

Jätehuoltoviranomaisen asiakaspalvelun ja sidosryhmäyhteistyön kehittäminen

Palvelupäällikkö Saija Pöntinen Alueelliset jätehuollon viranomaispalvelut

Taustaa

Savo-Pielisen jätelautakunta hyväksyi kokouksessaan syksyllä 2019 painopisteet jätehuollon viranomaispalvelujen vuoden 2020 toiminnalle. Yhdeksi toiminnan painopisteeksi asetettiin asiakaspalvelun, sidosryhmäyhteistyön ja viestinnän kehittäminen. Tämän painopisteen toteuttamiseksi on selvitetty kyselyin asiakkaiden tyytyväisyyttä jätehuoltoviranomaisen asiakaspalveluun sekä jätehuollon keskeisimpien sidosryhmien näkemyksiä yhteistyön toimivuudesta.

Asiakaskyselyn tulokset ja palvelun kehittäminen

Asiakaskysely osoitettiin 200 sellaiselle asiakkaalle, jotka olivat asioineet kevään 2020 aikana sähköisesti tai kirjeitse jätehuoltoviranomaisessa. Kyselyyn vastasi 54 asiakasta. Asiakkaat olivat kyselytulosten perusteella varsin tyytyväisiä asiakaspalvelun ystävällisyyteen ja asiantuntemukseen. Asiakkaat kokivat myös tavoittavansa asiakasneuvojat tavallisesti kohtalaisen hyvin. Takaisinsoittojärjestelmän käyttöönottoa ehdotettiin kuitenkin tavoitettavuuden parantamiseksi. Pääsääntöisesti asiakkaat olivat tyytyväisiä myös jätehuoltoon koskevien hakemusten käsittelyprosessiin, joskin hakemusten käsittelyaikaa pidettiin paikoin pitkänä.

Asiakaspalvelun haasteena on se, että jätehuoltoviranomainen on usein asiakkaisiin yhteydessä tilanteissa, joissa asiakasta kehoitetaan huolehtimaan jätehuoltoon koskevista velvoitteista, ja tällaiset velvoitteet voidaan kokea kielteisinä. Jotkut asiakkaat pitävät jätehuoltoon koskevaa sääntelyä monimutkaisena ja jäykkänä, eivätkä siksi ymmärrä ratkaisuja. Jätehuoltoviranomaisen on joka tapauksessa tehtävä asiakkaita koskevat päätökset jätelainsäädännön mukaisesti, mutta tärkeää on etsiä asiakkaille sopivia ratkaisuja niissä rajoissa, minkä säännökset mahdollistavat.

Jotta asiakkaat saavat tarvitsemaansa tietoa jätehuollon sääntelystä ja jätehuoltoviranomaisessa asioinnista, on jätelautakunnan verkkosivut uudistettu siten, että uudistamisessa on otettu huomioon sivuston saavutettavuus, selkeys ja sisällön ymmärrettävyys. Jätehuoltoviranomaisen asiakaspalvelua kehitetään asiakkaiden toiveiden mukaisesti ottamalla puhelupalvelussa käyttöön takaisinsoittomahdollisuus tilanteissa, jossa asiakasneuvojat ovat varattuina. Lisäksi asiakkaiden hakemusten käsittelyprosessia on muutettu niin, että hakemusten käsittelyaikoja on saatu lyhennettyä. Työn alla on vielä asiakaskirjeiden ja päätösten sisällön yksinkertaistaminen mahdollisuuksien mukaan, jotta ne olisivat mahdollisimman selkeitä.

Sidosryhmäkyselyjen tulokset ja yhteistyön kehittäminen

Jätehuoltoviranomaisen yhteistyön toimivuutta keskeisimpien yhteistyökumppanien kanssa selvitettiin sähköisellä kyselyllä ja yhteisissä tapaamisissa. Tärkeimmät sidosryhmät eli Jätekuikko, kunnat ja ELY-keskukset, pitävät nykyistä yhteistyötä toimivana ja järjestettäviä yhteistyötapaamisia tarpeellisina. Näin ollen jatkossakin järjestetään mm. jätehuollon neuvottelukunnan ja työryhmien tapaamisia sekä aluepalavereja. Keskusteluun ja verkostoitumiseen varataan jatkossa toiveiden mukaisesti aiempaa enemmän mahdollisuuksia.

Sidosryhmäviestintää on kehitetty ottamalla käyttöön vuorovaikutteinen työalusta, jolla on korvattu aiempi sisäinen verkkosivusto. Tämäkin muutos edesauttaa vuoropuhelua. Keskeisimpien sidosryhmien kanssa tehtävän yhteistyön lisäksi jätehuoltoviranomaisessa huolehditaan siitä, että tapaamisia järjestetään kokemusten vaihtamiseksi ja jätehuollon yhteiseksi kehittämiseksi myös muiden tahojen, kuten naapurialueiden jätehuoltoviranomaisten ja jätetyhtiöiden sekä tuottajayhteisöjen kanssa.

Vaikutusten arviointi

-

Esitys

Jätelautakunta merkitsee tiedoksi liitteenä olevan yhteenvedon, jossa on esitetty asiakas- ja sidosryhmäyhteistyötä koskevien kyselyjen tulokset sekä niiden pohjalta tehdyt ja jatkossa toteutettavat toimenpiteet.

Liitteet

7 7286/2020 Asiakaspalvelun ja yhteistyön toimivuus ja kehittäminen

Valmistelija

Saija Pöntinen

etunimi.sukunimi(at)kuopio.fi

puh. +358 44 718 5066

Päätösehdotus

Palvelupäällikkö Saija Pöntinen

Lautakunta hyväksyy palvelupäällikön esityksen.

Päätös

Päätösehdotus hyväksyttiin yksimielisesti.

