§ 70
A. Tuomo Valokaisen ym. aloite virkamiesten ja asukkaiden välisen tiedonkulun parantamisesta

HEL 2012-013133 T 00 00 03

Päätös

Palmia-liikelaitoksen johtokunta päätti antaa kaupunginhallitukselle esittelijän esityksen mukaisen lausunnon:

Valtuustoaloitteessa esitetään ongelma, jonka mukaan kaupungin virkamiehet eivät vastaa kaupunkilaisten sähköpostiviesteihin tai soittoihin ja toivotaan tässä suhteessa tiedonkulun parantamista. Asiakaspalvelun parantaminen niin Palmian omassa toiminnassa kuin myös virastoille myytävien palveluiden osalta on ollut Palmian keskeisiä menestystekijöitä jo vuosia.

Sujuvan yhteydenpidon ja asiakaspalvelun laadun varmistamiseksi erityisesti liikkuvassa työssä esimiehillämme ja asiantuntijoillamme on ollut pitkään käytössään matkapuhelimet ja vastaajat. Palmian ohjeiston mukaisesti sähköposteihin vastataan pääsääntöisesti 24 tunnin kuluessa ja poissaolo ilmaistaan poissaoloviestillä.

Palmian virastoille ja laitoksille myymiin palveluihin kuuluu asiakaspalvelukeskuksen palvelut. Keskukseen on keskitetty useita kaupungin palveluja, esimerkiksi vanhusten ja vammaisten kuljetuspalvelut sekä HKR:n pysäköinninvalvontapalvelut. Asiakaspalvelukeskus toimii kaikkina päivinä 24 tuntia vuorokaudessa.

Palmia myös etsii ja kehittää jatkuvasti uusia kontaktitapoja kaupunkilaisten ja kaupungin toimintojen välille. Vuoden 2013 alussa kokeillaan chatin käyttöä ja uusia älypuhelinten interaktiivisia sovelluksia virkamiesten tavoittamiseksi. Palmia on kehittänyt myös ratkaisukeskeisen asiakaspalvelukeskusmallin, jossa keskus voisi käsitellä suurimman osan kaupunkilaisten yhteydenotoista ja virastojen asiantuntijat voisivat tällöin keskittyä vain vaikeimpiin kysymyksiin. Kehitetyn mallin tavoitteena on tehostaa kaupungin virastojen toimintaa ja yhteydenpitoa kaupunkilaisiin.

Mikäli virastot ja liikelaitokset ottaisivat enenevissä määrin käyttöönsä Palmian kehittämiä uusia palveluita, aloitteessa esiin nostettu ongelma saataisiin olennaisesti pienemmäksi. Johtokunta korostanee, että valtuustostrategian mukaisesti tulisi tukitoimintoja keskittää Palmian tuottamaksi, jolloin Palmian kehittämiä palveluja voitaisiin paremmin ottaa laajemminkin käyttöön eri hallintokunnissa. Tällöin saataisiin

aikaan paitsi asiakaspalvelun laadun kohoamista, myös työn tuottavuuden kasvua.

Esittelijä

toimitusjohtaja
Antti Värtelä

Lisätiedot

Sinikka Hukari, vs. yksikönjohtaja, puhelin: 310 27210
sinikka.hukari(a)palmia.fi

Päätösehdotus

Palmia-liikelaitoksen johtokunta päättänee antaa kaupunginhallitukselle esittelijän esityksen mukaisen lausunnon:

Valtuustoaloitteessa esitetään ongelma, jonka mukaan kaupungin virkamiehet eivät vastaa kaupunkilaisten sähköpostiviesteihin tai soittoihin ja toivotaan tässä suhteessa tiedonkulun parantamista. Asiakaspalvelun parantaminen niin Palmian omassa toiminnassa kuin myös virastoille myytävien palveluiden osalta on ollut Palmian keskeisiä menestystekijöitä jo vuosia.

Sujuvan yhteydenpidon ja asiakaspalvelun laadun varmistamiseksi erityisesti liikkuvassa työssä esimiehillämme ja asiantuntijoillamme on ollut pitkään käytössään matkapuhelimet ja vastaajat. Palmian ohjeiston mukaisesti sähköposteihin vastataan pääsääntöisesti 24 tunnin kuluessa ja poissaolo ilmaistaan poissaoloviestillä.

Palmian virastoille ja laitoksille myymiin palveluihin kuuluu asiakaspalvelukeskuksen palvelut. Keskukseen on keskitetty useita kaupungin palveluja, esimerkiksi vanhusten ja vammaisten kuljetuspalvelut sekä HKR:n pysäköinninvalvontapalvelut. Asiakaspalvelukeskus toimii kaikkina päivinä 24 tuntia vuorokaudessa.

Palmia myös etsii ja kehittää jatkuvasti uusia kontaktitapoja kaupunkilaisten ja kaupungin toimintojen välille. Vuoden 2013 alussa kokeillaan chatin käyttöä ja uusia älypuhelinten interaktiivisia sovelluksia virkamiesten tavoittamiseksi. Palmia on kehittänyt myös ratkaisukeskeisen asiakaspalvelukeskusmallin, jossa keskus voisi käsitellä suurimman osan kaupunkilaisten yhteydenotoista ja virastojen asiantuntijat voisivat tällöin keskittyä vain vaikeimpiin kysymyksiin. Kehitetyn mallin tavoitteena on tehostaa kaupungin virastojen toimintaa ja yhteydenpitoa kaupunkilaisiin.

Mikäli virastot ja liikelaitokset ottaisivat enenevissä määrin käyttöönsä Palmian kehittämiä uusia palveluita, aloitteessa esiin nostettu ongelma saataisiin olennaisesti pienemmäksi. Johtokunta korostanee, että valtuustostrategian mukaisesti tulisi tukitoimintoja keskittää Palmian

tuottamaksi, jolloin Palmian kehittämiä palveluja voitaisiin paremmin ottaa laajemminkin käyttöön eri hallintokunnissa. Tällöin saataisiin aikaan paitsi asiakaspalvelun laadun kohoamista, myös työn tuottavuuden kasvua.

Esittelijä

Valtuutettu Tuomo Valokaisen ym. valtuustoaloitteessa esitetään ongelma, jonka mukaan kaupungin virkamiehet eivät vastaa kaupunkilaisten sähköpostiviesteihin tai soittoihin ja toivotaan tässä suhteessa tiedonkulun parantamista.

Esittelijä

toimitusjohtaja
Antti Värtelä

Lisätiedot

Sinikka Hukari, vs. yksikönjohtaja, puhelin: 310 27210
sinikka.hukari(a)palmia.fi

Päätöshistoria

Taidemuseon johtokunta 11.12.2012 § 68

HEL 2012-013133 T 00 00 03

Päätös

Johtokunta päätti antaa asiasta esityksen mukaisen lausunnon:

Taidemuseon henkilökunta pyrkii vastaamaan Helsingin kaupungin asukkailta tulleisiin kyselyihin ja palautteeseen aina mahdollisimman pian ja viipymättä. Asiakkaat ja heidän palvelemisensa on tärkeä osa taidemuseon työtä. Taidemuseolle asiakkailta saatu palaute on tärkeää, koska mm. sen perusteella kehitetään museon palveluita ja ohjelmaa.

Henkilökunnan saavutettavuuteen on panostettu taidemuseossa. Henkilökunnan yhteystiedot löytyvät taidemuseon nettisivuilta. Taidemuseon nettisivut tarjoavat myös tietoa helposti saavutettavassa muodossa. Esimerkiksi veistosivuilta Helsingin asukkaat löytävät tietoa kaupungin veistoksista.

Taidemuseo kerää myös aktiivisesti palautetta yleisöltään. Palautetta voi lähettää mm. museon nettisivuilla olevan palautelomakkeen kautta. Nämä palautteet lukee museon tiedottaja, joka toimittaa palautteen tai kysymyksen eteenpäin talon sisällä viestin sisällön mukaisesti. Palautteisiin vastataan yleensä viipymättä.

Näyttelytiloissa voi kävijä jättää kysymyksiä ja palautetta lomakkeella. Palautteen voi jättää halutessaan nimettömänä, mutta jos asiakas jättää yhteystietonsa, vastataan hänen kysymykseensä yleensä noin viikon sisällä. Yleisöpalautteen näyttelystä kerää ja tallentaa museopedagoginen toiminto. Asiakaspalveluhenkilökunta toimittaa myös yleisön kysymyksiä liittyen avoinna olevaan näyttelyyn museolehtoreille, jotka vastaavat näihin sähköpostitse tai toimittavat kysymyksen eteenpäin vastattavaksi toiselle asiantuntijalle museon sisällä. Taidemuseo tarjoaa ilmaisia opastuksia lauantaisin ja sunnuntaisin, jolloin kysymyksiä näyttelyiden sisällöstä voi esittää suoraan asiantuntijalle, oppaalle.

Taidemuseo tiedottaa toiminnastaan jatkuvasti sosiaalisessa mediassa.

Esittelijä

taidemuseon johtaja
Janne Gallen-Kalella-Sirén

Lisätiedot

Erja Pusa, intendentti, puhelin: 310 87006
erja.pusa(a)hel.fi

Suomenkielisen työväenopiston jk 11.12.2012 § 94

HEL 2012-013133 T 00 00 03

Päätös

Johtokunta päätti antaa kaupunginhallitukselle seuraavan lausunnon:

Työväenopiston perustehtävänä on tarjota kuntalaisille heidän tarvitsemiaan vapaan sivistystyön opetuspalveluja. Toiminnan keskeisenä periaatteena on kuntalaisten koulutustarpeiden tunnistaminen. Opisto toimii aktiivisesti vuorovaikutuksessa kuntalaisten, erilaisten yhteisöjen sekä kaupungin muiden virastojen kanssa. Työväenopisto kerää säännöllisesti palautetta opetuksesta ja tukipalveluista mm. asiakaspalvelusta.

Työväenopistoon tulee paljon yhteydenottoja, jotka liittyvät opinto-ohjelmaan ja opintopalveluihin. Suurin osa tiedusteluista ja palautteesta tulee puhelimitse, sähköpostilla tai Internet-sivujen kautta. Mikäli soittaja on jättänyt soittopyynnön, niin siihen vastataan mahdollisimman pian. Sähköpostilla tai Internetin kautta tulleisiin palautteisiin pyritään vastaamaan viikon sisällä viestin saapumisesta. Opiston asiakaspalveluun tulee satoja soittoja päivittäin ja varsinkin ilmoittautumisaikoina puhelin saattaa olla ruuhkautunut.

Työväenopistolla on toimintaa lukukausien aikana aamusta iltaan noin klo 21 asti ja opetusta tarjotaan myös viikonloppuisin. Asiakaspalvelutoimistoja on seitsemän eri puolilla Helsinkiä. Toimistot ovat avoinna ma–to kello 9.00–17.00. Perjantaisin toimistojen ollessa suljettuina opintopalveluja saa paikan päällä opistoisänniltä.

Ennen opetuskausien alkua, ilmoittautumisten aikaan johtavat ja suunnittelevat opettajat sekä aluerehtorit tarjoavat tehostettua opintoneuvontaa. Kaikki ainealat antavat säännöllistä opintoneuvontaa myös opetuskaudella.

Opisto on kehittänyt opinto-ohjelmaa ja tiedotusmateriaalia niin, että mahdollisimman monet opiskelun kannalta tärkeät asiat olisivat selkeästi ilmaistu ja hahmotettavissa. Vastaavat tiedot ovat myös opiston Internet-sivuilla.

Työväenopiston asiakkaat puhuvat noin 60 eri äidinkieltä, mikä tekee asiakaspalvelusta ja tiedottamisesta haastavaa.

Esittelijä

johtava rehtori
Taina Törmä

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

Sosiaalilautakunta 04.12.2012 § 390

HEL 2012-013133 T 00 00 03

Päätös

Sosiaalilautakunta päätti antaa asiasta kaupunginhallitukselle seuraavan sisältöisen lausunnon.

Sosiaalivirastossa hyvä asiakaspalvelu on keskeisin toiminnan lähtökohta. Kaikkia työntekijöitä perehdytetään asiakaspalveluun ja puhelintavoitettavuuteen. Jokaisella tulee olla puhelimessa vastaaja, johon asiakas voi puhelinajan ulkopuolella jättää soittopyynnön ja soittopyyntöön tulee vastata mahdollisimman pian. Myös sisäisen puhelinluettelon tietojen on oltava kunnossa puhelinvaihdetta varten. S-info (sosiaalipalvelujen neuvonta) on hyvin tavoitettavissa arkisin sekä puhelimitse, paikan päällä Kallion virastotalossa ja online-verkkoneuvontana.

Asiakkaat lähettävät yhä enemmän viestejä sähköpostilla ja toivovat mahdollisuutta asioida sähköisesti. Tämä asiointitarve on myös tunnistettu sosiaalivirastossa. Sosiaalihuollon asiakkuuteen liittyviä kysymyksiä ei voi kuitenkaan käsitellä sähköpostitse, koska tällä hetkellä käytössä oleva sähköpostijärjestelmä ei ole riittävän tietoturvallinen. Yksilöhuoltoa koskevaa sähköpostia lähettäneeseen asiakkaaseen tulisikin ottaa yhteyttä muulla tavalla, koska viestiin ei saa sähköpostitse tietosuojasyistä vastata.

Palvelujen hakuprosesseja sähköistetään parhaillaan ja sähköistä asiointia vahvalla tunnistautumisella kehitetään jatkuvasti. Tavoitteena on myös kehittää viestijärjestelmä, joka olisi riittävän suojattu asiakkaiden kanssa käytävää salassa pidettävää keskustelua varten.

Ensi vuoden aikana sosiaali- ja terveysvirasto siirtyy uuteen asiakaspalautejärjestelmään, joka tulee olemaan käytössä kaikilla virastoilla. Palautejärjestelmä on osa uusia kaupunkiyhteisiä vuorovaikutusjärjestelmiä. Kuntalaisen palaute voi olla myös idea tai kysymys. Palautejärjestelmään voidaan lisäksi kirjata puhelimitse tai asiakaskäynnillä saatua palautetta. Kaikkia viestejä ja niiden käsittelyä seurataan keskitetysti sosiaali- ja terveyspalvelujen neuvonnassa, joten ne käsitellään asianmukaisesti ja sovitussa määräajassa. Järjestelmästä voidaan siirtää mm. muutoksenhakuja ja muistutuksia koskevat asiat Ahjo-asianhallintajärjestelmään, jota kautta ne tulevat virallisesti vireille tai vastatuiksi. Lisäksi raportit avaavat asiakaskokemusta esimiehille toiminnan kehittämisen tueksi.

Parhaillaan selvitetään, mitä muita välineitä voidaan ottaa käyttöön asiakaspalvelun parantamiseksi, kuten esimerkiksi puhelujen takaisinsoittopalvelu ja neuvontapalvelun lisääminen sekä keskittäminen siten, että asiakkaiden ja kuntalaisten on mahdollisimman helppo ottaa yhteyttä.

Esittelijä

sosiaalijohtaja
Paavo Voutilainen

Lisätiedot

Pirkko Excell, johtava neuvoja, puhelin: 310 73867
pirkko.excell(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