

Pitäjäpalvelupistemallin raportointi 2025

HOELK 18.12.2025 § 46
2036/00.01.02.06/2025

Joensuun kaupunginvaltuuston talouden sopeutuksen sekä vuoden 2025 talousarvion ja vuosien 2025–2027 talousarvion ja –suunnitelman valmistelun linjausten mukaan pitäjien palveluita kootaan tarkoituksenmukaisessa aikataulussa saman katon alle ja niitä kehitetään kohti pitäjäpalvelupisteitä. Pitäjäpalvelupisteet sisältävät ainakin asiakas- ja tukipalveluita sekä kirjastopalveluita. KV 17.06.2024 § 49.

Vuoden 2025 alusta pitäjäpalvelupistemallin ytimen ovat muodostaneet Enon, Kiihtelysvaaran, Pyhäselän ja Tuupovaaran kirjastot, jonne palveluja on koottu. Kirjastoilla on voinut tulostaa ja kopioida asiakirjoja, maksaa kaupungin lähettämiä laskuja ja ne ovat tarjonneet digitukea kirjastojen aukioloaikojen mukaisesti.

Pitäjäpalvelupistemallin mukaisesti yhteisökoordinaattorit ovat jalkautuneet pitäjien kirjastoille pääsääntöisesti yhtenä päivänä viikossa, jolloin kirjastoilla on ollut saatavilla myös muita palveluja, kuten kunto- ja liikuntasalien kulkutunnisteiden myyntiä ja muuta palveluneuvontaa. Kaikista yhteisökoordinaattorien asiakkaista 89 % on asioinut liikunta- ja kuntosalien kulkutunnisteisiin liittyvissä asioissa. Elokuussa pitäjien kuntosalien kulunhallintajärjestelmä vaihdettiin, mistä johtuen jokainen asiakas joutui vaihtamaan tunnisteensa uuteen. Tämä näkyy asiakaspiikkinä pitäjäpalvelupisteillä ja noin puolet tammi-marraskuun asiakasmäärästä on asioinut pitäjäpalvelupisteellä elo- tai syyskuussa.

Enon pitäjässä yhteisökoordinaattorien jalkautumispäiviä on ollut tammi-marraskuussa 43 kappaletta. Enon kirjastolle jalkautumisen lisäksi popup-palvelupisteitä on pidetty vuoden aikana Uimaharjun urheilukeskuksessa ja kirjastolla, Enon liikuntahallilla ja seniorisalilla sekä Enon asukasillassa Louhitalolla. Asiakkaita on ollut yhteensä 341 ja asioinneista valtaosa, 315 kappaletta on koskenut liikunta- ja kuntosalien kulkutunnisteita. Noin 51 % liikuntapaikkoihin liittyneistä asioinneista on koskenut kuntosalien kulunhallintajärjestelmän uusimista. Tilavarausasioissa pitäjäpalvelupisteellä on asioinut vuoden aikana kaksi asiakasta ja kaupungin palveluista neuvontaa on annettu 13 asiakkaalle. Muissa asioissa Enossa on asioinut 11 asiakasta.

Kiihtelysvaaran pitäjään yhteisökoordinaattorit ovat jalkautuneet tammi-marraskuussa 41 kertaa. Kiihtelysvaaran kirjastolle jalkautumisen lisäksi popup-palvelupisteitä on pidetty Kiihtelysvaaran liikuntahallilla ja Heinävaaran asukasillassa. Asiakkaita on ollut yhteensä 191 ja heistä 174 on asioinut liikunta- ja kuntosalien kulkutunnisteisiin liittyen. Noin 56 % näistä asioinneista on johtunut kuntosalien kulunhallintajärjestelmän uusimisesta. Tilavarausasioissa pitäjäpalvelupisteellä on asioinut vuoden aikana neljä asiakasta ja kaupungin palveluista neuvontaa on annettu 11 asiakkaalle. Muissa asioissa Kiihtelysvaarassa on asioinut kaksi asiakasta.

Pyhäselän pitäjään yhteisökoordinaattorit ovat jalkautuneet tammi-marraskuussa 45 kertaa. Hammaslahden kirjastolle jalkautumisen lisäksi palvelua on annettu Reijolan yhteisötalolla ja liikuntahallilla, Paavontien punttisalilla ja Hammaslahden nuorisoseuran talon pihalla järjestetyssä asukasillassa. Asiakkaita on ollut yhteensä 351 ja asioinneista 319 kappaletta on koskenut liikunta- ja kuntosalien kulkutunnisteita. Liikuntapaikkoihin liittyvistä asioinneista noin 48 % on liittynyt kuntosalien kulunhallintajärjestelmän

uusimiseen. Tilavarauksia pitäjäpalvelupisteellä on tehnyt vuoden aikana kahdeksan asiakasta ja neuvontaa kaupungin palveluista on annettu 20 asiakkaalle. Muissa asioissa Pyhäselän pitäjäpalvelupisteellä on asioinut neljä asiakasta.

Tuupovaarassa yhteisökoordinaattorien jalkautumispäiviä on ollut tammi-marraskuussa 43 kappaletta. Tuupovaaran kirjastolle jalkautumisen lisäksi popup-palvelupisteitä on pidetty vuoden aikana Tuupovaaran liikuntahallilla ja asukasillassa. Asiakkaita on ollut yhteensä 243 ja asioinneista suurin osa, 192 kappaletta on koskenut liikunta- ja kuntosalien kulkutunnisteita. Näistä asioinneista noin 60 % on liittynyt kuntosalien kulunhallintajärjestelmän uusimiseen. Tilavarausasioissa pitäjäpalvelupisteellä on asioinut vuoden aikana kolme asiakasta ja kaupungin palveluista neuvontaa on annettu 33 asiakkaalle. Muissa asioissa Tuupovaarassa on asioinut 15 asiakasta.

Osana palvelu-uudistusta myös verkkopalveluja helpotettiin. Vuoden alusta kunto- ja liikuntasalien kulkutunnisteita on voinut ostaa kotiin postitettuna Tilava Joensuu - verkkokaupasta. Uudistuksen myötä kulkutunnisteita ja kansalaisopiston kurseja on voinut maksaa verkossa ePassilla, kun ennen ePassilla maksaminen onnistui ainoastaan palvelupisteillä. Asioida voi myös puhelimitse ja sähköpostilla.

Valmistelija: aluekoordinaattori

Hyvinvointi- ja osallisuuspäällikön päätösehdotus:

Hyvinvoinnin ja osallisuuden edistämisen lautakunta päättää

merkitä pitäjäpalvelupistemallin raportoinnin tiedoksi.

Päätös:

Merkittiin tiedoksi.

Anni Koskeli-Ratamaa oli kokouksessa asiantuntijana asian käsittelyn aikana.

Oula Suvanto poistui kokouksesta asian käsittelyn jälkeen.