

Tekninen lautakunta 17.03.2021 § 28

§ 28

Yhteenveto kuntalaisaloitteiden ja -palautteiden käsittelystä kaupunkitekniikan keskuksessa vuonna 2020

Valmistelijat / lisätiedot:
Virtanen Timo
Nevalainen Maritta
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 2020.

Käsittely

Esittelijä teki kokouksessa liitteeseen ja asian selostusosaan täydennyksiä.

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 keskukseseen saapui vuoden 2020 aikana 59 kappaletta kaupunkitekniikan keskuksen tehtäväalueeseen, lähinnä yleisiin alueisiin liittyviä kuntalaisaloitteita.

Oheisessa taulukossa on yhteenveto vuoden 2020 aikana 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	5 (käsitelty 2018)	98
2018	53	16	6	-	75
2019	26	17	4	-	47
2020	41 (sis. siirretyt)	15	3	3	59

Kaksi kolmesta aloitteesta johti johonkin toimenpiteeseen. Eniten aloitteita tehtiin liikenneturvallisuuteen liittyvistä asioista.

Asiakaspalautteet

Kaupunkitekniikan asiakaspalvelussa käsitellään mm. katuja, viheralueita, pysäköinninvalvontaa, kaupungin kiinteistöjä (keittiölaitteet ja kiinteistön hoito) kaavoitusta ja kaupunginmittausta koskevat yhteydenotot ja palautteet.

Asiointi tapahtuu pääasiassa puhelimitse ja palautejärjestelmän kautta. Palautteita saadaan myös sähköpostilla, chatilla sekä some-kanavien (Facebook ja Twitter) kautta. Palvelutiskillä on myös mahdollista asioida henkilökohtaisesti Otaniemessä. Koronaepidemian aikana Kirkkojärven asiointipisteessä ei ole tarjottu palvelua kaupunkitekniikkaan liittyvissä asioissa, mutta rakennusvalvonnan asiakaspalvelun kanssa tehdään tiivistä yhteistyötä.

Kaupunkitekniikan keskuksen toimintaan liittyviä palautteita tuli vuoden aikana 44 390 (v. 2019/39 990 kpl). Näistä 35 225 kohdistui yleisiin alueisiin ja 9 165 kaupunkimittaukseen (v. 2019 /8 497 asiakasta). Puhelut vähenivät, kun taas sähköisten palautteiden ja chattien määrät lisääntyivät edellisestä vuodesta.

Asiakkaita on pyritty ohjaamaan asiointinissa palautejärjestelmän käyttöön, koska silloin palautteet ja niiden vastaukset arkistoituvat järjestelmään. Tarvittaessa palaute on helpompi löytää, mikäli siihen täytyy palata. Kun asiakas on kirjautunut palautejärjestelmään, hän pystyy kommentoimaan saamaansa vastausta.

Yleisten alueiden palautteet ja aiheet

Suuri osa asiakaspalautteista koski katuja, liikennettä ja viheralueita. Talvi oli poikkeuksellisen vähäluminen, mikä näkyi myös alkutalven pienemmässä palautemäärässä. Auraukseen liittyviä palautteita ei saatu edellisten vuosien tavoin. Kevät siivoukseen liittyvä hiekan poisto lisäsi palautteiden määrää hiljaisten talvikuukausien jälkeen.

Kesällä katukunnossapitoon ohjautui palautteita koskien päällysteitä, reunatukia, liikennemerkkejä sekä kuoppien korjauksia. Leppävaaran alueelta tuli loppuvuonna paljon toimenpide-ehdotuksia, moitteita ja kommentteja autoiluun ja katuihin liittyen. Pyöräilijät lähettivät edelleen ahkerasti palautteita.

Puistoihin ja viheralueisiin sekä suunnitteluun ja rakentamiseen saatiin palautetta eniten Tapiolan ja Leppävaaran alueelta. Kesällä ja syksyllä puihin ja puiden kaatoon liittyviä kysymyksiä tuli runsaasti muiltakin alueilta.

Useissa viheralueiden palautteissa puututtiin roskaisuuteen. Kesällä kuntalaiset retkeilivät poikkeuksellisen paljon luonnossa ja rannoilla, josta seurasi se, että roska-astiat täyttyivät hyvin nopeasti eväspaketeista ja muusta roskasta. Etenkin Matinkylän ja Espoonlahden alueilla moitittiin roska-astioiden täyttymisestä.

Pysäköinninvalvonnasta, pysäköintivirhemaksuista sekä ajoneuvojen siirroista tulee läpi vuoden tasaisesti palautetta kaikilta alueilta. Maksuihin halutaan lisääaikaa, virhemaksu kyseenalaistetaan ja siirretyn ajoneuvon lunastamiseen tarvitaan neuvoja.

Useimpiin palautteisiin asiakkaalle vastattiin heti. Asiakaspalvelu neuvoo ja vastaa noin 80 % palautteista suoraan asiakkaan ottaessa yhteyttä. Koska asiakaspalvelu ei voi päättää kohteen korjauksesta, aikataulusta tai toteutettavasta toimenpiteistä, niin osa palautteista lähetettiin eteenpäin asiantuntijalle tutkittavaksi ja kommentointia varten.

Kaupunginmittausasiat

Asiakaspalvelusta saa tietoa ja opastusta asemakaavoitukseen, kiinteistönmuodostukseen ja kiinteistökauppaan liittyviin kysymyksiin ja sieltä voi tilata karttoja ja otteita.

Kaupunginmittausasioiden käyntiasiointi vähentyi edelliseen vuoteen verrattuna 258 asiakkaalla, kun taas sähköpostit ja puhelut ovat lisääntyneet. Asiakasmäärät lisääntyivät edellisestä vuodesta 824 asiakkaalla. Vuoden aikana kaupunkimittauksessa asioi yhteensä 9 165 asiakasta.

Johtotietopalvelu toimii osana teknisen ja ympäristötoimen asiakaspalvelua. Vuoden aikana asiointissa siirryttiin lähes kokonaan sähköiseen asiointiin ja puhelinpalveluun.

Puhelut

Moni asiakas haluaa edelleen asioida puhelimitse. Puheluita tuli vuoden aikana yli 25 000 kpl, jonkin verran myös aukioloaikojen ulkopuolella ja viikonloppuisin. Puhelinpalvelun vastaamisen tehokkuus oli 76 %. Pääasiassa puheluihin vastattiin jonottamatta, usein alle minuutissa. Keskimääräinen jonotusaika oli hieman yli 2 minuuttia ja ruuhka-aikoina pisimmät jonotusajat olivat keskimäärin 20 minuuttia. Ruuhkaisimmat ajat olivat aamulla klo 10-11 välillä.

Useissa puheluisissa palveluneuvojat neuvoivat asiakasta asian hoidossa tai ohjasivat asian oikeaan organisaatioon. Puhelussa asiakkaan kanssa todetut toimenpiteitä vaativat asiat palveluneuvoja kirjasi palautejärjestelmään, josta asia lähti sähköisesti asiantuntijalle kommentoitavaksi. Vastauksen saapuessa asiakaspalveluun, asiakas sai halutessaan asiaan lopullisen vastauksen.

Puheluista noin puolet koski pysäköinninvalvontaa tai pysäköintivirhemaksua. Asiakkaita neuvottiin oikaisuvaatimuksen tekemisessä sekä muissa virhemaksuun liittyvissä asioissa.

Puheluissa keskusteltiin asiakkaiden kanssa myös katuihin ja liikenteeseen sekä puistoihin, luontoon ja ympäristöön liittyvistä asioista. Puistoon ja luontoon liittyvistä asioista tuli palautetta eniten kevään ja kesän aikana.

Asiakaspalvelussa vastaanotetaan puhelimitse kaupungin kiinteistöjen kiinteistöhoitoon ja keittiölaitekorjauksiin liittyviä työpyyntöjä. Näitä sisäisiä työpyyntöjä käsiteltiin vuoden aikana 1 872 kpl.

Henkilökohtainen asiointi

Otaniemen asiakaspalvelupisteessä asiakkaita neuvottiin lähinnä pysäköintivirhemaksua ja ajoneuvojen siirtomaksua koskevassa asiassa. Esillä olevia kaavoja käytiin katsomassa harvakseltaan. Käyntiasiointi laski huomattavasti edellisestä vuodesta. Yleisissä asioissa asiointiin 62 kertaa ja kaupunkimittauksessa 293 kertaa.

Sähköiset palautteet

Kuntalaiset voivat antaa palautetta verkkosivuilla karttapohjaisella Trimble Feedback -palautejärjestelmällä mistä tahansa kaupungin palvelusta. Palautteet on jaettu eri palautetyyppeihin ja aihealueisiin. Kaupunkitekniikan keskukselle kohdistuneita palautteita asiakkaat lähettivät yhteensä 11 587 kpl, mikä on reilusti yli puolet kaikista kaupungille saapuneista palautteista.

Palautetta voi antaa myös puhelimella suoraan kohteesta. Palaute kohdistuu oikeaan paikkaan, jos sijaintipalvelu on päällä puhelimesta. Kuva kohteesta helpottaa asian selvittelyä. Mobiilipalautteiden määrä lisääntyi edellisestä vuodesta 321 palautteella (yht. 1 743 kpl). Kuntalaisille on tehty PowerBi-raportti kaupungille saapuneesta palautteesta. Raporttiin pääsee tutustumaan palautejärjestelmän etusivulla olevasta [linkistä](#).

Palautejärjestelmän kautta saapui palautetta runsaimmin kunnossapitoon, viheralueisiin, pysäköintiin, autoiluun ja liikenteeseen, eniten Leppävaaran, Tapiolan ja Espoonlahden alueilta. Suurin osa palautteista sisälsi toimenpide-ehdotuksen tai moitteen. Palautteista 13 %:a sisälsi kysymyksen ja kiitoksen 1,3 %.

Asiakkaan palautteeseen tulee vastata viiden vuorokauden sisällä. Suurimpaan osaan palautteista asiakas sai vastauksen nopeasti, usein jo palautteen saapumispäivänä. Osa palautteista vaatii selvittelyä ja asiantuntijalausuntoa, jolloin käsittelyaika oli pidempi. Keskimääräinen käsittelyaika oli 7 päivää 8 tuntia. Käsittelyajan mediaani oli 17 h.

Sähköpostiviestejä saapui yleisiin alueisiin liittyen 2 249 kpl ja kaupunginmittaukseen 3 919 kpl. Vastauksia kuntalaisia askarruttaviin kysymyksiin on annettu myös Facebookissa, Twitterissä ja chatissa.

Yhteistyö viestinnän kanssa on ollut tiivistä. Ajankohtaisista asioista on pyritty uutisoimaan ajantasaisesti kuntalaisille.

