

Att ändra kundservicekontoret Lovinfos öppettider

STST 22.04.2024 § 124
358/00.01.02/2024

Beredning

Tf stadsdirektör Elina Amnell-Holzhäuser

Kundservicekontoret Lovinfo har betjänat kunder på adressen Mariegatan 12 vardagar klockan 9–16. En stor del av stadens kundservice är centraliserad till Lovinfo så att tjänsterna fås på ett och samma serviceställe. I Lovinfo kan man bland annat

- få allmän information och rådgivning om stadens service
- lämna in ansökningar och anmälningar, till exempel ansökningar om understöd och ansökan om bygglov
- beställa utdrag ur till exempel planer och kartor
- få blanketter och råd om hur man ska fylla i dem
- ge respons
- anhålla om till exempel båtplatser och trädgårdslotter
- hämta nycklar till konditionssal och fritidsväsendets salar och utrymmen
- anmäla sig till medborgarinstitutens kurser, fritidsväsendets resor, läger och verksamhet under loven
- köpa biljetter till kulturväsendets evenemang som till exempel konserter och utfärder
- läsa stadens officiella anslagstavla
- använda kunddator.

Lovinfo betjänar kunder även per telefon och e-post. Dessutom har Lovinfo haft hand om telefonväxeln.

Under val har Lovinfo använts som förhandsröstningsställe, och då har kundservicekontoret varit stängt till övriga delar.

Till kundrådgivarnas uppgifter hör förutom den ovan nämnda kundservicen även registratörsuppgifter (post, kungörelser, diarieföring), telefonväxeln, uppgifter i anknytning till behandling av respons, fakturering och uppgifter i anknytning till arbetstidsuppföljningssystemet Esmikko (denna uppgift kommer att slopas under de närmaste månaderna till följd av en systemändring). En kundrådgivare arbetar som valassistent på heltid vid val och ansvarar för olika uppgifter i anknytning till valförberedelserna.

För närvarande arbetar det tre kundrådgivare på kundservicekontoret. Efter att personalresurserna minskade med en kundrådgivare från och med 9/2023 (fyra kundrådgivare fram till 9/2023) har arkivskötarens arbetsinsats använts under semestrar och annan frånvaro för att sköta uppgifterna på Lovinfo. Arkivskötaren har sitt arbetsställe i stadsarkivet på Bangatan 1, och skötandet av uppgifterna på Lovinfo kräver vanligtvis att arkivskötaren flyttar sig mellan verksamhetsställena. Arkivskötaren arbetar ensam på stadsarkivet, och skötandet av uppgifterna på Lovinfo påverkar arkivets verksamhet och skötandet av uppgifterna på arkivet. Av arbets säkerhetsskäl måste det finnas två kundrådgivare närvarande samtidigt i kundservicekontoret. Vid plötslig frånvaro har vi varit tvungna att hålla kundservicekontoret stängt vid enstaka tillfällen.

Eftersom personalresurserna minskat, kommuninvånarna sköter ärenden i allt högre grad digitalt och staden fortsatt utvecklar nya former av digitala tjänster, är det motiverat att granska kundservicekontorets öppettider.

Följande permanenta öppettider föreslås för Lovinfos kundservicekontor från och med 1.6.2024:

måndag–onsdag	9–11 och 12–15
torsdag	9–11 och 12–17
fredag	9–11 och 12–15

Till öppettiderna föreslås en permanent lunchstängning på en timme på grund av att det alltid måste finnas två kundrådgivare närvarande samtidigt i kundservicekontoret. Det föreslås att kundservicekontoret håller öppet längre, till klockan 17, en vardag i veckan. För den kundservice som utförs per telefon föreslås samma tider som kundservicekontorets öppettider. Av tydlighetsskäl konstateras det att den längre öppethållning som föreslås för torsdagar inte påverkar kundrådgivarnas arbetstid (byråarbetstid) och att den förlängda öppettiden till klockan 17 inte medför mertids- eller övertidsarbete.

Det föreslås att ändringen av öppettiderna träder i kraft 1.6.2024.

Föredragning

Tf stadsdirektör Elina Amnell-Holzhäuser

Förslag

Stadsstyrelsen beslutar att öppettiderna för kundservicekontoret Lovinfo ändras på följande sätt från och med 1.6.2024:

måndag–onsdag	9–11 och 12–15
torsdag	9–11 och 12–17
fredag	9–11 och 12–15

Denna paragraf justeras omedelbart.

Behandling

Ledamot Satu Hämäläinen föreslog att öppettiderna ändras enligt följande från och med 1.6.2024:

måndag–onsdag	9–11.30 och 12.30–15
torsdag	9–11.30 och 12.30–17
fredag	9–11.30 och 12.30–15

Stadsstyrelsen godkände enhälligt Hämäläinens ändringsförslag.

Beslut

Beslut enligt det ändrade förslaget.

Paragrafen justerades omedelbart.