

TUUSULAN KUNTA**Tehtävän vakinaistaminen**

(Kenttiin siirrytään tabulaattorilla tai hiirinäppäimellä ja kentän sisällä voi liikkua nuolinäppäimillä. Hiirellä nansauttamalla rasti ruutuun tai ruudusta näis)

TOIMIALA	KONSERNI	
Tulosalue	Talous ja tietohallinto	
Tulosyksikkö	Strateginen suunnittelu ja kehittäminen	
NIMIKE	Asiakaspalveluneuvoja / Tuusinfo	
Hinnoittelu kts. voimassa olevista eri aiojen virka- ja työehtosopimuksista sekä TVA:n taulukko 1.3.04 alkaen tehtäväkohtaisista vähimmäisarvoista	Palkkaryhmä 01TOI060 A2.	Palkkahinnoittelu (euro) 2 287,04 euroa/kk
Tvösuhteen laatu	virka D työsuhte 12:1	
Työsuhteen kesto	Toistaiseksi voimassa oleva virka-/työsuhte alkaen: 1.1.2018 alkaen	Määräaikainen virka-/työsopimussuhde ajalla:
Työaika kts. voimassa olevista eri alojen virka- ja työehtosopimuksista	36,75 h	
Kelpoisuusehdot Laki kunnallisesta viranhaltijasta 11.4.2003 § 6 Muita lähteitä: - virka- ja työehtosopimukset - valtuuston päätös vastaavan viran / tehtävän perustamisesta	Koulutus: Opistoasteen tutkinto Kokemus: asiakaspalvelutyökokemusta	
Tehtävät ja valtuudet	<p>Asiakaspalveluneuvoja on osa asiakaspalvelukokonaisuudesta vastaavaa tiimiä. Tiimi huolehtii Tuusinfon ja kunnantalon aulapalveluiden asiakaspalvelussa.</p> <p>Asiakaspalveluneuvoja tekee työtä ympäristössä, jossa tilanteet vaativat ratkaisuja. Hän hoitaa tilanteet itsenäisesti ja valitsee tilanteeseen sopivimman ratkaisuvaihtoehdon ohjeistuksien mukaisesti.</p> <p>Asiakaspalvelun tehtäviä ovat mm.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asiakkaiden (kuntalaiset, vierailijat, matkailijat, kunnan sidosryhmät ja kunnan sisäiset asiakkaat) palveleminen monikanavaisessa (käynti, puhelin, sähköposti, some jne.) asiakaspalvelussa • Yleisneuvonta ja ohjaus kunnan palveluista • Tarkemoiden neuvonta asiakaspalveluun 	

	<p>määritellyistä palveluista.</p> <ul style="list-style-type: none"> • HSL palvelupiste • Sähköisen asioinnin tuki kuntalaisille sekä kunnan sisällä toimialoille • Palautteiden käsittely (sisältää #fiksaatusulaa palvelun) ja jatko-ohjaaminen • Kunnantalon aulapalveluiden tehtävät • muut määritellyt tehtävät
Muut perustelut	<p>Asiakaspalvelutiimiä halutaan vahvistaa toimintavarmuuden takaamiseksi. Lisäksi tavoitteena on laajentaa aukioloaikoja, jotka palvelevat kuntalaisia/asiakkaita paremmin.</p>