

Kaupunginvaltuusto	§ 13	12.02.2018
Kaupunginhallitus	§ 73	12.03.2018
Kaupunginhallitus	§ 239	01.10.2018
Kaupunginvaltuusto	§ 71	29.10.2018

Valtuustoaloite Hymiöitä hyvästä asiakaspalvelusta

Kaupunginvaltuusto 12.02.2018 § 13

Kaupunginvaltuuston esityslistalla olleiden asioiden tultua käsitellyksi puheenjohtaja totesi, että Suomen Keskustan valtuustoryhmä on jättänyt valtuustoaloitteen Hymiöitä hyvästä asiakaspalvelusta.

Aloite kuuluu seuraavasti:

"Suomen Keskustan valtuustoryhmä esittää, että Oriveden kaupunki hankkii käyttöönsä järjestelmän, jolla pystytään nopeasti ja vaivattomasti keräämään asiakaspalautetta kaupungin tarjoamista palveluista esim. kaupungintalolla asioitaessa. Asiakas pystyisi nappia painamalla kertomaan, millaiseksi hän koki saamansa palvelun. Palautejärjestelmä mahdollistaisi asiakaskokemuksen mittaamisen ja näin palveluiden kehittämistä pystyttäisiin helposti seuraamaan helposti toistettavalla palautekyselyillä. Palautejärjestelmää voidaan käyttää myös henkilöstön työtyytyväisyyden kartoittamiseen, koska laitetta voisi kierrättää eri kohteissa.

Orivedellä 12.2.2018

Suomen Keskustan valtuustoryhmä

Marjo Mäkinen-Aakula
Matti Koppanen
Pekka Tuhkanen
Timo Raita-aho
Heikki Salomaa
Minna Löytty-Rissanen"

Puheenjohtaja otti valtuustoaloitteen vastaan ja totesi, että aloite lähetetään kaupunginhallitukselle valmisteltavaksi.

Kaupunginhallitus 12.03.2018 § 73

Kaupunginjohtajan ehdotus: Kaupunginhallitus päättää toimittaa aloitteen johtoryhmälle valmisteltavaksi siten, että valmistelu tehdään 31.5.2018 mennessä.

Päätös: Ehdotus hyväksyttiin.

Kaupunginvaltuusto	§ 13	12.02.2018
Kaupunginhallitus	§ 73	12.03.2018
Kaupunginhallitus	§ 239	01.10.2018
Kaupunginvaltuusto	§ 71	29.10.2018

Kaupunginhallitus 01.10.2018 § 239

Oriveden kaupungissa tehdään tällä hetkellä asiakastyytyväisyyskyselyjä mm. seuraavissa asioissa/palveluissa:

- toiminnan laatuun liittyvät tyytyväisyyskyselyt (esim. opetussuunnitelmakysely tulossa, aamu- ja iltapäivähoidon palautekysely, varhaiskasvatus)
- OSKO, kurssipalautekysely,
- kirjasto, asiakaspalautekysely,
- nuoret Pelissä -hankkeen kautta 4H teetti kyselyt, joita on hyödynnetty nuorisopalveluissa,
- Kesästartin palautekysely, Osallistuva Orivesi -hanke teki päivän aikana kyselyn/karttatehtävän harrastusmahdollisuuksista
- Nuorisopalvelujen laatuksely rehtoreille, verkostoille ja nuorille lähetetään syyslukukauden aikana
- Liikuntapalvelujen asiakaspalautekyselyt syyskaudella sekä uimahallilla että liikuntahallilla (hintojen ja ryhmien muutosten arviointi)
- hallinto- ja talouspalvelujen sisäisten palvelujen asiakastyytyväisyyskysely toteutetaan syksyn aikana,
- tilapalvelujen asiakastyytyväisyyskyselyt mm. kiinteistönhuolto, ateriapalvelut.

Edellä olevat kyselyt on toteutettu mm. sähköisenä lomakekyselynä, jonka perusteella saatavia tuloksia voidaan käsitellä ja lajitella.

Edellä mainittujen kyselyjen lisäksi asiakastyytyväisyyttä mitataan ja arvioidaan mm. yhteistoiminta-alueen terveystalvelujen asiakasraadin avulla.

Valtuustoaloitteessa esitetyn Hymiö-laitteen avulla ei voida laajemmin päätellä palvelun laatua, ainoastaan henkilön tunnetta kulloisestakin asiakaspalvelutilanteesta. Laitteen avulla tehtävä asiakaskokemuksen arviointi soveltuu lähinnä tarkemmin rajattuihin palveluihin, mm. kauppa, ravintolat, lääkäripalvelut.

Kaupungin palveluissa kyseistä laitetta voisi käyttää asiakastyytyväisyyden mittaamiseen esim. kirjastossa, uimahallissa tai liikuntahallissa. Kyseisen laitteen voi vuokrata

Kaupunginvaltuusto	§ 13	12.02.2018
Kaupunginhallitus	§ 73	12.03.2018
Kaupunginhallitus	§ 239	01.10.2018
Kaupunginvaltuusto	§ 71	29.10.2018

vähintään 12 kuukauden ajaksi ja sen käyttäminen ei vaadi erityisiä teknisiä valmiuksia ja laitteesta on saatavissa viikkokoh-
taiset raportit asiakkaiden antamista palautteista.

Kaupunginjohtajan ehdotus: Kaupunginhallitus päättää esittää
valtuustolle, että

1. Oriveden kaupunki vuokraa vuodeksi 2019 laitteiston, jolla voi
kerätä rajatuista palveluista asiakaspalautetta. Laitteiston
sijoittamisesta päättää kaupungin johtoryhmä.
2. se toteaa aloitteen loppuun käsitellyksi.

Päätös: Ehdotus hyväksyttiin.

Kaupunginvaltuusto 29.10.2018 § 71

Päätös: Ehdotus hyväksyttiin.

Orivedellä 2.5.2019