

Asiakaspalvelun turvallisuusohje

Yhteistyötoimikunta 02.09.2024 § 31

Kunnat vastaavat monista julkisista peruspalveluista, kuten perus- ja toisen asteen koulutuksesta ja vuodesta 2025 alkaen myös TE-palveluista.

Kuntien tuottamissa palveluissa esiintyy kasvavassa määrin turvallisuusuhkia, kuten kuntien henkilöstöön ja kuntapalveluiden asiakkaisiin kohdistuvaa häirintää, uhkailua ja fyysistä väkivaltaa (KuntaTurva -hanke). Uhka- ja vaaratilanteet voivat olla henkistä häirintää, kuten uhkailua tai nimittelyä tai fyysisiä uhkatilanteita, kuten tönimistä, lyömistä, potkimista ja kielletyn tai muun esineen käyttöä vahingoittamistarkoituksessa. Myös kuntien luottamushenkilöt kokevat luottamustehtävänsä hoitamiseen liittyvää uhkailua. KuntaTurva -hankkeessa tehdyn tutkimuksen mukaan suuremmissa kaupungeissa on niin ikään kunnanvaltuustojen kokouksissa jossain määrin uhkatilanteita, jotka saattavat johtaa kokousten keskeyttämiseen.

KuntaTurva -hankkeessa tehdyn tutkimuksen mukaan kuntien palvelutuotannon organisaatioissa on lisättävä ennakoivaa turvallisuus- ja valmiussuunnittelua, koordinoitua tilannekuvatyötä ja väkivaltaisten tilanteiden hallintakeinojen koulutusta. Kunnan on työnantajana ja viranomaisena huolehdittava päättäjien, henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta.

Asiakaspalvelutyön turvallisuusohje oheismateriaalina.

- Esittelijä:** Hallintojohtaja Jouni Tirola
- Päätösehdotus:** Yhteistyötoimikunta suosittelee kunnanhallitukselle asiakaspalvelun turvallisuusohjeen hyväksymistä.
- Päätös:** Päätösehdotuksen mukaisesti.

Kunnanhallitus 16.09.2024 § 236
268/09.00/2024

- Esittelijä:** Kunnanjohtaja Pekka Iivari
- Päätösehdotus:** Kunnanhallitus päättää hyväksyä asiakaspalvelun turvallisuusohjeen.
- Päätös:** Päätösehdotuksen mukaisesti.