

Hanna Minkkinen

PORIN KAUPUNGIN YMPÄRISTÖ- JA LUPAPALVELUIDEN -
TOIMIALAN RAKENNUSVALVONTAYKSIKÖN
LAATUKÄSIKIRJAN JA TOIMINTO-OHJEIDEN UUDISTAMINEN

Rakennus- ja yhdyskuntatekniikan koulutusohjelma
2017

PORIN KAUPUNGIN YMPÄRISTÖ- JA LUPAPALVELUIDEN -TOIMIALAN RAKENNUSVALVONTAYKSIKÖN LAATUKÄSIKIRJAN JA TOIMINTO- OHJEIDEN UUDISTAMINEN

Minkkinen, Hanna

Satakunnan ammattikorkeakoulu

Rakennus- ja yhdyskuntatekniikan koulutusohjelma

joulukuu 2017

Sivumäärä: 36

Liitteitä: 2

Asiasanat: laatukäsikirjat, rakennusvalvonta, toimintaohjeet

Opinnäytetyön tarkoituksena oli uudistaa Porin kaupungin ympäristö- ja lupapalveluiden -toimialan rakennusvalvontayksikön laatujärjestelmän laatukäsikirja ja toiminto-ohjeet. Suurin osa toiminto-ohjeista ja laatukäsikirja päivitettiin vuonna 2010 ja loput toiminto-ohjeista vuonna 2005.

Opinnäytetyössä tutkittiin laadun käsitettä ja miten laatu näkyy jokapäiväisessä elämässä. Laatua tutkittiin asiakkaiden ja kustannuksien näkökulmasta. Laatupolitiikkaa tarkasteltiin myös, koska se oli osa myös laatukäsikirjaa.

Laatukäsikirjan päivittämisessä keskityttiin tutkimaan Porin kaupungin rakennusvalvontayksikön toimintatapoja ja mitä hyvää niissä on ja mitä kehitettävää. Laatukäsikirjaan koottiin tapoja ja asioita jotka ovat hyvässä mallissa Porin kaupungin rakennusvalvontayksikössä. Näihin asioihin painotettiin, jotta hyvät asiat pysyisivät yllä eikä kehitys keskeytyisi tai lähtisi ottamaan askelta taaksepäin.

Toiminto-ohjeiden päivityksessä tutkittiin paljon jo olemassa olevaa sekä uudistuvaa lainsäädäntöä. Lainsäädäntö määrittelee rakennusvalvontayksikön toimintatapoja ja siksi sitä päätettiin tutkia perusteellisemmin kuin aiemmin. Rakentamismääräyskoelman olemassa olon päätyttyä tulee toiminto-ohjeita kehittää vielä lisää.

RENEWAL OF THE QUALITY MANUAL AND OPERATING INSTRUCTIONS FOR THE PORI CITY ENVIRONMENTAL AND LICENSING SERVICES BRANCH CONSTRUCTION SUPERVISION UNIT

Minkkinen, Hanna

Satakunnan ammattikorkeakoulu, Satakunta University of Applied Sciences

Degree Programme in Construction and Municipal Engineering

December 2017

Number of pages: 36

Appendices: 2

Keywords: quality manual, construction supervision, operating instructions

The purpose of the thesis was to reform the quality manual and the operating instructions for the Pori City Environmental and Licensing Services' Branch Construction Supervision Unit. Most of the operating instructions and the quality manual were updated in 2010 and the rest of the operation instructions in 2005.

The thesis explored the concept of quality and how quality is reflected in everyday life. Quality was studied from the customers' and costs' point of view. Quality policy was considered because it was also a part of the quality manual.

The updating of the quality manual focused on examining the practices of the Pori City Construction Supervision Unit and what works for them and what to develop. The quality manual collected ways and things that are in a good position in the Pori City Construction Supervision Unit. These things were emphasized in order to keep good things going and not to break off or to take a step backward.

In the update of the operating instructions, a lot of existing and renewing legislation were studied. Legislation defines the working methods of the Construction Supervision Unit and therefore, it was decided to look more thoroughly than before. When The National Building Code of Finland will no longer be in use, the operation instructions will be developed further.

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	6
1.1	Opinnäytetyön tavoitteet ja aiheen rajaaminen.....	6
1.2	Nykyisen tilanteen kuvaus	7
1.3	Määritelmät	7
2	LAATU	11
2.1	Laadun käsite	11
2.2	Laadun kehittäminen.....	12
2.2.1	Asiakaslaatu	13
2.2.2	Toiminnan laatu.....	14
2.2.3	Laatujärjestelmä	15
2.3	Laadun kustannukset.....	16
2.3.1	Virhekustannukset	16
2.3.2	Ylläpitokustannukset	17
2.3.3	Ehkäisykustannukset	18
2.4	Laatupolitiikka	18
3	LAATUKÄSIKIRJA.....	19
3.1	Tilaaorganisaatio	19
3.1.1	Rakennusvalvontayksikön palvelut	20
3.1.2	Kokoukset rakennusvalvontayksikössä	22
3.2	Toiminta-ajatus ja visiot	22
3.2.1	Tavoitteet	23
3.2.2	Vuosisuunnitelma	24
3.3	Vastuut ja valtuudet	24
3.3.1	Johdon vastuu	25
3.4	Viestintä	26
3.5	Työympäristö ja -olosuhteet	27
3.5.1	Ympäristö	27
3.5.2	Terveys	28
3.5.3	Turvallisuus	28
3.6	Laatukäsikirjan ylläpito	29
3.7	Auditointi	30
3.8	Laatukäsikirjan kehittäminen.....	30
4	TOIMINTO-OHJEET	31
4.1	Lupaneuvonta.....	31
4.2	Lupahankkeen läpivienti.....	32
4.3	Asiakirjojen arkistointi.....	32

4.4	Työmaa neuvonta ja työnaikainen valvonta	33
4.5	Vastaava työnjohtaja ja erityisalan työnjohtaja	33
4.6	Erytyissuunnitelmat	34
4.7	Jatkuva valvonta.....	34
4.8	Määräajat.....	35
4.9	Lausunnot.....	35
4.10	Muutoksen hakeminen ja valitus	35
4.11	Rakennuksen tai sen osan purkaminen	36
4.12	Rakennusrasite	37
4.13	Rakennuskanta	37
4.14	Tietopalvelu	38
4.15	Sähköinen asiointi.....	38
5	POHDINTA.....	39
	LÄHTEET	41
	LIITTEET	

1 JOHDANTO

Opinnäytetyön aiheena on uudistaa Porin kaupungin ympäristö- ja lupapalveluiden - toimialan rakennusvalvontayksikön (myöh. Porin kaupungin rakennusvalvontayksikkö) laatukäsikirja ja toiminto-ohjeet. Rakennusvalvontayksikkö käsittelee Porin kaupungin lupahakemuksia, katselmoi hankkeiden kohteita sekä valvoo hyvän rakennustavan mukaista rakentamista.

Laatukäsikirja ja toiminto-ohjeet olivat päivitetty vuosikymmenen alussa. Organisaatiomuutoksen sekä toimintaperiaatteiden kehittymisen myötä olivat käsikirjan ja ohjeiden tiedot osittain vanhentuneita.

1.1 Opinnäytetyön tavoitteet ja aiheen rajaaminen

Opinnäytetyön tavoitteena on kehittää Porin kaupungin rakennusvalvontayksikön laatujärjestelmää, uudistamalla olemassa olevat toiminto-ohjeet sekä laatukäsikirja. Toiminto-ohjeet tulee päivittää vastaamaan nykyisiä käytäntöjä ja muuttuneita lakeja. Kehittämisessä tulee huomioida myös mahdollisuuksia muiden esitystapojen käyttöön. Laatukäsikirjan uudistamisessa tulee perehtyä uudistuneisiin ohjeisiin ja huomioida Porin kaupungin uusi organisaatiomuutos. Porin kaupungin rakennusvalvontayksikön laatujärjestelmään kuuluu laatukäsikirjan ja toiminto-ohjeiden lisäksi myös tarkastuslistoja, jotka ovat rajattu pois tästä opinnäytetyöstä. Tarkastuslistojen päivittäminen tai uudistaminen ei ollut tarpeellista.

Laadun käsite on jo sanana niin laaja, että aihetta on pakko rajata käsittelemään vain muutamia kohtia. Koska Porin kaupungin rakennusvalvontayksikkö ei tuota konkreettisia tuotteita, on aihe rajattu koskemaan palveluita. Palveluiden kehittämisessä merkittävintä on kuunnella asiakkaita ja kehittää laatujärjestelmää heidän palautteidensa perustella. Opinnäytetyössä laatua tutkitaan kustannusten ja kehittämisen kannalta.

Laatukäsikirja itsessään sisältää enemmän rakennusvalvontayksikköön kohdistuvaa laatuajattelua, kun laadun yleisiä käsityksiä.

Viimeinen käsiteltävä asia opinnäytetyössä on toiminto-ohjeet, joita tarkastellaan vain vähän. Syynä on toiminto-ohjeiden salassapito, koska ohjeet ovat tarkoitettu vain yrityksen käyttöön. Opinnäytetyössä kerrotaan kaikkien toiminto-ohjeiden päätarkoitus, ydinsisältö sekä avataan toiminnon määritelmää.

1.2 Tilanteen kuvaus opinnäytetyön alussa

Laatukäsikirja ja toiminto-ohjeet tulisi päivittää vuosittain, jotta laatujärjestelmä pysyisi ajan tasalla. Laatukäsikirja ja suurin osa toiminto-ohjeista on päivitetty viimeksi vuonna 2010 ja muut ohjeet vuonna 2005. Vuosien aikana on tapahtunut paljon muutoksia Porin kaupungin organisaatiossa ja rakennusvalvontayksikköä koskevissa lakisäädöksissä.

Opinnäytetyötä aloittaessa piti perehtyä Porin kaupungin rakennusvalvontayksikön rakenteeseen ja sen toimintatapoihin. Vanhoista versioista laatukäsikirjasta ja toiminto-ohjeista oli runsaasti apua. Ne auttoivat aloittamaan työn ja tekivät hyvän pohjan työn tekoon.

1.3 Määritelmät

Tämän alaotsikon alla on selvennetty termejä, joita opinnäytetyössä on käytetty.

Ennakkokysely:	Asiakas pyytää rakennusvalvontayksikön työntekijältä ohjeita hankkeeseen ennen lupakäsittelyä.
Ergonomiset työskentelytavat:	”Ergonomian tavoitteena on kehittää fyysistä toimintaa kokonaisuutena siten, että se on ihmiselle sopivaa toistomääriltään ja voiman tarpeiltaan. Hyvä työtulos on saatava

aikaan siten, että työntekijän voimavarat sekä työ- ja toimintakyky säilyvät mahdollisimman pitkään.” (Työterveyslaitoksen www-sivut 2017.)

- Henkilötunniste: Tunniste jossa on selvennetty työntekijän nimi, veronumero ja työnantajan nimi. Henkilötunnisteessa tulee olla myös työntekijän kuva.
- Hyvä rakentamistapa: Hyvästä rakentamistavasta ei ole olemassa tarkkaa määritelmää. Se koostuu lakien, asetusten ja määräyksien noudattamisesta sekä maalaisjärjen käytöstä. Hyvää rakentamistapaa varten on tehty useita ohjeita, joista käy ilmi, miten toimia hyvän rakennustavan mukaisesti tietyissä tilanteissa.
- ISO 9001 -standardi: ” ISO 9001:2008 -sertifiointin avulla yritys voi osoittaa palvelujen korkean laadun kilpaillessaan sopimuksista, ja voimassa oleva ISO 9001:2008 -sertifiointi todistaa, että organisaatio noudattaa kansainvälisesti tunnustettuja laadunhallinnan periaatteita.” (sgs www-sivut 2017)
- Kaupunginhallitus: ”Kaupunginhallitus vastaa kaupungin hallinnosta ja talousdenhoidosta sekä valtuuston päätösten valmistelusta, täytäntöönpanosta ja laillisuuden valvonnasta. Lisäksi kaupunginhallitus valvoo kunnan etua ja, jollei johtosäännössä toisin määrätä, edustaa kuntaa ja käyttää sen puhevaltaa.” (Porin kaupungin www-sivut 2017)
- Kaupunginvaltuusto: ”Kunnan ylimpänä toimielimenä on valtuusto, jonka jäsenet valtuutetut kunnan äänioikeutetut asukkaat ovat edustajikseen valinneet.” (Porin kaupungin www-sivut 2017)

Laadunhallintajärjestelmä:	”Laadunhallintajärjestelmä on asiakastytyvyyden varmistamiseksi ja yrityksen tehokkuudenparantamiseksi kehitetty ja dokumentoitu toimintojen yhdistelmä. Käytännössä se tarkoittaa yksikössä olevaa organisaatorakenteen, prosessien, menettelyjen ja resurssien muodostamaa kokonaisuutta ja sen tehokasta johtamista.” (Yrityssuomen www-sivut 2017)
Laaduntuottokyky:	Laadukkuus on seurausta palveluiden kehittämisestä ja asiakastytyvyydestä. Eli tuotannon kehittäminen ja sen käyttökyky parantuvat laadun parantuessa.
Lautakunta:	”Lautakunnat vastaavat palvelujen järjestämisestä, tuottamisesta ja kehittämisestä kaupunkistrategian ja talousarvion linjausten mukaisesti.” (Tampereen kaupungin www-sivut 2017)
Optimi:	Ihannetila prosessin toteutumiselle.
Pakkokeinot:	Rakennusvalvontaa suorittavalla työntekijällä on oikeus määrätä henkilöä tekemään vaadittu työ tai laiminlyöty teko. Jos määräystä ei noudata voidaan henkilö tuomita sakkoihin rakentamisrikkomuksesta.
Prosessi:	Toimenpiteet, jotka on ennalta määritelty ja tuottavat aina samanlaisen lopputuloksen.
Tarkastuslautakunta:	”Tarkastuslautakunta on lakisääteinen lautakunta. Sen tehtävä on valmistella valtuuston päätettävät hallinnon ja talouden tarkastusta koskevat asiat sekä arvioida, ovatko valtuuston asettamat toiminnan ja talouden tavoitteet kun-

nassa ja kuntakonsernissa toteutuneet ja onko toiminta järjestetty tuloksellisella ja tarkoituksenmukaisella tavalla.” (Porin kaupungin www-sivut 2017)

- Työturvallisuuslaki: ”Työpaikan olosuhteet eivät saa aiheuttaa haittaa tai vaaraa työntekijän terveydelle. Työturvallisuuslaissa säädetään määräykset, joita työpaikalla tulee noudattaa.” (Työturvallisuuskeskuksen www-sivut 2017.)
- Rakennusjärjestys: ”Rakennusjärjestyksessä annetaan paikallisista oloista johtuvat suunnitelmallisen ja sopivan rakentamisen, kulttuuri- ja luonnonarvojen huomioon ottamisen sekä hyvän elinympäristön toteutumisen ja säilyttämisen kannalta tarpeelliset määräykset.” (Maankäyttö ja rakennuslaki 132/1999, 14§)
- Ratsia: Yllätystarkastus, jossa selvitetään, onko määrätty toimenpiteet tehty.

2 LAATU

Laatu on sanana laaja ja sitä voidaan tarkastella monelta kannalta. Tässä opinnäytetyössä laatu on rajattu palveluun ja asiakastyytyväisyyteen, koska rakennusvalvontayksikkö ei tuota fyysisesti tuotteita vaan palveluita. Rakennusvalvontayksikössä laatu käsittää asiakaspalvelun, palvelun sujuvuuden, ”helppokäyttöisyyden” ja oikeudenmukaiset päätökset. Palvelun laadun kannalta tulee huomioida asiakkaiden muuttuvat tarpeet ja yksilöllisyys avunannossa.

”Laadussa on kysymys ihmisten arvoista ja arvostuksista. Ihmisten kokemukset ja odotukset muuttuvat ajan myötä ja niiden mukana myös arvot. Laatuksiteerien, -standardien ja -suositusten on kyettävä siis myös uusiutumaan.” (Axelsson 1998, 30.)

Laadun kannalta on tärkeää huomioida asiakkaiden muuttuvan tarpeet. Nykyaikana palvelut ovat siirtyneet yhä enemmissä määrissä internettiin, jossa pystytään hoitamaan suuri osa ihmisten asioista. Myös rakennusvalvontayksikkö on kehittänyt itseään pyrkimällä siirtämään osan asiakaspalvelustaan internettiin. Näillä asioilla kehitetään asiakkaiden tyytyväisyyttä palveluja kohtaan ja tehdään avusta helposti saatavaa.

”Laadunhallintajärjestelmän jatkuvan parantamisen tarkoituksena on lisätä todennäköisyyttä, että asiakkaan ja muiden sidosryhmien tyytyväisyys lisääntyy.” (SFS-EN ISO 9000-sarja 2010, 18)

2.1 Laadun käsite

Rakennusalalla laatuksiteenä on asiakkaan odotusten täyttäminen. Korkea laatu vaikuttaa myönteisesti asiakkaitten tyytyväisyyteen ja myös työntekijöiden omaan motivaatioon. Palvelun tulee olla virheetöntä ja se tulee saattaa kerralla oikein tehdyksi. (Tuominen, Lillrank & Tuurna 2000, 93.)

Laatu muodostuu toiminnallisesti siitä, kuinka hyvin palvelun prosessin vaiheet suoritetaan. Jos kaikki saadaan kerralla valmiiksi, täyttäen seuraavan vaiheen vaatimukset,

on laatu palvelulla hyvää. Tällöin seuraavassa vaiheessa voidaan edetä sujuvasti, ilman häiriöitä. Laadun ollessa puutteellista, tulee työhön katkoksia ja prosessin käsittely viivästyy. Viivästyessään ajan käyttö kasvaa ja prosessista koituu vältettävissä olevia kustannuksia. (Pajunen 1991, 12.)

Porin kaupungin rakennusvalvontayksikössä käsittely usein viivästyy vajavaisten liitteiden takia. Hakemuksista puuttuu oleellisia liitteitä, jolloin hakemus kulkee eri työntekijöiden välillä ilman että se edistyy. Hakemusta vastaanottaessa tulisi tarkastaa kaikki liitteet ja vastaanottaa hakemus vain, jos se sisältää tarvittavat tiedot. Hyvin tehty hakemus voidaan siirtää nopeasti eteenpäin seuraavaan työvaiheeseen, jolloin käsittelyaikakin on paljon lyhyempi. Lyhyt käsittelyaika taas parantaa asiakastyytyväisyyttä.

Laadun hallinnassa organisaation tulee keskittyä miettimään mikä on sen tehtävä ja toiminnallinen päämäärä. Organisaation pitää pystyä kehittämään itseään korjaamalla ja muuttamalla toimintatapojaan asiakkaiden tarpeiden ja odotusten mukaisiksi. Tunnistuen laadun monet ulottuvuudet ja niihin vaikuttavat tekijät, kuten henkilöstön tarvittava osaaminen, luodaan edellytykset sovitun laatutason mukaisiksi. Organisaatio jonka laatu on hallinnassa, pystyy etenemään määrätietoisesti kohti tavoitteitaan. (Axelsson 1998, 35.)

2.2 Laadun kehittäminen

Laatua kehittäessä lisätään todennäköisyyttä, että asiakastyytyväisyys paranee. Kehitystä tulee arvioida ja keskittyä etsimään parantamismahdollisuudet. Ratkaisuja tulee pohtia ja pyrkiä etsimään keinoja, jotta uudistukset toteutetaan mahdollisimman vakaasti ja muutoksista tulisi pysyviä. Laadun kehittämisen tulisi olla jatkuvaa ja sen pitäisi kehittyä nyky-yhteiskunnan mukana. (SFS-EN ISO 9000-sarja 2010, 18.)

Laadun kehittämisen voi jakaa kolmeen näkökulmaan; asiakaslaadun kehittäminen, toiminnan laadun kehittäminen ja laatujärjestelmän kehittäminen. (Pajunen 1991, 26)

Käytännössä näkökulmilla on erilaisia toteutustapoja, mutta ne eivät sulje toisiaan pois. Ne ovat riippuvaisia toisistaan ja vahvistavat toisiaan. Esimerkiksi toiminnan laatu vaikuttaa asiakaslaatuun, mutta molempia voidaan kehittää erikseen. Laatua kehittäessä kehitetään toimintaa karsimalla kustannuksia, mutta samalla parannetaan toiminnan varmuutta ja pyritään vähentämään reklamaatioita. (Pajunen 1991, 62.)

2.2.1 Asiakaslaatu

Asiakaslaatua kehittäessä tulee keskittyä oikeisiin asioihin, kuten mitkä ovat asiakkaan tarpeet, mitä he odottavat ja mitä he arvostavat. Kehittäessä palvelua pyritään poistamaan asiakkaita häiritsevät ominaisuudet ja puutteet. Lainsäädännön, normien ja asetusten määrittäessä palvelua, joudutaan panostamaan erityistä enemmän asiakaslaatuun. (Pajunen 1991, 26-27)

Asiakas odottaa yritykseltä ja sen palveluilta tiettyä laatua. Asiakastyytyväisyyteen päästäkseen organisaation tulee täyttää omat lupauksensa ja asiakkaan odotukset. Paras lopputulos saavutetaan kuitenkin ylittämällä ne. Asiakkaan odotuksiin vaikuttaa muun muassa asiantuntemus, yrityksen imago ja aiemmat kokemukset. Odotukset ovat kuitenkin liikkuva käsite, ajan kuluessa asiakas odottaa yrityksen kehittyvän muun maailman kehityksen mukana. (Lecklin 2006, 91.)

Rakennusvalvontayksikössä asiakaslaatu ei ole niin yksiselitteistä kuin perinteisessä osto-myynti tilanteessa. Julkisen sektorin puolella eivät käyttäjä ja maksaja ole välttämättä samoja henkilöitä. Rakennusvalvontayksikön työntekijän tarvitsee tulkita hakemus hakijan kannalta, joka usein on asiakas, mutta työntekijän tarvitsee huomioida työssään myös esimerkiksi naapurin kanta. Tasavertaisuus syistä ei aina pystytä ottamaan huomioon yksittäisen henkilön tarpeita. (Axelsson 1998, 30.)

Hakemuksien käsittelyssä henkilöstö on asiakassuhteessa hakijan kanssa. Jos hakija haluaa rakentaa tontilleen esimerkiksi autotallin, tarvitsee lupakäsittelijän huomioida miten autotalli vaikuttaa naapuriin. Autotallin ollessa todella iso tai jos se sijoitetaan lähelle tontin rajaa, saattaa naapurikiinteistön markkinahinta laskea. Rakennus tai ra-

kennelma ei saa olla häiritsevä ja sen tarvitsee sopia ympäristöönsä hyvän rakentamistavan mukaisesti. Näissä tapauksissa tarvitsee naapuria aina tiedottaa hankkeesta ja jos haetaan lupaa poiketa kaavasta, tarvitaan aina naapurin suostumus.

Asunto-osakeyhtiö on hyvä esimerkki tilanteesta, jossa hakija ei ole aina sama kuin maksaja. Yksittäinen asunnonomistaja ei voi hakea lupaa, vaan tontin omistajan tai vuokralaisen tulee se tehdä. Yleensä tämän kaltaisissa tapauksissa on kyseessä asunto-osakeyhtiö. Esimerkiksi rivitaloissa on usein tilanne, jossa asunnonomistaja haluaa rakentaa vajan takapihalleen. Lupakäsittelijän tulee huomioida tilanteessa naapurit ja mahdollisuus, että kaikki osakkaat haluavat rakentaa tulevaisuudessa vastaavan vajan.

Julkisten palveluiden piirissä, kuten myös rakennusvalvontayksikössä on tarkasteltava myös yhteistyötä tekeviä organisaatioita ja toimialoja. Rakennusvalvontayksikkö tekee merkittävää yhteistyötä muun muassa kaavoittajan ja ympäristövalvonnan kanssa, joten asiakkaan pitäisi olla luontaista asioida toimialojen välillä. Työntekijöiden tulisi huomioida seuraavan työvaiheen siirtyminen eri toimialalle ja pohjustaa tekemänsä työ, jotta asiakasta päästään palvelemaan mahdollisimman nopeasti ja tehokkaasti. (Axelsson 1998, 30.)

2.2.2 Toiminnan laatu

”Toiminnan laatu tarkoittaa yrityksen, sen organisaation, toimintojen ja prosessien kykyä saavuttaa tavoiteltu laatu.” (Pajunen 1991, 12)

Toiminnan kehittämisen kannalta on tärkeää, että kaikki organisaatiossa ymmärtävät laadun periaatteen ja tietävät mihin suuntaan laatua tulisi kehittää. Henkilöstön kouluttaminen ja tiedottaminen ovat yhtä tärkeitä, jotta henkilöstö tietää toimenpiteistä ja tuloksista. Tiedottamalla luodaan ihmisille käsitys, että asia on esillä ja siitä tulee olla tietoinen. Jotta laatukehitys ei jäisi paikoilleen, tulee henkilöstön ja johdon tuoda esille mahdollisia ongelmia. Ilmapiirin pitää olla avoin, ongelmiin ei tulisi etsiä syyllisiä vaan organisaation pitäisi pyrkiä kehittämään toimintaansa parempaan suuntaan. (Pajunen 1991, 55.)

Porin kaupungin rakennusvalvontayksiköllä on olemassa oleva laatukäsikirja, toiminto-ohjeita, palveluprosessikaavioita ja tarkastuslistoja. Kaikki edellä mainitut tiedot löytyvät yhteiseltä palvelimelta, jota voi hyödyntää aina tarpeen tullessa. Kaikkia osioita on päivitetty muutamaa otteeseen ja niiden tulee olla koko henkilöstön käytettävissä.

Toiminnan laadun kehittämisessä onnistuminen edellyttää johtamista. Kehittämisen tulee olla aktiivista ja toiminnoille tulisi asettaa selvät tavoitteet. Esimiesasemassa olevan työntekijän tulee ottaa johtava asema kehittämisessä, mutta henkilöstöä tulisi kannustaa mukaan työhön mahdollisimman laajasti. Tuloksia tulee seurata ja jos ne eivät tyydytä, pitää etsiä ratkaisuja laadun parantamiseksi. Jotta henkilöstö pystyy auttamaan kehityksessä, tulee heille tarjota riittävästi työkaluja ja osaamista laadun kehittämiseen. Hyvät tulokset tulisi palkita, ei välttämättä rahalla, vaan muilla organisaation päättämällä keinoilla. (Pajunen 1991, 55-57.)

2.2.3 Laatujärjestelmä

Laatujärjestelmä tarkoittaa kaikkia toimenpiteitä, joilla varmistetaan tuotteen tai palvelun laatu luomisprosessissa. Kaikilla yrityksillä on olemassa laatujärjestelmä, mutta sitä ei välttämättä ole dokumentoitu. Laatujärjestelmän kehittämisessä on tärkeää, että kaikki laadulle asetetut vaatimukset löytyvät kirjoitetussa muodossa. Kehittämällä toimintatapoja olemassa olevien ongelmien ratkaisemiseksi tulee kartoittaa palveluiden tai toiminnan ongelmakohdat. Laatujärjestelmälle asetetaan vaatimuksia analysoimalla nykyiset toimintatavat ja lähtemällä kehittämään toimintoja pala palalta. Laatujärjestelmän käyttöönotto edellyttää henkilöstön koulutusta ja kaikkien työntekijöiden omistautuneisuutta, jotta laatujärjestelmä pystytään todellisuudessa toteuttamaan. Kun laatujärjestelmä on otettu käyttöön, tulee sen kehitystä seurata ja ajoittain päivittää järjestelmää toimintatapojen kehittyessä. (Pajunen 1991, 59-61.)

”Laadunhallintajärjestelmän soveltaminen kannustaa organisaatioita analysoimaan asiakkaan vaatimuksia ja määrittelemään sellaisia prosesseja, joiden avulla saadaan asiakkaan hyväksymä tuote, sekä ohjaamaan näitä prosesseja. Laadunhallintajärjes-

telmä voi antaa puitteet jatkuvalle parantamiselle ja näin todennäköisesti lisätä asiakkaan ja muiden sidosryhmien tyytyväisyyttä. Se antaa organisaatiolle ja sen asiakkaille luottamuksen siihen, että organisaatio kykenee toimittamaan tuotteita, jotka jatkuvasti täyttävät vaatimukset.” (SFS-EN ISO 9000-sarja 2010, 10.)

2.3 Laadun kustannukset

Laatukustannukset sisältävät sanana kahdentyyppistä toimintaa; kustannuksia jotka syntyvät virheellisistä tuotteista tai palveluista, sekä kustannuksia joilla pyritään kehittämään tuotetta tai palvelua asiakasystävällisemmäksi. Tiivistettynä sana kuvaa kustannuksia kokonaisuudessaan, jotka syntyvät, kun tuotetta tai palvelua tuotetaan asiakkaalle. (Lecklin 2006, 155.)

Laatukustannus sisältää käsitteenä sisäiset ja ulkoiset virhekustannukset, tarkastuskustannukset sekä laadun ja ylläpidon kustannukset. Kustannuksia voidaan minimalisoida panostamalla tarkastuksiin, laadun kehittämiseen ja ennaltaehkäisevään toimintaan. (Pajunen 1991, 18.)

2.3.1 Virhekustannukset

Sisäiset ja ulkoiset virhekustannukset muodostuvat tuotteen tai palvelun virheestä. Sisäiset virhekustannukset ovat kustannuksia, joissa virhe tai heikko laatu havaitaan prosessin aikana, ennen kuin tuote tai palvelu luovutetaan asiakkaalle. Sisäiset kustannukset eivät muodostu pelkästään tuotteen virheellisyydestä tai kelvottomuudesta, vaan se sisältää myös esimerkiksi ylityöt, jotka joudutaan käyttää tuotteen tai palvelun parantamiseen. Kustannuksiin lukeutuvat myös tietojärjestelmistä johtuvat häiriöt, työntekijöiden aiheuttamat poissaolot ja selvitykset siitä, miksi virhe on syntynyt. (Lecklin 2006, 156-157.)

Ulkoiset virhekustannukset käsittävät kustannukset, joissa virhe tai heikko laatu havaitaan asiakkaan toimesta. Kelvoton tuote tai palvelu on päätenyt jo asiakkaalle asti, eikä sitä ole huomattu prosessivaiheessa. Kustannuksia kertyy, kun virhe pitää korvata

asiakkaalle uuden tuotteen tai palvelun muodossa ja mahdollisesti myös hyvityksenä vahingosta joka on tapahtunut. Ulkoiset virhekustannukset tulevat yleisesti yrityksille kalleimmaksi laatukustannukseksi ja ne voivat heikentää yrityksen imagoa. Yritykselle haitallisia esimerkkejä ulkoisista kustannuksista ovat myöhästymissakot, vahingonkorvaukset ja valitusten käsittelykustannukset. (Lecklin 2006, 157.)

Rakennusvalvontayksikössä ei tuoteta suoranaista tuotetta vaan palvelua. Palvelu voi epäonnistua kaikkein radikaaleimmin ulkoisina virhekustannuksina, jos lupahakemus arvioidaan väärin ja lopullinen päätös on väärä. Asiakas joutuu tässä vaiheessa valittamaan ja rakennusvalvonta joutuu käsittelemään hakemuksen mahdollisesti kokonaan uudelleen. Työn määrä kaksinkertaistuu ja kustannukset nousevat esimerkiksi työntekijöiden palkkamenoina. Sisäiset virhekustannukset ilmenevät, jos lupakäsittelijä huomaa virheen ennen varsinaista päätöstä. Tässäkin tapauksessa saattaa lupakäsittely pidentyä, jolla on suora merkitys asiakastyytyväisyyden laskuun.

2.3.2 Ylläpitokustannukset

Laadun ylläpitokustannukset eli tarkastuskustannukset ovat omana kohtanaan, koska se on tärkein osa prosessia, jotta virhekustannuksia ei syntyisi. Ylläpito sisältää valmiin tuotteen tai palvelun tarkastamisen sekä laadun varmistamisen. Kustannuksia syntyy valvonnasta, katselmuksista ja laadun mittauksesta. Vaikka kustannuksia syntyy, tulisi ylläpidosta tehdä rutiininomaista ja tuotetta tai palvelua tulisi testata tietysin väliajoin. Prosessin suunnitteluvaiheessa tulisi ehkäistä huonoa laatua, joten se ei sisälly ylläpitoon. (Lecklin 2006, 157-158.)

Porin rakennusvalvontayksikössä lupakäsittelyn laatua ylläpidetään muun muassa joka viikko järjestettävällä kokouksella. Kokouksessa yksikön päällikkö ja lupavalmistelijat kerääntyvät tarkastelemaan viikon sisään tulleita hakemuksia ja keskustelevat miten niissä tulisi toimia. Lupavalmistelijat saa kokouksissa arvokasta tietoa hakemuksen luonteesta ja pystyy itsenäisesti jatkamaan käsittelyä, ilman että siitä syntyisi virhekustannuksia. Ylläpitokustannuksia ei tässä tapauksessa synny materiaalikustannuksista vaan työntekijöiden palkasta, kun hakemusten suora käsittely pysähtyy kokouksen ajaksi.

2.3.3 Ehkäisykustannukset

Ehkäisykustannukset syntyvät, kun pyritään poistamaan mahdolliset heikentävät tekijät prosessiketjusta. Kustannukset ovat tässä vaiheessa pienimpiä ja ne edesauttavat yrityksen imagoa. Henkilökuntaa tulisi kouluttaa, sekä palveluita tulisi suunnitella ja kehittää etukäteen. Ehkäisykustannukset maksavat itsensä ennemmin tai myöhemmin takaisin, jos virheitä ei synny ja henkilökuntaa motivoidaan työntekoon. (Lecklin 2006, 158.)

”Raportoidut kustannukset antavat optimista väärän kuvan. Ne perustuvat yleensä valmistuksesta raportoituihin suoriin kustannuksiin. Välilliset kustannukset, ”sähläys” sekä muiden toimintojen kustannukset jäävät seurannan ulkopuolelle.

Virheiden ennaltaehkäisyn, toiminnan ohjaamisen ja kehittämisen vaikutuksia on hankala arvioida. Laatutekniikka sisältää runsaasti menettelytapoja sekä työkaluja ongelmien ennaltaehkäisemiseksi ja ratkaisemiseksi. Jos tärkeimmät kustannuksia aiheuttavat ongelmat pystytään löytämään ja resurssit keskitetään niiden ratkaisemiseen, saavutettava hyöty voi panokseen nähden olla erittäin suuri.” (Pajunen 1991, 19.)

2.4 Laatupolitiikka

”Laatupolitiikan tavoitteena on ohjata henkilöstöä laatuun vaikuttavissa päätöksentekotilanteissa. Hyvä ja toimiva laatupolitiikka on täsmällinen ja yksiselitteinen. Laatupolitiikka voidaan laatia esimerkiksi samanarvoiseksi muiden toimintapolitiikkojen kanssa, jolloin se on saman arvoinen muun muassa henkilöstö- ja kehittämispolitiikan kanssa.” (Axelsson 1998, 59.)

Porin kaupungin organisaatiossa eri yksiköillä on omia laatujärjestelmiä. Laatujärjestelmät eivät saa olla ristiriidassa toistensa kanssa, eli laatupolitiikan tulee olla kaikilla saman arvoista. Laatupolitiikan ollessa täsmällistä ja yksiselitteistä ei esimerkiksi toiminto-ohjeiden käytössä voi tulla henkilöiden omia tulkintoja, vaan kaikkien pitäisi pystyä tekemään toiminnot samanlailla ja saman arvoisesti.

3 LAATUKÄSIKIRJA

Laatukäsikirja on organisaatioille tärkeä apuväline, joka auttaa käytännössä työn perehdyttämiseen ja suorittamiseen. Se kokoaa yhteen yrityksen omat tarpeet kiteyttäen sisällön ja rakenteen mahdollisimman hyvin yritystä palvelevaksi. Sen ei tule olla kirja, vaan selkeä dokumentaatio joka on helposti luettavissa. Laatukäsikirjassa kuvataan käsikirjan tarkoitusta ja sisältöä, toiminnan yleiskuvaa, määritelmiä ja lyhenteitä sekä päivitys- ja hyväksymisohjeet. Jaottelun tulee olla selkeää ja ytimekästä ja asiat on esitetty kaavioita hyödyntäen. Käsikirjassa tulee olla vain ohjauksen kannalta tärkeät asiat. Siinä ei mennä muuttuviin ohjeisiin ja rutiineistakin on vain viittauksia. Eli hyvä laatukäsikirja auttaa ymmärtämään organisaation toimintaa kokonaisuudessaan. (Lecklin 2006, 31-32.)

”Laatukäsikirja osoittaa asiakkaalle ja omalle organisaatiolle johdon näkemyksen laadusta (laatupolitiikka) sekä ne elementit, joilla organisaatio aikoo toimia menestyksellisesti. Laatukäsikirja kuvaa, miten laadun ohjaus on organisoitu sekä miten laatua ohjataan eri palveluiden tuottamisessa. Lisäksi se kuvaa, miten organisaatio varmistaa laatujärjestelmänsä toimivuuden ja jatkuvan ylläpidon ja parantamisen.” (Axelsson 1998, 40.)

3.1 Tilaajaorganisaatio

Opinnäytetyön tilaajana toimii Porin kaupungin ympäristö- ja lupapalvelut-toimialan rakennusvalvontayksikkö. Kuten kuviosta 1 on esitetty, on rakennusvalvontayksikkö osa suurempaa organisaatiota. Kaupunginvaltuusto, tarkastuslautakunta ja kaupunginhallitus käyttävät korkeinta äänivaltaa. Kaupunginhallituksen alla on useita lautakuntia jotka jakautuvat toimialoihin ja niistä vielä pienempiin yksiköihin. Rakennusvalvontayksikkö toimii ympäristö- ja lupapalveluiden lautakunnan sekä ympäristö- ja lupapalveluiden -toimialan alaisuudessa.



Kuvio 1. Rakennusvalvontayksikön sijoittuminen Porin kaupunkiorganisaatiossa.

3.1.1 Rakennusvalvontayksikön palvelut

Porin kaupungin rakennusvalvontayksikkö tuottaa palveluita, jotka edistävät asukkaiden oikeanmukaista ja laadukasta rakentamista. Palvelut voidaan jakaa karkeasti viiteen erilaiseen palvelukokonaisuuteen, joissa kaikissa on monia ominaisuuksia.

1. Lupapäätöksien valmistelu on rakennusvalvontayksikön ensimmäinen kohtaaminen asiakkaan kanssa. Lupavalmistelun jälkeen aletaan vasta tarjoamaan muita palveluita asiakkaan tarpeiden mukaisesti.

”Lupien valmisteluun sisältyy hakemusasiakirjojen (hakemuskaavakkeen, kaavatietojen, pääpiirustusten ja muiden selvitysten) arvioinnin ja päätösehdotuksen valmistelun lisäksi neuvotteluja asiakkaan kanssa, alkukatselmuksen järjestäminen rakennuspaikalla, rakennuspaikalla käyntejä ja käsittelylausuntojen hankkimista ja neuvotteluja muiden viranomaisten kanssa.” (Axelsson 1998, 25.)

2. Kaikilla työmailla on oltava ammattitaitoinen johtaja ja jotta hyvä rakennustapa säilyy, on vastaavan työnjohtajan hyväksyminen tärkeää. Vastaavan työnjohtajan hyväksynnässä huomioidaan pätevyudet, aikaisempi työkokemus ja käynnissä olevien töiden määrä.
3. Erityispiirustusten arviointia tekevät Porin kaupungin rakennusvalvontayksikössä yleisesti LVI-tarkastusinsinööri ja rakennustarkastusinsinööri. Piirustukset tulee tarkastaa virheiden minimoimiseksi ja työmaakatselmuksien helpottamiseksi on hyvä olla tiedossa kohteen erikoisuudet ja laskelmat.

”Erityispiirustuksia ovat mm. rakennesuunnitelmat, pohjatutkimukset, kiinteistön vesi- ja viemärlaitteiden suunnitelmat, ilmanvaihtosuunnitelmat sekä piha- ja väriytyssuunnitelmat.” (Axelsson 1998, 25.)

4. Katselmuksia suoritetaan työmailla, joten se edellyttää siirtymistä toimipisteestä toiseen. Rakennuspaikan katselmointi on oleellinen osa lupahanketta arvioitaessa hankkeen laillisuutta ja kestävyyttä. Ensimmäinen katselmus suoritetaan aloitettaessa rakennustyötä, tätä seuraavat pohjakatselmus ja rakennekatselmus. LVI-tarkastusinsinööri suorittaa työmaalla vesi- ja viemärlaitteiden katselmuksen, sekä ilmanvaihtolaitteiden katselmuksen. Myös työmaalla vaadittu väestönsuoja tulee tarkastaa, jotta se on toteutettu piirustusten mukaisesti ja on tarpeeksi kestävä. Viimeisenä tulee loppukatselmus. (Axelsson 1998, 25-26.)
5. Luvattoman rakentamisen ja kiinteistöjen ylläpidon takia on olemassa myös jatkuva valvontaa. Rakentamisessa tulee aina noudattaa määräyksiä, sekä kaupunki- tai maisemakuvaan sopivia ratkaisuja. (Axelsson 1998, 26.)

Luvatonta rakentamista tapahtuu erityisesti maaseudulla ja näiden tapauksien minimoimiseksi on järjestetty ratsioita, joissa kierretään kaupungissa tarkastaen rakennuksien olemassaolon tietokannoissa. Rakennetun ympäristön tarkastaja voi viimeisenä vaihtoehtona ryhtyä pakkokeinoihin, jos asiakas ei hae tarvittavia lupia tai toteuta määrättyjä toimintoja.

3.1.2 Kokoukset rakennusvalvontayksikössä

Rakennusvalvontayksikkö pitää kuukausittain RVT-kokouksen (rakennusvalvontatieteen kokouksen), jossa käsitellään ajankohtaisia asioita. Kokouksessa pidetään henkilöstölle kysely, jossa kaikki saavat puheenvuoron ja pääsevät kertomaan mitä ovat tehneet kuluneen kuukauden aikana ja mitä on odotettavissa seuraavana kuukautena. Kokouksessa otetaan esille merkittäviä asioita kuten viime kesänä ollut organisaation uudistus. Niitä käsitellään henkilöstön kanssa ja vastataan aiheesta herääviin kysymyksiin. Kokouksien esityslistassa on myös ympäristö- ja lupapalveluiden toimialajohtajan puheenvuoro, jossa toimialajohtaja pääsee keskustelemaan henkilöstön kanssa heitä koskevista uusista asioista.

Viikoittain kokoontuvat myös lupakäsittelijät. Kokouksissa esitellään uusia lupia ja keskustellaan yhdessä miten erilaiset tapaukset tulisi käsitellä. Paikalla on myös rakennusvalvontayksikön päällikkö, joka ohjaa henkilöstöä ja antaa neuvoja.

3.2 Toiminta-ajatus ja visiot

Organisaatiossa kaikki toiminta kehitetään toiminta-ajatuksesta. Toiminta-ajatus vastaa kysymyksiin; mikä yritys on kyseessä, miksi se on olemassa, mikä on sen tarkoitus, minkälaisella toimialalla yritys on, mitä yritys tuottaa ja mitä yritys tekee toteuttaakseen visionsa. Toiminta-ajatus on pitkäkestoinen suunnitelma, joka johtaa yritystä visionsa saavuttamiseksi. On tärkeä olla päämäärä, jotta toiminta ei jää paikoilleen. Visio eli näkemys siitä, miltä yritys tulee näyttämään ajan kuluessa, saa johdon ja henkilökunnan motivoitumaan työntekoon ja ymmärtämään työn tärkeyden. (ISO 9001:2008 Laatuksikirjan laatimismalli, 12-13.)

Rakennusvalvontayksikön toiminta-ajatuksena on tuottaa mahdollisimman oikeaoppista ja laillista palvelua, mahdollisimman nopeasti asiakkailleen. Suurin visio tällä hetkellä on siirtää toiminta suurissa osin internettiin ja sähköiseen muotoon. Vision toteuttaminen on ollut pitkäkestoinen projekti ja se on nyt kehittämisvaiheessa. Säh-

köisestä palvelusta on jo olemassa toimiva sivusto, jota käytetään päivittäin. Tällä hetkellä on ideana saada enemmän ihmisiä käyttämään sovellusta ja samalla henkilöstö pystyy kehittämään palvelua paremmaksi.

Asiakkaisiinkin liittyy tavoitteita. Asiakkaat pitää saada palaamaan aina yrityksen luokse, joten asiakaspalvelun tulee olla asiantuntevaa ja asiakasta miellyttävää. Yleisesti asiakas on yrityksen palkanmaksaja ja ilman asiakkaita ei olisi yritystäkään. Palveluiden tulee olla kilpailukykyisiä ja niin myös hinnan. Palveluiden ollessaan parhaimmillaan, ovat sitä myös ihmiset. Tyytyväiset työntekijät tuottavat parempaa työnjälkeä. Henkilöstö on johtajan jälkeen tärkein väline menestyneeseen yritykseen.

(ISO 9001:2008 Laatukäsikirjan laatimismalli, 12-13.)

Porin kaupungin rakennusvalvontayksikön kilpailu yritysmaailmassa on erilaista kuin monen muun yrityksen. Rakennusvalvontayksikkö on osa kunnan organisaatiota, eikä sillä ole kilpailijoita samalla paikkakunnalla. Kilpailu syntyy kuntien ja kaupunkien välillä. Asiakas pyrkii aina etsimään rakennuspaikan, jossa on helpoin ja halvin rakentaa. Kilpailu ei ole suurta, eikä sitä huomioida yrityksen hinnoittelussa tai palveluiden laadinnassa. Asiakas ei voi valita minkä kaupungin rakennusvalvontaa haluaa käyttää, vaan rakennuspaikka määrää sen.

3.2.1 Tavoitteet

”Laatutavoitteet suunnitellaan ja asetetaan johdon katselmuksissa. Samalla tehdään suunnitelma miten laatutavoitteisiin päästään. Laatutavoitteet voidaan määritellä taulukkoon missä määritellään nykytilanne ja tavoitetila sekä kuinka tärkeää tavoitteeseen pääseminen on.” (ISO 9001:2008 Laatukäsikirjan laatimismalli, 16.)

Tavoitteeksi voi asettaa esimerkiksi ISO 9001 -standardin vaatimukset, jolloin laaditaan sitä vastaava laatujärjestelmä. Tässä opinnäytetyössä ei ole tarkoitus täyttää kyseisen standardin vaatimuksia, mutta ne ovat hyvä ohjenuora laatukäsikirjan laatimiselle. Yrityksen tavoittellessa parempaa laatukäytäntöä voidaan asettaa tavoitteet aluksi vain dokumentointiin. Yritys voi suoraan lähteä hakemaan standardin mukaista laatujärjestelmää. Porin kaupungin rakennusvalvontayksikkö ei hae standardin mukaista

laatujärjestelmää, vaan haluaa kehittää omaa järjestelmäänsä toimivammaksi. Tavoitteena on saada pohja, jota voi vaivattomasti muokata tarpeen tullen ja se on helposti saatavilla, jotta henkilöstö pääsee näkemään yrityksen arvot ja laatukäytännön.

3.2.2 Vuosisuunnitelma

Vuosisuunnitelma on tärkeä osa laatujärjestelmää ja sen osana olevaa laatukäsikirjaa. Vuosisuunnitelma ohjaa yritystä sen määrittelemien arvojen toteutuksessa ja henkilöstö pystyy käyttämään laatukäsikirjaa työvälineenä, miettiessään onko työ yrityksen arvojen ja suunnitelmien mukaista. Kaikilla yrityksillä on oma vuosisuunnitelma, johon on kerätty aiemmilta vuosilta kehitettäviä asioita ja jo hyväksi todettuja metodeja joita pyritään ylläpitämään. Rakennusvalvontayksikössä vuosisuunnitelma keskittyy ylläpitämään henkilöstön työkykyä ja kehittämään uusia palveluita, kuten esimerkiksi sähköistä lupahakemusta.

Vuosisuunnitelman päivittäminen vuosittain on tärkeä osa laatukäsikirjan ylläpitoa. Yrityksen johto toteuttaa yrityksen suunnitelman kuuntelemalla henkilöstöä ja asiakkaita. Asiakaspalaute on tässä kohtaa oleellisena osana kehitystä ja uuden vuosisuunnitelman laatimista. Suunnitelman toteutusta varten seuraavan vuoden visiot tulisi myös aikatauluttaa mahdollisuuksien puitteissa. Aikataulua tehtäessä on syytä huomioida yrityksen strategia, joka voidaan jakaa neljään analysoitavaan asiaan, nimittäin yrityksen sisäiset vahvuudet ja heikkoudet, sekä ulkoiset mahdollisuudet ja uhat.

(ISO 9001:2008 Laatukäsikirjan laatimismalli, 14.)

3.3 Vastuut ja valtuudet

Laadun kehittäminen lähtee aina organisaation johdosta ja vastuu laadusta pysyy johdolla, vaikka se ulkoistettaisiin yrityksen ulkopuolelle tai henkilöstölle. Kuviossa 2 on esitetty Porin kaupungin rakennusvalvontayksikön laadunvalvonnan vastuut. Mustalla rastilla on esitetty eri osioiden päävastuiden jakautuminen ja valkoisella rastilla on esi-

tetty henkilöstö, joiden tulee ylläpitää laatua ja vastata siitä osaltaan muiden työtehtävien ohella. Vaikka laadun ylläpitäminen kuuluu organisaatiossa kaikille, pitää päävastuu määrätä tietyille henkilölle tai henkilöille.

	Rakennusvalvontapäällikkö	Rakennustarkastaja	Muu henkilöstö
Laatupolitiikka	✖	✘	✘
Laatujärjestelmän toimivuus	✖	✘	✘
Toiminto-ohjeiden ylläpito	✖	✘	✘
Työohjeiden ylläpito		✖	✘
Poikkeavuuksien havainnointi	✖	✘	✘
Laadun mittaus	✖	✘	✘
Laatujärjestelmän kehittäminen	✖	✘	✘

Päävastuu	✖
Vastuu muiden toimien ohella	✘

Kuvio 2. Vastuiden sijoittumien rakennusvalvontayksikön laatujärjestelmän ylläpidossa.

3.3.1 Johdon vastuu

”Organisaation ylin johto määrittelee organisaatiolle yhteisen tarkoituksen ja suunnan. Koko johto alempi johto mukaan lukien luo olosuhteet, joissa ihmiset osallistuvat täysipainoisesti organisaation laatutavoitteiden saavuttamiseen.” (Laadunhallinnan periaatteet, 2)

Parantaessa ja kehittäessä henkilöstön toimintakykyä haluttujen tulosten aikaansaamiseksi, organisaatio saavuttaa laadulliset tavoitteet tehokkaammin. Yhteinen suunta henkilöstön ja johdon välillä yhdenmukaistaa yrityksen strategiaa ja resursseja, jolloin yritys saavuttaa tavoitteensa vaikuttavammin. Henkilöstön ollessa samalla tasolla yrityksen tarjoamien koulutuksien suhteen, ymmärtää henkilöstö herkemmin organisaa-

tion laaduntavoitteet ja henkilöstö pystyy vastaamaan johdon pyyntöihin laatukehityksessä. Henkilöstön osallistuessa laaduntavoitteiden saavuttamiseen, organisaation keskeinen luottamus paranee ja henkilöstö osallistuu herkemmin laadun kehittämiseen, jonka johdosta yhteisiin arvoihin kiinnitetään enemmän huomiota. (Laadunhallinnan periaatteet, 2-3.)

Johdon sitoutuminen kannustaa henkilöstöä laadun kehittämisessä ja ylläpitämisessä. Pelisääntöjen ollessa kaikilla selvillä, on työ nopeampaa, sujuvampaa ja laadukkaampaa. Johdon kehittämät ja ylläpitämät toiminto-ohjeet ja tarkastuslistat auttavat henkilöstöä pitämään työn rutiinin omaisena ja saman arvoisena. Johdon on oltava helposti lähestyttävissä, jotta henkilöstöä askarruttavat asiat saadaan ratkaistua, eikä aleta soveltamaan oman mielen mukaan.

3.4 Viestintä

Viestintä on organisaation sisäistä tiedonkulkua. Tiedon kulku ei tarkoita pelkästään johdolta henkilöstölle tapahtuvaa viestintää, vaan se sisältää myös henkilöstön viestinnän johdolle. Tärkein esimerkki tiedonkulusta henkilöstöltä johdolle on mielipiteiden kuuleminen, jotta laatua voidaan kehittää henkilöstöystävällisemmäksi. Viestintä yrityksen sisällä vaikuttaa työmotivaatioon ja edistää henkilöstön yhteenkuuluvuuden tunnetta. (Tuominen, Lillrank & Tuurna 2000, 61.)

Porin kaupungin rakennusvalvontayksikössä tiedonkulku on suhteellisen nopeaa ja tavoittaa kaikki. Viestintä tapahtuu yleisesti sähköpostilla, päivittäisissä keskusteluissa tai kokouksissa. Kokouksissa on pöytäkirjassa puheenvuorot johdolle, jotta henkilöstö saa tietää viimeaikaisista tapahtumista ja henkilökunta pääsee keskustelemaan omista näkökannoistaan. Laatujärjestelmä löytyy kokonaisuudessaan henkilöstön ja johdon tietokoneiden tietokannasta ja se on siellä helposti luettavissa.

3.5 Työympäristö ja -olosuhteet

Työturvallisuuslaki (738/2002/36§) määrää yrityksen toimitiloista ja työympäristöstä. Työpaikalla tulee olla yleinen siisteys ja järjestys, ettei työnteon ohessa synny häiriöitä ja viivästymisiä. Työntekijöiden terveydelle haitallisia paikkoja ei saa työympäristössä olla ja turvallisuuteen tulee kiinnittää erityistä huomiota. Työaika säästetään, kun kaikki paikat ovat järjestyksessä, eikä tavaroita tarvitse etsiä kohtuuttomia aikoja. (ISO 9001:2008 Laatukäsikirjan laatimismalli, 25.)

Porin kaupungin rakennusvalvontayksikössä on kaikilla omat työpisteet ja suurimmalla osalla työntekijöistä on omat huoneet. Kaikkien työntekijöiden vastuulla on vastata oman työpisteensä tai -huoneensa siisteydestä ja turvallisuudesta. Siivooja käy siistimässä yleiset tilat ja tyhjentää roskakorit.

3.5.1 Ympäristö

Roskien kierrätys on merkittävässä osassa Porin kaupungin rakennusvalvonnan arkea. Paperijätettä syntyy päivittäin ja sille on oma kierrätysastia, myös taukotiloissa on useampi eri roskakori, johon voi roskansa lajitella. Ympäristön kuormitusta yritetään vähentää myös siirtämällä lupahakemusten käsittely sähköiseen muotoon. Suurin osa jätteestä on paperia ja sen käyttöä pyritään vähentämään muun muassa tarkkojen tulosohjeiden kautta.

”Ympäristönsuojelun näkökohdat ja eri hankkeiden ympäristövaikutukset huomioidaan yrityksen kaikessa toiminnassa. Keskeiset asiakokonaisuudet ovat luonnonsuojelu, ympäristövaikutusten arviointi, ilmansuojelu, vesiensuojelu ja maaperän suojelu sekä jätehuolto, joka on sekä määrällisesti että taloudellisesti merkittävin ympäristötekijä.” (ISO 9001:2008 Laatukäsikirjan laatimismalli, 25.)

Porin kaupungin rakennusvalvontayksikön taukotilasta löytyy myös astianpesukone eikä kertakäyttöastioita käytetä. Kaikkien työhuoneiden kattovalaisimet ovat automa-

tisoituja. Jos tilassa ei ole ketään, ne menevät automaattisesti pois päältä. Tietokoneissa käytetään virransäästöohjelmia ja kokouksissa pyritään käyttämään dokumenttikameraa tulostettujen paperiversioiden sijaan.

3.5.2 Terveys

Terveysten paneutuminen ennaltaehkäisee työntekijöiden työkyvyn heikkenemistä. Paneutumalla ergonomisiin työskentely tapoihin ja työturvallisuuteen vältetään sairauspoissaoloja. Tämä lisää työssäoloa. Hallittaessa hygieniaa, puhtautta, lämpöä ja valoa saadaan työntekijöille työskentelymukavuutta ja samalla työteho kasvaa. Yrityksen johdon ja henkilöstön tulee yhteistyöllään parantaa työoloja kartoittamalla haittavaiikutuksia tuottavia toimintoja ja tiloja. (ISO 9001:2008 Laatukäsikirjan laatimismalli, 25-26.)

Työergonomiasta huolehditaan Porin kaupungin rakennusvalvontayksikössä erinomaisesti. Henkilöstöllä on mahdollisuus tilata erilaisia laitteita helpottamaan pääte-työskentelyä ja parantamaan työmuukavuutta. Suurella osalla henkilöstöä on nostettavat pöydät, joissa voidaan työskennellä myös seisoen. Yksikössä on myös paljon erilaisia tuoleja, henkilökohtaisiin tarpeisiin mukautuen. Tasapainolaudat ja erilaiset käsituet ovat myös vakiinnuttaneet asemansa työntekijöiden työpisteillä.

Puhtautta pyritään pitämään yllä säännöllisellä siivoamisella. Viihtyvyyttä tuovat myös toimistotiloissa olevat kasvit, jotka tuottavat myös hieman lisää ilmaa ilmanvaihdon ohella. Lämpötilaan työntekijät pystyvät vaikuttamaan tuulettimilla ja erillisillä pattereilla, luoden mukavat työolot. Valaistus on kirkas, kuten toimistoissa yleisesti.

3.5.3 Turvallisuus

Työturvallisuuteen paneutuminen on tullut yhdeksi keskeisistä keskustelunaiheista nyky-yhteiskunnassa. Rakennuksissa on oltava viralliset poistumistiet ja niiden paikat

tulee ilmoittaa näkyvällä paikalla. Ovissa on myös merkitty hätäpoistumistiet pimeässä näkyvillä merkeillä. Yksiköntiloista löytyvät myös alkusammutuslaitteisto ja ensiapukaappi. Johdon tulee olla kehittämässä työturvallisuutta ja henkilöstön kuuluu ilmoittaa kaikista työtapaturmista eteenpäin. Porin kaupunki tarjoaa henkilöstölleen yksityisen työterveyshuollon muun muassa työtapaturmista johtuvien sairauksien hoitoon.

Rakennustyömailla on noudatettava työmaiden työturvallisuusohjeita. Rakennusvalvontayksikön henkilökunnalla tulee olla tarvittavat suojavarusteet työmailla vieraillessaan. Yleisesti mukana on oltava kuvallinen henkilötunniste, suojalasit, kypärä, huomiovaatteet ja turvakengät.

Porin kaupungin rakennusvalvontayksikössä on olemassa kulunvalvontajärjestelmä. Se tuo täsmällisyyttä ja turvallisuutta, koska tiedostetaan työaikojen oikein kirjaus, eikä työntekijöiden tarvitse itse merkitä aikoja ylös. Kulunvalvontajärjestelmää käytetään RFID-kulutunnisteella eli radiotaajuisella etätunnistuksella. Sama kulutunniste antaa työntekijälle mahdollisuuden liikkua rakennusvalvontayksikön tiloissa. Yksikön ovet ovat lukittuina, jotta ylimääräisiä henkilöitä ei eksy työalueelle.

3.6 Laatukäsikirjan ylläpito

Laadun parantamista ei pystytä tekemään ilman jatkuvaa laadullista ylläpitoa. Laadun kehitystä on seurattava, muuten ajan saatossa taso heikkenee ja kaikki aikaisempi kehitys saattaa laskea aikaisemman tasolle. Laatu ei saa jäädä suunnittelun tasolle vaan sitä on ylläpidettävä seuraamalla tuloksia. Tarkastelu ei koske pelkästään tehtävien tarkastelua vaan se selvittää myös toiminnan laatua ja laaduntuottokykyä. (Pajunen 1991, 39.)

Laadun ylläpidon huomaa Porin kaupungin rakennusvalvontayksikkö selvimmin säännöllisissä kokouksissa. Kokouksissa, esimerkiksi viikoittain järjestettävässä lupavalmistelijoiden kokouksessa, on kyse täysin laadun ylläpidosta ja sen seuraamisesta. Kaikki hakemukset käsitellään yhdessä, jotta laatu pysyy samana ja yksikön johto tietää missä mennään.

3.7 Auditointi

”Auditoinnissa selvitetään, onko laadunvarmistusjärjestelmä tavoitteiden mukainen, tehokas ja tarkoitukseen sopiva. Auditointi on järjestelmällinen, riippumaton ja dokumentoitu prosessi, jossa hankittavaa auditointinäyttöä arvioidaan objektiivisesti sen määrittämiseksi, missä määrin sovitut auditointikriteerit on täytetty. Auditointi perustuu käytännössä laatudokumentaatioon ja valittuun standardiin.” (Jyväskylän yliopiston [www-sivut](#) 2017)

Porin kaupungin rakennusvalvontayksikkö ei ole sitoutunut minkään standardin mukaiseen toimintaan, vaan pyrkii kehittämään itseään yksikkönä laatujärjestelmänsä kautta. Varsinaisia auditointeja ei ole suoritettu, vaan on pyritty kehittämään henkilöstön ja asiakkaiden tarpeiden perusteella. Rakennusvalvontayksikön tulisi miettiä vastaisuudessa sisäisen auditoinnin tarpeellisuutta. Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on ollut kehittää laatu käsikirjaa ja toiminto-ohjeita, mutta laatu järjestelmän sopivuutta tulisi arvioida siihen perehtynyt taho.

3.8 Laatu käsikirjan kehittäminen

Organisaation toiminnan kannalta on erityisen tärkeää kehittää laatu järjestelmää ja siihen kuuluvaa laatu käsikirjaa aina tarpeen tullen. Asiakastyytyväisyyden parantamiseksi prosessien suorituskyykyä ja organisaation toimintakyykyä tulee kehittää panostamalla ongelmien ehkäisyyn ja ongelmatilanteissa syyn ratkaisemiseen. (Laadunhallinnan periaatteet, 3)

Porin kaupungin rakennusvalvontayksikkö on kehittänyt laatu järjestelmää muutamaan otteeseen. Laatu käsikirja on päivitetty viimeksi vuonna 2011 ja suurin osa toiminto-ohjeista 2010. Päivittäminen oli jo ajankohtaista, koska muutoksia on syntynyt organisaatorakenteeseen ja toimintamalleihin. Kehittämistä tulisi seurata vuosittain ja jotta päivittäminen olisi mahdollisimman helppoa ja nopeaa, tulee päivityksiä tehdä aina tarpeen tullen.

4 TOIMINTO-OHJEET

Porin kaupungin rakennusvalvontayksiköllä on olemassa laatukäsikirjaan yhdistettyjä toiminto-ohjeita, jotka ohjaavat työntekijöitä heidän työssään. Ohjeet luovat tietyn kaavan, jota kaikkien työntekijöiden tulisi noudattaa. Ohjeita noudattamalla tulisi työn tuloksen olla yhtenäistä, riippumatta siitä, kuka työn on toteuttanut.

Tämän opinnäytetyön yhteydessä kaikki Porin kaupungin rakennusvalvontayksikön toiminto-ohjeet ovat päivitetty, mutta ne pysyvät vain organisaation tiedossa. Toiminto-ohjeissa kerrotaan työtehtävistä ja niiden suorittamiseen tarvittavista apuvälineistä. Ohjeissa on työohje/viite-kohta, jossa on selvennys, jos työtehtävä määräytyy laeista, asetuksista tai järjestyksistä. Kaikkiin kohtiin on myös merkitty työntekijät, joita ohjeet koskettavat.

Laki- ja asetusmuutoksien johdosta, ei toiminto-ohjeissa olevia työviitteitä ole voinut päivittää kaikilta osiltaan. Uusissa versioissa on käytetty Porin kaupungin rakennusjärjestystä (RJ), lakia väestötietojärjestelmästä ja Väestörekisterikeskuksen varmennepalveluista (VTL), lakia viranomaisten toiminnan julkisuudesta (JulkL), hallintolakia (HL), asetusta tiedoksiannosta hallintoasioissa (HTiedA), kuntalakia (KunL), lakia viranomaisten suunnitelmien ja ohjelmien ympäristövaikutusten arvioinnista (SOVAL), maankäyttö- ja rakennuslakia sekä asetusta (MRL ja MRA).

Toiminto-ohjeet ovat salattuja, mutta niiden ydinsisällöstä on kerrottu lyhyesti tässä luvussa. Tarkoituksena on kertoa toiminto-ohjeiden jaottelusta sekä selventää, mitä ne tarkoittavat. Yhteensä ohjeita on 15 ja sivuja on 24. Yleisesti sivuja on yksi tai kaksi toiminto-ohjetta kohden.

4.1 Lupaneuvonta

Ensimmäinen lupaohje koskettaa asiakaspalvelus ja asiakkaan ohjaamista oikean palvelun piiriin. Lupaneuvonta ohjeessa ohjeistetaan henkilöstöä asiakaspalvelussatehta-

vissä, asiakkaan esittäessä ennakkokysymyksiä hankkeestaan. Ohjeistajan tulee selvittää hankkeen perustiedot ja ohjeistaa asiakasta aloittamaan oikea lupamenettely tai suunnata asiakas oikean viraston luokse.

4.2 Lupahankkeen läpivienti

Lupahakemus tulee aina olla kirjallisessa muodossa ja sitä tulee hakea rakennusvalvontayksiköltä. Ohjeessa kuvataan luvan toimittamista, käsittelyä ja päätöksen tekoa. Toiminto-ohje käsittelee suureksi osin luvan hakemisessa tarvittavia liitedokumentteja. Ne ovat huomattavan keskeinen osa rakennusvalvontayksikön arkea ja kaikkien työntekijöiden tulisi olla tietoisia mitkä liitteet ovat välttämättömiä hakemuksen käsittelyä varten.

Lupahakemuksen käsittely syntyy luvan vastaanottamisesta, kirjaamisesta, lupavalmistelusta, päätösehdotuksesta ja viimeisenä luvan päättämisestä. Porin rakennusvalvontayksikkö pyrkii käsittelemään kaikki luvat neljässä viikossa, mutta vuoden 2018 aikana järjestettävät asuntomessut ovat sekoittaneet aikataulua osittain ja asiakkailta on pyydetty kärsivällisyyttä.

4.3 Asiakirjojen arkistointi

”Rakennusvalvonta arkistoi lupapäätöksen liitteineen, vahvistetut pääpiirustukset, toimitetut erityissuunnitelmat ja muut selvitykset, jotka ovat olleet tarpeen rakennustyön määräysten mukaisuuden toteutukseksi. Lisäksi arkistosta löytyvät rakennustyön valvontaan liittyvät asiakirjat kuten loppukatselmuspöytäkirjat.” (Tampereen kaupungin www-sivut 2017)

Porin kaupungin rakennusvalvontayksikössä on tarkat vaatimukset arkistoinnin kanssa, jotta mikään asiakirja ei pääse katoamaan. Kaiken pitää olla omilla paikoillaan, jos jotain lainaa, pitää tiedot kirjata ylös ja palauttaa aineisto takaisin samalla paikalle. Esimerkkejä yksikön arkistoimista asiakirjoista ovat; lausunnot, kannanotot, ohje- ja johtosäännöt ja työtodistukset.

4.4 Työmaa neuvonta ja työnaikainen valvonta

”Viranomaisten suorittamalla rakennustyön aikaisella valvonnalla tarkoitetaan rakentamisen eri vaiheissa tehtäviä katselmuksia ja tarkastuksia, joissa todetaan, onko rakentaminen tehty myönnetyn luvan, hyväksytyjen piirustusten ja laissa asetettujen vaatimusten mukaisesti. Rakennustyön aikaisen valvonnan laajuuteen vaikuttavat rakennushankkeen laatu ja vaativuus. Viranomaisvalvonnan laajuus määritellään lupapäätöksessä ja sitä voidaan täydentää aloituskokouksen yhteydessä.” (Tampereen kaupungin www-sivut 2017)

Toiminto-ohjeessa on käsitelty mitä on huomioitava ennen katselmuksien järjestämistä ja mitä eri katselmuksia Porin kaupungin rakennusvalvontayksikkö tarjoaa. Tässä ohjeessa on käsitelty myös henkilöstön toimenpiteet katselmuksen jälkeen ja miten toimia, jos rakennustyö keskeytetään.

4.5 Vastaava työnjohtaja ja erityisalan työnjohtaja

”Rakennushankkeeseen on hyväksyttävä vastaava työnjohtaja rakennusvalvonnassa. Vastaavan työnjohtajan tulee johtaa rakennustyötä ja vastata viranomaisiin päin sen suorittamisesta. Vastaavan työnjohtajan tehtävien hoitamisesta antaa rakennusvalvonta erillisiä ohjeita rakennusluvan myöntämisen ja vastaavan työnjohtajan hyväksynnän yhteydessä.” (Oulun kaupungin www-sivut 2017)

Vastaavan työnjohtajan ja erityisalojen työnjohtajan tarvitsee teettää rakennusvalvontayksikköön hakemus, jossa he hakevat kyseisen hankkeen työnjohtajaksi. Vastaavan työnjohtajan hyväksyy rakennustarkastajainsinööri ja erityisalojen työnjohtajan LVI-tarkastusinsinööri.

Rakennusvalvontayksikössä työnjohtajia opastetaan hankkeen velvoitteista ja toimeksiannosta. Työnjohtajia neuvotaan katselmuksista ja niiden tilaamisesta, sekä muistutetaan että vastaavan työnjohtajan tulee olla katselmuksissa paikalla.

4.6 Erityissuunnitelmat

Erityissuunnitelmat ovat täsmentäviä kuvia ja laskelmia. Porin kaupungin rakennusvalvontayksikössä rakennesuunnitelmia tarkastaa rakennustarkastusinsinööri ja ilmanvaihto, sekä kiinteistön vesi- ja viemärilaitteistojen suunnitelmia LVI-tarkastusinsinööri. Suunnitelmia tarkastaessa tulee huomioida suunnittelijan tarpeellinen pätevyys työhönsä ja onko kaikki pyydettyt osa-alueet suunniteltu.

”Lupapäätöksessä voidaan edellyttää rakennushankkeeseen liittyvien erityissuunnitelmien ja selvitysten toimittamista. Rakennusvalvontaviranomainen voi erityisestä syystä vaatia suunnitelmien tai selvitysten toimittamista myös aloituskokouksen yhteydessä tai rakennustyön aikana, vaikka lupapäätöksessä ei suunnitelmia olisi vaadittu.” (Tampereen kaupungin www-sivut 2017)

4.7 Jatkuva valvonta

Annettujen määräysten valvonta, kuten luvattomat rakennukset, rakennusten käyttötarkoitus ja kiinteistöjen kunnossapito kuuluvat jatkuvaan valvontaan. Toimintaan kuuluvat myös kaupunki- ja maisemakuvaan vaikuttavat toimenpiteet esimerkiksi katujen kunnossapito, kokoontumishuoneiden ja -alueiden turvallisuus. Niskoittelutauksissa voi rakennusvalvontayksikkö valmistella hallintopakkeinojen käytön. (Axelsson 1998, 26.)

Jatkuvasta valvonnasta vastaa Porin kaupungin rakennusvalvontayksikössä rakennetun ympäristön tarkastaja ja toiminto-ohje on tehty tukemaan hänen työtään. Ohjeessa on kerrottu yksityiskohtaisesti, miten asiakasta tulee auttaa, jos hän haluaa saada valitus toimenpiteen vireille. Valituksen päästessä käsittelyyn, tarkastaja valvoo toimenpiteen etenemistä ja määräaikaisten noudattamista.

4.8 Määräajat

Porin kaupungin rakennusvalvontayksikkö tarkastelee hankkeiden määräaikoja, kuten raukeavat luvat, työmaa valvonta ja jatkuvan valvonnan määräajat. Raukeavista luvista lähetetään tieto asiakkaalle, jos hanketta ei ole lopetettu määräajassa, jotta asiakas voi halutessaan hakea jatkolupaa. Toiminto-ohje tarkastelee katselmuksia, tiedottamista ja eri hankkeita joiden määräaikoja tulee valvoa.

Lupahakemuksen määräaika alkaa aina luvan tai hyväksynnän tullessa lainvoimaiseksi. Lupaa voidaan jatkaa asiakkaan hakiessa jatkoaikaa tai rauenneen luvan uudelleen voimaansaattamista. Jatkuvassa valvonnassa määräajat koostuvat yleisesti luvan hakemisesta jo rakennetulle kohteelle tai luvattoman rakennuksen purkamista. Asiat tulee hoitaa määräajassa tai rakennetun ympäristön tarkastajan on käytettävä pakkokeinoja.

4.9 Lausunnot

Lausuntoja antaessa tulee aina huomioida, kuuluuko lausunnon antaminen viranomais-tehtäviin vai onko se maksullisten palveluiden piirissä. Lausuntoa pyydettyessä kannattaa aina miettiä tulisiko asiakas ohjata toiseen virastoon vai onko lausunnon antaminen juuri Porin kaupungin rakennusvalvontayksikön tehtävä.

Toiminto-ohje havainnollistaa lausunnon antajalle, miten asiaan tulee paneutua ja miten lausunto muodostetaan. Porin kaupungin rakennusvalvontayksikössä on arkistoituna useita dokumentteja, joita voi käyttää apuna lausunnon tekemisessä. Suositeltavaa on myös hankkia kirjallisuutta joista saa selvennyksiä lausuntoon. Lausunto tulee valmistella kirjalliseksi esitykseksi ja se hyväksytetään yksikön päälliköllä.

4.10 Muutoksen hakeminen ja valitus

Lupapäätöksen yhteydessä luvan hakijalle lähetetään päätös, jonka yhteydessä on muutoksenhakuohje. Kun päätös on annettu voi hakija tai muu asianomainen hakea

muutosta päätökseen. Muutosta hakeva asianomainen voi olla esimerkiksi viranomainen tai naapuri. Muutosta voi hakea tekemällä oikaisuvaatimuksen tai valituksen.

Oikaisuvaatimuksen voi tehdä viranomaisen päätöksestä johon on tyytymätön 14 vuorokauden kuluessa annetusta päätöksestä. Vaatimuksen tulee olla kirjallinen ja se osoitetaan päätöksen tehneelle viranomaiselle tai toimielimelle. Oikaisuvaatimuksen voi tehdä vedoten päätöksen laillisuuteen tai vain tarkoituksellisuuspäätöksiin. Oikaisuvaatimuksen päätöksessä tulee olla muutoksenhakuohje joka ohjaa valituksen tekemisessä. (Pirkkalan kaupungin www-sivut 2017)

Valituskin tulee tehdä kirjallisena, mutta se tehdään oikaisuvaatimuksen päätöksestä. Valituksen voi tehdä toimielimen päätöksestä hallinto-oikeuteen 30 vuorokauden kuluessa annetusta päätöksestä. Valitus tulee tehdä laillisuusperustein vedoten lainvastaisuuteen, viranomaisen on ylittänyt päätöksen teollaan toimivaltansa tai päätös on syntynyt virheellisessä järjestyksessä. (Pirkkalan kaupungin www-sivut 2017)

Toiminto-ohjeessa on annettu lista, miten toimitaan asiakkaan kanssa, joka haluaa oikaisuvaatimuksen tai valituksen tehdä. Lista sisältää mitä viranomaisen tulee selvittää ennen kuin hän voi auttaa asiakasta muutoksen haussa ja miten prosessi etenee oikaisuvaatimuksen tai valituksen jättämisen jälkeen.

4.11 Rakennuksen tai sen osan purkaminen

Rakennuksen tai sen osan purkaminen vaatii asemakaava-alueella ja määrättäessä yleiskaava-alueella erillisen luvan. Yleisesti lupaa ei tarvitse hakea pienien talousrakennuksien tai osioiden purkutöihin vaan niihin riittää ilmoitus purkamisesta. Ilmoitus tulee tehdä aina, kun lupaa ei vaadita ja se on annettava rakennusvalvontayksikköön 30 vuorokautta ennen toimenpiteen tapahtumista.

Rakennusta tai sen osaa purettaessa tulee rakennusvalvontayksikköön selvittää, miten rakennusjäte tullaan käsittelemään ja miten käyttökelpoisia osia hyväksikäytetään. Rakennuslupahankkeen yhteydessä käsiteltävät purkutoimenpiteen eivät tarvitse erillistä

lupaa, mutta rakennuslupahakemukseen tulee lisätä selvitys rakennusjätteen käsittelystä ja hyväksikäytöstä.

4.12 Rakennusrasite

”Rakennusrasite tarkoittaa pysyvää oikeutta käyttää toisella kiinteistöllä olevaa rakennusta. Rakennusrasitteen perustamisesta, muuttamisesta ja poistamisesta päättää rakennusvalvontaviranomainen. Rakennusrasitteet ovat joko sopimukseen perustuvia tai asemakaavan edellyttämiä rakennusrasitteita.” (Rakennusrasite: Pysyvä oikeus...2017)

Toiminto-ohje pyrkii muistuttamaan työntekijää, miten asiakasta tulisi ohjata rakennusrasiteasiassa. Rakennusrasite merkitään kiinteistörekisteriin asianomaisen tontin kohdalle, joten asiakkaan pitäisi selvittää työntekijälle vähintään rakennusrasitteen sopijaosapuolet, mitkä tontit ovat kyseessä ja minkä asian takia rasitetta ollaan hake-massa sekä miten rasite hoidetaan ja miten se lakkautetaan.

4.13 Rakennuskanta

Rakennuskanta on alakäsite rakennukset ja kesämökit -tilastosta. Rakennuskanta ei käsittele kesämökkejä tai kevytrakenteisia- ja talousrakennuksia. Rakennusvalvontaviranomaiset luovuttavat rakennuksien rakennusluvanvaraiset tiedot Väestörekisterikeskukseen. Väestörekisterikeskuksen väestötietojärjestelmästä tilastokeskus saa käyttöönsä tarvittavat tiedot tilastojen ylläpitämiseen. Tilastoja voidaan luoda postinumeroalueittain tai koordinaattipohjaisilla alueiden jaoilla. (Tilastokeskuksen www-sivut 2017)

Toiminto-ohje selventää työntekijälle, miten hoidetaan rakennuskannan tietojen seuraamista, virheiden korjaamista ja muiden selvityksien tekemisestä. Ohjeessa muistutetaan myös päivitettyjen tietojen siirtämisestä vuosittain valtakunnalliseen Rakennus- ja huoneistorekisteriin.

4.14 Tietopalvelu

Tietopalvelun toiminto-ohje on tehty muistuttamaan tiedoista, jotka tulee luovuttaa neljännesvuosittain keskushallintoon ja lautakunnalle. Kaikkien luovutettavien tietojen kohteiden rakennushanketietojen tulee olla olemassa. Tietopalvelu kuvaa kantaa, johon hankkeiden tiedot on kirjattu ja josta ne voidaan etsiä tarvittaessa.

Asiakkaan pyynnöstä tulee myös luoda tuloste, johon kirjataan tietoja rakennushankkeesta. Tuloste on maksullinen ja sitä varten työ tarvitsee laskuttaa. Asiakkaalle luovuttamisen jälkeen työntekijän tulee kirjata järjestelmään, kenelle hän on tulosteen antanut.

4.15 Sähköinen asiointi

Sähköinen asiointi on uusi toimintamuoto Porin kaupungin rakennusvalvontayksikössä. Sähköisen asioinnin kautta asiakas pääsee hakemaan lupaa hankkeelle tai tekemään ennakkokyselyitä hankkeestaan. Visiona on, että suurin osa hakemuksista tultaisiin jättämään sähköisinä, jolloin lupakäsittelyn prosessin käsittelyaikoja voitaisiin lyhentää ja kaikki tiedot olisivat yhdessä paikassa. Samalla päästäisiin eroon papereista ja niiden säilyttämisestä koituvista haasteista.

Toiminto-ohje itsessään on pyritty pitämään mahdollisimman lyhyenä, koska prosessi toimii lähes samanlailla kuin paperisen hakemuksen käsittely. Ohjeessa selvennetään ennakkokyselyihin vastaamisesta ja mitä tietoja asiakkaan tulee lisätä palveluun ennen kuin hän saa jättää lupahakemuksen. Lupahakemuksen jättämisen jälkeen työntekijän tulee siirtää hankkeen tiedot tietokantaan ja aloittaa lupakäsittely samaan tapaan kuin paperilla toimitetun lupahakemuksen kanssa.

Kaikki hankkeet jotka ovat käyneet teknisessä katselmuksessa julkaistaan sähköisessä asiointissa. Sähköiseen palveluun jätettyihin lupahakemuksiin ilmoitetaan tieto, kun hankkeen päätös on valmistunut.

5 POHDINTA

Opinnäytetyön toteuttamiseen vaikutti viime kesän kesätyöpaikka, joka oli Porin kaupungin rakennusvalvontayksikkö. Erilaisia opinnäytetyövaihtoehtoja mietittyämme, päädyimme laatujärjestelmän uudistamiseen. Laatukäsikirjan ja toiminto-ohjeiden päivittäminen on ollut ajankohtaista jo pidemmän aikaa, mutta resursseja työhön ei ole ollut.

Viime kesäisen työn johdosta olin päässyt perehtymään Porin kaupungin rakennusvalvontayksikön toimintaan ja tutustunut työntekijöihin, sekä heidän työtehtäviinsä. Tämä helpotti huomattavasti työn toteuttamista. Laatujärjestelmän käytöstä en saanut kesän aikana mitään tietoa, ja myöhemmin selvisikin, etteivät kaikki työntekijät edes tienneet laatukäsikirjan ja toiminto-ohjeiden olemassa olosta.

Opinnäytetyötä aloittaessa hämmästyin, kuinka laaja laatu on sanana ja mitä erilaisia merkityksiä, sillä on eri toimialoilla. Nopeasti ymmärsin, että en voi tutkia laatua ja laatukäsitystä kuin pieneltä osalta. Rajaaminen oli vaikeaa, mutta suurin osa materiaalista jota löysin, käsitteli laatua tuotteen tuottamisena. Päädyin rajaamaan opinnäytetyön laatukäsityksen palveluihin ja siihen vaikuttaviin asioihin, kuten asiakaspalveluun ja laatukustannuksiin, joita syntyy laadun kehityksestä ja työstä jossa laatua ei huomioida.

Laatukäsikirjan osalta tutkin useita valmiita töitä, mutta suurin osa töistä oli tehty varhaiskasvatuksen piiriin. Löysin kuitenkin monia erilaisia kaavoja, miten laatukäsikirjaa tulisi tuottaa, ja näistä sain avun uudistetun laatukäsikirjan pohjaksi. Vanhassa laatukäsikirjassa oli paljon hyviä piirteitä, enkä niitä lähtenyt poistamaan. Päivitin tietoja ja uudistin laatukäsikirjaa tekemällä kokonaan uusia kohtia kuten esimerkiksi työympäristöstä kertovat kappaleet.

Toiminto-ohjeiden päivittäminen osoittautui hankalimmaksi kuin olin kuvitellut. Kesätyössäni olin keskittynyt lupahankkeen käsittelyyn, joten niitä koskevat toiminto-ohjeet sain helposti tehtyä. Muiden toiminto-ohjeiden tekemiseen jouduin hakemaan runsaasti tietoa eri paikoista.

Vaikein asia minulle oli toiminto-ohjeiden työohjeiden päivittäminen. Virkamiehiä ja rakentamista koskevia lakeja oli runsaasti, ja niiden lukemisessa meni paljon aikaa. Yritin kerätä tärkeimmät asiat toiminto-ohjeisiin, mutta silti uskon, että joitain lakeja on jäänyt huomioimatta. Vanhoissa toiminto-ohjeissa ei lainsäädäntöä oltu tarkasteltu näin monen lain kautta, mutta koin että viitteiden tulisi olla esillä, jos työntekijä ei tiedä toimintojen pohjautuvan laista.

Päivitetyt toiminto-ohjeet ja laatukäsikirja ovat hyvä pohja laadun kehittämisen jatkamisessa. Mikään ei ole valmis paketti ja esimerkiksi rakentamismääräyskokoelma on uudistumassa, joten sen tuomia uudistuksia tarvitsee tarkastella myöhemmin. Porin kaupungin rakennusvalvontayksikkö pystyy nyt jatkamaan aloittamaani työtä ja kehittää heidän työnsä laatua mahdollisimman korkealle tasolle.

LÄHTEET

Axelsson, M. 1998. Kunnan rakennusvalvonnan laadunhallinta. Helsinki: Kuntaliiton painatuskeskus.

ISO 9001:2008 Laatukäsikirjan laatimismalli. Helsinki: Finanssialan Keskusliitto. Viitattu 17.11.2017 <http://docplayer.fi/420939-Iso-9001-2008-laatukasikirjan-laatimismalli.html>

Jyväskylän yliopiston www-sivut. Viitattu 23.11.2017. <https://www.jyu.fi/fi>

Laadunhallinnan periaatteet. Helsinki: Suomen Standardisoimisliitto SFS ry Julkaisut ja palvelut. Viitattu 19.11.2017. https://www.sfs.fi/files/8179/Laadunhallinnan_periaatteet_2016-09_2_palstalla_VIIMEISIN.pdf

Lecklin O. 2006. Laatu yrityksen menestystekijänä. 5. uud. p. Hämeenlinna: Talentum Media Oy.

Maankäyttö ja rakennuslaki. 1999. L5.2.1999/132.

Oulun kaupungin www-sivut 2017. Viitattu 23.11.2017. <https://www.ouka.fi/etusivu>

Pajunen, T. 1991. Laadun kehittäminen – esimerkkejä PKT-yrityksistä. Helsinki: Metalliteollisuuden Kustannus Oy.

Pirkkalan kaupungin www-sivut 2017. Viitattu 28.11.2017. <https://www.pirkkala.fi/>

Porin kaupungin www-sivut 2017. Viitattu 10.12.2017. <https://www.pori.fi/index.html>

Rakennusrasite: Pysyvä oikeus käyttää toisen kiinteistön rakennusta. Laki24.fi. Viitattu 16.12.2017. <https://www.laki24.fi/ymas-rakentaminen-rakennusrasite/>

SFS-EN ISO 9000-sarja Laadunhallintajärjestelmästandardit 2010. Suomen Standardisoimisliitto SFS. 2. uud. p. Helsinki: SFS.

SGS www-sivut 2017. Viitattu 16.12.2017. <http://www.sgs.fi/>

Tampereen kaupungin www-sivut 2017. Viitattu 23.11.2017. <https://www.tampere.fi/index.html>

Tilastokeskuksen www-sivut 2017. Viitattu 10.12.2017. <http://www.stat.fi/index.html>

Tuominen, C., Lillrank, P. & Tuurna S. 2000. Laatukäsitykset suomalaisissa yrityksissä.

Työterveyslaitoksen www-sivut 2017. Viitattu 10.12.2017. <https://www.ttl.fi/>

Työturvallisuuskeskuksen www-sivut 2017. Viitattu 10.12.2017. <https://ttk.fi/>

Yrityssuomien www-sivut 2017. Viitattu 16.12.2017. <https://yrityssuomi.fi>



**RAKENNUSVALVONTAYKSIKÖN
LAATUKÄSIKIRJA**

2017

Sisällysluettelo

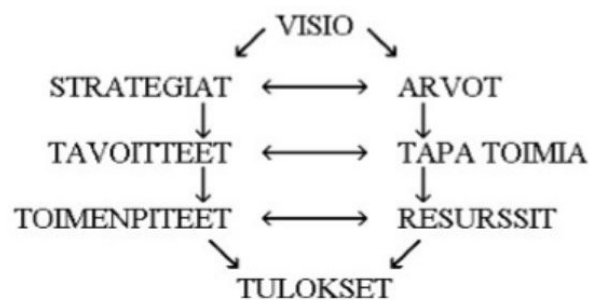
1.1. Rakennusvalvontayksikön henkilöstön rakenne	4
1.1.1. Laatupolitiikka.....	5
1.1.2. Kokoukset.....	6
1.2. Palvelut.....	6
1.3. Keskeiset periaatteet ja visiot.....	7
1.3.1. Rakennusvalvontayksikön visio vuodelle 2018	7
1.3.2. Rakennusvalvontayksikön strategia laadun parantamiselle vuonna 2018	8
1.4. Työympäristö ja -olosuhteet	8
1.4.1. Ympäristö	8
1.4.2. Terveys.....	9
1.4.3. Turvallisuus	9
2.1. Laatukäsikirjan tarkoitus	10
2.2. Laatukäsikirjan ylläpito	10
3.1. Henkilöstö	11
3.2. Asiakkaat.....	11
4.1. Toiminnan seuranta	12
4.1.1. Vastuut.....	12
4.1.2. Auditointi	13
4.1.3. Tiedon analysointi.....	13
4.2. Jatkuva parantaminen	14

Johdanto

Rakennuslainsäädännön muutokset ovat korostaneet rakennushankkeeseen ryhtyvän vastuuvollisuuden lisääntymistä ja samanaikaisesti viranomaisten antamaa neuvonta- ja ohjaustyötä. Sisäinen ohjauskin on muuttunut, kun johtosääntöjä on uudistettu yleispiirteisempään suuntaan.

Viranomaistoiminnan tuotteiden ja palveluiden laatu on usein asiakkaiden vaikea mieltää. Yhtäältä asiakas ei välttämättä itsekään tiedä mitä haluaa, jolloin palvelun tuottajan täytyy ymmärtää asiakkaan puolesta mitä tämä tarvitsee. Toisaalta toimintaa ohjaa lainsäädäntö ja muut määräykset, jolloin asiakkaan tarpeet voivat olla täysin eri sisältöisiä riippuen siitä onko hän rakennusluvan hakija tai naapuri, jonka etua kyseinen hakemus koskee.

Tämä laatukäsikirja pyrkii muodostamaan rakennusvalvontaviranomaisten palveluprosessista yhdenmukaisen ja sitä tukemaan on olemassa toiminto-ohjeita ja tarkastuslistoja. Ohessa olevalla kuvaajalla havainnollistetaan perustavoitteiden saavuttamista ja kehittämistä. Vision ja tuloksien välillä on useita tekijöitä, jotka vaikuttavat lopputuloksen laatuun. Vain kytkemällä kaikki toiminnot ja tekijät saumattomasti yhteen päästään haluttuihin lopputuloksiin.



1. Organisaatio

Rakennusvalvontayksikkö on osa Porin kaupunginorganisaatiota. Porin kaupungin organisaatio muutos tuli voimaan 1.6.2017 ja rakennusvalvonnan viralliseksi nimeksi tuli Porin kaupungin lupa- ja ympäristöpalveluiden rakennusvalvontayksikkö.



1.1. Rakennusvalvontayksikön henkilöstön rakenne

Rakennusvalvontayksikön päällikkönä toimii rakennusvalvontapäällikkö ja hänen estyneenä ollessaan rakennusvalvontapäällikön määräämä sijainen. Yksikön päällikkö toimii ympäristö- ja lupapalveluiden -toimikunnan esittelijänä.

Rakennustarkastaja, asiakastapaamiset, neuvonta, lupa-asioiden valmistelu, laskutus, kaupunkikuvatyöryhmän esittelijä.

Lupasihteeri, lupahakemusten vastaanotto ja kirjaaminen järjestelmään, neuvonta ja omistajatietojen ja rakennuspaikan tarkistaminen, teknisen katselmuksen esityslistat.

Lupainsinööri, asiakastapaamiset, neuvonta, lupa-asioiden valmistelu ja oikeellisuuden toteaminen, rakennusten ohjekorkeudet, rakennuslupiin liittyvien maksujen laskutus.

Rakennustarkastusinsinööri, rakennesuunnitelmien katselmointi, työmaakatselmukset, aloituskokoukset, ja vastaavien työnjohtajien sekä erityisalojen työnjohtajien hyväksyminen.

Rakennetun ympäristön tarkastaja, jatkuvan valvonnan suorittaminen, pakkokeinot, rakennus- ja huoneistorekisterin kantatietojen ylläpitotehtävät ja neuvonta naapurisuhteasioissa.

Tarkastusinsinööri, neuvonta, työmaakatselmukset, ja aloituskokoukset.

LVI-tarkastusinsinööri, kvv- ja iv-suunnitelmien katselmointi ja työmaakatselmukset, kvv- ja iv-työnjohtajien hyväksyminen.

Toimistosihteerin tehtävänä rakennusvalvonnan toimistotehtävät, arkistotoimen vastuuhenkilöt, esityslistat ja pöytäkirjat, nettisivut, asiakaspalvelu ja neuvonta, rh-tietojen välitys valtion järjestelmiin sekä laskutus.

Rakennuslakimies, rakennuslakimiehen tehtäviä hoitaa oman toimen ohella kaupungin lakimies.

1.1.1. Laatupolitiikka

Laatupolitiikka koostuu Porin kaupungin rakennusvalvontayksikössä pääosin laatukäsikirjasta, jota on tehty tukemaan toiminto-ohjeita, tarkastuslistoja sekä työohjeita. Kaikissa edellä mainituissa ohjeissa on sovellettu maankäyttö- ja rakennuslakia, asetuksia, rakennusjärjestystä, sekä muita rakentamiselle, ympäristölle ja viranomaisille asetettuja säännöksiä sekä lakeja.

Tarkastuslistat ovat myös suunnittelijoiden ja rakentajien käytössä internetosoitteessa: <http://www.pori.fi/ymparistovirasto/rakennusvalvonta/tarkastuslistat.html>.

1.1.2. Kokoukset

Rakennusvalvontayksikkö pitää kuukausittain RVT-kokouksen, jossa käsitellään ajankohtaisia asioita. Kokouksessa pidetään kysely henkilöstölle, jossa kaikki saavat puheenvuoron ja pääsevät kertomaan mitä ovat tehneet kuluneen kuukauden aikana ja mitä on odotettavissa seuraavana kuukautena. Kokouksien esityslistassa on myös ympäristö- ja lupapalveluiden toimialajohtajan puheenvuoro, jossa toimialajohtaja pääsee keskustelemaan henkilöstön kanssa heitä koskevista uusista asioista.

Viikoittain kokoontuvat myös lupakäsittelijät, jossa esitellään uusia lupia ja keskustellaan yhdessä miten erilaiset tapaukset tulisi käsitellä. Paikalla on myös rakennusvalvonnan päällikkö, joka ohjaa henkilöstöä ja antaa neuvoja.

1.2. Palvelut

Rakennusvalvontaviranomaisten tarjoamat palvelut ovat karkeasti jaoteltavissa kolmeen pääryhmään: uudisrakentamiseen liittyvät tehtävät, olemassa olevaan rakennuskantaan ja ympäristöön liittyvät tehtävät sekä muut viranomaistehtävät.

Rakennusvalvontaviranomaisten tehtävät ovat tuotteistettu seuraavaksi esitetyn tuoteluettelon mukaisesti;








-  Luvan käsittely
 -  Työnaikainen valvonta
 -  Työnjohtajat
 -  Erytysuunnitelmat
 -  Määräaikojen valvonta
 -  Jatkuva valvonta
 -  Annettavat lausunnot
 -  Valitusten käsittely
 -  Laskutus
 -  Neuvonta
 -  Arkistointi
 -  Olevan rakennuskannan tietojen ylläpito
 -  Tietopalvelu
 -  RH- tietojen käsittely
 -  Rakennusrasitteen perustaminen
-

Pääperiaatteena tuotteistamisessa on ollut, että siinä on mukana pääprosessit ja vain satunnaisesti esiintyvät prosessit on jätetty pois. Toisena lähtökohta on ollut, että jokaiseen toimintoon liittyvä neuvonta on kuvattu erikseen.

1.3. Keskeiset periaatteet ja visiot








Rakennusvalvontaviranomainen huolehtii lainsäädännössä rakentamiselle ja rakennetulle ympäristölle asetettujen tavoitteiden, kuten kaavoituksen, hyvän kaupunkikuvan, turvallisuuden, terveellisyys ja tarkoituksenmukaisuuden vaatimusten huomioimisesta rakentamisessa ja rakennusten käytössä kestävä kehitystä tukevalla tavalla, sekä vastaa rakennushanketietojen tuottamisesta rakennus- ja huoneistorekisteriin.

Noudatettavat toimintaperiaatteet Porin kaupunkikonsernissa noudatetaan seuraavia toimintaperiaatteita vahvistettujen strategioiden lisäksi ja toteuttamiseksi:

-  hyvä palvelu
-  yhdessä tekeminen kuntalaisten hyödyttämiseksi
-  hyvä työilmapiiri
-  vastuullisuus
-  aloitteellisuus
-  avoimuus
-  kehittyminen

[http://www.pori.fi/material/attachments/hallintokunnat/hallintopalvelut/hallinto_0/yleiset/xYBSPMjRB/Porin_hyva_hallinto_ja_johtamistapa.pdf]

1.3.1. Rakennusvalvontayksikön visio vuodelle 2018

-  Neuvonta tuottaa tulosta.
 -  Kaikki ovat tietoisia vaadittavien lupien ja ammattisuunnittelun tarpeesta sekä että rakentaminen edellyttää muutoinkin ammattilaisten käyttöä.
 -  Henkilökunnan työmotivaation ja -kyvyn ylläpitäminen.
 -  Laatutyö tuottaa tulosta ja palveluprosessit ovat oikeaoppisia ja sujuvia.
 -  Palkkaus vastaa annettua työpanosta.
 -  Henkilömäärä pysyy olemassa olevalla tasolla, sillä pitkällistä ammattikokemusta edellyttäviä tehtäviä ei voida teettää tilapäishenkilökunnalla.
 -  Rakentamisen määrä vaihtelee syklisesti.
-

- 🚩 Käsiteltävien asioiden priorisointi tarvetta vastaavasti.
- 🚩 Hankitun tietojärjestelmän toiminnan kehittäminen ja käytön sujuvuus.
- 🚩 Suurin osa hakemuksista ja asiakirjoista sähköisessä muodossa.

1.3.2. Rakennusvalvontayksikön strategia laadun parantamiselle vuonna 2018

- 🚩 Toimitaan rakennusvalvontayksikölle laaditun laatujärjestelmän mukaisesti.
- 🚩 Tehdään asiat toiminto-ohjeiden mukaisesti.
- 🚩 Hankitaan asiakaspalautetta.
- 🚩 Korjataan toimintatapoja asiakaspalautteen pohjalta.
- 🚩 Seurataan muutoksia ja toimitaan niiden edellyttämällä tavalla.
- 🚩 Kaikki toiminta tähtää siihen, että asiakkaat tuntevat meidät tasapuolisina, oikeudenmukaisina rakennusalan ammattilaisina.
- 🚩 Kehitetään tietojärjestelmää.
- 🚩 Käyttäjystävällisyys.
- 🚩 Tehostetaan olemassa olevan tiedon käyttöä.
- 🚩 Henkilöstön työkuoron ylläpito.

1.4. Työympäristö ja -olosuhteet

Kaikilla yksikön henkilökunnasta on omat työpisteet ja suurimmalla osalla työntekijöistä on omat huoneet. Kaikkien työntekijöiden vastuulla on vastata oman työpisteensä tai -huoneensa siisteydestä ja turvallisuudesta. Siivooja käy siistimässä yleiset tilat ja tyhjentää roskakorit.

1.4.1. Ympäristö

Paperijätettä syntyy päivittäin ja sille on oma kierrätysastia, myös taukotiiloissa on useampi eri roskakori, johon voi roskansa lajitella. Ympäristön kuormitusta vähennetään siirtämällä lupahakemusten käsittely sähköiseen muotoon. Suurin osa jätteestä on paperia ja sen käyttöä pyritään vähentämään muun muassa tarkkojen tulostusohjeiden kautta.

Kaikkien työhuoneiden kattovalaisimet ovat automatisoituja, jos tilassa ei ole ketään, ne menevät automaattisesti pois päältä. Tietokoneissa käytetään virransäästöohjelmia ja kokouksissa pyritään käyttämään dokumenttikameraa, tulostettujen paperiversioiden sijaan.

1.4.2. Terveys

Henkilöstöllä on mahdollisuus tilata erilaisia laitteita helpottamaan päätetyöskentelyä ja parantamaan työmukavuutta. Puhtautta pyritään pitämään yllä säännöllisellä siivoamisella. Lämpötilaan työntekijät pystyvät vaikuttamaan tuulettimilla ja erillisillä pattereilla, luoden mukavat työolot. Valaistus on kirkas, kuten toimistoissa yleisesti.

1.4.3. Turvallisuus

Rakennuksissa on oltava viralliset poistumistiet ja niiden paikat tulee ilmoittaa näkyvällä paikalla. Ovissa on myös merkitty hätäpoistumistiet pimeässä näkyvillä merkeillä. Yksikötiloista löytyvät myös alkusammutuslaitteisto ja ensiapukaappi. Henkilöstön kuuluu ilmoittaa kaikista työtapaturmista eteenpäin. Porin kaupunki tarjoaa henkilöstölleen yksityisen työterveyshuollon työtapaturmista johtuvien sairauksien hoitoon.

Rakennustyömailla on noudatettava työmaiden työturvallisuusohjeita. Rakennusvalvontayksikön henkilökunnalla tulee olla tarvittavat suojavarusteet työmailla vieraillessaan. Yleisesti mukana on oltava kuvallinen henkilötunniste, suojalasit, kypärä, huomiovaatteet ja turvakengät.

Kulunvalvontajärjestelmää käytetään RFID-kulikutunnisteella eli radiotaajuisella etätunnistuksella. Sama kulikutunniste ja henkilökohtainen avain antavat työntekijälle mahdollisuuden liikkua rakennusvalvontayksikön tiloissa. Yksikön ovet ovat lukittuina, jotta ylimääräisiä henkilöitä ei eksy työalueelle.

2. Laatukäsikirjan tarkoitus ja ylläpito

Laatukäsikirja muodostaa laatujärjestelmän pääosan, joka kuvaa rakennusvalvontayksikön laadunvarmistuksen ja toimintatavat. Rakennusvalvonta huolehtii, että rakennus elinkaarensa aikana täyttää lainsäädännön vaatimukset asiakaskeskeistä neuvontaa painottaen.

2.1. Laatukäsikirjan tarkoitus

Tämän laatukäsikirjan tarkoituksena on antaa henkilökunnalle ohjeistus rakennusvalvonnan toiminnasta ja sitä ohjaavasta laatujärjestelmästä. Laatukäsikirja toimii myös ulkoisille sekä sisäisille asiakkaillemme tietopankkina rakennusvalvonnan arvoista ja toimintaperiaatteista. Laatujärjestelmä varmistaa asioiden avoimen ja tasapuolisen käsittelyn.

2.2. Laatukäsikirjan ylläpito

Laatukäsikirjan sisällöstä ja ylläpidosta vastaa rakennusvalvonnan päällikkö. Käsikirjan laadinta-, muutos- ja hyväksymismenettelyitä kehitetään auditointien ja käytettävien laatumittareiden perusteella. Kehittäessä laatukäsikirjaa tulee ottaa huomioon asiakkaiden muuttavat tarpeet ja asiakaspalvelun lähestymisen helpottaminen.

Kehittämisen perusteena on asiakkaiden antama palaute asiakaskontaktien kautta henkilökohtaisella palautteella ja netissä täytettävällä palauteosiolla.

Rakennusvalvonnan laatukäsikirjan sisältö tulee tarkastaa kerran vuodessa ja päivittää vastaamaan sen hetkistä tilannetta.

3. Toiminnan perusteet

3.1. Henkilöstö

Henkilöstö on sisäistänyt laatujärjestelmän ja sitoutuu siihen, kun järjestelmän tekemiseen on osallistunut koko henkilökunta. Samalla järjestelmä tukee systemaattisen koulutuksen ja aloitetoiminnan kehittämistä. Laatujärjestelmä toimii johdon välineenä, jolloin epä-tietoisuus ja väärinkäsitykset on poistettavissa ennen kuin kyseinen tilanne syntyy. Laatujärjestelmä tukee henkilöstön toimintaa ja antaa toiminnan rajat ja samalla esittää yleisesti ne toimintatavat joiden mukaan toimittaessa saavutetaan Pori 2000- ja Pori 2004- sekä Pori 2008, 2012 ja 2016 ohjelmien mukaiset päämäärät.

Osaavan henkilöstön mahdollisuudet itsenäiseen toimintaan kasvavat johtamistavan muuttuessa ja vastuun siirtyessä entistä enemmän henkilökunnalle, joka on sitoutunut laatutyöhön. Henkilöstön valinnassa, tehtäväjaossa ja kehittämisessä pätevyyden ja laadun merkitys korostuu.

Henkilöstön tietämystä pyritään parantamaan jatkuvalla syventävällä koulutuksella ja

henkilöstöä valittaessa keskeistä on oma halu kehittyä ja pätevoityä työtehtävissään. Uusien työntekijöiden virkasuhteet ovat alussa aina vain määräaikaista.

3.2. Asiakkaat

Porin rakennusvalvontayksikön lähtökohtana on palveluhenkisyys ja pyrkimys toteuttaa asiakkaan odotukset ja toiveet sovittamalla ne yhteen yleisten tarpeiden ja tavoitteiden kanssa tasapuolisesti ja oikeudenmukaisesti

Asiakas saa lainsäädännön ja oikeuskäytännön mukaiset toimialaan kuuluvat ratkaisut rakentamista koskeissa asioissa virheettömästi ja oikea-aikaisesti. Työn apuna käytetään työohjeita, joiden avulla seurataan työajoissa tapahtuvia poikkeuksia

Rakennusvalvonta yksikkö pyrkii pitämään hakemuksien käsittelyajat 2-4 viikossa. Työmaakatselmukset hoidetaan 2-3 päivän tilauksesta. Poikkeamien käsittelyiden käsittelyajat ovat tapauskohtaisia.

4. Toiminnan kehittäminen

Laatua kehitetään osallistumalla jatkuvasti keskusteluun lainsäädännön ja tekniikoiden muutoksista sekä kuuntelemalla asiakkaiden muuttuvia tarpeita.

4.1. Toiminnan seuranta

Rakennusvalvontaviranomaisen toiminnan laadun mittaus muodostuu kahdesta kokonaisuudesta: toiminnan kehittämiseen tähtäävät ja kaupunkikonsernin kehittymiseen liittyvät mittarit. Toiminnan kehittämisessä asiakaspalaute on ensiarvoisen tärkeä. Palautetta saadaan arkitoiminnassa, mutta vain systemaattisesti kerätty tieto on vertailukelpoista. Saatu asiakaspalaute käsitellään rakennusvalvonnan kuukausikokouksissa ja arvioidaan muutostarpeet järjestelmään. Kaikille palautetta antaneille vastataan henkilökohtaisesti suullisesta tai sähköpostilla.

4.1.1. Vastuut

Kaaviossa on esitetty Porin kaupungin rakennusvalvontayksikön laadun keskeiset elementit ja niiden vastuuhenkilöt. Laadun kehittäminen ja ylläpito kuuluvat koko henkilöstölle, mutta vastuuhenkilöllä on velvoite huolehtia organisaation laadusta.

	Rakennusvalvonta- päällikkö	Rakennus- tarkastaja	Muu henkilöstö
Laatupolitiikka	✖	✘	✘
Laatujärjestelmän toimivuus	✖	✘	✘
Toiminto-ohjeiden ylläpito	✖	✘	✘
Työohjeiden ylläpito		✖	✘
Poikkeavuuksien havainnointi	✖	✘	✘
Laadun mittaus	✖	✘	✘
Laatujärjestelmän kehittäminen	✖	✘	✘

Päävastuu	✖
Vastuu muiden toimien ohella	✘

4.1.2. Auditointi

Porin kaupungin rakennusvalvontayksikkö ei ole käyttänyt sisäistä auditointia laatujärjestelmänsä kehittämiseen, mutta yksikön tulee vuosittain keskustella auditoinnin tarpeellisuudesta. Auditoinnin suorittaminen kannattaisi teettää ulkopuolisella taholla.

4.1.3. Tiedon analysointi

Rakennusvalvonnan laatujärjestelmän toimivuutta arvioidaan auditoinneilla, joka voi olla sekä ulkoista että sisäistä. Sisäisessä tarkastuksessa rakennusvalvonta tarkastaa määräajoin toimintaansa ja laatii siitä raportin. Ulkoisella auditoinnilla tarkoitetaan ulkopuolisen tahon tekemää puolueetonta arviointia laatujärjestelmästä.

Jatkuva seuranta tapahtuu rakennusvalvontayksikön kokousmenettelyn kautta ja yhteydessä. Auditoinnissa tarkastuksen kohteina ovat:

- 🏰 laatujärjestelmän toiminto- ja työohjeiden oikeellisuus
- 🏰 ohjeiden noudattaminen
- 🏰 laatupoikkeamat sekä
- 🏰 laatujärjestelmän kehitystarpeet

Johdon katselmuksessa rakennusvalvonnan päällikkö arvioi laatujärjestelmän suhdetta laatupolitiikkaan ja asetettuihin tavoitteisiin sekä määrittelee toiminnan ja laatujärjestelmän kehittämissuunnan.

4.2. Jatkuva parantaminen

Jatkuvasti kehitettävä laatujärjestelmä luo edellytykset palvelujen korkealle laadulle. Jokainen henkilökuntaan kuuluva vastaa laadusta omalla työllään ja tuloksellaan. Laatukäsikirja antaa laadulle vain pohjan, mutta henkilöstö luo organisaation laadun yksilöinä.

- 🏰 Rakentamisen neuvonnalla pyritään virheiden välttämiseen, puutteiden korjaamiseen jo ennakolta ja hankkeen joustavaan läpivientiin.
 - 🏰 Rakennusvalvonnan tietojärjestelmään tallennetut tiedot ovat virheettömiä ja niiden ajantasaisuus taataan.
 - 🏰 Jokainen henkilökuntaan kuuluva on velvollinen seuraamaan toimialansa kehitystä ja kommentoimaan esityksiä jo valmisteluvaiheessa.
 - 🏰 Jokainen henkilökuntaan kuuluva on velvollinen jatkuvasti kehittämään asiakaspalautteen keräysmenetelmiä ja palautteen edellyttämiä muutoksia toiminnassa.
 - 🏰 Toiminto-ohjeiden laatimiseen ja ylläpitämiseen osallistuu koko henkilökunta.
 - 🏰 Kaikki toiminta on toiminto-ohjeiden mukaista.
 - 🏰 Mahdollisten toiminnallisten muutosten aiheuttamat korjaukset toiminto-ohjeisiin valmistelee vastuumatriisin vastuuhenkilö.
 - 🏰 Jokainen henkilökuntaan kuuluva on velvollinen tuomaan esille asiakaspalautteen edellyttämät muutospaineet.
-