Asiakaspalvelu ja -palautteet vuonna 2011

Katu- ja puisto-osasto
Palvelutoimisto
Tarja Posti

Taustaa

Rakennusviraston asiakaspalvelussa työskentelee asiakaspalvelupäällikön lisäksi 12 asiakaspalvelusihteeriä ja yksi oppisopimusopiskelija. Yksikkö vastaanottaa keskitetysti rakennusvirastolle kuuluvaa, lähinnä katuihin, puistoihin ja pysäköintiin liittyviä palautteita ja hoitaa asukas- ja yrityspysäköintitunnusten myynnin kantakaupungin asukkaille. Lisäksi asiakaspalveluyksikköön tulee paljon neuvontaan liittyviä kysymyksiä.

Keskeisimmät painopisteet

Asiakaspalvelun toiminnan painopisteitä vuonna 2011 oli pysäköinninvalvontaa, ajoneuvojen siirtotoimintaa ja asiakaspalvelua palvelevan Pasi-tietojärjestelmän toteutukseen (lähinnä pysäköintitunnukset) osallistuminen ja käyttöönotto. Pasi-tietojärjestelmä otettiin käyttöön pysäköintitunnusten osalta 9.12.2011.

Ajoneuvojen siirtojen asiakaspalvelupuhelut siirrettiin viraston asiakaspalveluun huhtikuun alusta alkaen. Yleisten alueiden valvonnan asiakaspalvelun keskittäminen sen sijaan ei onnistunut vuoden 2011 aikana, vaan siirtyi vuodelle 2012 tilojen muutostöiden viivästymisen vuoksi.

Puheluiden palvelutaso parani

Runsaslumiset talvet näkyivät puheluiden ja sähköpostien määrissä. Puhelinpalvelun palvelutaso parani kuitenkin edellisen vuoden 43 % huonosta 60%:iin , jota voidaan pitää kohtalaisena tuloksena. Puheluiden palvelutaso parantui 17 %- yksikköä.

Tarjotuista puheluista (86 000) pystyttiin vastaamaan kolmeen neljästä (64 000).

Asiakaskäyntien määrä (22 000) pysyi vuoden 2010 tasolla.

Rakennusviraston lähinnä yleisten alueiden kunnossapitoon liittyvien sähköpostien määrä lisääntyi 13 %, mutta pysäköinnin sähköpostien määrä väheni 15% -yksikköä.

Palauteprosessi

Asiakaspalautteen käyttöä edistettiin jatkamalla yhteistyötä palautejärjestelmien käyttäjien kanssa ja kehittämällä palauteprosessia. Viraston palautetiimi kokoontui keväällä kaksi kertaa. Lisäksi palautetiimi järjesti 25. toukokuuta palauteprosessin keskeisille avainhenkilöille aamupäiväseminaarin jossa oli aiheena palautteet ja asiakaspalvelusovellus Aspan käyttö. Tilaisuuteen kutsuttiin sekä tilaajan että urakoitsijan edustajat. Tilaisuuteen osallistui noin 50 henkilöä.

Asiakaspalvelusovellus Aspan käsittelyajat lyhenivät 36 %:lla. Keskimääräinen palautteiden käsittelyaika parani 9 päivällä, vuonna 2010 käsittelyaika oli keskimäärin 25 päivää kun se vuonna 2011 oli keskimäärin 16 päivää.

Asiakaspalvelupäällikkö on ollut tiiviisti mukana kaupunkitason palaute- ja osallistumisjärjestelmän (palauteydin) kehittämisessä. Viraston palautejärjestelmä Aspa tullaan integroimaan koko kaupungin järjestelmään vuoden 2012 aikana. Lisäksi rakennusviraston asiakaspalvelupäällikkö osallistui Eu-hankkeen suunnitteluun Smart City Sdk, jossa kaupunkilaiset voivat antaa palautetta mm. internetin kautta tai mobiililaitteellaan. Palautteen antaminen voi tapahtua myös kaupungin ulkopuolisten toimijoiden palveluista käsin, tässä projektissa kumppanina on Sanoma Kaupunkilehdet (omakaupunki.fi). Kolmivuotiselle hankkeelle saatiin rahoitus Eu:sta ja se alkoi vuoden 2012 alusta. Hanketta koordinoi Forum Virium ja siinä on rakennusviraston lisäksi myös Talous- ja suunnittelukeskuksen tietotekniikkaosasto mukana.

Asiakastapahtumat 1.1. – 31.12.2011

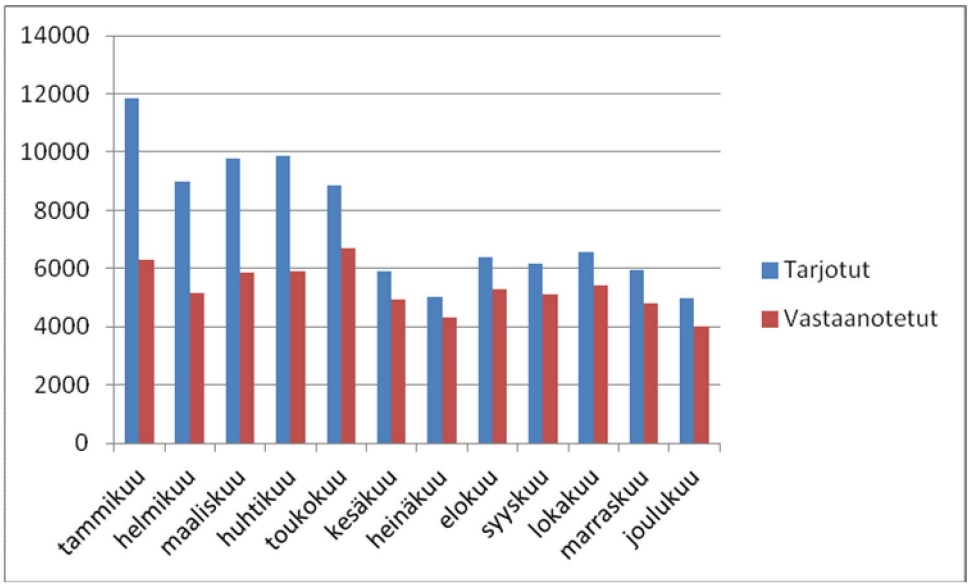
Tapahtumia yhteensä kpl 112 312 kpl

Puhelut vastaanotetut 63920 kpl/ Tarjotut 86 038 kpl

	Tarjotut	Vastaanotetut
tammikuu	11866	6295
helmikuu	8978	5158
maaliskuu	9760	5879
huhtikuu	9872	5917
toukokuu	8846	6712
kesäkuu	5919	4959
heinäkuu	5010	4314
elokuu	6370	5292
syyskuu	6171	5108
lokakuu	6585	5443
marraskuu	5944	4814
joulukuu	4975	4032

Puheluita ei ole voitu laskea aiheittain

Puhelut vuonna 2011

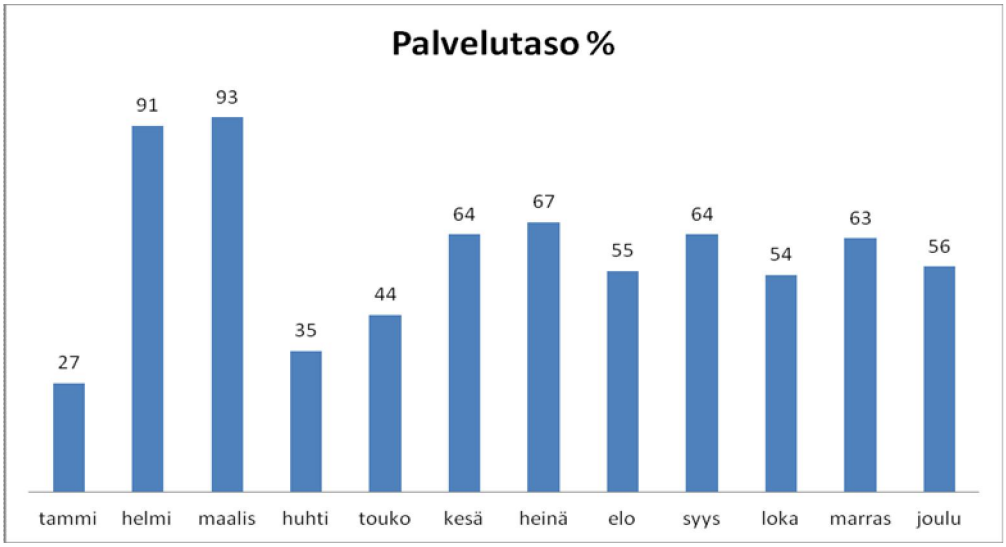


Asiakaspalvelu ei pysty vastaamaan kaikkiin heille tarjottuihin puheluihin.

Puheluiden palvelutaso

Puheluiden palvelutasoprosentti lasketaan seuraavan kaavan mukaan.

(vastatut+luopuneet)-(vastatut kynnysarvon jälkeen + luopuneet kynnysarvon jälkee, 30 sek) \ (vastatut+luopuneet) x 100



- **keskimääräinen palvelutaso 60%**

< 60%=huono 60-80%=kohtalainen >80%=Hyvä

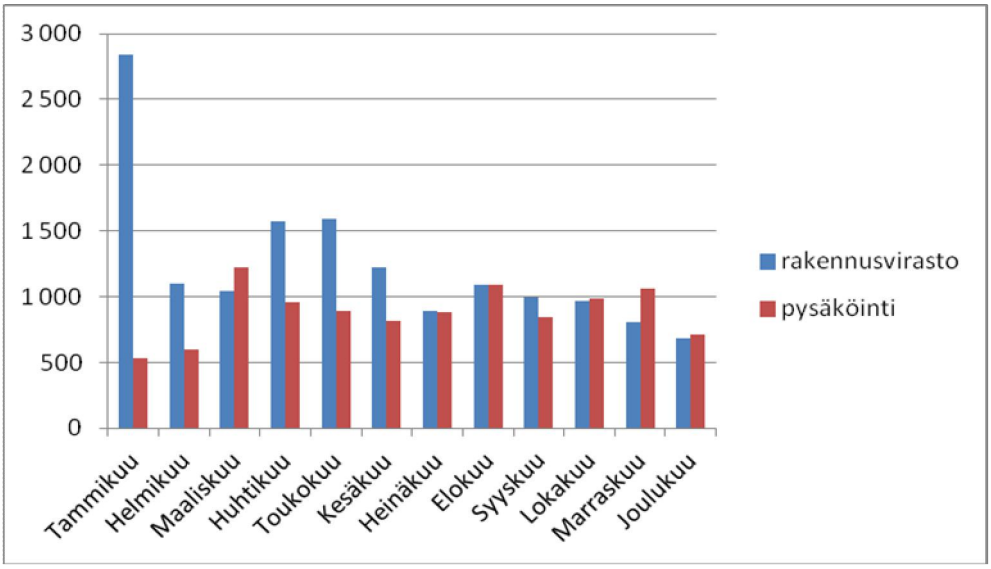
Vuonna 2010 palvelutaso oli 43 % eli puheluiden palvelutaso parani 17 %

Sähköpostit

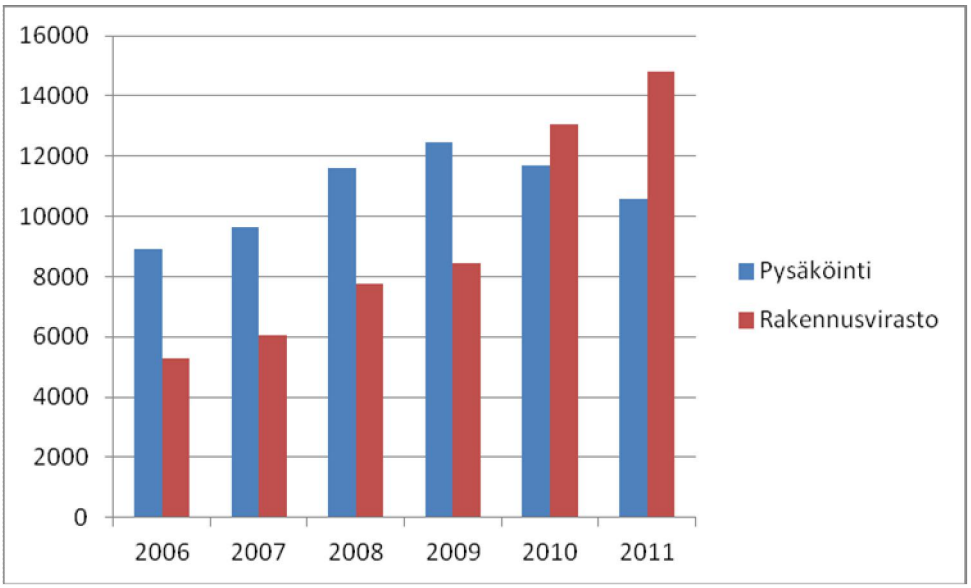
Sähköposteja yhteensä **25 412** kpl (vuonna 2010 24 747kpl)

(pysakointi@hel.fi) 10594kpl (vuonna 2010 12472 kpl)
Noin 85-90 % näistä viesteistä on vastalauseita, jotka tulostetaan ja leimataan asiakaspalvelussa ja lähetään pysäköinninvalvontayksikköön jatkokäsittelyyn.
Pysäköinnin sähköpostien määrä vuonna 2010 väheni 15 %

(rakennusvirasto@hel.fi) 14 818 kpl (vuonna 2010 13 051 kpl)
Palautteet käsittelevät lähinnä katu- ja viheralueiden ylläpitoa ja neuvontaa.
Rakennusviraston sähköpostien määrä lisääntyi 13%



Sähköpostien määrä vuosina 2006-2011

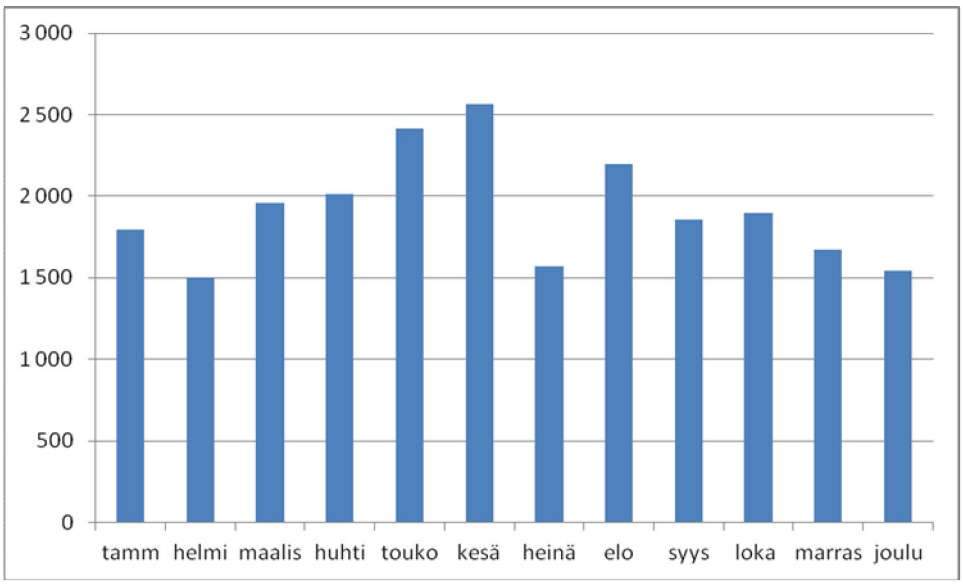


Asiakaskäynnit

yhteensä 22 980 hlöä (vuonna 2010 22 339 hlöä)

tammikuu	1793
helmkuu	1501
maalis	1958
huhtikuu	2011
toukokuu	2415
kesäkuu	2565
heinäkuu	1572
elokuu	2195
syyskuu	1855
lokakuu	1895
marraskuu	1675
joulukuu	1545

Asiakaskäyntien määrä

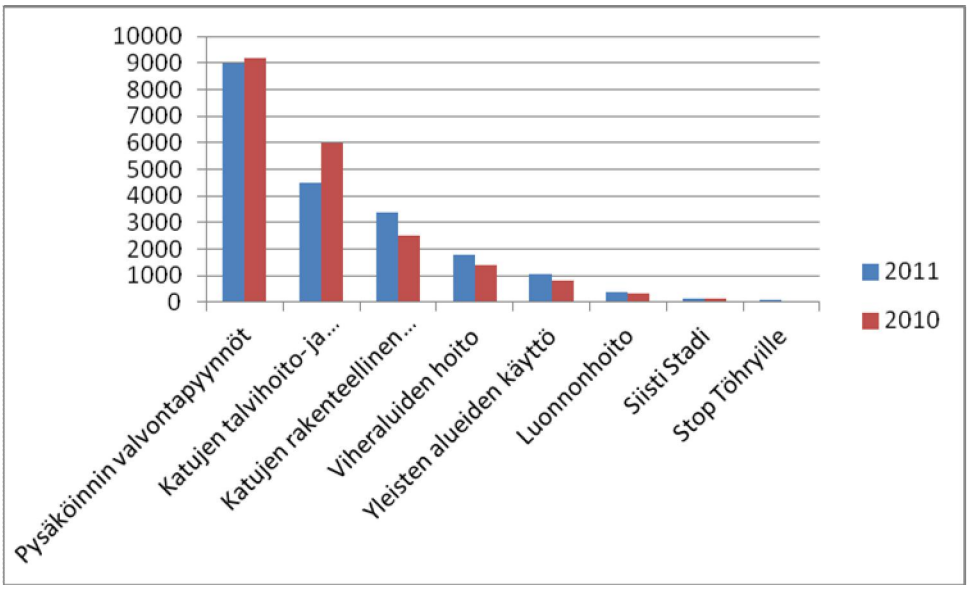


Suurin osa asiakaskäynneistä koskee asukaspysäköintiä, pysäköinnin virhemaksujen vastalauseita ja – maksamista.

Pysäköintitunnukset

Asukaspysäköinti- tunnuksia 31.12.2011 on yhteensä	24999 kpl
Yrityspysäköintitunnuksia	3287 kpl
Yhteensä	**28286 kpl**

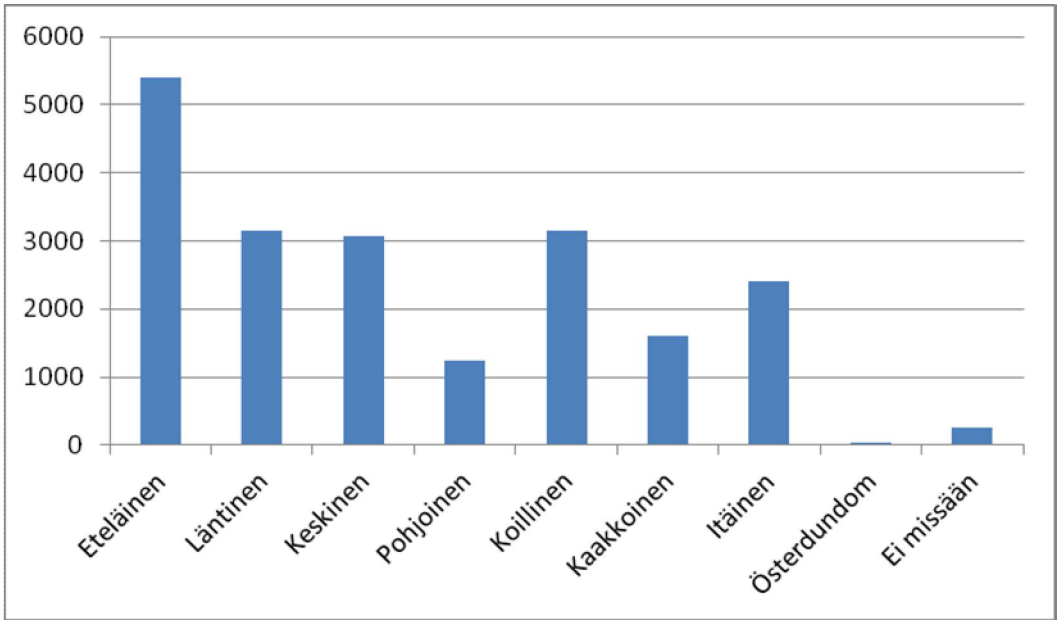
Asiakaspalvelusovellukseen (Aspa) kirjatut palautteet

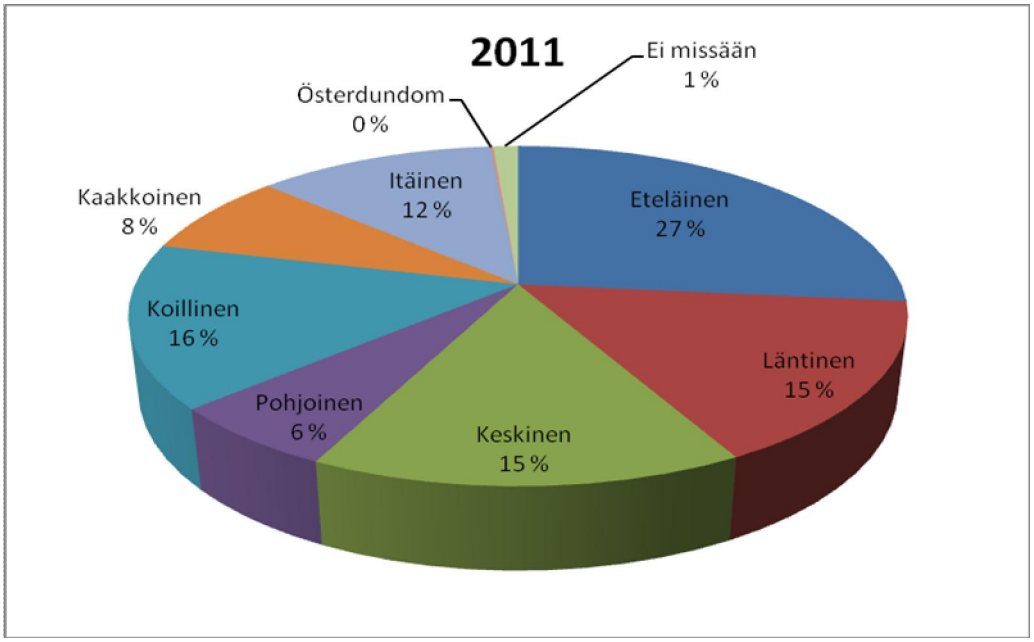


Asiakaspalvelusovellukseen (Aspa) kirjattavien palautteiden määrä vuonna 2011 oli 20336 kpl (vuonna 2010 /20404 kpl).

	2011	**2010**
Pysäköinnin valvontapyynnöt	9000	9200
Katujen talvihoito- ja puhtaanapito	4500	6000
Katujen rakenteellinen kunnossapito	3400	2500
Viheraluiden hoito	1800	1400
Yleisten alueiden käyttö	1050	800
Luonnonhoito	380	315
Siisti Stadi	130	139
Stop Töhryille	76	50

Palautteiden alueellinen jakautuminen

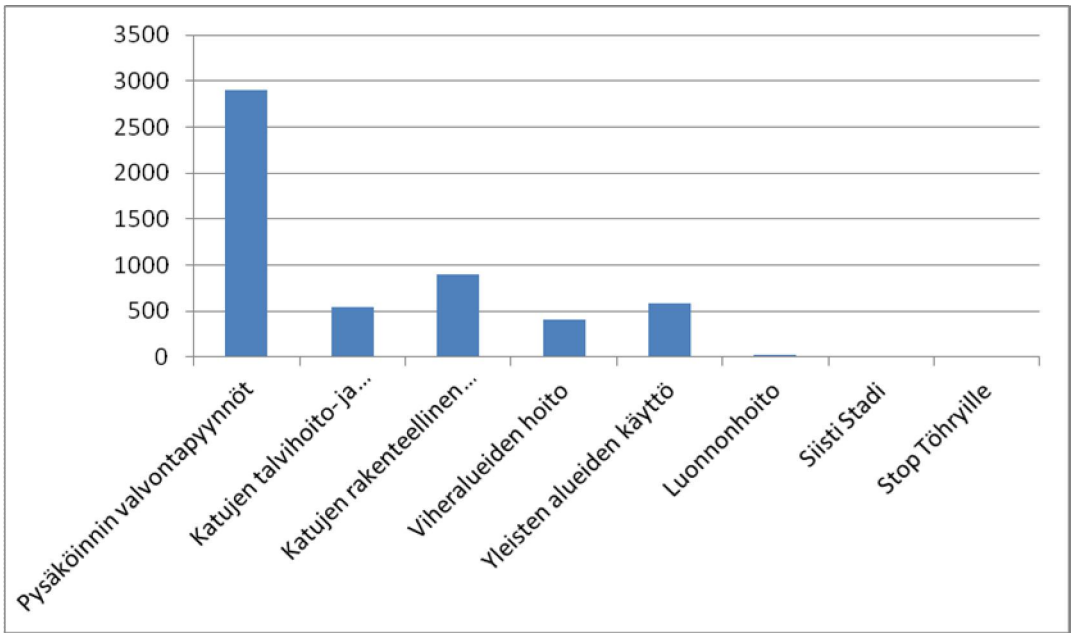




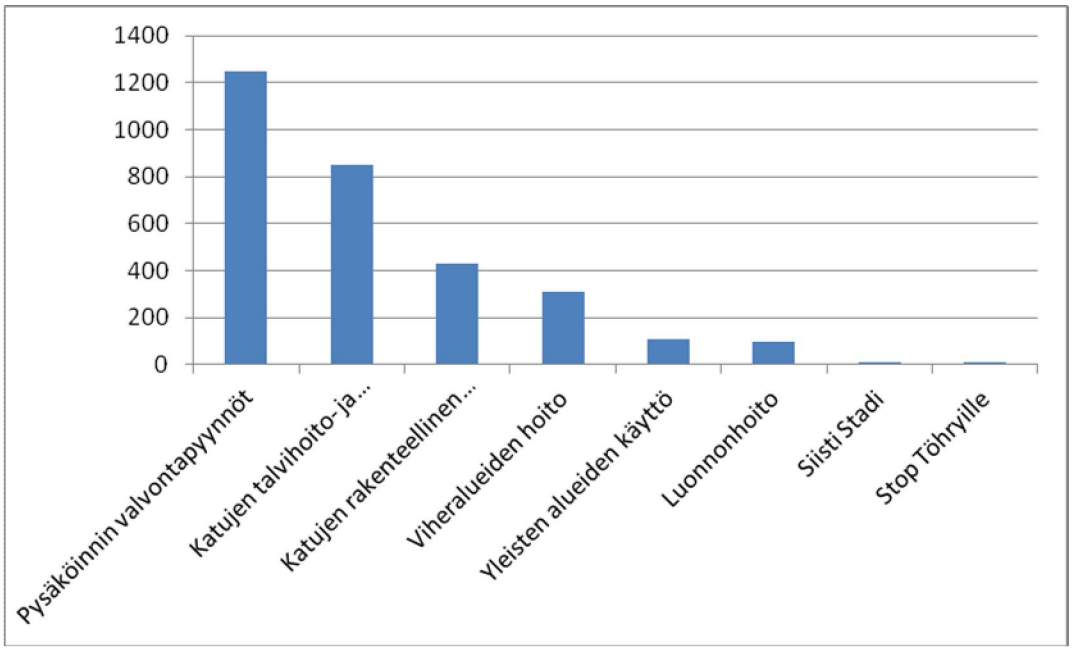
”Ei missään” = kirjattu ohjelmaan väärin, ei ole merkattu paikalle, jolloin aluetta ei ole voitu rekisteröidä.

Palautteiden jakautuminen alueellisesti aiheittain

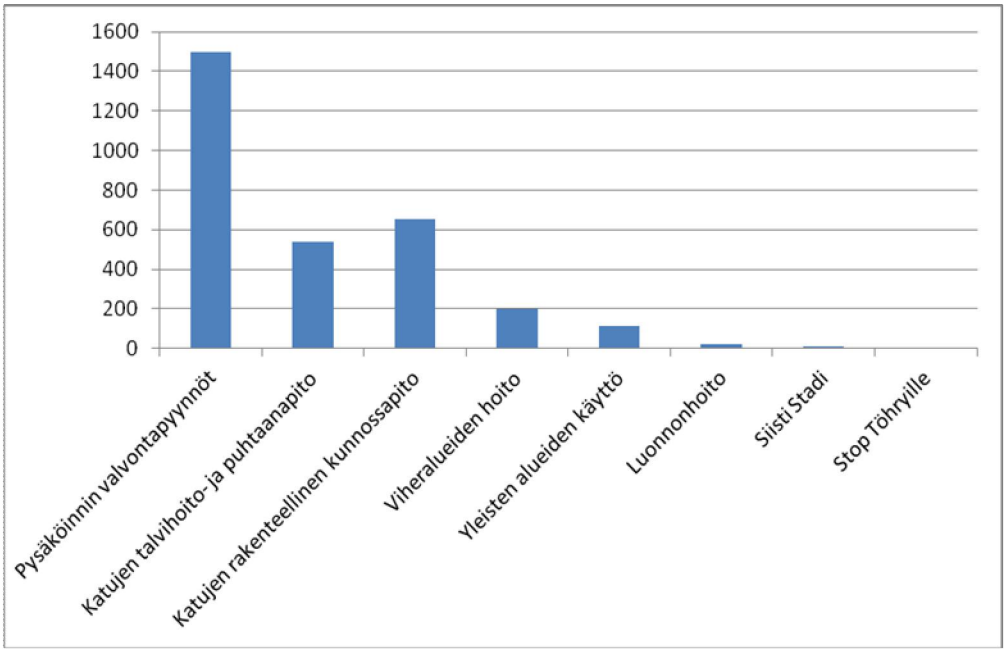
Eteläinen alue



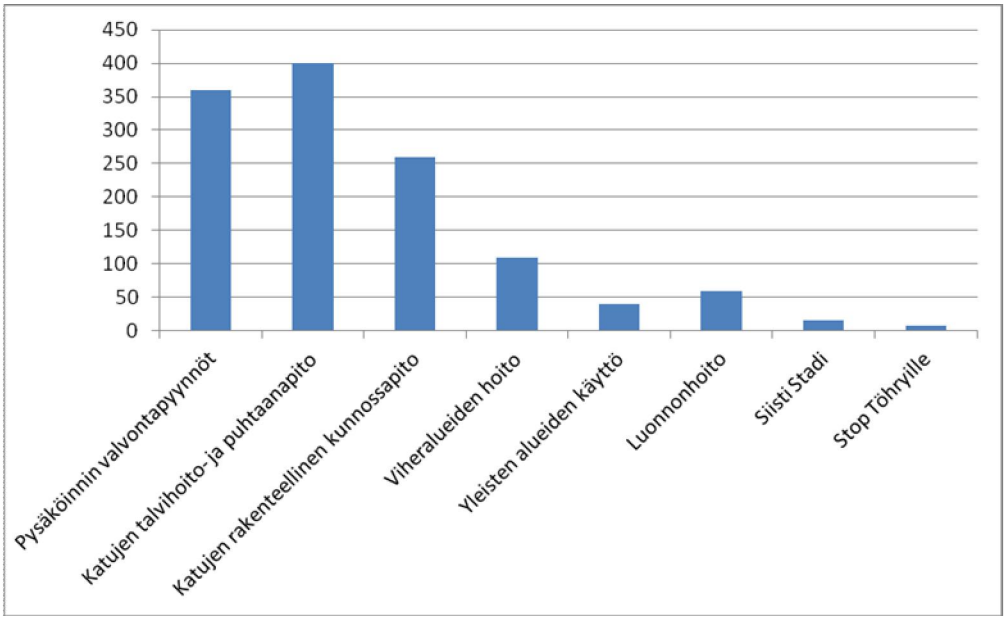
Läntinen alue



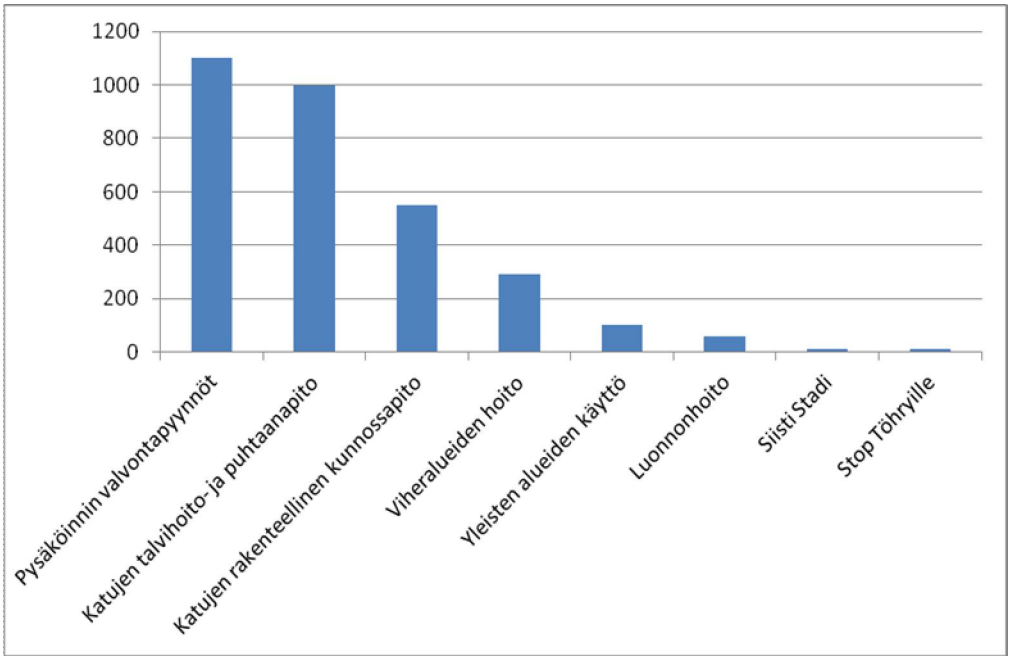
Keskinen alue



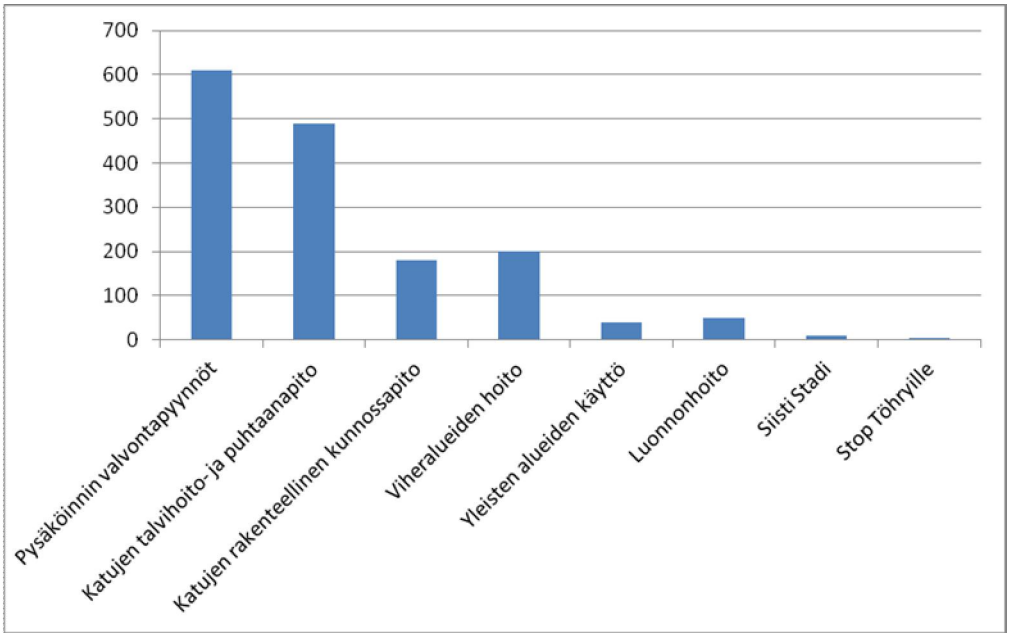
Pohjoinen alue



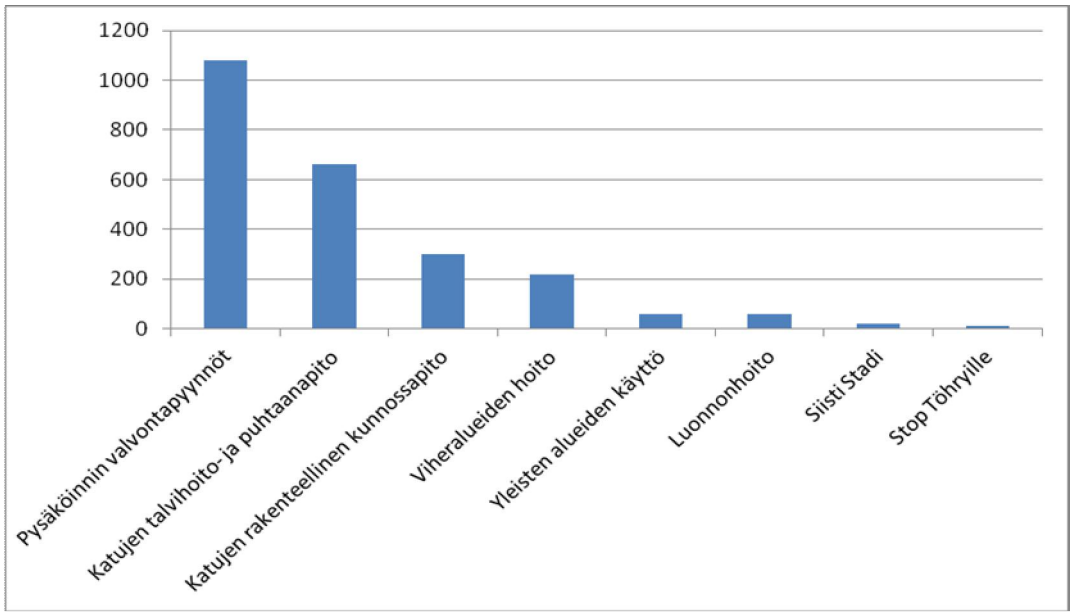
Koillinen alue



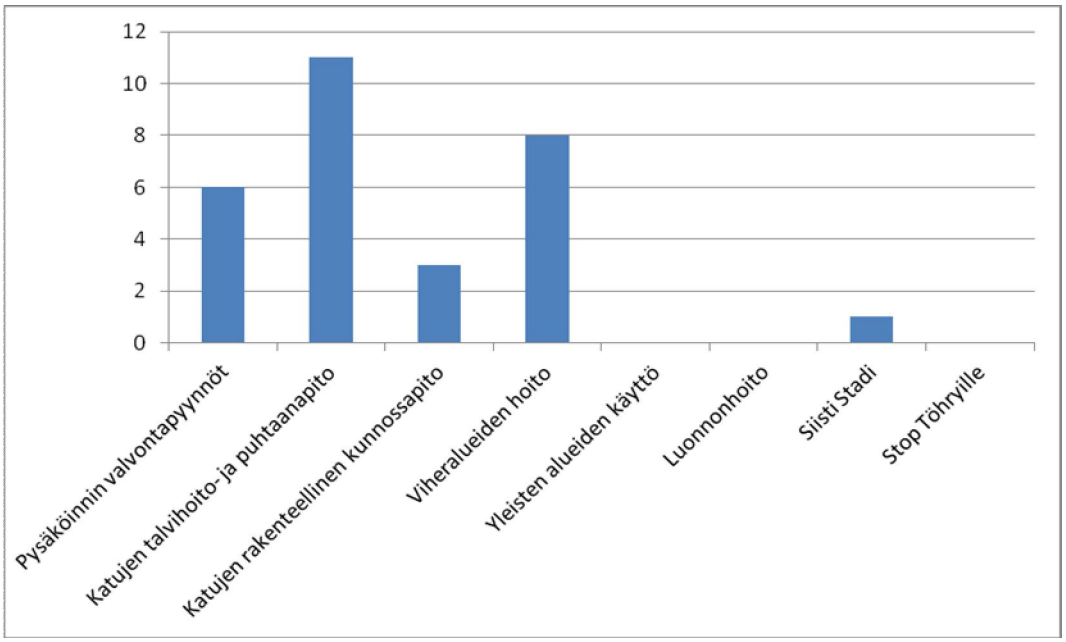
Kaakkoinen alue



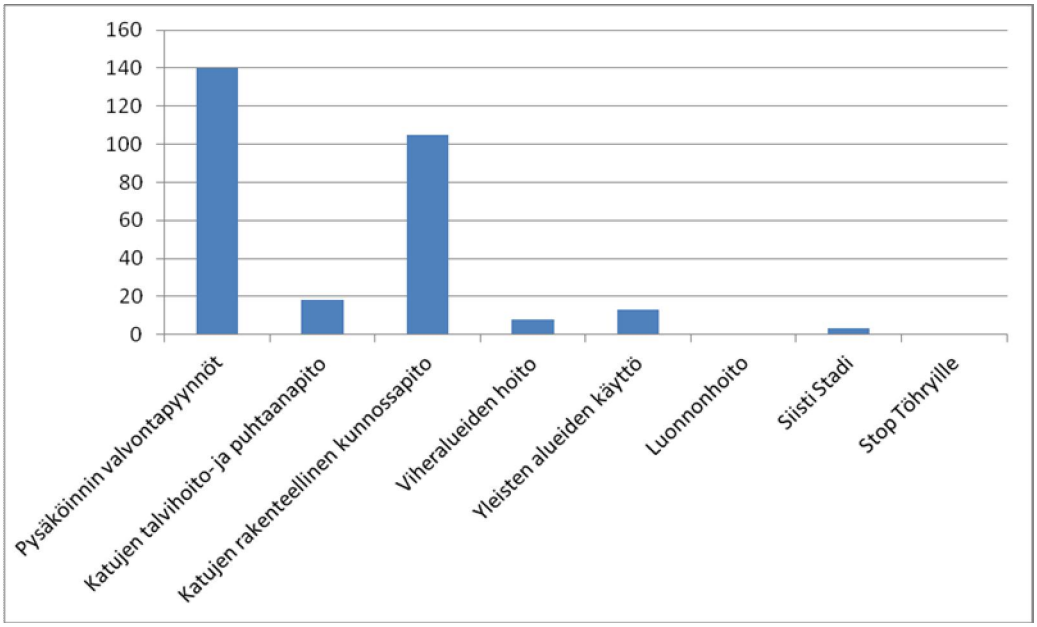
Itäinen alue



Östersundom



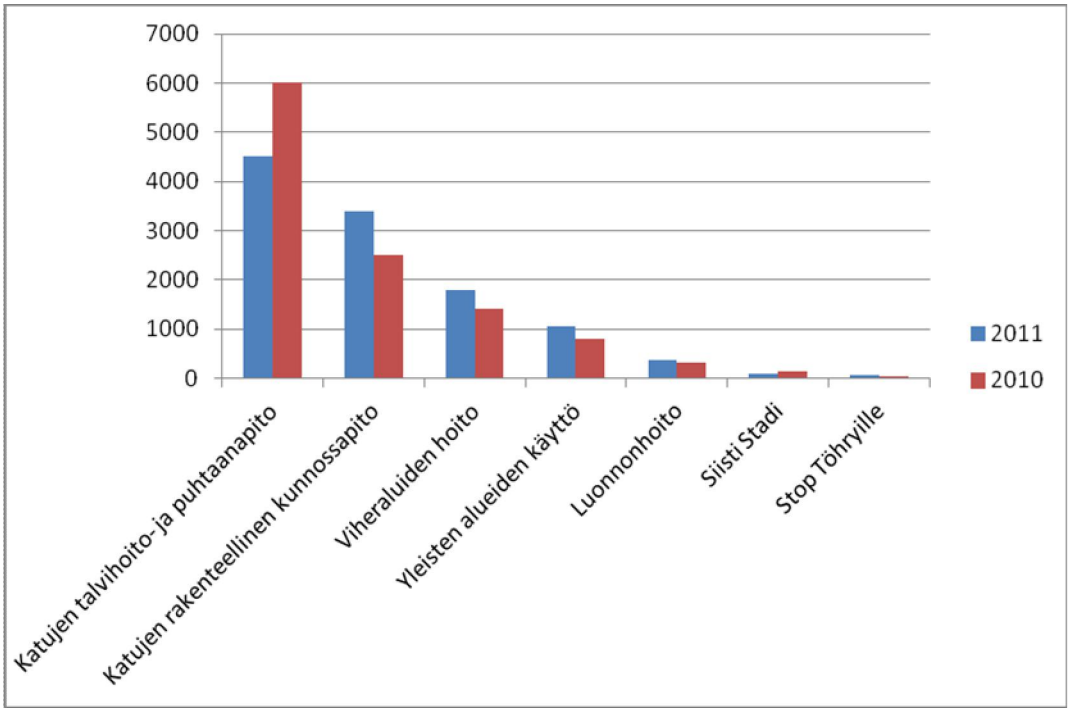
Väärin kirjatut palautteet ” ei missään”

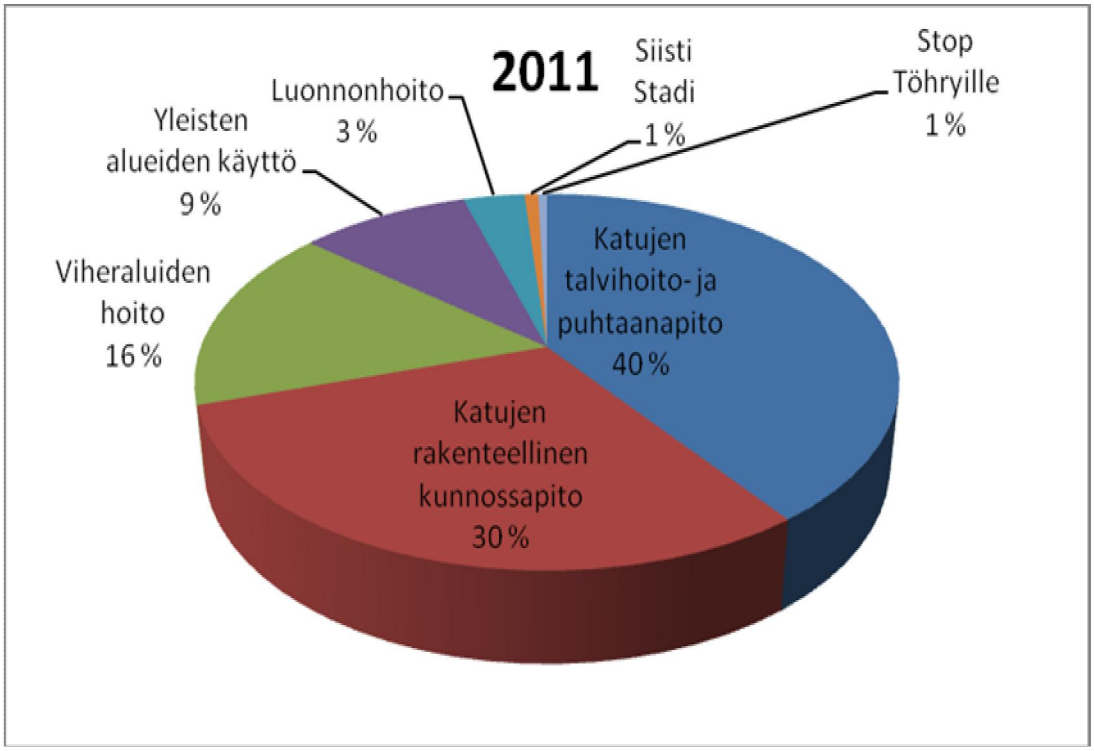


”ei missään” tarkoittaa, että palaute on kirjattu ohjelmaan väärin, ei ole merkattu karttaan, jolloin aluetta ei ole voitu rekisteröidä.

Yleisten alueiden kuntoon ja hoitoon liittyvät palautteet

	2010	2011
Talvikunnossapito ja puhtaanapito	6000	4500
Katujen rakenteellinen kunnossapito	2500	3400
Viheralueiden kunnossapito	1400	1800
Yleisten alueiden käyttö	800	1050
Metsien hoito	315	380
Siisti Stadi	85	130
Stop Töhryille	54	73

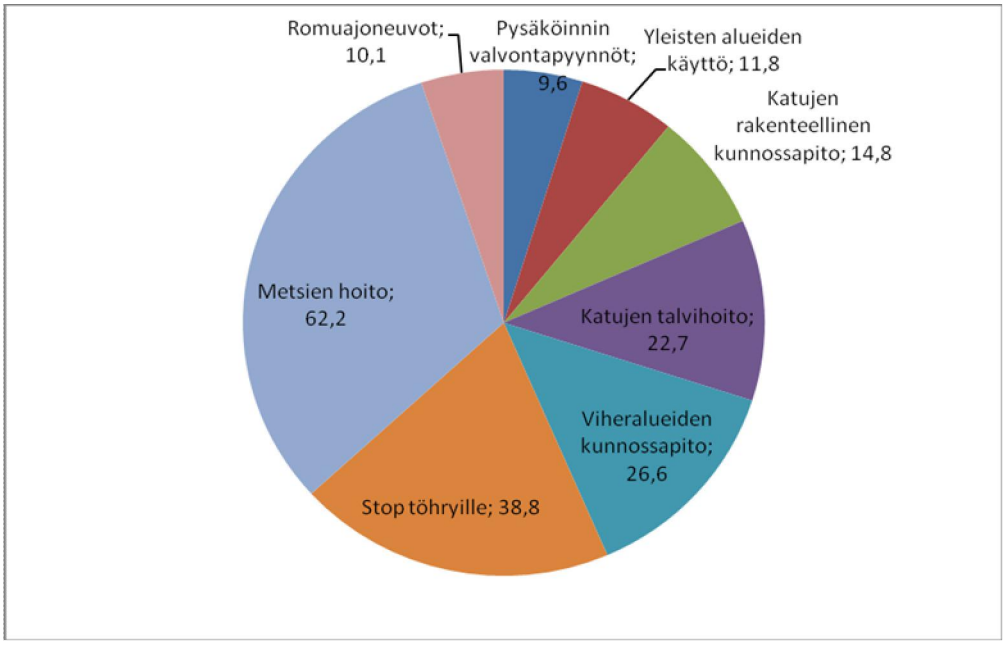



2011
Siisti Stadi 1 %
Stop Töhryille 1 %
Luonnonhoito 3 %
Yleisten alueiden käyttö 9 %
Viheraluiden hoito 16 %
Katujen talvihoito- ja puhtaanapito 40 %
Katujen rakenteellinen kunnossapito 30 %

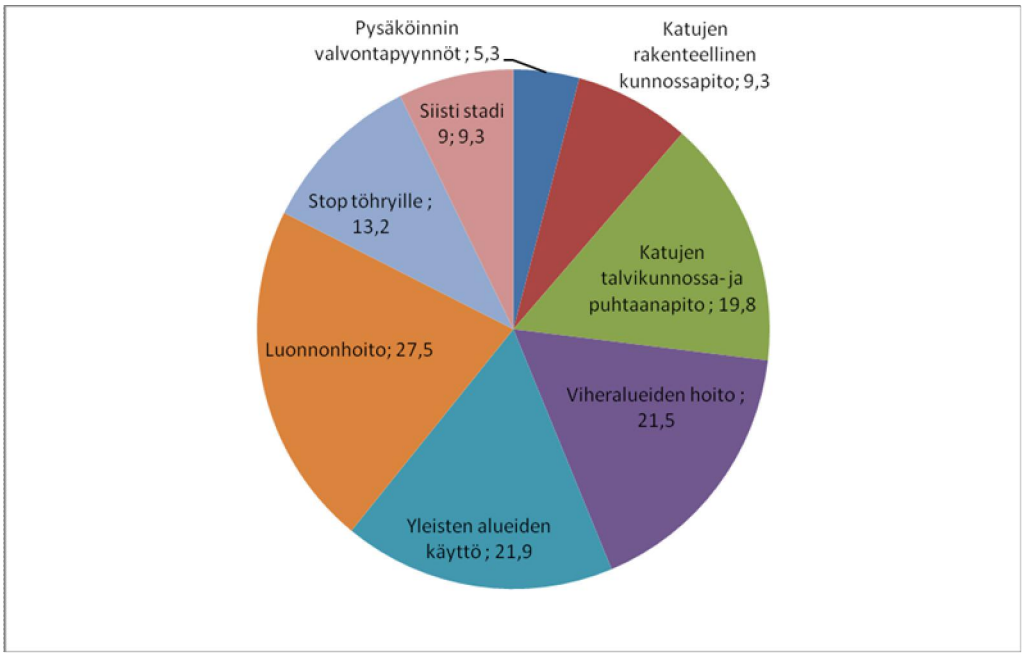
Palautteiden keskimääräiset käsittelyajat

(käsittelyaika (pvä))

2010



2011



Keskimääräinen palautteiden käsittelyaika parani 9 päivällä, vuonna 2010 käsittelyaika oli keskimäärin 25 päivää kun se vuonna 2011 oli keskimäärin 16 päivää.