

Asukas- ja yrityspalvelupäällikkö

---

**10 §****Muutos asuntopalvelut-yksikön neuvonnan (Stadin asunnot) palveluaikoihin**

HEL 2019-010008 T 00 01 00

**Päätös**

Asukas- ja yrityspalvelupäällikkö päätti muuttaa kaupunkiympäristön toimialan asuntopalvelut-yksikön neuvonnan palveluaikoja seuraavasti:

Puhelinpalvelu ma - pe klo 9 -11,  
asiakaspalvelu ma - ke klo 9 - 15, to klo 9 - 13 ja pe 9 - 14  
Chat avoinna ma - ke ja pe klo 9 - 15, to 9 - 13

Uusi puhelinpalveluaika tulee voimaan välittömästi ja uudet asiakaspalveluajat 1.10.2019 alkaen. Palveluajat ovat voimassa 31.5.2020 asti.

**Päätöksen perustelut**

Uusien palveluaikojen muutoksella parannetaan sähköisesti (esim. sähköpostilla ja chatissa) asioivien asunnonhakijoiden palvelua ilman pitkää vastausviivettä. Tavoitteena on myös se, että asiakkaat pystyvät palvelemaan työajan sisällä ilman työpäivien venymistä ja henkilöstön jatkuvaa kuormittumista.

Samaan aikaan kehitetään sähköisiä palveluita ja suunnitellaan palvelukonseptin uudistamista. Myös asiakkaille tiedotetaan useaa kanavaa käyttäen, mitä palveluja neuvonnasta saa. Tavoitteena on karsia yhteydenottoja, jotta pystyttäisiin nykyistä paremmin palvelemaan asunnon hakuprosessissa neuvontaa tarvitsevia asiakkaita.

Uudet palveluajat ovat voimassa kokeiluluonteisesti 31.5.2020 asti. Puhelinpalveluajat tulevat voimaan välittömästi ja asiakaspalveluajat Sörnäistenkatu 1:ssä 1.10.2019 alkaen. Kokeilun aikana saadaan kokemusta myös siitä, miten asiakaspalvelu uudessa Kymppitalossa parhaiten järjestettäisiin.

**Lisätiedot**

Merja Liski, yksikön päällikkö, puhelin: 310 34184  
merja.liski(a)hel.fi

**Muutoksenhaku**

Muutoksenhakukielto, valmistelu tai täytäntöönpano



Asukas- ja yrityspalvelupäällikkö

---

## **MUUTOKSENHAKUOHJEET**

### **1**

#### **MUUTOKSENHAKUKIELTO**

##### **Pöytäkirjan 10 §.**

Tähän päätökseen ei saa hakea muutosta, koska päätös koskee asian valmistelua tai täytäntöönpanoa.

Sovellettava lainkohta: Kuntalaki 136 §



Asukas- ja yrityspalvelupäällikkö

---

Markku Leijo  
asukas- ja yrityspalvelupäällikkö

Päätös on sähköisesti allekirjoitettu.

Pöytäkirja on pidetty nähtävänä yleisessä tietoverkossa osoitteessa [www.hel.fi](http://www.hel.fi) 27.09.2019.