



11.8.2011

Kaupunginhallitus

HELSINGIN KAUPUNGIN KIRJAAMO HELSINGFORS STADS REGISTRATORSKONTOR	
Saapunut/Inkommit	
7 16. 08. 2011	
Dnro/Dnr	HEL 2011-002496
Tehtävälluokka Uppgiftsklass	01 00 00 00

Hallintokeskuksen lausuntopyyntö 2011-1232 / 199

VT. KAUKO KOSKISEN TOIVOMUSPONSIN KOSKIEN KAUPUNGIN HENKILÖKUNNAN
TAVOITETTAVUUDEN PARANTAMISTA JA PALVELUHENKISYYDEN EDISTÄMISTÄ

Heke 2011-92

Henkilöstökeskus toteaa lausuntonaan seuraavaa:

Helsingin kaupungilla henkilöstön tavoitettavuus esimerkiksi lomakausina varmistetaan sijaisjärjestelyin. Kaupungin eri virastojen ja liikelaitosten työn luonne huomioon ottaen sijaisjärjestelyjen tarve voi vaihdella. Esimerkiksi kuitenkin kuntalaisten asiakaspalvelun ja palvelutuotannon ylläpitämiseksi virastot ja liikelaitokset huolehtivat riittävästä sijaisjärjestelyistä. Henkilöstön tavoitettavuus lisääntyi myös automaattisesti 2000-luvun alkupuolen jälkeen, kun kaupungin puhelinuudistuksen myötä valtaosassa työtehtäviä siirryttiin pöytäpuhelimista käyttämään ainoastaan matkapuhelimia.

Helsingin kaupungin Oiva Akatemia järjestää asiakaspalvelun ammattilaisille ja erilaisiin palvelutilanteisiin koulutusta. Koulutukset voivat sisältää muun muassa oppeja onnistuneesta asiakaspalvelutilanteesta, erilaisten asiakkaiden kohtaamisesta sekä vuorovaikutustaidoista.

Myös virastot ja liikelaitokset, esim. sosiaalivirasto ja terveyskeskus, järjestävät vastaavaa koulutusta itse tarpeellisiksi katsomistaan aiheista.

Henkilöstökeskus katsoo näin ollen, että henkilöstön tavoitettavuus varmistetaan riittävin sijaisjärjestelyin ja tarkoituksenmukaisin työvälinein.

Henkilöstökeskus pitää myös perusteltuna ja erittäin tärkeänä, että virastot ja liikelaitokset jatkossakin kouluttavat henkilöstöään riittäviin valmiuksiin kohdata erilaisia asiakaspalvelutilanteita, joilla varmistetaan asiakkaiden saama laadukas palvelu.

Hannu Tulensalo
henkilöstöjohtaja

Asta Enroos
vs. osastopäällikkö



*lausp.
Heko
mp 31.8.11*

15.6.2011

HELSINGIN KAUPUNGIN KIRJAAMO
HELSINGFORS STADS REGISTRATORSKONTOR

7/11/11

LM

Saapunut/Inkommit

15. 06. 2011

KW 2011 - 1232

KAUPUNGINJOHTAJA

6 126

Vuoden 2010 tilinpäätöksen hyväksyminen

Dnr/Dnr
Tehtäväluokka
Uppgiftsklass

199

Ehdotuksen mukaan

Lisäksi hyväksyttiin seuraavat toivomusponnet:

--

- 3 Kaupunginvaltuusto edellyttää, että kaupungin henkilökunnan tavoitettavuutta parannetaan ja palveluhenkisyttä edistetään. (Kauko Koskinen, äänin 45-1)