§ 561
Yleisten töiden lautakunnan lausunto Tuomo Valokaisen ym. valtuustoaloitteesta, joka koskee virkamiesten ja asukkaiden välisen tiedonkulun parantamisesta

HEL 2012-013133 T 00 00 03

Päätös

Yleisten töiden lautakunta päätti antaa kaupunginhallitukselle seuraavan lausunnon:

Helsingin kaupunki ottaa vuoden 2013 aikana asteittain käyttöön palautejärjestelmän, jonka avulla eri kanavien kautta saapuneisiin kuntalaisten palautteisiin ja kysymyksiin vastataan yhden järjestelmän sisällä. Palautteen käsittelytilaa voi seurata, ja järjestelmä hälyttää, mikäli vastaus on myöhässä. Tarkoituksena on näin varmistaa, että palautteisiin lähetetään aina vastaus tai välitiedote palautteen käsittelystä kohtuuajassa. Kaupungin eri virastot voivat viedä järjestelmään myös puhelimitse tulleita tai paikan päällä asiakaspalvelupisteissä esitettyjä palautteita ja kysymyksiä, jolloin ne käsitellään samalla tavalla kuin verkkosivuilla tai sähköpostilla jätetyt palautteet.

Vuoden 2013 aikana avataan kaupungin verkkosivuilla uusittu palauteosio, jossa kuntalainen voi lähettää kaupungille palautetta ilman, että hänen täytyy tietää mille virastolle asia kuuluu. Palaute käsitellään keskitetysti ja ohjataan palautejärjestelmän kautta oikealle taholle vastattavaksi. Palautteita ja niiden vastauksia tullaan julkaisemaan kaupungin sivuilla avoimella palautepalstalla. Kuntalainen voi myös saada halutessaan tietoa palautteensa käsittelytilasta.

Rakennusvirasto ottaa ensimmäisten joukossa käyttöön kaupunkitasoisen järjestelmän, johon rakennetaan integraatio rakennusviraston omaan asiakaspalvelusovellukseen.

Asiakaspalvelusovellukseen kirjataan virastolle tulleet toimenpiteitä vaativat palautteet, jotka ohjautuvat suoraan työn toteuttajille (Stara, yksityiset urakoitsijat, valvojat ja seuranta tapahtuu rakennusvirastossa.) Viraston asiantuntijoille tulleet kyselyt välitetään vastattavaksi kaupunkitasoisen järjestelmän kautta. Kaupunkilainen voi tiedustella asian etenemistä asiakaspalvelusta ja/tai käyttämällä saamaansa seurantakoodia.

Rakennusvirastossa palautteiden käsittelijöinä toimivat asiakaspalveluyksikön sihteerit. Kaupunkitasoinen kehitteillä oleva asiakaspalveluydin ja toivottavasti tulevaisuudessa yleisten töiden

lautakunnassa päätettävät tuote- ja palvelulinjaukset auttavat sekä asiakasta että rakennusviraston omaa henkilöstöä selkeyttämällä jo päätettyjen asioiden julkisuutta sekä vähentävät palautteiden määrää, kun asioihin voi itse hakea ratkaisun.

Rakennusviraston katu- ja puisto-osaston kokemusten mukaan keskitetty asiakaspalvelu on auttanut yhteydenottopyyntöjen hoitamiseen. Osastolle tulee runsaasti palautteita esimerkiksi pahimpaan lumiaikaan. Henkilökohtaisiin yhteydenottovälineisiin tulevat asiat ovat kokemusten mukaan hidastaneet normaaleja vastuutoimintoja. Esimerkiksi talven pahimpaan aikaan yksittäiselle asiantuntijalle saattaa tulla yhden vuorokauden aikana 248 puhelua ja kymmeniä sähköposteja. Osastolla on akuutteihin ongelmiin olemassa oma tietojärjestelmä, jossa asioita seurataan. Tietojärjestelmän avulla voidaan havaita vahvemmin ja tilastoida ongelmia, mitä suorilla yhteydenotoilla ei voida tehdä ja asukkaan/asiakkaan asian käsittely on sujuvampaa ja nopeampaa.

Rakennusvirasto pyrkii koko ajan parantamaan asiakaspalveluaan, tiedon kulkua ja palautteen käsittelyä. Tästä esimerkkinä teknisten virastojen yhteisessä tilahankkeessa tutkitaan asiakaspalvelun parantamista sijoittamalla eri tekniset virastot ja niiden asiakaspalvelut saman katon alle ja yhtenäistämällä niiden toimintatapoja.

Ratkaisuna tiedonkulun parantamiseen voisi olla se, ettei kenelläkään olisi suoraa numeroa tai sähköpostia, vaan kaikki yhteydenottopyynnöt hoidetaan keskitetyn järjestelmän kautta. Huolehditaan myös, että paikalla on aina henkilöitä, jotka voivat viedä asiaa eteenpäin. Tällä tavoin voidaan varmistaa se, että asia voidaan ohjata suoraan paikalla olevalle virkamiehelle/asiantuntijalle, eikä se jää roikkumaan.

Esittelijä

kaupungininsinööri
Raimo K Saarinen

Lisätiedot

Maria von Knorring, viestintäpäällikkö, puhelin: 310 38395
maria.vonknorring(a)hel.fi

Liitteet

1 Valokainen Tuomo valtuustoaloite 26.9.2012 asia 54

Otteet

Ote
Kaupunginhallitus
Katu- ja puisto-osasto
Palveluosasto

Päätösehdotus

Yleisten töiden lautakunta päättänee antaa kaupunginhallitukselle seuraavan lausunnon:

Helsingin kaupunki ottaa vuoden 2013 aikana asteittain käyttöön palautejärjestelmän, jonka avulla eri kanavien kautta saapuneisiin kuntalaisten palautteisiin ja kysymyksiin vastataan yhden järjestelmän sisällä. Palautteen käsittelytilaa voi seurata, ja järjestelmä hälyttää, mikäli vastaus on myöhässä. Tarkoituksena on näin varmistaa, että palautteisiin lähetetään aina vastaus tai välitiedote palautteen käsittelystä kohtuuajassa. Kaupungin eri virastot voivat viedä järjestelmään myös puhelimitse tulleita tai paikan päällä asiakaspalvelupisteissä esitettyjä palautteita ja kysymyksiä, jolloin ne käsitellään samalla tavalla kuin verkkosivuilla tai sähköpostilla jätetyt palautteet.

Vuoden 2013 aikana avataan kaupungin verkkosivuilla uusittu palauteosio, jossa kuntalainen voi lähettää kaupungille palautetta ilman, että hänen täytyy tietää mille virastolle asia kuuluu. Palaute käsitellään keskitetysti ja ohjataan palautejärjestelmän kautta oikealle taholle vastattavaksi. Palautteita ja niiden vastauksia tullaan julkaisemaan kaupungin sivuilla avoimella palautepalstalla. Kuntalainen voi myös saada halutessaan tietoa palautteensa käsittelytilasta.

Rakennusvirasto ottaa ensimmäisten joukossa käyttöön kaupunkitasoisen järjestelmän, johon rakennetaan integraatio rakennusviraston omaan asiakaspalvelusovellukseen.

Asiakaspalvelusovellukseen kirjataan virastolle tulleet toimenpiteitä vaativat palautteet, jotka ohjautuvat suoraan työn toteuttajille (Stara, yksityiset urakoitsijat, valvojat ja seuranta tapahtuu rakennusvirastossa.) Viraston asiantuntijoille tulleet kyselyt välitetään vastattavaksi kaupunkitasoisen järjestelmän kautta. Kaupunkilainen voi tiedustella asian etenemistä asiakaspalvelusta ja/tai käyttämällä saamaansa seurantakoodia.

Rakennusvirastossa palautteiden käsittelijöinä toimivat asiakaspalveluyksikön sihteerit. Kaupunkitasoinen kehitteillä oleva asiakaspalveluydin ja toivottavasti tulevaisuudessa yleisten töiden lautakunnassa päätettävät tuote- ja palvelulinjaukset auttavat sekä asiakasta että rakennusviraston omaa henkilöstöä selkeyttämällä jo päätettyjen asioiden julkisuutta sekä vähentävät palautteiden määrää, kun asioihin voi itse hakea ratkaisun.

Rakennusviraston katu- ja puisto-osaston kokemusten mukaan keskitetty asiakaspalvelu on auttanut yhteydenottopyyntöjen hoitamiseen. Osastolle tulee runsaasti palautteita esimerkiksi

pahimpaan lumiaikaan. Henkilökohtaisiin yhteydenottovälineisiin tulevat asiat ovat kokemusten mukaan hidastaneet normaaleja vastuutoimintoja. Esimerkiksi talven pahimpaan aikaan yksittäiselle asiantuntijalle saattaa tulla yhden vuorokauden aikana 248 puhelua ja kymmeniä sähköposteja. Osastolla on akuutteihin ongelmiin olemassa oma tietojärjestelmä, jossa asioita seurataan. Tietojärjestelmän avulla voidaan havaita vahvemmin ja tilastoida ongelmia, mitä suorilla yhteydenotoilla ei voida tehdä ja asukkaan/asiakkaan asian käsittely on sujuvampaa ja nopeampaa.

Rakennusvirasto pyrkii koko ajan parantamaan asiakaspalveluaan, tiedon kulkua ja palautteen käsittelyä. Tästä esimerkkinä teknisten virastojen yhteisessä tilahankkeessa tutkitaan asiakaspalvelun parantamista sijoittamalla eri tekniset virastot ja niiden asiakaspalvelut saman katon alle ja yhtenäistämällä niiden toimintatapoja.

Ratkaisuna tiedonkulun parantamiseen voisi olla se, ettei kenelläkään olisi suoraa numeroa tai sähköpostia, vaan kaikki yhteydenottopyynnöt hoidetaan keskitetyn järjestelmän kautta. Huolehditaan myös, että paikalla on aina henkilöitä, jotka voivat viedä asiaa eteenpäin. Tällä tavoin voidaan varmistaa se, että asia voidaan ohjata suoraan paikalla olevalle virkamiehelle/asiantuntijalle, eikä se jää roikkumaan.

Esittelijä

Hallintokeskus on pyytänyt kaupungin virastoilta lausuntoa Tuomo Valokaisen ja 7 muun valtuutetun aloitteesta, joka koskee asukkaiden ja virkamiesten välistä tiedonkulun parantamista. Hallintokeskus on pyytänyt lausuntoa 31.12.2012 mennessä.

Esittelijä

kaupungininsinööri
Raimo K Saarinen

Lisätiedot

Maria von Knorring, viestintäpäällikkö, puhelin: 310 38395
maria.vonknorring(a)hel.fi

Liitteet

1 Valokainen Tuomo valtuustoaloite 26.9.2012 asia 54

Otteet

Ote
Kaupunginhallitus
Katu- ja puisto-osasto
Palveluosasto