

Asiakaspalvelupäällikkö Katariina Korteoja



Asiakaspalautteen hyödyntäminen väyläverkon
kunnossapidossa ja kehittämisessä

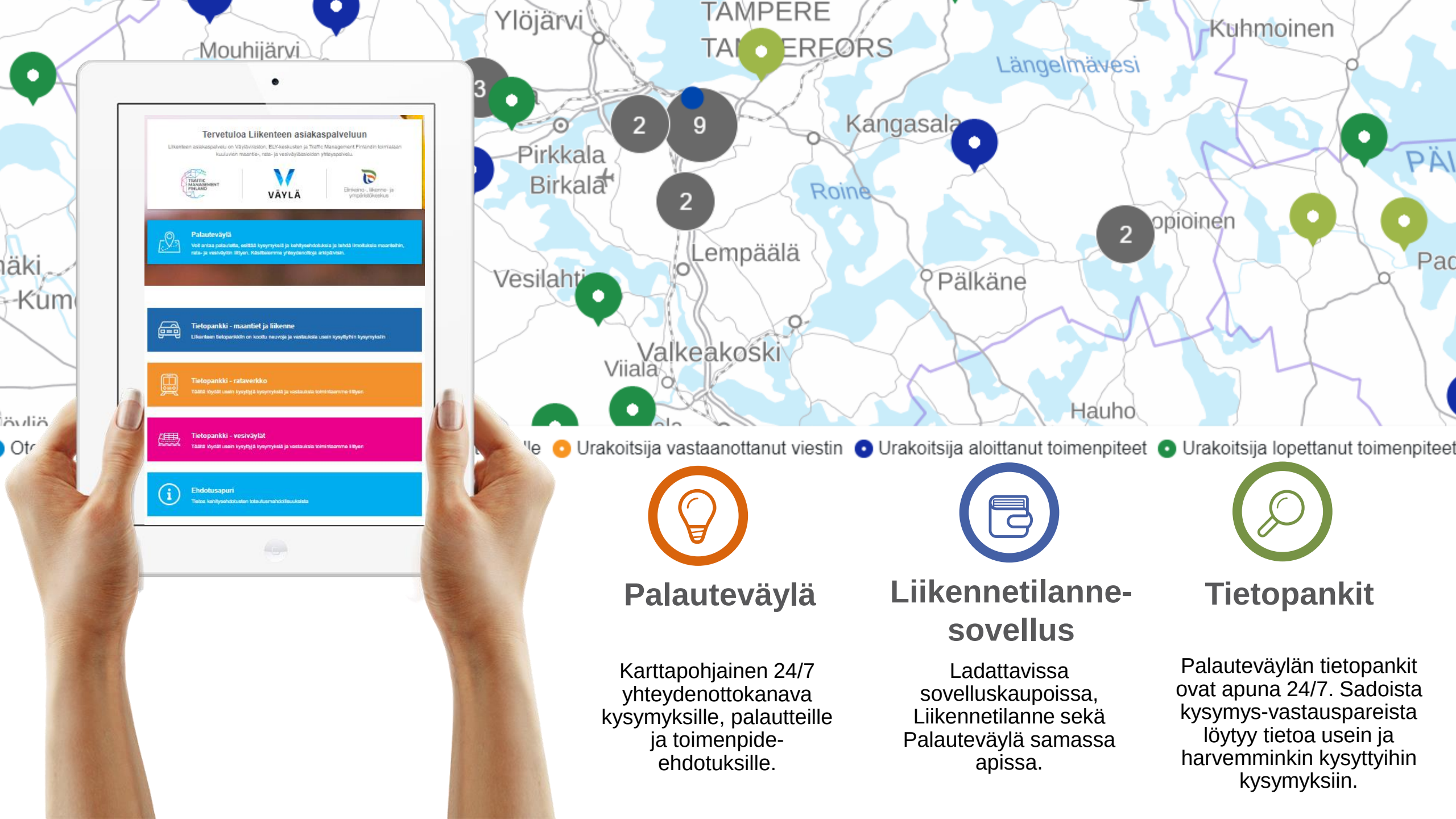
Liikenteen asiakaspalvelu

Traffic Customer Service



Elinkeino-, liikenne- ja
ympäristökeskus





Mouhijärvi

Ylöjärvi

TAMPERE
TAMPEREFORS

Kuhmoinen

Längelmävesi

Kangasala

Pirkkala
Birkalå

Roine

Lempäälå

Pålkåne

opioinen

Vesilahti

Valkeakoski

Viiala

Hauho

Urakoitsija vastaanottanut viestin Urakoitsija aloittanut toimenpiteet Urakoitsija lopettanut toimenpiteet



Palauteväylå

Karttapohjainen 24/7
yhteydenottokanava
kysymyksille, palautteille
ja toimenpide-
ehdotuksille.



Liikennetilanne- sovellus

Ladattavissa
sovelluskaupoissa,
Liikennetilanne sekä
Palauteväylå samassa
apissa.



Tietopankit

Palauteväylån tietopankit
ovat apuna 24/7. Sadoista
kysymys-vastauspareista
löytyy tietoa usein ja
harvemmin kysyttyihin
kysymyksiin.

Jätä uusi palaute

Palautteen tiedot

Palautteen tyyppi

Palaute

Väylä

Tie

Aihe *

Palautteen viesti *

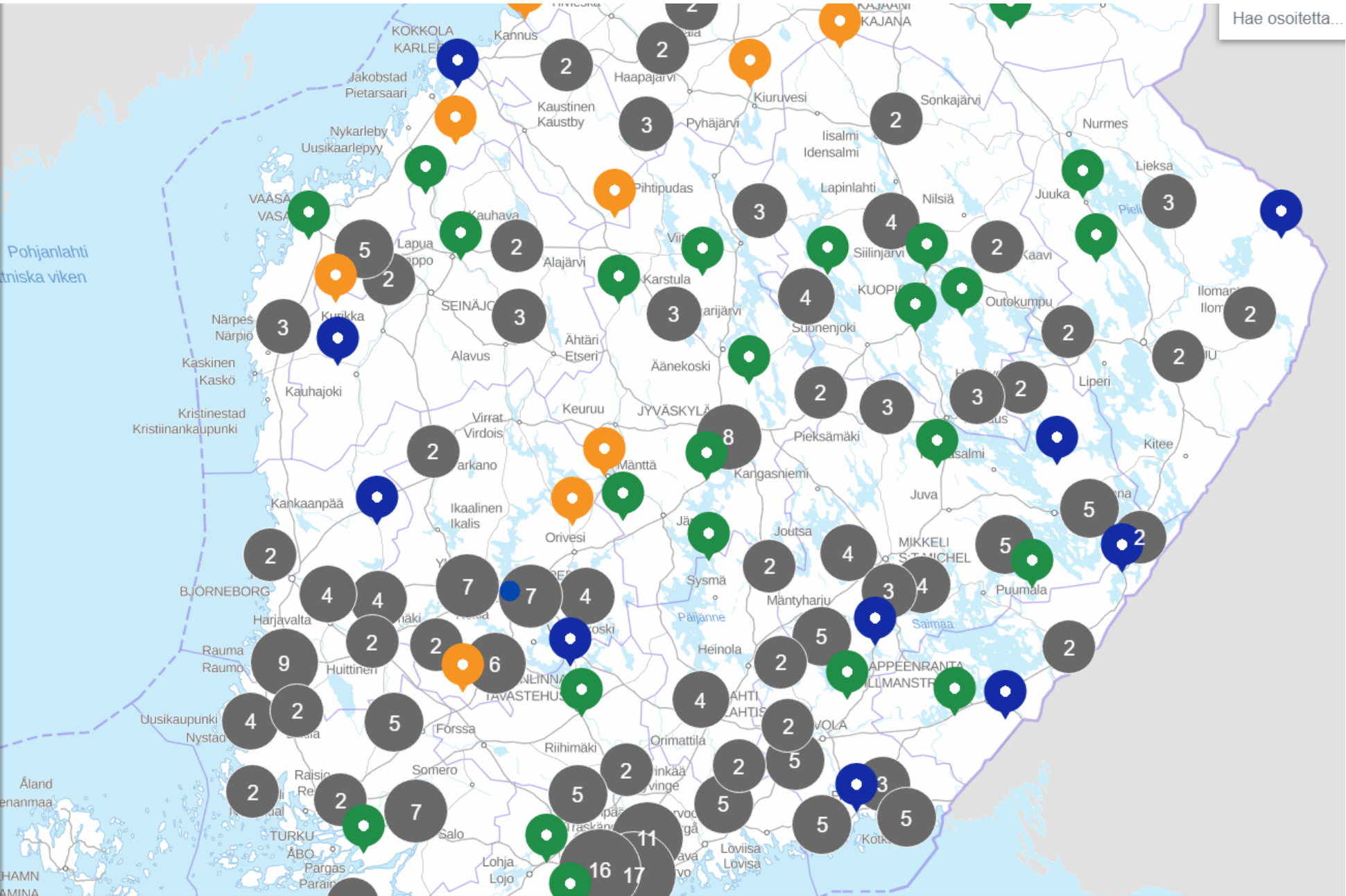
0 / 4000

Valitse sijainti

Lisää kuva tai tiedosto

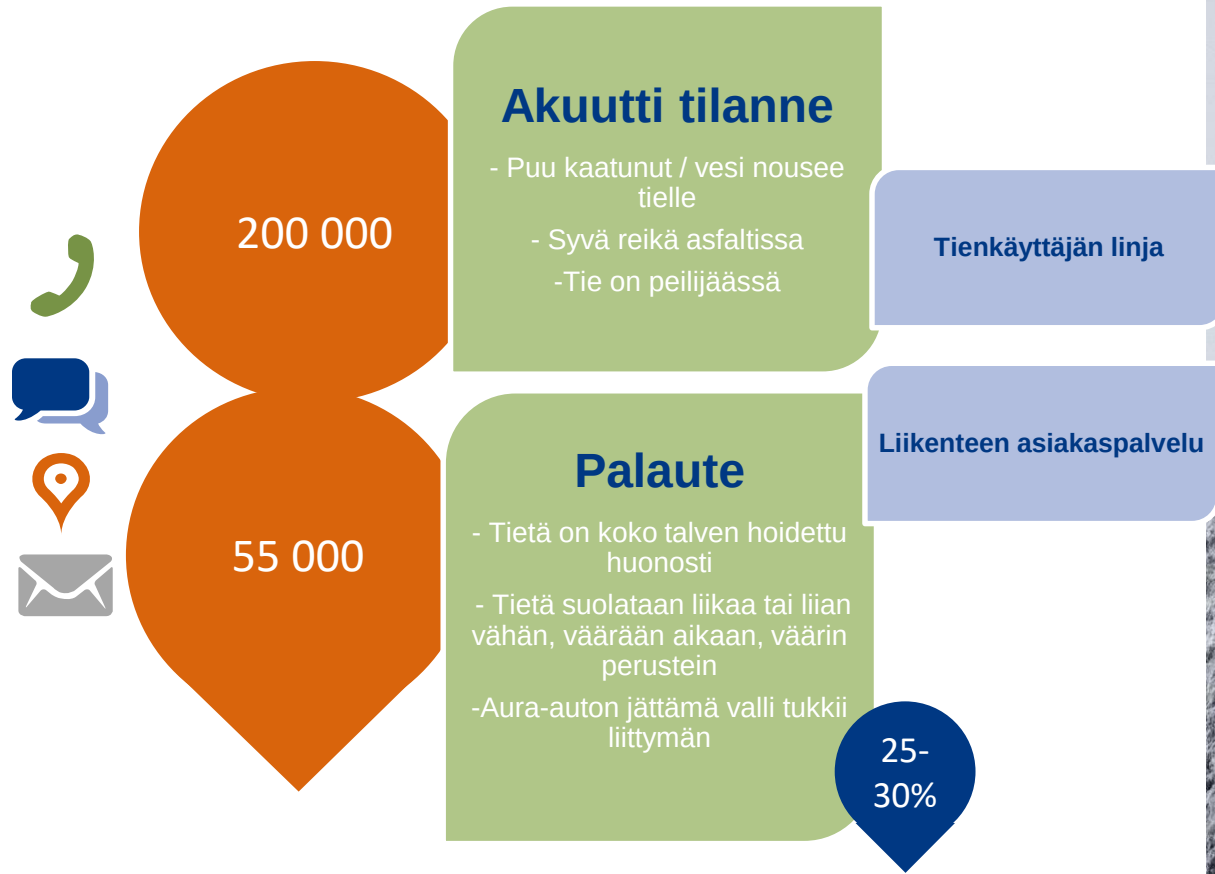
Yhteystiedot

Nimi



● Otettu käsittelyyn ● Käsitelty ja välitetty eteenpäin asiantuntijalle ● Urakoitsija vastaanottanut viestin ● Urakoitsija aloittanut toimenpiteet ● Urakoitsija lopettanut

Asiakas ottaa yhteyttä:



Numero	ELYN nimi	Avattu	Ratkaistu	Lyhyt kuvaus	Kuvaus
CS0175940	Pirkanmaa	17.01.2020 11.11.08	20.01.2020 10.53.12	Tre, mt 14199/Peräpohjantien kaiteeseen jatkoa 100m	Palvelupiste Frenckell välitti 17.1.2020Otsikko: Peräpohjant
CS0176099	Varsinais-Suomi	17.01.2020 13.51.48	20.01.2020 11.01.06	Liikenteenjakaja	Kaarinantien ja Kohmontien risteyksessä oleva liikenteenjal
CS0176138	Pohjois-Savo	17.01.2020 14.39.27	20.01.2020 11.28.38	Toive bussivuorosta Kuopio-Vesanto tai Kuopio-Karttula välille	Hei, mihin voin jättää toivomukseni koskien Ely keskuksen li
CS0176198	Etelä-Pohjanmaa	17.01.2020 15.44.38	20.01.2020 13.35.28	Vastaus suljettuun Tapahtumaan: CS0153091	Suljetun Tapahtuman kuvaus: Palautetta kohteesta mustas.
CS0176222	Keski-Suomi	17.01.2020 16.16.50	20.01.2020 10.51.13	Kehitysehdotus	Alkaa olemaan Keljonkankaantie täynnä palautteita, joten l
CS0176231	Keski-Suomi	17.01.2020 16.35.05	20.01.2020 08.34.17	Tie sortunut	Pelimannitalon ja Lidlin välissä, reuna on pahasti murtunut.
CS0176244	Etelä-Pohjanmaa	17.01.2020 17.16.12	20.01.2020 08.35.38	Isoja reikiä	Henkilöauton pyörän kokoisia reikiä monta syvyydeltään 10
CS0176245	Keski-Suomi	17.01.2020 17.19.30	20.01.2020 08.35.56	Päälystevaurio	Syvä reikä räätälintien risteyksen kohdalla ajosuunnassa et
CS0176249	Pohjois-Savo	17.01.2020 17.26.15	20.01.2020 08.36.36	Päälystevaurio/kuoppa	Onttolan suuntaan ajettaessa tiessä kuoppa johon ajaessa l
CS0176250	Pirkanmaa	17.01.2020 17.26.44	20.01.2020 08.37.31	Unnaanmäentie alkupää huonossa kunnossa	Hei!Tiedoksenne saatan,että Pälkäneen kunnassa Unnaann
CS0176251	Pohjois-Pohjanmaa ja Kainuu	17.01.2020 17.28.55	21.01.2020 14.14.59	tien kunnossa pito oulu	Tiellä 833 ollut koko talven (2019 --2020)kunnossapidon
CS0176260	Pohjois-Savo	17.01.2020 17.56.08	20.01.2020 08.38.34	Tien uraisuus ja ulosajot	Perjantai 17.1 n.klo 17, jo viides todennettu ulosajo Nilsä-J
CS0176263	Uusimaa	17.01.2020 18.01.53	20.01.2020 08.41.48	Soratien huono kunto	Huonokuntoinen hiekkatie



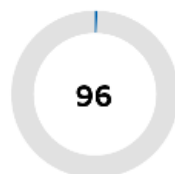
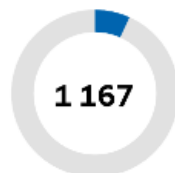
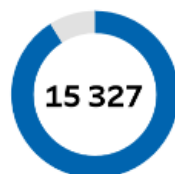
Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus
Närings-, trafik- och miljöcentralen
Centre for Economic Development, Transport and the Environment



Asiakaspalauteseuranta



Palautteiden
lukumäärä



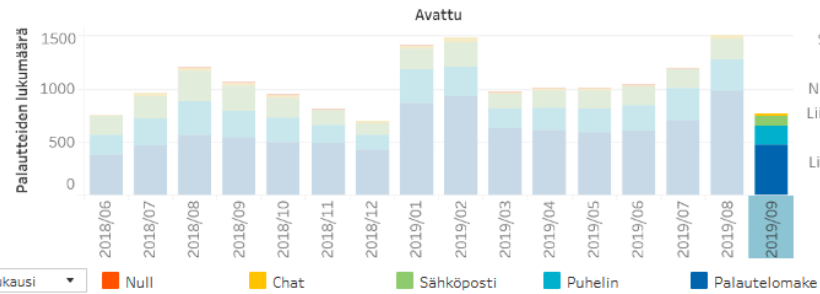
Palautteet kuukausittain



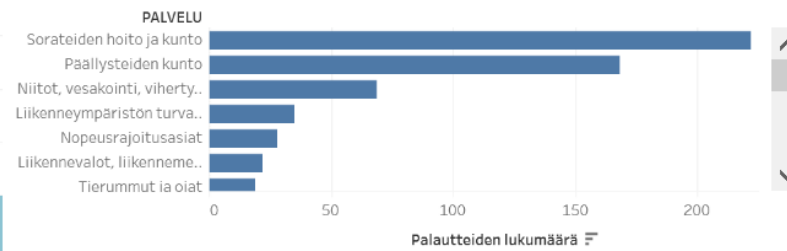


ASIAKASPALAUTESEURANTA

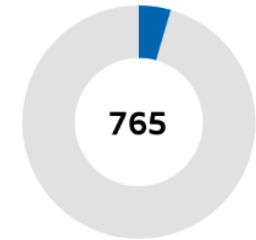
Palautteet päivittäin



Palautteet palveluittain



Palautteiden lukumäärä

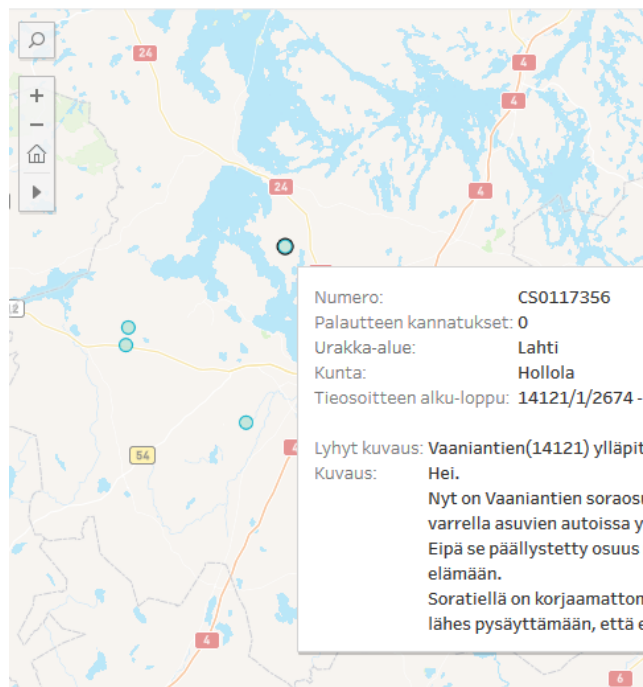




Palautteet kartalla syyskuu 2019 – suodatettuna Lahden urakka ja soratiepalautteet

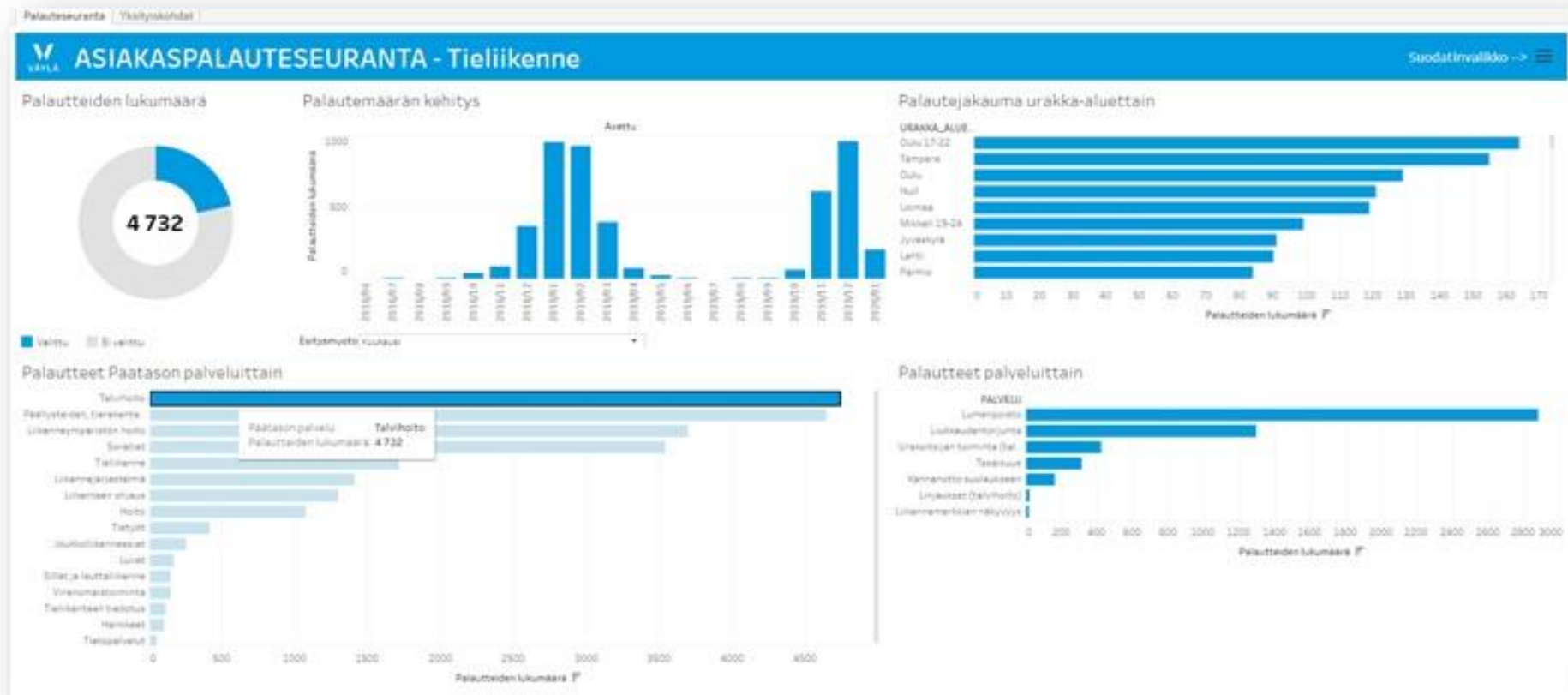


Palautteet kartalla



Palautteet

NUMERO	AVATTU	RATKAISTU	LYHYT_KUVAUS	KUVAUS	PALVELU
CS0118130	18.9.2019	18.9.2019	Tiejyry aiheutti tarinaa	Hollola, Pitkansillantie 9 ..	Sorateiden hoi..
CS0117848	17.9.2019	17.9.2019	Huono kunto	Tie erittäin huonossa kunnossa!!	Sorateiden hoi..
CS0117814	17.9.2019	17.9.2019	Pensuontie/haravakylantie	Reikiä täynnä joko lanaamaan tai muuta autot rikkoutuu kuopista. Paras olisi jos paallystaisitte tien niinkui..	Sorateiden hoi..
CS0117592	17.9.2019	18.9.2019	Haravakylantie	Haravakylantien soraosuus aivan tolkkuttoman huonossa kunnossa!! Luokatonta hoitoa	Sorateiden hoi..
CS0117550	16.9.2019	17.9.2019	Kovin on kuoppaista	Kohta ei riitä maavara autossa, jos sattuu rengas kuoppaan osumaan. Ja sehan osuu, koska slalom ei enää a..	Sorateiden hoi..
CS0117502	16.9.2019	17.9.2019	Kuoppia	Haravakylantiella pahoja kuoppia, Rajamaentien ja Pitkakalliontien välisellä osuudella.	Sorateiden hoi..
CS0117489	16.9.2019	17.9.2019	Koskimyllyntie	Koskimyllyntien kunto todella kehno, etenkin Hakosillassa joen ylittävän rummun kohdalla.	Sorateiden hoi..
CS0117356	16.9.2019	16.9.2019	Vaaniantien(14121) ylläpito	Hei...	Sorateiden hoi..
CS0117030	15.9.2019	16.9.2019	Soratien huono kunto	Uuudenkartanontie, Palkane ei löydy teidän karttavaliokosta. Tie Pohja Ämmätsä vali on aivan ala-arvoisess..	Sorateiden hoi..
					Sorateiden hoi..
				Uudenkartanontie varressa, Palkaneella. Tänä kesänä tien hoito on ollut huonoa. Kaksi kertaa on kuor..	Sorateiden hoi..
				joella Pajulantie on eilen tai tänään vedetty sateen jälkeen. Onko urakoitsijalla liian köykäiset laitteet..	Sorateiden hoi..
				ja kiharasta on laitettu palautetta jo kahdesti aiemminkin. Tuskin tämä tahallista on, mutta ei nuo nyk..	Sorateiden hoi..
				ntie mt 13889 Hollola. Huono kunto, polisee aina järkyttävästi. Joka viikko saa ikkunan pestä. Nimism..	Sorateiden hoi..
					Sorateiden hoi..
				Illyää edelleen ja samat kuopat löytyy ja nimismiehen kiharat, vaikka tietä on viikolla "lanattu" . Kuka ..	Sorateiden hoi..
					Sorateiden hoi..
				Tien ollut tiehin ja tiennäyttäjän linjaan usein yhteydessä. Tieltamme rouhittiin pinnoite pois ja nyt sora..	Sorateiden hoi..
					Sorateiden hoi..
				Haapalantie 178 etelänurkalla rummun kohdalla. Merkitty nyt auraskepillä. Liitteenä kuva kohdasta.	Sorateiden hoi..
				oikohan tätä kautta antaa palautetta tien huonosta kunnosta? Eli Hollolassa, Isomyllyntien alkupää o..	Sorateiden hoi..
				valuvat sisäkurvissa tietä kohti. Alkavat olla vaarallisen lähellä tietä.	Sorateiden hoi..
					Sorateiden hoi..
CS0083274	17.5.2019	17.5.2019	Pitkansillantie	Hollolassa erittäin huonosti Pitkansillantie, syviä kuoppia, aarimmaisen kuoppainen, ei ole hoidettu ollenka..	Sorateiden hoi..
CS0082274	14.5.2019	14.5.2019	Pitkansillantie	Hollolan Kalliola. Pitkansillantie. vt 24:ita lahtee, 14123 tie. Todella vaarallinen tilanne, pyöristä vanteet m..	Sorateiden hoi..



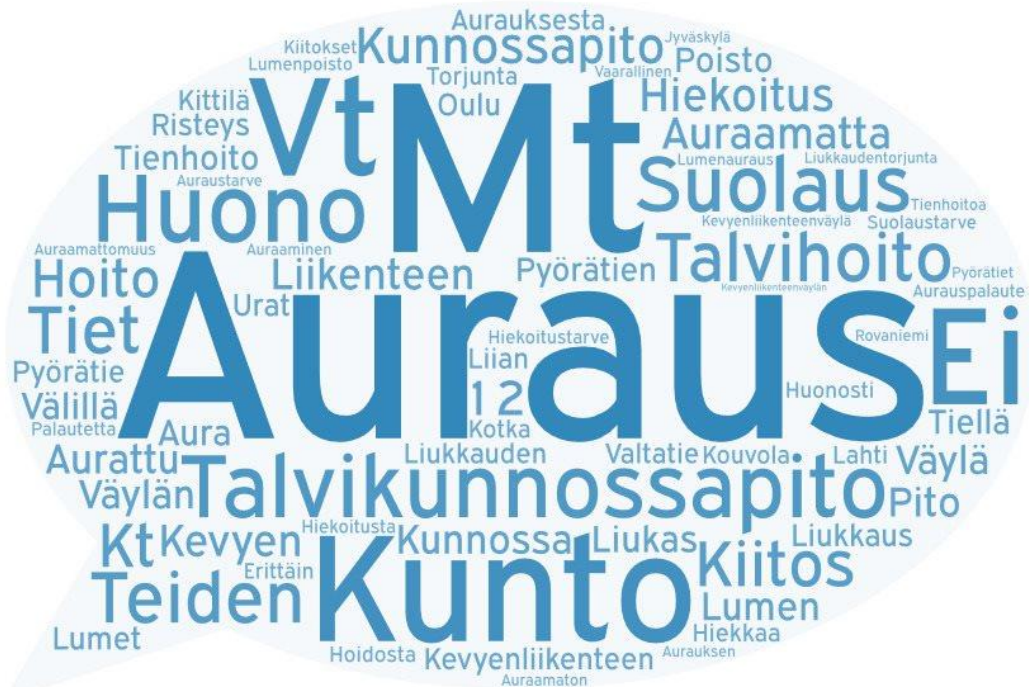
Palautteen määrä on kasvanut runsaasti

2017 kaikista yhteydenotoista 19 % ->

2019 kaikista yhteydenotoista 30 %

Määrän lisääntyminen johtuu:

- 1) Ilmastomuutos –oudot ja vaihtelevat kelit
- 2) Helppous ottaa yhteyttä
- 3) Tieverkon kunto



Palautteen sisäinen hyödyntäminen

Operatiivinen taso:

Toiminnan jatkuva seuraaminen

-Miten urakka-alueella sujui edellinen viikko/kuukausi/ eilinen Pyryn päivä?

Resurssien kohdentaminen

-Kuinka seuraava talvi resursoidaan kaluston tms. osalta?

Välitön reagointi

-Talvinopeusrajoitusten vaihdossa on yhden välin merkit jääneet välistä, korjataan heti.

Viestintä

-Halutaan kertoa tienkäyttäjille, että hiekotushiekkoka kerätään parhaillaan, kaikki kalusto on liikkeellä ja kaikki hiekat saadaan poistettua johonkin päivämäärään mennessä



Palautteen sisäinen hyödyntäminen

Strateginen taso:

Uuden palvelun kehittäminen/ palvelusta luopuminen

- Uudenlaista toimintamallia suunniteltaessa halutaan tarkastella palautemääriä liittymien umpeen aurauksesta.*
- Halutaan selvittää mihin uudet pysäkkikatokset, valaistus tai liityntäpysäköinti rakennetaan tai luovutaanko levähdyspaikkojen saniteettitiloista.*

Alueellinen kehittäminen

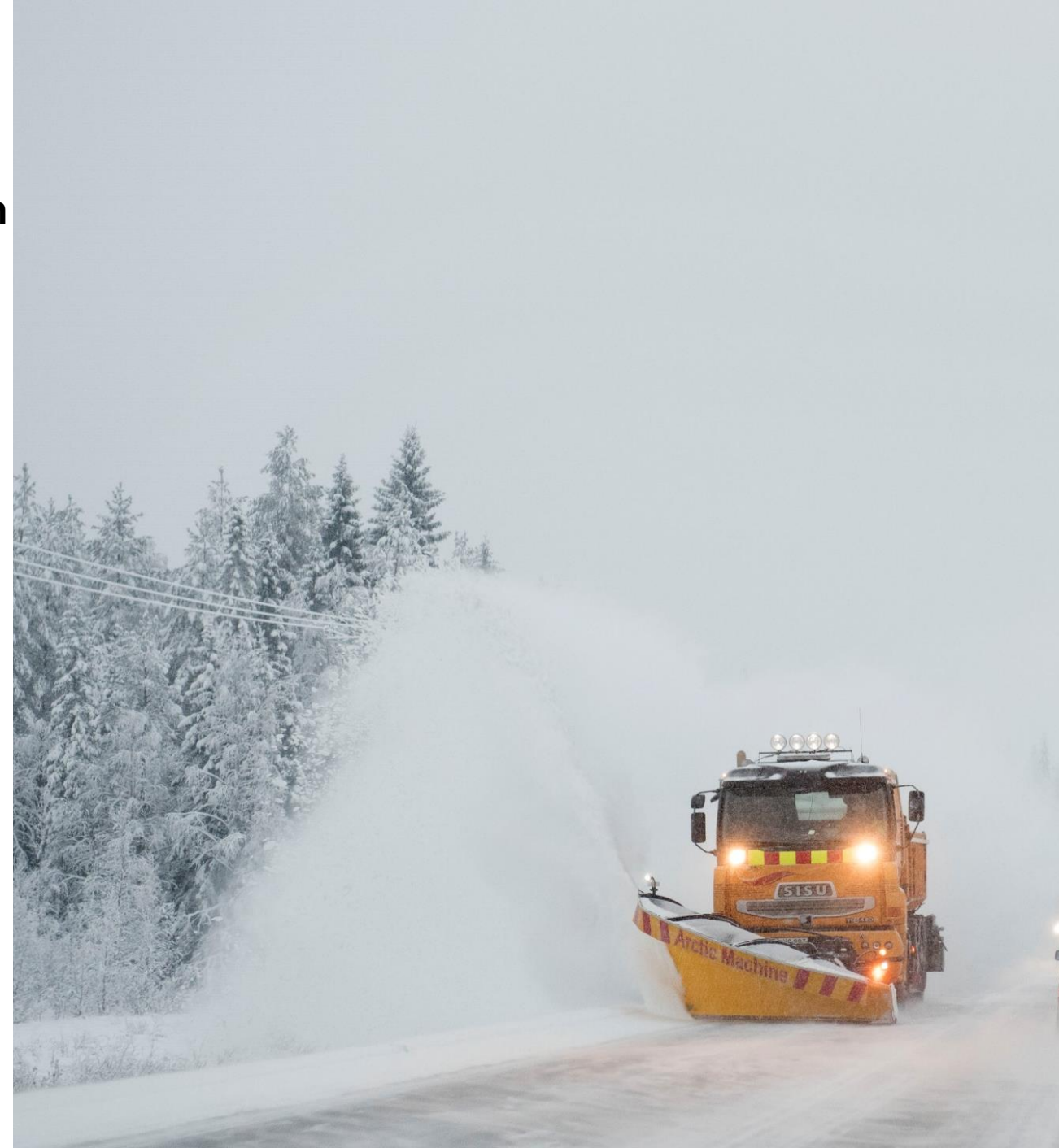
- Halutaan selvittää alemman tieverkon kohteet, joissa koulukuljetusten ajaminen on estynyt liukkauden vuoksi.*

Osaamisen kehittäminen

- Halutaan selvittää, kuinka oikea-aikaisia tienhoitotoimenpiteet ovat olleet.*

Vertailu alueittain

- Voidaan vertailla maakuntia, ELY-alueita, urakoita tai kuntia.*







Kiitos!
Thank you!

Katariina.Korteoja@ely-keskus.fi



+358 40 1977 253