

## Toimitilan palvelupyynnöt hoituvat Pakissa

[Etusivu](#)[Ajankohtaista](#)

Tila-avain

5.9.2013

Helsingin Toimitilojen omistamia toimitiloja vuokraavat kaupungin virastot ja laitokset voivat hoitaa kaikki toimitiloihin liittyvät palvelupyynnöt helpoiten Pakki-ohjelman kautta. Pakkiin pääsee osoitteessa [www.helsingintoimitilat.fi](http://www.helsingintoimitilat.fi) klikkaamalla sivujen vasemmassa reunassa olevaa kuvaketta Tila-avain. Pakin kautta tehdyt palvelupyynnöt kirjautuvat varmasti muistiin. Käyttäjät voivat myös seurata tehtävän hoidon etenemistä Pakin kautta. Kun ilmoitus tehdään Pakissa, saa ilmoittaja myös viestin, kun pyyntö on hoidettu.

### Käyttäjillä omat vastuuhenkilöt

Helsingin Toimitilojen toimitusjohtaja Raino Antikainen ja tekninen isännöitsijä Pentti Hammar käyvät yhtiön omistamissa kiinteistöissä säännöllisesti. Yhtenä osana tätä kohteiden tilaan tutustumista ovat käyttäjätapaamiset, joita tehdään kohteesta riippuen keskimäärin kerran vuodessa tai kahdessa. Käyttäjätapaamisessa keskustellaan toimitila-asioista kehityskeskustelutyypisesti. Samalla päivitetään tiedot kunkin käyttäjäviraston tai -laitoksen toimitila-asioiden vastuuhenkilöistä. Käyttäjillä on toki mahdollisuus päivittää tiedot yhteyshenkilöistä aina muutosten yhteydessä, mutta silti tiedot tarkistetaan myös käyttäjätapaamisten yhteydessä.

Toimitilayhdyshenkilöt toimivat tärkeänä tiedon välittäjänä. He välittävät mm. palvelupyynnöt Pakin kautta sekä saavat Helsingin Toimitiloilta tietoa välitettäväksi omaan organisaatioonsa. Pakin käyttöön tarvitaan käyttäjätunnus ja salasana. Kaupungin tilakeskus toimittaa Helsingin Toimitilojen pyynnöstä ilmoitetuille toimitilayhdyshenkilöille ao. Pakki-tunnukset. Käyttäjäorganisaatiot voivat tarvitessaan pyytää joko uusia henkilökohtaisia käyttäjätunnuksia tai erillisiä ryhmäkäyttötunnuksia sähköpostiosoitteesta [info@helsingintoimitilat.fi](mailto:info@helsingintoimitilat.fi).

### Palvelupyynnötkeskus ohjaa tehtävät oikein

Internetissä Pakin kautta tehdyt palvelupyynnöt rekisteröityvät automaattisesti tietojärjestelmään, josta esimerkiksi palvelupyynnön tekijä ja Helsingin Toimitilat voivat seurata asian hoidon kehitystä. Pakin kautta palvelupyynnöt ohjautuvat ensimmäisenä Palvelupyynnötkeskukseen, jota Helsingin Toimitilojen toimeksiannosta hoitaa Palmia. Palvelupyynnötkeskus ohjaa asian käsittelyn asian hoidosta vastaavalle oikealle taholle. Normaalityypisissä asioissa asia hoituu tältä pohjalta. Palvelupyynnön ilmoittaja saa viestin, kun pyyntöön liittyvät tehtävät on tehty.

Palvelupyynnön kustannukset laskutetaan kaupungin sisäisen vuokrauksen periaatteiden mukaisen yhtenäisen vastuunjakotaulukon perusteella. Käyttäjä vastaa siis käyttäjälle kuuluvista kuluista. Muuten toimenpiteet maksaa asiasta riippuen joko taloyhtiö, osakkeenomistaja (= kaupungin tilakeskus) tai huoltosopimuksen perusteella huoltoyhtiö.

Pakkia käytettäessä käyttäjien yhdyshenkilöiden ei tarvitse miettiä, kenen kustannusvastuulle asia kuuluu. Jos asia on sellainen, että sen tilaaminen ja maksaminen kuuluu käyttäjälle eikä sisälly olemassa oleviin sopimuksiin, on palvelupyynnöitä hoitava taho yhteydessä ilmoittajaan ennen toimenpiteiden aloittamista varmistaen samalla asian hoitoon liittyvät tilaus- ja laskutusasiat. Samoin toimitaan esimerkiksi tilanteissa, joissa asian hoitaminen vaatii normaalia laajempaa organisointia tai sillä on vaikutuksia tilan vuokraan.

Kiireelliset palvelupyynnöt hoidetaan aina heti esimerkiksi puhelimitse asian kannalta luonteenomaisella tavalla. Esimerkiksi tulipalotilanteissa soitetään hätänumeroon 112 ja vesivuototilanteissa asianomaisen huoltoyhtiön päivystysnumeroon.

Toimintamallista on haluttu tehdä mahdollisimman joustava ja siksi myös tavanomaisia palvelupyynnöitä voi ilmoittaa esimerkiksi puhelinta tai sähköpostia

käyttäen. Suositeltavin tapa on kuitenkin käyttää Pakkia, koska palvelupyynnöt kirjautuvat silloin järjestelmään varmasti ja niiden hoitamista voidaan seurata ja työn teosta tulee ilmoittajalle aikanaan ilmoitus. Esimerkiksi soitto tai pelkkä suullinen ilmoitus työalueellaan liikkuvalla huoltomiehelle saattaa kokemusten mukaan jäädä kirjaamatta Pakkiin eikä ilmoittajalle ole silloin mahdollista seurata pyynnön käsittelyä eikä hän välttämättä saa tietoa tehtävän valmistumisesta. Tapahtumien kulusta ei tällöin jää myöskään dokumentaatiota.

#### **Jokaisella toimijalla on oma roolinsa**

Kiinteistö Oy Helsingin Toimitilat on Helsingin kaupungin sataprosenttisesti omistama keskinäinen kiinteistöosakeyhtiö. Yhtiö toimii läheisessä yhteistyössä Helsingin kaupungin kiinteistöviraston tilakeskuksen kanssa. Tilakeskus maksaa yhtiön kulut vastikemaksuina ja vuokraa tilat edelleen. Tilat vuokrataan hallintokunnille sisäisen vuokrauksen periaatteiden mukaisesti tai markkinaehtoisesti ulkopuolisille, jos kaupunki ei tarvitse tiloja omaan palvelutuotantoonsa. Helsingin Toimitilat on yhtiön kiinteistöistä tiloja omaan käyttöönsä vuokranneisiin kaupungin virastoihin ja laitoksiin päin taloyhtiön asemassa. Tilakeskus toimii osakkeenomistajana ja vuokranantajana. Kiinteistöjen huoltosopimusten mukaisesta huollosta ja ylläpidosta vastaavat huoltoyhtiöt.

Eri palvelupyynnöiden kustannusvastuu perustuu eri toimijoille yleisessä vastuunjaossa määriteltyihin periaatteisiin. Vuokralainen, osakkeenomistaja ja taloyhtiö vastaavat siis kukin omista kustannuksistaan. Osa kuluista voi myös kuulua huoltoyhtiölle huoltosopimuksen perusteella.

Esimerkiksi tilamuutoksissa tai muissa käyttäjien tarpeista lähteivissä normaaliksi luokiteltavia merkittävämmissä töissä sovitaan ennen töiden aloittamista suunnittelu-, rakennuttamis- ja toteutuskustannusten vuokravaikutuksista. Kaikkien osapuolten kannalta on tärkeää tehdä kestävä ja pitkäjänteistä työtä. Siksi esimerkiksi isoja tilamuutoksia tehtäessä on tärkeää tietää, että tilalle on varmasti tiedossa pitkäaikaista käyttöä. Samaten on tärkeää tietää, että käyttäjä on valmis sitoutumaan muutostöiden myötä mahdollisesti tuleviin vuokravaikutuksiin.

#### **Korjaaminen on suunnitelmallista**

Kiinteistöjen kanssa tehtävä työ jakaantuu karkeasti kolmeen osaan: päivittäiseen kiinteistönhoitotyöhön, huolto- ja vuosikorjauksiin sekä peruskorjauksiin ja –parannuksiin.

Kiinteistöyhtiön palveluksessa oleva tekninen isännöitsijä seuraa kiinteistöjen kuntoa säännöllisesti yhteistyössä kiinteistönhuollon yritysten kanssa ja suunnittelee korjaustoimintaa tältä pohjalta.

Suunnitelmallisen kunnossapidon pohjana ovat tieto rakenteiden ja teknisten järjestelmien normaalista elinkaaresta, ylläpitohenkilöstöllä oleva tieto niiden nykykunnosta, kuntoarviot sekä tarpeen mukaan teetetävät perusteellisemmat kuntotutkimukset.

Korjaukset pyritään tekemään ennakoivasti ennen kuin rakenne- tai järjestelmävioista aiheutuu vaaraa tai haittaa.

Tavoitteena on, että kiinteistöt pidetään omistajan määrittämien tavoitteiden ja käyttötarkoituksen mukaisessa kunnossa.

Kiinteistö Oy Helsingin Toimitilat  
Puh: (09) 310 70 110  
info@helsingintoimitilat.fi