

Kunnan vaihteesta luopuminen

Kunnanhallitus 05.02.2024 § 24
126/00.01.01.05/2024

Päätösehdotus	Kunnanhallitus päättää, että Laukaan kunta luopuu neuvonnan puhelinvaihteesta 1.3.2024 alkaen.
Päätös	Kunnanjohtajan esitys hyväksyttiin.
Selostus	<p>Kunnan puhelinvaihte ja kunnanviraston neuvonta ovat avoinna maanantaista torstaihin kello 9–12. Neuvonnan aukioloaikoja supistettiin vuoden vaihteessa, ja nyt ne ovat suljettu perjantaisin. Neuvonnassa on työskennellyt keskimäärin yksi henkilö, ja taukojen ja lomien aikana muu hallinnon henkilöstö tuuraa neuvonnan työntekijää.</p> <p>Neuvonnan palveluihin kuuluu monia tehtäviä muun muassa laskujen käsittely, palveluneuvonta, kassamaksut ja puhelinvaihteen hoitaminen. Viime aikoina puhelujen määrä on kuitenkin jatkuvasti vähentynyt, mikä on herättänyt tarpeen tarkastella puhelinvaihteen tarjoamaa lisäarvoa. Puhelinvaihteesta luopuminen myös tarkoittaisi hallinnon henkilöstöressin vapautumista muuhun työhön.</p> <p>Vuonna 2022 neuvonnassa vastattiin yhteensä 2730 puheluun, kun taas vuonna 2023 vastattiin 2147 puheluun. Tästä aikavälillä 07/2023-12/2023 saapui yhteensä 948 puhelua, joka on keskimäärin 7 puhelua työpäivää kohden.</p> <p>Puhelinvaihteen luopuminen tarkoittaisi siirtymistä suoriin numeroihin. Tämä vaatii tehokasta monikanavaista sisäistä ja ulkoista viestintää riittävän pitkällä aikavälillä. Samalla on tärkeää päivittää verkkosivujen yhteystiedot ajantasalle ja tehdä ne helposti löydettäviksi.</p>
Esittelijä	Kunnanjohtaja Linda Leinonen
Valmistelija	hallintojohtaja Antti-Pekka Hokkanen, puh. 040 195 6559