

Teknisen toimen asiakaskysely 2015

3814/07.01.05/2014

Tekla § 112

Valmistelija: hallintopäällikkö Marjo Nieminen, puh. 03-849 3201, etunimi.sukunimi@heinola.fi

Teknisen toimen asiakaskysely toteutettiin toista kertaa vuonna 2015, mutta kyselyn valtakunnallinen toteutusmuoto oli käytössä ensimmäistä kertaa. Samoin kysely toteutettiin aiempaa laajempaan ja kolmiosaisena. Kyselyn valtakunnallinen osuus oli Yhdyskuntatekniset palvelut 2015 -kysely ja se toteutettiin valtakunnallisena. Lisäksi Heinola tilasi erikseen asiakastyytyväisyyskyselyn ulkoisille asiakkaille rakennusvalvonnan lupapalveluiden osalta ja sisäisille asiakkaille kiinteistöhuollon osalta. Tekninen lautakunta päätti kyselyn toteutustavasta kokouksessaan 10.3.2015.

Yhdyskuntatekniset palvelut 2015 -kyselyssä oli mukana 15 suomalaista kuntaa. Heinolassa kysely postitettiin toukokuussa 500:lle 18-79 -vuotiaalle kuntalaiselle ja vastausprosentti oli 40 %. Vastauksissa tuli esille, että muihin tutkittuihin kuntiin nähden Heinolassa nuohous, suurista jätteistä eroon pääsy ja tarkastus- ja neuvontapalvelut olivat parhaiten hoidettu. Sen sijaan vastaajien mielestä huonoiten Heinolassa oli muihin tutkittuihin kuntiin nähden hoidettu lasin keruupisteiden sijainti, keskustaan johtavien pääkatujen kunto sekä vastaajan oman asuinkadun kunto.

Lupapalvelun asiakkaiden tyytyväisyyttä palveluun kartoitettiin lähettämällä kysely postitse toukokuussa 159:lle rakennus- tai muun luvan saaneelle taholle. Vastauksia kyselyyn saatiin 21, jolloin vastausprosentiksi tuli 13 % ja kaikki vastaajat olivat yksityishenkilöitä. Suurin osa vastaajista oli jättänyt lupahakemuksen käsittelyyn vuonna 2014. Keskimäärin vastaajat olivat tyytyväisiä lupapalveluun, koska kaikkien vastausten keskiarvo oli 3,5 ja asteikko 1-5. Suurinta asiakkaiden tyytyväisyys oli katselmusten saannin nopeuteen rakentamisen aikana (ka 4,2) ja heikoimman arvosana annettiin lupamennettely neuvonta- ja etukäteistietojen saannista (ka 3,1).

Kiinteistöhuoltopalveluiden asiakastyytyväisyyskysely oli avoinna koko Heinolan kaupungin henkilöstölle toukokuussa 2015 intranetin kautta sekä vastauskutsu lähetettiin jokaiselle sähköpostitse. Kyselyyn saatiin 199 vastausta. Kyselystä laaditun raportin mukaan parhaimmat arvosanat asteikolla 1-5 saivat kiinteistöhoitohenkilöstön ammattitaito (4,2), nurmikoiden hoito (4,1), sekä siisteys kiinteistön tie- ja katualueilla (4,0) ja kiinteistöhoitohenkilöstön asiakaspalveluhenkisyys (4,0). Heikoimmin hoidetuiksi vastaajat nimesivät palvelu-

sopimuksen toteutumisen seurannan (3,0), korjaukset sähkö-, putki- ja ilmastointijärjestelmissä (3,1) sekä tiedon saannin kiinteistöhoitopalveluista (3,1). Sama kysely tehtiin myös kymmenessä muussa suomalaisessa kunnassa ja näihin verrokkikuntiin nähden Heinolassa kiinteistöhoiton osalta paremmin menestyttiin nurmikoiden hoidossa, liukkauden torjunnassa kiinteistön tie- ja katualueilla ja siisteydessä tie- ja katualueilla. Vertailukuntiin nähden Heinolan kiinteistöhoito sai heikoimmat arvostelut sähkö-, putki- ja ilmastointijärjestelmien korjauksissa, leikki- ja pihavälineiden kunnossa sekä muissa (kyselyssä määrittelemättömissä) kunnossapito- ja korjaustoissa.

Kyselyiden vastaukset on käyty läpi teknisen toimen johtoryhmässä, jossa sovittiin, että esimiehet esittelevät asiakaskyselyn tulokset työpaikkakokouksissaan. Palavereissa esille tulleet mahdolliset kehittämissuhteet käsitellään teknisen toimen johtoryhmässä ja sovi-taan jatkotoimenpiteistä.

Esityslistan liitteenä 10 teknisen toimen asiakaskyselyraportit.

Ehdotus: Teknisen toimen johtaja (TP): Tekninen lautakunta päättää merkitä asiakaskyselyjen raportit tiedoksi.

Päätös: Päätösehdotus hyväksyttiin yksimielisesti.

Tiedoksianto: Kopio Tapio Pesonen
Marjo Nieminen