

Kunnantalon asiakaspalvelun aukioloajat

Khall 13.05.2024 § 108

va. hallinto- ja talouspäällikkö

Kunnantalo on kuntalaisten luontainen asiointipiste monien keskeisten palveluiden osalta. Alavieskassa kunnantalolla on saatavilla kunnan palveluihin liittyen tietoa ja neuvontaa mm. vuokra-asuntoihin, vesi- ja viemäriin, rakennus- ja ympäristöluvitukseen, sivistyspalveluihin, maaseutupalveluihin sekä työllisyyspalveluihin liittyen. Kunnantalolla palvelee myös Kela -asiakkaita, joita ensisijaisesti pyritään neuvomaan Kelan verkkoasioinnin käytössä. Myös ukrainalaiset ovat erityinen ryhmä, jota neuvotaan erilaisissa arjen asioissa ja suomalaisten palveluiden käytössä kunnantalolla kasvokkain.

Alavieskan kunta on aktiivisesti kehittänyt sähköistä asiointia ja suuri osa kunnan palveluista on sähköisen asiointin piirissä. Alavieska on mukana KuntaAkkuna -portaalissa, jonne kunnan sähköisiä asiointikanavia on koottu. Lisäksi asiakkaat ja kuntalaiset ovat yhteydessä kuntaan puhelimitse vaihteen tai suorien numeroiden kautta, jotka löytyvät kunnan verkkosivuilta.

Kunnantalon ovet ovat ollaat asiakaskäynneille avoimia arkipäivisin klo 9-15 poissulkien erikseen päätetyt kiinnioloajat kuten joulupyhien ja kesälomakauden aikaan. Näistä suluista päätetään vuosittain kunnanhallituksessa. Verrattuna verrokkikuntiin sekä muihin vastaaviin palvelupisteisiin (valtion virastot kuten Kela tai pankit), joissa ollaan myös painotettu sähköistä asiointia, voidaan kunnantalon asiakaspalvelun aukioloaikoja pitää erittäin laajoina.

Asiakaspalvelun aukioloajat ovat olleet laajat, erityisesti ottaen huomioon hallinnon henkilöstön monipuoliset ja laaja-alaiset toimenkuvat sekä hallinnon henkilöstöresurssi, jossa täysipäiväiseen asiakaspalveluun ei työnkuvien puolesta ole mahdollisuuksia. Tämä on johtanut työkuormien kasvamiseen sekä siihen, että henkilöstö on joutunut hoitamaan työhön kuuluvia tehtäviä virka-ajan ulkopuolella, mikäli asiakaspalvelutilanne on ollut vilkas. Tuntikertymä voi hallinnon työnkuvissa kasvaa merkittävästi ja laajojen aukioloaikojen takia kertyneitä tunteja on hyvin haastavaa purkaa saldovapailla.

Asiakaspalvelutyön luonteen muuttumisen sekä kunnan hallinnon rajallisen resurssin takia on perusteltua esittää, että jatkossa kunnantalon asiakaspalvelu palvelee perjantaisin paikan päällä vain ajanvarausasiakkaita. Muutoin kunnantalon aukioloajat pysyvät ennallaan. Tilannetta tarkastellaan syksyllä 2024 asiakaspalautteen ja käyntien sekä henkilöstön kokemuksen pohjalta.

Esittelijä

Kunnanjohtaja Kari Pentti

Päätösehdotus Kunnanhallitus päättää, että kunnantalon asiakaspalvelu on auki maanantaista torstaihin klo 9 - 15 ja perjantaisin ajanvarauksella.

Päätös Kunnanhallitus päättää, että kunnantalon asiakaspalvelu on auki maanantaista torstaihin klo 9-15 ja perjantaisin ajanvarauksella.

Khall 17.09.2024 § 176
165/00.02.01/2024

Asiakaspalvelun avoinna olo maanantaista torstaihin on todettu toimivaksi. Tämän lisäksi päivittäin palvellaan myös sähköpostitse ja puhelimitse. Asiakaspalvelu aikojen rajaaminen on mahdollistanut keskittymistä vaativien tehtävien hoitamisen perjantaisin.

Esittelijä Kunnanjohtaja Kari Pentti

Päätösehdotus Kunnanhallitus päättää, että kunnantalon asiakaspalvelu on toistaiseksi auki maanantaista torstaihin klo 9-15 ja perjantaisin ajanvarauksella.

Päätös Hyväksyttiin päätösehdotuksen mukaisesti.