

Kaupungintalon aukioloajat

Kaupunginhallitus 06.05.2024 § 126
684/00.01.02/2022

Hallintosäännön 30 §:n mukaan kaupunginjohtaja päättää kaupungintalon ja muiden hallinnon toimipisteiden tilapäisestä sulkemisesta enintään yhden kalenteriviikon ajaksi.

Päätösvalta kaupungintalon avoinna olosta on kaupunginhallituksella.

Kaupungintalon on ilmoitettu olevan avoinna työpäivinä klo 9:00-12:00 ja klo 13:00-15:00. Työntekemisen tapojen muututtua, liukuvan työajan käytön sekä etätöiden käytön lisääntymisen vuoksi kaupungintalon avoinna oloaika ei ole enää käytännöllinen asiakkaiden ja työajan joustavan käytön näkökulmasta.

Lakisääteisesti tarve asiakaspalvelulle perustuu hallintolain neuvontavelvollisuuteen, joka merkitsee viranomaisen velvollisuutta antaa toimivaltansa rajoissa asiakkaan tarpeiden vaatimaa hallintoasian hoitoon liittyvää neuvontaa. Oikeus saada neuvoja viranomaisen hoidossa olevaan asiaan on siis kansalaiselle kuuluva oikeus. Neuvontavelvollisuus voi tapauksesta riippuen sisältää velvollisuuden myös vastata asiaa koskeviin kysymyksiin ja tiedusteluihin. Asiakaspalvelu ei kuitenkaan rajoitu pelkkään neuvontavelvollisuuden toteuttamiseen vaan kaupungin perustehtävään edistää kuntalaisten hyvinvointia, yhteisöllisyyttä ja alueen elinvoimaa.

Kaupungintalon tunnin kiinnioloaika keskellä päivää saattaa aiheuttaa asiakkaalle turhan käynnin. Erityisesti asiointipisteen asiakaspalvelun ja henkilöstön järkevän käytön osalta asiointipisteen tulisi voida olla avoinna myös n.s. lounasaikaan. Kaupungintalon henkilöstön lakisääteinen lounastauko toteutuu jo nyt joustavasti.

Sähköiset asiointikanavat ovat vähentäneet henkilökohtaisesti tapahtuvan asiakaspalvelun tarvetta, mutta eivät kokonaan korvanneet sitä. Edelleen henkilökohtaisilla tapaamisilla ja kohtaamisilla on merkitystä.

Osa palveluista toimii ajanvarauksella, jotta osittain kenttätyötä tekevä henkilöstö on tavoitettavissa ja välttyään turhilta asiakaskäynneiltä. Ajanvaraus mahdollistaa myös asiaan perehtymisen ennakolta ja lisää siten asiantuntemusta palvelutapahtumassa. Myös etätöiden joustot tuovat haasteen kaupungin henkilöstön tavoittamiselle, mikäli aikaa ei ole varattu ennakolta.

Valmistelu ja lisätiedot:
hallintojohtaja Anitta Hietaniemi
[anitta.hietaniemi\(at\)taidekaupunki.fi](mailto:anitta.hietaniemi(at)taidekaupunki.fi), p. 044 097 9202

Esittelijä Kaupunginjohtaja Anne Heusala

Päätösesitys Kaupunginhallitus päättää,
1. että kaupungintalo on avoinna klo 9:00-15:00;
2. osa asiakaspalveluista voidaan hoitaa ajanvarauksella tapahtuvana; ja
3. kaupungintalon avoinna oloajasta ja ajanvarauksella toteutettavista palveluista tulee tiedottaa kaupungin verkkosivuilla.

Päätös

Hyväksyttiin esityksen mukaisesti.