



02.10.2018

Asia/3

## § 19

### Taloushallintopalveluliikelaitoksen asiakaspalvelutoimintojen aukio- loajat 1.11.2018 alkaen

HEL 2018-009454 T 00 01 00

#### Päätös

Taloushallintopalveluliikelaitoksen johtokunta päätti vahvistaa 1.11.2018 alkaen Taloushallintopalveluliikelaitoksen asiakaspalvelun puhelinpalvelun ja yleisökassan aukioaloajat seuraavasti:

- asiakaspalvelun puhelinpalvelun aukioaika on klo 9.00 - 15.00
- yleisökassan aukioaika on klo 9.00 - 15.30.

Samalla Taloushallintopalveluliikelaitoksen johtokunta päätti, että 1.11.2018 alkaen:

- keskitetyt palvelut -osaston; esimiesten HR-neuvonnan, eRekry-neuvonnan, matkahallinnan ja työmatkasetelineuvonnan asiakaspalvelun puhelinpalvelun aukioaika on klo 9.00 - 13.00
- palkkahallinnon palvelut -osaston asiakaspalvelun puhelinpalvelun aukioaika on klo 9.00 - 13.00.

#### Esittelijä

toimitusjohtaja  
Tuija Kuivalainen

#### Lisätiedot

Päivi I Turpeinen, hallintopäällikkö, puhelin: 310 25220  
paivi.i.turpeinen(a)hel.fi

#### Muutoksenhaku

Oikaisuvaatimusohje, taloushallintopalveluliikelaitoksen johtokunta

#### Päätösehdotus

Päätös on ehdotuksen mukainen.

#### Esittelijän perustelut

Kuntalain 67 §:n mukaan johtokunnan tehtävänä on päättää liikelaitoksen toiminnan kehittämisestä valtuuston asettamien toiminnallisten ja taloudellisten tavoitteiden rajoissa.

Taloushallintopalveluliikelaitoksen keskitetyt palvelut -osaston asiakaspalvelu palvelee kuntalaisia sekä Taloushallintopalveluliikelaitoksen



02.10.2018

asiakkaita puhelimitse, sähköisiä kanavia hyväksi käyttäen (mm. kaupungin palautejärjestelmä ja yhteissähköpostilaatikot) sekä tarvittaessa asiakaspalvelussa satunnaisesti asioivia asiakkaita. Asiakaspalvelun puhelinpalvelu on ollut 1.6.2016 avoinna klo 9.00 - 15.00 ja muilta osin avoinna klo 8.15 -16.00, kuten esim. sähköiset yhteydenotot, satunnaiset asiakaspalvelussa asioivat. Toiminnasta saadun kokemuksen perusteella em. asiakaspalveluajat on perusteltua pitää ennallaan (Tal-pajk 20.5.2016 §14).

Taloushallintopalveluliikelaitoksen taloushallinnon palvelut -osaston yleisökassa on ollut 1.1.2016 avoinna klo 9.00 - 15.30. Toiminnasta saadun kokemuksen perusteella em. asiakaspalveluaika on perusteltua pitää ennallaan (Tal-pajk 11.11.2015 §35).

Taloushallintopalveluliikelaitoksen keskitetyt palvelut -osastolla on hoidettu, 1.6.2017 kaupungin organisaatiomuutoksen jälkeen, esimiesten HR-neuvontaa ja eRekry-järjestelmän neuvontaa. Matkahallinta, työmatkasetelit ja niihin liittyvä neuvonta ovat jo aiemmin olleet Taloushallintopalveluliikelaitoksen keskitetyt palvelut -osaston tuottamia palveluja. Toiminnasta saadun kokemuksen perusteella edellä mainittujen asiakaspalvelutoimintojen puhelinpalveluaika on perusteltua keskittää klo 9.00 - 13.00 välille. Muilta osin, kuten esim. sähköiset yhteydenotot, asiakaspalvelu on avoinna klo 8.15 - 16.00.

Taloushallintopalveluliikelaitoksen palkkahallinnon palvelut -osaston asiakaspalvelun puhelinpalveluaika on tällä hetkellä avoinna klo 8.15 - 16.00. Kesäaikana, ajalla 1.6.- 31.8.2018 toteutettiin kokeilu lyhennetyn asiakaspalveluajan osalta siten, että asiakaspalvelun puhelinpalveluaika oli klo 9.00 - 13.00. Toiminnan organisoiminnin, sähköisten yhteydenottojen purkamisen, laadun parantamisen ja toiminnasta saadun kokemuksen perusteella palkkahallinnon palvelut -osaston asiakaspalvelun puhelinpalveluaika tulee keskittää klo 9.00 - 13.00 välille. Asiakaspalvelu on edelleen muilta osin avoinna (sähköiset yhteydenotot) klo 8.15 - 16.00

Aukioloajat viestitään päätöksenteon jälkeen kuntalaisasiakkaille sekä Taloushallintopalveluliikelaitoksen asiakkaille eri viestintäkanavia hyväksikäyttäen.

Esittelijä

toimitusjohtaja  
Tuija Kuivalainen

Lisätiedot

Päivi I Turpeinen, hallintopäällikkö, puhelin: 310 25220  
paivi.i.turpeinen(a)hel.fi



02.10.2018

Asia/3

---

## Muutoksenhaku

Oikaisuvaatimusohje, taloushallintopalveluliikelaituksen johtokunta

---

**Postiosoite**

PL 230  
00099 HELSINGIN KAUPUNKI  
talpa@hel.fi

**Käyntiosoite**

Sörnäisten rantatie 27 A  
Helsinki 50  
<http://www.hel.fi/talpa>

**Puhelin**

+358 9 310 2500

**Faksi**

+358 9 310 25110

**Y-tunnus**

0201256-6

**Tilinro**

FI0680001200062637

**Alv.nro**

FI02012566