

Tekninen lautakunta 25.03.2026 § 33

§ 33

Yhteenvedo kuntalaisaloitteiden ja -palautteiden käsittelystä kaupunkitekniikan keskuksessa vuoden 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 vuoden 2025 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 vuoden 2025 aikana 47 kappaletta keskuksen tehtäväalueeseen, lähinnä yleisiin alueisiin liittyviä kuntalaisaloitteita. Noin kaksi kolmesta aloitteesta johti toimenpiteeseen. Puistot, kadut ja liikenteenohjaus olivat suosituimmat aloitteiden aihepiirit. Aloitteisiin vastattiin keskimäärin kahden kuukauden kuluessa vastaamisajan mediaanin ollessa 39 päivää.

Oheisessa taulukossa on yhteenveto saapuneiden kuntalaisaloitteiden määristä eri vuosina.



On huomattava, että aloitteiden joukossa on myös kaksi terveysluontopolkua koskevaa aloitetta. Ne ovat tuotoksia viestinnästä, jota toivottiin asiaa koskevassa valtuustotoivomuksessa 18.8.2025.

Asiakaspalautteet

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

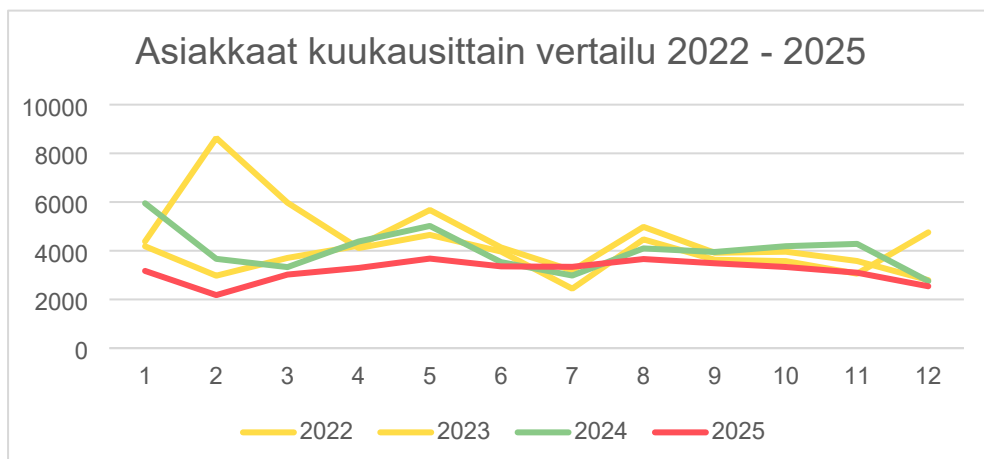
Asiakkaat ottavat yhteyttä pääasiassa puhelimitse tai kirjallisesti jättämällä viestin palautejärjestelmään. Kaupunkiympäristön palautteita vastaanotetaan myös some-kanavien, chatin ja sähköpostin välityksellä. Otaniemen asiakaspalvelutiskillä on mahdollista asioida henkilökohtaisesti. Asiakaspalvelun henkilökunta osallistuu myös kaupunkitasoisiin tapahtumiin, jossa vastataan asiakkaiden kysymyksiin ja esitellään palveluja.

Kaupunkiympäristön toimintaan liittyviä kaikkia asiakaspalautteita vastaanotettiin vuoden aikana 42 445 (vrt. v. 2024 / 48 123). Näistä 38 154 (v 2024 / 43 781) kohdistui yleisiin alueisiin ja 10 039 kpl (v 2024 / 11 150) rakennusvalvonnan palveluihin. Kaupunkimittauksen asiakasmäärät vähenivät vähän edellisestä vuodesta ja vuoden aikana kaupunkimittauksessa asioi yhteensä 4 291 kpl (v 2024 / 4 342) asiakasta. Kaupunkimittauksen asiakaspalvelusta saa tietoa ja opastusta asemakaavoitukseen, kiinteistönmuodostukseen ja kiinteistökauppaan liittyviin kysymyksiin ja sieltä voi tilata karttoja ja otteita.



Lyhyt talvikausi vähensi asiakaspalautteiden määrää

Palautteiden määrään vaikuttaa suuresti etenkin sään vaihtelut ja alkuvuoden vähäinen lumimäärä vaikutti palautteiden pienempään määrään. Palautteista suuri osa koski kuoppia ja päällystevaurioita, kaivutöitä, liikennemerkkejä, roskaisuutta sekä pysäköintiä. Kasvillisuuteen liittyviä palautteita saatiin paljon etenkin touko-kesäkuussa, kun sateinen alkukesä sai monessa paikassa kasvillisuuden kukoistamaan. Kuukausitasolla palautteita vastaanotettiin eniten elokuun alussa ja asiat koskivat pysäköintiä, kuoppia, kasvillisuutta sekä vaaraa-aiheuttavia puita.

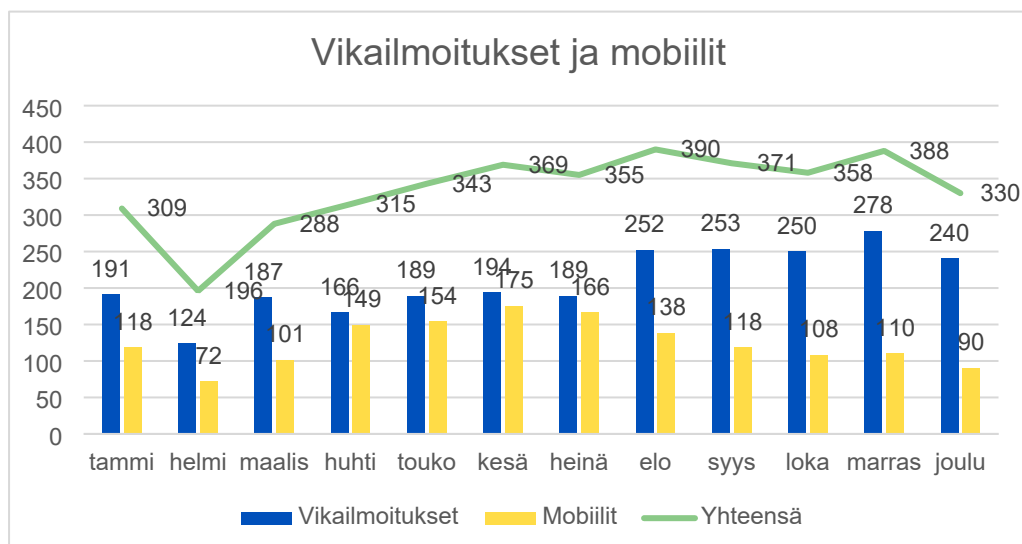


Kaupunkiympäristön tehtäväalueelle koko kaupungin kirjallisista palautteista kohdistui vuoden aikana 21 137 (v 2024 / 25 747) palautetta eli 86 % kaikista kaupungin vastaanottamista 24 562 palautteesta. Palautteiden määrää ja aiheita voi seurata julkisesta PowerBI-raportista, joka löytyy Espoon palautepalvelun Ajankohtaisista tiedotteista.

Palautetta helposti mobiililla tai vikailmoituksena

Palautetta voi antaa helposti myös karttapohjaisella mobiilisovelluksella. Asiakas lataa sovelluskaupasta Trimble Feedback -sovelluksen ja sijaintitietojen ollessa päällä, palaute kohdistuu järjestelmässä oikeaan paikkaan kartalla. Samalla palautteeseen voi liittää kuvan, joka helpottaa asiakaspalvelussa tilanteen kiireellisyyttä arvioitaessa. Mobiilipalautteita vastaanotettiin vuoden aikana 1 499 kpl (v 2024 / 1 648).

Vikailmoituksessa asiakas voi jättää palautteen ilman yhteystietoja, jolloin asian käsittely on asiakaspalvelussa nopeaa. Vikailmoitus välitetään suoraan tehtävänä eteenpäin. Vikailmoituksia vastaanotettiin koko vuoden aikana 2 513 kpl (v 2024 / 2 613). Syksyn aikana ja vuoden loppuun mennessä mobiili-ilmoitusten määrä väheni suhteessa vikailmoituksiin nähden.



Tavoitteena on vastata asiakkaan palautteeseen viiden työpäivän kuluessa ja suurimpaan osaan palautteista vastataan jo muutaman arkipäivän aikana. Vuonna 2025 mediaanikäsitelyaika oli *kadut ja liikenteen* osalta 1 päivä ja 17 tuntia (v 2024 / 3 päivää 16 tuntia) ja *puistot, luonto ja ympäristön* aihepiiriin osalta 2 päivää ja 11 tuntia (v 2024 / 5 päivää 22 tuntia). *Kaavoitus, rakentaminen ja asuminen* -palautteiden mediaanikäsitelyaika oli 3 päivää ja 6 tuntia (v 2024 / 1 päivää 10 tuntia).

Kirjallisia palautteita vastaanotetaan myös sähköpostilla ja niitä käsiteltiin vuoden aikana 2 399 kpl (v 2024 / 2 770 kpl) yleisien alueiden osalta ja 2 271 kpl (v 2024 / 2 256 kpl) kaupunkimittauksen osalta. Henkilökohtaisia chat-keskusteluja käytiin 239 kpl (v 2024 / 88 kpl) yleisten alueiden osalta ja 84 kpl (v 2024 / 64) kaupunkimittauksen osalta. Sosiaalisen median kautta tulevia asiakaspalautteita hoidettiin yhteensä vuoden aikana noin 33 kpl.

Puhelinpalvelun asioinnit vähentyneet

Osa asiakkaan kysymyksistä on helpompi käsitellä puhelimitse ja asiakkaita neuvotaan tiedon löytämisessä tai asian hoitamisessa. Tarvittaessa asiakkaan asia kirjataan palautejärjestelmään tai ohjataan edelleen oikealle yksikölle tai toimijalle.

Puhelinpalvelun vastaamisen tehokkuus on pysynyt hyvällä tasolla ja pääasiassa puheluihin vastattiin jonottamatta, usein jopa alle minuutissa. Suurin osa puheluidista painottuu aamupäivän puolelle klo 10–11 aikaan ja varsinkin maanantaiaamuun, jolloin puhelinlinjat voivat välillä ruuhkautua.

Puheluita käsiteltiin vuoden aikana 11 877 kpl (v 2024 / 13 663) yleisten asioiden osalta. Kaupunkimittaukseen liittyviä puheluita käsiteltiin 1 895 kpl (v 2024 / 1 981). Johtopalveluiden puheluita käsiteltiin 698 kpl (v 2024 / 776).

Kaupunkiympäristön asiakaspalvelupuhelimessa vastaanotetaan myös kaupungin kiinteistöjen keittiölaitteiden huoltopyynnöt, jotka välitetään eteenpäin. Huoltopyyntöihin liittyviä puheluita vastaanotettiin koko vuoden aikana 1 421 kpl (v 2024 / 1 254).

Ympäristönsuojelun puheluita käsiteltiin vuoden aikana 445 kpl (v 2024 / 373). Puhelut jakaantuvat Kaupunkiympäristön ja Rakennusvalvonnan asiakaspalveluiden palveluneuvojille.

Henkilökohtainen asiointi

Otaniemen asiakaspalvelupisteessä voi käydä asioimassa monia kaupunkiympäristön alueelle liittyviä asioita, kuten nähtävillä olevia suunnitelmia, kaavoja, rakennusvalvonnan julkipanoja tai pyytää kaivovesinäytepakkauksia. Vuoden aikana asiakkaita kävi paikan päällä asioimassa 241 henkilöä (v 2024 / 195) yleisien asioiden toimintoihin liittyvissä asioissa ja 41 henkilöä (v 2024 / 41) kiinteistön muodostukseen liittyvissä asioissa.

Asiakaspalvelun palveluneuvojat ovat vuoden aikana osallistuneet kaupunkitasoisiiin tapahtumiin, kuten Hello Espoo sekä kaavoitukseen ja alueiltoihin. Näissä tapahtumissa on käsitelty 220 asiakkaan asioita ja esitelty kaupungin palveluita.

Palautetta kaikilta alueilta

Kaupungille tulleiden palautteiden aiheet ovat vuosittain samoja, jolloin näihin voidaan myös ennakkoon varautua. Suurin 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. Kuntalaisilta tulee myös paljon ohjeita kunnossapitoon esimerkiksi, miten kadut tulisi aurata tai milloin kevätsiivous olisi aika aloittaa.

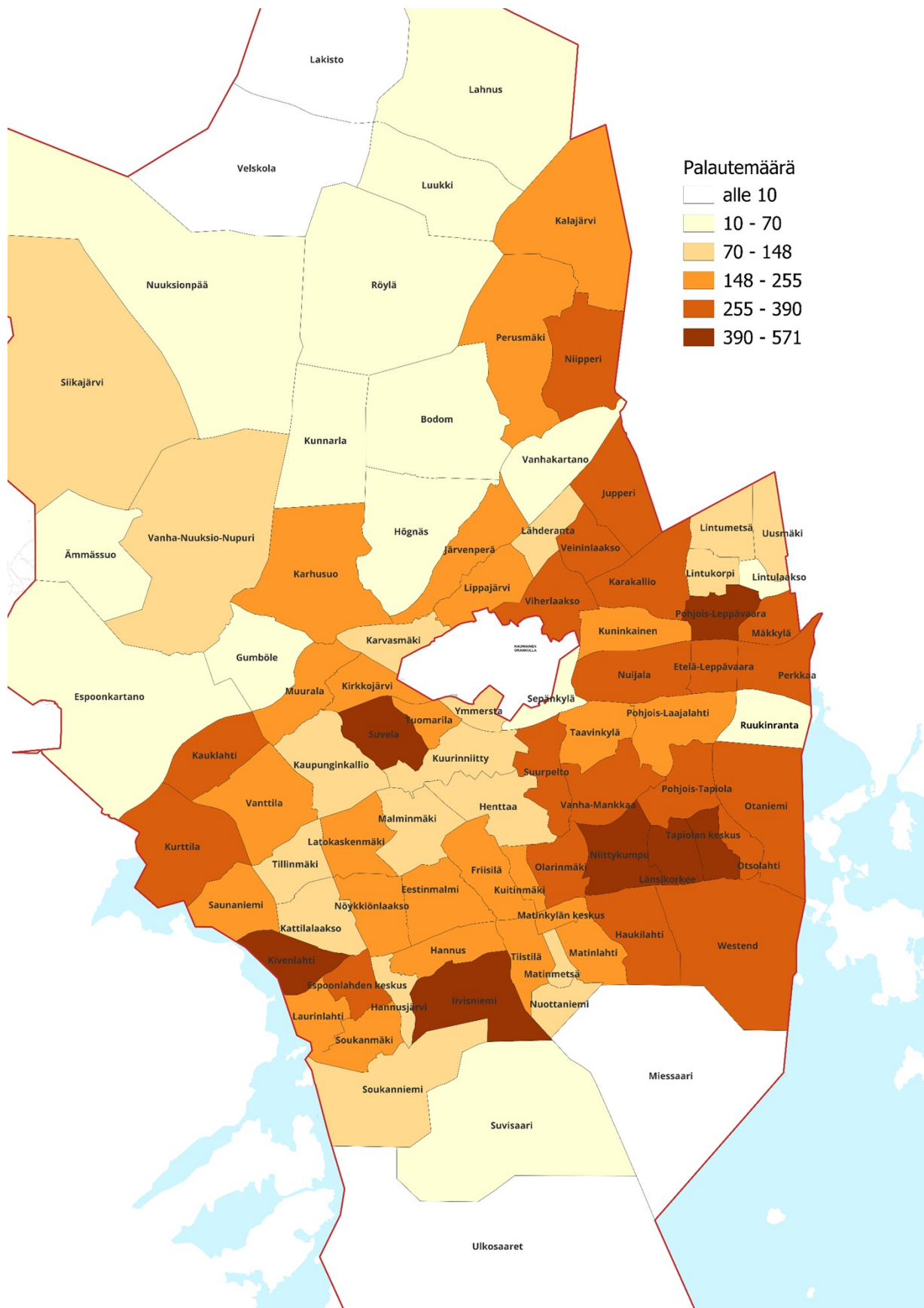
Katujen kunnossapitoon liittyvien palautteiden aiheina olivat: kuopat tiessä, liikennemerkkit ja hiekanpoisto. Myös kadulla tapahtuvat kaivutyöt ovat haitanneet vuoden aikana jonkin verran. Katujen ja viheralueiden rakentamisesta ja suunnittelusta kuntalaiset haluavat tietoa, miten, miksi ja milloin 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.

Palautteita vastaanotettiin eniten suurilta asuinalueilta, kuten Leppävaarasta, Tapiolasta sekä Espoon keskuksesta. Seuraavaksi eniten Espoonlahden, Matinkylä-Olarin ja Iivisniemi-Kaitaan alueelta. Osa palautteista on yleisluontoisia tai niissä ei ollut määritelty tiettyä sijaintia. Alueluokittlemattomia palautteita vastaanotettiin 4 802 kpl (v 2024 / 6 082).

Kaupunkiympäristön sijaintitiedollisia palautteita vastaanotettiin 15 226 kpl. Palautteet suhteutettiin alueen väestömäärään 31.12.2025 päivän perusteella. Pienalueittain voidaan todeta, että väestömäärältään pienimmät alueet näkyvät näissä lähetettyjen palautteiden määrässä helposti, kuten Espoon ulkosaaret ja Ruukinranta. Väestömäärältään tiheimmiltä alueilta on tullut eniten palautteita Karvasmäeltä, Tapiolan keskuksesta sekä Iivisniemestä (Finnoo). Finnoon rakenteilla oleva

asuinalue sekä Meritien isompi remontti ovat saaneet monet asukkaat ottamaan yhteyttä koskien liikenneturvallisuutta, katukunnossapitoa ja pysäköintiä.

Palautemäärät alueittain vuonna 2025:



Asiakaspalvelun laadun arviointi

Jokaiseen kirjalliseen palautevastaukseen liitettiin asiakaspalvelun laatua mittaava kysely. Sama palvelun laatua arvioiva kysely on lähetetty myös osaan puhelinpalautteista. Asiakasvastauksia vastaanotettiin 510 vastausta, joka on 1,6 % kaikista asioinneista. Kyselyssä pyydetään arvioimaan asiakaspalveluhenkilön antamaa palvelua arvoasteikoilla 0–10.

Asiakaspalvelun henkilökunta sai arvosanaksi keskiarvolta 7.08 (v 2024 / 6.61) ja toimenpiteen toteutuksen keskiarvoksi 5.97 (v 2024 / 5.45). NPS eli Net Promoter Score luku oli plussan puolella +21 (v 2024 / +11). Yli puolet vastanneista asiakkaista suosittelisi palvelua ystävälle tai kollegalle. Sama suosittelukysymys on maailman käytetyin käyttäjäkokemuksen mittari. Kyselyssä oli myös avoimia kenttiä, jossa asiakas pystyi antamaan vapaamuotoisesti palautetta palvelusta.

Asiakkaiden antamissa arvosoissa näkyy selvästi sään vaihtelut ja viimevuotinen alin arvosana vastaanotettiin kevätsiivousten aikaan huhtikuussa. Kyselyn arv sanat sekä annetut vapaat kommentit käsiteltiin säännöllisesti asiakaspalvelun tiimipalavereissa ja pyrittiin löytämään hyviä ideoita asioiden parantamiseksi. Yleensä valmiista yleisvastauksista annetaan arvostelevaa palautetta.

Sujuvampi viestintä johtaa parempaan asiakaspalveluun

Palveluneuvojien ammattitaitoa pidetään yllä vuosikellon mukaisella koulutuksella ja järjestämällä yhteistyökokouksia eri yksiköiden kanssa sekä ohjeistusten päivittämisellä. Tiimi on osallistunut Henkisen väkivallan sekä Tietopyynnöt ja julkisuuslaki -koulutuksiin. Puhelinpalvelun laatua sekä vastattujen kirjallisten palautteiden laatua seurataan ja jokainen palveluneuvoja saa yksilöllistä palautetta työstään.

Vuoden aikana palautteiden määrää on jonkin verran onnistuttu vähentämään ja ennakoivaa viestintää pyritään jakamaan asiakkaille edelleen täsmällisesti, jolloin jokaisen asukkaan ei tarvitse samasta asiasta laittaa uutta palautetta. Asiakaspalvelussa on keskusteltu myös tekoälyn hyödyntämisestä. Kesällä nuoret tekoälylähettiläät innostivat kokeilemaan tekoälyä, ja asiakaspalvelu on osallistunut Tampereen yliopiston Pro Digital II infra-alan monivuotiseen tutkimushankkeeseen, jossa selvitetään mahdollisuuksia hyödyntää tekoälyä asiakaspalvelussa.

Asiakaspalvelun palveluneuvojat ovat vuoden aikana käyneet kertomassa kaupunkiympäristön toiminnasta ja palveluista eri tapahtumissa, kuten Hello Espoo- ja kaupunginosatapahtumissa. Asiakaspalveluviikon yhteydessä on esitelty toimintaa kiinteistöissä työskenteleville sekä lukiolaisille. Tavoitteena on edelleen vastaanottaa vähemmän sähköposteja, joiden käsittely on nykyisellään hankalaa. Asiakkaita ohjataan käyttämään palautepalvelua, jolloin asian käsittely on nopeaa ja sujuvaa. Samalla kaikki asiointit ovat yhdessä samassa järjestelmässä, joka mahdollistaa myös paremman tilannekuvan, tilastoinnin sekä palautteiden arkistoinnin.

Liitteet
Oheismateriaali

- (Ei julkaista) Vuoden 2025 aloitteet ja vastaukset
- Asiakaspalvelun vuosi 2025

Tiedoksi