



SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU
SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Jarkko Panu

Rakennusvalvonnan toiminnan vaikutus laatuun ja asiakaskokemukseen

Laatu ja asiakaskokemus

Opinnäytetyö
Syksy 2022

Teknologiaosaamisen johtaminen, YAMK



SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

Opinnäytetyön tiivistelmä

Tutkinto-ohjelma: Tekniikka

Suuntautumisvaihtoehto: Teknologia osaamisen johtaminen, YAMK

Tekijä: Jarkko Panu

Työn nimi: Rakennusvalvonnan toiminnan vaikutus laatuun ja asiakaskokemukseen

Ohjaaja: Pia-Mari Riihilahti

Vuosi: 2022

Sivumäärä:70

Liitteiden lukumäärä:2

Opinnäytetyö tehtiin Lapuan kaupungin rakennusvalvonnalle.

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää rakennusvalvonnan asiakaspalvelun nykytasoa ja toiminnan vaikutusta laatuun. Selvitys tehtiin Maankäyttö- ja rakennuslain velvoittamaa vastuuta tarkastellen.

Tutkimusmenetelmänä olivat kyselytutkimus ja haastattelut. Tutkimusjoukko valikoitui rakennusvalvonnan ajanjaksolla 1.8.2020-31.7.2021 asiakkaina olleisiin rakentajiin, suunnittelijoihin ja työnjohtajiin. Lisäksi työtä täydennettiin haastatteluilla, joilla selvitettiin Lapuan kaupungin teknisen keskuksen sisäisen toimintamallin ja viranomaisyhteistyön toimivuutta. Asiakastytyväisyyskyselyllä selvitettiin tyytyväisyyttä lupakäsittelyn ajalliseen keston, rakennusvalvonnan laadullista vaikuttavuutta ja asiakaspalvelukokemusta. Lisäksi asiakkailta, organisaation sisältä sekä viranomaisyhteistyötä tekeviltä haluttiin saada esille kokemuksia ja näkemyksiä nykyisestä toimintamallista ja yhteistyön kehittämisestä.

Työssä selvitettiin asianosaisten ja viranomaisten vastuita sekä velvoitteita lakien ja asetusten kautta. Samalla tarkasteltiin asiakkaita ja viranomaisia helpottavia ja laatua parantavia toimintamalleja Lapuan kaupungin teknisen keskuksen organisaation sekä muiden viranomaisten yhteistyössä. Rakentajien, suunnittelijoiden ja työnjohtajien kelpoisuuksia on tarkasteltu lakien, määräysten, ohjeiden sekä rakennusvalvontojen Topten-yhteistyön kautta. Lisäksi on huomioitu käynnissä oleva Maankäyttö- ja rakennuslain muutos.

Työn johtopäätöksenä on, että rakennusvalvonnan toimintaan ollaan tyytyväisiä. Sähköinen Lupapiste.fi-palvelu nähdään hyvänä ja helpottavana työvälineenä, joka vaatii asiakkaiden suuntaan aktiivista ohjausta ja koulutusta. Muiden viranomaisten suuntaan yhteistyötä tulee lisätä ja lupakäsittelyn toimintamallia kehittää annetun palautteen avulla.

¹ Asiasanat: Asiakastytyväisyys, Vastuu, Velvollisuus, Laatu,

SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Thesis abstract

Degree programme: School of Technology

Specialisation: Master's Degree in Technology Competence Management

Author: Jarkko Panu

Title of thesis: The impact of building control activities on quality and customer experience

Supervisor: Pia-Mari Riihilahti

Year:2022

Number of pages:71

Number of appendices:2

The thesis was written for the building office of the city of Lapua.

The purpose of the thesis was to examine the current level of client satisfaction in the building office and how it affected quality. The study discussed the responsibility required by the Land Use and Building Act Law.

The research method used was a survey and interviews. The research group was selected from the builders, designers and foremen who were clients of the building office between the 1st of August 2020 and the 31st of July 2021. In addition, the work was supplemented with interviews to study the functionality of the internal operating model of the Lapua city's technical center and cooperation with the authorities. The customer satisfaction survey was used to discover satisfaction with the duration of permit processing, the qualitative effectiveness of the building office and the customer service experience. In addition, the aim was to study the experiences and views about the current operating model and development of cooperation from customers, from within organization, and from those cooperating with the authorities.

The thesis clarified the responsibilities and obligations of the parties involved and the authorities through laws and regulations. At the same time, operating models that facilitate customers and authorities and improve quality, in cooperation with the organization of the technical center of the city of Lapua and other authorities. The qualifications of the builders, designers and foremen were examined through laws, regulations, instructions and the Topten cooperation of building inspectors. In addition, the ongoing amendment to the Land Use and Construction Act was acknowledged.

The conclusion of the thesis was that those cooperating with the building office were satisfied with its operation. The electronic Lupapiste.fi service was seen as a good and facilitating work tool requiring active guidance and training in the aspect of customers. In the aspect of the authorities, cooperation should be increased and the operating model for permit processing developed with the help of the feedback given.

¹ Keywords: Client satisfaction, Responsibility, Obligations, Quality

SISÄLTÖ

Opinnäytetyön tiivistelmä	2
Thesis abstract	3
SISÄLTÖ	4
Kuvio- ja taulukkoluetelo	6
Käytetyt termit ja lyhenteet.....	7
1 JOHDANTO	9
1.1 Työn tausta	9
1.2 Lapuan kaupungin teknisen keskuksen organisaatio	10
1.3 Työn tavoite.....	13
1.4 Tutkimusmenetelmät.....	14
2 RAKENNUSVALVONTA	16
2.1 Rakennusvalvontaviranomainen	16
2.2 Rakennuslainsäädännön nykytila	18
2.3 Rakennusvalvonnan tavoitteet	20
3 RAKENTAMISEN VASTUUT.....	26
3.1 Rakennusvalvontaviranomaisen ja rakennushankkeeseen ryhtyvän vastuu	26
3.2 Rakennussuunnittelija	29
3.3 Pääsuunnittelija.....	31
3.4 Vastaava työnjohtaja.....	32
3.5 Erityismenettely ja rakennuttajavalvonta	35
4 LAATUJOHTAMINEN.....	40
4.1 Laatu	40
4.2 Rakennusvalvonnan vaikutus ja velvollisuus laadun osalta	43
5 ASIAKASTYYTYVÄISYYDEN MITTAAMINEN.....	47
5.1 Asiakastyytyväisyys.....	47
5.2 Asiakaskokemus	47
5.3 Mittaaminen.....	49
6 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN.....	51
6.1 Asiakastyytyväisyyskysely.....	51

6.2 Haastattelut	52
7 TUTKIMUSTULOKSET	53
7.1 Tutkimusaineiston arviointia ja analyysi	53
7.2 Haastattelun tulokset.....	60
7.3 Asiakastyytyväisyyskyselyn tulosten käsittely	61
7.4 Kehitysehdotukset.....	62
8 POHDINTAA	64
LÄHTEET	66
LIITTEET	72

Kuvio- ja taulukkoluetelo

Kuvio 1. Organisaatiokaavio teknisessä keskuksessa 1.6.2020 alkaen (sisäinen tietolähde, Lapuan kaupunki, 17.5.2022)	12
Kuvio 3. Asiakastyytyväisyys kyselyn tulokset (EPSI Rating, 2021, s.3)	41
Kuvio 4. Luottamus rakennusalaan (EPSI Rating, 2021, s.4)	42
Kuvio 5. Asiakaskokemuksen mittaamisen spektri (Kortesuo & Löytänä, 2011, luku 7.1).	48
Kuvio 6. Rakennusvalvontaan yhteydessä olleet henkilöt.....	54
Kuvio 7. Rakennuslupahakemus aineiston kasaamisessa neuvoneet.....	55
Kuvio 8. Tyytyväisyys lupaprosessin nopeuteen.....	55
Kuvio 9. Lupakäsittelyssä vaadittujen muutosten tarpeellisuuden jakautuminen.....	56
Kuvio 10. Tyytyväisyys rakennusvalvonnasta saatuihin neuvoihin	57
Kuvio 11. Rakennusvalvonnan palvelun kuvainnollinen kokemus.....	58
Kuvio 12. Tyytyväisyys asiointiin rakennusvalvonnassa.....	59
Kuvio 13. Tyytyväisyys sähköiseen Lupapiste.fi-palveluun.....	60
Taulukko 1. Rakennusvalvonnan tunnusluvut 2020.....	22
Taulukko 2. Rakennusvalvonnan tunnusluvut vuonna 2020	22
Taulukko 3. Rakennusvalvonnan tavoitteet.....	24
Taulukko 4. Rakennusvalvonnan toiminnallisten ja taloudellisten tavoitteiden tunnusluvut ...	25
Taulukko 5. Erityismenettelyn ohjeellinen taulukko rakennusluokittain ja toimenpiteet.....	36

Käytetyt termit ja lyhenteet

EU	Euroopan unioni
FISE	Henkilöpätevyyspalvelu, joka tarjoaa rakennus-, LVI- ja kiinteistöalan pätevyudet ja niiden rekisterin riippumattomasti. Palvelu toteaa lakiin ja täydentäviin asetuksiin ja ohjeisiin perustuvia suunnittelijoiden ja työnjohtajien sekä muiden asiantuntijoiden pätevyysä.
ISO 9000	Kansainvälinen standardisarja organisaatioiden toiminnan johtamiseen laadunhallinnan ja varmistamisen kannalta.
KKO	Korkein oikeus
Lupapiste.fi-palvelu	Rakennetun ympäristön sähköinen asiointipalvelu, jossa voi olla yhteydessä viranomaiseen sekä hoitaa rakentamiseen liittyvän lupa-asioinnin ennakkokyselystä hankkeen päättymiseen saakka.
Laatu	Muodostuu palvelun kaikista ominaisuuksista, jotka täyttävät niille asetetut tavoitteet. Laadun toteutuminen koostuu tavoitteiden ja vaatimusten asettamisesta, suorituksesta, jolla asetetut tavoitteet ja vaatimukset on tarkoitus saavuttaa ja varmistuksesta, että suoritus vastaa asetettuja tavoitteita.
Laatujohtaminen	Toimintamalli, jonka avulla organisaatiosta pyritään saamaan laatua korostava ja siihen sitoutuva taho.
Laadunhallinta	Systemaattinen prosessi, jonka avulla voidaan varmistaa tuotteen tai palvelun vaatimuksenmukaisuus.
MRA	Maankäyttö- ja rakennusasetus (895/1999)
MRL	Maankäyttö- ja rakennuslaki (132/1999)
Riskianalyysi	Riskienhallinnan työkalu, jonka avulla tunnistetaan riskit ja niiden luonne sekä arvioidaan riskien suuruus. Riskianalyysi toimii riskien käsittelyä koskevien päätösten perustana.
RIL	Suomen rakennusinsinöörien liitto

RYL

rakentamisen yleiset laatuvaatimukset

1 JOHDANTO

1.1 Työn tausta

Lapuan kaupungin rakennustoiminta on piristynyt viime vuosina. Käsiteltävien lupien määrä on noussut 2016 vuoden 178 luvan notkahduksesta 2021 vuoden 283 lupamäärään. Rakennusluokittelussa selkeästi hallitsevaa on pientalorakentaminen. Asuinrakennuksia rakennettiin vuonna 2021 31 kappaletta ja seitsemän rivitaloa. Maatilojen ja teollisuus- sekä tuotantorakennusten rakentaminen on pysynyt jokaisen osalta tasaisella noin kymmenen kohteen vuositasolla. Rakennusvalvonnan resursseja on työvuosissa kuitenkin vähennetty yhdellä henkilötyövuodella vuodesta 2013 lähtien. Yleisesti muuallakin teknisen keskuksen organisaatiossa vähennyksiä on tehty kustannussäästöjen tavoittelemiseksi.

Maankäyttö- ja rakennuslain säädökset ovat muuttuneet viimeisen 22 vuoden aikana ja rakennusvalvonnan viranomaistyötä varten on tullut paljon uutta ohjeistusta. Lisäksi yleisesti lainsäädännössä on menty tarkempaan ohjeistamiseen. Rakennusvalvontaa ohjaavat monenlaiset määräykset ja ohjeet, ja niitä on käytännön työssä tulkittu vaihtelevasti. Viimeisen viiden vuoden aikana rakennusvalvonnan henkilöstö on vaihtunut ja rakennushankkeisiin ryhtyviltä on vaadittu eritasoista suunnittelua ja toteuttamista kuin aiemmin. Tämä muutos, joka osaltaan johtuu lainsäädännön kehittymisestä ja osaltaan uusien henkilöiden tulkinnoista, on johtanut luottamushenkilöille ja kaupungin ylimmille virkamiehille annettuun negatiiviseen palautteeseen rakennusvalvonnan osalta.

Rakennusvalvonnan lupakäsittelymäärät ovat nousseet ja palvelun tarve sähköisten järjestelmien kautta on muuttanut muotoa. Paperisia lupahakemuksia ei enää käsitellä, vaan on siirrytty sähköiseen neuvontaan, piirustusten käsittelyyn ja arkistointiin. Palvelu on näin siirtynyt selkeästi sähköisten järjestelmien käyttämisen ohjaamisen suuntaan. Lakien ja asetusten muutokset ovat luoneet myös neuvonnan ja ohjauksen tarvetta suunnittelijoiden ja työnjohtajien suuntaan. Palvelutarve rakentamisen teknisen asioiden osalta on rakennusvalvonnassa aina ollut, mutta se on kehittynyt entistä erikoistuneemmaksi. Energiatehokkuuden tuomat muutokset, ilmastoasioiden ja vähähiilisuuden sekä rakentamisen ympäristöasioiden huomioiminen tulee entistä tärkeimmiksi asioiksi. Korjausrakentamisen ja elinkaariajattelun sekä kiertotalouden huomioiminen nousevat entistä enemmän esille. Lait ja ympäristö muuttuvat jatkuvasti, käynnissä olevan Maankäyttö- ja rakennuslain muutoksen ja Euroopan unionin

direktiivien muutosten kautta. Rakennusvalvonta on jatkuvan oppimisen ja uudistumisen tarpeessa. Digitalisaatio, tulevaisuuden tietomallit ja tietojärjestelmien kehittyminen rakennetun ympäristön RYHTI-hankkeen kautta vaativat kouluttautumista. Lisäksi tiedottamisen ja viestinnän merkityksen kasvaminen vaikuttavat toimintaympäristöön. RYHTI-hankkeessa eri tietopohjat yhtenäistetään ja viedään valtakunnalliseen rakennetun ympäristön tietojärjestelmään (RYTJ) kaikkien saataville. Muutos luo haasteita mutta myös antaa mahdollisuuksia toimia uusilla ja tehokkaammilla tavoilla. Rakennusten sähköisten tietomallien kautta rakennustietojen tarkkuus ja piirustukset ovat sähköisessä muodossa helposti kaikkien saatavilla. Lisäksi kuntalaiset saavat tarkempaa ja havainnollistavampaa tietoa omasta ympäristöstään.

Rakennusvalvonta on osa julkista palveluntarjontaa ja näin se poikkeaa markkinataloudessa toimivasta palveluntarjonnasta. Palvelu on välttämätöntä ja kuntalainen on lain kautta veloitettu hoitamaan tietyt asiat oman rakennusvalvonnan tai ulkoistetun viranomaispalvelun kautta. Palvelun tasoon ja laaduntuottamiseen rakennusvalvonta pystyy itse vaikuttamaan. Tärkeää on palvella ammattitaitoisesti ja samalla omaa osaamista hyödyntäen neuvoa rakennushankkeisiin ryhtyviä heille monesti tuntemattoman rakentamisen ympäristössä. Toiminnan laajuus ja vaikuttamismahdollisuudet ovat kuitenkin merkittävästi aina sidottu myös resursseihin ja niiden kohdentaminen hyvän johtamisen kautta on erityisen tärkeää.

1.2 Lapuan kaupungin teknisen keskuksen organisaatio

Rakennusvalvonta on osa Lapuan teknistä keskusta ja toimii ympäristöosaston alaisuudessa (Lapuan kaupunki, 2021a, s. 14-15, 65, 73). Ympäristöosaston toimintaa ohjaa ympäristölautakunta ja muiden osastojen toimintaa ohjaa tekninen lautakunta sekä osittain kaupunginhallitus (mts. 14-15, 73). Teknisen keskuksen toimintaa johtaa tekninen johtaja, joka ohjaa teknisen lautakunnan toimintaa. Ympäristölautakunnan toimintaa ohjaa ympäristöosaston päällikkö (sisäinen tietolähde, Lapuan kaupunki, 17.5.2022).

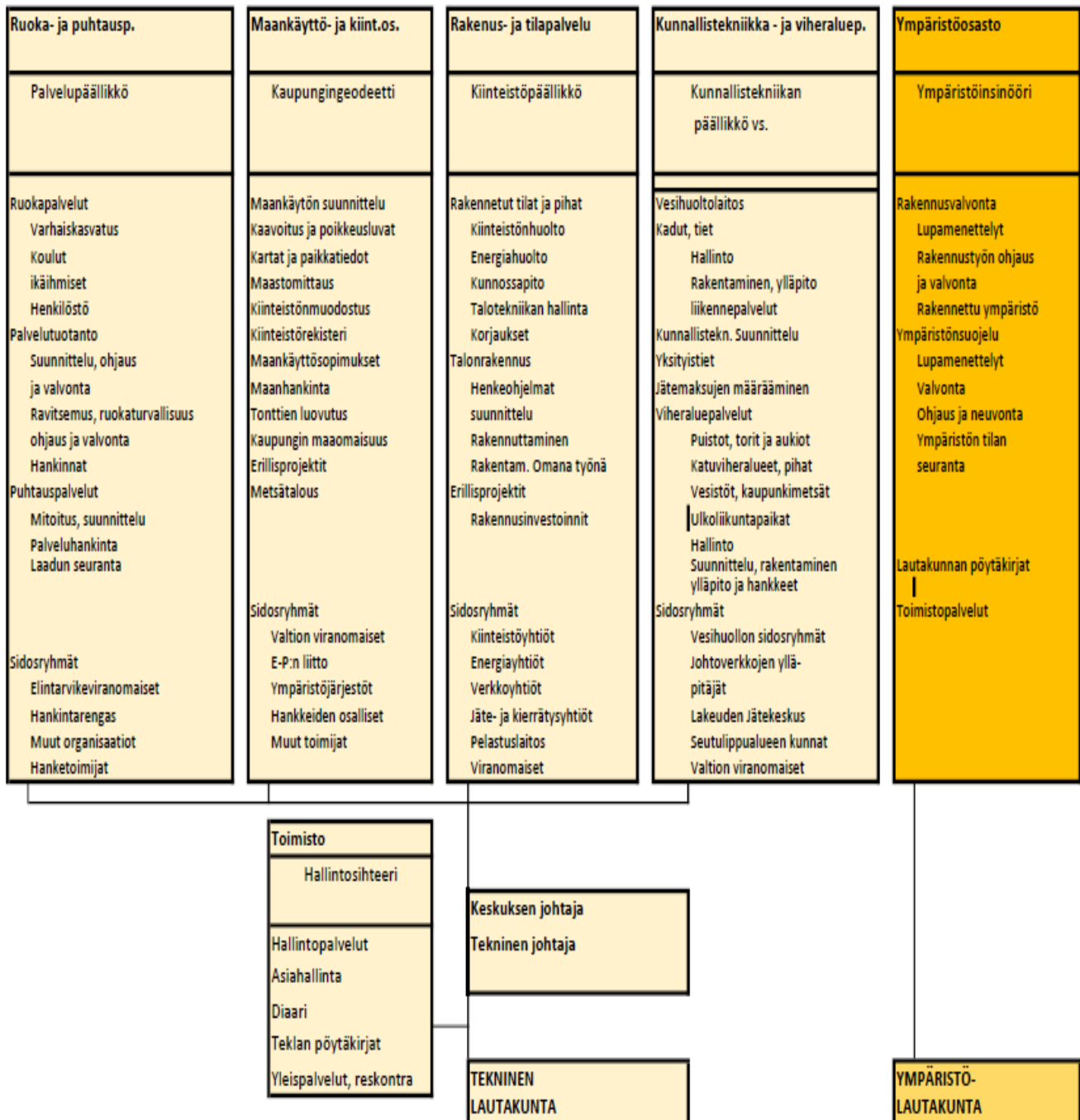
Teknisen lautakunnan vastuualueeseen kuuluu neljä osastoa: asuin- ja toimintaympäristön kehittäminen, kiinteän käyttöomaisuuden hoito, vesihuolto ja ruoka- ja puhtauspalvelut sekä hallinto ja yleispalvelut (kuvio 1) (sisäinen tietolähde, Lapuan kaupunki, 17.5.2022). Ruoka- ja puhtauspalvelu vastaa kaupungin yksiköiden ruoka- ja siivouspalveluista sekä tarjoaa ravitsemuskasvatusta ja -ohjausta (Lapuan kaupunki, 2021b, s. 93). Maankäyttö- ja kiinteistöosaston valmistelun kautta asuin- ja toimintaympäristöä kehitetään kaavoituksen

avulla. Lisäksi osasto huolehtii paikkatietojen ylläpidosta kartoittamalla rakennukset ja johtoverkostot. Näin kaupungilla on käytössä ajantasainen pohjakartta, joka on edellytys asemakaavojen laadinnalle (mts. 85-85). Rakennus- ja tilapalveluosasto vastaa kaupungin kiinteistöjen rakennuttamisesta, ylläpidosta ja huollosta (mts. 91-92). Kunnallistekniikka- ja viheraluepalvelut sisältää neljä yksikköä. Vesihuoltolaitos huolehtii puhtaan talousveden jakelusta ja verkoston toimivuudesta. Liikenneväylät huolehtivat katujen, kevyen liikenteen väylien sekä niihin liittyvien merkkien ja valaistuksen toimivuudesta ja kunnossapidosta (mts. 87-88). Viheraluepalvelut huolehtivat viheralueiden, leikkipuistojen, katuviheralueiden, kaupungin kiinteistöjen pihojen ja leikkipaikkojen suunnittelusta, rakentamisesta sekä niiden ylläpidosta (mts. 87-89). Jätehuollon toimintaan kuuluu vanhan käytöstä poistetun kaatopaikan jälkihoito, muuten toiminta on keskitetty Ilmajoen kunnan jätehuollolle, jossa kuntien puolesta toiminnasta huolehtii Lakeuden Etappi Oy (mts. 91).

Ympäristölautakunnan vastuualueeseen kuuluu rakennusvalvontaviranomaisen ja ympäristösuojeluviranomaisen erityislainsäädäntöön perustuvat tehtävät (kuvio 1) (Lapuan kaupunki, 2021b, s. 95-96). Rakennusvalvonnan tehtävä on valvoa kaavojen noudattamista osana rakentamisen ja muiden toimenpiteiden lupakäsittelyä, valvoa rakentamista ja huolehtia sen riittävästä ohjauksesta ja neuvonnasta. Sen tulee suojata ympäristöä ja kulttuuriperintöä sekä kehittää rakennetun ja luonnon ympäristön ohjaamista. Lisäksi rakennusvalvontaviranomaisen tehtävä on valvoa rakennetun ympäristön ja rakennusten kunnossapitoa ja hoitoa. Ympäristönsuojelun tehtävä on valvoa ja edistää ympäristönsuojelua kunnan alueella huolehtien ympäristösuojeluviranomaiselle määrätyistä tehtävistä. Ympäristösuojeluviranomainen huolehtii omalta osaltaan ympäristönsuojelun suunnittelusta ja kehittämisestä, ympäristön tilan seurannasta sekä ympäristönsuojelun tiedottamisesta (mts. 97). Lisäksi se osallistuu ohjaukseen ja antaa lausuntoja muille viranomaisille sekä edistää yhteistyötä muiden viranomaisten ja yhteisöjen kanssa.

Teknisen keskuksen organisaatio

2021



Kuvio 1. Organisaatiokaavio teknisessä keskuksessa 1.6.2020 alkaen (sisäinen tietolähde, Lapuan kaupunki, 17.5.2022)

Rakentamisen suunnittelu lähtee kaupungin strategiasta ja halusta ohjata rakentamista. Rakennusvalvonta tekee jatkuvaa yhteistyötä kaavoituksen, kunnallistekniikan ja ympäristöinsinöörin kanssa ja yhteistyöstä muodostuu kokonaisuus, jolla rakentamista ohjataan ja mahdollistetaan (sisäinen tietolähde, Lapuan kaupunki, 17.5.2022). Teknisessä keskuksessa toimii tekninen johtoryhmä, johon kuuluvat osastojen päälliköt.

Rakennusvalvonta ei näin kuulu tähän ryhmään, mutta saa meneillään olevista asioista tiedot oman osaston sisäisessä, viikottaisessa osastopalaverissa. Kuukausittain järjestetään avoin laajennettu johtoryhmä, johon kaikki saavat osallistua, ja saavat koosteen meneillä olevista ja tulossa olevista asioista.

Sidosryhmien osalta rakennusvalvonnalla on merkittävät yhteistyösidonnaisuudet lakien ja määräysten kautta (sisäinen tietolähde, Lapuan kaupunki, 17.5.2022). Muiden viranomaisten rooli hankkeissa määräytyy toiminnan laadun mukaan. Merkittävimpiä muita viranomaisia ovat aluehallintovirasto, Etelä-Pohjanmaan elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus, turvallisuus- ja kemikaalivirasto, puolustusvoimat, liikenteen ja viestinnän lupa-, rekisteri- ja valvontaviranomainen sekä pelastus-, ympäristö- ja terveysturvaviranomaiset, jotka ovat joko lausunnon antajia tai osin päättäviä viranomaisia.

1.3 Työn tavoite

Työn tavoitteena on selvittää rakennusvalvonnan asiakkailta toiminnan asiakastytyvyyssuustasoa. Rakennusvalvonnan toimivuudesta halutaan laaja asiakasnäkökulma, jotta voidaan analysoida toiminnan vaikuttavuutta vastuun ja laadun tuottavuuden näkökulmasta. Lisäksi työssä etsitään keinoja toiminnan palvelutason parantamiseen ja tasalaatuisuuden takaamiseen asiakaskokemuksen kautta.

Tutkimuksessa haetaan vastauksia toiminnan tilan ja kehittämisen selvittämiseksi seuraavin kysymyksiin:

- Miten lupaprosessin nopeus ja selkeys koetaan?
- Tarjoaako rakennusvalvonta lisäarvoa rakennusprojektiin?
- Mikä on rakennusvalvonnan palvelutyytyväisyys?
- Miten palvelun tasalaatuisuuteen voidaan vaikuttaa?
- Millaista on yhteistyö lupakäsittelyssä rakennusvalvonnan ja muiden viranomaisten sekä organisaation välillä?

Vastauksia selvitetään tehdyn kyselytutkimuksen analysoinnilla sekä viranomaisten ja muiden lupakäsittelyssä asianosaisten haastatteluilla. Tällä haetaan kehitysideoita, joiden avulla toiminnasta saataisiin entistä paremmin kaikkia osapuolia palveleva. Rakennusvalvonnan toimintaa on helpompi kehittää, kun nykytilanteesta saadaan realistinen

kokonaiskäsitys viranomaispuolelta ja organisaation sisältä. Rakennusvalvonnan tavoitteena ei voi olla pelkästään asiakkaiden erilaisten vaatimusten täyttäminen, mitkä eivät välttämättä kohtaa voimassa olevan lainsäädännön kanssa.

1.4 Tutkimusmenetelmät

Asiakastyytyvää selvitetään sähköisellä asiakastyytyvää kyselyllä. Tutkimuksessa käytetään kvantitatiivista ja kvalitatiivista tutkimusnäkökulmaa rajaamalla toisiaan pois (Tuomivaara, 2005, s. 28). Lupakäsittelyn ongelmakohtia, kuten riittävää nopeutta lupaprosessissa ja sen sujuvuutta, selvitetään kyselyllä.

Rakennusvalvonta on saanut negatiivista epävirallista ja suoraa asiakaspalautetta, joka tulee ottaa toiminnassa huomioon (sisäinen tietolähde, Lapuan kaupunki, 17.5.2022). Palautteen antajina ovat olleet henkilöt, jotka ovat kokeneet joutuneensa kohdelluksi epäoikeudenmukaisesti. Positiivisesta palautteesta ei ole konkreettista tietoa ja tutkimuksella halutaan selvittää myös yleisesti tilannetta.

Toiminnan kokemusperustaisen tiedon keräämiseksi käytetään kyselyssä selkeitä monivalintakysymyksiä, jotka muodostavat kvantitatiivisen tarkemman puolen (Tuomivaara, 2005, s. 31). Avoimilla kysymyksillä haetaan asiakkaiden toiveiden kautta puolistrukturoidulla tutkimusmenetelmällä esille odottamattomia näkökulmia ja mahdollistetaan vapaampi palautteen antaminen (mts. 33). Lisäksi kartoitetaan, miten rakennusvalvonnan esittämät vaatimukset koetaan ja ovatko ne tuoneet lisäarvoa projekteihin. Tavoitteena on ymmärtää tutkittavien heidän omasta tilanteestaan nähden. Kvantitatiivisesti selvitetään yleistä mielipidettä prosessiin ja sen ajalliseen onnistumiseen. Laajemman asiakasnäkökulman pohjalta selvitetään, miten toimintaa voidaan kehittää asiakaslähtöisemmäksi (mts. 35).

Teoreettista tietoa kerätään vastuusta ja toiminnan vaikutuksesta laatuun laadullisen tutkimusnäkökulman kautta (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka, 2006). Tutkimuksessa hankitaan teemahaastatteluilla tietoa rakennusvalvontaorganisaation kanssa viranomaisyhteistyötä tekevilta asiantuntijoilta. Haastelut tehdään kvalitatiivista tutkimusmenetelmää käyttäen, koska asiaa ei oltu aiemmin tutkittu. Haastateltaville halutaan antaa mahdollisuus vapaasti kertoa yhteistyöstä heidän näkökulmistaan ja ajatuksia nykyisestä toiminnasta sekä sen kehittämistä. Haastattelussa kartoitetaan nykytilannetta ja toimintaan jo tulleiden muutosten vaikutusta sekä näkökulmia tulossa olevista muutoksista. Haastatteluun laaditaan

kysymykset, joilla johdatellaan keskustelua puolistrukturoituna haastatteluna. Näin tutkimukseen saadaan monipuolista tietoa ja parempi näkemys rakennusvalvonnan toiminnasta.

2 RAKENNUSVALVONTA

2.1 Rakennusvalvontaviranomainen

Maankäyttö- ja rakennuslaki sekä maankäyttö- ja rakennusasetus antavat rakennusvalvontaviranomaiselle toimintavallan ja määrittävät tehtävät (Maankäyttö- ja rakennuslaki 132/1999, Maankäyttö- ja rakennusasetus 895/1999).

Viranomaisena toimii lautakunta tai muu monijäseninen toimielin, jona ei kuitenkaan voi toimia kunnanhallitus (Maankäyttö- ja rakennuslaki 132/1999, 21 §). Toimielimen tulee olla puolueeton ja riippumaton kaikessa toiminnassaan. Rakennustarkastajan aseman tulee olla selkeästi jaoteltu koskemaan rakentamisen valvontaa. Kuten Halberg ym. (2020, s. 134) toteavat ”valmistelun tulee kuulua niin kunnan omien kuin muidenkin hankkeiden osalta muille viranomaisille ja toimielimille”.

Rakennusvalvonnan toiminta on julkisen vallan käyttöä ja rakennusvalvonnan tehtävät ovat julkisia hallintotehtäviä. Perustuslain (Perustuslaki 731/1999, 124 §) mukaan:

Julkinen hallintotehtävä voidaan antaa muulle kuin viranomaiselle vain lailla tai sen nojalla, jos se on tarpeen tehtävän tarkoituksenmukaiseksi hoitamiseksi eikä vaaranna perussoikeuksia, oikeusturvaa tai muita hyvän hallinnon vaatimuksia. Merkittävää julkisen vallan käyttöä sisältäviä tehtäviä voidaan kuitenkin antaa vain viranomaiselle.

Jokaisessa kunnassa tulee olla rakennustarkastaja, jonka tehtäviin kuuluu neuvoa ja valvoa rakentamista (Maankäyttö- ja rakennuslaki 132/1999, 21 §). Riippumattomuuden varmistamiseksi rakennustarkastaja on MRL:n perustuvissa tehtävissä rakennusvalvontaviranomaisen alainen (Maankäyttö- ja rakennusasetus 895/1999, 4 §).

Toimivallan siirtämistä säätelee kuntalaki, ja toimivallan siirto tulee tehdä hallintosäännöllä, josta päättää kunnanvaltuusto (Kuntalaki 410/2015, 14 §). Hallintopakkoa ja oikaisuvaatimusta koskevia asioita ei kuitenkaan saa siirtää viranhaltijan ratkaistavaksi (Maankäyttö- ja rakennuslaki 132/1999, 21 §).

Kunnan rakennusvalvontaviranomaiselle säädetään tehtäviä myös postilaissa, asuntokauppalaisissa, sähköisen viestinnän palveluista annetussa laissa sekä laissa kadun ja eräiden

yleisten alueiden kunnossapidosta (Martinkauppi, 2019). Rakennustarkastajien toimenkuvat ovat usein laajat ja heille voidaan ohjata etenkin pienemmissä kunnissa ja kaupungeissa myös muita lakisääteisiä tehtäviä, muun muassa poikkeamispäätökset ja tietojen toimittaminen väestötietojärjestelmään tai kunnan rakennusmestarin, ympäristönsuojelun sekä tien- ja kadunpidon tehtävät.

Lapuan kaupungin hallintosäännössä rakennusvalvontaviranomaisen toimivalta on annettu ympäristölautakunnalle, jossa vastuualueet on jaettu rakennusvalvontaan ja ympäristönsuojeluun (Lapuan kaupunki, 2021a, s. 73). Rakennustarkastajalle on delegoitu kokonaisuudessaan ratkaisuvallta rakentamisen lupa-asioissa toiminnan sujuvoittamiseksi.

Rakennusvalvontaviranomaisen tehtävä määritetään (Maankäyttö- ja rakennusasetus 895/1999, 4 §) seuraavanlaisesti:

Kunnan rakennusvalvontaviranomaisen tehtävänä on valvoa kaavojen noudattamista, huolehtia rakentamista ja muita toimenpiteitä koskevien lupien käsittelemisestä sekä osaltaan valvoa rakennetun ympäristön ja rakennusten kunnossapitoa ja hoitoa siten kuin siitä säädetään.

Rakennusvalvonnan toimintaa määrittää Lapuan kaupungin talousarvio ja taloussuunnitelma (Lapuan kaupunki, 2021b, s. 95-97). Nämä käsitellään lautakunnassa vuosittain ja ne hyväksytään valtuustossa. Resurssit on kohdistettu rakentamista koskevaan lupakäsittelyyn ja rakennustyönvalvontaan. Huomiota on kiinnitetty asiakaspalvelun kehittämiseen sekä sähköiseen asiointiin. Yhteistyön ja osaamisen kehittäminen on nostettu myös esille.

Rakennustarkastajilta odotetaan monenlaista palvelua ja neuvontaa (Pöyry, 2019, s. 6). Aukkaiden auttaminen etenkin pienissä kunnissa nähdään hyvänä hallintona ja palveluna. Rakennusvalvontaja kuormittavia tehtäviä ovat naapuruussuhderiidat, neuvonta- ja selvityspyynnöt, homeaurioarvioinnit ja kiinteistöjen arvon määrittämiset sekä rakennushankkeen suunnittelun avustaminen. Lain mukaan nämä eivät kuitenkaan kuulu rakennusvalvonnan tai kunnan tehtäviin.

Rakennustarkastajan pätevyys on määritetty laissa (Maankäyttö- ja rakennusasetus 895/1999, 4 §) siten, että rakennustarkastajalle tulee olla soveltuva rakennusalan korkeakoulututkinto sekä riittävä kokemus rakennussuunnittelusta ja rakennustyön suorittamisesta.

Voimassa on myös siirtymäsäännös (Maankäyttö- ja rakennusasetus 895/1999, 108 §), joka mahdollistaa jo virkaan nimettyjen toimimisen kyseisessä tehtävässä.

Rakennusvalvontapalvelua voidaan tarjota myös yhteistyössä muiden kuntien kanssa sopimuksella tai siirtämällä valvonta täysin toisen kunnan tehtäväksi (Maankäyttö- ja rakennuslaki 132/1999, 21 §). Esimerkiksi Forssan, Jokioisen, Tammelan, Ypäjän ja Humppilan yhteisen seudullisen rakennusvalvonnan kokemukset ovat olleet positiivisia (Laaksonen, 2020). Asioita voidaan pohtia yhdessä ja toiminta on tasapuolista. Jokaiselle kunnalle on oma vastuurakennustarkastaja ja yhteisten sääntöjen sekä käytänteiden avulla sijaistaminen on helppoa. Kunnille seudullinen rakennusvalvonta on selkeä hyöty ja tuottaa säästöjä, kertoo johtava rakennustarkastaja Jukka Laaksonen.

2.2 Rakennuslainsäädännön nykytila

Maankäyttö- ja rakennuslaki (Maankäyttö- ja rakennuslaki 132/1999) ja -asetus (Maankäyttö- ja rakennusasetus 895/1999) ovat tulleet voimaan 1.1.2000. Näihin on tehty useita muutoksia, joista merkittävimpanä on vuoden 2017 rakentamismääräyskokoelman uudistaminen asetuksiksi vuonna 2013 MRL:n (Laki Maankäyttö- ja rakennuslain muuttamisesta 958/2012) muutoksen mukaisesti.

Merkittävimmät muutokset ovat seurausta perustuslain 80§:n tulkinnasta, joka velvoittaa lailla säätämään yksilön oikeuksista ja velvollisuuksista (Ekroos & Majamaa, 2015, s. 5). Asetuksilla ei voida antaa lakia täydentäviä määräyksiä, vaan ainoastaan lakia tarkempia määräyksiä. Tämän johdosta lain tasolle on nostettu aiemmin asetuksilla tai ministeriön määräyksillä säännöstellyt asiat.

Kuhlmanin (i.a.) mukaan asetuksissa on ollut tavoitteena esittää vain määräysmuotoiset asiat ja perustelut. Muistioista ja ympäristöministeriön ohjeista annetaan jatkossa teknisiä ratkaisuvaihtoehtoja ja ohjeita. Uudet asetukset korostavat suunnittelijan vastuuta ja antavat suunnittelijalle mahdollisuuden esittää määräykset ja asetukset täyttävä ratkaisu.

Pääministeri Sanna Marinin hallituksen ohjelma pohjautuu Antti Rinteen hallitusohjelmaan Osallistava ja osaava Suomi -sosiaalisesti ja ekologisesti kestävä yhteiskunta (Valtioneuvoston julkaisuja, 2019/31). Rakentamiseen merkittävästi vaikuttavia ovat ohjelman hiilineutraaliustavoite ja luonnon monimuotoisuuden turvaaminen sekä asuntopolitiikka. Yhtenä keinona

tavoitteiden saavuttamiseksi on kirjattu maankäyttö- ja rakennuslain uudistus. Lainuudistuksen päätavoitteita ovat hiilineutraali yhteiskunta, luonnon monimuotoisuuden vahvistaminen, rakentamisen laadun parantaminen ja digitalisaation edistäminen.

Uusi MRL:n korvaava kaavoitus- ja rakentamislakiehdotus (Hallituksen esitys eduskunnalle kaavoitus- ja rakentamislaki, YM014:00/2018a) on ollut lausuntokierroksella ja lausuntoaika on päättynyt 7.12.2021. Lausuntoja ehdotus sai 549 kappaletta.

Ympäristöministeriön tiedotteessa (2022) lausunnon antajista suurin osa piti tavoitteita hyvinä. Uudistuksen tavoitteita toteuttavista keinoista oltiin varsin erimielisiä. Uudistukset saivat sekä kiitosta ja kritiikkiä. Ilmastonmuutoksen hillintään ehdotettuihin muutoksiin kaavoituksen osalta suhtauduttiin pääosin myönteisesti samoin kuin vähähiilisen, kiertotalouden ja digitaalisuuden edistämiseen. Pakollinen kaupunkiseutus suunnitelma ja rakennusvalvonnan järjestämiseen liittyvät ehdotukset keräsivät pääosin negatiivista palautetta. Kokonaisvaikutusten arvioinnin koetaan jääneen keskeneräiseksi ja lakiuudistukselle asetetut tavoitteet eivät toteudu. Lainsäädäntösuunnitelman mukaisesti esitys uudesta laista ajoittuu elokuuhun 2022.

Rakentamista ohjaavaa lainsäädäntöä muokkaa merkittävästi ilmastonmuutos ja energiakyvykset sekä alueiden erilaistuminen ja kaupungistuminen, nämä vaikuttavat myös liikkumisessa tapahtuviin muutoksiin ja sen tarpeeseen (Hallituksen esitys eduskunnalle kaavoitus- ja rakentamislaki YM014:00/2018a, s. 9). Digitalisaation kautta haetaan uusia toimintamalleja ja tehostetaan osallistamista ja rakentamisen tehokkuutta. Myös mahdolliset hallintorakenteen muutokset haastavat toimintaympäristöä

Euroopan Unionin lainsäädäntö ohjaa monelta osaa rakentamista, mutta alueiden käytön osalta päätösvalta kuuluu yksinomaan jäsenvaltioille (Hallituksen esitys eduskunnalle kaavoitus- ja rakentamislaki YM014:00/2018a, s. 9). Alueiden käytössä ja rakentamisessa tulee kuitenkin huomioida luonnonsuojelulain säädökset Natura 2000 -verkostojen huomioimisesta. Suunnitelmien ja ohjelmien ympäristövaikutusten arviointia koskee EU:n direktiivivelvoitteet.

Rakentamisen energiatehokkuutta ohjaa EU:n energiatehokkuusdirektiivi, joka on tullut voimaan 4.12.2012 ja sen muutos 24.12.2018 (Eduskunta 2021). Euroopan unionin 55-valmiuspaketti ohjaa rakentamista usean lainsäädännön kautta hiilineutraaliksi vuoteen 2050 mennessä sekä energiadirektiivi uusiutuvaan energian tuotantoon.

Ilmastonmuutos mahdollistaa Koukkarin (2008) mukaan rakennuslalla kehittymisen ja monella osa-alueella tämä tarkoittaa erilaisia innovaatioita. Uudis- ja korjausrakentaminen on merkittävä kokonaisuus sekä kylmän ilmaston takia että lämmitysenergian kulutuksen kautta. Ilmaston lämpeneminen aiheuttaa rakennuksissa kesäisin viilennystarvetta ja tulvien, rankkasateiden sekä tuulien yleistymiset tulee ottaa paremmin huomioon.

Kaavoitus- ja rakennuslain muutos supistui lausuntokierrosten jälkeen (Ympäristöministeriö, 2022). Lausuntojen perusteella ympäristöministeri Emma Kari toteaa:

”Olemme ottaneet lausuntopalautteen toiveet huomioon, ja valmistelu etenee eduskuntaan tällä vaalikaudella niissä asioissa, joista vallitsee suurin yhteisymmärrys.”

Eduskuntaan on tarkoitus syyskuussa 2022 viedään muutos rakentamislain muutoksena sekä MRL:n muutoksena (Ympäristöministeriö, 2022). Rakentamista koskevat pykälät kumotaan sekä lakiin tulee lisänä alueidenkäytön digitaalisuus. Lisäksi mukana ovat merkittävänä muutoksina uusi ilmastaselvitys sisältäen vähähiilisyyden ja elinkaarilaskennan vaatimukset sekä lupajärjestelmän muuttaminen vain yhdeksi lupamuodoksi, jolla selkeytetään lupaprosessia. Lupakynnys nousisi siten, ettei alle 30 neliöinen rakennus mukaan lukien saunat vaatisi enää lupaa. Kaavan mukainen rakentaminen tulisi jatkossa koskemaan kaikkea rakentamista. Päävastuulliselle toteuttajalle tulisi kokonaisvastuu, ja valvojaa koskeva sääntely poistuisi. Suunnittelu- ja työjohtotehtävät jakautuisivat viiteen vaativuusluokkaan, eikä rakennusvalvonta enää valvoisi pätevyyskriteerejä. Katsastusmenettelystä ja monitasoisista rakennusvalvonnasta luovutaan lausuntojen perusteella. Digitaalisuuden vaikutus on suuri, ja jatkossa kaavat, rakentamiseen liittyvät luvat ja päätökset laadittaisiin tietomallipohjaisina valmistelussa olevaan yhteiseen tietokantaan rakennetusta ympäristöstä.

2.3 Rakennusvalvonnan tavoitteet

Rakennusvalvonnan tavoitteet määritetään (Kuntalaki 410/215, 90 §) kunnan hallintosäännön mukaisesti määritetyn rakennusvalvontaviranomaisen hyväksynnällä. Kuntaliiton ohjeen mukaisesti tavoitteita tarkastellaan toiminnalliselta ja taloudelliselta kannalta sekä määritetään merkittävimmät riskit ja pitkän aikavälin tavoitteet (Kuntaliitto 2020, s. 45).

Rakennusvalvonta on maankäytön prosessin viimeinen osa-alue. Se valvoo ja ohjaa rakentamista maankäytön asettamin tavoittein (Maankäyttö- ja rakennusasetus 895/1999, 4 §). Rakentamisen viranomaisvalvontaan osallistumisesta sekä kaupunkikuvalliseen ja tekniseen tarkastamiseen voidaan määrittää hallintosäännöllä.

Kaavatasot määrittävät ensisijaisesti rakentamista, eikä rakennusjärjestystä sovelleta, ellei kaavassa ja Suomen rakentamismääräyskokoelmassa niin määrätä (Maankäyttö- ja rakennuslaki 132/1999, 14 §). Jokaisessa kunnassa tulee olla rakennusjärjestys ja sillä voidaan antaa paikallisia määräyksiä.

Rakennusvalvonnan toimenpidelupakäsittelystä voidaan poistaa lupakäsittelyn tarpeesta rakennusjärjestyksellä toimenpideluettelossa olevien 1—10 tai 12 kohdan toimenpiteiden osalta, jos toimenpidettä voidaan pitää vähäisenä (Maankäyttö- ja rakennuslaki 132/1999, 126 a §). Ekroosin ja Majamaan (2015, s. 825) mukaan luettelo on ”tyhjentävä”, eikä siihen voi lisätä muita hankkeita, mutta luettelo on kuitenkin avoin ja jokaisen hankkeen soveltuvuus tulee harkita.

Rakennusjärjestyksessä voidaan myös määrätä toimenpideluvan alaiset hankkeet ilmoitusmenettelyn alaisiksi (Maankäyttö- ja rakennuslaki 132/1999, 129 §). Ilmoitus tulee tehdä rakennusvalvontaviranomaiselle. Mikäli yleisen edun tai naapurien oikeusturvan kannalta ei ole tarpeen hakea rakennus- tai toimenpidelupaa, voidaan hankkeeseen ryhtyä 14 vuorokauden kuluessa ilmoituksen vastaanottamisesta.

Lapuan kaupungin rakennusjärjestys on uudistettu ja se on tullut voimaan 19.6.2020 (Lapuan kaupunki, 2020). Toimenpideluettelossa on vapautettu tulisijattomat alle 20 neliöiset rakennelmat kuten leikkimökki, puutarhavälinevaja, huvimaja, grillikatos, kota, puuvaja, maakellari, kasvihuone, uima-allas, kausiluonteinen kioski, esiintymislava, laituri tai venekatos (mts. 5-9).

Rakennusvalvonnan tavoitteet ja toiminta määritetään Korpivaaran ja Syrjälän (2015, s. 30) mukaan resurssien mukaisiksi noudattaen suhteutettua valvontaa. Valvontatehtävien vaativuus ja hankkeeseen ryhtyvien asiantuntemus sekä muut mahdolliset valvonnan tarvetta lisäävät asiat tulee ottaa huomioon. Tästä MRL:n oikeuden harkinnanvaraisuudesta valvonnan tarpeeseen johtuu, että toiminta on hyvin epäyhtenäistä valtakunnallisesti.

Lapuan kaupungin (2021c) rakennusvalvontaviranomaisena ympäristölautakunta on määrittänyt rakennusvalvonnan taloudelliset ja toiminnalliset tavoitteet. Tilinpäätöksessä tavoitteiden toteutuminen arvioidaan ja vuonna 2020 tavoitteiden voidaan todeta toteutuneen hyvin (taulukko 1). Tunnuslukujen osalta, jotka toimivat mittareina, voidaan todeta toiminnan olleen aktiivista, mutta tavoitteiden toteutumista ne eivät kerro (taulukko 2).

Taulukko 1. Rakennusvalvonnan tavoitteet 2020 (Lapuan kaupunki, 2021c, s. 118)

Tavoitteet

Tavoite	Toimenpiteet/tavoitetaso	Toteutuma 2020
Rakennusluvan käsittelyaika	1 kk hakemuksen jättämisestä (naapurin kuuleminen 14 vrk)	Tavoite toteutunut
Rakennustyön valvonta	Rakennustöiden etenemistä seurataan ja rakennusvaiheiden katselmuksat suoritetaan ajallaan.	Tavoite toteutunut
Rakennustyön vaiheen toteaminen määrä-aikaan mennessä aloittamattomille ja keskeneräisille rakennushankkeille	Rakennuslupien määräaikojen valvonta kuukausittain. Rakentajia kehoitetaan hakemaan keskeneräiselle rakennustyölle luvan voimassaolon jatkamista.	Tavoite toteutunut
Vaikuttaa rakennuksen ja rakennetun ympäristön kunnossapitoon	Rakennetun ympäristön valvontaa suoritetaan vuosittain pidettävällä kevätkatselmuksella. Kevätkatselmuksat suunnataan keskustan ja pääliikenneväylien alueelle.	Tavoite ei toteutunut Kevätkatselmusta ei pidetty koronaepidemian takia.

Taulukko 2. Rakennusvalvonnan tunnusluvut vuonna 2020 (Lapuan kaupunki, 2021c, s. 118)

Tunnusluvut

	Tp 2016	Tp 2017	Tp 2018	Tp 2019	Tot 2020
Rakennusvalvonta-asioiden käsittely ympäristölautakunnassa	54	40	30	30	38
Myönnettyt luvat	178	225	296	248	274
Valmistuneet rakennukset	227	314	181	168	115
Valmistuneet asuinhuoneistot	65	85	20	91	41
Katselmuksat	800	1000	1000	900	900
Viranhaltijapäätökset	354	467	523	416	383

Kaupungin organisaation toimintaa arvioi tarkastuslautakunta (Kuntalaki 410/2015, § 30, 121). Vuosittain tarkastuslautakunta laatii tarkastuskertomuksen, jossa se arvioi kuntastrategian ja talousarvion näkökulmasta toimintaa.

Vuoden 2020 tarkastuskertomuksessa lautakunta on kiinnittänyt huomioita tavoitteiden pohjautumiseen kaupungin strategiaan sekä siihen, että strategiayhteys mainitaan (Lapuan kaupunki, 2021c). Lisäksi tunnuslukujen tulee olla relevantteja ja toistuvia. Näin tavoitteiden toteutumista voidaan tunnuslukujen avulla aidosti seurata (mts. 5-6). Teknisen toimen osalta on kiinnitetty huomioita toimenkuvien selkeyttämisen jatkamisen tarpeeseen. Lisäksi nostetaan esille oikeasta henkilöstömitoituksesta, -työhyvinvoinnista ja esimiestyön laadusta huolehtimisen tarve, jotta talousarviotavoitteiden saavuttaminen ei vaarannu (mts. 13).

Rakennusvalvonnan osalta vuoden 2022 Lapuan kaupungin talousarviossa asiakaspalvelun sekä ohjauksen ja neuvonnan kehittäminen on nostettu esille (taulukko 3) (Lapuan kaupunki 2021c, s. 95-97). Vaikuttavana tekijänä on rakennusjärjestyksen ja sähköisten palveluiden muutoksista tiedottamisen tarve. Sähköinen lupa-asiointi lupakäsittelyn tehostamiseksi on nostettu esille kaupungin strategian mukaisena prosessien tehostamisena. Valvonnan tehostamisessa esille on nostettu rakennusaikaisten katselmuksien tilaaminen oikea-aikaisesti ja rakennetun ympäristöön valvonnan tehostaminen vuosittaisella lautakunnan katselmuksella. Yhteistyön ja osaamisen kehittäminen on kaupungin strategian mukaisesti tavoitteena ja rakennustarkastajat osallistuvat rakennusvalvontojen täydennyskoulutukseen, jossa alueellista yhteistyötä ylläpidetään. Tavoitteilla on nyt tarkastuslautakunnan korostamat yhteydet kaupungin strategiaan, mutta toiminnan luonteen vuoksi selkeää talousarviotavoite yhteyttä ei ole.

Taulukko 3. Rakennusvalvonnan tavoitteet (Lapuan kaupunki, 2021c, s. 96).

Tavoitteet

Strateginen tavoite	Talousarviotavoite	Toimenpide/mittari
MRL:n mukainen luvitus ja valvonta toteutetaan avoimesti ja nopeasti yksilöllisellä kohtaamisella.	MRL:n mukaisten lupien määrä ja myöntäminen 1 kk käsittelyajalla. Ohjeistetaan vastaavia työnjohtajia tilaamaan katselmukset ajallaan. Järjestetään kevätkatselmus ja muita tarkastuksia kunnostettaviin kohteisiin	Lupamäärä, käsittelyaika ja valmistuneiden rakennusten lukumäärä Katselmusten määrä Kehotusten määrä
Asiakkaiden osallistaminen ja asiakaspalvelun kehittäminen	Suoritetaan asiakastytyväisyyskysely ja lisätään rakennusvalvonnan tiedotusta	Asiakastytyväisyys on hyvää tasoa. Tiedotusten määrä Rakennusluvan hakemisen koulutus
Digitalisointi	Rakennusvalvonnan hakemukset käsitellään sähköisesti	%-osuus hakemuksista

Rakennusvalvonnan toiminnan tunnusluvuilla voidaan todeta toiminnan määrällinen laajuus ja tavoitteiden toteutuminen verrattuna edellisiin vuosiin (taulukko 4) (Lapuan kaupunki 2021c, s. 95-97). Toteutumat informoidaan neljännesvuosittain ympäristölautakunnalle, joka seuraa niiden toteutumista (sisäinen tietolähde, 17.5.2022). Tunnusluvuille ei kuitenkaan ole kaikilla selkeitä tavoitteita vaan ne ovat vain toiminnan laajuudesta kertovia. Lupakäsittelyn MRL:n mukaisen tavoitteen seurannan osalta ei tiedetä, ovatko kaikki lupaa tarvitsevat hakenneet lupaa tai onko katselmuksia jäänyt pitämättä. Pohdittava olisi myös, voisiko pienempi lupamäärä olla tavoite, mikä mahdollistettaisiin rakennusjärjestyksen muutoksilla ja neuvonnalla. Uudet tunnusluvut, rakennuslupien käsittelyaikojen seuranta, asiakastytyväisyyden taso ja sähköisten hakemusten osuus, ovat tavoitteista selkeät ja mitattavat. Uusina tavoitteina ja tunnuslukuina niistä ei kuitenkaan vielä ole tilastotietoa.

Taulukko 4. Rakennusvalvonnan toiminnallisten ja taloudellisten tavoitteiden tunnusluvut 2022 (Lapuan kaupunki, 2021c, s. 96)

Tunnusluvut

	Tp 2019	Tp 2020	TA 2021	TA 2022	SU 2023	SU 2024
Lupamäärä	248	274				
Lupien käsittelyaika						
Valmistuneet rakennukset	168	115				
Rakennuksen ja rakennetun ympäristön kunnossapitoa koskevat kehotukset	80	9				
Katselmukset	900	900				
Asiakastyytyväisyyden taso Tiedotusten määrä Koulutusten määrä						
Sähköisten hakemusten osuus						

3 RAKENTAMISEN VASTUUT

3.1 Rakennusvalvontaviranomaisen ja rakennushankkeeseen ryhtyvän vastuu

Rakennusvalvontaviranomaisen tehtävän vastuu on yleisen edun mukaisesti valvoa rakennustoimintaa sekä huolehtia, että rakentamisessa noudatetaan määräyksiä ja asetuksia (Maankäyttö- ja rakennuslaki 132/1999, 124 §). Valvonnan laajuutta määritettäessä huomioidaan vaativuus, hankkeen osapuolten asiantuntemus ja ammattitaito sekä muut valvonnan tarvetta aiheuttavat seikat. Lisäksi rakennusvalvontaviranomaisen on huolehdittava rakentamisen ohjauksesta ja neuvonnasta. Hallbergin ym. (2020, s. 826) mukaan MRL:n 124§:n säännös ei ole kattava viranomaisen toimivallan osalta, eikä koske virkavastuuta tai kunnan vastuuta vahingonkorvauksesta.

Valvontaa määriteltäessä tulee huomioida samanaikaisesti säännös, jossa määritetään rakennushankkeeseen ryhtyvälle huolehtimisvelvollisuus (Maankäyttö- ja rakennuslaki 132/191, 119 §). Kuten Hallberg ym. (2020, s. 826) mainitsevat, viranomaisvalvonta perustuu niin sanottuun suhteutettuun valvontaan vuoden 1989 rakennuslain mukaisesti. Lisäksi ohjaus- ja neuvontatehtävien mukana on toiminnalla myös julkisen palvelun luonne.

Vastaavan työnjohtajan ja urakoitsijoiden ammattitaidottomuus tai piittaamattomuus saattaa aiheuttaa suuria taloudellisiin menetyksiä rakentajalle, joka on kokonaisvastuussa rakentamisesta (Järvensivu, i.a.). Vastaavalle työnjohtajalle maksetaan usein vain perustehtävien hoidosta, joko tietämättömydestä tai kustannussäästö syistä johtuen 4000—10000 euroa, eikä sopimukseen sisällytetä työnjohtoa tai laadunvalvontaa laajemmin. Rakentajan tulisi huolehtia, että kirjallisesti sovitaan tehtävän laadunvalvonnallisista, projektinjohdollisista ja käynnistä työmaalla ja olla valmis maksamaan kaksinkertaisesti 8000—20000 euroa tehtävien hoitamisesta. Kuten Järvensivu toteaa Turun Hovioikeuden (Tuomio Nro 750, S13/896) lopulauselmaasta, jossa urakoitsija on maksukyvytön, vastaavatyönjohtaja ja kunta on katsottu osittain laiminlyöneen velvoitteensa ja velvoitettu yhteisvastuullisesti korvaamaan 20 % kokonaisvahinko määrästä. Rakentaja on kuitenkin velvoitettu korvaamaan oikeudenkäyntikuluja, jolloin kulut ovat suuremmat kuin korvaukset eikä rakentaja tule käytännössä saamaan lainkaan korvausta.

Rakennusvalvonnan vahingonkorvauslain mukainen vastuu päätöksistä perustuu vastuuseen julkisen vallan käyttämisestä (Hakalehto-Wainio, 2010, s. 9). Julkisyhteisö vastaa hallintotoiminnan aiheuttamista vahingoista. Virkavastuussa olevien aiheuttamat vahingot ohjautuvat näin kunnalle.

Suunnittelijoiden osalta rakennusvalvontaviranomaisen on arvioitava MRL:n 120 d § ja 120 e §:n mukainen suunnittelijan kelpoisuus tehtävään ja pyydettyessä tehtävä päätös suunnittelijan kelpoisuudesta (Maankäyttö- ja rakennuslaki 132/1999, 120 f § (17.1.2014/41)).

Keskeisimpiä asioita rakennusvalvonnan toiminnassa ovat kaavoituksen mukaisuuden valvonta, rakennusten terveellisyys, turvallisuus ja rakenteiden lujuus (Maankäyttö- ja rakennuslaki 132/1999, 117 §). Korkeimman oikeuden päätöksessä KKO:n 2008:62 rakennustarkastaja tuomittiin korvausvelvollisuuteen, koska kyseessä oli ollut tavallista vaativampi rakennus. Rakennustarkastajalta olisi edellytetty ammattitaidon mukaisesti katselmuksella kykyä pystyä kiinnittämään riittävää huomioita rakennuksen lujuuden ja turvallisuuden kannalta oleellisiin asioihin. Näiden seikkojen takia rakennustarkastaja ei olisi saanut luottaa pelkästään tiedossa olleeseen ammattitaitoon. Rakennustarkastaja ei ollut siis noudattanut laatu ja tehtävän tarkoitus huomioon ottaen kohtuudelle asetettuja vaatimuksia.

Julkisyhteisön työntekijänä rakennusvalvontaviranomaisen alaisuudessa toimiva rakennustarkastaja ei vahingonkorvauslain mukaisesti joudu vastuuseen ilman julkisyhteisön vastuuta (Hakalehto-Wainio, 2010, s. 9). Rakennustarkastajan vastuun ja korvausvelvollisuuden määrittää tuottamuksellisuus ja tahallisuus.

Vahingonkorvauslain mukaisen niin kutsutun standardisäännöksen mukaisesti toimen tai tehtävän suorittamisessa vastuuseen joutuminen edellyttää lisäksi, että viran sen laatu ja tarkoitus huomioon ottaen kohtuudella asetettavia vaatimuksia ei ole noudatettu (Vahingonkorvauslaki 412/1974, 2 §).

Julkisen vallankäytön virhevastuuseen joutumisen raja on siis tavallista korkeampi (Hakalehto-Wainio, 2010, s. 9). Vastuuseen joutuminen edellyttää tuottamuksellisuutta tai seurausten on oltava merkittävät. Vähäisissä vahingoissa ja virheissä viranomaiselle ei käytännössä synny korvausvelvollisuutta. Näin vahingonkorvauslain säännös rajoittaa julkisen vallan korvausvelvollisuutta ja velvoittaa julkisyhteisön velvolliseksi korvaamaan vahingon.

Jääskeläisen ja Virkamäen (2013, s. 24-25) mukaan rakentamisen vastuun harvoin kohdistuu rakennusvalvontaan. Tähän tilanteeseen vaikuttaa vahingonkorvauslaki ja maankäyttö- ja rakennuslain mukainen rakennushankkeeseen ryhtyvän vastuu. Viranomaisen kannalta säännösten epäselvyys aiheuttaa epätietoisuutta, eikä vastuun osalta voi olla varma vaaditaanko viranomaista vastuuseen vahingon sattuessa. Vahingonkorvauslain 3 luvun 2 §:n mukaisen standardisäännöksen poistamista on ehdotettu ja vastuun selkeyttämistä on toivottu. Rakennushankkeen ryhtyvän suurta vastuuta rakentamisesta hyvin vähän tietävänä on myös kyseenalaistettu ja vastuun siirtoa suunnittelijalle ja työnjohdolle on korostettu. Selkeiden ja ennustettavien lakien aikaan saamisen nähtäisiin parantavan nyt sekavaa tilannetta.

Rakennusvalvonnan vastuuta on korostettukin korkeimman oikeuden päätöksissä KKO 2008:62 broilerihallin romahduksessa ja KKO 2018:90 maneesihallin romahduksessa, joissa rakennusvalvontaviranomainen on tuomittu sakkoihin (Korkein oikeus 2008:62, 2018:90). Kuten Jääskeläinen ja Syrjänen toteavat (2013, s. 60) päätöstä voitiin pitää ”jossain määrin yllätyksellisenä” ja jatkossa MRL:n 151 §:n mukaista ulkopuolista tarkastusta on syytä harkita useammin vaadittavaksi.

Pääsuunnittelija ja rakennussuunnittelija tulee ilmoittaa rakennuslupahakemuksessa (Maankäyttö- ja rakennuslaki 132/1999, 120 g § (17.1.2014/41)). Rakennushankkeeseen ryhtyvä on velvollinen ilmoittamana tiedot ja mahdolliset muutokset suunnittelijoissa rakennushankkeen edetessä. Suunnittelijoiden hyväksyntä toteutetaan rakennuslupapäätöksen yhteydessä. Suunnittelijat allekirjoittavat suunnitelmat ja suunnitelmat hyväksytään viimeistään rakennuslupapäätöksessä tai lupahakemuksen yhteydessä.

Rakennusvalvonnan toiminnassa merkittävässä osassa on jatkuva riskien ja päätösten mukaisten asioiden toteutumisen valvonta (Ympäristöministeriö, YM5/601/2015a, s. 6-7). Viimeisenä mahdollisuutena määräysten tehostamiseksi on pakkokeinot, ellei asianosaiset vapaaehtoisesti ryhdy toimenpiteisiin. Tällaisia tilanteita ovat luvaton rakentaminen tai vastaavan työnjohtajan toimimiseen puuttuminen. Keskeyttäminen tulee aina tehdä kirjallisesti ja se viehdään rakennusvalvontaviranomaisen päätettäväksi jatkotoimenpiteiden osalta. Viranomainen voi siis antaa keskeyttämismääräyksen ja velvoite on voimassa niin kauan kuin peruste on poistunut. Hallintapakkoasioita ei voi siirtää viranhaltioille, vaan ne kuuluvat aina monijäseniselle toimielimelle. Toimielimellä on myös mahdollisuus tehostaa määräystä uhkasakolla tai teettämishallalla.

Maankäyttö- ja rakentamislain muutosesitys rakentamislainsäädännön esittää vastuiden osalta selkeää lisäystä rakentamisen päävastuun siirtämisestä päävastuulliselle toteuttajalle ja myötävaikutusvelvollisuutta kaikilla rakennushankkeen osapuolille (Hallituksen esitys eduskunnalle rakentamislainsäädännön, YM014:00/2018b, s. 60). Kokonaisvastuu toteutuksesta ja laadusta voitaisiin jatkossa nimetä, mutta jollei toteuttajaa nimetä, vastuu säilyisi rakennushankkeeseen ryhtyvällä lisäksi päävastuullinen toteuttaja voisi vaihtua vaiheittain (mts. 314). Digitalisaation myötä tietomallin ja yhteisen rakennetun ympäristön tietovarantojen kautta aineistojen käyttöä tehostettaisiin ja yhtenäistettäisiin (mts. 12). Rakentamisen osalta rakennusten vähähiilisyiden ja elinkaaren osalta teknisiin vaatimuksiin on ehdotettu lisäyksiä (mts. 36). Tämä tarkoittaa ilmastaselvityksen ja elinkaariominaisuuksien selvittämistä uusissa ja merkittävästi korjattavissa hankkeissa (mts. 295-296). Rakentamisen ohjauksessa lakimuutos korostaa ilmastosta muutoksen hillintää, kiertotaloutta ja kulttuuriarvojen säilyttämistä (mts. 32-33). Lupajärjestelmän muutoksen kautta rakennuslupa ja toimenpidelupa yhdistettäisiin rakentamislupaksi, jossa on selkeät määritteet. Näin käsittelyä selkeytettäisiin ja lupakynnystä nostettaisiin (mts. 64). Rakentamisluvan myöntäminen säilyisi edelleen kunnan tehtävänä (mts. 33). Suunnittelijoiden ja työnjohtotehtävien luokitukset esitetään muutettavaksi viisiportaiseen luokitteluun (mts. 183,188). Rakennusvalvonnalle tulisi esittää ympäristöministeriön valtuuttaman toimijan antama todistus pätevydestä lukuun ottamatta vähäisiä, eikä rakennusvalvontaviranomainen enää arvioisi pätevyyttä (Hallituksen esitys eduskunnalle rakentamislainsäädännön, YM014:00/2018b, s. 187). Rakennusvalvontaviranomainen voisi perustellusta syystä arvioida ajankäytöllistä mahdollisuutta tehtävän suorittamiseen (mts.189). Rakennusviranomaisen tehtävä olisi sattumanvaraisesti valvoa, että vastuulliset tahot täyttävät velvollisuutensa ja viranomaisen velvollisuus olisi puuttua laiminlyönteihin (mts.199). Erityismenettelyn mahdollisuutta laajennettaisiin ja jos kohteeseen liittyisi erityisiä riskejä, olisi rakennusvalvontaviranomainen edellytettävä sitä vaatimaan (mts.200).

3.2 Rakennussuunnittelija

Rakennussuunnittelija on oltava jokaisessa rakennushankkeessa (Maankäyttö- ja rakennuslaki 132/1999, 120 b § (17.1.2014/41)). Suunnittelusta vastaavan rakennussuunnittelija tulee lain mukaan nimetä, ja nimetty vastaa suunnitelmien määräysten ja asetuksen mukaisuudesta. Suunnittelijan tulee huolehtia, että annetut lähtötiedot ovat riittävät ja päivitettävä hankkeen valmistuttua mahdolliset muutokset suunnitelmiin. Lisäksi tulee täydentää rakennuksen käyttö- ja huolto-ohjekirja rakennussuunnitelmien osalta.

Pätevyysvaatimus suunnittelijalla perustuu MRL:n sekä sitä täydentäviin asetuksiin ja ohjeisiin (Valtioneuvoston asetus rakentamisen suunnittelutehtävien vaativuusluokkien määräytymisestä 214/2015). Suunnittelijan pätevyydestä vähäiseksi määritetään yksikerroksisen ja yksinkertaisen rakennelman suunnittelutehtävät. Rakentamisella ei saa olla vaikutusta terveellisyyteen ja turvallisuuteen, kuten on asumiseen liittyvissä suunnittelutehtävissä. Korjaustehtävien osalta tämä tarkoittaa olemassa olevan tason peruskorjausta (mts. 5-6). Tavanomaiseksi luokitellaan korkeintaan kaksikerroksinen, kooltaan pienehkö rakennus. Lisäksi rakennuspaikan sijainti ja käyttötarkoitus eivät saa aiheuttaa poikkeavia vaatimuksia (mts. 6). Suojellut tai arkkitehtonisesti merkittävät alueet luokitellaan vaativaan luokkaan, kuten yli kaksikerroksiset ja yli 300 kerrosneliöiset rakennukset. Vaativaan luokkaan määritetään myös teknisten ja käyttötarkoituksen mukaisesti suunnittelulta enemmän vaativat rakennuksen. Näistä esimerkkinä on opetus- ja hoitoalan rakennukset (mts. 6-7). Poikkeuksellisen vaativaan luokkaan kuuluvat valtakunnallisesti tai kirkkolailta suojellut rakennukset ja alueet ja teknisiltä ratkaisuilta poikkeavat uudet kokeelliset ratkaisut (mts. 7-8).

Rakennussuunnittelija määrittää rakennuttajan tarpeiden ja ympäristön perusteella heille parhaan suunnittelukokonaisuuden tilojen osalta huomioiden määräykset ja asetukset (Rakennustieto 2004, s. 6). EPSI Ratingin (2021) kyselyn mukaan pohjaratkaisu ja varustetaso ja asunnon sijainti ovat tärkeimpiä asioita asunnon ostajien ja yleisväestön keskuudessa. Esteettömyys, energiatehokkuus, älykotiratkaisut ja yhteistilat taas koetaan merkitykseltään vähäisemmiksi.

Rakennussuunnittelussa on annettu suunnittelijoiden kelpoisuuden toteuttamisen helpottamiseksi ohjeita, jotka eivät ole velvoittavia vaan MRL:n 120 e §:n yhteensovittamisen tueksi (Ympäristöministeriön ohje rakennusten suunnittelijoiden kelpoisuudesta, YM2/601/2015b). Ohjeessa määritellään osaamistasot ja koulutustasot sekä mahdolliset tulkinnat opintopisteiden määrän ja suuntautumisen mukaisesti eri suunnittelutehtävuokkiin sekä ohjeellisen kokemuksen tarpeen.

Suunnittelijoiden kelpoisuusvaatimuksia selventäväksi on rakennusvalvontojen yhteistyöprojektissa laadittu vaativuustasoja selkeyttäviä tulkintakortteja, joissa on yhdistetty MRL:n määräysten, asetusten, ympäristöministeriön ohjeet ja rakennusvalvontojen tulkinnat (Topten-rakennusvalvonnat, i.a.).

Vähäisessä suunnittelutasossa ei vaadita koulutusta, mutta tehtävän vaativuus rajataan yksikerroksiseksi ja kooltaan alle 25 neliön kokoiisiin kohteisiin (Topten-rakennusvalvonnat, 30.12.2020). Tavanomaiseen tasoon riittää lain mukaisesti kolme vuotta kokemusta. Ohjeen mukaisesti rakennusmestari tai muuten riittävästi opintosuorituksia rakentamisen suunnittelu-tehtäviin suorittanut. Yleisimmät omakoti-, teollisuus- ja maatilarakentamiset luokitellaan tähän luokkaan pois lukien kohteet, joissa on arkkitehtonisia, ympäristöllisiä tai toiminnallisia vaatimuksia. Vaativaan luokkaan vaaditaan lain mukaan neljä vuotta kokemusta tavanomaisesta suunnittelusta ja kaksi vuotta avustamista vaativista. Ohjeellisesti koulutuksena tämä tarkoittaa arkkitehtia tai rakennussuunnitteluun erikoistunut ylemmän amk-koulutuksen käynnystä insinööriä. Yhteistyössä on lisäksi määritetty lisäluokka vaativa plus, johon luetaan kerrostalot, koulut urheiluhallit ja muuten vaativat kohteet. Tämä ei kuitenkaan ole asetuksen mukainen luokitus. Poikkeuksellisen vaativaan luokkaan laki velvoittaa kuusi vuotta kokemusta vaativista tehtävistä. Ohjeen mukaisesti arkkitehti, jolla on riittävä koulutus ja kokemus, saa toimia tehtävässä.

Kuten Helsingin rakennusvalvonnan Helanderin (2015) ohjeessa käy ilmi, että ohjeistus tavanomaisen kohteen luokittelusta vaativaksi arkkitehtonisten, ympäristöllisten tai toiminnallisen vaatimusten perusteella on otettu yleiseksi linjaksi. Pientalon rakennussuunnittelijaksi ei hyväksytä kuin arkkitehtisuunnittelija. Tämä tarkoittaa rakennusarkkitehtia tai arkkitehtia, jolla on työ kokemusta vähintään kuusi vuotta. Lisäksi resurssien osalta velvoitetaan rakennussuunnittelijalla olevan aikaa ja mahdollisuus osallistua kokouksiin.

3.3 Pääsuunnittelija

Rakennushankkeessa on lain mukaisesti aina oltava nimetty pääsuunnittelija (Maankäyttö- ja rakennuslaki 132/1999, 120 a § (17.1.1014/41)). Vastuu suunnittelun kokonaisuudesta ja laadusta kuuluu pääsuunnittelijalle. Suunnitelmien osalta pääsuunnittelijan on huolehdittava niiden yhteen sovittamisesta. Rakennushankkeen ajan suunnitelmien tulee muodostaa kokonaisuus sekä täyttää niille laissa, asetuksissa ja määräyksissä asetetut vaatimukset. Rakennushankkeen pääsuunnittelija on velvollinen huolehtimaan riittävästä tiedon saannista suunnittelun kannalta merkityksellisistä asioista.

Rakennushankkeeseen ryhtyvän avustamiseksi on määritetty huolehtimisvelvoitteita pääsuunnittelijalle (Maankäyttö- ja rakennusasetus 895/1999, 48 § (12.3.2015/215)). Hankkeen

aikataulusta ja suunnittelun lähtötietojen riittävydestä sekä niiden toimittamisesta muille suunnittelijoille tulee huolehtia yhteistyössä rakennushankkeeseen ryhtyvän kanssa. Lisäksi tulee selvittää ennen suunnittelun aloittamista rakennuksen rakennushistoria, ominaispiirteet ja kunto sekä muut korjaukset. Yhteistyössä tulee laatia suunnittelu-aikataulu ja lähtötiedot sekä tarkistaa rakennusvalvontaan toimitettavien suunnitelmien ja asiakirjojen riittävyys. Muutosten osalta on varmistettava yhdessä suunnittelijoiden ja tarvittavien erityisalan suunnittelijoiden kanssa suunnitelmien yhteensovittaminen sekä niihin tarvittavien hyväksyntöjen tai luvan tarve.

Hankkeen tavoitteiden osalta Juolan (2020) mukaan pääsuunnittelijan tulee tunnistaa tarve ja arvioida se. Tavoitteiden yksilöiminen ja kohderyhmät tulee selvittää. Lisäksi tulee määritellä hankkeen kesto ja sen sisältämät toiminnot. Projektikumppanien tarve tulee selvittää ja rajata budjetti ja henkilöresurssit. Hankkeen alkuvaihe onkin pääsuunnittelijan tehtävän tärkein osa-alue. Rakentamisvaiheessa pääsuunnittelijalle kuuluu hankkeen johto ja rakentamisen koordinaatio. Pääsuunnittelijan vastuu suunnitelmien täydentämisestä tai yhteensovittamisesta on ilmoitusvelvollisuus rakennuttajalle (mts. 7). Mikäli näitä ei erityissuunnittelijat noudata, voidaan ryhtyä toimenpiteisiin. Pääsuunnittelijan tulee vähintään kirjata ilmoitetut ja sovitut asiat ylös täyttääkseen oman vastuun ja velvoitensa (mts. 12). Projektin lopulla pääsuunnittelija kokoaa kaikki osa-alueet yhteen ja arvioi tulokset (mts. 7). Asiantuntijana on myös valtuuksia ja velvollisuuksia. Pääsuunnittelijan tulee ohjata rakentamista alusta alkaen koordinoimalla suunnittelua alusta loppuun.

Rakennusvalvontojen Topten-yhteistyössä pääsuunnittelijalle ei ole määritelty erillistä tulkin-taohjetta, mutta yleinen pää- ja rakennussuunnittelijan kelpoisuudenosoituslomake on laadittu (Topten-rakennusvalvonnat, 21.9.2020). Lomakkeelle tulee kirjata kohteen tiedot ja suunnittelutehtävät ja niiden vaativuusluokkien arvioit sekä perus-, koulutus-, opinto-, täydennyskoulutus-, pätevyystiedot ja työkokemus eri hankkeista. Näiden tietojen pohjalta hakija itse arvioi saavutettavan pätevyysluokkansa.

3.4 Vastaava työnjohtaja

Rakennusluvassa tulee aina olla nimettynä vastaava työnjohtaja (Maankäyttö- ja rakennuslaki 132/1999, 122 § (17.1.2014/41)). Toimenpideluvissa työnjohtaja voidaan velvoittaa käytön aikaisen turvallisuuden, terveellisyysvarmistamiseksi tai maiseman ja

ympäristönäkökohtien vaatiessa. Rakennustyön kokonaisuudesta ja laadusta vastuu on lailla korostetusti osoitettu työnjohtajalle. Hänellä on huolehtimisvelvollisuus töiden etenemisestä myönnetyn luvan, määräysten, asetusten sekä hyvän rakentamistavan mukaisesti. Aloittamisen ilmoittaminen ja rakennustyöntarkastusasiakirjan pitäminen ajan tasalla kuuluvat työnjohtajan huolehtimisen velvollisuuteen.

Tehtävien osalta työnjohtajan tulee huolehtia hankkeen ja laajuuden edellyttämällä tavalla katselmuksien tilaamisesta riittävän ajoissa ja siten että työvaiheet ovat tarkistettavissa (Maankäyttö- ja rakennusasetus 895/1999, 73 § (12.3.2015/215)). Hyväksytyt piirustukset ja tarvittavat erityissuunnitelmat sekä rakennustyön tarkastusasiakirja on rakennustyömaalla käytettävissä. Rakennushankkeen riskien ja haitallisten vaikutusten selvitykset on tehty. Rakennustöiden aloittamista ennen ja rakennustyön aikana on riskit ja haitat selvitettävä, jotta niiden rajoittamiseksi voidaan ryhtyä toimenpiteisiin. Rakentamisen aikana tulee ryhtyä tarpeellisiin toimenpiteisiin puutteiden ja virheiden korjaamiseksi. Lisäksi on huolehdittava, että hankkeessa on riittävät erityisalan työnjohtajat, joita koskevat samat velvoitteet kuin vastaavaa työnjohtajaa omalta erityisalaltaan.

Viranomaisten vaikutus työnjohtajaa valittaessa perustuu rakennustehtävien vaativuuden arviointiin (Maankäyttö- ja rakennuslaki 132/1999, 122 b § (17.1.2014/41)). Vaativuuden osalta arvioidaan käyttötarkoitus, rakennussuojelu, rakennuksen koko, fyysiset ja terveydelliset ominaisuudet, kuormitukset, palokuormat, suunnittelumenetelmät, kantavien rakenteiden vaativuus, ympäristön ja rakennuspaikan vaatimukset, työnsuorituksen olosuhteet ja suoritusten menetelmät. Vaativuustasot ovat vähäinen, tavanomainen, vaativa ja poikkeuksellisen vaativa, jos jokin arvioinnin perusteista on poikkeuksellinen. Vaatimustasoja voi olla samassa hankkeessa useita.

Vastaavan ja erityisalojen työnjohtajien tehtävän vastuu alkaa heti kun hänet on hyväksytty tai ilmoitus toimimisesta tehtävässä on jätetty (Maankäyttö- ja rakennuslaki 132/1999, 122 f § (17.1.2014/41)). Vastuu päättyy loppukatselmukseen tai pyytämällä kirjallisesti vapautusta tehtävästä tai jos tehtävään hyväksytään toinen henkilö.

Kelpoisuusvaatimukset eri tasoisiin tehtäviin ovat tavanomaisessa ja vaativassa aina riittävä koulutus tehtävään sekä vähäisessä riittävät edellytykset sen hoitamiseen (Ympäristöministeriön ohje rakentamisen työnjohtotehtävien vaativuusluokista ja kelpoisuudesta YM4/601/2015c, s. 8). Tavanomaisessa työnjohtotehtävässä, alle 500 neliöisissä ja

yksikerroksisissa pientaloissa, maatalous- tai varastorakennuksissa, tulee olla vähintään tekniikko tai rakennusmestari tai muuten hankkinut osoitetut vastaavat tiedot sekä kokemuksen rakennusosalta tehtävän suorittamiseen (mts. 4). Vaativassa työnjohtotehtävässä tulee olla rakentamisen tai tekniikan alan korkeakoulututkinto tai aiempi vastaava tai tekniikon koulutus. Lisäksi tulee olla riittävä kokemus ja hyvä perehtyneisyys kyseisiin tehtäviin (mts. 4-5). Poikkeuksellisen vaativassa luokassa kyse voi olla suuresta rakennuksesta rakenteellisten, väkimäärän tai teknisten ratkaisujen vuoksi esimerkiksi yli 16 kerroksinen, sairaala, kongressikeskus ja jälkijännitetyt rakenteet. Lisäksi työ- tai suunnittelu menetelmien poikkeavuus, ympäristön rakentamisolosuhteet esimerkiksi perustusten osalta tai kaupunkikuvallinen vaikutus on suuri (mts. 5-6). Lisäksi tulee olla riittävä kokemus ja hyvä perehtyneisyys kyseiseen alaan vaativissa tehtävissä (mts. 9).

Rakentamisen vastaavan työnjohtajan hyväksymisen kannalta kelpoisuusvaatimuksia on useissa lähteissä ja ne ovat aina hankekohtaisia sekä niihin liittyy rakennusvalvontojen tulkintaa (Topten-rakennusvalvonnat, i.a.). Vastaavan työnjohtajan osalta on laadittu tulkintakortti (Topten-rakennusvalvonnat, 23.1.2018) kelpoisuuden määrittämisen helpottamiseksi. Rakennusvalvonnan tulkinta tavanomaisen koulutustason osalta on lisätty myös muuten osoitettuna tietona tarkoitettavan opintosuorituksia ja kokemustasoksi kaksi vuotta riittäväksi. Rakennuksen määrittelyssä tavanomainen on tulkittu korkeintaan kaksikerroksiseksi. Vaativan luokan osalta tulkinta on, että yli kaksikerroksisen suunnittelutehtävät ovat vaativia. Poikkeuksellisen vaativassa luokassa riittäväksi kokemukseksi on tulkittu kuusivuotta. Hankkeena poikkeuksellisen vaativaan luokkaan kuuluvat erittäin pitkät jännevälit ja pohjarakenteiden suunnittelu.

Vastaava työnjohtaja toimii rakennuttajan kanssa yksityisoikeudellisessa sopimus suhteessa ja on rakennustyössä samassa asemassa kuin pääsuunnittelija suunnittelun osalta (Ympäristöministeriön ohje rakennustyön suorituksesta ja valvonnasta YM5/601/2015a, s. 16). Työnjohtajalta odotettavia edellytyksiä toimia tehtävässä ovat asiantuntemus ja osaaminen sekä valvontaan käytössä oleva ajan käyttö. Lisäksi tukeutuminen viranomaisiin ilmoittamalla virheistä tai erityisistä huomiota vaativista tilanteista (mts. 16). Johtaminen työmaalla on osa tehtävää, jolloin työn etenemisen seuranta hoituu samalla. Suhteen olisi myös hyvä olla työn suorittajiin nähden riippumaton, mikäli näin ei ole voi etujen valvomiseksi palkata erillisen valvojan. Työnjohtajalla on merkittävä asema ja mahdollisuus vaikuttaa rakennushankkeen laatuun (mts. 16).

Rakentamisessa valvonnassa työnjohtajan merkitys on suuri ja heidän osaamisellaan rakentaja voi välttää teknisiä virheitä tai vastakohtaisesti osaamattomuudella saada kalliin laskun rakennusvirheiden kautta (Matintupa, 2019). Vastaavan työnjohtajan löytäminen on kuitenkin usein haastavaa, eikä tietoa tai suosituksia rakennusvalvonnoista tai internetistä useinkaan saa. Esimerkiksi Jyväskylän lupa-arkkitehti Jouko Koskinen (Matintupa, 2019) ohjeistaa ”hankkikaa pätevä työnjohtaja”. Pätevyyksien osalta FISE:n ylläpitämästä maksullisesta rakennusalan pätevyysrekisteristä ei myöskään ole apua, koska siellä oli kahdeksan nimeä koko Suomessa vuonna 2019. Vuonna 2022 (Rakennus-, LVI- ja kiinteistöalan henkilöpätevyudet FISE Oy, i.a) pätevyysrekisterissä on 208 nimeä, ja Etelä-Pohjanmaan toiminta-alueen rajauksella 21 nimeä, joista vain kolme asuu toiminta-alueella. Kuten FISE:n tuotantojohdon pätevyyslautakunnan sihteeri Mikael Åhl (Matintupa, 2019) arvioi, ettei merkitys kasva ilman pakkoa niin kauan kuin pätevyysrekisteri nähdään ylimääräisenä vaivana ja kustannuksena.

3.5 Erityismenettely ja rakennuttajavalvonta

Vuonna 2014 voimaan astunut maankäyttö- ja rakennuslain täydennys on laajentanut erityismenettelyn soveltamisaluetta (Jääskeläinen 2017, s. 16). Erityismenettelyn toimenpiteitä voidaan edellyttää erittäin vaativissa hankkeissa, jos kohteeseen liittyy erityinen riski, että rakenteellisen turvallisuuden, paloturvallisuuden, terveellisuuden tai rakennusfysikaalisen toimivuuden vaatimuksia ei saavuteta tai että kulttuurihistoriallisia arvoja menetetään (Maankäyttö- ja rakennuslaki 132/1999, 150 d § (17.1.2014/41)). Viranomaisen voi myös määrätä erityismenettelyä koskevassa päätöksessä rakennushankkeeseen ryhtyvän ja rakennuksen omistajan seuraamaan 117a ja 117g § mukaisten oleellisten teknisten vaatimusten toteutumista erityismenettelyn kohteena olevien rakenteiden osalta rakennuksen käytön aikana.

Rakennusvalvontaviranomainen voi edellyttää rakennushankkeeseen ryhtyvältä katselmusten lisäksi muita tarkastuksia (Maankäyttö- ja rakennuslaki 132/1999, 150 a § (17.1.2014/41)). Määräykset voidaan antaa lupakäsittelyssä, aloituskokouksessa tai erityisestä syystä rakennustyön aikana, jos ne ovat tarpeen lupamääräysten, suunnitelmien tai rakentamista koskevien säännösten ja määräysten valvomiseksi. Rakennusvalvontaviranomainen määrittää erityismenettelyä koskevassa päätöksessään menettelyn laajuuden ja kohdistumisen sekä vaaditut toimenpiteet.

Erityismenettely on osa laadun varmistusta ja riskienhallintaa (Suomen Rakennusinsinöörien liitto RIL ry, RIL 241-2016, s. 13). Ohjeet selkeyttävät erityismenettelyä vaativien kohteiden ja vaadittujen toimenpiteiden määrittelyä. Kohteiden luokittelu ja tarve erityismenettelylle ovat aina tapauskohtaisia (mts. 41). Mikäli alkuvaiheessa ei ole tiedossa, onko kohde erityisen vaativa, tehdään vastaavan erityissuunnittelijan toimesta riskiarvio. Riskiarvioin perusteella määritellään seuraamusluokka ja vaativuusluokka, joilla vaativuus voidaan todentaa. Kohteen kuuluessa erityisen vaativaan luokkaan riskiarvioita ei tarvita vaan tehdään laajempi riskianalyysi (mts. 22-23). Tästä johtuen selkeää yksinkertaista vastausta ei ole, mutta tiettyjen määrittelysten avulla voidaan varautua erityismenettelyyn taulukon 5 ohjeen mukaisesti (Suomen Rakennusinsinöörien liitto RIL ry, 2016, s. 42). Kuten Jääskeläinen (2017) toteaa, hanke tai osa sitä voi olla myös erityisen vaativa, mutta siihen ei sisälly erityistä riskiä, eikä erityismenettelyä ole tarvetta edellyttää.

Taulukko 5. Erityismenettelyn ohjeellinen taulukko rakennusluokittain ja toimenpiteet. (xxx=pääsääntöisesti, xx=usein käytettävä, x=mahdollinen toimenpide) (Suomen Rakennusinsinöörien liitto RIL ry, 2016, s. 42)

	Urheiluhallit, konsertti- ja kokousrakennukset, kauppahallit, muut vastaavat yleisötilat	Korkeat rakennukset (yli 12 krs)	Urheilu- ym. katsomot	Uimahallit, kylpylät	Suuret teollisuuskiinteistöt	Suuret maatalousrakennukset	Rakennus, joka sisältää uudentyypisiä, riskialttia tai muuten vaativia rakenteita
Riskiarvio	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx
Riskianalyysi	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx
Laadunvarmistuspalvelus	xxx	xxx	xxx	xxx	xx	xx	xx
Rakennesuunnitelmien ulkopuolinen tarkastus	xxx	xxx	xxx	xxx	xx	xx	xxx
Rakennustyön ulkopuolinen tarkastus	xxx	xxx	xxx	xx	xx	xx	xx
Rakennustyön suunnitelmamukaisuuden asiantuntijatarkastus	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xxx
Tehostettu käytönaikainen seuranta ja huolto	xxx	xxx	xxx	xxx	xx	xx	xx
Rakennesuunnittelun resurssien varmistaminen	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx
Toimijoiden pätevyyden varmistaminen	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xx
Työmaatoteutuksen laadunvarmistus	xxx	xxx	xxx	xx	x	x	xx
Valmisosatuotannon laadunvarmistus	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx
Tehostettu hankkeen tiedonkulkua	xx	xx	xx	xx	x	x	xx

Erityisen riskin kohteita voivat olla uudet suunnittelumenetelmät tai -ratkaisut, kuten rakenteiden liitokset tai merkittävät kuormitukset ja jännevälit (Ympäristöministeriön ohje rakennustyön suorituksesta ja valvonnasta YM5/601/2015a, s. 37). Lisäksi suurien väkimäärien, korkeiden, haasteellisten kosteus- tai ympäristöolosuhteiden ja suuren taloudellisen arvon rakennukset, kuten sairaalta, koulut, urheilu- ja uimahallit, kylpylät, katsomot, kokousrakennukset, kauppahallit sekä kulttuurihistoriallisesti arvokkaat rakennukset ja ympäristöt, kuuluvat tähän joukkoon.

Erityismenettely voidaan vaatia erittäin vaativissa hankkeissa laadunvarmistusselvityksenä, asiantuntijatarkastuksena tai ulkopuolisena tarkastuksena (Maankäyttö- ja rakennuslaki 132/1999, 150 d § (17.1.2014/41)). Lisäksi erityismenettely voidaan vaatia erityisen riskin perusteella, jos rakenteellista turvallisuutta, paloturvallisuutta, terveellisyyttä tai rakennusfysikaalisia vaatimuksia ei saavuteta tai kulttuurihistoriallisia arvoja menetetään.

Laadunvarmistusselvityksen käyttömahdollisuus on osin laajempi kuin erityismenettelyn (Ympäristöministeriön ohje rakennustyön suorituksesta ja valvonnasta YM5/601/2015a, s. 38-39). Selvitys voidaan edellyttää, jos rakennushanke tai osa siitä on erittäin vaativa. Erityistä riskiä ei edellytetä, jos aloituskokouksessa sovittujen menettelyjen perusteella voidaan perustellusti olettaa, ettei säännösten ja määräysten mukaista lopputulosta saavuteta. Rakennustyön aikana selvitystä ei voida vaatia. Rakennustyö tulee tehdä laadunvarmistusselvityksen mukaisesti ja selvitys on liitettävä osaksi rakennustöiden tarkastusasiakirjaa.

Rakennustöiden suunnitelman mukaisuuden tarkastaminen voidaan siirtää hakemuksesta asiantuntijan tarkastettavaksi (Maankäyttö- ja rakennuslaki 132/1999, 150 b § (17.1.2014/41)). Asiantuntijatarkastuksen tekijän tulee suostua kirjallisesti ja hänellä tulee olla tarvittava koulutus ja kokemus tarkastuksen tekemiseen. Tarkastus on merkittävä rakennustyön tarkastusasiakirjaan ja se täydentää rakennustyönaikaista viranomaisvalvontaa.

Rakennusvalvonta voi asiantuntijatarkastuksesta huolimatta puuttua luvanvaraiseen tai säännöksistä poikkeavaan rakentamiseen (Ympäristöministeriön ohje rakennustyön suorituksesta ja valvonnasta YM5/601/2015a, s. 40). Yleisesti rakennushankkeissa tarkastus suoritetaan ilman hakemusta toteamalla aloituskokouksessa tai katselmuksella tarkastukset tekevät henkilöt.

Suunnitelmien määräysten mukaisuuden varmistamiseksi rakennusvalvontaviranomainen voi lupakäsittelyn tai rakennustyön aikana vaatia ulkopuolisen tarkastuksen (Maankäyttö- ja rakennuslaki 132/1999, 150 c § (17.1.2014/41)). Ulkopuolinen tarkastus voidaan vaatia, jos suunnitelmista ja toteutusmenetelmistä tai tuotteista ei ole yleisesti varmuutta tai aikaisempaa kokemusta. Lisäksi ulkopuolinen tarkastus voidaan vaatia, jos rakentamisessa havaitaan tai epäillään virhettä tai laiminlyönti, jonka vaikutuksia tai korjaamista ei voida luotettavasti arvioida tai toteuttaa ilman ulkopuolista tarkastusta sekä korjaus- ja muutostyössä havaitaan vaurioita ja rakenteita, joita ei ole suunnitelmissa huomioitu. Ekroosin ja Majamaan (2015, s. 923) mukaan viranomaisten edellytykset ja resurssit arvioida vaikeita lujuuslaskelmia tai laskennallisesti osoitettua rakenteellista paloturvallisuutta voivat olla puutteelliset, joten niissä on aihetta varmistaa, että ne täyttävät lain vaatimukset. Ulkopuolisen asiantuntijan tulee olla riippumaton, mikä erottaa ulkopuolisen tarkastuksen MRL:n 150 b §:n asiantuntijatarkastuksesta.

Rakennuttajavalvonta on mahdollista siirtää hakemuksesta rakennushankkeeseen ryhtyvälle (Maankäyttö- ja rakennuslaki 132/1999, 151 § (17.1.2014/41)). Siirto edellyttää valvontasuunnitelmaa ja riittävää koulutusta ja kokemusta tehtävän suorittamiseksi. Valvontavastuuta ei voi siirtää, jos kyseessä on asuinrakennus. Valvontavastuun siirtäminen ei supista rakennusvalvontaviranomaisen toimivaltaa ja loppukatselmus tulee siirtämisestä huolimatta suorittaa.

Erityismenettelyä kokevat säännökset sisältävät paljon kerroksellisuutta ja niiden tulkinta on erittäin haastavaa (Ekroos & Majamaa, 2015, s. 926-927). Tätä selittää lain tavoite ottaa huomioon kaikki mahdolliset tilanteet ja tapaukset ottaen huomioon oikeudet, velvollisuudet ja oikeusturva. Tästä syystä MRL 150 d §:ssä on sanottu uudelleen mitä niitä koskevien pykälien kautta voidaan päätyä. Erityismenettelyn rakennuksen käytönaikaisen seurannan ja valvonnan määräysten oikeudellinen merkitys on ongelmallinen, eikä rakennusvalvontaviranomainen voi laajentaa rakennuttajan vastuuta ja velvollisuuksia yleisten sopimusten nojalla. Näin määräyksellä on vain informatiivinen merkitys.

Laadunvarmistus selvitys, asiantuntijatarkastus ja ulkopuolinen tarkastus ovat Jääskeläisen (2017, s. 18) mukaan käytettävissä ilman erityismenettelyäkin. Niitä voidaan käyttää viranomaisvaatimuksesta tai omasta aloitteesta. Viranomainen voi erityismenettelyn avulla edistää laadukasta ja virheetöntä rakentamista. Käyttöalan laajentamisella on tietoisesti pyritty parantamaan rakentamisen tasoa ja laatua tukien rakennushankkeeseen ryhtyvän etua.

Erityismenettelyä käytettiin vuonna 2007 kuntaliiton tekemän selvityksen mukaan 11 prosentissa kunnista (Sahlberg, 2018, s. 39). Vuoden 2017 selvityksen mukaan 46 prosenttia vastanneista 123:sta ilmoitti käyttäneensä erityismenettelyä. Erityismenettelyä käytettiin keskimäärin joka viidennessä hankkeessa, mutta kokonaisuudessaan kysely ei anna tarkkaa kuvaa ajanjaksosta, milloin menettelyä on käytetty tai minkä kokoisissa kunnissa. Yleisesti kyselyn perusteella on todettu, että hyödyntäminen on lisääntynyt ja yleensä sitä käytetään suurissa ja poikkeuksellisen vaativissa rakennushankkeissa.

4 LAATUJOHTAMINEN

4.1 Laatu

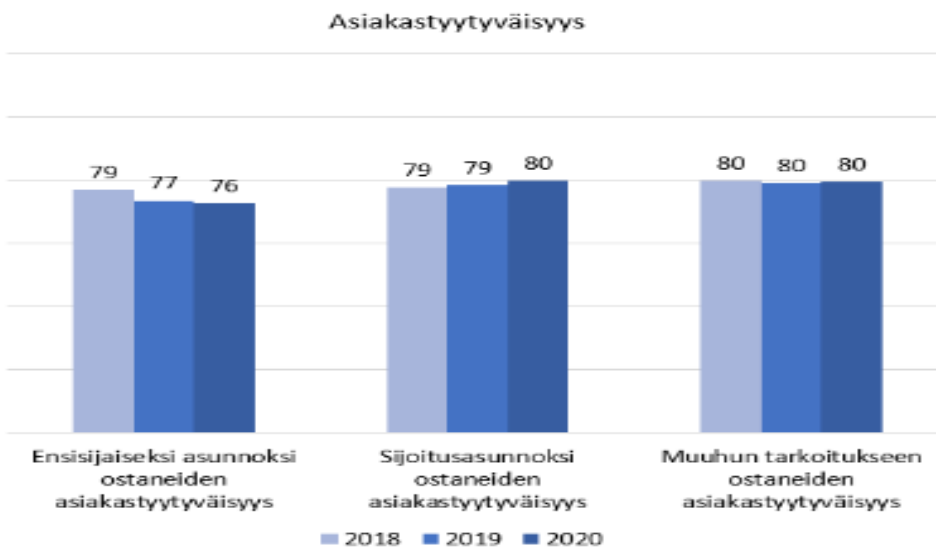
Laatu käsitteenä on hyvin laaja ja sisältää monia eri näkökulmia (Anttila, 2016.). Erilaisissa tilanteissa laatu nähdään eri näkökulmista, mutta yleisesti se nähdään positiivisena hyvänä asiana. Laatua on luokiteltu erilaisilla standardeilla. Tunnetuimman ja laajimmin levinneen ISO 9000-standardin mukaan laatu tarkoittaa sitä, missä määrin kohteen luontaiset ominaisuudet täyttävät vaatimukset. Laatuasiantuntijoiden kautta laatukäsitettä on tutkittu organisaatioissa sekä niiden tuottavuudessa. Tuoteominaisuuden kautta laatua tulee aina pystyä mittaamaan, ja markkinoinnissa mitattavuus usein tarkoittaa korkeampaa laatua ja myös korkeampaa hintaa. Tuotantoperusteisesti laatu merkitsee sitä, miten hyvin tuotteesta pystytään poistamaan virheet ja valmistamaan virheetöntä ennalta määriteltyä tasoa. Rahallisesti laatu on tuotteen luoma käyttöarvo, jota määrittelee markkinatalouden mukana tuoma arvonlisä. Hyötyarvoa mitattaessa ei ole merkitystä hinnalla tai arvonlisällä, vaan tunnistetaan kaikki tulevatkin tarpeet. Tuotantokustannukset voidaan pitää myös alhaisina ja luoda laatua osaamisella ja asiakkaan tarpeiden kautta. Mielikuvien kautta laatu muodostuu erinomaisuuden tai poikkeavuuden kautta, eikä sitä suoraan voi määritellä. Laatukäsite on ensimmäinen askel edetessä käytännön ratkaisuihin. Siirryttäessä laadunhallintaan nousee organisaation ja sen sisäisen johtamisen merkitys. Prosessin ja tuotteen ymmärtäminen tulee tiedostaa ja sitä pitää pystyä arvioimaan.

Laadunhallintaan merkittävänä osana kuuluu laatujohtaminen. Merkittäväntä siinä on asiakas-keskeisyys, joka luo selkeitä hyötyjä niin asiakkaalle kuin organisaatiolle (Suomen standardisoimisliitto SFS ry, i.a.). Asiakastyytyväisyys, -uskollisuus ja maine houkuttelevat suuremman ja aktiivisesti yhteyttä ottavan asiakaskunnan tuoden tuottoa. Näin kokonaisuudella pystytään parantamaan suorituskykyä ja ennakoimaan muutoksia, joiden tavoitteena on parantaa toimintaa. Lisäarvona laajalla palvelun tarjonnalla voitaisiin Mäkikyrön (2015) mukaan saada paremmin kaupunkikuvaa soveltuvia ratkaisuja, isojen kattorakenteiden luotettavuutta, kosteuden ja homeen haittojen vähentämistä, rakennuksen toiminnallisuuden, turvallisuuden, luotettavuuden ja terveellisuuden sekä energiataloudellisuuden kautta.

Johtajuuden ja organisaation yhteisten tavoitteiden kautta saadaan työntekijät osallistettua ja luotua toimintamalli, johon on helppo kaikkien sitoutua (Suomen standardisoimisliitto SFS ry,

i.a.). Näillä laadun hallinnan periaatteilla voidaan luoda perusta organisaation toiminnan parantamiseksi. Toimintaperiaate on havaittavissa Mäkikyrön (2015) esittämässä visiossa Oulun rakennusvalvonnasta 2005, jossa kahdeksan keskeistä periaatetta ovat lisäarvon tuottaminen rakennushankkeille, palvella ja auttaa rakennusasioissa, uskaltaa ja neuvoa ilman työvirheiden pelkoa, toimia yhteistyöhakuisesti jopa luoden itselleen markkinoita, mennä mukaan julkisuuteen tiedotusten, mainostamisen ja osallistamisen keinoin, tehdä pitkäjänteistä ja tavoitteellista yhteis- ja kehitystyötä suunnittelijoiden ja ammattilaisten kanssa, verkostoitua muiden toimijoiden kanssa, pelkäämättä työnsä jonkin osa-alueen avaamista ulkopuolisille.

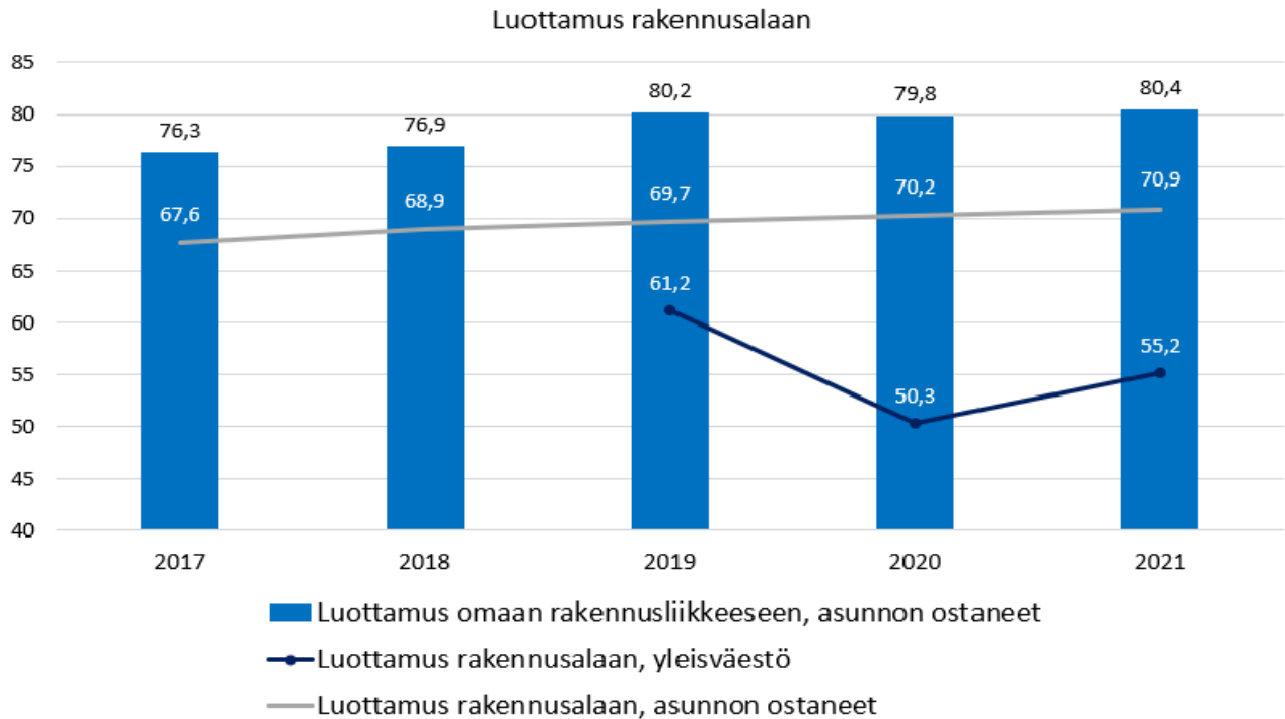
Rakentamisen laatua voidaan siis arvioida teknisten ominaisuuksien kuten rakennusprosessin sujuvuuden kautta ja tuotteen eli rakennuksen toiminnallisuuden kautta (Rakennusteollisuus RT Oy, i.a.). Rakennusteollisuus on EPSI Rating Finlandin kanssa mitannut uuden asunnon ostaneiden mielipiteitä asunnosta tuotteena sekä palvelun laadusta (EPSI Rating, 2021). Uudisrakentaminen on pysynyt erittäin hyvällä tasolla jo kolme vuotta. Kyselyssä ensisijaiseksi asunnoksi ostaneiden osuus on vuonna 2020 58 % ja sijoitusasiakkaiden 35 %, mutta vaikka sijoitusasiakkaiden osuutta ei huomioida, voidaan kuviosta 3 voi havaita, että tyytyväisyys on silti yli 75 %:n rajan ylittyessä erittäin hyvä. Havaittavissa on kuitenkin lievää, kolmen prosentin laskua ensisijaisesti asunnoksi ostaneiden kesken.



Kuvio 2. Asiakastyytyväisyys kyselyn tulokset (EPSI Rating, 2021, s. 3)

Tutkimuksessa nousee kuitenkin esiin selkeä näkemys ero yleisväestön ja asunnon ostaneiden kesken sekä asunnon ostaneiden selkeä luotto omaan rakennusliikkeeseen verrattuna

rakennusalan yleiseen luottamukseen (kuvio 4). Kuten Kivistö (2021) mainitsee, tulee rakennusalan yleisestä näkemyksestä olla huolissaan. Luottamukseen vaikuttaa mielikuva rakentamisen kehnosta laadusta, kosteusongelmista, kiireestä ja halpatyövoimasta.



Kuvio 3. Luottamus rakennusalaan (EPSI Rating, 2021, s. 4)

Laatujohtamisen malli TQM Total Quality Management perustuu ajatukseen, että laatua voidaan parantaa jatkuvasti (Korteso & Löytänä, 2011, luku 1.4). Usein näkyvin osa järjestelmää on ISO-standardit, vaikka ne ovatkin asiakaskokemuksen johtamisen kannalta hankalia. Käsitteellisesti asiakaskokemus ja sen johtaminen mielletään pelkästään asiakaspalvelun kehittämiseksi. Kokonaisuutena siitä pitää muodostaa ajattelutapa, joka koskee koko organisaatioita ja pohjautuu laatuun ja strategiaan. Asiakaskeskeisyyden ja asiakassuhteiden johtamisen kannalta merkittävä osa-alue on tieto asiakassuhteista ja asiakkaiden toiveista. Asiakastytyvyyttä mittaamalla voidaan selvittää asiakaspalvelun tasoa. Tärkeää on kuitenkin pystyä selvittämään, onko kyse määrällisestä vai laadullisesta vaikuttavuudesta.

Julkisen palvelun uudistamiseen kohdistuu paljon toiveita ja haasteita (Työ- ja elinkeinoministeriö, i.a.). Kansalaiset odottavat saavansa entistä parempia palveluita. Toiminnan odotetaan myös muuntuvan joustavaksi ja tarpeiden mukaiseksi. Ongelmana kuitenkin on palvelun tuottavuuden heikentyminen ja väestön ikääntymisen myötä tuoma palvelujen kysynnän kasvu. Palvelujen laadun ja korkeatasoisuuden säilyttämiseksi tulee palvelujen tuottavuutta

kasvattaa innovaatioiden ja uudistamisen kautta. Julkisen sektorin tulee organisoida toimintaa yhteisten tavoitteiden kautta niin yksityisen ja julkisen sektorin yhteistyön kautta kuin ko-keiluja hyödyntämällä.

4.2 Rakennusvalvonnan vaikutus ja velvollisuus laadun osalta

Rakentamisen laatuun vaikuttavia yleisimpiä virheinä ovat pienet viimeistely- ja pintakäsittelyn puutteet, kuten listoituksen tai seinien naarmut laatoitusten saumat ja lattia kaadot (Rakennusteollisuus, i.a.). Virheet ovat helppoja korjattavia mutta harmia-aiheuttavia. Suurempia virheitä, kuten rakenteellisia heikkouksia kantavissa rakenteissa tai perustuksissa, tapahtuu vähemmän, mutta vaikutukset ovat suuremmat ja kustannuksiltaan merkittävämmät. Turvallisuuteen ja terveellisyteen vaikuttavista vakavista virheistä pyritään täysin eroon. Tieto ja osaaminen sekä lainsäädäntö pyrkii estämään vakavat virheet. Virheen määrittely on myös usein haastavaa, tätä varten on rakennusalaalla määritelty yhdessä sovitut rakentamisen yleiset laatuvaatimukset. Vanhojen asuntojen osalta haastavaa on myös ylläpidon laiminlyöntien ja korjauksissa käytetyistä vääristä materiaaleista aiheutuneet ongelmat. Asuntokaupassa asuntokauppalaki määrittelee taas virheellisyyden sen sisältämien virhesäännösten mukaan, jossa usein viitataan lakiin, säädöksiin ja asetuksiin. Riitatapauksissa ratkaisua voidaan hakea neuvottelulla tai kuluttajaoikeusneuvonnalla. Ellei sopimukseen päästä, tulee asian selvittämiseksi laki kuluttajariitalautakunnasta, joka mahdollistaa käsittelyn kuluttajariitalautakunnassa.

Maankäyttö ja rakennuslaissa (132/1999) 1 §:n 2 momentissa yleisenä lain tavoitteena mainitaan suunnittelun laadun turvaaminen. Laatua tarkastellaan kuitenkin vain suhteutetun valvonnan periaatteella yleisen edun kannalta. Olavi Syrjänen ja Lauri Jääskeläinen (2013, s. 3, 58) mainitsevat rakentamisen laatua ja vastuuta koskeva sääntelyn olevan hajallaan ja jakautuvan osin yksityisoikeudelliseen ja osin MRL:n kautta tapahtuvaksi. Tästä johtuen kuluttajan ja rakennuksen käyttäjän kannalta tilanne on sekava. Rakentamisen virhetilanteissa ei tästä johtuen vastuuta pystytä selkeästi osoittamaan osapuolelle, joka on virheen tehnyt. Lisäksi rakennusvalvontaviranomaisen valvonta ei koske yksityisoikeudellisia sopimuksia, vaikka niissä usein MRL:n vaatimukseen viitataan (mts. 85-86).

Korkeimman oikeuden tapauksessa 2018:90 rakennusvalvonnan vastuuta tiedottamisesta ja toimimisvelvollisuudesta on korotettu (Jääskeläinen, 2019, s. 64-67). Vaativan luokan

rakennuksena suunnittelijan ja suunnitelmien puutteellisuuden takia päätöksessä todetaan, että hanke olisi vaatinut parempaa kokonaiskoordinoitua ja laatua varmistavia menettelyjä. Tämän osalta on tullut monia muutoksia kuten Laki laajarunkoisten rakenteellisen turvallisuuden arvioinnista 300/2015, jota kutsutaan Hallilaiksi, joka koskee vain ennen 1.4.2015 rakennusluvan saaneita laajarunkoisia rakennuksia. Erityismenettelyyn tulleilla MRL:n muutoksilla (41/2014), on tarkoitus välttää vastaavanlaiset riskit myös uusissa laajarunkoisissa kohteissa. Ympäristöministeriön asetusta kantavista rakenteista (477/2014) voidaan pitää kannanottona rakennesuunnitelmien laadunvarmistuksen tärkeydestä.

Rakennusvalvonnalla on laaja ja monialainen asiakaskunta (Mäkelä, 2022). Monesti myös intressit ja tahtotilat ovat toisistaan hyvin eriäviä. Rakentaminen on myös muuttunut todella nopeasti kaupungistumisen myötä. Hankkeet ovat vaihtuneet pientaloista kerrostalovaltaisemmaksi ja isoimmiksi koulu- ja monitoimirakennuksiksi. Espoon kaupungin rakennusluvapääällikkö Solja Mäkelä (Mäkelä, 2022) mainitseekin viime vuosien ilmiöksi kiireen ja kireät aikataulut, jotka vaikuttavat suunnitelmiin. Tämä aiheuttaakin selkeän ristiriidan rakennusvalvonnan suuntaan siinä, että suunnittelijat joutuvat tarjoamaan keskeneräisiä suunnitelmia. Mikä taas heijastuu käsittelyaikaan täydennyspyyntöjen ja lisäkäsittelyajan tarpeen kautta. Rakennusvalvonnat ovatkin tehneet Topten-yhteistyötä, jolla on luotu toimintamalleja ja asiakirjoja. Tavoitteena on luoda yhtenäiset toimintamalleja ja tulkintoja, joiden avulla päästään pois kuntakohtaisista MRL:n tulkinnoista.

Asuinrakennusten korjaustarvetta on selvitetty Valtion teknillisen tutkimuslaitoksen toimesta asuinrakennusten korjaustarve 2006-2035 selvityksellä (Nippala & Vainio, 2016, s. 3). Kosteusvaurioiden syitä, vaikutuksia ja korjaamista on selvitetty useilla eri toimenpiteillä ja hankkeilla. Tavoitteena oli selvittää, onko kosteusvaurioita pystytty vähentämään. Kosteusvaurioiden taustalla arvioidaan olevan suunnittelu- ja rakentamisvirheet, 1960—1980-lukujen vaurioherkät rakenteet ja rakentamisen kireät aikataulut sekä mahdollisesti puutteet kunnossapidossa ja huollossa, korjausten lykkääminen ja vääränlainen käyttö (mts. 6). Kosteusvaurioiden korjaamiseen käytetään rahaa 400 miljoonaa vuodessa ja yleisesti asuinrakennusten korjauksiin käytettiin vuosina 2013—2015 noin 7000 miljoonaa vuodessa (mts. 13-14). Tämä on noin 85 % arvioidusta korjaustarpeesta, ja tällä tasolla pysyessään korjausvaje kasvaa vuoteen 2025 mennessä 11 miljardilla eurolla (mts. 11). Asuinrakennusten osalta tärkeintä on, että rakennuksia käytettäisiin oikein, näin poistettaisiin puolet korjaustarpeesta. Tämä tarkoittaa vuosikorjauksia ja riittävää kunnossapitoa. Tyhjien asuntojen osalta palvelukannan

pitämiseksi ja parantamiseksi suunnitelmallinen purku huonokuntoisten ja tyhjillään olevien rakennusten osalta on kannattavaa (mts. 15).

Rakennusten kosteustekniseen toimivuuteen on kiinnitetty huomioita vasta vuonna 1975 laaditussa Suomen rakentamismääräyskokoelman osassa C2 (Raksystems-insinööritoimisto Oy, 15.1.2018). Tällä hetkellä voimassa on vuodesta 2018 velvoittavaksi tullut 782/2018 ympäristöministeriön asetus rakennusten kosteusteknisestä toimivuudesta. Kosteudenhallintaan tulee kiinnittää enemmän huomioita ja kosteudenhallintakoordinaattori tulee olla nimetty. Koordinaattorin toimenkuvaan kuuluu valvoa kosteudenhallinnan toteutumista koko rakennushankkeen ajan. Suunnittelun osalta vanhat ja uudet rakentamistavat kuitenkin edelleen haastavat hyvän ja laadukkaan tekemisen. Vastakkainasettelussa on edelleen tahtotila ja toteutus sekä kiire ja raha. Raksystems-insinööritoimisto Oy:n johtava asiantuntija Matti Kaijoma kiteyttääkin kokonaisuuden hyvin toteamalla (Raksystems-insinööritoimisto Oy, 15.1.2018):

“Emme ehkä yhteiskuntana vielä hallitse ja tunne kaikkia – etenkin sisäilmaongelmiin liittyviä – tekijöitä tarpeeksi tarkasti, jotta osaisimme ottaa kaiken huomioon nykyajan rakentamisessa sekä vanhoja rakennuksia tutkiessamme. Ihmiset sairastuvat sisäilmaongelmille erittäin vaihtelevasti ja raja-arvot ovatkin yksi tulevaisuuden kompastuskivistämme.”

Rakennusvalvonnan osalta MRL:n (132/1999 (17.1.2014/41)) 153 b §:n mukaisesti rakennusvalvonnan on todettava asuinrakennuksen käyttöönoton yhteydessä, onko rakennukselle otettu asuntokauppalain (843/1994) 2 luvun 19 §:ssä tai 4 luvun 3 a §:ssä tarkoitetusta mukainen todistus suorituskyvyttömyydestä. Rakennusvirhevakuutuksena paremmin tunnettu suorituskyvyttömyysvakuutus on pakollinen, sillä suojataan ostajia uudis- tai peruskorjauskohteissa. Vakuus realisoituu tilanteissa, joissa urakoitsija on maksukyvytön. Ekroosin ja Majamaan (2015) mukaan rakennusvalvonnan suorittamaa katselmusta vakuuden puuttuminen ei kuitenkaan estä vaan siitä on toimitettava selvitys kilpailu- ja kuluttajavirastolle.

Vakuus tulee olla ennen ostettavaksi tarjoamista, joko vakuutuksena tai pankkitakauksena (Asuntokauppalaki 843/1994, 19 §). Tämän tulee olla voimassa kymmenen vuotta ja kattaa tilanteet, joissa perustaja osakas on suoritus- tai maksukyvytön. Suorituskyvyttömyysvakuus ei ole asunnon ostajille, rakennusvalvonnoille tai kiinteistövälittäjille kovinkaan selkeä (Takala, 2009). Rakennusvalvonnan mukaan asiaa pidetään juridiikkana, eikä asunnon ostaja tai kiinteistövälittäjä ole asiasta tietoisia. Ratkaisu epäselvään tilanteeseen voisi olla

Isännöitsijätodistuksessa, jos siinä olisi ilmoitusvelvollisuus suorituskyvyttömyys vakuuden hoitamisesta.

Rakennusvalvontaviranomaisen on peruttava vastaavan työnjohtajan toimiminen tehtävässä, jos on kyse oleellisesta laiminlyönnistä tai oltava hyväksymättä tehtävään, jos kelpoisuusvaatimukset tehtävään eivät täyty (Maankäyttö- ja rakennuslaki 132/1999, 122 e § (17.1.2014/41)). Peruuttaminen voidaan tehdä katselmuksilla tai mikäli muuten todetaan henkilön laiminlyöneen tehtävänsä MRL:n 122 §:n mukaisella tavalla.

Korkeimman hallinto-oikeuden päätöksessä (KHO 27.11.2014 taltio 3718. (LJ)) toimiminen tehtävässä on peruutettu, koska vastaavan työnjohtaja ei ole huolehtinut katselmuksista ja suunnitelmien toimittamisesta. Vastaavan työnjohtajan tehtävä todetaan laiminlyödyn MRL:n 122 §:n mukaisesti jättämällä osa rakentamisen aikaisista katselmuksista pitämättä, erityisalan työnjohtaja hyväksymättä ja suunnitelmia toimittamatta. Näin ollen työn suorituksesta ja sen laadusta sekä rakennustyön johtamisesta ei ole huolehdittu rakentamista koskevien säännösten ja määräysten mukaisesti. Rakennusluvassa määrättyjen tai aloituskokouksessa sovittujen katselmuksien laiminlyönti tai erityissuunnitelmien toimittamatta jättäminen on siis velvoittanut rakennusvalvontaviranomaisen peruuttamaan hyväksynnän.

Suunnittelijoiden ja työnjohtajien kelpoisuuksista on KKO:n ratkaisuja vähäisesti (Jääskeläinen, 2020, s. 65-68). Yleisesti niistä voidaan kuitenkin todeta, että ne ovat noudattaneet rakennusvalvontojen päätöksiä. Rakennusvalvontaviranomainen päättää ja arvioi kelpoisuuden tehtävään. Päätöksissä ja arvioinneissa tulee aina noudattaa kyseisen hankkeen vaativuustasoa. Hallinto-oikeus on palauttanut lautakuntakäsittelyyn puutteellisten selvitysten perusteella tehtyjä päätöksiä, jotka ovat selvitysten täydentämisen jälkeen pitäneet lautakunnan kielteiset hyväksymiset voimassa. Päätöksistä voidaan myös nostaa esille, että hallinto-oikeus otti huomioon myös FISE:n ohjeet vastaavan työnjohtajan tutkinto- ja opintovaatimuksista mutta ei museoviraston puoltavaa lausuntoa hyväksyä vastaava työnjohtaja tehtävään.

5 ASIAKASTYYTYVÄISYYDEN MITTAAMINEN

5.1 Asiakastyytyväisyys

Asiakkaiden ja yhteistyökumppaneiden tyytyväisyyden mittaaminen on Suomessa monella osa-alueella nykyään hyvin tavanomaista (Aarnikoivu, 2005, s. 67). Asiakaspalautteen kerääminen mahdollistaa toiminnan ohjaamisen ja kehittämisen. Asiakastyytyväisyyskyselyjä tuleekin tehdä säännöllisesti, jotta niistä saadaan luotua suuntaviivoja ja tavoitetasoja.

Ongelmina asiakastyytyväisyyskyselyissä voi olla, että niissä selvitetään asioita liian laajasti ja ne ovat liian pitkiä (Kortesuo & Löytänä, 2011, luku 7.1). Asiakastyytyväisyyskyselyt tulee tehdä sopivan lyhyiksi, jotta vastaamisessa asiakkaiden mielenkiinto säilyy. Tutkimuksissa selvitetään usein asioita vain yrityksen näkökulmasta ei asiakkaan ja niistä unohdetaan tunneperäiset tekijät. Tulosten analysointi syvällisemmin eri vaikutusten kautta unohdetaan ja katsotaan menneisyyteen. Lisäksi tulee huomioida, onko kysely vastauksissa annettu todelliset vastaukset.

5.2 Asiakaskokemus

Laatujohtaminen on osittain asiakaskokemusajattelun edeltäjä (Kortesuo & Löytänä, 2011, luku 1.4). Kokemuksen mittaamisessa samoin kuin laatujohtamisessa tulee aina pystyä keskittymään oleellisiin asioihin ja siihen, että tiedetään mitä johdetaan tai kehitetään. Näin vältetään tekemästä nollatutkimuksia, jotka eivät johda mihinkään, ja ne tehdään vain tavan vuoksi.

Asiakaskokemusten mittaamiseen on keinoja todella paljon (Kortesuo & Löytänä, 2011, luku 7.1). Erilaiset keinot tulevat hyvin esille kuviosta 5. Asiakkaan spontaania palautetta saadaan usein negatiivisena palautteena. Se on hetkellisesti koettu asia, esimerkiksi vääryyden kokeminen ja sitä saadaan suoraan asiakkailta, sähköisen palautekanavan kautta tai sosialistisesta mediasta. Positiivisen palautteen saaminen myös osittain sivuutetaan nopeammin, koska sen takia ei jouduta tekemään toimenpiteitä. Spontaanin palautteen avulla ei voi tehdä laajempia johtopäätöksiä, mutta siihen on hyvä kannustaa nopean palautteen saamiseksi. Päivittäistavarakaupoissa ja palvelutiskeillä mittaamiseen usein käytetään hymynaama-valotaulua. Asiakas voi valita vihreästä hymyilevistä kasvoista punaiseen irvistäviin kasvoihin

perustuvan hetkellisen arvioinnin kokemuksestaan. Tekstiviesteillä voidaan heti puhelinmyynnin tai huollon jälkeen lähettää tiedustelu, johon voidaan vastata numeroarvosanalla tyytyväisyytensä ilmoittaen. Pitkät ja perusteelliset kanta-asiakaskyselyt ovat huomattavasti aikaa vieviä ja yksityiskohtaisempia.

Asiakaskokemuksen mittaamisen spektri



Kuvio 4. Asiakaskokemuksen mittaamisen spektri (Kortesus & Löytänä, 2011, luku 7.1).

Asiakkaan keskiöön siirtäminen on tärkeä ajattelumallin muutos. Kuten Janne Löytänä ja Katleena Kortesus (2011, luku 7.1) kertovat:

”Se tulee aloittaa nopeasti sen mahdollisuuksista hyötymiseksi ja sen voi tehdä kuka vain. Siis yksi ihminen, ajatus kerrallaan. Pienistä teoista syntyvät suuret muutokset”.

5.3 Mittaaminen

Asiakastyytyväisyyden mittaamiseen on monia vaihtoehtoja ja usein parhaan lopputuloksen saamiseksi olisi hyvä käyttää useaa mittaria ja avoimia kysymyksiä (Huttunen, 2020, i.a.). Kasvua voidaan arvioida myös asiakastyytyväisyyden keskiarvoa mittaavilla menetelmillä. Yleisin palvelutasoa mittaava menetelmä on CES, Customer Effort Score -mittausmenetelmä perustuu siihen, kuinka helppoa tai vaikeaa asian hoitaminen on. Vastauksia tiedustellaan usein 1—5-tasoisella asteikolla, mutta hyvää kokonaiskuvaava asiakastyytyväisyydestä sillä ei saavuteta. Asiakastyytyväisyyttä lyhyellä välillä voidaan mitata CSAT, Customer Satisfaction Score -mittausmenetelmällä, jolla seurataan, kuinka tyytyväinen palveluun oltiin heti käyttämisen tai ostamisen jälkeen, ja siihen on helppo nopeasti reagoida. Arviointi jättää kuitenkin epäselväksi, mitä asiakas yleisesti ajattelee yrityksestä. Asiakkaan suositteluhaluuden mittaamiseen käytetään NPS, Net Promoter Score -mittausmenetelmää. Se perustuu uskoon suositteluhaluuden yhteydestä asiakasuskollisuuteen ja kasvuun. Se perustuukin yhteen kysymykseen: kuinka todennäköisesti suosittelisit yritystä ystävällesi tai kollegallesi? Vastaukset jaetaan 1—10-asteikolla kolmeen luokkaan: 9—10 on suosittelijoita, 7—8 neutraaleja ja 0—6 arvostelijoita. NPS-luku lasketaan tulosten perusteella kaavalla: suosittelijat vähennettynä arvostelijat jaettuna vastaajat kerrottuna sadalla. Menetelmä on suosittu ja sillä voidaan vertailla yrityksiä. Ongelma mittaamenetelmässä on, ettei se ei kerro missä vaiheessa mahdollinen tyytymättömyys on koettu.

Asiakaskuunteluohjelman VOC, Voice of the Customer -menetelmällä voidaan selvittää asiakkaiden odotuksia ja tarpeita (Kortesuo & Löytänä, 2011, luku 7.1). Menetelmä perustuu parhaisiin käytänteisiin sähköisten palveluiden hallinnasta ja johtamisesta. Tämän avulla pystytään näkemään ja selvittämään laajempia kokonaisuuksia. Näin saadaan selville mitä vikaa asiakkaat näkevät nykyisissä tuotteissa ja pystytään poistamaan vikoja ja saadaan uusia parempia tuotteita. Ongelmana kuitenkin on, että vaikka tahtoa ja kiinnostusta on, ei niistä aina olla valmiita maksamaan lisää.

Mittareita asiakaspalvelun laadun ja toimivuuden mittaamiseen on paljon, mutta yksin mikään niistä ei välttämättä anna riittävää ja todellista kuvaa tasosta (Pennanen, 2018, i.a.). Suositte- luasteen NPS mittaaminen ei paljasta miten palvelu on todellisuudessa koettu. Palvelun help- poutta mittaava CES ei yksin kuvaa koko asiakaskokemuksen onnistumista. Tyytyväisyyttä mittaava CSAT taas kertoo vain yhden hetkellisen kohtaamisen kokemuksen, mutta ei kerro asiakaspysyvyyttä. Tärkeintä asiakaspalvelun mittaamisessa on tuloksien hyödyntäminen ja

niihin nopea reagointi. Pidemmälle vietyä asiakastyytyvyyttä voidaan mitata CTT- Customer Touchpoint Tracking-menetelmällä määrittelemällä asiakkaan tärkeimmät kohtaamispaikat asiakaspolulla ja mittaamalla niitä saadaan tietoa miten kohtaaminen koettiin ja mikä siihen vaikutti. Valintoja tulee miettiä asiakkaan näkökulmasta ja tunneperäisesti. Kuten Pennanen (2018) esittää ajatuksia:

“Onko päätöksen takana kenties aiempi tilanne, joka ilahdutti, sykähdytti, helpotti, raivostutti, ahdisti, ärsytti, yllätti tai yksinkertaisesti oli odotusten mukainen? Joka tapauksessa tunne taisi ratkaista, vai mitä?”

6 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

6.1 Asiakastyytyväisyyskysely

Kysely toteutettiin sähköisenä kyselynä 10.11.2021 ja vastausaika ilmoitettiin päättyväksi 10.12.2021. Kysely lähetettiin rakennusvalvonnan kanssa Lupapiste.fi-palvelun kautta asiointeille luvanhakijoille, työnjohtajille sekä suunnittelijoille. Vastaamiseen houkuttimeksi laitettiin mahdollisuus voittaa 100 €:n lahjakortti. Kyselystä lähetettiin muistutus 26.11.2021.

Kysely haluttiin pitää lyhyenä, jotta mielenkiinto vastata säilyy. Lisäksi kyselyyn laitettiin monivalintakysymyksiä suurimmaksi osaksi, että vastaaminen on mahdollisimman helppoa. Monivalintakysymysten väliin lisättiin myös samaan aihealueeseen liittyviä avoimia kysymyksiä, joilla haluttiin saada mahdollisimman monipuolisia ja uusiakin ajatuksia esille.

Sähköinen kyselylomake (liite 1) muodostettiin kahdesta asiaosasta: rakennusvalvonnan palvelu ja lupaprosessi. Lomake jaettiin kolmeen osaan avoimilla kysymyksillä jaotellen. Lomakkeen alussa selvitetään monivalintakysymysten avulla vastaajan tausta ja mistä on saanut apua rakennuslupahakemuksen kokoamiseen sekä miten koki prosessin nopeuden. Tämän jälkeen avoimella kysymyksellä haettiin vapaata vastausta omaan vaikuttamismahdollisuuteen lupaprosessin nopeuteen. Tämän jälkeen oli taas kaksi monivalintakysymystä lupakäsittelystä ja rakennusvalvonnan toiminnasta. Näiden jälkeen on avoin kysymys neuvonnan tarpeesta rakennusluvan hakemiseen tai rakentamiseen liittyen. Palveluosiossa kuuden kysymyksen vastaukset ovat taas monivalintakysymyksiä. Viimeisenä kysymyksenä pyydettiin vielä vapaata palautetta ja kehitysideoita.

Asiakastyytyväisyyskyselyn osalta erittäin tärkeää on sen jatkuvuus (Korteso & Löytänä, 2011, luku 7.1). Kyselyitä tulee toteuttaa tasaisin väliajoin, jotta tuloksia pystytään vertailemaan. Vertailua tärkeämpää on tulosten sisällön arviointi muutenkin kuin vain toteamalla, että tilanne on huonontunut tai parantunut. Lisäksi tuloksien osalta tulee myös pystyä muokkaamaan kyselyä siihen suuntaan, että saadaan tarkempia analyyseja ja pysytään näin havaitsemaan muutostarpeita.

6.2 Haastattelut

Haastateltavat olivat Lapuan kaupungin organisaatiossa läheisessä yhteistyössä rakennusvalvonnan kanssa joko suoraan tai välillisesti. Haastateltavat pyrittiin saamaan oman organisaation sisältä hyvin laajasti ja eri viranomaisryhmistä.

Haastattelun runko (liite 2) muodostettiin lyhyestä taustatiedosta, kysymällä antaako lausuntoja rakennusvalvontaan. Tämän jälkeen tiedusteltiin ensin rakennusvalvonnan sähköisen Lupapiste.fi-palvelun käytöstä kokemuksista ja yhteistyön toimivuutta. Kysymystä laajennettiin tiedustelemalla lupakynnyksen nostamisen tai laskemisen vaikutusta haastateltavan omaan toimintaan ja mitä voisi tai pitäisi parantaa. Tämän jälkeen kysyttiin haastateltavan näkemyksiä suunnitelmien, suunnittelijoiden ja työnjohtajien tämänhetkisestä tasosta ja siitä onko se riittävä. Lopuksi kysyttiin rakennusvalvonnan toiminnan vaikutusta haastateltavan omaan toimintaan ja tämän jälkeen haluttiin tiedustella vielä vapaalla sanalla uusia näkökulmia ja menettelytapoja rakennusvalvonnan ja viranomaistoimintaan ja yhteistyöhön.

Haastattelut toteutettiin 19.—29.4.2022 työn lopputulosten analysoinnissa hyödynnettäväksi materiaaliksi.

7 TUTKIMUSTULOKSET

7.1 Tutkimusaineiston arviointia ja analyysi

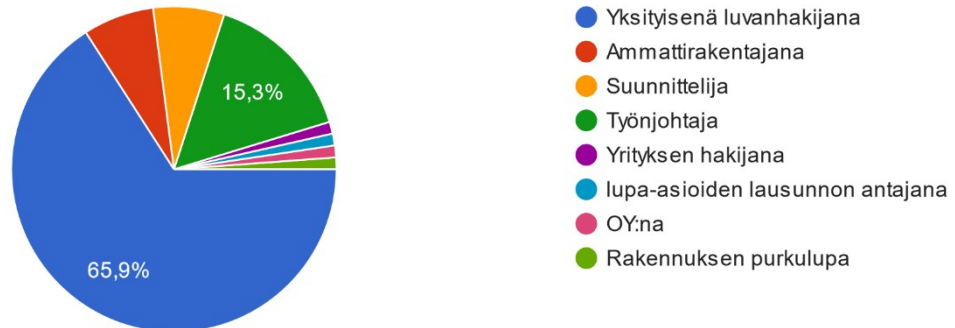
Asiakastyytyväisyyskyselyitä lähetettiin yhteensä 338 kpl ja vastauksia saatiin 85 kpl. Vastausprosentiksi muodostui 25 %, jota voidaan pitää tavoitteen mukaisena kohtuullisena otantana. Arvontaan osallistui 64 vastaajaa, mikä osoittaa, että 25 % vastaajista olisi ollut valmis vastaamaan kyselyyn ilman lahjakortin voitto mahdollisuutta.

Vastaajien taustatietoa ei selvitetty, vaan vastaajajoukko valikoitui aikajakson 1.8.2020-31.7.2021 mukaan. Taustatietojen osalta rakennusvalvonnalla on omissa järjestelmissään kattavat tiedot hakijoista, mutta niitä ei voida kyselyyn kohdentaa, eikä niillä ole oleellista merkitystä kyselyssä. Pidemmällä aikajaksolla ei olisi saatu oikeaa palautetta nykyisistä järjestelmistä, joten ajanjakso antaa hyvän kuvan sen hetkisestä toiminnasta. Muutamia hakeuksia tuli ajanjakson aikana paperisena, mutta henkilöiden tiedot kirjattiin rakennusvalvonnan toimesta järjestelmään, joten kaikilla oli mahdollisuus vastata. Hakijoiden aikaisempaa kokemusta rakennusvalvonnan kanssa asioinnista kyselyssä ei selvitetty, mutta ammattihenkilöiden osalta oletettavaa on, että heillä kokemusta on jo entisestään.

Kysely jaettiin kahden osa-alueen tutkimiseen. Rakennusvalvonnan toiminnan ja palvelun selvittämiseen sekä sähköisen lupaprosessin arviointiin. Kuvio 6 kertoo, että kyselyyn vastanneista suurin ryhmä yli 65,9 % oli yksityisiä luvanhakijoita. Toiseksi suurin ryhmä oli työnjohtajia 15,5 %. Ammattirakentajien ja suunnittelijoiden osuus oli 7,1 %. Muuna hakijana vastasi 4,8 % vastaajista, joista kaksi ilmoittaen hakijaksi yrityksen, yksi oli lausunnon antaja sekä yksi oli rakennuksen purkulupa. Muu vaihtoehto -vastanneet ja oman vaihtoehdon kirjanneet voidaan tulkita kuitenkin ammattihenkilöihin, jolloin rakennusalan ammattilaisten osuus vastaajista oli 34,3 %. Ammattilaisten osuus hankkeissa on yhtä suuri kuin hakijoiden, koska hankkeessa on kaksi hakijaa ja vähintään pääsuunnittelija ja työnjohtaja sekä suunnittelijoita yksi tai kolme. Ammattihenkilöiden vastaajien määrän jääminen pienemmäksi kuitenkin selittyy sillä, että hankkeissa on samoja ammattihenkilöitä ja suunnittelijoiden sähköpostiosoitteita ei aina kirjata.

Olen ollut rakennusvalvontaan yhteydessä.

85 vastausta

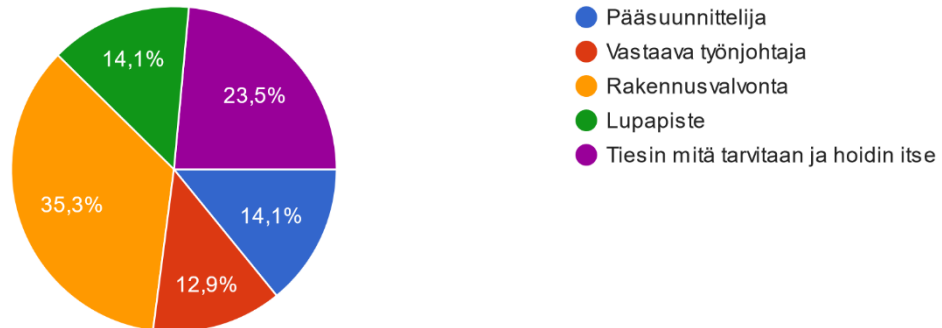


Kuvio 5. Rakennusvalvontaan yhteydessä olleet henkilöt.

Palvelun tasoa ja toimintamallia prosessissa selvitettiin kysymällä, miten ja keneltä lupapisteeseen käyttöön ja luvanhakemiseen saatiin apua ja mistä. Kuvio 7 osoittaa hyvin, että suurin osa vastaajista 35,3 % on saanut neuvot lupahakemuksen tekemiseen rakennusvalvonnasta. Lupapiste.fi-palvelusta oli neuvoa saanut 14,1 %, pääsuunnittelijalta 14,1% ja vastaavalta työnjohtajalta 12,9 %. Näin ollen ammattihenkilöiltä pääsuunnittelijalta tai vastaavalta työnjohtajalta apua sai yhteensä 27 % vastaajista ja itse lupahakemuksen ilmoitti hoitaneen 23 % vastaajista. Lisäksi kyselyssä kysyttiin avoimena kysymyksenä, olisiko vastaaja itse voinut vaikuttaa lupaprosessin sujuvuuteen. Tällä haluttiin selvittää osin myös, missä kohtaa ongelma prosessissa koetaan olevan. Vastauksia tuli 26 kappaletta. Valtaosa ilmoitti, ettei ole ongelmaa tai prosessi oli sujuva. Seitsemän henkilöä ilmoitti, että olisi itse voinut parantaa omaa valmistelua, esimerkiksi toimittamalla liitteet aikaisemmin ja näin nopeuttaa prosessia.

Kuka neuvoi rakennuslupahakemuksen aineiston kasaamisessa?

85 vastausta

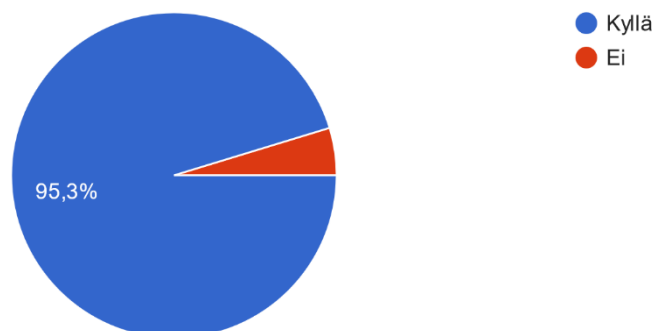


Kuvio 6. Rakennuslupahakemus aineiston kasaamisessa neuvoneet.

Lupaprosessin nopeuden riittävyyttä tiedusteltiin kyllä- ja ei-vaihtoehtoilla. Kuviosta 8 voidaan selkeästi todeta, että nopeuteen oltiin tyytyväisiä. 95,3 % vastasi kysymykseen kyllä. Eivastausten osuus oli 4,7 %. Tämä kertoo myös, että vielä on parannettavaa. Rakennusvalvonnan osalta käsittelyaikaa on aloitettu kontrolloimaan vuonna 2021 ja se on myös toiminnan mittarina. Käsittelyaikaan vaikuttaa kuitenkin merkittävästi muutamat hankkeet, joissa lupaprosessi vaatii lausuntoja tai muutoksia ja selvityksiä ennen mahdollista luvan käsittelyä hyväksyttynä. Osittain myös pieni osa asiakkaista voi kokea, että prosessin pitäisi olla nopeampi omien kiireisten aikataulujen vaikutuksesta.

Oliko lupaprosessi riittävän nopea?

85 vastausta



Kuvio 7. Tyytyväisyys lupaprosessin nopeuteen.

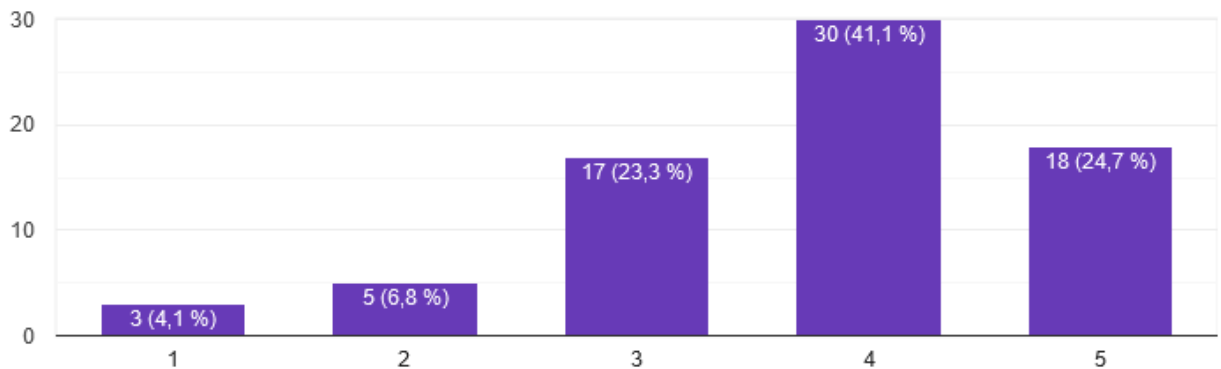
Lupakäsittelyn osalta suhtautuminen rakennustarkastajan muutosvaatimuksiin jakoi selkeästi mielipiteitä. Kuvioissa 9 samaa mieltä -vastanneiden osuus on kuitenkin selkeästi suurempi 24,7 % verrattuna eri mieltä -vastanneiden osuuteen 4,1 %. Samoin suurimman vastausmäärän saanut osittain samaa mieltä, olevien osuus oli 41,1 %. Jos tätä vertaa osittain eri mieltä -vastanneiden tulokseen 6,8 % osuus kertoo, että vaatimuksien tarpeellisuus pääasiassa ymmärrettiin. Kuitenkin ei osaa -sanoa vastanneiden osuus oli 23,3 % ja vastaamatta jättäneiden 14,1 % osuudet kertovat, että vaatimuksia ei oltu kaikille esitetty tai niitä ei ole koettu esitettyksi.

Vaatimusten osalta muutokset perustuvat aina lakeihin ja määräyksiin. Näin ollen ne ovat aina perusteltavissa. Piirustusten esitystaso ja lisäliitteiden toimittaminen voidaan myös kokea vaadittuina muutoksina, mikä voisi selittää tässä kysymyksessä selkeästi eniten kielteisen puolelle menevät vastaukset. Tämän kysymyksen osalta voidaan nähdä tarve lisätä vastauslaatikko, jossa voi kertoa, mikä vaatimus on ollut tarpeeton. Siten voitaisiin paremmin analysoida, mistä vastausten kirjo aiheutuu.

Lupakäsittelyssä vaaditut muutokset olivat tarpeellisia?



73 vastausta



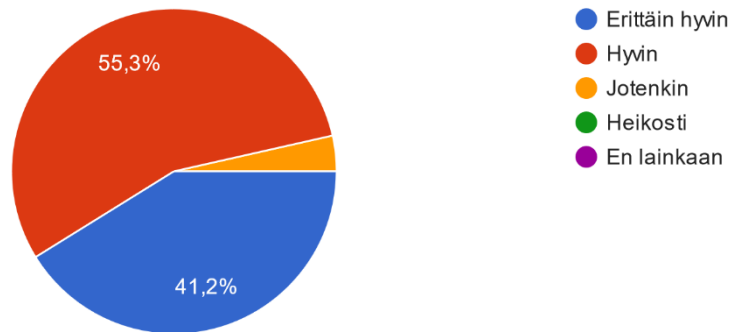
Kuvio 8. Lupakäsittelyssä vaadittujen muutosten tarpeellisuuden jakautuminen.

Rakennusvalvonnan tavoitettavuutta ja neuvojen parantamisen tarvetta selvitettiin monivalintakysymyksellä kysyen: kuinka hyvin sait vastaukset kysymyksiin rakennusvalvonnasta. Lisäksi avoimella kysymyksellä haettiin perusteluja mahdolliselle neuvontatarpeelle. Monivalintakysymyksen osalta kuvioista 10 ilmenee, että 55,3 % vastasi hyvin ja 41,2 % erittäin hyvin. Näin ollen yhteensä hyvin tai erittäin hyvin vastanneiden osuus 96,5 % vastaajista kertoo

yleisesti hyvästä tasosta. Jotenkin vastanneiden osuus oli vain 3,5 % ja heikosti ja ei lainkaan 0 %. Avoimessa kysymyksessä ilmenee vastauksista kuitenkin toiveita puhelinneuvonnan ta-
voitettavuuden ja sisäisen organisaatio toiminnan parantamiseen.

Kuinka hyvin sait vastaukset kysymyksiisi rakennusvalvonnasta? Missä?

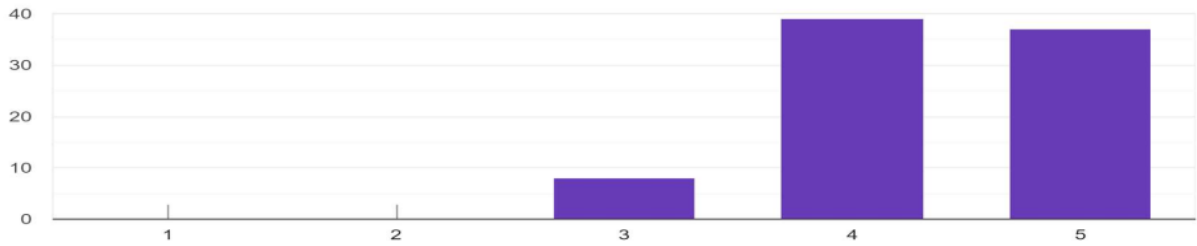
85 vastausta



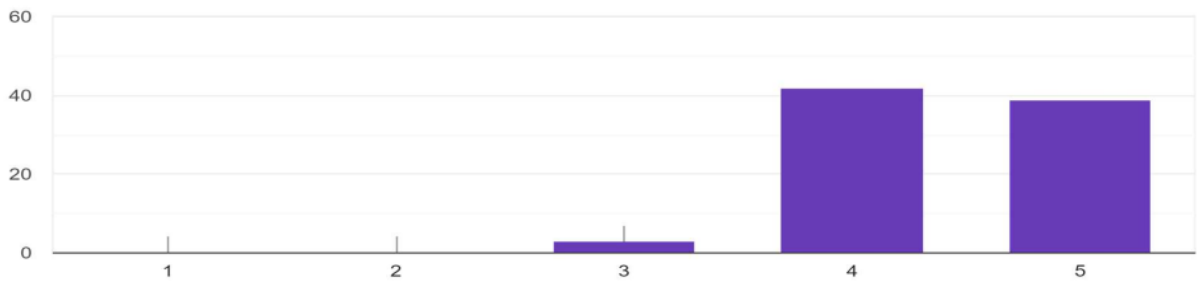
Kuvio 9. Tyytyväisyys rakennusvalvonnasta saatuihin neuvoihin

Rakennusvalvonnan palvelun laatua kysyttiin arvioimalla sanojen ystävällinen, asiantunteva, luotettava ja joustava sanojen kuvaavuutta. Arvioinnissa käytettiin asteikkoa 1—5, arvion jakautuessa erittäin (5) ja ei lainkaan (1). Kuten kuvioista 11 käy ilmi, ystävällinen, asiantunteva, luotettava sanojen arvioinnit saivat kyselyssä asteikon 4—5 vastauksen 90 %:sti ja 1—2 asteikon vastauksia 0 %. Joustavuuden arvioksi 4—5 vastausten osuudeksi tuli 85 %, ja 2,4 % asteikolle kaksi, joten joustavuuden osalta voidaan havaita toiminnan osalta parannettavaa.

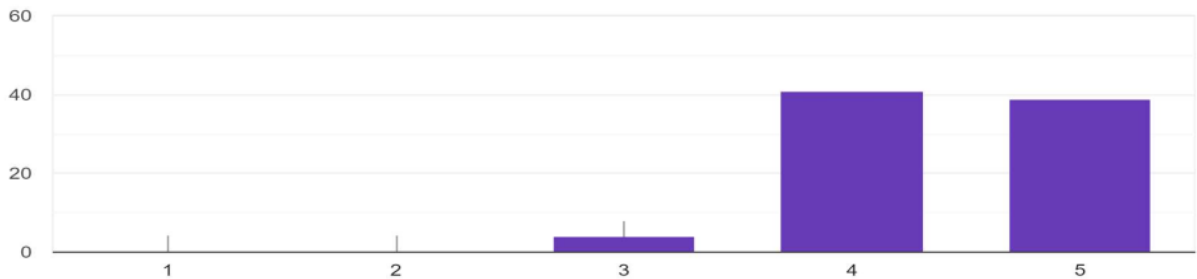
Merkitse seuraavista, kuinka paljon sana **Ystävällinen** kuvastaa rakennusvalvonnan palvelua?
84 vastausta



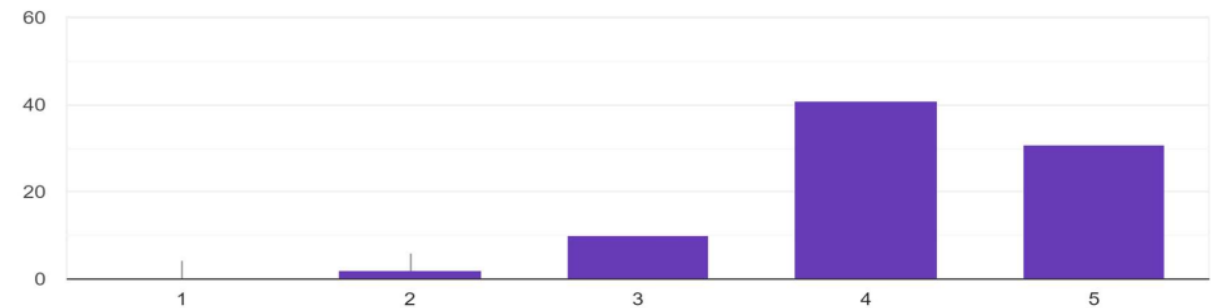
Merkitse seuraavista, kuinka paljon sana **Asiantunteva** kuvastaa rakennuspalvelun palvelua?
84 vastausta



Merkitse seuraavista, kuinka paljon sana **Luotettava** kuvastaa rakennusvalvonnan palvelua?
84 vastausta



Merkitse seuraavista, kuinka paljon sana **Joustava** kuvastaa rakennusvalvonnan palvelua?
84 vastausta



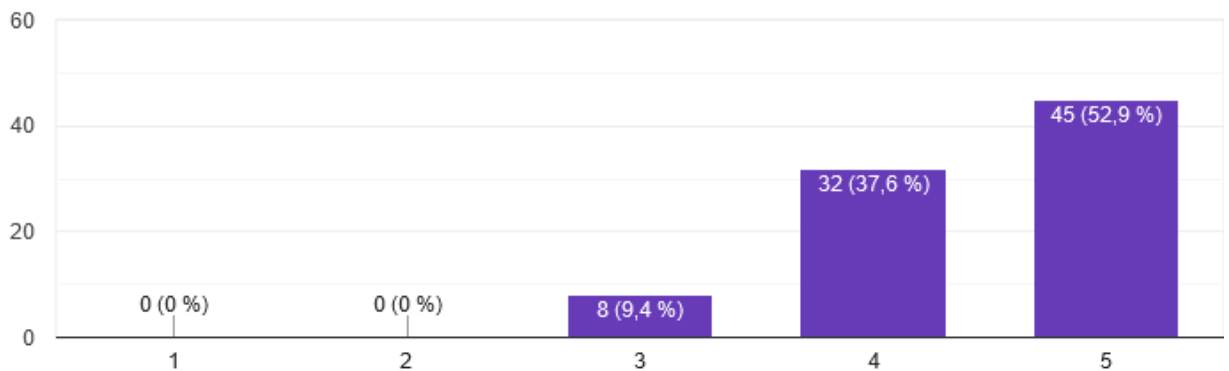
Kuvio 10. Rakennusvalvonnan palvelun kuvainnollinen kokemus.

Tyytyväisyyden arvioinnissa käytettiin asteikkoa 1—5, vastausten jakautuessa erittäin tyytyväinen (5) ja en lainkaan (1). Kuten kuvio 12 kertoo vastauksista yli puolet 52,9 % kohdistuu erittäin tyytyväinen asteikolle ja asteikolle 4—5 yhteensä 90,5 %. Ainoastaan 9,4 % asteikolle kolme ja asteikolla 1—2 vastauksia on 0 %. Näin voidaan todeta asiointityytyväisyys hyväksi, jossa kuitenkin hieman parannettavaa kuviossa 11 ilmenevän heikomman arvioinnin saaneen joustavuuden osalta.

Kuinka tyytyväinen olet asiointiin rakennusvalvonnassa?



85 vastausta



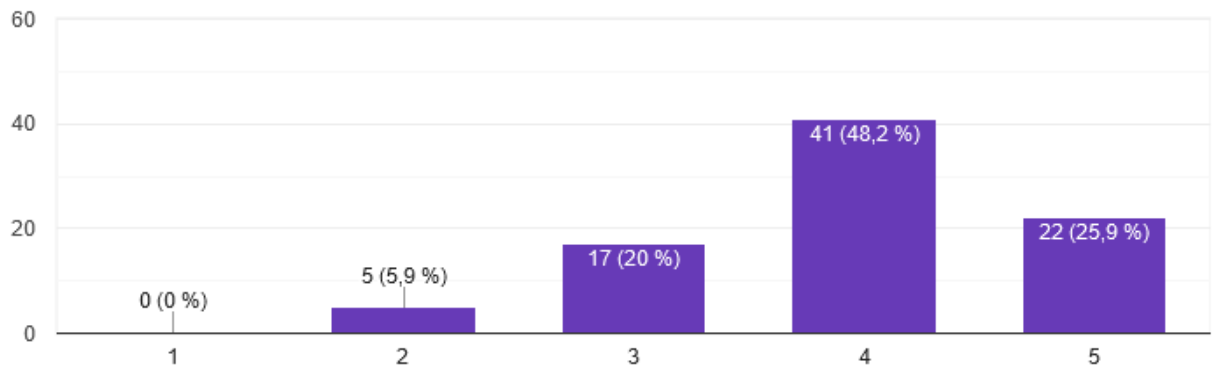
Kuvio 11. Tyytyväisyys asiointiin rakennusvalvonnassa.

Lupapiste.fi-palvelun osalta tyytyväisyys on selkeästi heikompi. Tyytyväisyyden arvioinnissa käytettiin samaa asteikkoa 1—5, arvion jakautuessa erittäin tyytyväinen (5) ja en lainkaan (1). Muihin kyselyn tuloksiin verrattaessa asteikon viisi, erittäin tyytyväinen vastausten osuus 25,9 %, on selkeästi pienempi kuin seuraavan asteikon neljä vastausten osuus 48,2 %. Tästä voidaan tulkita, että järjestelmä tarvitsee huomioita niin ohjeistuksen kuin käytönkin osalta. Osittain arvosteluun vaikuttaa varmasti uuden järjestelmän opetteluun tarve tai käyttämisen kokeminen hankalaksi. Voidaan kuitenkin arvioida vastaajien olevan pääsääntöisesti yksityisiä lupanhakijoita, jotka eivät käytä ohjelmaa välttämättä kuin kerran elämänsä aikana, puolet asiakkaista on aina samassa tilanteessa. Näin ollen ohjelman käytön opastukseen uusille rakentajille on tarvetta kiinnittää huomioita, ellei rakentamisen yhteishenkilönä ja lupahakemuksen täyttäjänä jatkossa korosteta ammattilaisten roolia.

Kuinka tyytyväinen olet sähköiseen asiointipalveluun www.lupapiste.fi ?



85 vastausta



Kuvio 12. Tyytyväisyys sähköiseen Lupapiste.fi-palveluun.

7.2 Haastattelun tulokset

Tapaamisen yhteydessä tehtyjä haastatteluja tehtiin yhteensä kymmenen ja sähköpostilla vastasi kolme henkilöä. Haastateltavina olivat kunnallistekniikan osastolta neljä ja maankäyttöosastolta kolme henkilöä sekä ympäristöninsinööri, pelastusviranomaisista palomestari ja palopäällikkö. Lisäksi samat kyselykysymykset lähetettiin sähköpostilla museoviranomaiselle ja terveystieteiden osastolle. Haastatteluilla haettiin kuvaa organisaation sisäisestä tilanteesta ja kehitysideoita sekä yhteistyötä tekevien viranomaisten näkemystä nykyisestä toiminnasta sen kehittämiseksi.

Haastateltavien kommentit analysoitiin. Selkeästi oli havaittavissa tyytyväisyys sähköisen Lupapiste.fi-järjestelmän käyttöön. Sähköisen järjestelmän mahdollistama oman aikataulun mukainen hakemusten läpikäyminen on helpottanut kaikkien työtä. Lisäksi piirustukset ja annetut lausunnot ja kommentit ovat hyvin kaikkien asianosaisten saatavilla.

Kunnallistekniikan osalta haastatteluissa nousi esiin, että viemäreiden ja vesijohtojen suunnittelun lähtötietoihin toivottiin enemmän huomioita rakennuslupavaiheessa, jotta maastokorkeudet ja rakentamiskorkeuksissa ei tulisi ongelmia.

Maankäyttöosaston osalta yhteistyössä nousee esille yhteistyö, jota tehdään yleisen rakentamisen ohjauksen kanssa. Sitä pidetään joustavana ja tehokkaana, mutta esille nousee

alueiden käytön strategian uudistamisen tarve, joka osaltaan vaatii myös aktiivista neuvotellua osissa hankkeissa. Mittausteknisesti suunnitelmissa nähdään tarkennettavaa korkeus- asemien osalta ja todetaan myös toiminnan supistamisen vähentäneen palvelua asiakkaille.

Museo- ja terveystieteiden antamista sähköpostivastauksista tulee esille yhteistyön parantamisen tarve. Etenkin suunnittelun alkuvaiheessa toivottaisiin aktiivisempaa tiedotusta projekteista, jotta lausuntopyyntöihin pystyttäisiin vastaamaan paremmin.

Kaikkien haastateltavien osalta suunnitelmien, suunnittelijoiden ja työnjohtajien osalta nähdään vaatimustason olevan riittävä tai rakennusvalvonnan pystyvän sen paremmin määrittämään. Pelastusviranomaisen haastatteluissa esille kuitenkin nousee suunnitelmien vaihtelevuus. Lisäksi suunnitelmiin haetaan paljon ohjausta ja hyväksyntää pelastuslaitokselta, vaikka rakennustarkastaja asiasta lopullisesti päättää.

7.3 Asiakastyytyväisyyskyselyn tulosten käsittely

Asiakastyytyväisyyskyselyn ja haastattelujen kokonaisuutena saatiin työn tavoitteen mukaisesti laajasti selvitettyä asiakastyytyväisyyden nykyinen taso. Lupakäsittelyn nopeudesta ja selkeydestä saatiin hyvä asiakasnäkemyksenä niin kvantitatiivisella mittausmenetelmällä kuin kvalitatiivisella asiakastyytyväisyyskyselyn avoimissa kysymyksissä. Puolet palautteesta oli positiivista palautetta rakennusvalvonnan suuntaan ja haastattelut myös vahvistavat toiminnan hyvää laatua.

Rakennusvalvonnan lisäarvon tuottamiseen kyselyssä ei saatu konkreettista tietoa. Asiakastyytyväisyyskyselyn rakennusluvan aikaiset vaatimukset -kysymys osoittaa, että vaatimuksia ei täysin koeta tarpeettomiksi, mutta niiden kohdentamisessa tai perustelemisessa on edelleen parannettavaa.

Palvelutyytyväisyyteen saatiin selkeä vastaus ja pääasiallisesti voidaan todeta palvelun olevan hyvällä tasolla. Kyselyssä heikoimmaksi osa-alueeksi osoittautuneeseen joustavuuteen tulee kuitenkin kiinnittää huomioita. Palvelualttiuteen ja asiakkaan huomioimiseen tulee edelleen kiinnittää huomioita.

Palvelun tasalaatuisuuden osalta asiakastyytyväisyyskyselyn avoimista kysymyksistä saatiin tietoa. Rakennusvalvonnan suuntaan yksi huomio on annettu rakennustarkastajien tasapuolisen vaatimustason osalta, jotta asiakkaat eivät alkaisi suosia tiettyä tarkastajaa.

Rakennusvalvonnan lisäarvon, palvelutason, ohjauksen ja neuvonnan osalta saatiin kehittelevää palautetta. Negatiivisessa palautteessa muutama kommentti koskee Lupapiste.fi-palvelun sekavuutta. Palvelun käyttöön on annettu kommentteja, joissa mainitaan juuri harvemmin palvelua käyttävän haasteet ohjelman kanssa.

Muiden viranomaisten ja organisaation yhteistyön toimivuudesta saatiin haastattelujen avulla hyvä tilannekuva. Lisäksi haastattelujen avoimet kysymykset antoivat myös kehitysideoita yhteistyön parantamiseen.

7.4 Kehitysehdotukset

Organisaation sisäisen toiminnan kehittämistoiveita esitettiin kunnallistekniikan puolelle. Vesi-johtojen sijaintitietojen antamiseen ja niiden sijaintien selvittämiseen toivottiin aktiivisempaa otetta. Hulevesiasioissa toivottiin puistopuolen ja kunnallistekniikan parempaa yhteistyötä. Näiden osalta yhteisten toimintamallin kehittämistä olisi hyvä selvittää.

Selkeitä kehitysideoita suoraan rakennusvalvonnan suuntaan tuli kaksi. Ensimmäinen koski puhelinneuvonnan tavoitettavuuden parantamista, jotta asiat voisi selvittää nopeammin. Puhelinneuvonnan parantaminen on rakennusvalvonnan näkökulmasta erityisen haastavaa ja pääasiassa sitä pitäisi pyrkiä vähentämään. Haasteena näissä on kokonaiskuvan määrittäminen. Puhelimessa esitetyssä asiassa ei yleensä tule esille kaikki asiaan vaikuttavat tekijät ja kokonaiskuva jää tai jätetään vajaaksi ohjaten tietynlaiseen neuvontaan. Tähän liittyen puhelimella tavoitettavuuteen tulee osana asiakaspalvelua kuitenkin kiinnittää huomioita. Vastamattomat puhelut voitaisiin ohjata automaattisesti sihteerille tai toiselle rakennustarkastajalle, joka pääsääntöisesti ohjaa kysymykset asiaa käsittelevälle soittopyyntönä.

Toinen huomautus koski tontilla paikan päällä käymisen ottamista käytäntöön ennen rakennuslupahakemuksen tekemistä, jossa voitaisiin kertoa rakentamisen reunaehdot rakentajalle. Neuvonnan ja ohjauksen antaminen rakentajille on erityisen tärkeää. Sähköisten järjestelmien käytön ohjeistuksella voitaisiin helpottaa rakennustarkastajien työtä ja samalla

mahdollistaa ennakkoneuvonta rakentajille. Alkuvaiheessa eri ratkaisuilla määritetään merkittävästi kustannustehokkuutta, energiataloudellisuutta ja rakennuksen ympäristöön soveltuvuutta.

Haastatteluiden perusteella löytyy selkeitä yhteneväisyyksiä asiakastytyvyyden avoimissa vastauksissa nousseista kommentista. Kunnallistekniikan- ja maankäyttöosaston ja rakennusvalvonnan yhteistyön toimintamallissa voidaan nähdä organisaation sisällä kehitettävää paremman asiakaspalvelun ja sitä myötä asiakastytyvyyden aikaan saamiseksi. Rakennusten sijainnin merkitseminen tontille ja korkeusasemien määrityksien osalta tulisi selvittää toimintamallin parantamista. Osaltaan vesi- ja viemäriinjojen alkutietojen kartoittamista voitaisiin selvittää ja samalla saataisiin maastomallit suunnittelijoille. Yhteiset palaverit uusien kohteiden läpikäymiseksi ja niiden erityishuomioiden tiedoksi saanti aikaisessa vaiheessa helpottaisi kaikkia osapuolia. Osittain yhteistoimintaa laajentamalla suunnittelutarveratkaisujen käsittelyä voitaisiin nopeuttaa siirtämällä hallintosäännöllä niiden käsittely rakennusluvan yhteyteen. Rakennusjärjestyksellä voitaisiin lisäksi määrittää selkeät suunnittelutarvealueet.

Muiden viranomaisten suuntaan yhteistyö toimii kohtalaisesti ja voidaan todeta rakennusvalvonnan palvelevan heidän toimintaansa. Esille nousee kuitenkin paloturvallisuuden, terveellisyyden ja kulttuurillisesti merkittävien kohteiden osalta tarvetta syventää yhteistyötä. Toimintamallien ja yhteistyön parantamista olisi kehitettävä. Hankkeista tiedottaminen aikaisemmassa vaiheessa ja alkukatselmusten aktiivisemmän käytön tarvetta olisi syytä selvittää. Yhteistyötä terveysviranomaisten ja museoviraston suuntaan olisi hyvä lisätä ja sen tarvetta pohtia yleisemmin. Paloviranomaisen kanssa yhteistyö on jatkuvaa, mutta yhteisten käytänteiden aikaan saamiseksi yhteistyötä tulisi laajentaa.

8 POHDINTAA

Opinnäytetyö on lähtenyt halusta selvittää Lapuan kaupungin rakennusvalvonnan asiakastytyväisyyden tasoa ja luoda asiakastytyväisyyskysely rakennusvalvonnalle. Tutkimuksen taustatyö tehtiin tutustumalla tietolähteisiin rakennusvalvonnan vastuista ja laatuvaikutus mahdollisuuksista. Lähteinä käytettiin lakeja, määräyksiä ja asetuksia sekä erilaisia tutkimuksia ja selvityksiä. Työn aikana meneillään oleva MRL:n lakimuutosluonnos muuttui pelkäksi rakentamislain muutokseksi. Lakimuutos eteni yleisen kuulemistilaisuuden kautta eduskuntaan ilman merkittäviä maankäyttöön liittyviä lakimuutoksia. Työssä otettiin huomioon meneillä oleva lakimuutos, johon voi tulla muutoksia, mutta toteutuu suurella todennäköisyydellä merkittävimpien teemojen osalta. Toteutumista ohjaa valtakunnalliset sopimukset ja osittain muutoksia on tuotu jo käytäntöön laki- ja asetusmuutosten kautta lain hyväksymisen viivästyessä alkuperäisestä aikataulusta.

Asiakastytyväisyyskyselyn avulla selvitettiin asiakastytyväisyyden nykytaso ja haettiin asiakasnäkökulmia toiminnan kehittämiseksi ja laadun parantamiseksi. Tutkimus toteutettiin asiakkaille lähetettynä sähköpostikyselynä ja sillä saatiin selvyys nykytilanteesta ja kehitystoimenpiteille suuntaviivoja strategisen toiminnan kehittämiseksi.

Monipuolisten näkemysten ja tiedon keräämisen varmistamiseksi käytettiin internetlähteitä. Internetlähteillä haluttiin osoittaa yleisiä esille nostettuja ongelmia rakennusvalvontojen toiminnassa. Asiakastytyväisyyskyselyllä voidaan osoittaa, että yleisesti ongelmina oleva käsittelyaikojen pituus ja rakennusvalvonnan palveluongelmia ei voida yleistää.

Viranomaisyhteistyötä ja organisaation sisäisen yhteistyön tilanne kartoitettiin haastattelemalla. Haastattelut toteutettiin työn loppuvaiheessa ja niistä saatiin samansuuntaisia kehitystarpeita kuin asiakastytyväisyyskyselyistä. Näin ne antavat vahvistusta toimintamallin suuntaviivoihin. Terveys- ja museoviranomaisten osalta yhteistyön laajentamiseen ilmeni tarvetta. Museovirasto ei tällä hetkellä ehdi antaa kaikkiin rakennusvalvonnan lausuntopyyntöihin lausuntoja. Terveysviranomaisten osalta yhteistyökuvion osalta on tarvetta selvittää yhteistyön parantamista. Rakennuskannasta korjausrakentamisen osuus tulee varmasti nousemaan ja erityisosaaminen terveystarkastajien ja museoviranomaisten kautta tulee tarpeeseen rakennusvalvonnalle.

Työn avulla haluttiin luoda toimintamalli lupaprosessin yhteistyökuvioiden selkeyttämiseksi muiden osastojen kanssa. Toimintamallin selkeänä tavoitteena on täyttää lakien ja asetusten sekä määräysten vaatimukset. Lisäksi haluttiin selvittää rakennusvalvonnan mahdollisuus tuottaa lisää laatua. Toimintamalli helpottaa rakennustarkastajien lupakäsittelyä toimien muistilistana muiden viranomaisten lausuntojen tarpeen osalta sekä uusien henkilöiden opastukseen saadaan näin selkeä perehdytysmateriaali. Toimintamallityö saatiin organisaation yhteisten peruslinjojen osalta käyntiin, mutta muiden yhteistyö viranomaisten osalta se ei ehtinyt edetä.

Tutkimuksessa tuli esille rakennusvalvonnan julkisen lakisääteisen toiminnan vaatimukset ja edellytykset. Viranomaisen tehtävä asiakastyytyvyyden ylläpitämiseksi ja laadun varmistamiseksi vaatii organisaatiolta selkeitä strategisia tavoitteita ja päämääriä. Toimintaympäristön, organisaatiomuutokset ja lakien sekä asetusten nopea muutostahti haastaa rakennusvalvonnan toimintaa. Rakennusvalvonta on velvoitettu pysymään ajan tasalla muutoksessa viranomaistoiminnan luotettavuuden ja ennakoitavuuden säilymiseksi. Resurssien ja toiminnan tavoitteiden määrittämisen merkittävyys korostuu sekä yhteistyökuviot alueellisesti tarjoavat mahdollisuuksia laadukkaaseen ja asiakaslähtöiseen palveluun.

Viranomais- ja asiakasyhteistyössä on selkeästi havaittavissa sähköisten järjestelmien nopea kehittyminen, joka osin mahdollistaa kehittymisen ja laadun parantamisen. Asiakkaiden ja viranomaisten toimintaan se tuo haasteita, mutta muutoksessa tulee olla mukana.

LÄHTEET

Aarnikoivu, H. (2005). *Onnistu asiakaspalvelussa*. Alma Talent Oy

Anttila, J. (2016). *Mitä laatu on?* <https://sfs.fi/mita-laatu-on/>

Asuntokauppalaki 843/1994. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1994/19940843>

Eduskunta. (1.12.2021). *Suuri valiokunta hyväksyi lausunnon 55-valmiuspakeista*. <https://www.eduskunta.fi/FI/tiedotteet/Sivut/Suuri-valiokunta-hyvaksyi-lausunnon-55-valmiuspaketista.aspx>

Ekroos, A., & Majamaa, V. (2015). *Maankäyttö ja rakennuslaki* (3. uud.laitos). Edita.

EPSI Rating Finland. (15.3.2021) *Tulostiivistelmä-Uusirakentamisen asiakastytyväisyys pysyi korkeana myös koronavuonna*. <http://www.epsi-finland.org/wp-content/uploads/2021/03/EPSI-Uudisrakentaminen-2020-tulostiivistelma-final.pdf>

Hakalehto-Wainio, S. (2010). *Oikeusministeriön selvityksiä ja ohjeita, Julkisyhteisön vahingonkorvausvastuu*. https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/76257/omml_59_2010_julkisyhteisojen_vahingonkorvausvastuu.pdf?sequence=1

Hallberg, P., Haapanala, A., Koljonen, R., Ranta, H., & Reinikainen J. (2020). *Maankäyttö- ja rakennuslaki* (4., uudistettu painos). AlmaTalent.

Hallituksen esitys eduskunnalle kaavoitus- ja rakentamislainsiksi. (YM014:00/2018a). <https://www.lausuntopalvelu.fi/FI/Proposal/DownloadProposalAttachment?attachmentId=16515>

Hallituksen esitys eduskunnalle uudeksi rakentamislainsiksi (YM014:00/2018b). https://api.hankeikkuna.fi/asiakirjat/6df1d533-c70e-4f34-81f9-b7e932433d84/9aeaf76a-9e66-4d53-8cf9-d0f15f39929c/LIITE_20220411123124.PDF

Helander, H (2015). *Pientalon suunnittelijan kelpoisuus*. https://www.hel.fi/static/rakvv/pientalo/pientalon_suunnittelijan_kelpoisuus_HH.pdf

Huttunen, K. (13.6.2020) *Asiakastytyväisyys ja sen mittaaminen*. <https://www.zoner.fi/digitalinen-markkinointi/asiakastytyvaisuus/>

Juola, V. (2020) *Pääsuunnittelijan valtuudet, vastuut ja velvoitteet- Rakennushankkeen osapuolet tekevät ja vastuut*. [PowerPoint-esitys]. Aalto-yliopisto. https://mycourses.aalto.fi/pluginfile.php/1437003/mod_resource/content/1/Luento%20PS%20roolit%20tehta%CC%88va%CC%88t%20ym%20Aalto%20ARK%202021%20pi.pdf

- Järvensivu, P. (i.a.). *Vastaavan työjohtajan vastuu ja kunnan rakennusvalvonnan vastuu?* <https://www.rakennusriidat.fi/tuho-26.6.2014-kunnan-rakennustarkastajan-ja-vastaavan-mestarin-vastuu>
- Jääskeläinen, L. (2017). rakenteet. Erytismenettely. *Rakennettu Ympäristö*. 17(2), 16—19 <https://proofer.faktor.fi/epaper/RY217B/index.html#17/z>
- Jääskeläinen, L. (2019). Ilmastonmuutos. Virkarikos. *Rakennettu Ympäristö*. 19(1), 64—66 <https://proofer.faktor.fi/epaper/RY119/#66/z>
- Jääskeläinen, L. (2020). Projektit. Pääsuunnittelijan, rakennussuunnittelijan ja vastaavan työjohtajan kelpoisuudet. *Rakennettu Ympäristö*. 20(4), 64—68 <https://proofer.faktor.fi/epaper/RY420/#68/z>
- Jääskeläinen, L., & Virkamäki, P. (2013) *Rakentamisen ohjausjärjestelmän toimivuus*. file:///C:/Users/KYTTJ~1/AppData/Local/Temp/Selvi-tys_J%C3%A4skel%C3%A4skel%C3%A4inen_Virkam%C3%A4ki_17052013.pdf
- Kivistö, T. (2021). *Mielikuvakuilu rasittaa rakentajia*. <https://www.rakennuslehti.fi/blogit/mielikuvakuilu-rasittaa-rakentajia/>
- Korkein hallinto oikeus (KHO) 3718/2014. [Muu päätös 3718/2014 - Korkein hallinto-oikeus \(kho.fi\)](https://www.kho.fi/asiakkaat/asiakaskokemuksia/3718-2014)
- Korkein oikeus (KKO) 2008:62. <https://finlex.fi/fi/oikeus/kko/kko/2008/20080062>
- Korkein oikeus (KKO) 2018:90. [KKO:2018:90 - Korkein oikeus](https://www.kko.fi/asiakkaat/asiakaskokemuksia/2018-90)
- Korpivaara, A., & Syrjälä, S. (2015). Ympäristöministeriön raportteja, *Uusimuotoinen rakennusvalvontatoimi*. https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10138/155607/YMra_9_2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Korpivaara, A. & Syrjälä, S (toim.). (2015). Perustelumuihistio, Valtioneuvoston asetus rakentamisen suunnittelutehtävien vaativuusluokkien määrittämisestä. Ympäristöministeriö (YM). https://ym.fi/documents/1410903/38439968/Perustelumuihistio-valtioneuvoston-asetuksesta-rakentamisen-suunnittelutehtavien-vaativuusluokkien-maaraytymisesta-39150959_51F1_4973_942C_913F475D86D2-109141.pdf/0dbcb0ff-ce19-2f94-5c39-d7533d290bdd/Perustelumuihistio-valtioneuvoston-asetuksesta-rakentamisen-suunnittelutehtavien-vaativuusluokkien-maaraytymisesta-39150959_51F1_4973_942C_913F475D86D2-109141.pdf?t=1600745631540
- Kortesuo, K., & Löytänä, J. (2011). *Asiakaskokemus- Palvelubisneksestä kokemusbisnekseen*. Alma Talent.

- Koukkari, H. (7.2.2008). *Rakennusalalle ilmastonmuutos tuo enemmän mahdollisuuksia kuin uhkia*. <https://www.rakennuslehti.fi/2008/02/rakennusalalle-ilmastonmuutos-tuo-enemman-mahdollisuuksia-kuin-uhkia/>
- Kuhlman, A. (i.a.). *Rakentamismääräyskokoelman uudistus astui voimaan 2018 alussa*. <https://www.rakentajanabc.com/rakentamismaarayskokoelman-uudistus-astui-voimaan-2018-alussa/>
- Kuntalaki 410/2015. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2015/20150410#O5L12P90>
- Laaksonen, J. (2020). Seudullinen rakennusvalvonta-asiakkaiden ja kuntien eduksi. *mestari&kisälli*. <https://mestarijakisallilehti.fi/2020/10/seudullinen-rakennusvalvonta-asiakkaiden-ja-kuntien-eduksi/>
- Laki maankäyttö- ja rakennuslain muuttamisesta 958/2012. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2012/20120958>
- Lapuan kaupunki. (2020). *Lapuan kaupungin rakennusjärjestys*. <https://lapua.fi/wp-content/uploads/2020/08/Rakennusjrjestys2020.pdf>
- Lapuan kaupunki. (2021a). *Lapuan kaupungin hallintosääntö*. <https://lapua.fi/wp-content/uploads/2021/08/Hallintosaanto-elokuu-2021.pdf>
- Lapuan kaupunki. (2021b). *Lapuan kaupungin talousarvio 2022 ja taloussuunnitelma 2023-2024*. <https://lapua.fi/wp-content/uploads/2021/12/Talousarvio-2022-ja-taloussuunnitelma-2023-2024.pdf>
- Lapuan kaupunki. (2021c). *Lapuan kaupungin tasekirja 2020*. <https://lapua.fi/wp-content/uploads/2021/05/Tasekirja-2020.pdf>
- Maankäyttö- ja rakennuslaki 132/1999. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990132>
- Maankäyttö- ja rakennusasetus 895/1999. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990895>
- Martinkauppi, K. (6.3.2019). *Miten rakennusvalvonta pitäisi järjestää*. <https://mrluudistus.fi/2019/03/miten-rakennusvalvonta-pitaisi-jarjestaa/>
- Matintupa, M. (29.3.2019) *Oletko rakentamassa omakotitaloa? Tarvitset vastaavan työnjohtajan, mutta pätevän löytäminen voi olla tuurista kiinni*. <https://yle.fi/uutiset/3-10711043>
- Mäkelä, S. (7.3.2022). *Rakennusvalvonnassa näkyy tavoitteiden ristiriitaisuus*. <https://www.tek.fi/fi/uutiset-blogit/rakennusvalvonnassa-nakyy-tavoitteiden-ristiriitaisuus>
- Mäkikyrö, T. (2015). *Uudenlainen rakennusvalvonta lisäarvon tuottajana*. <https://www.rakennuslehti.fi/blogit/uudenlainen-rakennusvalvonta-lisaarvon-tuottajana/>

- Nippala, E., & Vainio, T. (2016). *Asuinrakennusten korjaustarve 2006—2035*. <https://www.vttresearch.com/sites/default/files/pdf/technology/2016/T274.pdf>
- Perustuslaki 731/1999. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731>
- Pennanen, E. (20.9.2018) *Millä mittareilla asiakaskokemusta kannattaa mitata?* <https://www.kauppalehti.fi/kumppaniblogit/asiakaspalvelun-uusi-aika/milla-mittareilla-asiakaskokemusta-kannattaa-mitata/d36927c9-80b7-5fb0-9835-fef19e3ad7aa>
- Pöyry Finland Oy. (2019). *Rakennusvalvonnan järjestäminen Osa B*. <https://mrluudistus.fi/wp-content/uploads/2019/12/B-osa-Rakennusvalvonnan-jarjestaminen.pdf>
- Rakennusteollisuus RT Oy. (i.a.). *Kymmenen kysymystä rakentamisen laadusta*. <https://www.rakennusteollisuus.fi/Tietoa-alasta/Laatu/kymmenen-kysymysta-rakentamisen-laadusta2/>
- Rakennustieto. (2004). *Pientalohankkeen tehtäväluettelot* (RT 10-10833).
- Rakennus-, LVI- ja kiinteistöalan henkilöpätevyudet FISE Oy. (9.6.2022). *Pätevyysrekisteri*. <https://www.patevyysspalvelu.fi/registry>
- Raksystems Oy. (15.1.2018). *Kenellä vastuu rakentamisen laadusta ja kuka sen haluaa?* <https://rakersystems.fi/tiedote/kenella-vastuu-rakentamisen-laadusta-ja-kuka-sen-haluaa/>
- Saaranen-Kauppinen, A., & Puusniekka, A. (2006). *Menetelmäopetuksen tietovaranto*. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L1_2.html
- Suomen Rakennusinsinöörin Liitto RIL ry. (2016). *Eryitysmenettelyn soveltaminen rakennuksen turvallisuus, terveellisyys ja kulttuurihistorialliset arvot RIL 241-2016*. Helsinki: Suomen Rakennusinsinöörin Liitto RIL ry.
- Suomen standardisoimisliitto SFS ry. (i.a.). *Laadun periaatteet*. <https://sfs.fi/osallistu-ja-vai-kuta/aihealueet/johtaminen/laadunhallinnan-periaatteet/>
- Syrjänen, O., & Jääskeläinen, L. (2013). *Rakentamisen ohjaus- Maankäyttö- ja rakennuslain ja muun lainsäädännön rajapinnat*. https://ym.fi/documents/1410903/38439968/raportti-rakentamisen-ohjaus-mrln-ja-muun-lainsaadannon-rajapinnat-1DBAB625_10FF_45C5_9708_91AC6A838ED1-95788.pdf/0e569568-3aa6-727f-6c3f-923da092e06c/raportti-rakentamisen-ohjaus-mrln-ja-muun-lainsaadannon-rajapinnat-1DBAB625_10FF_45C5_9708_91AC6A838ED1-95788.pdf?t=1603260472103
- Takala, S. (25.3.2019). *Alle kymmenen vuotta vanhassa asunnossa voi olla rakennusvirheitä, ja jos tärkeä vakuus puuttuu, ostaja saattaa joutua maksamaan korjaukset itse*. Rakennuslehti. <https://www.rakennuslehti.fi/2019/03/alle-kymmenen-vuotta-vanhassa-asunnossa-voi-olla-rakennusvirheitä-ja-jos-tärkeä-vakuutus-puuttuu-ostaja-saattaa-joutua-maksamaan-korjaukset-itse/>

- Topten-rakennusvalvonnat. (i.a.). *Rakentamisen Topten-käytännöt*. <https://www.toptenrava.fi/asp2/default.aspx>
- Topten-rakennusvalvonnat. (21.9.2020). *Pää- ja rakennussuunnittelijan kelpoisuuden osoittaminen*. <https://www.toptenrava.fi/kortti/LOMAKE-YL02>
- Topten-rakennusvalvonnat. (23.1.2018). *Vastaavan työnjohtajan kelpoisuus, tulkintaohje*. <https://toptenrava.fi/doc/tulkintakortit/MRL-122e01A.pdf>
- Topten-rakennusvalvonnat. (30.12.2020). *Rakennussuunnittelijan kelpoisuus, tulkintaohje*. <https://toptenrava.fi/doc/tulkintakortit/MRL-120f01D.pdf>
- Tuomivaara, T. (2005). *Kvantitatiivinen ja kvalitatiivinen tutkimus*. Tieteellisen tutkimuksen perusteet. <https://www.mv.helsinki.fi/home/ttuomiva/Y125luku6.pdf>
- Työ- ja elinkeinoministeriö. (13.10.2020). *Yleisohje tilinpäätöksen ja toimintakertomuksen laatimisesta* (6. tark. painos). Kuntaliitto.
- Työ- ja elinkeinoministeriö. (i.a.). *Julkisen palvelun uudistaminen*. <https://tem.fi/julkisten-palveluiden-uudistaminen>
- Vahingonkorvauslaki 412/1974. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1974/19740412>
- Valtioneuvoston asetus rakentamisen suunnittelutehtävien vaativuusluokkien määrittämisestä. 214/2015 <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2015/20150214>
- Valtioneuvoston julkaisu VNT. (2019:31). *Pääministeri Sanna Marinin hallituksen ohjelma 10.12.2019*. https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161931/VN_2019_31.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ympäristöministeriö. (11.2.2022). *Kaavoitus ja rakentamislakiehdotus keräsi lähes 550 lausuntoa*. <https://ym.fi/-/kaavoitus-ja-rakentamislakiehdotus-kerasi-lahes-550-lausuntoa>
- Ympäristöministeriö. (2015a). *Ympäristöministeriön ohje rakennustyön suorituksesta ja valvonnasta YM5/601/2015*. https://www.edilex.fi/data/rakentamismaaraykset/YM_ohje_rakennustyon_suorituksesta_ja_valvonnasta.pdf
- Ympäristöministeriö. (2015b). *Ympäristöministeriön ohje rakennusten suunnittelijoiden kelpoisuudesta YM2/601/2015*. https://www.edilex.fi/data/rakentamismaaraykset/YM_ohje_rakennusten_suunnittelijoiden_kelpoisuudesta_paiv01042015.pdf
- Ympäristöministeriö. (2015c). *Ympäristöministeriön ohje rakentamisen työnjohtotehtävien vaativuusluokista ja kelpoisuudesta YM4/601/2015*. https://ym.fi/documents/1410903/38439968/YM-ohje-rakentamisen-tyonjohtotehtavien-vaativuusluokista-ja-tyonjohtajien-kelpoisuudesta-B33FC775_2506_4231_8258_7CF22FA5DCA4-109134.pdf/304735da-e2f7-f110-24b5-97d63d167533/YM-ohje-rakentamisen-

[tyonjohtotehtävien-vaativuusluokista-ja-tyonjohtajien-kelpoisuudesta-B33FC775_2506_4231_8258_7CF22FA5DCA4-109134.pdf?t=1600745629332](#)

LIITTEET

Liite 1. Sähköinen asiakastyytyväisyys kyselylomake

Liite 2. Haastattelu kysymykset

Liite 1. Sähköinen asiakastyytyväisyyskysely lomake

Rakennusvalvonnan asiakastyytyväisyyskysely 2021

<https://docs.google.com/forms/u/0/d/1qsLkimY5zW5DLF7iRL9kWrp...>

Rakennusvalvonnan asiakastyytyväisyyskysely 2021

LAPUAN KAUPUNKI / RAKENNUSVALVONTA

Kysely on lähetetty kaikille vuoden sisällä Lapuan kaupungin rakennusvalvonnassa asioineille. Toiminnan kehittämiseksi pyydämme vastaamaan tähän lyhyeen palautekyselyyn.

Vastanneiden ja arvontaan halukkaiden kesken arvotaan LAPUA INVEST OY:n lahjoittama 100€:n lahjakortti voittajan valitsemaan Lapualla toimivaan yritykseen.

Vastaukset käsitellään täysin anonyymisti. Kysely on avoinna 10.12.2021 asti.

*Pakollinen

1. Olen ollut rakennusvalvontaan yhteydessä. *

Merkitse vain yksi soikio.

- Yksityisenä luvanhakijana
- Ammattirakentajana
- Suunnittelija
- Työnjohtaja
- Muu: _____

2. Kuka neuvoi rakennuslupahakemuksen aineiston kasaamisessa? *

Merkitse vain yksi soikio.

- Pääsuunnittelija
- Vastaava työnjohtaja
- Rakennusvalvonta
- Lupapiste
- Tiesin mitä tarvitaan ja hoidin itse

3. Oliko lupaprosessi riittävän nopea? *

Merkitse vain yksi soikio.

Kyllä

Ei

4. Olisitko itse voinut vaikuttaa lupaprosessin sujuvuuteen ja miten?

5. Lupakäsittelyssä vaaditut muutokset olivat tarpeellisia?

Merkitse vain yksi soikio.

1 2 3 4 5

Eri mieltä Samaa mieltä

6. Kuinka hyvin sait vastaukset kysymyksiisi rakennusvalvonnasta? Missä? *

Merkitse vain yksi soikio.

Erittäin hyvin

Hyvin

Jotenkin

Heikosti

En lainkaan

7. Olisitko kaivannut jossakin rakennusluvan hakemisen tai rakentamisen valvonnan osalta neuvoja rakennusvalvonnasta?

8. Merkitse seuraavista, kuinka paljon sana *
YSTÄVÄLLINEN kuvastaa rakennusvalvonnan palvelua?

Merkitse vain yksi soikio.

	1	2	3	4	5	
Ei lainkaan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Erittäin

9. Merkitse seuraavista, kuinka paljon sana *
ASiantunteva kuvastaa rakennusvalvonnan palvelua?

Merkitse vain yksi soikio.

	1	2	3	4	5	
Ei lainkaan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Erittäin

10. Merkitse seuraavista, kuinka paljon sana *
Luotettava kuvastaa rakennusvalvonnan palvelua?

Merkitse vain yksi soikio.

	1	2	3	4	5	
Ei lainkaan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Erittäin

11. Merkitse seuraavista, kuinka paljon sana *

JOUSTAVA kuvastaa rakennusvalvonnan palvelua?

Merkitse vain yksi soikio.

	1	2	3	4	5	
Ei lainkaan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Erittäin

12. Kuinka tyytyväinen olet asiointiin rakennusvalvonnassa? *

Merkitse vain yksi soikio.

	1	2	3	4	5	
En lainkaan tyytyväinen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Erittäin tyytyväinen

13. Kuinka tyytyväinen olet sähköiseen asiointipalveluun [www.lupapiste .fi](http://www.lupapiste.fi) ? **Merkitse vain yksi soikio.*

	1	2	3	4	5	
En lainkaan tyytyväinen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Erittäin tyytyväinen

14. Lopuksi voit kirjoittaa vapaamuotoisen palautteen rakennusvalvonnalle tai antaa kehitysideoita.

15. Arvontaan osallistuaksesi kirjoita sähköpostiosoitteesi. Vastaukset ja arvontaan osallistujia ei voi yhdistää. Vastaukset käsitellään täysin anonymisti.
-
-

Google ei ole luonut tai hyväksynyt tätä sisältöä.

Google Forms

Liite 2. Haastattelu kysymykset

- **Haastattelu kysymykset lausunnonantajille ja muille viranomaisille:**

Annatko lausuntoja rakennusvalvontaan?

Jos annat, miten koet rakennusvalvonnan sähköisen LUPAPISTE lausunto palvelun käytön?

Onko yhteistyö rakennusvalvonnan kanssa helppoa?

Riittävä? Voisiko rakennusvalvonnan lupa kynnystä nostamalla helpottaa teidän toimintaa?

Mitä voisi tai pitäisi parantaa?

Miten tulisi varmistaa suunnitelmien, suunnittelijoiden ja työnjohtajien riittävä taso?

Palveleeko rakennusvalvonnan toiminta teidän tavoitteita?

Miten?

Vapaa sana uusia näkökulmia ja menettelytapoja rakennusvalvonnan viranomaistoimintaan ja yhteistyöhön?