

Halikon virastotalon aukiolo ja asiakaspalvelu

Kaupunkikehityslautakunta 16.11.2021 § 95
4778/10.03.02.02.05/2021

Valmistelija kaupunkikehitysjohtaja Mika Mannervesi, mika.mannervesi@salo.fi,
02 778 5001 ja hallintopäällikkö Eeva Koskinen, eeva.koskinen@salo.fi
02 778 2307

Halikon virastotalossa toimivat palvelut:

- o kaupunkikehityspalvelujen yleisten alueiden ylläpito ja kehittäminen, talonsuunnittelu sekä maankäyttöpalvelut
- o rakennus- ja ympäristövalvonnan rakennusvalvonta, ympäristönsuojelu ja ympäristöterveydenhuolto
- o hallintopalvelujen Halikon hallinto- ja toimituspalvelut ja palvelupiste

Yhteensä talossa työskentelee n. 65 hlöä.

Talo on avoinna asiakkaille samoin kuin kaupungintalo, pääsääntöisesti ma-to 8.00 – 16.00 ja pe 8.00 -14.45.

Virastotalolla fyysisesti asioivien asiakkaiden määrä on vähentynyt viime vuosien aikana. Suurin osa asiakaskontakteista tapahtuu puhelimitse, sähköpostitse tai sähköisen asiointipalvelun kautta.

Asiakaspalvelua tapahtuu myös muualla kuin virastotalolla, mm. Perniön ja Suomusjärven palvelupisteissä, työmailla, maastossa, tonteilla, maataloilla, yrityksissä.

Yleisten alueiden käyttölupien sekä rakennusvalvonnan rakennuslupien ja piirustusarkiston asiakaspalvelu ja hakumenettely on siirtynyt kokonaan sähköiseen asiointipalveluun (Lupapiste ja Lupapistekauppa) ja muutkin palvelutilanteet perustuvat pääosin etukäteen varattuun aikaan, jolloin asiakas saa juuri omaan asiaansa keskittyvää palvelua.

Ovien ollessa auki, asiakkaat odottavat saavansa palvelua tullessaan virastotaloon. Halikon virastotalon palvelutarjonnan luonteesta johtuen, asiakaskäynnit vaativat yleensä melko pitkän palveluajan ja asiaa tuntevan henkilön asiakaspalvelutilanteeseen. Henkilöstö on työmailla, katselmuksilla, lomalla, etätöissä tai edellinen asiakaspalvelutilanne kestää pitkään. Tällöin ilman ajan varausta saapuneen asiakkaan saapuminen virastotalolle saattaa olla turhaa.

Asiakaspalvelutilanteen onnistumisen, henkilöstön turvallisuuden sekä työn suunnittelun järjeistämiseksi Halikon virastotalon aukioloaikoja tulisi tiivistää ja ohjata asiakkaat ensi sijaisesti asioimaan ajanvarauksella.

Liitteenä ennakoarviointi.

Esittelijä Kaupunkikehitysjohtaja

Päätösehdotus Kaupunkikehityslautakunta päättää, että Halikon virastotalon aukioloajat ovat 1.12.2021 alkaen tiistaista torstaihin klo 9.00 – 15.00 ja asiakkaat palveillaan ensisijaisesti ajanvarauksella.

Päätös Kaupunkikehityslautakunta hyväksyi päätösehdotuksen.

Tiedoksianto Toimistopalvelut