

Tekninen lautakunta 26.10.2022 § 81

§ 81

Kuntalaisaloitteiden ja asiakaspalautteiden käsittely kaupunkitekniikan keskuksessa alkuvuoden 2022 aikana

Valmistelijat / lisätiedot:
Virtanen Timo
Kymenlahti Huhta-Koivisto Kristiina
etunimi.sukunimi@espoo.fi
Vaihde 09 816 21

Päätösehdotus

Kaupunkitekniikan johtaja Tanska Harri

Tekninen lautakunta merkitsee tiedoksi yhteenvedon kuntalaisaloitteiden ja asiakaspalautteen käsittelystä kaupunkitekniikan keskuksessa alkuvuonna 2022.

Käsittely

Päätös

Esittelijän ehdotus hyväksyttiin yksimielisesti.

Selostus

Kuntalaisaloitteet

Aloiteoikeus on yksi asukkaiden osallistumis- ja vaikuttamiskanava. Kuntalain mukaan kunnan asukkaalla sekä kunnassa toimivalla yhteisöllä ja säätiöllä on oikeus tehdä kunnalle aloitteita sen toimintaa koskevissa asioissa. Myös palvelun käyttäjällä on aloiteoikeus kunnan kyseistä palvelua koskevissa asioissa. Aloitteen tekijälle on ilmoitettava aloitteen johdosta suoritettavat toimenpiteet.

Espoon kaupungin hallintosäännön mukaan kaupunginhallituksen ja lautakunnan tehtäväalueella tehdyistä aloitteista on esitettävä tiedot kaupunginhallitukselle ja asianomaiselle lautakunnalle niiden päättämällä tavalla.

Hallintosäännön mukaan sen viranomaisen, jonka käsiteltäväksi aloite kuuluu, on ilmoitettava aloitteen tekijälle kuukauden kuluessa aloitteen tekemisestä sen arvioitu käsittelyaika ja keneltä saa lisätietoja aloitteen käsittelystä.

Tekninen lautakunta on aikaisemmin päättänyt, että se käsittelee yhteenvedoa oman tehtäväalueensa aloitteiden käsittelystä puolivuositain.

Kaupunkitekniikan keskukseseen saapui vuoden 2022 alkuvuoden aikana 27 kappaletta keskuksen tehtäväalueeseen, lähinnä yleisiin alueisiin liittyviä kuntalaisaloitteita. Noin kaksi aloitetta kolmesta johti toimenpiteeseen. Liikenteenohjaus oli suosituin aloitteiden aihepiiri.

Oheisessa taulukossa on yhteenvedo saapuneiden kuntalaisaloitteiden käsittelystä.

Vuosi	Aiheuttaa toimenpiteen	Ei aiheuta toimenpidettä	Siirretty	Käsittlemättä	yht.
2012	58	42	3	-	103
2013	66	46	-	-	112
2014	66	42	4	-	112
2015	84	50	3	-	137
2016	94	20	2	-	116
2017	68	24	1	-	98
2018	53	16	6	-	75
2019	26	17	4	-	47
2020	42	17	3	-	59
2021	32	17	5	3	57
2022, alkuv.	17	7	1	3	28

Asiakaspalautteet

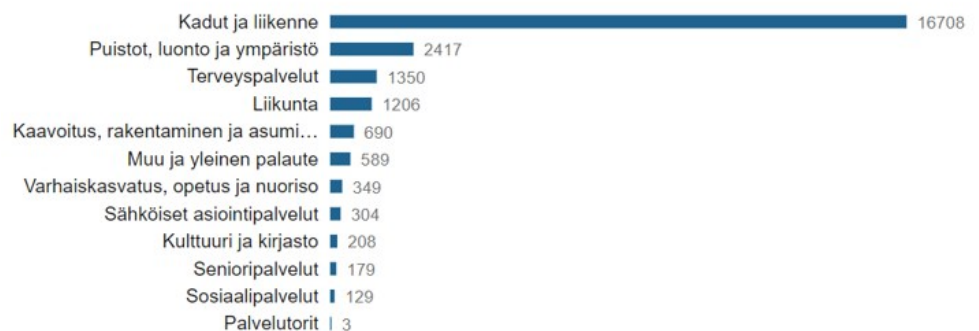
Kaupunkiympäristön asiakaspalvelussa käsitellään mm. katuja, teitä, viheralueita, pysäköinninvalvontaa, kaupungin kiinteistöjä (keittiölaitteet ja kiinteistön hoito) ja kaavoitusta koskevia yhteydenottoja ja palautteita.

Asiointi tapahtuu pääasiassa puhelimitse ja palautejärjestelmässä. Lisäksi yhteydenottoja saadaan somekanavien (Facebook ja Twitter) kautta sekä sähköpostilla. Otaniemen palvelutiskillä on mahdollista asioida henkilökohtaisesti.

Trimble Feedback- palautepalvelu

Kuntalaiset voivat antaa palautetta verkkosivun karttapohjaisella Trimble Feedback -palautejärjestelmällä mistä tahansa kaupungin palveluista ympäri vuorokauden.

Tammikuusta 2015 alkaen tarkasteltuna koko kaupungin kaikista tähänastisista palautteista 69 % on kohdistunut kaupunkiympäristön toimialalle: kadut ja liikenne - sekä puistot, luonto- ja ympäristö- aiheisiin. Alla olevassa kuvassa on kaupungin tammi-kesäkuun 2022 palautteet aihealueittain.



Palautteiden määrä ennätyslukemissa

Palautemäärät ovat olleet ennätyslukemissa vuoden 2022 alussa runsaan lumen tulon ja sitä seuranneen hiekanpoiston takia. Helmikuussa 2022 kaupungille tuli 7013 palautetta, kun aikaisempina vuosina ennätyslukemat

olivat 4746 palautetta tammikuussa 2021 ja 3618 palautetta helmikuussa 2019.

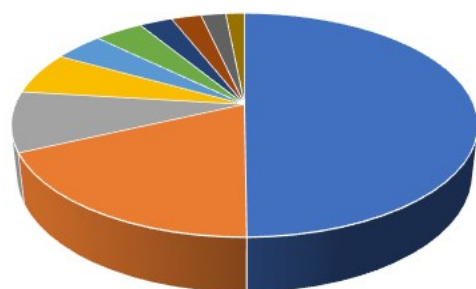


Palautteiden määrää ja aiheita voi seurata PowerBi -raportista, joka löytyy palautepalvelun etusivun ylälaidasta.

Kaupunkiympäristön palautteet tammi-kesäkuussa 2022

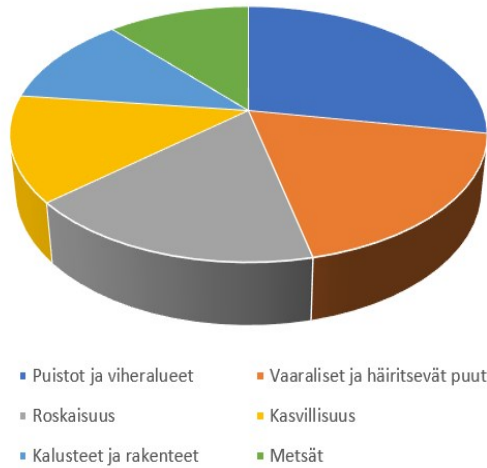
Kaupunkiympäristön asiakaspalvelun ensimmäisen vuosipuoliskon palautteista 16 708 liittyi kadut- ja liikenne- aiheeseen, puistot, luonto ja ympäristö -aiheeseen tuli 2417 palautetta. Asiakaspalvelu luokittelee palautteet tarkemmalle tasolle lähettäessään ne taustan työntekijöille kommentoitavaksi tai toimenpiteitä varten.

Kadut- ja liikenne- osiossa eniten palautetta saatiin kunnossapidosta (7423), talvikunnossapidosta (2726), pysäköinnistä (1294) ja liikenteestä (914). Myös suunnittelu ja rakentaminen (614) sekä kuopat, päällysteet ja reunatuet (599), kalusteet ja rakenteet-aiheista (410) annettiin paljon palautteita.



- Kunnossapito
- Talvikunnossapito
- Pysäköinti
- Liikenne
- Suunnittelu ja rakentaminen
- Kuopat päällysteet ja reunatuet
- Kalusteet ja rakenteet
- Kevätsiivous
- Katuvaloviat
- Kaivutyöt

Puistot, luonto ja ympäristö- aiheesta eniten palautetta tuli puistoista ja viheralueista (547), vaarallisista ja häiritsevistä puista (364) ja roskaisuudesta (338). Lisäksi palautetta saatiin kasvillisuudesta (sis. nurmikko ja niitty 262), kalusteista ja rakenteista (227) ja metsistä (226).



Palautetta voi antaa myös mobiilisovelluksella lataamalla Trimble Feedback -sovelluksen puhelimeen. Myös mobiilipalautteiden määrä on lisääntynyt, niitä saatiin tammi-kesäkuun 2022 aikana 569 (v. 2021 tammi-kesäkuussa 334).

Palautteisiin tulee vastata viiden työpäivän kuluessa. Asiakaspalvelu vastasi suureen osaan asiakkaiden kysymyksistä heti. Osaan palautteista pyydettiin asiantuntijalta kommentti tai kyseltiin toimenpide-ehdotuksen toteuttamismahdollisuuksista, jolloin palautteen käsittelyaika venyi luonnollisesti pidemmäksi. Mediaani kadut ja liikenne- palautteiden käsittelyaika vuoden ensimmäisellä puoliskolla oli 27 h (45 h v.2021) ja puistot, luonto ja ympäristö- aiheessa 45 h (70 h v.2021).

Palautetta kaikilta alueilta

Kadut- ja liikenne- aiheesta eniten palautetta antoivat Leppävaaran, Lintuvaaran, Laaksolahden ja Olarin asukkaat. Puistot, luonto ja ympäristö -aiheesta eniten palautetta antoivat Tapiolan, Matinkylän, Olarin ja Leppävaaran asukkaat.

Kaupungille tulleiden palautteiden aiheet ovat pysyneet vuodesta toiseen samanlaisina. Suurin osa palautteista on aiheellisia, mutta osassa palautteita esimerkiksi kunnossapitovastuu kaupungin ja kiinteistön omistajan kesken ei ole selvillä, jolloin kaupunkia pyydetään hoitamaan asia, joka kuuluu kiinteistölle. Kuntalaisilta tulee myös paljon kunnossapito-ohjeita esim. miten kadut tulisi aurata tai miten hiekanpoisto tulisi hoitaa.

Katujen ja viheralueiden rakentamisesta ja suunnittelusta kuntalaiset haluavat tietoa; miten, miksi ja koska katu rakennetaan. Kun kadulla tai viheralueella näkyy ensimmäisiä merkkejä rakentamisesta, työmaakopista tai kadun aitaamisesta, asiakaspalvelusta kysytään, mitä alueella tapahtuu ja mitä sinne rakennetaan.

Roskaisuudesta, täysinäisistä roska-astioista sekä roska-astioiden lisäyksistä saadaan jatkuvasti paljon palautetta. Etenkin keväällä ja alkukesällä toivotaan roskisten tyhjennyskierrosten lisäämistä ja lisää roska-astioita vilkkaimmille ulkoiluväylille.

Puhelut

Moni asiakas haluaa edelleen asioida puhelimitse. Puheluita tuli puolen vuoden aikana 14 569, joista 9779 asiakasta palveltiin. Osa puheluita kirjautuu järjestelmään virka-ajan ulkopuolella ja viikonloppuisin.

Puhelinpalvelun vastaamisen tehokkuus on 71 % (v.2021 75 %) ja pääasiassa puheluihin vastattiin jonottamatta, usein jopa alle minuutissa. Keskimääräinen jonotusaika on pysynyt alle viidessä minuutissa (4min 32 s) ja pisimmät jonotusajat ruuhkaisina aikoina olivat noin 30 minuuttia. Puhelinpalvelu ruuhkautuu usein aamulla klo 10–11 välillä, varsinkin maanantaiaamuisin.

Puheluissa palveluneuvojat etsivät tietoa asiakkaan kysymykseen, neuvovat asian hoidossa, kirjaavat palautteen palautejärjestelmään tai ohjaavat asiakkaan edelleen oikeaan organisaatioon. Puhelun aikana todetut ja toimenpiteitä vaativat asiat palveluneuvoja kirjaa palautejärjestelmään, josta asia lähtee sähköisesti asiantuntijalle kommentoitavaksi tai toimenpiteitä varten.

Kaupunkiympäristön asiakaspalvelupuhelimessa vastaanotetaan myös kaupungin kiinteistöjen keittiölaitteiden huoltopyynnöt, jotka kirjataan Toivo-järjestelmään. Keittiölaittepuheluja tuli 1106 ensimmäisellä vuosipuoliskolla (v. 2021: 1039 puhelua).

Henkilökohtainen asiointi

Otaniemen asiakaspalvelupisteessä asiakkaita käy edelleen vähän, tammi-kesäkuussa 2022 asiakkaita oli 59 (vertailu v. 2021 kävi 70 asiakasta). Yleisimmin asiakkaat asioivat kaava-asioissa, rasi- ja tonttimituksissa, poikkeamispäätöksissä ja haluavat tehdä pysäköintivirhemaksuun oikaisupyynnön.

Päämääränä sujuva asiointi

Osa asiakkaista lähettää edelleen sähköpostia asiakaspalveluun tai laittaa palautetta somessa. Asiakkaat pyritään ohjaamaan palautepalveluun, koska sen kautta palautteiden arkistointi ja käsittely on selkeämpää. Kun palaute ja sitä koskevat toimenpiteet, kommentit ja vastaukset arkistoituvat palautejärjestelmään, asiaan voidaan helposti palata riippumatta siitä, kuka asiaa on aiemmin hoitanut. Myös vanhat, jo käsitellyt palautteet löytyvät järjestelmästä nopeasti.

Ajantasaiseen viestintään on panostettu ja yhteistyötä viestinnän kanssa on tehty tiiviisti, jotta tieto kulkee molempiin suuntiin tehokkaasti. Ajankohtaiset asiat uutisoidaan verkkosivuilla ja somessa, lisäksi talvella ja keväällä uutisoimme ajantasaisesta talvikunnossapidon tilanteesta ja hiekanpoistosta myös palautepalvelun infisivulla.

Päätöshistoria

Liitteet

- 1 (henkilötietoja, ei julkaista) Kuntalaisaloitteet 2022

Oheismateriaali

Tiedoksi