

Tekninen lautakunta 20.03.2024 § 28

§ 28

Yhteenvedo kuntalaisaloitteiden ja palautteiden käsittelystä kaupunkitekniikan keskuksessa vuonna 2023

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

Päätösehdotus

Esittelijä
Kaupunkitekniikan johtaja Tanska Harri

Tekninen lautakunta merkitsee tiedoksi yhteenvedon kuntalaisaloitteiden ja asiakaspalautteen käsittelystä kaupunkitekniikan keskuksessa vuoden 2023 aikana.

Käsittely

Esittelijä täydensi liitettä sekä selostusosan kuntalaisaloitetaulukkoa 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 vuonna 2023 38 kappaletta keskuksen tehtäväalueeseen, lähinnä yleisiin alueisiin liittyviä kuntalaisaloitteita. Yli puolet aloitteista johti toimenpiteeseen. Liikenneturvallisuus oli suosituin aloitteiden aihepiiri.

Oheisessa taulukossa on yhteenveto saapuneiden kuntalaisaloitteiden käsittelystä.

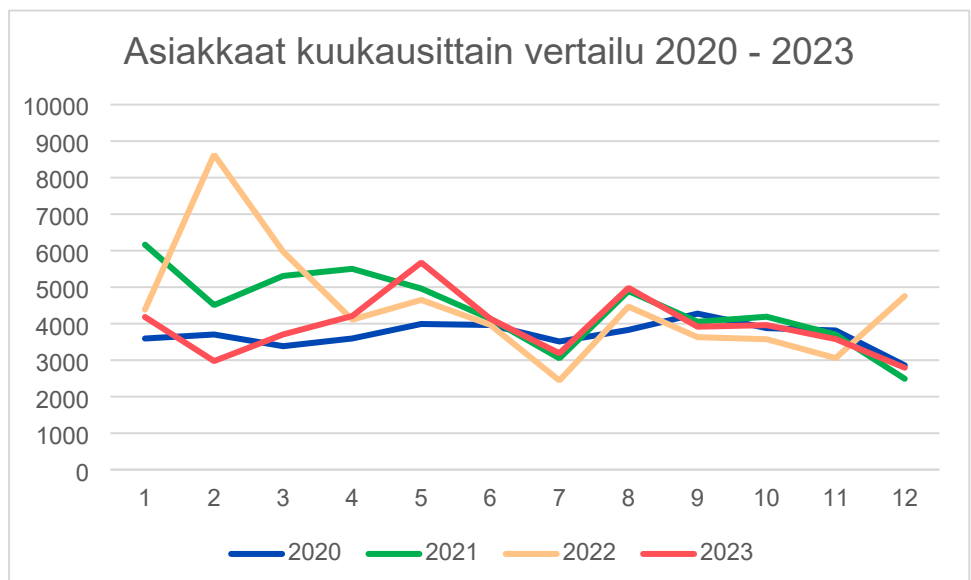
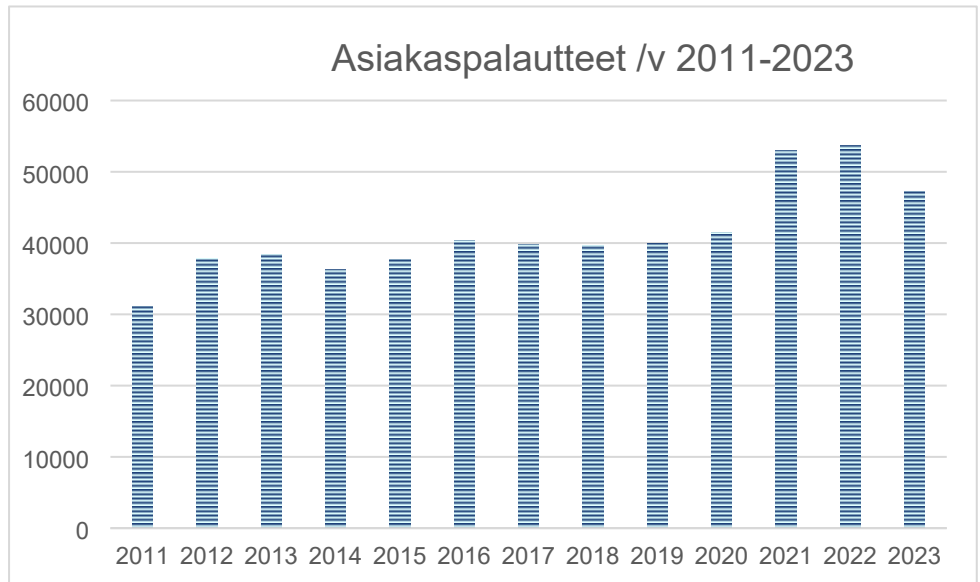
Vuosi	Aiheuttaa toimenpiteen	Ei aiheuta toimenpidettä	Siirretty	Käsittelemättä	yht.
2012	58	42	3	-	103
2013	66	46	-	-	112
2014	66	42	4	-	112
2015	84	50	3	-	137
2016	94	20	2	-	116
2017	68	24	1	-	98
2018	53	16	6	-	75
2019	26	17	4	-	47
2020	42	17	3	-	59
2021	33	19	5	-	57
2022	38	15	1	-	54
2023	21	16	1	-	38

Asiakaspalautteet

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

Asiakkaat ottavat yhteyttä pääasiassa puhelimitse tai kirjallisesti jättämällä viestin palautejärjestelmään. Kaupunkiympäristön palautteita vastaanotetaan myös some-kanavien kautta (Facebook, X ja Instagram) sekä sähköpostilla. Otaniemen asiakaspalvelutiskillä on mahdollista asioida asiansa henkilökohtaisesti.

Kaupunkitekniikan keskuksen toimintaan liittyviä palautteita vastaanotettiin asiakaspalveluun vuoden aikana 47 296 (vrt. v. 2022/ 53 641). Näistä 42 557 (v 2022 / 44628) kohdistui yleisiin alueisiin ja kaupunkimittauksen palveluihin 4 739 (v 2022 / 6 248). Palautteiden määrään vaikuttaa suuresti etenkin sään vaihtelut talvisaikaan, jolloin palautteita tulee lumen vuoksi enemmän. Alkuvuoden palautteista suuri osa koski talvikunnossapitoa, hiekan poistoa, roskaisuutta ja pysäköintiä. Loppuvuonna palautteet koskivat monesti syysmyrskyissä kaatuneiden ja kaatumassa olevia puita. Marraskuun puolella satanut lumi lisäsi talvikunnossapidon palautteita loppuvuoden osalta.



Palautteiden määrät vähenivät ennätysvuodesta 2022

Kaupunkitekniikan tehtävälle koko kaupungin kirjallisista palautteista kohdistui vuonna 2023 noin 24 475 (v 2022 / 31 282) palautetta eli 84 % kaikista kaupungin saamista palautteista. Asiakaspalvelu luokittelee palautteet tarkemmalle tasolle lähettäessään ne kommentoitavaksi tai toimenpiteitä varten. Palautteiden määrää ja aiheita voi seurata julkisesti PowerBi-raportista, joka löytyy Espoon palautepalvelun etusivulta. Pääasiassa kaupunkiympäristön asiakaspalvelun käsittelemät palautteet liittyivät katuihin ja liikenteeseen sekä puistoihin, luontoon ja ympäristöön.

Asiakkaan palautteeseen pyritään vastaamaan viiden työpäivän kuluessa ja siihen suurimmassa osassa palautteita päästään. Vuonna 2023 mediaanikäsitelyaika on katujen ja liikenteen osalta 3 päivää ja 2 tuntia. Puistot, luonto ja ympäristön aihepiiriin liittyvien palautteiden mediaanikäsitelyaika on ollut 3 päivää ja 10 tuntia.

Palautetta voi antaa helposti myös karttapohjaisella mobiilisovelluksella. Asiakas lataa sovelluskaupasta Trimble Feedback -sovelluksen ja

sijaintitietojen ollessa päällä, palaute kohdistuu järjestelmässä oikeaan paikkaan kartalla. Samalla palautteeseen voi liittää kuvan, joka helpottaa asiakaspalvelussa asian ja tilanteen kiireellisyyttä arvioitaessa. Mobiilipalautteiden määrä on jonkin verran vähentynyt ja niitä vastaanotettiin vuoden aikana 1 691 kpl, kun edellisvuotena niitä vastaanotettiin 2 436 kpl.

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

Osa asiakkaan asiaan liittyvistä kirjallisista palautteista vastaanotetaan sähköpostilla ja näitä käsiteltiin vuoden aikana 4 901 kpl. Chat-keskusteluja käytiin 52 kpl Kiinteistön muodostukseen liittyvissä asioissa ja 66 kpl yleisten asioiden osalta. Sosiaalisen median kautta tulevia palautteita hoidettiin yhteensä 150 kpl Facebookissa, X:ssä ja Instagramissa.

Puhelinpalvelu

Osa asiakkaista haluaa asioida puhelimitse, vaikka kirjallisten palautteiden määrä on huomattavasti isompi. Puheluita käsiteltiin vuoden aikana 15 952 kpl, kun edellisenä vuotena niitä käsiteltiin yli 20 000 kpl. Puhelinpalvelun vastaamisen tehokkuus on pysynyt hyvällä tasolla ja pääasiassa puheluihin vastattiin jonottamatta, usein jopa alle minuutissa. Pisimmät jonotusajat ovat yleensä lumisena talviaikana. Suurin osa puheluita painottuu aamupäivän puolelle klo 10–11 aikaan ja varsinkin maanantaiaamuun, jolloin linjat voivat välillä ruuhkautua.

Puheluissa palveluneuvojat neuvovat asian hoitamisessa, etsivät tietoa asiakkaan kysymykseen, kirjaavat palautteen palautejärjestelmään tai ohjaavat asiakkaan edelleen oikealle taholle koko kaupunkiorganisaation osalta. Puhelussa vastaanotetut toimenpiteitä vaativat asiat palveluneuvoja kirjasi palautejärjestelmään, josta asia lähti sähköisesti asiantuntijalle kommentoitavaksi tai toimenpiteitä varten. Puheluista lähes kolmasosa koski pysäköinninvalvontaa.

Kaupunkiympäristön asiakaspalvelupuhelimessa vastaanotetaan myös kaupungin kiinteistöjen keittiölaitteiden huoltopyynnöt, jotka kirjataan Toivo-järjestelmään. Huoltopyyntöihin liittyviä puheluita käsiteltiin heinäkuussa vähimmillään 33 puhelua, mutta elokuussa jopa 243 puhelua, ja koko vuoden osalta 1 583 kpl.

Joulukuussa 2022 aloitettiin Ympäristönsuojelun puheluiden vastaanottaminen ja niitä käsiteltiin koko vuoden aikana 436 kpl. Puhelut jakaantuivat Kaupunkiympäristön ja Rakennusvalvonnan asiakaspalveluille.

Henkilökohtainen asiointi

Otaniemen asiakaspalvelupisteessä nousivat henkilökohtaisten käyntiasiakkaiden määrät vähän aikaisemmasta vuodesta. Nousua on tullut etenkin pääasiassa kaivovesinäytepakkauksien noutamisesta ja vesinäytteiden vastaanottamisesta. Lisäksi vuoden aikana asiakaspalvelussa on ollut vuoden aikana nähtävillä rakennusvalvonnan julkipanot sekä saatavilla lomake asumisoikeusnumeron hakemista varten. 43 (v 2022/ 39) asiakasta asioi kiinteistön muodostukseen liittyvissä

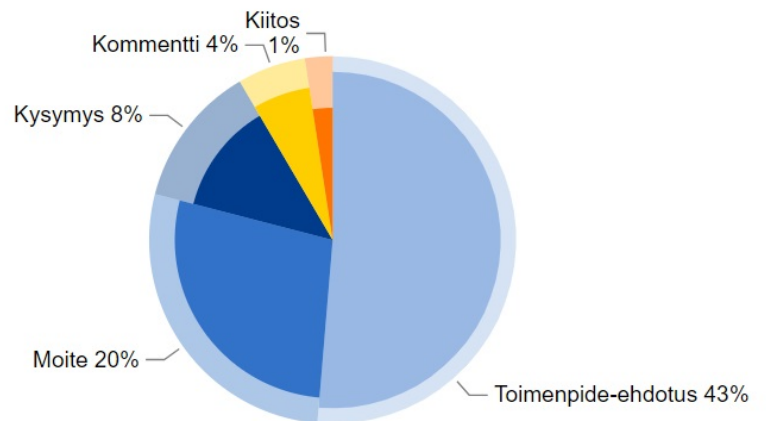
asioissa ja 119 (v 2022 / 101) asiakasta muihin yleisten asioiden toimintoihin liittyvissä asioissa.

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 tänä vuonna vastaanotettiin eniten palautteita Tapiolan alueelta 885 kpl. Seuraavaksi eniten viiden alueen joukkoon kuuluivat: Leppävaara 874 kpl, Olari 728 kpl, Espoonlahti 707 kpl, Espoon keskus 676 kpl sekä Laaksolahti 535 kpl. Jokaisessa palautteessa asiaan ei ole liittynyt tai siihen ei ole voitu määritellä tiettyä aluetta. Myös alueluokittelemattomia palautteita vastaanotetaan paljon, 8 043 kpl. Vuoden ensimmäisinä kuukausina alueilta saatiin paljon katuihin ja liikenteeseen liittyvää palautetta. Puisto, luonto ja ympäristö aiheeseen eniten palautetta antoivat kesäkuukausien aikana etenkin Olarin, Tapiolan ja Espoonlahden asukkaat. 43 % palautteista sisälsivät toimenpide-ehdotuksia, 20 % moitteita, 8 % kysymyksiä, 4 % kommentteja ja 1 % kiitoksia.

Palautteiden luonne



Palautteaiheet

Kaupungille tulleiden palautteiden aiheet ovat vuosittain samoja, jolloin näihin voidaan myös ennakkoon varautua. Suurin osa palautteista on aiheellisia, mutta osassa palautteita ei kunnossapitovastuu kaupungin ja kiinteistön omistajan kesken ole selvillä, jolloin kaupunkia pyydetään hoitamaan asia, joka kuuluu jollekin toiselle organisaatiolle. Kuntalaisilta tulee myös paljon ohjeita kunnossapitoon esimerkiksi, miten kadut tulisi aurata tai milloin kevätsiivous olisi aika aloittaa.

Katujen kunnossapitoon liittyvien palautteiden aiheina olivat: aurauksen puutteellisuus, liukkaus, hiekan poisto ja kuopat tiessä. Kadulla tapahtuvat kaivutyöt ovat haitanneet viime vuoden aikana enemmän kuin aikaisempina vuosina. Pyöräilijöiltä vastaanotetaan paljon palautteita katualueella aiheutuvista poikkeusjärjestelyistä. Vaarallisista puista ja näkemäesteistä saatiin jonkun verran palautetta vuoden aikana.

Katujen ja viheralueiden rakentamisesta ja suunnittelusta kuntalaiset haluavat tietoa, miten, miksi ja milloin katu rakennetaan. Kun kadulla tai

viheralueella näkyvät ensimmäisiä merkkejä rakentamisesta, työmaakopista tai kadun aitaamisesta, kysytään asiakaspalvelusta, mitä alueella tapahtuu.

Roskaisuudesta, täysinäisistä roska-astioista sekä roska-astioiden lisäyksestä saatiin tänä vuonna aikaisempia vuosia enemmän palautteita. Roskaisuuteen liittyviä palautteita vastaanotettiin huhti-kesäkuussa 981 kpl, kun edellisvuotena samaan aikaan niitä vastaanotettiin 426 kpl. Suurempi määrä johtui uuden urakoitsijan aluerajoihin liittyvistä epäselvyyksistä.

Lokakuussa otettiin käyttöön uusi palauteryhmä *Vikailmoitukset*, joka mahdollistaa palautteen jättämisen ilman yhteystietoja. Vikailmoituksen käsittely on asiakaspalvelussa nopeaa, koska palaute voidaan välittää suoraan toimenpiteenä työnjohdolle ja vastausta asiakkaalle asian etenemisestä ei tarvita. Vikailmoituksia vastaanotettiin kolmen kuukauden aikana yhteensä 290 kpl ja suurin osa palautteista oli katuvaloihin liittyviä ilmoituksia (95 kpl).

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 ja vuoden aikana kaupunkimittauksessa asioidi yhteensä 4 739 (v 2022/ 6 248) asiakasta, pääasiassa sähköisesti.

Johtotietopalvelu on siirtynyt lähes kokonaan sähköiseen asiointiin ja asiakaspalvelupisteelle ei ole ollut enää tarvetta. Johtotiedot käsitelivät vuoden aikana yhteensä 924 puhelua.

Asiakaspalvelun laadun arviointi

Jokaiseen kirjalliseen palautevastaukseen liitettiin asiakaspalvelun laatua mittaava kysely. Sama palvelun laatua arvioiva kysely on lähetetty myös tiettyinä joulukuun tutkimuspäivinä puhelimitse asioineille asiakkaille. 560 asiakasta eli alle 3 % asioineista asiakkaista vastasi kyselyyn. Kyselyssä pyydetään arvioimaan asiakaspalveluhenkilön antamaa palvelua arvoasteikoilla 0–10. Asiakkaiden antamissa arvosanoissa näkyy selvästi sään vaihtelut ja etenkin talviaikaan arvosanat ovat huonompia.

Keskiarvoksi saatiin 6.83 (v 2022 / 6.16) ja toimenpiteen toteutuksen keskiarvoksi 5.54 (v 2022 / 4.68). NPS eli Net Promoter Score taipui vuoden lopussa reippaasti plussan puolelle +17 (v. 2022 / -2). Vähän yli puolet vastanneista asiakkaista 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 arvosanat sekä annetut vapaat kommentit käsiteltiin säännöllisesti asiakaspalvelun tiimipalavereissa. Joihinkin epäkohtiin on pystytty reagoimaan heti palautteen vastaanottamisen jälkeen, mutta muuten kyselyn pohjalta on kehitetty koko asiakkaan kokemaa palvelua paremmaksi. Toimenpiteiden toteuttamisen hitaudesta tai valmiista yleisvastauksesta annettiin usein arvostelevaa palautetta.

Päämääränä sujuva asiointi

Osa asiakkaista lähettää edelleen sähköpostia asiakaspalveluun. Heitä on pyritty ohjaamaan palautepalveluun, koska sen kautta palautteiden arkistointi ja käsittely on nopeaa sekä yhtenäistä. Kun kaikki asiakaspalautteet ovat yhdessä paikassa, mahdollistaa se samalla paremman tilastoinnin, palautteiden seuraamisen, asian vaikuttavuuden alueella sekä arkistoinnin.

Vuoden aikana asiakaspalvelun tiimi on osallistunut asiakaspalvelukoulutuksiin, yhteistyökokouksiin sekä harjoitellut selkeän kirjoittamisen taitoa. Puhelinpalvelun laatua sekä vastattujen kirjallisten palautteiden laatua seurataan mm. kuuntelemalla puheluita ja antamalla yksilöllistä palautetta palveluneuvojalle.

Yhtenä tavoitteena vuoden aikana on ollut myös palautteiden määrällinen vähentäminen, jossa viime vuonna onnistuttiin. Tätä on tavoiteltu ennakoivalla viestinnällä niin sisäisesti kuin ulkoisesti ja kertomalla ajankohtaisista asioista somekanavien lisäksi verkkosivuilla sekä palautepalvelun etusivulla. Lisäksi palautteiden käsittelyssä on tehty muutoksia, jolloin kiireelliset palautteet on käsitelty nopeammin, eikä samasta asiasta ehditä vastaanottamaan montaa samaa palautetta.

Päätöshistoria

Liitteet

1 (Ei julkaista) Kuntalaisaloitteet 2023

Oheismateriaali

Tiedoksi