

Palautteet, kehitysideoita ja vikailmoitukset ohje

Hyvinkääläiset voivat 'Palautteet, kehitysideoita ja vikailmoitukset' -palvelun kautta antaa kaupungin toimintaa edistääkseen ja kehittääkseen eri luonteisia palautteita. Palautteet voivat olla yleisluonteisia tai tiettyyn yksilöityyn asiaan liittyviä kiitoksia, moitteita tai kysymyksiä.

Palvelun kautta voi esittää myös vapaamuotoisia kehitysideoita vaikkakin varsinaisia aloitteita varten on oma kanavansa (<https://www.kuntalaisaloite.fi>).

Vioista, korjaus- ja kunnossapitotarpeista kuten palaneista katuvalojen lamputa tai teissä olevista merkittävistä kuopista voi ilmoittaa palvelu kautta, mutta kiireellisistä hätä- ja vikatapauksista kuten putkirikoista on ilmoitettava vikailmoitus- ja päivystysnumeroiden kautta.

Palautteet, kehitysideoita ja vikailmoitukset

Anna palautetta, ilmoita korjaustarpeesta tai kysy Hyvinkään kaupungin palveluista. Ethän kirjoita lomakkeeseen arkaluonteista tietoa, esim. henkilötunnuksia, pankkitilin numeroita tai tietoja terveydestä.

Kiireellisissä hätä- ja vikatapauksissa ota yhteyttä **vikailmoitus- tai päivystysnumeroiden kautta**.

Valitse aihe, jota palautteesi koskee. Jos et löydä sopivaa kohtaa, niin voit jättää yleisen palautteen.

Ohje palautteen antamiseen



Kaavoitus, rakentaminen, vesihuolto ja kaupungin tilat



Kadut ja liikenne



Kasvatus ja koulutus



Kulttuuri ja tapahtumat



Liikunta ja luonnon virkistyskäyttö



Nuorisotoiminta



Puistot, ympäristö ja ympäristöterveys



Sosiaali- ja terveyspalvelut



Viestintä ja markkinointi



Yritykset, elinkeinoelämä ja matkailu



Yleinen palaute



Raportit

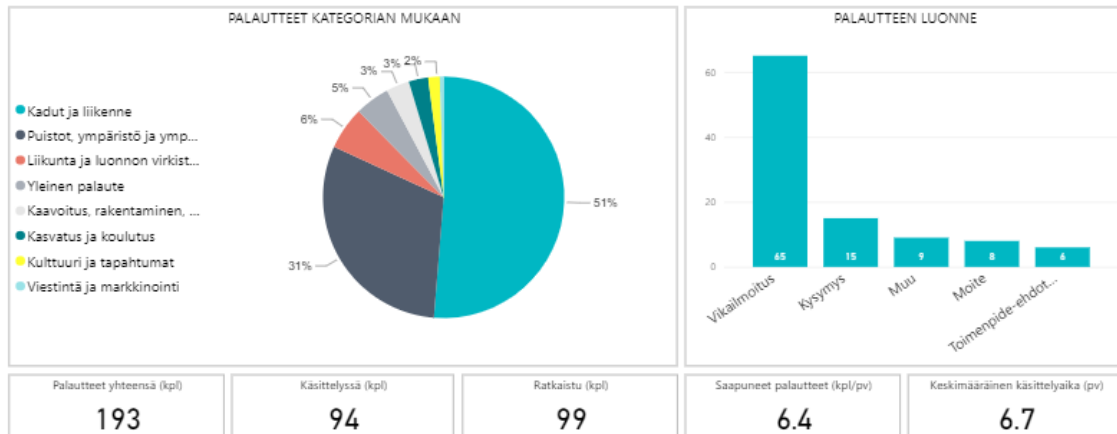
Palautteet, kehitysideoita ja vikailmoitukset sivulla asiakas näkee jaottelun eri palautekategorioihin. Kategorioiden lisäksi sivulta löytyy "Raportit"-kuvake, joka näyttää raportteja annetuista palautteista ja niiden sijainneista.

Saapunut

Last 1 Months

8/28/2021 - 9/27/2021

HYVINKÄÄ 



Vinkkejä raportin käyttämiseen:

Voit haluessasi tarkastella saapuneita palauhteita tarkemmin viemällä hiiren kuvan kohdalle.

Jos painat samalla hiiren oikeanpuoleista näppäintä, pääset tutustumaan tarkemmin esim. siihen, miten palauhteet jakautuvat eri kategorioiden sisällä.

Vasemmassa yläkulmasta löytyy aikajana-valikko, jolla voit rajata tai laajentaa tarkasteltavaa ajanjaksoa. Oletuksena näkyvissä on edeltävän kuukauden tiedot.

Microsoft Power BI

< 1 of 4 >

Kukin palautekategoria kuten esim. 'Kadut ja liikenne' vie omalle palautelomakkeelle, jossa annettavaa palautetta vielä tarkennetaan määritellyillä aihealueilla. Esim. 'Kadut ja liikenne' -lomakkeella Aihe-valikosta löytyy vaihtoehdot: Katuvalaistus, Katujen ja kevyen liikenteen väylien kunnossapito, Liikenne ja liikkuminen sekä Pysäköinti.

Käytämme palautteesta kerättyjä henkilötietoja ainoastaan asian käsittelyssä. Lisätietoja tämän palvelun [käyttöehdoista](#) ja Hyvinkään kaupungin [tietosuojakäytännöistä](#).

Valtakunnallinen Liikenteen asiakaspalvelu hoitaa sekä Väyläviraston että ELY-keskusten liikenteeseen liittyvät yhteydenotot. Valtion tienhoitoon liittyvien asiakasyhteydenottojen toivotaan ohjautuvan Palauteväylä.fi -sivustolle <https://palautevayla.fi/aspa>. Liikenteen asiakaspalveluun voi myös soittaa numeroon 0295 020 600 (ark. klo 9-16) Palvelemme asiakkaitamme suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi.

Anna palautetta: Kadut ja liikenne

Jos et löydä muista aihealueista sopivaa kohtaa, voit jättää yleisen palautteen. *-merkillä merkityt kentät ovat pakollisia.

Aihe *

▼

- Katuvalaistus
- Katujen ja kevyen liikenteen väylien kunnossapito
- Liikenne ja liikkuminen
- Pysäköinti - HUOM! Pysäköintivirhemaksun oikaisuvaatimukset tehdään osoitteessa www.hyvinkaa.fi/pysakointi
- Muu palaute (Kadut ja liikenne)

Palautteen saa julkaista *

Ei Kyllä

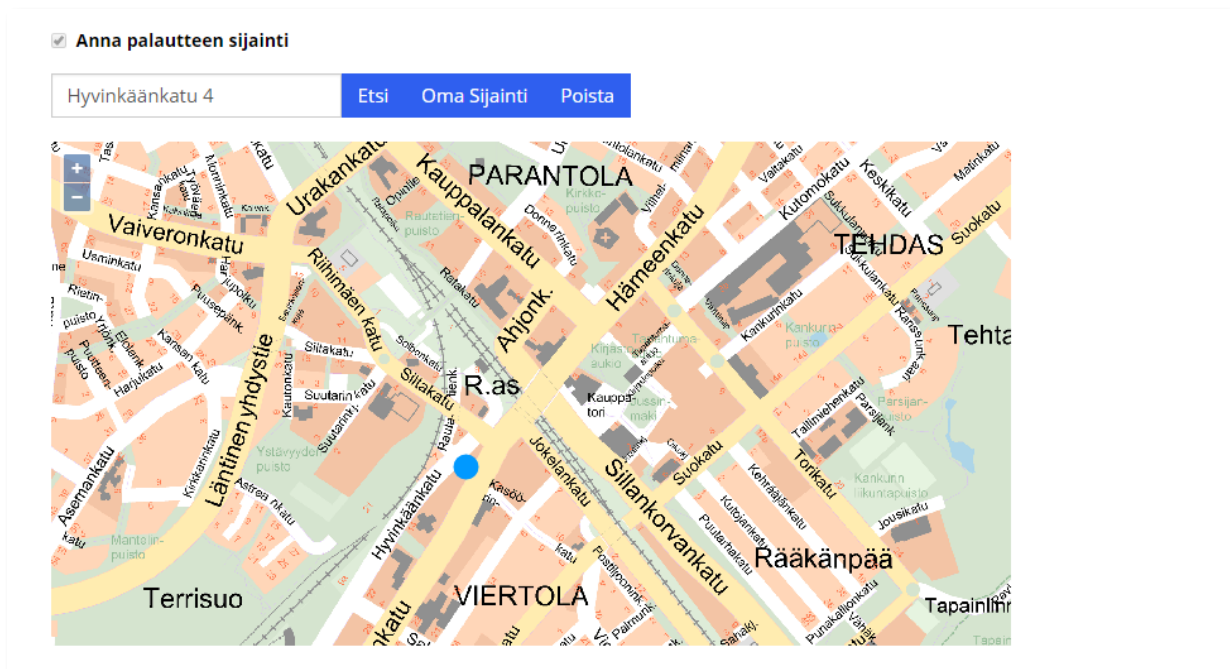
HUOM! Jos annat luvan julkaisemiseen, palautteesi voi päätyä nettiin kaikkien luettavaksi. Älä koskaan kirjoita palautteeseesi henkilötunnusta, pankkitilin numeroa, terveystietoja tms. arkaluonteista tietoa. Palautteenantajan yhteystietoja ei julkaista.

Lomakkeella pakolliset tietokentät on merkitty *-merkillä. Niitä ovat mm. 'Aihe', 'Palautteen otsikko' ja itse 'Palauteteksti'. Palautteenantajan on myös otettava kantaa palautteen julkaisemiseen ts. antamalla luvan palautteen julkaisemiseen annettu palaute näytetään verkkosivuilla palautteiden julkaisunäkymässä ('Selaa palautteita'). Julkaisu ei tapahdu automaattisesti vaan palautteiden käsittelijät käyvät aina läpi julkaisuun menevät palautteet ja tarkistavat niiden julkaisukelpoisuuden.

Palautekategorista ja valitusta aiheesta riippuen palautelomakkeella voi olla kartta, jolla palautteenantaja voi viestittää antamansa palautekohteen sijainnin. Jollain palauteaiheilla sijaintitiedon antaminen on pakollista kuten 'Katuvalaistus' -aiheella, jolloin on viestitettävä esim. viallisen valaisimen sijainti. Tällöin myös 'Anna palautteen sijainti' -valinta on oletusarvoisesti valittuna, siten ettei käyttäjä voi valintaa muuttaa.

Joillakin palauteaiheilla sijaintitiedon antaminen on vapaaehtoista. Tällöin 'Anna palautteen sijainti' -valinta ei ole oletusarvoisesti valittuna, jolloin myöskään kartta ei ole näkyvässä. Valitsemalla valinnan 'Anna palautteen sijainti' kartta tulee esiin ja palautteenantaja voi esim. karttaa hiirellä klikkaamalla osoittaa palautteen sijainnin. Sijaintimerkkiä voi merkinnän jälkeen siirtää hiirellä 'raahaamalla'. Osoitekenttä näyttää merkin sijaintia vastaavan lähimmän osoitepisteen osoitteen. Osoitekentän avulla voi myös asettaa sijaintimerkin, kirjoittamalla siihen osoitteen ja painamalla 'Etsi'-nappulaa. 'Oma sijainti'-nappulan avulla sijaintimerkki asettuu palautteenantajan sen hetkiseen sijaintiin (sijaintitiedon käyttöön annetun luvan myötä).

Joillekin palauteaiheille ei voi antaa sijaintitietoa lainkaan. Tällöin kartta on piilotettuna ja myöskään 'Anna palautteen sijainti'-valinta ei ole näkyvässä.



Yhteystiedot

Etunimi

Sukunimi

Puhelin

Sähköpostiosoite

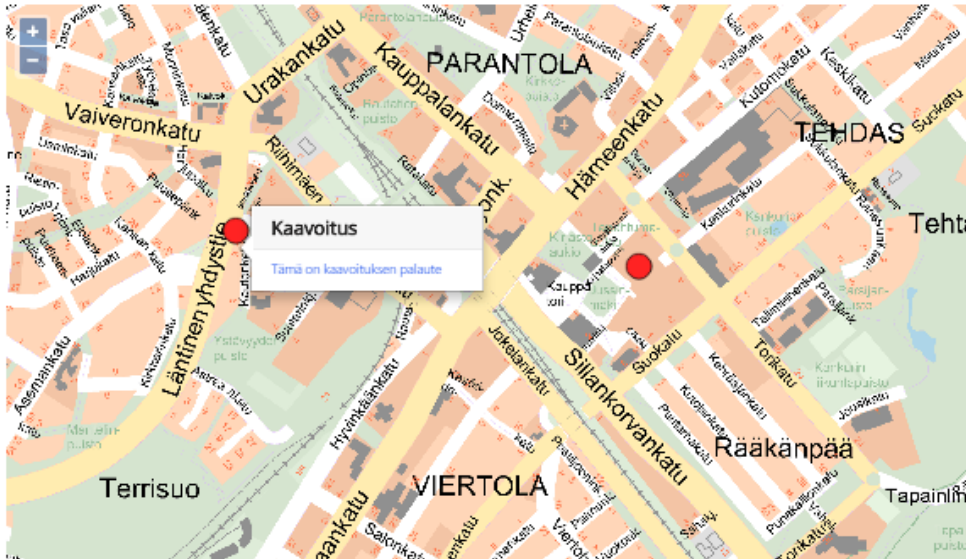
- Haluan tietoja käsittelyn etenemisestä sähköpostitse
- Mikäli palautteen käsittely edellyttää lisätietoa, minut tavoittaa parhaiten Sähköpostitse Puhelimitse
- Hyväksyn palvelun [käyttöehdot](#). *

Halutessaan palautteenantaja voi antaa yhteystietojaan. Palautteen antaminen ei edellytä yhteystietojen antamista vaan palautetta voi antaa yhtä hyvin anonyymina. Palautteenantajan on annettava sähköpostiosoitteensa, jos hän valitsee kohdan 'Haluan tietoja käsittelyn etenemisestä sähköpostitse'. Tällöin hänelle lähetetään vastaanottoviesti palautteen saapumisesta järjestelmään. Lisäksi palaute tultua käsitellyksi lähetään sähköpostiviesti, joka sisältää palautteeseen annetun vastauksen.

Palautteenantajan valitessa kohdan 'Mikäli palautteen käsittely edellyttää lisätietoja minut tavoittaa parhaiten' on hänen valittava joko 'Sähköpostitse' tai 'Puhelimitse' ja täydennettävä valintaa vastaavat yhteystiedot. Tällöin palautteenkäsittelijä voi tarvittaessa olla yhteydessä palautteenantajaan, mikäli asia on sen kaltainen, että sen käsittely edellyttää lisätietoja.

Lopuksi palautteenantajan on hyväksyttävä palvelun käyttöehdot valitsemalla ko. kohdan valinta.

Selaa palautteita





Palautteen otsikko ↑	Palautekategoria	Palautteen aihe	Luotu
Aita rikki	Puistot, ympäristö ja ympäristöterveys	Koirapuistot	3.10.2018 15.23
Asiaa katuvaloista	Kadut ja liikenne	Katuvalaistus	27.9.2018 12.01
Hanasta tulee ruskeaa vettä	Kaavoitus, rakentaminen, vesihuolto ja kaupungin tilat	Hyvinkään Vesi - tarvittaessa voit antaa palautetta koskevan sijainnin kartalla	18.9.2018 8.58

'Selaa palautteita' -sivulla asiakkaat voivat katsella viimeisen 3 kk aikana annettuja palautteita, joiden julkaisuun palautteenantaja on antanut luvan.

Karttanäkymään voi valita näkyviin sijaintitiedon sisältäneet palautteet aihealueittain. Jokaisen aihealueen sijaintipisteillä on oma värinsä. Klikkaamalla sijaintipistettä saa näkyviin ko. palautteen otsikon, jota edelleen klikkaamalla saa näkyviin palautteen tiedot ja siihen annetun vastauksen.

Listanäkymässä näkyy myös palautteet, joilla ei ole sijaintitietoa. Vastaavasti listamaisessa näkymässä palautteen otsikkoa klikkaamalla saa näkyviin ko. palautteen tiedot ja siihen käsitelijän antaman vastauksen.