

Valtuutetun valtuustoaloite

Aloitteen tekijä (valtuutetun nimi / valtuustoryhmä) Saija Ylimäki kesk., Marjut Suviaro kesk., Kaisa Louet kesk.
Aloitteen päivämäärä 15.6.2026
Aloitteen aihe Aluevaltuustolle esitettävän asiakaspalautteen kehittäminen
Aloitteen teksti <p>Asiakaspalaute esitetään aluevaltuustolle pääosin NPS-lukuna, joka on hyvin suppea tapa kuvata asiakastytyvääisyyttä.</p> <p>Aluevaltuustolle ei myöskään esitetä, kuinka suureen otantaan NPS-luku pohjautuu kaikista Pohteen asiakastapahtumista, ja edustaako luku tasavertaisesti kaikkien toimialueiden ja eri maantieteellisten alueiden (Oulun seutu, Koillismaa, Eteläinen, Rannikko) tilannetta.</p> <p>Esitämme, että aluevaltuustolle raportoitavaa asiakaspalautetta kehitetään mahdollisimman luotettavaksi ja kattavaksi kuvaamaan kaikkia Pohteen palveluita eriteltyinä vähintään toimialueittain ja maantieteellisten alueiden osalta muun muassa seuraavin tavoin:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Asiakaspalautteesta tulee ilmetä, kuinka suurta osaa (prosenttia) kaikista asiakastapahtumista annettu palaute edustaa, ja ovatko mahdolliset muutokset tilastollisesti merkitseviä.2. Toiseksi tulee raportoida, miten asiakaspalaute (mm. NPS-luku) on kerätty, eli millä tavalla Pohteen palveluissa asioineella asiakkaalla on ollut mahdollisuus antaa palautteensa.3. Kolmanneksi asiakaspalautteeseen tulee sisällyttää, kuinka monta Haipro-ilmoitusta, muistutusta, kantelua tai muuta vastaavaa reklamaatiota tarkasteltavana ajanjaksona on tehty.4. Neljänneksi asiakaspalautteen yhteydessä tulee luetteloida kaikki ne palvelut, jotka ovat tarkasteltavana ajanjaksona muiden viranomaisten kuten Lupa- ja valvontaviraston valvonnan alaisena.

Vastine valtuustoaloitteeseen

Lausunto/vastine aloitteeseen

Päiväys

Lausunnon antaja/virka-asema

Liitteet

Tallenna

Tyhjennä