

Tekninen lautakunta 23.10.2024 § 87

§ 87

Yhteenvedo kuntalaisaloitteiden ja palautteiden käsittelystä kaupunkitekniikan keskuksessa alkuvuonna 2024

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 2024 aikana.

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 yhteenvedoa oman tehtäväalueensa aloitteiden käsittelystä puolivuositain. Kaupunkitekniikan keskukseseen saapui alkuvuoden 2024 aikana 14 kappaletta keskuksen tehtäväalueeseen, lähinnä yleisiin alueisiin liittyviä kuntalaisaloitteita. Yli puolet aloitteista johti toimenpiteeseen. Kunnossapito 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	21	16	1	-	38
2024, alkuv.	7	5	-	2	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, Instagram sekä X:n) kautta sekä sähköpostilla. Otaniemen palvelutiskillä on mahdollista asioida henkilökohtaisesti. Kuntalaiset voivat antaa palautetta verkkosivun karttapohjaisella Trimble Feedback -palautejärjestelmällä mistä tahansa kaupungin palveluista ympäri vuorokauden.

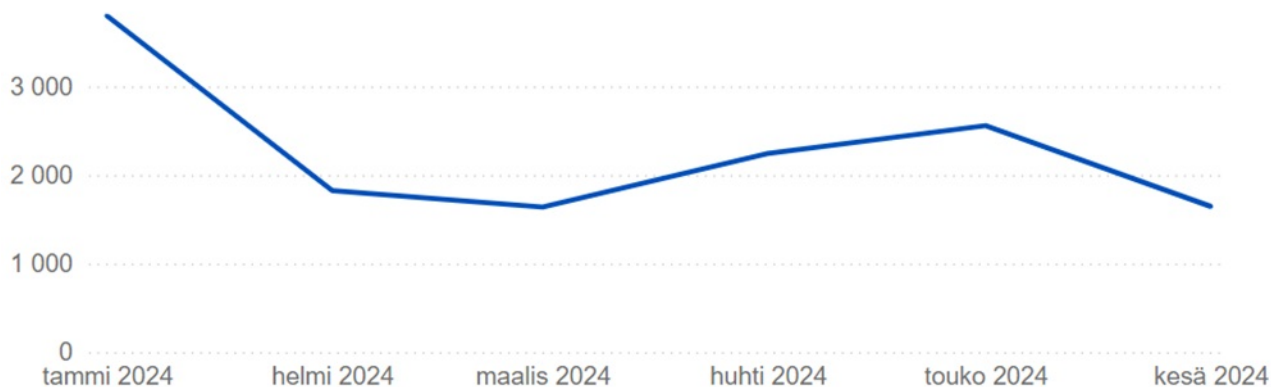
Tammikuusta 2015 alkaen tarkasteltuna koko kaupungin kaikista tähänastisista palautteista 75 % on kohdistunut kaupunkiympäristön toimialalle: kadut ja liikenne - sekä puistot, luonto- ja ympäristö- aiheisiin. Prosentuaalinen lukema on noussut viime vuosina terveyspalveluiden palautteiden siirryttyä vuoden 2022 jälkeen LUVN:n puolelle.

Alla olevassa kuvassa on kaupungin tammi-kesäkuun 2024 palautteet aihealueittain.



Palautteiden määrä normaalilukemissa

Kaikki kaupungin vastaanottamat palautemäärät ovat olleet edelleen maltillisia tammi-kesäkuussa, kuten vuonna 2023. Tammikuussa vastaanotettiin 3799 (2578) palautetta, joista suurin osa koski talvikunnossapitoa. Tammikuun viimeisellä viikolla 4 vastaanotettiin 1702 palautetta, kun normaaliviikolla vastaanotetaan 400–500 palautetta. Toukokuussa vastaanotettiin 2557 (2358) palautetta. Palautteiden määrää ja aiheita voi seurata PowerBi -raportista, joka on usein esillä Palautepalvelun etusivun ylälaudassa, ellei ole muuta kiireellisempää tiedotettavaa.



Kaupunkiympäristön palautteet tammi-kesäkuussa 2024

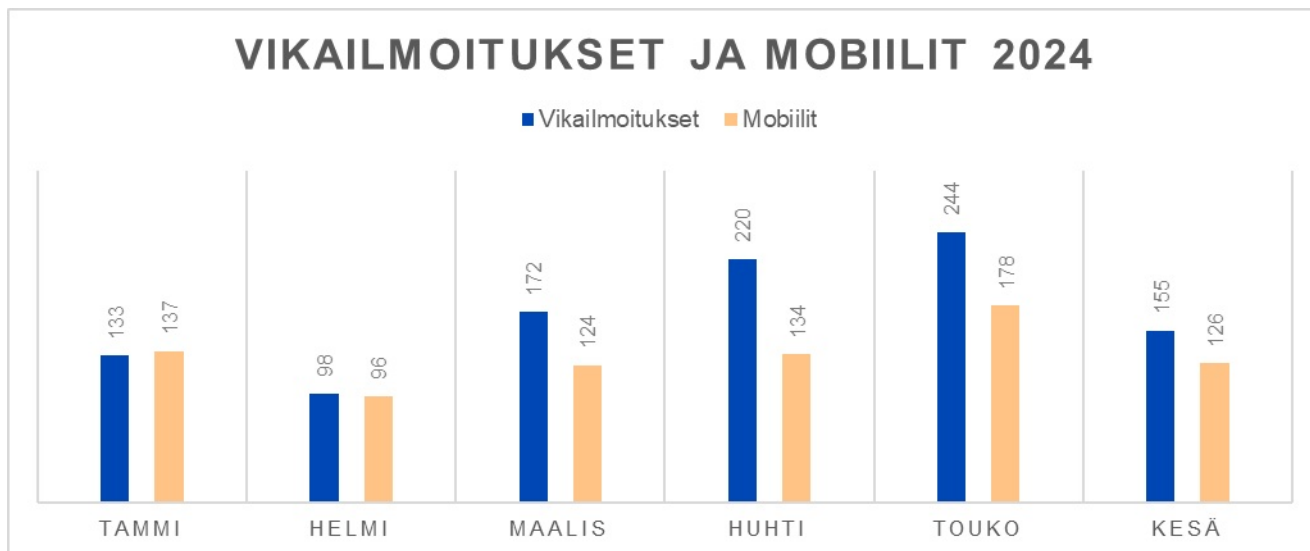
Kaupunkiympäristön asiakaspalvelun ensimmäisen vuosipuoliskon palautteista 10 447 (9 262) liittyi kadut ja liikenne -aiheeseen. Puistot, luonto ja ympäristö -aiheeseen vastaanotettiin 2 128 (2 572) palautetta. Asiakaspalvelu luokittelee palautteet tarkemmalle tasolle lähettäessään ne taustan työntekijöille kommentoitavaksi tai toimenpiteitä varten. Kadut ja liikenne -osiossa eniten palautetta saatiin kunnossapidosta (3 052), talvikunnossapidosta (1 880), pysäköinnistä (1 182) ja liikenteestä (797). Myös suunnittelu ja rakentaminen (375) sekä kuopat, päällysteet ja reunatuet (714), kaivutyöt (399) kalusteet ja rakenteet-aiheista (430) annettiin paljon palautteita.

Puistot, luonto ja ympäristö- aiheesta eniten palautetta tuli roskaisuudesta (695) ja roskisurakoista (397) ja puistoista sekä viheralueista (442). Lisäksi palautetta saatiin kasvillisuudesta (sis. nurmikko ja niitty) (259), metsistä (270), kalusteista ja rakenteista (189) sekä vaarallisista ja häiritsevistä puista (118).

Mobiilisovelluksella annettuja palautteita vastaanotettiin tammi-kesäkuun aikana 795 (807/569/334) kappaletta. Lokakuusta 2023 alkaen käytössä olleet vikailmoitukset on otettu hyvin vastaan, sillä vikailmoituksena on vastaanotettu tammi-kesäkuun aikana jo 1 022 palautetta.

Vikailmoituksissa ei ole asiakkaan yhteystietoja, jolloin palautteen käsittely nopeutuu.

VIKAILMOITUKSET JA MOBIILIT 2024



Tavoitteena on vastata palautteisiin viiden työpäivän kuluessa. Asiakaspalvelu luokittelee päivittäin saapuvat palautteet ja käsittelee kiireellisemmät 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

Palautteita vastaanotettiin eniten Leppävaaran, Espoonlahden, Laaksolahden, Espoon keskuksen ja Tapiolan alueilla. Pienet muutokset alueissa kertoo myös muutoksista yleensä alueella.

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 vai rakennetaanko ollenkaan. Kun kadulla tai viheralueella näkyy ensimmäisiä merkkejä rakentamisesta, työmaakopista tai kadun aitaamisesta, asiakaspalvelusta kysytään, mitä alueella tapahtuu ja mitä sinne rakennetaan. Urakoitsijoiden väliaikaiset kuopat ja niistä tiedustelut näkyvät myös korostetusti palautteissa.

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.

Puhelut

Moni asiakas haluaa edelleen asioida puhelimitse. Osa puheluista kirjautuu järjestelmään virka-ajan ulkopuolella ja viikonloppuisin. Monet asiakkaista soittaa puhelinlinjaan uudelleen, jos huomaa linjalla olevan ruuhkaa.

Puhelinpalvelun vastaamisen tehokkuus riippuu vastauslinjasta. Yleensä puheluihin pystyvään vastaamaan jonottamatta. Keskimääräinen jonotusaika on pysynyt alle viidessä minuutissa ja pisimmät jonotusajat ruuhkaisina aikoina olivat noin 20 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 oikealle taholle. Puhelun aikana todetut ja toimenpiteitä vaativat asiat palveluneuvoja kirjaa palautejärjestelmään, josta asia lähtee sähköisesti asiantuntijalle kommentoitavaksi tai toimenpiteitä varten.

Kaupunkiympäristön yleisessä puhelinpalvelussa käsiteltiin 7 087 (7238) puhelua. Kaupunkimittauksen puheluita käsiteltiin 1 011 puhelua. Ympäristönsuojelun puheluita käsiteltiin 179 (265) puhelua. Johtotietopalvelussa käsiteltiin 368 puhelua. Rakennusvalvonnan puheluita käsiteltiin 2 946. Kaupunkiympäristön asiakaspalvelupuhelimessa vastaanotetaan myös kaupungin kiinteistöjen keittiölaitteiden huoltopyynöt, jotka kirjataan tilausjärjestelmään. Keittiölaittepuheluja käsiteltiin 628 (795/1 106) ensimmäisellä vuosipuoliskolla.

Chat-palvelu

Chat-palvelu on käytössä kaupunkiympäristön, kaupunkimittauksen sekä rakennusvalvonnan asiakaspalveluissa. Chatteja käsiteltiin yhteensä 171 kappaletta. 90 kappaletta chateista käsitteli rakennusvalvonnan asioita, 29 kaupunkimittausta ja 52 koko kaupunkiympäristöä. Chatin palveluajat vaihtelevat kyseisen yksikön palveluaikojen mukaan ollen yleensä klo 8–15.30 välisenä aikana auki.

Henkilökohtainen asiointi

Otaniemen asiakaspalvelupisteessä asiakkaita käy muutama päivittäin, tammi-kesäkuussa 2024 asiakkaita kävi 106. Yleisimmin asiakkaat asioivat kaava-asioissa, rasitetoimituksissa, poikkeamispäätöksissä ja haluavat tehdä pysäköintivirhemaksuun oikaisupyynnön. Kesäaikaan käynnit voivat koskea myös vesinäyteastioiden noutoa ja näytteiden vastaanottamista.

Sähköpostista keskitettyyn palveluun

Osa asiakkaista lähettää edelleen sähköpostia asiakaspalveluun tai laittaa palautetta somessa. Sähköpostilla käsiteltiin tammi-kesäkuun aikana 2 257 palautetta. Asiakkaat pyritään ohjaamaan palautepalveluun, koska sen kautta palautteiden arkistointi ja käsittely on selkeämpää ja paremmin tilastoitavissa. 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. Ajankohtaisiin asioihin reagoidaan nopeasti ja asiasta viestitään kuntalaisille myös somessa. Talvella uutisoidaan viikoittain talvikunnossapidon tilanteesta.

Päätöshistoria

Liitteet

1 (Ei julkaista) Kuntalaisaloitteet 2024

Oheismateriaali

Tiedoksi