

TAMPEREEN AMMATTIKORKEAKOULU
Rakennustekniikan koulutusohjelma
Rakennustuotanto

Tutkintotyö

Pauliina Pursiainen

RAKENNUSVALVONNAN LAATUKÄSIKIRJAN KEHITTÄMINEN

Työn ohjaaja: TkL Jouko Lähteenmäki

Työn teettäjä: Valkeakosken kaupunki, ohjaajana Rakennustarkastaja Paula Valtakoski

TAMPERE POLYTECHNIC

Construction Technology

Construction Management

Pauliina Pursiainen

Engineering Thesis

Thesis Supervisor

Commissioning Company

June 2005

Keywords

Quality manual for supervision of building

40 pages + 25 appendices

Jouko Lähteenmäki

Valkeakoski, Paula Valtakoski

quality, quality manual, supervision of building

ABSTRACT

Quality manual for Valkeakoski city supervision of building is including general things about quality and terms of references. Most important character in supervision of building is faultlessness and uniform quality of service. These characters are consequence of been authority. With quality manual these characters are pursued to advance. Quality manual is telling customers what kind of service they can expect from supervision of building authority. Quality manual also informs how long some task is taking time.

Quality manual is evocation of quality system, largest part of it is terms of reference. Terms of reference make sure that every employee in supervision of building is doing things exactly the same way. By this far main process in supervision of building, which is building licence process, is having terms of references. All the less services are having terms of references later.

Having quality manual ready is beginning of quality assurance job. After introduction quality manual and terms of reference must have been accounted and advanced. Advancing must be happening contemporary with variable legislation and general advance of building trade. Quality work is important; it is giving good image for customers. To have a good quality, all the employees should be committed to quality work.

ALKUSANAT

Valkeakosken kaupungin rakennusvalvonnalle kokoamani laatukäsikirja on ollut mielenkiintoinen lopputyö. Lopputyön kehittäminen ja materiaalin kerääminen alkoi jo kesällä 2004 ollessani kesätyössä Valkeakosken kaupungilla rakennusvalvonnassa. Idea lopputyön aiheesta tuli Paula Valtakoskelta, joka oli kerännyt materiaalia laatujärjestelmää varten. Materiaalia löytyi paljon ja sen käsittelyyn kului aikaa, sillä iso osa materiaalista oli kurssi- monisteita ja tulosteita. Työ on ollut mielenkiintoista ja haastavaa. Laatujärjestelmän luominen pienelle rakennusvalvontayksikölle on toteutettava kattavasti mutta samalla käytössä olevat resurssit huomioon ottaen. Lopputyön tuloksena on laatukäsikirja ja toimintaohjeita. Ne muodostavat pohjan laatutyölle. Tästä eteenpäin laatutyö ja laatukäsikirjan kehitys jää rakennusvalvonnan henkilökunnan tehtäväksi.

Erityiskiitoksen työn valmistumisesta ansaitsee Paula Valtakoski, jolta sain tukea ja ohjausta koko lopputyön tekemisen ajan ja joka käytti lukemattomia tunteja omaa aikaansa työn valmiiksi hiomisessa. Sain myös alun perin käyttööni loistavaa ja monipuolista materiaalia, kiitos siitäkin!

Toinen kiitos menee työn ohjaaja Jouko Lähteenmäelle, joka vielä kesän kynnyksellä työtäni tarkasti ja kommentoi. Tampereen ammattikorkeakoulun opettajista myös Harri Miettinen saa kiitoksen osakseen. Hän johdatti meitä opiskelijoita laadun maailmaan, ja laadunvarmistuskurssin materiaali on myös yksi tämän työn lähteistä.

Toivon, että tämä työ ja laatukäsikirja saadaan käyttöön Valkeakosken rakennusvalvonnassa ja että rakennusvalvonnan resurssit riittävät jatkokehitykseen.

Valkeakoskella 6.6.2005

Pauliina Pursiainen

SISÄLLYSLUETTELO

KANSI

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

ALKUSANAT

SISÄLLYSLUETTELO.....	5
SANASTO.....	7
1 JOHDANTO.....	8
2 MITÄ LAATU ON?.....	9
2.1 Lähtökohta ja tavoitteet.....	10
2.2 Laatukäsitys ja rakennusvalvonta.....	10
2.3 Laatumääritelmiä.....	12
3 PALVELUSITOUMUS OSANA LAATUJÄRJESTELMÄÄ.....	14
3.1 Palvelusitoumus.....	15
3.2 Palvelu laadun lähtökohtana.....	16
4 RAKENNUSVALVONNAN LAATUKÄSIKIRJA.....	17
4.1 Laatujärjestelmän rakenne.....	17
4.2 Toimintaohjeet laadun perustana.....	23
4.3 Hankkeiden eteneminen ja laatu.....	25
4.3.1 Suunnittelijan pätevyuden toteaminen.....	25
4.3.2 Lupahakemus.....	26
4.3.3 Suunnitelmien tarkastus.....	26
4.3.4 Katselmusmieskokous.....	26
4.3.5 Lupapäätös ja valitusaika.....	27
4.3.6 Työnjohtajat ja pätevyudet.....	27
4.3.7 Aloituskokous ja – ilmoitus.....	27
4.3.8 Katselmukset.....	28
4.4 Lomakkeet.....	28
4.5 Rakennusvalvonnan tehtäväluettelo.....	29
5 LAATUJÄRJESTELMÄN YLLÄPITO JA KEHITTÄMINEN.....	30
5.1 Käyttöönotto ja täydentäminen.....	30
5.2 Ylläpito ja kehittäminen.....	31

5.3 Johdon vastuu.	33
5.4 Arviointi.	34
6 YHTEENVETO.	36
6.1 Internet.	36
6.2 Opas rakentajille.	37
LÄHTEET.	38
LIITTEET	
1 Toiminto-ohjeet, 12 sivua	
2 Lomake malli, 2 sivua	
3 Laatu järjestelmän arviointi, 1 sivu	
4 Internet sivujen sivukartta, 3 sivua	
5 Pienrakentajan opas, 7 sivua	

SANASTO

Laatu muodostuu palvelun kaikista ominaisuuksista, jotka täyttävät niille asetetut tavoitteet.

Laatujärjestelmä kertoo toimenpiteistä ja vastuualueista, sekä sisältää dokumentit, joiden avulla pyritään täyttämään laatuvaatimukset

Laatukäsikirja kuvaa laatujärjestelmää, sisältää muun muassa toiminta ohjeita.

Laatupolitiikka määrittelee rakennusvalvonnan toiminnan pääperiaatteet ja asiat mihin halutaan panostaa.

Laatujohtaminen on laatupolitiikan toteuttamista laatukäsikirjan ja erilaisten arviointien avulla.

Laadunohjaus käsittää kaikki toiminnot ja tekniikat, jolla laatuvaatimusten täyttämiseen pyritään.

Laadunvarmistus on kaikki toimenpiteet mitä tehdään laatu vaatimusten saavuttamiseksi, mm. laatukäsikirjan kehitys.

Toimintaohjeet määrittelevät tehtävien toteutuksen, työjärjestyksen ja vastuu alueet.

Työ-ohjeet ovat tarkastuslistoja jotka määrittelevät, miten toiminto tulee tehdä.

Viiteaineistot ovat rakentamiseen liittyviä säännöksiä, näitä on sekä paikallisia, valtakunnallisia, että Euroopan yhteisiä. Viiteaineistoa ovat myös rakennusvalvonnan julkaisemat omat ohjeet. Sisäistä viiteaineistoa on esimerkiksi kunnan rakennusjärjestys ja ulkoista viiteaineistoa Maankäyttö- ja rakennuslaki.

Auditointi on laatujärjestelmän arviointi menetelmä, jolla laatujärjestelmän toimivuutta tarkkaillaan.

1 JOHDANTO

Laatujärjestelmät ovat tulleet mukaan rakentamiseen hyvin vahvasti 90-luvulta alkaen. Laatujärjestelmiä ja laatukäsikirjoja käytetään laadunvarmistusmenetelminä, ja niillä on pyritty kertomaan laatutavoitteista ja toimista määritellyn laatutason saavuttamiseksi. Kuten muu rakentaminen myös rakennusvalvonta pyrkii kehittymään, ja laatujärjestelmät ovat tulleet osaksi rakennusvalvonnan toimintaa. Rakennusvalvontojen laatutyössä ja laatujärjestelmien kehittämisessä kuntaliitto on ollut vahvasti mukana. Rakennusvalvonnan laatuhankeprojektissa neljä kuntaa toteutti omat laatujärjestelmänsä. Näiden käytännön esimerkkien kautta muille kunnille pystyttiin tiedottamaan laatutyöstä. Rakennusvalvonnan laatuhankeprojektista julkaistiin loppuraportti 1998. Tämä raportti sisältää paljon tietoa, minkä perusteella laatujärjestelmää ja käsikirjaa voi kehittää. Raportista löytyy myös ongelmakohtia, joihin kannattaa erityisesti kiinnittää huomiota. Valkeakosken kaupungin rakennusvalvonta on käyttänyt tähän asti palvelusitoumusta, joka on eräänlainen suppea laatujärjestelmä. Palvelusitoumuksen kautta on hyvä lähteä toteuttamaan varsinaista laatujärjestelmää.

Työn tavoitteena on ollut luoda Valkeakosken rakennusvalvonnan tarpeisiin soveltuva laatujärjestelmä. Laatujärjestelmän kehittämisessä on myös kuunneltu henkilöstöä ja pyritty yhdessä miettimään, mitkä ovat laatutyössä tärkeimpiä asioita juuri Valkeakosken rakennusvalvonnassa. Valkeakosken rakennusvalvonnassa työskentelee 2 kokoaikaista ja yksi puolipäiväinen työntekijä. Laatujärjestelmä, laatukäsikirja ja kaikki toimintaohjeet on suunniteltu niin, että ne pystytään toteuttamaan rakennusvalvonnan pienellä henkilöstön määrällä. Toimintaohjeet ovat tärkeitä, sillä pienessä rakennusvalvontatoimistossa on tärkeää, että kaikki pystyvät antamaan asiakkaille heidän tarvitsemansa tiedot tai ohjaamaan oikean henkilön puheille. Toimintaohjeissa toiminnoille on nimetty vastuu henkilö, sillä vaikka on kyse pienestä rakennusvalvonta toimistosta, on vastuuhenkilön nimeäminen tärkeää laadun kehittymisen kannalta. Vastuu henkilö pyrkii tarkkailemaan, että toimintaohjeita noudatetaan ja että laatu asiat on ymmärretty oikein. Palvelun tasalaatuisuus ja oikeellisuus, luo hyvää ja laadukasta kuvaa ulospäin.

Työssä ei ole pyritty kehittämään kaikkia Valkeakosken rakennusvalvonnan tarvitsemia toimintaohjeita. Rakennusvalvonnan toiminta kenttä on hyvin laaja, ja kaikkien tehtävien ohjeistamiseen vaaditaan enemmän aikaa. Toimintaohjeissa käsiteltiin rakennuslupa prosessiin liittyvät toiminnot, ja malliksi joitakin toimenpidelupiin liittyviä ohjeita. Toimintaohjeiden kehittäminen, kuten myös laatuksikirjan käyttöönotto ja jatkokehittäminen jäävät rakennusvalvonnan henkilökunnalle.

2 MITÄ LAATU ON?

Palvelun laatu on kaikki ne ominaisuudet ja piirteet, joita palvelulla on ja jotka täyttävät asiakkaan määrittämät ja oletetut tarpeet. Kun asiakas määrittää laadun, on mittarina asiakkaan tyytyväisyys palveluun ja sen tarjoajaan. Laatu on myös yhteiskunnan vaatimusten mukaisuutta ja lainsäädännön täyttämistä. Se on virheettömästi toteutetut, turvalliset ja terveelliset rakennukset. Sitä on kaupunkikuvan kauneus ja yhtenäisyys, sopusointuiset asuinalueet, järkevästi sijoitetut palvelut ja asuinalueet, toisin sanoen kestävä yhteiskuntarakenne. Laatu on ajattomuutta ja kestävyyttä, johon muodin muutokset eivät vaikuta.

Laadun määritteitä on siis monia ja jokaisella on laadusta oma, omiin tarpeisiin ja odotuksiin perustuva näkemyksensä, johon vaikuttaa jokaisen ihmisen omat kokemukset, havainnot, arvot ja koulutustausta. Sen lisäksi jokainen voi kokea saman tilanteen ja palvelun eri tavalla ja erilaatuiseksi.

Julkisten palvelujen laatua ja laadun määritelmää käsitellään yleensä kolmella toisiinsa kiinteästi liittyvällä tasolla.

- **Työyhteisön laatu** on organisaation sisäistä laatua, jossa keskeistä on työviihtyvyyden ja työn sisällön kehittäminen. Tehokkaasti ja laadukkaasti työskentelevän työntekijän on oltava osaava, motivoitunut ja sitoutunut.
- **Organisaatiosta ulospäin suuntautuva laatu** käsittelee palvelun tarjoajan ja käyttäjän välistä suhdetta. Laadun parantamisen lähtökohta on asiakkaan tarpeet.
- **Yhteiskunnan ja kansalaisen välisessä suhteessa näkyvä laatu** on kolmas julkisten palveluiden laadun taso. Keskeistä on yhteiskunnan jäsenten elämän laatu ja sen

parantaminen. Tähän laatumääritelmään liittyy palvelujen toimiminen ennalta sovitulla tavalla. /1/

2.1 Lähtökohta ja tavoitteet

Laatukäsikirjan tavoitteena on luoda yhtenäinen laatukäsitys, joka kattaa koko rakennusvalvonnan organisaation. Valkeakosken kaupungin rakennusvalvonnassa on tällä hetkellä käytössä palvelusitoumus, joka on eräänlainen pohja laatukäsikirjalle. Laatukäsikirjaa on jo aikaisemmin pohdittu, joten valmista materiaalia on käytettävissä jonkin verran ja lisäksi käytetään vertailukaupunkeja ja niiden laatukäsikirjoja. Vertailukaupungit ovat asukasluvultaan lähellä Valkeakoskea. Nämä ovat Hollola, Heinola, Kuusankoski ja Siilinjärvi. Lisäksi on käytetty suuremmista kaupungeista Poria ja Kuopiota.

Rakennusvalvonnan toimille asetettuja tavoitteita ovat mm. lainmukaisuus, virheettömyys, nopeus ja prosessien sujuvuus. Näiden asioiden sujuminen parantaa sekä asiakkaiden että henkilöstön tyytyväisyyttä. Laatujärjestelmä auttaa asetettujen tavoitteiden saavuttamisessa. Laatujärjestelmään kuuluvien toimintaohjeiden avulla palvelun laadusta pyritään saamaan tasalaatuista. Laatukäsikirja muodostaa suurimman osan rakennusvalvonnan laatujärjestelmästä. Sen avulla myös asiakkaat, muut viranomaiset ja sidosryhmät saavat siitä tietoa.

2.2 Laatukäsitys ja rakennusvalvonta

Rakennusvalvonnan tuottamia palveluja käyttävät monet hyvin erilaiset asiakasryhmät muun muassa ammattirakennuttajat ja –urakoitsijat, suunnittelijat, kertarakentajat, kaupungin omat virkamiehet ja rakentamiseen liittyviä neuvoja tarvitsevat kuntalaiset. Haasteellista on, että rakennusvalvonnan asiakkaiden tietotaso on hyvin vaihteleva. Eri osapuolia on vaikeaa jopa mahdotonta miellyttää viranomaispäätöksin. Tästä syystä onkin hyvä, että rakennusvalvonta on määrittänyt omat laatukriteerinsä, muuten on vaikea puhua laadun hyvydestä tai huonoudesta. Laatukriteerit painottavat rakennusvalvonnan laatukäsitukseen liittyviä asioita ja niiden avulla voidaan kertoa, mihin rakennusvalvonta pyrkii,

mitä asioita päätöksen teossa on mietitty ja mihin päätökset perustuvat. Laatua täytyy tarkastella sekä sisäisestä että ulkoisen asiakkaan näkökulmasta. Yhdistämällä nämä kaksi asiaa saadaan laadun keskeinen käsite sellaiseksi, että se palvelee sekä asiakasta, että palvelun tarjoajaa.

Aiemmin kuntien toiminnassa laatu ymmärrettiin tuotteen ja palvelun virheettömyytenä ja ennalta asetettujen vaatimusten mukaisuutena. Nykyään laatumääritelmät ottavat huomioon myös sen, kuinka palvelu soveltuu käyttöön ja tyydyttää asiakkaan tarpeet nyt ja myöhemmissä vaiheissa. Rakentamisessa ja rakennusvalvontatyössä tällaisella ajattelulla on hyvin suuri merkitys, rakennusten pitäisi olla toimivia koko elinkaarensa ajan, ja tyydyttää asukkaan tarpeet oletetun käyttöiän ajan. /1/ Tämän takia rakennusvalvonnan on päätöksillään pyrittävä ohjaamaan hyvin suunniteltuun ja kestäväan rakentamiseen. rakennusvalvonnan toiminnan on siis otettava huomioon myös rakennuksen seuraavat omistajat. Rakentamisen laatua koskeviin ongelmiin haetaan apua laatujärjestelmistä, ja rakentamiseen kohdistuvasta, hyvää laatua tukevasta valvonnasta. Maankäyttö- ja rakennuslaki edellyttääkin, että kunnalla on oltava käytössään rakennusvalvontatehtäviin riittävät voimavarat ja asiantuntemus.

Millä laatua sitten voidaan mitata? Onko laatua kaupunkikuvan kauneus ja tasapainoisuus vai asiakaslähtöisyys, jossa omalle tontille voi rakentaa, mitä itse haluaa. Jokainen asiakas kokee laadun eri tavalla ja arvioi saamansa palvelun omien tarpeidensa, arvojensa ja odotustensa mukaan. Ihmisten kokemukset ja odotukset kehittyvät myös ajan myötä. Laatujärjestelmän tulisi pystyä uudistumaan samassa tahdissa ja sen tulisi seurata rakennusalan kehitystä. Palvelujen tuottajan ja käyttäjän käsitykset laadusta voivat poiketa toisistaan hyvinkin radikaalisti. Palvelun käyttäjän laatukäsityksiä on vaikea muuttaa, eikä laatukäsikirjalla siihen pyritäkään. Se kertoo sekä asiakkaalle että henkilöstölle palvelun tuottajan laatunäkemykset ja tavat, jolla laatuun pyritään. Rakennusvalvonnan toiminnassa ehdoton laatuominaisuus on virheettömyys, mikä on seurausta viranomais-roolista. Rakennusvalvontatehtävä on perusluonteeltaan viranomaistehtävä, eikä sen perustarkoituksena ole toimia yksittäisen asiakkaan hyväksi. Kuitenkin on pyrittävä soveltamaan palveluperiaatetta ja minimoimaan asiakkaan vaivannäköä. Asiakkaan kannalta on tietysti parasta, jos kaikki tarvittavat asiakirjat ja tiedot saadaan samasta paikasta, ja asiakas osataan ohjata suoraan oikean henkilön luokse.

2.3 Laatumääritelmiä

Arvoja sisältävä laadun käsite on yleinen mutta vaikeasti mitattavissa. Asiakkaan laatukäsitys muodostuu kolmesta osasta: laatutasosta, laadunvaihtelusta ja mielikuvista. Laatutasolla tarkoitetaan palvelujen ominaisuuksia. Eri yhteyksissä nämä ominaisuudet koetaan erilaisina. Rakennuslupapäätöstä voidaan pitää laadukkaana, kun se täyttää viranomaisvaatimukset ja on tarkoituksenmukainen. Toisaalta asiakas voi kokea, että laadukkaan päätöksen on oltava täysin hänen omien toiveittensa mukainen. Rakennusvalvonnassa suunnittelun ja rakentamisen neuvonta voi antaa asiakkaalle parhaan mahdollisen hyödyn. Viranomaisvaatimukseen vaikuttaa lakiteksti, mutta tarkoituksen mukaisuuden tarkastelu on harkinnanvaraista ja omiin kokemuksiin pohjautuvaa.

Laadunvaihtelua mitataan palveluun sisältyvien lisäominaisuuksien mukaan. Näitä ovat luotettavuus, kestävyys ja kaupunkikuva. Näihin seikkoihin liittyy rakennuslupien arkistointi ja säilytys sekä lupapäätöksen helppolukuisuus. Rakennuslupien arkistointi on monesti näkyvin osa luotettavuutta, sillä esimerkiksi myynnissä olevista rakennuksista ei välttämättä löydy piirustuksia muualta kuin rakennusvalvonnan arkistosta. Piirustusten puuttuminen kyseenalaistaa arkistoinnin luotettavuuden. Kaupunkikuvaan vaikuttavat muun muassa yhtenäisten asuinalueiden rakennustapa ohjeet ja niiden valvonta.

Mielikuvat syntyvät, kun asiakkaalla ei ole varmaa tietoa laatutasosta ja näin ollen myöskään laadun virheettömyydestä. Mielikuvaan liittyviä ominaisuuksia ovat usein byrokratia, tehoton/tehokas vastakkainasettelu ja luotettavuus. Mielikuvat syntyvät aikaisempien kokemusten, toisten ihmisten kertomusten tai markkinoinnin perusteella. Tehokkuudesta ja luotettavuudesta syntyvää kuvaa voidaan parantaa pyrkimällä siihen, että annetut laatu lupaukset ja aikarajat toteutuvat myös käytännön työssä.

Ylivertaisuutta korostavassa laatumäkemyksessä korkeaa laatua edustaa ajattomuus ja kestävyys, johon ”muodin” muutokset eivät vaikuta. Tämä näkökulma liittyy olennaisesti koko rakennusprosessiin, ja voi olla, että kaikki osapuolet ovat valinneet tämän tyylin luonnostaan.

Valmistuskeskeinen laatuajattelu korostaa työn virheettömyyttä, se on absoluuttinen ja yksiselitteinen. Annetut standartit, piirustukset, toleranssit ja työohjeet kertovat selkeästi, mikä kelpaa ja mikä ei. Valmistuskeskeisessä laatuajattelussa toimintaohjeet ovat tärkeässä asemassa. Tehtävien kuvausten ja toimintaohjeiden on oltava sellaisia, että ne eivät jätä varaa tulkinnoille, ja ne on myös vietävä käytännön tasolle. Valmistuskeskeinen laatuajattelu on lähes kokonaan organisaation sisäinen asia.

Tuotokeskeinen laatu korostaa tuotteeseen ja palveluun liittyviä laatuominaisuuksia. Laadun määrittelijän on pystyttävä tunnistamaan ja erottelamaan hyvä ja huono palvelu toisistaan. Tämä erottelu kannattaa tehdä kirjallisena, sillä ihmiset kokevat sekä hyvän, että huonon palvelun hyvin eri tavalla. Esimerkkinä voisi olla pientalorakentajille suunnattu tieto. On tiedostettava, mitä he tarvitsevat, sillä tarpeet eivät ole samanlaisia kuin suurilla rakennuttajilla. Tieto on oltava oikeanlaista ja oikein kohdistettua, tietoa on oltava saatavilla tarvittava määrä, mutta ei ylimääräistä, mistä ei ole hyötyä asiakkaalle.

Ympäristökeskeinen laatu määritellään sen mukaan, mitkä ovat lopulliset vaikutukset yhteiskuntaan ja luontoon. Asiakkaan, yhteiskunnan ja luonnon vaatimukset ja tarpeet tulisi sovittaa yhteen. Rakennusvalvonnassa tämä on merkittävässä asemassa, sillä rakennusluvat ja valvonta kokonaisuudessaan vaikuttavat merkittävästi ympäristön laatuun. Rakennusvalvonta ja kaavoitus ohjailevat myös yhdyskuntarakenteen muotoutumista. Kasvavan asuinrakentamisen tarpeen myötä joudutaan myös miettimään, miten ulkoilu ja vapaa-ajanviettomahdollisuudet, kuten puistot sijoittuvat. Vanhan- terveellisyys, turvallisuus, viihtyisyys- ympäristöajattelun rinnalle on tulossa uusi ympäristöajattelu, joka korostaa ympäristöongelmien havaitsemista ja virkistysalueiden itseisarvon. Ympäristökeskeinen laatumääritelmä edellyttää ympäristötietoisuutta ja on käsitteiltään hankalaa, mutta on silti nousemassa muiden laatumääritelmien rinnalle.

Asiakaskeskeinen laatu on palvelun kyky tyydyttää asiakkaan tarpeet. Kun kyseessä on asiakkaan ja palvelun välinen suhde, muuttuu laadun määritelmä kokoajan. Muut laadun näkökulmat täydentävät asiakaskeskeistä laatuajattelua. Asiakaslähtöistä laadunhallintaa ei tule nähdä vai kyynä hoitaa laissa ja asetuksissa määrättyjä tehtäviä vaan pätevyytensä hoitaa asiakkaiden asioita ja heidän yksilöityjä tarpeitaan. Asiakkaan odotukset voivat olla hyvinkin erilaisia ja ne voivat liittyä rakentamisen ja suunnittelun neuvontaan, viralliseen

hyväksyntää rakennushankkeessa tai puolueettomaan ristiriitojen ratkaisuun naapuruus asioissa. /2/

Koska laatumääritelmät ovat hyvin moninaisia, on rakennusvalvonnassa pyrittävä löytämään sellainen laatupolitiikka, joka sopii käytössä oleviin resursseihin ja on toimintaan sopiva. Tärkeitä asioita ovat laatukoulutus ja sisäinen vuorovaikutus kunnassa, esimerkiksi rakennustarkastajan ja kaavoittajan tulisi ymmärtää toistensa näkökulmat ja pyrkiä yhteisiin päätöksiin. Asiakaskeskeinen laatuajattelu on yleensä hyvä lähtökohta, myös rakennusvalvonnan laatuajattelun kehittämiseksi. Rakennusvalvonnassa asiakas ei kuitenkaan ole yksiselitteinen käsite. Rakennuksen käyttäjät eivät ole välttämättä luvan hakijoita, ja yhteiskunnalla voi olla erilaiset odotukset rakennusvalvonta viranomaisen toimiin, kuin rakennusluvalla hakijalla. Kunnan päättäjät joutuvat arvioimaan omien päätöksiensä vaikutusta rakennusvalvonnan laatuun, kuten rakennusvalvonnan käytössä olevat henkilöstöresurssit ja niissä tapahtuvat muutokset. Luottamushenkilöiden tulisi arvioida päätösten vaikutusta laatuun palvelun tuottajan ja asiakkaan näkökulmasta. Viranomaistehtävistä vastuussa olevien poliittisten päätösten lisäksi laadukas palvelutuotanto vaatii henkilökunnalta sitoutumista laatuun ja jatkuvaan kehittämiseen. Laatuun henkilöstön vastuu ja mahdollisuudet kehittää omaa työtään lisääntyvät. Vastuu ja näkyvät tulokset voivat parantaa henkilökunnan motivaatiota ja sitoutumista työhön.

3 PALVELUSITOUS OSANA LAATUJÄRJESTELMÄÄ

Laatukäsikirjan lähtökohtana on Valkeakosken rakennusvalvonnan käytössä oleva palvelusitoumus. Palvelusitoumus on asiakaslähtöinen tapa kehittää julkisia palveluita. Palvelusitoumuksen uskottavuus perustuu sen konkreettisuuteen ja julkisuuteen. Palvelusitoumuksen tekemisessä keskeistä on johdon ja henkilöstön aktiivisuus sitoumuksen tekemiseen. Sama pätee myös laatuajattelun tekemiseen. Palvelusitoumuksessa on tietoa toiminnasta ja siitä mihin toiminta pyrkii. Yleisesti palvelusitoumuksen laadinnan yleisenä ajatuksena on, että asiakas tietää jo etukäteen, millaista palvelua viranomaiselta voi odottaa ja edellyttää. Palvelusitoumus voi koskea esimerkiksi palvelun saamiseen kuluvaan aikaan. Myös Valkeakosken rakennusvalvonnan palvelusitoumus määrittelee lupakäsittelyyn ja katselmuksen suorittamiseen kuluvat ajat.

3.1 Palvelusitoumus

Valkeakosken rakennusvalvonnassa on käytössä palvelua ohjaava palvelusitoumus. Sen sisältö on seuraavanlainen. Rakennusvalvonnassa painopisteinä ovat rakentamisen ennakkoneuvonta ja lupamenettelyn joustava hoitaminen, rakennetun ympäristön laatuun vaikuttavat katselmukset ja havaittuihin epäkohtiin puuttuminen.

Rakennusvalvonta on sitoutunut suunnitteluvaiheessa

- antamaan neuvontaa rakennushankkeeseen ryhtyvälle
- käsittelemään luonnokset ja antamaan ennakkolausunnon
- käsittelemään hakemuksen heti seuraavassa katselmusmieskokouksessa ja ratkaisemaan hakemuksen siitä viikon kuluessa
- antamaan välittömästi mahdollisuuden täydentää ilmenevät puutteet.

Rakennusvaiheessa on sitouduttu

- käsittelemään vastaava työnjohtaja hakemukset 2 viikossa
- tekemään työnaikaiset katselmukset 1-3 päivän kuluessa ajanvarauksesta
- ohjaamaan työmaita käyttämään laadunvarmistusmenetelmiä.

Asiakaspalvelussa on sitouduttu

- ottamaan vastaan soittopyyntöjä ja vastaamaan niihin viipymättä
- opastamaan kysyjän oikean henkilön puheille.

Palvelusitoumus ei kuitenkaan sen tarkemmin kerro, mitkä ovat rakennusvalvonnan laatu-kriteerejä. Laatukäsikirja selkeyttää, mitä asioita painotetaan ja mitkä ovat tärkeimpiä asioita esimerkiksi rakennetun ympäristön laadussa ja laadunvalvonnassa. Laatukäsikirjan laatimisessa on otettu huomioon Valkeakosken kaupungin rakennusvalvontatoimiston henkilöresurssit ja laatukäsikirjan toimintaohjeet on laadittu niin, että ne pystytään toteuttamaan nykyisellä henkilömäärällä. Kun laatuasioista tiedotetaan myös asiakkaille, saadaan asiakkaan ja palvelun tarjoajan laatukäsityksiä lähemmäksi toisiaan. Asiakkaat saavat tie-

toa laatujärjestelmästä rakennusvalvonnan internetsivuilta ja laajemmin rakentajille suunnatusta oppaasta. Asiakkaille julkaistavat tiedot ovat laatukäsikirjan yleisiä osia, eivät toimintaohjeita. Pienrakentajille on myös oma opas, josta saa helposti tietoa rakennuslupaprosessista.

3.2 Palvelu laadun lähtökohtana

Palvelu on toiminta, jonka keskipisteenä on asiakas, kaikkiin asiakaskontakteihin sisältyy palvelu. Palvelun lopputulokseen vaikuttaa myös palvelun käyttäjä, asiakas, sillä palvelu on vuorovaikutteista toimintaa. Palvelun laatua mitataan asiakkaan tyytyväisyydellä. Rakennusvalvonnan toiminnot ovat palveluja tai asiantuntija palveluja. Koska palvelu on aineetonta, on sen arviointi vaikeaa. Palvelun arvioinnissa käytettyjä termejä ovat usein tunte, kokemus, luottamus ja turvallisuus.

Palvelun laatuun vaikuttavat useat tekijät yhtä aikaa. Näitä ovat/2/

- ammattitaito, tarvittavat tiedot ja taidot asiakkaan ongelman ratkaisemiseen
- asenne ja käyttäytyminen, asiakkaaseen kohdistettu huomio, palveluntarjoajan halu ratkaista asiakkaan ongelmat tehokkaasti ja ystävällisesti
- lähestyttävyyys ja joustavuus, palvelun saannin helppous ja joustavuus asiakkaan tarpeisiin (sijainti, aukioloajat)
- luotettavuus ja uskottavuus, asiakkaan tulisi voida luottaa palvelun tarjoajan lupauksiin, asiakkaan etujen mukainen toiminta
- normalisointi, kyky korjata virheet ja löytää uusia ratkaisuja
- maine, palvelu vastaa asiakkaan odotuksia.

Rakennusvalvonnan monet palvelut ovat asiantuntijapalveluita, tietoja, ohjeita ja ideoita. Asiantuntijapalvelut ovat niin sanotusti aineetonta ongelman ratkaisua. Asiantuntijapalvelun käyttämisessä asiakkaan on vaikea arvioida palvelun laatua juuri toiminnan tapahtuessa. Asiantuntijapalvelut perustuvat luottamukseen, ja luottamus syntyy aikaisempien kokemusten perusteella, mutta myös muiden kokemukset vaikuttavat. Rakennusvalvonnan toiminnassa tärkein luottamusta synnyttävä keino on virheettömyys päätöksissä ja hyvä

asiakaspalvelu. Mielikuvat hyvästä tai huonosta palvelusta kulkevat muille palvelua tarvitseville.

Asiantuntijapalveluita käytetään yleensä silloin, kun asiakas ei hallitse jotain asiaa. Asiantuntijapalveluissa asiakas ei ole aina oikeassa, hän voi olla jopa täysin väärässä. Asiakkaan toiveita ei pidä toteuttaa, jos ratkaisut aiheuttavat myöhemmin ongelmia. Asiantuntijan on pystyttävä opastamaan asiakasta oikeaan suuntaan ja oikeanlaisiin ratkaisuihin. Asiantuntijalta vaaditaan ammattitaidon lisäksi poikkeuksellisen suurta asiakaspalvelutaitoa. Hyvässä ja laadukkaassa asiantuntijapalvelussa virkamiehen ja asiakkaan välillä on oltava tiivistä yhteistyötä.

4 RAKENNUSVALVONNAN LAATUKÄSIKIRJA

Rakennusvalvonnan laatukäsikirja on yksi osa laatujärjestelmää. Laatujärjestelmä on kokonaisuus, johon kuuluvat laatupolitiikka, asetetut tavoitteet, arviointi ja kehittämistyö. Oikeastaan se siis kattaa koko laatutoiminnan. Laatukäsikirja on kirjallinen osa, joka kertoo laatujärjestelmän keskeiset osat ja menetelmät, joilla tavoiteltuun laatuun pyritään ja toimintaohjeet. Laatukäsikirjan avulla tietoa laatujärjestelmästä saadaan henkilöstön lisäksi sidosryhmille ja asiakkaille.

4.1 Laatujärjestelmän rakenne

Rakennusvalvonnan laadun varmistus perustuu laatujohtamiseen ja ISOON 9000-laatustandardisarjaan. ISO 9000-standardi edellyttää laatujärjestelmän kuvaamista kirjallisesti. Laatujärjestelmä tuo myös kustannussäästöjä, kun virheiden korjaamisen tarve vähenee. Kirjallinen laatujärjestelmä auttaa laatutason ylläpidossa ja jatkuvassa kehittämisessä. Laatukäsikirjaa onkin kehitettävä koko ajan eteenpäin muuttuvien tilanteiden mukaan. Vaikka se vaatii aikaa, on siitä hyötyä laatutason ylläpidossa.

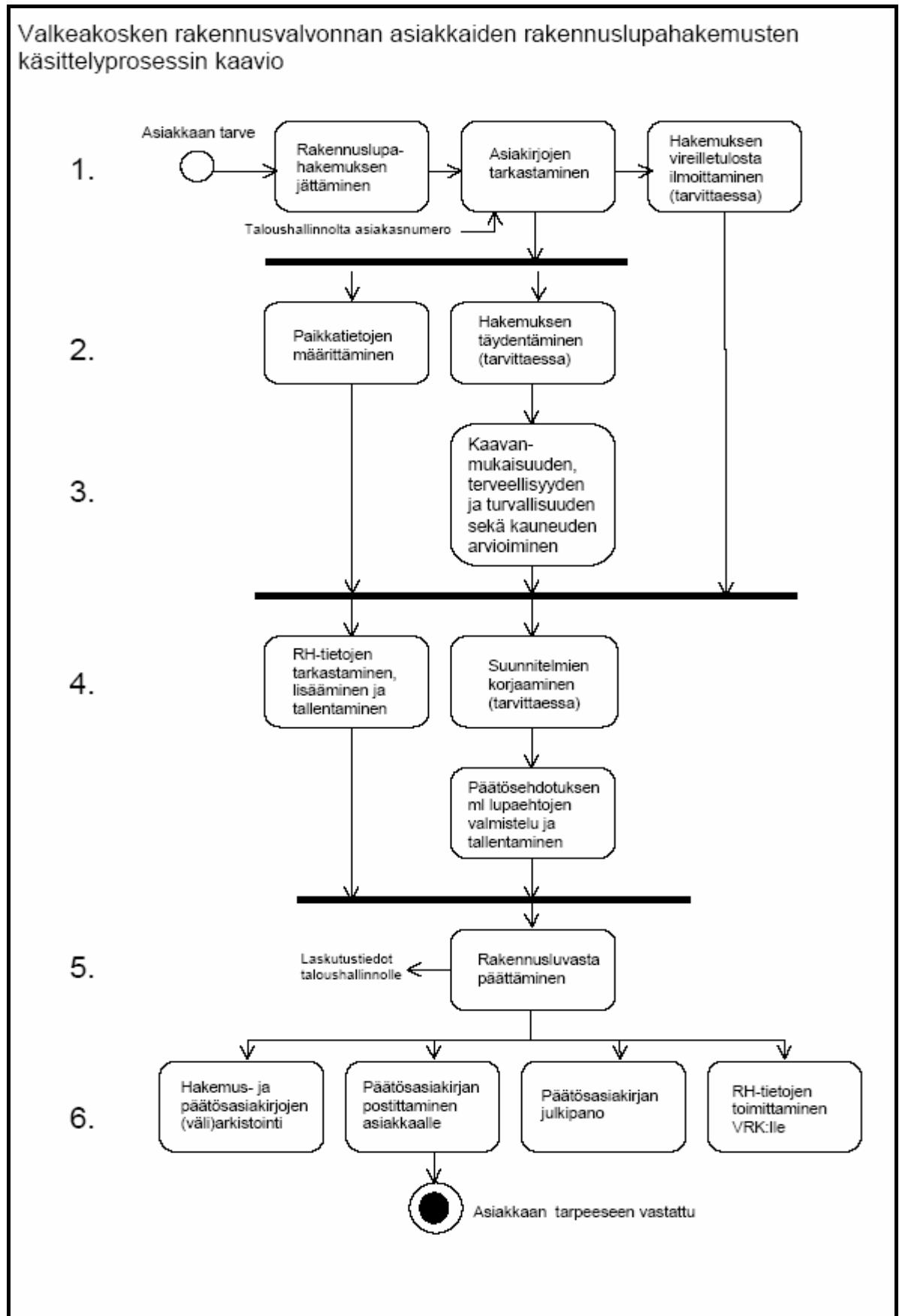
Kunnallisissa laatujärjestelmissä ISO-standardeja paremmin käytettäväksi sopii julkishallinnon suositukset eli JHS. Valkeakosken kaupungin rakennusvalvonta on ollut esimerkkinä JHS 152-ohjeiden laatimisessa. JHS 152 perustuu erilaisten prosessien kuvaamiseen, eli toimintaohjeiden tekemiseen. JHS-menetelmä antaa ohjeet prosessin kuvauksiin, ja niiden avulla pyritään selvittämään kolme tärkeää laadun hallinta osiota: organisaation tavoitteet ja asiakkaan vaatimukset, prosessin kaavio ja prosessin toiminnot. Tarkoituksena on määrittellä prosessin kuvaus ja tavoite mutta ei menetelmää, millä tavoitteeseen tulee pyrkiä. Prosessin kuvaus aloitetaan päättämällä, mitkä ovat pääprosesseja, mitä varten on tarpeellista tehdä toimintaohje. Tämän jälkeen selvitetään tavoitteet, suunnitellaan prosessikaavio ja määritellään, mitä tehtäviä prosessiin kuuluu. Kun toimintaohje on tehty, muutetaan käytännön toiminnot vastaamaan ohjeistusta. Tarkkailemalla syntyviä tuloksia pystytään ohjeita uudistamaan, jos toiminto ei ole muuttunut tarkoituksen mukaiseksi. Ohjeistettujen prosessien tulee olla yleisiä niin, että toimintaohjeita voidaan käyttää jatkuvasti. JHS suosituksen mukaisesti esitettyjä prosesseja on helppo vertailla eri kuntien, ja niiden toimintatapojen välillä. /15/

JHS-ohjeen mukaan prosessin pitää toimia määrättyissä puitteissa, joustavasti sekä tehokkaasti ja nopeasti, Näitä puitteita ovat maankäyttö- ja rakennuslaki sekä kaavamääräykset. Joustavuus tulee siitä, että jokaisen hakemuksen tarpeet käsitellään yksilöllisesti. Tehokkuutta ja nopeutta kuvastaa päätösten tekeminen luvatussa ajassa. Kun prosessi on kuvattu ja tehtävät ja suoritteet määritetty esimerkiksi taulukkomuotoisesti, voidaan prosessista piirtää kaaviokuva. Kaavio kuvan avulla pystytään nopeasti selvittämään toiminnot ja niiden järjestys. Tarkennukset kaaviokuvan toimintoihin löytyvät toimintaohjeista. Prosessia arvioidessa tutkitaan ensin, onko prosessin kuvaus ja toimintaohje tavoitteiden mukainen. Vielä tärkeämpää on kuitenkin, toimitaanko käytännössä prosessin toimintaohjeiden mukaisesti. Prosessin parantaminen ja kehittäminen lähtevät toiminnon arvioinnista. Arviointi johtaa joko toiminnon saamiseksi paremmin hallintaan ja käytännön opastamiseen koko henkilöstölle tai prosessin kuvausten ja toimintaohjeiden parantamiseen, jos huomataan, että ne eivät ole toimivia.

Julkisten palveluiden laadussa on aina osana sekä ulkoiset asiakkaat että niin sanotut sisäiset asiakkaat, toiset viranomaiset. Prosessien tarkkailussa ja toimintaohjeiden laatimisessa huomiota kannattaa kiinnittää seuraaviin seikkoihin:

- asiakaskeskeisyyteen ja palvelun saatavuuteen
- palvelun luotettavuuteen
- asiakkaiden tasapuoliseen kohteluun, oikeudenmukaisuuteen
- luottamuksellisuuteen
- tiedon tarkkuuteen ja ajankohtaisuuteen, virheiden korjaamisessa
- asiakkaan vaikutukseen ja osallistumismahdollisuuksiin
- asiallisuuteen ja ystävällisyyteen palvelutilanteessa
- henkilöstön koulutukseen ja ammattitaitoon
- kustannustehokkuuteen, asioiden hoitoon viivytyksettä. /15/

Kaikki nämä laadun käsitteet sopivat oikein hyvin rakennusvalvonnan toimintaan, ja niiden huomioon ottaminen laatukäsikirjaa laadittaessa on tärkeää.

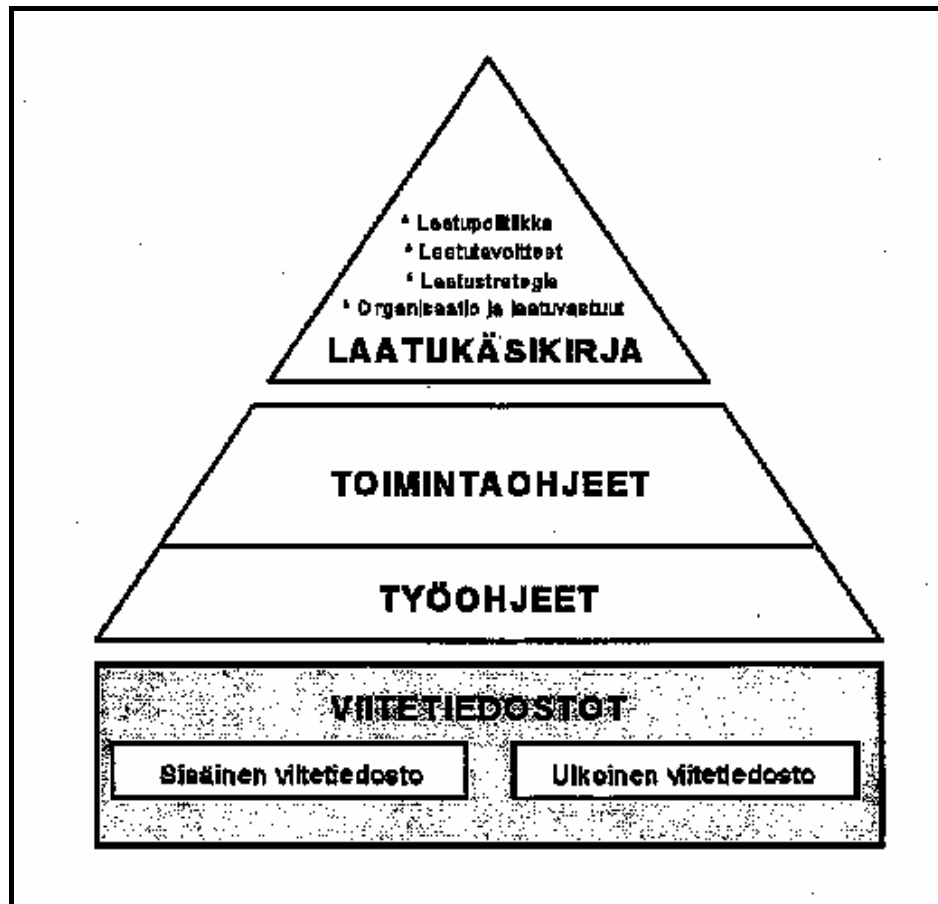


Kuva 1. Rakennuslupahakemusten käsittelyprosessi, Valkeakosken kaupunki /15/

Rakennusvalvonnan laatujärjestelmään voi kuulua laatukäsikirjan lisäksi toiminta- ja työohjeita sekä viitetiedostoja. Lisäksi voi olla laatusuunnitelmia projektiluonteisia tehtäviä varten. Laatukäsikirja kertoo organisaatiolle ja asiakkaille johdon vision laadusta, eli niin sanotun laatupolitiikan. Laatukäsikirja kuvaa laadun ohjaamisen organisointia ja sen, miten laatukäsikirjan toimivuus, ylläpito ja jatkuva kehittäminen varmistetaan.

Laatujärjestelmän tekeminen alkaa laatupolitiikasta ja sen määrittämisestä. Kun se on selvillä, kootaan laatukäsikirja. Laatujärjestelmän tarkoituksena on pyrkiä virheettömyyteen. Ja juuri tässä laatukäsikirjasta on eniten hyötyä, sillä siihen koottujen ohjeiden noudattaminen johtaa virheettömyyteen. Virheettömyyteen pyrkimisessä koko henkilöstön täytyisi sisäistää laatujärjestelmä ja sitoutua noudattamaan sitä. Toimintaohjeita on noudatettava täsmällisesti, muuten virheettömyyteen ei päädytä, toimintaohjeet onkin pyrittävä laatimaan siten, etteivät ne jätä tulkinnan varaa. Jokaisen tulisi perehtyä laatukäsikirjaan ja toimintaohjeisiin omalta kohdaltaan.

Laatujärjestelmään kuuluu toimintatapojen ja -ohjeiden jatkuva kehittäminen ja parantaminen. Tätä varten on tarkasteltava koko rakennusvalvonta organisaatiota ja sen prosesseja ja mietittävä ne kohdat, mitkä erityisesti kaipaavat uusimista ja kehittämistä. Kehittämistä kaipaavia prosesseja mietittäessä on tarkasteltava, missä prosesseissa on eniten virheitä ja etsittävä myös syy virheisiin.



Kuva 2. Laatujärjestelmän rakenne /3/

Toiminta- ja työohjeet

Toimintaohjeet muodostavat laatujärjestelmän pääosan. Niiden tarkoituksena on ylläpitää ja kehittää saavutettua laatutasoa. Toimintaohjeiden avulla tehtävät rutinoidaan niin, että samankaltaisten asioiden tekemistä ei tarvitse suunnitella erikseen joka kerta. Toimintaohjeissa kerrotaan myös mihin toiminta perustuu, ohjaako toimintaa esimerkiksi laki, asetus tai rakennusjärjestys. Toimintaohjeita on kehitettävä koko ajan, sillä lainsäädäntö muuttuu ja toimintaohjeet voivat olla vanhanaikaisia. Ohjeita muutetaan myös rakennusalan yleisen kehityksen mukana tai jos toimintaohjeissa havaitaan virheitä. Uudet työskentelytavat on opetettava koko henkilökunnalle ja kaikkien rakennusvalvonnassa työskentelevien on otettava ne käyttöön samanaikaisesti.

Viiteaineisto

Viiteaineisto jakautuu sisäiseen ja ulkoiseen viiteaineistoon. Sisäistä viiteaineistoa ovat muun muassa tekniset työohjeet, lomakkeiden mallit, käytössä olevat rekisterit (asiakasrekisterit) ja laatutiedostot. Ulkoista viiteaineistoa ovat lait, määräykset ja ammattikirjallisuus. Rakennusvalvonnan henkilöstön tulisi seurata uutta ammattikirjallisuutta ja huomioida uusien lakien ja määräyskokoelmien voimaantulo. Ammattikirjallisuutta seuraamalla pysytään mukana rakennusalan kehityksessä ja voidaan muuttaa tarvittaessa toimintaohjeita. Viiteaineiston on oltava helposti saatavilla. Mahdollisuuksien mukaan jokaisesta työpisteestä tulisi löytyä sisäinen viiteaineista ja ainakin tärkeimmät ulkoiset viiteaineistot.

Laatusuunnitelma

Laatusuunnitelma määrittelee laatuikäntännöt projektiluonteisesti tehtäviä asioita varten. Rakennusvalvonnassa näitä asioita ovat erilaiset kehittämistyöt ja atk-projektit, kuten uusien järjestelmien käyttöönotto ja tietojen siirtäminen eri ohjelmien välillä. Laatusuunnitelman avulla varaudutaan laatuvirheitä vastaan.

4.2 Toimintaohjeet laadun perustana

Laatujärjestelmässä palvelun laadun kehittämisen lähtökohtana on palvelun toimivuuden ja virheettömyyden kehittäminen koko prosessin aikana, esimerkiksi rakennuslupan hakemisesta rakennuksen valmistumiseen. Tarkasteltava prosessi alkaa asiakkaan tarpeesta ja päättyy asiakkaan tarpeen tyydyttämiseen tietoina ja palveluina. Toimintaprosessiin liittyy siis aina asiakkaalle annettu palvelu. Prosessikuvausten ja toimintaohjeiden hyötyjä ovat

- helpottaa uusien rutiinien kehittymistä
- auttaa muutoksissa ja parannuksissa
- toimii itse arvioinnin pohjana
- helpottaa vertailussa
- auttavat tunnistamaan ongelmakohdat, riskit ja virheet
- toimii apuna henkilöstön koulutuksessa. /1/

Rakennusvalvonnan tarjoamat palvelut ovat moninaisia, ja ne voidaan jakaa erityispiirteiden mukaan. Jokaisella palvelulle tehdään toimintaohjeet ja selvitetään, ketkä ovat palvelun käyttäjiä ja millaisia heidän tarpeensa ovat ja onko toiminnalla jotain erityispiirteitä. Tarpeista saadaan palvelulle asetettavat vaatimukset. Toimintaohjeilla varmistetaan, että kaikilla prosessiin osallistuvilla on sama käsitys lopputuloksen laadusta.

Toimintaohjeen on kuvattava prosessi sellaisella tarkkuudella, ettei virheitä pääse syntymään eikä tulkinnan varaa jää. Toimintaohjeiden laadinnassa ja ylläpidossa onkin pyrittävä tunnistamaan prosessin mahdolliset ongelmat ja virheet. Toimintaohjeessa esitetyn viitetiedon avulla päästään käsiksi toiminnan lähtökohtaan. Sen avulla on mahdollista selvittää asiakkaalle mihin määräykset perustuvat ja mikä on tiettyjen toimintojen tarkoitus. Asiakkaan on helpompi ymmärtää esitetyt vaatimukset, esimerkiksi rakennuslupahankkeeseen liittyvien asiakirjojen toimittaminen, kun hän saa tiedon laista, asetuksesta tai rakennusjärjestyksestä, johon vaatimus perustuu.

Rakennusvalvonnan tarjoamat palvelut voidaan jakaa vaikka seuraavasti:

- rakentamisen ennakkoneuvonta ja ohjaus
- rakennusluvut
- rakentamisen valvonta / katselmukset
- rakennetun ympäristön valvonta
- rakennusvaihelauseuntojen ja arvioiden antaminen
- piirustusten säilytys ja esittely

Rakennusvalvonnan toimintaohjeiden teko, ylläpito ja kehitystyö olisi hyvä hajauttaa koko henkilöstölle. Silloin jokainen ottaisi kantaa oman vastualueensa ongelmiin ja niiden ratkaisuun ja pysyisi mukana laatujärjestelmän kehitystyössä. Osa rakennusvalvonnan toiminoista on sellaisia, että niitä hoitaa vain yksi henkilö. Näissä tapauksissa vastuuhenkilön on itse pyrittävä tunnistamaan toiminnan heikot kohdat. Ratkaisua näihin ongelmiin voidaan kuitenkin etsiä yhdessä. Laatujärjestelmän kehityksen kannalta on tärkeää, että kaikki osallistuvat laatujärjestelmän laadintaan ja kehittämiseen. Vastuu auttaa sisäistämään laatujärjestelmän ajatuksen paremmin kuin pelkkä valmiin tekstin lukeminen.

4.3 Hankkeen eteneminen ja laatu

Valkeakosken rakennusvalvonnan laatukäsikirja ja toimintaohjeet etenevät rakennuslupaprosessin mukaisessa järjestyksessä. Näin saadaan kerättyä yhteen kaikki rakennuslupa-hankkeeseen, rakennusvalvonnan päätehtävään liittyvät rakennusvalvonnan tehtävät ja rakennuslupaan liittyvä yhteistyö muiden viranomaisten kanssa. Laatukäsikirjan eteneminen lupahankkeen mukaisessa järjestyksessä helpottaa tiedon etsimistä. Toimintaohjeita laadittaessa on pyrittävä karsimaan pois turhat ja päällekkäiset toiminnot.

Toimintaohjeet on tehty taulukkomuotoisiksi, että niistä olisi mahdollisimman helposti ja nopeasti löydettävissä jokaiseen työhön liittyvä ohje. Varsinaiset toimintaohjetaulukot löytyvät liitetiedoista. Toimintaohjeessa on toiminnan lisäksi ilmoitettu vastuuhenkilö ja viittaus lakiin, asetukseen tai muuhun viiteaineistoon, mihin toiminta perustuu. Laatukäsikirjan toimintaohjeet käsittelevät tällä hetkellä pääasiassa rakennuslupahakemuksen ja siihen liittyvät päätehtävät. Rakennusvalvonnan tehtäväluettelo on laaja, ja siksi toimintaohjeita täydennetään sivutehtävien osalta myöhemmin. Näistä sivuprosesseista on laadittu kolme esimerkkitoiminta-ohjetta, joiden avulla loppuja on helpompi kehittää. Seuraavassa on pääkohdat rakennuslupaan liittyvistä toimintaohjeista.

4.3.1 Suunnittelijan pätevyyden toteaminen

Suunnittelijoiden pätevyyden toteamisella pyritään terveelliseen, turvalliseen, taloudelliseen ja viihtyisään rakentamiseen sekä rakenteellisesti oikeisiin ja järkeviin ratkaisuihin. Pätevien suunnittelijoiden käyttö on välttämätöntä, sillä erityissuunnitelmia ei tarkisteta rakennusvalvonnan toimesta, ja suunnittelijat vastaavat itse suunnitelmiensa oikeellisuudesta ja lakien ja asetusten mukaisuudesta. Pätevä suunnittelija pystyy myös opastamaan ja neuvomaan kokematon rakentajaa rakennusteknillisten ratkaisujen lisäksi taloudellisissa työtavoissa ja materiaaliratkaisuissa. Rakennushankkeessa on oltava myös pääsuunnittelija, joka sijoittaa rakennuksen paikalleen tontilla ja pitää huolen, että kaikkien suunnittelijoiden suunnitelmat ovat keskenään yhteensopivia.

4.3.2 Lupahakemus

Rakennusluvan hakeminen lähtee aina asiakkaan tarpeesta rakentaa. Rakennusluvan hakemisvaiheessa rakentajaa voidaan ohjata erilaisiin ratkaisuihin. Tärkeää on neuvoa oikea lupamenettely ja kertoa hakemuksen liitteeksi tarvittavat asiakirjat ja asiakirjojen hankinta paikat. Rakentajaa on syytä myös ohjata etsimään rakennushankkeessa tarvittavat asiantuntijat riittävän hyvissä ajoin. Lupahakemuksen jättämisen jälkeen on tarkistettava annettujen tietojen oikeellisuus ja allekirjoitukset kaikista jätetyistä asiakirjoista. Hakemuksista tarkistetaan liitteet, ja tarvittaessa pyydetään täydennystä. Asiakkaalle kerrotaan myös, koska hänen hakemuksensa on käsittelyssä ja milloin päätöksen saa. Hakemuksen käsittelyä varten hakemuksen tiedot avataan koneelle ja tehdään työkortti. Katselmusmieskokouksessa hakemus käydään läpi muiden viranomaisten kanssa, jolloin saadaan tarvittavat lausunnot.

4.3.3 Suunnitelmien tarkastus

Valkeakosken rakennusvalvonnassa erityissuunnitelmia ei tarkisteta. Erityissuunnitelmista tarkistetaan, että suunnittelija on pätevä ja riittävät suunnitelmat on toimitettu. Laskelmia ei lasketa uudestaan. Suunnitelmista tarkistetaan, että jokaisessa piirustuksessa on suunnittelijan allekirjoitus. Erityissuunnitelmat toimitetaan rakennusvalvontaan arkistoitaviksi.

4.3.4 Katselmusmieskokous

Katselmusmieskokous pidetään joka toinen maanantai. Kokouksessa on rakennustarkastajan lisäksi paikalla, kaava-, ympäristö- ja paloviranomainen sekä rakennuslautakunnan edustaja. Katselmusmiehet saavat tilaisuuden antaa omat lausuntonsa asioihin nimikirjoituksellaan vahvistaen ja tarvittaessa he voivat pyytää lisäselvityksiä tai -suunnitelmia. Katselmusmieskokouksessa rakennuslupahakemus tulee tarkastetuksi eri alojen oman lainsäädännön mukaiseksi. Katselmusmieskokouksessa hakemus tulee käsiteltyä useasta eri näkökulmasta, ja ratkaisuun vaikuttavat useat mielipiteet. Menettely mahdollistaa myös sen, ettei yhden henkilön tarvitse olla joka alan asiantuntija eikä tuntea kaikkea lainsäädäntöä.

4.3.5 Lupapääätös ja valitusaika

Lupapääätös tehdään yhden viikon kuluttua katselmusmieskokouksesta. Päätöksen jälkeen rakennusluvut ovat nähtävillä rakennusvalvontatoimiston ilmoitustaululla. Päätös annetaan julkipanon jälkeen, ja se on lainvoimainen 14 vuorokauden kuluttua, ellei oikaisuvaatimusta ole jätetty.

4.3.6 Työnjohtajat ja pätevyudet

Rakennusluvassa määritellään, mitä työnjohtajia rakennushankkeessa tarvitaan. Hankkeessa tarvitaan vastaavatyönjohtaja ja mahdollisesti ilmanvaihto- sekä vesi- ja viemäritöiden työnjohtajat. Kaikki työnjohtajat on hyväksyttävä rakennusvalvonnassa ennen töiden aloittamista. Rakentamista ei siis saa aloittaa ennen, kun vastaava työnjohtaja on hyväksytetty. Työnjohtajilla on oltava rakennushankkeen vaativuuteen nähden riittävästi kokemusta ja koulutusta. Työnjohtajan pätevyys syntyy koulutuksesta ja kokemuksesta. Rakennusvalvontaan on toimitettava tarvittavat todistukset halijan pätevyydestä. Ratkaisu työnjohtajan hyväksymisestä tulee noin 2 viikon sisällä hakemuksen toimittamisesta. Aikaisemmin hyväksytty työnjohtaja on ilmoitettava rakennusvalvontaan ilmoituslomakkeella.

4.3.7 Aloituskokous ja – ilmoitus

Ennen rakennustöiden aloittamista pidetään aloituskokous. Aloituskokouksessa on rakennustarkastajan ja rakennuttajan lisäksi oltava paikalla kohteen pääsuunnittelija ja vastaava työnjohtaja. Aloituskokouksessa käydään läpi rakennusluvan ehdot, sekä pientalo- tai kerrostalotyömaan valvonta ja tarkastusasiakirjan täyttäminen. Aloituskokouksen pöytäkirja tehdään työmaan valvonta ja tarkastusasiakirjassa sitä varten varatuille sivuille. Näin rakentajalle jää jo tässä vaiheessa hankkeen tarpeelliset lähtötiedot. Kirjaa täyttää työmaalla vastaava työnjohtaja ja muut työnjohtajat omilta osiltaan. Aloitusilmoitus tehdään, kun rakennustyöt työmaalla alkavat. Aloitusilmoitus voidaan tehdä myös aloituskokouksen yhteydessä. Pienissä kohteissa ei välttämättä järjestetä aloituskokousta, vaan pelkkä aloitusilmoitus riittää.

4.3.8 Katselmukset

Rakennusluvassa on määritelty, mitkä katselmukset rakennusvalvonta hoitaa. Valkeakosken rakennusvalvonnasta tehdään rakenne, käyttöönotto- ja loppukatselmukset. Muut mahdolliset tarkastukset on siirretty työnjohtajille, jotka täyttävät tarkastuslistaa tekemistään katselmuksista. Rakennusvalvonnan palvelusitoumuksen mukaisesti katselmukset pyritään pitämään 1-3 päivän kuluttua ajanvarauksesta. Katselmuksissa on oltava läsnä myös vastaava työnjohtaja. Rakennekatselmuksista täytetään tarkastuskertomus ja siihen merkitään, jos työmaalla on puutteita tai jotain muuta huomautettavaa. Loppukatselmuksesta tehdään katselmuspöytäkirja, jonka saa, kun mitään puutteita ei enää ole.

4.4 Lomakkeet

Rakennuslupahakemukseen liittyy useita lomakkeita. Lomakkeita voi ostaa valmiina painotuotteina tai kunta voi laatia ne itse. Valkeakosken rakennusvalvonnassa lupahakemus on ostettu lomake, mutta esimerkiksi työnjohtajien hyväksymiseen käytettävä lomake on itse tehty. Rh lomake on väestökisterikeskuksen tekemä ja jakama, se on sama joka kunnassa. Lomakkeiden tulisi olla selkeitä, helppolukuisia ja helposti täytettäviä, koska asiakas joutuu käsittelemään niin monia lomakkeita. Lomakkeissa ei esimerkiksi tarvita lakitekstiä, viittaus kyseiseen lakiin riittää. Lakiviittausten avulla rakennusvalvonnan henkilökunta pystyy kertomaan asiakkaille laista ja sen vaatimuksista. Tärkeää on, että jokaisella rakennusvalvonnassa työskentelevällä on tarvittavaa tietoa lähettyvillään ja asiakkaalle pystytään kertomaan millaiset lait ja asetukset vaikuttavat rakennuslupamenettelyssä. Lomakkeet, joihin on laitettu liian paljon informaatiota, ovat hankalalukuisia ja niiden täyttäminen voidaan kokea hankalaksi.

Valkeakosken kaupungin rakennusvalvonnan käyttöön on suunniteltu uusi lomakemalli. Rakennusluvan hakemisessa tarvittavista liitteistä löytyy liiteosasta. Lomakkeen suunnittelussa on otettu huomioon henkilökunnan kokemukset ja heikkoudet tähän asti käytössä olleesta lomakkeesta ja valmiit kehitysideat.

4.5 Rakennusvalvonnan tehtäväluettelo

Rakennusvalvonnan tehtäväluettelo on hyvin monipuolinen ja laaja. Tämän vuoksi laatukäsikirjan ja toimintaohjeiden toteutus ei onnistu kerralla. Toimintaohjeita pyritään jatkossa kehittämään niin, että ne kattaisivat koko rakennusvalvonnan tehtäväluettelon. Laatukäsikirjan ja toimintaohjeiden laadinnassa on lähdettävä siitä, että tärkeimmät ja käytetyimmät tehtävät ohjeistetaan ensin. Tärkeitä toimintaohjeiden kohteita ovat myös sellaiset tehtävät, joita hoitaa rakennusvalvonnassa useampi henkilö, joita käytetään paljon ja jotka vaikuttavat eniten rakennusvalvonnasta asiakkaille välittyvään kuvaan. Tällaisissa tehtävissä toimintaohjeet varmistavat, että jokainen hoitaa tehtävät samalla tavalla ja palvelun laatu on tasaista.

Valkeakosken rakennusvalvonnan tehtäväluetteloon kuuluvat muun muassa seuraavat tehtävät:

- lupaneuvonta ja asiakaspalvelu
- rakennus- ja toimenpidelupien käsittely
- ilmoituksen käsittely
- laskun tuottaminen
- rh-tietojen käsittely
- asiakirjojen ja erityissuunnitelmien arkistointi
- työnaikainen valvonta
- vastaavan työnjohtajan, ilmanvaihto- ja kiinteistön vesi- ja viemäriyönjohtajien hyväksyntä
- katselmukset: rakenne, käyttöönotto ja loppukatselmus
- rakennusvaihelausunnot
- purkuluvat ja ilmoitukset
- maisematyöluvut
- rakennusluvan jatkaminen
- jatkuva valvonta
- pakkokeinot
- muille viranomaisille annettavat lausunnot
- valitusten käsittely
- korjausavustukset, lausunnot ja tarkastukset.

5 LAATUJÄRJESTELMÄN KEHITTÄMINEN JA YLLÄPITO

Rakennusvalvonnan laatujärjestelmä on alku systemaattiselle laatutyölle. Laatujärjestelmä antaa toimintaohjeet ja mallin, kuinka asiaa on kehitettävä. Laatukäsikirja ei koskaan ole varsinaisesti valmis, vaan sen on pystyttävä kehittymään tarpeen mukaan. Laatujärjestelmää tulee kehittää arviointien tulosten perusteella. Asiakkaiden muuttuvat tarpeet ja siitä saatu palaute johtavat myös laatujärjestelmän muutoksiin ja kehittämiseen.

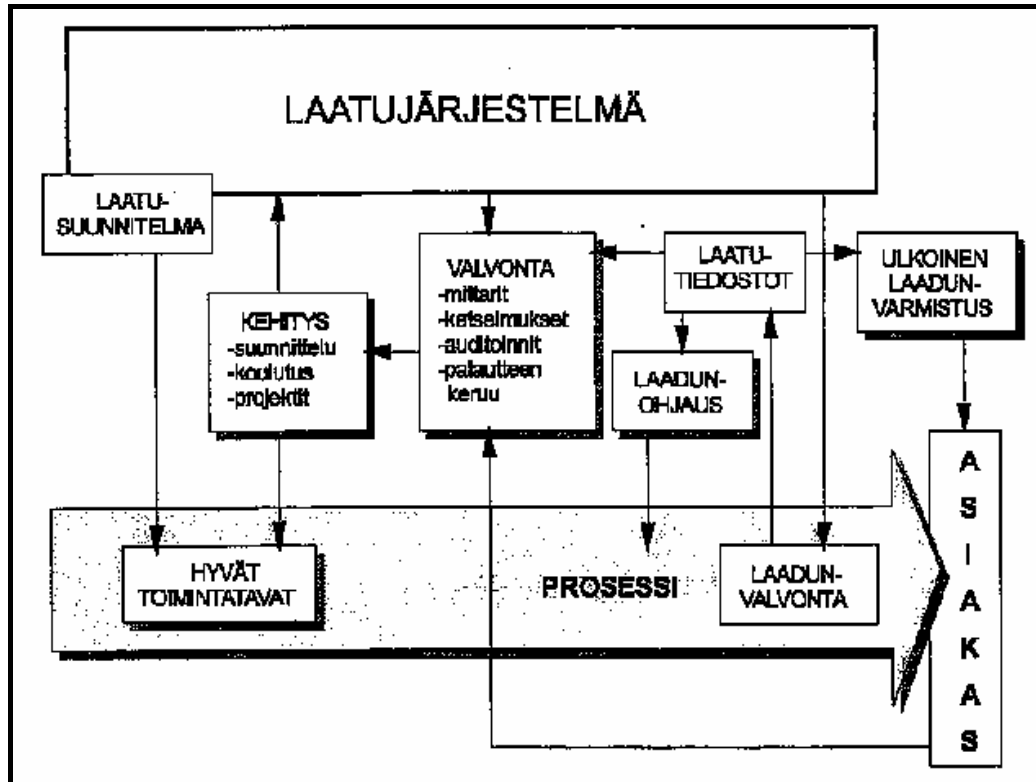
5.1 Käyttöönotto ja täydentäminen

Rakennusvalvonnan laatutyö alkaa laatujärjestelmän käyttöönotosta. Käyttöönottovaiheessa järjestelmä hyväksytään virallisesti ja henkilöstöä koulutetaan. Henkilöstöä valmennetaan laatujärjestelmän ja toimintaohjeiden mukaisten työtapojen vakiinnuttamiseen. Työtapojen vakiinnuttamisen myötä pyritään, että jokainen hakemus käsitellään samalla tavalla ja tieto mitä asiakkaille annetaan, on selkeää ja oikeaa. Myös eri viranomaisten välisessä yhteistyössä olisi pyrittävä siihen, että asiakkaat osattaisiin ohjata oikeiden ihmisten puolelle ja viranomaisten päätökset noudattaisivat samaa linjaa.

Toimintaohjeilla on pyritty siihen, että henkilöstö ymmärtää työvaiheiden merkityksen ja vaikutuksen lopputulokseen. Työhön liittyvä neuvonta auttaa sisäistämään ohjeet, ja yleensä käytännön tilanteet opettavat paremmin kuin pelkkä teoria. Toimintaohjeet kertovat myös vastuuhenkilön ja toimintaan liittyvät viiteaineistot. Vastuuhenkilö huolehtii, että kaikki ovat sisäistäneet toiminnan. Vastuuhenkilö huolehtii myös uusimman viiteaineiston toimittamisesta jokaiselle työntekijälle.

Laatukäsikirja kattaa tällä hetkellä rakennusvalvonnan keskeisimmän prosessin, lupamenettelyn. Muita toimintaohjeita laaditaan jatkossa mahdollisuuksien mukaan ja niillä täydennetään laatukäsikirjaa. Erilaisia toimenpidelupia varten tarvitaan useita toimintaohjeita. Joitakin malli ohjeita on kehitetty jo tässä vaiheessa. Myös järjestelmän toimivuutta on seurattava säännöllisesti, jotta saadaan selville ne asiat, joihin jatkossa tulee puuttua. Henkilöstöä koulutetaan tarpeen mukaan. Järjestelmän toimivuuden seuranta kuuluu esi-

miesten tehtäviin. Esimiesten on myös toimittava esimerkkinä laatujärjestelmän ja toimintaohjeiden käytössä.



Kuva 3. Laatujärjestelmän ylläpito /3/

5.2 Ylläpito ja kehittäminen

Laatukäsikirjan, laatujärjestelmän ja laadun kehitystyö ei pääty koskaan. Kehittämiseen kuuluu kolmenlaista toimintaa:

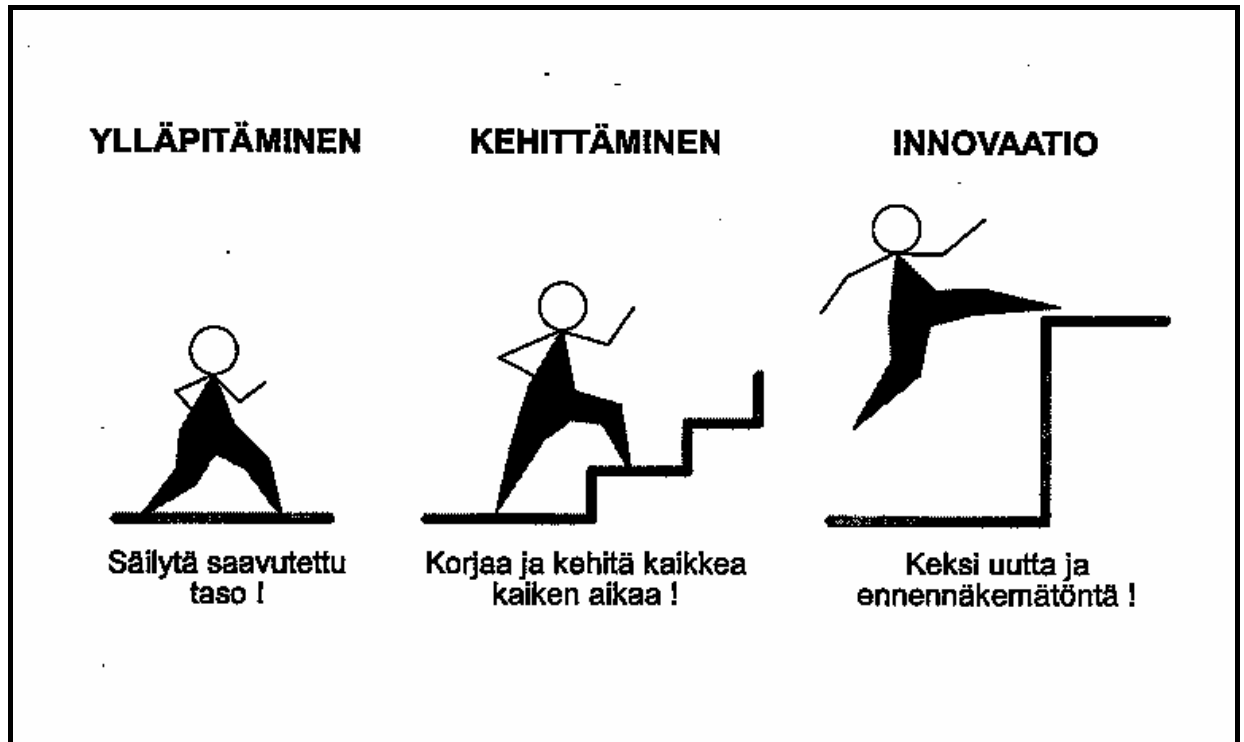
- saavutetun tason säilyttämistä
- havaittujen ongelmien korjaamista
- uusien mahdollisuuksien etsimistä. /1/

Kaikkiin näihin tarvitaan sekä johdon että henkilöstön panosta. Saavutettua tasoa ylläpidetään tarkastamalla, että palvelut hoidetaan toimintaohjeiden mukaisilla tavoilla ja sovitusta säännöistä pidetään kiinni. Jos poikkeamia havaitaan, on tutkittava toimintaohje, onko se

järkevä ja tarkoituksenmukainen. Jos ei ole, on toimintaohjetta kehitettävä uudestaan ja tutkittava myös palvelua. Tarkistetaan, onko ohjeen sisältö ja merkitys ymmärretty oikein ja toimitaanko ohjeen mukaisella tavalla. Saavutetun tason ylläpidosta huolehtii pääasiassa kyseisen toiminnon vastuuhenkilö, hän huolehtii myös, ettei toimintaohjeista jätetä noudattamatta. Havaittuja ongelmia voidaan poistaa, kun henkilöstö huomaa ja tuo niitä esille. Havainnoista olisi syytä keskustella, etteivät yhtä henkilöä koskevat ongelmat jää takalalle. Myös laatupoikkeamien syiden selvittäminen auttaa löytämään ongelmia.

Jatkuvaa kehittämistä voidaan ohjata esimerkiksi asettamalla koko organisaatiota koskevia laatu- ja kehittämistavoitteita. Jatkuvaa kehittämistä voidaan toteuttaa joko toiminnan kokonaiskehittämisenä tai yksittäisten prosessien tai niiden osien kehittämisenä. Toimintaohjeiden ja prosessikuvausten kehittämiseen päästään, kun ensin kuvataan nykyinen toimintamalli ja arvioidaan sen toimivuus. Toiminnasta kannattaa myös kartoittaa niin sanotut kriittiset toiminnat, eli ne joiden merkitys laatuun on suurin tai näkyvin. Jatkuvan kehityksen tuloksena pitäisi olla esimerkiksi sellaiset toimintaohjeet, jotka ovat ajan tasalla ja joiden siirtäminen käytäntöön onnistuu. Toimintaohjeita on uusittava muun muassa lainsäädännössä tapahtuvien muutosten ja rakennusalan yleisen kehityksen myötä. Kehittämiskohteille on annettava tavoite ja aikataulu, on valittava kehittämistyölle vetäjä ja sovitettava kehitys käytössä oleviin resursseihin.

Uusien mahdollisuuksien löytämiseen lähtökohtana ovat uusien toimintatapojen, uuden tekniikan ja uusien tuotteiden ennakkoluuloton tarkastelu ja käyttöönotto. Mahdollisuuksien huomaaminen ja jatkuva tarve parantaa jo saavutettua laatutasoa ovat myös hyvä lähtökohta. Uusia mahdollisuuksia saattaa löytyä hyvinkin yllättäen, eikä kehitystä kannata jättää vain vastuuhenkilölle. Uusi mahdollisuus saattaa löytyä, kun tekee jotain normaalista poikkeavaa tehtävää ja miettii sen toteuttamista tehokkaammin. Myös uusien mahdollisuuksien löytämisestä voi tehdä jollain lailla palkittavaa.



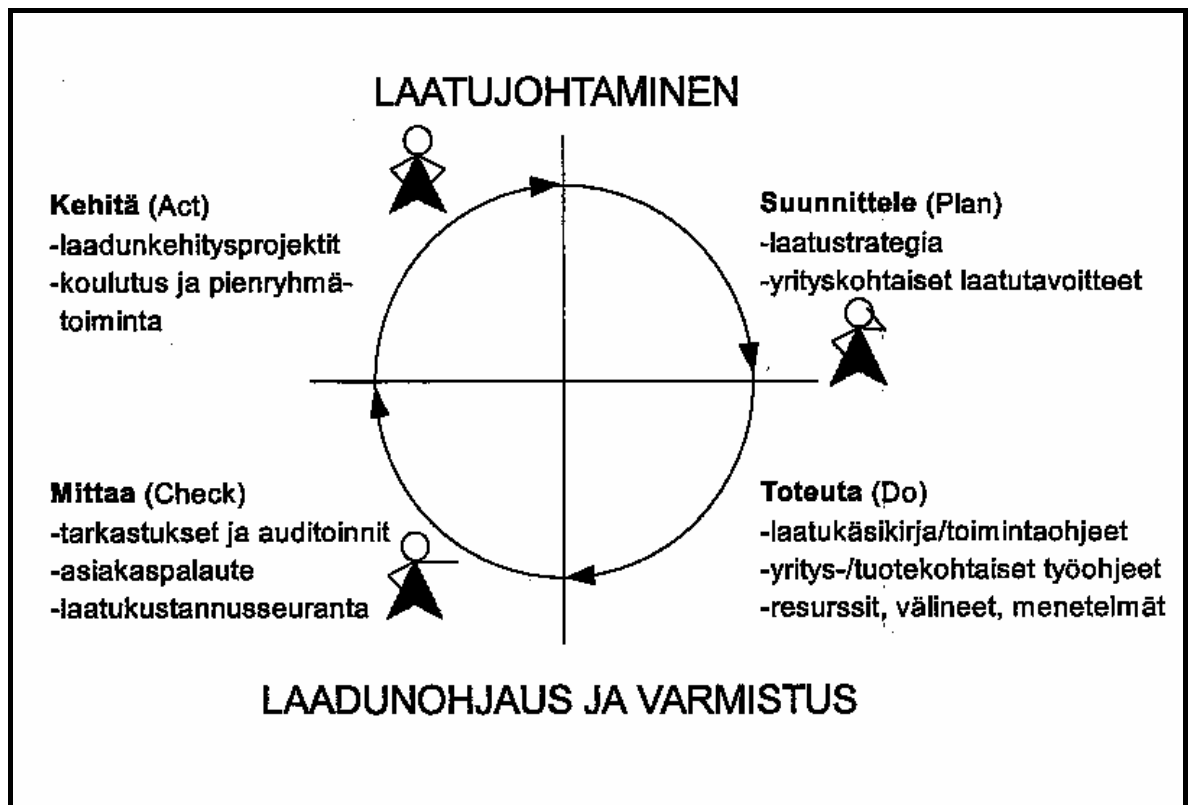
Kuva 4. Laatujärjestelmän ylläpito ja kehittäminen /3/

5.3 Johdon vastuu

ISO 9000-laatustandardien mukaan vastuu laadusta on johdolla. Johdon tehtävänä on määrittää laatu politiikka ja laatu tavoitteet, määrittää vastuut ja valtuudet sekä tarkastaa laatu järjestelmän toimivuutta säännöllisesti. Myös JHS-järjestelmän mukaisesti prosessikuvauksia ja niiden toimivuutta on seurattava säännöllisesti. Tämä seuranta on johdon vastuulla. Kunnan rakennusvalvonnan kehittämisestä kantaa vastuuta kunnan johto, rakennuslautakunta ja rakennustarkastaja. Ylimmän johdon vastuulla on muun muassa kunnan toiminnalle asetettujen tavoitteiden määrittely.

Rakennustarkastajan vastuulla on oman yksikön toiminnan johtaminen, laatu politiikan määrittely ja laatu vaatimusten kytkeminen rakennusvalvonnan prosesseihin. Jotta laatu politiikka olisi toimiva, sen olisi oltava täsmällinen ja yksiselitteinen, eikä se saisi jättää tulokinnan varaa. Esimiestason olisi hyvä käydä laatu järjestelmää läpi säännöllisin väliajoin, esimerkiksi kerran vuodessa, ja selvittää, onko tavoitteet saavutettu ja niissä pysytty sekä tarkastella laatu politiikan ja laatu järjestelmän yhteensopivuutta ja tehokkuutta.

Yhtenä laatujohtamisen välineenä voidaan käyttää myös niin sanottua Demingin laatuym-
pyrää ja sen antamaa mallia laatujohtamista. Tämän mallin mukaan jatkuva laatujohtami-
nen syntyy, kun suunnitellaan työ, tehdään työ suunnitellulla tavalla tarkistamalla tulokset
ja korjaamalla toimintoa halutuksi. Tällainen jatkuvan kehittämisen malli helpottaa kehi-
tystä ja saavutetuissa tavoitteissa pysymistä, sillä tulosten tarkastelu on säännöllistä ja uu-
distus tapahtuu heti, kun tarvetta korjaamiselle huomataan.



Kuva 5. Laatujohtamisen malli, Demingin laatuympyrää. /3/

5.4 Arviointi

Arviointi on hyvä väline laadun kehitystyössä. Arvioinnissa kysytään, miten toiminta on onnistunut. Arviointi antaa perusteet kehitystyölle ja toimii opastimena uusien toimintaohjeiden laatimisessa. Kehittämisessä arviointi on välttämätöntä. keskeinen kysymys on, onko laatuarvion suorittajan oltava organisaation sisäpuolelta vai ulkopuolinen tarkastaja.

Itse suoritettu, sisäinen arviointi, tukee laatujärjestelmän kehittämistä parhaiten. Arviointia voi kuitenkin haitata sokeus omaa toimintaa kohtaan ja vaikeus tunnistaa arviointikriteereitä. Itse arviointi vaatii onnistuakseen rehellisyyttä ja kriittisyyttä sekä halua muuttaa omaa toimintaansa tarvittaessa Sisäistä arviointia varten kannatta tehdä ennakkosuunnitelma ja arvioida laatua esimerkiksi valmiiden kysymysten pohjalta (onko laatujärjestelmä toimiva ja tehokas, ovatko rakennuslupa päätökset ympäristökeskeisen laadunmukaisia, toimitaan-ko käytännössä laatujärjestelmän mukaan). Sisäisen arvioinnin on kohdistuttava koko toimintaan, ja kysymysten on oltava tarpeeksi kattavia. Itse arviointiin liittyviä kysymyksiä ja arvioinnin suoritusmalli löytyy liitetiedostosta.

Sisäistä arviointia täydentämään kannattaa harkita ulkoista arviointia. Ilman ulkoista arviointia voi syntyä harhakuvia vahvuuksista ja kehittämistarpeista. Yleensä ulkoinen arviointi voi olla vaikkapa johdon tekemää tutkimista ja laadun tarkkailua. Ulkoista arviointia tekemään voidaan pyytää myös kokonaan ulkopuolinen henkilö. Mahdollisuuksien mukaan voitaisiin käyttää esimerkiksi muiden kuntien rakennusvalvontaviranomaisia. Ristiin arvioinnista voisi olla hyötyä molemmille kunnille, sillä nähtyään toisen laatujärjestelmän ja sen toimimisen voi olla helpompi huomata virheet omassa laatujärjestelmässä.

Myös asiakkaat arvioivat laatua omien tarpeidensa mukaan. Asiakkailta tuleva palaute kannattaa kyllä ottaa huomioon, mutta sen käyttäminen varsinaisena arviointimenetelmänä voi olla vaikeaa. Asiakkaan arviot perustuvat vain hänen omaan kokemukseen, eivätkä ne välttämättä ole oikeita, kun toimintaa tarkastellaan laajemmin. Asiakaslähtöisessä arvioinnissa kyselyt tehdään suoraan asiakkaalle. Saadut vastaukset kertovat kokemuksista ja mielikuvista. Kyselyt tulisi muotoilla niin, että niillä saadaan tietoa konkreettisista ongelmista ja kehittämistarpeista. Kyselyjen muotoilun tulisi olla sellainen, että vastaajat eivät peittelisi todellisia ajatuksiaan. Asiakkaan arviointi on kuitenkin hyödyllistä, jos tarkastellaan esimerkiksi henkilöstön toimintaa asiakaspalvelutilanteessa.

Laatuarvioinnin menetelmät voidaan jakaa määrällisiin ja laadullisiin menetelmiin. Määrällisissä menetelmissä mitataan muun muassa lukumääriä, suhdelukuja, välimatkoja tai aikoja. Rakennusvalvonnassa voidaan siis tarkastella palvelualueen laajuutta, rakennuslupahakemusten vuosittaisia määriä tai rakennusluvan käsittelyyn kuluvaan aikaan. Määrällistä menettelyä käytettäessä voidaan arvioida myös rakennusvalvontaviranomaisen saatavuutta

asiakkaan kannalta. Arviointi menetelmänä voivat olla viraston aukioloajat. Laadullisissa menetelmissä tarkastellaan henkilöstön- ja asiakkaidentyytyväisyyttä ja palveluihin liittyviä mielipiteitä. Arviointi laadullisin menetelmin perustuu kyselyihin ja haastatteluihin.

6 YHTEENVETO JA TULOKSET

Valkeakosken rakennusvalvonnan laatutyö on kehittynyt niin, että palvelusitoumuksesta on päästy kokonaiseen laatukäsikirjaan. Laatukäsikirja käsittää yleiset osat, tietoa laadusta ja tavoitteista. Laatutavoitteiden määrittely auttaa esimerkiksi asiakaspalvelussa, kun asiakkaille pystytään kertomaan toimintojen lähtökohdat ja tavoitteet. Toiminnoille on annettu viite, joka perustuu aina lakiin, asetukseen tai kaavamääräyksiin, näiden viitteiden avulla toimintaa on helpompi perustella asiakkaalle. Toimintaohjeiden tarkoitus on, että asiakas saa samanlaista, ystävällistä ja asiantuntevaa palvelua riippumatta siitä kenen kanssa hän asioi. Toimintaohjeet kattavat jo tässä vaiheessa koko rakennuslupaprosessin ja joitakin toimenpidelupia. Toimintaohjeiden kehitystä on jatkettava rakennusvalvonnassa, kun siihen järjestyä aikaa. Laatujärjestelmän sivutuotteina syntyi myös rakennusvalvonnan uusille internet sivuille laitettavaa tietoa ja pienrakentajille tarkoitettu opas.

6.1 Internet

Tietoa rakennusvalvonnasta ja laatujärjestelmästä on saatavissa myös Valkeakosken kaupungin internet-sivuilta. Koko laatukäsikirjaa ei ole tarkoitus julkaista, mutta joitakin osia voidaan esittää myös internet-sivuilla. Toimintaohjeet ovat sisäiseen käyttöön, eli niitä ei julkaista. Julkaistava tieto on oltava muutenkin helppolukuista ja sellaista, mitä voi selata nopeasti tietoa hakiessaan. Tällä hetkellä sivuilta löytyy palvelusitoumus ja muita hyvin yleisiä tietoja rakennusvalvonnasta. Myös uusien sivujen lähtökohta voi olla palvelusitoumus, ja sitä täydentämällä saadaan tarpeellinen tietopaketti.

Lisäksi internet-sivuilla tulee olemaan joitakin rakentajia hyvin palvelevia linkkejä ja sellaisia osoitteita, joista saa tarkennusta asioihin. Sivuja tulisi pitää ajan tasalla ja kehittää myös jatkossa. Sivujen sisällön tulisi olla oikeaa ja uusimpien tietojen mukaista. Internetiin

laitettava tieto on ainakin osittain samaa tekstiä kuin laatukäsikirjassa, ja liitetiedostosta löytyy suunniteltu sivukartta, mitä asioita sivuilta tulisi löytyä.

6.2 Opas rakentajille

Omakotirakentajalle annetaan tontin varauksen yhteydessä tai ensimmäisellä käynnillä rakennusvalvonnassa rakennustietosäätiön opaskirjanen. Tämän lisäksi nyt olisi suunnitteilla pieni opas, josta löytyisi tietoa laadusta ja laatujärjestelmästä ja – käsikirjasta. Opasta saisi rakennusvalvonnasta ja siitä löytyisi hyödyllistä tietoa rakentajille. Oppaan tarkoituksena olisi auttaa ihmisiä löytämään itse tietoa, sillä rakennusvalvonnan henkilömäärä on rajallinen eikä paikalle aina ole sellaista henkilöä, joka pystyisi auttamaan. Oppaan avulla ongelmia voisi yrittää selvittää itse. Oppaan on oltava helppolukuinen ja asiat on esitettävä selkeästi. Siinä voi myös olla viittauksia sellaisiin lakiteksteihin, jotka vaikuttavat rakennusvalvonnan toimintoihin ja lupaprosessiin.

Rakennusvalvonnan opas olisi pieni käsikirja rakentajalle. Tiedon on oltava sellaista, mistä on oikeasti hyötyä rakennushankkeessa. Opasta suunniteltaessa on otettava huomioon rakennusvalvonnan palveluja käyttävät erilaiset ryhmät. Opas on tärkein pientalorakentajalle, sillä silloin on yleensä kysymys ensimmäisestä ja ehkä jopa ainoasta rakennushankkeesta. Pientalorakentajan tiedot perustuvat yleensä muiden ihmisten kertomuksiin ja ovat monesti vääriä. Oppaan tulisi olla sellainen, että se tulee luettua. Se ei saa olla liian pitkä eikä hankala. Termistön on oltava mahdollisimman yleistä, ja erikoissanastoa käytetään vain tarvittaessa. Pienrakentajan oppaaseen tuleva teksti löytyy liiteosasta.

LÄHTEET

Painetut lähteet:

- 1 Aro, Pirkko: Kunnallisen palvelutuotannon laadunhallinta. Suomen kuntaliitto, Helsinki 1994, 52 sivua.
- 2 Axelsson, Markku: Kunnan rakennusvalvonnan laadunhallinta. Suomen kuntaliitto, Helsinki 1998, 88 sivua.
- 3 Härkönen, Petri - Kankainen, Jouko: Rakennusvalvonnan laatujärjestelmä, rakennusvalvonnan laatuprojektin loppuraportti. Efektia Oy, Helsinki 1998, 47 sivua.
- 4 Härö, Merja - Piironen, Liisa - Vesikansa Matti - Vesikansa Sari: Viihtyisä ympäristö. Kunnallispaino, Vantaa 1980, 244 sivua.
- 5 Laapotti, Jaakko - Wasastjerna, Rurik: Rakennusvalvonnan suorittama laadunohjaus. Valtion painatuskeskus, Helsinki 1981, 107 sivua.
- 6 Pientalotyömaan valvonta ja tarkastusasiakirja, ympäristöopas. Tammer-Paino Oy, Tampere 2003, 128 sivua.
- 7 Rakenna & Remontoi, Kirja rakentajille ja remontoijille, VIII vuosikerta. Suorakanava Oy, Pori 2002, 338 sivua.
- 8 Rakennustöiden laatu, Rakennustuotanto-kirjasarja. Tammer-Paino, Tampere 2003, 317 sivua.
- 9 Sisäasiainministeriö, Kaavoitus- ja rakennusosasto: Ympäristökuva ja rakennusvalvonta. Valtion painatuskeskus, Helsinki 1982, 132 sivua.
- 10 Suomen kuntaliitto, Valtiovarainministeriö: Laatutyökalut. Edita, Helsinki 1998, 43 sivua.
- 11 Suunnittelijoiden pätevyudet, Rakentamismääräys kokoelma A2.

Painamattomat lähteet:

- 12 Heinolan kaupungin internet sivut, rakennusvalvonta. <http://www.heinola.fi/>
[luettu 20.4.2005]
- 13 Heinonen, Seija, Rakennusarkkitehti. Haastattelut 2004–2005.
- 14 Hollolan kunnan internet sivut, rakennusvalvonta.
<http://www.hollola.fi/ymparisto/rakval/rakval.htm> [luettu 20.4.2005]
- 15 Julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunta, JHS-suositukset: JHS 152
Prosessien kuvaukset. www.jhs-suositukset.fi [luettu 27.4.2005]
- 16 Kuopion kaupungin internet sivut, rakennusvalvonta. <http://www.kuopio.fi/>
[luettu 20.4.2005]
- 17 Kuusankosken kaupungin internet sivut, rakennusvalvonta.
<http://www.kuusankoski.fi/> [luettu 20.4.2005]
- 18 Miettinen, Harri: Laadunvarmistus kurssin kurssimateriaali, TAMK.
- 19 Porin kaupungin internet sivut, rakennusvalvonta.
<http://www.pori.fi/rakennusvalvonta/> [luettu 20.4.2005]
- 20 Siilinjärven kunnan internet sivut, rakennusvalvonta. http://www.siilinjarvi.fi
[luettu 20.4.2005]
- 21 Valtakoski, Paula, rakennustarkastaja: Haastattelut 2004–2005.

LIITE LUETTELO

- 1 Toiminto-ohjeet, 12 sivua
- 2 Lomake malli, 2 sivua
- 3 Laatu järjestelmän arviointi, 1 sivu
- 4 Internet sivujen sivukartta, 3 sivua
- 5 Pienrakentajan opas, 7 sivua

Lupaneuvonta	Toiminto-ohje 1
Toiminnan laatukriteeri: Rakennushankkeen lupavaiheen sujuva läpivienti Vastuu henkilö: Rakennustarkastaja, Palvelusihteeri	Sivu 1 (2) 13.5.2005
Toiminto-ohje	Viite
Ohjaa rakentaja ennakkoneuvontaan ennen varsinaisen suunnittelun aloittamista	MRA, MRL
Tiedustele rakennushankkeesta <ul style="list-style-type: none"> mitä rakennetaan / käyttötarkoitus kuinka paljon rakennetaan minne rakennetaan 	
Neuvo kaava ja Maankäyttö- ja rakennuslain sekä -asetuksen määräykset, sekä mahdolliset aluekohtaiset rakennustapaohjeet <ul style="list-style-type: none"> neuvo asiakasta määräysten mukaisessa suunnittelussa esim. koko, sijainti, rakennuksen korkeus ja sopivuus ympäristöön Naapurien kuuleminen, itse tai rakennusvalvonta 	Kaava, MRL, MRA
Neuvo vaadittava lupamenettely <ul style="list-style-type: none"> rakennuslupa toimenpidelupa toimenpideilmoitus purkamislupa purkamisilmoitus maisematyölupa 	MRL 125§, 135§, 136§ MRL 126§, 138§ MRA 62§, 63§, 129§ MRL 127§, 139§ MRL 127§ MRL 128§, 140§
Neuvo mahdollisista erikoisluvista <ul style="list-style-type: none"> poikkeamislupa ympäristölupa 	MRL 171-173§
Neuvo käyttämään ammattisuunnittelijaa <ul style="list-style-type: none"> anna pätevyyden toteamiseen tarkoitettu lomake kerro vaatimuksista, koulutus ja kokemus terveelliset, viihtyisät ja turvalliset rakenneratkaisut E erityissuunnitelmia ei tarkasteta rakennusvalvonnassa, suunnittelijalla on oltava riittävä pätevyys suunnitelmien laadintaan 	MRL 120§, MRA 48§, MRL 119§, MRL 123§
Kerro luvan käsittelystä ja voimassaolo ajoista <ul style="list-style-type: none"> luvan käsittelyvaiheet ja aikataulu <ul style="list-style-type: none"> luvan valmistelu katselmusmieskokous lupapäätös käsittelyaika 7 – 16 vrk, valitusaika 14 vrk 	

Lupaneuvonta	Toiminto-ohje 1
Toiminnan laatukriteeri: Rakennushankkeen lupavaiheen sujuva läpivienti	Sivu 2 (2)
Vastuu henkilö: Rakennustarkastaja, Palvelusihteeri	13.5.2005
Toiminto-ohje	Viite
<ul style="list-style-type: none"> • luvan voimassaolo ajat <ul style="list-style-type: none"> ○ rakennuslupa, aloitettava 3 vuoden aikana ja loppuunsaattettava 5 vuoden aikana ○ muut toimenpiteet 3 vuotta ○ neuvo mahdollisten jatkoaikojen hakemista <p>Neuvo asiakas oikean henkilön luokse</p> <ul style="list-style-type: none"> • kaavoitus • maa- ja mittaus toimi • ympäristökeskus • vesilaitos • palolaitos • energialaitos • ympäristötoimisto 	MRL 143§

Työnjohtajat	Toiminto-ohje 3
Toiminnan laatuksiteeri: Asiakas saa riittävästi tietoa työnjohtajien tehtävistä, tarpeellisuudesta, vastuusta ja hyväksymismenettelystä	Sivu 1 (2)
Vastuu henkilö: Rakennustarkastaja	13.5.2005
Toiminto-ohje	Viite
<p>Kerro rakennushankkeeseen ryhtyvälle hänen osuudestaan valvontaan</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kerro vastaavasta työnjohtajasta yleisesti <ul style="list-style-type: none"> ○ Jokaisessa rakennustyössä tulee olla vastaava työnjohtaja ○ Vastaavalta työnjohtajalta edellytetään tiettyä koulutusta ja kokemusta ○ Yksinkertaisessa rakennustyössä riittävää pätevyyttä voidaan harkita ○ Rakennustyötä ei saa aloittaa ilman hyväksyttyä vastaavaa työnjohtajaa ○ Hyväksymismenettely ei aiheuta lisäkustannuksia • Neuvo hakemuksen tekemisestä <ul style="list-style-type: none"> ○ Hakemus tehdään valmiille lomakkeelle ○ Hakemuksen allekirjoittaa myös työnjohtaja ○ Lomakkeen täyttöohjeiden lisäksi annetaan lisätietoja työnjohtajan tehtävistä ○ Hakemuksen liitteenä on oltava dokumentteja hakijan pätevydestä, esimerkiksi koulu tai työtodistuksia <p>Lisäksi kerrotaan</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hakemuksen käsittelyajasta • Päätöksestä tiedottamisesta • Valitusmahdollisuudesta <p>Suosittelen työnjohtajan kanssa tehtäväksi kirjallinen työsopimus, jossa määritellään ainakin seuraavat asiat</p> <ul style="list-style-type: none"> • Toimeksiannon laajuus ja tehtäväkuvaus • Maksettava palkkio • Maksuaikataulu <p>Kerro vastaavan työnjohtajan</p> <ul style="list-style-type: none"> • velvoitteet rakennuttajaa kohtaan • velvoitteet rakennusvalvonnan suhteen ja • hyväksymispäätöksen peruuttamismenettely 	<p>MRL 122§ RakMK A1 MRA 70§</p> <p>RakMK A1 MRA 70§</p>

Työnjohtajat	Toiminto-ohje 3
Toiminnan laatuksiteeri: Asiakas saa riittävästi tietoa työnjohtajien tehtävistä, tarpeellisuudesta, vastuusta ja hyväksymismenettelystä	Sivu 2 (2)
Vastuu henkilö: Rakennustarkastaja	13.5.2005
Toiminto-ohje	Viite
<p>Ota vastaan hakemus / ilmoitus</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kirjaa saapumispäivä, jättäjä ja rakennusluvan numero • Tarkista, että hakemus on oikein täytetty ja allekirjoitettu, jos ei, palauta hakijalle. • Tarkista, että liitteenä ovat tarvittavat koulutus ja ammattitiedot, todistuksineen, jotta päätös kelpoisuudesta voidaan tehdä. Jos todistuksia, ei ole, pyydä hakijaa toimittamaan ne. <p>Tarkasta hakemus</p> <ul style="list-style-type: none"> • Selvitä, onko kyseinen työnjohtaja toiminut aikaisemmin moitteitta samantapaisissa tehtävissä • Selvitä onko työnjohtajalla vaadittu koulutus ja kokemus • Neuvottele rakennuttajan kanssa tarvittaessa työnjohtajan vaihtamisesta toiseen • Tarkista työnjohtajan päätoimisuus ja samanaikaisten tehtävien määrä <p>Tee päätös</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hyväksy, mikäli ehdot täyttyvät <ul style="list-style-type: none"> ○ Hyväksy tarvittaessa vain tähän kohteeseen • Hylkää, mikäli ehdot eivät täyty <p>Tee tiedoksiannot</p> <ul style="list-style-type: none"> • Toimita päätös hakijalle • Oikaisuvaatimus • Rakennuslautakunta 	<p>MRA 70§</p> <p>RakMK A1 MRA 70§</p>

Aloituskokous ja katselmukset	Toiminto-ohje 4
Toiminnan laatuksiteeri: Luvan ehtojen selventäminen asiakkaalle ja luvan mukaisen rakentamisen valvonta Vastuu henkilö: Rakennustarkastaja	Sivu 1 (2) 13.5.2005
Toiminto-ohje	Viite
<p>Aloituskokous</p> <ul style="list-style-type: none"> • Läsä äinakin rakennushankkeeseen ryhtyvä, pääsuunnittelija ja vastaava työnjohtaja • Selvitä rakennushankkeeseen ryhtyvälle rakennusluvassa määrättyt velvoitteet • Selvitä rakennusluvan lainvoimaisuus • Selvitä rakennushankkeen suunnittelun ja rakentamisen osapuolet ja pyydä tarvittaessa todistukset heidän pätevydestään • Kirjaa rakennusvaiheiden vastuuhenkilöt ja työvaiheiden tarkastuksia tekevät henkilöt, määrää muut selvitykset ja tarkastukset rakennushankkeen laadun varmistamiseksi • Opasta työmaan tarkastusasiakirjan käytössä • Aloituskokouksen pöytäkirja täytetään Pientalotyömaan tarkastusasiakirjaan, silloin rakentajalle jää tarvittavat lähtötiedot koko hankkeen ajaksi <p>Aloituserilmoitus</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tarkista vastaavan työnjohtajan hyväksyntä • Tallenna tietojärjestelmään aloituspäivämäärä • Aloituspäivämäärä kirjataan myös asiakkaan työmaan tarkistusasiakirjaan • Selvitä vaadittujen erityissuunnitelmien toimittaminen <ul style="list-style-type: none"> ○ Suunnitelmat on toimitettava ennen kyseisen työvaiheen aloittamista ○ Suunnitelmat toimitetaan arkistoitavaksi, tarkistetaan vain, että pyydetyt suunnitelmat on toimitettu ○ Suunnitelmia ei tarkisteta, jokainen suunnittelija vastaa tekemiensä suunnitelmien oikeellisuudesta ja lakien ja asetusten mukaisuudesta omalla allekirjoituksellaan ○ Työnjohtajat vastaavat, että työ tehdään suunnitelmien mukaisesti 	RakMK A1 / A4 MRA 74§, 77§ MRA 66§, 50§ MRA 48§, 49§ MRL 149§, MRA 72§, 49§ RakMK A1

Aloituskokous ja katselmukset	Toiminto-ohje 4
Toiminnan laatuksiteeri: Luvan ehtojen selventäminen asiakkaalle ja luvan mukaisen rakentamisen valvonta	Sivu 2 (2)
Vastuu henkilö: Rakennustarkastaja	13.5.2005
Toiminto-ohje	Viite
<p>Katselmukset</p> <ul style="list-style-type: none"> • Suoritettavat katselmukset ovat rakenne-, käyttöönotto- ja loppukatselmus • Suoritetaan kohteen vastaavatyönjohtajan ajanvarauksen mukaan • Varmista katselmuksen sisältö ja katselmuksessa läsnäolijat • Merkitse kalenteriin tarvittavine lisätietoineen • Tarkista rakennushankkeen tilanne tietojärjestelmästä, tulosta mukaan tarvittavat asiakirjat ja etsi rakennushankekortti • Tarkista onko pyydyt asiakirjat toimitettu ja ilmoita puutteista vastaavalle työnjohtajalle <ul style="list-style-type: none"> • Rakennusvalvonnan leimaamat piirustukset käydään läpi vastaavan työnjohtajan kanssa • Tarkista kohteen rakennusluvan ja erityissuunnitelmien mukaisuus • Tarkista tarkistuslistan ja työmaan tarkastusasiakirjan ajan tasalla olo • Anna tarvittava neuvonta ja ohjaus • Merkitse suoritettu katselmus työmaan tarkastusasiakirjaan ja kirjoita katselmuspöytäkirja, jonka myös vastaavatyönjohtaja allekirjoittaa, kirjaa lisähuomautukset esimerkiksi puutteet, vaaditut lisäselvitykset ja määrääjat • Talleta toinen kappale katselmus pöytäkirjaa rakennusvalvontaan, toinen jää asiakkaalle rakennusluvan mukaan liitettäväksi <ul style="list-style-type: none"> • Kirjaa katselmus tietojärjestelmään ja rakennushankekorttiin • Laadi tarvittaessa erillinen katselmuspöytäkirja <p>Loppukatselmuksen jälkeen kirjoita virallinen pöytäkirja, joka toimitetaan asiakkaalle, tarkista ennen pöytäkirjan kirjoittamista, että havaitut puutteet on korjattu ja tarpeelliset asiakirjat toimitettu</p>	<p>RakMK A1 MRA 75§, 76§</p> <p>RakMK A1 MRA 76§, MRL 181§</p>

Toimenpidelupa, julkisivun muutos, maalaus	Toiminto-ohje 6
Toiminnan laatuksiteeri: Asiakas saa tiedon oikeasta lupamenettelystä, sujuva lupakäsittely Vastuu henkilö: Rakennustarkastaja	Sivu 1 (1) 13.5.2005
Toiminto-ohje	Viite
<p>Ota hakemus vastaan</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tarkista alustavasti asiakirjat <ul style="list-style-type: none"> ○ piirustusten arkistointi kelpoisuus ○ suunnittelijan allekirjoitukset ○ ulkoviirityssuunnitelma, värimallit käytettävistä väreistä • Tarvittavat tiedot ja asiakirjat <ul style="list-style-type: none"> ○ hakija / allekirjoitus ○ kiinteistörekisteriote ○ lainhuutotodistus ○ kauppakirja ○ vuokrasopimus ○ lohkomiskirja ○ ote kauppa- tai yhdistysrekisteristä ○ ote yhtiökokouksen pöytäkirjasta ○ ote asunto osakeyhtiön hallituksen pöytäkirjasta ○ osaomistajien suostumukset ○ selvitys naapureiden kuulemisesta • Kirjaa hakemus koneelle <ul style="list-style-type: none"> ○ rakennuspaikka ○ hakija ○ toimenpide • Katselmusmies kokous <ul style="list-style-type: none"> ○ paloviranomainen ○ rakennuslautakunnan edustaja ○ kaavoitus viranomainen ○ ympäristötoimen edustaja <ul style="list-style-type: none"> • sopivuus ympäristöön, esim. kaavan antamat maalin värit • Määrää katselmukset <ul style="list-style-type: none"> ○ loppukatselmus 	<p>MRA 62§, MRL 129§</p> <p>MRL 131§</p> <p>MRA 72§, 74§-76§, MRL 121§</p>

Toimenpidelupa, julkisivun muutos, avokuistin rakentaminen	Toiminto-ohje 7
Toiminnan laatuksiteeri:	Sivu 1 (1)
Vastuu henkilö:	13.5.2005
Toiminto-ohje	Viite
<p>Ota hakemus vastaan</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tarkista alustavasti asiakirjat <ul style="list-style-type: none"> ○ piirustukset niiltä julkisivuilta mihin muutos vaikuttaa, leikkaus, asemapiirustus ○ piirustusten arkistointi kelpoisuus ○ suunnittelijan allekirjoitukset ○ ulkoväriyssuunnitelma, värimallit • Tarvittavat tiedot ja asiakirjat <ul style="list-style-type: none"> ○ hakija / allekirjoitus ○ kiinteistörekisteriote ○ lainhuutotodistus ○ kauppakirja ○ vuokrasopimus ○ lohkomiskirja ○ ote kauppa- tai yhdistysrekisteristä ○ ote yhtiökokouksen pöytäkirjasta ○ ote asunto osakeyhtiön hallituksen pöytäkirjasta ○ osaomistajien suostumukset ○ selvitys naapureiden kuulemisesta • Kirjaa hakemus koneelle <ul style="list-style-type: none"> ○ rakennuspaikka ○ hakija ○ toimenpide • Katselmusmies kokous <ul style="list-style-type: none"> ○ paloviranomainen ○ rakennuslautakunnan edustaja ○ kaavoitus viranomainen ○ ympäristötoimen edustaja <ul style="list-style-type: none"> • sopivuus ympäristöön • oikeellisuus • tarkoituksen mukaisuus • havaitut puutteet • Määrää katselmukset <ul style="list-style-type: none"> ○ rakennekatselmus ○ loppukatselmus 	<p>MRA 62§, MRL 129§</p> <p>MRL 131§</p> <p>MRA 72§, 74§-76§, MRL 121§</p>

Valkeakosken kaupunki

Rakennusvalvonta

Lupahakemus ja liite asiakirjat

		PYYDETTY	TOIMITETTU
2 kpl	Hakemuslomake lainhuudon mukainen allekirjoitus tai valtakirja omistajalta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1 kpl	Rakennushankeilmoitus RH 1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2 sarjaa	Sidottuja piirustuksia, suunnittelijan allekirjoitus <ul style="list-style-type: none"> • asemapiirustus, 1:200, 1:500 • pohjapiirustus • leikkaus • märkätilan leikkaus, 1:20 • julkisivut 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1 kpl	Suunnittelijan kelpoisuuden arviointi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3 sarjaa	Suunnitelma jätevesijärjestelmästä liitteineen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1 kpl	Energiaselvitys	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1 kpl	Irrallinen asemapiirustus (Mittausosasto)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1 kpl	Ote asemakaavasta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1 kpl	Ote rantojen osayleiskaavasta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1 kpl	Ote peruskartasta, 1:5 000	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1 kpl	Ote johtokartasta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1 kpl	hakemus / lausunto vesijohtoon ja viemäriin liittymisestä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1 kpl	Selvitys omistus- tai hallintaoikeudesta <ul style="list-style-type: none"> • lainhuutotodistus • kauppakirja, mikäli lainhuuto ei ole hakijan nimissä • varaussopimus • kaupparekisteriote Hallituksen pöytäkirjaote	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1 kpl	Asemapiirustus, missä selvitys naapureiden kuulemisesta hakemuksen vireille tulon johdosta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2 kpl	Väestösuojan ilmoituslomake	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Lainhuutotodistuksen
otteen asemakaavasta / rantojen osa yleiskaavasta ja
otteen kartasta voi tilata:**

Valkeakosken kaupunki
Maa- ja mittaus-toimi, 3 kerros
Sääksmäentie 2
37600 VALKEAKOSKI
Puh. (03) 5766 390

Toimisto avoinna arkisin klo 9.00–12.00

**Hakemus / lausunto, vesihuoltolaitoksen liittämistä toimintaan ja
johtokarttaote tilataan**

Valkeakosken kaupunki
Kunnallistekninen toimisto / putki mestari
Louhenkatu 3
37600 VALKEAKOSKI
Puh. (03) 5766 427, 0400–633989

Lisätietoja jätevesijärjestelmän toiminnasta:

Valkeakosken kaupunki
Ympäristötoimisto
Särpimäenkatu 27
37600 VALKEAKOSKI
Puh. (03) 5766 669

LAATUJÄRJESTELMÄN ARVIOINTI

Sisäinen arviointi

1. SUUNNITELMA

- Milloin?
- Mitkä toiminnot arvioidaan?
- Kuka arvioi, miten tulokset käsitellään?
- Mitä muutoksia on tehty laatu järjestelmän laatimisen jälkeen?
- Mitä tietoa arvioinnissa kerätään?
- Suunnittele kysymykset joita arvioinnissa käytetään
 - Onko laatu politiikka ja tavoitteet määritelty?
 - Onko johto sitoutunut laadun kehittämiseen?
 - Miten laatu politiikkaa sovelletaan ja tuntee ko henkilöstö sen?
 - Onko laatu järjestelmä toimiva ja tehokas?
 - Onko laatu järjestelmä ja toiminta ohjeet siirretty käytäntöön?
 - Ovatko rakennus lupapäätökset muodollisesti virheettömiä?
 - Onko luvatuissa aikarajoissa pysytty?
 - Onko lupaneuvonnassa asiakkaille annettu informaatio riittävää ja oikein kohdistettua?
 - Ovatko asiakkaat tyytyväisiä saamaansa palveluun?
 - Ovatko rakennus lupahakemukset ympäristön kannalta kestäväällä pohjalla?

2. SUORITUS

- Perehdy asiakirjoihin
- Selvitä mitä todella tapahtuu
- Keskustele henkilöstön kanssa
- Käy laatu tiedostot läpi
- Etsi vahvuuksia, parannettavia kohtia
- Etsi kohdat joissa toiminta ei vastaa laatu järjestelmää

3. RAPORTOI

- Mitä arvioitiin?
- Ketä haastateltiin?
- Mitkä olivat arvioinnin tavoitteet?
- Millaisia poikkeamia laatu järjestelmän noudattamisessa havaittiin?
- Millaisia kehitysideoita syntyi?

4. REAGOINTI

- Talleta raportti
- Varmista, että tarvittavat muutokset toiminta ohjeisiin tehdään
- Millaisiin toimenpiteisiin kehittämissuositukset johtavat?

INTERNET

Sivukartta:

- **TEKNISET PALVELUT**

- **Rakentaminen**

- **Mihin tarvitsen luvan?**
- **Rakennusjärjestys**
- **Laatukäsikirja**
 - Laaturjestelmän rakenne
 - Hankkeiden eteneminen ja laatu
 - Suunnittelijan pätevyyden toteaminen
 - Lupahakemus
 - Suunnitelmien tarkastus
 - Katselmusmieskokous
 - Lupapäätös ja valitusaika
 - Työnjohtajat ja pätevyydet
 - Aloituskokous, ja ilmoitus
 - Katselmukset
 - Rakennusvalvonnan tehtäväluettelo
- **Lomakkeet**
- **Linkit**
 - Ympäristö hallinto, rakentaminen
<http://www.ymparisto.fi/>
 - Maankäyttö- ja rakennuslaki
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990132>
 - Maankäyttö- ja rakennusasetus
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990895>

- Rakentamismääräyskokoelmat
<http://www.ymparisto.fi/default.asp?node=1364&lan=fi>
- Rakennustieto
<http://www.rakennustieto.fi/>
- Rakentajan suorakanava
<http://www.rakentaja.fi/>
- PRKK ry
<http://www.prkk.fi/>
- Asuntotietokeskus
<http://www.asuntotieto.com/>
- Rakennusteollisuus RT ry
<http://www.rakennusteollisuus.fi/>
- Omakoti- ja pientalorakentaminen
<http://www.trimilli.fi/omanet.html>
- Raksa.com
<http://www.raksa.com/>
- Rakenna oikein
<http://www.rakennaiokein.fi/>
- Toimiva katto
<http://www.kattoliitto.fi/>
- Kun kotona sattuu vahinko
http://www.kuluttajavirasto.fi/user_nf/default.asp?site=34&tmf=6475&lmf=6481&id=11603&mode=readdoc

- Rakentamisen turvallisuus ja työsuojelu
<http://www.siikaranta.fi/fi/>
- Rakentajan ABC
<http://www.rakentajanabc.com/pages/etusivu.php>
- Pelastustoimi
<http://www.pelastustoimi.net/>

OPAS PIENRAKENTAJALLE

Pientalon rakentaminen on rakentajalleen yksi suurimmista investoinneista. Pientalon rakentamisessa törmätään lainsäädäntöön ja yhteistyöhön viranomaisten kanssa. Pientalon rakentaminen on usein ainutkertainen työsuoritus, ja sen tulisikin onnistua mahdollisimman hyvin. Tässä oppaassa on selvitetty pienrakentajalle, mitä lupia rakennushankkeeseen tarvitaan, ja millaisia viranomaisvaatimuksia hankkeella on. Oppaassa kerrotaan myös millaisia asiantuntijapalveluita on syytä käyttää, jotta saavutetaan haluttu tulos.

Lisätietoja ja neuvontaa saa myös rakennusvalvontatoimistosta.

Hankkeen aloitus

Pientalohankkeessa täytyy olla nimetty pääsuunnittelija, jonka tehtävänä on tarkistaa eri suunnitelmien yhteensopivuus, sekä vastata hankkeen kokonaisuudesta ja laadusta.. Pääsuunnittelija kannattaa valita mahdollisimman aikaisessa vaiheessa, hän voi olla mukana jo tontin valinnassa ja pystyy kertomaan tontin antamista mahdollisuuksista ja asettamista rajoitteista. Pääsuunnittelijaksi sopii hyvin suunnittelija joka määrittelee rakennuksen sijainnin ja korkeusaseman tontilla. Useimmiten pääsuunnittelija on rakennussuunnittelija, mutta yhtä hyvin tehtävän voi hoitaa myös rakennesuunnittelija. Rakennuslupavaiheessa tarvitaan pääpiirustukset, muut suunnitelmat toimitetaan ennen kyseisen rakennusvaiheen aloittamista. **PÄÄPIIRUSTUKSIIN KUULUVAT ASEMAPIIRROS, POHJAPIIRROS, LEIKKAUSPIIRROS SEKÄ JULKISIVUKUVAT**

Erityissuunnitelmia ei tarkisteta Valkeakosken rakennusvalvonnassa, ne toimitetaan rakennusvalvontaan vain arkistoitavaksi. Erityissuunnitelmista tarkistetaan vaan, että vaaditut suunnitelmat on toimitettu ja ne on allekirjoitettu. Tämänkin vuoksi on erittäin tärkeää käyttää pätevää suunnittelijaa.

Kaikki rakennusvalvontaan toimitettavat suunnitelmat on oltava suunnittelijan allekirjoituksella varustettuja.

Rakennuslupa

Pientalon rakentaminen vaatii aina rakennusluvan. Rakennuslupaa haetaan rakennusvalvontatoimistosta, ja päätöksen rakennusluvan saamisesta tekee rakennustarkastaja. Rakennuslupahakemuksia käsitellään joka toinen viikko, rakennusluvan käsittely aika Valkeakoskella on noin 7-16 vuorokautta. Rakennuslupahakemuksen voi täyttää kohteen pääsuunnittelija, tarvittaessa neuvontaa saa myös rakennusvalvontatoimistosta. Rakennuslupaa varten tarvittavat asiakirjat ovat

- hakemuslomake, 2 kpl
- rakennushankeilmoitus, RH 1
- suunnittelijan allekirjoittamat piirustukset, 2 sarjaa
- irrallinen asemapiirustus, 1 kpl
- asemakaavaote
- selvitys hallinta oikeudesta, lainhuutotodistus
- selvitys naapureiden kuulemisesta

Rakennushankkeesta tulee tiedottaa myös naapureille. Naapureiden kuulemisen voi tehdä itse, tai se voidaan hoitaa rakennusvalvontatoimistosta (maksullinen palvelu). Itse tehden naapureiden kuulemisen voi hoitaa esimerkiksi asemapiirustukseen kerättävillä allekirjoituksilla. Rakentamista ei saa aloittaa ennen kuin rakennuslupa on lainvoimainen. Rakennustarkastajan päätöksessä valitusaika on 14 vuorokautta.

Rakennusluvan saajan on syytä perehtyä luvan ehtoihin. Rakennusluvassa on tiedot muun muassa rakennushankkeen aikana tehtävistä katselmuksista ja tarvittavista erityissuunnitelmista sekä työnjohtajien käytöstä. Pientalohankkeessa ennen rakennustöiden aloittamista on hankkeelle nimettävä ja hyväksyttävä vastaava työnjohtaja sekä pidettävä aloituskokous.

Rakennusluvan mukana pientalon rakentaja saa Pientalotyömaan valvonta- ja tarkastusasiakirja -nimisen oppaan. Kirjaa täytetään rakennushankkeen edetessä, ja sen täyttämistä tarkkaillaan katselmuskäynneillä.

Työnjohtajat

Pientalohankkeessa tarvittavista työnjohtajista määrätään rakennusluvassa. Vastaavan työnjohtajan lisäksi hankkeeseen tarvitaan yleensä kiinteistön vesi- ja viemäryönjohtaja (kvv) ja ilmastointityönjohtaja (iv). Vastaavan työnjohtajan on oltava hyväksyttynä ennen rakennushankkeen aloittamista, ja muiden työnjohtajien viimeistään ennen kyseisen työvaiheen aloittamista. Työnjohtajalla on oltava hankkeeseen riittävä pätevyys, sopiva koulutus ja tarvittavaa työkokemusta. Työnjohtajien hyväksyntä suoritetaan rakennusvalvonnasta saatavalla lomakkeella. Aikaa työnjohtajan hyväksymiseen on varattava noin kaksi viikkoa.

Hyvä vastaava työnjohtaja seuraa suunnittelun etenemistä ja osaa antaa neuvoja helposti toteutettavista, hyvää rakennustapaa noudattavista ratkaisuista ja taloudellisista materiaaleista. Vastaavalla työnjohtajalla on paljon tehtäviä rakennushankkeena aikana. Vastaavan työnjohtajan on mm. oltava läsnä aloituskokouksessa ja viranomaiskatselmuksissa, ja hoidettava tarkastukset jotka määritellään aloituskokouksessa. Vastaava työnjohtaja huolehtii myös, että tehdyt tarkastukset kuitataan sekä tarkastuslistaan, että Pientalotyömaan valvonta- ja tarkastusasiakirjaan.

Maankäyttö- ja rakennusasetuksen mukaan vastaavan työnjohtajan tulee huolehtia, että

- rakennustyön aloittamisesta ilmoitetaan rakennusvalvontaviranomaiselle
- rakennustyö suoritetaan myönnetyn luvan mukaisesti, ja siinä noudatetaan rakentamista koskevia säännöksiä ja määräyksiä
- rakennustyön aikana ryhdytään tarvittaviin toimiin havaittujen puutteiden ja virheiden johdosta
- luvassa määrättyt katselmuksentarkastukset suoritetaan asianmukaisessa työvaiheessa
- rakennustyömaalla ovat käytettävissä hyväksytyt piirustukset ja tarvittavat erityispiirustukset, ajan tasalla oleva rakennustyön tarkistusasiakirja sekä muut tarvittavat asiakirjat.

Katselmukset

Rakennustyön aikana Valkeakosken rakennusvalvonta suorittaa rakenne-, käyttöönotto-, ja loppukatselmukset. Muut rakennustyönaikana suoritettavat tarkastukset hoitaa työnjohtaja, joka kuittaa suorittamansa tarkastukset tarkistuslistaan tai Pientalotyömaan valvonta- ja tarkastusasiakirjaan, Viranomaisen suorittamat katselmukset tilaa vastaava työnjohtaja, joka on myös paikalla katselmuksissa. Katselmukset pyritään suorittamaan 1-3 työpäivän kuluttua ajan varauksesta, kiireisinä aikoina, kuten kesällä, katselmukset kannattaakin varata riittävän ajoissa.

Rakennekatselmuksessa kattotuolit ovat jo paikoillaan, mutta rakenteet eivät saa olla peitettyinä. Käyttöönotto- eli osittainen loppukatselmus voidaan suorittaa ennen, kun rakennus on kokonaan valmis. Käyttöönotossa rakennuksen on kuitenkin oltava turvallisesti käyttöönnettävissä, ja siinä on oltava keittiö ja pesutilat. Pientalotyömaan valvonta- ja tarkastusasiakirjan on oltava valmiiksi täytettynä. Kun rakennus ja pihatyöt ovat kokonaan valmiit ja kaikki asiakirjat toimitettu, Pidetään loppukatselmus, josta rakentaja saa loppukatselmuspöytäkirjan.

Oppaan asettelu

Pientalorakentaja opas tehdään vaakasuunnassa taitetulle A4 paperille, teksti osa koostuu tällöin kahdesta paperista. Oppaan kanteen tulee tekstiksi: OPAS PIENRAKENTAJALLE, Valkeakosken kaupungin rakennusvalvonta. Oppaan viimeiselle sivulle tulee rakennusvalvontatoimiston yhteystiedot.

VALMIS OPAS

OPAS PIENTALORAKENTAJALLE



Kansi lehti

OPAS PIENRAKENTAJALLE

Pientalon rakentaminen on rakentajalleen yksi suurimmista investoinneista. Pientalon rakentamisessa tömsäkin laisuuksien ja yhteistyö on viranomaisten kanssa. Pientalon rakentaminen on usein ainutkertainen työmonitus, ja sen tulisiikin omistaa mahdollisimman hyvin.

Tämä oppaase on selvitetty pienrakentajalle, mitä lupia rakennushankkeeseen tarvitaan, ja millaisia viranomaisvastauksia hankkeella on. Oppaase kerrotaan myös millaisia asiantuntijapalveluita on syytä käyttää, joita asuvuuteen haluttiin tulla.

Lisätietoja ja neuvoita saa myös rakennusvalvontakirjeistä.

Rakennusluonnosten lehti

Pientalon rakentaja tarvitsee käyttöönsä päteviä suunnittelijia, jotka pystyvät tekemään laitt ja asetukset täyttävät suunnitelmat.

Suunnittelija pystyy kertomaan rakentajalle kustannuksista, ja laatimaan suunnitelmat niin, että rakennus vastaa käyttäjän vaatimuksia ja on helppo mukana rakennustarvissa.

Rakennushyvä varten tarvittavat suunnitelmat ovat

- Pääpiirustukset, arkkitehtisuunnitelmat, sisätilä pohja- ja julkisivupiirustukset, asennopiirustukset
- Rakennusluonnokset
- Ertilysuunnitelmat, ivt-suunnitelmat

Pientalonhankkeessa täytyy olla nimetty pääsuunnittelija, jonka tehtävänä on tarkistaa eri suunnitelmien yhteensopivuus, sekä vastata hankkeen kokonaisuudesta ja laadusta. Pääsuunnittelija kannattaa valita mahdollisimman aikaisessa vaiheessa, hän voi olla mukana jo tontin valinnassa ja pystyy kertomaan tontin arvoista.

mahdollisuuksista ja esittämistä rajoitteista. Pääsuunnittelijaksi sopii hyvin suunnittelija joka määrittää rakennuksen sijainnin ja kokonaisuuden toimilla. Useimmiten pääsuunnittelija on rakennussuunnittelija, mutta työssä hyvin tehokas voi hoitaa myös rakennusluovutustalon suunnittelijan. Rakennusluovutuksessa tarvitaan pääsuunnittelijaksi, muut suunnitelmat toimitetaan ennen kyseisen rakennusvaiheen aloittamista.

Eriyissuunnitelmia ei tarkisteta Valkkekokon rakennusvalvonnassa, ne toimitetaan rakennusvalvontaan vain esikartoitettavaksi.

Eriyissuunnitelmista tarkistetaan vain, että vaadittu suunnitelmat on toimitettu ja ne on allekirjoitettu. Täsmälleen vuokaa on esittää tässä käytössä pitävät suunnittelijat. Kaikki rakennusvalvontaan toimitettavat suunnitelmat on oltava suunnittelijan allekirjoituksella varustettuja.

Rakennuslupa

Pientalon rakennaminen vastaa aina rakennusluvan. Rakennuslupa haetaan rakennusvalvontatoimistosta, ja päätökseen rakennusluvan saamisesta tulee rakennusasiakirja. Rakennuslupahakemuksia käsitellään joka toinen viikko, rakennuslupa käsitellyt aika Valkkekokolla on noin 7-16 vuorokautta. Rakennuslupahakemuksen voi täyttää kohteen pääsuunnittelija, tarvittaessa neuvontaa saa myös rakennusvalvontatoimistosta. Rakennuslupa varten tarvittavat asiakirjat ovat:

- hakemuslomake, 2 kpl
- rakennusluovutuslupa, RH 1
- suunnittelijan allekirjoittamat piirustukset, 2 sarjaa
- ilmainen asemapiirustus, 1 kpl
- asemakaava
- selvitys hallinnon ohjeista, lainluovutustietoa

• selvitys naapurien kulumisesta

Rakennusluovutuksesta tulee tiedottaa myös naapureille. Naapurien kulumisen voi tehdä itse, tai se voidaan hoitaa rakennusvalvontatoimistosta (maksullinen palvelu). Itse tehdään naapurien kulumisen voi hoitaa esimerkiksi asemapiirustukseen liittyvillä allekirjoituksella.

Rakennuslupa ei saa aloittaa ennen kuin rakennuslupa on lainvoimainen. Rakennuslupakantajan päätöksessä valittavana on 14 vuorokautta.

Rakennusluvan saajan on täyttyä perehtyä luvan ehtoihin.

Rakennusluvassa on tiedot muun muassa rakennusluovutuksen aikana tehtävistä katselmuksista ja tarvittavista erityissuunnitelmista sekä työjohtajien käytöstä. Pientalohankkeessa ennen rakennusluvan aloittamista on haalkeelle nimettävä ja hyväksyttävä vastavaan työjohtaja sekä pidettävä aloituskokous.

Rakennusluvan mukana pidetään rakentaja saa Pientalotyönmaan valvonta- ja tarkastusasiakirja-nimisen oppaan. Kirjan täytettään rakennusluovutuksen esitessä, ja sen täyttämistä tarkkaillaan katselmusajavälillä.

Työjohtajat

Pientalohankkeessa tarvittavista työjohtajista määrätään rakennusluvassa. Vastavaan työjohtajien lisäksi hankkeeseen tarvitaan yleensä kiinteistön vesi- ja viemäryöjohdaja (KVV) ja ilmastointityöjohtaja (IV). Vastavaan työjohtajan on oltava täysikäkäs ennen rakennusluovutuksen alkamista, ja niiden työjohtajien viimeistään ennen kyseisen työvaiheen aloittamista. Työjohtajalle on oltava hankkeeseen liittävää pätevyyttä, sopiva koulutus ja tarvittava työkokemus. Työjohtajien hyväksyntä

Sivut 2 ja 3

suoritetaan rakennusvalvonnasta saatavalla kassaamalla. Aikaa työjohtajan hyväksyntään on varattava noin kaksi viikkoa.

Hyvä vastava työjohtaja seuraa suunnitelmien etenemistä ja osaa antaa neuvoja helposti toteutettavista, hyvillä rakennustapas- ja monitavista ratkaisuista ja teknologilaisista ratkaisuista.

Vastavaan työjohtajalle on paljon tehtäviä rakennusluovutuksen aikana. Vastavaan työjohtajan on mm. oltava läsnä aloituskokouksessa ja viranomaiskatselmuksissa, ja hoitettava tarkastukset jotka määrätään aloituskokouksessa. Vastavaan työjohtajaa molempin myös, että tehdyt tarkastukset kuitataan sekä tarkastusasiakirjaan, että Pientalotyönmaan valvonta- ja tarkastusasiakirjaan.

Määrittely- ja rakennusasiakirjan mukaan vastavaan työjohtajan tulee huolehtia, että

- rakennustyön aloittamisessa ilmoitetaan rakennusvalvontaviranomaiselle
- rakennustyö suoritetaan myönnetyin luvun mukaisesti, ja sitä noudatetaan rakentamisen kohteissa alustavissa ja määrittelyissä
- rakennustyön aikana ryhdytään tarvittaviin toimiin havaittujen puutteiden ja virheiden johdosta
- luvussa määrätty katselmukset pyydetään rakennusvalvonnasta riittävin ajoissa, ja määrätty tarkastukset suoritetaan asiantuntijassa työvalheessa
- rakennustyönmaalla ovat käytössä hyväksytyt piirustukset ja tarvittavat erityispiirustukset, ajan tasalla oleva rakennustyön tarkistusasiakirja sekä muut tarvittavat asiakirjat.

Katselmukset

Rakennustyön aikana Valkkekokon rakennusvalvonta suorittaa rakennus-, käyttöoito-, ja loppukatselmukset. Muut rakennusvalvontaan suoritettavat tarkastukset hoitaa työjohtaja, joka kuitaa suorittamansa tarkastukset tarkistuslistaan sekä Pientalotyönmaan valvonta- ja tarkastusasiakirjaan. Viranomaisen suorittamat katselmukset tilaa vastava työjohtaja, joka on myös paikalla katselmuksissa. Katselmukset pyritään suorittamaan 1-3 työpäivän kuluessa ajan varustamisella, kiireisissä ajoissa, loppu kesällä, aikaa voi joutua varaamaan esimerkiksi. Tämä on hyvä ottaa huomioon rakennustyössä ja katselmukset kannattaa varata riittävin ajoissa.

Rakennuskatselmuksissa kattoonliit ovat jo paikallaan, mutta rakenteet eivät saa olla peitetyt. Käyttökatselmus voidaan suorittaa ennen, kun rakennus on kokonaan valmis. Käyttöoitoon rakennus on kuitenkin oltava turvallisesti käyttöoitoon, ja siellä on oltava kannolliset pesutilat. Loppukatselmuksessa rakennus on oltava kokonaan valmis, myös Pientalotyönmaan valvonta- ja tarkastusasiakirjan on oltava valmiiksi täytetty. Kun rakennus on kokonaan valmis, ja kaikki asiakirjat toimitettu, saa rakentaja loppukatselmuspöytäkirjan.

Kaustinen: Arvonotteen 2009

Sivut 4 ja 5

Oppaan kannessa oleva kuva, on rakennusvalvonnan omia kuvia. Kuva on otettu vuoden 2000 Asuntomessuilla Tuusulassa.

