

Lausuntoa pyydetään:

## Millä keinoilla rakennuslupaprosessi lyhentyy? Käsitelläänkö 90 % rakennusluvista kahdessa kuukaudessa jo vuonna 2021?

Rakennusvalvonta vastaa:

### Rakennusvalvonnan kehitystoimet 1.9.2020 alkaen

Rakennusvalvonnassa toteutettiin syksyllä 2020 toimintolaskelma, johon koottiin kaikki yksikön työtehtävät työnkuvittain sekä ko. tehtäviin käytetyn työajan. Tämän jälkeen kuvattiin rakennusvalvonnan päätehtävän, uudisrakennushankkeen lupaprosessi visuaaliseen muotoon. Prosessikuvausta kehitettiin hakuvaiheen osalta kevään -21 aikana järjestetyissä työpajoissa, joihin osallistui henkilökunnan lisäksi yhteistyökumppaneita kaupungilta sekä suunnittelijoita.

Toimintolaskelma ja lupaprosessin kuvaaminen toimivat kaikkien rakennusvalvonnassa suunniteltujen muutosten perustana. Keskiöön on nostettu asiakaspalvelun laatu, toiminnan ennakoivuus ja prosessin sujuvuus.

Yksittäisistä, jo tehdyistä muista muutoksista ja ylimääräisistä työvaiheista luopumisista voidaan mainita mm. seuraavia toimenpiteitä:

- Rakennusvalvonnassa on otettu käyttöön työkuormaraportointi, jonka avulla seurataan työtehtävien tasaista jakautumista.
- Hankkeet käsitellään sähköisessä asiointipalvelussa koko lupakäsittelyprosessin ajan neuvontapyynnötvaiheesta päätöksentekovaiheeseen asti.
- Työnjakokäytäntöä on muutettu ja aluejaoista on luovuttu. Kullekin hankkeelle nimetään käsittelijä heti kun se ”näky viranomaiselle”.
- Laaturyhmän työskentelyn käytäntöjä yksinkertaistettu, työryhmän kokoonpanoa on tarkennettu varsinaisiin jäseniin ja lausunnonantajiin. Lisäksi laaturyhmään liittyvää asiakasohjeistusta on parannettu rakennusvalvonnan internetsivuille.
- Lupapiste-palvelun käyttöä on laajennettu kattamaan neuvontapyynnot ja laaturyhmätyöskentely. Asiakas toimittaa rakennusvalvonnan tiedostot aina yhden järjestelmän kautta, jotta tieto ja käsittely ovat aina avoimesti sekä asiakkaan että viranomaisten saatavilla.
- Lupapiirustusten sähköinen allekirjoittaminen on otettu käyttöön Lupapisteessä.
- Kaupparekisteritietojen tarkistamisesta on luovuttu.
- Laskujen täsmäytystyöstä on luovuttu, se on todettu tarpeettomasti rakennusvalvontavaiheessa.
- Naapurikuulemistehtäviä on siirretty lupakäsittelijöiltä lupasihteereille.
- Kyläkaavojen suunnittelutarveratkaisut on siirretty ravan päätöksentekoon.
- Kokouskäytäntöjä ja kokouksiin käytettyä työaika on tehostettu koko oman yksikön toiminnassa.
- Hybridityöskentelyn periaatteet ja toimintatavat on suunniteltu valmiiksi ajankohtaan, jolloin etätyöstä siirrytään ”uuteen normaaliin”.
- Paperiarkiston aineistoa on digitoitu osana kaupungin RAFFE-projektia.

Proessin kehittämistä jatketaan asiakkaiden ja yhteistyökumppaneiden kanssa syksyllä 2021. Tulevissa työpajoissa keskitymme prosessin toiseen osioon, päätöksentekovaiheeseen ja siitä eteenpäin. Kun kaikki rakennusvalvonnan lupaprosessin työvaiheet voidaan tehdä yhdessä järjestelmässä, ilman järjestelmien välisiä turhia tiedonsiirtoja, saadaan työskentely sujumaan tehokkaammin. Tämä edellyttää kuitenkin vielä hankintapäätöstä, jota valmistellaan syyskuulle -21.

Kaikilla rakennusvalvonnan kehittämistoimilla tähdätään asiakaspalvelun laadun parantamiseen.

## Tampereen rakennusvalvonnan vuoden ensimmäisen puoliskon tulos

Vuoden 2021 ensimmäisen puolivuotisjakson käsittelyaikoja vertailtiin edellisen vuoden vastaavaan jaksoon. Käsittelyajat ovat lyhentyneet miltei kaikkien lupatyyppien osalta merkittävästi, vaikka koko vertailuajan 2021 lupakäsittelyä tehtiin kolmen lupakäsittelijän vajeella.

Vuoden ensimmäisen puolen vuoden raportointijakson käsittelyaikavertailut lupalajeittain:

### Rakennusvalvonnan lupien käsittelyaikavertailu 2020-2021 tammikuu-kesäkuu

6.8.2021

"Käsaika" = Käsittelyajan keskiarvo saapumispäivästä (vireilletulo) päätöspäivään.

Tyyppi	Selite	2020 (1.1.-30.6.)		2021 (1.1.-30.6.)		MUUTOS	
		kpl	käsaika	kpl	käsaika	kpl	käsaika
R	Rakennuslupa	386	90	480	72	24 %	-19 %
RM	Rakennuslupa, rakentamisen aikainen muutos	19	115	28	106	47 %	-8 %
RJ	Rakennuslupa, luvan voimassaolon jatkaminen	15	50	15	42	0 %	-16 %
T	Toimenpidelupa	134	57	217	40	62 %	-29 %
TM	Toimenpidelupa, rakentamisen aikainen muutos	1	117	-	-	-	-
P	Purkamislupa	26	58	38	50	46 %	-13 %
PJ	Purkamislupa, luvan voimassaolon jatkaminen	-	-	1	55	-	-
PI	Purkuilmoitus	4	35	4	47	0 %	33 %
M	Maisematyölupa	7	131	5	112	-29 %	-14 %
	yhteensä	592		788		33 %	

Raportista voidaan todeta seuraavaa:

- Vuoden 2021 ensimmäisen puolen vuoden lupamäärät ovat kasvaneet edellisen vuoden vastaavaan määrään 90 kpl, ollen 480 kpl.
- Keskimääräinen käsittelyaika on ollut saapumispäivästä päätöspäivään 72 päivää vuonna 2021, joka on 18 päivää lyhyempi aika, kuin mitä vuonna 2020.

Lupakäsittelyä on tehty vuoden 2021 tarkastelujaksolla kolmen lupakäsittelijän vajeella. Jos tavoitteena pidetään 60 päivän käsittelyaikaa, niin tulosta (72 päivää) voi pitää erinomaisena kaikilta osin kasvaneiden hakemusmäärien käsittelyssä.

## Tampereen rakennusvalvonnan kehittämisen suunnitelma kaudelle 2021 – 2022

Tulevan syksyn ja vuoden 2022 kehittämissuunnitelmaan on sujuvoittamistyöskentelyn ideoihin perustuen sisällytetty mm. seuraavat konkreettiset tavoitteet:

- Rakennuslupaprosessin kehittämistyöpajoja jatketaan keväällä aloitetun Lean-mallin mukaisesti – mukaan työpajoihin kutsutaan rakennussuunnittelijat, rakennusvalvonta, paikkatieto ja Infra oy.
- Lupavalmistelu lausuntoprosessia nopeutetaan 2 viikon määräaikojen käyttöönotolla, pl. kaupungin museo, joka ei nykyisestä kuukauden tavoitteesta pysty omaa toimintaansa nopeuttamaan.
- Museoviranomaisyhteistyön roolit ja käytännöt määritellään ja kuvataan tarkemmin, jotta monen museoviranomaisen lausuntoa ei olisi enää tarvetta pyytää hankkeissa.
- Testataan ja otetaan käyttöön sähköinen ajanvarausjärjestelmä asiakasrajapintaan. Tällä vältetään turhat puhelut ja turha viranomaisen tavoittelu vain ajanvarausta varten. Aikaa vapautuu asiakasneuvontaan.
- Ennakkoneuvottelumenettelyn käytännöt ja vaatimusmäärittelyt vakioidaan.
- Otetaan käyttöön ”arvioitu käsittelyaika” uutena rakennusvalvonnan ennakoitavuutta mittaavana tavoitteena.
- Otetaan käyttöön Lupapisteen päätöksenteko, tiedonsiirtorobotti ja laskutus. Näin voidaan luopua turhista tiedonsiirroista järjestelmien välillä.
- Tihennetään päätöksentekoa joka päivittäiseksi tai muutamaan kertaan viikossa tapahtuvaksi rutiiniksi.
- Muutetaan delegointia siten, että valmistelijoista tulee päätöksentekijöitä hankkeissa, joiden pinta-ala on korkeintaan 3000 m<sup>2</sup>.
- Järjestellään organisaatorakenne toimintaa palvelevaksi erityisesti kehittämiseen liittyen.
- Profiloidaan lupakäsittelyä tarkemmin.
- Parannetaan asiakasohjeita ja kootaan sisäistä toimintaa linjaava laatukäsikirja.
- Julkaistaan myös sähköisesti arkistoidut pääpiirustukset.
- Osallistutaan tietomallipohjaisen rakennuslupakäsittelyn kehittämiseen mm. Raklin skaalauslinikassa.
- Kartoitetaan kaikki ne työtehtävät, joista voidaan viranomaistyössä luopua.

Asiakaspalvelun kehittämisen tavoitteista tärkein on suunnittelijan ja lupakäsittelijän yhteisesti sopima ”arvioitu käsittelyaika” ja tässä palvelulupauksessa pysyminen. Tämän tavoitteen saavuttamiseen voi asiakas itse myötävaikuttaa toimittamalla ennakkoneuvottelussa sovitusti kaikki vaaditut liitteet asiointipalveluun. Rakennusvalvonta puolestaan tulee tehostamaan ennakkoneuvottelukäytäntöjä selkeiksi ja noudattamalla rakentamisen TOP10-ennakkoneuvotteluohjetta.

Rakennusvalvonnan toiminnan tuottavuudelle on aiemmin asetettu kuukauden käsittelyaikatavoite. Toiminnan ennakoitavuutta tai asiakaspalvelun laatua tämä ei kuitenkaan mittaa parhaalla mahdollisella tavalla. Vuoden ensimmäisen puolen vuoden jakson tulos osoittaa, että nyt tehdyt kehittämistoimet ovat vaikuttaneet jo merkittävästi käsittelyaikojen nopeutumiseen. Tämä rohkaisee jatkamaan suunnitellulla kehityspolulla ja keskittymään parempaan ennakoitavuuteen sekä prosessin sujuvoittamiseen.

Toiminnan kehittämistä jatketaan asiakaspalvelun laatu keskiössä. Seuraamme jatkuvasti suurimpien rakennusvalvontojen toiminnan kehittämistä erilaisin vertailuin. Tämän lisäksi yhteistyö erilaisissa verkostoissa on tärkeä osa Tampereen rakennusvalvonnan vertailukehittämistä.