

KEMIN KAUPUNGIN UUSI KUNTALAISPALAUTEMALLI

Harald Hannele
Juopperi Tarja

Opinnäytetyö
Kaupan ja kulttuurin toimiala
Tietojenkäsittelyn koulutusohjelma
Tradenomi (AMK)

2016

Kaupan ja kulttuurin toimiala
Tietojenkäsittelyn koulutusohjelma
Tradenomi

Tekijät	Hannele Harald Tarja Juopperi	Vuosi	2016
Ohjaaja	Yrjö Koskenniemi		
Toimeksiantaja	Kemin kaupunki		
Työn nimi	Kemin kaupungin uusi kuntalaispalautemalli		
Sivu- ja liitemäärä	42 + 1		

Opinnäytetyön tavoitteena on suunnitella Kemin kaupungille sähköinen kuntalaispalautemalli. Samalla tutkimme keinoja, miten kuntalaiset saisi aktivoitua osallistumaan ja vaikuttamaan päätöksenteossa. Kunnat ovat velvoitettuja keräämään kuntalaisilta palautetta ja hyödyntämään saatua palautetta. Kuntalaispalautteen sähköinen kerääminen on tulevaisuudessa merkittävästi kasvava tiedonkeruumuoto.

Tutkimuksen toteutustapa on yksittäinen tutkiva tapaustutkimus, ja tutkimustekniikkana on käytetty havainnoimista sekä aineistoanalyysia. Opinnäytetyön aineistoa on kerätty pääosin internetlähteistä.

Tutkimuksessa kävimme läpi erilaiset toteutusvaihtoehdot palautteiden antamiseen ja käsittelyyn. Toteutustapoja oli monenlaisia palautesähköpostista järjestelmiin asti. Näistä kokosimme loppupäätelmänä palautemalliratkaisun Kemin kaupungille. Palautejärjestelmän käyttöönotto on rajattu pois opinnäytetyöstä.

Opinnäytetyön tulokset voivat toimia tietopohjana, kun kunnat ja kaupungit ovat etsimässä erilaisia kuntalaispalautejärjestelmiä.

School of Business and Culture
Information and Communications
Technology
Bachelor of Business Administration

Authors	Hannele Harald Tarja Juopperi	Year	2016
Supervisor	Yrjö Koskenniemi		
Commissioned by	City of Kemi		
Title of thesis	New citizen feedback model for city of Kemi		
Number of pages	42 + 1		

This thesis research aims to find new ways of collecting feedback from citizens in the city of Kemi. The objective of this research was to find out new ways of how the city of Kemi could improve their online public feedback technologies. Another objective was to find out how to improve citizen engagement and how to ensure that public feedback will be taken into consideration in municipal decision-making.

Municipalities are required to collect and utilize feedback received from their residents. Collecting feedback with online feedback systems will be an important way of collecting, processing and storing feedback data in the future.

The research was conducted as a single case study. The research methods used are observation and material analysis. The material for this thesis research was mostly collected from various Internet sources.

The research discusses and analyses different options for giving and receiving feedback. There was wide range of implementations from simple email feedback to feedback systems. From these examples, a feedback model for the city of Kemi was compiled as a conclusion of this research. The thesis research process does not include a deployment of the selected system(s).

The result of this research can be used when municipalities are looking for different online feedback solutions.

Key words

citizens, citizen initiative, information system

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

1	JOHDANTO	6
1.1	Tavoitteet ja tutkimuskysymykset.....	6
1.2	Teoreettinen aineisto ja tutkimusmenetelmä	7
2	KUNTALAISTEN OSALLISTUMISEN EDISTÄMINEN	9
2.1	Lainsäädäntö	9
2.2	Osallistuminen, osallistaminen ja vaikuttaminen	9
2.3	Vuorovaikutus	10
2.4	Osallistumisoikeuden toteuttaminen	11
3	DIGITAALISTEN PALVELUIDEN KEHITYS	12
3.1	Digitalisaatio.....	12
3.2	SADe-ohjelma.....	12
3.3	Smart City	13
4	KEMIN NYKYTILAN KARTOITUS	14
4.1	Kysymystori.....	14
4.2	Palautteet palvelualueille	15
4.3	Sähköinen palautelomake.....	15
4.4	Ulkopuoliset palvelut.....	16
4.5	Palautekysely.....	17
5	SELVITYSTYÖ	19
5.1	Kartoitus.....	19
5.2	Yleisimmät palautekanavat	19
5.3	Sosiaalinen media.....	20
5.4	Kyselyt	20
5.5	Vaikuttamiskanavia verkossa.....	21
5.6	Nomis HelpDesk	21
5.7	Kuntalaistili.....	24
5.8	ePalvelu	27
5.9	Karttapohjaiset palautejärjestelmät	28
5.9.1	Etelä-Kymenlaakson karttapalvelu	28

5.9.2	Palvelukartta (beta)	29
5.9.3	Palvi -palauteviestijärjestelmä	29
5.9.4	Trimble Feedback.....	29
5.10	Mobiilikunta.....	30
5.11	Muut ratkaisut.....	31
5.11.1	Valma Valmistelufoorumi	31
5.11.2	Kysymystori.....	32
5.11.3	Someron kehittämisfoorumi	32
5.11.4	Kansalaiskioski	32
5.11.5	Chat-palvelu.....	33
6	RATKAISUMALLI KEMILLE	34
6.1	Nomis HelpDesk	34
6.2	Trimble Feedback	35
6.3	Padlet.....	35
6.4	Gallupkyselyt.....	36
7	POHDINTA.....	37
	LÄHTEET	39
	LIITTEET.....	42

1 JOHDANTO

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on suunnitella toimeksiantajallemme Kemin kaupungille sähköinen kuntalaispalautemalli. Opinnäytetyö on jatkoa Kemin kaupungille suoritetulle työharjoittelullemme. Sähköinen palautemalli sisältää järjestelmän suunnittelun palautteiden käsittelyyn ja vastaamiseen. Tarkoituksena on miettiä väylä ja kanavat, miten kuntalaisten palautteet hyödynnetään. Lisäksi selvitämme millä muilla tavoin kuntalaisia voidaan aktivoida osallistumiseen ja vaikuttamiseen päätöksenteossa eri suunnitelmissa ja hankkeissa. Tavoitteena on saada toimiva malli siitä, miten palautetta saadaan, miten sitä kerätään ja miten hyödynnetään.

Kaupungeilla ja kunnilla on kuntalain mukainen velvoite kerätä kuntalaisilta palautetta ja arkistoida saadut palautteet (Kuntalaki 23 §). Monien kaupunkien ja kuntien nettisivuilla on hyvin puutteelliset palautekanavat kuntalaisille, ja joillakin sivustoilla ei ole toimivaa palautekanavaa lainkaan. Kuntien sähköiset palvelut lisääntyvät, ja palveluiden tarkoitus on nopeuttaa ja helpottaa asioiden käsittelyä. Digitalisaation myötä kuntalaiset odottavat saavansa palveluita myös verkon kautta.

1.1 Tavoitteet ja tutkimuskysymykset

Ongelmana on tähän asti ollut, että kuntalaisilta saatuihin palautteisiin ei ole välttämättä vastattu tai vastausaika on ollut pitkä. Palautteen antaja ei ole tiennyt, käsitelläänkö palautetta vai ei. Kemin kaupunki haluaisi myös, että käytössä ei olisi useita eri järjestelmiä, vaan palautteet kerättäisiin yhteen paikkaan. Kuntalaisilla ei myöskään ole tietoa omista vaikutusmahdollisuuksistaan. Samoja ongelmia on varmasti myös muilla kunnilla ja kaupungeilla.

Yksi hyvin toimiva palautejärjestelmä purkaisi päällekkäisiä toimintoja ja vapauttaisi resursseja ja työvoimaa muihin töihin. Tämän työn tavoitteena on tutkia ja suunnitella Kemin kaupungille sähköinen kuntalaispalautejärjestelmä.

Opinnäytetyössä tuomme esille tutkimiamme erilaisia vaihtoehtoja muista kaupungeista ja kunnista. Työssä esitämme havainnoimiamme hyviä käytänteitä. Tavoitteena on lisäksi löytää kanavia, joilla kuntalaiset saisi aktivoitua osallistumaan erilaisiin suunnitelmiin ja hankkeisiin. Nykyinen ongelma on, että palautteisiin ei vastata eivätkä kuntalaiset tiedä omia vaikutusmahdollisuuksiaan.

Tulevan järjestelmän tulisi olla hyvin hallittavissa ja kuntalaisten löydettävissä. Myös päällekkäiset toiminnot tulisi karsia, jottei monenlaisia palautteenkeräysmenetelmiä ole yhtä aikaa käytössä.

Tutkimuskysymykset ovat seuraavat:

Millaisia Internetin kautta toimivia asiakaspalvelujärjestelmiä Suomen kunnissa ja kaupungeissa on tällä hetkellä käytössä?

Miten kuntalaiset voivat vaikuttaa ja antaa palautetta verkon kautta?

Miten palautetta voidaan kerätä ja hyödyntää?

Kuinka kuntalaiset voidaan aktivoida antamaan palautetta?

Tutkimusongelman tavoitteena on tutkia ja vertailla jo käytössä olevien asiakaspalauttejärjestelmien toimivuutta, niiden tuottamaa tietoa ja miten tätä tietoa hyödynnetään. Tämän lisäksi tavoitteena on löytää jo olemassa olevista järjestelmistä Kemin kaupungille sopivia vaihtoehtoja.

1.2 Teoreettinen aineisto ja tutkimusmenetelmä

Opinnäytetyön tietoperusta tukeutuu kuntalakiin ja sieltä tuleviin kunnille ja kaupungeille asetettuihin vaatimuksiin. Lisäksi käytämme teoriaosassa Kenni, Lehtinen, Lundström & Rantakokko (2009) Vallakas -kuntalaisen vaikuttamisopasta sekä Jungner (2015) Otetaan digiloikka -kirjaa.

Opinnäytetöistä käytämme teoreettisena pohjana mukaan lukien Katja Syvärinen (2015), puheviestinnän gradu-tutkielmaa Toimivat vuorovaikutuskäytänteet kuntalaisten osallistumisessa ja kunnan strategiatyössä. Tutkimusta täydennämme omakohtaisilla havainnoilla sekä antamalla esimerkkejä palautekanavista, joita muissa kunnissa ja kaupungeissa on käytetty palautekanavana.

Opinnäytetyö toteutettiin toiminnallisena kehittämistyönä. Työ toteutettiin tekemällä Kemin kaupungin palautetta vastaanottaville työntekijöille alkutilannekysely palautteiden nykyisestä käsittelytavasta. Tässä voi esimerkkinä käyttää Smart City -konseptia ja siitä kartoittaa nykytilaa muissa tähän kuuluvissa kaupungeissa sekä hyödyntää tästä projektista tulevia tavoitteita. Nykytilan kartoituksessa esitämme Kemin kaupungin nykyisin käytössä olevat palautekanavat, kysymystorin, kuntalaisaloitteen sekä suorat sähköpostit että muut ulkopuoliset palvelut kuten kuntalaisaloite.fi.

Haemme erilaisia vaihtoehtoja käymällä läpi kaikkien kuntien ja kaupunkien palautekanavat. Hyödynnämme tutkimuksessa lisäksi Valtiovarainministeriön SADe -ohjelmaa, joka on sähköisen asiain ja demokratian vaikuttamisohjelma. Tuloksista poimimme toimivia palautejärjestelmiä. Samalla etsimme muita toteutustapoja kuntalaisten osallistumiseen ja vaikuttamiseen. Opinnäytetyössä esitämme suunnitelman näiden toteutuksesta.

Opinnäytetyö perustuu tehtyihin havaintoihin ja kirjallisuuteen. Opinnäytetyössä ehdottamamme järjestelmät ja suunnitelmat ovat hyviksi havaittuja käytänteitä. Ehdotukset perustuvat siihen, mikä mielestämme on toimeksiantajalle käyttökelpoinen toteutustapa tällä hetkellä.

2 KUNTALAISTEN OSALLISTUMISEN EDISTÄMINEN

2.1 Lainsäädäntö

Kuntalain mukaan kunnanvaltuuston on pidettävä huolta siitä, että kunnan asukkailla ja palvelujen käyttäjillä on edellytykset osallistua ja vaikuttaa kunnan toimintaan (Kuntalaki 22 §). Lainkohtaan on kirjattu toimenpideluettelo, jonka avulla osallistumista sekä vaikuttamista voidaan edistää.

Osallistumista ja vaikuttamista voidaan edistää erityisesti:

- valitsemalla palvelujen käyttäjien edustajia kunnan toimielimiin;
- järjestämällä kunnan osa-aluetta koskevaa hallintoa;
- tiedottamalla kunnan asioista ja järjestämällä keskustelu- ja kuulemistilaisuuksia sekä kansalaisraateja;
- selvittämällä asukkaiden mielipiteitä ennen päätöksentekoa;
- järjestämällä yhteistyötä kunnan tehtävien hoitamisessa;
- avustamalla asukkaiden oma-aloitteista asioiden hoitoa, valmistelua ja suunnittelua; sekä
- järjestämällä kunnallisia kansanäänestyksiä.

Kunnanvaltuuston on pidettävä huolta monipuolisista kuntalaisten osallistumisen ja vaikuttamisen mahdollisuuksista. Kuntalaki korostaa suoran demokratian merkitystä. Kuntalain mukaan valtuuston on toiminnallaan edistettävä suoran demokratian edellytyksiä. (Kenni, Lehtinen, Lundström & Rantakokko 2009, 14.)

2.2 Osallistuminen, osallistaminen ja vaikuttaminen

Osallistuminen terminä tarkoittaa osan ottamista johonkin eli toimimista ja aktiivista tekemistä (Syvärinen 2015, 9). Osallistumalla kuntalaiset antavat panoksensa omiin ja yhteisiin asioihin. Mikäli kuntalaiset halutaan osallistaa

yhteisten asioiden käsittelyyn, tulee kuntalaisia auttaa rakentamaan suhteita vuorovaikutuskäytännöillä. (Syvärinen 2015,17.)

Kuntalainen voi tehdä kunnalle aloitteita, ja kuntalain mukaisesti asia on otettava valtuustossa käsiteltäväksi, mikäli aloitteen tekijöinä on vähintään kaksi prosenttia äänioikeutetuista kunnan asukkaista. Aloitteen tekijälle on viivytyksettä ilmoitettava, mihin toimenpiteisiin on ryhdytty tai ryhdytään. Vähintään kerran vuodessa valtuustolle on saatettava tietoon tehdyt aloitteet sekä niiden johdosta tehdyt toimenpiteet. (Kuntalaki 23 §.)

Kuntalaiset voivat osallistumisoikeutta toteuttamalla vaikuttaa julkiseen valtaan ja poliittiseen päätöksentekoon. Näitä osallistumisoikeuksia ovat mm. oikeus äänestää vaaleissa, oikeus asettaa ehdolle, oikeus äänestää kansanäänestyksissä sekä oikeus tehdä ja kannattaa kansalais- ja kuntalaisaloitteita. (Oikeusministeriö 2016a.)

2.3 Vuorovaikutus

Vuorovaikutus on kanssakäymistä ja ihmisten välistä avointa vuoropuhelua. Kuntalainen esiintyy kuntalaissa erilaisissa osallistuja- ja vuorovaikutusrooleissa. Kuntalainen nähdään tiedon vastaanottajana, kertomassa näkemyksiään, päätöksenteon osallistujana, ratkomassa yhteisön ongelmia, kehittämässä palveluja, suunnittelemassa rakennettua ympäristöä sekä vaikuttajana. (Syvärinen 2015, 22.)

Kuntalain mukaisesti kuntien on tiedotettava toiminnastaan kuntalaisille. Tiedotteissa on annettava riittävästi tietoja mm. kunnan järjestämistä palveluista, kunnassa valmistelussa olevista asioista ja niistä koskevista suunnitelmista. Tiedotteista kuntalaiset saavat tietoa, millä tavoin päätösten valmisteluun voi osallistua ja vaikuttaa. (Kuntalaki 29 §.)

Kuntalaistilaisuudet sekä erilaiset kuntalaiskyselyt ovat yleisin tapa kuulla kuntalaisten mielipiteitä ja näkemyksiä. Harvat kunnat käyttävät mielipiteiden

kartoitustapana internetin keskustelupalstoja, kuntalaishaastatteluja, kansalaisraateja sekä verkkovaltuustoja. Kuitenkin verkkoviestintä ja sosiaalisen median käyttö viestintäkanavana on kasvussa. Palautekanavana on lähes kaikissa kunnissa sähköposti sekä henkilökohtainen suora palaute. (Syvärinen 2015, 24.)

2.4 Osallistumisoikeuden toteuttaminen

Kuntalaisten osallistumisoikeutta on toteutettu erilaisilla päätösehdotusten kuulemistilaisuuksilla. Tyypillisimpiä kuulemistapoja ovat lausuntokierrokset, yleisötilaisuudet sekä internetin sähköiset kuulemistavat. Yleisötilaisuudet antavat yksittäisille kansalaisille mahdollisuuden tuoda mielipiteensä esiin. Samalla yleisötilaisuudet tarjoavat suoran kanavan hallinnon ja kuntalaisten ajatustenvaihtajana. (Oikeusministeriö 2016a.)

Sähköiset kuulemiset toteutetaan internetissä esimerkiksi keskustelufoorumeissa, palautelomakkeissa ja sähköpostikyselyissä. Oikeusministeriön ylläpitämä Otakantaa.fi -palvelu on sähköinen kuulemiskanava, jossa kansalaisilla on mahdollisuus kommentoida ja vaikuttaa valmistella oleviin asioihin. Kuulemisissa saadut kommentit tuovat päätöksentekijälle uutta tietoa käsiteltävään asiaan. Saaduista kommenteista on hallinnon tehtävä kattava yhteenveto ja kommentit on päätöksentekovaiheessa tuotava esiin. (Oikeusministeriö 2016a.)

3 DIGITAALISTEN PALVELUIDEN KEHITYS

3.1 Digitalisaatio

Yksi hallituksen kärkihankkeista on digitaalisen liiketoiminnan kasvuympäristön rakentaminen. Sen tavoitteena on saada suotuisa toimintaympäristö digitaalisille palveluille. Tämä tarkoittaisi kuntalaisten osalta sitä, että luottamus internetiin ja sähköisiin palveluihin säilyy ja tulevaisuudessa hyödynnetään digitaalisia mahdollisuuksia. (Liikenne- ja viestintäministeriö 2015.)

Digitaalisuus mahdollistaa myös palvelut kaikkien saataville, vaikka alue olisi harvaan asuttu ja välimatkat olisivat pitkiä. Digitaalisuus parantaa työn tuottavuutta ja säästää, kun asioita voidaan tehdä tehokkaasti ja tuottavasti. (Jungner 2015, 7.) Digitaalisuuden suurimmat hyödyt saadaan, kun kaikki prosessit suunnitellaan ja toteutetaan uudella tavalla. Digitaalisuuden avulla asioita voi tehdä osuvammin, mikä tekee digitaalisuudesta asiakaslähtöisemmän. Tiedon kerääminen ja muokkaaminen on digitalisaation ansiosta kustannustehokkaampaa. (Jungner 2015, 9.)

3.2 SADe-ohjelma

SADe-ohjelman eli sähköisen asioinnin ja demokratian vauhdittamisohjelman tarkoituksena on tuottaa laadukkaita ja yhteentoimivia julkisen sektorin sähköisiä palveluita. SADe-ohjelman tuottamia palveluita ovat demokratia.fi, otakantaa.fi, kansalaisaloite.fi, kuntalaisaloite.fi sekä lausuntopalvelu. Näistä kansalaisaloite.fi sekä otakantaa.fi ovat olleet suosituimpia käyttäjämäärissä. (Valtionvarainministeriö 2009.)

SADe-ohjelman tuottamat sähköiset palvelut on kehitetty yhteistyössä kuntien kanssa. SADe-ohjelman toimikausi oli 14.4.2009 - 31.12.2015. SADe-ohjelman palveluina kunnille sisältyy asiakasvuorovaikutus ja demokratian edistäminen. Asiakasvuorovaikutuksen ja demokratian edistämisen ohjelmia ovat lisäksi Harava, kansalaisneuvonta sekä etäpalveluiden kehittäminen. Harava on

karttapohjainen kyselypalvelu osoitteessa <https://www.eharava.fi>. Kansalaisneuvonta osoitteessa www.kansalaisneuvonta.fi on keskitettyä neuvontapalvelua, jonka avulla kansalaisia autetaan löytämään oikea viranomaispalvelu. Etäpalveluiden kehittämisessä luodaan konsepti osoitteessa <http://vm.fi/etapalvelut>, joka soveltuu julkisen hallinnon käyttöön ja mahdollistaa kotoa tai työpaikalta tapahtuvan asiointin. (SADe-tietopaketti 2015.)

3.3 Smart City

Smart City -käsitteellä kuvataan kaupunkien innovatiivista kehitystä. Tässä hankkeessa kaupungeista ovat mukana muun muassa Oulu ja Tampere, jotka ovat hyvin sijoittuneet kansainvälisissä Smart City -vertailuissa (Koponen, Mustonen & Spilling 2014, 3). Smart City -kehityshankkeella pyritään parantamaan ihmisten elämänlaatua ja vähentämään ympäristön kuormitusta. Smart City -käsitettä voidaan pitää eräänlaisena sateenvarjokäsitteenä, jonka alla voidaan kehittää kaupunkien palveluita innovatiivisesti. (Koponen ym. 2014, 7.)

Tärkein Smart Cityn toteuttaja on osallistuva kaupunkilainen. Kaupunkilaisten osallistumista voi tukea rakentamalla palautekanavia, luomalla aktiivisesti keskusteluja ja rakentamalla matalan kynnyksen tiloja osallistumiseen. Kaupunkilaiset voivat kuitenkin kokea osattomuutta, ellei heillä ole kanavaa tai keinoja vaikuttaa omaan elämäänsä tai lähiympäristöön. Tähän haasteeseen Smart City -kehityshanke etsii uusia ratkaisuja. Samanaikaisesti digitalisoituminen vaatii kuitenkin yhä teknisempiä laitteita, mikä voi osaltaan lisätä osattomuutta erityisesti vanhempien ikäryhmien keskuudessa. (Koponen ym. 2014, 25.)

4 KEMIN NYKYTILAN KARTOITUS

Kemin kaupungin internetsivujen kautta kaupunkilaisilla on mahdollisuus tulla kuulluksi ja kertoa mielipiteensä ja ideansa kaupungin virkamiehille ja päättäjiille. Kaupunkilaiset voivat kehittää kunnan toimintaa antamalla palautetta palveluista tai muista kaupungin toimialaan kuuluvista asioista. Palautetta voi antaa esimerkiksi lähettämällä palaute suoraan kaupunginkanslian kirjaamoon yleissähköpostiosoitteeseen kirjaamo@kemi.fi.

Muita kuntalaisten osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksia ovat tällä hetkellä kysymysten esittäminen kaupungin palveluista ja kehittämisestä, oikeus tehdä aloitteita, ottaa kantaa ja osallistua keskusteluun. Kuntalaisilla on myös mahdollisuus seurata päätöksentekoa.

4.1 Kysymystori

Kemin kaupungilla on käytössään kysymystori, johon voi laittaa kysymyksen kaupungin palveluista tai kehittämistoimista. Kysymystorilla asioimiseen on oma lomakepohja, johon julkaistavat kysymykset voi kirjoittaa. Kysymys ohjataan asiasta vastaavalle työntekijälle. Kysymystorilla kysymys ja siihen liittyvä vastaus julkaistaan, kuitenkin nimettömänä ja ilman yhteystietoja esitettyjä kysymyksiä ei julkaista kysymystorilla. Nimimerkillä esitetyt kysymykset julkaistaan. Kysymyslomake on laadittu Google Formsilla. Kysymystorilla on julkaistuja kysymyksiä vuodesta 2010 alkaen.

Kysymystorilla on omat kategoriat kaupungin eri palvelualoille, joita ovat: Kaavoitus ja rakentaminen, Kadut ja liikenne, Kaupungin kehittäminen, Liikuntapalvelut, Muut asiat, Perusopetus ja lukio, Sosiaali- ja terveystieteiden palvelut, Tonttipalvelu ja maankäyttö ja Varhaiskasvatus.

4.2 Palautteet palvelualueille

Palautteita kaupungin eri palvelualueille voi lähettää niiden omiin sähköpostiosoitteisiin. Palautesähköpostit on jaoteltu eri toimialoittain keskusviraston, sivistyspalvelukeskuksen, sosiaali- ja terveystieteiden ja teknisen palvelukeskuksen sähköposteihin. Palautteiden lähetykseen sähköposteja on kaiken kaikkiaan 13. Asukkaat voivat lähettää näihin osoitteisiin palautetta, mutta luottamuksellisia tietoja ei tulisi lähettää.

Kaupungin työntekijöille voi lähettää henkilökohtaista palautetta. Tällöin käytettävä sähköpostiosoite on muotoa: etunimi.sukunimi@kemi.fi. Kaupungin työntekijöiden yhteystietoja voi hakea nimellä, numerolla, paikalla tai palvelulla. Yhteystiedot löytyvät Kemin kaupungin nettisivuilta. Haku tapahtuu erillisellä hakukoneella, johon sivustolla on linkki.

4.3 Sähköinen palautelomake

Kemin kaupungin nettisivuilla on saatavilla www-sivujen kautta toimiva palautelomake. Lomakkeella voi antaa palautetta, eli voi tehdä aloitteen, ehdottaa jotain, tehdä valituksen tai antaa kiitosta. Palautteessa on lisäksi tekstialue, johon voi kirjoittaa vapaasti palautetta. Yhteystiedot jättämällä palautteeseen voi pyytää lisäksi yhteydenottoa. Palautelomake on laadittu Google Formsilla.

Sähköisessä palautelomakkeessa ohjeistetaan, ettei palautteessa ole syytä mainita esimerkiksi henkilötunnusta, pankkitilin numeroa eikä muita arkaluonteisia tietoja, koska sähköpostin turvallisuutta ei voida varmistaa. Palaute saapuu kaupunginkanslian kirjaamoon, josta se ohjataan asiasta vastaavalle viranhaltijalle tai oikealle palvelualueelle.

4.4 Ulkopuoliset palvelut

Kemin kaupungin internetsivujen Osallistu ja vaikuta -välilehdellä on palautekanavien lisäksi myös linkkejä vaikuttamiskanaviin muualla verkossa. Tällaisina palveluina mainitaan Kuntalaisaloite.fi ja Otakantaa.fi. Sivustolla mainitaan myös palvelut Demokratia.fi ja Kansalaisaloite.fi.

Kemin kaupunki on mukana kuntalaisaloite.fi -palvelussa. Kuntalaisaloite.fi -verkkopalvelussa kuntalaiset voivat tehdä palvelussa mukana oleville kunnille kuntalaisaloitteita sekä kannattaa ja seurata muiden tekemiä aloitteita. Kuntalaisaloitteen avulla kuntalainen voi nostaa esille jonkin asian tai ongelman ja näin saada päättäjät kiinnittämään siihen huomiota. Kuntalaisaloite.fi on oikeusministeriön ylläpitämä ja tuottama verkkopalvelu ja sitä kehitetään osana Osallistumisympäristö -hanketta. Kunnalla on ilmoitusvelvollisuus aloitteen tekijälle aloitteen johdosta suoritetuista toimenpiteistä. Kuntalaisaloite -palveluun on lisätty 21.12.2015 uusi ominaisuus, jonka avulla kunnat voivat vastata tehtyihin aloitteisiin. Vastausten julkaiseminen on vapaaehtoista kunnille, mutta se lisää avoimuutta päätöksenteosta. Kuntalaisaloite.fi -palvelu toimii osoitteessa www.kuntalaisaloite.fi. (Oikeusministeriö 2015.)

Otakantaa.fi -palvelu tarjoaa mahdollisuuden vaikuttaa päätöksiin valmisteluvaiheessa. Palvelussa voi tehdä hankkeita, selata hankkeita tai osallistua hankkeiden keskusteluihin. Palvelussa voi tehdä kyselyn hankkeesta, tehdä gallupin tai lisätä hankkeeseen liittyviä tapahtumia. (Oikeusministeriö 2016a.)

Demokratia.fi -verkkosivu kokoaa yhteen osallistumiseen ja kansalaisvaikuttamiseen liittyviä palveluita ja tietoa. Sivustolta löytyvät julkishallinnon yhteiset sähköiset demokratiapalvelut ja taustatietoa yhteiskunnallisesta osallistumisesta. (Oikeusministeriö 2016b.)

Kansalaisaloite.fi -palvelun avulla äänioikeutettu Suomen kansalainen voi tehdä, kannattaa ja seurata kuntalaisaloitteita. Kansalaisaloitteella ehdotetaan

uutta lakia, muutosta olemassa olevaan lakiin tai olemassa olevan lain kumoamista. Palvelua ylläpitää oikeusministeriö osana Osallistumisympäristö-hanketta. Osallistumisympäristö-hanke kuuluu SADe-ohjelmaan. (Oikeusministeriö 2016c.)

4.5 Palautekysely

Kartoittaaksemme lisää Kemin palautteiden käsittelyn nykytilaa suoritimme kyselyn sähköpostitse syksyllä 2015. Kyselylomake (liite 1) lähetettiin sähköpostitse kaikille Kemin palvelualueiden palautetta vastaanottaville. Näitä tahoja oli yhteensä 13, ja ne jakautuivat keskusviraston, sivistyspalvelukeskuksen, sosiaali- ja terveystieteiden ja teknisen palvelukeskuksen kesken.

Vastauksia tähän palautekyselyyn saatiin viisi. Palautekyselyssä kysyttiin yleisesti, minkä tyyppisiä palautteita tulee ja mitä kanavia pitkin, millaisiin palautteisiin vastataan ja millä aikataululla, mitä saadulle palautteelle tehdään ja hyödynnetäänkö saatua palautetta. Samalla kysyimme mielipiteitä nykyisestä tavasta kerätä palautetta sekä mielipiteitä siitä, onko nykyinen systeemi hyvä.

Tyypillisimmin palautetta vastaajille tulee nettisivujen kautta, sähköpostin välityksellä, kirjallisesti, puhelimitse sekä kasvatusten. Asiakaspalvelutilanteissa palautetta tulee suoraan ja niihin vastataan välittömästi. Lehtien palstoilla olevaan palautteeseen vastataan, jos palautteen on allekirjoittanut oikea henkilö; nimettömään palautteeseen ei pääsääntöisesti vastata.

Saadut palautteet käydään läpi ja niihin vastataan. Osa kysymyksistä ja vastauksista julkaistaan kysymystorilla. Vastaajien mielestä palautteita hyödynnetään ja muutoksia tehdään palautteen mukaisesti, jos siihen on tarvetta ja mahdollisuus. Palautekanavia on useita ja niitä käytetään monipuolisesti. Toisaalta vastaajat pohtivat, onko niistä tietoa kuntalaisilla. Yksi vastaaja mielsi nykyisen kysymystorin palautteeseen vastaamisen erittäin kankeaksi.

Palautteeseen vastaaminen kesti vastaajien mukaan yhdestä päivästä kahteen kuukauteen. Toisin sanoen vastausaika palautteen antajalle saattoi joissakin tapauksissa olla aika pitkä. Keskimäärin palautteeseen kuitenkin vastattiin mahdollisimman pikaisesti; joskus saman tien palautteen saamisen jälkeen.

Arkistoinnin osalta vastaukset vaihtelivat. Osa palautteesta arkistoidaan palvelualueelle, sähköisesti tai kirjallisesti, tai ne jäävät nettisivuille näkyviin. Osa vastaajista ei arkistoinut palautetta minnekään.

Tiedustellessamme pitäisikö erilaiset palautejärjestelmät yhdistää yhdeksi kokonaisuudeksi, suurin osa vastaajista oli yhden järjestelmän kannalla. Toisaalta palautekanavia voi olla useita, mutta palaute tulisi välittää nopeasti oikealle taholle. Lisäksi palautteen antaminen tulisi olla helppoa, jottei asiakas joutuisi etsimään palautekanavaa. Tulisi myös muistaa, että kaikilla ei ole käytössään internetiä.

Vastauksien perusteella palautteen vastaanottamisessa ei ole varauduttu hyvin loma- tai sairastapauksiin. Osa vastaajista arvelee, että tällaiseen ei ole mitenkään varauduttu, kun taas osa on varautunut ohjaamalla palautteen tarvittaessa toiselle tai usealle henkilölle kerrallaan.

Vastaajat saivat vielä tuoda muita ajatuksiaan esille nykyisestä kuntalaispalautejärjestelmästä. Vastaajien pääsanoma oli, että palautejärjestelmän käytön pitäisi olla nykypäivänä yksinkertaisempaa kuin mitä se tällä hetkellä on. Vastaajat toivat esille, että mitä useampia palautekanavia käytetään, sitä enemmän niitä joutuu hallitsemaan ja seuraamaan. Kuntalaisia tulisi myös ohjata suoraan yhteydenottoon siihen tahoon, jota asia koskee. Tällöin asiakas saisi suoran ja oikean vastauksen. Palautejärjestelmä voisi olla enemmän keskitettyä, ja käytössä voisi olla yksi kokonaisuus, jonka kautta palautteet välitetään suoraan oikealle taholle kuitenkaan unohtamatta kuntalaisia, joilla ei ole internetiä käytössä.

5 SELVITYSTYÖ

5.1 Kartoitus

Selvitystyö tehtiin tutkimalla kaikkien kuntien ja kaupunkien internetsivut ja sieltä löytyneet palautekanavat. Suomessa oli kaiken kaikkiaan vuoden 2015 alusta 317 kuntaa, joista 107 on kaupunkeja. Tutkimme myös palautekanavien ohella, mitä muita viestintä- tai kyselykanavia eri kuntien sivuilla oli käytössään.

Selvitystyö oli aikaa vievää, koska sivustoilta etsityt tiedot eivät löytyneet helposti joidenkin sivustojen erikoisen suunnittelun takia. Lisäksi löytyi sivustoja, joilla esimerkiksi palautelomake ei tutkimushetkellä toiminut ollenkaan. Osa sivustoista oli tutkimushetkellä päivittymässä uudempaan versioon, jolloin kaikki sivuston ominaisuudet eivät olleet välttämättä ajan tasalla.

Osa kaupungeista tarjoaa asukkailleen räätälöityjä ohjeita osallistumiseen. Esimerkiksi Vantaan kaupungin osallisuusmalli on tarkoitettu asukkaille oppaaksi vaikuttamiseen ja päätöksenteon seuraamiseen. Osallisuusmallin tavoitteena on lisätä vuorovaikutusta asukkaiden, kansalaisjärjestöjen, elinkeinoelämän ja julkisen hallinnon välillä. (Vantaan kaupunki 2013.) Selkeitä osallisuusohjeita löytyi myös muun muassa Keravan ja Rovaniemen kaupungeilta. (Keravan kaupunki 2010, Rovaniemen kaupunki 2013.)

5.2 Yleisimmät palautekanavat

Yleisimmät palautekanavat olivat yleinen sähköpostiosoite, internetsivulla täytettävä palautelomake, puhelimitse ja kasvotusten annettava palaute, yhteispalvelupiste sekä erilaiset yhteistoiminnat, kuten asukasillat ja avoimet yleisötilaisuudet. Sähköpostiosoite oli pääasiallisesti kunnan yleinen osoite. Joillakin sivustoilla oli omat sähköpostiosoitteet eri osastoille.

Internetsivuilla olevat palautelomakkeet olivat pääosin avoimia lomakkeita, joihin sai vapaasti kirjoittaa palautteen. Jonkin verran sivustoilla oli

palautelomakkeita, joissa pystyi valitsemaan palautteen saajan ja antamaan palautteen suoraan oikealle osastolle.

5.3 Sosiaalinen media

Kuntien käyttämien sosiaalisen median välineiden kirjo oli laaja vuonna 2015. Havaintojemme mukaan suosituin kanava oli Facebook, jota käytettiin erityisesti tiedottamiseen ja tiedon jakamiseen tulevista tapahtumista. Seuraavaksi eniten käytetyimmät sosiaalisen median välineet olivat Twitter, YouTube, blogit, Instagram ja Wikipedia.

Vähemmän käytettyjä sosiaalisen median välineitä olivat Issuu, Netvibes, Snapchat ja Google+. Isommat kaupungit käyttivät myös enemmän sosiaalisen median eri välineitä. Esimerkiksi nuorisotoimi käytti enemmän Twitteriä kuin kulttuuritoimi, joka mielellään jakoi kuvia Instagramin kautta.

5.4 Kyselyt

Harjavallan kaupungilla on käytössään kuukauden kuntalaiskysely. Kaupungin nettisivuilla esitetään joka kuukausi kysely koskien Harjavallan asukkaiden mielipiteitä kaupungin asioihin. Mielipidettä on kysely muun muassa tuloveroprosentin nostosta, perusturvapalveluiden riittävydestä sekä uimarantojen hoidosta. Kyselyjen tulosten vastaukset on julkaistu ajankohtaista -sivustolla. (Harjavallan kaupunki 2015.)

Ylöjärven kaupunki käyttää pikagallup -kyselyitä omilla kotisivuillaan. Gallupeissa on kysely ajankohtaisista aiheista, kuten tyytyväisyydestä päivystyspäiväkotien palveluun tai kirjastopalveluiden sunnuntaisista aukioloajoista. Galluppien vastaukset julkaistaan uutiset -sivustolla. (Ylöjärven kaupunki 2015.)

5.5 Vaikuttamiskanavia verkossa

Edellä mainittujen Kuntalaisaloite.fi-, Otakantaa.fi-, Demokratia.fi- ja Kansalaisaloite.fi -verkkopalveluiden lisäksi Oikeusministeriö ylläpitää muitakin demokratiapalveluita, joita ovat esimerkiksi Lausuntopalvelu.fi, Nuortenideat.fi, Vaalit.fi ja Yhdenvertaisuus.fi.

Lausuntopalvelu.fi on verkkopalvelu, jonka tarkoitus on tehostaa lausuntomenettelyä. Se tarjoaa kansalaisille, järjestöille ja viranomaisille verkkopalvelun, jossa lausuntopyyntöjä voidaan julkaista, antaa ja käsitellä annettuja lausuntoja. Sähköinen palvelu antaa sujuvuutta lausuntomenettelyyn, kansalaisvaikuttamiseen ja tiedonsaantiin sekä lisää valmistelun ja lausuntomenettelyn läpinäkyvyyttä ja laatua. Maksutonta palvelua ylläpitää Oikeusministeriö. (Oikeusministeriö 2016d.)

Nuortenideat.fi on osa oikeusministeriön verkossa toimivia demokratiapalveluita. Nuortenideat.fi antaa nuorille matalan kynnyksen osallistumiseen, vaikuttamiseen ja omien mielipiteiden kertomiseen. Palvelu tarjoaa esteettömän ja tasa-arvoisen mahdollisuuden kertoa, kysyä ja tulla kuulluksi. Palvelun tavoitteena on tuoda nuorten mielipiteet esiin keskustellen ja huomioiden ne päätöksenteossa. Palvelu tukee vuorovaikutusta sekä yhteistyötä nuorten ja kunnan, oppilaitosten, järjestöjen ja muiden toimijoiden välillä. Palvelu antaa nuorille mahdollisuuden seurata asioiden käsittelyä ja niistä tehtyjä päätöksiä. (Oikeusministeriö 2016e.)

5.6 Nomis HelpDesk

Nomis Oy on vuonna 1993 perustettu suomalainen tietotekniikan palveluyritys, joka on erikoistunut Windows-pohjaiseen sovelluskehitykseen, selain-pohjaiseen sovelluskehitykseen, palvelin- ja pc-laitetoimituksiin sekä erilaisiin ICT-tukipalveluihin. (Nomis, 2015a.)

Järvenpään kaupunki käyttää tällä hetkellä Nomis HelpDesk -asiakaspalautejärjestelmää. (Nomis, 2015b.) Asiakaspalautejärjestelmän avulla asukkaat voivat antaa palautetta ja toimenpidepyyntöjä sekä seurata palvelupyyntöjensä tilaa heille sopivana ajankohtana. Palvelun ollessa nopea ja ajantasainen asiakkaiden tyytyväisyys paranee. Järjestelmän avulla palautteiden antaminen sekä sen käsittely helpottuu ja palautteet ovat keskitetysti hallinnassa. Organisaatio saa haluamansa raportit palvelutason seurantaan varten. Asiakaspalautejärjestelmään muodostuu vähitellen myös tietokanta, ratkaisupankki, josta jo annettuja vastauksia voidaan tarkastella. Nomis HelpDesk on selainpohjainen työnohjausjärjestelmä. Selainpohjaisuus tarkoittaa sitä, että se ei vaadi erillisiä selainlaajennuksia tai asennuksia työasemiin. (Nomis, 2015a.)

Nomis HelpDesk -järjestelmällä voidaan saada esimerkiksi seuraavia hyötyjä työaika- ja kustannussäästöihin, asiakastytyväisyyteen ja työn tehostumiseen:

- Palvelupyyntöjen tila ja tiedot kaikille näkyvissä
- Palvelupyyntöjen jako kiireluokkiin
- Tietämiskanta tukipyntöjen ratkaisusta
- Automaattinen sähköpostiviestintä tukihenkilöille ja asiakkaille
- Palvelupyynnöt yhdessä järjestelmässä
- Palvelupyyntöjen työmäärien seuranta
- Palvelupyyntöjen luokittelu usealla eri kriteerillä
- Palvelupyyntöjen raportointi ja tilastointi
- Laitteiden ja ohjelmistojen tukipyntöhistoria
- Laitteiden, ohjelmistojen ja muun IT -omaisuuden ylläpito (Nomis HelpDesk 2015c.)

Help Desk Institute on laskenut hyödyn siten, että palvelupyynnön ratkaisun hinta moninkertaistuu sen siirtyessä ylemmille tukitasoille. Kustannussäästö perustuu nopeaan ongelmanratkaisuun sekä palvelupyntöjen ratkaisuun aikaisemmalla tasolla.

Nomis HelpDesk sisältää seuraavia ominaisuuksia:

- Käyttöjärjestelmäriippumaton
- Täysin selainpohjainen ei vaadi selainlaajennuksia tai 'client' -asennuksia työasemiin
- Monikielituki
- Muunnettavissa eri toimialojen käyttötarpeisiin
- Asiakaskohtaisesti muokattava käyttöliittymä
- Asetukset ja näkymät pääkäyttäjän muokattavissa
- Räätelöivät tukipyyntö- ja tilauslomakkeet
- Käyttäjä- ja asiakashallinta, myös ulkoisista tietolähteistä
- Tietojen haku ulkoisesta tietolähteestä
- Liittymät muihin järjestelmiin, esim. laskutusjärjestelmät
- Sovellettavissa tukipalvelun ITIL -toimintamalleihin (Nomis HelpDesk 2015c.)

Asiakkaalla ja tukipalvelulla on käytössään omannäköinen liittymä. Asiakkaan käyttöliittymässä on tapahtumien ilmoittaminen ja seuranta sekä asiakaslomakkeet.

Nomis HelpDeskin tukipalvelun käyttöliittymästä löytyvät mm.

- Palvelupyyntöjen tunniste- tai tikettinumero
- Ilmoituskanavat: puhelin, sähköposti ja asiakassivusto
- Automaattiset sähköpostitiedotteet tukihenkilöille ja asiakkaille
- Palvelupyyntöjen luokittelu, priorisointi ja tilamäärittelyt
- Takarajalaskenta ja -seuranta
- Linkit tapauksiin, rekisterikohteisiin ja ulkoisiin tiedostoihin
- Monipuoliset haku- ja raportointitoiminnot
- Ilmoitustaulu ajankohtaisille tiedotteille (Nomis HelpDesk 2015c.)

Tukipalvelun käyttöliittymässä on tapahtumien hallinta ja seuranta, omaisuuden hallinta sekä raportointi. Käyttöliittymä on toiminnallisesti laajennettavissa ilmoitustaululla sekä ulkoisella liittymällä.

Nomis HelpDeskin järjestelmävaatimukset ovat:

Palvelin ja tietokanta

- Windows server
- IIS
- ActiveState ActivePerl
- Microsoft SQL Server
 - Desktop Engine (MSDE)
 - Express Edition

Työasema

- Internet-selain (Microsoft Internet Explorer, Mozilla Firefox, Opera)
- JavaScript + DHTML (Nomis HelpDesk 2015c.)

Nomis HelpDesk hyödyntää Microsoft-sovellusalustaa. Järjestelmä käyttää Microsoft Server -käyttöjärjestelmää. Microsoft SQL Server on tietojen analysointiin ja raportointiin käytettävä sovellus.

5.7 Kuntalaistili

Kuntalaistili on sähköinen asiointialusta, jonka avulla julkishallinnon organisaatiot tarjoavat kohderyhmilleen sähköisiä palveluja keskitetysti, tehokkaasti ja tietoturvallisesti. (Kuntalaistili 2016a.) Kuntalaistiliä käyttäviä kuntia ja kaupunkeja vuonna 2015 olivat Kokkola (eKokkola), Pori (eKunta), Jyväskylä (Oma Jyväskylä), Porvoo (ePorvoo), Kouvola (eKouvola), Hamina, Kotka ja Pyhtää (eKymi) ja Lahti (Palvelutarjotin). (Kuntalaistili 2016b.)

”Alusta koostuu kokoelmasta tukikomponentteja ja kokonaisuutta tukevia toiminnallisuuksia, joiden ympärille voidaan rakentaa erillisiä sähköisiä palveluja. Palvelulla tarkoitetaan ensisijaisesti kuntalaisportaalin tai vastaavan

järjestelmäkehityksen sisällä toimivia sähköisiä palveluja, jotka vastaavat tiettyyn palvelutarpeeseen. Palvelut voivat olla joko suoraan asiointialustaan tuotettuja tai muissa järjestelmissä sijaitsevia kokonaisuuksia, jotka tarjotaan käyttäjille alustan välityksellä. Asiointialusta mahdollistaa kertakirjautumisen ja palveluiden tarjoamisen sekä intra- että internetissä. Kuntalaistili on valmis kokonaisuus, joka sisältää kaikki yleiset sähköisten asiointipalveluiden vaatimat perustoiminnallisuudet. Asiointialusta on jaettavissa komponentteittain itsenäisesti toimiviin kokonaisuuksiin, jotka eivät vaadi muita komponentteja toimiakseen. Tämän johdosta komponentit ovat helposti laajennettavissa ja liitettävissä muihin järjestelmiin. Lisäksi jokainen komponentti on korvattavissa, vaihdettavissa ja muokattavissa vaihtoehtoisella ratkaisulla. Komponenttien lisäksi asiointialusta sisältää useita valmiita palvelukokonaisuuksia. Palveluiden toteutus perustuu asiointialustan valmiiden toiminnallisuuksien sekä alustaan rakennettujen integraatioiden hyödyntämiseen.” (Kuntalaistili 2016a)

Kuntalaistilin komponentit:

- Tunnistaminen ja IDP (Identity Provider)
 - Itsenäinen kirjautumiskomponentti, joka mahdollistaa pääsyn erillisiin palveluihin kertakirjautumisella.
- Sähköinen maksaminen
 - Mahdollistaa pankkien tarjoamien maksupalveluiden hyödyntämisen Kuntalaistilin palveluissa.
- Asiakasrekisteri
 - Toimii palvelujen ja järjestelmien asiakasrekisterinä sekä käyttäjätietojen hallinnan välineenä.
- Käyttöoikeuksien hallinta
 - Mahdollistaa palvelu- ja toimintokohtaisen personoinnin tarvittaessa jopa henkilökohtaiselle tasolle asti.
- Viestintä
 - Tarjoaa muille komponenteille sekä palveluille mahdollisuuden lähettää viestejä eri viestintävälitystekniikoilla.
- Loki- ja tilastotietojen hallinta

- Tarjoaa keskitetyn paikan loki- ja tilastotietojen tallentamiseen sekä niiden seurantaan. (Kuntalaistili 2016a)

Kuntalaistili perustuu sähköiseen kirjautumiseen. Palveluun kirjaututaan henkilökohtaisilla tunnuksilla. Asiakas voi tarkistaa omat perustietonsa sekä mahdollisiin hakemuksiin liittyvät asiat.

Kuntalaistiliin liittyvät palvelut:

- Palveluhakemisto
 - Hallinnoi Kuntalaistilin kautta tarjottavia asiointipalveluita. Palvelut voidaan järjestää seutukuntakohtaisiksi kokonaisuuksiksi, josta näkee helposti ja nopeasti, mitä palveluita kukin seutukunta alustalla tarjoaa.
- Oma ilmoitustaulu
 - Toimittaa henkilökohtaiset sähköisen asiointin prosesseihin liittyvät viestit halutuista järjestelmistä ja tuo ne nähtäväksi heti palvelualueen etusivulle. Palvelu tekee omien viestien seurannasta ja hallinnoinnista helppoa.
- Tilanvarauspalvelu
 - Mahdollistaa tilavarausten tekemisen ja niiden hallinnoinnin. Palvelun välityksellä tilat ovat varattavissa ajasta ja paikasta riippumatta ja tilojen varaustilanne on järjestelmässä aina ajan tasalla.
- Ajanvarauspalvelu
 - Mahdollistaa aikojen varauksen, niiden hallinnoinnin ja peruuttamisen järjestelmään määrätyille resursseille. Palvelun kautta varattavien resurssien varaustilanne näkyy aina ajantasaisena sähköisessä kalenterissa.
- Sähköiset lomakkeet
 - Mahdollistavat lomakkeiden näyttämisen, täyttämisen sekä lähetettyjen lomakkeiden käsittelyn tilan seurannan ja tehtyjen päätösten tarkastelun itsepalveluna. Lomakkeet esitätetään kirjautuneen käyttäjän tiedoilla.

- Palautekanava
 - Toimii kuntalaisten ja kunnan työntekijöiden välisenä viestinvälityskanavana, jonka kautta voi antaa palautetta, hakea ja selata aiemmin palveluun tehtyjä palautteita sekä seurata niiden käsittelyn etenemistä.
- Liikuntarekisteri
 - Mahdollistaa eri organisaatioiden järjestämien liikunta- ja harrastetapahtumien haun eri hakukriteerein. Voidaan liittää suoraan tilanvarauspalveluun, jolloin tilojen varaukset liitetään suoraan liikuntarekisterin hakuihin. (Kuntalaistili 2016a)

Kuntalaistilin avulla kuntalaisten ja kunnan välinen tiedonpito muuttuu luotettavammaksi, koska erillisiä sähköpostiviestejä ei enää tarvitse lähettää. Asiakas voi lähettää esimerkiksi hakemukset Kuntalaistilin kautta. Asiasta vastaava virkailija kuittaa hakemukset vastaanotetuksi. Virkailija voi myös tiedustella tarvittaessa lisätietoja Kuntalaistilin kautta.

5.8 ePalvelu

ePalvelu on Eventizer Oy:n kehittämä kaupungeille, kunnille ja kuntayhtymille suunnattu SaaS-pilvipalvelu (Software as a Service) sähköiseen asiointiin asukkaidensa kanssa. ePalvelun avulla asukkaat voivat käyttää sähköisiä asiointipalveluja internetin kautta perinteisen paperilomakkeen rinnalla. Tällaisia palveluja ovat esimerkiksi palautteet, hakemukset ja anomukset.

Sähköisen asioinnin ansioista esimerkiksi hakemusten käsittelyyn liittyvät työprosessit tehostuvat, koska henkilökunta voi keskittyä varsinaisiin tehtäviinsä, eikä jokaista hakemusta tarvitse käsitellä yksitellen. Asiointipalvelua käyttävä henkilö tunnistetaan tarvittaessa käyttämällä pankkitunnuksia (Vetuma), Mobiilivarmennetta tai Katso-tunnistusta. ePalvelua käyttävät tällä hetkellä muun muassa Kinnula ja Saarijärvi. (ePalvelu 2016.)

5.9 Karttapohjaiset palautejärjestelmät

Karttapohjaiset palautejärjestelmät mahdollistavat havaintojen tai kysymysten esittämisen kartalla. Karttapohjalla palautteen antaja voi sijoittaa palautteen oikeaan paikkaan. Palautteeseen voi liittää myös lisätietoja tai kuvia. Karttapohjaisten palautejärjestelmien huomattava etu on sen paikasta ja ajasta riippumattomuus. Käyttäjä pystyy antamaan palautetta milloin vain ja mistä vain, mikäli käyttäjällä on tietotekniset ja teknologiset valmiudet.

Palautteen vastaanottaja saa palautteen heti, kun palaute on lähetetty. Palautteen oheen liitetyt valokuvat ja sijaintitiedot helpottavat palautteeseen reagoimista. Palaute kerätään keskitettyyn tietokantaan, jonka avulla aineiston kerääminen ja analysointi on kattavaa.

5.9.1 Etelä-Kymenlaakson karttapalvelu

Etelä-Kymenlaakson karttapalvelu on toteutettu Kotkan, Haminan, Pyhtään, Virolahden ja Miehikkälän yhteisenä palveluhankkeena Siton SpatialWeb-tekniikalla. (Haminan kaupunki 2015). Karttapalvelu toimii osoitteessa karttapalvelu.kotka.fi. Karttapalvelussa käyttäjä antaa palautteen valitsemalla palautteen tyypin vaihtoehtoisista kysymys, kiitos, idea, moite tai muu. Käyttäjä valitsee lisäksi mihin toimialueeseen palaute liittyy. Valittavia toimialueita ovat kaavoitus ja maankäyttö, katuverkosto, leikkipaikat, liikenne, liikuntapaikat sekä ympäristöasiat. Palaute annetaan valitsemalla kartalta kohde joko osoittamalla tiettyyn kohtaan tai valitsemalla valmis kohde kartalta, esimerkiksi puisto tai koulu.

Palautteeseen voi liittää mukaan selventäviä kuvatiedostoja. Palaute ohjautuu automaattisesti oikeaan kuntaan ja haluttuun yksikköön. Jos palautteen antaja haluaa palautteeseensa vastauksen, palautteeseen täytyy lisätä palautteen antajan yhteystiedot. Halutessaan palautteen voi antaa nimettömänä. (Kymen Sanomat 2014).

5.9.2 Palvelukartta (beta)

Palvelukartta (beta) on Helsingin, Espoon, Vantaan ja Kauniaisten tiedotuskanava kaupunkien toimipisteistä ja palveluista. Palvelu toimii osoitteessa <http://palvelukartta.hel.fi>.

Kuntalaiset voivat palvelukartan avulla löytää tietoa kaupungin tarjoamista palveluista ja niiden esteettömyydestä. Palvelukartan avulla on mahdollisuus antaa palautetta sekä keskustella toimipisteistä ja palveluista vastaavien kanssa. Palvelu on tehty käyttäen avointa dataa ja avointa lähdekoodia. (Palvelukartta 2015.)

5.9.3 Palvi -palauteviestijärjestelmä

Palvi -palauteviestijärjestelmä on Raisiossa käytössä oleva järjestelmä, jonka avulla käyttäjä voi antaa palautetta liikenneväylistä, viheralueista, venesatamasta tai liikunta- ja ulkoilualueista. Palautejärjestelmä toimii osoitteessa http://is.ramboll.fi/raisio_palaute.

Palvi -palauteviestijärjestelmän avulla käyttäjä voi antaa palautteen suoraan kartalla olevaan kohtaan sekä liittää kuvan kohteesta halutessaan mukaan. Palautteen antajalla on mahdollisuus valita, näkyykö annettu palaute myös muille käyttäjille. Käyttäjän antama palaute toimitetaan automaattisesti alueen kunnossapidosta vastaavalle taholle. Käyttäjän on mahdollista saada tietoa palautteen käsittelystä. (Raision kaupunki 2015.)

5.9.4 Trimble Feedback

Trimble Feedback on sähköinen paikkatietoon sidottu palvelu palautetiedon antamiseen, käsittelyyn ja julkaisuun. Trimble Feedback -järjestelmää käyttää muun muassa Jyväskylän kaupunki. Trimble Feedback kokoaa kaiken organisaatioon saapuneen palautteen yhteen paikkaan, saapuipa palaute

puhelimitse, sähköpostitse tai internetsivuilla täytetyn palautelomakkeen kautta. Annettu palaute ohjautuu oikealle vastuuhenkilölle ja käsittelijän nähdessä heti kohteeseen liitetyt tiedot, kuten esimerkiksi valokuvat, asian käsittely on helpompaa. Palautteen antaja pystyy seuraamaan palautteensa tilaa henkilökohtaisen käyttäjätilin avulla. Viranomainen pystyy julkaisemaan palautteet, jolloin samaan asiaan kohdistuvia kyselyitä ei tule useampia. Näin muodostunut vastausarkisto on kaikkien saatavilla ja tarkasteltavana.

Järjestelmän hyötyjä ovat muun muassa asiakaspalvelun tehostuminen, toimenpiteiden ja resurssien kohdistamisen helpottuminen sekä automaattisesti luotu palautearkisto, jonka avulla tietoja voidaan analysoida sekä tilastoida. Järjestelmästä pystytään esimerkiksi seuraamaan kuinka kauan palautteeseen vastaamiseen kestää. Trimble Feedback auttaa organisaatiota käymään vuorovaikutteista keskustelua asiakkaidensa kanssa. Palvelua voidaan käyttää esimerkiksi palautteen keräämiseen, kyselyjen toteuttamiseen ja mielipiteiden tiedustelemiseen. Esimerkiksi valmiisiin suunnitelmiin, kuten rakennushankkeisiin tai kaavamuutoksiin, voidaan pyytää ideoita ja kommentteja. Trimble Feedback -sovellus on saatavilla iPhone, Android- ja Windows Phone -mobiililaitteille. (Trimble 2015.)

5.10 Mobiilikunta

Mobiilikunta mobiiliviestintäratkaisu on käytössä Riihimäellä, Jyväskylässä, Kuopiossa, Maskussa ja Uudenkaupungissa. Sovellus on kehitetty erityisesti mobiililaitteille parantamaan viestintää kuntien ja kuntalaisten välillä. Sovellus tarjoaa asiakkaalle reaaliajassa kunnan uutiset, tapahtumat, säätiedot sekä poikkeusolosuhdetiedotteet. Uutiset välitetään sovellukseen lähes reaaliaikaisesti ja niitä on mahdollista jakaa eteenpäin sosiaaliseen mediaan. Tapahtumatietojen lisäksi sovellus näyttää esimerkiksi reittiohjeen tapahtumapaikalle. Asiakasta kiinnostavat tapahtumat voidaan lisätä henkilökohtaiseen kalenteriin. Sovellus näyttää myös viimeisimmän säähavainnon ja ennusteen kymmenelle seuraavalle päivälle. Mobiilikunta -

sovelluksen avulla voidaan etsiä myös kunnan käytetyimpien asiointipalveluiden ja aktiviteettien yhteystietoja.

Asukkaat voivat sovelluksen avulla ilmoittaa vikatilanteista paikkatiedon ja kuvan kera, lähettää kunnalle palautetta sekä antaa kyselyn kautta mielipiteensä. Mobiilikunta -palvelu toimii Android-, Windows Phone- ja iOS -laitteilla. Sovellus on ilmainen ja sen voi ladata osoitteesta www.mobiilikunta.fi. (Mobiilikunta 2015, Riihimäen kaupunki 2015.)

5.11 Muut ratkaisut

Internetsivustoilta löysimme lisäksi muita ratkaisumalleja asukkaiden kuulemiseen ja vuorovaikutukseen. Käytössä olevia ratkaisumalleja ovat foorumi, kysymystori, kansalaiskioski sekä chat-palvelu.

Foorumi, kysymystori ja kansalaiskioski on jaoteltu eri aihealoittain. Chat-palvelu toimii osana asiakaspalvelua. Näiden kanavien tarkoitus on lisätä avoimuutta ja antaa kuntalaisille mahdollisuuden esittää omia kehitysehdotuksia.

5.11.1 Valma Valmistelufoorumi

Valma on internetissä toimiva foorumi Tampereen asukkaiden mielipiteiden kuulemiseen jo asioiden valmisteluvaiheessa. Valman tarkoituksena on lisätä päätöksentekoon avoimuutta ja antaa kuntalaisille mahdollisuuden omien näkemysten kuulemiseen.

Valman kautta voi kommentoida valmistelussa olevia asioita ja lukea myös muiden kommentteja. Käsittelyssä kommenttien antamiselle annetaan yleensä aikaa kommentoida noin 2-3 viikkoa ja kuntalaisten esittämät näkemykset menevät suoraan valmistelijoiden ja päätöksentekijöiden tietoon. (Larjovuori, Nuutinen, Heikkilä-Tammi & Manka 2012, 13). Valma on käytössä tällä hetkellä Tampereen kaupungilla. (Tampereen kaupunki 2016.)

5.11.2 Kysymystori

Naantalın kaupungilla on käytössään internetsivuillaan Kysymystori -palvelu, jossa asukkaat voivat kysyä mieltä askarruttavia asioita kaupungin kehittämisestä tai palveluista Naantalın kaupungilta. Vastauksen kysymykseen antaa asiasta vastaava kaupungin työntekijä ja vastaukset julkaistaan, mikäli kysyjä on antanut nimensä ja yhteystietonsa. Kysymykset voidaan julkaista myös nimimerkillä kysyjän niin halutessaan. Kirjoitukset, joissa ei ole selkeää kysymystä, on käsitelty palautteena.

Kysymykset on lajiteltu selkeästi aihealueittain, joita ovat: Asuminen ja rakentaminen, Hallinto, Kaavoitus ja mittaus, Kartat ja paikkatieto, Kirjasto, Kulttuuri, Laki ja oikeusturva, Liikenne, Liikunta ja ulkoilu, Matkailu, Muut, Nuoriso, Opetus ja kasvatusta, Perhe- ja sosiaalipalvelut, Saaristo ja maaseutu, Satama, Talous ja verotus, Terveys, Turvallisuus ja järjestys, Työ, yrittäminen ja elinkeinot ja Ympäristö ja luonto. (Naantalın kaupunki 2016.)

5.11.3 Someron kehittämisfoorumi

Someron kaupungin kehittämisfoorumin kautta asukkaat voivat jakaa omia ideoitaan ja antaa kehitysehdotuksia Someron kaupungille. Kommentoimista varten käyttäjä tarvitsee sähköpostiosoitteen ja nimimerkin.

Aihealueet, joiden kautta asukkaat pääsevät kommentoimaan ovat: Asuminen, Infra, Koulutus, Kuntaudistus, Muut, Nuoret, Ruokapalvelut, Strategia ja Ympäristö. (Someron kaupunki 2016.)

5.11.4 Kansalaiskioski

Vaasan kaupunki käyttää Kansalaiskioski -verkkopalvelua, jonka avulla asukkaat voivat esittää kysymyksiä ja selata muiden esittämiä kysymyksiä ja

niiden vastauksia. Kansalaiskioski tehostaa kaupungin ja asukkaiden vuorovaikutusta.

Kansalaiskioskin vastausaiheet on jaoteltu eri kategorioihin, joita ovat: Hallinto ja talous, Kaavoitus, Kadut ja liikenne, Varhaiskasvatus ja perusopetus, Kulttuuri, Liikunta, Nuoriso, Kirjasto, Joukkoliikenne, Rakentaminen ja asuminen, Sosiaali- ja terveyspalvelut, Muut aiheet, Kuntaliitosasiat sekä Puistot ja viheralueet. Kansalaiskioskin palveluntarjoaja on Suomen Mediatoimisto Oy. (Suomen Mediatoimisto 2016)

5.11.5 Chat-palvelu

Kuusamon kaupunki avasi lokakuussa 2015 Kuusamo Chat -palvelukanavan Kuusamon kaupungin yhteispalvelupisteessä. Chat-neuvonta toimii osana Kuusamon kaupungin asiakaspalvelutyöpisteellä tehtävää työtä.

Chat-palvelun kautta asukkaat voivat tiedustella esimerkiksi kaupungin puhelinnumeroita, tapahtumista ja aukioloajoista. Chatin teknisestä toteutuksesta vastaa giosg.com Oy. (Kuusamon kaupunki 2015)

6 RATKAISUMALLI KEMILLE

Ehdotamme Kemin kaupungille kahta eri palautejärjestelmää, jotka havaitsimme toimiviksi järjestelmiksi. Näissä ohjelmissa palautteen antaminen, palautteiden käsittely ja seuranta on hyvin järjestetty. Tutkimuksen tavoitteena oli saada yksi toimiva palautejärjestelmä ja näistä kahdesta kumpikin soveltuu siihen tarkoitukseen.

Tärkeää on valita palautejärjestelmä, jonka avulla kuntalaiset saavat kysymyksiinsä vastauksen mahdollisimman pian. Palautteen antajan on hyvä tietää, onko palautetta käsitelty vai ei. Palautejärjestelmän tulee olla myös helposti lähestyttävä ja miellyttävä käyttää palautteita vastaanottaville tahoille. Palautejärjestelmän tarkoitus on korvata nykyinen kaupungin internetsivustolla oleva kysymyspalsta sekä yksittäiset palautelomakkeet ja sähköpostiosoitteet. Uudistus parantaa palautteiden käsittelyä kokoamalla palautteet keskitetysti yhteen järjestelmään ja tietokantaan. Palautteita voidaan luokitella, tilastoida ja analysoida näin tehokkaammin. Trimble Feedback ja Nomis HelpDesk vastaavat molemmat näihin tarpeisiin.

Lisäksi tutkimuksen tavoitteena oli lisätä kuntalaisten aktiivisuutta. Ehdotamme ratkaisuja, joissa kuntalaiset voivat kirjoittaa mielipiteensä anonyymisti ja voivat ottaa osaa erilaisiin mielipidegallupeihin.

6.1 Nomis HelpDesk

Nomis HelpDesk -järjestelmään päädyimme sen asiakasystävällisyyden takia. Järjestelmä on räätälöitävissä tarpeiden ja asiakkaan mukaisesti. Palautteiden antaminen sujuu joustavasti eri kanavien kautta, ja myös puhelimitse annetut palautteet voidaan kerätä tähän järjestelmään. Palautteiden seuranta helpottaa luokittelu eri kriteereillä.

Järjestelmässä vastaajat ovat tietoisia, missä tilassa palautteiden käsittely on menossa. Palautteen antaja näkee, missä vaiheessa hänen antamansa palaute

on käsittelyssä ja saa tiedon, kun palautteeseen on vastattu. Palautteiden tilastointi helpottaa käsittelyä jatkossa, kun ratkaistujen palautteiden vastaukset jäävät talteen. Raporteista on saatavissa palautteiden tilat ja käsittelyajat.

6.2 Trimble Feedback

Trimble Feedback on paikkatietoja hyödyntävä palautejärjestelmä. Kaikki palautteet voidaan kerätä ja kirjata, myös puhelimitse tai kasvotusten annetut. Palautteet voidaan ohjata oikeille vastuuhenkilöille, ja palautteiden käsittelyä voidaan seurata. Vastaukset myös tallentuvat arkistoon, josta ne ovat myöhemminkin hyödynnettävissä. Sovittuihin asioihin voidaan myös vastata vakiovastauksilla.

Lisänä tässä järjestelmässä on karttapohjaisuus, jossa palautteen antaminen on kohdennettavissa johonkin tiettyyn paikkaan. Esimerkiksi palaneen katuvalon paikka voidaan merkitä kartalla, jolloin se on nopeasti lampun vaihtajan löydettävissä. Karttapohjaista järjestelmää voidaan hyödyntää kaavoituksessa ja maankäytön suunnittelussa.

6.3 Padlet

Kuntalaisten aktivoimiseen ajatuksenamme oli luoda kunnan nettisivuille 'paperin nettiversio eli seinä'. Tässä voisi käyttää Padlet-ohjelmaa osoitteessa <https://fi.padlet.com/>. Tavoitteena on luoda demokratiaseinä, johon kuntalaiset voivat kirjoittaa ajatuksiaan ja mielipiteitään viestilapuille. Vain viestin kirjoittaja ja seinän omistaja voivat editoida tai poistaa viestejä.

Viestilappusista voidaan koota kuukausittain julkaistava seinä, jossa kuntalaisten mielipiteet julkaistaan. Viestiseinällä voidaan kysyä kuntalaisten mielipidettä johonkin tiettyyn ajankohtaiseen asiaan tai vain kerätä yleisiä mielipiteitä.

6.4 Gallupkyselyt

Gallupkyselyjä käytetään joissakin kaupungeissa. Harjavallan kaupungilla käytössä oleva kuukausittainen gallupkysely vaikutti mielenkiintoiselta. Kuukausittain esitettävä kuntalaisia koskeva kysely voisi aktivoida kuntalaisia ottamaan osaa kyselyyn ja antamaan sitä kautta oman mielipiteensä ajankohtaisista asioista. Kyselyjen tulokset voisi julkaista kuukausittain nettisivuilla.

Haasteena voi olla, miten asukkaat saadaan vastaamaan gallupkyselyihin. Vastaamisen innokkuutta voi lisätä tieto, mitä saatujen vastausten jälkeen tiedustellulle asialle tehdään. Säännöllisesti toteutettuna kyselyt herättävät kiinnostusta ja sen myötä kuukausittaista kyselyä odotetaan.

7 POHDINTA

Opinnäytetyön tavoitteena oli löytää Kemini kaupungille uusi sähköinen kuntalaispalautemalli. Samalla tutkimme keinoja, miten kuntalaiset saadaan aktivoitua osallistumaan ja vaikuttamaan päätöksenteossa. Teoreettinen osa muodostuu kirjallisuudesta, sähköisistä julkaisuista sekä kuntalaista. Havainnointiosio muodostuu kaupunkien ja kuntien palautejärjestelmiin perehtymisestä. Lopputuloksena suositeltiin toimeksiantajalle mielestämme sopivia järjestelmiä, jotka tutkimuksemme mukaan vastaavat toimeksiantajan vaatimukseen sekä tarpeisiin.

Kaupunkien ja kuntien palautekanaviin tutustuessamme huomasimme, että kotisivuja oli monenlaisia ja monentasoisia. Pääosin monilla sivuilla oli käytössä yksi yleinen sähköpostiosoite palautteita varten. Tältä osin täytyi kuntalain asettama vaatimus aloitteiden tekoa varten. Sivustot olivat käyttökelpoisia, mutta ne eivät välttämättä aktivoi kuntalaisia osallistumaan kuntien päätöksentekoon tai aloitteiden tekoon. Joiltakin sivuilta puuttui jopa palautemahdollisuus kokonaan, tai se oli hankalasti löydettävissä. Tutkimuksessamme tuli esiin myös sivustoja, jotka olivat panostaneet kuntalaisiin ja viestintään. Käyttöön oli otettu järjestelmiä, joilla kuntalaiset saataisiin aktiivisiksi. Sivuston ilmeellä ja sillä, että kuntalainen löytää palautekanavat helposti, on suuri merkitys kuntalaisille. Lisäksi palautteiden ohjautuvuus oikealle taholle antaa palautteen antajalle luotettavan kuvan asioiden hoitamisesta. Hyvät ja toimivat järjestelmät helpottavat palautteiden antamista, käsittelyä, viestin perille menoa ja palautteisiin vastaamista.

Lisäksi käytössä oli myös muunlaisia viestintäkanavia, kuten sosiaalinen media, kyselyt ja kysymystorit. Näillä kanavilla on myös omat kohderyhmänsä ja näistä asukkaat saavat tuoreinta tietoa asioista tai voivat osallistua päätöksiin kertomalla oman mielipiteensä.

Alussa mainittuihin projekteihin, kuten SAdE-ohjelma ja Smart City liittyen, digitalisoituminen on enenevässä määrin lisääntymässä ja sähköiset palvelut

ovat monissa kunnissa jo arkipäivää. Esimerkiksi rakennuslupahakemuksen voi tehdä joissain kunnissa sähköisesti.

Opinnäytetyöprosessi antoi ammattitaitoa kasvattavan mahdollisuuden olla mukana ideoimassa tulevaisuuden kunnallisia palautepalveluja. Seuraamme kiinnostuneina, missä muodossa Kemin kaupungin tuleva kuntalaispalautemalli toteutetaan.

LÄHTEET

- ePalvelu 2016. Aito sähköinen asiointi. Viitattu 6.1.2016
<http://www.epalvelu.fi/sahkoinen-asiointi.html>.
- Harjavallan kaupunki 2015. Viitattu 18.1.2016
<https://harjavalta-fi-d.aldone.fi/>.
- Haminan kaupunki 2015. Kartat. Viitattu 20.12.2015
<http://www.hamina.fi/fi/asukkaat/kartat>.
- Jungner, M. 2015. Otetaan digiloikka. Elinkeinoelämän keskusliitto EK. Viitattu 5.12.2015
http://ek.fi/wp-content/uploads/Otetaan_digiloikka_net.pdf.
- Keravan kaupunki 2010. Keravan kaupungin osallisuusohje. Viitattu 5.2.2016
<http://www.kerava.fi/palvelut/Documents/KERAVAN%20KAUPUNGIN%20OSALLISUUSOHJE.pdf>.
- Koponen, J., Mustonen, V. & Spilling, K. Älykäs kaupunki-Smart City. Liikenne- ja viestintäministeriö 2014. Viitattu 9.1.2016
<http://www.lvm.fi/documents/20181/797516/Julkaisuja+12-2014/8b044dd9-e790-4fa2-b59e-d6025f87b1ea?version=1.0>.
- Kuntalaistili 2016a. Järjestelmä. Viitattu 3.1.2016
<http://www.kuntalaistili.fi/fi/palvelut>.
- Kuntalaistili 2016b. Kuntalaistili eri puolilla Suomea. Viitattu 7.2.2016
<http://www.kuntalaistili.fi/fi/kuntalaistili>.
- Kuntalaki 10.4.2015/410
- Kuusamo.fi 2015. Tiedote: Kuusamon kaupungin uusi sähköinen palvelukanava Kuusamo Chat. Viitattu 26.1.2016
<http://www.kuusamo.fi/dman/Document.phx?documentId=sp29215123600814&cmd=download>.
- Kymen Sanomat 2014. Karttapalvelusta voi antaa nyt palautetta Etelä-Kymenlaaksossa. Viitattu 20.12.2015
<http://www.kymensanomat.fi/Online/2014/06/10/Karttapalvelusta%20voi%20antaa%20nyt%20palautetta%20Etel%C3%A4-Kymenlaaksossa%20/2014317484470/4>.
- Larjovuori R-L., Nuutinen S., Heikkilä-Tammi K. & Manka M-L. 2012. Asiakkaat kuntapalveluiden kehittäjiksi. Tampereen Yliopiston johtamiskorkeakoulu. Tekes. Viitattu 2.1.2016
https://www.tekes.fi/globalassets/julkaisut/asiakkaat_kuntapalvelujen_kehittajiksi.pdf.

- Liikenne- ja viestintäministeriö 2015. Digitaalisen liiketoiminnan kasvu ympäristön rakentaminen. Viitattu 8.1.2016
<http://www.lvm.fi/digitalisaatio>
- Mobiilikunta 2015. Mikä on Mobiilikunta®? Viitattu 22.12.2015
<http://www.mobiilikunta.fi/>.
- Naantali 2016. Näin kysymystori toimii. Viitattu 9.1.2016
http://www.naantali.fi/osallistu_ja_vaikuta/kysymystori/fi_FI/kysymystori/.
- Nomis 2015a. Työnohjausjärjestelmä tukiorganisaatioiden töiden ja vikailmoitusten seurantaan – Nomis HelpDesk. Viitattu 26.12.2015
http://www.nomis.fi/docs/helpdesk/SQLServer_Nomis_lores.pdf.
- Nomis 2015b. Asiakaspalautteet hallinnassa Järvenpäässä Nomis HelpDeskillä. Viitattu 30.12.2015
<http://www.nomis.fi/cgi-bin/nomis.cgi?action=show&page=3&sub=45&lang=fi>.
- Nomis 2015c. Nomis HelpDesk: Selainpohjainen HelpDesk-ohjelmistoratkaisu. Viitattu 30.12.2015
http://www.nomis.fi/docs/helpdesk/Nomis_HelpDesk_tuote-esittely.pdf.
- Oikeusministeriö 2015. Viitattu 22.12.2015
<https://www.kuntalaisaloite.fi/fi>.
- Oikeusministeriö 2016a. Viitattu 5.1.2016
https://www.otakantaa.fi/fi-FI/Tietopankki/Vaikuttaminen/Kansalaisten_kuuleminen%2827722%29.
- Oikeusministeriö 2016b. Tervetuloa uudistuneelle demokratia.fi-sivustolle. Viitattu 2.2.2016
<http://www.demokratia.fi/tervetuloa-uudistuneelle-demokratia-fi-sivustolle/>
- Oikeusministeriö 2016c. Kansalaisaloite lyhyesti. Viitattu 19.1.2016
<https://www.kansalaisaloite.fi/fi/ohjeet/kansalaisaloite-lyhyesti>.
- Oikeusministeriö 2016d. Lausuntopalvelu sähköistää lausuntomenettelyn. Viitattu 18.1.2016
<https://www.lausuntopalvelu.fi/FI>
- Oikeusministeriö 2016e. Nuortenideat.fi vaikuttamispalvelu. Viitattu 18.1.2016
<https://www.nuortenideat.fi/fi/>.
- Palvelukartta 2015. Viitattu 20.12.2015
<http://palvelukartta.hel.fi/#>.
- Raision kaupunki 2015. Pikaohje kunnossapidon palautejärjestelmä. Viitattu 20.12.2015
http://is.ramboll.fi/raisio_palaute/Kayttoohje.pdf.

Rantakokko, J-P., Lehtinen, T., Lundström I. & Kenni, M. 2009. Vallakas – kuntalaisen vaikuttamisopas. Suomen Kuntaliitto. Viitattu 5.12.2015
<http://www.kunnat.net/fi/palvelualueet/demokratia/osallistuminen/vallakas/Documents/Vallakas%20-%20kuntalaisen%20vaikuttamisopas.pdf>.

Riihimäen kaupunki 2015. Riihimäen ajankohtaiset asiat ja palautteet mobiilikunnasta. Viitattu 22.12.2015
<http://www.riihimaki.fi/palvelut/konserni-ja-hallintopalvelut/kaupunginkanslia/viestinta/mobiilikunta-sovellus/>.

Rovaniemen kaupunki 2013. Asukkaiden osallisuuden ja vaikuttamisen kehittämisohjelma 2013-2016. Viitattu 5.2.2016
<http://www.rovaniemi.fi/loader.aspx?id=f4a09790-beab-481a-beb6-15a8682eb469>

SaDe-tietopaketti. Valtiovarainministeriö 2015. Viitattu 11.1.2016
http://sadepalvelut.fi/SADe-kiertue_tietopaketti.pdf.

Someron kaupunki 2016. Someron kehittämisfoorumi. Viitattu 9.1.2016
<http://www.somero.fi/blogit/kehittamisfoorumi>.

Syvärinen, K. 2015. Toimivat vuorovaikutuskäytänteet kuntalaisten osallistumisessa ja kunnan strategiatyössä. Jyväskylän yliopisto. Viestintätieteiden laitos. Puheviestinnän pro gradu –tutkielma.

Trimble 2015. Paikkatietoja hyödyntävä web-sovellus Trimble Feedback. Viitattu 21.12.2015
<http://www.trimblefeedback.info/#!>.

Suomen Mediatoimisto 2016. Kansalaiskioski –verkkopalvelu. Viitattu 18.1.2016
<http://vaasa.kansalaiskioski.fi/fi>.

Valma. tampere.fi 2016. Viitattu 2.1.2016
<http://valma.tampere.fi/selaus>.

Valtionvarainministeriö 2009, SaDe-ohjelma. Viitattu 8.1.2016
<http://vm.fi/sade>.

Vantaan kaupunki 2013. Vantaan kaupungin osallisuusmalli – Osallistu ja vaikuta. Viitattu 5.2.2016
http://beta.vantaa.fi/instancedata/prime_product_julkaisu/vantaa/embeds/vantaa_wwwstructure/111538_108312_94564_Osallisuusmalli_taitettu_netti.pdf.

Ylöjärven kaupunki 2015. Viitattu 18.1.2016
<http://www.ylojarvi.fi/>.

LIITTEET

Liite 1. Kuntalaispalautejärjestelmän nykytilan kartoitus -kysely

Liite 1 (1) KUNTALAISPALAUTEJÄRJESTELMÄN NYKYTILAN KARTOITUS -KYSELY

Minkä tyyppisiin palautteisiin vastaatte?

Millä palvelualueella toimitte? Nimeä tähän virasto, palvelukeskus tai muu taho, missä toimitte.

Tuleeko kuntalaisilta palautetta muita kanavia pitkin? Esimerkiksi: muut sähköiset kanavat, kirjeet, kasvotusten jne.

Mitä saadulle palautteelle tehdään?

Hyödynnetäänkö saatuja palautteita?

Arkistoidaanko saatuja palautteita? Miten?

Oletteko tyytyväinen nykyiseen tapaan kerätä palautteita? Perustelu.

Kauanko palautteeseen vastaaminen yleensä kestää?

Pitäisikö erilaiset palautejärjestelmät yhdistää yhdeksi kokonaisuudeksi? Vai onko nykyinen systeemi mielestänne hyvä? Kemin internetsivuilta löytyy erilaisia palautekanavia, kuten sähköinen palautelomake, palautetta palvelualueille, Kysymystori jne.

Onko palautteen vastaanottamisessa varauduttu loma- tai sairastapauksiin? Ohjataanko palautteet toiselle henkilölle tms.

Haluaisitteko tuoda muita ajatuksianne esille nykyisestä kuntalaispalautejärjestelmästä? Voitte kirjoittaa tähän muut ideat ja palautteet, kehittämistoiveet ym.