

Kaupunginhallitus 27.05.2024 § 130

§ 130

Espoon keskuksen kiinteän Espoo-infon asiointipisteen lakkauttaminen

Valmistelijat / lisätiedot:
Sirviö Kari

Wikström Tuija
etunimi.sukunimi@espoo.fi
Puhelinnumero 09 816 21

Päätösehdotus

Esittelijä
Kaupunginjohtaja Mäkelä Jukka

Kaupunginhallitus lakkauttaa Espoon keskuksen kiinteän Espoo-infon toimipisteen vuoden 2024 lopussa, jonka jälkeen Espoon keskuksen alueen asiakkaita palvellaan Liikkuvalla palvelulla jatkamalla hyvää yhteistyötä Entressen kirjaston kanssa.

Käsittely

Esittelijän kokouksessa tekemät muutokset on huomioitu pöytäkirjassa.

Merkittiin, että kuultiin selvitys liikkuvien palveluiden kehittymisestä ja palvelujen saavutettavuudesta kaikissa kaupunkikeskuksissa.

Päätös

Kaupunginhallitus:
Esittelijän ehdotus hyväksyttiin yksimielisesti.

Selostus

Taustaa

Kaupungin ja sen kumppanien palvelujen digitalisoituminen on muuttanut ja tulee muuttamaan palvelun tarvetta. Fyysisten asiointipisteiden tarve vähenee ja monikanavainen etäasiointi ja joustavasti verkon kautta tapahtuva asiointi yleistyy. Tämän myötä kaupungin on tarkoituksenmukaista päivittää asiointipalvelujensa toimintamallia ja palveluverkkoa.

Toimipisteiden vähentäminen ja digituen sekä uuden palvelumallin toteuttaminen -projektin valmistelu alkoi 2021. Vuonna 2022 yhteensä 3 asiointipistettä lakkautettiin, 2 suppeamman palvelun Espoo-infoa avattiin ja Liikkuvan Espoo-infon pilotointia laajennettiin.

Tällä hetkellä kaupungilla on kolme (3) laajan palvelun asiointipistettä: Matinkylässä, Leppävaarassa ja Kalajärvellä. Asiointipisteillä mm. neuvotaan asiakkaita kaupungin ja muiden julkisen tahon tai sopimuskumppaneiden palveluiden käytössä, opastetaan verkkoasiointissa (digituki) sekä myydään myös HSL:n ja Lippupisteen lippuja. Asiointipisteiden lisäksi kaupungilla on kaksi (2) neuvontaan ja digitukeen keskittyvää Espoo-infoa: Espoon keskuksessa ja

Espoonlahdessa. Lisäksi Liikkuva Espoo-info vieraillee muun muassa palvelukeskuksissa.

Kävijämäärien tarkastelu

Espoon keskuksen Espoo-infon kävijämäärät ovat jääneet merkittävästi odotuksista. Kävijöitä oli 2023 keskimäärin 6 per päivä, mikä nostaa kustannukset käyntiä kohti kohtuuttoman korkealle (yli 100 eur) tasolle.

Espoonlahden Espoo-infon kävijämäärät ovat noin kaksinkertaiset Espoon keskuksen nähden, mutta nekin ovat jääneet alle tavoitetason. Tilan vuokrasopimus on kuitenkin voimassa 2027 saakka.

Asiointipisteistä Matinkylä on vilkkein: siellä asioi 2023 keskimäärin 168 asiakasta per päivä. Leppävaarassa asiakkaita oli keskimäärin 131 ja Kalajärvellä 19 per päivä. Kalajärven asiakasmäärä on pysynyt tasaisena 2022-2023, muissa pisteissä kävijämäärät ovat hieman laskeneet. Asiointipisteiden kustannukset per käynti ovat toistaiseksi pysyneet kohtuullisella tasolla.

Asiointipisteiden kävijöistä valtaosa on HSL-asiakkaita. HSL valmistelee isoa lipputilimuutosta, jonka ennakoidaan vähentävän fyysistä asiointia 2025 loppuun mennessä. Aikataulu ja muutoksen vaikutus tarkentuu tulevan vuoden aikana.

Muutosehdotus

Kiinteä Espoo-infon toimipiste Espoon keskuksessa suljetaan vuoden 2024 loppuun mennessä. Alueen asukkaiden tarpeisiin voidaan jatkossa vastata Liikkuvalle Espoo-infolla ja jatkamalla hyvää yhteistyötä Entressen kirjaston kanssa.

Espoonlahden Espoo-infon osalta tiivistetään yhteistyötä kirjaston kanssa entisestään ja selvitetään mahdollisuutta hyödyntää Espoo-infon vuokratilaa tehokkaammin myös kirjaston asiakkaiden tarpeisiin.

Asiointipisteiden osalta jatketaan kävijämäärien ja kustannusten seurantaa ja valmistaudutaan arvioimaan tilannetta uudestaan viimeistään 2025 lopussa.

Talousvaikutus

Muutoksella säästetään kustannuksia vähintään 60 000 euroa vuodessa, koska määräaikaisen henkilöstön määrää voidaan pienentää yhden kiinteän pisteen vähenemisen myötä.

Yhteistoiminta

Henkilöstön kanssa tilannetta on käsitelty kuukausittaisissa asiointin ajankohtaiset -katsauksissa, myös projektin ohjausryhmässä on henkilöstön edustaja. Henkilöstön kanssa on pidetty pisteen sulkemista koskien työpaikkakokous 17.4.2024, jossa koko henkilöstö lämpimästi kannatti ehdotusta. Henkilöstövähennykset voidaan hoitaa ilman irtisanomisia.

Päätöshistoria

Kaupunginhallitus 20.12.2021 § 445

Päätösehdotus

Kaupunginjohtaja Mäkelä Jukka

Kaupunginhallitus hyväksyy Espoon liikkuvan asiointipalvelumallin käynnistämisen ja kolmen kiinteän asiointipisteen sulkemisen alla olevalla aikataululla:

Espoonlahti (31.3.2022)
Espoon keskus (30.6.2022)
Tapiola (30.6.2023).

Espoonlahden neuvontapalvelua jatketaan Pikkulaivan toimipisteen sulkeuduttua kirjaston kanssa yhteistyössä.

Käsittely

Guzenina puheenjohtajan kannattamana teki seuraavan muutosehdotuksen:

”Kaupunginhallitus hyväksyy Espoon liikkuvan asiointipalvelumallin käynnistämisen ja kolmen kiinteän asiointipisteen sulkemisen alla olevalla aikataululla: Tapiolan asiointipiste suljetaan, kun nykyinen vuokrasopimus päättyy syyskuussa 2022 (30.9.2022). Espoon keskuksen nykyinen palvelupiste suljetaan 30.6.2022, jonka jälkeen palvelu toteutetaan kevyemmällä mallilla kaupungin tai yhteistyökumppanin tiloissa. Espoonlahden Pikkulaivan palvelupiste suljetaan 31.3.2022, jonka jälkeen Espoonlahden kirjastoon tai muuhun Espoonlahden alueella sijaitsevaan tilaan toteutetaan kevyt asiointipiste. Tässä asiointipisteessä mahdollistetaan myös etäyhteyksillä tapahtuvaa palveluneuvontaa.”

Tiina Elo Kausteen kannattamana teki seuraavan lisäysehdotuksen:

”Kaupunginhallitukselle tuodaan kevään 2023 aikana selvitys liikkuvien palveluiden kehittämisestä ja palvelujen saavutettavuudesta kaikissa kaupunkikeskuksissa.”

Juvonen Ampujan kannattamana teki seuraavan lisäysehdotuksen:

”Espoon liikkuvan asiointipalvelumallin käynnistämisessä ja uusien asiointipisteiden kehittämisessä ja perustamisessa huomioidaan esteettömyyteen liittyvät asiat, jotta asiointi olisi helppoa ja sujuvaa kaikille.”

Keskustelun päätyttyä puheenjohtaja tiedusteli, voidaanko tehdyt ehdotukset yksimielisesti hyväksyä. Koska ehdotuksia ei vastustettu, puheenjohtaja totesi kaupunginhallituksen hyväksyneen ne.

Päätös

Kaupunginhallitus hyväksyy Espoon liikkuvan asiointipalvelumallin käynnistämisen ja kolmen kiinteän asiointipisteen sulkemisen alla olevalla aikataululla:

Tapiolan asiointipiste suljetaan, kun nykyinen vuokrasopimus päättyy syyskuussa 2022 (30.9.2022). Espoon keskuksen nykyinen palvelupiste suljetaan 30.6.2022, jonka jälkeen palvelu toteutetaan kevyemmällä mallilla kaupungin tai yhteistyökumppanin tiloissa. Espoonlahden Pikkulaivan palvelupiste suljetaan 31.3.2022, jonka jälkeen Espoonlahden kirjastoon tai muuhun Espoonlahden alueella sijaitsevaan tilaan toteutetaan kevyt asiointipiste. Tässä asiointipisteessä mahdollistetaan myös etäyhteyksillä tapahtuvaa palveluneuvontaa.

Kaupunginhallitukselle tuodaan kevään 2023 aikana selvitys liikkuvien palveluiden kehittymisestä ja palvelujen saavutettavuudesta kaikissa kaupunkikeskuksissa.

Espoon liikkuvan asiointipalvelumallin käynnistämässä ja uusien asiointipisteiden kehittämisessä ja perustamisessa huomioidaan esteettömyyteen liittyvät asiat, jotta asiointi olisi helppoa ja sujuvaa kaikille.

Päätöshistoria

Liitteet

Oheismateriaali

Tiedoksi