

Tekninen lautakunta 20.10.2021 § 98

§ 98

Yhteenveto kuntalaisaloitteiden ja -palautteiden käsittelystä kaupunkitekniikan keskuksessa alkuvuonna 2021

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 alkuvuonna 2021.

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 yhteenvetoa oman tehtäväalueensa aloitteiden käsittelystä puolivuositain.

Kaupunkitekniikan keskukseseen saapui alkuvuoden 2021 aikana 31 kappaletta kaupunkitekniikan keskuksen tehtäväalueeseen, lähinnä yleisiin alueisiin liittyviä kuntalaisaloitteita. Kaksi kolmesta aloitteesta johti johonkin toimenpiteeseen. Eniten aloitteissa korostuivat liikenneturvallisuusasiat.

Oheisessa taulukossa on yhteenveto alkuvuoden 2021 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 | - | 98 |
| 2018 | 53 | 16 | 6 | - | 75 |
| 2019 | 26 | 17 | 4 | - | 47 |
| 2020 | 41 | 15 | 3 | 2 | 59 |
| 2021, alkuvuosi | 14 | 8 | 4 | 5 | 31 |

Asiakaspalautteet

Kaupunkiympäristön asiakaspalvelu käsittelee yleisiä alueita, pysäköinninvalvontaa ja kiinteistönmuodostusta koskevat asiakaspalautteet sekä kaupungin kiinteistöjä koskevat työpyynnöt. Asiakaspalvelusta saa myös tietoa ja opastusta kaavoihin sekä karttoihin liittyvissä asioissa.

Asiointi tapahtuu pääasiassa puhelimitse contact centerin kautta sekä Trimble Feedback-palauttejärjestelmällä. Palautteen voi lähettää myös mobiililaitteella paikan päältä. Palautteeseen on hyvä liittää kuva kohteesta. Palautetta tulee myös sähköpostilla, henkilökohtaisesti palvelutiskillä, Facebookissa ja Twitterissä.

Palautteiden käsittelyä on kehitetty ja tavoitteena on, että asiakaspalvelu osaisi vastata suoraan asiakkaalle asiakaspalvelutilanteessa ja mahdollisimman vähän palautteita lähetettäisiin lausunnolle tai kommentoitavaksi taustaorganisaatioon. Tiivis yhteistyö taustaorganisaation kanssa on tärkeä osa asiakaspalvelun toimivuutta.

Palvelua saa suomen kielen lisäksi ruotsiksi ja englanniksi.

Asiakasyhteydenotot

Palautetta saatiin reilusti enemmän edellisiin vuosiin verrattuna. Kaupunkiympäristön asiakaspalvelu käsittelee 30 575 palautetta vuoden alkupuoliskolla. Puheluita saapui contact centeriin reilu 18 088 ja niistä vastattiin 13 832 puheluun. Palautejärjestelmään tulleista palautteista yli puolet on osoitettu kaupunkitekniikalle eli lähes 13 000 palautetta. Edellisten lisäksi sähköposteja käsiteltiin 3640. Asiakaspalvelupisteessä asioi 160 henkilöä ja chatissa keskusteltiin 231 asiakkaan kanssa. Kaupungin kiinteistöihin liittyviä sisäisiä työpyyntöjä tuli alkuvuonna 899. Suurin osa koski koulujen ja päiväkotien keittiölaittevikoja.

Sähköinen asiointi

Yhä useampi asiakas käyttää palautteen antamisessa koko kaupungin yhteistä palautejärjestelmää sekä lupiin liittyvissä asioissa rakentamisen ja maankäytön sähköistä asiointipalvelua. Kiinteistönmuodostuksessa sähköisten palvelujen käyttö on lisääntynyt edellisistä vuosista huomattavasti. Asiakkaat hakivat sähköisen palvelun kautta tonttijakoja,

kiinteistötoimituksia sekä kartta- ja maaperätietoja, myös johtotietojen asiakaspalvelu toimii lähes poikkeuksetta sähköisesti.

Palautteiden aiheet ja määrät

Kirjallisten palautteiden keskimääräinen käsittelyaika palautejärjestelmässä oli 5 päivää ja 10 tuntia sekä käsittelyajan mediaani 1 päivä 15 tuntia.

Runsasluminen talvi näkyi palautemäärän lisääntymisenä. Talvikunnossapitoon (auraus ja liukkaudentorjunta) liittyviä palautteita tuli runsaasti vuoden ensimmäisinä kuukausina. Keväällä palautteiden aiheet vaihtuivat hiekanpoistoon, jota kesti huhtikuulle asti.

Selkeästi eniten palautetta saatiin Leppävaarasta, mutta paljon myös Espoon keskuksesta, Tapiolasta, Matinkylästä, Olarista, Espoonlahdesta, Laaksolahdesta ja Saunalahdesta.

Talvikunnossapidosta lähetettiin palautteita kaikilta alueilta, mutta etenkin Leppävaarasta, Laaksolahdesta, Espoon keskuksesta ja Saunalahdesta aurauspyyntöjä tuli paljon. Leppävaarasta saatiin keväällä runsaasti myös hiekanpoistoon sekä pysäköintiin liittyvää palautetta.

Tapiolan alueella palautteet kohdistuivat erityisesti tieinfraan. Vaarallisista puista tuli runsaasti ilmoituksia helmi-kesäkuun aikana ja pysäköinnistä huhti-toukokuussa.

Kävely- ja pyörätiet olivat keväällä monen palautteen aiheena. Roskaisuudesta ja roskakorien täyttymisestä tuli edellisten vuosien tapaan paljon palautetta, runsaimmin Espoonlahdesta ja Leppävaarasta. Pysäköinnistä annetaan palautetta tasaisesti läpi vuoden, mutta keväällä pysäköinnin maksullisuus kasvatti palautemääriä.

Espoon saamaan palautteeseen voi tutustua tarkemmin palauteraportin avulla. <https://easiointi.espoo.fi/eFeedback/>

Puhelut

Kaupunkiympäristön contact centerissä tarjotaan neuvontaa ja vastataan kuntalaisten kysymyksiin. Vastaus pyritään antamaan jo puhelun aikana asiakkaalle. Puheluihin vastattiin keskimäärin alle kahdessa minuutissa ja keskimääräinen jonotusaika oli noin viisi minuuttia. Tammi-maaliskuussa puhelimesta oli ruuhkaa, jolloin pisimmät vastausajat venyivät jopa 30 minuuttiin. Tehokkuus puhelimesta pysyi kuitenkin 80 prosentissa.

Eniten puheluita tuli alkuvuonna talvikunnossapidosta ja pysäköintiin liittyvistä asioista. Asiakaspalvelu vastaanotti myös useita valvontapyyntöjä virheellisesti tai haittaavasti pysäköidystä ajoneuvosta. Talven aikana otettiin käyttöön tiedotteet puhelimesta. Kerroimme puhelimesta jonottajille ajankohtaista tietoa aurauksesta ja hiekanpoistosta sekä maksullisesta pysäköinnistä.

Keväiset yhteydenotot koskivat usein nurmikon leikkausta, oksia, risuja sekä vaarallisia puita. Tänä vuonna etenkin Tapiolan alueelta saatiin runsaasti vaarallisiin puihin liittyviä palautteita.

Edellisten vuosien tapaan katujen kuopat, reunakivet, hidasteet ja liikenneturvallisuuteen liittyvät asiat olivat myös puheluiden aiheina.

Puhelimitse tulleista palautteista kirjattiin 3 138 palautetta asiantuntijan lausunnonle tai mahdollisia jatkotoimenpiteitä varten.

Henkilökohtainen asiointi

Otaniemen asiakaspalvelupisteessä asioidaan yhä harvemmin. Asiakkaat etsivät enimmäkseen tietoa verkkosivuilta ja karttapalvelusta.

Käyntiasiakkuudet koskivat pääasiassa pysäköinnin virhemaksuja, nähtävillä olevia ja jo vahvistettuja kaavoja, kiinteistönmuodostusta, tonttijakoja ja kiinteistöjen rekisteröintiä, johtotietoja sekä kaupunkisuunnittelun julkipanoja.

Tulevaisuudessa asiakaspalvelun kehittämisessä keskitytäänkin enenevässä määrin digitalisiin ratkaisuihin ja asiakkaiden ohjaamiseen verkkopalveluihin.

Karttapalvelu

Espoon karttapalveluista löytää moniin kysymyksiin vastauksen sekä katuihin, puistoihin ja liikenteeseen liittyvää tietoa. Palvelukartta helpottaa palveluiden löytämistä ja ohjaa asiakkaat oikeaan osoitteeseen esteettömyystietoineen. Asiakaspalvelussa neuvotaan asiakasta kaikkien sähköisten järjestelmien ja karttapalvelun käytössä.

<https://kartat.espoo.fi/ims>

Päätöshistoria

Liitteet

- 1 (henkilötietoja, ei julkaista) Kuntalaisaloitteet 2021

Oheismateriaali

Tiedoksi