

## Puhelinvaihteen lopettaminen

Khall § 79  
134/00.02.01/2024

Ristijärven kunnan asiointipisteen palveluihin kuuluu muun asiakaspalvelutyön ohella puhelinvaihte, jossa sisäinen tai ulkoinen asiakas voidaan yhdistää suoraan tavoitellulle kunnan palveluksessa olevalle henkilölle. Puhelinvaihte toimii arkisin klo 9-11 ja klo 12-15.

Puhelinvaihteeseen tulee päivittäin 5-10 puhelua. Puhelut koskevat useimmiten yleisiä asioita, jotka eivät kuulu kunnan palveluihin tai asiakas ei ole saanut yhteyttä henkilön suoraan numeroon. Asiointipisteessä työskentelee kaksi henkilöä, joista yksi hoitaa vuorollaan muiden tehtäviensä ohella puhelinvaihdetta. Puhelinvaihteen hoitaminen on siten vain sivutoimi, joka kuitenkin sitoo henkilön puhelinvaihteeseen ja katkaisee muut työtehtävät.

Puhelinvaihteen kustannus on n. 1000 euroa vuodessa (alv 0).

Puhelinvaihteen ylläpitäminen ei ole kunnan lakisääteinen velvollisuus ja useimmat kunnat ovat luopuneet puhelinvaihteesta. Koska sähköistä asiointia pyritään jatkuvasti kehittämään ja asiakkaita kannustamaan sähköiseen asiointiin, on puhelinvaihteen lopettaminen tarkoituksenmukaista.

Puhelinvaihteen lopettaminen edellyttää, että kunnan henkilöstön yhteystiedot löytyvät helposti verkkosivustolta ja siitä on tiedotettu hyvissä ajoin ennakoon. Vaihteen lopettaminen ei vaaranna kuntalaisten tai ikäihmisten palveluiden saantia. Erityisesti on huomioitava, että asiointipiste palvelee jatkossakin kuntalaisia ja asioiden käsittely nopeutuu, kun ne hoidetaan suoraan asianomaisen työntekijän kanssa.

Puhelinvaihte esitetään lopetettavaksi 1.8.2024 alkaen. Kunnantalon kesäsulun ajaksi vaihteessa on kuunneltavissa tiedote puhelinvaihteen lopettamisesta ja henkilöstön suorat puhelinnumerot on tiedotettu jo ennakoon RisTaos -lehdessä.

### Päätösesitys

Kunnanhallitus päättää lopettaa puhelinvaihteen 1.8.2024 alkaen.

### Päätös:

Hyväksyi.