

**Ledamot Valkeapääs fullmäktigemotion om förlängning av öppettiderna för telefontjänsterna inom socialservicens rådgivning i Västra Nylands välfärdsområde samt förbättring av tillgången till kundservice per telefon**

Telefontjänsterna inom socialservicens rådgivning i Västnyland (socialservice för vuxna, socialservice för barnfamiljer, funktionshinderservice) har öppet vardagar från måndag till fredag kl. 9.00–12.00. Under denna tid kan kunder ringa servicenumren, varvid numret registreras och överförs till återuppringningstjänsten. Klienten har möjlighet att stanna kvar på linjen i kö, men köandet är avgiftsbelagt och därmed inte möjligt för de flesta.

Det är minst sagt utmanande för klienten att nå en kontaktperson inom socialservicen per telefon under tjänstetid. Det är inte heller möjligt för alla klienter att uträtta ärenden i Lunna, och därför är det nödvändigt att förbättra telefonservicen för att arbetet med klienterna kan utföras smidigt och i rätt tid. I Västra Nylands välfärdsområdes strategi är ett av förändringslöftena mer kundorienterade och smidigare vårdkedjor. De nuvarande öppettiderna för telefontjänsten inom socialservicens rådgivning motsvarar inte detta löfte.

Vi undertecknade fullmäktigeledamöter föreslår att Västra Nylands välfärdsområde i telefontjänsterna för socialservicens rådgivning (socialservice för vuxna, socialservice för barnfamiljer, funktionshinderservice) inför en möjlighet till återuppringning, avgiftsfri köttjänst för klienten och utvidgar telefontjänsternas öppettider till kl. 9.00–15.00.

Esbo den 24 februari 2026      Terhi Valkeapää (SDP)

Undertecknade

den 24 februari 2026

Valkeapää Terhi / inlämnare av motionen

Salovaara Taru

Kajava Henna

Laine Aino

Paakkunainen Lotta

Ahloros Tiina

Järvenpää Kaarina

Tiitinen Helena

Felipe Sini  
Rodriguez Elina  
Akinyemi Aino  
Aittakumpu Birgit  
Värmälä Johanna  
Ahjoniemi Satu  
Nurminen Minna  
Ali Habiba  
Hiila Eeva  
Saari Leena  
Vallin Riitta  
Ahonen Emmi  
Kokko Elina  
Skaffari Laura  
Partanen Henna  
Karimäki Johanna  
Marttila Helena  
Hukari Hanna  
Alaviiri Kaisa  
Peltoniemi Noora  
Hyrkkö Saara  
Halkosaari Tommi  
Laine Anna  
Lievonon Mikko  
Mäkäräinen Karoliina  
Keisteri-Sipilä Elli  
Mattsson Fanni  
Laaksonen Merja

Immonen Ella

Juvonen Arja