



21.11.2023

Hallintojohtaja

16 §

Helsingin kaupungin kirjaamon asiakaspalvelun aukioloajat 1.1.2024 alkaen

HEL 2023-014684 T 00 01 00

Päätös

Hallintojohtaja päätti Helsingin kaupungin kirjaamon asiakaspalvelusta 1.1.2024 alkaen seuraavasti:

Käyntiasiakaspalvelu sekä puhelinpalvelu ovat avoinna arkisin maanantaista perjantaihin klo 9.00-15.00. Muina aikoina kirjaamo palvelee sähköpostitse. Kirjaamon postilaatikkoon voi jättää postia kaupungintalon aukioloaikoina.

Päätöksen perustelut

Kirjaamon asiakaspalvelun yhteydenottotavat painottuvat yhä enemmän sähköpostiin. Käyntiasiakkaita kirjaamossa käy keskimäärin kaksi asiakasta päivässä ja puhelinasiointi painottuu välille 10-15. Kirjaamon asiakaspalveluajan lyhentämisestä vapautuvat resurssit suunnataan sähköpostin tehokkaaseen ja ajantasaiseen käsittelyyn, jonka tarkoituksena on nopeuttaa ja parantaa kirjaamon palvelua. Lisäksi lyhennetty asiakaspalveluaika mahdollistaa koko kirjaamon työyhteisön tasavertaisen mahdollisuuden osallistua yhteisiin kokouksiin ja koulutuksiin, joka edistää työhyvinvointia ja yhteenkuuluvuutta.

Aukioloaikojen muutosten valmistelussa on kuultu toimialojen edustajia loka-marraskuussa 2023 sekä Osallisuus- ja neuvonta- yksikön arvio vaikutuksista tasa-arvon ja yhdenvertaisuuden toteutumiseen syyskuussa 2023. Kaupunginkanslian johtoryhmässä asiaa on käsitelty 13.11.2023.

Kuntalaisia, muita viranomaisia sekä mediaa on tarkoitettu informoida asiakaspalvelun aukioloaikojen muutoksista hyvissä ajoin ennen niiden muuttumista.

Hallintosäännön 5 luvun 1 §:n 2 kohdan mukaan johtavien viranhaltijoiden tehtävänä on suunnitella, seurata ja valvoa johtamansa hallinnollisen kokonaisuuden toimintaa sekä vastata sen tuloksellisuudesta ja tavoitteiden saavuttamisesta. Johtavien viranhaltijoiden tehtävänä on myös johtamansa hallinnollisen kokonaisuuden strateginen ohjaus sekä suorituskyvyn ja toiminnan tuloksellisuuden kehittäminen ja ylläpito. Hallinto-osaston johtava viranhaltija on hallintojohtaja.

Lisätiedot



21.11.2023

Hallintojohtaja

Beata Angervo, johtava asiantuntija, puhelin: 310 33620
beata.angervo(a)hel.fi

Muutoksenhaku

Oikaisuvaatimusohje, kaupunginhallitus

Tiedoksi

Tiedoksisajaajat



21.11.2023

Hallintojohtaja

MUUTOKSENHAKUOHJEET

1

OHJEET OIKAISUVAATIMUKSEN TEKEMISEKSI

Pöytäkirjan 16 §.

Tähän päätökseen tyytymätön voi tehdä kirjallisen oikaisuvaatimuksen. Päätökseen ei saa hakea muutosta valittamalla tuomioistuimeen.

Oikaisuvaatimusoikeus

Oikaisuvaatimuksen saa tehdä

- se, johon päätös on kohdistettu tai jonka oikeuteen, velvollisuuteen tai etuun päätös välittömästi vaikuttaa (asianosainen)
- kunnan jäsen.

Oikaisuvaatimusaika

Oikaisuvaatimus on tehtävä 14 päivän kuluessa päätöksen tiedoksaannista.

Oikaisuvaatimuksen on saavuttava Helsingin kaupungin kirjaamoon määräajan viimeisenä päivänä ennen kirjaamon aukioloajan päättymistä.

Mikäli päätös on annettu tiedoksi postitse, asianosaisen katsotaan saaneen päätöksestä tiedon, jollei muuta näytetä, seitsemän päivän kuluttua kirjeen lähettämisestä. Kunnan jäsenen katsotaan saaneen päätöksestä tiedon seitsemän päivän kuluttua siitä, kun pöytäkirja on nähtävänä yleisessä tietoverkossa.

Mikäli päätös on annettu tiedoksi sähköisenä viestinä, asianosaisen katsotaan saaneen päätöksestä tiedon, jollei muuta näytetä, kolmen päivän kuluttua viestin lähettämisestä.

Tiedoksisaantipäivää ei lueta oikaisuvaatimusaikaan. Jos oikaisuvaatimusajan viimeinen päivä on pyhäpäivä, itsenäisyyspäivä, vapunpäivä, joulu- tai juhannusaatto tai arkilauantai, saa oikaisuvaatimuksen tehdä ensimmäisenä arkipäivänä sen jälkeen.

Oikaisuvaatimusviranomainen

Viranomainen, jolle oikaisuvaatimus tehdään, on Helsingin kaupunginhallitus.

Oikaisuvaatimusviranomaisen asiointiosoite on seuraava:



21.11.2023

Hallintojohtaja

Suojattu sähköposti: <https://securemail.hel.fi/>

Käytäthän aina suojattua sähköpostia, kun lähetät henkilökohtaisia tietoja.

Muistathan asioiden yhteydessä mainita kirjaamisnumeron (esim. HEL 2021-000123), mikäli asiasi on jo vireillä Helsingin kaupungissa.

Sähköpostiosoite: helsinki.kirjaamo@hel.fi
Postiosoite: PL 10
00099 HELSINGIN KAUPUNKI
Käyntiosoite: Pohjoisesplanadi 11-13
Puhelinnumero: 09 310 13700

Kirjaamon aukioloaika on maanantaista perjantaihin klo 08.15–16.00.

Oikaisuvaatimuksen muoto ja sisältö

Oikaisuvaatimus on tehtävä kirjallisena. Myös sähköinen asiakirja täyttää vaatimuksen kirjallisesta muodosta.

Oikaisuvaatimuksessa on ilmoitettava

- päätös, johon oikaisuvaatimus kohdistuu
- miten päätöstä halutaan oikaistavaksi
- millä perusteella päätöstä halutaan oikaistavaksi
- oikaisuvaatimuksen tekijä
- millä perusteella oikaisuvaatimuksen tekijä on oikeutettu tekemään vaatimuksen
- oikaisuvaatimuksen tekijän yhteystiedot

Pöytäkirja

Päätöstä koskevia pöytäkirjan otteita ja liitteitä lähetetään pyynnöstä. Asiakirjoja voi tilata Helsingin kaupungin kirjaamosta.



21.11.2023

Hallintojohtaja

Kirsi Remes
hallintojohtaja

Päätös on sähköisesti allekirjoitettu.

Pöytäkirja on pidetty nähtävänä yleisessä tietoverkossa osoitteessa
www.hel.fi 27.11.2023.