

Asiakaspalvelutoimisto Lovinon aukioloaikojen muuttaminen

KH 22.04.2024 § 124
358/00.01.02/2024

Valmistelija

Vt. kaupunginjohtaja Elina Amnell-Holzhäuser

Asiakaspalvelutoimisto Lovinfo on palvellut osoitteessa Mariankatu 12 arkisin klo 9–16. Lovinfoon on keskitetty suuri osa kaupungin asiakaspalvelusta siten, että palvelut ovat saatavissa yhdestä toimipisteestä. Lovinfossa voi muun muassa

- saada yleistä tietoa ja neuvontaa kaupungin palveluista
- jättää hakemuksia ja ilmoituksia, esimerkiksi tuki- ja rakennuslupahakemuksia
- tilata otteita esimerkiksi kaavoista ja kartoista
- saada lomakkeita ja ohjeita niiden täyttämiseen
- antaa palautetta
- jättää anomuksen esimerkiksi venepaikasta ja puutarhapalstasta
- hakea avaimet kuntosalille tai vapaa-aikatoimen saleille ja tiloihin
- ilmoittautua kansalaisopiston kursseille, vapaa-aikatoimen matkoille, leireille ja lomatoimintaan
- ostaa lippuja kulttuuritoimen tapahtumiin, kuten esimerkiksi konsertteihin ja retkille
- lukea kaupungin virallista ilmoitustaulua
- käyttää asiakaspäätettä.

Lovinfo palvelee asiakkaita myös puhelimitse ja sähköpostitse. Lisäksi Lovinfo on hoitanut puhelinvaihdetta.

Vaalien aikaan Lovinfo on toiminut ennakkoäänestyspaikkana, jolloin asiakaspalvelutoimisto on muilta osin ollut suljettu.

Asiakasneuvojen tehtäviin kuuluu edellä mainitun asiakaspalvelun lisäksi kirjaamon tehtävät (posti, kuulutukset, diariointi), puhelinvaihteen hoitaminen, palautteiden käsittelyyn liittyvät tehtävät, laskutustehtäviä ja Esmikko-työajanseurantajärjestelmään liittyvät tehtävät (tehtävä poistuu järjestelmämuutoksen myötä lähikuukausien aikana). Yksi asiakasneuvoja toimii vaalien aikaan täysipäiväisesti vaaliassistenttina vastaten erilaisista vaalien valmisteluihin liittyvistä tehtävistä.

Asiakaspalvelutoimistossa työskentelee tällä hetkellä kolme asiakasneuvojaa. Henkilöresurssin vähennyttyä yhdellä asiakasneuvojalla 9/2023 alkaen (9/2023 saakka neljä asiakasneuvojaa) on asiakasneuvojen vuosilomien ja muiden poissaolojen aikana arkistonhoitajan työpanosta käytetty Lovinon tehtävien hoitamiseen. Arkistonhoitajan toimipiste sijaitsee kaupunginarkistolla osoitteessa Ratakatu 1, ja Lovinon tehtävien hoitaminen edellyttää pääsääntöisesti siirtymistä toimipisteiden välillä. Arkistonhoitaja työskentelee yksin kaupunginarkistolla ja tehtävien hoitaminen Lovinfossa vaikuttaa arkiston toimintaan ja tehtävien hoitamiseen. Työturvallisuuteen liittyvistä syistä asiakaspalvelutoimistossa tulee olla samanaikaisesti läsnä kaksi asiakasneuvojaa. Äkillisten poissaolojen sattuessa on asiakaspalvelutoimisto jouduttu kertaluontoisesti pitämään kiinni.

Henkilöresurssin vähennyttyä, kuntalaisten digiasioinnin lisääntytyä ja kaupungin jatkuvasti pyrkiessä kehittämään uusia digiasioinnin muotoja on perusteltua tarkastella asiakaspalvelutoimiston aukioloaikoja.

Asiakaspalvelutoimisto Lovinfoon esitetään seuraavia pysyviä aukioloaikoja 1.6.2024 alkaen:

ma–ke	9–11 ja 12–15
to	9–11 ja 12–17
pe	9–11 ja 12–15

Aukioloaikoihin esitetään pysyvää tunnin mittaista lounassulkua siitä syystä, että asiakaspalvelutoimistossa tulee olla aina läsnä samanaikaisesti kaksi asiakasneuvojaa. Yhtenä arkipäivänä asiakaspalvelutoimiston esitetään olevan auki pidempään, kello 17 saakka. Puhelimitse tapahtuvan asiakaspalvelun aukioloajaksi esitetään samoja aikoja kuin asiakaspalvelutoimiston aukioloajat. Selvyyden vuoksi todetaan, että torstaipäiville esitettävä aukioloajan pidennys ei vaikuta asiakasneuvojien työaikaan (toimistotyöaika) eikä aukioloajan pidentäminen klo 17 saakka aiheuta lisä- tai ylityön kertymistä.

Aukioloaikojen muutoksen esitetään tulevan voimaan 1.6.2024.

Esittelijä Vt. kaupunginjohtaja Elina Amnell-Holzhäuser

Ehdotus Kaupunginhallitus päättää muuttaa asiakaspalvelutoimisto Lovinfoon aukioloaikoja 1.6.2024 alkaen seuraavalla tavalla:

ma–ke	9–11 ja 12–15
to	9–11 ja 12–17
pe	9–11 ja 12–15

Tämä pykälä tarkastetaan välittömästi.

Käsittely Jäsen Satu Hämäläinen ehdotti, että aukioloajat olisivat seuraavat 1.6.2024 alkaen:

ma–ke	9–11.30 ja 12.30–15
to	9–11.30 ja 12.30–17
pe	9–11.30 ja 12.30–15

Kaupunginhallitus kannatti yksimielisesti Hämäläisen muutosehdotusta.

Päätös Päätös muutetun ehdotuksen mukainen.

Pykälä tarkastettiin välittömästi.