

Rakennusvalvonnan asiakastyytyväisyyskysely 2023

8/10.03.00.09/2024

Ympäristölautakunta 13.03.2024 § 18

Kiteen rakennusvalvonta järjesti asiakkailleen vuonna 2023 asiakastyytyväisyyskyselyn. Kyselyn tarkoituksena oli selvittää rakennusvalvonnan asiakaspalvelun nykytilannetta sekä saada asiakkailta palautetta rakennusvalvonnan toiminnasta ja kehittämisideoita toiminnan parantamiseksi.

Kyselyn kysymykset liittyivät rakennusvalvonnan asiakaspalveluun sekä ohjelmistojen (Lupapiste ja Miunpalvelut) käyttämiseen. Kysymyksiin pystyi antamaan palautetta numeroarviona asteikolla 0 – 5 välillä (0 huonoin, 5 paras). Tämän lisäksi kyselyssä pystyi antamaan vapaamuotoista sanallista palautetta.

Kyselyyn vastasi yhteensä 69 asiakasta. Vastaajat pystyivät ilmoittamaan oman roolinsa, jossa on asioinut rakennusvalvonnassa. Roolit olivat rakennushankkeeseen ryhtyvä, suunnittelija, työnjohtaja sekä muut asiakkaat (yleinen neuvonta, asiakirjapyyntö). Kyselyyn vastaajat pystyivät valitsemaan useamman näistä rooleista vastatessaan. Esimerkiksi rakennushankkeeseen ryhtyviä oli vastanneista 58 %. 78 % kyselyyn vastanneista oli käyttänyt Lupapiste-palvelua, noin 64 % oli asioinut sähköpostin kautta ja noin 64 % puhelimella ja vain noin 22 % oli asioinut toimistolla.

Kyselyn tarkemmat tulokset on esitetty liitteenä olevassa asiakastyytyväisyyskyselyn koosteessa. Sanalliset palautteet esitellään ympäristölautakunnalle kokouksessa.

Valmistelija ja esittelijä: rakennustarkastaja Henri Asikainen, puh. 040 105 1217, henri.asikainen@kitee.fi.

Päätösehdotus

Ympäristölautakunta merkitsee asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset tiedokseen ja lähettää sen myös kaupunginhallitukselle tiedoksi.

Päätös

Päätösehdotus hyväksyttiin yksimielisesti.

Merkintä: varajäsen Tiina-Mari Mölsä saapui etäyhteydellä paikanpäälle tämän pykälän käsittelyn aikana klo 17.33.