

Lahden kaupunki, Kaupunginvaltuusto, 14.06.2021

§ 71

**Valtuustoaloite:** Lahden kaupunki toteuttaa jo aiemmin luvatusuoran palautekanavan yrityksille Lahden kaupungin suuntaan

4027/00.01.01.03/2021

**Asian valmistelija / lisätietojen antaja**

Elinkeinopäällikkö Miikka Venäläinen, p. 044 018 7378

**Päätös**

Päätösehdotus hyväksyttiin.

**Esittelijä**

Kaupunginhallitus

**Päätösehdotus**

Kaupunginvaltuusto merkitsee aloitteen ja siitä annetun lausunnon tiedokseen todeten, että aloitteessa tarkoitettu asia on tullut tässä yhteydessä riittävästi selvitettyksi.

**Perusteluosa / aiempi käsittely**

Lahden kaupunki, Kaupunginhallitus, 07.06.2021 § 245

**Päätös**

Päätösehdotus hyväksyttiin.

**Esittelijä**

Kaupunginjohtaja Timonen Pekka

**Päätösehdotus**

Kaupunginhallitus tekee kaupunginvaltuustolle seuraavan ehdotuksen:

”Kaupunginvaltuusto merkitsee aloitteen ja siitä annetun lausunnon tiedokseen todeten, että aloitteessa tarkoitettu asia on tullut tässä yhteydessä riittävästi selvitettyksi.”

## Perusteluosa

Valtuutetut Kalle Aaltonen ja Minni Salminen 10.5.2021:

”Valtuutetun aloiteoikeutta hyväksi käyttäen Pro Lahden valtuustoryhmä esittää, että Lahden kaupunki toteuttaa jo aiemmin luvatusuoran palautekanavan yrityksille Lahden kaupungin suuntaan, joka on selkeä, helposti löydettävissä ja palaute tulee myös suoraan päättäjien nähtäväksi. Näin varmistamme tulevaisuudessa paremman vuorovaikutuksen yritysten ja Lahden kaupungin sekä sen virkamiesten ja päättäjien välille.”

Lahden kaupunki mittaa asiakaspalautetta mm. E-palaute -palvelun sekä erilaisten kyselyiden avulla. Yritysten palvelukokemuksista kerätään palautetta joka toinen vuosi toteutettavan 500 yrityksen puhelinhaastattelutukimuksen avulla. Lisäksi Elinvoima- ja työllisyyspalveluilla sekä Kaupunkiympäristön palvelualueella on laajasti käytössä sähköpostiallekirjoitukseen liitetty asiakaspalvelukysely.

Puhelimitse tapahtuvan asioinnin osalta palautetta kerätään Lahti-pisteen palvelupuhelimeen tulleiden soittojen osalta. Puhelinasioinnin asiakaskokemuksen mittaamista ollaan parhaillaan kehittämässä ja alkusyksyn aikana asiakaspalvelussa toimivien kaupungin työntekijöiden on mahdollista ladata puhelimeensa applikaatio, jolla puhelun jälkeen asiakas saa automaattisesti palautekyselyn SMS-viestin kautta.

Valtuustoaloitteessa on kiinnitetty huomiota epäkohtaan, että yrityksille ei tällä hetkellä ole selkeästi omaa palautekanavaa. Osin tämä johtuu siitä, että yritykset antavat palautetta suoraan asiointiin liittyen, mutta tarve helposti löydettävissä olevalle yritysten palautekanavalle on olemassa.

Lahden kaupungin virallinen palautekanava on E-palaute -palvelu, jota kautta aloitteet ja palaute käsitellään kaupunkiorganisaatiossa. E-palautteessa annettava palaute ohjataan suoraan asiakokoaisuudesta vastaavalle henkilölle Lahden kaupungilla ja palautteen antaja voi määrittellä onko annettu palaute julkista vai ei. E-palautteen etusivulle lisätään yrityksille oma palautelaatikko otsikolla "Yritykset ja elinkeinopolitiikka". Muutos helpottaa yritysten palautteen antamista sekä tuo yritysten antaman palautteen asukkaiden, päättäjien ja kaupungin työntekijöiden nähtäväksi.

## Muutoksenhaku

Muutoksenhakukielto

## Toimenpiteet

Kh: kv

Kv: -