



*Kaupungintalon asiakaspalvelu*

## Kyllä palautteella on väliä

**Tiedote**      **21.2.2021 13:26**

Moni palaute on ratkaistavissa nopeasti.

Jos muutostoive on merkittävä, ylintä valtaa käyttää valtuusto.

"Katuvalo on taas pimeänä, jo kolmannen kerran joulukuusta lähtien.

Onkohan tässä valaisimessa jotain vikaa, kun valo ei kestä päällä?"

Olisiko järkevää siirtää pysäkki Tainion torin kohdalta lähemmäs kirkkoa?"

Oheiset suorat lainaukset ovat kaupungin viime vuonna saamia palautteita. Niitä kertyi kaikkiaan noin 270 kaupungille ja yhteensä 760 tytäryhtiöiden Mitran ja Kipan vastattavaksi. Yhtiöiden palautteen määrä laski parilla kymmenellä vuodesta 2019. Kaupungin saamien palautteiden määrä sen sijaan nousi merkittävästi, sillä edellisenä vuonna palautteita kertyi vajaa sata.

– Yksi syy tähän voi olla siinä, että palautteen jättämistä kehitettiin syksyllä helpommaksi uuden karttapalvelun avulla. Suurin osa palautteista saatiin tuon uudistuksen jälkeen. Myös palautteen antamisen eri tavoista tiedotettiin eri kanavissa syksyllä, kehittämis- ja työllisyyskoordinaattori

**Sirkku Sarlomo** sanoo.

Eniten palautteita sai kaupunkikehitys (153) ja sieltä erityisesti joukkoliikenne. Seuraavaksi eniten yhteydenottoja keräsi

hyvinvointipalvelut (68). Konsernipalvelu sai 49 palautetta.

– Tällainen suora palaute on hyvä tapa vaikuttaa arjen ongelmiin. Konkreettisiin asioihin, kuten leikkipaikkojen korjaustarpeisiin voidaan puuttua nopeasti palautteen antamisen jälkeen, Sarlomo toteaa. Mitran ja Kipan palautteista useimmat koskivat katuvaloja ja katujen kuntoa.

## Ota yhteyttä suoraan

Entä miten imatralainen voi vaikuttaa kotikaupunkinsa isompiin asioihin?

– Paras tapa tässäkin on olla yhteydessä suoraan vaikkapa sähköpostilla tai soittamalla henkilöön, joka on vastuussa asiasta. Imatra on ketterä eikä asioista kannata tehdä liian monimutkaisia, Sarlomo korostaa.

Kuntalaisella on toki mahdollisuus tehdä myös kuntalaisaloite kokemastaan muutostarpeesta.

Kuntalaisaloitteita Imatra sai viime vuonna 15. Osaa eli sähköisen järjestelmän kautta jätettyjä aloitteita voi tarkastella [kuntalaisaloite.fi](https://kuntalaisaloite.fi) -osoitteessa.

Imatralainen voi myös pyytää omaa valtuutettua vaikuttamaan johonkin asiaan. Lisäksi esimerkiksi imatralaiset järjestöt voivat olla yhteydessä kaupunkiin ideoiden eteenpäin viemiseksi.

Hyvä esimerkki paikallisesta aktiivisuudesta on Kosken koulukeskuksen

6. luokan aloite kiusaamisvapaista vyöhykkeistä niin koulukeskuksissa kuin koko kaupungin alueella. Viime vuonna toteutettiin muun muassa kysely uuden puukoulun käyttäjille. Vastaavasti monen asemakaavamuutoksen yhteydessä kuultiin virallisin menettelyin osallisia.

## Operatiivisia ja isoja linjauksia

Miten aloitteita ja vireillä olevia asioita käsitellään? Miten päätökset syntyvät?

– Uusia asioita valmistelevat aina ensimmäisenä kaupungin viranhaltijat. Valmistelussa selvitetään esitetyn asian edut, haitat, vaikutukset eri osapuolten näkökulmasta sekä kustannukset, Sarlomo kertoo.

Valmistelu voi kestää viikkoja tai kuukausia riippuen asian laajuudesta.

Viranhaltijoilla on oikeus tehdä omaan toimivaltaansa kuuluvia operatiivisia päätöksiä. Viranhaltijapäätökset ovat julkisia ja ne ovat nähtävillä kaupungin verkkosivuilla ([imatra.fi/paatoksenteko-ja-osallistuminen/viranhaltijapaatokset](https://imatra.fi/paatoksenteko-ja-osallistuminen/viranhaltijapaatokset)).

Aloite tai muu asia etenee poliittiseen päätöksentekoon, jos kyse on strategisien tason linjauksesta tai asiasta, joka edellyttää määrärahojen uudelleen tarkastelua.

Osa näistä asioista ovat suoraan lautakuntien päätettäviä, mutta merkittävimmät asiat etenevät kaupunginhallitukselle ja sitä kautta aina ylintä valtaa käyttävälle valtuustolle asti.

Moni palaute on ratkaistavissa nopeasti.

Jos muutostoive on merkittävä, ylintä valtaa käyttää valtuusto.

*Imatra avaa kerran kuukaudessa ajankohtaisten asioiden taustoja tällä sivulla.*

*Nyt esiteltiin päätöksentekoa, koska pian on kuntavaalit. Voit vaikuttaa siihen, mitä aiheita käsitellään. Vastaa kyselyyn: [imatra.fi/taustanäkymiä](https://www.imatra.fi/taustanäkymiä)*

## Kerro mistä aiheesta seuraavaksi haluat lukea taustoja?

Imatra avaa kerran kuukaudessa ajankohtaisten asioiden taustoja verkossa ja Uutisvuoksi-lehdessä maksetulla juttupaikalla. Voit vaikuttaa siihen, mitä aiheita käsitellään.

[Vastaa kyselyyn tästä](#)

*Ensimmäisessä jutussa käsiteltiin taloutta ja elinvoimaa, koska kaupungin talousarvio ensi vuodelle on työn alla.*

*Kaikki taustajutut tallennetaan osoitteeseen: [imatra.fi/taustanäkymiä](https://www.imatra.fi/taustanäkymiä)*

**"Paras tapa on olla suoraan yhteydessä henkilöön, joka on vastuussa."**

## Liitteet

**TAUSTANÄKYMİÄ 5: KYLLÄ PALAUTTEELLA ON VÄLIÄ**

PDF

## Isommat linjaukset syntyvät täällä

Kaupunginvaltuusto hyväksyy yleiskaavat ja merkittävät asemakaavat, tulevien

vuosien taloussuunnitelman ja kaupungin isot strategiset linjaukset. Valtuusto valitsee kaupunginhallituksen ja lautakuntien jäsenet sekä kaupunginjohtajan.

Kaupunginhallitus on kunnan keskeisin toimielin. Sen tehtävänä on johtaa kunnan toimintaa, hallintoa ja taloutta. Se valvoo kaupungin etua ja tekee kaupungin nimissä sopimukset ja oikeustoimet. Kaupunginhallitus johtaa kaupungin elinkeinopoliittisia toimenpiteitä.

Hyvinvointilautakunta vastaa varhaiskasvatuksen, esi-, perus- ja lukio-opetuksen sekä nuoris-, liikunta- ja kulttuuripalvelujen järjestämisestä.

Kaupunkikehityslautakunta vastaa muun muassa maaomaisuuden hallinnasta, maankäytöstä, kaavoituksesta, liikenneväylyistä, paikkatiedoista, kaupungin

rakennetusta ympäristöstä, luontoympäristöstä, vesihuollosta ja joukkoliikenteestä.

Muita toimielimiä: Imatran seudun ympäristölautakunta, Etelä-Karjalan

jätelautakunta, tarkastuslautakunta, keskusvaalilautakunta, vanhusneuvosto

ja vammaisneuvosto, nuorisovaltuusto, lasten parlamentti ja Osallistu ja

vaikuta -työryhmä.

## Kaupungin palautekanavat

- Ideat ja palautteet kaupungin verkkosivuilla:
- [imatra.fi/ideat-ja-palaute](https://imatra.fi/ideat-ja-palaute)
- Imatran kaupungin karttapalvelun palauteosio:
- [kartta.imatra.fi/palaute](https://kartta.imatra.fi/palaute)

- Kiinteistöhuollon ja aluekunnossapidon palautelomakkeet:
- [imatrankipa.fi/asioi](https://imatrankipa.fi/asioi)
- Asiakaspalvelu, asiakaspalvelu [@imatra.fi](mailto:asiakaspalvelu@imatra.fi) (asiakaspalvelu[at]imatraldot.fi)

*(Lähde: Imatran kaupunki & kunnat.fi)*