

Oikaisuvaatimus / Hallinto- ja kehitysjohtajan päätös 3/2025 / 27.11.2025 / Asiakaspalvelutoiminnot siirretään tapahtumayksikköön WPK-talolle

Vaatimus

Kaupungin ainoan varsinaisen asiakaspalvelupisteen siirrolle tulee hakea rakennusvalvonnan lupa, koska silloin tulee arvioitua täyttääkö päätös Suomen Rakentamismääräyskokoelman osan F1 määräykset ja ohjeet tilojen esteettömyydestä. Kyse on kaikkia kaupunkilaisia koskevasta muutoksesta, asiointitarve ei aina ole halusta kiinni kuten kesäteatterilippujen ostossa, vaan voi olla ihan oikea tiedon saamisen tarve. Kaikilla ei ole tietokonetta, nyt se mahdollisuus on ollut Spostissa käytössä ja neuvontaa on saanut asiakaspalvelupalvelupisteestä.

Päätöksen mukaan asiasta on tehty selvityksiä ja valmisteluja, ne pitää tuoda julkisuuteen päätöksen tueksi. Päätöksen perusteluissa todetaan, että tämä on kehittämispalveluiden vastuualueen sisäinen muutos. Hallinnollisesti se voi olla näin, mutta vaikutukseltaan päätös on kuntalaisia syrjivä.

Perustelut

Kaupungin asiointipiste oli aiemmin kaupungintalon ala-aulessa. Kaupungintalo laitettiin syystä tai toisesta lukkoon ja asiointipalvelupiste siirrettiin Spottiin torin laidalle. Se oli hyvä päätös. Jopa kaupungin ”virallinen ilmoitustaulu” oli Spotin ikkunassa, josta voitiin lukea kuulutukset yms., se on nyt poistettu. Pitäisikö kuulutukset lukea netissä? Onko laillista pimittää kuntalaisilta tietoa? Ehkä viranhaltijat ovat vieraantuneita tavallisen kuntalaisen arjesta.

Päätöksessä viitataan asiakaspalvelukonseptiin ja sen kehittämiseen vuoden 2025 aikana. Kehittämistyön lopputulema tulee julkistaa. Jos aidosti halutaan kehittää asiakaspalvelua asiakaslähtöisemmäksi, tulisi ent. kulttuuritoimisto, nyk. tapahtumayksikkö siirtää Spotin esteettömiin tiloihin. Tällöin turisti-infopalvelutkin olisivat esteettömät ja oikealla paikalla torin laidalla.

Esteetön kulku taidemuseoon on toteutettu hienosti, kiitos siitä.

Heinolassa 14.12.2025

