

Tekninen lautakunta 27.04.2022 § 33

§ 33

## **Yhteenvedo kuntalaisaloitteiden ja -palautteiden käsittelystä kaupunkitekniikan keskuksessa vuonna 2021**

Valmistelijat / lisätiedot:  
Nevalainen Maritta  
Virtanen Timo  
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 2021.

### **Käsittely**

Esittelijä täydensi liitettä 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 yhteenvedoa oman tehtäväalueensa aloitteiden käsittelystä puolivuositain.

Kaupunkitekniikan keskukseseen saapui vuoden 2021 aikana 57 kappaletta kaupunkitekniikan keskuksen tehtäväalueeseen, lähinnä yleisiin alueisiin liittyviä kuntalaisaloitteita. Noin kaksi aloitetta kolmesta johti toimenpiteeseen. Viheralueet ja liikenneturvallisuus olivat suosituimmat aloitteiden aihepiirit.

Oheisessa taulukossa on yhteenveto vuoden 2021 aikana saapuneiden kuntalaisaloitteiden käsittelystä.

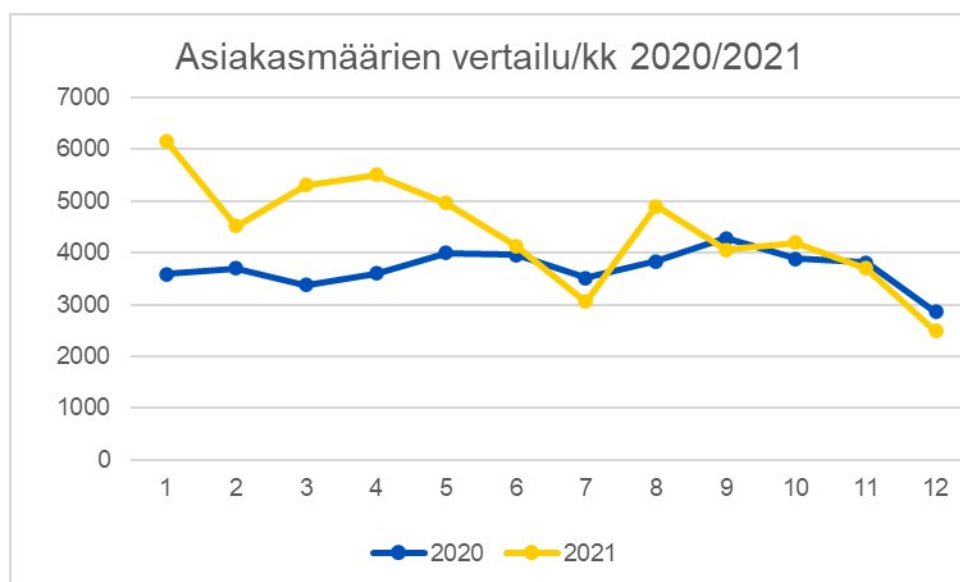
| Vuosi | Aiheuttaa toimenpiteen | Ei aiheuta toimenpidettä | Siirretty | Käsittelemättä | yht. |
|-------|------------------------|--------------------------|-----------|----------------|------|
| 2012  | 58                     | 42                       | 3         | -              | 103  |
| 2013  | 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  | 42                     | 17                       | 3         | -              | 59   |
| 2021  | 32                     | 17                       | 5         | 3              | 57   |

### **Asiakaspalautteet**

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

Asiointi tapahtuu pääasiassa puhelimitse ja palautejärjestelmässä. Lisäksi palautetta saadaan some-kanavien (Facebook ja Twitter) kautta sekä joitakin palautteita myös sähköpostilla. Otaniemen palvelutiskillä on mahdollista asioida henkilökohtaisesti.

Kaupunkitekniiikan keskuksen toimintaan liittyviä palautteita tuli asiakaspalveluun vuoden aikana 52 951 (vrt. v. 2020/44 390). Näistä 44 628 kohdistui yleisiin alueisiin ja kaupunkimittauksen palveluihin 8 323. Palautteiden määrä oli alkuvuonna selvästi edellisvuotta runsaampaa, mutta se vakiintui loppuvuonna aiempien vuosien tasolle. Alkuvuoden palautteista suuri osa koski talvikunnossapitoa, hiekan poistoa ja pysäköintiä.



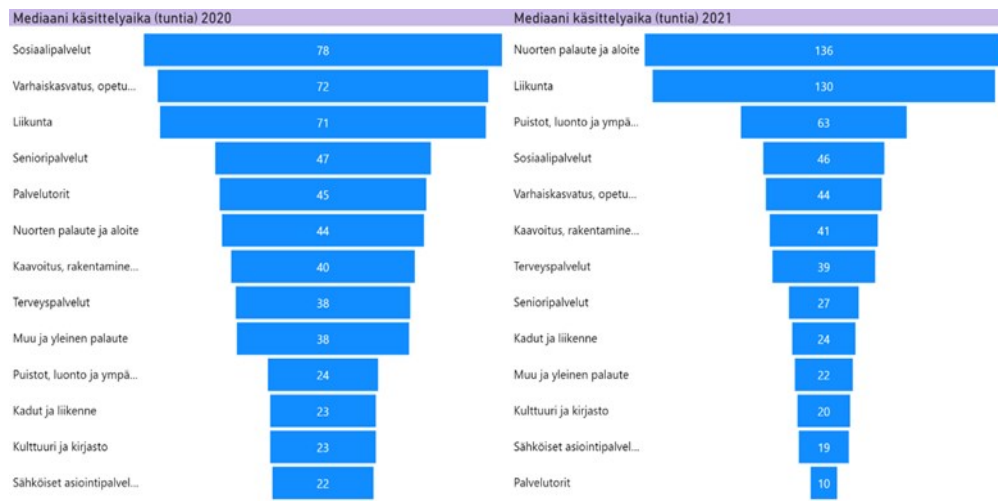
## Palautteiden määrä kasvoi

Kuntalaiset voivat antaa palautetta verkkosivun karttapohjaisella Trimble Feedback -palautejärjestelmällä mistä tahansa kaupungin palvelusta. Kaupunkitekniikan tehtäväalueelle koko kaupungin palautteista kohdistui noin 20 000 palautetta eli yli 60 %, kadut ja liikenne aiheen palautteet lisääntyivät yli 4 000 palautteella edelliseen vuoteen verrattuna. Asiakaspalvelu luokittelee palautteet tarkemmalle tasolle lähettäessään ne kommentoitavaksi tai toimenpiteitä varten. Palautteiden määrää ja aiheita voi seurata PowerBi-raportista. Raportti löytyy myös palautepalvelun etusivulta.

Pääasiassa kaupunkiympäristön asiakaspalvelun käsittelemät palautteet liittyivät katuihin ja liikenteeseen (47,5 %) sekä puistoihin, luontoon ja ympäristöön (13,5 %).

Palautetta voi antaa myös mobiilisovelluksella, lataamalla puhelimeen Trimble Feedback -sovelluksen. Sijaintitietojen ollessa päällä, palaute kohdistuu järjestelmässä oikeaan paikkaan. Kuva kohteesta helpottaa asian selvittelyä. Mobiilipalautteiden määrä lisääntyy jatkuvasti, niitä saatiin vuoden aikana noin 3 000. Se on helppo tapa antaa palaute.

Palautteisiin tulee vastata viiden työpäivän kuluessa ja siihen suurimmassa osassa palautteita päästään, kun mediaanikäsitteilyaika on katujen ja liikenteen osalta 24 tuntia. Puistot, luonto ja ympäristön aihepiiriin liittyvien palautteiden käsittely on vienyt vuonna 2021 normaalia pidemmän ajan eli mediaani oli 63 tuntia.



### Käsittelyajat 2021

Asiakaspalvelu vastasi suureen osaan (noin 70 %) asiakkaan kysymyksiin heti, mutta osaan pyydettiin asiantuntijalta kommentti tai keskusteltiin heidän kanssaan toimenpide-ehdotuksen toteuttamismahdollisuudesta, näissä tapauksissa käsittelyaika venyi pidemmäksi. Kaikki palautevastaukset asiakkaalle lähtivät asiakaspalvelun kautta.

Jokaiseen palautevastaukseen liitettiin asiakaspalvelun laatua mittaava kysely. Kyselyssä kysyttiin asiakaspalveluhenkilöstölle arvosanaa (0–10) asian hoitamisesta. Keskiarvoksi saatiin 6.70 ja toimenpiteen toteutuksen keskiarvoksi 5.25. NPS eli Net Promoter Score oli 11 eli asiakkaalta pyydettiin vastaus kysymykseen: Kuinka todennäköisesti suosittelisit palvelua ystävälle tai kollegalle? Suosittelukysymys on maailman käytetyin käyttäjäkokemuksen ja erityisesti asiakasuskollisuuden mittari. Kyselyssä

oli myös avoimia kenttiä, jossa asiakas pystyi antamaan vapaamuotoisesti palautetta palvelusta.

Kyselyn vastauksia ja annettuja kommentteja käsiteltiin säännöllisesti asiakaspalvelun tiimipalaverissa ja sen pohjalta on kehitetty palvelua. Laatua arvioitaessa negatiivinen palaute annettiin luonnollisesti silloin, kun asiakas ei ollut saanut toimenpide-ehdotustaan toteutettua. Toimenpiteiden toteuttamisen hitaudesta annettiin usein arvostelevaa palautetta.

### **Palautetta kaikilta alueilta**

Kuten aiempinakin vuosina eniten palautetta saatiin talvikunnossapidosta, pysäköinnistä, roskaisuudesta ja liikenteestä. Edellisten lisäksi kuopista, päälysteistä, reunatuista, katuvaloista ja vaarallisista puista lähetettiin palautetta.

Leppävaaran, Tapiolan ja Espoon keskuksen alueelta annettiin ahkerimmin palautetta vuoden aikana. Vuoden ensimmäisinä kuukausina sekä elokuussa näiltä alueilta saatiin paljon katuihin ja liikenteeseen liittyvää palautetta. Puisto, luonto ja ympäristö aiheeseen eniten palautetta antoivat kesäkuukausien aikana Tapiolan, Matinkylän ja Espoonlahden asukkaat.

### **Palauteaiheet**

Kaupungille tulleiden palautteiden aiheet ovat pysyneet vuodesta toiseen samanlaisina. Suurin osa palautteista on aiheellisia, mutta osassa palautteita ei kunnossapitovastuu kaupungin ja kiinteistön omistajan kesken ole selvillä, jolloin kaupunkia pyydetään hoitamaan sellainen asia, joka kuuluu kiinteistölle. Kuntalaisilta tulee myös paljon ohjeita kunnossapitoon esimerkiksi, miten kadut tulisi aurata tai kevätsiivous hoitaa.

Katujen kunnossapitoon liittyvien palautteiden aiheina olivat: aurauksen puutteellisuus, liukkaus, hiekan poisto ja kuopat tiessä. Kadulla tapahtuvat kaivutyöt ovat haitanneet vuoden aikana ihmisten liikkumista. Etenkin pyöräilijöitä katualueella suoritettavat työt harmittivat. Luontoon ja metsiin liittyvistä asioista on tullut edellisinä vuosina runsaasti palautetta, mutta vuonna 2021 se väheni. Vaarallisista puista ja näkemäesteistä saatiin jonkun verran palautetta vuoden aikana.

Katujen ja viheralueiden rakentamisesta ja suunnittelusta kuntalaiset haluavat tietoa, miten, miksi ja koska katu rakennetaan. Kun kadulla tai viheralueella näkyy ensimmäisiä merkkejä rakentamisesta, työmaakopista tai kadun aitaamisesta, kysytään asiakaspalvelusta, mitä alueella tapahtuu ja mitä sinne rakennetaan.

Roskaisuudesta, täysinäisistä roska-astioista sekä roska-astioiden lisäyksestä saadaan joka vuosi paljon palautetta. Etenkin keväällä ja kesällä vaaditaan tyhjennyskierrosten lisäämistä ja enemmän roska-astioita vilkkaimmille ulkoiluväylille. Osa roska-astioista on liikunnan ja asiakaspalvelu välittää tyhjennyspyynnön heille.

Vuonna 2021 maksullinen kadunvarsipysäköinti puhututti kuntalaisia ja siitä saatiin myös asiakaspalveluun runsaasti palautetta keväällä. Tiedottamisen myötä palautteet vähenivät. Virheellisestä pysäköinnistä virhemaksun saaneet autoilijat ottivat edelleen herkästi yhteydettä

asiakaspalveluun. Haluttiin lisää maksuaikaa ja oikaisuvaatimuksen tekeminen oli osalle epäselvää. Asiakaspalvelu neuvoo asiakkaita sähköisten palveluiden käytössä.

## **Puhelut**

Moni asiakas haluaa edelleen asioida puhelimitse. Puheluita tuli vuoden aikana yli 26 791 kpl, joista pystyttiin palvelemaan yli 20 200 asiakasta. Puhelinpalvelun vastaamisen tehokkuus on pysynyt noin 75 prosentissa ja pääasiassa puheluihin vastattiin jonottamatta, usein jopa alle minuutissa. Keskimääräinen jonotusaika on pysynyt alle viidessä minuutissa. Pisimmät jonotusajat ruuhkaisina aikoina olivat noin 30 minuuttia. Contact center ruuhkautui usein aamulla klo 10–11 välillä.

Puheluissa palveluneuvojat etsivät tietoa asiakkaan kysymykseen, neuvovat asiakasta oman asian hoidossa tai ohjaavat asiakkaan oikeaan organisaatioon. Puhelun aikana todetut toimenpiteitä vaativat asiat palveluneuvoja kirjasi palautejärjestelmään, josta asia lähti sähköisesti asiantuntijalle kommentoitavaksi tai toimenpiteitä varten.

Puheluista lähes kolmasosa koski pysäköinninvalvontaa. Puheluissa keskusteltiin myös puistoihin, luontoon ja ympäristöön sekä katuihin ja liikenteeseen liittyvistä asioista.

## **Henkilökohtainen asiointi**

Otaniemen asiakaspalvelupisteessä asiakkaita neuvottiin lähinnä pysäköintivirhemaksua koskevilla asioilla. Esillä olevia kaavoja käytiin katsomassa harvakseltaan. Käyntiasiointi lisääntyi edellisestä vuodesta, joskin edelleen käyntejä oli vähän. Yleisissä asioissa asioitiin 142 kertaa ja kaupunkimittauksessa 118 kertaa.

## **Kaupunginmittaus ja johtotiedot**

Kaupunkimittauksen asiakaspalvelusta saa tietoa ja opastusta asemakaavoitukseen, kiinteistönmuodostuksen ja kiinteistökauppaan liittyviin kysymyksiin ja sieltä voi tilata karttoja ja otteita. Asiakasmäärät vähenivät edellisestä vuodesta 842 asiakkaalla. Vuoden aikana kaupunkimittauksessa asioi yhteensä 8 323 asiakasta, pääasiassa sähköisesti.

Johtotietopalvelu on siirtynyt lähes kokonaan sähköiseen asiointiin ja asiakaspalvelupisteessä asioi vai harva asiakas.

## **Päämääränä sujuva asiointi**

Osa asiakkaista lähettää edelleen sähköpostia asiakaspalveluun. Heitä on pyritty ohjaamaan palautepalveluun, koska sen kautta palautteiden arkistointi ja käsittely on selkeämpää. Kun palaute ja sitä koskevat toimenpiteet, kommentit ja vastaukset arkistoituvat järjestelmään, siihen voidaan helposti palata, riippumatta siitä kuka asiaa on aiemmin hoitanut. Asiakkaan lähettämät palautteet löytyvät järjestelmästä nopeasti.

Ajantasaiseen viestintään on panostettu ja yhteistyötä viestinnän kanssa on tehty tiiviisti, jotta tieto kulkee molempiin suuntiin tehokkaasti.

Ajankohtaisista asioista on pyritty uutisoimaan ennakkoon kuntalaisille verkkosivuilla ja somessa.

## **Päätöshistoria**

## **Liitteet**

1 (Henkilötietoja, ei julkaista) Kuntalaisaloitteet 2021

## **Oheismateriaali**

## **Tiedoksi**