

Puhelinvaihteen ja monistamon uudelleenjärjestely

Kunnanhallitus 02.11.2020 § 236

1529/00.01.02.03/2020

Perustelut

Puhelinvaihteen uudelleenjärjestely / ulkoistaminen

Nurmijärven kunnan vaihdetta on hoidettu omana toimintana ja osittain ulkoistettuna jo usean vuoden ajan. Kuntaan vaihteen kautta saapuvien puheluiden määrä on pudonnut huomattavasti vuosien varrella ja nyt viimeistään, kun Keusote siirtyy 1.1.2021 kokonaisuudessaan käyttämään omaa vaihdepalvelua putoaa puheluiden määrä edelleen.

Seuraavassa taulukossa kuvataan toteutuneiden suoritteiden määrää kunnan puhelinvaihteessa ja ylivuotopalvelussa (DialOk) vuosina 2019 ja 2020.

2019 Puhelut		2020 Puhelut	
kunta	DialOk	kunta	DialOk
12 638 /vuosi	10 091 /vuosi	6 214/8 kk	5 368/8 kk
1 053 ka/kk	841 ka/kk	518 ka/kk	447 ka/kk
yht. puheluita/päivä ka 90	kaikki puhelut yhteensä 22 729	37 ka/pvä	32 ka/pvä
		ka 5 puhelua/tunti (7h)	ka 4,5 puhelua/tunti (7h)

Puhelinvaihteenhoidon kustannukset

Vaihteenhoidon kustannukset koostuvat vaihteenhoitajan palkkakustannuksista sekä puhelinvaihteen ja ylivuotopalvelun kustannuksista. Kokonaisvuosipalkkakustannukset ovat olleet noin 28 000 euroa ja vaihteen ylivuotopalvelu noin 14 000 euroa vuodessa. Muut vaihteen kustannukset on jaettu toimialoille.

Vuoden 2019 kustannus ulkoistetulla puhelinvaihteella olisi ollut 14 000 euroa. Vuoden 2020 ennustetuilla puhelumäärillä kustannusarvio ulkoistetulla puhelinvaihteella tulisi olemaan noin 13 000 euroa vuositasona (alv 0%).

Monistamon toiminnan lakkauttaminen

Monistamon toiminnan lakkauttamisen puolesta puhuu jatkuvasti laskeva suoritteiden määrä, joka on pudonnut muutaman vuoden takaisesta yli miljoonasta kappaleesta monisteita vuoden 2021 talousarvion 490 000 kappaleeseen. Tähän on vaikuttanut sote-palveluiden irtaantuminen kunnasta, paperittomaan työskentelyyn kannustaminen sekä sähköisen kokoustamisen malli. Lisäksi toimialoilla on käytössään useita omia monitoimilaitteita omia tulosteita varten.

Monistamon kustannukset

Monistamon kokonaiskustannukset vuodessa ovat 71 000 euroa, joista palkkoihin menee noin 31 000 euroa.

Henkilöstövaikutukset

Sekä puhelinvaihteen ulkoistamisella että monistamon toiminnan lakkauttamisella on henkilöstövaikutuksia. Henkilöstövaikutukset käsitellään henkilöstön kanssa yhteistoimintamenettelyssä ennen lopullisten päätösten tekemistä.

Aikataulu

Asiakaspalvelun ja monistamon henkilöstön kanssa on käyty alustavat keskustelut asiasta. Kunnanhallituksen tehtyä asiassa päätöksen ja tarvittavien neuvotteluiden sekä uudelleenjärjestelyjen myötä uusi toimintamalli on tarkoitus ottaa käyttöön 1.1.2021.

Esittelijä

Kunnanjohtaja

Esitys

Kunnanhallitus

1. päättää käynnistää valmistelut kunnan puhelinvaihteen ulkoistamiseksi ja monistamon toiminnan lakkauttamiseksi,
2. toteaa, että muutosten henkilöstövaikutukset käsitellään henkilöstön kanssa yhteistoimintamenettelyssä ennen lopullisten päätösten tekemistä.

Valmistelija

kunnanlakimies Sari Forsström, puh. 040 317 2015

Päätös

Hyväksyttiin esitys.

Jakelu

Hallintojohtaja

Henkilöstöjohtaja

Palvelussuhdepäällikkö

Palvelupäällikkö asiakas- ja tukipalvelut

Luottamusmiehet