Tekninen lautakunta 21.10.2026

Yhteenveto kuntalaisaloitteiden ja asiakaspalautteiden käsittelystä kaupunkitekniikan keskuksessa alkuvuoden 2026 aikana

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

Päätösehdotus

Esittelijä
Kaupunkitekniikan johtaja Tanska Harri

Tekninen lautakunta merkitsee tiedoksi yhteenvedon kuntalaisaloitteiden ja asiakaspalautteiden käsittelystä kaupunkitekniikan keskuksessa alkuvuoden 2026 aikana.

Käsittely

Päätös

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 suoritetut 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 puolivuosittain.

Kaupunkitekniikan keskukseen saapui vuoden 2026 alkupuoliskon aikana 27 kappaletta keskuksen tehtäväalueeseen, lähinnä yleisiin alueisiin liittyviä kuntalaisaloitteita. Yli puolet aloitteista johti toimenpiteeseen.

Aloitteisiin vastattiin keskimäärin kahden kuukauden kuluessa vastaamisajan mediaanin ollessa 45 päivää.

Asiakaspalautteet

Kaupunkiympäristön asiakaspalvelussa käsitellään mm. katuja, teitä, viheralueita, ympäristöä, pysäköinninvalvontaa, kaavoitusta ja kaupungin kiinteistöjä (keittiölaitteet ja kiinteistön hoito) koskevia asiakkaiden yhteydenottoja ja palautteita. Palvelussa annetaan myös yleisneuvontaa koko Kaupunkiympäristön toimialaan liittyvissä kysymyksissä mm. ympäristöterveys ja rakennusvalvonta.

Asiakkaat ottavat yhteyttä pääasiassa puhelimitse tai kirjallisesti jättämällä viestin palautejärjestelmään. Kaupunkiympäristön palautteita vastaanotetaan myös some-kanavien, chatin ja sähköpostin välityksellä. Otaniemen asiakaspalvelutiskillä on mahdollista asioida henkilökohtaisesti. Asiakaspalvelun henkilökunta osallistuu myös kaupunkitasoisiin tapahtumiin, kuten alueellisiin kaavoitusiltoihin tai muihin yhteisiin tapahtumiin, joissa tapaa asukkaita. Tapahtumissa vastataan suoraan asukkaiden kysymyksiin ja esitellään Kaupunkiympäristön toimintaa.

Tavoitteena on vastata asiakkaan palautteeseen viiden työpäivän kuluessa ja suurimpaan osaan palautteista vastataan kahden ensimmäisen arkipäivän aikana; palautteiden mediaani on 2 päivää 4 tuntia. Palautteiden määrää ja aiheita voi seurata julkisesti PowerBI-raportista, joka löytyy Espoon palautepalvelun etusivulta. Asukkaita ohjataan myös seuraamaan oman kadun tilannetta Kotikatuportaalista (kotikatu.espoo.fi) ja tilaamaan kaupungin Vaikuta Nyt -uutiskirje.

Kirjallisia palautteita vastaanotetaan monessa eri kanavassa

Palautteiden määrään vaikuttaa suuresti etenkin sään vaihtelut talvisaikaan. Tänä vuonna tammikuun lumisateet nostivat hetkellisesti asiakaspalautteiden määrää. Yleisesti palautteita on vastaanotettu muutamaa poikkeusta lukuun ottamatta edellisvuotta enemmän. Palautteita vastaanotettiin 972 kpl enemmän verrattuna samaan jaksoon viime vuonna. Alkuvuoden palauteaiheet koskevat talvikunnossapitoa, hiekan poistoa, roskaisuutta ja pysäköintiä. Keväällä asiakkaiden palautteet käsittelevät hiekanpoistoa, roskaisuutta ja luonnon kasvillisuuteen liittyviä palautteita. Tänäkin kesänä luonto ehti kasvamaan pitkäksi ennen kesätyöntekijöiden aloitusta.

Kaupunkitekniikan tehtäväalueelle koko kaupungin kirjallisista palautteista kohdistui alkuvuonna noin 11 152 palautetta, joka oli 86 % kaikista palautepalveluun lähetetyistä palautteista (12 977). Näistä palautteista vikailmoituksia oli 1 372 kpl (+321) ja mobiilipalautteita 640 kpl (-129). Vikailmoitusten käsittely on nopeampaa, kun toimenpidepyynnöt menevät suoraan työjonoon, eikä vastausta asiakkaille tarvita. Mobiilisovelluksella lähetetyt palautteet ovat taas valokuvan ja tarkan sijainnin perusteella nopeampi arvioida ja käsitellä niin työjonossa kuin asiakaspalvelussa.

Kirjallisia palautteita vastaanotetaan myös sähköpostilla ja niitä käsiteltiin alkuvuoden aikana yhteensä 2 502 kpl. Espoo.fi-verkkosivujen Chat-keskusteluissa käsiteltiin asiakkaiden yhteydenottoja yhteensä 74 kpl. Sosiaalisen median kautta tulevia asiakaspalautteita vastaanotetaan muutamia kuukausitasolla, yhteensä 17 kpl.
Palautetta puhelimitse ja henkilökohtaisesti

Puhelinasiakaspalvelu on tärkeä kanava palautepalvelun lisäksi ja palveluajat ovat arkisin klo 10–15.30. Osassa puheluita kirjataan asiakkaan asia palautteena järjestelmään, joka välitetään eteenpäin tietylle yksilölle hoidettavaksi toimenpiteenä. Jokaisella palautteella on merkitystä. Puhelimesta palautejärjestelmään kirjattuja palautteita hyödynnetään asioiden jatkokäsittelyssä tai tulevaisuuden suunnittelutyössä.

Asiakaspuheluita käsiteltiin alkuvuoden aikana 10 265 (8 264 kpl. Näistä yleisiin asioihin kuului 5 630 kpl, rakennusvalvontaan 2 408 kpl, kaupunkimittaukseen 900 kpl, johtopalveluihin 370 kpl, ympäristönsuojeluun 200 kpl sekä kaupungin keittiölaitteisiin 757 kpl.

Puhelinpalvelun vastaamisen on pysynyt samalla tasolla kuin edellisinä vuosina ja pääasiassa puheluihin vastattiin jonottamatta, usein jopa alle minuutissa. Puhelinlinjoissa on ajoittain ruuhkaa etenkin aamuisin ja talviaikaan, kun lunta on satanut.

Otaniemen asiakaspalvelupisteessä voi käydä asioimassa kaupunkiympäristön alueelle liittyviä asioita, kuten nähtävillä olevia suunnitelmia, kaavoja, rakennusvalvonnan julkipanoja tai pyytää ja palauttaa kaivovesinäytepakkauksia. Alkuvuoden aikana asiakaskäyntejä on ollut 155 kpl. Alkuvuoden kaupunkitasoisissa tapahtumissa olemme palvelleet 70 asiakasta.

Palautetta eniten liikenteestä ja kunnossapidosta

Kaupunkiympäristön sijaintitiedollisia palautteita voidaan tarkastella eri kaupunginosien osalta. Alkuvuoden osalta vastaanotettiin eniten palautteita Leppävaaran, Tapiolan, Espoon keskuksen ja Espoonlahden alueilta. Kaupungille tulleiden palautteiden aiheet ovat vuosittain samoja, jolloin näihin voidaan myös ennakkoon varautua. Osa palautteista ei kuulu kaupungin hoitovastuulle, joten ne välitetään eteenpäin toiselle organisaatiolle.

Palautteita on vastaanotettu etenkin liittyen liikenteeseen, kuten pysäköintiin, pysäköinnin valvontaan tai liikenteenohjaukseen. Katujen kunnossapitoon liittyvät palautteiden aiheet ovat yleensä kuopista tai päällystevaurioista teillä, liikennemerkeistä ja muita katukalusteista tai rakenteista sekä talvikunnossapidosta ja kevätsiivouksesta sekä roskaisuudesta. Myös kadulla tapahtuvista katutöistä vastaanotettiin paljon palautetta alkuvuoden aikana. Sähköautojen pysäköintialennus päättyi maaliskuussa ja alkuvuonna ehdimme vastaanottamaan 347 ilmoitusta ennen sen päättymistä.

Kasvillisuuteen liittyvät palautteet koskevat keväällä lähinnä nurmi- tai niittyalueiden hoitotoimenpidetoiveita sekä ilmoituksia vaaraa-aiheuttavista puista. Lisäksi palautteet ja toiveet liittyvät yleensä jäteasioihin tai roskaisuuteen, viheralueiden kalusteisiin tai rakenteisiin sekä leikkipuistoihin ja koira-aitauksiin.

Asiakaspalvelun laadun arviointi

Jokaiseen kirjalliseen palautevastaukseen liitettiin asiakaspalvelun laatua mittaava kysely. Sama palvelun laatua arvioiva kysely on käytössä myös osaan puhelin-, chat- ja käyntitapahtumista. Alkuvuoden aikana vastaajamäärä on ollut kovin pieni ollen 248 vastaajaa eli vain muutama

prosentti asiakkaista on vastannut asiakaskyselyyn. Kyselyssä pyydetään arvioimaan asiakaspalveluhenkilön antamaa palvelua arvoasteikoilla 0–10.

Asiakaspalvelun henkilökunta sai arvosanaksi keskiarvolta 7.31 (6.81) ja toimenpiteen toteutuksen keskiarvoksi 6.00 (5.69). NPS eli Net Promoter Score luku oli plussan puolella +26 (+17). Yli puolet vastanneista asiakkaista suosittelisi palvelua ystävälle tai kollegalle.

Asiakkaiden antamissa arvosanoissa näkyy selvästi talviajan huonommat arvosanat esimerkiksi helmikuussa -6, mutta maaliskuussa +51. Asiakkaiden tyytymättömyyteen vaikuttaa usein se, ettei toteuteta asiakkaan ehdotusta tai toimenpiteet näkyvät viiveellä kaupunkiympäristössä. Asiakkaat jättävät kyselyn avoimeen vapaamuotoiseen kenttään tarkempaa palautetta, joka käsitellään joka kuukausi asiakaspalvelun tiimipalaverissa.

Päätöshistoria

Liitteet

1 (Ei julkaista) Kuntalaisaloitteet 2026

Oheismateriaali

Tiedoksi