

Tekninen lautakunta 22.03.2023 § 20

§ 20

Kuntalaisaloitteiden ja asiakaspalautteiden käsittely kaupunkitekniikan keskuksessa vuoden 2022 aikana

Valmistelijat / lisätiedot:
Virtanen Timo
Jalonen Elisa
etunimi.sukunimi@espoo.fi
Vaihde 09 816 21

Päätösehdotus

Kaupunkitekniikan johtaja Tanska Harri

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

Käsittely

Esittelijä täydensi asian selostusosaa ja liitettä kokouksessa.

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 aikana 54 kappaletta keskuksen tehtäväalueeseen, lähinnä yleisiin alueisiin liittyviä kuntalaisaloitteita. Noin kaksi aloitetta kolmesta johti toimenpiteeseen. Liikenteenohjaus oli suosituin aloitteiden aihepiiri.

Oheisessa taulukossa on yhteenveto saapuneiden kuntalaisaloitteiden käsittelystä.

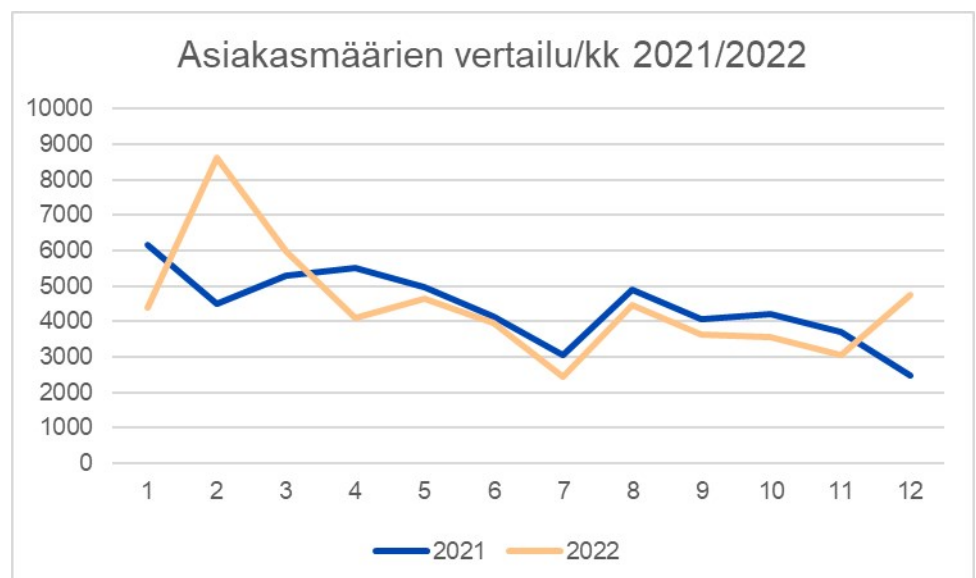
Vuosi	Aiheuttaa toimenpiteen	Ei aiheuta toimenpidettä	Siirretty	Käsittelemättä	yht.
2012	58	42	3	-	103
2013	66	46	-	-	112
2014	66	42	4	-	112
2015	84	50	3	-	137
2016	94	20	2	-	116
2017	68	24	1	-	98
2018	53	16	6	-	75
2019	26	17	4	-	47
2020	42	17	3	-	59
2021	33	19	5	-	57
2022	37	15	1	1	54

Asiakaspalautteet

Kaupunkiympäristön asiakaspalvelussa käsitellään mm. katuja, teitä, viheralueita, ympäristöä, pysäköinninvalvontaa, kaupungin kiinteistöjä (keittiölaitteet ja kiinteistön hoito) ja kaavoitusta koskevat asiakkaiden yhteydenotot ja palautteet.

Asiointi tapahtuu pääasiassa puhelimitse ja palautejärjestelmässä. Lisäksi palautetta saadaan some-kanavien (Facebook, Twitter ja Instagram) kautta sekä joitakin palautteita myös sähköpostilla. Otaniemen palvelutiskillä on mahdollista asioida henkilökohtaisesti.

Kaupunkitekniikan keskuksen toimintaan liittyviä palautteita tuli asiakaspalveluun vuoden aikana 53 641 (vrt. v. 2021/52 951). Näistä 47 393 kohdistui yleisiin alueisiin ja kaupunkimittauksen palveluihin 6 248. Palautteiden määrään vaikuttaa suuresti etenkin sään vaihtelut talvisaikaan, jolloin palautteita tulee lumen vuoksi enemmän. Alkuvuoden palautteista suuri osa koski talvikunnossapitoa, hiekan poistoa ja pysäköintiä. Loppuvuonna palautteet koskivat aikaisemmin alkaneen talven vuoksi katujen kunnossapitoa.



Palautteiden määrä kasvoi

Kuntalaiset voivat antaa palautetta verkkosivun karttapohjaisella Trimble Feedback -palautejärjestelmällä mistä tahansa kaupungin palvelusta. Kaupunkitekniikan tehtäväalueelle koko kaupungin palautteista kohdistui vuonna 2022 noin 31 282 (25 800) palautetta eli yli 80 % palautteista. Asiakaspalvelu luokittelee palautteet tarkemmalle tasolle lähettäessään ne kommentoitavaksi tai toimenpiteitä varten. Palautteiden määrää ja aiheita voi seurata julkisesti PowerBi-raportista. Raportti löytyy myös palautepalvelun etusivulta. Pääasiassa kaupunkiympäristön asiakaspalvelun käsittelemät palautteet liittyivät katuihin ja liikenteeseen sekä puistoihin, luontoon ja ympäristöön.

Palautetta voi antaa myös mobiilisovelluksella, lataamalla puhelimeen Trimble Feedback -sovelluksen. Sijaintitietojen ollessa päällä, palaute kohdistuu järjestelmässä oikeaan paikkaan. Samalla palautteeseen voi liittää kuvan, joka helpottaa asiakaspalvelussa asian ja tilanteen kiireellisyyttä arvioitaessa. Mobiilipalautteiden määrä jäi vuoden aikana 2436 kpl, kun edellisvuotena saimme niitä lähemmäs 3 000.

Palautteisiin tulee vastata viiden työpäivän kuluessa ja siihen suurimmassa osassa palautteita päästään, kun vuonna 2022 mediaanikäsitelyaika on katujen ja liikenteen osalta 23 tuntia. Puistot, luonto ja ympäristön aihepiiriin liittyvien palautteiden mediaanikäsitelyaika on ollut 44 tuntia.

Asiakaspalvelu vastasi suureen osaan (noin 70 %) asiakkaan kysymyksiin heti, mutta osaan pyydettiin asiantuntijalta kommentti tai keskusteltiin heidän kanssaan toimenpide-ehdotuksen toteuttamismahdollisuudesta. Näissä tapauksissa käsittelyaika venyi pidemmäksi. Kaikki palautevastaukset asiakkaalle lähtivät asiakaspalvelun kautta.

Jokaiseen palautevastaukseen liitettiin asiakaspalvelun laatua mittaava kysely. Kyselyssä kysyttiin asiakaspalveluhenkilöstölle arvosanaa (0–10) asian hoitamisesta. Asiakkaiden vastauksissa näkyi etenkin talvikunnossapidon haasteet, kun palautteiden arvosanat laskivat jonkin verran edellisvuodesta. Keskiarvoksi saatiin 6.16 (6.70) ja toimenpiteen toteutuksen keskiarvoksi 4.68 (5.25). NPS eli Net Promoter Score taipui vuoden lopussa miinukselle ollen -2. Vähän yli puolet asiakkaista ei siis suosittelisi palvelua ystävälle tai kollegalle. Sama suosittelukysymys on maailman käytetyin käyttäjäkokemuksen ja erityisesti asiakasuskollisuuden mittari. Kyselyssä oli myös avoimia kenttiä, jossa asiakas pystyi antamaan vapaamuotoisesti palautetta palvelusta.

Kyselyn vastauksia ja annettuja kommentteja käsiteltiin säännöllisesti asiakaspalvelun tiimipalaverissa ja sen pohjalta on kehitetty palvelun laatua. Laatua arvioitaessa negatiivinen palaute annettiin luonnollisesti silloin, kun asiakas ei ollut saanut toimenpide-ehdotustaan toteutettua. Toimenpiteiden toteuttamisen hitaudesta tai yleisvastauksesta annettiin usein arvostelevaa palautetta.

Palautetta kaikilta alueilta

Kuten aiempinakin vuosina eniten palautetta saatiin talvikunnossapidosta, pysäköinnistä, roskaisuudesta ja liikenteestä. Edellisten lisäksi kuopista,

päälysteistä, reunatuista, katuvaloista ja vaarallisista puista lähetettiin palautetta.

Palautteissa alueissa korostuu Leppävaaran alue, josta saadaan eniten palautetta (2460). Seuraavaksi eniten palautetta saatiin alueilta: Laaksolahti (1132), Tapiola (1105) sekä Olari (1041) ja Matinkylä (1030). Jokaisessa palautteessa asiaan ei ole liittynyt tai siihen ei ole voitu määrittellä tiettyä aluetta. Alueluokittelemattomia palautteita oli jopa 18 830. Vuoden ensimmäisinä kuukausina alueilta saatiin paljon katuihin ja liikenteeseen liittyvää palautetta. Puisto, luonto ja ympäristö aiheeseen eniten palautetta antoivat kesäkuukausien aikana etenkin Tapiolan asukkaat.

Palautteaiheet

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

Katujen kunnossapitoon liittyvien palautteiden aiheina olivat: aurauksen puutteellisuus, liukkaus, hiekan poisto ja kuopat tiessä. Kadulla tapahtuvat kaivutyöt ovat haitanneet vuoden aikana ihmisten liikkumista. Etenkin pyöräilijöitä katualueella suoritettavat työt harmittivat. Vaarallisista puista ja näkemäesteistä saatiin jonkun verran palautetta vuoden aikana.

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, kysytään asiakaspalvelusta, mitä alueella tapahtuu ja mitä sinne rakennetaan.

Roskaisuudesta, täysinäisistä roska-astioista sekä roska-astioiden lisäyksestä saadaan joka vuosi paljon palautetta. Etenkin keväällä ja kesällä vaaditaan tyhjennyskierrosten lisäämistä ja enemmän roska-astioita vilkkaimmille ulkoiluväylille. Osa pyynnöistä koskee myös roska-astioita, joille ei ole pääsyä talviaikaan, jolloin astiat ovat huputettuja. Osa roska-astioista on liikunnan ja asiakaspalvelu välittää tyhjennyspyynnön heille.

Virheellisestä pysäköinnistä virhemaksun saaneet autoilijat ottivat edelleen herkästi yhteyttä asiakaspalveluun. Haluttiin lisää maksuaikaa ja oikaisuvaatimuksen tekeminen oli osalle epäselvää. Asiakaspalvelu neuvoo asiakkaita sähköisten palveluiden käytössä.

Vuoden 2022 suurimmat haasteet olivat alkuvuoden talvikunnossapitoon liittyvät haasteet. Vuoden lopulla puhututti ja nousi myös paikallislehden otsikoihin mahdollisuus saada uhkasakko lumen siirtämisestä kaupungin tontin puolelle.

Puhelut

Moni asiakas haluaa edelleen asioida puhelimitse. Puheluita tuli vuoden aikana yli 20 000, kun edellisvuotena puheluita tuli yli 26 000. Puhelinpalvelun vastaamisen tehokkuus on pysynyt hyvällä tasolla ja pääasiassa puheluihin vastattiin jonottamatta, usein jopa alle minuutissa. Pisimmät jonotusajat tulivat alkuvuoden talvikuukausien ruuhkaisina aikoina ollen välillä jopa 44 minuuttia. Suurin osa puheluita painottuu aamupäivän puolelle klo 10–11 aikaan ja varsinkin maanantaiaamuun, jolloin linjat voivat välillä ruuhkautua.

Puheluissa palveluneuvojat etsivät tietoa asiakkaan kysymykseen, neuvovat asian hoidossa, kirjaavat palautteen palautejärjestelmään tai ohjaavat asiakkaan edelleen oikeaan organisaatioon. Puhelun aikana todetut toimenpiteitä vaativat asiat palveluneuvoja kirjasi palautejärjestelmään, josta asia lähti sähköisesti asiantuntijalle kommentoitavaksi tai toimenpiteitä varten. Puheluista lähes kolmasosa koski pysäköinninvalvontaa. Puheluissa keskusteltiin myös puistoihin, luontoon ja ympäristöön sekä katuihin ja liikenteeseen liittyvistä asioista.

Kaupunkiympäristön asiakaspalvelupuhelimessa vastaanotetaan myös kaupungin kiinteistöjen keittiölaitteiden huoltopyynnöt, jotka kirjataan Toivo-järjestelmään. Huoltopyyntöihin liittyviä puheluita käsiteltiin 200–400 puhelua kuukausitasolla. Vuoden lopulla asiakaspalvelu vastaanotti myös Ympäristösuojelun puheluita, joita saatiin vuoden lopussa 18.

Henkilökohtainen asiointi

Otaniemen asiakaspalvelupisteessä asiakkaita neuvottiin lähinnä pysäköintivirhemaksua koskevilla asioilla. Esillä olevia kaavoja käytiin katsomassa harvakseltaan. Käyntiasiointi on vähentynyt aikaisemmasta ja vuoden aikana yleisistä asioista asiointiin 101 kertaa ja kaupunkimittauksesta 39 kertaa.

Kaupunginmittaus ja johtotiedot

Kaupunkimittauksen asiakaspalvelusta saa tietoa ja opastusta asemakaavoitukseen, kiinteistönmuodostukseen ja kiinteistökauppaan liittyviin kysymyksiin ja sieltä voi tilata karttoja ja otteita. Asiakasmäärät vähenivät edellisestä vuodesta 2 075 asiakkaalla. Vuoden aikana kaupunkimittauksessa asioi yhteensä 6 248 asiakasta, pääasiassa sähköisesti.

Johtotietopalvelu on siirtynyt lähes kokonaan sähköiseen asiointiin ja asiakaspalvelupisteessä asioi vai harva asiakas.

Päämääränä sujuva asiointi

Osa asiakkaista lähettää edelleen sähköpostia asiakaspalveluun. Heitä on pyritty ohjaamaan palautepalveluun, koska sen kautta palautteiden arkistointi ja käsittely on selkeämpää sekä tasa-arvoisempaa. Asiakaspalvelussa pyritään siihen, että asiakas saa vastauksen ajallaan riippumatta siitä, millä tavalla viesti on lähetetty. Kun palaute ja sitä koskevat toimenpiteet, kommentit ja vastaukset arkistoituvat järjestelmään,

siihen voidaan helposti palata, riippumatta siitä kuka asiaa on aiemmin hoitanut. Asiakkaan lähettämät palautteet löytyvät järjestelmästä nopeasti.

Ajantasaiseen viestintään on panostettu ja yhteistyötä viestinnän kanssa on tehty tiiviisti, jotta tieto kulkee molempiin suuntiin tehokkaasti. Ajankohtaisista asioista on pyritty uutisoimaan ennakkoon kuntalaisille verkkosivuilla ja somessa sekä myös palautepalvelun etusivulla.

Päätöshistoria

Liitteet

- 1 (Ei julkaista) Kuntalaisaloitteet 2022

Oheismateriaali

Tiedoksi