

Valtiovarainministeriön Asiakaspalvelu2014 -hanke: Palveluneuvojen saama tuki pilotoinnin aikana

Saara Heikkilä



Tekijä(t) Saara Heikkilä	
Koulutusohjelma Johdon assistenttityön ja kielten koulutusohjelma	
Opinnäytetyön otsikko Valtiovarainministeriön Asiakaspalvelu2014 -hanke: Palveluneuvojen saama tuki pilotoinnin aikana	Sivu- ja liitesivumäärä 43 + 5
<p>Tässä opinnäytetyössä tarkastellaan valtiovarainministeriön asettamaa julkisen hallinnon yhteisen asiakaspalvelun kehittämishanketta, eli Asiakaspalvelu2014 -hanketta, palveluneuvojen näkökulmasta. Työssä keskitytään pilotoitavien Asiointipisteiden palveluneuvojen saamaan tukeen muun muassa palveluntuottajien ja tietojärjestelmien kautta. Opinnäytetyö toteutettiin toimeksiantona valtiovarainministeriölle.</p> <p>Asiakaspalvelu2014 -hanketta pilotoitiin syksystä 2014 kevääseen 2015 asti viidellä eri paikkakunnalla. Asiointipisteissä palvelujaan tarjoavat palveluntuottajat, eli poliisin lupahallinto, TE-toimistot, maistraatit ja Verohallinto, lisäksi sopimuksen mukaan palvelujaan voivat myös tarjota Kela ja maanmittauslaitos sekä valtion muut viranomaiset. Asiointipisteen palveluneuvojan, eli asiakaspalvelijan, tehtävänä on asiakkaan tarvitsemien palvelutapahtumien toteuttaminen.</p> <p>Pilotoinnin aikana Asiointipisteet vastasivat yhteen käynnistämisvaiheeseen sekä yhteen palveluntuottantovaiheeseen kyselyyn. Opinnäytetyön tavoitteena oli analysoida ja raportoida näistä saadut tulokset toimeksiantajalle. Kyselyistä analysoitiin työn kannalta oleelliset kohdat, eli ne jotka liittyivät palveluneuvojen koulutuksiin, saamaan tukeen sekä työn tukena oleviin tietojärjestelmiin. Aineiston tutkimusmetodinä käytettiin sisällönanalyysiä, sillä sen tarkoituksena on lisätä aineistojen informaatioarvoa ja kasata hajanaisestakin aineistosta yhtenäinen kokonaisuus. Työn toisena tavoitteena oli samalla laittaa monesta eri lähteestä saadut aineistot yhteen kompaktiin muotoon helpottaakseen toimeksiantajaa yhteisen asiakaspalvelun jatkovalmistelussa.</p> <p>Tutkimuksen jälkeen kävi ilmi, että palveluntuottajat, pilotoitavat Asiointipisteet sekä Valtiovarainministeriö olivat aktiivisesti mukana taatakseen Asiakaspalvelu2014 -hankkeen pilotoinnin onnistumisen. Eri palveluntuottajien antama tuki vaihteli kuitenkin paikallisesti. Yhdessä Asiointipisteessä palveluntuottaja saattoi olla hyvin ja aktiivisesti mukana tukemassa Asiointipistettä, kun taas toisessa pisteessä saman palveluntuottajan tuki saattoi olla huonompaa. Palveluntuottajien antamaa tukea sekä palveluneuvojen tukena olemista pitäisi pystyä jatkossa yhtenäistämään, jotta jokainen palveluneuvoja saisi paikkakunnasta huolimatta tarvitsemansa määrän tukea asiakkaan kulloinkin tarvitseman palvelun toteuttamiseen.</p> <p>Palveluntuottajien järjestämiä koulutuksia pitäisi pyrkiä myös jatkossa yhtenäistämään. Koulutuksen sisältö ei saisi olla liian raskas eikä aikataulu liian tiukka. Palveluntuottajien koulutukset palveluneuvojille olivat kuitenkin tärkeitä, sillä ilman tarjottavien palveluiden tuntemista Asiointipiste ei olisi voinut palvella asiakkaita parhaalla mahdollisella tavalla.</p> <p>Tässä opinnäytetyössä käsiteltyjä palveluneuvojen tukemiseen liittyviä asioita ja aineiston analysointituloksia tullaan hyödyntämään yhteisen asiakaspalvelun jatkokehittämisessä.</p>	
Asiasanat asiakaspalvelu, pilotointi, hankkeet, julkinen hallinto	

Sisällys

1	Johdanto	1
1.1	Tausta.....	1
1.2	Työn tavoite ja rakenne.....	2
2	Julkisen hallinnon yhteisen asiakaspalvelun kehittäminen.....	4
2.1	Yhteispalvelu	4
2.1.1	Julkisen hallinnon asiakkuusstrategia.....	5
2.1.2	Käyntiasiointi.....	5
2.2	Asiakaspalvelu2014 -hanke	7
2.2.1	Pilotoinnin tavoitteet.....	7
2.2.2	Pilotoitavat Asiointipisteet.....	9
2.2.3	Palveluntuottajien tarjoamat palvelut.....	11
2.3	Yhteisen asiakaspalvelun toimintamalli	12
2.4	Palveluneuvojan tehtävät ja rooli Asiointipisteessä	13
2.4.1	Palvelutapahtumat	14
2.4.2	Etäpalvelu	15
2.5	Palveluneuvojien koulutus ja niiden arviointi	15
2.6	Palveluneuvojille annettava tuki	18
2.6.1	Palveluntuottajien antama tuki.....	19
2.6.2	Tietojärjestelmät palveluneuvojien tukena	19
3	Palveluneuvojan osaaminen ja sen takaaminen	21
3.1	Asiakaspalvelu julkishallinnossa	21
3.2	Sähköinen asiointi.....	22
3.3	Perehdyttäminen.....	23
3.4	Koulutuksen merkitys.....	24
4	Aineiston analysointi	26
4.1	Laadullinen analyysi ja sisällönanalyysi	26
4.2	Käynnistämävaiheen kyselyn analysointi.....	26
4.3	Palveluntuotantovaiheen kyselyn analysointi	28
5	Tulokset	30
5.1	Käynnistämävaiheen tulokset.....	30
5.2	Palveluntuotantovaiheen tulokset.....	31
6	Johtopäätökset ja suositukset	35
7	Arviointi	38
7.1	Tutkimuksen luotettavuus ja pätevyys.....	38
7.2	Oman oppimisen arviointi.....	39
	Lähteet	40
	Liitteet.....	44
	Liite 1. Etäpalvelun virtuaalihuoneen yhteyden ottaminen	44

Liite 2. Menettelytapaohje vihkimisestä	45
Liite 3. Poliisin lupahallinnon palvelukortti sähköisestä asioinnista	46
Liite 4. Poliisin lupahallinnon palvelukortti alkoholitarjoilun tai aukioloajan pidennysilmoituksista	47
Liite 5. Pikaohje asiakaspalvelujärjestelmään kirjaamisesta	48

1 Johdanto

Yhä useammat viranomaiset tarjoavat palvelujaan sähköisesti. Samalla monia viranomaisten omia palvelupisteitä suljetaan ja asiointia ohjataan yhä enemmän ja enemmän internetiin. Nykyään esimerkiksi passin uusiminen onnistuu poliisin sähköisessä asiointipalvelussa ilman henkilökohtaista käyntiä poliisilaitoksella ja verokortin tilaaminen Verohallinnon sivuilta ilman tuntien jonotusta Verohallinnon tiloissa. Viranomaisille toimitettavia lomakkeita ei ole enää pakko viedä paikan päälle toimipisteisiin, vaan ne on mahdollista täyttää ja lähettää sähköisesti. Myös asiakkaiden oma aktiivisuus palvelutilanteissa yleisty koko ajan esimerkiksi itsepalvelukassoja käyttäen.

Julkisen hallinnon palvelujen saaminen sähköisten kanavien kautta on tavoitteena myös pääministeri Juha Sipilän hallituksen ohjelmassa. Hallitusohjelmassa mainitaan kuitenkin myös, että niitä kansalaisia, jotka eivät ole tottuneet tai jotka eivät kykene käyttämään digitaalisia palveluja, on autettava. Yksi keino tällaisen avun tarjoamiseen ovat julkisen hallinnon yhteiset asiakaspalvelupisteet, jotka antavat välineet asiakkaiden käyttöön ja auttavat heitä tarvittaessa julkisen hallinnon palveluiden käyttämisessä.

Julkishallinto on myös kovien paineiden alla, koska säästöjä pitäisi saada aikaiseksi. Siirtymällä uuden yhteisen asiakaspalvelun mukaiseen toimintamalliin asiakaspalvelut olisi mahdollista tuottaa nykyistä kustannustehokkaammin.

1.1 Tausta

Teen opinnäytetyöni valtiovarainministeriön asettamasta julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeesta. Sain toimeksiannon työlleni valtiovarainministeriön kunta- ja aluehallinto-osaston rakenne- ja ohjausyksiköstä, jossa olin työharjoittelussa syksyllä 2014. Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen, lyhyemmin Asiakaspalvelu2014 –hankkeen, tarkoituksena on, että asiakkaat saavat julkisen hallinnon asiakaspalvelut yhteisistä Asiointipisteistä koko maassa yhdenvertaisesti ja kohtuetaisyysydellä asuinpaikastaan. Hanke toteutti pilotoinnin viidellä eri paikkakunnalla syyskuun 2014 ja huhtikuun 2015 välisenä aikana (Valtiovarainministeriö 2014). Hankkeesta kerron tarkemmin luvussa 2.2.

Tutkimuksessani keskityn hankkeeseen valittujen pilottipisteiden palveluneuvojien saamaan tukeen. Työssäni tutkin ja analysoin Asiakaspalvelu2014 -hankkeen pilotoinnin aikana kerättyjä aineistoja. Aineisto koostuu muun muassa pilottipisteisiin lähetetyistä käynnistämävaiheen ja palveluntuotantovaiheen kyselyistä, koulutusraporteista sekä koulutus-

ten arvioinneista. Kiinnitän huomiota myös hankkeen työryhmien loppuraportteihin, sillä suurin osa aineistostani on valtiovarainministeriön asiakirjoja. Analysoin työssäni myös lyhyesti palveluntuottajien sekä kuntien antamaa tukea pilotoinnin aikana.

Tutkimukseni aihe on erittäin ajankohtainen, sillä hankkeen pilotointivaihe on juuri päättynyt ja valtiovarainministeriössä pohditaan parhaillaan yhteisen asiakaspalvelun jatkovalmistelua. Yhteisen asiakaspalvelun pilotoinnin ohjaus- ja seurantaryhmän syyskuussa 2015 ilmaiseman näkemyksen mukaan yhteistä asiakaspalvelua tulee kehittää sopimusperusteisuuden pohjalta. Nykyistä yhteispalvelulakia on tarkoitus uudistaa yhtenäisen, taloudellisen ja tuottavan palvelun saamiseksi yhteisiin Asiointipisteisiin (Valtiovarainministeriö.) Palveluneuvojille tehtyjen kyselyiden vastauksia analysoitiin pilotoinnin arvioinnin yhteydessä vain osittain ja palveluneuvojien saamaan tukeen liittyvät tulokset on tarpeellista koota vielä yhteen jatkovalmistelun tueksi. Työssäni käsiteltyjä palveluneuvojien tukemiseen liittyviä asioita tullaan siis hyödyntämään yhteisen asiakaspalvelun jatkokehittämisessä.

1.2 Työn tavoite ja rakenne

Opinnäytetyöni tavoitteena on analysoida ja raportoida saadut tulokset toimeksiantajalle. Samalla laitan monesta eri lähteestä saadut aineistot yhteen kompaktiin muotoon helpottaakseni toimeksiantajaa yhteisen asiakaspalvelun jatkovalmistelussa.

Opinnäytetyötä varten ei tehdä palveluneuvojille kyselylomaketta eikä haastattelua, sillä palveluneuvojat ovat jo vastanneet valtiovarainministeriön teettämään käynnistämävaiheen kyselyyn sekä sisäisen arvioinnin kyselyyn pilotoinnin aikana. En myöskään käsittele työssäni asiakkaiden kokemuksia pilotoinnista, sillä rajaan työni palveluneuvojiin ja palveluntuottajiin. Keskityn siis jo valmiiden materiaalien tutkimiseen ja analysointiin. Tutkimukseeni sisältyy myös muiden tukimateriaalien, kuten tietojärjestelmien, analysoiminen.

Tutkimus sisältää seitsemän päälukua. Ensimmäisessä luvussa esitellään tutkimuksen taustat, tavoitteet ja rakenne. Toisessa luvussa esitellään laajemmin Asiakaspalvelu2014 -hanketta, pilotointia, palveluneuvojan roolia Asiointipisteessä sekä palveluneuvojan saamaa tukea. Luvussa 3 käsitellään tietoperustaa, eli yleisemmin julkisen hallinnon asiakaspalvelua, perehdyttämistä työhön, koulutuksen merkitystä sekä sähköistä asiointia. Edellä mainitut asiat ovat oleellinen osa palveluneuvojan työtä. Julkisen hallinnon rakenteen tietämys on iso osa heidän työtään samoin kuin asiakkaiden ohjaaminen ja tutustuttaminen sähköiseen asiointiin. Ilman palveluneuvojille annettavaa perehdytystä ja koulutusta palveluneuvojat eivät voisi auttaa asiakkaita parhaalla mahdollisella tavalla.

Luvussa 4 analysoidaan pilottipisteisiin lähetettyjen kyselyiden vastaukset ja luvussa 5 esitetään analysoinnin tulokset. Tulosten esittämisen apuna käytetään sanapilviä. Luvussa 6 käsitellään ensin työn johtopäätökset, jonka jälkeen esitetään suosituksia valtiovainministeriölle palveluneuvojien koulutuksiin, tukeen sekä tukikanavien parantamiseen liittyen. Viimeisessä luvussa arvioidaan työn luotettavuutta sekä omaa oppimista työn aikana.

2 Julkisen hallinnon yhteisen asiakaspalvelun kehittäminen

Tässä luvussa käsitellään ensin yhteispalvelua, joka on perusta nykyiselle julkisen hallinnon yhteisen asiakaspalvelun kehittämiseksi. Seuraavaksi käsitellään kokonaisuudessaan Asiakaspalvelu2014 -hanketta, sen pilotointia, pilotoitavia Asiointipisteitä ja pilotoinnissa mukana olevia palveluntuottajia. Luvussa käsitellään myös palveluneuvojan roolia Asiointipisteessä sekä heidän kohtaamiaan erilaisia palvelutapahtumia. Viimeiseksi käsitellään palveluneuvojien koulutuksia sekä palveluneuvojien saamaa tukea ja myös tukena olevia tietojärjestelmiä.

2.1 Yhteispalvelu

Perusta nykyiselle yhteispalvelulle on 1.4.2007 voimaan tullut laki julkisen hallinnon yhteispalvelusta (223/2007, ”Yhteispalvelulaki”). Yhteispalvelulain tarkoituksena on parantaa julkisen hallinnon asiakaspalvelun saatavuutta ja toiminnan tehokkuutta. Laissa yhteispalvelun järjestämisen edellytykseksi on säädetty, että avustavien asiakaspalvelujen järjestäminen ja hoitaminen yhteistyönä on tarkoituksenmukaista ja tarpeellista palvelujen saatavuuden turvaamiseksi ja hallinnon toiminnan kehittämiseksi. (Valtiovarainministeriö 2013, 37.)

Jyrki Kataisen hallituksen ohjelmassa yhteispalvelulle asetettiin seuraavat tavoitteet:

- Luodaan koko maassa kuntatasolle kattava yhteispalvelupisteiden verkko. Määritellään jokaisessa yhteispalvelupisteessä vähintään etäpalveluna saatavilla olevat valtion, kuntien ja eri viranomaisten palvelut.
- Selvitetään kuntien mahdollisuudet toimia yhteispalvelupisteiden vastuuviranomaisina ja ainoana keskeisenä asiakasrajapintana julkisiin palveluihin.

Yhteispalvelu on tapa tarjota julkishallinnon ja muita palveluja keskitetysti yhdestä paikasta. Kunnan ja valtion palveluntuottajien yhteistyöllä voidaan turvata monipuoliset ja laadukkaat palvelut niin haja-asutusalueilla kuin taajamissa. Yhteispalvelun tavoitteena on palvelujen saatavuuden turvaaminen ja asiakaspalvelun tuottavuuden nostaminen.

Toiminnan kehittämisen visiona on, että yleisimmät alue- ja paikallishallinnon palvelut tarjotaan asiakkaille pääsääntöisesti yhteispalveluna. Suomessa on tällä hetkellä 183 Yhteispalvelupistettä sekä viisi Asiointipistettä, eli pilottipisteitä, jotka nekin perustuvat voimassa olevan yhteispalvelulain mukaisiin palvelusopimuksiin. Yhteispalvelu sisältää asiakirjojen vastaanottamista ja luovuttamista, asioiden vireillepanoon ja käsittelyyn liittyvää neuvontaa sekä sähköisten palvelujen käytön tukemista. Osasta yhteispalvelupisteistä on myös mahdollista saada etäpalvelua. (Yhteispalvelu 2015.)

Julkisen hallinnon yhteistä asiakaspalvelua kehitetään Asiakaspalvelu2014 -hankkeessa. Asiakaspalvelu2014 –hanke asetettiin julkisen hallinnon asiakaspalvelun edistämiseksi sekä Jyrki Kataisen hallituksen ohjelmassa yhteispalvelulle asetettujen tavoitteiden saavuttamiseksi (Rantanen 2013, 8).

2.1.1 Julkisen hallinnon asiakkuusstrategia

Asiakkuusstrategiassa on laadittu julkisen hallinnon asiakaspalvelujen visio ja tavoitetila vuoteen 2020. Strategian tavoitteena on muodostaa yhtenäinen näkemys siitä, minkä periaatteiden varaan asiakaspalvelua jatkossa kehitetään ja tarjota näitä periaatteita tukevia kehittämisen työkaluja. Strategia kattaa koko julkisen sektorin palvelut ja kaikki sen palvelukanavat. Asiakkuusstrategiaa on valmisteltu muun muassa asiakkaiden ja eri sidosryhmien kanssa. Asiakkuusstrategialla on selkeä yhteys moniin meneillään oleviin kehittämishankkeisiin, kuten Asiakaspalvelu2014 –hankkeeseen. Asiakkuusstrategia sisältää valikoiman keinoista, joilla tavoitetilaan on mahdollista päästä:

1. Asiakas saa tilanteeseensa sopivat palvelut sujuvasti
2. Asiakas saa helppokäyttöiset ja esteettömät palvelut
3. Asiakas voi osallistua palveluiden suunnitteluun, kehittämiseen ja toteuttamiseen
4. Julkisia palveluja johdetaan asiakaslähtöisesti
5. Julkiset palvelut tuotetaan kustannustehokkaasti. (Valtiovarainministeriö 2013a, 4)

Strategiassa linjataan myös, että viranomaisten tulee jatkossa huolehtia siitä, että sähköinen palvelukanava on asiakkaalle houkuttelevin vaihtoehto sekä tukea asiakkaiden kykyä siirtyä sähköisten palvelujen käyttöön niissä palveluissa ja tapauksissa, joissa se on mahdollista. Asiakkaalle tulee tarvittaessa järjestää myös mahdollisuus käyntiasiointiin. Sähköisen palvelun kehittäminen vapauttaa voimavaroja niihin palveluihin, joissa henkilökohtainen, kasvokkain tapahtuva palvelu on välttämätöntä ja tärkeää. (Kunnat.net 2013.)

2.1.2 Käyntiasiointi

Perustuslailla turvattuun hyvään hallintoon sisältyy palveluperiaate, jonka keskeisenä tavoitteena on, että erot hallinnon asiakkaiden tiedoissa tai asiointivalmiuksissa eivät vaikuttaisi epäedullisesti tai haitallisesti menettelyssä ja viranomaispalveluja toteuttaessa. Sähköisten palvelumuotojen kehittyessä on silti palveluperiaatteen mukaisesti tärkeää, että pääsy hallinnon palveluihin turvataan myös sellaisille, jotka eivät voi, eivät osaa tai eivät halua käyttää itsenäisesti viranomaisten luomia sähköisten asioinnin menetelmiä. Vaikka julkisen hallinnon asiakkuusstrategiassa korostetaan sähköistä asiointia julkisen hallinnon palveluissa, tulee asiakkaille tarvittaessa järjestää mahdollisuus myös käyntiasiointiin.

Julkisen hallinnon yhteisellä asiakaspalvelulla pystytään varmistamaan hallinnon palveluperiaatteen ja asiakkuusstrategian edellyttämä asiakkaiden mahdollisuus perinteiseen käyntiasiointiin. Lisäksi yhteisellä asiakaspalvelulla edistetään ja laajennetaan palveluperiaatetta toteuttaen hallinnon asiakkaiden mahdollisuuksia käyttää yhdenvertaisesti viranomaisten sähköisiä palveluita tarjoamalla yhteisessä asiakaspalvelussa sähköisten palveluiden edellyttämä tekninen välineistö sekä asiakkaan mahdollisesti tarvitsema tuki ja opastus palveluiden käyttämiseen. Tämä edistää myös palveluiden yhdenvertaista saavuutta. (Valtiovarainministeriö 2014, 19.)

Julkisen hallinnon yhteiseen asiakaspalveluun osallistuvat toimijat, eli Kansaneläkelaitos (Kela), poliisin lupahallinto, maistraatit, työ- ja elinkeinotoimistot (TE-toimistot) ja Verohallinto, ovat jo kehittäneet ja tulevat myös jatkossa kehittämään voimakkaasti sähköistä asiointiaan julkisen hallinnon asiakkuusstrategian tavoitteiden ja Asiakaspalvelu2014 – hankkeen tavoitteiden mukaisesti. Sähköisen asioinnin kehittämisen on ennustettu vähentävän näiden toimijoiden käyntiasiointimääriä keskimäärin noin 54 % vuodesta 2011 vuoteen 2019. Alla olevassa taulukossa on kuvattu toimijakohtaisesti prosentuaalista vaikutusta käyntiasiointimääriin vuosina 2012–2019. (Valtiovarainministeriö 2014, 96.)

Taulukko 1. Sähköisen asioinnin kehittämisen vaikutukset käyntiasiointiin (Valtiovarainministeriö 2014, 23).

Vuosi arvio % -muutoksesta vuoden 2011 käyntiasiointimäärään verrattuna						
Vuosi	Poliisin lupahallinto	TE-toimistot	Verohallinto	Maistraatit	Kela	Yhteensä
2012	+13,0 %	-4,00 %	-16,00 %	-0,10 %	-11,00 %	-3,62 %
2013	-6,50 %	-12,00 %	-30,00 %	-0,60 %	-11,00 %	-12,02 %
2014	-20,00 %	-35,00 %	-34,00 %	-1,60 %	-29,00 %	-23,92 %
2015	-42,00 %	-40,00 %	-37,00 %	-7,70 %	-39,00 %	-33,14 %
2016	-55,00 %	-42,00 %	-42,00 %	-24,10 %	-43,00 %	-41,22 %
2017	-60,50 %	-50,00 %	-46,00 %	-29,90 %	-46,00 %	-46,48 %
2018	-60,50 %	-55,00 %	-50,00 %	-34,20 %	-54,00 %	-50,74 %
2019	-60,50 %	-57,00 %	-55,00 %	-41,20 %	-57,00 %	-54,14 %

2.2 Asiakaspalvelu2014 -hanke

Valtiovarainministeriö asetti 12.1.2012 julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen saavuttaakseen yhteispalvelulle asetetut tavoitteet. Hankkeesta käytetään lyhennystä Asiakaspalvelu2014. Asiakaspalvelu2014 –hankkeen tavoitteiksi on määritelty, että:

1. asiakas saa julkisen hallinnon palvelut yhteisistä asiakaspalvelupisteistä (yhden luukun periaate),
2. julkisen hallinnon yhteiset asiakaspalvelupisteet sijaitsevat kohtuetaisyudella asukkaista ja
3. julkisen hallinnon yhteiset asiakaspalvelupisteet lisäävät hallinnon tehokkuutta ja tuottavuutta. (Valtiovarainministeriö 2014, 4.)

Asiakaspalvelu2014 -hankkeen tavoitteena on siis saada aikaan toimivat edellytykset julkisen hallinnon asiakaspalvelujen saatavuudelle siten, että asiakaspalvelut järjestetään asiakaslähtöisesti, tuottavasti ja taloudellisesti. Hanke ehdotti kesäkuussa 2013 valmistuneessa loppuraportissaan (valtiovarainministeriön julkaisu 14/2013) uutta lainsäädäntöä, jonka mukaan kunnat vastaisivat julkisen hallinnon yhteisten Asiointipisteiden perustamisesta ja ylläpitämisestä. (Valtiovarainministeriö 2015, 13.)

Asiointipisteiden toiminta perustuu voimassaolevaan yhteispalvelulakiin (laki julkisen hallinnon yhteispalvelusta 223/2007). Sen nojalla kukin pilottikunta ja valtion palveluntuottajat allekirjoittivat Asiointipistekohtaisen yhteispalvelusopimuksen viideksi vuodeksi. Sopimukset perustuivat valtakunnalliseen mallisopimusluonnokseen ja olivat siten sisällöltään yhteneväiset. (Valtiovarainministeriö 2015, 20.)

Hankkeen valmisteluvaiheen linjausten mukaan julkisen hallinnon yhteisissä Asiointipisteissä palveluitaan tarjoavat aina ylläpitäjäkunnan lisäksi seuraavat palveluntuottajat: poliisin lupahallinto, Verohallinto, maistraatit ja TE-toimistot. Lisäksi pisteissä voivat tarjota sopimuksen perusteella palvelujaan Kela ja Maanmittauslaitos sekä muut valtion viranomaiset. (Valtiovarainministeriö 2014, 15–16.) Yhteistä asiakaspalvelua pilotoitiin 23.9.2014–30.4.2015 välisenä aikana viidellä paikkakunnalla.

2.2.1 Pilotoinnin tavoitteet

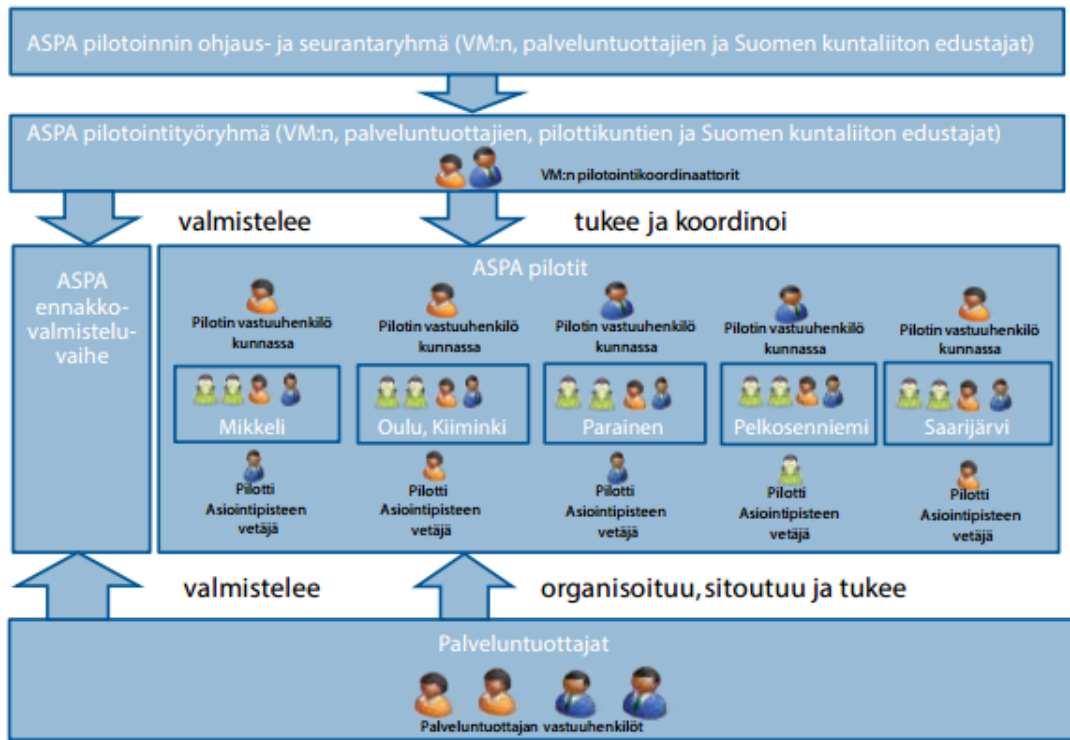
Yhteisen asiakaspalvelun pilotointia varten on laadittu pilotointisuunnitelma, jonka tarkoituksena oli ohjata pilotointia ja varmistaa, että pilotoinnilla asetetaan sille vaaditut tavoitteet. Pilotoinnin tarkoituksena oli saada käytännön kokemusta pisteen käynnistämisestä ja sen vaatimista toimenpiteistä sekä saada myös kokemusta palveluneuvojan roolista ja tehtävistä yhteisessä asiakaspalvelussa.

Valtiovarainministeriö asetti vuonna 2014 pilotointityöryhmän sekä pilotoinnin ohjaus- ja seurantatyöryhmän Asiointipisteiden pilotoinnin onnistumiseksi. Pilotointityöryhmän tehtävänä on toteuttaa ja arvioida pilotointi kokonaisuudessaan ja pilotoinnin ohjaus- ja seurantatyöryhmän tehtävänä on muun muassa ohjata ja seurata pilottien toiminnan suunnittelua ja kehittämistä sekä seurata ja arvioida kokemuksia yhteisen asiakaspalvelun toimintamallista. (Valtiovarainministeriö.)

Pilotoinnin tavoitteena oli muodostaa viisi hyvää esimerkkiä toimivasta Asiointipisteestä, joiden avulla voidaan helpottaa muiden Asiointipisteiden rakentamista. Pilotointia valmisteltiin pilotointityöryhmässä, jossa on mukana pilottikuntien, Suomen Kuntaliiton ja valtion palveluntuottajien eli Verohallinnon, maistraattien, TE-toimistojen, poliisin ja Kelan edustajat. (Valtiovarainministeriö 2014, 100.)

Jokaisessa pilottikunnassa on toiminut pilotoinnin koordinaattori, joka on toiminut pilotin yhteyshenkilönä kunnassa. Koordinaattori on vastannut pilotin suunnitelman mukaisesta läpiviennistä kunnassa ja osallistunut pilotointityöryhmän kokouksiin. Koordinaattori on myös huolehtinut pilotin aikaisesta raportoinnista, palvelutuotannosta ja sen laajentamisesta, Asiointipisteen kehittämisestä sekä yhteistyöstä Asiointipisteen, kunnan ja palveluntuottajien välillä. Näitä tehtäviä on voinut hoitaa myös Asiointipisteen vetäjä joko yksin tai yhdessä pilotoinnin koordinaattorin kanssa. (Valtiovarainministeriö 2015, 19.)

Alla olevassa kuvassa on kerrottu tarkemmin pilotoinnin organisoinnista ja pilotoinnin tukimallista. Kuvassa oleva sana ASPA on lyhenne asiakaspalvelusta. Pilotilla taas tarkoitetaan pilotoinnissa mukana olevaa Asiointipistettä, eli pilottipistettä.



Kuvio 1. Pilotoinnin organisointi (Valtiovarainministeriö 2015, 18).

2.2.2 Pilotoitavat Asiointipisteet

Yhteistä asiakaspalvelua pilotoitiin Mikkeliissä, Paraisilla, Saarijärvellä, Pelkosenniemellä ja Oulun Kiimingissä. Asiointipisteitä ylläpitävien kuntien valintaan vaikuttivat kunnan oma halu ja kyky pilotointiin sekä kuntien erilaisuus keskenään kielellisesti, asukasmäärältään ja maantieteelliseltä sijainniltaan. Kunnat eroavat myös sen suhteen, onko niissä on valtion palveluntuottajien (Kela, maistraatti, TE-toimisto ja Verohallinto) omia toimipisteitä. Hankkeen pilottipisteet jatkavat toimintaansa vielä pilotointijakson jälkeenkin viiden vuoden yhteispalvelusopimuksilla. (Valtiovarainministeriö 2015, 13.)

Mikkeli on keskisuuri, 54 734 asukaan suomenkielinen maakuntakeskus Etelä-Savon maakunnassa. Mikkelin Asiointipiste on normaalisti avoinna arkipäivisin klo 9.00–16.00, mutta kesä-elokuussa klo 9.00–15.00. Mikkeliissä on poliisin ja Kelan asiakkaille avoinna olevat omat toimipisteet, jotka ovat avoinna kaikkina arkipäivinä. Kelan ja poliisin asiakaspalvelupisteet sijaitsevat vain muutaman sadan metrin päässä Asiointipisteestä ja TE-toimistokin vain noin 650 metrin päässä. TE-toimisto oli pilotoinnin alkaessa Mikkeliissä avoinna asiakkaille arkipäivisin virka-aikana. Maaliskuusta 2015 alkaen TE-toimistossa on voinut asioida arkipäivisin klo 9-11 sekä ilman ajanvarausta että ajanvarauksella ja klo 13–16 vain ajanvarauksella. Mikkeliissä maistraatin ja Verohallinnon omat toimipisteet suljettiin tilapäisesti käyntiasiakaspalvelulta Asiointipisteen avautuessa. Pilotointiin osallis-

tuvan Asiointipisteen lisäksi Mikkelissä on viisi Yhteispalvelupistettä, jotka ovat avoinna asiakkaille. (Valtiovarainministeriö 2015, 21.)

Oulu on suuri, 196 530 asukkaan suomenkielinen maakuntakeskus Pohjois-Pohjanmaan maakunnassa. Oulussa Asiointipiste sijoittuu Kiiminkiin, jossa on vähän yli 13 000 asukasta. Oulun Kiimingin Asiointipiste on avoinna arkipäivisin klo 8.30–16.00. Kiimingissä ei ole valtion palveluntuottajien eikä Kelan omia toimipisteitä. Lähimmät valtion palveluntuottajien omat toimipisteet eli maistraatin, Verohallinnon, TE-toimiston, poliisin ja Kelan toimipisteet sijaitsevat Oulun keskustassa. Asiointipiste korvasi Kiimingissä samoissa tiloissa toimineen Yhteispalvelupisteen. Oulun Kiimingissä on pilotoitavan Asiointipisteen lisäksi neljä Yhteispalvelupistettä. (Valtiovarainministeriö 2015, 21.)

Saarijärvi on keskikokoinen, 10 054 asukkaan, suomenkielinen kaupunki Keski-Suomen maakunnassa. Saarijärven Asiointipiste on avoinna arkipäivisin klo 9.00–15.00. Saarijärvellä on Kelan ja poliisin asiakkaille avoinna olevat toimipisteet. Kelan toimipiste on avoinna kaikkina arkipäivinä ja se sijaitsee lähellä Asiointipistettä. Poliisilla on oma asiakaspalvelupiste, joka palveli pilotin alkaessa asiakkaita joka arkipäivä. Vuoden 2015 maaliskuun 30. päivästä alkaen poliisin toimipiste on avoinna vain yhtenä päivänä viikossa. TE-toimisto ja verotoimisto ovat lopettaneet toimintansa Saarijärvellä vuoden 2014 alussa. Maistraatin toimipiste lopetti toimintansa vuonna 2012. Saarijärven Asiointipiste toimi Yhteispalvelupisteenä vuoden 2014 alkupuolen, minkä jälkeen se muuttui Asiointipisteeksi syyskuussa 2014. Pilotointiin osallistuvan Asiointipisteen lisäksi Saarijärvellä ei ole muita Yhteispalvelupisteitä. (Valtiovarainministeriö 2015, 21.)

Parainen on Varsinais-Suomen maakunnassa sijaitseva 15 549 asukkaan kaksikielinen kaupunki, jossa enemmistön kielenä on ruotsi. Kunnan erityisominaisuutena on laaja saaristoalue. Paraisten Asiointipiste on avoinna maanantaista keskiviikkoon klo 9.00–16.00, torstaisin klo 9.00–17.00 ja perjantaisin klo 9.00–15.00. Paraisilla on asiakkaille avoinna olevat Kelan, poliisin ja TE-toimiston omat toimipisteet. Kelan toimipiste on avoinna kaikkina arkipäivinä ja se sijaitsee noin puolen kilometrin päässä Asiointipisteestä. Poliisin ja TE-toimiston toimipisteet ovat Asiointipisteen viereisessä rakennuksessa. Poliisin asiakaspalvelupiste palvelee asiakkaita päivittäin klo 9–16.15. TE-toimiston asiakaspalvelu oli maaliskuun 2015 loppuun saakka avoinna joka arkipäivä. Huhtikuun 2015 alusta alkaen TE-toimisto rajoitti aukioloaikaansa siten, että toimisto päivystää enää maanantaisin. Muina arkipäivinä TE-toimisto palvelee asiakkaita vain ajanvarauksella. Paraisilla on myös maistraatin ja Verohallinnon omat toimipisteet, mutta ne suljettiin tilapäisesti käyntiasiakaspalvelulta Asiointipisteen avautuessa. Asiointipiste korvasi Paraisten keskustassa aiemmin samoissa tiloissa toimineen Yhteispalvelupisteen. Pilotointiin osallistuvan Asiointi-

tipisteen lisäksi Paraisilla on neljä muuta Yhteispalvelupistettä. (Valtiovarainministeriö 2015, 22.)

Pelkosenniemi on pieni, 948 asukkaan suomenkielinen kunta Lapissa. Pelkosenniemen Asiointipiste on avoinna maanantaista torstaihin klo 9.30–15.00 ja perjantaisin klo 9.30 – 14.00. Pelkosenniemellä ei ole valtion palveluntuottajien eikä Kelan omia toimipisteitä, eikä muita Yhteispalvelupisteitä. Lähimmät Kelan, poliisin ja TE-toimiston omat toimipisteet ovat reilun 50 kilometrin päässä Kemijärvellä ja Sodankylässä. Pelkosenniemeä lähellä olevat TE-toimistot palvelevat asiakkaita ainoastaan ajanvarauksella. Lähimmät Verohallinnon asiakkaille avoimet toimipisteet ovat Kemijärvellä reilun 50 kilometrin ja Sodankylässä vajaan 60 kilometrin päässä. Lähimmät maistraatin asiakkaille avoinna olevat toimipisteet ovat noin 130 kilometrin päässä Rovaniemellä ja noin 140 kilometrin päässä Kittilässä. Pelkosenniemen Asiointipiste korvasi siellä aikaisemmin toimineen Yhteispalvelupisteen. Pilotointiin osallistuvan Asiointipisteen lisäksi Pelkosenniemellä ei ole muita Yhteispalvelupisteitä. (Valtiovarainministeriö 2015, 22.)

2.2.3 Palveluntuottajien tarjoamat palvelut

Palveluntuottajia ovat Asiointipisteissä annettavien palvelujen tuottajat, eli poliisin lupahallinto, Verohallinto, maistraatti, TE-toimisto, Kela ja pistettä ylläpitävä kunta. (Valtiovarainministeriö 2014, 102.)

Poliisin lupahallinnon ydintehtäviin kuuluvat yksityiseen turvallisuusalaan, aseasioihin, yleisötilaisuuksiin sekä matkustusasiakirjoihin ja henkilöllisyyttä osoittavien asiakirjojen myöntämiseen ja tunnistamiseen kuuluvat tehtävät. Myös ajo-oikeusasiat, ulkomaalaislupa-asiat sekä arpajais- ja rahankeräyslain mukaiset asiat kuuluvat poliisin lupahallinnon tehtäviin. (Sisäasiainministeriö 2012.) Matkustusasiakirjat (passit ja henkilökortit) sekä ajoluvat olivat vuonna 2014 poliisin eniten käsittelemiä lupa-asioita (Kumpulainen 2015, 3).

Asiointipisteessä voi hoitaa seuraavia poliisin lupahallinnon asioita: kaikki ajo-oikeuteen ja liikenteeseen, tavara-arpajaisiin ja rahankeräykseen, verkkopalveluihin sekä yleisötilaisuuksiin ja ilmoituksiin liittyvät lomakeasiat. Asiantuntija voi hoitaa etäyhteydellä hallintolain mukaiset kuulemiset ja poliisin oman henkilökunnan antamana paikan päällä asiointipisteessä hoidetaan passi- henkilökorttiasiat, ampuma-aseluvat, turva-alan luvat sekä ulkomaalaisluvat. (Valtiovarainministeriö 2014, 101–102)

Verohallinnon henkilöasiakkaan tyypillisimmät veroasiat ovat verokortin tilaaminen ja veroilmoituksen antaminen. Myös nämä palvelut ovat saatavilla verkossa ja vuonna 2010 Verohallinnon verkkopalvelun kautta tilattiin 19 % enemmän erilaisia verokorttimuutoksia kuin vuonna 2009. (Verohallinnon julkaisu 2012, 2) Asiointipisteessä on saatavilla muun muassa seuraavia Verohallinnon palveluita: yleisneuvonta, asiakirjojen vastaanotto, loma-kejakelu, todistukset, henkilöverotukseen liittyvä neuvonta, perintö- ja lahjaveroon liittyvät asiat sekä maa- ja metsätalouden neuvonta. (Valtiovarainministeriö 2014, 103.)

Työ- ja elinkeinopalvelut eli TE-palvelut tarjoavat maksutta palveluja työnhakijoille, jotka asuvat Suomessa tai haluavat Suomeen töihin (TE-palvelut 2015). Asiointipisteessä saa seuraavia TE-toimistojen palveluja: työnvälityspalvelut, tieto- ja neuvontapalvelut, osaamisen kehittämis-, yritystoiminnan käynnistys- ja kehittämispalvelut, työttömyysturva, maahanmuuttajien kotoutumista edistävät palvelut, asiantuntija-arvioinnit sekä palveluihin liittyvät tuet ja korvaukset. (Valtiovarainministeriö 2014, 103.)

Maistraatit vastaavat muun muassa alueensa väestötietojärjestelmästä, holhousasioista sekä valtakunnallisesta kuluttajaneuvonnasta. Asiointipisteissä voi hoitaa esimerkiksi holhoustoimen edunvalvontaan, kuluttajaneuvontaan ja todistajaneluviin liittyviä asioita. Asiointipisteessä saa hoidettua myös vihkimiseen ja parisuhteen rekisteröintiin, henkilöoikeudellisiin palveluihin sekä perhe- ja perintöoikeudellisiin palveluihin liittyvät asiat. (Valtiovarainministeriö 2014, 104–107.)

Kela hoitaa Suomessa asuvien perusturvaa eri elämäntilanteissa. Kelan asiakkaita ovat kaikki Suomessa asuvat sekä ulkomailla asuvat Suomen sosiaaliturvan piiriin kuuluvat henkilöt. (Kela 2014.) Asiointipisteessä on saatavilla erilaisiin eläkeasioihin liittyviä palveluja kuten eläkeläisen asumistukeen ja takuueläkkeeseen liittyvät palvelut. Pisteistä saa myös kuntoutuksiin, tukiin ja etuuksiin liittyviä palveluja, kuten kuntoutusmaksut, opintotuki, asumistuki lastenhoidon tuki ja työttömyysetuudet. Pisteessä on mahdollista hoitaa myös esimerkiksi sairaanhoitokorvauksiin, lapsilisiin ja sotilasavustuksiin liittyvät asiat. (Valtiovarainministeriö 2014, 108.)

2.3 Yhteisen asiakaspalvelun toimintamalli

Yhteisen Asiointipisteen tärkeimmät menestystekijät ovat osaavat ja asiakaspalveluun sopivat palveluneuvojat, asiakaspalveluun ja Asiointipisteeseen sopivat toimitilat, palveluntuottajan sitoutuminen sekä tuki palveluiden tarjoamiseen. Asiointipisteissä noudatetaan seuraavia hyvän ja laadukkaan asiakaspalvelun periaatteita ja toimintatapoja:

- Asiakasta palvellaan yhtenäisellä toimintamallilla ja samojen periaatteiden mukaan jokaisessa Asiointipisteessä
- Asiakas saa asian vireille tai hoidettua ensi kontaktista
- Asiakas ohjataan sähköisten palveluiden käyttöön ja häntä opastetaan niiden käytössä
- Asiakas otetaan mukaan toiminnan kehittämiseen
- Palveluneuvojan antama palvelu ei vaadi toimialan asiantuntijan osaamista, mutta edellyttää monipuolisia tukijärjestelmiä
- Palveluneuvoja tuntee Asiointipisteen palveluprosessit
- Toimitilat luovat edellytyksiä hyvälle asiakaspalvelulle (Valtiovarainministeriö 2013, 81)

Asiointipisteen keskeisin tehtävä on tarjota Asiakaspalvelu2014-hankkeessa määriteltyjen palveluntuottajien palveluita. Palveluneuvoja hyödyntää työnsä toteuttamisessa erilaisia palvelukanavia: sähköinen palvelu, etäpalvelu, palveluntuottajan tapaaminen asiakaspalvelupisteessä ja manuaalisen palvelutapahtuman toteuttaminen. Palvelutapahtumat esitelen tarkemmin seuraavassa kappaleessa. Palveluneuvojalle on palvelutapahtuman toteuttamiseen määritelty seuraavat ohjeet:

1. Palvelutarpeen kartoitus, jossa palveluneuvoja tunnistaa minkä viranomaisen palvelua asiakas tarvitsee.
2. Palveluneuvoja saa asiakaspalvelujärjestelmän ohjeista (palvelukortista) tiedon palvelun ensisijaisesta palvelukanavasta, minkä jälkeen palveluneuvoja toimii palveluntuottajan antamien ohjeiden mukaisesti.
3. Palvelutapahtuma päätetään kun asiakkaalle on annettu palvelu. (Valtiovarainministeriö 2013, 82.)

2.4 Palveluneuvojan tehtävät ja rooli Asiointipisteessä

Asiointipisteiden asiakaspalvelijoita kutsutaan palveluneuvojiksi. Heidän tehtävään on hoitaa asiakkaan tarvitsemia palveluja, eli palvelutapahtumia. Silloin, kun asiakkaan tarvitsema palvelu edellyttää viranomaisen toimialan tuntemusta, palvelua antaa viranomaisen palveluksessa oleva asiantuntija joko etäyhteydellä tai eräissä poliisin lupahallinnon ja maistraatin palveluissa paikan päällä Asiointipisteessä. Palveluneuvoja ohjaa asiakkaan ensisijaisesti käyttämään sähköisiä palveluja, jos hänen tarvitsemansa palvelu on saatavilla sähköisenä. (Valtiovarainministeriö 2014, 20.)

Palveluneuvojat toteuttavat Asiointipisteissä seuraavia palveluja: asiakkaan henkilöllisyyden toteaminen, erilaisten asiakirjojen ja maksujen vastaanottaminen, pisteessä palveluja

tarjoavien viranomaisten verkkopalvelujen käytön tuki, ajanvarausten vastaanottaminen etäpalveluun ja muuhun asiantuntijapalveluun sekä pisteessä palveluja tarjoavien viranomaisten tuotteiden myynti. Palveluneuvoja antaa myös yleisellä tasolla tietoa palveluista ja viranomaisista sekä neuvontapalvelua asioissa, joissa otetaan vastaan asiakirjoja. (Valtiovarainministeriö 2014, 102.)

Palveluneuvojan monialaiseen osaamiseen kohdistuu suuria vaatimuksia. He kohtaavat asiakkaan, antavat neuvontaa ja palveluita. Yleisneuvonta, jossa palveluneuvoja pitää hahmottaa koko julkisen sektorin toimintaa, vaatii ymmärrystä koko yhteiskunnan rakenteesta. Palveluneuvojan tulee olla asiakaspalvelun ammattilainen ja julkisen hallinnon asiantuntija (Rantanen 2013, 53).

2.4.1 Palvelutapahtumat

Palveluneuvojan tehtävä Asiointipisteessä on erilaisten palvelutapahtumien toteuttaminen. Palveluneuvoja voi toteuttaa palvelutapahtumia muun muassa sähköisessä kanavassa, etäpalvelutapahtumana tai manuaalisena palvelutapahtumana.

Sähköisessä palvelutapahtumassa asiakkaan tarvitsemalla palveluntuottajalla on tarjolla sähköinen palvelukanava (verkkopalvelu tai puhelinpalvelu) palvelun toteuttamiseen. Tällaisessa palvelutapahtumassa palveluneuvoja opastaa asiakasta palveluntuottajan sähköisen palvelun käytössä. (Valtiovarainministeriö 2013, 82.)

Etäpalvelulaitteella toteutettavassa palvelutapahtumassa, palveluneuvoja opastaa asiakasta etäpalvelulaitteiston käyttämisessä ja varmistaa, että tietoyhteys tarvittavaan palveluntuottajaan toimii moitteettomasti. Palveluneuvojan on myös oltava käytettävissä, jos laitteiston toiminnassa ilmenee ongelmia tai jos asiakas tarvitsee muuta tukea etäpalvelutapahtuman onnistumisessa. (Valtiovarainministeriö 2013, 82.)

Manuaalinen palvelutapahtuma tarkoittaa palvelutilannetta, jossa sähköiseen palveluun ei ole mahdollisuutta. Eli esimerkiksi palveluntuottajalla ei ole asiakkaan tarvitsemasta palvelusta ollenkaan tarjolla sähköistä palvelua. Palveluneuvoja antaa manuaalisessa palvelutapahtumassa palvelun yleistä neuvontaa sekä avustetaan palvelun vireillepanossa esimerkiksi neuvomalla asiakasta paperilomakkeen täytössä. Palveluneuvoja voi myös tarvittaessa ohjata asiakkaan palveluntuottajan oman asiantuntijan luokse, jota on mahdollista tavata Asiointipisteessä. (Valtiovarainministeriö 2013, 82.)

2.4.2 Etäpalvelu

Etäpalvelun avulla asiakas asioi viranomaisen kanssa verkkoyhteyden välityksellä. Tiettyissä yhteispalvelupisteissä sekä julkisen hallinnon yhteisissä Asiointipisteissä on etäpalvelumahdollisuus. Etäpalvelu on käytössä 58 yhteispalvelu- ja Asiointipisteessä viidessä eri maakunnassa. Etäpalvelua tarjoavat TE-toimistot, maistraatit, Kela, oikeusapu, Verohallinto ja osittain kunnat. Palveluvalikoima vaihtelee paikkakunnittain, ja kunnan palvelut ovat kuntakohtaisia. Etäpalvelu on oleellinen osa yhteistä asiakaspalvelua ja tarjoaa asiointikanavan Asiointipisteistä viranomaisten asiantuntijoihin. (Valtiovarainministeriö.)

Käytännössä yhteispalvelupisteen tai Asiointipisteen palveluneuvoja muodostaa verkkoyhteyden oikealle viranomaiselle, jonka jälkeen asiakas ja viranomainen näkevät toisensa kasvotusten videoyhteyden kautta. Kuvaruudulla voidaan näyttää myös tarvittavia asiakirjoja, kuten lomakkeita, tai näyttää tarvittavia tietoja nettisivuilta. Viranomainen voi sijaita missä päin Suomea tahansa ja asiakkaan tarvitsee mennä vain etäpalvelua tarjoavaan yhteispalvelu- tai Asiointipisteeseen. Asiointitapahtumaan voidaan ottaa tarvittaessa mukaan myös tulkki ja toinen viranomainen. Etäpalvelun avulla asiakas säästää aikaa ja rahaa, kun hänen ei tarvitse matkustaa toiselle paikkakunnalle hoitaakseen asiansa. (Valtiovarainministeriö.)

2.5 Palveluneuvojen koulutus ja niiden arviointi

Yhteisen asiakaspalvelun pilotoinnin koulutus koordinoitiin valtiovarainministeriön asettaman osaamisen kehittämisyöryhmän toimesta ja koulutuksen toteutti HAUS kehittämiskeskus Oy. HAUS kehittämiskeskus Oy on Suomen johtava julkisen hallinnon ja palvelutoimintojen kouluttaja, kehittäjä ja valmentaja, joka tarjoaa koulutus- ja kehittämispalveluja pääasiassa valtionhallinnon muodostamalle sidosryhmäyhteisölle (HAUS kehittämiskeskus Oy).

Koulutuksen tavoitteena oli antaa palveluneuvojille yleiskuva julkishallinnosta sekä valtion ja kunnan toiminnoista. Yhteisen asiakaspalvelun palveluneuvojien koulutussuunnitelmaan sisältyy perehdytykset valtionhallinnosta, Kelan, maistraatin, Verohallinnon ja TE-toimiston palveluista sekä poliisin lupa- ja löytötavarapalveluista. Koulutuksissa harjoiteltiin myös etäpalvelua, tiedonhakua, asiakkaan ohjausta ja opastusta palvelupisteessä sekä vammaisten asiakasryhmien huomioonottamista palvelutilanteessa. Lisäksi koulutuksessa harjoiteltiin kirjallista viestintää sekä puhelimen välityksellä tapahtuvaa asiakaspalvelua. (Yhteinen asiakaspalvelu2014 palveluneuvojien koulutussuunnitelma 2014, 3.) Koulutukset toteutettiin videoyhteyden välityksellä valtiovarainministeriön sekä HAUSin virtuaalihuoneissa.

Palveluntuottajien koulutukset pilottipisteiden palveluneuvojille järjestettiin joko yhdessä tai kahdessa osassa kesäkuussa ja elokuussa 2014. Jokaisesta palveluntuottajan antamasta koulutuksesta on koottu kirjallinen raportti. Raporttiin on selostettu yksityiskohtaisesti koulutuksessa käsitellyt asiat sekä koulutuksessa olleiden kommentteja koulutuksesta. Koulutuksista annettiin myös yleisarvosanat. Kommentit ja arvosanat käyn läpi työni seuraavassa vaiheessa. Kirjalliset raportit löytyvät valtiovarainministeriön omista tietojärjestelmistä, mistä olen ne myös saanut luettavaksi. Koulutusten raportit on laatinut HAUS kehittämiskeskuksen Marja Laine-Asikainen jokaisen koulutuksen jälkeen. Aineistot ovat hyödyllisiä ja ne on myös tarpeellista esitellä, sillä ne sisältävät paljon tietoa koulutuksista ja niiden tarpeellisuudesta sekä koulutuksissa olleiden mielipiteitä.

Kelan koulutus järjestettiin kahdessa osassa kesäkuussa. Koulutuksessa käytiin läpi Kelan yleisesittely sekä palveluvalikoima. Palveluneuvojan toimintaa harjoiteltiin seuraavissa Kelan palveluprosesseissa: hakemuksien vastaanottaminen, materiaalien antaminen, verkkopalveluiden opastaminen, ajanvaraus, etätulkkaustilanteiden valmistelu ja muut mahdolliset asiakkaan tilanteet. Koulutuksen toisena päivänä käytiin läpi etäpalvelua sekä palveluneuvojan apuvälineitä, kuten esimerkiksi palvelukortteja. (Kelan palvelujen koulutus yhteisen asiakaspalvelun palvelupisteiden palveluneuvojille 2014.)

Maistraatin koulutus järjestettiin yhdessä osassa kesäkuussa. Koulutuksessa käytiin läpi muun muassa maistraatin yleisesittely ja organisaatio sekä katsaus maistraattien tulevaisuuteen. Maistraatin palvelut ja palveluprosessit käytiin läpi ja koulutuksessa katsottiin myös palveluneuvojille tehtyä palvelukorttia maistraatin eri palveluista ja niiden hoitamisesta. (Maistraatin palvelujen koulutus yhteisen asiakaspalvelun palvelupisteiden palveluneuvojille 2014.)

Poliisin lupapalveluiden kaksiosainen koulutus järjestettiin kesäkuussa. Koulutuksessa käytiin läpi Poliisin organisaatiota, lupapalveluiden perusvalikoimaa ja palveluverkkoa, aukioloaikoja ja ajanvarausjärjestelmää sekä poliisin palveluperiaatteita. Myös palveluprosessia, eli muun muassa hakemusten vastaanottamista, niissä neuvomista ja niiden tarkistamista, käytiin läpi. Toisena koulutuspäivänä perehdyttiin palveluneuvojien apuna toimiviin palvelukortteihin. Palvelukorteissa olevat palvelutapahtumat, esimerkiksi löytötavaroitten vastaanottaminen, ajokorttien hakeminen ja tavara-arpajaisten järjestäminen, käytiin läpi tarkasti. (Poliisin lupapalveluiden koulutus yhteisen asiakaspalvelun palvelupisteiden palveluneuvojille 2014.)

TE-toimistojen koulutus järjestettiin kesäkuussa ja se oli yksiosainen. Koulutuksessa esiteltiin TE-toimistojen palvelut ja palveluprosessi sekä keskusteltiin erilaisista palveluista, joita asiakkaat yleensä tarvitsevat. Myös palvelulinjojen ydintavoitteet käytiin läpi ja se miten palveluneuvojan tulee toimia, jos asiakkaaksi tulee uusi TE-toimiston palveluja käyttävä tai jo ennestään TE-toimistojen palveluja käyttänyt asiakas. Koulutuksessa käytiin läpi myös TE-palvelujen nettisivut, lomakkeet ja verkkopalvelut. (TE-toimiston palvelujen koulutus yhteisen asiakaspalvelun palvelupisteiden palveluneuvojille 2014.)

Verohallinnon kaksiosainen koulutus järjestettiin elokuussa 2014. Ensimmäisenä päivänä koulutuksessa käytiin läpi Verohallinnon palveluverkkoa Suomen eri osissa sekä Verohallinnon organisaatiota. Palveluneuvojan rooli, Verohallinnon vakiopalvelut ja erilaisten asiakirjojen vastaanottaminen selostettiin. Koulutuksessa käytiin läpi myös Verohallinnon palautekäytäntö, palveluneuvojien saatavilla olevat tukikanavat, vero.fi –palvelu sekä lomakkeet kuten verotodistus ja palvelukortit. Toisena koulutuspäivänä fokus oli yleisimmissä sähköisissä palveluissa. Koulutuksessa käytiin läpi muun muassa sähköiseen asiointiin tunnistautumista, tilinumeron ilmoituspalvelua, verotodistusta ja verokorttia sekä erilaisia Verohallinnon verkkopalveluita. (Verohallinnon palvelujen koulutus yhteisen asiakaspalvelun palvelupisteiden palveluneuvojille 2014.)

Seuraavissa kappaleissa kerron koulutuksiin osallistuneiden palveluneuvojien mielipiteitä koulutusten onnistumisesta. Jokaiselle koulutukselle annettiin myös kouluarvosana, jotka esitän myös seuraavissa kappaleissa.

Palveluntuottajien koulutuksista pyydettiin antamaan yleisarvosanat kouluarvosana-asteikolla 4-10 sekä kommentteja koko koulutukselle. Koulutuksen yleisarvosana koostuu palautelomakkeisiin vastanneiden arvosanojen keskiarvosta. Pilotointiin osallistuvien Asiointipisteiden palveluneuvojia ja palveluesimiehiä oli yhteensä 21 henkilöä. Koulutuksiin pääsi osallistumaan kuitenkin vain 4 – 10 henkilöä / koulutustilaisuus. Koulutusten palautekyselyihin saatiin vastauksia 2 – 5 henkilöltä. Koulutusten alhaiseen osallistujalukuun vaikutti koulutusten huono ajankohta. (Valtiovarainministeriö 2014a, 7.)

Kelan palvelujen koulutuksen yleisarvosanaksi annettiin 7,5. Palautekyselyyn vastanneiden kommentteista kävi ilmi, että koulutus sujui ymmärrettävästi ja että kouluttajalla on hyvä tietämys asioista. Kouluttaja ei ottanut vastaajien mielestä tarpeeksi huomioon palveluneuvojien aikaisempaa kokemusta asiakaspalvelutyöstä. Koulutukseen olisi kaivattu myös enemmän käytännön esimerkkejä erilaisten palvelujen tarjoamisesta.

Maistraatin palvelujen koulutuksen yleisarvosanaksi muodostui 10,0. Koulutuksen saamista kommenteista ilmeni, että koulutus oli ymmärrettävä ja että koulutuksessa oli myös paljon materiaalia. Yksi vastaaja olisi kuitenkin kaivannut ohjeita, siitä mikä on palveluneuvojan rooli, jos substanssiosaamista ei tarvita.

Poliisin lupahallinnon palvelujen koulutus sai yleisarvosanan 8,33. Koulutuksen saamista kommenteista kävi ilmi, että koulutus oli selkeä ja kouluttajan asiantuntemus poliisin lupa-palveluista oli erinomainen. Vastaajien mukaan, he kuvittelisivat nyt osaavansa etsiä tarvittavaa tietoa poliisin lupa-asioista.

TE-toimistojen palvelujen koulutus sain yleisarvosanaksi 6,5. TE-palvelujen saamista kommenteista ilmeni, että koulutus oli asiantuntevaa, mutta liian tiukkaa. Yksi vastaaja oli sitä mieltä, että koulutus oli liian pikkutarkkaa, koska palveluneuvojan ei ole mahdollista osata TE-palvelujen toimialasta niin paljon, varsinkin kun palveluneuvojan pitää osata antaa myös muiden palveluntuottajien palveluja. TE-palvelujen osaamisvaatimuksia tulisi siis rajata.

Verohallinnon palvelujen koulutuksen yleisarvosanaksi muodostui 8,5. Verohallinnon koulutus sai kommentteja, joiden mukaan liian paljon asiaa käsiteltiin liian lyhyessä ajassa. Kaikkea saatua tietoa oli vaikea sisäistää.

Palveluntuottajien koulutukset vaihtelivat suhteellisen paljon kouluttajan mukaan. Joissakin koulutuksissa sanottiin olevan liikaa materiaalia ja joissakin taas liian paljon käsiteltäviä asioita. Jokainen koulutus sai kuitenkin kouluarvosana-asteikolla suhteellisen hyvän arvosanan, tyydyttävästä kiitettävään, joista voi päätellä koulutusten olleen hyödyllisiä ja opettavaisia.

2.6 Palveluneuvojille annettava tuki

Palveluneuvojilla on työnsä tukena monia eri kanavia. Palveluntuottajat, Asiointipistettä ylläpitävä kunta sekä eri tietojärjestelmät ovat palveluneuvojien tukena, mutta lisäksi heille on tehty useita erilaisia menettelytapaohjeita. Ohjeita on tehty muun muassa etäpalvelun käytöstä (ajanvaraus, virtuaalihuoneiden käyttö, tulkin tilaaminen ja verkkoviestintä), asiakirjojen postituksesta palveluntuottajille, ruotsin ja saamenkielisten asiakkaiden palvelemisesta ja vihkimisestä sekä löytötavaroiden vastaanottamisesta. Opinnäytetyön liitteessä löytyvät ohjeet etäpalvelun virtuaalihuoneen yhteyden ottamiseen sekä vihkimiseen. Ohjeista käy ilmi, että ne ovat yksinkertaisia sekä helposti luettavia mutta kuitenkin tarpeeksi informatiivisia. Valtiovarainministeriön pilotointityöryhmä on myös linjannut yhtenevät toi-

mintatavat palveluneuvojen kohtaamiin palvelutilanteisiin. Palveluneuvojilla on siis käytössä laajasti erilaisia ohjeita ja tukimahdollisuuksia eri asiakaspalvelutilanteisiin. Seuraavaksi kerron enemmän palveluntuottajien antamasta tuesta sekä tietojärjestelmistä.

2.6.1 Palveluntuottajien antama tuki

Palveluntuottajat ovat tukena palveluneuvojen työn onnistumisessa. Palveluneuvojilla on apuna eri palveluntuottajien tekemät palvelukortit, joissa on ilmoitettu tukikanava, jonka avulla palveluneuvojan on mahdollista saada apua tarvitsemaansa asiaan. Ilmoitettu tukikanava on palveluntuottajan puhelinnumero tai tarkennettu nettiosoite. Puhelinnumero on tarkoitettu ainoastaan palveluneuvojan käyttöön. Palvelukortissa olevasta nettiosoitteesta palveluneuvojan on mahdollista saada lisää tietoa asiakkaan kulloinkin kysymästä asiasta. Asiointipisteen palveluneuvojat ovat myös voineet kysyä neuvoa ja apua tietyiltä palveluntuottajien edustajilta silloin, kun palveluntuottajan edustaja on ollut päivystämässä paikan päällä Asiointipisteessä. Kunnalla on Asiointipisteessä kaksi roolia; 1) kunnat ylläpitävät pistettä ja toimivat palveluneuvojen työnantajina, eli ovat tukena sitä kautta, ja 2) ne ovat myös palveluntuottajia pisteessä tarjolla olevien kunnan palveluiden osalta.

2.6.2 Tietojärjestelmät palveluneuvojen tukena

Palveluneuvojalla on työnsä tukena palveluntuottajien tekemät palvelukortit, joissa on ohjeistettu Asiointipisteissä tarjottavien palveluiden toteuttamista. Ne ovat siis palveluneuvojan sähköiset palveluohjeet. Niiden tarkoitus on kuvata Asiointipisteessä tarjottavat palvelut yhtenäisellä mallilla, niin että palveluneuvoja pystyy toteuttamaan palvelutapahtuman mahdollisimman itsenäisesti sekä laadukkaasti. Palvelukorteissa on kuvattu palveluntuottamisen ohjeet vaihe vaiheelta, eli miten palveluneuvojan tulee toimia asiakkaan kanssa. Palvelukorttiin on kuvattu myös palvelun mahdollinen maksullisuus ja palveluntuottajan verkkosivut, jossa palvelusta on lisätietoa sekä tukikanava, josta palveluneuvoja saa puhelimitse tai sähköpostilla tarvitsemaansa apua palvelun toteuttamiseen. Jokaisesta palveluntuottajan tarjoamasta palvelusta ei ole tehty erikseen palvelukorttia, vaan kortit on pyritty tekemään niin, että saman palveluntuottajan samanlaisista asiakasprosesseista tehdään yksi kortti. Jos palveluprosessit ovat erilaisia, niin saman palveluntuottajan palveluista tehdään useampia kortteja. Palvelukortit tallennetaan palveluneuvojan käyttämään asiakaspalvelujärjestelmään. Jos Asiointipisteessä tarjottavaan palveluun tulee muutoksia, palveluntuottaja tekee muutokset palvelukorttiin ja se vie asiakaspalvelujärjestelmään. (Valtiovarainministeriö 2013, 83.)

Liitteenä on kaksi esimerkkiä poliisin lupahallinnon palvelukorteista. Muidenkin palveluntuottajien palvelukorttien rakenne on tehty samalla logiikalla. Kaikissa korteissa on ilmoi-

tettu tukikanavat, joihin palveluneuvoja voi ottaa yhteyttä. Korttien palveluohjeet taas vaihtelevat tarvittavan palvelun mukaan, mutta myös tekijän mukaan. Joissakin korteissa palveluohjeet on kuvattu vieläkin yksityiskohtaisemmin kuin poliisin lupahallinnon korteissa ja joissakin taas yleisemmin. Kaikissa korteissa ilmoitettu maksullisuus on hyödyllinen tieto, koska asiakkaat ovat luultavasti kiinnostuneita myös palvelun mahdollisesta hinnasta.

Asiakaspalvelujärjestelmä on yksi keskeinen palveluneuvojan käytössä oleva tietojärjestelmä. Sitä hyödynnetään ja käytetään jokaisessa asiakaspalvelutapahtumassa. Asiakaspalvelujärjestelmään palveluneuvoja kirjaa palvelutapahtuman. Palvelutapahtuman aloittamisen yhteydessä järjestelmästä valitaan asiakkaan tarvitsemaa palvelua koskeva viranomaisen sekä viranomaisen palvelu. Kun palveluneuvoja kirjaa palvelutapahtuman, hän voi samalla tarkastella palveluun liittyvää palvelukorttia, joka ohjaa häntä läpi asiakaspalvelutapahtuman. Palvelutapahtuma kirjataan erilliselle tiketille, joka löytyy järjestelmästä. Asiakaspalvelujärjestelmää käytetään jokaisessa palvelutapahtumatyypissä riippumatta siitä, onko palvelu sähköinen vai manuaalinen. Asiakaspalvelujärjestelmästä saadaan myös raportit palveluiden määristä sekä asiakaspalvelutapahtuman pituudesta. Palveluneuvojille on tehty tarkat ohjeet asiakaspalvelujärjestelmän käytöstä. Ohjeessa on kerrottu muun muassa mitä kaikkia tietoja asiakaspalvelujärjestelmään merkitään ja missä vaiheessa palvelutapahtuma suljetaan. (Valtiovarainministeriö 2013, 82–83.) Työn liitteenä löytyy pikaohje palvelutapahtuman kirjaamisesta asiakaspalvelujärjestelmään. Ohje on mielestäni selkeä, ymmärrettävä ja yksinkertainen.

3 Palveluneuvojan osaaminen ja sen takaaminen

Yksi palveluneuvojan tehtävistä on julkishallinnon rakenteen hahmottaminen. On tärkeää, että palveluneuvoja tietää kenen viranomaisen piiriin asiakkaan tarvitsema palvelu kuuluu. Sähköinen asiointi kuuluu myös suurelta osin palveluneuvojan arkeen; hän opastaa asiakasta tarpeen mukaan ja suosittelee ensisijaisesti aina sähköisten palvelujen käyttöä. Mielestäni on tärkeää ymmärtää mitä sähköinen asiointi käytännössä tarkoittaa, kuinka se on kehittynyt ja kuinka sitä pyritään jatkuvasti myös kehittämään lisää. Palveluneuvojan perehdyttämällä ja kouluttamisella taas taataan palveluneuvojien paras mahdollinen osaaminen ja valmius työhön.

Tässä luvussa käsittelen siis opinnäytetyöni kohteena olevien palveluneuvojien osaamiseen ja sen takaamiseen liittyviä asioita, eli julkishallinnon rakennetta, sähköistä asiointia, työhön perehdyttämistä sekä kouluttamisen tärkeyttä.

3.1 Asiakaspalvelu julkishallinnossa

Suomen julkishallinto muodostuu valtion ylimmistä toimielimistä, valtion hallintojärjestelmästä, kuntien itsehallinnosta, riippumattomasta tuomioistuinlaitoksesta, muusta itsehallinnosta ja välillisestä valtionhallinnosta. Valtion hallintojärjestelmään sisältyvät valtion keskus-, alue- ja paikallishallinto. Välillinen julkishallinto, eli Kansaneläkelaitos, Suomen Pankki, Työterveyslaitos, Suomen metsäkeskus ja yliopistot, tukee ja täydentää julkishallinnon viranomaisten toimintaa. Kuntien itsehallintoon sisältyvät kunnallishallinnon lisäksi kunnallinen aluehallinto, kuntien alueellinen yhteistyö ja kuntayhtymät. Julkisen hallinnon tärkein tehtävä on huolehtia yleisestä hallinnosta, järjestyksestä ja turvallisuudesta sekä kansalaisten hyvinvointipalveluista kuten koulutuksesta, terveydenhoidosta ja sosiaalipalveluista. (Suomi.fi 2015.)

Julkisen hallinnon asiakkuusstrategiasta (Valtiovarainministeriö 2013, 7) ilmenee, että julkisen hallinnon palvelut on ryhmitelty niin, että ne ottavat huomioon asiakkaiden eri elämäntilanteet sekä yrityksen elinkaaren vaiheet. Julkisten palvelujen järjestäjät ja tuottajat joutuvat toimimaan niin, että asiakas, esimerkiksi henkilö, perhe, yritys tai yhteisö, saa tarpeitaan vastaavat palvelut ilman, että hänen täytyy itse selvittää mitä kaikkea asiaan kuuluu ja minkä kaikkien tahojen puoleen hänen tulisi kääntyä. Asiakkaan tarvitsema palvelu on myös hoidettava kerralla tai asiakkaalle annetaan ohjeet tai suunnitelma siitä, miten palvelu hoidetaan loppuun.

Välillisen julkishallinnon asiakaspalvelu vaihtelee eri toimijoiden mukaan. Esimerkiksi Kelan palveluja on mahdollista saada sen omista toimipisteistä, yhteispalvelupisteistä ja pilotoitavista Asiointipisteistä. Kelan asiakkailta on myös mahdollisuus sähköiseen asiointiin Kelan verkkopalvelussa (Kela 2015.) Työterveyslaitoksen palveluja on taas saatavilla sen kuudesta eri toimipisteestä: Työterveyslaitoksen päätoimipisteestä sekä Helsingin, Kuopion, Oulun, Tampereen ja Turun aluetoimipisteistä. Työterveyslaitokseen on myös mahdollista ottaa yhteyttä puhelimitse tai sähköpostitse. (Työterveyslaitos 2015.)

Asiakaspalvelu tarkoittaa asiakkaan kohtaamis- ja palvelutaitoa sekä asennetta ja kykyä neuvoa ja opastaa (Rantanen 2013, 54). Tässä työssä käsiteltävissä julkisen hallinnon yhteisissä Asiointipisteissä asiakaspalvelua tarjoavat kunnan palveluksessa olevat palveluneuvojat ja kunnan asiakkaita ovat suurimmaksi osaksi sen omat jäsenet eli kuntalaiset. Rantanen (2013, 5-6) mukaan kunnalla on tärkeä rooli julkisen hallinnon asiakaspalvelussa, koska kunta on julkisessa hallinnossa asiakkaita lähimpänä. Rantanen mainitsee myös, että kuntien kiinnostus parempaan asiakaspalveluun on selvästi kasvussa ja asiakaspalvelu tunnustetaan entistä enemmän osaksi kunnan kilpailukykyä ja imagon parantamista.

3.2 Sähköinen asiointi

Sähköinen asiointi on asian hoitamista tai tuotteen hankkimista tietoverkossa tarjottua palvelua käyttäen (Arkistolaitos 2005). Sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa säädetyn lain (13/2003) tarkoituksena on lisätä asiointin sujuvuutta ja joutuisuutta samoin kuin tietoturvallisuutta hallinnossa, tuomioistuimissa ja muissa lainkäyttöelimeissä sekä ulosotossa edistämällä sähköisten tiedonsiirtomenetelmien käyttöä. Laissa säädetään viranomaisten ja näiden asiakkaiden oikeuksista, velvollisuuksista ja vastuista sähköisessä asiointissa. Sähköisillä tiedonsiirtomenetelmillä tarkoitetaan sähköisiä lomakkeita, sähköpostia tai sähköisiin tietojärjestelmiin myönnettyjä käyttöoikeuksia eli kiinteitä teknisiä yhteyksiä tietojärjestelmiin. (Finlex 2003.)

Viranomaiset tarjoavat Suomessa hyvin yleisesti mahdollisuutta hoitaa julkisia palveluja internetissä. Vuoden 2014 aikana virallisen lomakkeen oli netissä lähettänyt 41 prosenttia suomalaisista. Erityisesti 25–44-vuotiaat hoitavat viranomaisasioitaan sähköisesti ja heistä noin 80 prosenttia oli hakenut tietoa viranomaisten nettisivuilta ja yli 60 prosenttia oli lähettänyt netissä virallisen lomakkeen. Vanhempien ikäryhmien keskuudessa sähköinen asiointi on selvästi harvinaisempaa. Esimerkiksi 65–74-vuotiaista vain 22 prosenttia oli lähettänyt sähköisen lomakkeen vuoden 2014 aikana. Eurooppalaisesti vertaillen suomalaiset

ovat sähköisen asioinnin kärkeä ja sähköisen asioinnin yleistyminen Suomessa on poliittisesti tärkeä tavoite. (Kohvakka 2014.)

Pääministeri Juha Sipilän hallituksen ohjelmassa (Valtioneuvosto 2015, 26) digitalisaatio on yksi kärkihankkeista. Tavoitteena on, että julkisten palvelujen toimintatavat uudistetaan ja rakennetaan käyttäjälähtöisiksi ja ensisijaisesti digitaalisiksi. Ohjelmaan on listattu myös, että kaikkia julkisia palveluita koskevat digitoinnin periaatteet luodaan, hallinnon sisäiset prosessit digitalisoidaan ja entiset prosessit puretaan sekä niitä kansalaisia, jotka eivät ole tottuneet tai jotka eivät kykene käyttämään digitaalisia palveluita autetaan. Sähköiseen asiointiin tullaan panostamaan siis entistä enemmän.

3.3 Perehdyttäminen

Perehdyttämisellä tarkoitetaan kaikkia niitä toimenpiteitä, joiden avulla uusi työntekijä oppii tuntemaan työpaikkansa, sen tavat, ihmiset ja työnsä sekä siihen liittyvät odotukset. Työnopastus koskee tarvittaessa kaikkia, myös jo pitempään työssä olleita työntekijöitä. Työnopastukseen kuuluvat kaikki ne asiat, jotka liittyvät itse työn tekemiseen. Näitä ovat esimerkiksi työkokonaisuus, mistä osista ja vaiheista työ koostuu sekä mitä tietoa ja osaamista työ edellyttää. Lisäksi tarvitaan tietoa työssä käytettävistä koneista ja välineistä, työhön liittyvistä terveys- tai turvallisuusvaaroista sekä siitä kuinka työ tehdään turvallisesti. Perehdyttäminen ja työnopastus ovat tärkeä osa henkilöstön kehittämistä. Ne voidaan nähdä investointina, jolla lisätään henkilöstön osaamista, parannetaan laatua, tuetaan työssä jaksamista ja vähennetään työtapaturmia ja poissaoloja. Kyseessä on jatkuva prosessi, jota kehitetään henkilöstön ja työpaikan tarpeiden mukaan. (Mäntynen & Penttinen 2009, 2.)

Perehdyttämisen ja opastuksen tuloksia tulee seurata ja arvioida: saavutettiin tavoitteet, miten suunnitelma muuten onnistui, mikä meni suunnitelmien mukaisesti, missä oli puutteita ja korjaamisen varaa, mitä tulisi muuttaa, korjata tai tehdä toisin. Perehdytettyjen mielipiteitä ja kokemuksia kannattaa kuunnella ja ottaa ne huomioon suunnitelmaa kehitettäessä. (Mäntynen & Penttinen 2009, 7.)

Kunta toimii Asiointipisteiden palveluneuvojien työnantajana ja tukee normaalin työnantajan tapaan heidän työskentelyään ja huolehtii muun muassa työntekijöiden yleisestä perehdyttämisestä työhön.

3.4 Koulutuksen merkitys

Osaavampi ja ammattitaitoisempi henkilöstö on yksi keskeisistä avaintekijöistä, kun puhutaan organisaation kilpailukyvyn ylläpitämisestä sekä parantamisesta. Työelämä muuttuu jatkuvasti entistä vaativammaksi, ja yhä useampi työtehtävä vaatii tekijältään jatkuvaa tietojen päivitystä sekä oman ammattitaidon kehittämistä. (Vaasan aikuiskoulutus.)

Koulutukset ja valmennukset ovat paikallaan erityisesti silloin, kun ne saattavat oman osaamisen ajan tasalle tai kun niissä käsitellään sellaisia tietoja ja taitoja, joita ei ole muualta helposti saatavissa. Myös koulutukset ja valmennukset, jotka auttavat saavuttamaan oman työyhteisön tulevaisuuden suunnitelmissa kaavailtuja asioita, ovat varsin hyödyllisiä. (Kuntatyönantajat 2011, 20.)

Osaamisen kehittäminen työelämässä on myös tärkeää, sillä työn muuttuvat vaatimukset ja uudet haasteet edellyttävät jatkuvaa oppimista. Osaamisen kehittämisen tavoitteena on parantaa sekä palvelutuotannon tuloksellisuutta että työelämän laatua samanaikaisesti. Osaamisen kehittämistä voidaan tukea koulutuksen lisäksi erilaisilla työssäoppimisen ja henkilöstön kehittämisen menetelmillä kuten työkierrolla, mentoroinnilla, tiimityöllä ja itseopiskelulla. (Kuntatyönantajat 2014.) Tuloksellinen osaamisen kehittäminen näkyy nopeasti organisaation tuottavuuden kasvuna, innovaatioina sekä sairauspoissaolojen vähentymisenä ja lisääntyneenä mielekkäänä työnä (Työhyvinvointi.info).

Työssäni käsiteltyjen Asiointipisteiden palveluneuvojat ovat julkisen hallinnon sekä asiakaspalvelun asiantuntijoita ja tarvitsevat jatkuvaa koulutusta selviytyäkseen vaativasta tehtävästään. Palveluneuvoja tarvitsee muun muassa tiedonhaun taitoja etsiessään asiakkaan kanssa tai puolesta tietoa kulloinkin käsillä olevaan asiaan. Hänellä pitää myös olla hyvä käsitys siitä, mitä palveluja eri viranomaisilla on tarjolla verkossa ja mitkä palvelut taas edellyttävät asiointia viranomaisen kanssa. (Rantanen 2013, 54.) Palveluneuvojan pitää ottaa työssään huomioon myös palveluntuottajien mahdollisesti muuttuvat palvelut. Palveluneuvojien perehdyttäminen ja kouluttaminen ovat siis erittäin tärkeitä, jotta palveluneuvoja voi antaa parasta mahdollista palvelua ja apua asiakkaalle.

Alla olevaan kuvioon on listattu palveluneuvojan osaamisvaatimuksia. Kuviosta käy ilmi, palveluneuvojan työssä vaaditaan myös asiakaspalvelutaitojen lisäksi osaamista valtionhallinnon tuntemisesta tiedonhakutaitoihin sekä kirjalliseen viestintään asti.

Palveluneuvojen osaamisvaatimuksia



Kuvio 2. Palveluneuvojan työn osaamisvaatimukset (Valtiovarainministeriö 2014a, 6).

4 Aineiston analysointi

Työtäni varten tutkin ja analysoin pilottipisteille lähetettyjen kyselylomakkeiden vastauksia. Keskityn lomakkeiden analysoinnissa työni kannalta tärkeisiin kohtiin, eli palveluneuvojen koulutuksia sekä palveluntuottajien antamaa tukea ja tukimateriaalien toimivuutta koskeviin vastauksiin. En siis analysoi kaikkia kyselylomakkeissa olevia kohtia, vaan vain työni kannalta oleelliset. Kyselylomakkeet on laatinut valtiovarainministeriön hankkima ulkopuolinen asiantuntija Tapio Matinmikko. Analysoimani kyselylomakkeet on lähetetty valtiovarainministeriöstä sähköisesti kullekin pilottipisteelle ja kukin pilottipiste on vastannut yhteen käynnistämisvaiheen kyselyyn sekä yhteen palveluntuotantovaiheen kyselyyn. Lomakkeet lähetettiin hyvissä ajoin, jotta vastaajilla olisi tarpeeksi aikaa vastata perusteellisesti. Referoin myös lomakkeista ne avoimet kysymykset, jotka ovat työni kannalta tärkeitä. Analysointini tulokset esitän kohdassa viisi.

4.1 Laadullinen analyysi ja sisällönanalyysi

Koska pilottipisteisiin lähetetyissä lomakkeissa kysymykset olivat avoimia ja vastaajat ovat saaneet vastata niihin omin sanoin, on laadullisen tutkimuksen menetelmä paras työkalu analysoida lomakkeiden vastaukset. Laadullisessa eli kvalitatiivisessa tutkimuksessa pyritään Hirsjärven, Remeksen ja Sajavaaran mukaan (1997, 152–155) tutkimaan kohdetta mahdollisimman kokonaisvaltaisesti ja pikemminkin löytämään tai paljastamaan tosiasioita kuin todentamaan jo olemassa olevia totuusväittämiä.

Sisällönanalyysi on erinomainen tutkimusmetodi silloin, kun on tarve tehdä sanallinen ja selkeä kuvaus jostakin. Tällä metodilla pyritään järjestämään aineisto sekä tiiviiseen että selkeään muotoon, ja tarkoituksena on lisätä aineistojen informaatioarvoa sekä kasata hajanaisestakin aineistosta yhtenäinen kokonaisuus. Näin voidaan tehdä tutkittavasta aiheesta luotettavia johtopäätöksiä. Itse analyysi perustuu aineistojen loogiseen tulkitintaan, jossa ensin aineisto hajotetaan osiin, sitten käsitteellistetään ja lopuksi kootaan omalla tavalla loogiseksi kokonaisuudeksi. Tutkijan on sisällönanalyysin päätteeksi miuis-tettava tehdä mielekkäät johtopäätökset analysoiduista teksteistään, muuten analyysi jää ikään kuin kesken. (Silius 2005, 3-9.)

4.2 Käynnistämisvaiheen kyselyn analysointi

Käynnistämisvaiheen kysely lähetettiin pilottipisteisiin pilotin juuri alettua ja siihen vastasivat kaikki pilotoitavat Asiointipisteet, eli Mikkeli, Saarijärvi, Pelkosenniemi, Parainen ja Oulun Kiiminki. Aloitin analysoinnin lukemalla ensin kaikki kyselyt läpi ja päättämällä, mitkä kohdat olivat työni kannalta tärkeitä. Käynnistämisvaiheen kyselystä tärkeät ja oleelliset

kohdat olivat palveluneuvojien kouluttaminen ja koulutus, yhteistyön aloittaminen paikallisten palveluntuottajien kanssa sekä muut mahdolliset käynnistämisvaiheen haasteet. Nämä kohdat nousivat esille kyselystä, sillä ne liittyivät palveluneuvojan tukemiseen ja koulutukseen, joita tässä työssä tutkitaan. Myös opinnäytetyön toimeksiantaja halusi että analysoin edellä mainitut kohdat. Kuten työn aikaisemmissa vaiheissa on tullut esille, koulutus on erittäin tärkeätä, jotta palveluneuvojalla olisi paras mahdollinen osaaminen ja hän pystyisi toteuttamaan työnsä myös itsenäisesti ja ammattitaitoisesti. Yhteistyö paikallisten palveluntuottajien kanssa on myös hyvin tärkeää, sillä palveluneuvojan tehtävänä on toteuttaa pilotoinnissa mukana olevien palveluntuottajien eri palveluja. He saavat palveluntuottajilta oleellisia tietoja muun muassa muuttuneista palveluista ja poikkeus aukioloajoista. Yhteistyön sujuvuus on siis oleellinen osa pilotoinnin onnistumista. Lomakkeessa oli muitakin kysymyksiä esimerkiksi sopivien toimitilojen löytämisestä ja tarvittavan infrastruktuurin hankinnasta, mutta ne eivät siis olleet työni kannalta oleellisia.

Seuraava vaihe analysointiprosessissa oli lukea uudelleen ne kysymykset ja vastaukset, jotka olin valinnut analysoitaviksi. Tutkin vastauksia tarkkaan ja etsin niistä yhtäläisyyksiä. Pilottipisteiden vastaukset olivat useassa kohdassa hyvin samankaltaisia keskenään. Otin työssäni huomioon myös ne vastaukset, joissa ei välttämättä ollut samoja mielipiteitä kuin muissa vastauksissa. Esitin ne yhdessä niiden vastausten kanssa, jotka olivat samankaltaisia keskenään. Kokosin siis kaikista saaduista vastauksista tiiviit ja ymmärrettävät kokonaisuudet, joista saa helposti selville mikä pilotoinnin aikana on onnistunut ja mikä olisi vaatinut vielä enemmän onnistuakseen. En esittänyt vastauksia niin, miten ne lukevat analysoimissani lomakkeissa, vaan kokosin niistä omat ja yksinkertaiset kokonaisuudet.

Ensimmäiseksi analysoin kohdan, jossa kysyttiin millaisia haasteita palveluneuvojien kouluttamisessa ja koulutuksessa oli ollut. Vastauksissa ilmeni hyvin paljon samankaltaisia mielipiteitä. Vastaajat olivat kertoneet monella lauseella mielipiteensä koulutuksesta ja niiden onnistumisesta. Vastaajilla oli myös muutamia mielipiteitä, jotka poikkesivat keskenään. Kokosin koulutuskohdan kaikki vastaukset yhteen ja katsoin, kuinka moni vastaaja oli vastannut samalla lailla. Vastauksista ilmeni selkeästi kolme eri kohtaa, joihin palveluneuvojat eivät olleet tyytyväisiä. Nuo kolme kohtaa esitän työni seuraavassa vaiheessa.

Seuraavaksi analysoin vastaukset kysymykseen: millaisia haasteita kohtasitte Asiointipisteen käynnistämisvaiheessa yhteistyön aloittamisessa paikallisten palveluntuottajien kanssa? Vastaukset tähän kysymykseen vaihtelivat suuresti niin sisällön kuin vastauksen pituudenkin suhteen. Muutama oli vastannut vain yhdellä lauseella ja muutama kertonut syvemmin yhteistyöstä. Kokosin nämäkin vastaukset lukemisen jälkeen yhteen ja etsin

yhteneväisyyksiä niiden väliltä. Vastauksista nousikin kolme kohtaa esille, jotka esitän myöhemmin.

Viimeiseksi analysoin kyselystä pilottipisteiden vastaukset liittyen muihin mahdollisiin käynnistämisvaiheen haasteisiin. Halusin analysoida tämän kohdan sen takia, koska pilottipisteiden mielipiteet muista haasteista kannattaa ottaa myös huomioon. Näin tuloksista on vielä enemmän hyötyä, kun kohta johon vastaajat ovat saaneet ilmoittaa mitä tahansa mieleen tulevia haasteita, on analysoitu. Lukemani vastaukset tähän kohtaan vaihtelivat huomattavasti keskenään eikä samankaltaisia vastauksia löytynyt. Kerron nämä tulokset myös työni seuraavassa vaiheessa.

4.3 Palveluntuotantovaiheen kyselyn analysointi

Palveluntuotantovaiheen kysely lähetettiin tammikuussa siinä vaiheessa, kun pilottipisteet olivat jo toiminnassa ja tuottaneet palveluja. Palveluntuotantovaiheen kysely oli laajempi kuin käynnistämisvaiheen kysely. Siinä kysyttiin muun muassa asiakaspalveluprosessin toimivuudesta, toimitilojen soveltuvuudesta, palvelukorttien toimivuudesta, palveluntuottajien antamasta tuesta ja laitteiden toimivuudesta sekä asiakaspalautteen keräämisestä.

Aloitin tämänkin kyselyn analysoinnin lukemalla ensin kaikki kyselylomakkeet ja niiden vastaukset läpi. Kaikki viisi pilottipistettä olivat vastanneet tähän kyselyyn. Kyselystä työni kannalta tärkeiksi kohdiksi valikoitui: palvelukorttien toimivuus ja vastaavuus palveluneuvojan tarpeeseen, palveluntuottajan tuki palveluiden tarjoamiseen ja ongelmatilanteiden ratkaisuun, asiakaspalvelua tukeva asiakaspalvelujärjestelmä ja toimiva palvelunhallinta Asiointipisteen ja palveluntuottajan välillä. Otan analysoinnissa huomioon myös kohdan, jossa vastaajat ovat saaneet tuoda esille omia ajatuksiaan asiakaspalvelutoiminnassa ja sen kehittämisessä.

Palvelukorttien toimivuus ja vastaavuus palveluneuvojan tarpeeseen, oli tärkeä ottaa mukaan analysoitavaksi, sillä palvelukortit on tehty palveluneuvojan avuksi. Niiden tarkoitus on helpottaa palveluneuvojan työtä, ja näin saadaan selville ovatko ne käyttötarkoituksensa mukaisia. Palveluntuottajan tuki palveluiden tarjoamisessa ja ongelmatilanteiden ratkaisussa liittyy jo nimensä mukaisesti hyvin paljon työhöni. Työssä tutkitaan palveluneuvojan saamaa tukea pilotoinnin aikana ja tämän kysymyksen vastauksista saa asiasta paljon tietoa. Asiakaspalvelua tukeva asiakaspalvelujärjestelmä on oleellinen osa palveluneuvojan työtä. Sitä käytetään jokaisessa palveluneuvojan toteuttamassa asiakaspalvelutapah- tumassa, joten siitä saadut vastaukset ovat hyvin hyödyllisiä. Toimiva palvelunhallinta

Asiointipisteen ja palveluntuottajan välillä on tärkeää, sillä niin taataan esimerkiksi hyvä tiedonkulku Asiointipisteen ja palveluntuottajan välillä.

Ensimmäiseksi analysoin vastaukset palvelukorttien toimivuudesta ja vastaavuudesta palveluneuvojan tarpeeseen. Kokosin vastaukset yhteen ja katsoin, mitkä mielipiteet olivat samoja kaikkien pilottipisteiden välillä ja mitkä eri. Jokaisen pilottipisteen vastauksessa oli monta mielipidettä palvelukorttien toimivuudesta, mutta löysin vastauksista silti yhtenevyyksiä.

Palveluntuottajan tuki palveluiden tarjoamiseen ja ongelmatilanteiden ratkaisuun, oli seuraava kyselylomakkeen kohta, jonka analysoin. Luin kaikki viisi vastausta läpi ja kokosin ne sen jälkeen yhteen. Huomasin, että vastaukset tähän kohtaan olivat yllättävän samantyyppisiä, vaikka palveluntuottajien vastuuhenkilöt vaihtelevat paikallisesti. Vastauksista löytyi kaksi selkeää pääkohtaa.

Seuraavaksi analysoin kohdan, jossa kysyttiin asiakaspalvelua tukevan asiakaspalvelujärjestelmän toimivuudesta. Vastausten pituus vaihteli suuresti, ja osa vastaajista oli kirjoittanut myös esimerkkejä miksi asiakaspalvelujärjestelmä toimii tai ei toimi heidän mielestään. Yksi vastaaja oli vastannut ranskalaisilla viivoilla listaten omat mielipiteensä asiakaspalvelujärjestelmän toimivuudesta. Vastausten lukemisen ja yhteen koonnin jälkeen, huomasin että vastaajat olivat asiasta aikalailta samaa mieltä.

Toimiva palvelunhallinta Asiointipisteen ja palveluntuottajan välillä oli seuraava kohta, jonka analysoin kyselylomakkeesta. Vastaajat olivat kertoneet tähän kohtaan mielipiteensä siitä, kuinka palveluntuottajat informoivat Asiointipisteitä omista mahdollisista muutoksista tai poikkeustilanteista esimerkiksi koskien heidän omien pisteidensä aukioloaikoja. Luin kaikki vastaukset läpi, kokosin ne yhteen ja etsin yhtenevyyksiä vastausten väliltä. Kolme Asiointipistettä oli listannut erikseen ne palveluntuottajat, jotka eivät informoi heitä tarpeeksi, yksi piste oli listannut kaikki palveluntuottajat ja heidän informointinsa erikseen ja yksi piste oli kehdunut kahta paikallista palveluntuottajaa hyvästä informaatiosta. Vastaukset vaihtelivat siis suuresti, koska palveluntuottajakin vaihtelevat paikallisesti.

Otin kyselylomakkeesta työhöni analysoitavaksi myös kohdan ”Mitä muuta haluaisitte tuoda esille asiakaspalvelupistetoinnassa ja sen kehittämisessä?”, koska vastaajien mielipiteet on hyvä tuoda esille. He ovat töissä Asiointipisteissä ja näkevät sitä kautta ne muutokset tarvitsevat asiat, joita muut eivät välttämättä näe. Luin tämän kohdan kaikki vastaukset ja kokosin ne yhteen. Kootuista kohdista otin pääpointit, jotka esitän työni seuraavassa vaiheessa.

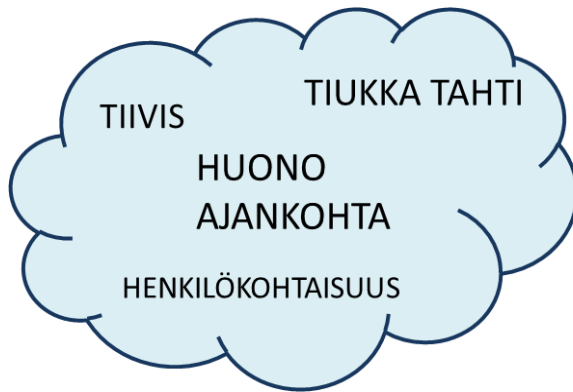
5 Tulokset

Kokosin kyselylomakkeiden kaikki analysoitavat kohdat ensin yhteen. Käynnistämisvaiheen kyselyn osalta kolme kohtaa olivat työni kannalta tärkeitä. Palveluntuotantovaiheen kyselystä ilmeni viisi tärkeätä kohtaa. Koska kyselyiden vastauskohdat olivat avoimia, saattoi vastauksissa olla useitakin kohtia, jotka oli hyödyllistä ottaa mukaan analysoitavaksi. Eli yhdessä kohdassa on enemmän kuin yksi huomio kysytystä asiasta. Tässä luvussa esittelen kyselylomakkeiden vastaajien, eli Asiointipisteiden, vastauksista saadut tulokset tiiviisti ja selkeästi sisällönanalyysin tapaan.

Käytän analysoimieni aineistojen tulosten esittämisessä apuna sanapilveä. Sanapilvi on 1990-luvulla yleistynyt käsite, joka antaa nopean yleiskuvan siitä, mitä aiheita kirjoituksessa käsitellään (Koponen 2011). Sanapilvessä yleensä ne asiat, jotka on mainittu monta kertaa, ja joita sanapilven tekijä on pitänyt tärkeinä, ovat isompana tekstinä kuin ne, jotka on mainittu harvemmin. Sanapilvissä, jotka auttavat kuvaamaan työni tuloksiani, on samanlainen logiikka: ne asiat, jotka mainittiin kyselylomakkeiden vastauksissa useammin, on kirjoitettu suuremmalla fontilla. Näin sanapilvestä pystyy muodostamaan helpommin yleiskäsityksen vastaajien mielipiteistä ja pilotoinnin eri osa-alueiden onnistumisesta.

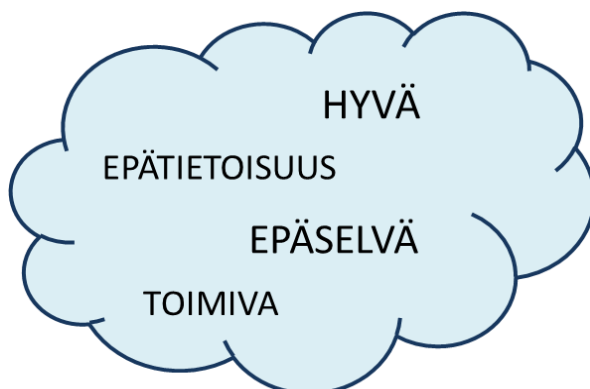
5.1 Käynnistämisvaiheen tulokset

Palveluneuvojien koulutuksen ja kouluttamisen osalta käynnistämisvaiheen kyselyn vastauksista tuli ilmi kolme kohtaa, jotka toistuivat. Ensinnä kaikki kyselyyn vastanneet pilottipisteet olivat sitä mieltä, että palveluntuottajien koulutus palveluneuvojille järjestettiin huonona ajankohtana. Koulutukset järjestettiin kesäloma-aikana, joten palveluneuvojien oli vaikea osallistua koulutuksiin. Toiseksi tuloksista ilmeni, että neljä viidestä vastaajasta oli sitä mieltä, että koulutuksen tahti sekä aikataulu olivat liian tiiviit ja tiukat palveluneuvojille. Kolmanneksi kävi ilmi, että kaksi vastaajaa olisi toivonut, että koulutus olisi ollut henkilökohtaisempi. Heidän mielestään palveluneuvojien aikaisempaa työkokemusta yhteispalvelupisteiden palveluneuvojana ei ollut otettu riittävästi huomioon.



Kuvio 3. Sanapilvi palveluntuottajien koulutuksia kuvaavista ydinsanoista

Kysymyksen ”millaisia haasteita kohtasitte Asiointipisteen käynnistämisvaiheessa yhteistyön aloittamisessa paikallisten palveluntuottajien kanssa” vastauksissa tuli ilmi kaksi kohtaa, jotka toistuivat. Kolmen vastaajan mukaan yhteistyö käynnistämisvaiheessa oli hie- man epäselvää, sillä palveluntuottajat olivat itse epätietoisia siitä, millä tasolla heidän pi- täisi tehdä yhteistyötä Asiointipisteiden kanssa. Vastaajat sanoivat kuitenkin, että yhteis- työ toimii nyt hyvin. Kaksi muutakin vastaajaa sanoi, että yhteistyö paikallisten palvelun- tuottajien kanssa toimii hyvin.



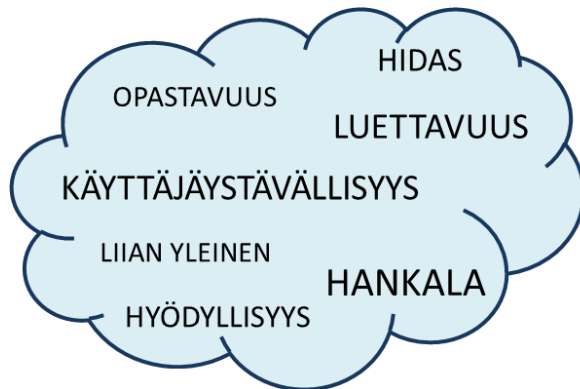
Kuvio 4. Sanapilvi yhteistyön aloittamista kuvaavista ydinsanoista

Pilotoitavien Asiointipisteiden mielestä muita haasteita käynnistämisvaiheessa olivat: pal- veluntuottajien ”soloilu”, eli yhtenäisten käytänteiden ja linjojen puuttuminen palveluntuot- tajien väliltä, monien eri toimijoiden osallistuminen hankkeeseen, liian tiukka aikataulu ja koulutusten ajoittaminen kesälomakautteen sekä koordinoinnin puute Asiointipisteiden välisessä yhteistyössä.

5.2 Palveluntuotantovaiheen tulokset

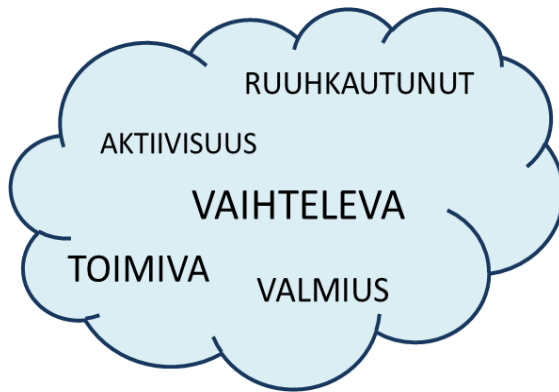
Palvelukorttien toimivuus ja vastaavuus palveluneuvojan tarpeeseen -kohtaan vastaajat olivat kirjoittaneet monta mielipidettä. Kaksi vastaajaa viidestä oli sitä mieltä, että palvelu-

kortit on kirjoitettu huonosti luettavaan muotoon, ja niiden sisältö ei ole palveluneuvojaa opastavaa. Erityisesti TE-toimiston palvelukorttien kerrottiin olevan liian yleisiä ohjeita, jotka eivät ohjaa palveluneuvojaa toimimaan toivotulla tavalla. Tuloksista ilmeni myös, että palvelukorttien hakeminen asiakaspalvelujärjestelmästä on liian aikaa vievää ja että palveluntuottajien omat nettisivut ovat käytännön työssä parempi tiedonlähde kuin palvelukortit. Tuloksista tuli kuitenkin myös ilmi, että vastaajien mielestä on hyvä, että palveluneuvojalla on kirjalliset ohjeet, mutta ne pitäisi saada helpommin luettaviksi ja käyttäjäystävällisimmäksi.



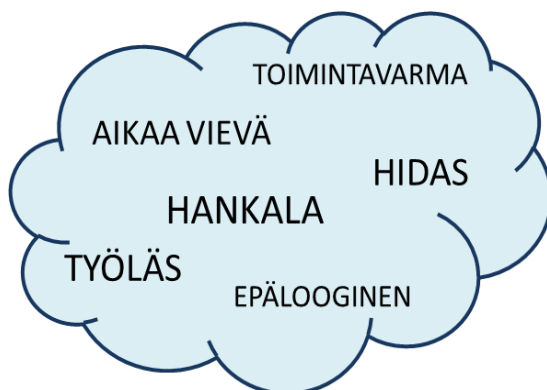
Kuvio 5. Sanapilvi palvelukortteja kuvaavista ydinsanoista

Palveluntuottajan tuki palveluiden tarjoamiseen ja ongelmatilanteiden ratkaisuun - kohdassa oli hyvin samankaltaiset vastaukset, vaikka palveluntuottajien yhteyshenkilöt vaihtelevat paikallisesti. Kaikki Asiointipisteet kertovat saavansa tukea paikallisilta palveluntuottajilta ja palveluntuottajat ovat myös ilmoittaneet tukihenkilönsä sekä tukinumeronsa Asiointipisteelle. Palveluntuottajien tuki palveluiden tarjoamiseen ja ongelmatilanteiden ratkaisuun vaihtelee kuitenkin suuresti eri palveluntuottajien välillä. Kaksi vastaajaa kehuu maistraatin ja Verohallinnon paikallista valmiutta asiakaspalvelutilanteisiin, yksi vastaaja taas ilmoittaa että poliisin lupahallinnon puhelinpalvelussa ei yleensä saada ketään kiinni ja yksi kertoo, että paikallisen TE-toimiston puhelinpalvelu on todella pahasti ruuhkautunut.



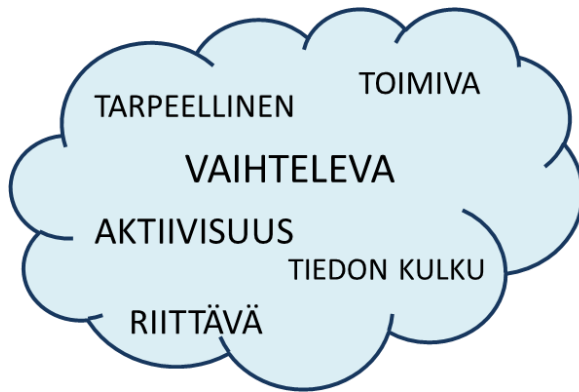
Kuvio 6. Sanapilvi palveluntuottajien tuesta palvelujen tarjoamiseen sekä ongelmatilanteiden ratkaisuun

Tulokset asiakaspalvelua tukevasta asiakaspalvelujärjestelmästä olivat hyvin samankaltaisia. Neljässä vastauksessa kävi ilmi että asiakaspalvelujärjestelmä on liian hankala käyttää ja että se vain hidastaa asiakaspalvelutapahtuman suorittamista, koska täytettäviä kohtia on niin paljon. Kahdessa vastauksessa ilmeni myös kuitenkin, että alkuvaikeuksien jälkeen asiakaspalvelujärjestelmän käyttö on helpottunut. Lisäksi yksi huomauttaa, että seuraavaa asiakaspalvelujärjestelmää hankittaessa tulisi ottaa huomioon käyttäjien, eli palveluneuvojien ehdotuksia.



Kuvio 7. Sanapilvi asiakaspalvelujärjestelmää kuvaavista ydinsanoista

Toimiva palvelunhallinta Asiointipisteen ja palveluntuottajan välillä -kohdassa kolme vastaajaa oli sitä mieltä, että informaatiota esimerkiksi palveluntuottajien omien pisteiden aukioloajoista tai muuttuneista toimintatavoista, on tullut tarpeeksi. Kaksi vastaajaa kehuu lisäksi Kelan aktiivista tiedottamista. Yhdestä vastauksesta kävi vielä ilmi, että tiedonkulku paikallisen poliisin lupahallinnon kanssa ei toimi ollenkaan. Tiedonkulku ja informaatio vaihtelevat siis hyvin paljon paikallisesti sekä eri palveluntuottajien välillä.



Kuvio 8. Sanapilvi palvelunhallintaa Asiointipisteen ja palveluntuottajan välillä kuvaavista ydinsanoista

Mitä muuta haluaisitte tuoda esille asiakaspalvelupistetoiminnassa ja sen kehittämisessä - kysymys sai monenlaisia eri vastauksia. Tuloksissa ilmeni, että vastaajat toivovat yhtenäisiä käytäntöjä, erityisesti etäpalveluun liittyen, kaikille palveluntuottajille. Etäyhteyden mahdollisuutta siis toivottiin saatavaksi kaikille palveluntuottajille. Lisäksi tuloksissa kävi ilmi, että vastaajat toivoisivat Asiointipisteiden toimintamallien yhtenäistämistä sekä mahdollisuutta käydä eri palveluntuottajien toimipisteissä tutustumassa uusiin mahdollisesti tuleviin palveluihin.

6 Johtopäätökset ja suositukset

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli analysoida ja raportoida saadut tulokset Asiointipisteille lähetetyistä kahdesta kyselystä sekä koulutusmateriaaleista. Näistä saadut tulokset sekä kehittämissuositukset on tarkoitus myös raportoida toimeksiantajalle, eli valtiovarainministeriölle. Työn toisena tavoitteena oli samalla laittaa monesta eri lähteestä saadut aineistot yhteen kompaktiin muotoon helpottaakseen toimeksiantajaa yhteisen asiakaspalvelun jatkovalmistelussa. Analysoinnin tulokset esitin työni aikaisemmassa luvussa ja tässä luvussa tulen esittämään kehittämissuositukset toimeksiantajalle.

Valtiovarainministeriön Asiakaspalvelu2014 -hankkeeseen on työssäni käsiteltyjen asioiden kannalta panostettu paljon. Hankkeen pilotointia varten perustettiin työryhmiä, joiden tehtävänä oli tukea ja taata pilotoinnin onnistuminen. Pilotoitavien Asiointipisteiden palveluneuvojat osallistuivat palveluntuottajien järjestämiin koulutuksiin ja Asiointipisteet vastasivat myös valtiovarainministeriön hankkimien asiantuntijoiden tekemiin kyselyihin. Pilottipisteet olivat siis itsekin aktiivisesti mukana valtiovarainministeriön, kuntien ja palveluntuottajien ohella taatakseen pilotoinnin onnistumisen.

Pilotissa mukana olevien palveluntuottajien pilottipisteille antama tuki oli vaihtelevaa. Yhdessä pilottikunnassa saattoi palveluntuottaja olla hyvin Asiointipisteen tukena, kun taas toisessa kunnassa saman palveluntuottajan toimipiste saattoi olla tukena huomattavasti vähemmän. Joidenkin palveluntuottajien omat toimipisteet olivat lisäksi pahasti ruuhkautuneita, jonka takia heillä ei välttämättä ollut aikaa auttaa apua tarvitsevia palveluneuvojia. Palveluntuottajien järjestämät koulutukset palveluneuvojille olivat tärkeitä, sillä ilman tarjottavien palveluiden tuntemista Asiointipiste ei olisi voinut palvella asiakkaita parhaalla mahdollisella tavalla.

Työssäni keskityin siis pilottipisteiden palveluneuvojien saamaan tukeen. Analysoin työni kannalta hyödylliset vastaukset kahdesta kyselystä, jotka lähetettiin pilottipisteisiin pilotoinnin aikana. Seuraavaksi annan saamistani tuloksista suositukset valtiovarainministeriölle. Esitän ensiksi mielipiteeni koulutuksen parantamisesta, sitten palvelukorteista, palveluntuottajien tuesta palvelujen tarjoamisessa ja ongelmatilanteissa ja asiakaspalvelujärjestelmästä. Viimeiseksi kerron toimivasta palvelunhallinnasta palveluntuottajan ja Asiointipisteen välillä sekä palveluneuvojien muista huomioista ja toivomuksista.

Koulutusten yhtenäistäminen olisi tärkeää, jotta jokaisessa koulutuksessa käytäisiin läpi enemmän palveluneuvojan kannalta hyödyllisiä asioita, kuten palveluprosessia. Koulutuk-

sisä ei ole tarpeellista keskittyä esimerkiksi liikaa palveluntuottajan yleisesittelyyn. Lisäksi kouluttajien pitäisi suunnitella koulutuksen sisältö niin, että se on mahdollista oppia annetussa ajassa. Se ei saisi sisältää liikaa pikkutarkkaa tietoa, vaan vain sellaista, josta on todellista hyötyä. Näin koulutus ei myöskään tunnu liian tiiviiltä eikä aikataulu mahdottoman tiukalta. Koulutusten ajankohta pitäisi valita niin, että koulutukseen on helppo osallistua. Koulutuksista tulisi ilmoittaa hyvissä ajoin, eikä ajankohdan pitäisi osua loma-aikoihin tai muihin ajankohtiin, jolloin on esimerkiksi paljon pyhiä.

Palvelukortit tulisi kirjoittaa helpommin luettavaan muotoon, jolloin ne olisivat paremmin palveluneuvojan apuna. Palvelukorteissa ei kannattaisi olla niin paljon pitkiä lauseita, vaan pitäisi suosia esimerkiksi ranskalaisia viivoja. Palvelukortit pitäisi myös yhtenäistää niin, että jokaisessa kortissa todella kuvataan sitä palveluprosessia, jonka mukaan palveluneuvojan tulee toimia. Niissä ei saisi olla pelkkiä yleisiä ohjeita, joista palvelutapahtumassa ei ole hyötyä. Mielestäni palveluneuvojilla on hyvä olla työnsä tukena kirjalliset ohjeet, mutta niiden toimivuuteen pitäisi panostaa, jotta niistä olisi mahdollisimman paljon hyötyä.

Palveluntuottajien tuki palveluiden tarjoamiseen ja ongelmatilanteiden ratkaisuun vaihtelee suuresti eri paikkakuntien ja palveluntuottajien välillä. Tätä pitäisi saada yhtenäistettyä, jotta jokainen palveluneuvoja paikkakunnasta ja asiakkaan tarvitsemasta palvelusta riippumatta saisi apua. Tukipuhelinnumero ei ilmeisestikään ole riittävä tukikanava, vaan sen lisäksi kannattaisi hankkia joku toinenkin kanava, jota kautta palveluneuvoja saisi tukea. Jonkinlainen sähköinen kanava, esimerkiksi sähköposti tai chatti voisi olla toimivampi ratkaisu. Palveluntuottajan pitäisi tietenkin myös aktiivisesti seurata mahdollista chattia kysymysten varalta.

Asiakaspalvelua tukevaa asiakaspalvelujärjestelmää tulisi kehittää enemmän palveluneuvojille sopivaksi. Palveluneuvojan työ saattaa olla ajoittain kovinkin hektistä, jonka takia jokaisessa palvelutapahtumassa käytettävä asiakaspalvelujärjestelmä ei saisi olla tapahtuman hidasteena. Järjestelmä tulisi tehdä helppokäyttöisemmäksi niin, että sieltä olisi myös vaivatonta etsiä kulloinkin tarvittavaa palvelukorttia tai muuta tiedostoa. Tällainen järjestelmä, johon kaikki palvelutapahtumat kerätään, on hyvä olla, mutta se ei kuitenkaan saisi olla rasite. Sen pitäisi tukea palvelutapahtumaa ja ennen kaikkea palveluneuvojaa.

Toimivaan palvelunhallintaan palveluntuottajan ja Asiointipisteen välillä tulisi panostaa enemmän. Pilotointivaiheessa palveluntuottajien tiedottaminen, esimerkiksi muutoksista, oli hyvin vaihtelevaa. Jotkin paikalliset palveluntuottajat informoivat aktiivisesti Asiointipisteitä ja joitakin palveluntuottajia ei edes saatu kiinni kun yritettiin tavoittaa. Asiointipisteen ja palveluntuottajan välille olisi hyvä saada jokin informointikanava, esimerkiksi lyhyt uu-

tiskirje tai sähköpostiviesti, josta kävisi ilmi mitä mahdollisia muutoksia on lähipäivinä tulossa. Tällainen lyhyt tiedonanto voisi helpottaa huomattavasti palveluneuvojien arkea, sillä he osaisivat esimerkiksi varautua mahdollisiin ruuhkiin tai palveluntuottajan tavoittamisvaikeuksiin. Toimivaan palvelunhallinnan onnistumiseen tarvitaan tietenkin sekä palveluntuottajan että Asiointipisteen omaa aktiivisuutta.

Palveluneuvojien muut toivomukset, eli Asiointipisteiden välisen yhteistyön parantaminen, etäyhteyden saaminen kaikille palveluntuottajille sekä yhtenäisten käytänteiden luominen palveluntuottajille, pitäisi ottaa huomioon yhteisen asiakaspalvelun jatkokehittämisessä. Palveluneuvojien näkemykset ja kokemukset pilotoinnista ovat hyödyllisiä, sillä niiden avulla pystytään toivottavasti parantamaan julkisen hallinnon asiakaspalvelua.

Vaikka julkisen hallinnon yhteisen asiakaspalvelun pilotoinnin ohjaus- ja seurantaryhmä esitti syyskuussa 2015, että lakia julkisen hallinnon yhteisestä asiakaspalvelusta ei viedä eteenpäin, niin asiakaspalvelua tullaan silti kehittämään. Ohjaus- ja seurantaryhmän esityksen mukaan yhteistä asiakaspalvelua kehitetään edelleen sopimusperusteisuuden pohjalta. Nykyistä yhteispalvelulakia on tarkoitus uudistaa yhtenäisen, taloudellisen ja tuottavan palvelun toteuttamiseksi yhteisissä Asiointipisteissä. Asiointipisteiden pilotointia sekä työssä käsiteltyjä palveluneuvojien tukemiseen liittyviä asioita tullaan hyödyntämään yhteisen asiakaspalvelun jatkokehittämisessä. (Valtiovarainministeriö.) Asiointipisteiden palveluneuvojien kokemukset ja näkemykset ovat tärkeitä, kun Asiakaspalvelu2014-hankkeessa pilotoitua uutta toimintamallia lähdetään toteuttamaan nykyisissä yhteispalvelupisteissä.

7 Arviointi

Mielestäni opinnäytetyöni onnistui suhteellisen hyvin. Työn tarkoituksena oli keskittyä palveluneuvojien saamaan tukeen pilotoinnin aikana ja analysoida Asiointipisteille lähetetyt kyselyt. Työn rajaus toteutui mielestäni hyvin; onnistuin kertomaan Asiakaspalvelu2014 -hankkeen taustasta, pilotoinnista ja tavoitteista ymmärrettävästi sekä kuvaamaan palveluneuvojan roolia ja työn vaatimuksia Asiointipisteessä. Kuvasin työssäni tiiviisti ja yksinkertaisesti myös palveluntuottajien antamaa tukea sekä tietojärjestelmiä. Työn tietoperusta on oleellinen työn kannalta, sillä se keskittyy julkiseen hallintoon, asiakaspalveluun, perehdyttämiseen ja kouluttamiseen sekä sähköiseen asiointiin.

Asiointipisteille lähetettyjen kyselylomakkeiden analysointi oli yllättävän vaativaa. Analysoinnin kanssa piti olla erittäin tarkkana, ettei tule tehtyä vahingossa vääriä johtopäätöksiä. Työni tulokset on mielestäni esitetty selkeästi ja rakentamani sanapilvet auttavat vielä lisäksi hahmottamaan analysoinnin tuloksia. Sain myös koottua tuloksista johtopäätöksiä sekä suosituksia valtiovarainministeriölle.

7.1 Tutkimuksen luotettavuus ja pätevyys

Kaikkien tehtyjen tutkimusten luotettavuutta ja pätevyyttä tulisi arvioida jollakin tavoin, vaikka laadullisessa tutkimuksessa se saattaa tuottaa vaikeuksia. Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta kohentaa ainakin tutkijan selostus tutkimuksen ja analysoinnin toteuttamisesta. Tutkijan olisi hyvä myös esittää tulkintoja, mihin hän on päättelmänsä perustanut. Tulkinta tarkoittaa sitä, että tutkija pohtii analyysin tuloksia ja tekee niistä omia johtopäätöksiä. (Hirsjärvi ym. 1997, 211, 214–215.)

Työni luotettavuus on mielestäni hyvä. Selostin työssäni, mistä sain analysoitavat materiaalit, kuka analysoitavat kyselylomakkeet oli tehnyt, millä perusteella valitsin analysoitavat asiat ja kuinka lopulta toteutin itse analysoinnin. Kaikki analysoitavat materiaalit sain valtiovarainministeriöltä ja ne oli tehnyt valtiovarainministeriön asiantuntija. Analysoitava aineisto oli siis ammattitaitoisesti tehty ja Asiointipisteet olivat ymmärtäneet, kuinka lomakkeet tulee täyttää. Lomakkeissa oli varmuuden vuoksi myös täyttöohjeet. Työni keskittyi palveluneuvojien saamaan tukeen pilotoinnin aikana, joten valitsin kyselylomakkeista vain ne kohdat, jotka olivat työni kannalta oleellisia. Analysoinnin toteutin käyttämällä tutkimusmetodina sisällönanalyysia. Selostin analysoinnin vaihe vaiheelta ja kerroin analysoinnin tulokset työn myöhemmässä vaiheessa. Tein analysoinnin ja tulosten pohjalta myös johtopäätöksiä sekä suosituksia. Olen ollut myös kriittinen lähteiden suhteen ja suu-

rin osa lähteistäni on valtiovarainministeriön omia julkaisuja, jolloin ne ovat erittäin luotettavaa tietoa.

7.2 Oman oppimisen arviointi

Opinnäytetyön kirjoittaminen oli opettavainen kokemus. Se oli samalla myös haastavaa, sillä en ole aikaisemmin kirjoittanut näin laajaa ja vaativaa tutkimusta. Selvisin kuitenkin loppujen lopuksi suhteellisen hyvin kirjoitusurakastani. Työn aikana oli epätoivon hetkiä, kun kirjoittaminen ei meinannut sujua, mutta niistä selvittiin. Aikataulutuksen kanssa oli myös ongelmia. Toivoisin, että olisin aloittanut työni kirjoittamisen jo aikaisemmin, jotta sen kanssa ei olisi tullut näin kiire. Olen kuitenkin tyytyväinen lopputulokseen. Työn toimeksiantaja, valtiovarainministeriö, oli myös kiitettävästi mukana ja apuna kirjoittamisprosessin aikana.

Lähteet

Arkistolaitos 2005. Sähköinen asiointi. Luettavissa: <http://www.narc.fi/asiointikaavio/>. Luettu: 17.9.2015.

Finlex 2003. Laki sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa. Luettavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030013>. Luettu: 17.9.2015.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 1997. Tutki ja kirjoita. Tummavuoren kirjapaino. Vantaa.

Kela 2014. Toiminta. Luettavissa: <http://www.kela.fi/toiminta>. Luettu: 16.9.2015.

Kela 2015. Luettavissa: <http://www.kela.fi/asiointi>. Luettu: 1.10.2015.

Kohvakka 2014. Suomalaiset ovat Euroopan kärkeä sähköisessä asioinnissa. Tilastokeskus. Luettavissa: http://www.stat.fi/artikkelit/2014/art_2014-09-29_007.html. Luettu: 18.9.2015.

Koponen, J. 2011. Sanapilvet ovat huonoa informaatiomuotoilua. Informaatiomuotoilu – kuinka tieto tehdään näkyväksi. Luettavissa: <http://informaatiomuotoilu.fi/asiasanat/sanapilvet/>. Luettu: 6.10.2015.

Kumpulainen, S. Poliisin lupahallinnon toimintaa kuvaavia tilastoja. 2015. Poliisihallitus. Luettavissa: http://www.poliisi.fi/instancedata/prime_product_julkaisu/intermin/embeds/poliisiwwwstructure/37853_Poliisi-fi_tilastot_12082015.pdf?5ae9fe3598a4d288. Luettu: 9.9.2015.

Kunnat.net 2013. Yhteiset linjaukset julkisille asiakaspalveluille. Luettavissa: <http://www.kunnat.net/fi/Kuntaliitto/media/tiedotteet/2013/06/Sivut/yhteiset-linjat-as%C3%ADakaspalvelulle.aspx>. Luettu: 10.9.2015.

Kuntatyönantajat 2011. Osaamista kehittämään! – periaatteita ja menetelmiä osaamisen ylläpitoon ja lisäämiseen. Helsinki 2011. Luettavissa: http://shop.kuntatyönantajat.fi/uploads/osaamista_kehittamaan.pdf. Luettu: 18.9.2015.

Kuntatyönantajat 2014. Osaamisen kehittäminen on jatkuva prosessi. Luettavissa:
<http://www.kuntatyönantajat.fi/fi/työelämän-kehittäminen/osaamisen-kehittäminen/Sivut/default.aspx>. Luettu: 18.9.2015.

Mäntynen, J & Penttinen, A. Työhön perehdyttäminen ja opastus – ennakoivaa työsuojelua. 2009. Työturvallisuuskeskus TTK. Luettavissa:
http://www.tyoturva.fi/files/800/Tyohon_perehdyttaminen2009.pdf. Luettu: 2.9.2015

Silius, K. 2005. Sisällönanalyysi. Tampereen teknillinen yliopisto. Digitaalisen median instituutti. Hypermedialaboratorio. Luettavissa:
http://matwww.ee.tut.fi/hmopetus/hmjatkosems04/liitteet/JOS_hypermedia_Silius150405.pdf. Luettu: 22.9.2015.

Sisäasianministeriö 2012. Poliisin lupahallintostrategia. Helsinki 2012. Sisäasiainministeriön julkaisuja 7/2012. Luettavissa: <http://www.intermin.fi/julkaisu/072012?docID=35073>.
Luettu 9.9.2015.

Suomi.fi 2015. Valtio ja kunnat. Luettavissa:
https://www.suomi.fi/suomifi/suomi/valtio_ja_kunnat/. Luettu: 17.9.2015.

TE-palvelut 2015. Asiakkaana TE-palveluissa. Luettavissa: http://www.te-palvelut.fi/te/fi/nain_asioint_kanssamme/te_palvelut/asiakkaana_tepalveluissa/index.html.
Luettu 16.9.2015.

Työhyvinvointi.info. Osaamisen kehittäminen. Luettavissa:
<http://www.työhyvinvointi.info/osaaminen-haltuun/osaamisen-kehittäminen>. Luettu: 18.9.2015.

Työterveyslaitos 2015. Yhteystiedot. Luettavissa:
<http://www.ttl.fi/fi/yhteystiedot/sivut/default.aspx>. Luettu: 1.10.2015.

Vaasan aikuiskoulutus. Henkilökunnan koulutus. Luettavissa:
http://www.vakk.fi/fi/yrityksille/henkilökunnan_koulutus. Luettu: 18.9.2015.

Valtioneuvosto 2015. Ratkaisujen Suomi. Pääministeri Juha Sipilän hallituksen strateginen ohjelma. Hallituksen julkaisusarja 10/2015. Luettavissa:
http://valtioneuvosto.fi/documents/10184/1427398/Ratkaisujen+Suomi_FI_YHDISTETTY_netti.pdf/801f523e-5dfb-45a4-8b4b-5b5491d6cc82. Luettu: 30.9.2015.

Valtiovarainministeriö 2012. Julkiselle hallinnolle yhteinen asiakaspalvelu. Luettavissa: http://www.vm.fi/vm/fi/03_tiedotteet_ja_puheet/01_tiedotteet/20120621Julkis/name.jsp.
Luettu: 1.12.2014.

Valtiovarainministeriö 2012a. Asiakaspalvelu 2014 –hankkeen esittely. Luettavissa: [http://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asiakirjat/03_muut_asiakirjat/Asiakaspalvelu2014_esittelymateriaali\(2\).pdf](http://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asiakirjat/03_muut_asiakirjat/Asiakaspalvelu2014_esittelymateriaali(2).pdf) . Luettu: 1.12.2014.

Valtiovarainministeriö 2013. Asiakaspalvelu2014 - Yhdessä palvelut lähelle. Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportti. Valtiovarainministeriön julkaisuja 13/2013.

Valtiovarainministeriö 2013a. Julkisen hallinnon asiakkuusstrategia. Yhdessä palvelut pelaa. Luettavissa: <http://vm.fi/documents/10623/1464506/julkisen-hallinnon-asiakkuusstrategia-2020.pdf/12d3430d-8eee-4a02-9284-27dd815c8ef5>. Luettu:10.9.2015.

Valtiovarainministeriö 2014. Asiakaspalvelu2014 – Yhdessä palvelut lähelle. Julkisen hallinnon yhteisen asiakaspalvelun jatkovalmistelutyöryhmän loppuraportti. Valtiovarainministeriön julkaisuja 20/2014.

Valtiovarainministeriö 2014a. Asiakaspalvelu2014. Luettavissa: http://www.vm.fi/vm/fi/05_hankkeet/0111_julkisen_hallinnon_asiakaspalvelu/index.jsp.
Luettu: 26.11.2014.

Valtiovarainministeriö 2014b. Mitä yhteispalvelu on? Luettavissa: <http://www.yhteispalvelu.fi/intermin/hankkeet/yp/home.nsf/pages/764A032793245675C2257426004504A9?opendocument>. Luettu: 2.12.2014.

Valtiovarainministeriö 2014c. Asiointipistepilottien palveluneuvojien ja palveluesimiesten koulutuksen pilotointi 2014. Seurantaraportti. Luettavissa: <http://vm.fi/documents/10623/1332423/Yhteisen+asiakaspalvelun+pilotoinnin+seuranta+ja+arviointiraportin+liite+5%2C+Osaamisen+kehitt%C3%A4misen+seurantaraportti/42ed9245-f19f-431a-9dee-2a9c93dfda23?version=1.0>. Luettu 9.10.2015.

Valtiovarainministeriö. Asiakaspalvelu2014 -hanke. Perustiedot. Hankkeet ja säädösvalmistelu. Luettavissa: <http://vm.fi/asiakaspalvelu2014/perustiedot>. Luettu 23.9.2014.

Valtiovarainministeriö. Mitä etäpalvelu on? Luettavissa: <http://vm.fi/mita-etapalvelu-on->.
Luettu: 23.9.2015.

Verohallinnon julkaisu 354.12. 2012. Luettavissa:
[http://verohallinto.fi/download/Verohallinto__yleisesite_Suomen_Verohallinnosta_julkaisu/
%7B932FBC73-D9C7-4A00-92C9-18CFAF2236D9%7D/6183](http://verohallinto.fi/download/Verohallinto__yleisesite_Suomen_Verohallinnosta_julkaisu/%7B932FBC73-D9C7-4A00-92C9-18CFAF2236D9%7D/6183). Luettu: 10.9.2015.

Yhteinen asiakaspalvelu2014 palveluneuvojien koulutussuunnitelma. 2014. Valtiovarain-
ministeriö.

Liitteet

Liite 1. Etäpalvelun virtuaalihuoneen yhteyden ottaminen

Videoneuvotteluyhteyden muodostaminen etäpalvelupisteen virtuaalihuoneeseen.

1. Soita etäpalvelupisteen virtuaalihuoneeseen näppäilemällä seuraava soitto-osoite:
neuvottelutunnus@194.89.205.6
TAI
194.89.205.6##neuvottelutunnus

Esim. Jos virtuaalihuoneen neuvottelutunnus on 12345, näppäillään soittonumero 12345@194.89.205.6 tai 194.89.205.6##12345

2. Syötä laitteesta kuuluvan ohjeen mukaisesti neuvottelun PIN-koodi ja paina lopuksi # -näppäintä.
3. Yhteys muodostuu. Jää odottamaan muita osallistujia.
4. Kun kaikki osallistujat ovat mukana **lukitse virtuaalinen neuvotteluhuone** näppäilemällä *71, jonka jälkeen näytöllä liukuu teksti "SECURE" sekä ilmoitus kuinka monta osallistujaa neuvottelussa on.
5. Lopuksi, kun asiointi on tehty, tulee kaikkien osapuolien katkaista yhteys

HUOMIO:

Ongelmatilanteissa ottakaa yhteyttä videoneuvottelulaitteen palveluntarjoaja, joka auttaa vian selvityksessä.

Liite 2. Menettelytapaohje vihkimisestä

MENETTELYTAPAOHJE:

Vihkimiseen liittyen on sovittu seuraavaa:

- Julkinen notaari voi suorittaa vihkimisiä (ja parisuhteen rekisteröintejä) ajanvarauksella asiointipisteissä vain niinä maistraatin määrittäminä päivinä, joina julkinen notaari on paikan päällä asiointipisteessä antamassa palveluja. Vihkiminen suoritetaan esim. etäpalvelutilassa (tai jossain muussa asiointipisteen tilassa). Asiakkaalle on jo ajanvarauksen yhteydessä tehtävä selväksi, ettei asiointipisteessä ole käytettävissä juhlavaa vihkimistilaa. Asiointipisteessä ”em. ehdoilla” suoritettava vihkiminen on asiakkaalle maksuton. Palvelukorttia täsmennetään tältä osin.
- Jos asiakas haluaa tulla vihityksi juhlavammissa olosuhteissa tai jonain muuna arkipäivänä kuin milloin julkinen notaari on asiointipisteessä, häntä neuvotaan oheisen palvelukortin mukaisesti. Vihkiminen voidaan tällöin suorittaa normaalin käytännön mukaisesti maistraatin tiloissa maksuttomasti.
- Muuna kuin virka-aikana ja muualla kuin virkapaikalla suoritettavat vihkimiset ja parisuhteen rekisteröinnit on säädetty asiakkaalle aina maksullisiksi ja maistraatit voivat oman harkintansa mukaan joko suorittaa tai olla suorittamatta tällaisia vihkimisiä.

Vihkimisiin liittyvät maksut laskutetaan aina erikseen asiakkaalta, joten tämä palvelu ei tuo maksu-liikennettä asiointipisteeseen.

Liite 3. Poliisin lupahallinnon palvelukortti sähköisestä asioinnista

Sähköinen asiointi, poliisi: palveluneuvojan ohje	
Tukikanavat:	1) Internet-sivut: poliisi.fi/sähköinen_asiointi 2) Poliisilaitoskohtainen puhelinnumero vain palveluneuvojien käyttöön: Mikkeli 0295 455 381 ja 0295 415 467, Saarijärvi 050 323 9011, Parainen 0295 417 465, Oulu 0295 416 087 (ajo-oikeus ja liikenne), 0295 416 083 (arpajaiset ja rahankeräykset, yleisötilaisuudet ja ilmoitukset), 0295 416 029 (löytötavarat), Pelkosenniemi 0295 416 860. 3) Yleiset neuvontanumerot poliisilaitoskohtaisia. Ks. poliisi.fi/Poliisilaitokset
Palveluohjeet	1. Asiakas ohjataan ensisijaisesti käyttämään sähköistä palvelua, jos sellainen on mahdollista. Poliisin tarjoamat sähköisen asiointin palvelut on lueteltu www-sivuilla kohdassa Sähköinen asiointi. Myös erillisissä palvelukorteissa on maininta, jos hakemuksen voi jättää sähköisesti. 2. Poliisin toimipisteissä asioidessa pääasiallinen asiointitapa on ajanvaraus. Poliisi suosittelee ajanvarauksen tekemistä, sillä jonottaminen saattaa kestää pitkään. Tarkemmat tiedot kunkin poliisilaitoksen www-sivuilla. Ajanvarausjärjestelmässä (poliisi.fi - Luvat - Sähköinen ajanvaraus) valitaan mahdollisen kirjautumisen tai omien tietojen täyttämisen jälkeen tapaamisen aihe. Valinnan jälkeen järjestelmä ehdottaa aikaa ja paikkaa, joita voi muuttaa sivulla olevasta kartasta, valikoista sekä kalenterista. Kalenteri näyttää toimipisteestä riippuen vapaita aikoja noin 3-5 viikkoa eteenpäin.
Palveluneuvoja	Tulostettava lomake tarkoittaa sitä, että lomake täytetään sähköisesti, tulostetaan ja toimitetaan poliisin toimipisteeseen. Sähköinen palvelu puolestaan tarkoittaa palvelua, jossa täytetty lomake siirtyy sähköisesti poliisille. Nämä vaativat käyttäjän sähköisen tunnistamisen. Osa sähköisistä palveluista on myös maksullisia.
Maksullisuus:	Osa sähköisistä palveluista on myös maksullisia. Hintatiedot: poliisi.fi/luvat/palveluhinnasto
Palvelut:	Poliisin sähköiset palvelut, esimerkiksi ajanvaraus lupapalveluihin ja lupahakemusten jättäminen sähköisesti.

Liite 4. Poliisin lupahallinnon palvelukortti alkoholitarjoilun tai aukioloajan pidennysilmoituksista

Ilmoitukset (alkoholitarjoilu ja aukioloajan pidennys): palveluneuvojan ohje	
Tukikanavat:	1) Poliisilaitoskohtainen puhelinnumero vain palveluneuvojien käyttöön: Mikkeli 0295 455 381 ja 0295 415 467, Saarijärvi 050 323 9011, Parainen 0295 417 465, Oulu 0295 416 087 (ajo-oikeus ja liikenne), 0295 416 083 (arpajaiset ja rahankeräykset, yleisötilaisuudet ja ilmoitukset), 0295 416 029 (löytötavarat), Pelkosenniemi 0295 416 860. 2) poliisi.fi/luvat/lomakkeet 3) Neuvontanumerot poliisilaitoskohtaisia (poliisi.fi/poliisilaitokset)
Palveluohjeet	Molemmissa ilmoituksissa on tarjolla vain sähköinen lomake www.poliisi.fi/luvat/lomakkeet . Www-sivuilta ei löydy tulostettavaa lomaketta. Ilmoituksen alkoholitarjoilusta voi tehdä myös www.poliisi.fi/sähköinenasiointi . Lomake vaatii vahvan sähköisen tunnistamisen (pankkitunnukset tai sirullinen henkilökortti). Ilmoitukset ovat maksullisia. Suoritteiden hinnat löytyvät www-sivujen palveluhinnastossa kohdasta Ilmoitukset nimellä Alkoholilain 59 §:ssä tarkoitettun ilmoituksen käsittely ja Majoitus- ja ravitsemistoiminnasta annetun lain 4 §:n mukaisen ilmoituksen käsittely.
Palveluneuvoja	Ilmoitus alkoholitarjoilusta voi olla myös vapaamuotoinen. Ilmoituksessa on oltava tiedot paikasta, jossa tilaisuus pidetään (yleinen huoneisto), tilaisuuden luonne (esim. perhejuhla, kutsuvierastilaisuus) ja tiedot alkoholitarjoilusta. Ilmoituksesta peritään suoritemaksu.
Maksullisuus:	Palvelu on maksullista. Hintatiedot: poliisi.fi/luvat/palveluhinnasto
Palvelut:	Vain sähköinen lomake poliisi.fi/luvat/lomakkeet 1. Ilmoitus alkoholitarjoilusta yksityisessä tilaisuudessa esim. perhejuhlissa tai yrityksen kutsuvierastilaisuudesta. 2. Ilmoitus ravitsemusliikkeen aukioloajan pidennyksestä

Liite 5. Pikaohje asiakaspalvelujärjestelmään kirjaamisesta

KIRJAAMISOHJE

- Kaikki palvelutapahtumat pitää kirjata, myös kunnan palvelut.
- Tiketti avataan heti, kun asiakas saapuu tiskille.
- Jokaisen tiketin osalta on merkittävä asiakas joko anonyyminä tai nimellä, palvelupyyntöalue, ryhmä, suorite ja kesto.
- Tikettiä pidetään auki niin kauan kun asiakasta palvellaan.
- Tiketti suljetaan heti, kun asiakas lähtee.
- Merkitse tiketti ensin ratkaisu-tilaan ja sen jälkeen suljettu-tilaan kun palvelutapahtuma on suoritettu loppuun.
- Tiketille voi myös lisätä kommentin ratkaisun yhteydessä, jos ratkaisu tehdään aktiviteetti-välilehden kautta.
- Vain suljetut palvelupyynnöt tulevat laskutusta varten raportille