

Kunnanviraston aukioloajat ja puhelunvälityksen päättäminen

Kunnanhallitus 27.03.2023 § 57

Kunnanviraston aukioloajat

Kunnanviraston aukioloaikoja määriteltäessä kesälle 2023 tulisi ottaa huomioon henkilökunnan määrä sekä kesälomien sijoittaminen kesälomakaudelle. Näiden seikkojen perusteella on kesäajan aukioloaikoja syytä lyhentää sekä harkita myös kunnanviraston sulkemista osaksi heinäkuuta. Kunnan matkailuneuvonta järjestetään kesäkaudella 31.5. - 20.8.2023 kesäoppaan toimesta Suvitorilta ja puhelimitse keskiviikosta sunnuntaihin. Muina aikoina matkailijat ohjataan Visit Kustavi -sivuille ja tarvittaessa ottamaan yhteyttä hyvinvointikoordinaattorin puhelinnumeroon.

Kunnanviraston aukioloajat 1.6. – 13.8.2023 on suunniteltu seuraavasti:

ma – ti	klo 9.00 – 15.00
keskiviikko	klo 9.00 – 17.00 (erityisesti tekninen toimi ja rakennusvalvonta)
to	klo 9.00 – 15.00
pe	klo 9.00 – 14.00

Kunnanvirasto pidetään suljettuna 17.7. – 30.7.2023 kuitenkin siten, että kunnassa järjestetään välttämättömät teknisen toimen ja hallinnon palvelut sisäisin järjestelyin.

Kunnanvirasto on suljettu 19.5.2023.

Kunnantalolla järjestettävien näyttelyjen osalta on huomioitava, että näytteilleasettajan on huolehdittava näyttelyn valvonnasta ja opastuksesta oman harkintansa mukaisessa laajuudessa.

Puheluiden välityksen päättäminen

Kunnan puhelinvaihteenottajana toimineen toimenhaltijan paikkaa ei syksyllä 2022 laitettu uudelleen hakuun. Kunnan keskuksen puhelinnumeroon on syksyn ja talven aikana vastattu oman toimen ohella. Samalla keskuksen numeroa on häivytetty kunnan viettinnässä siten, että tarkoituksena on ollut siirtyä viranhaltijoiden ja toimihenkilöiden suorien numeroiden käyttöön kevään 2023 aikana. Keskukseen tulneiden puhelujen määrä on laskenut ja niiden seurannassa on voitu havaita, että valtaosa keskukseen saapuvista puheluista koskee teknisen toimen palveluita. Henkilökunnan määrän vähentyessä ei työajan käyttäminen puheluiden välittämiseen ole perusteltua. Suoriin puhelinnumeroihin siirtyminen edesauttaa myös sitä, että asiakkaat ohjautuvat suoraan asiasta vastaavan viranhaltijan tai toimihenkilön luokse. Tämä kuitenkin edellyttää, että henkilökunnan tavoitettavuutta ja puheluihin vastaamista sekä takaisinsoittoja tehostetaan siten, kuin kuntastrategian palvelulupaukseen on kirjattu.

Kevään 2023 aikana tehostetaan asian muutosviestintää sekä julkaistaan niiden henkilöiden toimenkuvat ja yhteystiedot, joille valtaosa puheluista ohjautuu. Keskuksen numero säilytetään ja sinne asennetaan asiaa koskeva tiedote.

Esittelijä

vt. kunnanjohtaja Rauno Peltola

Vt. kunnanjohtajan päätösehdotus

Kunnanhallitus päättää, että

- 1) Keskuksen puhelinnumerosta tapahtuva puheluiden välittäminen lopetetaan 31.5.2023 alkaen ja muutoksesta viestitään kuntalaisille kuntatiedotteessa sekä kunnan verkkosivuilla.
- 2) Kunnanhallitus päättää kunnanviraston aukioloajat esittelytekstin mukaisesti.

Kunnanhallituksen päätös

Hyväksyttiin yksimielisesti.

Täytäntöönpano

Henkilökunta