

Vs. toimitusjohtaja

21.11.2024

250/00.02.04.02/2024  
Asiakaspalvelun  
palveluaikojen muutos**§ 31/2024****Asiakaspalvelun palveluaikojen muutos**

Päätös	Päätän, että HSL:n asiakaspalvelun palveluajat ovat 2.12.2024 alkaen seuraavat. Palvelu on avoinna maanantaista perjantaihin klo 8.30 – 18.00 sekä lauantaisin klo 9.30 – 17.00. Sunnuntaisin ja pyhäpäivinä asiakaspalvelu on suljettu. Muutos koskee asiakaspalvelua HSL:n palvelupisteessä, puhelinpalvelussa sekä chat- ja somekanavissa.
Perustelut	<p>Päätöksen perusteena on analyysi asiakkaiden asiointimääristä eri viikonpäivinä sekä kellonaikoina. Palveluaikaa supistetaan hiljaisista tunteista ja asiakaspalvelun henkilökunnan työpanos keskitetään niihin ajankohtiin, jolloin asiakkaita asioi eniten. Näin asiakkaat saadaan palveltua ripeämmin ja työmäärää jaettava tasaisemmin asiakaspalvelun henkilökunnan kesken, jolloin myös asiakaspalvelun kustannustehokkuus paranee.</p> <p>Muutosta tukee myös HSL:n vahva panostus asiakkaiden digiasiointimahdollisuuksien kehittämiseen, jolloin asiakkaiden on yhä useammin mahdollista ratkaista asiansa itsepalvelukanavissa.</p> <p>Lisäksi muutoksella tuetaan asiakaspalvelun henkilökunnan hyvinvointia. Jatkoissa sunnuntait ja pyhäpäivät ovat henkilöstölle aina vapaita ja myös arki-aamuihin ja -iltoihin jää enemmän vapaa-aikaa. Muutoksen yhteydessä ei vähennetä asiakaspalvelun henkilökuntaa.</p> <p>Hallintosäännön 12 §:n kohdan 12 mukaan toimitusjohtaja päättää joukkoliikenteen taksa- ja lippujärjestelmän palveluissa ja myynnissä sovellettavista ehdoista.</p>
Päätöksen tekijä	Silfver Vesa vs. toimitusjohtaja Päätös on allekirjoitettu sähköisesti.
Lisätietoja antaa	Yksikön päällikkö Hanna Rantanen, <a href="mailto:hanna.rantanen@hsl.fi">hanna.rantanen@hsl.fi</a> .
Tiedoksianto	Asianosaiset, lähetetty sähköisesti 21.11.2024.
Nähtävänäpito	Päätös on julkaistu HSL:n internetsivuilla <a href="http://www.hsl.fi">www.hsl.fi</a> 21.11.2024.

## Muutoksenhakuohje

### Oikaisuvaatimusohje

Tähän päätökseen tyytymätön saa tehdä siitä oikaisuvaatimuksen HSL:n hallitukselle. Päätökseen ei saa hakea muutosta valittamalla tuomioistuimeen (kuntalaki 134 §).

Oikaisuvaatimuksen saa tehdä se, johon päätös on kohdistettu tai jonka oikeuteen, velvollisuuteen tai etuun päätös välittömästi vaikuttaa (*asianosainen*). Oikaisuvaatimuksen saa tehdä myös HSL:n jäsenkunta sekä luonnollinen henkilö, yhteisö, laitos tai säätiö, joka kuntalain 3 §:n mukaisesti on jäsenenä jossakin HSL:n jäsenkunnista.

Oikaisuvaatimus on tehtävä neljäntoista (14) päivän kuluessa päätöksen tiedoksisaannista tiedoksisaantipäivää mukaan lukematta. Myöhästynyttä oikaisuvaatimusta ei oteta tutkittavaksi.

Asianosaisen katsotaan saaneen päätöksestä tiedon

- kolmen (3) päivän kuluttua viestin lähettämisestä, jos päätös on annettu asianosaiselle tiedoksi sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa annetun lain (13/2003) 19 §:ssä säädetyllä tavalla,
- seitsemän (7) päivän kuluttua kirjeen lähettämisestä, jos päätös on annettu asianosaiselle tiedoksi kirjeellä ilman saantitodistusta,
- saantitodistukseen merkittynä päivänä, jos päätös on lähetetty asianosaiselle tiedoksi saantitodistuksin,
- tiedoksiantotodistukseen merkittynä päivänä, jos päätös on annettu asianosaiselle tiedoksi henkilökohtaisesti.

Niiden, jotka eivät ole asianosaisia, katsotaan saaneen päätöksestä tiedon seitsemän (7) päivän kuluttua siitä, kun päätös on nähtävänä HSL:n internetsivuilla.

Oikaisuvaatimus on tehtävä kirjallisesti (myös sähköinen muoto täyttää kirjallisen muodon vaatimuksen). Siitä on käytävä ilmi, mihin päätökseen se on kohdistettu, millä perusteella oikaisuvaatimuksen tekijä on oikeutettu tekemään oikaisuvaatimuksen, oikaisuvaatimuksen tekijän vaatimus perusteineen sekä oikaisuvaatimuksen tekijän nimi ja yhteystiedot

Oikaisuvaatimus on toimitettava HSL:lle:

Sähköpostiosoite: [hsl\(at\)hsl.fi](mailto:hsl(at)hsl.fi)  
Postiosoite: HSL, PL 100, 00077 HSL  
Käyntiosoite: Opastinsilta 6 A, Helsinki  
Aukioloaika: ma–pe klo 8.00–16.00

Asiakirjojen on oltava perillä viimeistään muutoksenhakuajan viimeisenä päivänä ennen aukioloajan päättymistä.