

Puhelinvaihd palvelun lakkauttaminen

Khall 30.10.2023 § 269
1752/00.01.02/2023

Valmistelija: Hallintojohtaja Auli Korhonen p. 040 557 2146

Talousohjelman myötä konsernipalvelujen yhdeksi tavoitteeksi on valmisteltu erilaisten toimintojen uudelleenjärjestäminen. Tämän vuoksi ja koska puhelujen määrä on jatkuvasti vähentynyt, puhelinvaihteen tuottaman lisäarvon tarkastelu on tullut ajankohtaiseksi.

Kaupungin puhelinvaihdetta on vakituisesti hoitanut yksi palveluneuvoja. Puhelinvaihteen hoitajan lakisääteisten taukojen ja lomien ajan vaihteessa ovat olleet koulusihteerit sekä neuvonnan henkilökuntaa.

Vaihteenhoidon lisäksi palveluneuvojan tehtäviin on kuulunut kaupungin ulkoisen ja sisäisen postin käsittely. Vaihteen palveluneuvojan työajasta puheluiden välitys on vienyt noin 76 %. 12 kuukauden ajanjaksolla 1.10.2022 – 30.9.2023 välitettyjä puheluita oli yhteensä 21 480. Puheluista 15163 soitettiin vaihteeseen ulkoisista numeroista, sisäisiä puheluita vaihde välitti samalla ajanjaksolla yhteensä 4746.

Puheluiden määrä on vähentynyt merkittävästi viimeisen 12 kuukauden aikana. Vähiten puheluita on välitetty toukokuussa (1579), heinäkuussa (1272) ja syyskuussa (993). Lokakuussa 2022 puheluiden määrä oli 2561 kpl, jonka jälkeen puheluiden määrä on laskenut lähes lineaarisesti alle tuhanteen puheluu kuukaudessa. Kuhmoisten kunnalle välitettyjen puheluiden määrä samalla ajanjaksolla on ollut 1341 puhelua. Kuhmoinen ei sisälly em. puheluiden kokonaismäärään.

Puhelinvaihteesta luopuminen edellyttää tehokasta monikanavaista sisäistä ja ulkoista viestintää riittävän pitkällä aikavälillä. Verkkosivuston yhteystietohaku on tärkeässä roolissa. Puhelinvaihteesta luopuminen tuottaa nettosäästöjä noin 40 000 euroa/vuosi, koska elinvoimalautakunnan 28.09.2023 välttämättömäksi toteamaa ulkoista rekrytointia ei vaihteenhoidosta vapautuvan henkilöstöressurssin vuoksi tarvitse tehdä (jätelain uudistaminen).

Puhelinvaihde toimii on ns. Saas-palveluna eli pilvipalveluna, jolloin mitään ylimääräisiä laitteita ei ole. Puhelinvaihdetta käytetään suoraan selaimella. Näin ollen tietokone, näyttö, jne. ovat omia peruslaitteita ja niitä voidaan käyttää jatkossa muuhun tarkoitukseen. Irtisanomisesta laitetaan ilmoitus DNA:lle, jolloin laskutus loppuu sen kuukauden lopussa kun ilmoitus asiasta on tehty.

Kuhmoisten kuntaa on informoitu asiasta.

Toimivalta, johon päätös perustuu:
Hallintosääntö § 24 / kaupunginhallituksen tehtävät ja toimivalta

Ehdotus

Kaupunginjohtaja Hanna Helaste

Kaupunginhallitus päättää lakkauttaa ja irtisanoa puhelinvaihdopalvelun
1.3.2024 lukien.

Palveluneuvojan vakanssi siirtyy mainitusta ajankohdasta
elinvoimatoimialalle.

Päätös

Ehdotus hyväksyttiin.