

LAHDEN KAUPUNKI SISÄINEN TARKASTUS 2023

TARKASTUSSUUNNITELMALUONNOS:
ASIAKASPALAUTTEIDEN KERÄÄMINEN JA HYÖDYNTÄMINEN
13.04.2023



BDO

TOIMEKSIANNON KUVAUS JA TAVOITTEET

1. TARKASTUKSEN KOHDE

Tarkastuksen kohteena on Lahden kaupungin asiakaspalautteiden kerääminen, laajuus sekä hyödyntäminen toiminnan suunnittelussa ja johtamisessa.

Tarkastus koskee seuraavia palvelu- ja vastuualueita sekä niiden organisaatioon kuuluvia palveluyksiköitä:

- Sivistys (Lasten ja nuorten kasvun vastuualue, Osallisuuden ja tiedon vastuualue, Liikunnan ja kulttuurin vastuualue)
- Kaupunkiympäristö (Kaupunkitekniikka, Kaupunkisuunnittelu, Rakennus- ja ympäristövalvonta)
- Konsernihallinto (Elinvoima- ja työllisyyspalvelut, Konsernipalvelut, Lahden Tilakeskus) sekä
- Viestintäpalvelut.

Tarkastus perustuu kaupunginhallituksen hyväksymään sisäisen tarkastuksen vuosisuunnitelmaan 2023.

2. TAVOITTEET

Toimeksiannon tavoitteena on

- selvittää, miten ja mitä tietoa kerätään asiakaspalautteina,
- selvittää, miten asiakaspalautteina saatua tietoa analysoidaan ja hyödynnetään toiminnan suunnittelussa ja ennustamisessa,
- varmistaa, että asiakaspalautteiden keräämiseen ja käsittelyyn on selkeä ja tarkoituksenmukainen prosessi eri puolilla organisaatiota sekä
- nostaa esille kehittämissuhteita.

3. ARVIOINTIPERUSTEET

Arviointiperusteina käytetään saatuja asiakaspalautteita sekä suunnittelu- ja ohjausasiakirjoja, sekä johtoryhmissä hyväksytyjä malleja.

4. ARVIOIDUT RISKIT

Tyypillisiä asiakaspalautteiden keräämisessä tunnistettuja riskejä on muun muassa se ettei asiakaspalautteiden kerääminen ole systemaattista eikä siihen ole selkeää prosessia, asiakaspalautteisiin ei reagoida sekä ettei asiakaspalautteita analysoida kokonaisuutena.

5. TARKASTUKSEN KOHDENTAMINEN

Tarkastus kohdistuu asiakaspalautteiden keräämiseen ja hyödyntämiseen vuonna 2022 ja sen jälkeen tulleiden palautteiden osalta.

6. TARKASTUKSEN TOTEUTUSTAPA

Tarkastus perustuu laajaan webropol-kyselyyn, haastatteluihin sekä palauteaineiston kvantitatiiviseen analysointiin.(Esim. kuinka suuri osuus palautteista johti toimenpiteisiin jne.) Lisäksi muodostetaan otos saaduista palautteista ja arvioidaan niiden käsittelyä.

Seuraavat henkilöt haastatellaan joka tapauksessa:

- Päivi Kokkonen
- Taisto Tuominen
- Jouni Arola
- Markku Ahokas
- Veera Hämäläinen.

Lisäksi haastatellaan Webropol-kyselyn vastausten perusteella 3-4 muuta palveluyksikön vastuuhenkilöä.



TOIMEKSIANNON RESURSSIT JA AIKATAULU

7. RESURSSIT

Tarkastukseen arvioidaan kuluvan noin 15-18 henkilötyöpäivää. Työpäivät jakautuvat tarkastuksen osavaiheittain seuraavasti:

Tehtävä	HTP-arvio
Suunnittelu ja aineistokeräys	2
Aineistotarkastus- ja analyysi	2-3
Webropol-kyselyn suunnittelu ja toteutus	3-4
Haastattelut (kysymykset, toteuttaminen, analysointi)	2-3
Havaintojen koonti, analysointi	2
Raportointi, esittely, laadunvarmistus	4
Yhteensä	15-18

yhteyshenkilöille ja niiden käytöstä sovitaan erikseen.

Tarkastajina toimivat Olli Uotila, CIA, CISA ja Aino Tontti sekä tarkastusryhmän ulkopuolisena laadunvarmistajana Helge Vuoti, JHT, HT, CIA, CCSA, CISA, CFE.

8. AIKATAULU

Tarkastus toteutetaan huhti-kesäkuussa 2023 ja raportoidaan 16.6 mennessä.

Tarkastuksesta laaditaan kirjallinen loppuraportti. Ennen lopullisen raportin laadintaa asianosaisille varataan mahdollisuus kommentoida raporttiluonnosta.

Ennen lopullisen raportin luovuttamista järjestetään asianosaisten kanssa loppupalaveri tarkastuksen havaintojen ja kehittämisehdotusten läpikäymiseksi.

Helsinki 13.4.2023

Olli Uotila

Senior manager, CIA, CISA





SUUNNITELMAA KOSKEVAT YHTEYDENOTOT:

Olli Uotila
Senior Manager
050 589 5803
BDO Audiator Oy

BDO HELSINKI
VATTUNIEHENRANTA 2
00210 HELSINKI

+358 20 743 2920
www.bdo.fi

BDO Oy, a Finnish limited liability company, is a member of BDO International Limited, a UK company limited by guarantee, and forms part of the international BDO network of independent member firms. BDO is the brand name for the BDO network and for each of the BDO Member Firms.

www.bdo.fi

