

## Kaupungin puhelinvaihteen lopettaminen

KH 22.04.2024 § 123  
342/00.01.00.00/2024

Valmistelija

Vt. kaupunginjohtaja Elina Amnell-Holzhäuser

Loviisan kaupungin asiakaspalvelutoimisto Lovinfon palveluihin kuuluu muun ohella puhelinvaihte, jossa sisäinen tai ulkoinen asiakas voidaan yhdistää suoraan tavoitellulle kaupungin palveluksessa olevalle henkilölle. Puhelinvaihte toimii arkisin klo 8–16. Puhelinvaihteen lisäksi asiakaspalvelutoimisto Lovinfossa on asiakaspalvelunumero, jossa annetaan lisätietoa kaupungin palveluista ja vastataan erilaisiin kaupungin toimintaa koskeviin kysymyksiin.

Sosiaali- ja terveystalvaeluiden siirryttyä hyvinvointialueen järjestämisvastuulle, on kaupungin vaihteeseen tulevien puheluiden määrä laskenut olennaisesti. Vaihteessa vastaanotettujen puheluiden määrä on vuosina 2017–2023 seuraava:

<b>Vuosi</b>	<b>Vastaanotetut puhelut</b>
2017	38 554
2018	34 985
2019	23 056
2020	25 479
2021	27 245
2022	25 107
2023	8 996

Puheluiden määrän oletetaan edelleen laskevan, koska osa päivittäin vaihteeseen tulevista puheluista koskee edelleen sosiaali- ja terveystalvaeluita, ja koska digiasiointia kaupungin palveluiden käytössä pyritään jatkuvasti kehittämään ja asiakkaita kannustamaan sähköiseen asiointiin.

Asiakaspalvelutoimisto Lovinfossa työskentelee 3 asiakasneuvojaa, joista yksi hoitaa vuorollaan muiden tehtäviensä ohella puhelinvaihdetta. Puhelinvaihteen hoitaminen on siten vain sivutoimi, joka kuitenkin sitoo henkilön puhelinvaihteeseen ja katkaisee muut tehtävät. Puhelinvaihteen kustannus kaupungille on 14 950 euroa vuodessa (alv 0). Puhelinvaihdetta koskeva sopimus on irtisanottavissa yhden kuukauden irtisanomisajalla.

Puhelinvaihteen ylläpitäminen ei ole lakisääteinen velvollisuus kunnalle ja useat kunnat ovat luopuneet puhelinvaihteesta. Koska puhelinvaihteeseen tulevien puheluiden määrä on laskenut olennaisesti eikä se ole enää samassa määrin tarpeellinen palvelu kuntalaisille kuin ennen sosiaali- ja terveystalvaeluiden siirtymistä hyvinvointialueen järjestämisvastuulle, olisi puhelinvaihteen lopettaminen tarkoituksenmukaista. Lisäksi asiakaspalvelutoimisto Lovinfon henkilöresurssin vähennyttä 9/2023 alkaen yhdellä asiakasneuvojalla, vapautuisi puhelinvaihdetta kulloinkin hoitavan asiakasneuvojan työpanos muiden tehtävien hoitamiseen.

Asiakaspalvelutoimisto Lovinfon asiakaspalvelunumero säilyisi muutoksessa edelleen sellaisenaan.

Puhelinvaihteen lopettaminen edellyttää, että kaupungin henkilöstön yhteystiedot löytyvät helposti kaupungin verkkosivustolta ja tämä voidaan toteuttaa lisäämällä verkkosivustolle kunkin keskuksen palveluksessa olevien henkilöiden nimikkeet ja yhteystiedot sekä lisäämällä verkkosivustolle ns. sähköisen puhelinluettelon, josta yhteystiedot on haettavissa sekä nimikkeellä että henkilön nimellä. Näistä verkkosivujen muutoksista aiheutuva kulu (yhteystietojen tuonti/integraatio Fonecta Totaali palvelusta loviisa.fi verkkopalveluun) on noin 4 500–5 000 euroa (alv 0).

Puhelinvaihte esitetään lopetettavaksi 1.6.2024 alkaen, jolloin puheluiden määrä tavallisesti muutoinkin laskee ja, joka on katsottava riittäväksi ajaksi yhteystietojen lisäämiselle kaupungin verkkosivuille.

Elinkeino- ja infrastruktuurikeskukselle, sivistys- ja hyvinvointikeskukselle sekä kaupunginkansliakeskukselle on varattu tilaisuus lausua mielipiteensä puhelinvaihteen lopettamisesta. Keskuksilla ei ole ollut huomautettavaa esityksestä.

Vanhusneuvostolle ja vammaisneuvostolle on varattu tilaisuus lausua mielipiteensä puhelinvaihteen lopettamisesta. Vanhusneuvoston puheenjohtaja on vanhusneuvoston puolesta antanut lausunnon. Lausunnon mukaan: Vanhusneuvoston mielestä ei ole perusteltua lopettaa puhelinvaihdetta tässä vaiheessa. Kaupungin tulee turvata/taata ikäihmisille palveluiden saanti kaupungilta. Mikäli lopetuspäätös tehdään, on kaupungin huolehdittava riittävästä tiedottamisesta/opastamisesta siten, että palvelut ovat ikäihmisten saatavissa vaivattomasti myös jatkossa.

Vanhusneuvoston lausunnon osalta todetaan, että vaihteen lopettaminen ei vaaranna kuntalaisten tai ikäihmisten palveluiden saantia. Erityisesti on huomioitava, että Lovin fon asiakaspalvelu palvelee jatkossakin asiakkaita sekä asiakaspalvelutoimistolla että puhelimitse nykyiseen tapaan. Puhelinvaihdetta koskevasta muutoksesta tullaan tiedottamaan kaupungin verkkosivustolla, sosiaalisessa mediassa sekä keväällä ilmestyvässä Morjens-kaupunkilehdessä.

Esittelijä Vt. kaupunginjohtaja Elina Amnell-Holzhäuser

Ehdotus Kaupunginhallitus:

- päättää, että asiakaspalvelutoimisto Lovin fon puhelinvaihteen toiminta loppuu 31.5.2024
- ohjeistaa keskuksia osaltaan tekemään tarvittavat henkilöstön saavutettavuuden kannalta tarpeelliset yhteystietojen lisäämistä koskevat toimenpiteet kaupungin verkkosivuille.

Tämä päätös pannaan täytäntöön heti.

Tämä pykälä tarkastetaan heti.

Käsittely Tauko kello 20.03–20.12.

Kaupunginvaltuuston puheenjohtaja Otto Andersson oli poissa kokouksesta kello 20.12–20.15.

Päätös Päätös ehdotuksen mukainen.

Pykälä tarkastettiin välittömästi.