

Avslutande av stadens telefonväxel

STST 22.04.2024 § 123
342/00.01.00.00/2024

Beredning

Tf stadsdirektör Elina Amnell-Holzhäuser

Vid sidan om annat hör det till Lovisa stads kundservicekontor Lovinfos uppgifter att sköta telefonväxeln, där en intern eller extern kund kan kopplas direkt till en person i stadens tjänst som man försöker nå. Telefonväxeln är i användning vardagar klockan 8–16. Utöver telefonväxeln har Lovinfo ett kundservicenummer där man ger tilläggsuppgifter om stadens tjänster och svarar på olika frågor om stadens verksamhet.

Då social- och hälsovårdstjänsterna övergick till välfärdsområdets arrangeringsansvar minskade antalet telefonsamtal som kommer till stadens telefonväxel väsentligt. Antalet mottagna telefonsamtal på telefonväxeln 2017–2023 är följande:

År	Mottagna telefonsamtal
2017	38 554
2018	34 985
2019	23 056
2020	25 479
2021	27 245
2022	25 107
2023	8 996

Antalet telefonsamtal förmodas ytterligare minska, för en del av samtalen som dagligen kommer till telefonväxeln berör fortfarande social- och hälsovårdstjänster och för att man kontinuerligt strävar efter att utveckla digitalt utträttande av ärenden i användningen av stadens tjänster och sporra kunderna att uträtta ärenden elektroniskt.

På kundservicekontoret Lovinfo arbetar tre kundrådgivare, av vilka en på sin tur vid sidan om sina andra uppgifter sköter telefonväxeln. Skötandet av telefonväxeln är sålunda endast en bisyssla, som dock binder personen till telefonväxeln och som avbryter andra uppgifter.

Kostnaden för telefonväxeln är till staden 14 950 euro per år (moms 0). Avtalet som gäller telefonväxeln kan sägas upp med en månads uppsägelseperiod.

Upprätthållandet av telefonväxel är inte en lagstadgad skyldighet för kommunen och ett flertal kommuner har gett upp sina telefonväxlar. I och med att antalet telefonsamtal som kommer till telefonväxeln väsentligt minskat och det inte längre är i samma grad en behövlig tjänst för kommuninvånarna som innan social- och hälsovårdstjänsterna övergick till välfärdsområdets arrangeringsansvar skulle det vara ändamålsenligt att avskaffa telefonväxeln. Dessutom, i och med att kundservicekontoret Lovinfos personalresurs 9/2023 minskade med en kundrådgivare, skulle den kundrådgivares, som vid given tidpunkt sköter telefonväxeln, arbetsinsats frigöras för skötande av andra uppgifter.

Kundservicekontoret Lovinfos kundservicenummer skulle fortsättningsvis vara den samma efter ändringen.

Avslutandet av telefonväxeln förutsätter att kontaktuppgifterna för stadens personal är lättåtkomliga på stadens webbplats och detta kan genomföras med att lägga till på webbplatsen arbetsbeteckningarna och kontaktuppgifterna för personerna som arbetar i var och en central och genom att tillägga till webbplatsen en elektronisk telefonkatalog där kontaktuppgifterna kan sökas både med arbetsbeteckning och med personens namn. Kostnaden för dessa ändringar på webbplatsen (införsel/integration av kontaktuppgifter från tjänsten Fonecta Totaali till loviisa.fi webbtjänsten) uppgår till cirka 4 500–5 000 euro (moms 0).

Det föreslås att telefonväxeln avslutas 1.6.2024, då antalet telefonsamtal även annars minskar och tiden måste anses vara tillräcklig för att lägga till kontaktuppgifterna på stadens webbsidor.

Centralen för näringsliv och infrastruktur, centralen för bildning och välfärd samt stadskanslicentralen har beretts tillfälle att framföra sina åsikter om avslutandet av telefonväxeln. Centralerna har inte haft något att anmärka om förslaget.

Äldrerådet och rådet för personer med funktionsnedsättning har beretts tillfälle att framföra sina åsikter om avslutandet av telefonväxeln. Ordförande för äldrerådet har på äldrerådets vägnar gett ett utlåtande. Enligt utlåtandet anser äldrerådet att det inte är motiverat att avsluta telefonväxeln i detta skede. Staden ska säkerställa/garanterar seniorerna tillgången till stadens tjänster. Om beslutet att avsluta fattas, måste staden sörja för tillräcklig informering/handledning så att tjänsterna även i fortsättningen är lätt tillgängliga för seniorer.

För äldrerådets utlåtandes del konstateras det att avslutandet av telefonväxeln inte äventyrar kommuninvånarnas eller de äldres tillgång till tjänster. I synnerhet ska man beakta att Lovinfos kundservice även i fortsättningen betjänar kunderna både på kundservicekontoret och per telefon på samma sätt som för närvarande. Det kommer att meddelas om ändringen som gäller telefonväxeln på stadens webbplats, sociala medier och i stadstidningen Morjens som utkommer på våren.

Föredragning

Tf stadsdirektör Elina Amnell-Holzhäuser

Förslag

Stadsstyrelsen:

- beslutar att kundservicekontoret Lovinfos telefonväxel avslutar sin verksamhet 31.5.2024
- anvisar centralerna att för sin del vidtar de nödvändiga åtgärderna för tillsättning på stadens webbplats av sina kontaktuppgifter som är nödvändiga för tillgängligheten av personalen.

Detta beslut verkställs omedelbart.

Denna paragraf justeras omedelbart.

Behandling

Paus klockan 20.03–20.12.

Stadsfullmäktiges ordförande Otto Andersson var frånvarande från sammanträdet klockan 20.12–20.15.

Beslut

Beslut enligt förslaget.

Paragrafen justerades omedelbart.