

Palautetaan kaupungin puhelinvaihdetoiminnot takaisin Joensuuhun

Puhelinpalvelu on usein ensimmäinen kosketus ja siten käyntikortti kuntalaisen; asiakkaan ja kaupunkiorganisaation välillä. Sen toimivuuden ja asiantuntemuksen perusteella tehdään ensimmäiset päätelmät organisaation toimivuudesta, palvelutasosta ja -halukkuudesta. Puhelinpalvelun tuoma ensivaikutelma korostuu entisestään aikana, jolloin edes verkosta ei enää löydy kaupungin henkilöstön suoria yhteystietoja. Usein ainoaksi vaihtoehdoksi jää soittaminen kaupungin vaihdenumeroon ja ryhtyä selvittämään asiaansa puhelinvaihteen työntekijöiden kanssa.

Puhelinvaihdepalvelut ostetaan nyt ulkopuoliselta yritykseltä ja se työ tehdään Turussa. Näin ollen myös työntekijöiden verot hyödyttävät ennen kaikkea Turku ja Varsinais-Suomea. Palvelua tuottavat työntekijät eivät tunne juuri Joensuun kaupungin organisaatiota ja henkilöstöä, josta aiheutuu se, että palvelun taso on vaihtelevaa. Puhelinpalvelua hoitavien ja kaupungin työntekijöiden välillä ei ole luonnollista yhteyttä. Yhteys toimii ainoastaan tietojärjestelmien välityksellä esim. poissaoloilmoitusten muodossa.

Kun olemme vain yksi asiakas suuressa joukossa, palvelun tuottaja ei välttämättä ole kiinnostunut juuri joensuulaisten puhelinasiakkaiden parhaasta mahdollisesta palvelusta. Palvelun ostamista valtakunnalliselta palveluntuottajalta on perusteltu sen edullisuudella. Kaupunki ja maakunta tarvitsevat kipeästi kaikki mahdolliset lisätyöpaikat.

Kun palvelun laatu, lisätyöpaikat ja sitä kautta lisääntyvä maakunnallinen verotulo ja ostovoima sekä työpaikkojen kerrannaisvaikutuksista syntyvä kokonaisvaikutus lasketaan yhteen, uskomme puhelinvaihdepalvelujen tuottamisen omassa kaupungissa tulevan kokonaisuutena kaikkein taloudellisimmaksi.

On hieman paradoksaalista, että useampi valtakunnallinen yritys, osuuskunta ja laitos ovat perustaneet Joensuuhun omat palvelukeskukset, mutta me olemme ulkoistanut oman puhelinpalvelumme Varsinais-Suomeen.

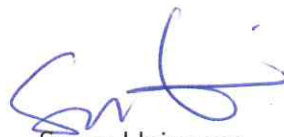
Edellä olevilla perusteilla Joensuun Sosialidemokraattinen valtuustoryhmä esittää, että Joensuun kaupunki ryhtyy toimiin kaupungin puhelinpalveluiden palauttamiseksi takaisin Joensuuhun.

Joensuussa 28.8.2017



Mari Ojalampi

valtuustoryhmän puheenjohtaja



Sanna Heinonen

valtuustoryhmän sihteeri

Joensuun sosialidemokraattisen valtuustoryhmän valtuustoaloite kaupungin puhelinvaihdetoimintojen palauttamisesta takaisin Joensuuhun

1408/07.02.00/2017

KV 28.08.2017 § 100

Joensuun sosialidemokraattinen valtuustoryhmä jätti 28.8.2017 kaupunginvaltuuston puheenjohtajalle valtuustoaloitteen kaupungin puhelinvaihdetoimintojen palauttamisesta takaisin Joensuuhun.

Päätös:

Lähetettiin kaupunginhallituksen valmisteltavaksi.

KH 15.01.2018 § 11

Kaupunginhallitus on kokouksessaan 4.9.2018 lähettänyt aloitteen hallintopalvelujen valmisteltavaksi.

Vastaus valtuustoaloitteeseen:

Joensuun kaupunki on mukana Joensuun hankintatoimen vuonna 2012 kilpailuttamassa sekä laatimassa puhelinpalveluita koskevassa sopimuksessa. Sopimuksen mukaisesti puhelinpalveluita toimittaa Elisa Oyj. Sopimuksessa ovat mukana kaikki Pohjois-Karjalan kunnat, Siun sote, Pohjois-Karjalan koulutuskuntayhtymä, maakuntaliitto sekä Karelia ammattikorkeakoulu Oy. Sopimus kattaa puheviestintä- ja mobiilidatopalvelut, puheluiden välityspalvelun, Contact center –järjestelmäpalvelun sekä Elisa Service Manager –palvelun. Sopimus on voimassa toistaiseksi ja sen jatkamista käsitellään vuosittain. Sopimusta on päädytty jatkamaan vuodelle 2018 ja jatkoa tarkastellaan ohjausryhmässä seuraavan kerran viimeistään alkukesästä 2018. Jatkopäätöstä tehtäessä todettiin, että tulevan maakuntaudistuksen vaikutukset puheviestintäratkaisuihin eivät ole vielä selvillä ja ennen seuraavaa kilpailutusta tulevat muutokset olisi hyvä olla tiedossa.

Välittäjäpalvelussa Elisan asiakasneuvojat vastaavat vaihteeseen tuleviin puheluihin, yhdistävät puheluita, vastaanottavat lyhyitä soittopyyntöjä ja toimittavat ne eteenpäin asiakkaan kanssa sovittavalla tavalla. Elisan välittäjät työskentelevät Turussa sekä Tampereella, riippuen asiakkaan käytössä olevasta palveluajasta. Palvelu sisältää myös palvelutasoraportoinnin, joka käydään asiakkaiden kanssa säännöllisesti läpi. Elisa Välittäjäpalvelu on ISO 9001:2008 –laatusertifioitu palvelu.

Joensuun kaupungin vaihteeseen tulee kuukaudessa noin 3000 puhelua ja välittäjäpalvelun hinnoittelu perustuu välitettyjen puheluiden määrään. Saapuvien puheluiden kokonaisvastausprosentti on yli 95%, joka ylittää sopimukseen kirjatun palvelutason. Vuoden 2017 alussa sosiaali- ja terveystieteiden siirtyminen Siun soteen vähensi puheluiden määrää noin

puoleen. Joensuun kaupungin välityspalveluiden palveluaika on arkisin klo 8-16:00.

Välittäjäpalvelu on luonteeltaan sellaista, että palvelua voidaan tuottaa maantieteellisesti eri paikkakunnalla, kuin missä asiakkaan toiminta sijaitsee. Tällöin tosin menetetään paikallis- sekä henkilötuntemus, mutta ne korvataan järjestelmiin kirjattavilla tarkoilla lisätiedoilla, josta välittäjät näkevät, kenelle puhelu tulee yhdistää.

Kilpailuttamislainsäädäntö ei mahdollista välittäjäpalveluiden kilpailutuksessa paikallisuuden suosimista valintaa tehtäessä. Mikäli välittäjäpalveluita päädyttäisiin kilpailuttamaan, niin valintakriteerit tulisivat olemaan samat kuin nykyisin voimassa olevassa sopimuksessa; hinta, palvelulaatu, tekninen toteutus sekä koulutus. Kilpailutusprosessi sekä mahdollinen toimijavaihdos ovat iso projekti, joten uuden sopimuksen alkaminen siirtyisi todennäköisesti vuoden vaihteeseen 2019-2020.

Nykyisessä sopimuksessa välityspalveluita ei voida irrottaa omaksi kokonaisuudekseen ja vaan ne ovat osana isompaa sopimusta. Mahdollinen Joensuun kaupungin välityspalveluiden kilpailuttaminen tarkoittaisi koko runkosopimuksen purkautumista sekä uutta kilpailuttamista kaikkien sopimuksessa mukana olevien toimijoiden osalta.

Joensuun kaupunki uudistaa verkkosivustoaan vuoden 2018 aikana ja samassa yhteydessä kiinnitetään huomiota myös yhteystietojen helpompaan löytymiseen ja ajantasaisuuteen sekä tehdään muitakin parannuksia, joilla pyritään vastaamaan paremmin asukkaiden tarpeisiin.

Valmistelija: kansliapäällikkö ja tietohallintopäällikkö

Kaupunginjohtajan päätösehdotus:
Kaupunginhallitus ehdottaa, että kaupunginvaltuusto päättää

merkitä edellä kirjoitetun vastauksena Joensuun sosialidemokraattisen valtuustoryhmän valtuustoaloitteeseen ja todeta aloitteen loppuun käsitellyksi.

Päätös:
Hyväksyttiin yksimielisesti.

KV 29.01.2018 § 6

Ehdotus:
Kaupunginhallitus ehdottaa, että kaupunginvaltuusto päättää

merkitä edellä kirjoitetun vastauksena Joensuun sosialidemokraattisen valtuustoryhmän valtuustoaloitteeseen ja todeta aloitteen loppuun käsitellyksi.

Päätös:
Hyväksyttiin keskustelutta yksimielisesti.