

Asiakaspalvelupisteen toimintojen keskittäminen yhteen palvelupisteeseen

Päätös

Päätän, että tehtyjen selvitysten ja valmistelun pohjalta kaupungin Torikatu 8 asiakaspalvelutoiminnot siirretään tapahtumayksikön asiakaspalvelupisteeseen 7.1.2026 alkaen.

Perustelu

Yhteisten palveluiden tavoitteeksi on asetettu asiakaspalvelukonseptin kehittäminen v. 2025. Tähän liittyen asiakaspalvelupisteen toimintoja on tarkasteltu keväällä 2025. Johtoryhmässä on linjattu asiakaspalveluissa siirtyminen yhden toimipisteen malliin. Tavoitteena on paitsi kehittää asiakaspalvelupisteen kokonaisuutta asiakaslähtoisemmäksi niin myös yhdistää kahden toimipisteen resurssit. Siirtymiseen liittyen on tarkasteltu yhdessä tapahtumayksikön toimipistettä sekä asiakaspalvelupisteen (Torikatu) toimintaa, tiloja ja resursseja, henkilöstömuutokset huomioiden.

Selvityksen ja tarkastelun pohjalta on yhdessä päädytty siihen, että Torikadun asiakaspalvelupiste siirretään tapahtumayksikköön, jonne myös henkilöstö tulee siirtymään. Tapahtumayksikön toimipiste tarjoaa jatkossa kaupungin asiakaspalvelun lisäksi myös kaupungin turisti-infopalvelut, kesäteatterin lipunmyynnin ja WPK-talon tilavuokraukset

Muutoksella ennakoidaan mm. mahdollisia tulevia koko kaupungin tilatarveratkaisuja ja tehostetaan resurssien käyttöä. Muutoksella tavoitellaan myös asiakaspalvelujen asiakaslähtöistä kehittämistä. Kaupungin tulevien toimitilaratkaisujen johdosta muutos on tässä vaiheessa määräaikainen, kunnes kaupungin muut tilatarkaisumuutokset etenevät.

Muutos toteutetaan kehittämispalveluiden vastuualueen sisäisenä muutoksena.

Uusi asiakaspalvelupiste avautuu 7.1.2026. Siirtymäaikana fyysinen asiakaspalvelupiste on suljettuna 22.12.2025-6.1.2026 välisen ajan.

Henkilöstöä on kuultu siirtymiseen liittyen.



hallinto- ja kehitysjohtaja,
3/2025 §
Kehittämispalvelut vastuualue

Toimivalta

Hallintosääntö liitetaulukko kohta 1.7

Hurmola-Remmi, Hanna
hallinto- ja kehitysjohtaja

Heinolan kaupunki
PL 1001, 18101 Heinola

p. +358 3 849 30 (vaihde)
etunimi.sukunimi@heinola.fi, kirjaamo@heinola.fi

Tämä asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu.

Jakelu

kirjaamo (kirjaamo@heinola.fi)
talouspalvelut (taloustuki@heinola.fi)
asiakaspalvelu asiakaspalvelu@heinola.fi
elinkeinopäällikkö Netta Malin
vastaava tapahtumatuottaja Saija Jäppinen

Tiedoksi asianosaiselle

- ☐ Annettu postin kuljetettavaksi
☒ Lähetetty sähköpostilla
27.11.2025

Päätöksen nähtäväksi asettaminen

Tämä päätös on julkaistu tietoverkossa 27.11.2025
<https://www.heinola.fi/heinola-ja-hallinto/paatoksenteko-ja-paattajat/viranhaltijapaatokset/>

Oikaisuvaatimusohjeet

Tähän päätökseen tyytymätön voi tehdä kirjallisen oikaisuvaatimuksen.
Päätökseen ei saa hakea muutosta valittamalla tuomioistuimeen.



hallinto- ja kehitysjohtaja,
3/2025 §
Kehittämispalvelut vastuualue

Oikaisuvaatimusoikeus

Oikaisuvaatimuksen saa tehdä se, johon päätös on kohdistettu tai jonka oikeuteen, velvollisuuteen tai etuun päätös välittömästi vaikuttaa (asianosainen) sekä kunnan jäsen.

Oikaisuvaatimusviranomainen

Heinolan kaupunki
kaupunginhallitus
PL 1001
18101 Heinola
kirjaamo@heinola.fi
www.suomi.fi/viestit

Oikaisuvaatimusaika ja sen alkaminen

Oikaisuvaatimus on tehtävä 14 päivän kuluessa päätöksen tiedoksisaannista.

Asianosaisen katsotaan saaneen päätöksestä tiedon, jollei muuta näytetä, seitsemän (7) päivän kuluttua kirjeen lähettämisestä, saantitodistuksen osoittamana aikana tai erilliseen tiedoksisaantitodistukseen merkittynä aikana. Jos asianosainen on antanut luvan tiedoksiannon toimittamiseen sähköisesti, katsotaan asianosaisen saaneen päätöksestä tiedon kolmen (3) päivän kuluessa lähettämisestä. Kunnan jäsenen katsotaan saaneen päätöksestä tiedon seitsemän (7) päivän kuluttua siitä, kun päätös on julkaistu yleisessä tietoverkossa.

Tiedoksisaantipäivää ei lueta oikaisuvaatimusaikaan ja jos oikaisuvaatimusajan viimeinen päivä on pyhäpäivä, itsenäisyyspäivä, vapunpäivä, joului- tai juhannusaatto tai arkilauantai, saa oikaisuvaatimuksen tehdä ensimmäisenä arkipäivänä sen jälkeen.

Oikaisuvaatimuksen muoto, sisältö ja toimittaminen

Oikaisuvaatimus on tehtävä kirjallisesti. Myös sähköinen asiakirja täyttää vaatimuksen kirjallisesta muodosta.

Oikaisuvaatimuksessa on ilmoitettava päätös, johon haetaan oikaisua, miten päätöstä halutaan oikaistavaksi ja millä perusteella oikaisua vaaditaan.

Oikaisuvaatimuksessa on lisäksi ilmoitettava tekijän nimi, kotikunta, postiosoite ja puhelinnumero.



hallinto- ja kehitysjohtaja,
3/2025 §
Kehittämispalvelut vastuualue

Jos oikaisuvaatimuspäätös voidaan antaa tiedoksi sähköisenä viestinä, yhteystietona pyydetään ilmoittamaan myös sähköpostiosoite.

Oikaisuvaatimus on toimitettava oikaisuvaatimusviranomaiselle ennen oikaisuvaatimusajan päättymistä klo 15 mennessä.

Oikaisuvaatimus toimitetaan sähköisesti osoitteeseen kirjaamo@heinola.fi tai www.suomi.fi/viestit

Oikaisuvaatimuksen voi toimittaa postin kautta osoitteeseen:

Heinolan kaupunki
kaupunginhallitus
PL 1001
18101 Heinola

Postin kautta lähetettäessä pitää huomioida postin kulkuun menevä aika ja varmistettava, että oikaisuvaatimus on perillä ennen muutoksenhakuajan päättymistä.

Oikaisuvaatimuksen voi toimittaa henkilökohtaisesti osoitteeseen:

Heinolan kaupungin asiakaspalvelu
Torikatu 8
18100 Heinola

