

Tonttien varausprosessi: Jatkuva haku

Maankäyttö- ja kaavatoimikunta 27.03.2025 § 4
154/10.00.02.00/2025

Valmistelija

maankäyttöpäällikkö Antti Kivikko ja kaavasuunnittelija Dennis Somelar

Maankäyttöpalvelut hoitavat kaupungin tontteihin liittyviä yhteydenottoja sekä tontteihin liittyviä varaushakemuksia, varaussopimuksia, vuokrauksia sekä kiinteistökauppoja. Kyseessä on merkittävä osa maankäyttöpalveluiden toimintaa, johon panostetaan. Tavoitteena on mahdollisimman nopea ja toimiva palvelu tonteista kiinnostuneille asiakkaille. Tontteihin liittyvät toiminnot priorisoidaan maankäyttöpalveluiden toiminnassa.

Tontteihin liittyvät varaukset, vuokraukset sekä kaupat perustuvat lähtökohdiltaan kaupunginhallituksen 16.1.2023 § 7 päättämiin asemakaava-alueen rakennuspaikkojen yleisiin varaus- ja luovutusehtoihin. Siten aiheeseen liittyvät ehdot ovat suhteellisen tuoreita ja päivitetty viime vuosien aikana.

Kaupunkikehityspalvelut ovat tunnistaneet tarpeen kehittää tonttien varauksiin liittyvää prosessia. Vaikka asemakaava-alueen rakennuspaikkojen yleiset varaus- ja luovutusehdot on päivitetty vuoden 2023 alkupuolella, tonttien varausprosessi lienee pysynyt samankaltaisena suhteellisen kauan. Kaupunkikehityspalvelut ovat tunnistaneet tarpeita kehittää prosessia seuraavien lähtökohtien kautta:

- Tontinvarauslomakkeen päivittäminen ja vaadittavien tietojen tarkastelu
- Asiakkaan suuntaan tapahtuvan tontinvarauspalvelun tehostaminen, odotusaikojen lyhentäminen ja palvelun parantaminen
- Asiakkaan suuntaan tapahtuvan varausprosessin keskimääräisen keston lyhentäminen
- Kaupungilla tapahtuvan prosessin tehostaminen, lyhentäminen ja kehittäminen kevyemmäksi niin, että se vaatii vähemmän resursseja

Kaupungilla käytössä oleva tontinvarausprosessi on ollut asiakkaiden näkökulmasta, palautteen perusteella, toimiva ja kilpailukykyinen moniin muihin kuntiin nähden. Prosessin kesto asiakkaalle on myös ollut suurimpaan osaan kunnista verrattuna suunnilleen samankaltainen, joskin kestojen tarkka vertailu on haastavaa. Tontinvarausprosessista ei olla kuitenkaan systemaattisesti kerätty käyttäjäkokemuksia.

Prosessin kehittämisen tarve on tunnistettu erityisesti kaupungin päässä tapahtuvan toiminnan lähtökohdista. Maankäyttöpalveluissa on tonttiasioita hoitaessa tunnistettu, että prosessissa on useita kohtia, joita on mahdollista merkittävästi kehittää ja saavuttaa kehittämisellä hyötyä. Maankäyttöpalveluissa on tunnistettu, että prosessi kuluttaa merkittävästi kaupungin sisäisiä resursseja myös sellaisissa työtehtävissä, jotka eivät tuo asiakkaalle lisäarvoa.

Asiakkaan tavoitteena on tyypillisesti tontin varaaminen mahdollisimman sujuvasti ja nopeasti, hyvän palvelun ja tarvittaessa neuvonnan avulla. Kaupungilla prosessissa sisäisesti tapahtuvat työvaiheet ovat sellaisia, että niillä mahdollistetaan asiakkaalle tonttivaraus, mutta kaikilta osin ne eivät tuota riittävää hyötyä suhteessa niiden kuluttamaan työaikaan.

Kaupunkikehityspalvelut ovat pyrkineet kuvaamaan nykyisessä prosessissa tapahtuvia asioita ja toimintoja. Prosessia on tarkasteltu asiakkaan näkökulmasta ja pyritty arvioimaan tontinvarausprosessin todellinen tämän hetken kesto, asiakkaan toimenpiteet, sekä myös kaupungin päässä tapahtuvat toimenpiteet yksitellen. Prosessikuvaus paljastaa myös sellaisia kohtia, joissa prosessi ei erityisesti etene, tuota lisäarvoa, johtaa odotusaikaan asiakkaalle tai vaatii merkittävää työresurssia kaupungin päässä.

Kaupunkikehityspalvelut ovat hyödyntäneet ja testanneet palvelumuotoilua työkaluna nykyisen prosessin kuvaamiseksi. Esityslistan liitteenä kokoukseen osallistuville on kuva palvelumuotoilun avulla kartoitetusta prosessista.

Tontteihin liittyvät varaukset, vuokraukset ja myynnit ovat maankäyttöpalveluiden yksi ydintehtäviä. Niihin liittyen on asetettu runsaasti myös tavoitteita esimerkiksi kaupungin elinvoimaohjelmassa sekä talousarviossa. Sen vuoksi tonttien varausprosessin kehittäminen mahdollisimman hyväksi on erittäin tärkeää.

Kaupungin nykyinen tontinvarausprosessi toimii pääosin sähköisesti. Prosessia on kehitetty jo noin vuosi sitten mahdollistamalla myös tontinvaraussoimusten sähköinen allekirjoittaminen aiemmin ainoana mahdollisuutena olleen paperisopimuksen rinnalle. Vaikka prosessin osat toimivat jo sähköisessä muodossa, koko tontinvarausprosessi ei toiminnaltaan tapahdu nykyaikaisten sähköisten työkalujen mahdollistamalla mahdollisimman hyvällä tehokkuudella. Tämä johtuu siitä, että prosessin osat on sähköistetty yksi kerrallaan, mutta laajemmin ei välttämättä ole tarkasteltu koko prosessin kehittämistä siten, että tontinvarausprosessi tukisi sähköistä toimintaa mahdollistaen mahdollisimman tehokkaan toiminnan kokonaisuutena.

Kaupunkikehityspalvelut ovat suunnitelleet uutta tonttien varausprosessia. Suunnitteluun liittyy myös tontinvarauspalvelun uudistaminen samalla kerralla. Prosessin suunnittelua on tehty sekä asiakkaan näkökulmasta että kaupungin tehokkaan työskentelyn näkökulmasta. Tontinvarauspalvelu on suunniteltu rakennettavaksi uudelleen sähköiseen muotoon niin, että se mahdollistaa entistä tehokkaamman ja kätevämmän toiminnan.

Myös uuden prosessin suunnitteluun on käytetty palvelumuotoilua. Esityslistan liitteenä kokoukseen osallistuville on prosessikaavioita uudesta suunnitellusta prosessista palvelumuotoilun avulla laadittuna.

Tonttien varausprosessin uudistamisella sekä siihen liittyvällä tonttien varauspalvelun uudelleen rakentamisella on seuraavat tavoitteet:

- Parantaa tonteista kiinnostuneiden asiakkaiden palvelua
- Mahdollistaa asiakkaille merkittävästi nykyistä kevyempi ja läpimenoajaltaan nopeampi tontin varaaminen
- Mahdollistaa tontin varauksen läpimenoajan merkittävä lyhentyminen
- Yksinkertaistaa työnkuluja kaupungin sisäisessä prosessissa
- Laskea merkittävästi tontinvarauksiin kuluva työaika kaupungin sisäisissä prosesseissa

Uudistuksilla tontinvarausprosessiin voidaan siis parhaimmillaan toteutuessaan mahdollistaa asiakkaille merkittävästi entisestään parempaa ja nopeampaa palvelua ja tontin varauksen läpimenoaika sekä laskea merkittävästi työajan kulutusta kaupungin sisäisissä prosesseissa. Mahdollistamalla asiakkaiden parempi ja tehokkaampi palvelu, voidaan myös kaupungin sisäisiä työnkuluja kehittää kevyemmiksi. Suunniteltu

uusi tonttien varausprosessi laskee työajan kulutusta yhtä tonttivarauksista kohden niin maankäyttö- kuin myös talouspalveluissa.

Kaupungin sisäiset prosessit tontin varauksiin liittyen kevenevät merkittävästi suunniteltujen uudistusten myötä. Sen mahdollistama merkittävä työajan lasku mahdollistaa valmistelijoiden lähtökohtaisten näkemyksien mukaan myös sen, että tontinvarausmaksua lasketaan. Lasku on mahdollista, koska tontinvarausprosessi veisi jatkossa vähemmän resursseja. Maankäyttöpalveluiden arvion mukaan prosessin kehittämisellä voidaan saada aikaan merkittävää toiminnan tehostumista. Maankäyttöpäällikkö antaa asiasta kokouksessa arvion. Lisäksi varausmaksun laskemisella lienee mahdollista hieman lisätä tonttien kiinnostavuutta entisestään.

Tonttien varausprosessin ja -palvelun uudistaminen edellyttää merkittäviä muutoksia asemakaava-alueen rakennuspaikkojen yleisiin varaus- ja luovutusehtoihin. Ehdot on tarpeen päivittää siten, että ne tukevat ja mahdollistavat sähköisen prosessin toimintaa.

Tonttien varausprosessin ja palvelun uudistuessa on tarpeen jättää paperisen lomakkeen käyttämisen mahdollisuus sähköisen palvelun rinnalle.

Maankäyttöpalvelut ovat valmistelun lähtökohdaksi ottaneet sen, että samassa yhteydessä prosessin kehittämisen yhteydessä tonttien varausprosessi tuodaan päätöksenteon hyväksyttäväksi. Varausprosesseja on suunniteltu kaksi erilaista: Jatkuva haku ja Haettavaksi tulevat tontit.

Jatkuvalla haulla tarkoitetaan sellaisia tontteja, jotka ovat jatkuvassa haussa ja esillä kaupungin tonttien karttapalvelussa internetissä. Haettavaksi tulevilla tonteilla tarkoitetaan sellaisia tontteja, jotka kaupunginhallitus asettaa erillisellä päätöksellä määrääjäksi varattavaksi.

Tonttien varausprosesseista laadittu materiaali tulee toimimaan ohjeena kaupungin tontteihin liittyvillä nettisivuilla. Prosessikuvaukset tuodaan ohjeena esille, joka selkeyttää tonttien varaamiseen liittyviä menettelyitä asiakkaan suuntaan nykyiseen ohjeistukseen verrattuna. Viitekuva verkkosivuilla julkaistavista prosessikuvauksista löytyvät kokouksen osallistujille jaettavasta liitteestä: Tontinvarauspalvelun uudistaminen - prosessikaaviot.

Maankäyttöpalvelut ovat valmistelleet myös asemakaava-alueen rakennuspaikkojen yleisten varaus- ja luovutusehtojen merkittävää päivittämistä. Ne on tarpeen päivittää siten, että mahdollistetaan tonttien varauksien merkittävä sähköisen palvelun kehittäminen. Varaus- ja luovutusehdot on valmisteltu päivitettäväksi siten, että ne mahdollistavat edellä kuvatut Jatkuva haku ja Haettavaksi tulevat tontit – prosessit.

Kaupungin tonttien varausprosessi on nykyisellään toimiva, mutta vaatii kohtalaisen paljon resursseja suhteessa prosessin tuomaan lisäarvoon. Sama lopputulos olisi mahdollista saavuttaa myös merkittävästi kevyemmällä prosessilla ja pienemmällä resurssien kulutuksella.

Tonttien varausprosessin uudistamisen yhteydessä on myös etsitty vaihtoehtoja sekä ideoita laajasti useilta eri kunnilta. Kokonaisuudessaan sopivaa Oriveden tarpeisiin valmista mallia ei ollut muualla käytössä. Mallissa on yhdistelty havaittuja hyviä puolia sekä pyritty sopeuttamaan prosessi kaupungin organisaation toimintaan. Kokonaisuutena tehtyjen

tarkastelujen perusteella nyt suunniteltu tontinvarauksen malli tulee toimiessaan olemaan yksi asiakkaalle nopeimmista ja keveimmistä käytössä olevista koko Suomen tasolla.

Prosessin uudistaminen vaatii merkittävää työpanosta kaupunkikehityspalveluilta ja on vaatinut sitä myös jo aiemmin suunnitteluvaiheessa. Sen avulla on kuitenkin mahdollista saavuttaa merkittäviä hyötyjä ja resurssisäästöjä, jotka pitkällä aikavälillä ovat järkeviä. Todettakoon, että yleisesti prosessien uudistaminen tässä mittakaavassa vaatii resursseja ja on mahdollista vain, mikäli organisaatiossa on riittävä määrä kapasiteettia käytettävissä. Todettakoon myös, että tonttien varauksen prosessin uudistaminen on yksi helpoimmista maankäytön prosesseista aloittaa prosessien merkittävä uudistaminen, sillä siinä on vain hyvin rajallisesti rajapintoja kaupungin muihin sektoreihin ja palveluihin.

Maankäyttöpäällikkö ja kaavasunnittelija esittelevät kokouksessa palvelumuotoilun tuloksia ja havaintoja sekä työskentelyaikana kertyneitä kokemuksia tonttien varausprosessin toiminnasta.

Kuvaus ”Jatkuvan haun” -tontinvarausprosessista

Jatkuvan haun -tontit on jaettu kahteen kategoriaan: Omakotitalotonttien varauksiin sekä yritys-, liiketila-, kerrostalo- ja rivitalotonttien varauksiin.

Yritys-, liiketila-, kerrostalo- ja rivitalotonttien varaamisen prosessi ei tule muuttumaan merkittävästi nykyisestä toimintatavasta, jossa tontin varaaja lähettää kaupungille tontinvaraushakemuksen, viranhaltijat valmistelevat varaushakemuksen kaupunginhallituksen päätettäväksi ja kaupunginhallitus tekee tapauskohtaisen arvioinnin perusteella päätöksen varauksen hyväksymisestä.

Omakotitalotonttien osalta prosessi tulee muuttumaan nykyiseen verrattuna huomattavasti. Nykyisellään varaaja tekee varauksesta hakemuksen, viranhaltija valmistelee ja tekee varaajan kanssa varaussopimuksen ja hyväksyy varauksen ja sopimuksen viranhaltijapäätöksellä. Nykyinen omakotitalotonttien varausprosessi kuvattu tarkemmin kokouksen osallistujille liitteenä olevassa tontinvarausprosessien prosessikaavioissa.

Jatkuvan haun -omakotitalotonttien varausmenettelyä ehdotetaan muutettavaksi siten, että varaajan lähettämä lomake toimisi jatkossa itse varaussopimuksena, jonka kaupunki hyväksyy lähettämällä varauksesta laskun varaajalle. Varaus astuisi voimaan tässä tapauksessa silloin, kun varausmaksu on maksettu varaajan toimesta. Omakotitalotonttien varauksista tehtäisiin jatkossa viranhaltijapäätös vain, mikäli tontinvarausta ei hyväksytä.

Koska jatkossa itse varaushakemus toimisi varaussopimuksena, vaatii tontinvarausprosessin käyttöönottoaminen myös Oriveden kaupungin *Asemakaava-alueen rakennuspaikkojen yleisien varaus- ja luovutusehtojen* päivittämistä. Yleisiin varausehtoihin tullaan lisäämään ehtoja, vastuita ja oikeuksia niin, että varaushakemusta tehdessä ja varaajan hyväksyessä yleiset varausehdot, toimii varaushakemus yhdessä yleisten varausehtojen kanssa pätevänä ja kaupungin intressit huomioivana varaussopimuksena.

Koska tontinvarausprosessin kehittämisessä on tarkoitus mahdollistaa itse varaushakemuksen toimiminen varaussopimuksena, laaditaan Oriveden

kaupungille kaksi lomaketta tonttien varaamiselle, vuokraamiselle ja ostamiselle.

Toinen lomakkeista toimii yleislomakkeena, jota voidaan hyödyntää kaikenlaisiin varaus-, vuokraus- ja ostohakemusten tekemiseen, pois lukien omakotitalotonttien varaaminen.

Omakotitalotonttien varaamiselle laaditaan oma lomake. Tämä tonttien varaamiselle luotu lomake on suunniteltu niin, että se toimii itsessään varaussopimuksena ja toimii perusteena varausmaksun laskuttamiselle.

Esityslistan liitteenä kokoukseen osallistuville on "Jatkuva haku" – tontinvarausprosessien prosessikuvaukset, kuva tontinvarausprosessin palvelumuotoilusuunnittelusta, nykyinen sekä ehdotetut tontin varaus-/vuokraus-/myyntilomakkeet.

Toimivalta kaupunginhallitus 26.6.2023 § 164

Esittelijä kaupunginjohtaja Juha Kuusisto

Päätösehdotus Maankäyttö- ja kaavatoimikunta päättää:

1) esittää kaupunginhallitukselle, että se hyväksyy "Jatkuva haku" – tontinvarausprosessin.

2) myöntää maankäyttöpäällikölle oikeuden tarvittaessa tehdä vähäisiä teknisiä muutoksia aineistoon ennen kaupunginhallituksen käsittelyä.

Päätös Päätösehdotus hyväksyttiin.
