



SAVO-PIELISEN
JÄTELAUTAKUNTA

JÄTEHUOLTOVIRANOMAISEN ASIAKASPALVELUN JA PROSESSIN KEHITTÄMINEN

Susanna Väätäinen

11/2024

Asiakaspalvelun nykytila

- Puhelupalvelu ma klo 9-11 ja ke-to 12-14
 - Takaisinsoittopalvelu käytössä
 - Noin 600 vastattua puhelua viimeisen vuoden aikana
- Asiointisähköposti, johon tulleisiin viesteihin vastataan seuraavana arkipäivänä tai viimeistään viiden arkipäivän kuluessa
 - Noin 1500 saapunutta sähköpostia vuodessa
- Hakemukset on käsitelty palvelulupauksen mukaan neljässä viikossa
 - Noin 300 viranhaltijapäätöstä vuosittain



Asiakaskyselyn toteutus

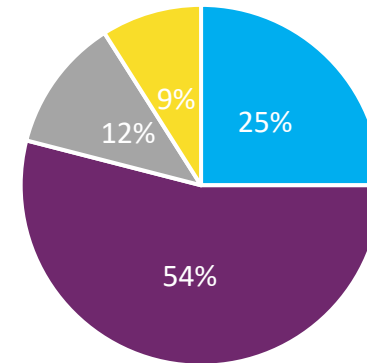
- Kysely toteutettiin kevään ja kesän 2024 aikana
- Kysely lähetettiin 311 asiakkaille, jotka olivat yhteydessä jätelautakuntaan sähköisesti tai kirjeitse
- Vastauksia saatiin 68 kpl eli 21,9 % kyselyn saaneista vastasi siihen
 - 16 kpl postitse ja loput 52 sähköisesti
- Kyselyllä selvitettiin seuraavien asioiden toteutumista:
 - Asiakaspalvelun tavoitettavuus, ystävällisyys ja asiantuntevuus
 - Vastausten saanti kysymyksiin
 - Päätöksenteon nopeus
 - Riittävien tietojen saanti hakemuksen käsittelystä
 - Päätösten sisällön ymmärrettävyys
 - Verkkosivujen toimivuus ja ymmärrettävyys



Asiakkaiden yhteydenottotavat

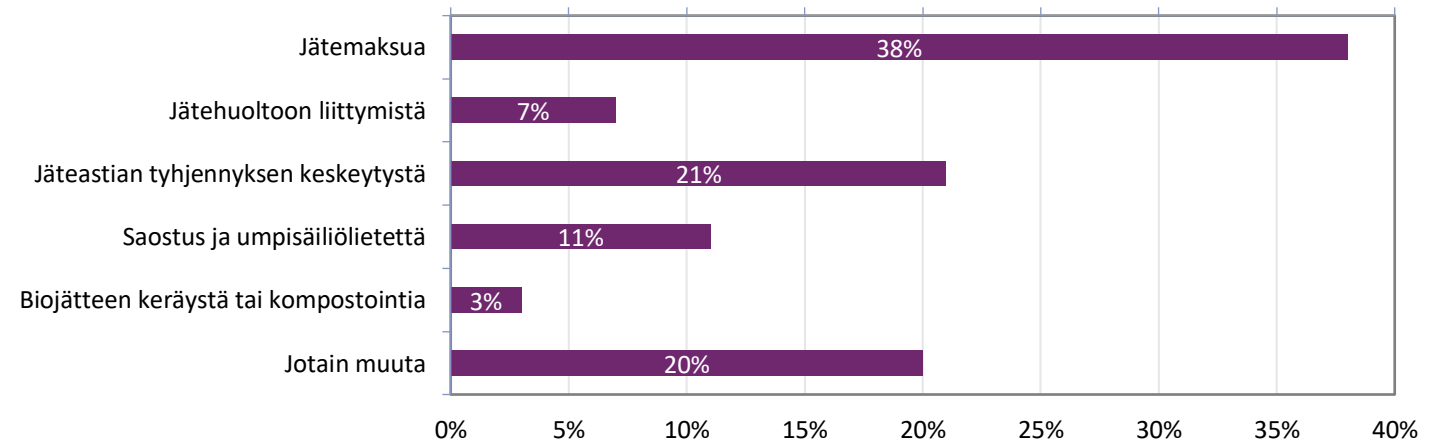
- Suurin osa, 54 %, oli ollut Savo-Pielisen jätelautakuntaan yhteydessä sähköpostitse
- Neljäsosa vastanneista oli yhteydessä puhelimitse
- Verkkosivujen kautta sähköistä lomaketta käytti 12 %
- Kirjeellä oli yhteydessä 9 % vastanneista
- Suurin osa oli ollut yhteydessä jätemaksuun liittyvässä asiassa

Miten olit yhteydessä jätelautakuntaan?



■ Puhelimitse ■ Sähköpostitse ■ Verkkosivujen kautta ■ Kirjeitse

Mitä asiasi koski?



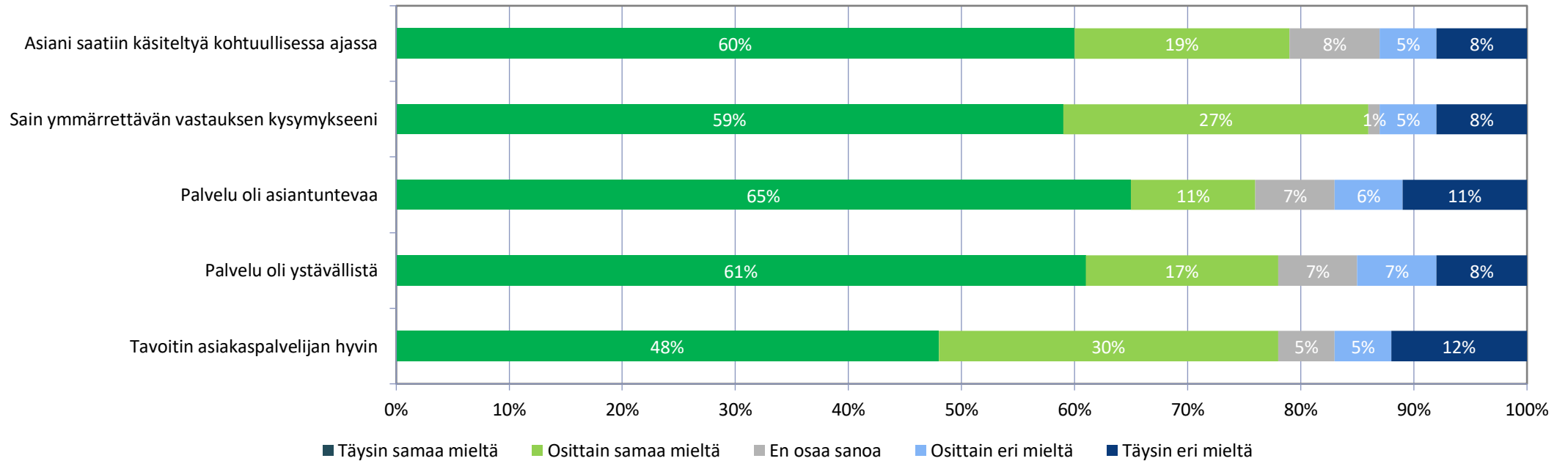
Asiakaspalvelun toimivuus

- Vastanneista noin 80 % oli täysin tai osittain tyytyväisiä samaansa asiakaspalveluun
 - Palvelua pidettiin ystävällisenä ja asiantuntevana ja hyvin saavutettavana
- Täysin eri mieltä oli noin 10 % vastanneista.
 - Perusteluksi tälle nousi avoimissa kommentteissa se, että asiakkaat toivoisivat, että heidän asiansa voitaisiin käsitellä heidän itsensä kertoman perusteella ilman, että tarvitsee toimittaa kirjallisia todisteellisia selvityksiä kiinteistön jätehuoltoon tai maksua koskevan poikkeamishakemuksen liitteeksi



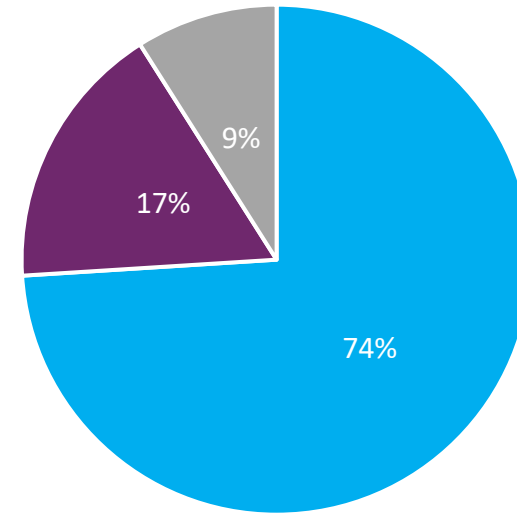
Asiakaspalvelun toimivuus

Miten hyvin seuraavat väittämät kuvaavat saamaasi palvelua?



Hakemuksen käsittely ja päätöksen teko

- 78 % vastanneista oli tehnyt hakemuksen, johon oli saanut päätöksen
 - Hakemuksen tekemisen helpoksi koki 78 % vastanneista
- Hakemuksen tai ilmoituksen tehneistä 74 % oli saanut myönteisen päätöksen.
- Kielteisen päätöksen oli saanut 17 % vastanneista
- Osittain myönteisen ja osittain kielteisen 9 %



- Myönteinen
- Kielteinen
- Osittain myönteinen, osittain kielteinen



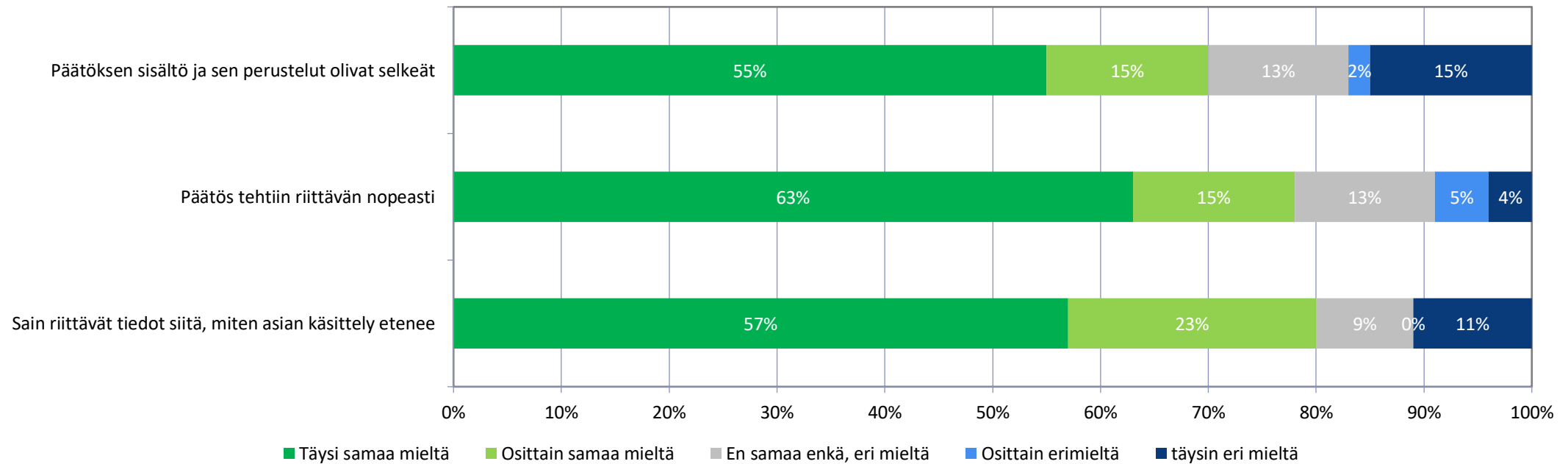
Hakemuksen käsittely ja päätöksen teko

- Suuri osa asiakkaista, noin 60 %, oli täysin samaa mieltä siitä, että he saivat riittävästi tietoa siitä, miten asian käsittely etenee ja siitä, että päätös tehtiin riittävän nopeasti sekä päätöksen sisältö ja perustelut olivat selkeät.
- Täysin erimieltä oli noin 10 % vastanneista.
- Tuloksista on selkeästi nähtävissä se, että kielteisen päätöksen saaneet kokivat asiakaspalvelun ja päätöksen teon vaiheet selvästi negatiivisemmin kuin positiivisen päätöksen saaneet



Hakemuksen käsittely ja päätöksen teko

Miten päätöksenteossa toteutuivat seuraavat asiat?



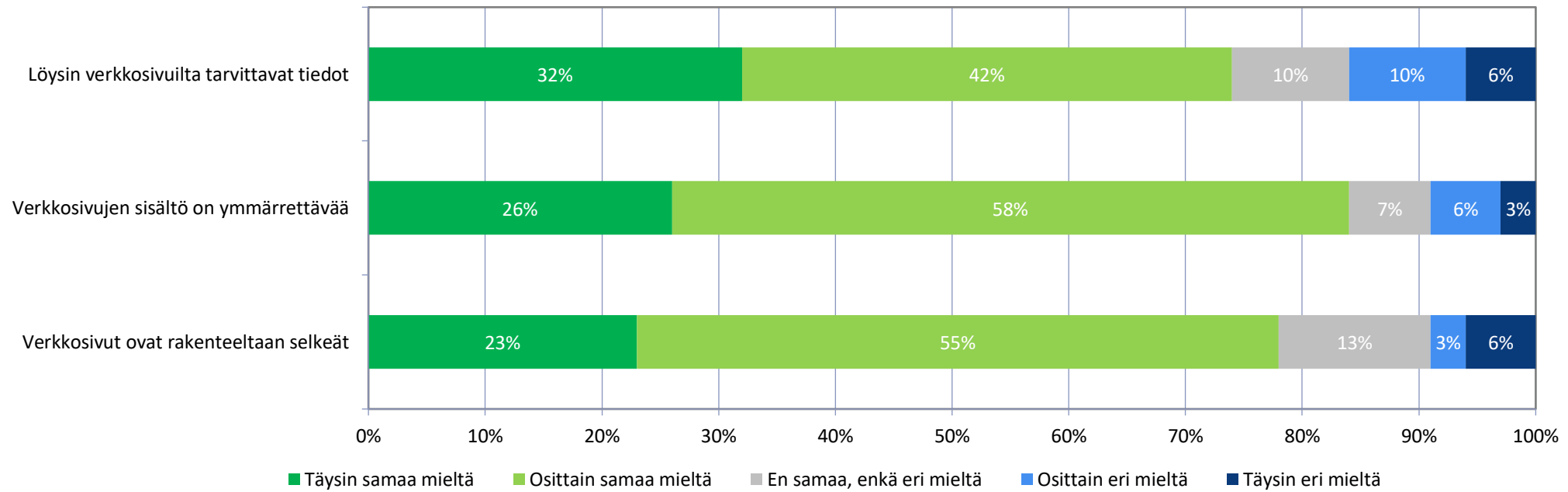
Verkkosivut

- Yli puolet vastanneista ei ole asioinut Savo-Pielisen jätelautakunnan verkkosivuilla.
- Niistä, jotka sivuilla olivat asioineet noin 75-85 % oli täysin tai osittain samaa mieltä siitä, että verkkosivut ovat selkeät, ymmärrettävät ja että tarvittava tieto löytyy verkkosivuilta.
- Osittain tai täysin eri mieltä, siitä että verkkosivut ovat selkeät, ymmärrettävät ja tarvittava tieto on löydettävissä, oli noin 10-15 % vastanneista



Verkkosivut

Mitä mieltä olet seuraavista jätelautakunnan verkkosivuja koskevista väittämistä?



Yhteenveto

- Yli puolet vastanneista eivät olleet asioineet verkkosivuilla, eikä verkkosivujen osuus yhteydenottokanavana ole kasvanut, vaikka kirjeiden määrä on vähentynyt.
- Avoimien vastausten perusteella suurimmaksi ongelmaksi asiakkaat kokevat hakemusten liitteeksi vaadittavien todisteellisten selvitysten toimittamisen.
 - Asiakkaat toivovat, että heidän itsensä suullisesti tai kirjallisesti kertoma riittäisi todisteeksi myönteisen päätöksen saamiseen.
- Avoimien vastausten perusteella oli havaittavissa myös, että osa asiakkaista sekoittaa jätelautakunnan palveluneuvonnan ja jäteyhtiön asiakaspalvelun
 - Osa avoimesta palautteesta oli selkeästi suunnattu Jätekuolle eikä viranomaiselle.
- Tuloksista on selkeästi nähtävissä se, että kielteisen päätöksen saaneet kokivat asiakaspalvelun ja päätöksen teon vaiheet selvästi negatiivisemmin kuin positiivisen päätöksen saaneet.



Toiminnan kehittäminen jatkossa

- Verkkosivut
 - Kehitetään verkkosivuja ja tiedotetaan niistä
 - Vastaajaviestiin jo lisätty verkkosivujen osoite
 - Asiakaskirjeissä tuodaan verkkosivut paremmin esille
- Hakemuksen käsittely ja päätöksen teko
 - Asiointilomakkeiden selkeyttäminen, jotta asiakas hahmottaisi heti millaisia liitteitä tarvitaan
 - Kehitetään Jätekuon kanssa prosesseja ja selvitetään voidaanko joitakin asioita ratkaista ilman viranomaisen päätöksentekoa
- Puhelinpalvelu
 - Puhelinaikaa tiivistetty, jotta mahdollistetaan riittävä keskeytyksetön työ lisääntyneiden sähköisten yhteydenottojen käsittelyyn
 - Seurataan uusien aukioloaikojen toimivuutta

