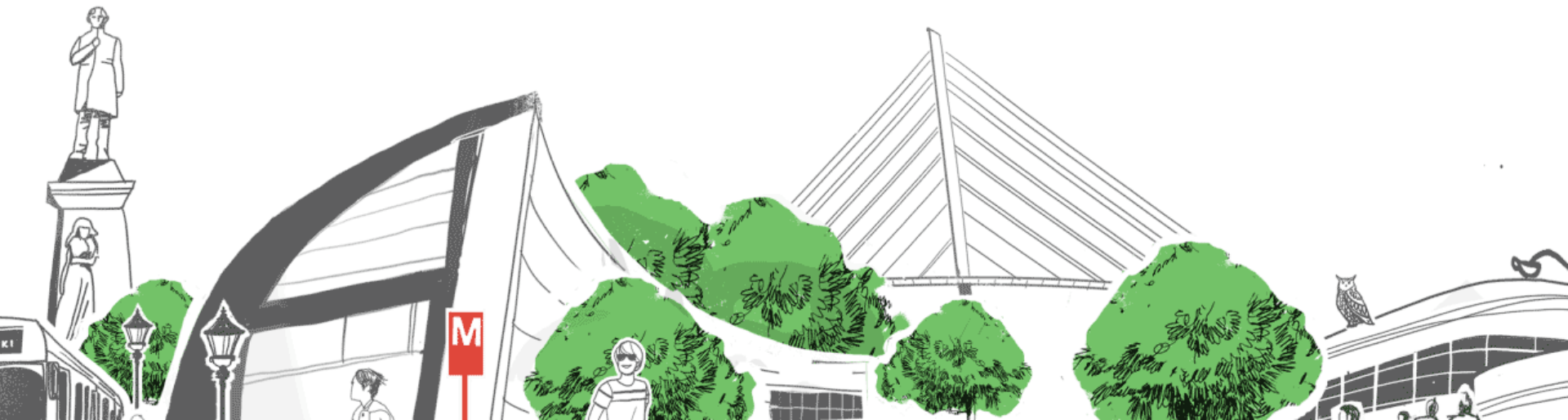




Palautteiden käsittely rakennusvirastossa





Rakennusviraston asiakaspalvelu

- Asiakaspalvelu hoitaa keskitetysti asukkaiden yhteydenotot olemme toimineet 12-vuotta
- 15 työntekijää +esimies
- Yksi puhelinnumero 09-31039000
- Neuvomme virastoa koskevista asioista, otamme vastaan palautteet (katu-, viher- ja pysäköintiasiat) , alueidenkäyttöön liittyvät luvat ,selvittelemme pysäköintiasioita, autojen siirtoa,





- välitämme pysäköinnin ja alueidenkäytön (kaivutyöt, tilapäiset liikennejärjestelyt) valvontapyyntöjä, hoidamme asukas- ja yrityspysäköintitunnusten säännellyn myynnin, myönnämme vähäpäästöisille autolle pysäköintietuuksia, myymme Ketterä kioskilupia...
- Kaupunki ja ympäristö muuttuu, myös asiakaspalvelu muuttuu ja uusia asioita tulee koko ajan hoidettavaksi





- Paikan päällä tapahtuva palvelu
- Puhelinpalvelu (Genesys-järjestelmä)
- Sähköiset palautteet, jotka nyt pääosin ohjautuvat palautejärjestelmään (www-palautteet, ulkoisten toimijoiden kautta tulleet palautteet, sähköpostit)
- Ideana on, että mahdollisimman moni osaa kaikkea näitä tehtäviä (haavoittuvuus vähenee, lomien- ja odottamattomien poissaolojen vuoksi palvelu ei häiriinny)
- Perjantain viikkopalaverissä sovitaan kunkin seuraavan viikon tehtävät





Toiminta-ajatus

- Palaute pysähtyy asiakaspalveluun, josta se käsitellään eteenpäin '
- Asiakaspalvelu toimii virastoon tulevien palautteiden "suodattimena" asukkaiden ja asiantuntijoiden välissä
- Asiantuntijalla paremmat mahdollisuudet tehdä ydintehtäväänsä, unohtamatta vuorovaikutusta asukkaiden kanssa
- Contac center ajatus 20/80



Tunnusluvut vuonna 2014

Tapahtumia yhteensä 128 521 kpl

Vastaanotetut puhelut **vastaanotetut 54241kpl/**
Tarjotut 60798

Asiakaskäynnit **28 823 hlöä**

Sähköposteja yhteensä **39 949 kpl**

(pysäköinti 8347 kpl, rakennusvirasto 11689kpl,
luvut postiin tuli 19913kpl)

Kaupungin palautejärjestelmä (www-palaute) **5508 kpl**



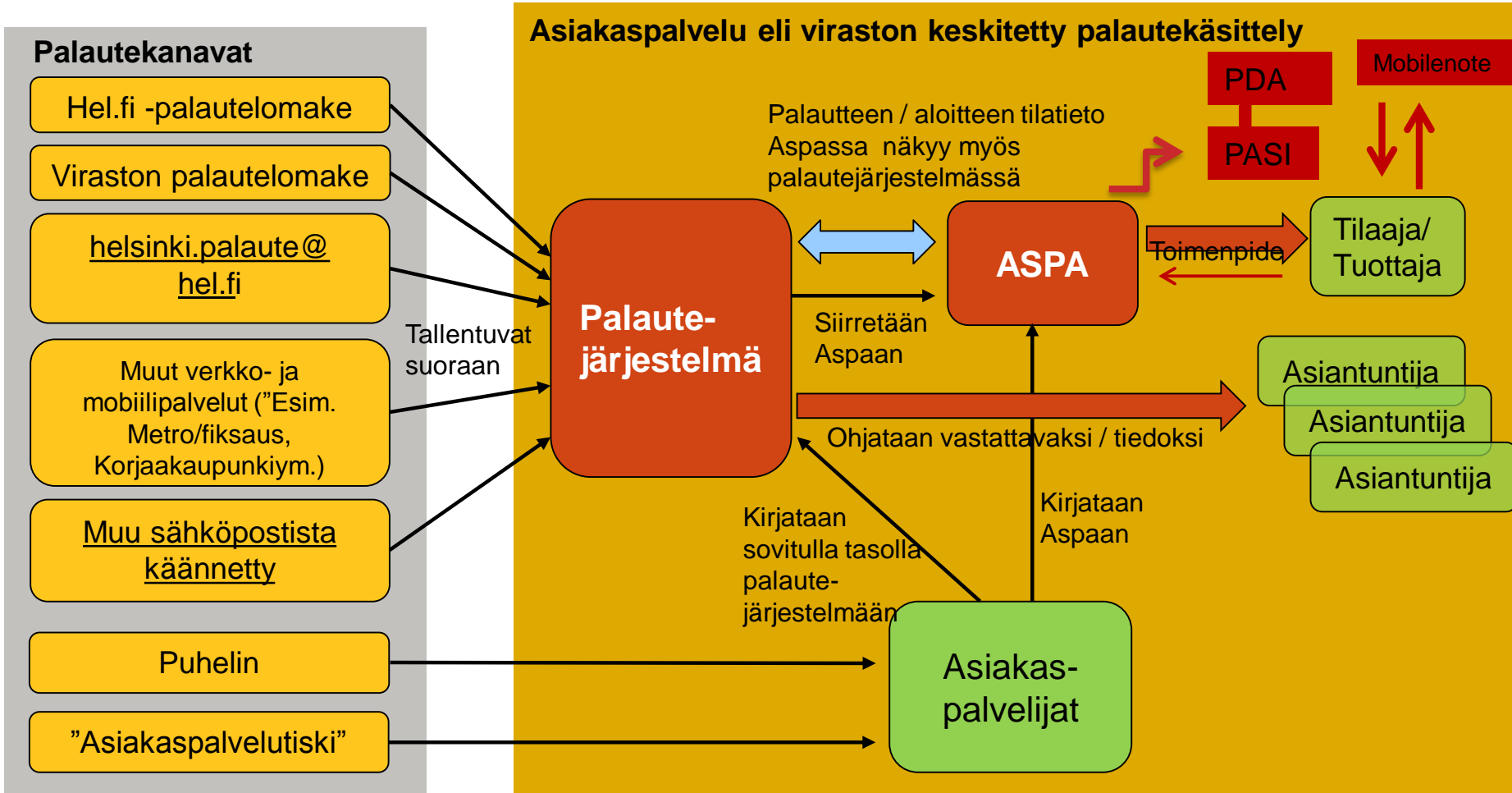


- Palautejärjestelmä; sopimus siitä miten palautteet käsitellään, apuna voi olla tietojärjestelmä
- Palautekanava; www-sivut, puhelin, mobileapps





Palautekäsittely rakennusvirastossa





Käsittely

- Asiakaspalveluyksikkö on palautteiden pääkäsittelijä
- Asiakaspalvelija välittää viikailmoitukset tms. suoraan kentän (urakoitsijoiden) järjestelmään (Aspa) ja vastaa asiakkaalle, palaute on tuolloin käsitelty
- Kaikki ne kyselyt, palautteet, joihin osataan vastataan suoraan asiakkaalle, näissä hyödynnetään mallivastauksia ja asiantuntijalle välitetään asia tiedoksi
- Varsinkin ulkoisen rajapinnan kautta tulleissa palautteissa, asiakaspalvelija pyytää kommentit asiantuntijoilta ja vastaa itse ja julkaisee ne (Metro.fi, korjaakaupunki, helppoliikkua
- Asiantuntijalle välitetään vastattavaksi sellaiset palautteet jotka vaativat linjausta , heidän asiantuntemustaan jne.





Kaupungin palautejärjestelmä





- Helsinki otti vaiheittain käyttöön kaupungin yhteisen palautejärjestelmän vuonna 2013
- Rakennusvirasto saa paljon palautteita ja olemme olleet mukana kehittämässä järjestelmää alusta alkaen (2008)
- Rakennusviraston Aspa-sovellus (Urakoitsijoille info) on integroitu kaupungin palautejärjestelmään
- Kaikki palautteet siirretään raportointia varten kaupungin palautejärjestelmään (kaikkia ei välttämättä käsitellä siellä)





HAE PALAUTTEITA

Työlista		Ohje		Näytä 5 10 25 kaikki riviä												
<input type="checkbox"/>	H	K	S	M	Otsikko	Nimi	Saapunut	Muokattu	Omistaja	Luokittelu	Tyyppi	Tila	Sp-osoite	Sijainti	Liite	Palautekan
<input type="checkbox"/>					Unilukkarint	Maija	20.5.2015 12:24	20.5.2015 12:24	HKR	-	Muu	Uusi	maija.haila@	Osoite: Unil	-	www-lomak
<input checked="" type="checkbox"/>					Roska-astiat	Sten Ohenoj	20.5.2015 11:25	20.5.2015 12:22	HKR	-	Muu	Uusi	ohenojat@g		-	Sähköposti
<input type="checkbox"/>					Suuret kiitok:	Anonyymi	20.5.2015 11:14	20.5.2015 11:42	HKR	-	Muu	Käsitely ilma	-		-	www-lomak
<input type="checkbox"/>					Pohjoisranta	Ossi	20.5.2015 11:14	20.5.2015 11:42	HKR	Rakenteet	Muu	Vastattu	ossi.kinnunen		-	www-lomak
<input type="checkbox"/>					Palaute puist	haastatteluku	20.5.2015 10:45	20.5.2015 11:38	Kari Ojames	Penkit, istuim	Muu	Odottaa vast	haastatteluku		1	Sähköposti

Näkyvät sarakkeet Poista valinnat Avaa/sulje suodatus Sivu 1 / 2 Rivit 1 - 200 / 339

Sisältöraportti Laaja cav-raportti

Palautteen antajan viesti



Roska-astiat tyhjentämättä!

Hyvä vastaanottaja,

viitaten alla olevaan 2.4.2015 lähettämäni palautteeseen koskien roska-astioiden tyhjentämistä ilmoitan taas, että kyseiset 2 roska-astiaa ovat täyttyneet.

Paula Glückert-Ohenoja / Jollas

Antamanne palaute

Roska-astiat tyhjentämättä!

Hyvä vastaanottaja,

Helsingin Jollaksessa Mesaanipolun ja Matosaarentien välisellä rantakävelytiellä on taas 2 roska-astiaa ollut tyhjentämättä monia viikkoja. Roskia, mm. koirien jätöspusseja, on laitettu maahan ja astioiden päälle jo parin viikon ajan, koska roska-astiat ovat täyttyneet.

Annoin samasta asiasta palautetta viime kesänä kahdesti: 29.8. ja 12.8.2014, mutta mitään parannusta ei ole tapahtunut. Nyt on taas tulossa lämpimät säät ja ihmiset istuvat roska-astioiden viereisille penkeille syömään eväitään, jolloin astiat täyttyvät nopeasti. Jos astioita ei tyhjenetä, linnut ja rotat levittävät roskat laajalle alueelle ympäristöön aiheuttaen siivottomuutta ja hygienisiä ongelmia.

Ehdotin viimeksi, että Helsingin kaupunki poistaa kyseiset roska-astiat, mikä on edullisin ja helpoin ratkaisu, mikäli roskien tyhjentämisestä ei voida suorittaa säännöllisesti.

Yhteistyöterveisin,

Paula Glückert-Ohenoja / Jollas
Palautteen lähettäjä: Sten Ohenoja, ohenojat@gmail.com
Lähetetty: 2.4.2015 11:00
Julkaisulupa: Ei

Palautteen antaja: Sten Ohenoja ohenojat@gmail.com 20.5.2015 11:25
Palautteen kirjaaja: Automaattinen toiminto 20.5.2015 11:25

Lataa palaute PDF:nä Muokkaa

Käsittele Siirrä Julkaise Kommentoi

Kun otat palautteen käsitteilyyn, muut käsitelijät näkevät että palaute on käsiteltyä. Tämän jälkeen Minun vastuullani -sarakkeessa (M) on ikoni niin kauan kuin palaute odottaa vastausta tai odottaa pyytämää kommenttia. Voit myös siirtää palautteen suoraan toiselle taholle ja liittää siihen kommentin.

Ota käsitteilyyn



Aseta sijainti Kohdistaa valittuihin Avaa kartta isompana

GML-tiedosto

Ohje

Mesaanipolku 1

Tallenna sijainti

Peruuta

Palautteen tiedot

Päiväys: 20.5.2015 11:25 (Muokattu: 20.5.2015 12:22)
Tunnus: 3lrj1u8hivpmj2108c
Tila: Uusi
Tyyppi: Muu
Luokittelu: Palautekanava: Sähköposti
Rajoitettu näkyvyys: Ei
Kiireellinen: Ei
Tehtävät: Odottaa käsitelyä (Rakennusvirasto)
Käsitteilypyyntö siirretty 20.5.2015 12:22 (Kaupunginkanslia)
Palaute saapunut 20.5.2015 11:25

Lisätiedot

Kieli: Suomi
Julkaisulupa: Ei
Toimenpide: Ei

Palautteenantajan tiedot

Nimi: Sten Ohenoja
Sähköposti: ohenojat@gmail.com



nopeasti. Jos astioita ei tyhjennetä, linnut ja rotat levittävät roskat laajalle alueelle ympäristöön aiheuttaen siivottomuutta ja hygienisiä ongelmia.

Ehdotin viimeksi, että Helsingin kaupunki poistaa kyseiset roska-astiat, mikä on edullisin ja helpoin ratkaisu, mikäli roskien tyhjennystä ei voida suorittaa säännöllisesti.

Yhteistyöterveisin,

Paula Glückert-Ohenoja / Jollas
Palautteen lähettäjä: Sten Ohenoja, ohenojat@gmail.com
Lähetetty: 2.4.2015 11:00
Julkaisulupa: Ei

Palautteen antaja: Sten Ohenoja ohenojat@gmail.com 20.5.2015 11:25
Palautteen kirjaaja: Automaattinen toiminto 20.5.2015 11:25

[Lataa palaute PDF:nä](#) [Muokkaa](#)

Kirjoita sijainti...

Palautteen tiedot

Päiväys: 20.
Tunnus: 3lrj
Tila: Od
Tyyppi: Mu
Luokittelu:
Palautekanava: Säl
Rajoitettu näkyvyys: Ei
Kiireellinen: Ei
Tehtävät: Od
Kä: (Ra
Kä: (Ka
Pal

Lisätiedot

Kieli: §
Julkaisulupa: E
Toimenpide: E

Palautteenantajan tiedot

Nimi: §
Sähköposti: c

[Muokkaa](#) [Näytä](#)

Luokittelu

Siirrä Lähetä tiedoksi Vastaa Julkaise Pyydä kommenttia Ajustus Kommentoi Lisätiedot

i Lisää tyyppi tai luokka jo annettujen lisäksi. Poistaminen tapahtuu Muokkaa-napista sivun oikeassa reunassa. Palautteen alkuperäinen tyyppi ei muutu julkaistussa palautteessa. Säädä tarvittaessa näkyvyyden rajaus ja kiireellisyys. Asiattomaksi merkitty viesti poistuu työstä. Merkitse palaute käsitellyksi mikäli se ei edellytä vastausta. Tarkista haluaako palautteen antaja palautteen julkaistavaksi.

Lisättävät tyypit

Valitse yksi tai useampi tyyppi...

[Näytä kaikki](#)

Lisättävät luokat

Valitse yksi tai useampi luokka...

[Näytä kaikki](#)

- Rajoitettu näkyvyys *Palautte näkyy vain sitä käsitteleville, alkuperäinen palaute poistetaan vastauksesta.*
- Kiireellinen *Edellyttää nopeaa reagointia, muistuttaa käsitteleviä.*
- Merkitse käsitellyksi *Ei edellytä vastausta, voidaan käsittelyn jälkeen lähettää tiedoksi.*
- Merkitse asiattomaksi *Ei edellytä vastausta, arkistoituu ja poistuu työstä.*

Kieli

Suomi

[Tallenna](#)



Palautteen antajan viesti



Roska-astiat tyhjentämättä!

Hyvä vastaanottaja,

viitaten alla olevaan 2.4.2015 lähettämäni palautteeseen koskien roska-astoiden tyhjentämistä ilmoitan taas, että kyseiset 2 roska-astiaa ovat täyttyneet.

Paula Glückert-Ohenoja / Jollas

Antamanne palaute

Roska-astiat tyhjentämättä!

Hyvä vastaanottaja,

Helsingin Jollaksessa Mesaanipolun ja Matsaarentien välisellä rantakävelytiellä on taas 2 roska-astiaa ollut tyhjentämättä monia viikkoja. Roskia, mm. koirien jätöspusseja, on laitettu maahan ja astoiden päälle jo parin viikon ajan, koska roska-astiat ovat täyttyneet.

Annoin samasta asiasta palautetta viime kesänä kahdesti: 29.6. ja 12.8.2014, mutta mitään parannusta ei ole tapahtunut. Nyt on taas tulossa lämpimät säät ja ihmiset istuvat roska-astoiden viereisille penkeille syömään eväitään, jolloin astiat täyttyvät nopeasti. Jos astioita ei tyhjennetä, linnut ja rotat levittävät roskat laajalle alueelle ympäristöön aiheuttaen siivottomuutta ja hygienisiä ongelmia.

Ehdotin viimeksi, että Helsingin kaupunki poistaa kyseiset roska-astiat, mikä on edullisin ja helpoin ratkaisu, mikäli roskien tyhjentäystä ei voida suorittaa säännöllisesti.

Yhteistyöterveisin,

Paula Glückert-Ohenoja / Jollas
Palautteen lähettäjä: Sten Ohenoja, ohenojat@gmail.com
Lähetetty: 2.4.2015 11:00
Julkaisulupa: Ei

Palautteen antaja: Sten Ohenoja ohenojat@gmail.com 20.5.2015 11:25
Palautteen kirjaaja: Automaattinen toiminto 20.5.2015 11:25

[Lataa palaute PDF:nä](#) [Muokkaa](#)

Vastaus



Kiitos viestistänne. Pahoittelen, että asia ei ole hoitunut. Väitän viestinne tiedoksi alueen puistovastaava Tea Karjalaiselle selvitettäväksi millaisen tilauksen rakennusvirasto on tehnyt ko. alueen urakotsijalle ko. roska-astoiden tyhjentämisestä.

Toivottavasti saamme pikaisesti parannusta aikaan.

Ystävällisin terveisin
Tarja Posti
Rakennusviraston asiakaspalvelu
PL 1508, 00099 Helsingin kaupunki
Pohjoinen Makasiinikatu 9
p. +358931039000
www.hkr.hel.fi

Tarja Posti, Rakennusvirasto 20.5.2015 14:21

[Muokkaa](#) [Tallenna mallivastaus](#)

Sisäinen kommentti



Kommentoitu testi mielessä

Tarja Posti, Rakennusvirasto 20.5.2015 14:23

[Muokkaa](#)

Lähetä tiedoksi [Julkaise](#) [Ajastus](#) [Kommentoi](#) [Lisätiedot](#)

Valitse mitkä viestit kelpuuta haluat julkaista. Noudata julkaisuohjeita (Helmeessä). Valitse julkaisuun aikupäivä ja julkaisukanavat (Hel.fi-portaali yms., palvelukartta jos palautteeseen on liitetty toimintokesijainti, Open310 jos palaute on tullut Open310-kanavan kautta). Peru julkaisu poistamalla ruksi kanavista ja tallenna. Voit muokata vastausta julkaisuun jatkueenkin. HUOM: palautteiden julkaisusta tulee sopia viraston viestintään ja palauttekesittelijöiden kanssa!

Palautteen antajan viesti 20.5.2015 11:25
 Vastaus 20.5.2015 14:21

Palvelukartta
 Open311-rajapinta
 Hel.fi-portaali
 Ajankohtaista-nosto

Julkaisupäivä Julkaisuaika (oletus: 365 vrk)

[Tallenna](#)

[Peru](#)



[Aseta sijainti](#) [Kohdistu valittuihin](#) [Avaa kartta isompana](#)

GML -tiedosto

[Ohje](#)

Annettu vain koordinaatti ✖

Palautteen tiedot

Päiväys: 20.5.2015 11:25 (Muokattu: 20.5.2015 14:23)
Käsittely: 20.5.2015 14:21
Tunnus: 3lrj1u8hivpmj2i108c
Tila: Vastattu (Vastattu)
Tyyppi: Muu
Luokittelu: Roska-astiat ja syvässäiliöt
Sijainti: Karttamerkintä
Koordinaatti: 6872145.979980469N 25504357.200073242E
Palautekanava: Sähköposti
Rajoitettu näkyvyys: Ei
Kiireellinen: Ei
Tehtävät: Vastattu 20.5.2015 14:21 (Tarja Posti, Rakennusvirasto)
Käsittelypyyntö siirretty 20.5.2015 12:51 (Rakennusvirasto)
Käsittelypyyntö siirretty 20.5.2015 12:22 (Kaupunginkanslia)
Palaute saapunut 20.5.2015 11:25

Lisätiedot

Kieli: Suomi
Julkaisulupa: Ei
Toimenpide: Ei

Palautteenantajan tiedot

Nimi: Sten Ohenoja
Sähköposti: ohenojat@gmail.com

[Muokkaa](#) [Näytä lokimerkinnät](#)



Ulkoiset toimijat (Open 311)

Metro Fiksaa

Metro Fiksaa –palvelussa voit ilmoittaa häiritseviä epäkohtia. Palautteesi välitetään Helsingin kaupungille. Saat ilmoituksen, kun palautteesi käsitelty on edistynyt ja voit myös lukea kaupungin palautuksiin antamat vastaukset. Palvelussa voit myös kommentoida ja tukea muiden näitä fiksasehdotuksia. Lisätietoja Metron ja Helsingin kaupungin uusista palveluista >

[+ ilmoita fiksaattava kohde](#)

Uusimmat kohteet

<p>Katupölyä Aitoliikuntaa ja Ompelan puolesta, Helsinki K. Anttonen T. Tiainen</p>	<p>Katukivet näkyviksi Kärsäntamassa on Järvenkatu, Helsinki K. Anttonen T. Tiainen</p>	<p>Luvaton kaatopaikka Verkkoladun Verkkoladun & Hölskiä, Helsinki K. Anttonen T. Tiainen</p>
<p>Töhritty silta Hiljennetty 60, Ompelan Hölskiä, Suomi K. Anttonen T. Tiainen</p>	<p>Liikennemerkit kallellaan Kuparimiehentie 31, Ompelan Hölskiä, Suomi K. Anttonen T. Tiainen</p>	<p>Pimeä kohta lampot puuttavat Yhteisen silta, Hölskiä, Suomi K. Anttonen T. Tiainen</p>

[Näytä lisää kohteita](#)

Kartalla

[Näytä osoitteita](#)

● Käsitelty
 ● Käsitellyksi
 ● Avoinna

KORJAA KAUPUNKI

Terveusloa Korjaa Kaupunki palveluun. Tällä sivulla voit raportoida kaupungille havaitsemies ongelmia. Palvelu toistaiseksi vielä kehitysvaiheessa.

LUE LISÄÄ

Merkittäs vika korjataan tai käsitelty osoite alla olevaan kenttään *

Osoite *

Aihealue:

Muu korjattava esie

Lisätiedot

Kuva

Valitse kuva

Jätä vikavinkki kaupungille

Monttu tiessä, katulamppu pimeänä tai puiston penkki rikki? Jätä vikavinkki katujen ja viheralueiden kunnosta, se päätyy suoraan Helsingin kaupungin tietoon. Vikavinkit ovat lisäksi julkisesti esillä Sanom at-palvelussa ja muissa samaa avoimia tietoa käyttävissä palveluissa. Katso tarkemmat ehdot vinkkien lähettämiseksi.

Valitse vikavinkin tyyppi

Kerro mikä vialla

Valitse vian sijainti kartalta tai kirjoita osoite tähän

Käytä nimerkkiä

Tarja Posti

[Lähetä sanoma](#)



Open 311

- Palautetta voi antaa ulkoisen toimijan kautta, palaute ohjautuu suoraan kaupungin palautejärjestelmään
- Palaute käsitellään virastossa normaalin palautte käsittelyn mukaan
- Palautteet ja vastaukset julkaistaan ulkoisen toimijan sivustolla
- Metro.fi/fiksaus, Korjaakaupunki.fi, Helppoliikkua, Fisuverkko
- Eu-hanke, City SDK , päättyi 2014 kesäkuussa
- Vikailmoitukset sopivat hyvin
- Kaupunki saa näkyvyyttä ko. toimijoiden sivuilla, terävöittää palauteprosessia,
- Kolmannella toimijalla voi olla hyviä ideoita, joita kannattaa hyödyntää





Yhteenveto ja haasteet

- Toimiva palautejärjestelmä helpottaa palautteiden käsittelyä (esim. kommenttipyynnöt, asiakaspalvelija voi koota vastauksen, seurata palautteisiin vastaamista)
- Vikailmoitus palautteissa korjaustiedon päivittäminen asiakkaalle ja ulkoisten toimijoiden sivuille (tieto kentältä asiakkaalle esim. korjattu, ei korjata, korjataan myöhemmin pvm) mahdollista ja helpompaa järjestelmän kautta
- Kaupungin uusien www-sivujen palautesivusto toimii hyvin, palautteet merkataan kartalle, palautteiden käsittelyä voidaan seurata ja palautteita voidaan julkaista
- Kaupungin oma "mobileapps" puuttuu, mutta ulkoisilla toimijoilla on





- Viraston asiakaspalauteprosessien selkeyttäminen, yhteiset käytännöt (asiakaspalvelun ja asiantuntijoiden roolit ja vastuut).
- Palauteprossia on ylläpidettävä ja päivitettävä koko ajan

