



Tekninen lautakunta

20.03.2024

Kokoustiedot

Tekninen lautakunta

Aika

20.03.2024 klo 17:00 - 17:55

Paikka

Sähköinen Teams-kokous

Läsnä

Grönroos Simo	puheenjohtaja
Ahonvala Riikka	jäsen
Granberg Fred	jäsen
Halkosaari Tommi	jäsen
Hanhela Heidi	jäsen
Heikkinen Hannu	jäsen
Ilkko-Ervasti Pauliina	jäsen
Lindy Camilla	jäsen
Pentikäinen Aulikki	jäsen
Seppä Heikki	jäsen
Thure-Toivanen Tiina	jäsen
Sorri Mikael	varajäsen
Ahonen Emmi	varajäsen
Laakso Mikko	kaupunginhallituksen edustaja
Lähdesmäki Patrik	nuorisovaltuuston edustaja
Tanska Harri	kaupunkitekniikan johtaja
Aumala Petteri	lakimies
Hänninen Salla	katupäällikkö
Pakkala Pekka	kehittämispäällikkö
Jalonen Elisa	palvelupäällikkö
Virtanen Timo	hallintopäällikkö / sihteeri

saapui klo 17.15 / 28 §

Allekirjoitukset

Simo Grönroos
puheenjohtaja

Timo Virtanen
sihteeri

Pöytäkirja tarkastettu ja hyväksytty

Mikael Sorri
pöytäkirjan tarkastaja

Pöytäkirjan nähtävänäolo

Tämä pöytäkirja on julkaistu yleisessä tietoverkossa 28.03.2024.

Käsitellyt asiat

Pykälä nro	Liite nro	Kokousasian otsikko	Sivu
§ 24		Kokouksen laillisuuden ja päätösvaltaisuuden toteaminen	4
§ 25		Pöytäkirjan tarkastajan valinta	5
§ 26		Kunnallisteknisten töiden kasvillisuudelle aiheuttamien menetysten korvaaminen	6
§ 27		Teknisen lautakunnan opintomatka Osloon (kh-asia)	8
§ 28	1	Yhteenveto kuntalaisaloitteiden ja palautteiden käsittelystä kaupunkitekniikan keskuksessa vuonna 2023	10
§ 29		Lausuntoja, päätöksiä ja kirjelmiä	18
§ 30		Viranhaltijoiden päätökset	19

Espoon kaupunki

Pöytäkirja

4/23

Tekninen lautakunta

§ 24

20.03.2024

§ 24

Kokouksen laillisuuden ja päätösvaltaisuuden toteaminen

Päätös

Puheenjohtaja totesi kokouksen laillisesti koolle kutsutuksi ja päätösvaltaiseksi.

Selostus

Tekninen lautakunta oli kutsuttu koolle puheenjohtajan allekirjoittamalla 15.3.2024 päivättyllä jäsenille, varajäsenille, kaupunginhallituksen puheenjohtajalle sekä kaupunginhallituksen, nuorisovaltuuston ja henkilöstön lautakuntaan valitsemille edustajille toimitetulla kokouskutsulla.

Espoon kaupunki

Pöytäkirja

5/23

Tekninen lautakunta

§ 25

20.03.2024

§ 25

Pöytäkirjan tarkastajan valinta

Päätös

Pöytäkirjan tarkastajaksi valittiin Mikael Sorri.

Espoon kaupunki

Pöytäkirja

6/23

Tekninen lautakunta

§ 26

20.03.2024

Asianumero 904/02.02.03/2024

Tekninen lautakunta 20.03.2024 § 26

§ 26

Kunnallisteknisten töiden kasvillisuudelle aiheuttamien menetysten korvaaminen

Valmistelijat / lisätiedot:

Lehtikankare Hannu

etunimi.sukunimi@espoo.fi

Puhelinnumero 09 816 21

Päätösehdotus

Esittelijä

Kaupunkitekniiikan johtaja Tanska Harri

Tekninen lautakunta päättää ottaa käyttöön Maanmittauslaitoksen käyttämän arviointiperusteiden menettelyn kaupungin perusteiksi määrittellä korvauksia kunnallisteknisten töiden kasvillisuudelle aiheuttamien menetysten korvaamisessa 21.3.2024 lukien.

Käsittely

Päätös

Esittelijän ehdotus hyväksyttiin yksimielisesti.

Selostus

Katualueen haltuunoton ja kunnallisteknisten töiden yhteydessä kaupunki saattaa joutua korvaamaan kasvillisuudelle aiheutuvia menetyksiä kasvien omistajille. Kaupungilla on tähän saakka ollut käytössä oma kasvillisuuden arviointitaulukonsa, joka on periaatteeltaan vastaava kuin Maanmittauslaitoksen käyttämä. Kaupungin oma arviointitaulukko on kuitenkin hyvin työläs ylläpidettävä, ja päivitykseen tarvittavien hintojen saatavuus on vaikeutunut. Maanmittauslaitoksen ylläpitämän arviointitaulukon ja korvaussuosituksen käyttö perustuisi myös yhtenäisempään valtakunnalliseen käytäntöön ja olisi kuntalaisten näkökulmasta puolueettoman tahon määrittämä korvaustaso. Maanmittauslaitoksen tietovarannot ovat vapaasti käytettävissä, ja tämä korvausjärjestelmä on käytössä mm. Vantaan kaupungilla.

Vertailtaessa Espoon ja Maanmittauslaitoksen vuoden 2017 lukuja korvaustaso nousisi arviolta 30 %. Tämän lisäksi korvaukset päivitetäisiin nyt myös kustannustason nousun mukaisesti Maanmittauslaitoksen

Espoon kaupunki

Pöytäkirja

7/23

Tekninen lautakunta

§ 26

20.03.2024

ilmoittamaan päivän hintaan. Jatkossa korvaustasoa päivitetään sen mukaan, kuinka Maanmittauslaitos päivittää korvaussuosituksiaan.

Linkki Maanmittauslaitoksen sivulle:

[Piha- ja puutarhakasvillisuus | Arviointi- ja korvaustiedot \(maanmittauslaitos.fi\)](#)

Tekninen lautakunta on päättänyt kasvillisuuden korvaamisen perusteista edellisen kerran 12.4.2017.

Päätöshistoria

Liitteet

Oheismateriaali

Tiedoksi

Espoon kaupunki

Pöytäkirja

8/23

Tekninen lautakunta

§ 27

20.03.2024

Asianumero 10214/01.03.00/2021

Tekninen lautakunta 20.03.2024 § 27

§ 27

Teknisen lautakunnan opintomatka Osloon (kh-asia)

Valmistelijat / lisätiedot:
Virtanen Timo

etunimi.sukunimi@espoo.fi
Puhelinnumero 09 816 21

Päätösehdotus

Esittelijä
Kaupunkitekniikan johtaja Tanska Harri

Tekninen lautakunta ehdottaa, että kaupunginhallitus oikeuttaa teknisen lautakunnan tekemään opintomatkan Osloon 29.–30.8.2024.

Matkalle ovat oikeutettuja osallistumaan teknisen lautakunnan varsinaiset jäsenet sekä kaupunginhallituksen lautakuntaan nimeämä edustaja tai heidän ollessaan estyneitä henkilökohtainen varahenkilö.

Luottamushenkilöille maksetaan korvauksia matkasta luottamushenkilöiden palkkio- ja matkustussäännön mukaisesti.

Käsittely

Päätös

Esittelijän ehdotus hyväksyttiin yksimielisesti.

Selostus

Tekninen lautakunta tekee opintomatkan Osloon alustavasti 29.–30.8.2024. Matkan keskeiset tutustumiskohteet liittyvät infran hallinnan ja kunnossapidon edistyneisiin ratkaisuihin sekä kestäväan kehitykseen ja Espoon hiilineutraaliustavoitteeseen. Näitä ovat esim. sähköautoilun kokemukset ja ratkaisut sekä muut ympäristöystävälliset kaupunki-infraan liittyvät ratkaisut.

Koulutusmatkan kustannukset maksetaan teknisen lautakunnan määrärahoista.

Talousarvion noudattamista koskevien ohjeiden mukaan lautakuntien ulkomaille suuntautuvista virka- ja koulutusmatkoista päättää kaupunginhallitus.

Espoon kaupunki

Pöytäkirja

9/23

Tekninen lautakunta

§ 27

20.03.2024

Päätöshistoria

Liitteet

Oheismateriaali

Tiedoksi

Espoon kaupunki

Pöytäkirja

10/23

Tekninen lautakunta

§ 28

20.03.2024

Asianumero 5326/00.01.03/2022

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 yhteenvetoa oman tehtäväalueensa aloitteiden käsittelystä puolivuositain.

Kaupunkitekniikan keskuksen 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

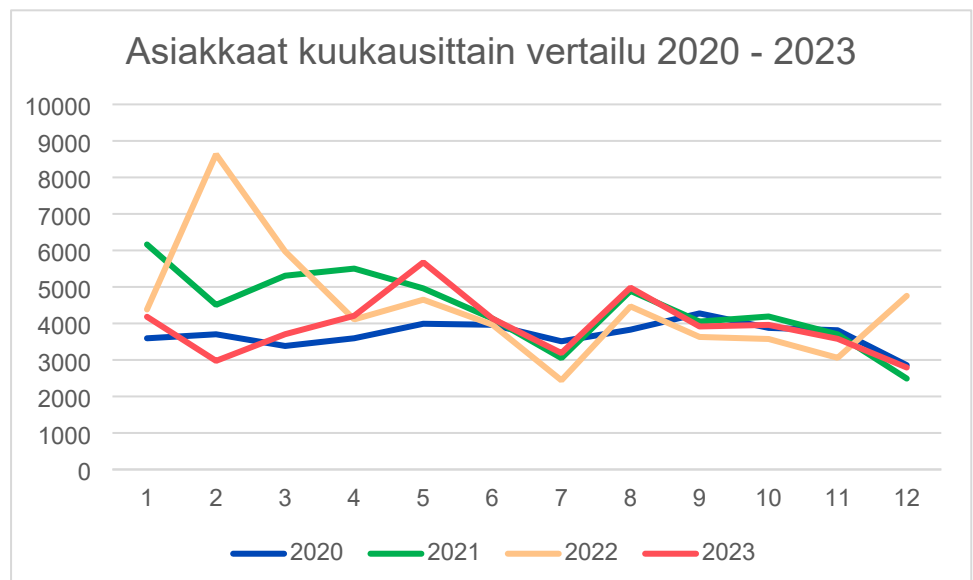
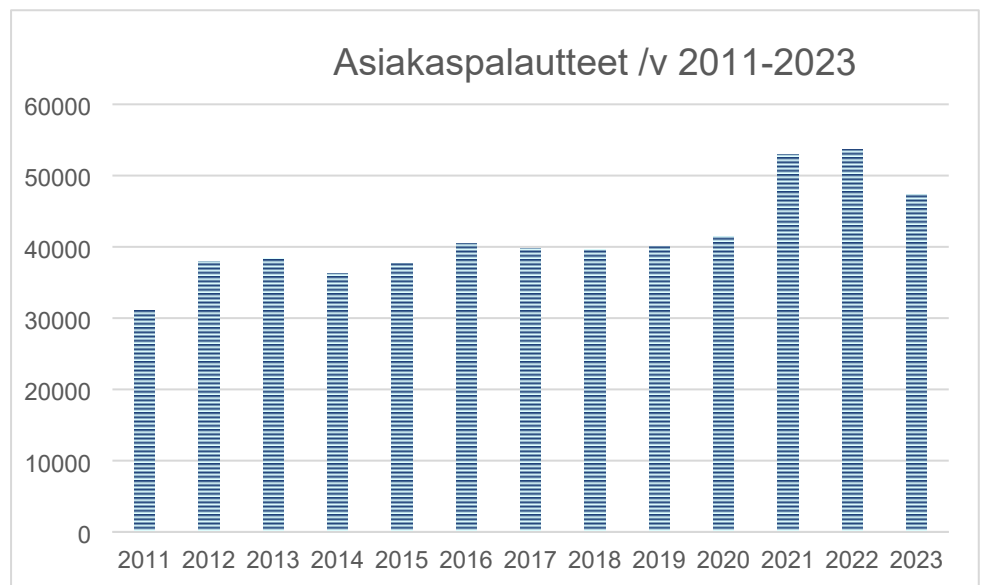
Asiakaspalautteet

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 tehtäväalueelle 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 palauteeseen 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 palauteeseen 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 käsitelyaika 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 puheluidista 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.

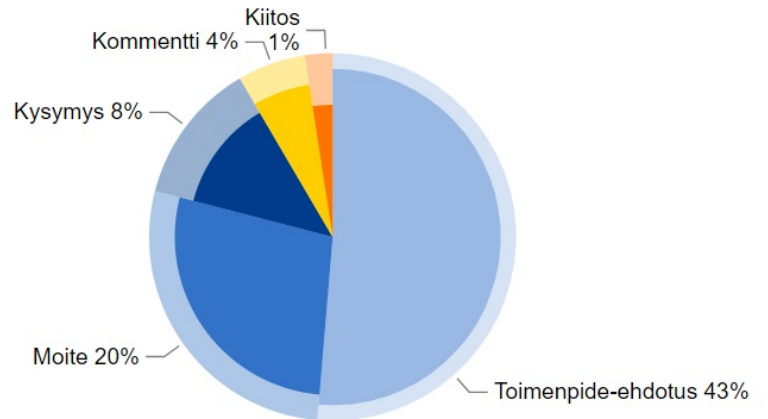
Palautetta kaikilta alueilta

Kuten aiempinakin vuosina eniten palautetta saatiin talvikunnossapidosta, pysäköinnistä, roskaisuudesta ja liikenteestä. Edellisten lisäksi kuopista, päällysteistä, 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 näkyy 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, kiinteistönmuodostuksen ja kiinteistökauppaan liittyviin kysymyksiin ja sieltä voi tilata kartoja ja otteita. Asiakasmäärät vähenivät edellisestä vuodesta ja vuoden aikana kaupunkimittauksessa asioi 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

Espoon kaupunki

Pöytäkirja

18/23

Tekninen lautakunta

§ 29

20.03.2024

§ 29

Lausuntoja, päätöksiä ja kirjelmiä

Päätösehdotus

Kaupunkitekniikan johtaja:

Tekninen lautakunta merkitsee tiedoksi

- 1) keskeiset infrahankintapäätökset helmikuun 2024 ajalta:
 - a. Tiemerkitöjen teko massalla. Urakan arvioitu kustannus neljän vuoden aikana on 2,0 milj. euroa (alv. 0). Urakoisijoiksi valikoitui neljä toimijaa.
 - b. Sinimäentien sillan rakentaminen. Urakan hinta on 781 035,04 euroa ja hankkeesta laadittu kustannusarvio on 756 000 euroa (hinnat alv. 0). Urakoisijana toimii GRK Suomi Oy ja työ valmistuu 30.9.2024.
- 2) eduskunnan apulaisoikeusasiamiehen päätöksen 19.2.2024, joka koskee kantelua vahingonkorvausasiassa.

Päätös

Tekninen lautakunta:

Esittelijän ehdotus hyväksyttiin yksimielisesti.

Oheismateriaali

Otsikko

(Ei julkaista) Eduskunnan apulaisoikeusasiamiehen päätös 19.2.2024

Espoon kaupunki
Tekninen lautakunta

Pöytäkirja
§ 30

19/23
20.03.2024

§ 30

Viranhaltijoiden päätökset

Valmistelijat / lisätiedot
Anne Ranta
sähköposti: etunimi.sukunimi@espoo.fi
Puh. 09 816 21 (vaihde)

Päätösehdotus

Kaupunkitekniikan johtaja:

Tekninen lautakunta ei käytä kuntalain 92 §:n mukaista otto-oikeuttaan seuraaviin päätöksiin:

1. Kaupunkiliikennepäällikön päätöspöytäkirja 6.3.2024, Hankinta-asiat § 3 (HSL-alueen kaupunkipyöräjärjestelmän tarveselvityksen hankinta Sweco Finland Oy:ltä)
2. Rakennuspäällikön päätöspöytäkirja 6.3.2024, Hankinta-asiat § 2 (Soukantorin suihkulähteen muutostyöt)
3. Infrasuunnittelupäällikön päätöspöytäkirja 11.3.2024, Hankinta-asiat § 2 (Tapiolan keskuksen kokonaisuuden kehittäminen vuonna 2024)
4. Kaupunkitekniikan johtajan päätöspöytäkirja 11.3.2024, Yleiset asiat § 1 (Espoon kaupungin ja maanomistajan väliseen maankäyttösopimukseen perustuvan sopimuskorvauksen maksuajankohdan muuttaminen)
5. Infrasuunnittelupäällikön päätöspöytäkirja 18.3.2024, Hankinta-asiat § 3 (Keran keskustan väliaikainen hulevesiallas)
6. Kaupunkitekniikan johtajan päätöspöytäkirja 19.3.2024, Hankinta-asiat § 11 (Säteripuistontie, 110 kv:n voimajohdon siirto)

Sovelletut oikeusohjeet:

Kuntalaki 92 §
Espoon kaupungin hallintosääntö, osa II 14 §

Käsittely

Esittelijä lisäsi kokouksessa päätösehdotukseen päätökset 5–6.

Päätös

Tekninen lautakunta:

Esittelijän ehdotus hyväksyttiin yksimielisesti.

Espoon kaupunki

Pöytäkirja

20/23

Tekninen lautakunta

§ 30

20.03.2024

Oheismateriaali

Otsikko

(Ei julkaista) Päätökset 1–6

(Ei julkaista) Päätöksiä, joiden otto-oikeuden käytöstä lautakunta on aiemmin luopunut 1–27

(Ei julkaista) Päätöksiä, joiden otto-oikeuden käytöstä lautakunta on aiemmin luopunut 28 sekä liitteet 5050–643, 6742–601

(Ei julkaista) Päätöksiä, joiden otto-oikeuden käytöstä lautakunta on aiemmin luopunut, päätöksen 28 liitteet 7017–600-7911–600

(Ei julkaista) Päätöksiä, joiden otto-oikeuden käytöstä lautakunta on aiemmin luopunut 29–41

Muutoksenhakuohje koskee pykäläiä: § 24, § 25, § 27, § 28, § 29, § 30

Muutoksenhakukielto

Edellä mainitusta päätöksestä, joka koskee vain asian valmistelua tai täytäntöönpanoa, ei saa kuntalain (410/2015) 136 §:n mukaan hakea muutosta.

Muutoksenhakuohje koskee pykälää: § 26**Oikaisuvaatimusohje**

Edellä mainittuihin teknisen lautakunnan päätöksiin tyytymätön voi tehdä kirjallisen oikaisuvaatimuksen. Päätöksiin ei saa hakea muutosta valittamalla.

Oikaisuvaatimuksen saa tehdä se, johon päätös on kohdistettu tai jonka oikeuteen, velvollisuuteen tai etuun päätös välittömästi vaikuttaa (asianosainen) sekä kunnan jäsen.

Oikaisuvaatimusviranomainen

Oikaisuvaatimus tehdään Espoon tekniselle lautakunnalle.

Oikaisuvaatimusaika

Oikaisuvaatimus on tehtävä 14 päivän kuluessa päätöksen tiedoksisaannista.

Tiedoksisaanti

Asianosaisen katsotaan saaneen päätöksestä tiedon, jollei muuta näytetä, seitsemän päivän kuluttua päätöksen lähettämisestä tai saantitodistuksen osoittamana aikana tai erilliseen tiedoksisaantitodistukseen merkittynä aikana. Jos asianosainen on antanut suostumuksensa sähköiseen tiedoksiantoon, niin asiakirja katsotaan annetun tiedoksi kolmantena päivänä viestin lähettämisestä, jollei muuta näytetä.

Kunnan jäsenen katsotaan saaneen päätöksestä tiedon seitsemän päivän kuluttua siitä, kun pöytäkirja on nähtävänä yleisessä tietoverkossa.

Tiedoksisaantipäivää tai sitä päivää, jona päätös on asetettu nähtäväksi, ei oteta lukuun oikaisuvaatimusaikaa laskettaessa.

Oikaisuvaatimuksen sisältö

Oikaisuvaatimuksessa, joka on osoitettava tekniselle lautakunnalle, on ilmoitettava

- päätös, johon haetaan muutosta
- miltä kohdin päätökseen haetaan muutosta ja mitä muutoksia siihen vaaditaan tehtäväksi - perusteet, joilla muutosta vaaditaan
- muutoksenhakijan nimi ja kotikunta
- postiosoite ja puhelinnumero, joihin asiaa koskevat ilmoitukset muutoksenhakijalle voidaan toimittaa.

Oikaisuvaatimus on muutoksenhakijan, laillisen edustajan tai asiamiehen omakätisesti allekirjoitettava. Jos muutoksenhakijan puhevaltaa käyttää hänen laillinen edustajansa tai asiamiehensä tai jos oikaisuvaatimuksen laatijana on joku muu henkilö, oikaisuvaatimuksessa on ilmoitettava myös tämän nimi ja kotikunta.

Oikaisuvaatimuksen toimittaminen

Oikaisuvaatimus on toimitettava jäljempänä olevaan osoitteeseen virka-aikana ennen oikaisuvaatimusajan päättymistä.

Postiin oikaisuvaatimus on jätettävä niin ajoissa, että se ehtii perille Espoon kaupungin kirjaamoon oikaisuvaatimusajan viimeisenä päivänä ennen kirjaamon virka-ajan päättymistä. Oikaisuvaatimuksen voi toimittaa ennen oikaisuvaatimusajan päättymistä myös telekopiona tai sähköpostilla lähettäjän omalla vastuulla.

Kirjaamon osoite on:

Käyntiosoite:	Siltakatu 11
Virka-aika:	ma-pe 8.00 - 15.45
Postiosoite:	PL 1 02070 ESPOON KAUPUNKI
Sähköposti:	kirjaamo@espoo.fi
Telekopio:	+358-(0)9-816 22495
Vaihde:	+358-(0)9-81621