

Pargas byggnadstillsyns kundnöjdhetssenkät för lov- och tillståndssökande 2023

Bygg- och miljönämnden 31.01.2024 § 13
55/10.03.00/2024

Beredare

Ledande byggnadsinspektör Sanna Simonen, tfn 050 596 2642
fornamn.efternamn@pargas.fi

Byggnadstillsynen i Pargas har med några års mellanrum skickat ut en kundnöjdhetssenkät till de som sökt lov eller tillstånd. År 2023 ändrades enkäten så att frågorna skulle motsvara den enkät som Fastighetsförbundet Egentliga Finland, Talonrakennusteollisuus Lounais-Suomen Piiri, Företagarna i Egentliga Finland och Åbo handelskammare låtit genomföra och på så sätt fick byggnadstillsynen jämförbart material från Egentliga Finland. I Egentliga Finland svarade främst yrkespersoner på enkäten, 43 % var antingen medlemmar eller ordförande i husbolagsstyrelser och resten övriga yrkespersoner.

Enkäten genomfördes hösten 2023 så att det skickades en e-postenkät till dem som ansökt om bygglov sedan 2018, dessutom lades enkäten ut offentligt och den tredje målgruppen var yrkespersoner, planerare och ansvariga arbetsledare i området. Svaren delades också in i grupperna yrkespersoner och övriga svarande i Pargas. Från Pargas inkom totalt 59 svar, varav 30 % kom från fastighetsägare. I samband med enkäten var det också möjligt att lämna kommentarer på öppna frågor och enligt önskemål få svar av byggnadstillsynen.

Frågorna i enkäten gällde byggnadstillsynens tillgänglighet och servicevillighet, behandlingstid för lov och tillstånd, utnyttjande av elektroniska system, byråkrati, bedömning av behovet för lov eller tillstånd, upplevd jämlikhet i lov- och tillståndsprocessen, avgifter för lov och tillstånd samt i vilken riktning verksamheten bedöms ha utvecklats.

Tillgängligheten, servicevilligheten, behandlingstiden och utnyttjande av elektroniska system är de bästa kategorierna i Pargas enligt de som sökt lov eller tillstånd. När de totala poängen för Pargas och Egentliga Finland jämförs får byggnadstillsynen i Pargas bättre poäng i alla kategorier utom avgifter för lov och tillstånd där Pargas blir efter med en tiondedel.

På basis av de öppna svaren kan förbättrande åtgärder i verksamheten bedömas vara tillräckliga personalresurser, vilket byggnadstillsynen inte haft. Personer har inte kunnat nås på önskat sätt. Pargas måste fortfarande satsa på utbildning av personalen så att servicen uppnår samma nivå i hela kommunen. Servicen upplevs vara på olika nivå beroende på vem man har att göra med.

Byggnadstillsynens service får beröm för att vara mycket snabb, flexibel och sakkunnig och byggnadstillsynens betydelse som en attraktionsfaktor för kommunen framhävs.

Kompletterande material

Tabell över svaren

Föredragande

Ledande byggnadsinspektör Sanna Simonen, tfn 050 596 2642
fornamn.efternamn@pargas.fi

Beslutsförslag

Bygg- och miljönämnden tar del av svaren på enkäten.

Beslut

Förslaget godkändes.
