

ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY 2023

1. Taustatiedot
2. Hakemusprosessi
 - 2.1 Avustushakemusten käsittelyaika
 - 2.2 Tyytyväisyys avustuspäätökseen
 - 2.3 Lomakkeet ja ohjeet
 - 2.4 Maksatus
3. Avustustyyppikohtaiset kysymykset
4. Verkkosivut ja viestintä
5. Palvelu rahastossa
6. Asiakastyytyväisyyskyselyn tuloksia
7. Tiivistelmä
8. Kooste

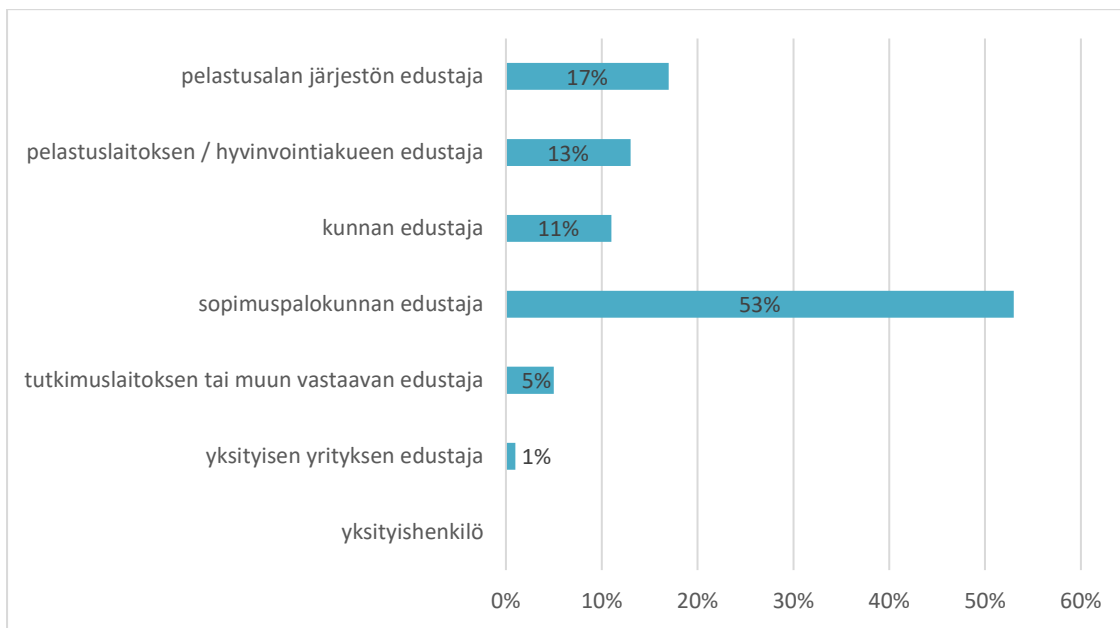
Palosuojelurahaston asiakastyytyväisyyskysely lähetettiin 15.5.2023 kaikille vuonna 2022 rahastosta avustusta hakeneille tahoille. Rahaston päätös avustushakemukseen on voinut olla joko myönteinen tai kielteinen. Kysely osoitettiin 197 henkilölle, jotka oli merkitty avustushakulomakkeessa hankkeen yhteyshenkilöksi.

Vuoden 2022 kyselyyn tehtiin neljä karhukyselyä, joiden jälkeen vastauksia saatiin 21.6. mennessä **yhteensä 80 kappaletta, ja vastausprosentti oli siten 41 %**. Koska muutamat kyselyn saaneet olivat siirtyneet toisiin tehtäviin ja muutamat vastaajat olivat täysin ruotsinkielisiä, oli kyselyssä tavoitettujen määrä todellisuudessa hieman matalampi ja vastausprosentti puolestaan korkeampi. Kyselyn vastaajista 79 % oli vastaushetkellä saanut päätöksenmukaisen avustuksen tililleen joko kokonaan tai osittain.

Edelliset Palosuojelurahaston asiakastyytyväisyyskyselyt tehtiin vuonna 2019 vuoden 2018 avustuspäätöksen saaneelle, 2015 vuoden 2014 avustuspäätöksen saaneelle sekä vuonna 2011 vuoden 2010 avustuspäätöksen saaneelle. Edellisten kyselyiden vastausprosentit olivat 50% (2019), 59 % (2015) ja 52 % (2011).

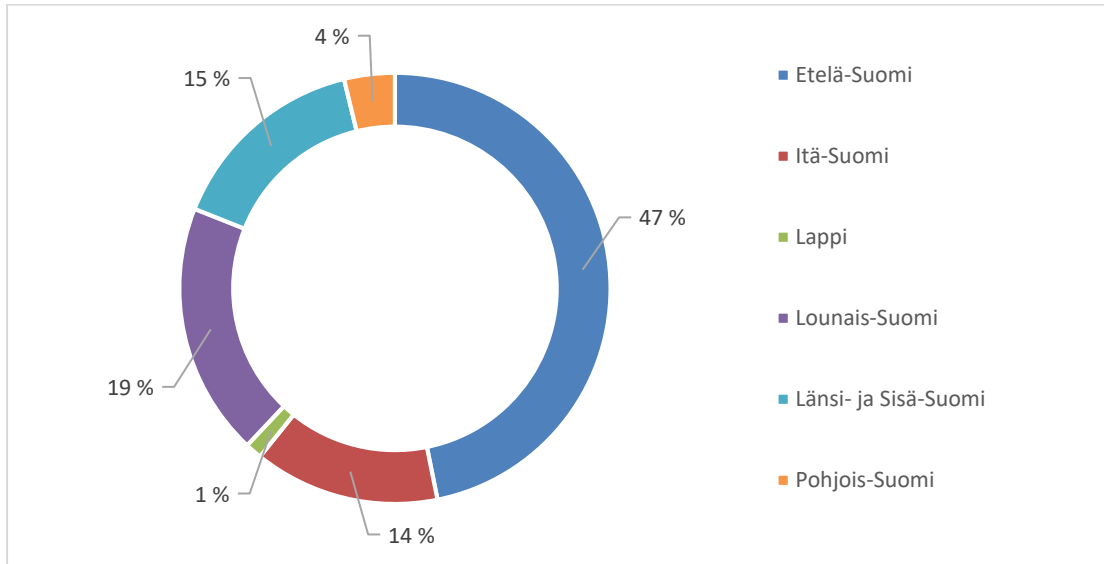
1. Taustatiedot

Vastaajista 53 % oli sopimuspalokunnan edustajia, 13 % pelastuslaitoksen edustajia, 17 % pelastusalan järjestön edustajia, 5 % tutkimuslaitosten edustajia, 11 % kunnan edustajia sekä loput 1 % yksityisen yrityksen edustajia tai yksityishenkilöitä (Kuvio 1).



Kuvio 1. Vastaajien taustayhteisö (N= 80)

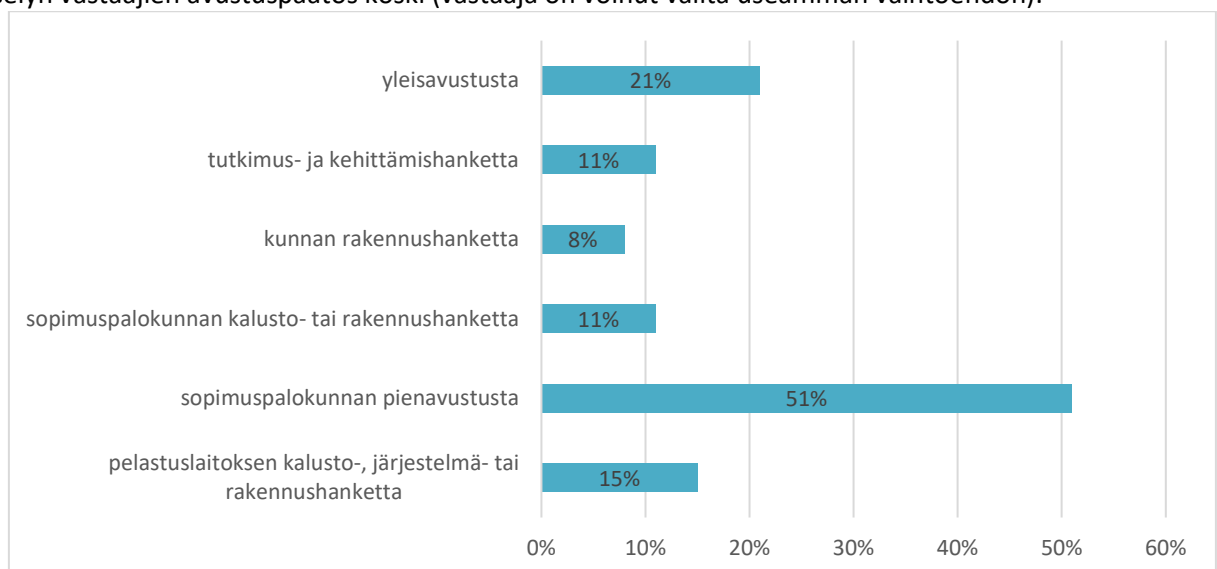
Vastaajia oli kaikkien aluehallintovirastojen alueelta. 47 % vastaajista oli Etelä-Suomesta, 15 % Länsi- ja Sisä-Suomen alueelta ja 19 % Lounais-Suomesta. Loput vastaajat edustivat Itä-Suomea (14 %), Lappia (1 %) sekä Pohjois-Suomea (4 %). (Kuvio 2.)



Kuvio 2. Vastaajat alueittain

Vuonna 2022 saatu rahaston päätös oli puolessa tapauksista koskenut pienavustusta ja joka viidennessä tapauksista yleisavustusta. Lisäksi joka kolmannessa tapauksessa päätös oli kohdistunut kalusto- ja rakennushankkeisiin sekä tutkimus- ja kehittämishankkeisiin (Kuvio 3).

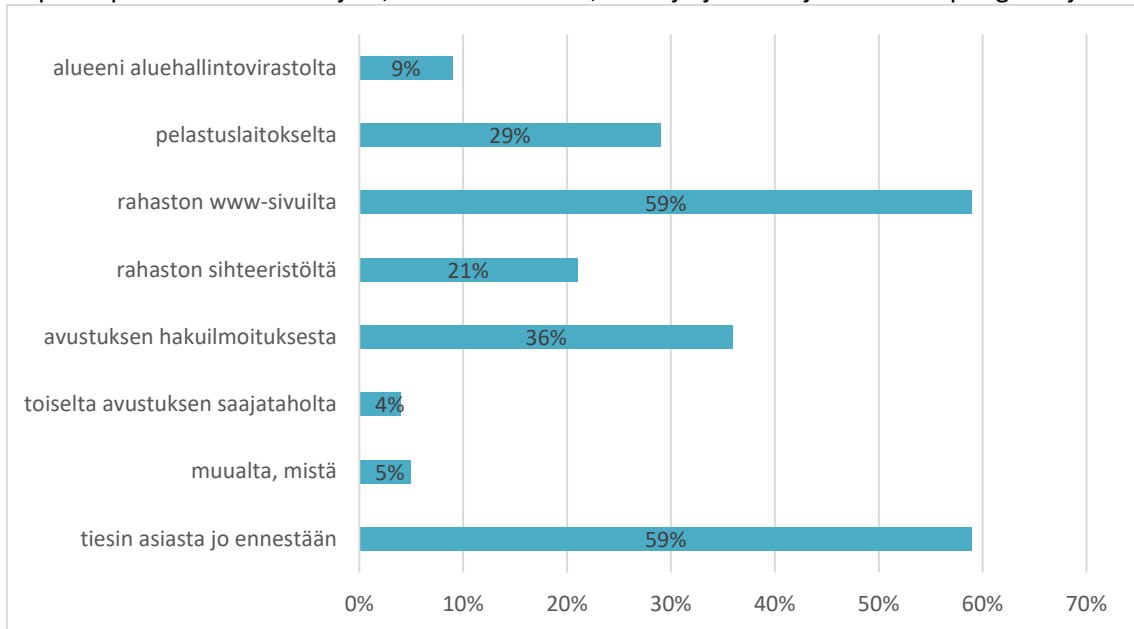
Kyselyn vastaajien avustuspäätös koski (vastaaja on voinut valita useamman vaihtoehdon):



Kuvio 3. N=94

Kyselyn vastaajista kaksi kolmasosaa tiesi entuudestaan rahaston avustuksista. Loppu kolmannes vastaajista oli saanut tiedon rahaston avustuksista rahaston www-sivuilta, avustuksen hakuilmoituksesta, pelastuslaitokselta tai rahaston sihteeristöltä (Kuvio 4). Vähemmässä määrin tieto oli saatu

aluehallintovirastosta tai toiselta avustuksen saajalta. Muina tietolähteitä mainittiin avoimissa vastauksissa (Oman sopimuspalokunnan edustajilta, omalta kunnalta, SPEK-järjestöstä ja oman kaupungin kirjaamolta).

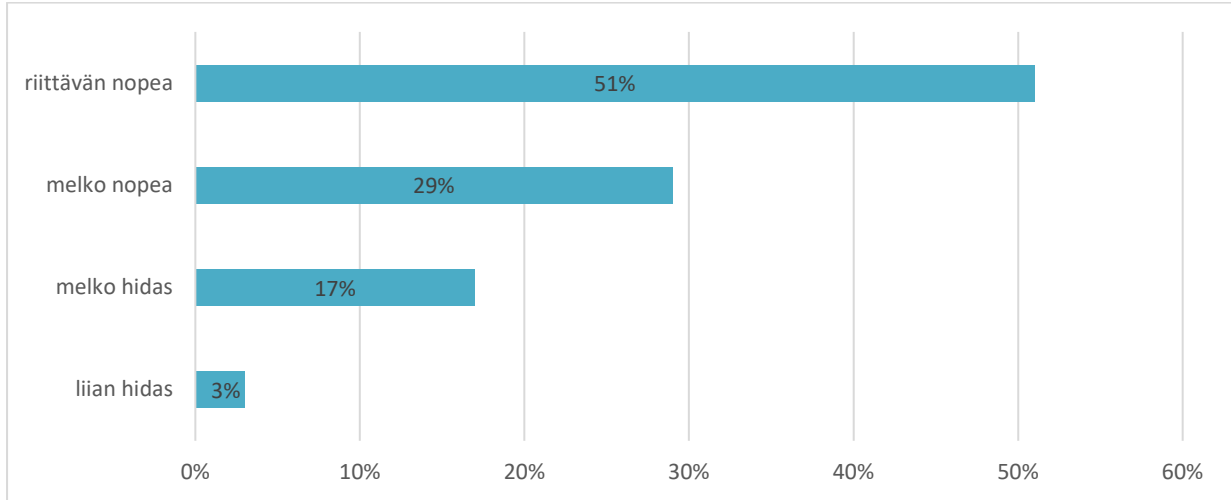


Kuvio 4. Vastaajien tietolähde Palosuojelurahastosta ja avustuksen hakumahdollisuudesta (N=80, vastaaja on voinut valita useamman vaihtoehdon)

2. Hakemusprosessi

2.1 Avustushakemusten käsittelyaika

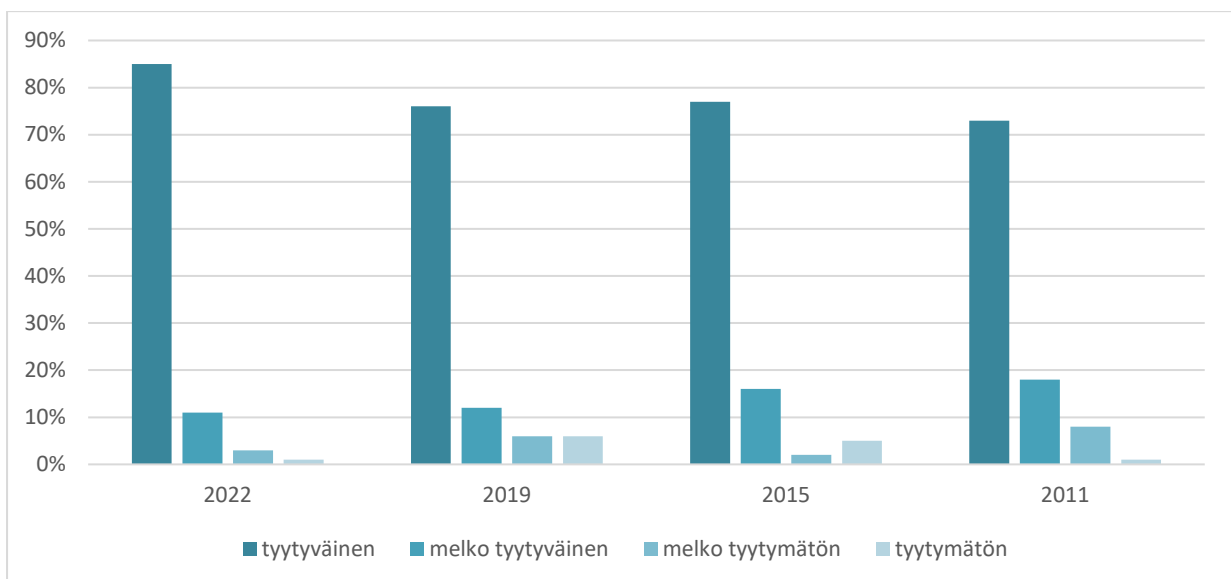
Vuoden 2022 avustuksen käsittelyaika vastajista 80 % piti joko riittävän nopeana (51 %) tai melko nopeana (29 %). Joka viides vastaaja arvioi, että avustushakemusten käsittelyaika oli melko hidas tai liian hidas; melko hitaaksi käsittelyajan arvioi 17 % ja liian hitaana sitä piti 3%. (Kuvio 5.)



Kuvio 5. Vastaajien kokemus avustuksen käsittelyajasta (N=80)

2.2 Tyytyväisyys avustuspäätökseen

Vastaajista 88 % oli tyytyväisiä saamaansa avustuspäätökseen. Melko tyytymättömiä tai tyytymättömiä oli 12 %. Tyytymättömyys johtui pääosin kielteisestä avustuspäätöksestä (50 %), avustuspäätöksen perusteista (17 %) ja avustuksen määrästä (11 %). Päätökseen tyytyväisten osuus nousi noin viidellä prosentilla edelliseen kyselyyn nähden (kuviossa 6 vuosien 2022, 2019, 2015 ja 2011 kyselyiden tulokset).



Kuvio 6. Vastaajien tyytyväisyys avustuspäätökseen (N=78)

Päätöksen perusteiden riittävyyttä tiedusteltiin myös tarkemmin. Suurin osa vastaajista oli sitä mieltä, että päätöksen perusteet olivat riittävät tai melko riittävät. Melko riittämättöminä tai riittämättöminä päätöksen

perusteita piti vain 3 vastaajaa. (Vuoden 2019 kyselyssä päätöksen perusteita melko riittämättöminä tai riittämättöminä piti 8 vastaajaa, 2015 kyselyssä päätöksen perusteita melko riittämättöminä tai riittämättöminä piti 3 vastaajaa, ja vuoden 2011 kyselyssä vastaava luku oli 5 vastaajaa.) Avointen vastausten perusteella myönnettyjen avustusten vaikuttavuutta ja perusteluja kielteiselle avustuspäätökselle jäätin kaipaamaan:

”Tarkempaa perustelua miksi jokin haetuista avustuksista hylättiin”

”Perusteluissa ei kerrota miksi juuri tämä hanke ei saanut määrärahaa. Vaikkakin ymmärretään että rahaa ei riitä kaikille, mutta hankkeiden priorisointijärjestystä ei ole avattu”

” Konkreettisia perusteita hylätyksi tulleille. Mutta ilmeisesti konkretia tulee rahojen vähyydestä”

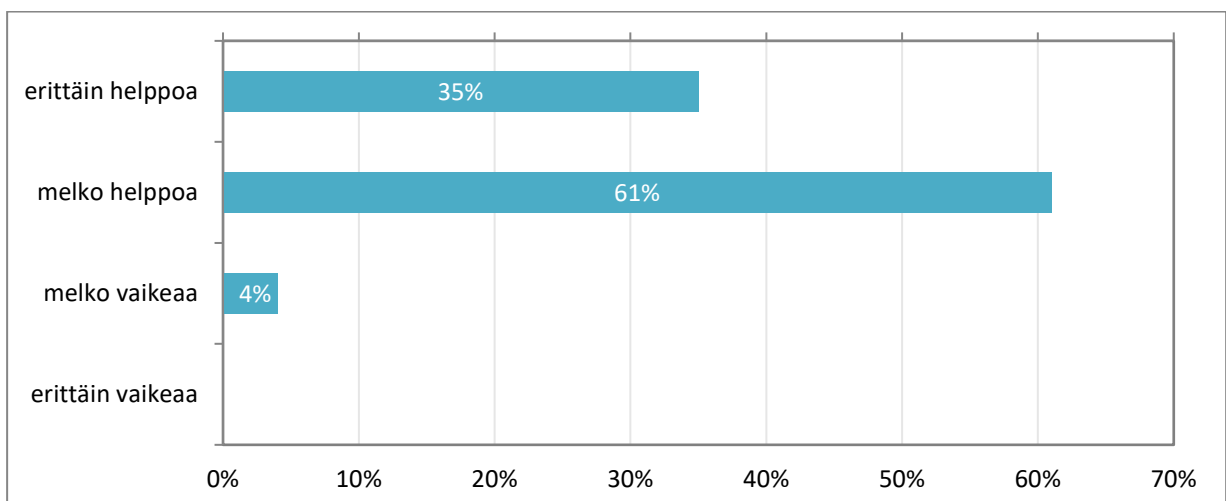
” Avustuksen pienentämisen perusteita, vaikka haastavana aikana avustuksen tarve suurempi ja perustoiminnot entisellään entisiin vuosiin nähden”

” Jostain syystä toiseen pienavustusta koskevaan hankkeeseen ei tullut koskaan mitään päätöstä, vaikka hakemukset tein erillisinä niin kuin ohjeissa kerrotaan?”

Lisäksi vihreitä arvoja tukevia hankkeita toivottiin ottamaan huomioon tulevaisuudessa enemmän.

2.3 Lomakkeet ja ohjeet

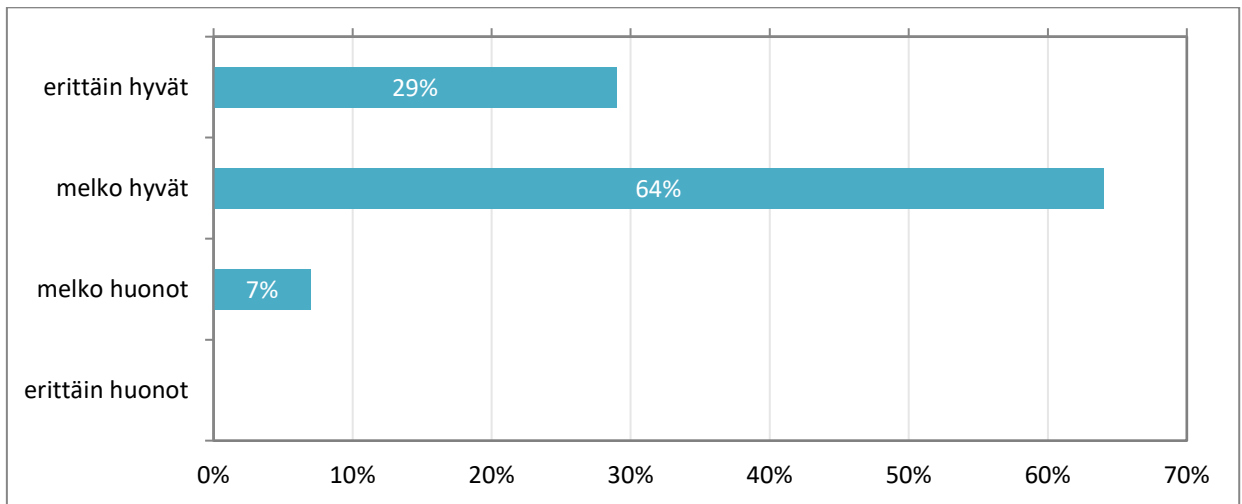
Vastaajista 96 % arvioi, että avustuksen hakemiseen tarvittavat lomakkeet ohjeineen löytyivät melko helposti (61 %) tai helposti (35 %). Muutama vastaaja piti lomakkeiden löytymistä ohjeineen melko vaikeana, kukaan ei erityisen vaikeana. (Kuvio 7.)



Kuvio 7. Vastaajien arvio avustuksen hakulomakkeiden löytämisen helppoudesta (N=80)

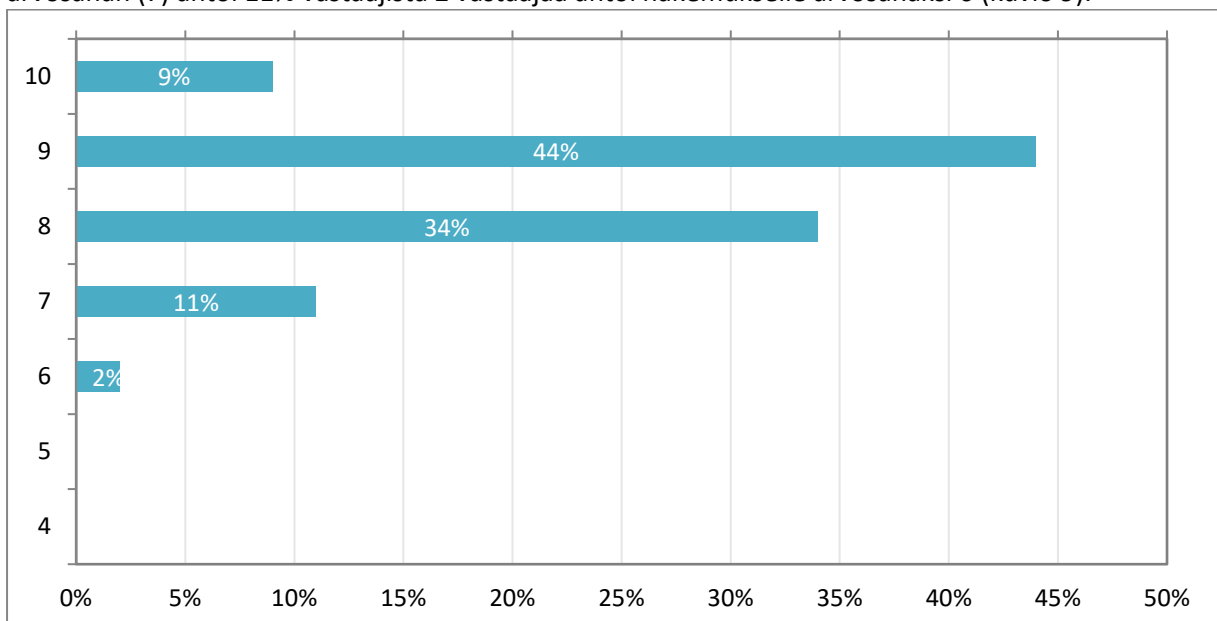
91 % vastaajista oli sitä mieltä, että hakulomakkeen täyttäminen oli melko helppoa (75 %) tai erittäin helppoa (16 %). Vastaajista 9 % (7 henkilöä) piti lomakkeen täyttämistä melko vaikeana.

Vastaajista 93 % arvioi, että hakulomakkeeseen liittyvät ohjeet ovat olleet melko hyvät (64 %) tai erittäin hyvät (29 %) (Kuvio 8). **Avustuksiin liittyneen hakuilmoituksen oli lukenut vain 45 % vastaajista.**



Kuvio 8. Vastaajien arvio avustuksen hakuohjeiden tasosta (N=80)

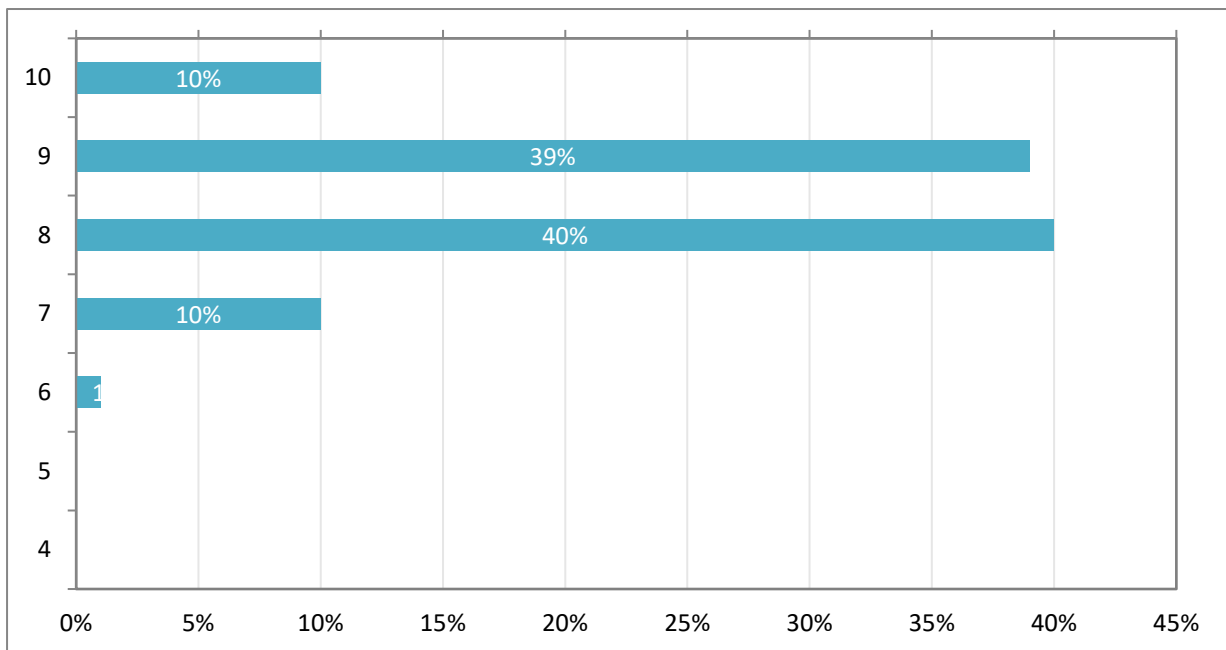
Hakulomakkeen osalta pyydettiin antamaan yleisarvosana kouluasteikolla 4-10 (sisältäen varsinaisen hakulomakkeen sekä siihen liittyvän täyttöohjeistuksen). Vastaajista 53% oli sitä mieltä, että hakulomake oli kiitettävää tai erinomaista luokkaa (9-10) ja 34% vastaajista oli tyytyväisiä yleisellä tasolla (8). Tyydyttävän arvosanan (7) antoi 11% vastaajista 2 vastaajaa antoi hakemukselle arvosanaksi 6 (kuvio 9).



Kuvio 9. Vastaajien yleisarvosana hakemuslomakkeesta kouluarvosanoin (N=80)

Avointen vastausten perusteella hakemuslomakkeessa havaittiin synkronointiongelmia ja yhteen toimimattomuutta tiettyjen sovellusten ja tiedostomuotojen kanssa (Word, pdf, Office). Selkeytystä ja helppokäyttöisyyttä toivottiin myös hakemuksen täyttämisen osalta ja ehdotettiin liitteiden yhdistämistä hakemuksen yhteyteen. Neuvontaa pienempien toimijoiden kohdalla katsottiin tarpeelliseksi. Lomakkeistoissa huomattiin vanhoja lomakkeita, joita tulisi päivittää. Kokouspäivien ajankohdista ja niistä tiedottaminen toivottiin myös.

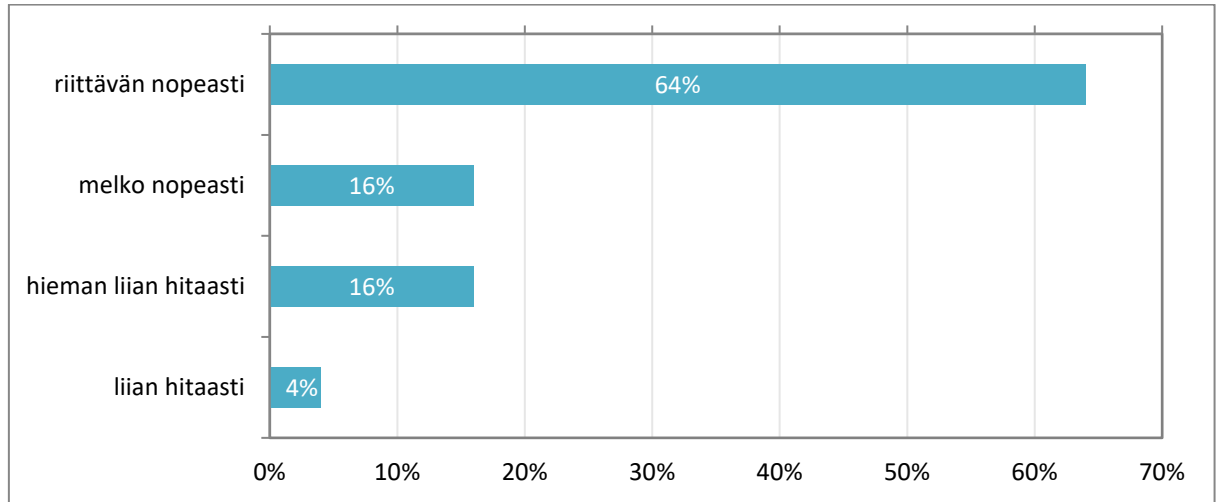
Hakuprosessin osalta pyydettiin antamaan yleisarvosana kouluasteikolla 4 - 10. Vastaajista 89% oli tyytyväisiä taikka erittäin tyytyväisiä hakuprosessiin. Hyvän arvosanan antoi 8 vastaajaa (10%) ja välttävän arvosanan (6) antoi yksi vastanneista (kuvio 10).



Kuvio 10. Yleisarvosana hakuprosessista kouluarvosanoin (N=80)

2.4 Maksatus

Vastaajista 80 % vastaajista oli sitä mieltä, että avustus maksettiin joko riittävän nopeasti (64 %) tai melko nopeasti (16 %). Hieman liian hitaaksi tai hitaaksi maksatuksen koki 20 % vastaajista (11 henkilöä) (Kuvio 11).



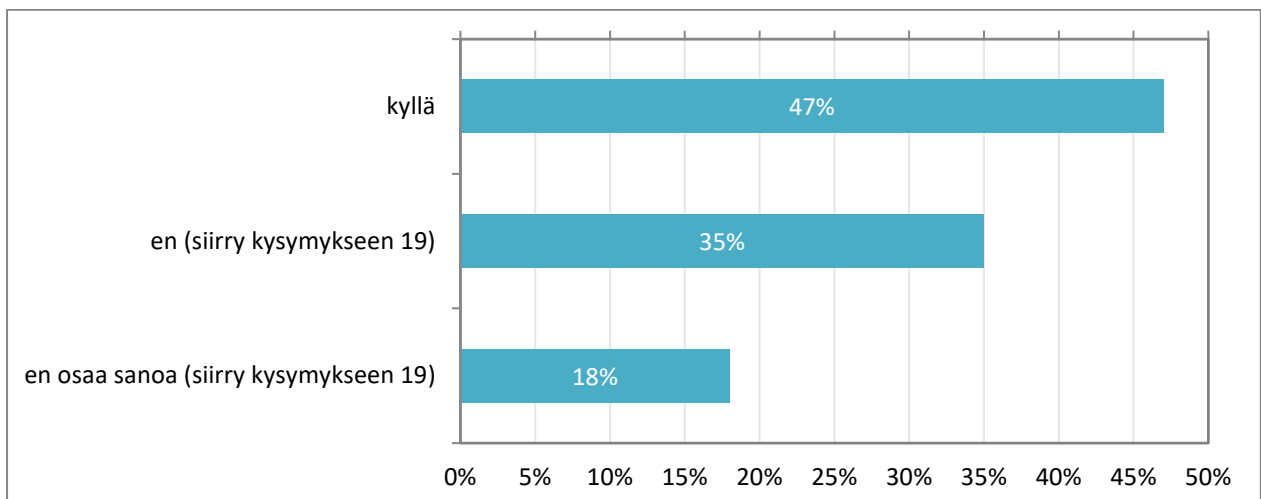
Kuvio 11. Vastaajien kokemus avustuksen maksun nopeudesta (N=56)

3. Avustustyyppikohtaiset kysymykset

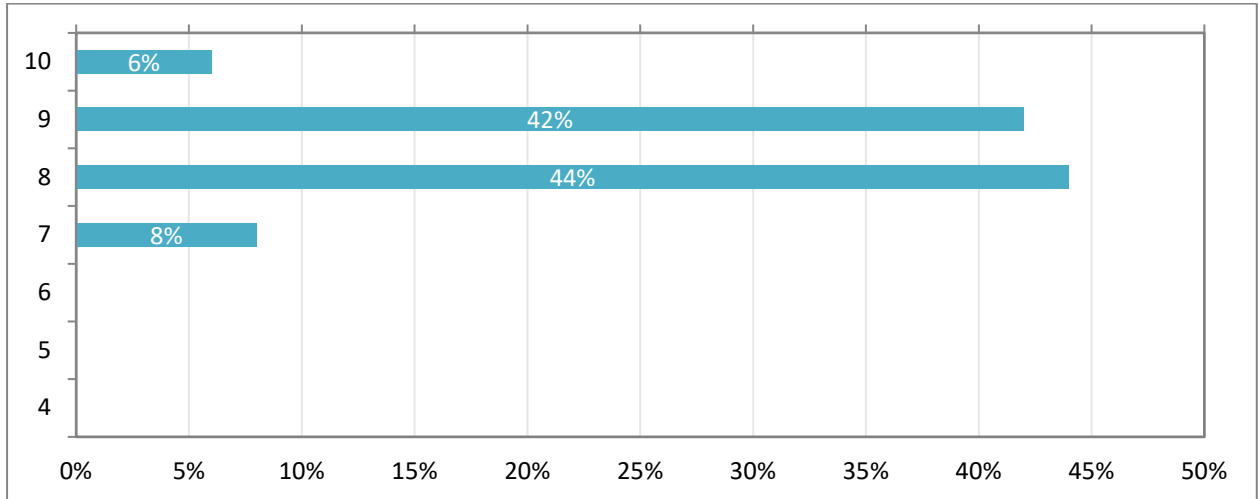
Erityisavustukset ja yleisavustukset

Palosuojelurahaston erityisavustuksiin sekä yleisavustuksiin liittyi vuonna 2022 hakuilmoitus, joka osoitettiin suoraan avustuksen saajatahoille tai esim. aluehallintovirastoille (edelleen avustuksen saajille eteenpäin välitettäväksi). Hakuilmoitus löytyi myös rahaston www-sivuilta (yleisavustuksen osalta hakuilmoitus löytyi haeavustuksia.fi -palvelusta). Vastaajista 47% oli lukenut kyseisen hakuilmoituksen ja 35% vastaajista ei ollut lukenut. Lisäksi 18% vastaajista ei osannut sanoa oliko hakuilmoitus luettu (kuvio 12).

Hakuilmoituksen lukeneiden osalta (n=36), pyydettiin arvioimaan hakuilmoitus asteikolla 4-10. Vastaajista 92 % oli tyytyväisiä taikka erittäin tyytyväisiä hakuilmoitukseen (kuvio 13).



Kuvio 12. erityis- ja yleisavustukseen liittyneen hakuilmoituksen lukeneiden määrä (N=80)



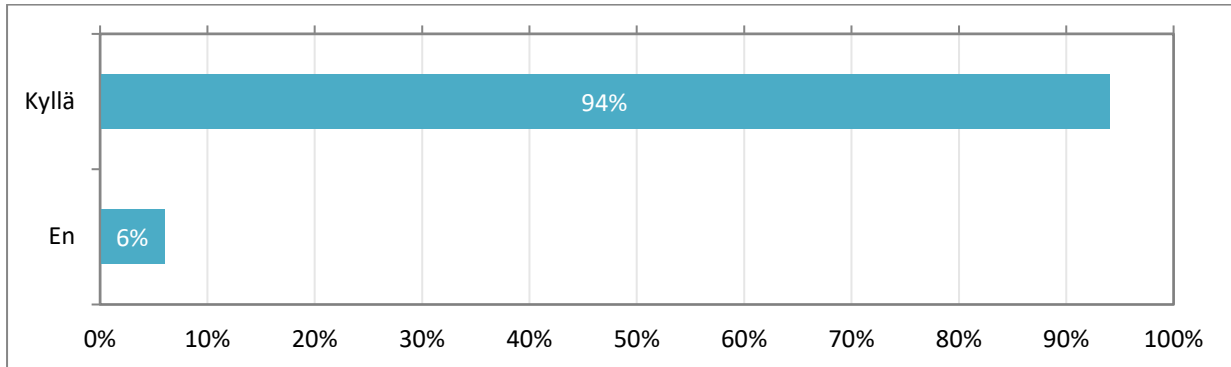
Kuvio 13. Hakuilmoitukselle annettu arvosana lukeneiden kesken kouluarvosanoin (N=36)

Tutkimus- ja kehittämishankkeet

Kyselyssä vastaajilla oli mahdollisuus antaa kehitysehdotuksia koskien tutkimus- ja kehittämishankkeiden hakuprosessia. Vastauksista nousi esiin hakemusprosessin käsittely- ja päätösajan nopeuttamisen tarve. Tutkimus- ja kehittämishankkeiden avustuksen määrää ehdotettiin nostettavaksi 50 prosentista 70 prosenttiin. Lisäksi kaksi vastaajista koki, että rahaston arviointiraadin toimintaa tulisi kehittää mm. tarkastamalla siihen kuuluvien jäsenten kompetenssia ja ymmärrystä hankkeiden osalta. Kaksi vastaajista koki, että arviointiraadin toiminta tulisi olla läpinäkyvämpää ja heidän laatimat lausunnot tulisi olla julkisia.

Sopimuspalokuntien pienavustukset

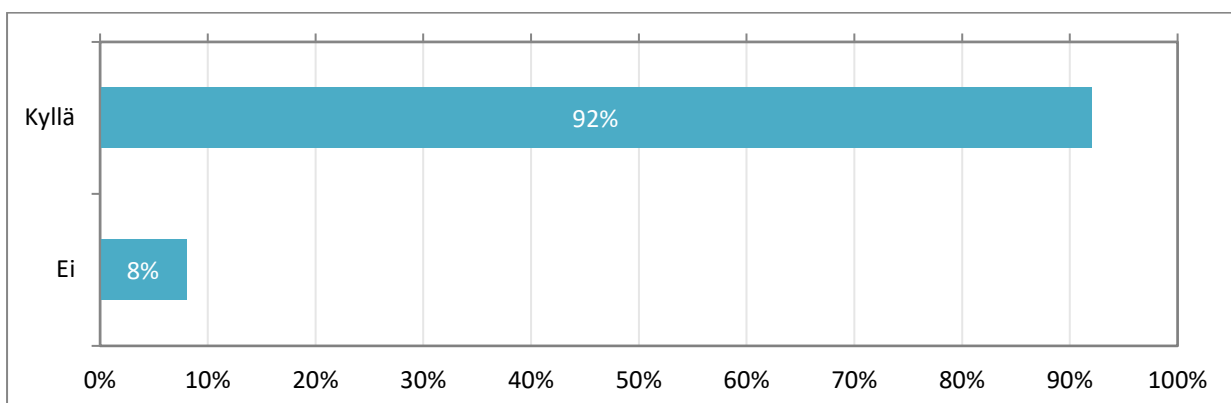
Pienavustuksen osalta kyselyssä tiedusteltiin, kuinka moni kyselyyn vastanneista oli tietoisia mihin sopimuspalokunnan pienavustusta voi saada. Kyselyssä kävi ilmi, että vastanneiden kesken tietoisuus sopimuspalokuntien pienavustuksista on hyvä. Vastanneiden osalta 94% sanoi tietävänsä mihin sopimuspalokunnan avustusta voi saada, 6% ei kokenut tietävänsä riittävästi pienavustuksesta (Kuvio 14).



Kuvio 14. Tietoisuus sopimuspalokunnan pienavustuksista (N=50)

Sopimuspalokuntien pienavustuksia haetaan jälkikäteen jo toteutuneiden kustannusten perusteella rahastosta ilman määräaika. Avustus vuonna 2022 oli suuruudeltaan 40 % hyväksyttävistä kustannuksista. Hakemukset käsitellään sihteeristössä ja päätökset tehdään seuraavassa mahdollisessa hallituksen kokouksessa ja avustus maksetaan hakijalle päätöksellä. Tämän käsittelyprosessin oli tiedostanut sopimuspalokuntien edustajista kaikki sillä 64 % vastaajista tiesi asian erittäin hyvin ja 36 % melko hyvin. Kukaan vastaajista ei ollut epätietoinen prosessin kulusta.

Kyselyyn osallistuneilta kysyttiin myös ovatko pienavustusten myöntöperusteet tarpeeksi selkeät. Vastaajista 92% oli sitä mieltä, että pienavustuksiin liittyvät myöntämisperusteet ovat selkeät, 8% oli sitä mieltä, että myöntöperusteet voisi olla selkeämmät (kuvio 15).



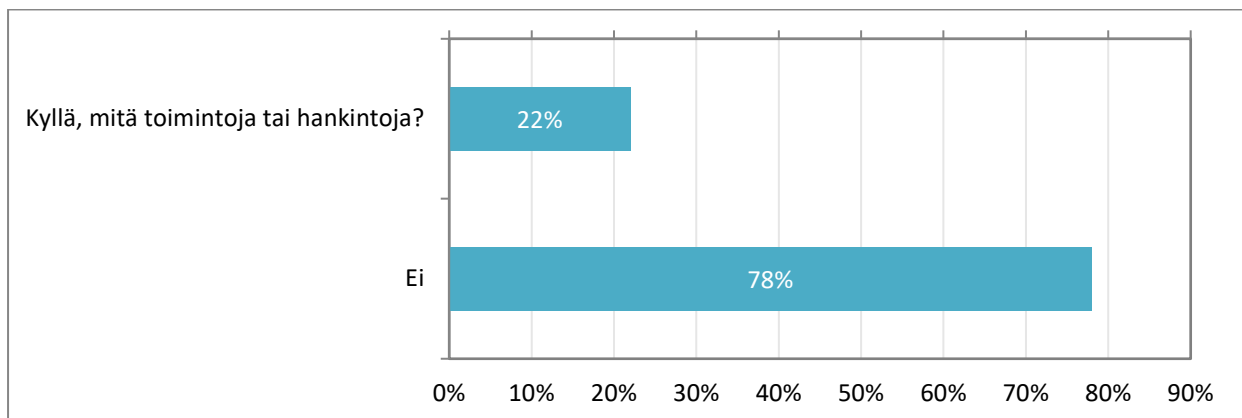
Kuvio 15. Pienavustusten myöntöperusteiden selkeys (N=49)

Hakuprosessiin tiedusteltiin kehitysehdotuksia avoimella kysymyksellä, johon vastasi yhteensä jopa 18 vastaajaa. Vastauksista käy ilmi, että osa vastaajista oli prosessiin tyytyväisiä. Osa koki, että parannettavaa olisi prosessin sekä rahaston toiminnan osalta.

Kehitysehdotuksia olivat muun muassa:

- yksityiskohtainen video hakuprosessista ja kaavakkeen täytöstä
- ottamalla rahastoon henkilö, joka on tietoinen kentällä tapahtuvasta toiminnasta
- esitetyt lomake, joka löytyisi suoraan PSR:n verkkosivuilta
- hakuprosessin osalta lisätä selkeyttä ja helpotusta mm. sähköisellä hakemuksella
- sähköisen hakemuksen kautta automaatio lähettää hakemukset AVI:lle/pelastuslaitokselle
- esimerkkejä myönnettyistä ja evätyistä avustuksista
- nopeuttamalla hakuprosessia
- sihteeristön ja hakijan välisen yhteydenoton lisääminen prosessin aikana
- hakuajan pidentämistä, jotta kaikki tarvittavat hankinnat voisi hakea yhdellä kertaa
- kevytvaatetuksen hyväksyminen avustuksen piiriin (t-paidat/tekniset asut)

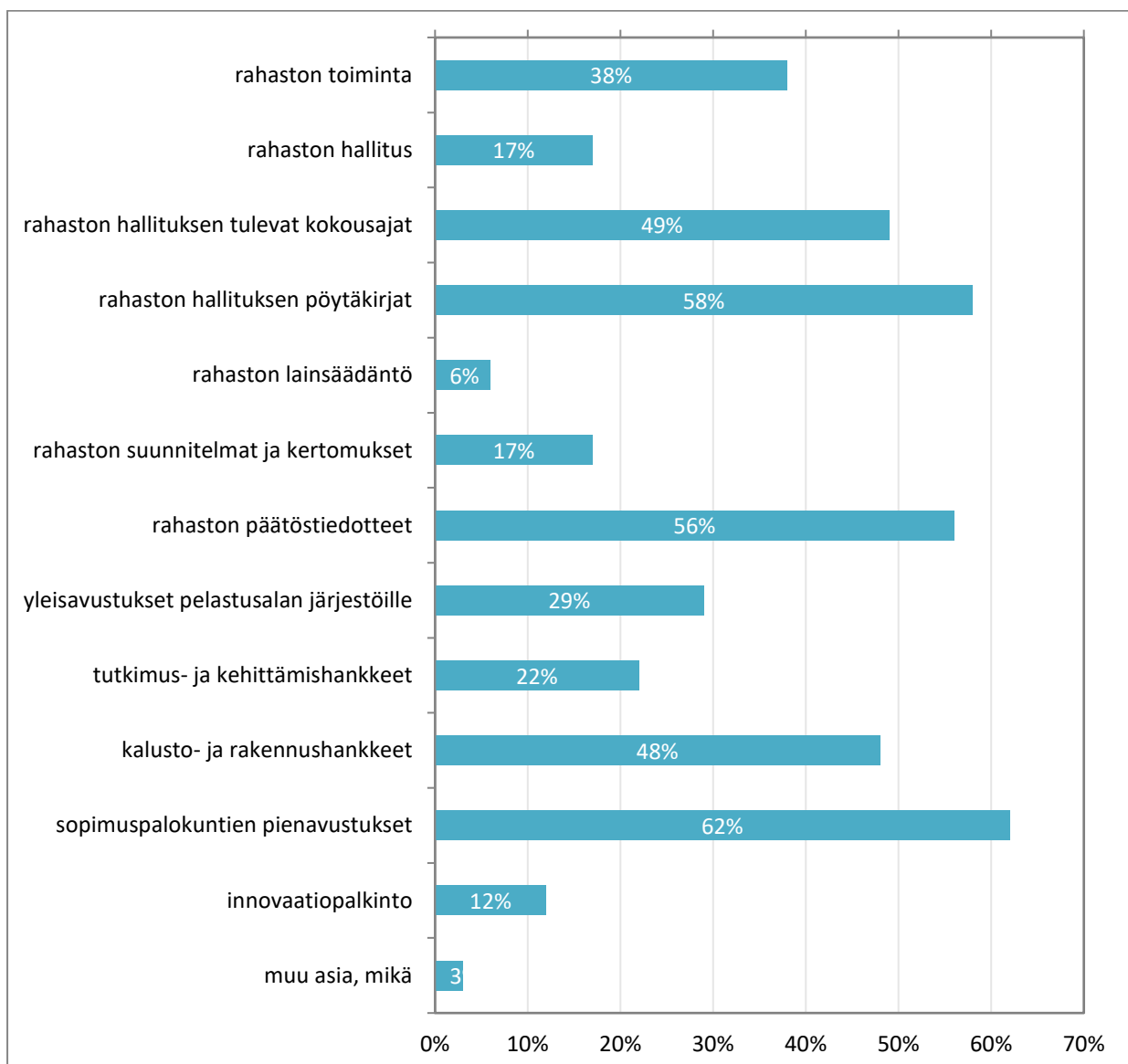
Sopimuspalokuntien pienavustusta hakeneista 22 % vastasi, että heillä on hankintoja tai hankkeita, joita tulisi tukea, mutta jotka eivät tällä hetkellä ole avustuksen piirissä (Kuvio 16). Näitä hankintoja olivat avointen vastausten mukaan erilaiset vaatetushankinnat (palokuntapuvut, asemavaatetus ja tekniset alusasut), vetokyykyinen auto, aurinkovoimaa tukeva laitteisto, atk-laitteisto asemalle, otsonointikaappi, harjoitteluvälineitä (mm. savukone) ja asemalla käytettäviä työkaluja ja laitteita.



Kuvio 16. Tarvittavia toimintoja tai hankintoja avustuksen ulkopuolella (N=45)

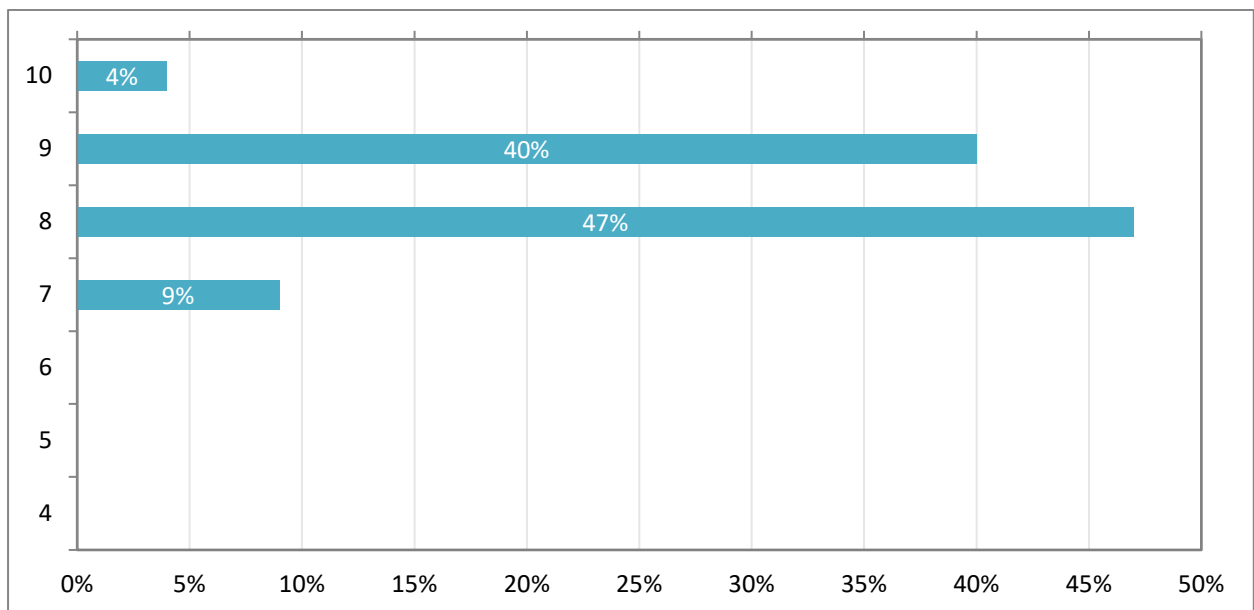
4. Verkkosivut ja viestintä

Vastaajista 44 % käy rahaston sivustolla kuukausittain tai parin kuukauden välein, 28 % puolen vuoden välein ja 23 % harvemmin. Sivustolla viikoittain vierailevia oli 5 %. 2019 tehdyssä kyselyssä vain 1% vastanneista kävi viikoittain rahaston sivuilla. Useimmiten kävijät etsivät sivustolta tietoa sopimuspalokuntien pienavustuksista, rahaston hallituksen pöytäkirjoista, päätöstiedotteista, rahaston hallituksen tulevista kokouspäivistä, kalusto- ja rakennushankemuksista ja yleisesti rahaston toiminnasta. Vähiten kävijöitä kiinnostaa rahaston lainsäädäntöön ja Innovaatiopalkintoon liittyvät asiat. Myöskään rahaston hallitusta koskevat asiat tai rahaston suunnitelmat ja kertomukset eivät ole kaikkein luetuimpien asioiden joukossa. Muuna asiana vastaajat etsivät tietoa rahaston yhteystiedoista ja logoista sekä avustusten hakuajoista (Kuvio 17.)



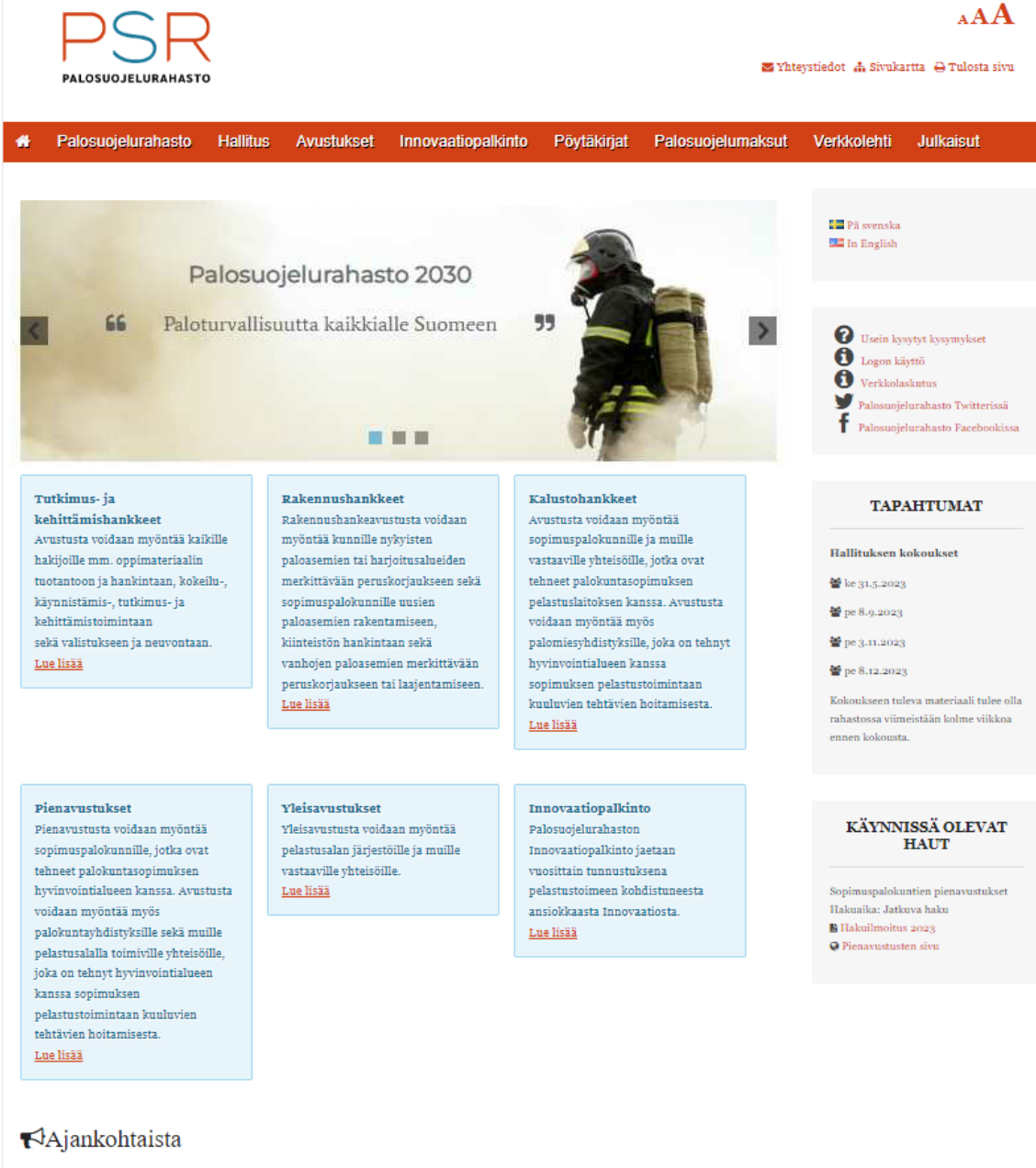
Kuvio 17. Vastaajien etsimä tieto rahaston verkkosivuilta (N=77), valittujen vastausten lukumäärä: 321

Vastaajat antoivat **kouluarvosanaksi rahaston www-sivuille 8,4**, mikä nousi hieman 2019 tehdyn kyselyn tuloksesta (**8,3**). Yleisarvosana rahaston verkkosivuista jakautui seuraavasti (Kuvio 18):









Kuvio 18. Rahaston verkkosivujen yleisarvosanajakauma kouluarvosanoin (N=77)

Alla kuvakaappaus rahaston verkkosivujen etusivusta heinäkuussa 2023 (Kuva 1 ja 2).



Kuva 1. Kuvakaappaus verkkosivujen etusivun päävalikkonäkymästä

Ajankohtaista

<p>Sihteeristön vierailu Helsingin VPK:lla 16.6.2023 21.6.2023</p>  <p>Palosuojelurahaston sihteeristö vieraili Helsingin VPK:n vieraana perjantaina 16.6.2023. Sihteeristö tutustui käynnillä sopimuspalokunnan avustusta saaneeseen rakennushankeprojektiin, palokunnan kalustoon sekä Helsingin VPK:n nykyisiin Albertinkadun tiloihin.</p> <p>Lue lisää →</p>	<p>Infotilaisuus sopimuspalokunnille 11.5.2023 klo 18.00–19.00 5.5.2023</p>  <p>Palosuojelurahaston infotilaisuus sopimuspalokunnille pidetään 11.5.2023 klo 18.00–19.00</p> <p>Lue lisää →</p>
<p>Palosuojelurahaston päätökset 15.6.2023 15.6.2023</p> <p>Palosuojelurahaston hallitus teki seuraavat päätökset rahaston hallituksen ylimääräisessä kokouksessaan 15.6.2023.</p> <p>Lue lisää →</p>	<p>Palosuojelurahaston hallituksen päätökset 14.4.2023 20.4.2023</p> <p>Palosuojelurahaston hallitus teki seuraavat päätökset kokouksessaan 14.4.2023.</p> <p>Lue lisää →</p>
<p>Palosuojelurahaston hallituksen päätökset 31.5.2023 5.6.2023</p> <p>Palosuojelurahaston hallitus teki seuraavat päätökset kokouksessaan 31.5.2023.</p> <p>Lue lisää →</p>	<p>Palosuojelurahaston tilinpäätös 2022 on valmistunut 28.3.2023</p>  <p>Palosuojelurahaston tilinpäätös 2022 on valmistunut. Rahasto myönsi ensimmäistä kertaa yli 12 M€ avustuksia (12,2 M€) tulipalojen ehkäisyyn sekä pelastustoimintaa tukeviin hankkeisiin. Sopimuspalokunnille myönnettiin avustuksia 1,7 M€.</p> <p>Lue lisää →</p>
<p>Sihteeristö Palokuntien SM-kisoissa Messukeskuksessa 27.5.2023</p>  <p>Palosuojelurahasto on 14.4.2023 myöntänyt avustuksen Palokuntien Suomenmestaruuskilpailuihin. Kyseessä on yksi maamme vanhimmista ammattitaitokilpailuista, joka järjestetään järjestetään nyt 70. kertaa. Mukana oli 21 joukkuetta sekä 6 veteraanijoukkuetta.</p> <p>Lue lisää →</p>	<p>Kalustoa ja kohtausia Oulun Palopäällystöpäivillä 2023 23.3.2023</p>  <p>Palosuojelurahaston sihteeristö tutustui Palopäällystöpäivillä Oulussa rahaston rahoittamiin kalustohankkeisiin.</p> <p>Lue lisää →</p>
<p>Virpa – Palomestari -niminen mobilipeli oppimiskisajujen kilpailun finaaliin 14.5.2023</p>  <p>Palosuojelurahaston rahoittama peli, nimeltään Virpa – Palomestari on osallistunut tämänvuotiseen eOppimiskeskuksen järjestämään Paras suomalainen oppimiskisajujen -kilpailuun. Peli on päässyt arviointikierroksen jälkeen finaaliin. Kilpailun voittaja julistetaan 5.6.2023 palkitsemistilaisuudessa Tampereella.</p> <p>Lue lisää →</p>	<p>Palosuojelurahaston hallituksen päätökset 28.2.2023 3.3.2023</p> <p>Palosuojelurahaston hallitus teki seuraavat päätökset kokouksessaan 28.2.2023.</p> <p>Lue lisää →</p>

Kuva 2. Kuvakaappaus verkkosivujen etusivun vaihtuvista tiedotteista

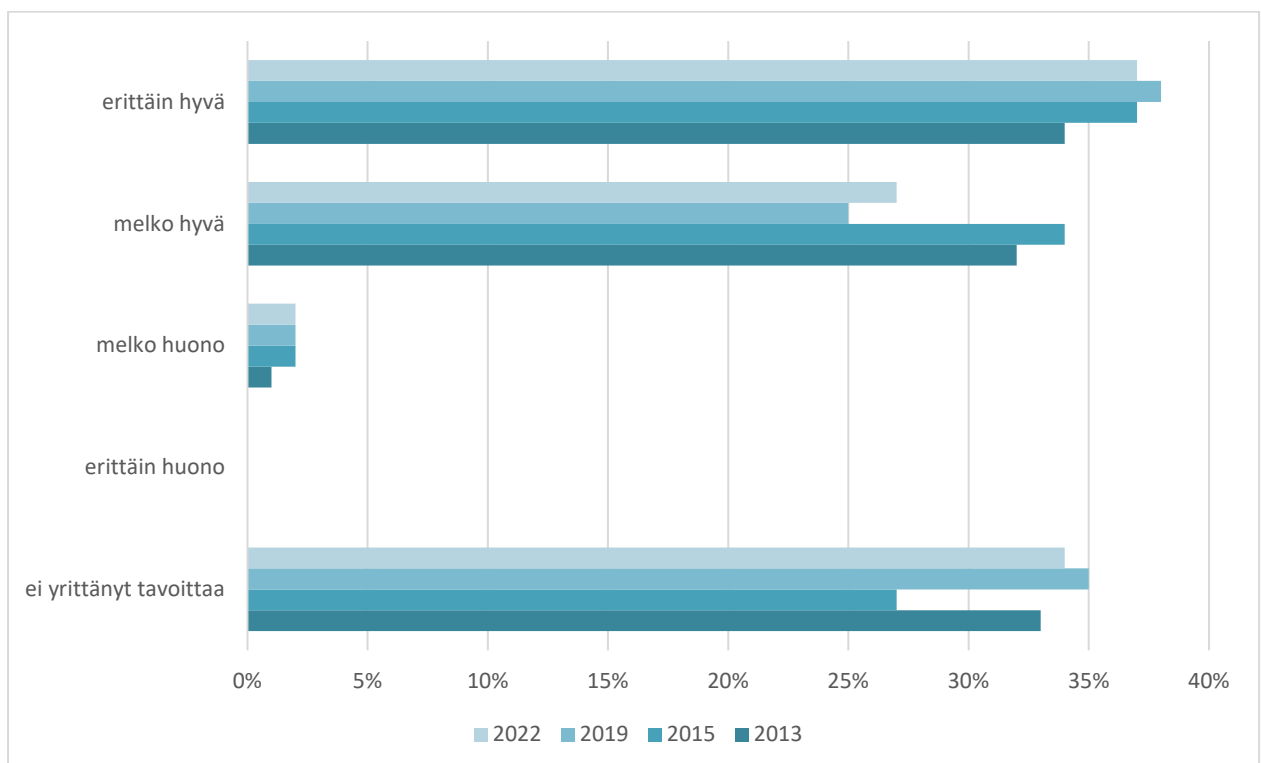
Kyselylomakkeessa tiedusteltiin avoimella kysymyksellä sitä, mitä kehittämistoiveita vastaajilla on rahaston verkkosivuja kohtaan. Kysymykseen saatiin yhteensä 17 vastausta. Eiten toivottiin verkkosivuilla asiakaslähtöistä selkeyttä ja yksinkertaisempaa kokonaisuutta. Sivujen sisällön päivittämistä toivottiin muun muassa ohjeiden ja tiettyjen lomakkeiden osalta, joita koettiin vanhentuneiksi. Osa koki edelleen tiedon löytämisen hankalaksi ja siihen liittyen toivottiin selkeytystä sivun rakenteeseen mm. selkeämmillä ja yksinkertaisimmilla otsikoinneilla, joiden alta tarvittava tieto löytyisi. Myös yhtenäistämistä mm. sopimuspalokuntien pienkaluston, nuoriso-osastojen hankintojen ja kalustohankkeiden enimmäisavustummäärien kesken toivottiin, jotta nämä asiat löytyisivät samasta paikasta.

Tiedottamisen osalta kaivattiin myös parannusta maksuaikatauluihin, hallituksen kokousten päivämäärien, päätöstiedotteiden ja päätöksiin liittyen. Sivuille toivottiin myös englanninkielistä versiota.

Viestinnän osalta esille nousi toivomus sosiaalisen median aktiivisemmasta hyödyntämisestä. Sosiaalisen median kautta tapahtuva aktiivisempi tiedottaminen voisi tavoittaa yhä useamman sopimuspalokunnan, joka saattaisi hakea tulevaisuudessa tarvittavia avustuksia. Yhtenä ehdotuksena oli yhteislinkkien käyttöönotto esim. AVI:n verkkosivulle, josta löytyisi tarvittavat tiedot avustushakemusten määräajoista. Maksuspäätöksen käyttöönottoa nostettiin myös esiin hankkeissa, joissa on muitakin osallistujia. Sopimuspalokuntien avustukset toivottiin olevan kootusti yhdessä paikassa ja avustusprosessien etenemisen parempaa tiedottamista jäätin myös kaipaamaan. Ehdotettiin myös tietoja hallituksen kokouksen päätöksistä ainakin otsikkotasolla, jotta päätetyt asiat saataisiin helpommin ja nopeammin tiedoksi.

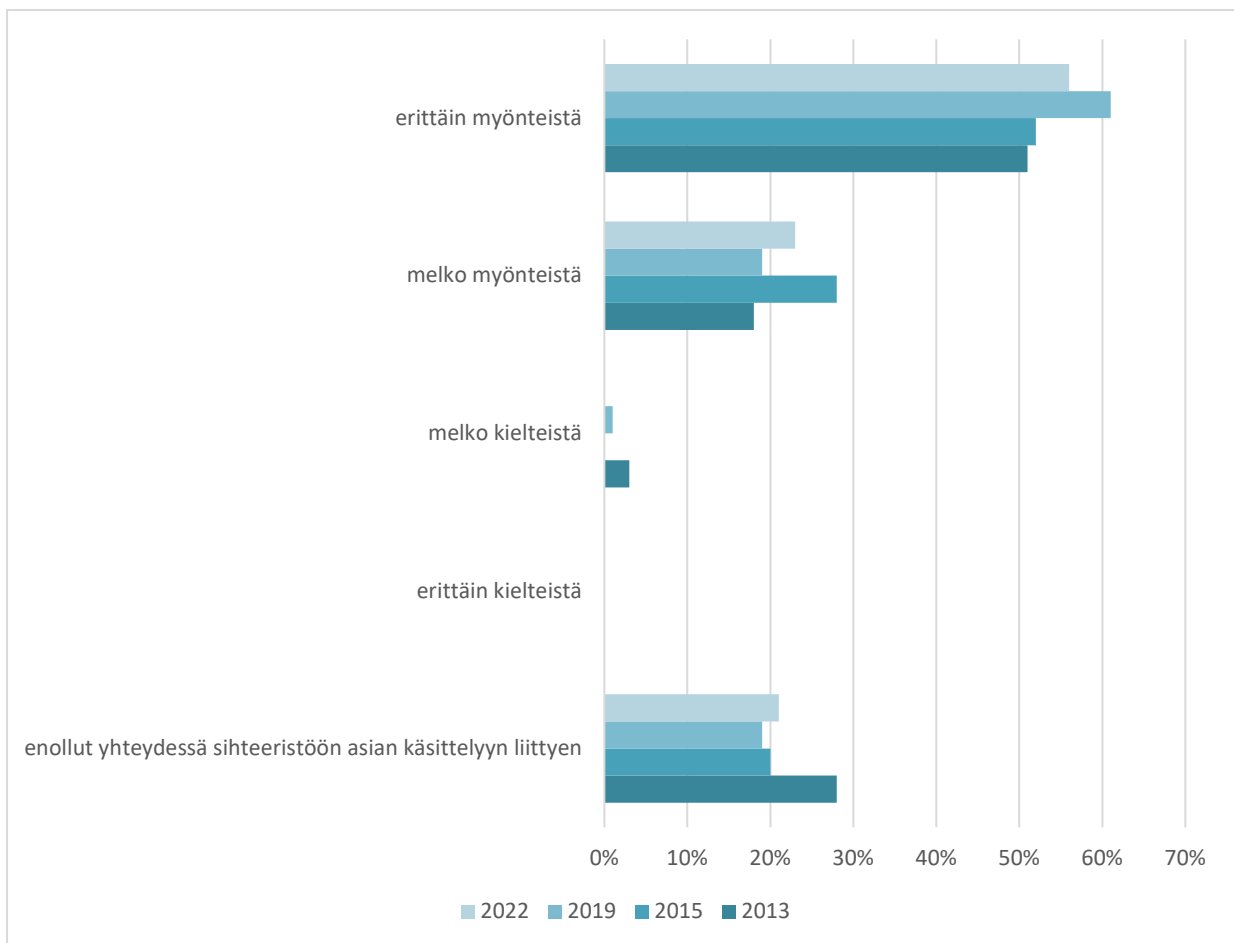
5. Palvelu rahastossa

Rahaston tavoitettavuus on edelliseen kyselyyn verrattuna pysynyt miltei ennallaan. Rahaston sihteeristöä tavoitelleista 96% oli sitä mieltä, että sihteeristön tavoitettavuus vuoden 2022 avustushakuprosessin yhteydessä oli erittäin hyvä (56 %) tai melko hyvä (40 %). Vuoden 2019 kyselyssä 97% oli sitä mieltä, että sihteeristön tavoitettavuus oli erittäin hyvä (59%) tai melko hyvä (38%). 2022 vuoden avustuksen hakeneista kaksi vastaaja piti sihteeristön tavoitettavuutta melko huonona (2%). Vastaajista noin kolmasosa ei yrittänyt tavoitella rahaston sihteeristöä avustushakuprosessin yhteydessä.



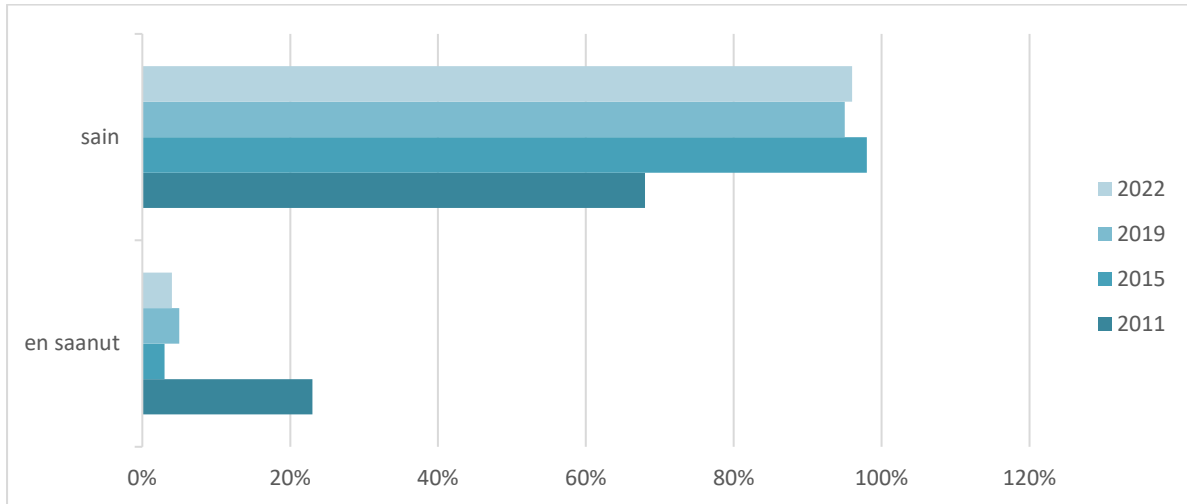
Kuvio 19. Vastaajien kokemus sihteeristön tavoitettavuudesta (N=79)

Päätöksen saaneista (66 %) otti yhteyttä sihteeristöön avustushakuprosessin yhteydessä. Kaikki kyselyyn vastanneista, jotka olivat olleet yhteydessä rahastoon päätöksen käsittelyn yhteydessä, kokivat päätöksen joko erittäin myönteisenä (71 %) tai melko myönteistä (29 %). Tyytyväisyys saatuun palveluun edellisvuoden kyselystä on hieman pienentynyt erittäin myönteisten kokemusten osalta mutta vastaavasti parantunut melko myönteisten kokemusten osalta. (kuviossa 20 vuosien 2022, 2019, 2015 ja 2011 kyselyiden tulokset).



Kuvio 20. Vastaajien kokemus palvelusta päätöksen käsittelyn yhteydessä (N=79)

Mikäli vastaaja oli ollut yhteydessä rahastoon, oli hän kyselyn mukaan saanut tarvittavat vastaukset kysymyksiin lähes aina. Kaksi vastaajaa (4 %) ei ollut saanut tarpeellisia vastauksia. Tulos oli hieman parantunut vuoden 2019 kyselyyn nähden jolloin 5 vastaajaa ei ollut saanut tarvittavia vastauksia. Vuoteen 2011 verrattuna tilanne on parantunut huomattavasti. (Kuvio 21.)



Kuvio 21. Vastaajien kokemus tarvittavien vastausten saamisesta Palosuojelurahastosta tai rahaston verkkosivuilta hankepäättöksen käsittelyyn liittyen (N=51)

Asiakastyytyväisyyskyselyn tuloksia kouluarvosanoilla

Päätökseen tyytyväisten osuus oli noussut selvästi aiempiin vuosiin nähden. Myös tyytyväisyys hakulomakkeeseen sekä verkkosivuihin on ollut nousussa. Yleisarvosana kaikkien osatekijöiden osalta oli korkein aiempiin vuosiin nähden ja oli lähellä tulosta 9-.

Taulukko 1. Asiakastyytyväisyyskyselyn tuloksia kouluarvosanoilla vuosina 2011, 2015, 2019 ja 2022

	Pisteet 2011	Pisteet 2015	Pisteet 2019	Pisteet 2022	Muutos edelliseen kyselyyn
PSR:n päätös	8,37	8,78	8,77	9,33	0,56
Hakulomake	8,12	8,27	8,33	8,45	0,12
Hakuprosessi yleisesti	8,05	8,44	8,52	8,46	-0,6
Hakukirje	8,44	8,38	8,49	8,44	-0,5
Verkkosivut	8,17	8,44	8,27	8,39	0,12
Keskiarvo yhteensä	8,23	8,46	8,48	8,61	0,13
Kouluarvosana	8 + (8,23)	8 ½ (8,46)	8 ½ (8,47)	8 ½ (8,61)	

7 Tiivistelmä kyselyn vastauksista

Kyselyyn osallistuneista yli puolet olivat sopimuspalokunnan edustajia. Pelastusalan järjestön ja hyvinvointialueen pelastusosaston edustajia oli noin kolmannes. Loput asiakastyytyväisyyskyselyyn vastanneista oli kuntien, tutkimuslaitosten ja yksityisen yrityksen edustajia. Aluehallintovirastottain vajaa puolet olivat Etelä-Suomen aluehallintoviraston alueelta.

Avustusten osalta yli puolet koskivat sopimuspalokunnan pienavustuksia, joka on yhteneväinen kyselyssä ilmi tulleen edustajataustan kanssa. Noin viidennes avustuksista koski yleisavustuksia. Muut avustukset jakautuivat määrältään tasaisesti 8-15% osuuksilla avustuksittain. Pienavustusten osalta toivottiin, että asemavaatetus ja kevytvaatetus voitaisiin tulevaisuudessa sisällyttää avustuksen piiriin.

Palosuojelurahaston verkkosivut olivat päälähteenä tiedonsaantiin koskien avustusten hakemista. Reilusti yli puolet vastanneista oli hakenut tietoa rahaston verkkosivuilta, avustuksen hakuilmoituksesta taikka oman alueensa pelastuslaitokselta. Sama määrä oli jo entuudestaan tiennyt avustuksien hakuprosesseista ja niihin liittyvistä mahdollisuuksista. Alle kymmenes oli saanut tietoa alueensa hallintovirastolta, toisen avustuksen saajataholta taikka muualta. Rahaston verkkosivujen suosio on loivasti nousussa ja siihen kaivataan lisää selkeytystä ja johdonmukaisempia linkkejä ja otsikoiteja.

Rahastossa avustusten käsittelyajat olivat riittävän nopeat 51% mielestä. Kolmannes vastasi, että käsittelyajat olivat olleet melko nopeita ja 20% vastanneista koki, että käsittelyajoissa olisi parantamisen varaa. Tyytyväisiä saamansa päätökseen olivat valtaosa (85%). Kolme vastanneista oli melko tyytymättömiä taikka tyytymättömiä päätökseensä. Tyytymättömyys johtui kahden vastaajan mielestä kielteiseen avustuspäätökseen. Kolme yksittäistä vastaajaa ilmaisi tyytymättömyyttä joko päätöksen saamisen hitauteen, avustuksen määrään taikka pelastustaitoksen ja hyvinvointialueen hitauteen.

Rahaston tekemät perustelut päätökselle olivat olleet 80% vastanneista riittävät taikka melko riittävät. Viidennes vastanneista koki puutteita tarkempien perustelujen osalta (mm. kirjallisin perustein esitettynä). Avustuksen vaikuttavuusketjua ehdotettiin tuomaan esiin myös. Uutena ehdotuksena oli vihreiden tekojen huomioonottaminen avustuksissa. Yleisarvosana tehtyjen päätösten osalta oli 9,3, joka kertoo vahvasti päätöksensaajien tyytyväisyydestä hakemiinsa päätöksiin.

Avustuksiin tarvittavien lomakkeiden ja ohjeiden löytyminen koettiin 96% mielestä melko helpoksi taikka helpoksi. Kolme vastaajaa koki lomakkeiden ja ohjeiden löytämisen vaikeana. Hakulomakkeiden täyttäminen oli myös koettu melko helpoksi tai erittäin helpoksi (91%). Seisemällä vastaajalla oli ollut hankaluuksia hakulomakkeiden täytön osalta. Hakulomakkeisiin liittyvät ohjeet koettiin 93% mielestä erittäin hyvinä taikka melko hyvinä. Kuusi koki ohjeet melko huonoiksi. Hakulomakkeelle annettu yleisarvosana oli (8,5), joka oli lievä parannus 2019 tehtyyn kyselyyn (8,3). Hakuprosessi koettiin kokonaisuutena hyvänä (8,5).

Palosuojelurahaston erityisavustuksiin sekä yleisavustuksiin liittyi vuonna 2022 hakuilmoitus, joka osoitettiin suoraan avustuksen saajatahoille tai esim. aluehallintovirastoille (edelleen avustuksen saajille eteenpäin välitettäväksi). Hakuilmoitus löytyi myös rahaston www-sivuilta. (yleisavustuksen osalta hakuilmoitus löytyi haeavustuksia.fi -palvelusta). Tämän hakuilmoituksen oli lukenut 38 vastaajaa, joka oli hieman vajaa puolet kaikista vastanneista. Yleisarvosana hakuilmoituksesta oli 8,4.

Kehittämistoiveissa rahaston avustuslomakkeisiin ja niiden ohjeistuksiin nousi yhteneväenä toiveena kirjallinen ja rakenteellinen selkeyttäminen. Lomakkeiden päivittäminen tietyiltä osin nousi myös esiin. Pienemmille toimijoille toivottiin myös lisäneuvontaa hakemusprosessin osalta. Joillakin oli myös ilmenyt toimimattomuutta hakemusten täyttämässä tiettyjen työpöytäohjelmien yhteensopimattomuuden vuoksi (OpenOffice, Word, pdf).

Rahaston toiminta asiakaspalvelulähtöisesti koettiin hyväksi ja monen osalta toiminta on ollut selkeää ja johdonmukaista. Tavoitettavuus oli rahastossa hyvä niiden osalta, jotka olivat olleet rahastoon yhteydessä prosessin aikana. Saadut päätökset koettiin pääosin myönteisinä, eikä kielteisiä kokemuksia siltä osin ollut. Vain kahden vastaajan osalta koettiin, että ei saaneet riittäviä vastauksia kysymyksiin hankepäätöksen käsittelyyn liittyen. Yleisesti vastaajat olivat avustuksiin ja hakuprosessiin tyytyväisiä ja paljon kiitosta on tullut sen osalta, että avustusten määrää ollaan pystytty nostamaan mm. nuorten ja sopimuspalokuntien osalta.

8 Kooste

- Sopimuspalokuntien edustajista kaikki (100 %) olivat ymmärtäneet pienavustusten hakuprosessin joko erittäin hyvin tai melko hyvin.
- Vastaajista 100 % koki rahaston sihteeristöltä saamansa palvelun olleen joko erittäin myönteistä tai myönteistä.
- Rahastoon yhteydessä olleista vastaajista 64 % piti sihteeristön tavoitettavuutta avustushakuprosessin yhteydessä joko erittäin hyvänä tai melko hyvänä.
- 96 % vastaajista arvioi avustuksen hakulomakkeiden ja ohjeiden löytämisen pääosin joko melko helpoksi tai erittäin helpoksi.
- Vastaajista 80 % arvioi avustuksen maksatuksen olleen joko riittävän nopea tai melko nopea.
- Vastaajista 94 % ilmoitti tietävänsä, mihin hankkeisiin sopimuspalokuntien pienavustusta voi saada.
- Vastaajista 96 % oli saanut tarvittavat vastaukset kysymyksiinsä Palosuojelurahastosta tai rahaston verkkosivuilta hankepäättökseen käsittelyn yhteydessä.
- Vastaajista 91 % piti hakulomakkeen täyttämistä joko melko helppona tai erittäin helppona.
- Avustuksen käsittelyaikaa piti 80 % vastaajista joko riittävän nopeana tai melko nopeana.
- 88 % vastaajista oli tyytyväisiä saamaansa avustuspäätökseen.
- Vastaajista 80 % piti avustuspäätökseen perusteita joko riittävinä tai melko riittävinä.
- Rahaston avustuksiin liittyvän hakukirjeen luki 47 % vastaajista.
- Kalusto- ja rakennushankeavustusta hakeneista 19 %:lla oli hankkeita, joita tulisi tukea, mutta jotka eivät tällä hetkellä ole avustuksen piirissä.
- Yleisavustusta hakeneista 12 %:lla oli toimintoja, joita tulisi tukea, mutta jotka eivät tällä hetkellä ole avustuksen piirissä.

Koonti väittämistä	2023	2019	2015	2011
	%	%	%	%
Sopimuspalokuntien edustajat olivat ymmärtäneet pienavustusten hakuprosessin joko erittäin hyvin tai melko hyvin	100	100	99	98
Vastaajat kokivat rahaston sihteeristöltä saamansa palvelun olleen joko erittäin myönteistä tai myönteistä	99	99	100	96
Rahastoon yhteydessä olleet vastaajat pitivät sihteeristön tavoitettavuutta avustushakuprosessin yhteydessä joko erittäin hyvänä tai melko hyvänä.	96	98	98	98
Vastaajat arvioivat avustuksen hakulomakkeiden ja ohjeiden löytämisen pääosin joko melko helpoksi tai erittäin helpoksi	96	97	97	96
Vastaajat olivat saaneet tarvittavat vastaukset kysymyksiinsä Palosuojelurahastosta tai rahaston verkkosivuilta hankepäättökseen käsittelyn yhteydessä	96	95	97	98
Vastaajista olivat tyytyväisiä saamaansa avustuspäätökseen	96	88	93	90
Vastaajista ilmoittivat tietävänsä, mihin hankkeisiin sopimuspalokuntien pienavustusta voi saada.	94	96	99	95
Pienavustusten myöntöperusteita piti selkeänä	92	88	90	-
Vastaajista pitivät hakulomakkeen täyttämistä joko melko helppona tai erittäin helppona	91	94	92	85
Vastaajat arvioivat avustuksen maksatuksen olleen joko riittävän nopea tai melko nopea (avustuksen tilitysaika/määräaika)	80	96	100	96
Avustus maksettiin riittävän nopeasti tai melko nopeasti	80	96	95	96
Vastaajat pitivät avustushakemuksen käsittelyaika joko riittävän nopeana tai melko nopeana	80	91	91	70
Vastaajista pitivät avustuspäätökseen perusteita joko riittävinä tai melko riittävinä.	80	69	95	93
Rahaston avustuksiin liittyvän hakukirjeen oli lukenut	47	67	65	69