

KUORTANEEN KOKOOMUKSEN VALTUUSTOALOITE PALAUTEJÄRJESTELMÄSTÄ

Toimiva palautejärjestelmä on tärkeä palvelu kuntalaisille. Kun kunnassa on toimiva ja selkeä palautejärjestelmä, osaamme korjata tehokkaasti arjen ongelmia. Hyvä kunta elää ihmisten arkea, reagoi ongelmiin ja ratkoo niitä. Palautejärjestelmässä on kyse myös kuntalaisten osallistamisesta.

Palautejärjestelmiä on kehitettävä säännöllisin väliajoin. Meidän on oltava ajan hermoilla ja pysyttävä digitalisaation tahdissa. Nykyinen palautejärjestelmä on kohtalainen. Kunnan kiinteistöihin voi tehdä palvelupyynnön, mutta ulkopuolelle jäävät esimerkiksi tiet. Yleistä palautetta tai ideoita ei voi antaa. Vuorovaikutus viranhaltijan kanssa puuttuu nykyisessä palautejärjestelmässä. Liian usein kuulee, että palvelupyyntöön ei ole vastattu.

Kuntalaiset ovat arjen asiantuntijoita. Esimerkiksi lenkillä koiran kanssa, ajellessa sivukylillä tai viettäessä aurinkoista rantapäivää tulee tilanteita, joissa kuntalainen näkee rikkoutunutta omaisuutta tai jotain muuta korjattavaa. Jokaisella meistä on puhelin taskussa. Ensimmäinen reaktio on ottaa kuva. Monissa kunnissa on käytössä karttapohjainen palautejärjestelmä, jonka avulla kuntalaiset voivat antaa sijaintiin perustuvaa palautetta. Palautteisiin pystyy liittämään kuvan.

Palautetta antaessa valittaisiin mihin aiheeseen palaute liittyy. Aihevalikoiman pitäisi olla mahdollisimman laaja, kunnan palveluihin ja vastuualueisiin perustuen. Palautejärjestelmän avulla palaute kohdistuu tehokkaasti oikealle viranhaltijalle, joka vastaa siihen suoraan järjestelmän kautta. Esimerkiksi Muuramen kunnassa uusittiin palautejärjestelmä vuosi sitten. Kyseinen palautejärjestelmä on hyvä esimerkki asiakasystävällisestä sekä selkeästä järjestelmästä. <https://www.muurame.fi/muuramen-kunnan-palautejarjestelma-on-uusiutunut/>

Palautejärjestelmän kautta voisi lähettää yleisesti kiitoksia, moitteita sekä kehittämissuhteita liittyen kunnan palveluihin ja toimintoihin. Moderneissa palautejärjestelmissä on sekin hyvä puoli, että prosessin etenemistä voi seurata reaaliaikaisesti verkkopalvelussa käyttäjätilin kautta. Palautteelle voi pyytää henkilökohtaisen vastauksen tai antaa julkaisuluvan, jolloin kaikki kuntalaiset näkevät vastauksen. Yleistä palautetta voisi edelleen antaa samalla tyyllillä kuin ennenkin. Palautteeseen tulisi vastata kahden viikon sisällä.

Esitämme, että Kuortaneen kunnassa otetaan käyttöön uusi, karttapohjainen palautejärjestelmä. Monissa suomalaisissa kunnissa on otettu se käyttöön. Karttapohjainen palautejärjestelmä ei ole ilmainen, mutta se on imagolisesti tärkeä ja ennen kaikkea kuntalaisia osallistava palvelu. Järjestelmän haltuunotto vie tietysti oman aikansa, mutta meidän on kuunneltava kuntalaisia ja tehtävä palauteprosessista läpinäkyvämpi.

Mikäli tämä järjestelmä otetaan Kuortaneella käyttöön, uuden järjestelmän markkinointi on tärkeää. Palautejärjestelmää on markkinoitava niin sosiaalisessa mediassa kuin perinteisillä tavoilla. Toivomme avointa ja ymmärtävää suhtautumista asiaan. Tehtävämme on palvella kuntalaisia ja ajatella heidän parasta.

Ali Abdur

Immu Ridampati-Fathora

Jula-Katari Sektiari

Deena Vainku

~~Leatha Pradana~~

Rinuku Vainku

Garis Perkasa

Cara Liana-ara