

Tekninen lautakunta 22.10.2025 § 83

§ 83

Yhteenvedo kuntalaisaloitteiden ja -palautteiden käsittelystä kaupunkitekniikan keskuksessa alkuvuoden 2025 aikana

Valmistelijat / lisätiedot:
Virtanen Timo
Jalonen Elisa
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 2025 aikana.

Käsittely

Esittelijä täydensi asian selostusosaa ja 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 alkuvuoden 2025 aikana 20 kappaletta keskuksen tehtäväalueeseen, lähinnä yleisiin alueisiin liittyviä kuntalaisaloitteita. Noin kaksi kolmesta aloitteesta johti toimenpiteeseen. Puistot, liikenteenohjaus ja liikenneturvallisuus olivat suosituimmat aloitteiden aihepiirit. Aloitteisiin vastattiin keskimäärin kahden kuukauden kuluessa vastaamisajan mediaanin ollessa 48 päivää.

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	21	14	-	-	35
2025 alku	12	6		2	20

Asiakaspalautteet

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

Asiakkaat ottavat yhteyttä pääasiassa puhelimitse tai kirjallisesti jättämällä viestin palautejärjestelmään. Kaupunkiympäristön palautteita vastaanotetaan myös some-kanavien, chatin ja sähköpostin välityksellä. Otaniemen asiakaspalvelutiskillä on mahdollista asioida henkilökohtaisesti. Asiakaspalvelun henkilökunta osallistuu myös kaupunkitasoisiiin tapahtumiin, kuten alueelliset illat sekä Hello Espoo -tapahtuma. Tapahtumissa vastataan suoraan asukkaiden kysymyksiin ja esitellään toimintaa.

Kirjallisia palautteita ketterästi mobiilisti tai vikailmoituksena

Palautteiden määrään vaikuttaa suuresti etenkin sään vaihtelut talvisaikaan. Alkuvuoden talvi oli vähäluminen, joka näkyi myös pienemmässä määrässä asiakaspalautteita talvikuukausina. Alkuvuoden palautteista suuri osa koski talvikunnossapitoa, hiekan poistoa, roskaisuutta ja pysäköintiä. Keväällä asiakkaiden palautteet käsittelevät hiekanpoistoa ja luonnon kasvillisuuteen liittyviä palautteita. Kesän alussa monet palautteet koskivat runsasta luontoa, kun sateinen alkukesä sai kasvillisuuden rönsyämään.

Kaupunkitekniikan tehtäväalueelle koko kaupungin kirjallisista palautteista kohdistui alkuvuonna noin 10 255 palautetta, joka oli 86 % kaikista kaupungin saamista palautteista (11 883). Näistä palautteista vikailmoituksia oli 1 051 kpl, joiden käsittely on nopeampaa, kun palaute välitetään suoraan toimenpiteenä eteenpäin.

Palautetta voi antaa helposti myös karttapohjaisella mobiilisovelluksella. Asiakas lataa sovelluskaupasta Trimble Feedback -sovelluksen ja sijaintitietojen ollessa päällä, palaute kohdistuu järjestelmässä oikeaan

paikkaan kartalla. Palautteeseen voi liittää kuvan, joka helpottaa asiakaspalvelussa asian ja tilanteen kiireellisyyttä arvioitaessa. Mobiilipalautteita vastaanotettiin alkuvuoden aikana 769 kpl. Palautteiden määrää ja aiheita voi seurata julkisesti PowerBI-raportista, joka löytyy Espoon palautepalvelun etusivulta.

Kirjallisia palautteita vastaanotetaan myös sähköpostilla ja niitä käsiteltiin alkuvuoden aikana yhteensä 2 200 kpl. Espoo.fi-verkkosivujen Chat-keskusteluissa hoidettiin asiakkaiden yhteydenottoja yhteensä 167 kpl. Sosiaalisen median kautta tulevia asiakaspalautteita vastaanotetaan muutamia kuukausitasolla.

Tavoitteena on vastata asiakkaan palautteeseen viiden työpäivän kuluessa ja suurimpaan osaan palautteista vastataan kahden ensimmäisen arkipäivän aikana; palautteiden mediaani on 2 päivää 20 tuntia.

Puhelinpalvelu on edelleen suosittua

Puhelinasiakaspalvelu on avoinna arkisin klo 10–15.30. Asiakaspuheluissa palveluneuvojat neuvovat asian hoitamisessa, etsivät tietoa asiakkaan kysymykseen, kirjaavat palautteen palautejärjestelmään tai ohjaavat asiakkaan edelleen oikealle taholle koko kaupunkiorganisaation osalta. Puhelussa vastaanotetut toimenpiteitä vaativat asiat palveluneuvoja kirjaa palautejärjestelmään, josta asia lähtee käsiteltäväksi asiantuntijoille mahdollisia toimenpiteitä varten.

Asiakaspuheluita käsiteltiin alkuvuoden aikana 8 264 kpl. Näistä yleisiin asioihin kuului 6 014 kpl, rakennusvalvontaan 2 320 kpl, kaupunkimittaukseen 1 021 kpl, johtopalveluihin 345 kpl, ympäristönsuojeluun 232 kpl sekä kaupungin kiinteistöihin 652 kpl.

Puhelinpalvelun vastaamisen on pysynyt samalla tasolla kuin edellisinä vuosina ja pääasiassa puheluihin vastattiin jonottamatta, usein jopa alle minuutissa. Pisimmät jonotusajat ovat yleensä talviaikana. Suurin osa puheluita vastaanotetaan aamupäivän puolelle klo 10–11 aikaan ja varsinkin maanantaiaamuun, jolloin linjat voivat välillä ruuhkautua.

Henkilökohtainen asiointi

Otaniemen asiakaspalvelupisteessä voi käydä asioimassa kaupunkiympäristön alueelle liittyviä asioita, kuten nähtävillä olevia suunnitelmia, kaavoja, rakennusvalvonnan julkipanoja tai pyytää kaivovesinäytepakkauksia. Alkuvuoden aikana asiakaskäyntejä on ollut 145 kpl, joka on enemmän kuin kahden viimeisimmän vuoden aikana.

Palautetta eniten liikenteestä ja kunnossapidosta

Kaupunkiympäristön sijaintitiedollisia palautteita voidaan tarkastella eri kaupunginosien osalta. Alkuvuoden osalta on eniten vastaanotettu palautteita Leppävaaran, Tapiolan ja Espoonlahden alueilta. Kaupungille tulleiden palautteiden aiheet ovat vuosittain samoja, jolloin näihin voidaan myös ennakkoon varautua. Osa palautteista on aiheellisia, mutta osassa palautteita ei kunnossapitovastuu kaupungin ja kiinteistön omistajan kesken ole selvillä, jolloin kaupunkia pyydetään hoitamaan asia, joka kuuluu jollekin toiselle organisaatiolle.

Palautteita (ja ilmoituksia) on vastaanotettu paljon liittyen liikenteeseen, kuten pysäköinnin valvontaan tai sähköautojen pysäköintialennukseen.

Katujen kunnossapitoon liittyvät palautteiden aiheet ovat yleensä kuopista tai päällystevaurioista teillä, liikennemerkeistä, ajonestopuomeista tai muista rakenteista sekä talvikunnossapidosta ja kevätsiivouksesta. Myös kadulla tapahtuvista katutöistä vastaanotettiin paljon palautetta alkuvuoden aikana.

Kasvillisuuteen liittyvät palautteet koskivat aikaisien alkanutta kevätkasvillisuutta, vieraslaji-ilmoituksia ja nurmi- tai niittyalueiden hoitotoimenpiteitä. Katujen ja viheralueiden rakentamisesta ja suunnittelusta kuntalaiset haluavat tietoa, miten, miksi ja milloin katu rakennetaan. Kun kadulla tai viheralueella näkyy ensimmäisiä merkkejä rakentamisesta, työmaakopista tai kadun aitaamisesta, kysytään asiakaspalvelusta, mitä alueella tapahtuu. Ennakoivalla viestinnällä pyritään vähentämään kyselyitä ja lisäämään kuntalaisten tietoisuutta katutapahtumista. Asukkaita ohjataan myös seuraamaan oman kadun tilannetta Kotikatuportaalista (kotikatu.espoo.fi).

Asiakaspalvelun laadun arviointi

Jokaiseen kirjalliseen palautevastaukseen liitettiin asiakaspalvelun laatua mittaava kysely. Sama palvelun laatua arvioiva kysely on käytössä myös osaan puhelin-, chat- ja käyntitapahtumista. Alkuvuoden aikana vastaajia on ollut 238 kpl eli muutama prosentti asiakkaista on vastannut asiakaskyselyyn. Kyselyssä pyydetään arvioimaan asiakaspalveluhenkilön antamaa palvelua arvoasteikoilla 0–10.

Asiakaspalvelun henkilökunta sai arvosanaksi keskiarvolta 6.81 ja toimenpiteen toteutuksen keskiarvoksi 5.69. NPS eli Net Promoter Score luku oli plussan puolella +17 (koko v 2024 / +11). Yli puolet vastanneista asiakkaista suosittelisi palvelua ystävälle tai kollegalle. Kyselyssä oli myös avoimia kenttiä, jossa asiakas pystyi antamaan vapaamuotoisesti palautetta palvelusta.

Asiakkaiden antamissa arvosanoissa näkyy selvästi sään vaihtelut ja etenkin talviaikaan arvosanat ovat huonompia. Asiakkaan ehdottaman toimenpiteen toteuttamattomuudesta, toimenpiteen hitaudesta tai valmiista yleisvastauksesta annetaan usein arvostelevaa palautetta. Asiakaskyselyssä jätetyt vapaamuotoiset palautteet käsitellään säännöllisesti asiakaspalvelun tiimipalaverissa.

Päätöshistoria

Liitteet

1 Kuntalaisaloitteet 2025, alkuvuosi

Oheismateriaali

Tiedoksi