



15.05.2013

Kj/10

## § 146

### Kj / Valtuutettu Tuomo Valokaisen aloite asukkaiden ja asiakkaiden tiedonsaannin parantamisesta

Pöydälle 15.05.2013

HEL 2012-013133 T 00 00 03

#### Päätös

Puheenjohtajan ehdotuksesta kaupunginvaltuusto päätti panna asian pöydälle.

Esittelijä

Kaupunginhallitus

Lisätiedot

Riitta Lampelto, projektipäällikkö, puhelin: 310 24443  
riitta.lampelto(a)hel.fi

#### Päätösehdotus

Kaupunginvaltuusto päättäneen katsoa valtuutettu Tuomo Valokaisen ja seitsemän muun valtuutetun aloitteen loppuun käsitellyksi.

#### Esittelijä

Valtuutettu Tuomo Valokainen ja seitsemän muuta valtuutettua esittävät aloitteessaan, että ”nykyaikainen nettiverkosto mahdollistaa nopean haun” asiakkaalle ja kaupungin asukkaalle, jolla hän saa eri kaupungin viranomaisten nimet, puhelinnumerot ja sähköpostiosoitteet helposti.

Asukas voi lähettää kaupungin kirjaamoon kysymyksiä omasta asuinalueesta ja sen suunnittelusta. Aloitteen tekijöiden mukaan ongelmana kuitenkin on se, että asukas ei saa vastauksia lähettämiinsä kysymyksiin. Aloitteen tekijöiden mukaan ”posteihin ei vastata, vaan asia jää pyörimään bittiavaruuteen”. Aloitteen tekijöiden mukaan kaupungin virkoja ja tehtäviä hoitavat henkilöt ovat myös vaikeasti tavoitettavissa puhelimitse.

Kaikilta hallintokunnilta on pyydetty lausunto aloitteeseen ja siihen on saatu 27.3.2013 mennessä 24 lausuntoa. Kaupunginhallitus viittaa saatuihin lausuntoihin ja toteaa, että saaduissa lausunnoissa todetaan, että aloitteen tekijät ovat nostaneet esille tärkeän asian, asukkaiden ja kaupungin työntekijöiden ja viranhaltijoiden sujuvan kanssakäymisen. Hyvä ja sujuva asiakaspalvelu on lausunnonantajien mukaan kaupungin strategian mukainen tavoite.



Kaupungin eri virastojen ja liikelaitosten palautekäsittely on aikaisemmin perustunut sähköpostiin sekä lukuisiin muihin erilaisiin järjestelmiin. Yhtenäistä systematiikkaa asiakaspalautteiden käsittelylle ei kaupungin hallinnossa ole ollut. Nyt tilanne on kuitenkin olennaisesti parantunut. Vuoden 2013 alussa kaupunki on ottanut käyttöön uuden palautejärjestelmän, jota hallintokeskuksen viestinnän yleisneuvontapiste Virka-info hallinnoi.

Uusi palautejärjestelmä on nyt pilottivaiheessa. Vuoden 2012 lopussa järjestelmän ottivat käyttöön rakennusvalvontavirasto ja hallintokeskus. Helmi- maaliskuussa mukaan tulivat opetusvirasto, uusi sosiaali- ja terveystieteiden virasto sekä varhaiskasvatusvirasto. Rakennusvirasto on aloittanut pilottikäytön maaliskuussa. Vuoden 2013 aikana lähes kaikki kaupungin hallintokunnat siirtyvät uuden palautejärjestelmän käyttöön.

Uudessa järjestelmässä palautteet ohjataan keskitetysti asiasta vastaavan hallintokunnan käsiteltäväksi. Palautteen käsittelyä voidaan kaupungin hallinnossa seurata. Käsittelijä saa herätteen käsittelemättömästä palautteesta kolmen päivän sisällä ja uuden herätteen seitsemän päivän jälkeen. Esimerkiksi hallintokeskuksen palautteisiin asiakas on huhtikuussa 2013 saanut vastauksen 22 tunnin sisällä.

Syksyllä 2013 avataan kaupungin hel.fi-verkkosivuille uusi yleinen palautesivu, jonka kautta asukas voi antaa palautetta ilman että hänen tarvitsee tietää, mille virastolle tai liikelaitokselle hänen asiansa kuuluu.

Maaliskuun loppuun mennessä uuden järjestelmän palautteita oli tullut pilottivirastoihin 530 kappaletta. Näistä 235 palautteeseen oli vastattu, ja vastausta odotti edelleen 45 viestiä. Muihin palautteisiin ei vastausta ollut pyydetty. Jatkossa uusi järjestelmä tilastoi tarkat tiedot myöhästyneistä vastauksista.

Kun uuden palautejärjestelmän myötä palautteisiin vastataan systemaattisesti, myös palautteiden määrän odotetaan lisääntyvän. Kaupungintalon Virka-infon käsittelijät vastaavat yleiskysymyksiin ja ohjaavat vaativimmat palautteet asianomaisen hallintokunnan asiantuntijalle. Uusi palautejärjestelmä mahdollistaa eri hallintokuntien asiakaspalvelun ja myös varsinaisten palvelujen asukaslähtöisen kehittämisen.

Aloitteeseen lausunnon antaneiden lautakuntien ja johtokuntien alaiset kaupungin hallintokunnat ovat lausuntojen mukaan tehneet paljon työtä parantaakseen tavoitettavuutta ja asiakaspalvelunsa tasoa. Lausunnoissa ei kuitenkaan ole vielä voitu täysin ennakoida uuden palautejärjestelmän tarjoamia mahdollisuuksia.



Helsingin kaupunki vastaa lukuisista asukkaiden tarvitsemista julkisista palveluista, jotka liittyvät infrastruktuuriin, koulutukseen, asumiseen, terveyteen, kulttuuriin ja vapaa-aikaan jne. Kaupunkilaisten on usein vaikeaa hahmottaa tai edes saada selville, mikä virasto tai kuka henkilö vastaa eri palveluista, ja tätä ongelmaa uusi palautejärjestelmä osaltaan helpottaa.

Helsinki tarjoaa asukkailleen monenlaista henkilökohtaista neuvontaa ja opastusta. Kaupungintalon yleisneuvontapisteen Virka-infon lisäksi lausunnon antaneilla hallintokunnilla on yhteensä seitsemän neuvontaja palvelupistettä eri puolilla kaupunkia. Uusin palvelu on työnsä vuoden alussa aloittaneen varhaiskasvatusviraston neuvontapalvelu.

Lisäksi lähes kaikki lausunnon antaneet hallintokunnat antavat puhelinneuvontaa omalta toimialaltaan. Lisäksi myös puhelinvaihteen kautta neuvotaan sekä ohjataan puheluja asiakasneuvontapisteisiin.

Palmia selvittää parhaillaan yhteistyössä kaupungin keskushallinnon kanssa, miten kaupungin neuvontapuhelimien kirjoa selkeytetään ja yksinkertaistetaan nykyistä asiakasystävällisemmäksi palveluksi esim. palvelunumeroiden määrää vähentämällä.

Lisäksi monissa kaupungin hallintokuntien toimipisteissä, kuten esim. kirjastoissa ja nuorisotaloissa, kerrotaan oman työn ohessa asiakkaille kaupungin palveluista ja sen toiminnasta.

Lausunnon antaneista hallintokunnista kahdeksassa on määritelty aika, jonka sisällä asiakkaalle on vastattava. Esimerkiksi ympäristökeskuksen työntekijät vastaavat asiakkaan kysymykseen 2–3 päivän sisällä, ja palautteen lähettäjä saa vastauksen viikon sisällä.

Ns. takaisinsoittopalvelu on käytössä terveysasemilla, neuvoloissa, suun terveydenhuollossa, keskitetyssä ehkäisyneuvonnassa sekä omahoitotarvikejakelupisteissä. Järjestelmä vapauttaa asiakkaat puhelimessa jonottamiselta. Jos puheluun ei pystytä vastaamaan välittömästi, asiakkaan numero tallentuu hänen halutessaan järjestelmään ja asiakkaalle soimitaan takaisin. Tavoitteena on, että terveydenhuollon ammattilainen soittaa asiakkaalle takaisin keskimäärin 15–20 minuutin kuluessa, vähintään saman vuorokauden aikana.

Asiakkaat lähettävät kaupungin hallintokunnille kysymyksiä myös sähköpostilla. Lausunnoissa tuotiin esiin sähköpostin ongelmallisuus salassa pidettävien tietojen sekä yksityisten henkilötietojen käsittelyssä. Sähköposti on erinomainen neuvonnan väline yleisissä kaupunkia ja sen palveluja koskevissa kysymyksissä, mutta henkilötietoja tai salassa pidettäviä tietoja sisältävien kysymysten



15.05.2013

Kj/10

käsittelyyn se ei sovellu ilman erillistä suojausteknologiaa, mutta sellaista ei toistaiseksi ole yleisesti käytössä.

Esittelijä

Kaupunginhallitus

Lisätiedot

Riitta Lampelto, projektipäällikkö, puhelin: 310 24443  
riitta.lampelto(a)hel.fi

**Liitteet**

1 Valtuutettu Tuomo Valokaisen aloite

**Tiedoksi; Muutoksenhakukielto, valmistelu**

Hallintokeskus

**Päätöshistoria**

Kaupunginhallitus 29.04.2013 § 458

HEL 2012-013133 T 00 00 03

**Päätös**

Kaupunginhallitus päätti esittää kaupunginvaltuustolle, että kaupunginvaltuusto päättäisi seuraavaa:

Kaupunginvaltuusto päättänee katsoa valtuutettu Tuomo Valokaisen ja seitsemän muun valtuutetun aloitteen loppuun käsitellyksi.

Esittelijä

kaupunginjohtaja  
Jussi Pajunen

Lisätiedot

Riitta Lampelto, projektipäällikkö, puhelin: 310 24443  
riitta.lampelto(a)hel.fi

Kiinteistölautakunta 18.04.2013 § 184

HEL 2012-013133 T 00 00 03

**Päätös**

Kiinteistölautakunta päätti antaa kaupunginhallitukselle seuraavan lausunnon:

Tilakeskuksen ja kuntalaisten välisen viestinnän yleisimmät aiheet koskevat kaupungin rakennusten kuntoa ja käyttöä, sisäilmaongelmia

**Postiosoite**

PL 10  
00099 HELSINGIN KAUPUNKI  
hallintokeskus@hel.fi

**Käyntiosoite**

Pohjoisesplanadi 11-13  
Helsinki 17  
<http://www.hel.fi/hallintokeskus>

**Puhelin**

+358 9 310 1641

**Faksi**

+358 9 655 783

**Y-tunnus**

0201256-6

**Tilinro**

FI0680001200062637

**Alv.nro**

FI02012566



sekä investointihankkeiden kiirehtimistä ja priorisointia alueiden näkökulmasta. Osa viesteistä on aloitteenomaisia kannanottoja. Osa edellyttää selvitys- ja tutkimustyötä sekä juridista asiantuntemusta, jotta vastaus olisi luotettava.

Suurin osa kuntalaisten ja tilakeskuksen välisestä suorasta dialogista tapahtuu sähköpostitse. Myös perinteinen kirje on edelleen erinomainen keino. Asiantuntijatyön edellyttämän jatkuvan kokouksiin osallistumisen vuoksi puhelimitse viestittäminen ei ole tehokasta. Vähemmän suoraa dialogia edellyttävää viestintää, joka on vähintään yhtä tärkeää, tapahtuu mediassa ja palautejärjestelmien kautta. Kaupungin uusi sähköinen palautejärjestelmä otetaan käyttöön tilakeskuksessa vuoden 2013 aikana.

Lisäksi tilakeskus järjestää ja osallistuu keskustelutilaisuuksiin mahdollisuuksien mukaan. Tällaisia ovat esimerkiksi asukasillat, vanhempainillat kouluhankkeiden yhteydessä, tiedotustilaisuudet korjaushankkeissa sekä tapaamiset asukasyhdistysten tai muiden asukkaita edustavien ryhmien kanssa. Korjaus- ja uudisinvestointien kokonaistaloudellisuutta koordinoivien alueellisten tarkasteluiden yhteydessä kuullaan asukkaiden mielipiteitä. Tähän kehitetään uusia, sähköisiä vuorovaikutuskeinoja. Lisäksi hyödynnetään jo käytössä olevia asukasysteistyön toimintamalleja, kuten asukasfoorumeita.

Etenkin sähköpostitse saapuvien viestien määrä on huomattava. Sähköpostikeskusteluille on tyypillistä useamman henkilön osallistuminen ja tiedoksi saattaminen, mikä kertautuessaan lisää viestien määrää entisestään. Sähköpostin lähettäminen usealle vastaanottajalle selvittämättä vastuullista henkilöä ruuhkauttaa sähköpostilaatikoita. Sähköpostitse tapahtuvan viestinnän toimintamalleja kaupungin organisaatiossa tulisi kehittää siten, että sähköpostien turha ruuhkautuminen vähenisi oleellisesti. Tällöin myös aloitteessa mainittu riski viestien hukkumisesta pienenesi. Uusi palautejärjestelmä helpottanee tilannetta ainakin osittain.

Lisäksi tilakeskus kehittää mahdollisuuksien mukaan tietojärjestelmien avoimuutta, jotta kuntalaiset voisivat hakea haluamansa tiedon suoraan verkosta. Turhien välikäsien karsimisella resurssit voidaan käyttää tehokkaammin ja tiedon saanti sujuvoituu.

Esittelijä

tilakeskuksen päällikkö  
Arto Hiltunen

Lisätiedot

Jarmo Raveala, hankesuunnittelupäällikkö, puhelin: 310 23466  
jarmo.raveala(a)hel.fi



15.05.2013

Kj/10

Liikuntalautakunta 26.03.2013 § 62

HEL 2012-013133 T 00 00 03

Päätös

Liikuntalautakunta päätti antaa asiasta seuraavan lausunnon:

Liikuntavirastossa asiakaspalvelun kehittämiseen ja parantamiseen kiinnitetään jatkuvaa huomiota. Liikuntavirastoon tulee jatkuvasti yhteydenottoja, jotka koskevat liikuntapaikkoja ja –palveluja. Yhteydenotot tapahtuvat puhelimitse, sähköpostitse, Internet-sivujen ja sähköisen palvelukartan kautta. Yhteydenotot ohjataan asian tuntevalle henkilölle, joka vastaa yhteydenottoon kohtuullisessa ajassa sen saapumisesta.

Kuntalaiset voivat olla yhteydessä virkamiehiin myös suoraan puhelimitse tai sähköpostitse. Näihin yhteydenottoihin vastataan ilman aiheetonta viivästystä. Kuntalaisten tasavertainen kohtelu edellyttää, että asiakaspalvelun kehittämiseen kiinnitetään jatkuvaa huomiota, jotta kuntalainen saa palautteensa tai kysymyksensä kohtuullisessa ajassa ja asianmukaisesti käsiteltyä.

Liikuntavirasto kehittää jatkuvasti asiakaspalautejärjestelmäänsä. Tässä kehitystyössä huomioidaan tulossa oleva uusi kaupunkitasoinen asiakaspalautejärjestelmä. Kaupunkitasoisen asiakaspalvelujärjestelmän tavoitteena on, että kunnallisesta vastuutahosta riippumatta kuntalaisella on mahdollisuus saada kysymykseensä vastaus ja antaa palautetta.

Helsingin kaupunki on ollut mukana neljän vuoden välein FCG Oy:n toteumassa Kaupunki- ja kuntapalvelututkimuksessa, jossa selvitetään asteikolla 1-5, kuntalaisten tyytyväisyyttä julkisiin palveluihin. Yhtenä kysymyksenä on ollut tyytyväisyys liikuntapalveluista tiedottamiseen.

Vuonna 2012 helsinkiläiset antoivat liikuntapalveluista tiedottamisesta arvosanan 3,4. Helsinkiläistä 50 prosenttia arvioi että liikuntapalveluista tiedottaminen on hoidettu hyvin ja 26 prosenttia arvio sen huonosti hoidetuksi. Keskiarvo oli hieman parempi kuin neljä vuotta aikaisemmin, jolloin arvosanaksi annettiin 3,29. Samassa tutkimuksessa kysyttiin myös miten hyvin yleensä kunnan palveluista tiedottaminen on hoidettu ja helsinkiläiset antoivat siitä arvosanan 3,37, joka hieman huonompi kuin liikuntapalveluista tiedottaminen.

Liikuntavirastossa ei ole suoritettu tutkimusta, joka yksilöisi tarkasti ongelmat, joita kuntalaisten ja virkamiesten välisessä viestinnässä on. Näihin ongelmiin on saatu valaistusta käytännön toiminnan kautta. Yhtenä kohteena, johon jatkuvasti tulee kiinnittää huomiota, on



15.05.2013

Kj/10

kuntalaisen kysymyksen tai palautteen vastausaika. Kysymyksiin ja palautteisiin tulee vastata viivytyksettä.

Tiedottamisessa on keskitytty erityisesti verkkopalvelujen kehittämiseen. Paperisten esitteiden määrää on vähennetty. Sanomalehtimainontaa on käytetty maltillisesti ja ilmaisjakelulehtien kautta on julkaistu erillisiä liitteitä, joissa on markkinoitu ohjatun liikunnan toimintaa muutaman kerran vuodessa. Eri viestimet julkaisevat liikuntaviraston tiedotteita hyvin, jolloin myös tätä kautta saadaan tietoja eteenpäin ja myönteistä julkisuutta. Liikuntavirasto seuraa viestinnän määrää ja onnistumista systemaattisesti päivittäin M-Brain Oy:n mediaseurannan kautta.

Liikuntaviraston Internet-sivut ovat kaupungin suosituimpien joukossa. Vuonna 2012 käyntejä sivuilla oli yli 1,2 miljoonaa. Kaupungin Internet-sivuja kehitetään tavoitteena palvelulähtöisyys virastolähtöisyyden sijasta. Myös liikuntavirasto jakaa tavoitteen palvelulähtöisyydestä, sillä Internet-sivujen tavoitteena on nimenomaan liikuntapalveluista ja -paikoista tiedottaminen liikkumisen ja terveyden edistämiseksi.

Lautakunta päätti tarkastaa pöytäkirjan tämän asian osalta heti kokouksessa.

05.03.2013 Palautettiin

Esittelijä

liikuntajohtaja  
Anssi Rauramo

Lisätiedot

Timo Tapani Korhonen, lakimies, puhelin: 310 87761

Ympäristölautakunta 05.03.2013 § 88

HEL 2012-013133 T 00 00 03

Päätös

Ympäristölautakunta päätti antaa kaupunginhallitukselle seuraavan lausunnon:

Helsingin kaupunki on viime vuosina toteuttanut useita kehityshankkeita, joiden tavoitteena on hyvä tiedottaminen käytössä olevista palveluista. Tällaisia ovat mm. käynnissä oleva verkkosivu-uudistus, jonka tuloksena sivustorakenne muuttuu asialähtöiseksi. Se tarkoittaa, ettei asukkaan tarvitse tuntea virastojen toimintaa löytääkseen tarvitsemansa asian tai palvelun sivustolta. Myös palautejärjestelmä yhtenäistetään koko kaupungissa. Tällä varmistetaan, ettei palautteisiin jää vastaamatta sekä kootaan



kysymykset ja vastaukset yhteen tietokantaan, mistä niitä voidaan edelleen hyödyntää kaupunkilaisille tiedottamisessa. Tällä hetkellä ensimmäiset virastot ovat ottamassa palautejärjestelmää käyttöön. Helsinki on myös tiedostanut tarpeen lisätä vuorovaikutusmahdollisuuksia kuntalaisten ja virkamiesten ja sekä kuntalaisten ja luottamushenkilöiden välillä. Virastojen viestintä- ja asiakaspalvelun ammattilaisista koottu ryhmä kokoontuu helmikuun lopussa tutkimaan vuorovaikutuksen edistämisen mahdollisuuksia. Ympäristökeskus osallistuu aktiivisesti palveluiden kehittämiseen ja ottaa käyttöön kaikki edellä kuvatut, kaupungin virastoille yhteiset, asiakasneuvonnan ja -palvelun parantamiseen tähtäävät järjestelmät.

Ympäristökeskukselle voi esittää kysymyksiä soittamalla puhelimella, lähettämällä sähköpostin joko suoraan asiantuntijalle tai viraston yhteiseen postilaatikkoon josta se ohjataan asiantuntijalle, tai varaamalla käyntiajan silloin, kun tarvetta on ilmoituksen tekemiseen tai luvan hakemiseen liittyvään neuvontaan. Myös verkkosivujen kautta voi lähettää kysymyksiä.

Puhelinneuvontaa annetaan keskitetysti elintarvikkeisiin sekä asumisterveyteen liittyen maanantaisin sekä keskiviikosta perjantaihin klo 9–12 sekä tiistaisin klo 9–15. Eläinsuojelueläinlääkäri vastaa kyselyihin arkisin klo 9–10, mutta myös muina aikoina silloin, kun ei ole viranhoidotehtävissä. Vuoden 2013 aikana eläinsuojelueläinlääkärin puhelinaikaa pidennetään. Muissa kuin edellä mainituissa asioissa henkilökuntaan voi olla puhelimella suoraan yhteydessä ja mikäli henkilökunta on estynyt vastaamasta valvontatarkastuksen tai muun työtehtävän takia, hänelle voi jättää soittopyynnön. Yhteydenottoja ympäristövalvonta- ja ympäristöterveysyksikön neuvontanumeroihin ja suoraan tarkastajille vuoden 2012 aikana tehtiin hieman yli 13 000.

Ympäristökeskuksen verkkosivuja muokataan palvelevammiksi: vuoden 2012 aikana selvitettiin, mitkä ovat viraston useimmin käytetyt verkkosivut ja tämän johdosta mm. nostettiin suosittu hyönteistunnistuksen kuvake etusivulle, jotta sivut olisivat helposti löydettävissä. Hyönteistunnistustoimintaa jatketaan ja tunnistustiedot sekä torjuntaohjeet asiakkaalle luvataan viikon sisällä.

Ympäristökeskus on kehittänyt asiakaspalveluaan tarkastelemalla omia palveluprosessejaan ja niissä tapahtuvaa vuorovaikutusta asiakkaan kanssa. Vuoden 2012 aikana toimintatapoja on uudistettu ja jatkossa asiakkaan tiedottamiseen häntä koskevan asian eri käsittelyvaiheissa kiinnitetään erityistä huomiota.

Sähköisiä lomakkeita ja muita asiointiajankohdasta riippumattomia palveluita kehitetään edelleen. Näiden palveluiden ohessa säilytetään





mahdollisuus asioida virastossa puhelimitse tai varaamalla käyntiaika virka-aikana.

Ympäristökeskus selvitti marras-joulukuussa 2012 asiakaskyselyllä, miten kuntalaiset ja toiminnanharjoittajat kokivat ympäristökeskuksesta saamansa palvelun. Asiakkaat arvioivat henkilöstön tavoitettavuudeksi 8,2 (vastausten keskiarvo, käytössä kouluarvosanat 4–10), palvelualltiudeksi ja ystävällisyydeksi 8,6 ja asiantuntemukseksi 8,6. Yleisarvosanaksi palvelustaan ympäristökeskus sai 8,3. Vastauksia saatiin 420, kyselyn vastausprosentti oli 19,5. Luvut ovat samoja tai yhden kymmenyksen parempia kuin edellisenä vuonna.

Kuntalaisten esittämiin kysymyksiin ja yhteydenottopyyntöihin vastataan pääsääntöisesti saman tai seuraavan päivän aikana. Kaikkiin yhteydenottoihin, joissa soittaja on jättänyt yhteystietonsa ja toivoo vastausta, vastataan. Ympäristökeskukselle osoitettuihin palautteisiin vastataan viikon sisällä.

Esittelijä

ympäristöpäällikkö  
Pertti Forss

Lisätiedot

Johanna Joutsiniemi, johtava tiedottaja, puhelin: +358 9 310 31565  
johanna.joutsiniemi(a)hel.fi

Direktionen för svenska arbetarinstitutet 12.02.2013 § 13

HEL 2012-013133 T 00 00 03

Beslut

Direktionen avger följande utlåtande:

Föredragande

rektor  
Gunborg Gayer

Upplysningar

Moa Thors, biträdande rektor, telefon: 310 70077  
moa.thors(a)arbis.hel.fi

Asuntolautakunta 20.12.2012 § 139

HEL 2012-013133 T 00 00 03

Päätös

Asuntolautakunta päätti antaa valtuutettu Tuomo Valokaisen ym. valtuustoaloitteesta seuraavanlaisen lausunnon:

Postiosoite

PL 10  
00099 HELSINGIN KAUPUNKI  
hallintokeskus@hel.fi

Käyntiosoite

Pohjoisesplanadi 11-13  
Helsinki 17  
<http://www.hel.fi/hallintokeskus>

Puhelin

+358 9 310 1641

Faksi

+358 9 655 783

Y-tunnus

0201256-6

Tilinro

FI0680001200062637

Alv.nro

FI02012566



Kiinteistöviraston asunto-osasto vastaa asumiseen liittyvistä kunnallisista palveluista. Osasto on siirtynyt palvelutuotannossa lähes kokonaisuudessaan sähköiseen asiointiin. Tavoitteena on tarjota palvelun hakijalle helppo ja mahdollisimman vaivaton asiointitapa. Sähköiset järjestelmät ovat tuoneet myös kustannustehokkuutta ja mahdollistaneet suurten hakemusmäärien käsittelyn pienellä henkilökunnalla.

Kaupungin oma sähköinen asiointipalvelu antaa mahdollisuuden kaksisuuntaiseen asiointiin. Tällä hetkellä vuokra-asuntohakemuksesta syntyy kopio kuluttajan omalle asiointitilille, jolle myös lähetetään automaattisesti tietoja hakemuksen käsittelystä. Ensi vuonna myös asumisoikeusnumeron voi hakea asiointipalvelusta, jolloin annettu jononumero lähetetään sähköisesti kuluttajan asiointitilille.

Edellä mainittujen palvelujen lisäksi hitas-hakemukset ja -hintalaskelmat voidaan toimittaa sähköisesti, samoin asukasvalintaan ja vuokravalvontaan liittyvät prosessit. Korjaus- ja energia-avustusten sähköinen haku on ollut tähän mennessä vähäistä, koska Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskuksen sähköisen lomakkeen käyttö ei ole yleistynyt. Sen vuoksi osasto valmistele palvelun viemistä kaupungin omaan asiointipalveluun.

Palvelutarjonnan painopiste on siis verkkopalvelussa, joka tarjoaa mahdollisuuden vaivattomaan sähköiseen asiointiin. Henkilökohtaista palvelua ja opastusta on saatavilla puhelinpalvelussa ja sähköpostitse kaikissa edellä mainituissa tuotteissa. Hyvä palvelun laatu ja helppo tavoitettavuus on osaston tärkeä tavoite. Kaikkiin tiedusteluihin, kirjeisiin ja sähköpostikyselyihin vastataan.

Ajoittain puhelinpalvelu ruuhkautuu, varsinkin asunnonvälityksessä, koska vuokra-asuntojen kysyntä on korkealla tasolla ja hakijamäärä on historiallisen korkea. Tällä hetkellä puhelinpalvelun kattavuus asunnonvälityksen asiakaspalvelussa on n. 80 % (vastatuksi tulleet puhelut). Pieni osa soittajista siis luovuttaa johtuen jonotusajasta. Palvelupisteeseen ollaan hankkimassa uutta call-center-tekniikkaa, jonka avulla palvelua voidaan parantaa. Sähköistä asiointia laajennetaan ja kehitetään jatkuvasti. Toiminnan keskeisenä tavoitteena on palvelun laadun ja tiedonkulun parantaminen.

Esittelijä

osastopäällikkö  
Markku Leijo

Lisätiedot

Matti Pitkänen, toimistopäällikkö, puhelin: 310 34152  
matti.pitkanen(a)hel.fi



15.05.2013

Kj/10

Asuntotuotantotoimikunta 19.12.2012 § 171

HEL 2012-013133 T 00 00 03

## Päätös

Asuntotuotantotoimikunta päätti antaa kaupunginhallitukselle seuraavan lausunnon:

Asuntotuotantotoimikunta pitää Helsingin kaupungin ja asukkaiden välisen tiedonkulun toimivuutta erittäin tärkeänä asiana. Kaupunki on olemassa asukkaitaan varten ja asukkailla on oikeus olla yhteydessä kaupungin virkamiehiin ja henkilöstöön ja saada heiltä asianmukaista palvelua. Asuntotuotantotoimisto on tuonut useissa koulutustilaisuuksissa esille asiakaspalvelun keskeisyyden ja sen parantamiseksi tehdään jatkuvasti kehitystyötä. Asuntotuotantotoimisto noudattaa nollatoleranssia epäasiallisen asiakaspalvelun suhteen.

Asuntotuotantotoimiston henkilöasiakkaita ovat omistus- ja asumisoikeusasuntoja hankkivat kansalaiset. Asuntotuotantotoimistolla ei ole viranomaistehtäviä, vaan se toimii asuntoja markkinoidessaan ja myydessään asuntokauppalaan ja asumisoikeuslain periaatteiden mukaisesti. Luonnollisesti kuntalaki koskee koko laajuudessaan asuntotuotantotoimiston toimintaa.

Asuntotuotantotoimisto käyttää asuntojen markkinointikanavana luomiaan internet-sivustoja. Asuntojen haku- ja varusmenettely ovat pitkälle sähköistettyjä, mikä parantaa palvelujen saatavuutta sellaisten henkilöiden kohdalla, jotka eivät voi tai halua asioida paikan päällä. Kaikki asuntoja koskeva materiaali on saatavissa sähköisessä muodossa, mutta myös perinteisiä paperiversioita asiakirjoista voidaan toimittaa niitä haluaville.

Asuntotuotantotoimisto on teettänyt laajan sähköisen asiakasrekisterin, mikä helpottaa ja nopeuttaa monilla tavoin yhteydenpitoa ATT:n asiakkaisiin.

Palautejärjestelmien osalta ATT on luonut mahdollisuuden antaa palautetta myös sähköisessä muodossa.

Asuntotuotantotoimisto pitää tärkeänä asiana asiakaspalvelua ja sen kehittämistä. Asiakaspalvelua koskevaa palautetta kerätään vuosittain ja saatujen palautteiden avulla pyritään tehostamaan toimia, joilla kaupunkilaisia voidaan palvella entistä paremmin.

Sisäisessä toiminnassa asiakasreklamaatioiden käsittelyohje ohjeistaa, mille tahoille reklamaatiot kussakin tapauksessa osoitetaan. Asuntotuotantotoimiston toimintaohjeena on, että kaikkiin reklamaatioihin vastataan heti ja kuitataan asiakkaalle niiden



15.05.2013

Kj/10

saapuminen, vaikka lopullista vastausta ei pystyttäisi heti antamaan.

Asuntotuotantotoimiston henkilökunnalla on suhteellisen laajasti käytössä mobiiliyhteydet, mikä helpottaa ko. henkilöiden saavutettavuutta ja parantaa asiakaspalvelua.

Esittelijä

toimitusjohtaja  
Sisko Marjamaa

Lisätiedot

Markku Nyyssölä, yksikön johtaja, puhelin: 310 32297  
markku.nyyssola(a)att.hel.fi

Helsingin Satama -liikelaitoksen jk 18.12.2012 § 88

HEL 2012-013133 T 00 00 03

Päätös

Johtokunta päätti antaa otsikkoasiasta esityslistan mukaisen lausunnon.

Esittelijä

talousjohtaja  
Tauno Sieranoja

Lisätiedot

Tauno Sieranoja, talousjohtaja, puhelin: 310 33560  
tauno.sieranoja(a)hel.fi

Kaupunginmuseon johtokunta 18.12.2012 § 88

HEL 2012-013133 T 00 00 03

Päätös

Kaupunginmuseon johtokunta päätti antaa asiasta seuraavan lausunnon:

Helsingin kaupunki koostuu kymmenistä virastoista ja liikelaitoksista sekä lähes 40 000 työntekijästä. Kaupunki vastaa laajasta kirjosta palveluja, jotka liittyvät helsinkiläisten infrastruktuuriin, koulutukseen, asumiseen, terveyteen, kulttuuriin ja vapaa-aikaan ja niin edelleen. Onkin varsin ymmärrettävää, että kaupunkilaisten on usein vaikeaa hahmottaa tai edes saada selville, mikä virasto tai kuka henkilö palvelusta vastaa.



15.05.2013

Kj/10

Kaupunginmuseossa on monen muun viraston tavoin monikanavainen ja nykyaikainen palautejärjestelmä, jonka toimintaohjeita noudatetaan pääsääntöisesti huolella. Palautteisiin pyritään vastaamaan kohtuullisessa ajassa, vaikka yksinomaan kaupunginmuseossa on vuosittain tuhansia asiakaskontakteja myös puhelimitse tai sähköpostitse. Osa työstä tehdään kentällä ja tänä päivänä yhä enemmän monenlaisissa neuvotteluissa, jolloin työntekijöiden välitön tavoitettavuus voi olla heikkoa. Tavoitettavuuden parantamiseksi kaupunki siirtyikin joitakin vuosia sitten matkapuhelimien käyttöön pöytäpuhelimien sijaan.

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 on ottamassa käyttöön vuonna 2013. Lisäksi kaupunginmuseo on mukana seitsemän eri museon innovatiivisessa yhteishankkeessa, jonka tuloksena on toteutettu Kysy museolta -asiakaspalautesivusto, joka otetaan käyttöön kaupunginmuseon verkkosivuilla jo vuoden 2013 alussa.

Lisäksi koko kaupungin verkkosivuja ollaan kehittämässä asiakaslähtöisemmiksi. Sivuuudistuksen tavoitteena on niin ikään parantaa asiakaspalvelua helpottamalla palvelun tai sen vastuutahon löytymistä, ilman että palvelun tarvisijalta edellytetään kaupunkikonsernin ja kaupungin organisaation syvällistä tuntemista. Helsingin kaupunginmuseo pitää palvelun parantamista ja selkeyttämistä tärkeänä ja pyrkii omalta osaltaan vaikuttamaan, että tämä tavoite saavutetaan.

Esittelijä

museonjohtaja  
Tiina Merisalo

Lisätiedot

Tiina Merisalo, museonjohtaja, puhelin: +358 9 310 36485  
tiina.merisalo(a)hel.fi

Helsingin Energian johtokunta 18.12.2012 § 73

HEL 2012-013133 T 00 00 03

Päätös

Johtokunta päätti antaa asiasta kaupunginhallitukselle esittelijän ehdotuksen mukaisen lausunnon:



15.05.2013

Kj/10

Hyvä asiakaspalvelu on Helsingin Energian keskeinen valinta energiamarkkinoilla kilpailtaessa. Tavoitteena on palvella asiakkaita parhaalla mahdollisella tavalla kustannusraamit huomioon ottaen. Palvelutasolle on asetettu tavoitteet palvelukanavittain ja asiakastyytyvääisyyttä seurataan säännöllisesti.

Asiakaspalvelussa on käytössä omat palvelunumerot kotiasiakkaille ja yrityksille (010 802 802, 010 802 803). Puhelinpalvelun palveluaika on klo 8-18. Sähköpostiyhteydenottoja varten on sähköpostiosoite asiakaspalvelu@helen.fi. Asiakkaiden yhteydenotot kanavoidaan työtehtäviksi, joita hoitavat päivittäin Contact Centerin palveluneuvojat. Asiakkaan yhteydenotot eivät siis tule pääsääntöisesti kenenkään henkilökohtaisiin puhelinnumeroihin tai sähköpostiosoitteisiin, jolloin ne eivät myöskään voi jäädä käsittelemättä, vaikka kyseinen henkilö olisi poissa.

Puheluihin pyritään vastaamaan nopeasti. Sähköpostit hoidetaan kahden tai kolmen arkipäivän aikana, useimmiten kuitenkin jo samana päivänä, kun ne ovat saapuneet.

Jos asiakkaan yhteydenotto tulee suoraan Helsingin Energian asiantuntijalle, on toimintamalli vastaava. Puheluihin ja sähköposteihin vastataan mahdollisimman pian. Puhelu siirtyy puhelinvaihteeseen, jos henkilö ei vastaa siihen. Vaihde kirjaa soittopyynnön ylös ja välittää sen kyseessä olevalle henkilölle joko sähköpostiin tai kiireellisissä tapauksissa tekstiviestinä kännykkään. Tavasta päättää asiakas. Puhelinvaihteella on myös tieto, kuka toinen henkilö voi asiassa auttaa, jos tavoiteltu henkilö on pitempään poissa.

Asiakkailla on edelleen mahdollisuus tulla hoitamaan esim. sähkösopimukseen liittyviä asioita Sähkötalon palvelupisteeseen, joka on avoinna arkisin 8.30-16.00.

Helsingin Energian asiakaspalvelu on saanut HDI Nordic Oy:n myöntämän Asiakaspalvelun laatupalkinnon vuonna 2011 ja Laatuksuksen Recognized for Excellence –tunnustuksen marraskuussa 2012. Näissä molemmissa palkinnoissa on yhtenä myöntämisperusteena ollut Helsingin Energian asiakaspalvelun asiakaslähtöinen toimintatapa ja saavutettu korkea asiakastyytyvääisyys.

Helsingin Energia kerää myös aktiivisesti palautetta asiakkailta. Saadun palautteen avulla toimintaa, palveluita ja tuotteita kehitetään vastaamaan entistä paremmin asiakkaiden ja kaupunkilaisten tarpeita.

Esittelijä

Toimitusjohtaja  
Pekka Manninen



Lisätiedot

Jarmo Karjalainen, Johtaja, puhelin: +358 9 617 2510  
jarmo.karjalainen(a)helen.fi

Taloushallintopalvelu-liikelaitoksen jk 14.12.2012 § 37

HEL 2012-013133 T 00 00 03

Päätös

Taloushallintopalvelu -liikelaitoksen johtokunta päätti antaa seuraavan lausunnon:

Helsingin kaupungin Taloushallintopalvelu -liikelaitoksen (jatkossa Talpa) tehtävänä on tuottaa talous- ja palkkahallinnon palveluja Helsingin kaupunkikonsernille hyväksytyjen tavoitteiden mukaisesti. Talpan asiakkaina ovat pääosin kaupungin sisäiset toimijat: virastot ja liikelaitokset. Talpan kuntalaisasiakkaita palvellaan pääsääntöisesti laskutus- ja ostolaskuosastoilla.

Laskutusosasto huolehtii asiakasvirastojen saatavien laskuttamisesta, myyntireskontran hoidosta, perinnästä ja asiakasrekisterin ylläpidosta. Laskutus vastaa myös tuloihin liittyvästä kirjanpidosta, mahdollisiin velkajärjestelyihin liittyvistä selvityksistä, laitoshoidon tulosidonnaisten maksujen valmistelusta sekä sosiaali- ja terveydenhuollon maksukattoon liittyvien vapaakorttien myöntämisestä. Lisäksi koiraveroasiat hoidetaan laskutuksessa.

Laskutuksen asiakaspalvelupiste sijaitsee osoitteessa Sörnäisten rantatie 27 A, 1. kerros. Asiakaspalvelupiste on avoinna arkipäivisin klo 8.15 - 16.00. Kesäaikana ajalla 1.6. - 31.8. asiakaspalvelupiste palvelee klo 8.15 - 15.00. Asiakaspalvelupisteessä annetaan maksukattoon ja vapaakorttiin liittyvää neuvontaa sekä myönnetään kuntalaisille vapaakortteja. Laskutuksen asiakaspalvelupisteessä ei ole kassatoimintaa eli laskujen maksaminen Sörnäisten rantatie 27 A:ssa ei ole mahdollista. Helsingin kaupungin laskuja voi maksaa Talpan yleisökassaan osoitteessa: Toinen linja 4 A, Kallion virastotalo, avoinna ma-pe klo 8.15 - 16.00.

Laskutuksella on palvelualuekohtaiset asiakaspalvelunumerot. Osasto seuraa säännöllisesti asiakaspalvelunumeroihin tulleiden puheluiden määriä, puheluiden kestoja, jonotusaikoja yms. sekä mukauttaa toimintaansa tarpeen mukaan. Asiakkailta on myös mahdollisuus ottaa asiakaspalveluun yhteyttä sähköpostitse erillisten yhteydenottolomakkeiden avulla.

Ostolaskuosasto hoitaa asiakasvirastojensa ostolaskut eli kaupungille



saapuvat laskut. Lisäksi osasto ylläpitää toimittajarekisteriä, verkkolaskuosoitteita, asiakkaidensa ostoreskontraa ja ostolaskujen käsittelyssä käytettäviä tietojärjestelmiä.

Osaston asiakaspalvelunumeroissa palvellaan arkisin klo 8.15 – 16.00 sekä kesäaikana ajalla 1.6 - 31.8. klo 8.15 - 15.00. Osastolla on käytössä sähköinen yhteydenottolomake. Kaupunki ottaa pääsääntöisesti vastaan vain verkkolaskuja. Ne pienet laskuttajat, joilla ei ole omaa laskutusjärjestelmää, voivat lähettää laskunsa kaupungille internetissä toimivan ilmaisen toimittajaportaalin kautta.

Talpan kuntalaisasiakkaita palvelevat yhteystiedot löytyvät Talpan internet -sivuilta. Yhteisiin sähköpostilaatikoihin tulleita viestejä seurataan ja käsittelyä varten on määritelty osastokohtaiset prosessit ja vastuut. Talpa kehittää jatkuvasti puhelinasiakaspalveluaan yhteistyössä Palmian puhelinpalveluiden kanssa.

Esittelijä

toimitusjohtaja  
Tuula Jäppinen

Lisätiedot

Tuula Jäppinen, toimitusjohtaja, puhelin: +358931025100  
tuula.jappinen(a)hel.fi  
Päivi I Turpeinen, hallintopäällikkö, puhelin: +358931025220  
paivi.i.turpeinen(a)hel.fi

Nuorisolautakunta 13.12.2012 § 111

HEL 2012-013133 T 00 00 03

Päätös

Lautakunta päätti antaa kaupunginhallitukselle seuraavan lausunnon:

Aloitteessa kannetaan huolta siitä, että asukkaiden lähettämiin kysymyksiin ja palautteisiin ei vastata ja virkaa hoitavat henkilöt ovat erittäin vaikeasti tavoitettavissa. Kuntalaisdemokratian ja asiakaspalvelun näkökulmasta aloitteessa puututaan oleelliseen asiaan. On tärkeää, että kaikkia kaupunkilaisia palvellaan tasavertaisesti ja heidän palautteeseen vastataan riittävän nopeasti.

Nuorisoasiainkeskukseen voi lähettää palautetta sähköpostilla osoitteeseen nuorisoasiainkeskus@hel.fi. Nuorisoasiainkeskuksen internetsivujen kautta voi jättää myös palautetta, joka ohjautuu samaan sähköpostiosoitteeseen. Posti käydään läpi päivittäin ja ohjataan edelleen asiantuntijoille vastattavaksi. Kaikkiin viesteihin vastataan mahdollisimman nopeasti. Nuorisoasiainkeskuksen henkilökuntaan voi





ottaa yhteyttä myös puhelimitse. Kaikkien työntekijöiden puhelinnumerot löytyvät nuorisoasiainkeskuksen internetsivuilta.

Nuorisoasiainkeskuksella on omat sivut/profiilit suosituimmissa sosiaalisissa medioissa esim. Facebookissa, Twitterissä, MySpacessa ja IRC-Galleriassa. Sosiaalisen median kautta nuorisoasiainkeskuksella on mahdollisuus herättää keskustelua ja saada vapaamuotoista palautetta esim. tykkäyksiä. Kaikkiin sosiaalisen median kautta tuleviin kysymyksiin pyritään vastaamaan samaan tapaan kuin muuhun palautteeseen. Suurimmalla osalla nuorisotaloista ja toimipisteistä on myös oma Facebook-sivu, myös isoimmille tapahtumille ja hankkeille on tehty omat sivut.

Vuonna 2013 Helsingin kaupungin virastoilla on mahdollisuus liittyä mukaan koko kaupungin yhteiseen palautejärjestelmään, johon kaupunkilaiset voivat lähettää palautteita kaikista aihepiireistä. Palautteet ohjataan oikeaan osoitteeseen järjestelmän kautta.

Nuorisoasiainkeskus pitää myönteisenä yhteisen palautejärjestelmän käyttöönottoa. Tällä hetkellä palautekanavat ovat organisaatiokohtaisia. Aukkaat joutuvat nyt miettimään, mille virastolle asia mahdollisesti kuuluu. Myös käsittelytavat ja -ajat ovat olleet epäyhtenäisiä. Yhteisessä palautejärjestelmässä tulee olemaan mahdollisuus seurata missä vaiheessa asian käsittely on ja mitä sille on tehty. Tämä lisää hallinnon avoimuutta. Uusi järjestelmä mahdollistaa myös erilaiset raportit, jolloin virastoilla on mahdollisuus saada kokonaiskuva palautteista.

Esittelijä

nuorisotoimenjohtaja  
Tommi Laitio

Lisätiedot

Pekka Sihvonen, kehittämisspäälikkö, puhelin: 310 89034  
pekka.sihvonen(a)hel.fi

Teknisen palvelun lautakunta 13.12.2012 § 199

HEL 2012-013133 T 00 00 03

Päätös

Teknisen palvelun lautakunta päätti antaa kaupunginhallitukselle seuraavan lausunnon:

Valtuustoaloitteessa esiin nostettu kysymys asiakaspalvelun parantamisesta ja palautteen seurattavuudesta on erittäin tärkeä.



Stara tuottaa rakennusalan, ympäristönhoidon ja logistiikan palveluja ensisijaisesti Helsingin kaupungin muille virastoille, jotka puolestaan tarjoavat palveluja suoraan kuntalaisille. Työnjaon mukaan Staran tilaajavirastot myös neuvovat ja vastaavat kuntalaisten kysymyksiin, ja Stara tuottaa virastoille tietoa töiden etenemisestä esimerkiksi katujen kunnossapitoa koskevissa asioissa.

Kaupungin virastojen työnjako sekä tilaaja-tuottajamalli on monille asukkaille vieras, eikä sitä toki ole edes tarpeen tuntea. Nykyisessä palautejärjestelmässä asukkaan on kuitenkin pitänyt tuntea virastojen työnjako saadakseen neuvoja ja vastauksia. Tähän on tulossa odotettu muutos.

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.

Kaupungin uuden palautejärjestelmän avulla eri kanavien kautta saapuneisiin kuntalaisten palautteisiin ja kysymyksiin vastataan jatkossa 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 kohtuujassa.

Kaupungin eri virastot voivat tallentaa järjestelmään myös puhelimitse tulleita tai paikan päällä asiakaspalvelupisteissä esitettyjä palautteita ja kysymyksiä, jolloin ne käsitellään samalla tavalla kuin verkkosivuilla tai sähköpostilla jätetyt palautteet.

Uusi keskitetty palautejärjestelmä vakiintuessaan varmasti parantaa kaupungin asiakaspalvelua, ja myös vähentää Staran työnjohdon saamaa suoran asukaspalautteen määrää.

Lisäksi lautakunta toivoo, että kaupunki ryhtyy seuraavan valtuustokauden aikana toimenpiteisiin, jotka tähtäävät yhden keskitetyn asiakaspalvelupisteen järjestämiseen koskien kaupungin kaikkia toimialoja.

## Käsittely

13.12.2012 Esittelijän muutetun ehdotuksen mukaan

Esittelijä muutti päätösehdotustaan siten, että lisäsi ehdotetun lausunnon loppuun seuraavan lauseen:



Lisäksi lautakunta toivoo, että kaupunki ryhtyy seuraavan valtuustokauden aikana toimenpiteisiin, jotka tähtäävät yhden keskitetyn asiakaspalvelupisteen järjestämiseen koskien kaupungin kaikkia toimialoja.

toimitusjohtaja  
Timo Martiskainen

Lisätiedot

Päivi Seikkula, viestintäpäällikkö, puhelin: 310 38610  
paivi.seikkula(a)hel.fi

Palmaa-liikelaitoksen jk 13.12.2012 § 70

HEL 2012-013133 T 00 00 03

Päätös

Palmaa-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.

Palmaa myös etsii ja kehittää jatkuvasti uusia kontaktitapoja kaupunkilaisten ja kaupungin toimintojen välille. Vuoden 2013 alussa kokeillaan chatin käyttöä ja uusia älypuhelininteraktiivisia sovelluksia virkamiesten tavoittamiseksi. Palmaa on kehittänyt myös ratkaisukeskeisen asiakaspalvelukeskuksmallin, 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 enenevässä 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

Henkilöstön kehittämispalvelut-liikelaitoksen jk 13.12.2012 § 32

HEL 2012-013133 T 00 00 03

Päätös

Henkilöstön kehittämispalvelut -liikelaitoksen johtokunta päätti antaa kaupunginhallitukselle seuraavan lausunnon:

Henkilöstön kehittämispalvelut -liikelaitos on kaupungin sisäinen toimija, joten Oiva Akatemia ei ole suorassa kontaktissa kaupunkilaisten kanssa. Oiva Akatemian palvelutarjonta kohdistuu Helsingin kaupungin johtoon, esimiehiin ja henkilöstöön koulutus- ja kehittämisasioissa.

Valtuustoaloitteessa puututaan tärkeään asiaan. Oiva Akatemia pyrkii omalta osaltaan vaikuttamaan eri virastojen asiakaspalvelun parantamiseen järjestämällä henkilöstölle suunnattua asiakaspalvelukoulutusta. Jotta asiakaspalvelu koko kaupungissa on tasalaatuista riippumatta siitä mistä virastosta palvelu tarjotaan, tulisi virastojen järjestää henkilöstölleen säännöllisesti asiakaspalvelukoulutusta. Oiva Akatemialla on valmiudet toteuttaa myös kohdennetusti virastoille ja niiden yksiköille asiakaspalvelun laadun parantamiseen liittyvää koulutusta.

Nykyisellään yhteinen kirjaamo jo toimiikin hienosti keskitettyjen asioiden kirjaamisessa ym. yli hallintokuntarajojen käsittävissä asioissa. Ahjo -asianhallintajärjestelmän avulla tiedonsiirto on saatu etenemään kattavasti.

On tärkeää, että kaupunkilaisia palvellaan tasaveroisesti ja heidän palautteisiinsa reagoidaan ajallaan. Tämän mahdollistaa kaupungin



15.05.2013

Kj/10

yhteinen palautejärjestelmä, jota kaupunki on ottamassa asteittain käyttöön ensi vuonna.

Esittelijä

toimitusjohtaja  
Mirja Heiskari

Lisätiedot

Mirja Heiskari, toimitusjohtaja, puhelin: 310 43350  
mirja.heiskari(a)hel.fi

Opetuslautakunta 11.12.2012 § 210

HEL 2012-013133 T 00 00 03

Päätös

Opetuslautakunta päätti antaa kaupunginhallitukselle seuraavan lausunnon:

Opetusvirastossa kiinnitetään huomiota sekä asioinnin vaivattomuuteen että palveluiden kehittämiseen. Kehittämistä tehdään oppilaiden ja opiskelijoiden, huoltajien ja asukkaiden tiedonkulun sekä osallistumisen ja vaikuttamisen mahdollisuuksien parantamiseksi.

Opetusvirastossa on käytössä osallistumista ja vaikuttamista tukevia vuorovaikutteisia sähköisiä opintohallinnon palveluita (Wilma, WinhaWille, WinhaWilho) sekä palautejärjestelmiä, kuten opetusviraston kotisivujen palautejärjestelmä ja kaupungin Palvelukartta. Opetusvirasto tiedottaa asukkaisiin vaikuttavista suunnitelmista tarvittaessa lehti-ilmoituksilla sekä avaa sähköisiä palautekanavia esim. palveluverkkopäätösten valmistelun yhteydessä. Opetustoimen kotisivuilla on yleisen tiedon lisäksi myös mm. Koulu-Helsinki Uutiset verkkolehti, jossa esitellään ajankohtaisia asioita.

Opetusviraston neuvonta palvelee päivittäin virastotalossa Hämeentiellä sähköpostilla ja puhelimitse. Opetusviraston sähköposti/palautevastauksille on suositusaika.

Lisäksi on käytössä tai kehitteillä useita sähköisiä palveluita tai järjestelmiä (mm. Fronter, Hyrrä, Ruuti, Inka, Mobiilisti maailmaan, Sormet), joilla edistetään erityisesti koulutyön yhteisöllisyyttä ja vuorovaikutteisuutta.

Opetusvirasto osallistuu aktiivisesti kaupunkiyhteiseen kehittämiseen. Tiedonsaannin mahdollisuuksia parantaa lisäksi opetustoimen Optio-hanke.



15.05.2013

Kj/10

Käsittely

11.12.2012 Ehdotuksen mukaan

Keskustelu.

Hyväksyttiin esittelijän ehdotus.

Esittelijä

opetustoimen johtaja  
Rauno Jarnila

Lisätiedot

Inari Salonen, palvelupäällikkö, puhelin: 310 86777  
inari.salonen(a)hel.fi

Kulttuuri- ja kirjastolautakunta 11.12.2012 § 168

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. Sivuuudistuksen tavoitteena on niin ikään parantaa asiakaspalvelua helpottamalla palvelun tai sen vastuutahon löytymistä, ilman että palvelun tarvisijalta 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

Yleisten töiden lautakunta 11.12.2012 § 561

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 kohtuujassa. 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 yhteydenottopyynnot 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

Taidemuseon johtokunta 11.12.2012 § 68

**Postiosoite**

PL 10  
00099 HELSINGIN KAUPUNKI  
hallintokeskus@hel.fi

**Käyntiosoite**

Pohjoisesplanadi 11-13  
Helsinki 17  
<http://www.hel.fi/hallintokeskus>

**Puhelin**

+358 9 310 1641

**Faksi**

+358 9 655 783

**Y-tunnus**

0201256-6

**Tilinro**

FI0680001200062637

**Alv.nro**

FI02012566





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 asukkailta 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

**Postiosoite**

PL 10  
00099 HELSINGIN KAUPUNKI  
hallintokeskus@hel.fi

**Käyntiosoite**

Pohjoisesplanadi 11-13  
Helsinki 17  
<http://www.hel.fi/hallintokeskus>

**Puhelin**

+358 9 310 1641

**Faksi**

+358 9 655 783

**Y-tunnus**

0201256-6

**Tilinro**

FI0680001200062637

**Alv.nro**

FI02012566



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 opistoaisänniltä.

Ennen opetuskausien alkua, ilmoittautumisten aikaan johtavat ja suunnittelevat opettajat sekä aluerehtrit 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

**Postiosoite**

PL 10  
00099 HELSINGIN KAUPUNKI  
hallintokeskus@hel.fi

**Käyntiosoite**

Pohjoisesplanadi 11-13  
Helsinki 17  
<http://www.hel.fi/hallintokeskus>

**Puhelin**

+358 9 310 1641

**Faksi**

+358 9 655 783

**Y-tunnus**

0201256-6

**Tilinro**

F10680001200062637

**Alv.nro**

F102012566



15.05.2013

Kj/10

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 esittämänsä 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 parantaneekin 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 tullessiin 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 puhelimesta vastaaja, johon asiakas voi puhelinajan ulkopuolella jättää soittopyynnön ja soittopyyntöön tulee vastata mahdollisimman pian. Myös sisäisen puhelintietojen 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 tunnistaumisella kehitetään jatkuvasti. Tavoitteena on myös kehittää viestijärjestelmä, joka olisi riittävän suojattu asiakkaiden kanssa käytävää salassa pidettävää keskustelua varten.

Ensi vuoden aikana sosiaali- ja terveystieteiden siirtyä 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 terveystieteiden 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



15.05.2013

Kj/10

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. Terveysterveystoimintajärjestelmän toiminnan kannalta on keskeistä, että asukkaat saavat halutessaan yhteyden toimipisteisiin ja terveydenhuollon asiantuntijoihin yhteydenottotavasta riippumatta.

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

Helsingiläisille 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 terveystalvelujen neuvonnassa seuraavat järjestelmään tulleita palautteita ja ohjaavat ne esimiehille tai asiantuntijoille vastattavaksi. Keskitetyt käsittelijät myös seuraavat, että palautteisiin vastataan sovituissa 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 sovituissa



15.05.2013

Kj/10

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 lähettämänsä 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 kohtuujassa 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 seuranta. Sen sijaan kirjaamon kautta vireille tulleita asioita ja muita päätösasioita seurataan Ahjon asiantuntijaprozessissa 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





15.05.2013

Kj/10

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