

Asiakaspalveluperiaate lupa- ja valvontapalvelut vastuualueella

Puhelin:

- rakennusvalvonnassa neuvontapuhelin joka arkipäivä tunnin aamupäivällä ja tunnin iltapäivällä
 - o yleistä neuvontaa luvan hakemiseen ja rakentamiseen liittyen
 - o voi jättää soittopyynnön, jos ei ole tavoittanut asiantuntijoita
 - o voi tehdä arkistotilauksen, jos ei ole netti käytössä.
- ympäristönsuojelussa vastataan puhelimiin koko virastoajan.

Arkistopalvelut

- nettisivun kautta pyynöt arkistotilauksista (puhelimella, jos netti ei ole käytössä). Asiakas saa tiedot pdf muotoisina tai kopiolaitoksen kautta paperisina. Paperiset luvat digitoidaan samalla sähköiseen arkistoon.

Rakennusluvut

- jokainen rakennushanke saa oman lupainsinöörinsä, jonka kanssa asia valmistellaan päätettäväksi.
 - o rakennushankkeen pääsuunnittelija (MRL§120a) on yhteyshenkilö rakennusvalvontaa päin lupavaiheessa, rakennusvaiheessa vastaava työnjohtaja tilaa katselmuksot suoraan tarkastusinsinööriltä ja tarkastusteknikolta.
 - o keskustelut käydään lupapisteessä luvan valmisteluaikana, jolloin ne tallentuvat ja ne arkistoidaan.
 - o suunnittelukokoukset pidetään Teams neuvotteluna tai toimistolla sovittuna ajankohtana.

Toimenpideluvat

- jokainen rakennushanke saa oman lupainsinöörinsä, jonka kanssa asia valmistellaan päätökseen.
 - o keskustelut käydään lupapisteessä luvan valmisteluaikana, jolloin ne tallentuvat ja ne arkistoidaan.

Kiinteistökohtainen neuvonta

- kiinteistökohtainen neuvonta annetaan lupapisteen neuvontapuolella.
 - o neuvontapyynnössä on kiinteistönumero, jolloin asian selvittäminen voidaan tehdä helpommin. Lupasihteerit ja lupainsinöörit käyvät neuvontapyyntöjä läpi joka päivä.

Tapaamiset toimistolla

- rakennusvalvonnan ja ympäristönsuojelun henkilökunta ottaa asiakkaita vastaan erikseen sovittuina ajankohtina. Tapaamiset sovitaan henkilökohtaisesti puhelimella tai sähköpostilla henkilön, jota asia koskee, kanssa.
- rakennusvalvonnan asiakkaat ovat siirtyneet sähköiselle alustalle, eikä toimistotapaamisia, mitkä ei liity johonkin käsittelyssä olevaan asiaan, enää ole kuin jokunen vuodessa.
- Lupasihteerit sähköistävät paperisena toimitetut lupahakemukset (maksullinen palvelu).
 - o Paperiset luvat voi toimittaa kaupungintalo infoon, josta ne toimitetaan rakennusvalvontaan edelleen käsiteltäviksi.
 - o lupasihteerin kanssa voi sopia luvan jättöajan neuvontapuhelimeen soittamalla.

Aloituskokoukset ja katselmuksot, sekä tarkastukset

- tarkastusteknikko, tarkastusinsinööri, ympäristötarkastaja, ympäristösuunnittelija ja ympäristöpäällikkö suorittavat tarvittavat tarkastukset ja katselmuksot, jotka tilataan suoraan heiltä.

Loma- ja sulkuaajat

- loma- ja sulkuaikoina rakennusvalvonta suorittaa tarvittavat katselmuksot ja tarvittaessa antaa ohjeita rakentamiseen liittyen.