

Rakennusvalvonnan asiakastytyväisyyskysely 2023

Ympäristölautakunta 13.03.2024 § 18

Kiteen rakennusvalvonta järjesti asiakkailleen vuonna 2023 asiakastytyväisyyskyselyn. Kyselyn tarkoituksena oli selvittää rakennusvalvonnan asiakaspalvelun nykytilannetta sekä saada asiakkailta palautetta rakennusvalvonnan toiminnasta ja kehittämideoita 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. Vastajat pystyivät ilmoittamaan oman roolinsa, jossa on asioinut rakennusvalvonnassa. Roolit olivat rakennushankkeeseen ryhtyvä, suunnittelija, työnjohtaja sekä muut asiakkaat (yleinen neuvonta, asiakirjapyyntöt). Kyselyyn vastajat 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 asiakastytyväisyyskyselyn koosteessa. Sanalliset palautteet esitellään ympäristölautakunnalle kokouksessa.

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

Päätösehdotus

Ympäristölautakunta merkitsee asiakastytyväisyyskyselyn 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.

8/10.03.00.09/2024

Kaupunginhallitus 27.03.2024 § 77

Rakennustarkastaja Henri Asikainen esittelee kyselyn tuloksia kokouksessa.

Esityslistan liitteenä on kooste rakennusvalvonnan asiakastytyväisyyskyselystä ja oheismateriaalina on kyselyn loppuraportti.

Valmistelija: hallintopäällikkö Tuula Korpi, puh. 040 105 1012, tuula.korpi@kitee.fi

Esittelijä: kaupunginjohtaja Pekka Hirvonen, puh. 040 105 1001, pekka.hirvonen@kitee.fi

Päätösehdotus

Kaupunginhallitus merkitsee Kiteen kaupungin rakennusvalvonnan asiakastyytyväisyyskyselyn v. 2023 tulokset tiedokseen.

Päätös

Päätösehdotus hyväksyttiin yksimielisesti.

Merkintä: Rakennustarkastaja Henri Asikainen oli läsnä keskustelun aikana, mutta ei osallistunut päätöksentekoon.

Merkintä: Kari Pennanen poistui kokouksesta klo 16:22-16:34 väliseksi ajaksi, ei osallistunut päätöksentekoon.