiivinen tutkimus. 9. uudistettu painos Edita Publishing Oy.

Hyvinkää 2014a. Hyvinkäällä tehty valtuustoaloite 10.11.2014: § 99.

Hyvinkää 2014b. Hyvinkään kaupungin hallituksen antama päätös uudisrakentamiselle asetettavia määräyksiä selvittävän työryhmän perustamisesta 15.12.2014: § 380.

Hyvinkää 2015a. Hyvinkäällä ympäristölautakunnan päätökset 23.4.2015: § 41.

Hyvinkää 2015b. Hyvinkään henkilöstöasiainjaoston esitys Hyvinkään kaupunginhallituksen päätökselle 7.4.2015: § 9. Viitattu 15.5.2020 <https://www.google.com/search?client=firefox-b-d&q=YHTEISTY%C3%96+HYVINK%C3%84%C3%84N+KAUPUNGIN+KANSSA+JOHTA-VAN+RAKENNUSTAR-KASTAJAN+TEHT%C3%84VIEN+HOIDOSTA>

Hyvinkää 2017a. Hyvinkäällä delegointipäätös ympäristölautakunta 17.5.2017: § 45.

Hyvinkää 2017b. Hyvinkäällä rakennusjärjestyksen uudistaminen kaupunginvaltuuston päätöksellä 27.2.2017: § 23.

Hyvinkää. 2020. Hyvinkään Ympäristölautakunta teki oman päätöksen 23.4.2020 § 38. Viitattu 15.5.2020 https://asianhallintavhp.hyvinkaa.fi/ktwebbin/dbisa.dll/ktwebscr/pk_kokl_tweb.htm

Järvenpää 2013a. Järvenpää Kaupunkikehityslautakunnan lupajaoston päätös 6.5.2013: § 5.

Järvenpää 2013b. Järvenpään uusittu rakennusjärjestys valtuuston tekemän päätöksen myötä 10.6.2013: § 59.

Järvenpää. 2015a Järvenpään kaupungin hallituksen päätös, jossa alueen suurin kaupunki ottaa sopimuksella hoidettavakseen pienempien rajanaapurikuntien rakennusvalvontatyön 13.4.2015: § 99.

Järvenpää. 2015b. Rakennustarkastajan viran jakamisesta sopijakaupunkien Hyvinkään ja Järvenpään kaupunginhallitusten kesken päätös 27.4.2015: § 114.

Järvenpää. 2018. Järvenpään kaupunginvaltuusto hyväksyi rinnalla päivitetyn Järvenpään rakennusjärjestyksen 22.10.2018: § 86.

Järvenpää. 2020. Hyvinkään ja Järvenpään kaupungit ovat hyväksyneet sopimuksen rakennusvalvontayhteistyön laajentamisesta päätöksillään. Järvenpään kaupunginhallituksen päätös 27.4.2020: § 160.

Korpivaara, A. & Syrjälä, S. (toim.) 2015. Uusimuotoinen rakennusvalvontatoimi. Selvitys rakennusvalvontatoimen kehittämisen vaihtoehdoista. Ympäristöministeriön raportteja 9. Rakennetun ympäristön osasto. Helsinki: Ympäristöministeriö.

Kuntalaki 2015. Kuntien ja kuntayhtymien julkisoikeudelliset yhteistoiminta säädökset 10.4.2015: § 8. Viitattu 15.5.2020 <https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2015/20150410>

Lupapiste 2016. Lupapiste.fi sähköinen asiointipalvelu. Viitattu 15.5.2020 <https://www.lupapiste.fi/>

MRL 1999. Maankäyttö ja rakennuslaki 5.2.1999/132. Viitattu 15.5.2020 <https://www.finlex.fi/>

Vehkalahti, K. 2014. Kyselytutkimuksen mittaukset ja menetelmät. Helsinki: Finn Lectura.

Virkamäki, P. & Vastamäki, J. 2019. Sähköisen asiointin ja tietomallien hyödyntäminen, KIRA digi sekä pientaloteollisuuden kanssa tehty yhteistyö rakennusvalvontojen prosessien kehittämisessä, yhden luukun konsepti. Viitattu 15.5.2020 <https://mrluudistus.fi/wp-content/uploads/2019/09/S%C3%A4hk%C3%B6isen-asiointin-ja-tietomallien-hy%C3%B6dynt%C3%A4minen-rakennusvalvontojen-prosessien-kehitt%C3%A4misess%C3%A4.pdf>

Liite 1: Lupakäsittelyvaiheen asiakastyytyväisyyskysymykset ja -väittämät.

1(2)

Lupakäsittely on osa rakentamisen projektia, jossa sinun mielipiteesi on tärkeä!

Asiakastyytyväisyyskysely toteutetaan Hyvinkään ja Järvenpään rakennusvalvontojen asiakkaille palvelujen kehittämiseksi. Vastauksia käytetään myös Turun AMK:n Tekniikan koulutusalan opinnäytetutkimustyöhön.

Kerro mielipiteesi mm. lupavaiheen neuvonnasta, ohjeistuksesta ja käsittelynopeudesta sekä sujuvuudesta valitsemalla väittämistä: 1=eri mieltä, 2=jokseenkin eri mieltä, 3=jokseenkin samaa mieltä ja 4=samaa mieltä.

Joissakin väittämissä on avoin kenttä, johon voit täydentää valitsemaasi väittämää.

Yhdessä kysymyksessä voit arvioida lupaprosessia kouluarvosanoin.

Vastaaminen on täysin vapaaehtoista. Kyselyyn vastaaminen vie noin 8 minuuttia.

Vastauksesi käsitellään luottamuksellisesti ja anonyymisti.

Kysymys 1.

Toimin tällä hetkellä ao. hankkeessa/hankeissa:

Kysymys 2.

Tällä hetkellä roolini on/ovat hankkeessa/hankeissa:

Kysymys 3.

Mielestäni rakennusvalvonnan lähtötieto/suunnitteluaineisto on riittävä. (esim. DVG-, kanta- ja liitoskohtakartta sekä tonttikorkokartta, johtokartta, katusuunnitelmat, asemakaavamääräykset sekä rakentamistapaohjeet).

1=eri mieltä, 2=jokseenkin eri mieltä, 3=jokseenkin samaa mieltä ja 4=samaa mieltä.

Kysymys 4.

Miten hyödynnän lähtötieto/suunnitteluaineistoa?

Kysymys 5.

Miten hyödynnän rakennusluvan muuta virallista liiteaineistoa? (Esim. toimitus- ja kantakartta, kiinteistörekisteriote ja kuultavat naapurit).

Kysymys 6.

Rakennusvalvonnan palvelu on mielestäni sujuvaa ja asiantuntevaa

1=eri mieltä, 2=jokseenkin eri mieltä, 3=jokseenkin samaa mieltä ja 4=samaa mieltä.

Kysymys 7.

Lupakäsittely viivästyttää hanketta

1=eri mieltä, 2=jokseenkin eri mieltä, 3=jokseenkin samaa mieltä ja 4=samaa mieltä.

Kysymys 8.

Avoin palaute edeltävään väittämään: ”Lupakäsittely viivästyttää hanketta.”

Kysymys 9.

Haluan tavata lupakäsittelijän ennen lupahakemuksen jättämistä.

1=eri mieltä, 2=jokseenkin eri mieltä, 3=jokseenkin samaa mieltä ja 4=samaa mieltä.

Kysymys 10.

Saan riittävästi ennakkoneuvontaa ja ohjeistusta lupakäsittelyn aikana.

1=eri mieltä, 2=jokseenkin eri mieltä, 3=jokseenkin samaa mieltä ja 4=samaa mieltä.

Kysymys 11.

Avoin palaute liittyen edeltävään väittämään: ”Saun riittävästi ennakkoneuvontaa ja ohjeistusta lupakäsittelyn aikana.”

2(2)

Lupakäsittely on osa rakentamisen projektia, jossa sinun mielipiteesi on tärkeä!**Kysymys 12.**

Lupapäätös on mielestäni selkeä ja helposti tulkittava.

1=eri mieltä, 2=jokseenkin eri mieltä, 3=jokseenkin samaa mieltä ja 4=samaa mieltä.

Kysymys 13.

Avoin palaute liittyen edeltävään väittämään: ”Lupapäätös on mielestäni selkeä ja helposti tulkittava.”

Kysymys 14.

Lupakäsittelijä on helposti tavoitettavissa hankkeen edetessä

1=eri mieltä, 2=jokseenkin eri mieltä, 3=jokseenkin samaa mieltä ja 4=samaa mieltä.

Kysymys 15.

Lupakäsittelijä käyttäytyy ystävällisesti ja palveluhaluisesti

1=eri mieltä, 2=jokseenkin eri mieltä, 3=jokseenkin samaa mieltä ja 4=samaa mieltä.

Kysymys 16.

Lupakäsittelyn yhteydessä lausunnonantomenettely toimii hyvin ja sujuvasti. (Esim. paloviranomainen, kaavoitus ja tonttipalvelut sekä kaupunkitekniikka).

1=eri mieltä, 2=jokseenkin eri mieltä, 3=jokseenkin samaa mieltä ja 4=samaa mieltä.

Kysymys 17.

Avoin palaute edeltävään väittämään: ”Lupakäsittelyn yhteydessä lausunnonantomenettely toimii hyvin ja sujuvasti. (Esim. pelastusviranomainen, kaavoitus ja tonttipalvelut sekä kaupunkitekniikka).”

Kysymys 18.

Lupakäsittely on mielestäni yhdenmukaista ja tasapuolista.

1=eri mieltä, 2=jokseenkin eri mieltä, 3=jokseenkin samaa mieltä ja 4=samaa mieltä.

Kysymys 19.

Avoin palaute edeltävään väittämään: ”Lupakäsittely on mielestäni yhdenmukaista ja tasapuolista.”

Kysymys 20.

Asiointi lupapisteessä on mielestäni selkeää ja sujuvaa.

1=eri mieltä, 2=jokseenkin eri mieltä, 3=jokseenkin samaa mieltä ja 4=samaa mieltä.

Kysymys 21.

Haluatko antaa risuja tai ruusuja? Avoin palaute liittyen edeltävään väittämään: ”Asiointi lupapisteessä on mielestäni selkeää ja sujuvaa.”

Kysymys 22.

Missä rakennusvalvonnan lupakäsittely onnistui?

Kysymys 23.

Missä asioissa toivotte rakennusvalvonnan lupakäsittelyn kehittävän palveluitaan?

Kysymys 24.

Missä kunnassa/kunnissa rakennusvalvonnan lupakäsittely toimii parhaiten ja miksi?

Kysymys 25.

Kouluarvosana lupakäsittelyprosessin toimivuudesta asteikolla: 4–10

Kysymys 26.

Kiitos vaivannäöstänne! Olette mukana kanssamme kehittämässä rakennusvalvonnan palveluja. Vapaa sana:

Liite 2: Rakentamisenvaiheen asiakastyytyväisyyskysymykset ja -väittämät.

1(2)

Rakentaminen on projekti, jossa sinun mielipiteesi on meille tärkeä!

Asiakastyytyväisyyskysely toteutetaan Hyvinkään ja Järvenpään rakennusvalvontojen asiakkaille palvelujen kehittämiseksi. Vastauksia käytetään myös Turun AMK:n Tekniikan koulutusalan opinnäytetutkimustyöhön.

Kerro mielipiteesi rakennustyönaikaisen valvonnan ja katselmusten sujuvuudesta sekä rakennusvalvonnan toimivuudesta valitsemalla väittämistä: 1=eri mieltä, 2=jokseenkin eri mieltä, 3=jokseenkin samaa mieltä ja 4=samaa mieltä.

Joissakin väittämässä on avoin kenttä, johon voit täydentää valitsemaasi väittämää.

Lopuksi voit arvioida valvontaprosessin toimivuutta kouluarvosanoin.

Vastaaminen on täysin vapaaehtoista. Kyselyyn vastaaminen vie n.8 minuuttia.

Vastauksesi käsitellään luottamuksellisesti ja anonymisti.

Kysymys 1.

Toimin tällä hetkellä ao. hankkeessa/hankkeissa:

Kysymys 2.

Tällä hetkellä roolini on/ovat hankkeessa/hankkeissa:

Kysymys 3.

Rakennusvalvonnan palvelu on mielestäni sujuvaa ja asiantuntevaa.

1=eri mieltä, 2=jokseenkin eri mieltä, 3=jokseenkin samaa mieltä ja 4=samaa mieltä.

Kysymys 4.

Aloituskokouksesta on hyötyä hankkeen laadukkaan läpiviennin kannalta.

1=eri mieltä, 2=jokseenkin eri mieltä, 3=jokseenkin samaa mieltä ja 4=samaa mieltä.

Kysymys 5.

Avoin palaute edeltävään väittämään: ”Aloituskokouksesta on hyötyä hankkeen laadukkaan läpiviennin kannalta.”

Kysymys 6.

Rakennustarkastaja on helposti tavoitettavissa hankkeen aikana.

1=eri mieltä, 2=jokseenkin eri mieltä, 3=jokseenkin samaa mieltä ja 4=samaa mieltä.

Kysymys 7.

Katselmusajan saa riittävän nopeasti.

1=eri mieltä, 2=jokseenkin eri mieltä, 3=jokseenkin samaa mieltä ja 4=samaa mieltä.

Kysymys 8.

Katselmusten määrä on sopiva.

1=eri mieltä, 2=jokseenkin eri mieltä, 3=jokseenkin samaa mieltä ja 4=samaa mieltä.

Kysymys 9.

Avoin palaute edeltäviin väittämiin, (kohdat 6, 7 ja 8).

Kysymys 10.

Rakennusvalvonta keskittyy rakentamisen kannalta olennaisiin asioihin.

1=eri mieltä, 2=jokseenkin eri mieltä, 3=jokseenkin samaa mieltä ja 4=samaa mieltä.

Kysymys 11.

Avoin palaute edeltävään väittämään: ”Rakennusvalvonta keskittyy rakentamisen kannalta olennaisiin asioihin.”

2(2)

Rakentaminen on projekti, jossa sinun mielipiteesi on meille tärkeä!**Kysymys 12.**

Vastaavien työjohtajien hyväksymiskäsittely on sujuvaa.

1=eri mieltä, 2=jokseenkin eri mieltä, 3=jokseenkin samaa mieltä ja 4=samaa mieltä.

Kysymys 13.

Rakennusvalvonnan toiminta viivästyttää hanketta.

1=eri mieltä, 2=jokseenkin eri mieltä, 3=jokseenkin samaa mieltä ja 4=samaa mieltä.

Kysymys 14.

Avoin palaute edeltäviin väittämiin: ”Vastaavien työjohtajien hyväksymiskäsittely on sujuvaa” ja ”Rakennusvalvonnan toiminta viivästyttää hanketta.”

Kysymys 15.

Olen käyttänyt Hyvinkään ja Järvenpään yhteistä rakennustarkastajan puhelinpäivystyspalvelua.

Kysymys 16.

Avoin palautteeni puhelinpäivystyspalvelusta.

Kysymys 17.

Saan riittävästi rakennustyönaikaista neuvontaa ja opastusta.

1=eri mieltä, 2=jokseenkin eri mieltä, 3=jokseenkin samaa mieltä ja 4=samaa mieltä.

Kysymys 18.

Avoin palaute edeltävään väittämään: ”Saan riittävästi rakennustyönaikaista neuvontaa ja opastusta.”

Kysymys 19.

Rakennustyönaikainen valvonta on yhdenmukaista ja tasapuolista

1=eri mieltä, 2=jokseenkin eri mieltä, 3=jokseenkin samaa mieltä ja 4=samaa mieltä.

Kysymys 20.

Avoin palaute edeltävään väittämään: ”Rakennustyönaikainen valvonta on yhdenmukaista ja tasapuolista.”

Kysymys 21.

Asiointi Lupapisteessä on mielestäni selkeää ja sujuvaa.

1=eri mieltä, 2=jokseenkin eri mieltä, 3=jokseenkin samaa mieltä ja 4=samaa mieltä.

Kysymys 22.

Haluatko antaa risuja tai ruusuja? Avoin palaute edeltävään väittämään: ”Asiointi Lupapisteessä on mielestäni selkeää ja sujuvaa.”

Kysymys 23.

Missä rakennusvalvonnan tarkastustoiminta onnistui?

Kysymys 24.

Missä asioissa toivotte rakennusvalvonnan kehittävän palveluitaan?

Kysymys 25.

Missä kunnassa/kunnissa rakennusvalvonnan tarkastustoiminta toimii parhaiten, ja miksi?

Kysymys 26.

Kouluarvosana valvontaprosessin sujuvuudesta asteikolla: 4–10

Kysymys 27.

Kiitos vaivannäöstänne! Olette mukana kanssamme kehittämässä rakennusvalvonnan palveluja. Vapaa sana:

Liite 3: Haastattelujen valmistelevat kysymykset.

Apukysymyksiä haastattelun ja keskustelun tueksi

1(2)

4.5.2020

Rakennusvalvonta luontevaksi osaksi rakentajan omia prosesseja, kuinka yhteistyössä varmistamme terveellisen ja turvallisen lopputuloksen.

Tarkoituksena on saada haastattelun ja keskustelun avulla haastateltavien näkökulma prosessien kulusta.

Kesto 1 - 2 h tai tarpeen mukaan.

Haastattelu ja keskustelu tallennetaan. Tallenne kirjataan anonymisti analysoitavaksi ja hävitetään välittömästi sen jälkeen.

Ao. kysymykset lähetetään haastateltaville etukäteen.

Ohessa tarkasteltavaksi syventäviä apukysymyksiä haastattelun ja keskustelun pohjaksi.

Voitte tuoda keskustelussa esille muitakin kannaltanne tärkeitä näkökulmia.

1. Valmistelu

Syventäviä apukysymyksiä haastattelun ja keskustelun pohjaksi:

- Ennakkoneuvottelujen tarve/toimintatapa? (Lupakäsittelijä ja lausunnon antajat)
- Ennakkoneuvottelujen tarve LVI- ja rakennesuunnitelmien osalta?
- Suunnitteluaineiston saatavuus, käytettävyys ja tarpeellisuus? (sähköinen aineisto/pdf)
- Internetsivujen sisältö/ rakennusvalvonnan ohjeistuksen riittävyys.
- Kuinka Lupapiste palvelisi paremmin valmistelussa?
- **Kerro hyviä esimerkkejä kunnista, joissa valmisteluvaihe toimii ja miksi.**

2. Lupakäsittely

Syventäviä apukysymyksiä haastattelun ja keskustelun pohjaksi:

- Ennakkoneuvottelujen tarve/toimintatapa? Henkilökohtainen tapaaminen/ etäpalaveri. Pitäisikö lausunnonantajien olla mukana?
- Rakennusvalvonnan yhteistyö pelastusviranomaisen, kaavoitus-, tontti-, ja mittauspalveluiden, sekä katuosaston kanssa? Lausunnonantomenettelyn toimivuus?
- Lupakäsittelyssä vaadittavien selvitysten tarpeellisuus?
- Lupapäätöksen sisällön selkeys?
- Lupakäsittelyn sujuvuus?
- Suunnittelijoiden hyväksyntämenettelyn toimivuus?
- Rakennusaikaisen muutoslupien käsittelyn toimivuus?
- Käytäntöjen yhtenäisyys ja tasapuolisuus lupakäsittelijöiden ja kuntien välillä?
- Rakennusvalvonnan henkilöstön tavoitettavuus?
- Tulisiko Topten -tulkintakortit ottaa Järvenpäässä ja Hyvinkäällä käyttöön?
- Kuinka lupapiste palvelisi paremmin lupakäsittelyssä?
- Rakennusvalvonnan henkilöstön tavoitettavuus?
- **Kerro hyviä esimerkkejä kunnista, joissa lupakäsittelyvaihe toimii ja miksi.**

Apukysymyksiä haastattelun ja keskustelun tueksi

2(2)

4.5.2020

3. Rakentamisen valvonta**Syventäviä apukysymyksiä haastattelun ja keskustelun pohjaksi:**

- Vastaako aloituskokouksen sisältö tarvetta? Tuoko se lisäarvoa ammattirakentajalle? Etänä vai läsnä?
- Tarvitaanko erillinen LVI- aloituskokous?
- Työnjohtajien hyväksyntämenettelyn toimivuus?
- Rakennusaikaisen tarkesuunnitelman käsittely (vähäiset poikkeamiset ja muutokset)?
- Katselmusten määrä ja sisältö? Mielenpide/ näkemys etäkatselamusmahdollisuudesta. Toiveita katselmusten tilaamiseen.
- Käytäntöjen yhtenäisyys ja tasapuolisuus rakennustarkastajien ja kuntien välillä?
- Rakennusvalvonnan henkilöstön tavoitettavuus?
- Tulisiko Topten ottaa Järvenpäässä ja Hyvinkäällä käyttöön rakennustyön aikaisessa valvonnassa?
- Millainen tarkastusasiakirjamenettely palvelee hanketta parhaiten?
- Kuinka lupapiste palvelisi paremmin rakentamisen vaihetta?
- Kokemuksenne kosteudenhallintaselvityksestä/ -suunnitelmasta. Tuleeko rakennusvalvonnan edellyttää Kuivaketju 10 -menettelyä?
- **Kerro hyviä esimerkkejä kunnista, joissa rakentamisen valvonta toimii ja miksi.**

Missä me onnistumme parhaiten?**Kiitos vaivannäöstänne. Olette kanssamme kehittämässä rakennusvalvonnan palveluja.**

Liite 4: Lupakäsittelyvaiheen asiakastytyväisyyskyselyn tulokset kysymykseen 4.

Lupakäsittelyvaihe
Asiakastytyväisyyskyselyn kysymys 4. Miten hyödynnän lähtötieto- ja suunnitteluaineistoa?
Vastaukset kootusti listauksen mukaisesti
3D mallinnos ajoneuvoliikenne asemapiirros DVG- kartat erilaiset määräykset etäisyyksien mittaaminen hankkeen lähtötiedot hankkeen reunaehdot jatkosuunnittelu katukorot katusuunnitelmat korkeuskäyrät liitoskohtalausunnot liittymäkohdat Lupahakemuksen liitteet naapurin kuulemisasiat nurkkapisteet pelastustiet pihan korot pinta-alat pohjakartat pohjaolosuhteet pohjatutkimus puusto rakennusalat rakennusoikeudet Suunnittelun lähtötietona talon ja pihan korkeusasemat vanhat rakennepiirustukset- ja suunnitelmat verkostotiedot

Liite 5: Lupakäsittelyvaiheen asiakastyytyväisyyskyselyn vastaukset kysymykseen 5.

Lupakäsittelyvaihe
Asiakastyytyväisyyskyselyn kysymys 5. Miten hyödynnän rakennusluvan virallista liiteaineistoa?
Vastaukset kootusti listauksen mukaisesti
kantakartta kaupungin rakennusjärjestykset kiinteistörekisteriote lupahakemukseen tarvittavien liitteiden tilaaminen lähtötiedot omistusoikeudet suunnittelu rakennusluvan osapuolet rakennusoikeus ja pinta-alat rakentamistapaohjeet rasitteet tiedottaminen tilanhallintajärjestelmät vanhat rakennepiirustukset

Liite: 6 Lupakäsittelyvaiheen asiakastyytyväisyyskyselyn vastaukset kysymykseen 24.

Lupakäsittelyvaihe
Asiakastyytyväisyyskyselyn kysymys 24.
Missä kunnassa tai kunnissa rakennusvalvonnan lupakäsittely toimii parhaiten ja miksi?
Vastajaat olivat lähtökohtaisesti sitä mieltä, että pienissä kunnissa. Vastajaat listasivat seuraavat kunnat: Espoo Forssa Helsinki Hämeenlinna Ivalo Jyväskylä Järvenpää Kangasala Kerava Kirkkonummi Lappeenranta Lohja Mäntsälä Nurmijärvi Porvoo Riihimäki Rovaniemi Sipoo Tuusula Vantaa Vihti