

Kaupungin puhelinvaihtepalvelujen 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 puhelinvaihte. 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 vaihtepalvelujen 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 vaihtepalvelukustannukset 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 kiinteistönhoitaja, 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 § 148

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

Kaupunginhallitus hyväksyi ehdotuksen.

KH 22.06.2026 § 176

Valmistelija

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

<Kaupungin asiakaspalvelupisteessä on pidetty 26.5-12.6.2026 seuranta siinä asioivista asiakkaista ja palvelutarpeesta.

Kolmen viikon seurantajaksolla ulkoisia asiakkaita oli 15, jotka kohdentuivat seuraavasti:

- 4 kpl avaimenhaku
- 3 kpl rakennusvalvonta (joista kaikki sovittuja tapaamisia)
- 2 kpl jätehuolto
- 1 kpl liikuntapäällikkö
- 1 kpl kaupunginarkkitehti (oli varattu eli käynti ei toteutunut)
- 2 kpl kaupunginpuutarhuri
- 1 kpl kaupungingeodeetti (kaupungingeodeetti ei ollut paikalla eli käynti ei toteutunut)
- 1 kpl toimistosihteeri (oli varattu eli käynti ei toteutunut)

Keskimäärin kaupungin asiakkaita on siis yksi per päivä. Päiviä, jolloin ei käynyt yhtään ulkoista asiakasta oli viisi.

Rakennusvalvonnasta saadun tiedon mukaan suurin osa asiakkaista tulee ajanvarauksella ja asiointi tapahtuu pitkälti suunnittelijoiden kanssa. Niistä asiakkaista, jotka tulevat ilman ajanvarausta, useimmat tulevat juurikin lounasaikaan, jolloin kaupungintalon ovet alkuperäisenkin ehdotuksen mukaan ovat joka päivä auki. Jätehuollosta saadun tiedon mukaan asiakkaita käy noin kerran kuukaudessa 1-2.

Saadun seurantatiedon perusteella tarvetta nykyisen laajuisille palveluajoille ei ole. Avainten noudon osalta asiakaspalvelu voidaan hoitaa nykyistä paremmin kirjastossa, jossa on valmiiksi laajat aukioloajat.

Muut käynnit, joita kolmen viikon aikana oli avainten haut, sovitut ja toteutumatta jääneet tapaamiset pois lukien, viisi, hoituisi joko aikaisemmassa ehdotuksessa olleeseen aukioloaikaan 11-13, etukäteen aika varaamalla tai soittamalla. Aukioloaikojen ulkopuolellakin kaupungintalolle pääsee käytännössä aina virka-aikaan soittamalla ko. viranhaltijalle. Lounasajan aukiolo turvaa paitsi ulkopuolisten asiakkaiden pääsyn lounasravintolaan, on myös esimerkiksi työelämässä oleville asiakkaille sopiva hetki asioida.

Satunnaisesti paikalle saapuvien asiakkaiden määrä on aiemmista vuosista vähentynyt voimakkaasti merkittävän osan asioinnista tapahtuessa sähköisesti tai puhelimitse.

Nykyisillä aukioloajoilla eli klo 9-15 joka arkipäivä kustannus per asiakas seurantajakson asiakasmäärällä olisi noin 167 €/asiakaskontakti, jos laskelmasta poistetaan avaintennoudot, varatut ajat ja toteutumatta jääneet tapaamiset, kustannus olisi noin 500 €/asiakaskontakti.

Jos aukioloaika on jokapäivä 11-13 ja yhtenä päivänä 11-15, kustannus on 61 €/asiakaskontakti, avaintennoudot, varatut ajat ja toteuttamatta jääneet huomioiden 183 €/asiakaskontakti. Tältä osin on kuitenkin huomioitava, että luonasajan aukiolo turvaa

lounasravintolan ulkoisen asiakasvirran ja on siltä osin keskeinen myös yritysvaikutusten arvioinnin kannalta.

Työskentely asiakaspalvelupisteessä muissa työtehtävissä kuin asiakkaiden vastaanottamisessa on työturvallisuuden, työhyvinvoinnin ja työtehokkuuden kannalta haastellista, koska asiakaspalvelupisteeseen kohdistuu ovien ollessa auki huomattavan paljon muiden organisaatioiden asiakaspainetta. Tämän asiakaspaineen johdosta työ keskeytyy jatkuvasti ja aiheuttaa henkistä kuormitusta paitsi keskeytysten, myös haastavien kohtaamisten takia ja ajasta merkittävä osa menee muuhun kuin kaupungin työtehtävien hoitamiseen.>

Esittelijä	Kaupunginjohtaja Kesäniemi Jari
Päätösehdotus	Kaupunginhallitus päättää, että kaupungintalon ovet ovat säännöllisesti avoinna 1.8.2026 alkaen maanantaisin klo 11-15 ja muina arkipäivinä klo 11-13.
Käsittely	Keskustelun kuluessa jäsen Jaana Lähteenkorva esitti Johanna Häggmanin, Tarja Rajahalme-Tahvanaisen, Eero Hirvikosken, Mika Penttilän ja Satu Järvisen kannattamana muutetun päätösehdotuksen: Kaupungintalon aukioloajat säilytetään ennallaan siten, että kaupungintalon ovet ovat avoinna arkipäivisin klo 9.00–15.00. Muutetun päätösehdotuksen perusteluna todetaan, että kaupungintalo on kaupungin keskeinen asiointipaikka ja sen tulee olla kuntalaisten saavutettavissa myös ilman ajanvarausta koko virka-ajan mukaisesti. Palvelujen saavutettavuutta ei tule heikentää lyhyeen seurantajaksoon perustuen, eikä oikea lähtökohta myöskään ole, että kaupungintalon aukioloa supistetaan sen vuoksi, sisäisissä järjestelyissä on haasteita. Nämä ovat nimenomaan työnantajan ja virkamiesjohdon ratkaistavia asioita. Kaupungin palvelutason heikentäminen ei saa olla ensimmäinen ratkaisu hallinnollisiin tai henkilöjärjestelyihin liittyviin ongelmiin. Sisäiset työjärjestelyt on tehtävä niin, että kaupungintalo voidaan pitää avoinna ilman lisärekrytointeja. Päätettyään keskustelun ja tiedusteltuaan asiaa puheenjohtaja totesi kaupunginhallituksen olevan yksimielisesti muutetun päätösehdotuksen kannalla.
Päätös	Kaupunginhallitus hyväksyi yksimielisesti muutetun päätösehdotuksen kaupungintalon aukioloaikojen säilyttämisestä ennallaan siten, että kaupungintalon ovet ovat avoinna arkipäivisin klo 9.00–15.00.