

Kunnanhallitus
Kunnanhallitus

§ 47
§ 76

08.02.2021
03.03.2021

KUNTALAISALOITE: ASKOLAN KUNNAN VIRKAMIESTEN PALVELULUPAUS

KHALL § 47

Valmistelija: hallintojohtaja Tuija Saloranta

Askolan kuntaa on saapunut 8.12.2020 Mia Myllyksen ja Irina Salojoen toimesta kuntalaisaloite:

"ASKOLAN KUNNAN VIRKAMIESTEN PALVELULUPAUS

Askolassa asuu valveutuneita ja aktiivisia kuntalaisia. He ottavat yhteyttä antaen palautetta, kertoen epäkohdista ja tiedustellen omien asioidensa hoitoa/ asioiden etenemistä päätöksenteossa kunnassamme.

Yhteydenottokanavien tulee olla sellaiset, että kaikilla kuntalaisilla on mahdollisuus matalalla kynnyksellä saada tavoittamansa virkamies kiinni. Toisaalta virkamiehet ovat toisinaan kiinni työtehtävissään, palavereissa ja muissa toimissa. Siitä huolimatta, kuntalaisen yhteydenoton pitäisi edetä virkamiehen tietoon ja toimenpiteitä varten jo siitä ensimmäisestä yhteydenotosta. Virkamiehillä on käytössään kännykät ja sähköpostit. Molempiin jää tieto tulleesta yhteydenotosta. Näihin kaikkiin tulisi vastata tietyn kohtuullisen ajan puitteissa. Tavoitettavuus lisää luottamusta kunnan toimintaan ja nopeuttaa asioiden hoitoa ja etenemistä kunnan päätöksenteossa. Kaiken toiminnan lähtökohtana tulee olla toiminta kunnan ja kuntalaisten parhaaksi. Avoimuus, ketteryys ja tehokkuus ovat pienen kunnan virkakoneiston ehdottomia edellytyksiä.

Ehdotamme, että Askolan kunnassa otetaan käyttöön palvelulupaus, jossa kaikki kunnan virkamiehet ja muut toimijat sitoutuvat vastaamaan kiireellisiin yhteydenottoihin 1-2 päivässä ja kiireettömiin viikon sisällä. Yhteydenoton ei tarvitse sisältää valmista vastausta mutta sen tulee sisältää tieto siitä, että asia on tullut tietoon ja että asialle ollaan tehty/tekemässä jotain.

Irina Salojoki ja Mia Myllys"

Päätösehdotus (vt. kunnanjohtaja):

Kunnanhallitus pyytää aloitteesta lausunnon kunnan johtoryhmältä 24.2.2021 mennessä.

Päätös:

Hyväksyttiin päätösehdotuksen mukaisesti.

Täytäntöönpano: johtoryhmä

Lisätietoja: hallintojohtaja Tuija Saloranta, puh. 040 719 5069 tai etunimi.sukunimi@askola.fi

KHALL § 76

Valmistelija: vt kunnanjohtaja Tuija Saloranta

Johtoryhmä on keskustellut aloitteesta ja todennut, että hyvän hallinnon periaatteiden mukaan viranomaisen on käsiteltävä hallintoasiat viivytyksettä ja tähän myös Askolassa pyritään. Johtoryhmä on myös aloitteen tekijöiden kanssa samaa mieltä siitä, että kaiken toiminnan lähtökohtana tulee olla toiminta kunnan ja kuntalaisten parhaaksi.

Kirjaamon kautta tuleviin viesteihin lähtee viesti heti, kun sähköposti on avattu, vastaus jossa kerrotaan, että kenelle kunnassa on asia siirretty. Suoraan viranhaltijoille tai työntekijöille tullessiin sähköposteihin pyritään vastaamaan muutaman päivän sisällä ja mikäli ei pystytä antamaan suoraa vastausta, niin ilmoitetaan kauanko käsittely kestää. Velvollisuus käsittelyaikaa koskevan arvion antamiseen koskee ainoastaan niitä asioita, joissa viestin lähettäjä on asianosainen.

Ongelma nykypäivänä on siinä, että etenkin sähköposteja tulee niin paljon, että inhimillisestä syystä voi johonkin viestiin jäädä vastaamatta. Osa posteista saattaa mennä roskapostikansioon, josta sitä ei välttämättä huomata. Pyrkimyksenä niin kunnan virkamiehillä kuin työntekijöillä on vastata saapuneisiin viesteihin mahdollisuuksien mukaan 1-2 päivässä.

Myös puheluja tulee paljon. Osa puheluidista on myös erilaisilta omien tuotteittensa myyjiltä tai vastaavilta, joihin ei ole tarvetta soittaa takaisin. Ohjeistus vastaamattomiin puheluihin on, että mikäli soittaja jättää soittopyynnön, siihen tulisi vastata mahdollisimman pian.

Asiakaspalvelua on aina mahdollista parantaa ja johtoryhmässä tullaan käsittelemään kevään aikana sitä, että miten voimme parantaa yhteydenottoihin vastaamista vielä paremmaksi.

Päätösehdotus (vt. kunnanjohtaja):

Kunnanhallitus päättää, että erityisen palvelulupauksen antaminen ei ole tarpeen. Johtoryhmä tulee ohjeistamaan hallintokuntia asian tiimoilta kevään aikana.

Päätös:

Hyväksyttiin päätösehdotuksen mukaisesti.

Täytäntöönpano: aloitteen jättäjät

Lisätietoja: vt. kunnanjohtaja Tuija Saloranta, puh. 040 719 5069 tai
etunimi.sukunimi@askola.fi