

Tekninen lautakunta 25.10.2023 § 90

§ 90

## **Kuntalaisaloitteiden ja -palautteiden käsittely kaupunkitekniikan keskuksessa alkuvuoden 2023 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 asiakaspalautteen käsittelystä kaupunkitekniikan keskuksessa alkuvuoden 2023 aikana.

### **Käsittely**

Esittelijä täsmensi kokouksessa selostusosassa olevia palautteita koskevia lukuja ja kaavioita.

### **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 2023 alkupuoliskolla 14 kappaletta keskuksen tehtäväalueeseen, lähinnä yleisiin alueisiin liittyviä kuntalaisaloitteita. Noin puolet aloitteista johti toimenpiteeseen. Liikenteenohjaus oli suosituin aloitteiden aihepiiri.

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	5	7	1	1	14

### Asiakaspalautteet

Kaupunkiympäristön asiakaspalvelussa käsitellään mm. katuja, teitä, viheralueita, pysäköinninvalvontaa, kaupungin kiinteistöjä (keittiölaitteet ja kiinteistön hoito) ja kaavoitusta koskevia yhteydenottoja ja palautteita.

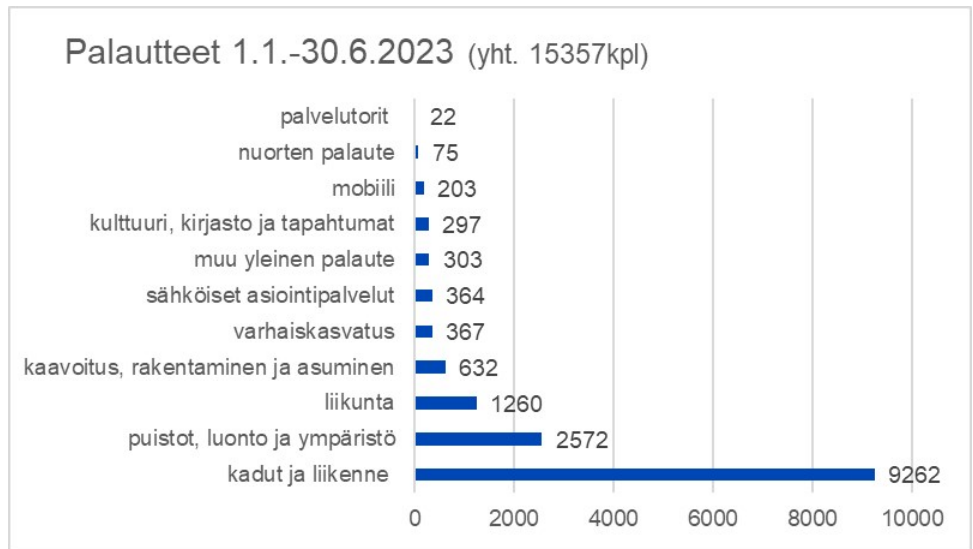
Asiointi tapahtuu pääasiassa puhelimitse ja palautejärjestelmässä. Lisäksi yhteydenottoja saadaan somekanavien (Facebook ja X:n ent. Twitter) kautta sekä sähköpostilla. Otaniemen palvelutiskillä on mahdollista asioida henkilökohtaisesti.

#### Trimble Feedback- palautepalvelu

Kuntalaiset voivat antaa palautetta verkkosivun karttapohjaisella Trimble Feedback -palautejärjestelmällä mistä tahansa kaupungin palveluista ympäri vuorokauden.

Tammikuusta 2015 alkaen tarkasteltuna koko kaupungin kaikista tähänastisista palautteista 73 % on kohdistunut kaupunkiympäristön toimialalle: kadut ja liikenne - sekä puistot, luonto- ja ympäristö- aiheisiin. Lukema on noussut viime vuodesta (69 %), joka joutuu osittain terveyspalveluiden palautteiden siirtymisestä LUVN:n puolelle.

Alla olevassa kuvassa on kaupungin tammi-kesäkuun 2023 palautteet aihealueittain.



### Palautteiden määrä normaalilukemissa

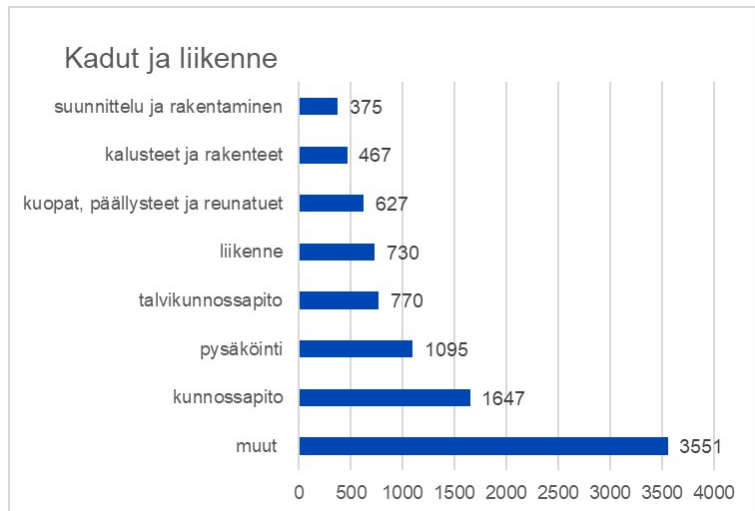
Palautemäärät ovat olleet edellisen vuoden 2022 ennätysmääriä maltillisempia. Kaupunkitekniiikan palautteita vastaanotettiin yhteensä tammi-kesäkuun 2023 aikana 12 663 kpl. Tammikuussa 2023 kaupungille tuli 2 578 palautetta, kun vuotta aikaisemmin palautteita vastaanotettiin tammikuussa 7 013 kpl. Toukokuussa vastaanotettiin tavanomaista enemmän palautteita 2 358 kpl.

Palautteiden määrää ja aiheita voi seurata PowerBi -raportista, joka on esillä aika ajoin palautepalvelun etusivun ylälaudassa, ellei ole muuta kiireellisempää tiedotettavaa.

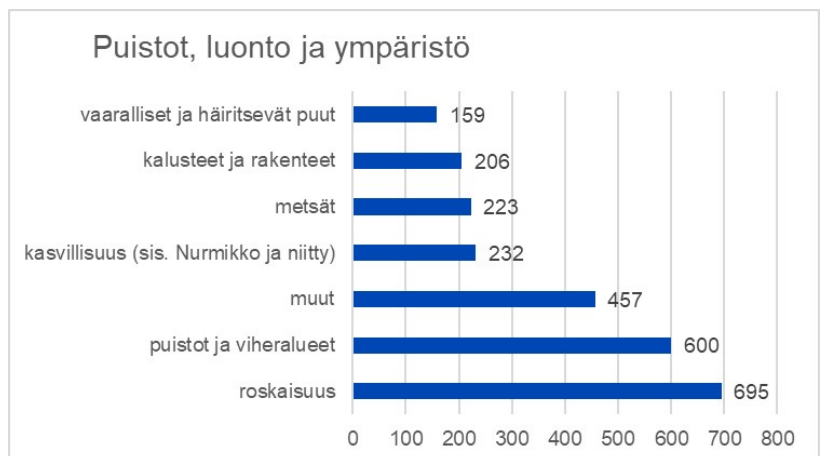
### Kaupunkiympäristön palautteet tammi-kesäkuussa 2023

Kaupunkiympäristön asiakaspalvelun ensimmäisen vuosipuoliskon palautteista 9 262 liittyi kadut ja liikenne -aiheeseen. Puistot, luonto ja ympäristö -aiheeseen tuli 2 572 palautetta. Asiakaspalvelu luokittelee palautteet tarkemmalle tasolle lähettäessään ne taustan työntekijöille kommentoitavaksi tai toimenpiteitä varten.

Kadut ja liikenne -osiossa eniten palautetta saatiin kunnossapidosta (1647), talvikunnossapidosta (770), pysäköinnistä (1095) ja liikenteestä (730). Myös suunnittelu ja rakentaminen (375) sekä kuopat, päällysteet ja reunatuet (627), kalusteet ja rakenteet-aiheista (467) annettiin paljon palautteita.



Puistot, luonto ja ympäristö- aiheesta eniten palautetta tuli roskaisuudesta (695) ja puistoista sekä viheralueista (600). Lisäksi palautetta saatiin kasvillisuudesta (sis. nurmikko ja niitty 232), metsistä (223), kalusteista ja rakenteista (206) sekä vaarallisista ja häiritsevistä puista (159).



Palautetta voi antaa myös mobiilisovelluksella lataamalla Trimble Feedback -sovelluksen puhelimeen. Myös mobiilipalautteiden määrä on lisääntynyt, niitä saatiin tammi-kesäkuun 2023 aikana 807, kun vuotta aiemmin 569 ja vuonna 2021 tammi-kesäkuussa 334.

Palautteisiin tulee vastata viiden työpäivän kuluessa. Asiakaspalvelu vastaa kiireellisiin palautteisiin heti. Osaan palautteista pyydettiin asiantuntijalta kommentti tai kyseltiin toimenpide-ehdotuksen toteuttamismahdollisuuksista, jolloin palautteen käsittelyaika venyi luonnollisesti pidemmäksi. Mediaani kadut ja liikenne -palautteiden käsittelyaika vuoden ensimmäisellä puoliskolla oli 26 h (27 h v. 2022, 45 h v. 2021) ja puistot, luonto ja ympäristö -aiheessa 66 h (45 h v. 2022, 70 h v. 2021).

#### Palautteiden sisällöstä

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

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, asiakaspalvelusta kysytään, mitä alueella tapahtuu ja mitä sinne rakennetaan.

Roskaisuudesta, täysinäisistä roska-astioista sekä roska-astioiden lisäyksistä saadaan jatkuvasti paljon palautetta. Poikkeuksellisesti tänä keväänä vastaanotettiin tavanomaista enemmän palautteita roskaisuudesta. Etenkin keväällä ja alkukesällä toivotaan roskisten tyhjennyskierrosten lisäämistä ja lisää roska-astioita vilkkaimmille ulkoiluväylille.

Palautteita vastaanotetaan eniten Leppävaaran, Tapiolan, Matinkylän, Olarin ja Espoonlahden alueelta.

## Puhelut

Moni asiakas haluaa edelleen asioida puhelimitse. Puheluita tuli puolen vuoden aikana 8 297, joista 7 238 asiakasta palveltiin. Osa puheluita kirjautuu järjestelmään virka-ajan ulkopuolella ja viikonloppuisin. Monet asiakkaista soittaa puhelinlinjaan uudelleen, jos huomaa linjalla olevan ruuhkaa.

Puhelinpalvelun vastaamisen tehokkuus riippuu vastauslinjasta. Yleensä puheluihin pystytään vastaamaan jonottamatta. Keskimääräinen jonotusaika on pysynyt alle viidessä minuutissa (3 min 15 s) ja pisimmät jonotusajat ruuhkaisina aikoina olivat noin 25 minuuttia. Puhelinpalvelu ruuhkautuu usein aamulla klo 10–11 välillä, varsinkin maanantaiaamuisin.

Puheluissa palveluneuvojat etsivät tietoa asiakkaan kysymykseen, neuvovat asian hoidossa, kirjaavat palautteen palautejärjestelmään tai ohjaavat asiakkaan edelleen oikeaan organisaatioon. Puhelun aikana todetut ja toimenpiteitä vaativat asiat palveluneuvoja kirjaa palautejärjestelmään, josta asia lähtee sähköisesti asiantuntijalle kommentoitavaksi tai toimenpiteitä varten.

Kaupunkiympäristön asiakaspalvelupuhelimessa vastaanotetaan myös kaupungin kiinteistöjen keittiölaitteiden huoltopyynnöt, jotka kirjataan Toivo-järjestelmään. Keittiölaittepuheluja tuli 795 ensimmäisellä vuosipuoliskolla (v. 2022: 1 106 puhelua).

Viime vuoden joulukuussa asiakaspalveluun ohjautuu nykyisin myös Ympäristönsuojelun puhelut, joita käsiteltiin tammi-kesäkuussa 265 kpl. Puhelut ohjautuvat myös rakennusvalvonnan asiakaspalveluun.

## Chat-palvelu

Chat-palvelu käynnistyi maaliskuussa ja on avoinna päivisin klo 10–14 välisenä aikana. Keskustelun voi aloittaa espoo.fi -verkkosivuilla Kadut ja Liikenne sekä Puistot -sivulla. Maalis-kesäkuun välisenä aikana chatteja on käsitelty yhteensä 29 keskustelua.

## Henkilökohtainen asiointi

Otaniemen asiakaspalvelupisteessä asiakkaita käy edelleen vähän, tammi-kesäkuussa 2023 asiakkaita oli 80 (vertailu v. 2022 kävi 59 asiakasta).

Yleisimmin asiakkaat asioivat kaava-asioissa, rasi- ja rakennus-asiain, poikkeamispäätöksissä ja haluavat tehdä pysäköintivirhemaksuun oikaisupyynnön. Tänä vuonna käynnit ovat lisääntyneet vesinäytteiden vastaanottamisen vuoksi.

#### Päämääränä sujuva asiakaskokemus

Osa asiakkaista lähettää edelleen sähköpostia asiakaspalveluun tai laittaa palautetta somessa. Asiakkaat pyritään ohjaamaan palautepalveluun, koska sen kautta palautteiden arkistointi ja käsittely on selkeämpää. Kun palaute ja sitä koskevat toimenpiteet, kommentit ja vastaukset arkistoituvat palautejärjestelmään, asiaan voidaan helposti palata riippumatta siitä, kuka asiaa on aiemmin hoitanut. Myös vanhat, jo käsitellyt palautteet löytyvät järjestelmästä nopeasti.

Ajantasaiseen viestintään on panostettu ja yhteistyötä viestinnän kanssa on tehty tiiviisti, jotta tieto kulkee molempiin suuntiin tehokkaasti. Ajankohtaiset asiat uutisoidaan nopeasti somessa ja osittain lisäksi verkkosivuilla, lisäksi talvella ja keväällä uutisoimme ajantasaisesta talvikunnossapidon tilanteesta ja hiekanpoistosta myös palautepalvelun infosivulla.

#### **Päätöshistoria**

#### **Liitteet**

- 1 (Ei julkaista) Kuntalaisaloitteet 2023, alkuvuosi

#### **Oheismateriaali**

#### **Tiedoksi**