

ASPA 2014 ASIOINTIPISTE-PILOTTI

Pilottipisteen ääni – Asiointipisteen luotsaaminen

Outi Soininen, vastaava palvelusihteri (palveluesimies)

Asiointimäärät 23.9.-31.12.2014

Asiointipiste	Palvelutuottaja	Määrä
Mikkeli	Kaupunki	2417
	Kela	54
	Vero	1663
	Maistraatti	681
	TE-toimisto	20
	Poliisi	27
	Yhteensä	4879

68 päivää, n. 72 asiakasta/pvä

Asiointipisteen tilat



Positiivisia kokemuksia

- Alkukankeuden jälkeen toiminta vakiintunut
 - Asiakaspalvelujärjestelmä toiminut hyvin
 - Palveluneuvojien kokemus karttunut, opastavat toisiaan ja uusia neuvoja
 - Rutiinit alkavat näkyä (raportit)
 - Työajan suunnittelua voitu tehdä
 - Ohjeistus parantunut
- Positiivista palautetta tullut jopa suklaarasian muodossa
 - Ilmapiiri parantunut koko ajan
- Yhteistyö palvelutuottajien kanssa toiminut hyvin
 - Yhteiset palaverit maistraatin kanssa
 - Ohjeita saatu kysyttäessä
 - Lisäkoulutukset tulleet tarpeeseen

Kehittämistä tarvitaan

- Tiedottamisessa
 - Kuntalaiset, palvelutuottajat, kaupunki
 - Yhtenäinen sisältö
 - Palvelutuottajien omat palveluneuvojat eivät tiedä Asiontipisteistä ja niiden palveluista riittävästi
- Etäpalvelulaitteiden käytön tehostamista
 - Asiontipisteen palveluissa
 - Kaupungin palveluiden tuottamisessa (kaupungin etäpalvelupisteet)
- Lisäkoulutusta tarvitaan, kun palvelutuottajien palveluvalikoimat muuttuvat jatkuvasti

Mikkelin omat palvelut Asiointipisteessä

- Tekninen toimi aloittanut palvelujensa pilotoinnin loppuvuodesta 2014
 - Tonttien tiedustelut, kaupungin tilojen varaukset ja vuokraus, asiakirjojen tilaukset ja luovotukset, ajanvaraus tarkastajille
- Sote:n palveluohjaus toimi pisteessä 2014 loppuun asti
 - Nyt poistunut, sote odottaa uuden palvelukeskuksen avaamista kadun toiselle puolelle ja päättää jatkosta siinä vaiheessa
- Sivistystoimen kanssa aloitettu palvelujen pilotoinnin suunnittelu
- Puhelinpalvelu ”Asiointineuvo” aloittanut vuoden vaihteessa osana Asiointipisteen palvelukokonaisuutta
 - Samalla puheluiden välitys ulkoistettu