

Tiedote

2.8.2010 julkaistavissa

Pirre on Paten kaveri !



Asiakaspalautejärjestelmä – uusi palvelu Hollolassa otetaan käyttöön elokuussa 2010.

Nyt kuntalaiset voivat olla kehittämässä kunnan palveluita antamalla ideoita, toimenpide-ehdotuksia, kysymyksiä, muita kommentteja ja kiitoksia tai moitteita kunnan www-sivuilla ja käydä katsomassa usein kysytyjä kysymyksiä samasta palvelukanavasta.

Hollolan kunnan strategiassa päämääränä on toimivan demokratian ja hyvän hallinnon osalta vuorovaikutteiset ja kuntalaisia osallistavat toiminta- ja palveluprosessit. Tavoitteina on ottaa käyttöön palautejärjestelmä kaikkien keskeisten toimintojen osalta sekä monikanavainen vuorovaikutteinen viestintäkäytäntö.

Tuotekehittäjän erikoisammattitutkinnon suorittajat Leena Uotila ja Riitta Ylijärvi ovat yhteistyössä Hollolan kunnan henkilöstöstä muodostetun ohjausryhmän kanssa kehittänyt jatkuvan asiakaspalautejärjestelmän ja palautekanavan, jonka tavoitteena on

- Asiakaslähtöisen ja vuorovaikutteisen palvelun parantaminen
- Toimiva, helppokäyttöinen, kaikki väestöryhmät huomioiva, 24 tuntia palveleva palautejärjestelmä
- Nopea vastaaminen palautteisiin sekä mahdollisten toimenpiteiden avoin tiedottaminen
- Asiakastyytyväisyyden mittaaminen olemassa olevin resurssein
- Kunnan palvelujen kehittäminen saadun palautteen perusteella

Jatkuvan asiakaspalaute otetaan käyttöön 2.8.2010 alkaen Hollolan kunnan kaikilla toimialoilla. Käytössä on yksi jatkuvan asiakaspalauteen lomake. Sähköisesti täytettävä lomake on Hollolan kunnan internet sivuilla osoitteessa www.hollola.fi → [asiakaspalaute \(Pate Palaute\)](#) → [sähköinen palaute](#).

Paperilomaketta on saatavilla Yhteispalvelupiste Piipahlukselta ja kirjastoista palautelaatikon yhteydessä. Lisäksi asiakas voi antaa palautetta myös sähköpostilla, kirjeellä, puhelimitse tai henkilökohtaisessa kontaktissa, jolloin palautteen saaja tallentaa sen järjestelmään.

Palautejärjestelmän nimeksi on annettu Pate Palaute, joka yhdessä Pirre Piipahluksen kanssa muodostavat palautekanavan sekä ”Usein kysytyt ?” –palstan. Pirre julkaisee palstalla useimmin kysytyt kysymykset ja niihin vastaukset kaikille nähtäväksi kunnan nettisivuilla.

Lisätietoja

Leena Uotila
(03) 880 3357
leena.uotila@hollola.fi

Riitta Ylijärvi
(03) 880 3434
riitta.ylijarvi@hollola.fi