§ 168
Kulttuuri- ja kirjastolautakunnan lausunto valtuustoaloitteesta virkamiesten ja asukkaiden välisen tiedonkulun parantamiseksi

HEL 2012-013133 T 00 00 03

Päätös

Kulttuuri- ja kirjastolautakunta päätti antaa asiasta seuraavan lausunnon:

Helsingin kaupunki koostuu 35 itsenäisestä virastosta tai liikelaitoksesta ja lähes 40 000 työntekijästä. Kaupunki vastaa laajasta kirjosta palveluja, jotka liittyvät helsinkiläisten infrastruktuuriin, koulutukseen, asumiseen, terveyteen, kulttuuriin ja vapaa-aikaan ja niin edelleen.

Kaupunkilaisten on usein vaikeaa hahmottaa tai edes saada selville, mikä virasto tai kuka henkilö palvelusta vastaa. Tämä on ollut sekä yleisesti kaupungin että myös kulttuurikeskuksen ja kaupunginkirjaston tiedossa.

Kaupunki on parhaillaan parantamassa ja yhtenäistämässä asiakaspalveluaan. Tavoitteena on, että virastosta ja vastuutahosta riippumatta kuntalaisella on samanlainen mahdollisuus antaa palautetta ja saada siihen myös vastaus. Yksi keino ongelman ratkaisemiseksi ja palvelun parantamiseksi on uusi, kaupunkitasoinen asiakaspalautejärjestelmä, jonka kaupunki ja siten myös kulttuurikeskus ja kaupunginkirjasto ovat ottamassa käyttöön vuonna 2013.

Lisäksi kaupunki on kehittämässä internetsivujaan asiakaslähtöisemmiksi. Sivu-uudistuksen tavoitteena on niin ikään parantaa asiakaspalvelua helpottamalla palvelun tai sen vastuutahon löytymistä, ilman että palvelun tarvitsijalta edellytetään kaupunkikonsernin ja kaupungin organisaation syvällistä tuntemista. Helsingin kulttuurikeskus ja kaupunginkirjasto pyrkivät osaltaan vaikuttamaan, että tämä tavoite saavutetaan.

Esittelijä

vs. kulttuurijohtaja
Veikko Kunnas

Lisätiedot

Terttu Sopanen, viestintäpäällikkö, puhelin: 310 29870
terttu.sopanen(a)hel.fi
Sari Lehikoinen, viestintäpäällikkö, puhelin: 310 85504
sari.lehikoinen(a)hel.fi

Liitteet

1 Valokainen Tuomo valtuustoaloite 26.9.2012 asia 54

Päätösehdotus

Kulttuuri- ja kirjastolautakunta päättänee antaa asiasta seuraavan lausunnon:

Helsingin kaupunki koostuu 35 itsenäisestä virastosta tai liikelaitoksesta ja lähes 40 000 työntekijästä. Kaupunki vastaa laajasta kirjosta palveluja, jotka liittyvät helsinkiläisten infrastruktuuriin, koulutukseen, asumiseen, terveyteen, kulttuuriin ja vapaa-aikaan ja niin edelleen.

Kaupunkilaisten on usein vaikeaa hahmottaa tai edes saada selville, mikä virasto tai kuka henkilö palvelusta vastaa. Tämä on ollut sekä yleisesti kaupungin että myös kulttuurikeskuksen ja kaupunginkirjaston tiedossa.

Kaupunki on parhaillaan parantamassa ja yhtenäistämässä asiakaspalveluaan. Tavoitteena on, että virastosta ja vastuutahosta riippumatta kuntalaisella on samanlainen mahdollisuus antaa palautetta ja saada siihen myös vastaus. Yksi keino ongelman ratkaisemiseksi ja palvelun parantamiseksi on uusi, kaupunkitasoinen asiakaspalautejärjestelmä, jonka kaupunki ja siten myös kulttuurikeskus ja kaupunginkirjasto ovat ottamassa käyttöön vuonna 2013.

Lisäksi kaupunki on kehittämässä internetsivujaan asiakaslähtöisemmiksi. Sivu-uudistuksen tavoitteena on niin ikään parantaa asiakaspalvelua helpottamalla palvelun tai sen vastuutahon löytymistä, ilman että palvelun tarvitsijalta edellytetään kaupunkikonsernin ja kaupungin organisaation syvällistä tuntemista. Helsingin kulttuurikeskus ja kaupunginkirjasto pyrkivät osaltaan vaikuttamaan, että tämä tavoite saavutetaan.

Esittelijä

Kaupungin hallintokeskus on pyytänyt kulttuuri- ja kirjastolautakuntaa antamaan kirjallisen lausunnon 31.12.2012 mennessä Tuomo Valokaisen ja seitsemän muun valtuutetun allekirjoittamasta valtuustoaloitteesta, jossa pyydetään, että Helsingin kaupunki parantaa ja tehostaa virkamiestensä ja asukkaittensa välistä tiedonkulkua, eli asiakaspalveluaan. Lausuntoa on pyydetty kaikilta lauta- ja johtokunnilta.

Esittelijä

vs. kulttuurijohtaja

Veikko Kunnas

Lisätiedot

Terttu Sopanen, viestintäpäällikkö, puhelin: 310 29870
terttu.sopanen(a)hel.fi
Sari Lehikoinen, viestintäpäällikkö, puhelin: 310 85504
sari.lehikoinen(a)hel.fi

Liitteet

1 Valokainen Tuomo valtuustoaloite 26.9.2012 asia 54

Päätöshistoria

Liikennelaitos -liikelaitoksen johtokunta (HKL) 05.12.2012 § 203

HEL 2012-013133 T 00 00 03

Päätös

Liikennelaitos -liikelaitoksen johtokunta päätti antaa Tuomo Valokaisen aloitteesta liittyen Helsingin kaupungin asiakaspalvelun parantamiseen kaupunginvaltuustolle seuraavan lausunnon:

Joukkoliikenteen palautteet, niin puhelimitse kuin internetin kautta tulleet, on HKL:llä kirjattu ja käsitelty järjestelmällisesti sähköisen palautejärjestelmän kautta jo noin kymmenen vuoden ajan. Järjestelmä varmistaa sen, että asiakkaat myös saavat vastauksen esittämäänsä kysymykseen, ehdotukseen tai moitteeseen. Palautejärjestelmä mahdollistaa palautteiden seurannan ja muistuttaa, mikäli vastuuhenkilöksi merkitty viran- tai toimenhaltija ei ole hänelle osoitettuun palautteeseen vastannut. Vuodesta 2010 lähtien järjestelmä on toiminut HKL:n, liikenteen tilaajan HSL:n sekä bussiliikennöitsijöiden yhteisenä. Kaikki kirjatut palautteet ohjataan oikealle vastuuhenkilölle HSL:n palautesihteereiden kautta.

Samantyyppistä palautejärjestelmää ollaan tulevan vuoden aikana ottamassa käyttöön koko kaupungin tasolla. Myös HKL ottaa järjestelmän käyttöön niiltä osin, kuin se täydentää joukkoliikenteen jo olemassa olevaa palautejärjestelmää. Kaupungin yhteinen järjestelmä parantanee palautteisiin vastaamista myös koko kaupungin tasolla.

HKL:llä on periaatteena, että viranhaltijoille jätettyihin soittopyyntöihin vastataan mahdollisimman pian. Asian toteutuminen on kuitenkin kunkin yksittäisen viranhaltijan omalla vastuulla.

HKL on viimeisen vuoden aikana parantanut kaupunkilaisten yhteydenottomahdollisuuksia myös avaamalla oman profiilin

sosiaaliseen mediaan. Facebookin kautta HKL:lle tulleisiin kysymyksiin vastataan mahdollisimman pian, usein jo saman päivän aikana.

Esittelijä

hallintojohtaja
Yrjö Judström

Lisätiedot

Elina Maunuksela, viestintäpäällikkö, puhelin: 310 35104
elina.maunuksela(a)hel.fi

Terveyslautakunta 04.12.2012 § 289

HEL 2012-013133 T 00 00 03

Päätös

Terveyslautakunta päätti antaa kaupunginvaltuustolle seuraavan esittelijän ehdotuksen mukaisen lausunnon:

”Valtuutettu Tuomo Valokainen ja 7 muuta valtuutettua ovat tehneet aloitteen asukkaiden ja kaupungin virkamiesten välisen tiedonkulun parantamisesta. Valtuutetut kiinnittävät aloitteessaan huomiota tärkeään asiaan. Terveydenhuoltojärjestelmän toiminnan kannalta on keskeistä, että asukkaat saavat halutessaan yhteyden toimipisteisiin ja terveydenhuollon asiantuntijoihin yhteydenottotavasta riippumatta.

Terveyskeskuksen vuoden 2010 asiakastyytyväisyys- ja väestökyselyn tulosten perusteella kehittämiskohteeksi nousi yhteydensaannin parantaminen. Tämän vuoksi terveyskeskus päätti hankkia takaisinsoittopalvelun yhteistyössä Palmian hyvinvointi- ja puhelinpalvelut -yksikön kanssa. Takaisinsoittopalvelu vapauttaa asiakkaat puhelimessa jonottamiselta. Jos puheluun ei pystytä vastaamaan välittömästi, asiakkaan numero tallentuu hänen halutessaan järjestelmään ja asiakkaalle soitetaan takaisin.

Takaisinsoittopalvelu on tällä hetkellä käytössä Koskelaa lukuun ottamatta kaikilla terveysasemilla, neuvoloissa, suun terveydenhuollossa, keskitetyssä ehkäisyneuvonnassa sekä omahoitotarvikejakelupisteissä. Koskelan terveysasemalla järjestelmä otetaan käyttöön siinä vaiheessa, kun toiminta siirretään keväällä 2013 Oulunkylän terveysasemalle.

Takaisinsoittopalvelu toimii nyt alun teknisten ongelmien jälkeen hyvin ja asiakkaat ovat olleet palveluun pääosin tyytyväisiä. Takaisinsoittopalvelu varmistaa asiakkaiden virka-aikaisen välittömän yhteydensaannin arkisin yhdessä ympäri vuorokauden toimivan terveysneuvonnan (puh. 09 10023) kanssa.

Asukkaat ovat kasvavassa määrin yhteydessä terveydenhuoltoon myös sähköpostilla ja he toivovat, että he voisivat asioida myös sähköisesti. Terveydenhuollon asiakkuuteen liittyviä kysymyksiä ei kuitenkaan voi käsitellä tavallisella sähköpostilla, koska sen tietoturva ei ole riittävä. Terveyskeskus ohjaa sen vuoksi asiakkaat käyttämään sähköistä asiointia, jos se soveltuu asiakkaan tilanteeseen. Sähköistä asiointia käytetään terveyskeskuksessa tällä hetkellä suun terveydenhuollossa, koulu- ja opiskeluterveydenhuollossa, neuvolassa ja tietyn rajoituksin myös terveysasemilla. Terveyskeskuksen strategisena tavoitteena on kaupungin tietotekniikkaohjelman tavoitteiden mukaisesti asteittain lisätä sähköisen asioinnin mahdollisuuksia. Terveyskeskuksen tarjoamat sähköisen asioinnin palvelut on koottu kaupunkiyhteiselle asiointi.hel.fi-alustalle, jotta asukkaat löytävät nämä palvelut yhdestä paikasta.

Helsinkiläisille tullaan jatkossa tarjoamaan myös yhdenvertainen ja kattava aloite-, palaute- ja vaikuttamisjärjestelmä, kun kaupunki ottaa käyttöön ensi vuoden alusta alkaen asteittain kaupunkiyhteisen asiakaspalautejärjestelmän. Vuoden vaihteessa aloittava sosiaali- ja terveysvirasto ottaa tämän uuden järjestelmän käyttöön heti vuoden 2013 alkupuolella, kun se on teknisesti mahdollista.

Sosiaali- ja terveysviraston kotisivujen kautta annettava palaute ohjataan tähän sähköiseen palautejärjestelmään. Järjestelmään voidaan myös kirjata sähköpostin ja puhelimen kautta tai asiakaskäynnin yhteydessä annettu palaute. Palaute voi olla kysymys, palvelua koskeva palaute, idea, ehdotus tai muu mielenilmaus.

Järjestelmään ei kuitenkaan viedä salassa pidettäviä asioita, muutoksenhakuja, muistutuksia ja valituksia. Ne ohjataan palautejärjestelmästä kaupungin asianhallintajärjestelmään (Ahjo), jota kautta ne tulevat virallisesti vireille ja vastatuksi.

Valtuutetut toteavat aloitteessaan ettei hallintokuntiin lähetettyihin sähköposteihin vastata. Uuden sosiaali- ja terveysviraston asiakaspalauteprosessi on suunniteltu siten, että keskitetyt käsittelijät sosiaali- ja terveyspalvelujen neuvonnassa seuraavat järjestelmään tulleita palautteita ja ohjaavat ne esimiehille tai asiantuntijoille vastattavaksi. Keskitetyt käsittelijät myös seuraavat, että palautteisiin vastataan sovitussa määräajassa.

Terveyslautakunta pitää tärkeänä, että uudessa sosiaali- ja terveysvirastossa kehitetään edelleen palveluneuvontaa ja varmistetaan asukkaiden yhteydensaanti yhteydenottotavasta riippumatta. ”

Terveysvaikutusten arviointi

Hyvin toimiva palveluneuvonta parantaa tiedon kulkua, lisää hoidon laatua ja potilasturvallisuutta sekä asiakastyytyväisyyttä. Kaupunkiyhteinen palautejärjestelmä tulee parantamaan asukkaiden osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksia, ja se varmistaa, että asukkaat saavat esittämiinsä kysymyksiin vastauksen sovitussa määräajassa. Palautteiden systemaattinen tilastointi myös mahdollistaa niiden hyödyntämisen palvelujen kehittämisessä.

Esittelijä

toimitusjohtaja
Matti Toivola

Lisätiedot

Jaana Juutilainen-Saari, viestintäpäällikkö, puhelin: 310 42240
jaana.juutilainen-saari(a)hel.fi

Kaupunkisuunnittelulautakunta 27.11.2012 § 424

HEL 2012-013133 T 00 00 03

Päätös

Kaupunkisuunnittelulautakunta päätti antaa kaupunginhallitukselle seuraavan lausunnon:

Valtuustoaloitteessa puututaan tärkeään asiaan eli kaupungin virastojen asiakaspalvelun parantamiseen. Kaupunki on jo eri tavoin pyrkinyt asiakaspalvelunsa parantamiseen. Yksi merkittävä askel tulee olemaan vuonna 2013 käyttöön otettava kaupunkitasoinen sähköinen palautejärjestelmä, joka mahdollistaa aikaisempaa tasalaatuisemman asiakaspalvelun sekä palvelun laadun seurannan. Palautejärjestelmä otetaan käyttöön myös kaupunkisuunnitteluvirastossa. Sitä käyttämällä viraston asiakkaat saavat varmuuden, että heidän lähettämäänsä palautteeseen tai heidän esittämiinsä kysymyksiin vastataan. Tämä on merkittävä uudistus, sillä koskaan aikaisemmin Helsingin kaupungilla ei ole ollut tarjota vastaavaa palvelua. Palautejärjestelmä otetaan käyttöön vaiheittain eri virastoissa. Kaupunkisuunnitteluviraston osalta palautejärjestelmä otetaan käyttöön vuoden 2013 alkupuolella.

On tärkeää, että kaikkia kaupunkilaisia palvellaan tasaveroisesti, heidän palautteeseensa reagoidaan kohtuuajassa ja he saavat kysymyksen vastauksiinsa. Asiakkaan pitää voida myös itse seurata oman palautteensa käsittelyä. Olisi myös perusteltua, että kaupunkitasoisesti määriteltäisiin palvelulupaus asiakaspalautteen käsittelystä, jotta eri virastojen asiakkaat voisivat saada samanveroista palvelua.

Palautejärjestelmä ei palvele ainoastaan verkkosivujen käyttäjiä, sillä virastot voivat vielä järjestelmään myös puhelimitse tulleet kysymykset

tai paikan päällä virastoissa esitetyt kysymykset ja näihin reagoidaan samalla tavoin kuin verkossa jätettyyn palautteeseen. Jatkossa järjestelmä tuottaa myös arvokasta seurantatietoa, jonka tuloksia käyttämällä virastot voivat suunnitella oman asiakaspalvelunsa parantamista.

Kaupunkisuunnitteluvirasto kehittää muiltakin osin omaa asiakaspalveluaan vuoden 2013 kuluessa. Infopiste Laiturista tulee viraston asiakaspalvelupiste. Tämä tarkoittaa sitä, että Laiturille tulevien asiakkaiden palvelutaso nousee eikä heidän tarvitse kaavoitukseen liittyvissä kysymyksissä enää lähteä erikseen viraston tiloihin Kansakoulukadulle. Kaikki kaavat ovat jatkossa nähtävillä Laiturilla digitaalisessa muodossa ja henkilöstö opastaa ihmisiä aineiston käyttöön. Omatoimisen asioihin tutustumisen lisäksi on näin siis aina tarjolla myös henkilökohtaista asiakaspalvelua.

Esittelijä

hallintopäällikkö
Outi Karsimus

Lisätiedot

Heikki Mäntymäki, viestintäpäällikkö, puhelin: 310 37368
heikki.mantymaki(a)hel.fi

Pelastuslautakunta 27.11.2012 § 145

HEL 2012-013133 T 00 00 03

Päätös

Pelastuslautakunta päätti antaa seuraavan lausunnon:

Pelastuslaitoksen kuntalaisia koskevat palvelut ovat moninaisia. Pelastuslaitoksen yleisen sähköpostiosoitteen ja puhelinvaihteen lisäksi kuntalaiset voivat ottaa yhteyttä virkamiesten suoriin puhelinnumeroihin ja sähköpostiosoitteisiin, jotka ovat saatavilla pelastuslaitoksen internet-sivuilla. Pelastuslaitoksen yleisten yhteydenottokanavien osalta niihin tulleisiin viesteihin pyritään vastaamaan välittömästi tai ne ohjataan eteenpäin sopivan asiantuntijan vastattavaksi viivytyksettä. Tässä prosessissa on mahdollista, että viestejä tahattomasti unohtuu tai niihin ei ehditä vastaamaan kohtuullisessa ajassa.

Käytössä oleva teknologia ei nykyisellään mahdollista sähköposteihin tai puhelimella tulleiden yhteydenottojen ja niiden vastausprosessin systemaattista seurantaa. Sen sijaan kirjaamon kautta vireille tulleita asioita ja muita päätösasioita seurataan Ahjon asiankäsittelyprosessissa rutiininomaisesti.

Kuntalaisten palvelun kehittämiseksi aloitteen kannalta pelastuslaitos ei pidä poissuljettuna, että otettaisiin käyttöön kaupunkiyhteinen kuntalaisyhteydenottojen seurantajärjestelmä, johon kerätään kaikki kuntalaisten yhteydenotot niiden saapumiskanavasta riippumatta. Valmis alusta tällaiseen on jo käytössä kaupungin sisäisen innovaatiojärjestelmä Helinän myötä. Kyseinen alusta mahdollistaisi eri kanavien kautta tulevien yhteydenottojen kirjaamisen sekä vastausprosessin seuraamisen virastokohtaisten moderaattoreiden avulla.

Mahdollista järjestelmää harkittaessa on kuitenkin huomioitava, että merkittävä osa kuntalaisten ja viranomaisten välisestä viestinnästä on yleistä neuvontaa ja konsultaatiota, joka ei sellaisenaan johda viranomaisen päätöksentekoon. Yleisesti on vaikea määrittää, mikä osa tällaisesta viestinnästä on luonteeltaan sellaista, että sen kirjaaminen seurantajärjestelmään olisi järjestelmän aiheuttamat kustannukset ja kirjaamisesta aiheutuvat työ huomioiden tarkoituksenmukaista. Tämä koskee erityisesti yhteydenottoja, jotka tulevat sähköpostilla tai puhelimella ja jotka sitten olisi erikseen kirjattava järjestelmään. Lisätyötä voi myös aiheutua siitä, että esim. kirjaamoon tulleet yleisluontoiset tiedustelut täytyy kyetä kohdentamaan oikealle virastolle ja virkamiehelle.

Mikäli uuden seurantajärjestelmän käyttöönottoon päädytään, on sitä ennen huolellisesti selvitettävä sellaisen järjestelmän ylläpidon vaatimat resurssit ja analysoitava järjestelmän tuottama hyöty ja kustannukset.

Tähän päätökseen ei saa hakea muutosta, koska asia koskee valmistelua (KL 91§).

Esittelijä

pelastuskomentaja
Simo Wecksten

Lisätiedot

Henri Nordenswan, hallintopäällikkö, puhelin: 310 30010
henri.nordenswan(a)hel.fi