

Kuopion kaupungin puhelinalvelukeskuksen yhdistäminen hallinnollisesti Kaupunkiympäristön palvelualueen keksitetyn asiakaspalvelukokonaisuuteen

Strategiajohtaja Sirpa Lätti-Hyvönen
Strategia ja kehittäminen
ja kaupunginlakimies Vesa Toivanen
Kaupunginkanslia

Tarkoituksena on toteuttaa puhelupalvelukeskuksen yhdistäminen kaupunkiympäristön palvelualueen asiakaspalvelukokonaisuuteen 1.1.2020 lukien.

Kaupunginjohtajan johtoryhmän kokouksessa 13.8.2019 käsiteltiin kaupungin puhelupalvelukeskuksen hallinnollista asemaa kaupunkiorganisaatiossa ja siellä päätettiin, että käynnistetään selvitys puhelupalvelukeskuksen yhdistämisestä osaksi Kaupunkiympäristön palvelualueelle koottuja kaupunkitasoisia asiakaspalveluja.

Kaupungin puhelupalvelukeskuksen yhdistäminen osaksi Kaupunkiympäristön palvelualueen keskitettyä asiakaspalvelua vahvistaa asiakaspalvelumallia, johon vuoden 2019 alussa on jo onnistuneesti kytketty myös Kuopio Infon toiminta. Yhdistämällä puhelupalvelukeskuksen toiminta keskitettyyn asiakaspalvelukokonaisuuteen turvataan kaupunkitasoisen asiakaspalvelun kehittyminen jatkossa.

Työnantaja on kuullut henkilöstöä asiassa yhteistoimintalain mukaisesti. Yhdistämistä koskien työnantaja käynnisti yhteistoimintamenettelyn (Laki työnantajan ja henkilöstön välisestä yhteistoiminnasta kunnissa, 2007/449). Asian johdosta puhelupalvelukeskuksen työntekijät kutsutiin yhteistoimintalain (2007/449) mukaiseen kuulemistilaisuuteen, joka pidettiin maanantaina 23.9.2019.

Kokouksessa todettiin, ettei kukaan henkilökunnasta vastusta muutosta ja asia hyväksyttiin yksimielisesti. Samalla todettiin, että yhteistoimintavelvoite on täytetty, selvitettävää asioita ei jäänyt ja yt-neuvottelut ovat päättyneet, eikä ole tarvetta järjestää toista yt-kokousta.

Toimintojen siirtäminen edellyttää myös muutoksia hallintosääntöön ja sekä elinvoima- ja konsernipalvelujen sekä kaupunkiympäristön palvelualueen toimintasääntöihin. Hallintosäännön muutoksista päättää kaupunginvaltuusto. Elinvoima- ja konsernipalvelun toimintasäännön muutoksista päättää kaupunginhallitus ja kaupunkiympäristön palvelualueen toimintasäännön muutoksista päättää kaupunkirakennelautakunta sen jälkeen, kun kaupunginvaltuusto on hyväksynyt hallintosäännön muutokset.

Hallintosääntöä (20 § Palvelualueet ja erilliset taseyksiköt) olisi tarkoitus muuttaa siten, että asiakaspalvelun tehtävät poistetaan elinvoimapaalvelun vastuualueelta ja kaupunkiympäristön palvelualueen vastuualueisiin lisätään keskitetty asiakaspalvelu ja puhelupalvelukeskus.

Esitys

Esitämme kaupunginhallitukselle ja edelleen kaupunginvaltuustolle, että:

1. Kuopion kaupungin puhelupalvelukeskus siirretään Markkinointi, viestintä ja kaupunkitasoinen asiakaspalvelu yksiköstä kaupunkiympäristön palvelualueelle osaksi sinne koottua kaupunkitasoista asiakaspalvelukokonaisuutta. Siirto toteutetaan 1.1.2020 ja se otetaan huomioon vuoden 2020 talousarvion laadinnassa siten, että toimintaan varatut määrärahat siirretään vuoden 2020 talousarviovalmistelun yhteydessä kaupunkiympäristön palvelualueen budjettiin ja henkilöstö siirtyy kaupunkiympäristön palvelualueen alaisuuteen nykyisin työehdoin.
2. Hallintosäännön 20 §:ään (Palvelualueet ja erilliset taseyksiköt) tehdään liitteessä mainitut muutokset 1.1.2020 lukien.

Liitteet

- 2 6629/2019 Muutokset hallintosääntöön

Valmistelija

Sirpa Lätti-Hyvönen

Vesa Toivanen

etunimi.sukunimi(at)kuopio.fi

puh. +358 44 718 2132

puh. +358 44 718 2041

Päätösehdotus

Kaupunginjohtaja Jarmo Pirhonen

Kaupunginhallitus hyväksyy strategiajohtajan ja kaupunginlakimiehen esityksen.

Päätös

Keskusteltuaan kaupunginhallitus hyväksyi yksimielisesti kaupunginjohtajan tekemän päätösehdotuksen.

