

Kaupungin puhelinvaihdepalvelujen ulkoistaminen

292/00.01.02/2026

KH 25.05.2026 § 130

Valmistelija Hallintojohtaja Hanna Saarni, puh. 040 573 6133,
hanna.saarni@forssa.fi

Kaupungilla on oma puhelinvaihde. Kaupungin omien puhelujen lisäksi vaihteesta välitetään Loimijoen Kuntapalvelujen ja Loimijoen Tilitoimistopalvelujen puhelut.

Vaihteen palvelutapahtumat ovat merkittävästi vähentyneet viime vuosina mm. Forssan seudun hyvinvointikuntayhtymän vaihteen poistuttua hyvinvointialueuudistuksen myötä ja Forssa-Asunnot Oy:n irtisanottua sopimuksensa. Lisäksi yleinen kuntaan saapuvien puhelujen määrä on ollut laskeva asioinnin siirtyessä pitkälti sähköisiin kanaviin. Hyvinvointikuntayhtymän vaihdepalvelujen poistuessa vaihteen henkilöstö väheni yhdellä, mutta vaihteen muut kiinteät kustannukset pysyivät ennallaan.

Vaihteeseen saapuneiden puhelujen määrä tänä vuonna:

	Kaupungin puhelut	Puhelut yhteensä
tammikuu	220	285
helmikuu	235	295
maaliskuu	314	408
huhtikuu	272	322

Vaihde on auki klo 9-15 eli keskimäärin puheluja saapuu noin 2,6 tunnissa, kaupungin puheluja noin kaksi.

Vaihteen kustannukset koostuvat pääpiirteissään seuraavasti:

Kiinteät vaihdepalvelukustannukset noin 1 600 €/kk
Henkilöstökustannukset (yksi vakituinen työntekijä ja ruokatauko- ja poissaolosijaistukset muilta sihteereiltä) noin 4900 €/kk
Yhteensä noin 6500 €/kk.

Kaupunki on mukana Hansel Oy:n teleoperaattoripalvelut 2025-2030 yhteishankinnassa, jonka kautta on mahdollista hankkia vaihteen ulkoistuspalvelu. Ulkoistuksessa hinnoittelu muodostuu puhelukohtaisesti. Laskelma ulkoistuksen hinnasta nykyisillä puhelumäärillä liitteenä.

Puhelinvaihteen ulkoistamisen myötä myös asiakaspalvelupiste ja kaupungintalon ovet suljettaisiin ja palvelupisteen muut palvelut hoidettaisiin sisäisin järjestelyin toisella tavalla (esimerkiksi postitus, infotaulun päivitys, avainten nouto, puhelinliittymien luovuttaminen, kaupungintalon tilavaraukset, venepaikkamaksut). Ehdottomasti suurin osa spontaanisti ja fyysisesti kaupungintalolla asioivista henkilöistä on Kelan ja sosiaalitoimen asiakkaita. Kumpikin näistä tahoista ei ota asiakkaita vastaan kuin ajanvarauksella ja he voivat noutaa asiakkaansa ovelta varaustensa mukaisesti. Tämä lisää myös työturvallisuutta, kun saapuvat asiakkaat ovat aina selkeästi vastaanottavan tahon vastuulla.

Kaupungintalon ovet pidettäisiin jatkossa auki klo 11-13, jolloin yläkerran lounasravintola on auki myös ulkopuolisille asiakkaille. Tämän ajan kaupungintalon aulavalvontaa hoitaisi kiinteistöhoitaja, samoin kuin silloin, kun kaupungintalon kokoustiloja vuokrataan ulkopuolisille käyttäjille ja ovea on tarve pitää auki tilaisuuksiin saapuville. Kustannus lounasaikapäivystyksestä on noin 1030 €/kk. Nykyiseen kustannusrakenteeseen nähden ulkoistettu palvelu toisi kaupungille kymmenien tuhansien eurojen vuosittaisen kustannussäästön. Syntyvällä säästöllä voitaisiin esimerkiksi edelleen kehittää kaupungin sähköisiä palveluja.

Loimijoen Kuntapalvelut Oy:n ja Loimijoen tilitoimistopalvelut Oy:n kanssa on käyty keskustelua aiheesta ja mikäli kaupunki ulkoistaa vaihteensa, heidän vaihdepalvelunsa on järjestettävissä samassa aikataulussa tarkoituksenmukaisella tavalla.

Muista kunnista tehtyjen tiedustelujen perusteella siirtyminen ulkoistettuun vaihdepalveluun on sujunut hyvin ja vain harvassa kunnassa on enää omaa vaihdetta. Ratkaisu ei ehdotetussa aikataulussa edellytä irtisanomisia tai merkittäviä töiden uudelleen järjestelyjä.>

Esittelijä

Kaupunginjohtaja Jari Kesäniemi, p. 03 4141 5260

Päätösehdotus

Kaupunginhallitus päättää

1. hankkia vaihdepalvelut 1.8.2026 lukien Hansel Oy:n Teleoperaattoripalvelut 2025-2030 yhteishankinnan puitejärjestelyn mukaisesti.
2. sulkea palvelupisteen 1.8.2026 lukien ja ohjeistaa keskushallinnon järjestelemään siinä hoidetut muut tehtävät kuin vaihdepalvelut sisäisin järjestelyin.
3. että kaupungintalon ovet pidetään pääsääntöisesti auki arkisin klo 11-13 ja tarpeen mukaan talossa olevien tapahtumien niin vaatiessa.

Käsittely

Jaana Lähteenkorva esitti Johanna Häggmanin kannattamana, että asia palautetaan valmisteluun siten, että puhelinvaihte ulkoistetaan, mutta kaupungintalon ovet pidetään auki arkisin klo 9-15.

Käydyn keskustelun perusteella puheenjohtaja tiedusteli voidaanko asia palauttaa valmisteluun yksimielisesti. Todettiin, että näin voidaan tehdä.

Päätös Palautettiin valmisteluun siten, että puhelinvaihte voidaan ulkoistaa, mutta kaupungintalon ovet pidettäisiin auki arkisin klo 9-15.

KH 08.06.2026

Valmistelija Hallintojohtaja Hanna Saarni, puh. 040 573 6133,
hanna.saarni@forssa.fi

Vaihteessa käytössä oleva henkilöstöresurssiin tulee yhden henkilön vähennys kesäsulusta eteenpäin ja vaihdetta ei ole mahdollista ylläpitää jäljelle jäävän henkilöstöresurssin voimin, joten ulkoistamisen hoitamiseksi siihen mennessä asiasta tulee tehdä päätös.

Palvelupisteen osalta pidetään kirjaa asiakaskäynneistä ja niiden sisällöstä, jotta aukiolotarpeesta voidaan tuoda myöhemmin tarkkaan tietoon perustava esitys.

Esittelijä Vs. kaupunginjohtaja Timo Finning

Päätösehdotus Kaupunginhallitus päättää hankkia vaihdepalvelut 1.8.2026 lukien Hansel Oy:n Teleoperaattoripalvelut 2025-2030 yhteishankinnan puitejärjestelyn mukaisesti.

Päätös