

Valtuustoaloite Kemijärven Energia ja Vesi Oy:n asiakaspalvelun aukioloajat entiselleen / Ahola Vesa

KH 08.09.2025 § 303
459/00.04.02/2025

Liitteenä 1 olevan 9.6.2025 jätetyn valtuustoaloitteen allekirjoittajat vaativat välittömiä toimenpiteitä seuraavasti:

- Kemijärven Energia ja Vesi Oy:n asiakaspalvelun aukioloajat tulee palauttaa vähintään tasolle 8:00-16:00 arkipäivisin
- Kaupungin on käytettävä omistajaohjausta aktiivisesti ja varmistettava, että päätöksenteko yhtiössä on kuntalaisia kunnioittavaa ja läpinäkyvää
- Tulevaisuudessa on sitouduttava siihen, että palvelumuutokset tehdään aina yhteistyössä kuntalaisten ja valtuuston kanssa – ei heitä kuulematta

Kemijärven Energia ja Vesi Oy on antanut aloitteeseen **liitteenä 2** olevan vastineen. Yhtiö toteaa, että valtaosa asiakaspalvelusta hoidetaan etänä: noin puolet näistä yhteydenotoista hoidetaan puhelimitse, toinen puolikas joko sähköpostitse tai verkkolomakkeilla. Palvelupisteessä asiointi on harvinaista, sillä asiakaskäyntejä on 1–2 viikossa. Palvelupiste on avoinna ma–ke klo 8.30–11.00 ja asiakaspalvelun tavoittaa puhelimitse ma-pe klo 8.30–11.00.

Kemijärven kaupunki toteuttaa konserniyhtiöidensä omistajanohjausta kuntalain, osakeyhtiölain sekä kaupungin oman ohjeistuksen mukaisesti. Omistajan tavoitteena on olla aktiivinen ja ohjausta yhtiöille annetaan kulloisenkin tilanteeseen sopivilla tavoilla ja tarpeenmukaisessa laajuudessa.

Kaupunkikonserniin kohdistuvat merkittävät muutoksissa lähtökohtaisesti kuullaan päättäjiä, kuntalaisia ja muita sidosryhmiä.

Valmistelija Hallintojohtaja Marjo Säarelä, 040 568 2130

Esittelijä Kaupunginjohtaja Solatie Dina Kemijärvi

Päätösehdotus Kaupunginhallitus toteaa kaupunginvaltuustolle, että valtuustoaloitteessa esitetyt asiat ovat tulleet selvitettyiksi ja esittää tämän perusteella, että valtuusto toteaa valtuustoaloitteen loppuun käsitellyksi.

Päätös Kaupunginhallitus päätti todeta kaupunginvaltuustolle, että valtuustoaloitteessa esitetyt asiat ovat tulleet selvitettyiksi ja päätti esittää tämän perusteella, että valtuusto toteaa valtuustoaloitteen loppuun käsitellyksi.