

Täyttölupa osa-aikaisen asiointipisteen palveluneuvojan toimeen

KHALL 27.03.2023 § 59
114/01.01.01/2023

Valmistelija

Hallintojohtaja Hanna Salminen puh. 050 336 2534

Kaustisen kunta on päättänyt laajentaa asiointipistettä (entinen yhteispalvelupiste) 1.3.2022 alkaen vahvistaakseen eri viranomaisten palvelujen saatavilla oloa kunnan alueella. Neuvontaa annetaan verottajan ja maistraatin (nykyisin Digi- ja viestintävirasto) palvelujen lisäksi Kelan ja Te-palvelujen käytöstä. Asiointipiste toimii kunnantalolla uudistetuissa tiloissa (entinen ns Te-toimiston pääty) ma-to kello 9-12. Kunnan oma asiakaspalvelu toimii kunnantalon pääsisäänkäynnin yhteydessä. Palvelu voidaan sulkea sopimukseen mukaan kunnantalon kesä- ja joulusulkuaikoihin, mutta päivittäinen palveluaika tulee toteuttaa esim työntekijän sairastumisesta huolimatta. Palvelun tuottajan eli kunnan tulee varautua henkilöstömitoituksessaan tähän.

Neuvontapalvelua laajennettaessa oli tarkoitus kokeilla, miten sen voisi työtehtävänä liittää kunnan oman asiakaspalvelun tehtäviin. Kunnan asiakaspalvelusta ja useista erillisistä työtehtävistä vastaavan palveluneuvojan osa-aikainen (40 %) työnkuva on laaja. Kelan ja Te-palvelujen neuvontapalvelu tiskillä ja etäpalvelun käytössä avustaminen ovat olleet kysytyjä, ja asiakkaita on päivittäin. Palvelun alkaessa asiakkaita kävi keskimäärin 15,75 kuukaudessa kun tämän vuoden aikana asiakasmäärä on 57 asiakasta kuukaudessa. Asiakasmääristä ja palvelutilanteiden kestosta sekä osittain myös myönnettyistä työvapaista ja henkilöstövaihdoksista johtuen asiointipisteen palveluneuvonnassa on ollut oma osa-aikainen työntekijä.

Palvelutehtävän hoito vaatii perehtyneisyyttä toisen viranomaisen palveluihin, erilaisiin sähköisiin etäpalveluympäristöihin ja esimerkiksi asian vireille panon menettelyihin. Palveluneuvoja toimii myös samoissa tiloissa toimivien viranomaisten aulapalveluhenkilönä.

40 % työaika kunnan puhelinvaihteen, asiakaspalvelun, asiointipisteen neuvontapalvelun ja muun työn hoitamiseen on riittämätön. 60 % työntekijän työajasta on sivistyspalvelujen työaikaa, eikä yhdistelmätehtävän purkamiseen juuri nyt ole mahdollisuutta.

Kunnassa on 29.3. saakka haettavana osa-aikaisen palveluneuvojan työsuhde ehdollisena, että kunnanhallitus myöntää täyttöluvan osa-aikaisen palveluneuvojan rekrytointiin. Menoon ei ole varauduttu talousarviossa.

Esittelijä

Kunnanjohtaja Arto Alpia

Esitys

Kunnanhallitus myöntää täyttöluvan palveluneuvojan osa-aikaisen ja toistaiseksi voimassaolevan toimen täyttämiseen 11.4. alkaen. Palkkakustannukset osoitetaan asiointipisteen kustannuspaikalle.

Päätös

Hyväksyttiin.
