Orimattilan kaupunki

Elinvoima- ja tekninen toimiala

Elinvoima- ja teknisen toimialan palvelun laatu kyselyn tulokset 2019-2020

Julkaistu 18.11.2020

Sisällys

1.Taustatiedot 4
2. Kyselyn tulokset 5
2.1. Vastaajien taustatiedot 5
2.2.Palvelukohteet 6
2.3. Palvelun käyttämisen tiheys 6
2.4. Palvelun nopeus 7
2.4.1 Palvelun nopeuden vaikutus palvelutyytyväisyyteen 8
2.5.Palvelun laatutekijöiden toteutuminen toimialatasolla 8
2.6. Palvelun laatutekijöiden toteutuminen palvelutoiminnoittain 10
2.6.1. Laatutekijät palvelutoiminnoittain 11
2.6.2 Orimattilan vesilaitosta koskeva erityiskysymykset 14
2.6.3 Osallistuminen 15
2.6.4. Palvelun tärkeys ja palvelukokemus suhteessa eri laatutekijöihin 16
2.7 Orimattila asuinympäristönä 19
2.8 Avoimet vastaukset 22
3.Kehittämistoimenpiteet 24

Kuvat

Kuva 1 Ikäjakauma 5
Kuva 2 Asuinalue 6
Kuva 3 Palvelutehtävät 6
Kuva 4 Palvelutiheys 7
Kuva 5 Palvelu nopeus 7
Kuva 6 Palvelu nopeus ja tyytyväisyys 8
Kuva 7 Palvelutekijät 9
Kuva 8 Palvelukokemus kokonaisuutena 10
Kuva 9 Palvelukokemukset tehtäväalueittain 11
Kuva 10 Laatutekijät palvelualoittain (elinkeino,vesilaitos, yhdyskuntatekniikka ja maankäyttö) 13
Kuva 11 Palvelutekijät (tilapalvelu, rakennusvalvonta ja ympäristönsuojelu) 14
Kuva 12 Häiriö ja ongelmatilanteet vesilaitoksessa 15
Kuva 13 Talousveden laatu 15
Kuva 14 Osallistumismahdollisuudet teknisen toimintaan 16
Kuva 15 Maankäyttö 17
Kuva 16 Vesilaitos 17
Kuva 17 Tilapalvelu 17
Kuva 18 Yhdyskuntatekniikka 18
Kuva 19 Rakennusvalvonta 18
Kuva 20Ympäristönsuojelu 19
Kuva 21 Elinkeinopalvelut 19
Kuva 22 Asuminen 20
Kuva 23 Kaupungin omistamat rakennukset 20
Kuva 24 Ympäristö 21
Kuva 25 Liikenne 21

1.Taustatiedot

Elinvoima- ja tekninen toimiala on toteuttanut palvelun laatukyselyn 2019-2020. Aikaisemmin vastaava kysely on toteutettu vuosina 2005, 2010 ja 2015. Kyselyn tavoitteena on selvittää kehityskohteita, joihin toimialan tulee keskittyä tulevaisuudessa toiminnan parantamiseksi sekä toisaalta niihin kohteisiin, joita sen tulee edelleen vahvistaa.

Kysely on toteutettu pääasiassa sähköisenä kyselynä, mutta halutessaan myös paperilomakkeella on voinut antaa vastauksensa. Kyselylomakkeena käytettiin samankaltaista pohjaa kuin aikaisemminkin niiden vertailtavuuden mahdollistamiseksi.

Kyselylomake oli kolmiosainen. Ensimmäinen osa käsitteli vastaajan taustatietoja, toinen osa palvelun laatukokemusta ja kolmas osa kaupunkia asuinympäristönä. Aikaisemmin mukana ollut tiedotusosio poistettiin, koska tätä tullaan selvittämään erikseen.

Vastaajien oli mahdollista arvioida maankäytön, vesilaitoksen, yhdyskuntatekniikan, tilapalvelun, rakennusvalvonnan, ympäristönsuojelun ja elinkeinopalvelujen palvelujen laatua.

Kyselyyn oli mahdollista vastata ensimmäisen kerran joulukuussa 2019 ja toisen kerran kysely avattiin vielä tammi-helmikuussa 2020. Ensimmäisellä kerralla kyselystä tiedotettiin kaupungin kotisivuilla ja lehdissä. Vastauksia saatiin n. 30 kpl. Toisella kerralla elinvoima- ja teknisen toimialan 1257:lle asiakkaille lähetettiin asiasta sähköpostia ja n. 240 :lle myös postitettiin kirje, jossa kerrottiin kyselyyn vastaamisen mahdollisuudesta. Tässä vaiheessa vastauksia saatiin n. 100 kpl. Vastaaminen oli kaikille mahdollista myös paperilomakkeella. Paperisia vastauksia tuli 3 kpl. Kaikkiaan vastauksia saatiin 133 kpl.

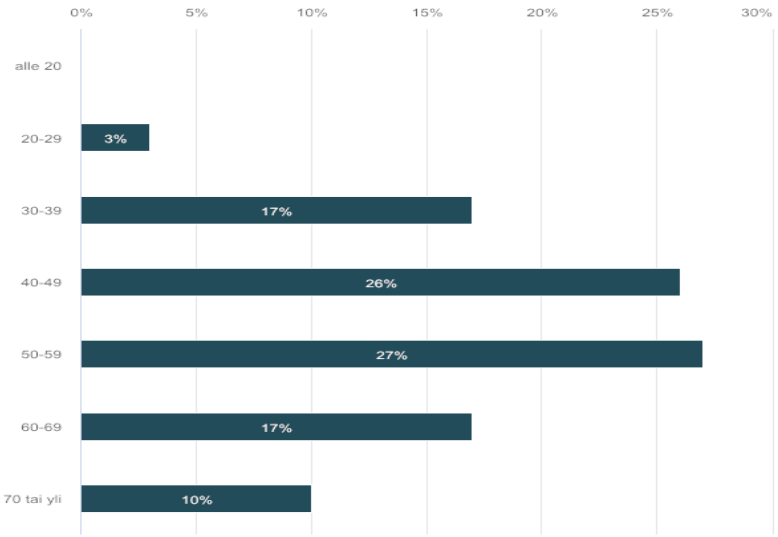
Koska kyselyyn oli mahdollista vastata suoraan kaupungin kotisivuilla olevan linkin kautta, on vastausprosentin määrittäminen hankalaa.

2. Kyselyn tulokset

2.1. Vastaajien taustatiedot

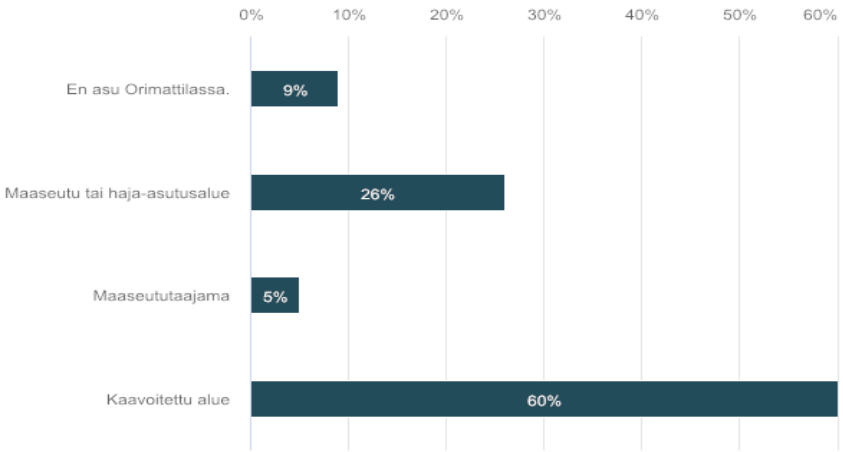
Vastaajista 59 %:ia oli miehiä ja 41 %:ia naisia. Sukupuoli jakauma on pysynyt varsin samana eri kyselykertojen osalta. Vuonna 2015 miehiä oli 56 %:ia ja vuonna 2010 51 %:ia.

Ikäjakauman perusteella suurin osa vastaajista oli yli 30 -vuotiaita ja enemmistö 50 - 59 -vuotiaita. Vuonna 2015 vastaajista enemmistö oli 40 - 49 vuotiaita. 30 - 39 vuotiaiden vastausprosentti oli jäänyt alhaisemmaksi kuin nyt toteutetun kyselyn.



Kuva 1 Ikäjakauma

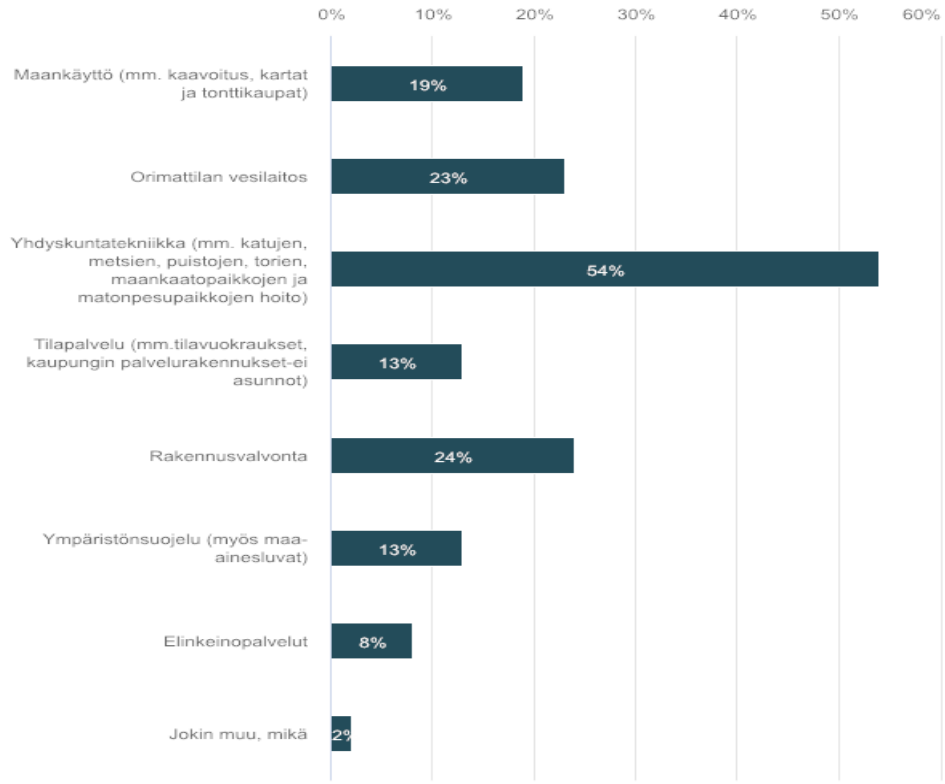
Vastaajista 60 %.ia asui kaavoitetulla alueella, 31 %:ia maaseututaajamassa tai maaseudulla. 9:%:ia ei asunut lainkaan Orimattilassa. Suhde on pysynyt samansuuntaisena vuoden 2015 kyselyaineistoon verrattuna. Vuonna 2015 63 %:ia asui kaavoitetulla alueella, maaseudulla tai haja-asutusalueella asui 21 %:ia. Muualla kuin Orimattilassa asuin 12 %:ia. Vastaajista 83 %:ia oli yksityisasiakkaita. Yritysasiakkaita 8 %:ia ja loput olivat julkisen hallinnon tai yhdistysten edustajia tai muita tahoja.



Kuva 2 Asuinalue

2.2.Palvelukohteet

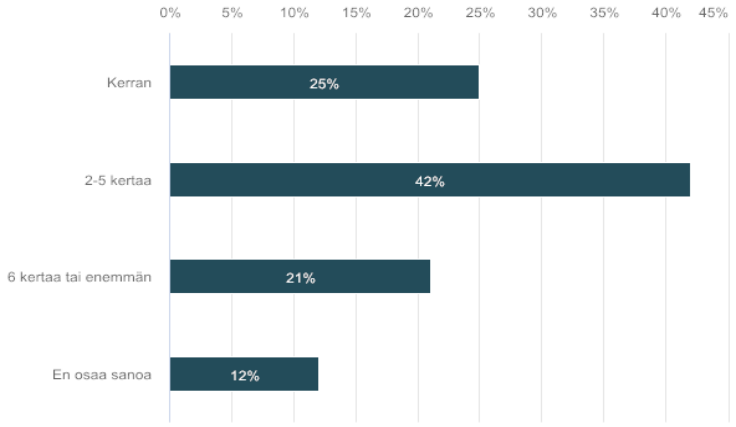
Mitattavia palvelua antavia kohteita olivat maankäyttö, vesilaitos, yhdyskuntatekniikka, rakennusvalvonta ja ympäristönsuojelu. Yli puolet vastaajista antoi palvelun laatuarvionsa yhdyskuntatekniikan osalta. Seuraavaksi eniten arviointeja tuli rakennusvalvonnan osalta ja vesilaitoksen osalta. Maankäyttöön kohdistui 19 %:a vastauksista. Vähiten arviointeja kohdistui tilapalveluun (13 %), ympäristönsuojeluun (13 %) ja elinkeinopalveluihin (8 %). Osa arvioi useampaa palvelukokonaisuutta samalla kertaa.



Kuva 3 Palvelutehtävät

2.3. Palvelun käyttämisen tiheys

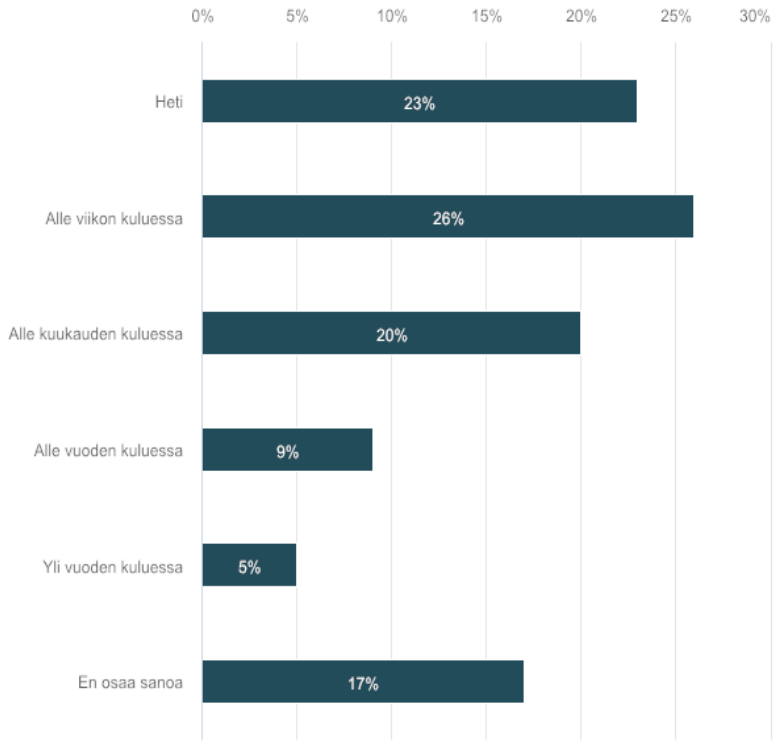
Arvioitaessa sitä, miten usein oli käyttänyt palvelua vuoden 2019 aikana, oli yleisin vastaus 2-5 kertaa (42 %). Kerran palvelua oli käyttänyt neljännes vastaajista ja 6 kertaa tai useammin oli palvelua käyttänyt 21 %:ia vastaajista. ”En osaa sanoa” -vastauksia oli 12 %:ia. Verrattaessa tuloksia vuonna 2015 toteutettuun kyselyyn, vaikuttaisi siltä, että arvioitavia palvelujen käyttämisen tiheys on muuttunut erityisesti 2-5 kertaa luokittelun osalta. Vuonna 2015 palvelua on käyttänyt 2-5 kertaa 52 %:ia, 6 kertaa tai useammin 23 %:ia ja kerran 25 %:ia.



Kuva 4 Palvelutiheys

2.4. Palvelun nopeus

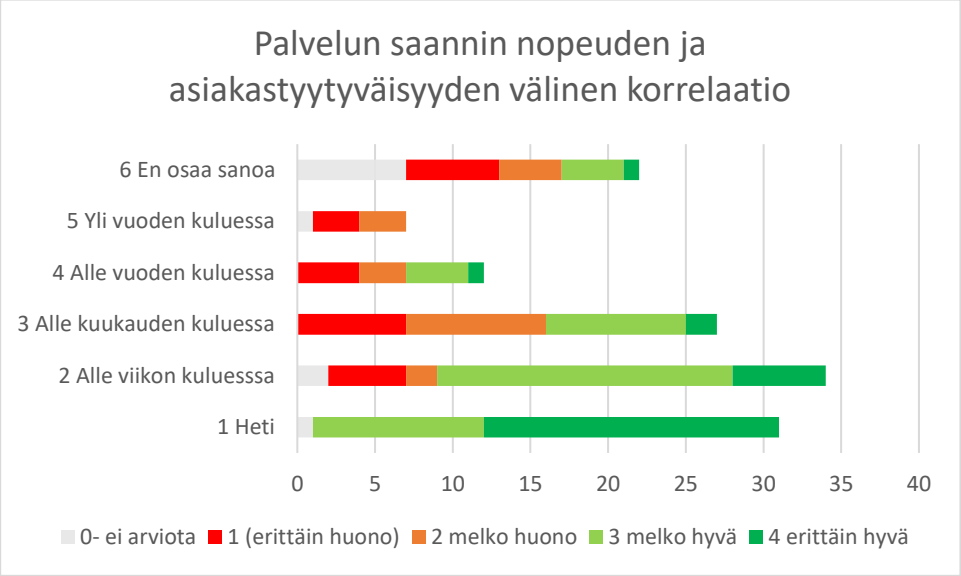
Asiakkaista 49 %:ia sai tarvitsemaansa palvelua joko heti tai alle viikon kuluessa. Noin 23 %:ia sai tarvitsemaansa palvelua välittömästi. Noin joka viidennessä tapauksessa palvelun saaminen kesti alle kuukauden ja alle kuukauden ajan palvelun saaminen kesti 14 %,ssa tapauksista. Kun verrataan tätä vuoden 2015 tuloksiin, vaikuttaa siltä, että heti saatavan palvelun osuus on selkeästi vähentynyt, kuten myös alle kuukauden. Vuonna 2015 sai 45 % vastaajista tarvitsemaansa palvelua heti, 29 %.ia sai palvelua alle viikossa ja 12 % alle kuukaudessa, 10 %:n osaota palvelu kesti yli kuukauden.



Kuva 5 Palvelu nopeus

2.4.1 Palvelun nopeuden vaikutus palvelutyytyväisyyteen

Alla olevasta kuvassa vihreällä värillä näkyvät positiiviset asiakaskokemukset suhteessa palvelun antamiseen kuluneeseen aikaan ja punertavalla värillä negatiiviset asiakaskokemukset. Kuviosta on varsin selkeästi havaittavissa, että kun asiakas on saanut palvelua nopeasti, on myös koettu palvelun laatu ollut parempaa. Vielä alle viikon kuluessa saatu palvelu on tyydyttänyt varsin hyvin asiakkaita. Mutta yli viikon kestävän palvelun saamisessa koettu asiakaspalvelun laatu kärsii merkittävästi.

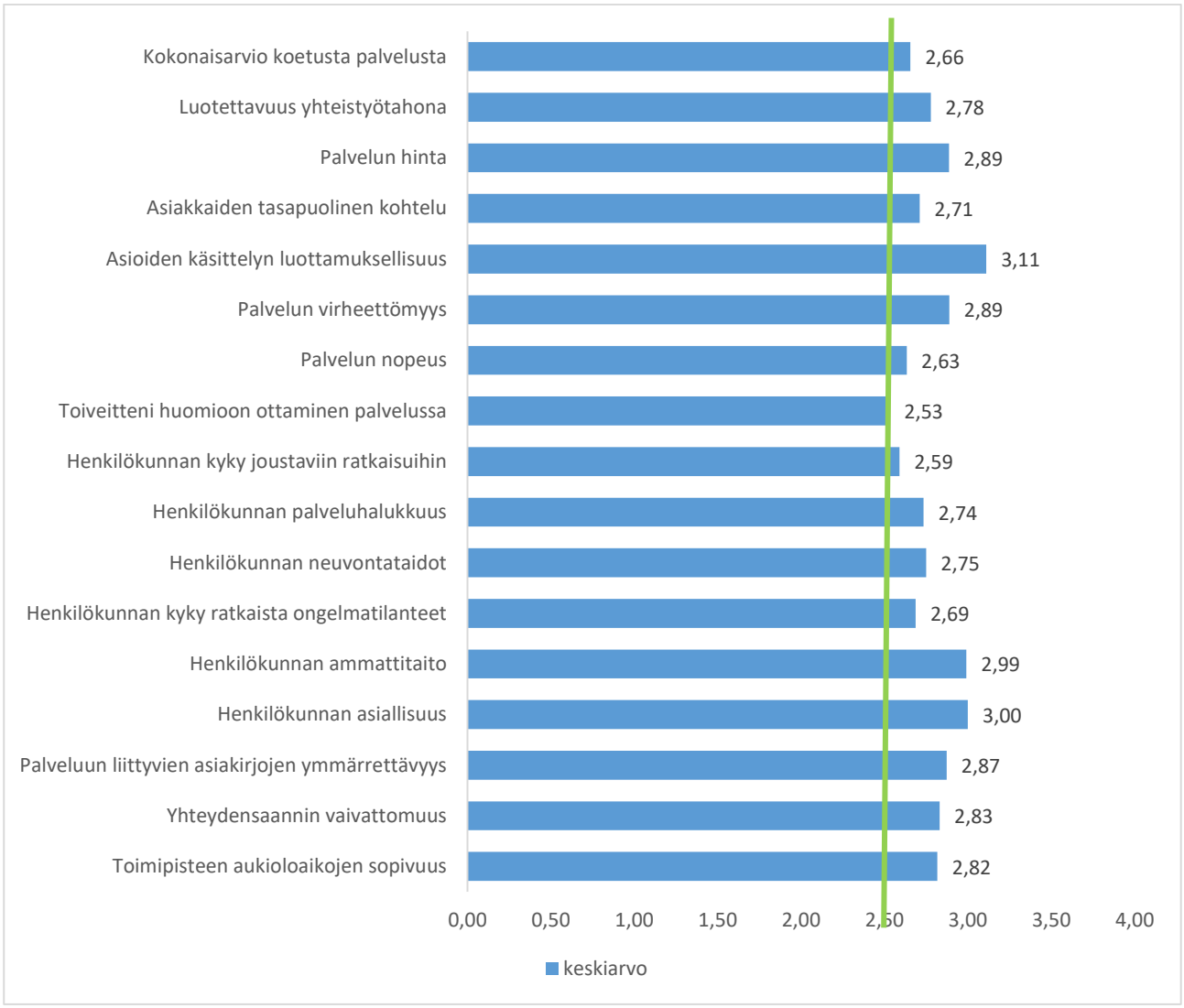


Kuva 6 Palvelu nopeus ja tyytyväisyys

2.5.Palvelun laatutekijöiden toteutuminen toimialatasolla

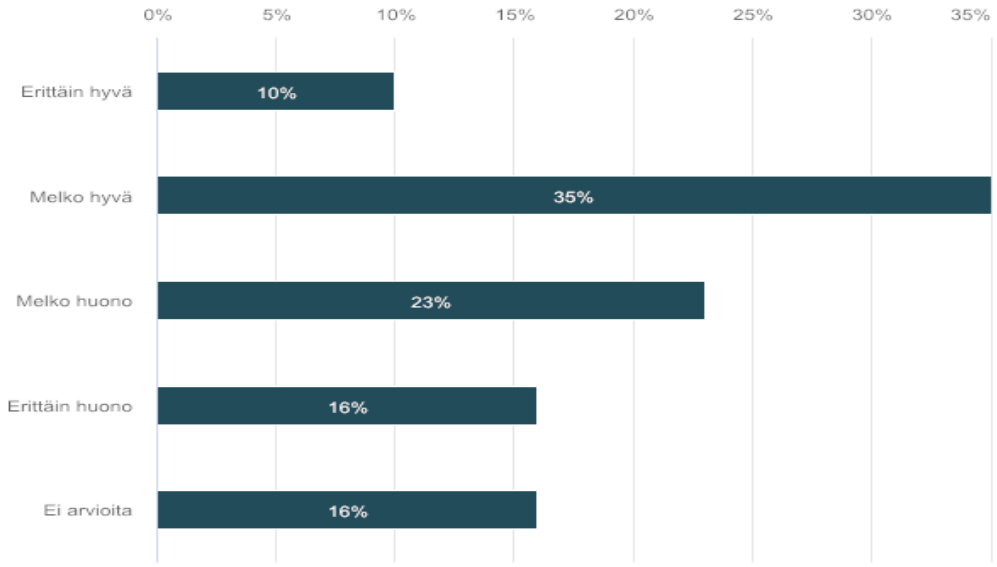
Alla olevassa taulukossa on kuvattu palvelun laatutekijöiden toteutuminen eri elinvoima- ja teknisen palvelujen osalta. Keskiarvo perustuu kyselyssä eri palvelun laatutekijöille annettuihin arvosanoihin, jotka on muutettua kyselylomakkeesta siten, että erittäin huono (1), melko huono (2), melko hyvä (3) ja erittäin hyvä (4). Ei arvioita on käsitelty 0-tuloksena. Tuloksena saadut keskiarvot vaihtelivat 2,53-3,11 välillä. Heikoimmat arvosanat toimiala sai toiveitten huomioimisessa (2,53) ja henkilökunnan kyvyssä joustaviin ratkaisuihin (2,59). Parhaimmat arvosanat toimiala sai kokonaisuutena asioiden käsittelyn luottamuksellisuudesta (3,11) ja henkilökunnan asiallisuudesta (3). Vihreä viiva kuvaa keskimääräistä palvelun laatutasoa.

Koetun palvelun laatuarvioinnin perusteella vastaajista erittäin hyvänä palvelua piti 22 %:ia (29) ja melko hyvänä 35 %:ia (47). Melko huonona palvelun koki 16 % (21) ja hyvin huonona 19 %(25). Arviointeja ei antanut lainkaan 8 %:ia (11).



Kuva 7 Palvelutekijät

Elinvoima- ja teknisen toimialan palvelun kokonaislaatua mitattiin vielä erikseen kysymyksen 12 avulla. Alla kaaviokuva tuloksista, joiden mukaan enemmistö vastaajista piti toimialan palveluja melko hyvin tuotettuina. Erittäin hyvänä niitä piti 10 %:ia. Melko huonona tai erittäin huonona palveluja piti yhteensä 39 %:ia. Verrattuna tuloksia vuoteen 2015 on huonona koettujen palvelujen määrä lisääntynyt. Vuonna 2015 palvelujen keskiarvona oli 3,3 ja nyt vastaava keskiarvo oli 2,06. Tyytyväisyys teknisen toimen palveluihin on siis laskenut.



Kuva 8 Palvelukokemus kokonaisuutena

2.6. Palvelun laatutekijöiden toteutuminen palvelutoiminnoittain

Kyselylomakkeella tiedusteltiin palvelutoimintoja, joita kyselyyn vastaajat olivat käyttäneet vuonna 2019. Lisäksi lomakkeella tiedusteltiin, miten tyytyväinen asiakas on ollut saamaansa palveluun. Nämä kysymykset ristiintaulukoitiin ja niiden tuloksena saatiin suuntaa antavia tuloksia palvelun laadusta palvelutoiminnoittain.

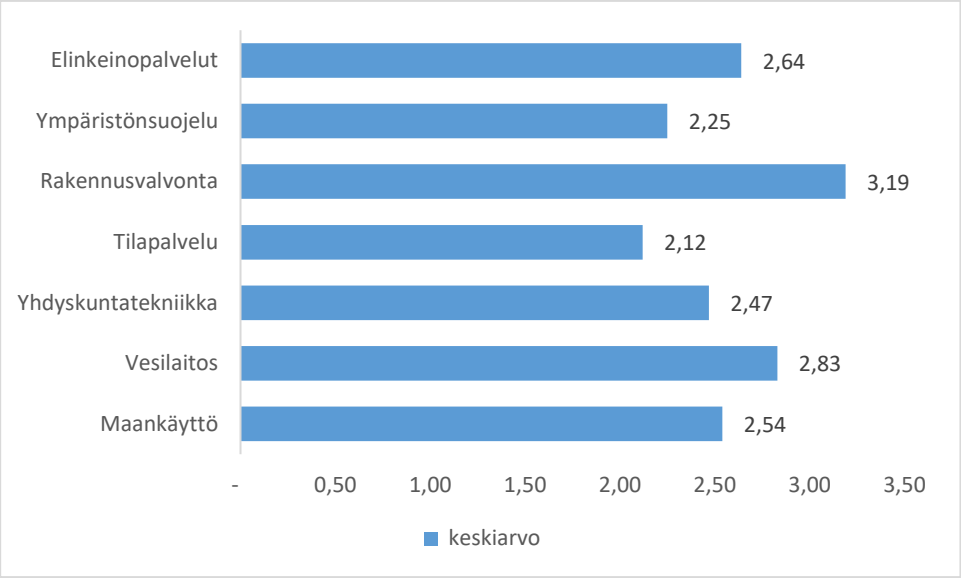
Alla palvelun laadusta saatujen arvosanojen keskiarvot palvelutoiminnoittain. Selkeästi parhaiten menestyi rakennusvalvonta, joka sai keskiarvoksi 3,19. Vuonna 2015 keskiarvona oli ollut 3,5. Rakennusvalvonta oli tuonakin vuonna parhaat keskiarvot saanut palvelutoiminto. Vesilaitos sai tänä vuonna keskiarvoksi 2,83, kun se vuonna 2015 oli 2,71. Palvelun laadussa koettiin siis hienoista parannusta.

Elinkeinotoimen osalta palvelun laadun keskiarvona oli 2,63. Elinkeinopalvelut siirtyivät teknisen toimen alaisuuteen vuonna 2017, joten aikaisemmissa palvelun laatukyselyissä ei ole selvitetty elinkeinotoimen palvelun laatua.

Maankäytön palvelut, ympäristönsuojelun palvelut ja tilapalvelun palvelujen osalta koetun palvelun laadun keskiarvot laskeneet vuodesta 2015. Vuonna 2015 maankäytön keskiarvo oli 3,13, tilapalvelun 3,6 ja ympäristönsuojelun 3. Nyt vastaavat luvut olivat maankäyttö 2,54, tilapalvelu 2,12 ja ympäristönsuojelu 2,25.

Yhdyskuntatekniikan keskiarvo oli vuonna 2015 2,64 ja tämän kyselyn tuloksena keskiarvo 2,47. Hienoista laskua siis tämänkin palvelun osalta oli havaittavissa palvelun laadun kehityksen osalta, mutta muutos on kuitenkin vähäinen.

Tuloksiin on saattanut vaikuttaa otannan erilaisuus.



Kuva 9 Palvelukokemukset tehtäväalueittain

2.6.1. Laatutekijät palvelutoiminnoittain

Elinvoima- ja teknisen toimialan palvelun laatukyselyn tulos on kokonaisuutena katsoen heikompi kuin vuonna 2015 vastaavan kyselyn tulos, mikä on huomioitava tuloksia tulkittaessa. Keskiarvona katsoen palvelun laatutekijät pysyvät yli 2,5, mikä antaa kuitenkin varsin hyvän kuvan palvelun laadusta teknisellä toimella. Jatkuvalle parantamiselle on kuitenkin tarvetta.

Vesilaitos on sijoittunut elinvoima- ja teknisen toimialan keskiarvoa korkeammalle lähes kaikissa palvelun laatutekijöiden arvioinneissa. Ainoastaan palveluun liittyvien asiakirjojen ymmärrettävyydessä sekä toisaalta palvelun hinnoittelun on katsottu olevan keskiarvoa alhaisemmalla tasolla. Erityisesti hyvin vesilaitos on suoriutunut henkilökunnan asiallisuudessa, saatavuuden sekä palveluhalukkuuden osalta. Myös asioiden käsittelyn luottamuksellisuus on koettu olevan korkealla tasolla.

Maankäyttö, johon kuuluvat mm. kaavoitus, kartat ja tonttikaupat, oli jäänyt tässä selvityksessä alle teknisen toimen keskiarvon useassa kohdassa, mutta erot eivät olleet merkittäviä. Erityisesti kehitettäviä kohteita maankäytössä ovat asiakkaiden tasapuolinen kohtelu, toiveiden ottaminen huomioon palvelussa ja yhteydensaanti asiakaspalvelijoihin. Onnistuneimpia palvelun laatutekijöitä koettiin olevan henkilökunnan asiallisuudessa, ammattitaidossa, neuvontataidoissa sekä asioiden käsittelyn luottamuksellisuudessa. Maankäytön tilanne oli muuttunut vuodesta 2015 keskiarvoon verraten hieman heikompaan suuntaan. Erityisesti yhteydensaannin vaivattomuus, ammattitaito, palveluhalukkuus ovat laskeneet aikaisemmasta selvityksestä.

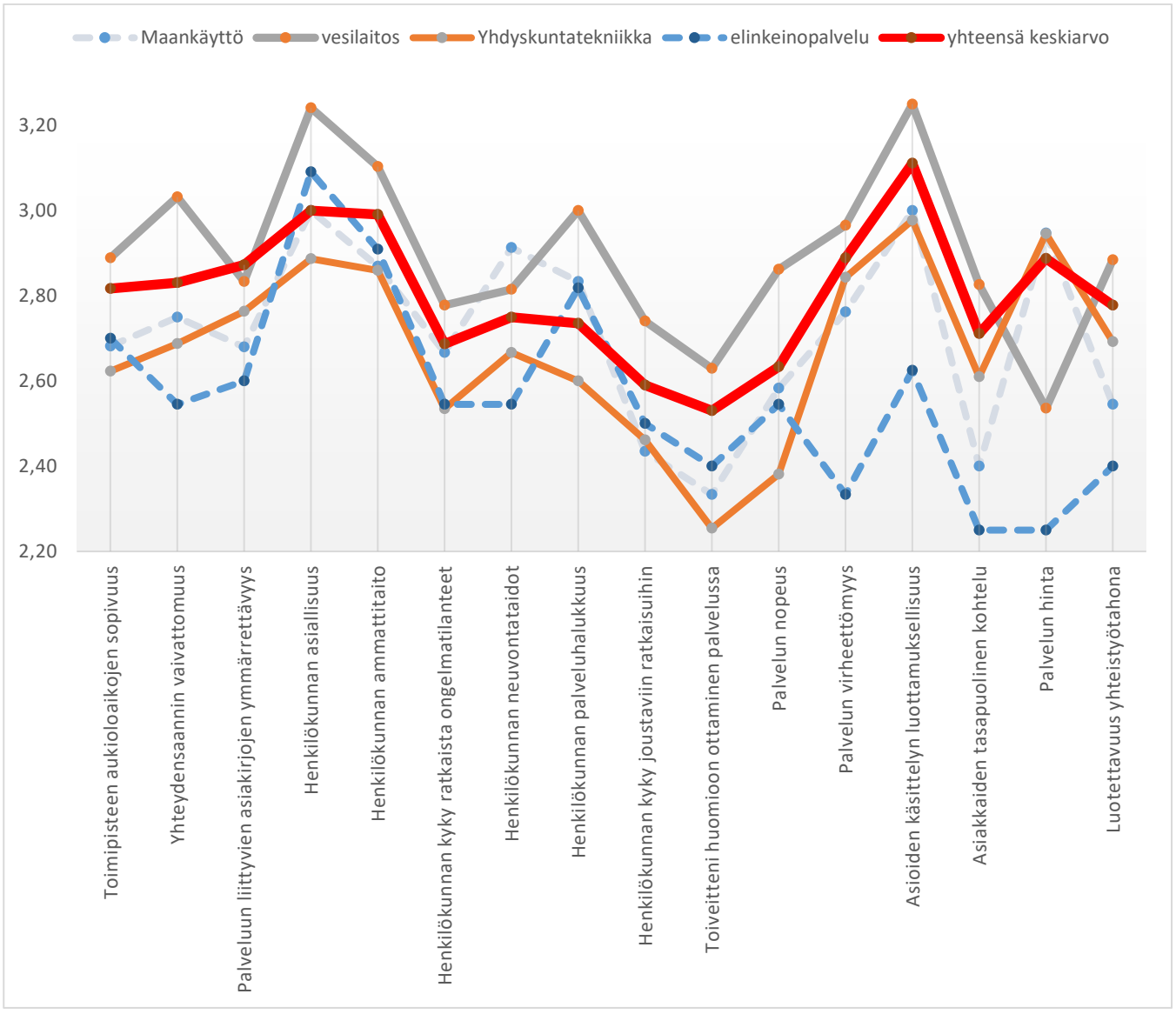
Elinkeinopalvelut ovat osa elinvoima- ja maankäytön tulosaluetta ja palvelukokonaisuus on siirtynyt elinvoima- ja tekniselle vuonna 2017 organisaatiouudistuksen myötä. Tästä syystä vertailevaa tietoa ei ole käytettävissä. Kyselyn perusteella elinkeinopalvelun laatutekijät jäivät hieman alle teknisen toimen keskiarvon useassa kohdin. Erityisiä kehityskohteita ovat yhteydensaanti asiakaspalvelijaan, neuvontataidot ja kyky ratkaista ongelmat, toiveiden huomioimen palveluissa ja palvelun virheettömyys, tasapuolinen kohtelu ja palvelun hinta. Vahvuutena olivat henkilökunnan asiallisuus, ammattitaito ja palveluhalukkuus.

Yhdyskuntatekniikka pysyy myös hieman alle teknisen toimen keskiarvon palvelun hintaa lukuun ottamatta, joka on keskiarvoa paremmalla tasolla. Verrattuna vuoteen 2015 tilanne on pysynyt varsin samana. Toiveiden ottaminen huomioon palvelussa on ollut tässä kyselyssä huonommin hoidettu kuin viime kyselyssä ja tämä onkin yksi yhdyskuntatekniikan kehittämiskohde. Lisäksi kehittämistarvetta on henkilöstön kyvyssä joustaviin ratkaisuihin ja palvelun nopeudessa. Erityisen hyvin palvelun laadun kannalta on palvelun virheettömyys, luottamuksellisuus, ammattitaito ja asiakkaiden tasapuolinen kohtelu.

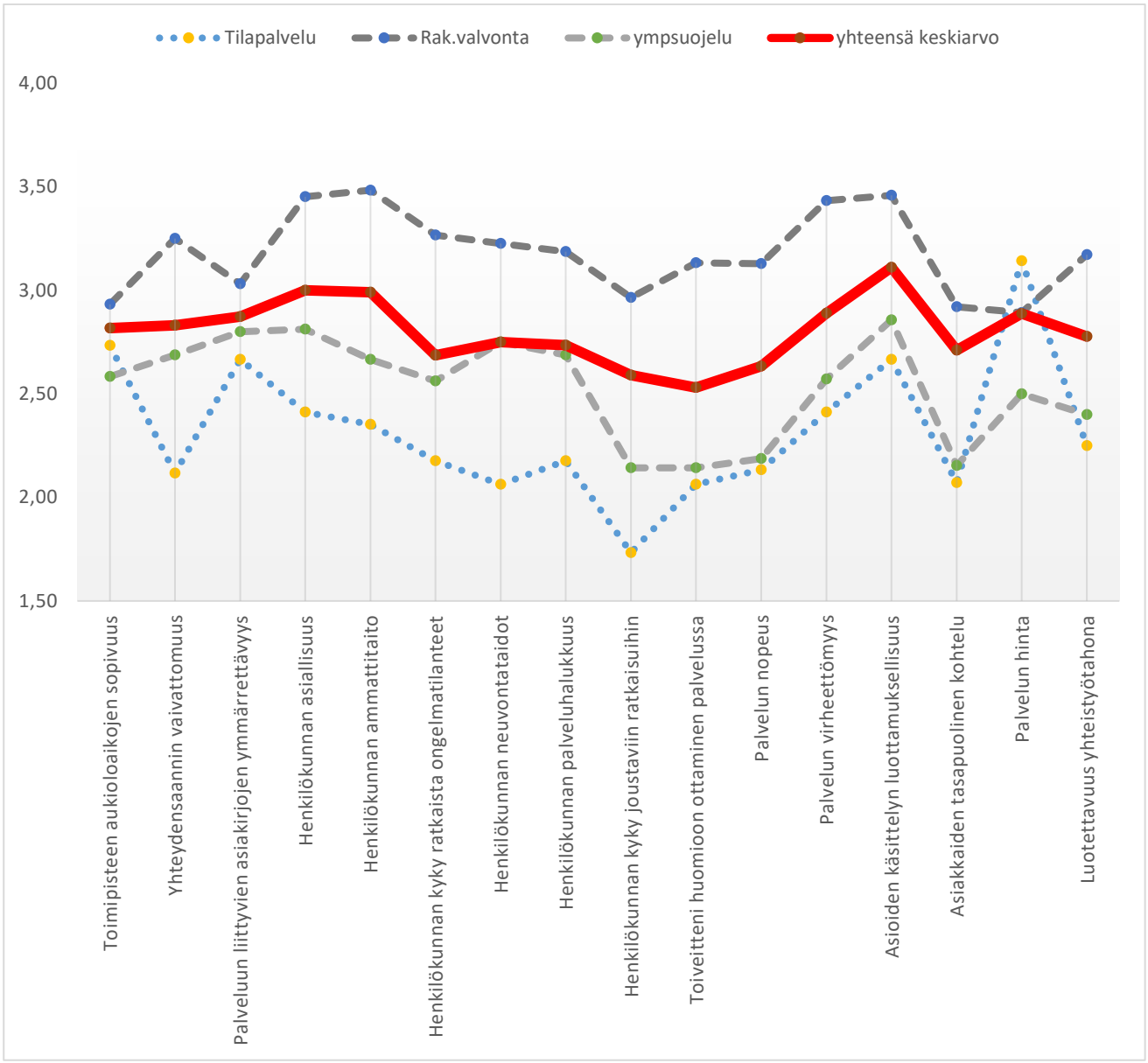
Rakennusvalvonnan palvelun laatutekijät ovat kokonaisuudessaan elinvoima- ja teknisen toimialan keskiarvo korkeammalla. Verrattuna vuoteen 2015 tulokset ovat hieman heikentyneet, mutta erot eli palvelutekijöiden välillä ovat maltillisia. Tämän raportin tuloksien perusteella palvelun laatutekijät ovat varsin samanlaisia ja suuria eroja ei ole havaittavissa. Kehittämiskohteiksi voidaan katsoa palveluun liittyvien asiakirjojen ymmärrettävyys ja aukioloaikojen sopivuus sekä toisaalta asiakkaiden tasapuolinen kohtelu ja hinnoittelu. Nämä kaikki ovat kuitenkin saaneet varsin hyvät arvostelut. Rakennusvalvonnan vahvuutena on edellisten tuloksien tapaan yhteydensaannin vaivattomuus, henkilökunnan asiallisuus, palvelun virheettömyys sekä luottamuksellisuus.

Ympäristönsuojelun palvelun laadun arviointi on jäänyt alle teknisen toimialan keskiarvon. Se on kuitenkin hyvin lähellä keskiarvoa. Kehityskohteina ovat henkilökunnan kyky joustaviin ratkaisuihin, toiveiden huomioon ottaminen palveluissa sekä palvelun nopeus myös asiakkaiden tasapuoliseen kohteluun tulisi kiinnittää enemmän huomioita. Erityisen hyvin on hoidettu neuvonta ja henkilökunta on ollut palveluhalukasta, myös palvelujen luottamuksellisuus ja asiakirjojen ymmärrettävyys ovat olleet varsin hyvällä tasolla.

Tilapalvelu siirtyminen teknisen toimialan keskiarvon alle on merkittävä muutos vuoden 2015 tuloksiin. Vuonna 2015 tilapalvelun tulokset olivat todella hyviä. Erityisesti nyt kehityskohteena näkyy henkilökunnan kyky joustaviin ratkaisuihin, joka on keskiarvona katsoen heikolla tasolla (1,7). Aikaisemmin vastaava keskiarvo on ollut 3,5. Myös yhteydensaannin vaivattomuudessa on koettu kehittämistarvetta. Toisaalta tilapalvelun osalta palveluun hinnoitteluun on oltu tyytyväisiä.



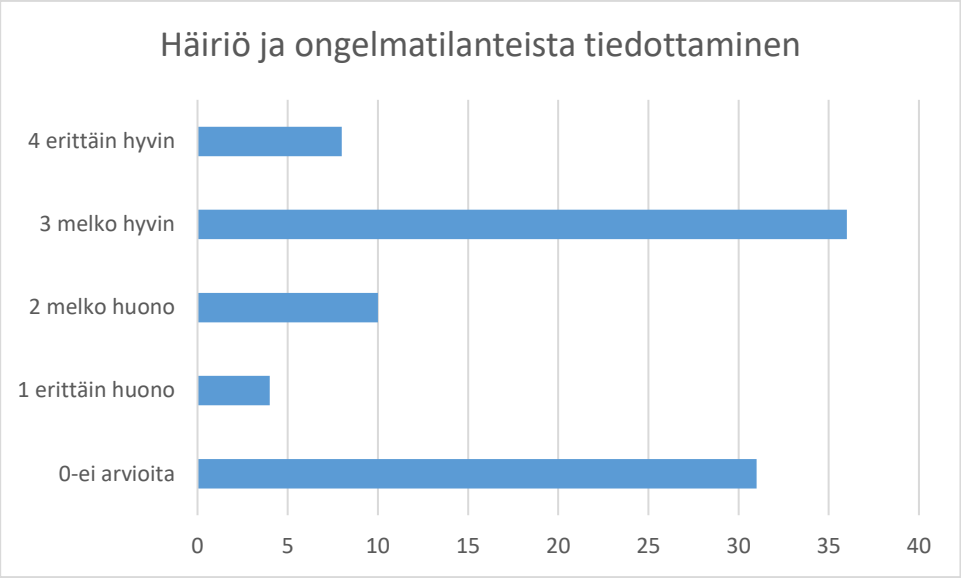
Kuva 10 Laatutekijät palvelualoittain (elinkeino,vesilaitos, yhdyskuntatekniikka ja maankäyttö)



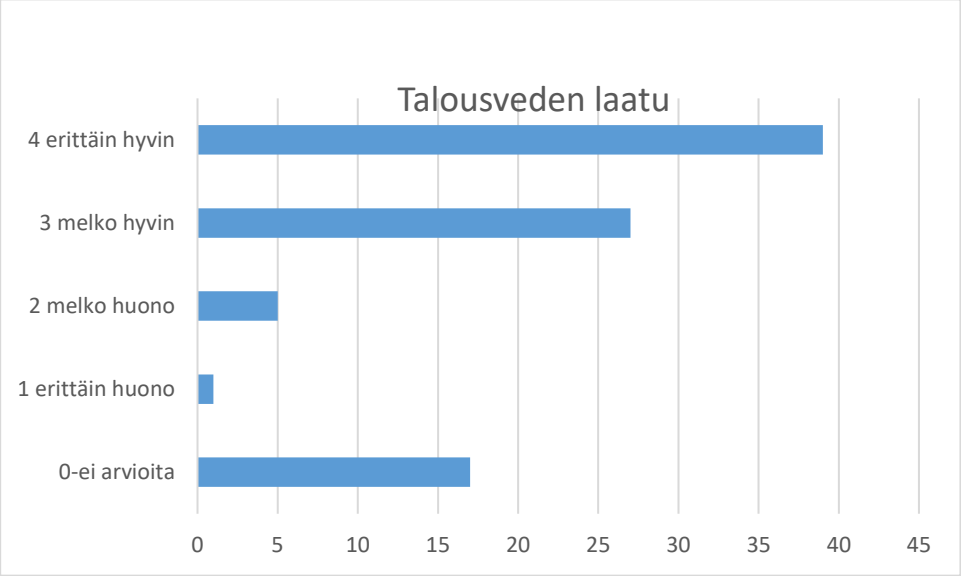
Kuva 11 Palvelutekijät (tilapalvelu, rakennusvalvonta ja ympäristönsuojelu)

2.6.2 Orimattilan vesilaitosta koskeva erityiskysymykset

Alla olevissa taulukoissa on esitetty vain vesilaitosta koskevien palvelutekijöiden toteutuminen. Molemmat palvelutekijät ovat toteutuneet varsin hyvin.



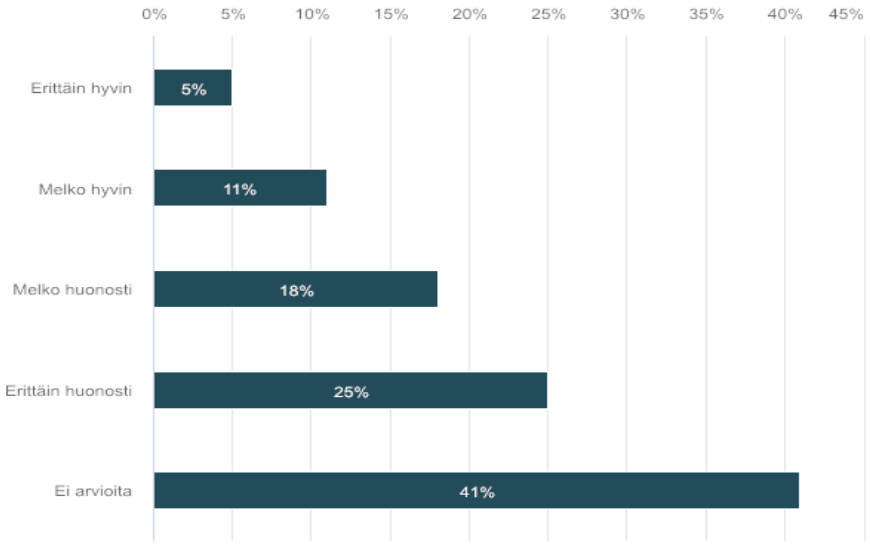
Kuva 12 Häiriö ja ongelmatilanteet vesilaitoksessa



Kuva 13 Talousveden laatu

2.6.3 Osallistuminen

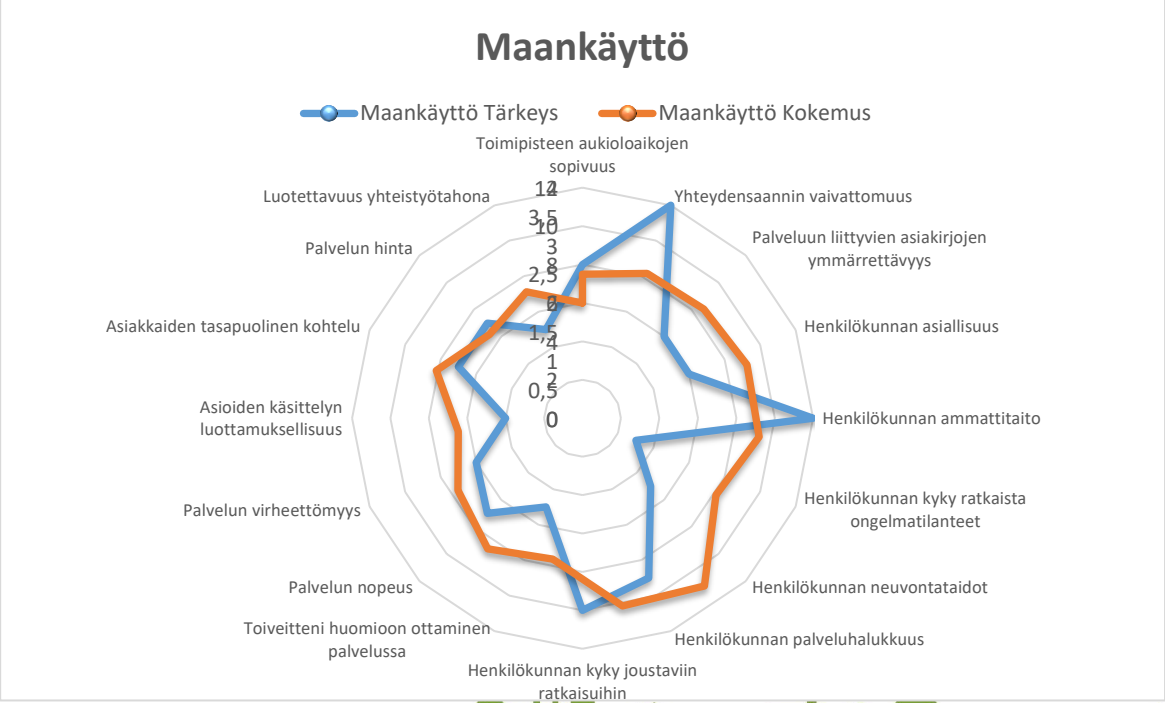
Kysymykseen siitä, että onko vastaaja voinut vaikuttaa elinvoima- ja teknisen toimialan toimintaan tuli 133 vastausta, joista suurin osa katsoi, ettei vaikuttamismahdollisuudet olleet hyviä. Vain 16 %:ia vastaajista katsoi, että vaikuttamismahdollisuudet olivat hyviä tai erittäin hyviä.



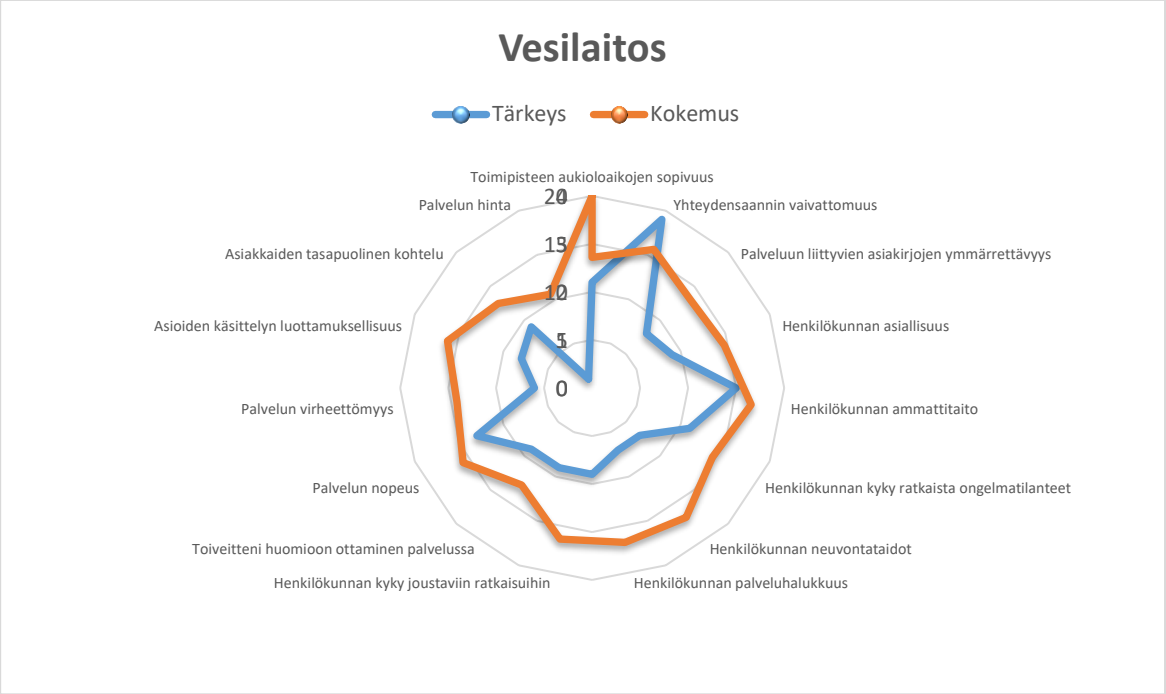
Kuva 14 Osallistumismahdollisuudet teknisen toimintaan

2.6.4. Palvelun tärkeys ja palvelukokemus suhteessa eri laatutekijöihin

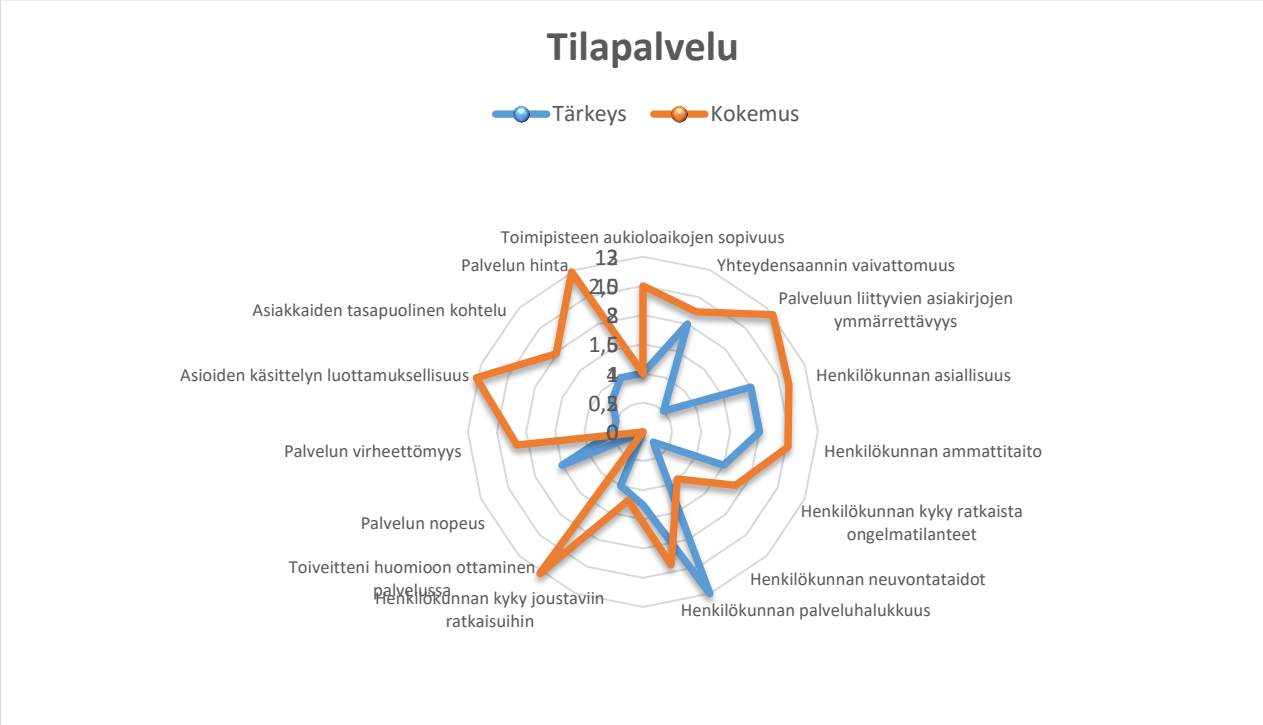
Alla olevissa kaavioissa on vertailtu sitä, kuinka tärkeänä palvelun laatu koetaan ja miten hyvin palvelun laatutekijä on teknisellä hoidettu. Maankäytön osalta vastauksia tuli 25 kpl, vesilaitoksen osalta 31 kpl, yhdyskuntatekniikan osalta 72 kpl, tilapalvelun 17 kpl, rakennusvalvonnan 32 kpl, ympäristönsuojelun 17 kpl ja elinkeinotoimen 11 kpl.



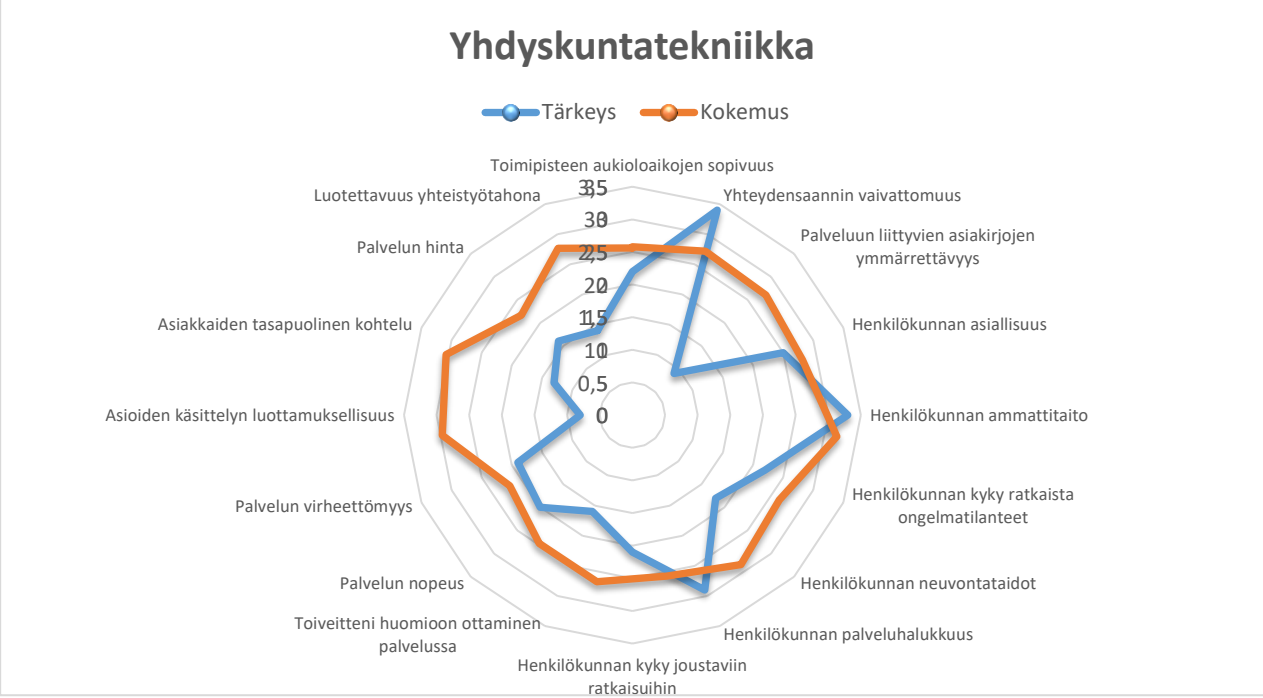
Kuva 15 Maankäyttö



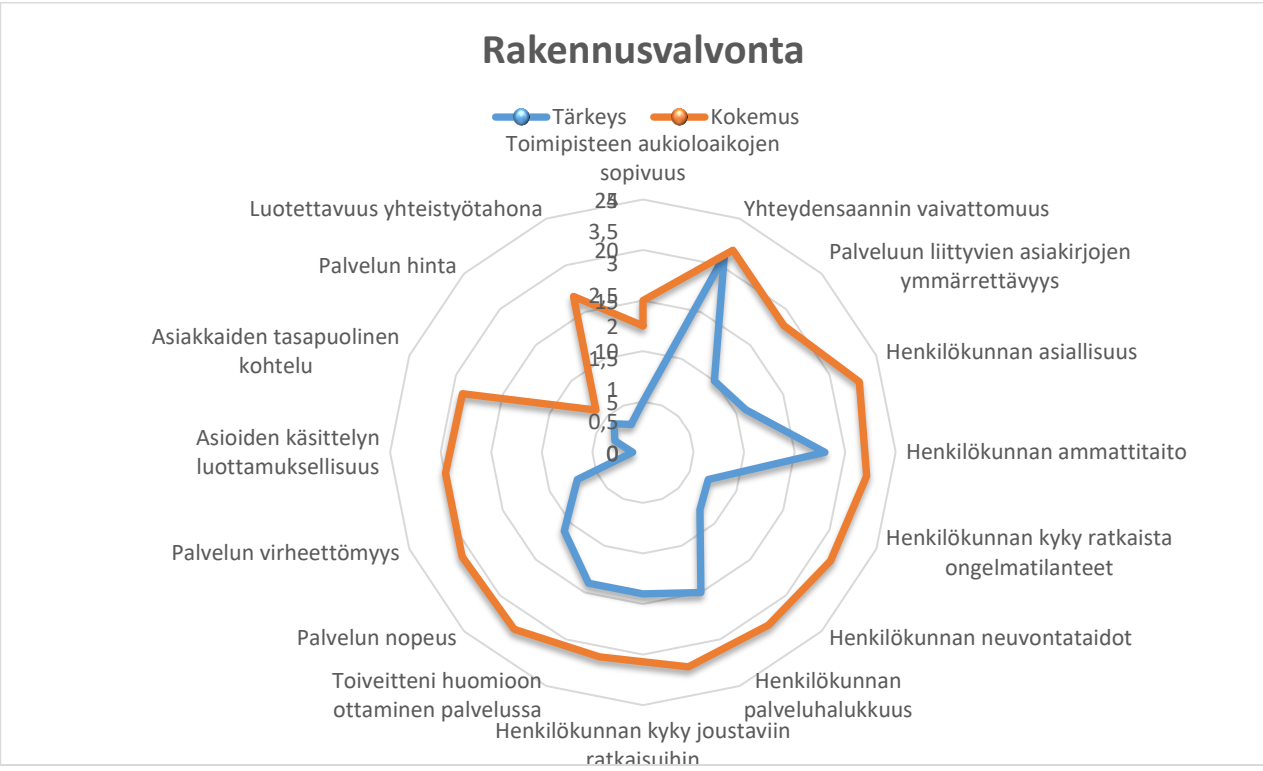
Kuva 16 Vesilaitos



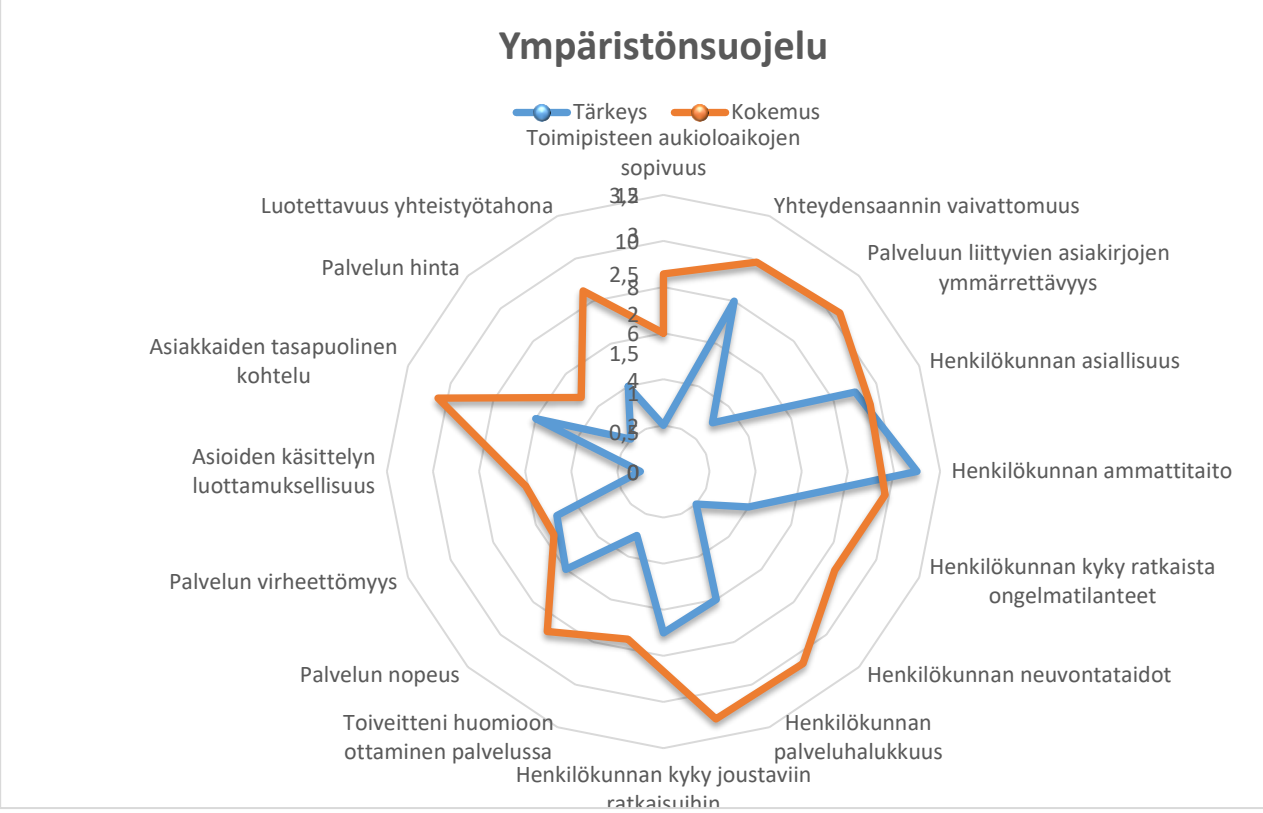
Kuva 17 Tilapalvelu



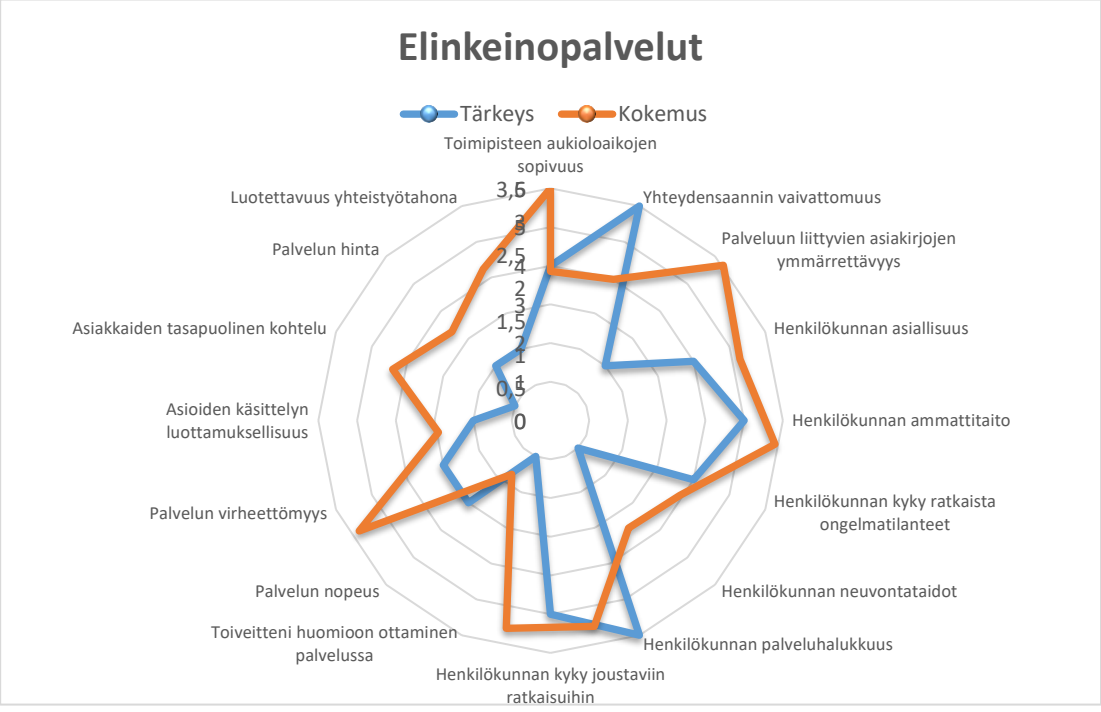
Kuva 18 Yhdyskuntatekniikka



Kuva 19 Rakennusvalvonta



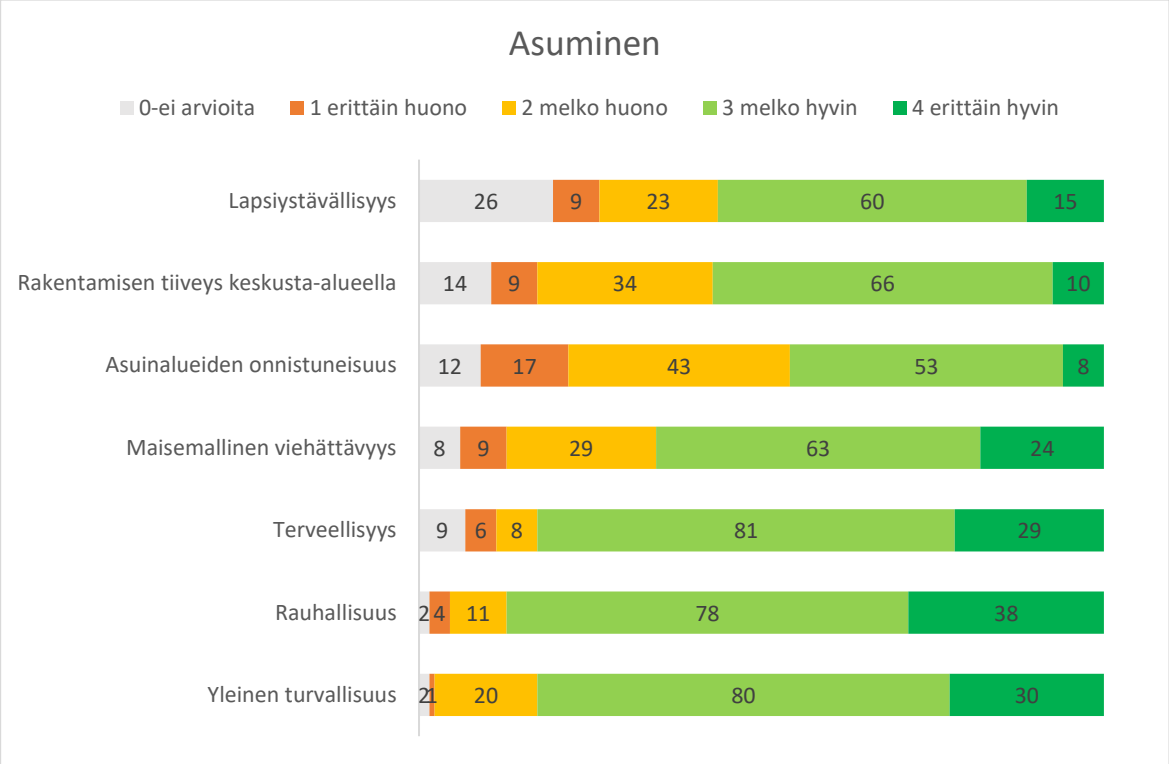
Kuva 20Ympäristönsuojelu



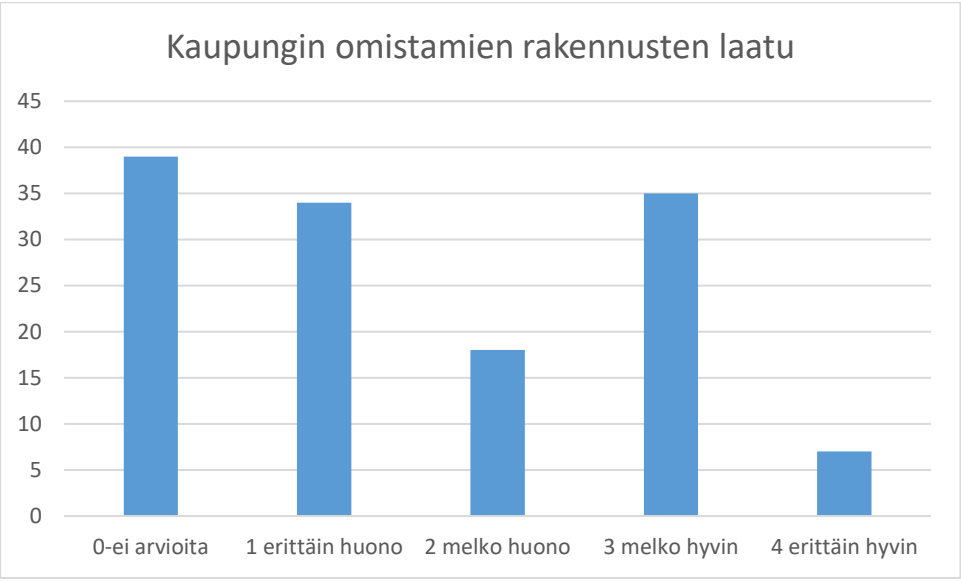
Kuva 21 Elinkeinopalvelut

2.7 Orimattila asuinympäristönä

Orimattilaa asuinympäristönä arvioinnissa parhaiten toteutuivat rauhallisuus, terveellisyys ja yleinen turvallisuus.

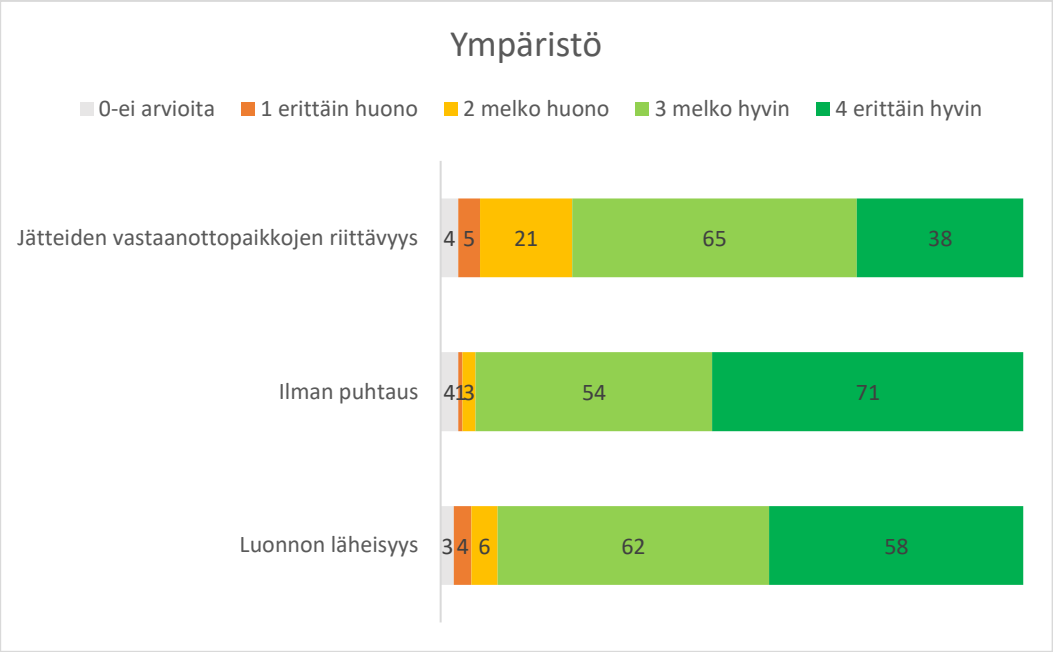


Kuva 22 Asuminen



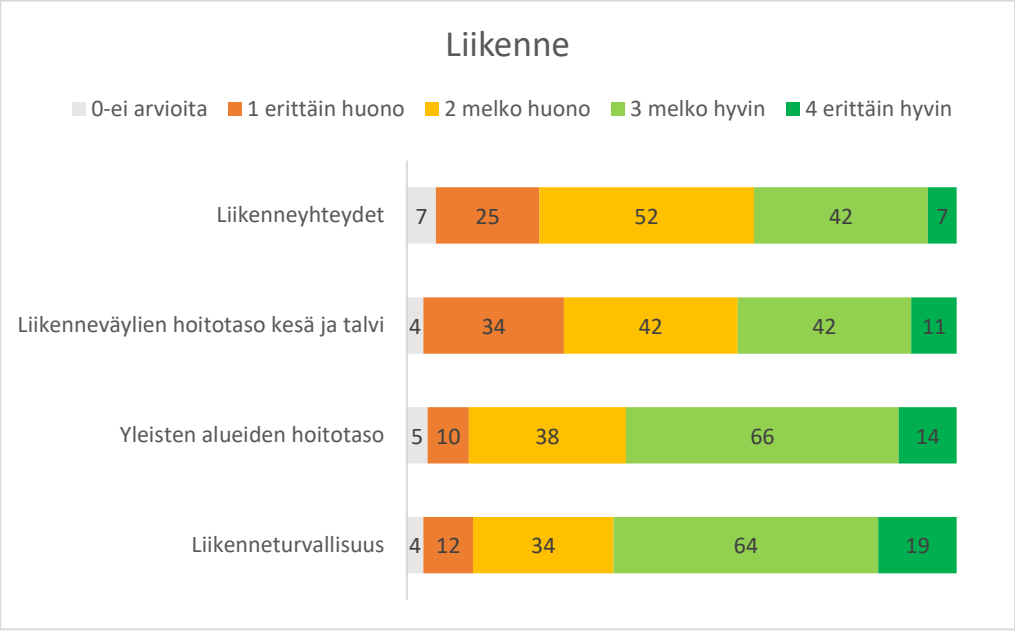
Kuva 23 Kaupungin omistamat rakennukset

Kaupungin omistamia rakennuksia arvioitiin tässä kyselyssä. Vastaajista enemmistö piti rakennusten laatua erittäin huonoa tai melko huonona.



Kuva 24 Ympäristö

Ympäristön laatua mittaavat tekijät oli koettu pääasiassa hyvin tai melko hyvin Orimattilassa.



Kuva 25 Liikenne

Liikennettä mittaavien tekijöiden osalta tuloksissa oli selkeää jakautumista. Erityisesti liikenneyhteydet koettiin erittäin huonoksi tai melko huonoksi. Myös liikennevälien hoitotasossa koettiin olevan parantamisen varaa.

2.8 Avoimet vastaukset

Kyselyn tuloksena saatiin myös runsaasti avoimia kommentteja, yhteensä 54 kpl. Pääasiassa kommentit kohdistuivat yhdyskuntatekniikkaan, mutta myös muut tulosalueet saivat palautetta toiminnan kehittämiseksi. Kommenteissa tuotiin osin selkeitä kehittämiskohteita esiin ja joiltain osin toimintatavat eivät vastanneet asiakkaiden odotuksia ja nämä aiheuttivat tyytymättömyyttä annettuun palveluun. Kyselyssä nousi esiin myös muutamia positiivisia kommentteja. Alla lyhyesti saapuneiden avoimien palautteiden sisältöä.

Yleistä

Palvelun laatukyselyn osalta tuli kaksi kommenttia, joissa toisaalta pyydettiin, että kysely olisi voinut olla tarkempi ja eritellympi, jopa pidempikin. Haluttiin myös, että olisi voinut vastata samalla kyselylomakkeella eri palveluiden laatukokemuksia. Toisaalta moitittiin palvelunlaatutekijöiden itsestäänselvyyttä ja pidettiin kyselyä liian laajana.

Varsinaiseen toimintaan liittyen elinvoima- ja teknisen toimialan johtamistapa ja virkamiesten palveluhalukkuus koettiin olevan yksi laajempi kehittämiskohde elinvoima- ja teknisellä toimella. Myös palautepyyntöihin ja asukkaiden aloitteisiin toivottiin nykyistä parempaa otetta.

Toivottiin toimivia tietoliikenneyhteyksiä kaupunkitaajamaan.

Myös positiivista palautetta tuli. Toimialan toimintaa pidettiin joustavana ja nopeana.

Vesilaitos

Vesilaitokseen kohdistui suoraan neljä palautetta. Palautteissa tuotiin esiin, että viestintää ja toimintaa tulisi parantaa erityisesti vesi- ja viemärisaneerauksen osalta. Toivottiin myös. että kadun avaamisesta tiedotettaisiin kadun varren kiinteistöjä kirjallisesti ennen toimenpiteitä. Lisäksi toivottiin, että vesilaitos siirtyisi etäluettavien vesimittareiden käyttöön.

Katsottiin kuitenkin, että vesilaitoksen taseyksikön henkilöstö on helposti tavoitetavissa ja heiltä saa asiantuntevia neuvoja.

Yhdyskuntatekniikka

Yhdyskuntatekniikan asiakaspalvelussa koettiin olevan myös kehittämistarpeita.

Katujen ja yleisten alueiden suunnittelun osalta haluttaisiin, että asukkaat saisivat vaikuttaa näihin nykyistä enemmän. Suunnittelua voitaisiin tehdä alueittain, jolloin asukkaat tietäisivät etukäteen mitä alueelle on tulossa ja milloin. Lisäksi haluttiin, että myös liikuntaesteisten liikkuminen huomioitaisiin jo suunnitteluvaiheessa ja invapaikat merkittäisiin selkeämmin. Kevyen liikenteen väylien reittisuunnitteluun tulisi kiinnittää nykyistä enemmän huomioita esim. Pennalan kevyen liikenteen väylä.

Katuvalaistukseen liittyen haluttiin, että kaupunki laatisi kokonaisvaltaisen nykytila-arvion katuvalojen tarpeesta. Katuvalaistukseen liittyen tuli muutoinkin runsaasti palautetta. Sitä ei koettu olevan riittävästi, eikä kuntalaisia kohdella tasapuolisesti sen osalta. Katuvalaistusta haluttiin erityisesti päiväkotien ja koulun läheisyyteen, kirjaston Lahdentien ylityskohtaan, Lintulaan ja Koivulaan, Pengertielle, Verkatielle.

Puistoihin toivottiin lisää penkkejä. Veteraanipuiston rakennustyöt jättivät vastaajien mielestä vielä toivomisen varaan toteutuksen suhteen.

Toivottiin, että Orimattila näkisi julkisen liikenteen merkityksen tärkeänä niin ilmastotekona kuin kunnan elinvoimatekijänäkin. Lisäksi metsänhoidon osalta, kaupungin tulisi harkita uudelleen avohakkuiden käytöstä luopumista ympäristösyistä.

Katujen peruskorjauksesta aiheutuu kuntalaisille erilaista häiriötä. Tiet jätetään usein päällystämättä ja valaistuksen saaminen kestää. Haluttiin myös, että uuden rakentamisessa ja vanhan saneerauksessa huomioidaan aina myös asukasviihtyvyys.

Osalle vastaajista myös katujen, kevyenliikenteen väylien huono kunto hulevesijärjestelyineen huoletti ja tähän pyydettiin kiinnittämään nykyistä enemmän huomiota. Kunnossapito Hennan alueen kevyen liikenteen väylillä toivotaan korjaantuvan ensi talveen mennessä. Katujen puhtaus ja liukkauden torjunnan osalta haluttiin, että se tapahtuisi nopeasti ja toisaalta, ettei lunta kasattaisi kiinteistöjen porteille.

Rakennusvalvonta

Rakennusvalvonnan asiakaspalvelu on toiminut monen vastaajan mielestä hyvin. Toivottiin kuitenkin aktiivista otetta siisteyskatselmuksien osalta sekä toisaalta kunnan rakennuksien terveyden osalta.

Maankäyttö

Vastaajien toivomuksena oli, että kaupunki keskittyy keskustan kehittämiseen (Palojoen hyödyntäminen) ja sen liikenneturvallisuuteen (tasoristeykset, kiertoliittymät, liikennevalot). Myös Sampolan yhdystien rakentaminen Lahdentielle tulisi saada toteutuksen alle. Haluttiin myös, että liikenneyhteyksiä Lahden ja Levannon suuntaan parannettaisiin. Tiet saisivat olla leveämpiä ja niiden nopeusrajoitukset korkeampia. Tällä on vaikutusta keskusta-alueen houkuttelevuuteen kuntalaisten näkökulmasta.

Markkinointiin haluttiin kaupungin myös keskittyvän nykyistä enemmän. Lisäksi markkinoinnin tulisi olla nykyistä aggressivisempaa. Tuuliharjan yritysalueen hyödyntäminen kunnan markkinoinnissa koettiin kannatettavana.

Tilapalvelu

Koulujen ja päiväkotien osalta tuli palautetta siitä, että tilapalvelun rakennusprosessit ovat toimineet liian hitaasti erityisesti kohteissa, joissa on koettu sisäilmahaittaa.

Sisäilma-asioiden osalta on koettu, ettei toiminta ole ollut avointa.

Palautteissa tuotiin myös esille, että kaupungin uudet rakennukset pitää suunnitella modulaarisiksi, jotta tarvittaessa vaurioitunut moduuli voidaan aina vaihtaa. Katon malliksi suositeltiin jyrkkää harjakattoa ja energiamuotona maalämpöä ja aurinkovoimaa. Varavoimajärjestelyt tulisi myös taata hoitolaitoksiin ja palvelukoteihin.

Tilavarausprosessina toimii hyvin, mutta oikeiden ihmisten saaminen kiinni ja päätöksenteko kestää.

3.Kehittämistoimenpiteet

1) Joustavuuden lisääminen ja palveluhenkisyyden lisääminen. Tähän voidaan vaikuttaa paitsi koulutuksella myös asiakaspalautteen keräämisellä ja sen aktiivisella hyödyntämisellä.

2) Palvelu nopeuden lisäämiseen tulee kiinnittää erityistä huomioita. Tämä on ainakin osin riippuvainen toimivista prosesseista ja riittävistä henkilöstöresursseista.