

Tekninen lautakunta 19.03.2025 § 20

§ 20

Yhteenvedo kuntalaisaloitteiden ja -palautteiden käsittelystä kaupunkitekniikan keskuksessa vuonna 2024

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 2024 aikana.

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 2024 aikana 35 kappaletta keskuksen tehtäväalueeseen, lähinnä yleisiin alueisiin liittyviä kuntalaisaloitteita. Noin 60 % aloitteista johti toimenpiteeseen. Kunnossapito, liikenteenohjaus ja liikenneturvallisuus olivat suosituimmat aloitteiden aihepiirit. Aloitteisiin vastattiin keskimäärin kahden kuukauden kuluessa vastaamisajan mediaanin ollessa 46 päivää.

Oheisessa taulukossa on yhteenveto saapuneiden kuntalaisaloitteiden käsittelystä.

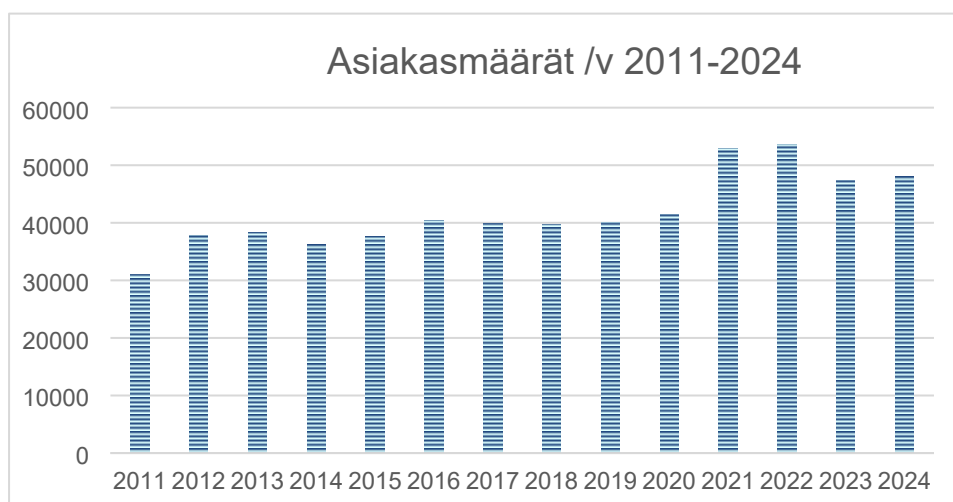
Vuosi	Aiheuttaa toimenpiteen	Ei aiheuta toimenpidettä	Siirretty	Käsittelemättä	yht.
2012	58	42	3	-	103
2013	66	46	-	-	112
2014	66	42	4	-	112
2015	84	50	3	-	137
2016	94	20	2	-	116
2017	68	24	1	-	98
2018	53	16	6	-	75
2019	26	17	4	-	47
2020	42	17	3	-	59
2021	33	19	5	-	57
2022	38	15	1	-	54
2023	21	16	1	-	38
2024	21	14	-	-	35

Asiakaspalautteet

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

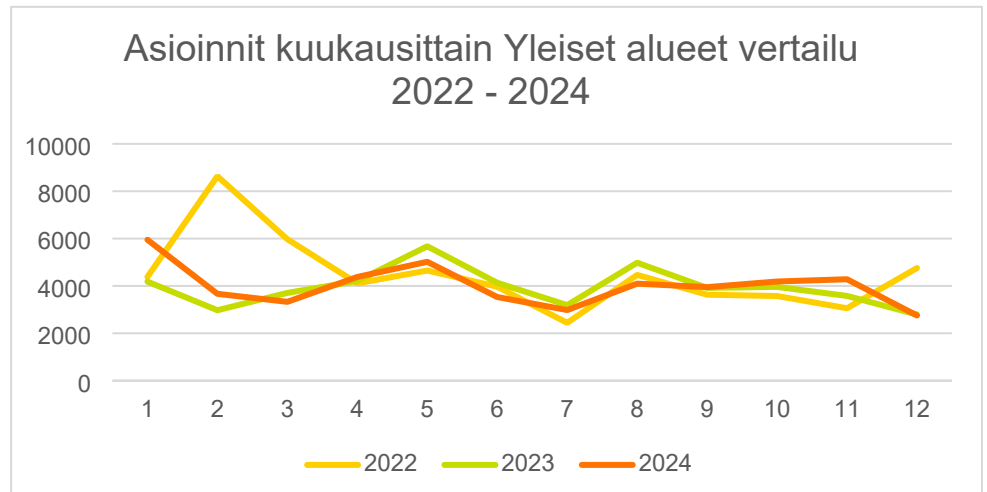
Asiakkaat ottavat yhteyttä pääasiassa puhelimitse tai kirjallisesti jättämällä viestin palautejärjestelmään. Kaupunkiympäristön palautteita vastaanotetaan myös some-kanavien kautta, kuten (Facebook, X ja Instagram) sekä sähköpostilla. Otaniemen asiakaspalvelutiskillä on mahdollista asioida henkilökohtaisesti.

Kaupunkitekniikan keskuksen toimintaan liittyviä kaikkia asiakaspalautteita vastaanotettiin vuoden aikana 48 123 (vrt. v. 2023 / 47 296). Näistä 43 781 (v 2023 / 42 557) kohdistui yleisiin alueisiin ja rakennusvalvonnan palveluihin 11 150. Kaupunkimittauksen asiakasmäärät vähenivät vähän edellisestä vuodesta ja vuoden aikana kaupunkimittauksessa asioi yhteensä 4 342 (v 2023 / 4 739) asiakasta, pääasiassa sähköisesti. Kaupunkimittauksen asiakaspalvelusta saa tietoa ja opastusta asemakaavoitukseen, kiinteistönmuodostukseen ja kiinteistökauppaan liittyviin kysymyksiin ja sieltä voi tilata kartoja ja otteita.



Asiakaspalautteiden määrät

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. Marraskuussa satanut lumi jäi maahan loppuvuodeksi ja lisäsi talvikunnossapidon palautteita etenkin marraskuussa. Kuukausitasolla asukkaiden asiointit nousivat lumiseen aikaan, mutta toukokuussa hiekanpoisto ja luonnon herääminen lisäsi palautteita. Elokuussa palautteet koskevat etenkin liikenneturvallisuutta.

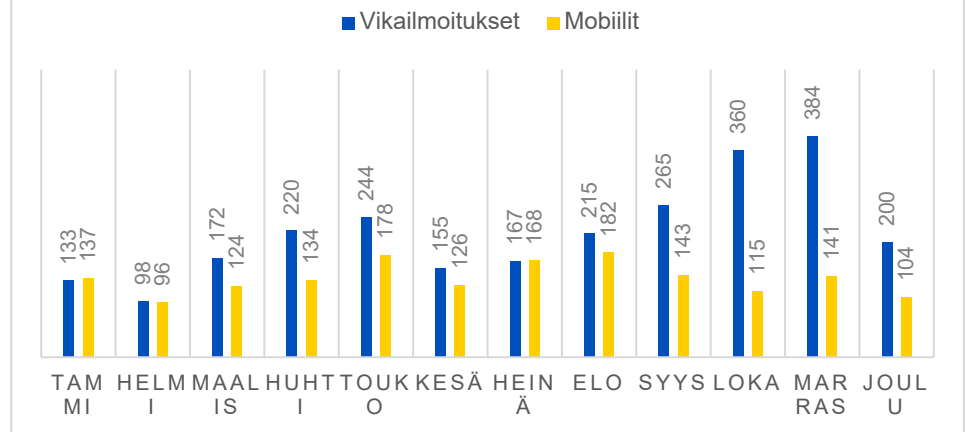


Kaupunkitekniikan tehtäväalueelle koko kaupungin kirjallisista palautteista kohdistui vuonna 2024 noin 25 747 palautetta eli 85 % kaikista kaupungin saamista palautteista (30 348). Palautteiden määrää ja aiheita voi seurata julkisesti PowerBI-raportista, joka löytyy Espoon palautepalvelun etusivulta.

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. Mobiilipalautteita vastaanotettiin vuoden aikana 1 648 kpl (v 2023 / 1 691 kpl).

Viimeisen vuoden aikana asiakkaat ovat voineet myös jättää palautteensa ilman yhteystietoja ns. vikailmoituksena. Vikailmoituksen käsittely on asiakaspalvelussa nopeaa, koska palaute voidaan välittää suoraan toimenpiteenä eteenpäin. Vikailmoituksia vastaanotettiin koko vuoden aikana 2 613 kpl.

VIKAILMOITUKSET JA MOBIILIT 2024



Tavoitteena on vastata asiakkaan palautteeseen viiden työpäivän kuluessa ja suurimpaan osaan palautteista vastataan, muutaman arkipäivän aikana. Vuonna 2024 mediaanikäsitelyaika oli kadut ja liikenteen osalta 3 päivää 16 tuntia (v 2023 / 3 päivää 2 tuntia) ja puistot, luonto ja ympäristön aihepiiriin osalta 5 päivää ja 22 tuntia (v 2023 / 3 päivää ja 10 tuntia). Kaavoitus, rakentaminen ja asuminen -palautteiden mediaanikäsitelyaika oli 1 päivää ja 10 tuntia.

Kirjallisia palautteita vastaanotetaan myös sähköpostilla ja niitä käsiteltiin vuoden aikana 2 770 kpl yleisien alueiden osalta ja 2 256 kpl kaupunkimittauksen osalta. Henkilökohtaisia chat-keskusteluja käytiin 88 kpl yleisten alueiden osalta ja 64 kpl kaupunkimittauksen osalta. Sosiaalisen median kautta tulevia asiakaspalautteita hoidettiin yhteensä vuoden aikana noin 40 kpl.

Puhelinpalvelun asiointit vähentyneet

Osa asiakkaista haluaa asioida puhelimitse, vaikka kirjallisten palautteiden määrä on huomattavasti isompi. 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 kirjaa palautejärjestelmään, josta asia lähtee käsiteltäväksi asiantuntijoille mahdollisia toimenpiteitä varten.

Puheluita käsiteltiin vuoden aikana 13 663 kpl (v 2023 / 13 789) yleisten asioiden osalta. Kaupunkimittaukseen liittyviä puheluita käsiteltiin 1 981 kpl (v 2023 / 2 163 kpl). Johtopalveluiden puheluita käsiteltiin 776 kpl (v 2023 / 924 kpl).

Kaupunkiympäristön asiakaspalvelupuhelimesta vastaanotetaan myös kaupungin kiinteistöjen keittiölaitteiden huoltopyynnöt, jotka välitetään eteenpäin. Huoltopyyntöihin liittyviä puheluita vastaanotettiin koko vuoden aikana 1254 kpl (v 2023 / 1 583 kpl).

Ympäristönsuojelun puheluita käsiteltiin koko vuoden aikana 373 kpl (v 2023 / 436 kpl). Puhelut jakaantuivat Kaupunkiympäristön ja Rakennusvalvonnan asiakaspalveluiden palveluneuvojille.

Puhelinpalvelun vastaamisen tehokkuus on pysynyt hyvällä tasolla ja pääasiassa puheluihin vastattiin jonottamatta, usein jopa alle minuutissa. Pisimmät jonotusajat ovat yleensä lumisena talviaikana. Suurin osa puhelusta painottuu aamupäivän puolelle klo 10–11 aikaan ja varsinkin maanantaiaamuun, jolloin linjat voivat välillä ruuhkautua.

Henkilökohtainen asiointi

Otaniemen asiakaspalvelupisteessä voi käydä asioimassa monia kaupunkiympäristön alueelle liittyviä asioita, kuten nähtävillä olevia suunnitelmia, kaavoja, rakennusvalvonnan julkipanoja tai pyytää kaivovesinäytepakkauksia. Vuoden 2024 aikana asiakkaita kävi 195 kpl (v 2023 /119 kpl) yleisien asioiden toimintoihin liittyvissä asioissa ja 41 kpl (v 2023 / 43 kpl) kiinteistön muodostukseen liittyvissä asioissa.

Palautetta kaikilta alueilta

Kaupungille tulleiden palautteiden aiheet ovat vuosittain samoja, jolloin näihin voidaan myös ennakoon 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. Myös kadulla tapahtuvat kaivutyöt ovat haitanneet vuoden aikana paljon.

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. Ennakoivalla viestinnällä pyritään vähentämään kyselyitä ja lisäämään kuntalaisten tietoisuutta katutapahtumista.

Palautteissa vastaanotettiin eniten Leppävaaran alueelta. Seuraavaksi eniten Tapiolan, Espoonlahden, Matinkylän ja Laaksolahden alueelta. Osa palautteista on yleisluontoisia tai niissä ei ollut määritelty tiettyä sijaintia. Alueluokittelemattomia palautteita vastaanotettiin 6 082 kpl (vuonna 2023 / 8 043 kpl).

Kaupunkiympäristön sijaintitiedollisia palautteita vastaanotettiin 20 104 kpl. Näitä palautteita on suhteutettu alueen väestömäärään 1.1.2024 tiedon perusteella. Alueittain voidaan tunnistaa, että etenkin Finnöö-Espoonlahden alueella on palautteita vastaanotettu eniten. Finnöön asuinalue on rakenteilla oleva asuinalue ja palautteet koskevat alueen keskeneräisyyttä, kuten pysäköintiä, alueen yleistä siisteyttä sekä liikenneturvallisuutta. Alueen väkiluku on myös lisääntynyt viime vuoden aikana, joten se voi vaikuttaa tähän suhdelukuun poikkeuksellisesti.

Asiakaspalvelun laadun arviointi

Jokaiseen kirjalliseen palautevastaukseen liitettiin asiakaspalvelun laatua mittaava kysely. Sama palvelun laatua arvioiva kysely on lähetetty myös osaan puhelinpalautteita. 599 eli alle 2 % asioineista asiakkaista vastasi kyselyyn. Kyselyssä pyydetään arvioimaan asiakaspalveluhenkilön antamaa palvelua arvoasteikoilla 0–10.

Asiakaspalvelun henkilökunta sai arvosanaksi keskiarvolta 6.61 (v 2023 / 6.83) ja toimenpiteen toteutuksen keskiarvoksi 5.45 (v 2023 /5.54). NPS eli Net Promoter Score luku oli plussan puolella +11 (v 2024 / +17). Yli puolet vastanneista asiakkaista suosittelisi palvelua ystävälle tai kollegalle. Sama suosittelukysymys on maailman käytetyin käyttäjäkokemuksen mittari. Kyselyssä oli myös avoimia kenttiä, jossa asiakas pystyi antamaan vapaamuotoisesti palautetta palvelusta.

Asiakkaiden antamissa arvosanoissa näkyy selvästi sään vaihtelut ja etenkin talviaikaan arvosanat ovat huonompia. Kyselyn arvosanat sekä annetut vapaat kommentit käsiteltiin säännöllisesti asiakaspalvelun tiimipalavereissa. Toimenpiteiden toteuttamisen hitaudesta tai valmiista yleisvastauksesta annettiin usein arvostelevaa palautetta.

Palvelumuotoilulla sujuvampaa asiakaspalvelua

Vuoden aikana asiakaspalvelun on osallistunut palvelumuotoilullisiin työpajoihin, joissa kiinnitettiin huomioita palautemäärien vähentämiseen, asiakasnäkökulmaan sekä Kotikatu-portaalin uudistamiseen. Palautteiden määrän vähentämisessä onnistuttiin ja sitä jatketaan ennakoivalla viestinnällä niin sisäisesti kuin ulkoisesti ja kertomalla ajankohtaisista asioista somekanavien lisäksi verkkosivuilla sekä palautepalvelun etusivulla.

Palveluneuvojen ammattitaitoa pidetään yllä vuosikellon mukaisella koulutuksella ja järjestämällä yhteistyökokouksia eri yksiköiden kanssa. Vuoden aikana myös jokainen palveluneuvoja on tutustunut tekoälyyn ja ottanut sen osittain osaksi päivittäisiä työtehtäviään. Puhelinpalvelun laatua sekä vastattujen kirjallisten palautteiden laatua seurataan ja jokainen palveluneuvoja saa yksilöllistä palautetta työstään.

Asiakaspalvelun palveluneuvojat ovat vuoden aikana käyneet myös esittelemässä kaupunkiympäristön toimintaa kuntalaisille eri tapahtumissa, kuten Hello Espoo tai kaupunkiympäristön teemaan liittyvässä tapahtumassa. Kaupunkitekniikan asiakaspalvelu osallistui myös ensimmäistä kertaa Asiakaspalveluviikon viettämiseen ja toi yleisesti esille asiakastyön merkityksellisyyttä. Joulukuussa julkaistiin uudistettu Kotikatu-portaali, josta jokainen kuntalainen voi seurata oman asuinkatunsa tilannetta yhdestä helposta paikasta. Haasteena on edelleen sähköpostit, joita lähetetään paljon. Asiakkaita on ohjattu lähettämään palautepalvelun kautta palaute, jotta asian käsittely olisi nopeaa ja sujuvaa. Kun kaikki asiakaspalautteet ovat yhdessä paikassa, mahdollistaa se samalla paremman tilastoinnin, palautteiden seuraamisen, asian vaikuttavuuden alueella sekä arkistoinnin.

Liitteet

1 Kuntalaisaloitteet 2024 (Ei julkaista)

Oheismateriaali

Tiedoksi