

Kunnan puhelinvaihteen ja Kelan asiointipisteen aukioloajat

5/07.02.00/2023

Khall 17.01.2023 § 15

(Lisätietoja hallintojohtaja Sanna Ylinampa, p. 040 653 0774)

Kunnan neuvonnan aukioloajoista on aiemmin päätetty kunnanhallituksessa. Hallintosäännöstä ei löydy tätä koskevaa säännöstä, mutta aiemman käytännön mukaisesti aukioloajoista päättäminen tuodaan kunnanhallituksen päätettäväksi.

Kittilässä Kela-asioita voi 2.1.2023 alkaen hoitaa uudessa asiointipisteessä kunnantalon aulassa. Kelan asiointipiste palvelee arkipäivisin klo 12–15. Lisäksi paikkakunnalla toimii vain ajanvarauksella palveleva Kelan oma palvelupiste osoitteessa Valtatie 60.

Asiointipisteessä on asiakastietokone, jolla Kela-asiat voi hoitaa verkossa. Kunnan työntekijä neuvoo yleisellä tasolla Kela-asioissa ja auttaa verkkoasiointissa. Asiointipisteestä saa Kelan hakemuslomakkeita ja esitteitä. Asiointipisteessä on myös postilaatikko hakemuksia ja muita Kelaan toimitettavia asiakirjoja varten.

Kittilän uudessa asiointipisteessä on lisäksi Kelan etäpalvelu, jossa asiakas saa henkilökohtaista neuvontaa Kelan palveluasiantuntijalta tietokoneen kuva- ja äänyhteydellä. Etäyhteyden avaamiseen saa tarvittaessa apua kunnan neuvonnasta. Etäpalvelussa voi hoitaa samoja asioita kuin Kelan omassa palvelupisteessä. Lähes kaikki Kela-asiat voi hoitaa myös verkossa tai puhelimesta.

Neuvonnassa työskentelevä palveluneuvoja hoitaa Kelan asiointipisteen lisäksi myös kunnan neuvontaan kuuluvan asiakaspalvelun sekä puhelinvaihddepalvelun. Palveluneuvojan tehtäväkuva tarkastellaan alkuvuodesta 2023 ja tehtäväkuvaan tullaan mahdollisesti sisällyttämään mm. myöhemmin keväällä avattavan Kittilän verkkokaupan hallinnointiin liittyviä tehtäviä.

Tehtävien päällekkäisyyksien ehkäisemiseksi on tarpeen supistaa kunnan puhelinvaihteen aukioloaika. Kittiläläisille halutaan kuitenkin tarjota kunnan puhelinvaihddepalvelu vielä toistaiseksi, koska puhelinvaihddepalvelu on saanut kuntalaisilta hyvää palautetta eikä palvelusta haluta ainakaan tässä vaiheessa luopua kokonaan.

Edellä mainituista syistä on tultu siihen johtopäätökseen, että puhelinvaihte olisi perusteltua olla käytössä arkisin klo 9-11, jolloin selvityksen mukaan tulee suurin osa puhelinvaihteeseen tulevista puhe-

luista.

Kunnan nettisivut on uudistettu viime vuosien aikana ja nettisivuilta löytyvät kaikki ajantasaiset tiedot toimialakohtaisen Kittilän kunnan henkilöstön osalta ja puhelinvaihteen ollessa suljettu yhteystiedot voi etsiä kunnan nettisivuilta.

Muutos supistetusta puhelinvaihteen aukioloajasta tulisi voimaan 1.4.2023, jotta asiasta ehditään tiedottaa kuntalaisia. Kunnan neuvonnan aukioloon ei esitetä tässä vaiheessa muutoksia ja palveluneuvoja tai hänen varahenkilönsä palvelevat neuvonnassa asioivia asiakkaita muiden työtehtäviensä ohella työtilanteen mukaan.

Kunnanjohtaja:

Kunnanhallitus merkitsee tiedoksi, että Kelan kanssa on sovittu, että Kittilän kunnantalolla 2.1.2023 aloittanut Kelan asiointipiste on avoimena ma-pe klo 12-15.

Kunnanhallitus päättää, että Kittilän kunnan puhelinvaihteen aukioloaika on 1.4.2023 alkaen ma-pe klo 9-11. Kunnan alakerrassa sijaitsevan neuvonnan aukioloaikaan ei tule tällä hetkellä muutoksia.

Päätös:

Esitys hyväksyttiin.
