



§ 14

Taloushallintopalvelu-liikelaitoksen asiakaspalvelun puhelinpalvelun aukioloaika 1.6.2016 alkaen

HEL 2016-005309 T 00 01 01

Päätös

Taloushallintopalvelu-liikelaitoksen johtokunta päätti, että Taloushallintopalvelu-liikelaitoksen asiakaspalvelun puhelinpalvelu on auki 1.6.2016 alkaen klo 9.00 – 15.00.

Esittelijä

toimitusjohtaja
Tuija Kuivalainen

Lisätiedot

Tuija Kuivalainen, toimitusjohtaja, puhelin: 310 25100
tuija.kuivalainen(a)hel.fi
Päivi I Turpeinen, hallintopäällikkö, puhelin: 310 25220
paivi.i.turpeinen(a)hel.fi

Muutoksenhaku

Oikaisuvaatimusohje, kaupunginhallitus

Päätösehdotus

Päätös on ehdotuksen mukainen.

Esittelijän perustelut

Kuntalain 87 c §:n mukaan johtokunnan tehtävänä on päättää liikelaitoksen toiminnan kehittämisestä valtuuston asettamien toiminnallisten ja taloudellisten tavoitteiden rajoissa.

Taloushallintopalvelun keskitetyt palvelut -osaston asiakaspalvelu-palvelualue aloitti toimintansa uuden organisaation myötä 1.1.2016 lukien. Asiakaspalvelu palvelee kuntalaisia sekä Taloushallintopalvelun virasto- ja liikelaitosasiakkaita puhelimitse, sähköisiä kanavia hyväksi käyttäen (mm. kaupungin palautejärjestelmä ja yhteissähköpostilaatikot) sekä tarvittaessa asiakaspalvelussa satunnaisesti asioivia asiakkaita.

Asiakaspalvelun puhelinpalvelu on ollut 1.1.2016 avoinna virka-aikana klo 8.15 – 16.00. Toiminnan organisoinnin, sähköisten yhteydenottojen purkamisen sekä alkuvuoden aikana saadun kokemuksen perusteella asiakaspalvelun puhelinpalvelu tulee keskittää laadun parantamiseksi



20.05.2016

Tj/4

klo 9.00 – 15.00 välille. Asiakaspalvelu on edelleen muilta osin avoinna (sähköiset yhteydenotot, satunnaiset asiakaspalvelussa asioivat) virka-aikana klo 8.15 – 16.00.

Aukioloajan muuttaminen viestitään päätöksenteon jälkeen kuntalaisasiakkaille sekä Taloushallintopalvelun virasto- ja liikelaitosasiakkaille eri viestintäkanavia hyväksikäyttäen.

Esittelijä

toimitusjohtaja
Tuija Kuivalainen

Lisätiedot

Tuija Kuivalainen, toimitusjohtaja, puhelin: 310 25100
tuija.kuivalainen(a)hel.fi
Päivi I Turpeinen, hallintopäällikkö, puhelin: 310 25220
paivi.i.turpeinen(a)hel.fi

Muutoksenhaku

Oikaisuvaatimusohje, kaupunginhallitus