

**Teknisen toimen uusi asiakaspalvelunumero****Elinvoimalautakunta 14.04.2021 § 29**

Elinvoimapalvelujen (teknisen toimen ja elinkeinopalvelujen) asiakaspalvelun parantamiseksi ja kehittämiseksi on tarve perustaa erillinen asiakaspalvelupuhelin. Asiakaspalvelupuhelin toimii yleisenä puhelimenä, johon vastaisi vuorossa oleva palvelusihteeri. Kuntalaiset voivat esittää asiansa asiakaspalveluun, josta heidän asiansa ohjataan eteenpäin asiaa hoitavalle henkilölle tai jättää tarvittaessa soittopyynnön.

Samalla elinvoimapalvelujen viranhaltijoille ja teknisen toimen isännöintiä hoitavalle palvelusihteerille määritellään puhelinpalveluajat, jolloin henkilöt hoitavat heille tulevia puheluita ja vastaavat heille kohdistettuihin soittopyyntöihin. Puhelinajat ovat seuraavat:

- Elinvoimajohtaja tiistaina ja torstaina klo 12.00-15.00.
- Rakennustarkastaja/työnjohtaja maanantaina klo 12.00-15.00 ja keskiviikkona klo 8.30-11.00.
- Isännöitsijä/palvelusihteeri tiistaina klo 12.00-15.00 ja torstaina klo 8.30-11.00.

Muina aikoina viranhaltijat ja isännöitsijä/palvelusihteeri pyrkivät vastaamaan asiakaspalvelupuhelimen kautta tulleisiin yhteydenottoihin ja soittopyyntöihin tilanteen mukaan.

Kiinteistöhuollon päivystyspuhelinikäytäntöön muutos ei vaikuta. Kiireellisissä vikailmoitusasioissa otetaan yhteys suoraan kunnan kiinteistöhuollon päivystysnumeroon 040 860 8150. Rautavaaran kunnalla on myös käytössä sähköinen kiinteistöjen ylläpitojärjestelmä, jonka avulla kiinteistöihin liittyvien vikojen ilmoittaminen onnistuu osoitteessa [www.rautavaara.fi/asukkaille/asuminen-ja-ymparisto/vikailmoitukset](http://www.rautavaara.fi/asukkaille/asuminen-ja-ymparisto/vikailmoitukset).

Hallintosäännön 5 luvun 13 § 1. kohdan mukaisesti elinvoimalautakunnan tehtävänä on vastata palvelualueellaan toiminnan yleisestä organisoinnista ja ohjeistuksesta, toiminnan ja työprosessien kehittämisestä ja palvelutuotannon tehokkuudesta.

Valmistelija: elinvoimajohtaja

**Elinvoimajohtajan päätösehdotus:**

Elinvoimalautakunta päättää

perustaa elinvoimapalveluille yleisen asiakaspalvelupuhelimen, ja

asiakaspalvelupuhelin sekä viranhaltijoiden ja isännöitsijä/palvelusihteerin puhelinajat otetaan käyttöön 1.5.2021 alkaen. Mikäli palveluajoissa on tarve tehdä pieniä muutoksia, valtuutetaan elinvoimajohtaja tekemään tarvittavat muutokset.

**Päätös:**

Hyväksyttiin yksimielisesti.

Saatetaan tiedoksi kunnanhallitukselle ja edelleen kunnanvaltuustolle.