

Vastaus kirjalliseen kysymykseen KKV 695/2018 vp

Vastaus kirjalliseen kysymykseen Traficomin puhelin- ja verkkopalve- luissa ilmenneiden ongelmien korjaamisesta

Eduskunnan puhemiehelle

Eduskunnan työjärjestyksen 27 §:ssä mainitussa tarkoituksessa Te, Arvoisa puhemies, olette toimitannut asianomaisen ministerin vastattavaksi kansanedustaja Sami Savion /ps näin kuuluvan kirjallisen kysymyksen KKV 695/2018 vp:

Mihin toimenpiteisiin hallitus aikoo ryhtyä varmistaakseen, että Traficomin asiakaspalvelu saadaan kuntoon pikaisella aikataululla?

Vastauksena kysymykseen esitän seuraavaa:

Liikenne- ja viestintävirastolta saadun selvityksen mukaan kansalaisille tarkoitettussa asiakaspalvelussa, muun muassa rekisteröinti- ja liikennelupaneuvonnassa on tammi-helmikuussa 2019 vastattu yhteensä yli 80 000 puheluun. Yli 80 prosenttiin saapuneista puheluista jokaiseen on vastattu 25 sekunnin kuluessa. Sähköposteja on käsitelty vastaavana aikana noin 21 000 kappaletta. Vastausaika sähköposteissa on ollut keskimäärän kolme arkipäivää. Viraston vaihdepalveluun on saapunut vastaavana aikana 17 187 puhelua. Jokaiseen puheluun on vastattu alle 15 sekunnissa.

Palvelutasoa ja palveluista saatua palautetta seurataan virastossa aktiivisesti ja esille tuleviin puutteisiin reagoidaan. Palvelutason kehittämisen kannalta on tärkeää, että koetuista palvelupuutteista annetaan virastolle mahdollisimman yksilöityä palautetta.

Kumppaneille tarkoitettujen palvelujen osalta virasto on seurannan yhteydessä havainnut puutteita Rekisteröintikumppanien tuki –palvelussa ja se on ryhtynyt korjaaviin toimenpiteisiin. Palvelutasoa sekä tavoitettavuutta on saatu mm. resursseja lisäämällä ja takaisinsoittopalvelu uudelleen käyttöönottamalla parannettua. Virastossa on lisäksi vastikään havaittu tekninen ongelma, jonka takia kaikki yhteydenotot eivät ole alkuvuoden aikana ohjautuneet Liikenne- ja viestintävirastoon. Ongelma on viraston mukaan kiireellisesti selvitettävänä ja rekisteröintikumppaneita on asiasta tiedotettu.

Viraston verkkopalveluihin liittyen kysymyksessä ei tarkenneta, millaisista käytettävyysongelmista on kyse ja mihin palveluihin ne liittyvät. Liikenne- ja viestintäviraston verkkosivut on julkaistu vuodenvaihteessa ja viraston mukaan se kehittää niitä jatkuvasti saadun palautteen perusteella.

Vastaus kirjalliseen kysymykseen KKV 695/2018 vp

Helsingissä 29.3.2019

Liikenne- ja viestintäministeri Anne Berner

LVM/482/01/2019