



VALTIOVARAINMINISTERIÖ

Yhteisen asiakaspalvelun pilotoinnin seuranta- ja arviointiraportti

Pilotointi viidessä Asiointipisteessä
23.9.2014–30.4.2015

Valtiovarainministeriön julkaisu – 28/2015



Hallintopoliitika



VALTIOVARAINMINISTERIÖ



Yhteisen asiakaspalvelun pilotoinnin seuranta- ja arviointiraportti

Pilotointi viidessä Asiointipisteessä
23.9.2014–30.4.2015



Valtiovarainministeriön julkaisu – 28/2015



VALTIOVARAINMINISTERIÖ
PL 28 (Snellmaninkatu 1 A) 00023 VALTIONEUVOSTO
Puhelin 0295 16001 (vaihde)
Internet: www.vm.fi
Taitto: VNHY/Tietotuki- ja julkaisuyksikkö/Pirkko Ala-Marttila

Kuvailulehti

Julkaisija ja julkaisu-aika	Valtiovarainministeriö, kesäkuu 2015	
Tekijät	Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen pilotointi-työryhmä; puheenjohtaja kehittämisjohtaja Marko Puttonen, sihteeri projektiasiantuntija Lotta Engdahl ja ylitarkastaja Miira Lehto.	
Julkaisun nimi	Yhteisen asiakaspalvelun pilotoinnin seuranta- ja arviointiraportti Pilotointi viidessä Asiointipisteessä 23.9.2014–30.4.2015	
Asiasanat	Arviointi, asiakaspalvelu, Asiointipiste, julkiset palvelut, kunnat, paikallishallinto, pilotointi.	
Julkaisusarjan nimi ja numero	Valtiovarainministeriön julkaisuja 28/2015	
Julkaisun myynti/jakaja	Julkaisu on saatavissa pdf-tiedostona osoitteesta www.vm.fi/julkaisut .	
ISBN 978- 952-251-702-9 (nid.) ISSN 1459-3394 (nid.) ISBN 978-952-251-703-6 (PDF) ISSN 1797-9714 (PDF)	Sivuja 80	Kieli Suomi

Tiivistelmä

Julkisen hallinnon yhteisen asiakaspalvelun kehittämishankkeen tavoitteena on, että asiakkaat saavat julkisen hallinnon asiakaspalvelut yhteisistä Asiointipisteistä yhdenvertaisesti ja kohtuetaisyysydellä asuinpaikastaan. Yhteistä asiakaspalvelua pilotoitiin 23.9.2014 alkaen viidellä paikkakunnalla: Oulun Kiimingissä, Mikkelissä, Saarijärvellä, Paraisilla ja Pelkosenniemellä. Asiointipisteissä tarjotaan ylläpitäjäkunnan lisäksi Kelan, poliisin lupahallinnon, Verohallinnon, maistraatin sekä TE- toimiston palveluja.

Pilottipisteissä testattiin ja kehitettiin muun muassa asiakaspalvelun toiminta- ja rahoitusmallia, toimintiloja sekä laitteita ja järjestelmiä. Pilottien avulla haluttiin saada päätöksenteon pohjaksi kokemuksia myös esimerkiksi kysynnän suuntautumisesta Asiointipisteisiin. Pilottipisteet jatkavat toimintaansa pilotointijakson jälkeen.

Pilotointi toteutui suunnitelman mukaisesti ja se nosti esiin sekä hyviä käytänteitä että edelleen kehitettäviä asioita. Pisteet tarjosivat asiakkaiden käyttöön asiakaspäätteet ja tarvittaessa myös tuen sähköiseen asiointiin. Pilotoinnissa valmisteltiin pisteitä varten oma toimitilakonsepti. Jatkossa on kiinnitettävä huomiota asiakaspalveluprosessien tarkentamiseen ja yhtenäistämiseen. Myös rahoitusmalli edellyttää tarkentamista. ICT:n osalta hankinta- ja ylläpitovastuut valtion ja kuntien välillä olivat toimivia. Asiakaskyselyn tulosten perusteella pisteissä asioineet ovat olleet saamaansa palveluun tyytyväisiä. Ulkoisen arvioinnin mukaan palveluntuottajien yleistä asiakaspalvelua ja neuvontaa voidaan siirtää Asiointipisteisiin. Toimintamallin täysmittainen hyödyntäminen edellyttää hallittuja muutoksia palveluntuottajien omiin toimintoihin.

Presentationsblad

Utgivare och datum	Finansministeriet, juni 2015	
Författare	Piloteringsgruppen för projektet för utveckling av den offentliga förvaltningens kundservice: ordförande utvecklingsdirektören Marko Puttonen, sekreterarna projektsakkunnige Lotta Engdahl och överinspektören Miira Lehto.	
Publikationens titel	Yhteisen asiakaspalvelun pilotoinnin seuranta- ja arviointiraportti Pilotointi viidessä Asiointipisteessä 23.9.2014–30.4.2015	
Publikationsserie och nummer	Finansministeriet publikationer 28/2015	
Beställningar/distribution	Publikationen finns på finska i PDF-format på www.vm.fi/julkaisut .	
ISBN 978-952-251-702-9 (hft.) ISSN 1459-3394 (hft.) ISBN 978-952-251-703-6 (PDF) ISSN 1797-9714 (PDF)	Sidor 80	Språk Finska
Sammandrag <p>Målet med projektet för utveckling av den offentliga förvaltningens gemensamma kundservice är att kunderna skulle få jämlik tillgång till den offentliga förvaltningens kundservice vid gemensamma Servicepunkter på ett rimligt avstånd från boendeplatsen. Den gemensamma kundservicen piloterades från och med den 23 september 2014 på fem orter: Kiiminki i Uleåborg, S:t Michel, Saarijärvi, Pargas och Pelkosenniemi. Vid Servicepunkterna erbjuds förutom den ansvarige kommunens tjänster även FPA:s, polisens tillståndsförvaltningens, Skatteförvaltningens, magistratens samt TE-byråernas tjänster.</p> <p>Vid piloteringsställena testades och utvecklandes bl.a. verksamhets- och finansieringsmodeller för kundservicen, verksamhetslokaler samt anordningar och system. Syftet med piloteringarna var också att samla erfarenheter om inriktningen av efterfrågan vid Servicepunkterna till stöd för beslutsfattandet. Piloteringsställena fortsätter sin verksamhet även efter att pilotperioden löpt ut.</p> <p>Piloteringen förverkligades enligt planerna och den lyfte fram både goda praxis och frågor som måste vidareutvecklas. Vid Servicepunkterna fanns kundterminaler och vid behov även stöd för den digitala ärendehantering. Man beredde ett eget lokalitetskoncept för Servicepunkterna. I fortsättningen bör man fästa större uppmärksamhet vid preciseringen och förenhetligandet av kundserviceprocesserna. Finansieringsmodellen bör också preciseras. För IKT-frågors del fungerade upphandlings- och underhållsansvarsfördelningen mellan staten och kommunerna väl. Kundresponsen visar att Servicepunkternas kunder har varit nöjda med servicen. Serviceproducenternas allmänna kundbetjäning och guidning kan enligt en extern utvärdering flyttas till Servicepunkterna. Fullskaligt utnyttjande av verksamhetsmodellen kräver planmässiga förändringar i serviceproducenternas egna funktioner.</p>		

Description page

Publisher and date	Ministry of Finance, June 2015	
Author(s)	Public Sector Joint Customer Service Development Project pilot working group; Chair: Development Director Marko Puttonen; secretaries: Project Specialist Lotta Engdahl and Senior Officer Miira Lehto.	
Title of publication	Yhteisen asiakaspalvelun pilotoinnin seuranta- ja arviointiraportti Pilotointi viidessä Asiointipisteessä 23.9.2014–30.4.2015	
Publication series and number	Ministry of Finance publications 28/2015	
Distribution and sale	The publication can be accessed in pdf-format in Finnish at www.vm.fi/julkaisut .	
ISBN 978-952-251-702-9 (print.) ISSN 1459-3394 (print.) ISBN 978-952-251-703-6 (PDF) ISSN 1797-9714 (PDF)	No. of pages 80	Language Finnish
Abstract <p>The objective of the Public Sector Joint Customer Service Development Project is that customers receive public sector customer services from a joint customer Service Point equally throughout Finland and at a reasonable distance from their place of residence. A pilot project covering joint customer services was carried out starting 23 September 2014 in five locations: Oulu's Kiiminki district, Mikkeli, Saarijärvi, Parainen and Pelkosenniemi. The Service Points provide the services of the relevant municipality as well as those of the Social Insurance Institution Kela, Police licence administration, the Tax Administration, Register Offices, and the Employment and Economic Development Centres.</p> <p>Service Points taking part in the pilot project were involved in the testing and development of customer service operating and financing model, facilities, and systems and equipment. One of the objectives of the pilot projects was to learn the level of demand at Service Points; this information was needed to support decision-making. The pilot Service Points will remain open for service after the pilot stage.</p> <p>The pilot project, implemented according to plan, highlighted both best practices and issues that require further development. Service Points offered customer terminals for the use of customers and, if required, support for the use of electronic services. The pilot project prepared a specific facility concept for Service Points. In the future, attention should be paid to building more clearly defined and harmonised customer service processes. Similarly, the financing model needs to be specified in more detail. The division of ICT procurement and maintenance responsibilities between the state and municipalities works well. The results of a customer survey show that people who used the Service Points were satisfied with the services provided. An external assessment suggests that general customer services and advisory services provided by all service providers can be moved to Service Points. Full-scale utilisation of the operating model requires some controlled changes in the service providers' operations.</p>		

Valtiovarainministeriölle

Valtiovarainministeriö asetti 13.12.2013 työryhmän julkisen hallinnon yhteisen asiakaspalvelun jatkovalmistelua varten toimikaudelle 15.12.2013–30.6.2014. Jatkovalmistelutyöryhmä asetti 14.1.2014 alatyöryhmän pilotoinnin suunnittelua varten toimikaudelle 15.1.2014–31.6.2014. Pilotointityöryhmän toimikautta jatkettiin 31.12.2015 asti.

Pilotointityöryhmän tavoitteena on valmistella, toteuttaa ja arvioida julkisen hallinnon yhteisen asiakaspalvelun pilotointi. Työryhmän tehtävänä on:

1. valmistella esitys pilotointisuunnitelmasta 18.2.2014 mennessä
2. valmistella Asiakaspalvelu2014 -toimintamallin pilotointi yhdessä valittujen pilottikuntien kanssa niin, että pilottipisteet voidaan avata asiakkaille viimeistään syksyllä 2014
3. suunnitella ja käynnistää sekä toteuttaa pilotointia tukeva markkinointiviestintä
4. suunnitella ja toteuttaa kesäkuussa 2015 pilotoinnin yhtenäinen raportointi siten, että tulokset ovat hyödynnettävissä varsinaisten asiointipisteiden rakentamisessa
5. laatia pilotoinnin yhteydessä toimitilakonsepti asiointipisteille
6. laatia asiakaspalvelujärjestelmän vaatimusmäärittely, sen hallinta- ja palvelumalli sekä varmistaa järjestelmän käyttöönotto pilottikunnissa
7. valmistella valtakunnallisten tietojärjestelmien (asiakaspalvelujärjestelmä ja julkaisujärjestelmä) toimeenpanohankkeita ja
8. laatia ohjeistus kunnille niiden vastuulla olevien laitteistojen hankinnoille, jotka koskevat palveluneuvojien työasemia, asiakaspäätteitä ja etäpalvelulaitteita sekä niihin liittyviä tietoliikenneyhteyksiä, käyttöpalveluita ja sovellustukea.

Pilotointityöryhmän puheenjohtajana toimii kehittämisjohtaja Marko Puttonen valtiovarainministeriöstä. Ryhmän jäseninä toimivat finanssineuvos Teemu Eriksson valtiovarainministeriöstä, neuvotteleva virkamies Heikki Talkkari valtiovarainministeriöstä, neuvotteleva virkamies Johanna Kari sisäministeriöstä, ylitarkastaja Juha Karila työ- ja elinkeinoministeriöstä (varajäsen projektipäällikkö Olli Vihanta), henkilöstöpäällikkö Niko Rautio Verohallinnosta (varajäsen viestintäpäällikkö Pirjo Korvola), ylitarkastaja Leena Hokkanen Poliisihallituksesta (varajäsen ylitarkastaja Sirpa Mäkelä), erityisasiantuntija Tanja Rantanen Suomen Kuntaliitosta (varajäsen tietoyhteiskunta-asiain päällikkö Heikki Lunnas), suunnittelupäällikkö Soili Orre Kansaneläkelaitoksesta, kehittämispäällikkö Jouni Nieminen Aluehallintovirastojen hallinto- ja kehittämispalveluista (varajäsen tietoyksikön päällikkö Maria Siurua), ylitarkastaja Pekka Kortelainen Itä-Suomen aluehallintoviras-

tosta (varajäsen Pirkko Anttila Itä-Suomen maistraatista), apulaisjohtaja Hannu Korkeala Valtiokonttorista, palvelupäällikkö Minna Rekilä-Similä Oulun kaupungista (varajäsen kehittämispäällikkö Pirjo Mäkinen), projektipäällikkö Jarmo Rossi Oulun kaupungista, hallinto- ja henkilöstöjohtaja Satu Autiosalo Saarijärven kaupungista (varajäsen hallinto-sihtööri Kirsti Ratinen), ASPA2014-projektipäällikkö Anna-Marja Tamminen Saarijärven kaupungista, asiakaspalvelupäällikkö Heli Hänninen Mikkelin kaupungista (varajäsen hallintojohtaja Ari Liikanen), ASPA 2014 –projektipäällikkö Harri Forsberg Mikkelin kaupungista, tiedotuspäällikkö Anne-Maarit Itänen Paraisten kaupungista (varajäsen hankekoordinaattori Teresia Blomberg), kunnanjohtaja Pertti Sevenrinkangas Pelkosenniemen kunnasta (varajäsen kunnansihtööri Jaana Koskela) ja projektikoordinaattori Jari Tervo Pelkosenniemen kunnasta. Pysyvinä asiantuntijoina toimivat asiantuntija Leni Haavisto, ylitarkastaja Mikko Saarinen, ylitarkastaja Jaana Salmi ja hankepäällikkö Eelis Laine valtiovarainministeriöstä. Työryhmän sihteerinä toimivat projektiasiantuntija Lotta Engdahl ja ylitarkastaja Miira Lehto valtiovarainministeriöstä.

Pilotointityöryhmä hyväksyi yksimielisesti seuranta- ja arviointiraportin 3.6.2015 esitettäväksi pilotoinnin ohjaus- ja seurantaryhmälle. Pilotoinnin ohjaus- ja seurantaryhmä hyväksyi yksimielisesti seuranta- ja arviointiraportin 17.6.2015 ja luovuttaa raportin valtiovarainministeriölle. Ohjaus- ja seurantaryhmä ei ota tässä raportissa vielä kantaa yhteisen asiakaspalvelun toteuttamiseen. Ohjaus- ja seurantaryhmä muodostaa näkemyksensä yhteisen asiakaspalvelun toteuttamiseen elokuussa 2015, käyttäen pohjana muun muassa hallitusohjelman linjauksia, pilotoinnin toteuttamisesta saatuja kokemuksia sekä rahoitusmallin ja palveluisteverkon kehittämiseksi tehtyä työtä.

Sisältö

Valtiovarainministeriölle	9
1 Johdanto	13
2 Pilotoinnin tavoitteet	15
3 Pilotoinnin toteutus ja seuranta	17
3.1 Organisointi ja aikataulu.....	17
3.1.1 Valtakunnallinen organisointi.....	17
3.1.2 Paikallinen organisointi.....	19
3.1.3 Valmisteluvaiheet ja aikataulu.....	19
3.2 Pilottikunnat ja tarjottavat palvelut.....	20
3.2.1 Pilottikunnat.....	20
3.2.2 Pilottipisteissä annettavat palvelut.....	22
3.2.3 Palveluneuvojan tehtävät.....	26
3.3 Toimintaympäristö.....	27
3.3.1 Toimitila.....	27
3.3.2 Laitteet ja järjestelmät.....	30
3.4 Toimintamalli.....	33
3.4.1 Palvelutapahtumat ja asiakaspalveluprosessit.....	33
3.4.2 Palvelukortit, menettelytapaohjeet ja muu tuki toimintamallille.....	36
3.4.3 Palvelutapahtumien raportointi.....	38
3.5 Rahoitusmalli.....	40
3.5.1 Rahoitusmallin kuvaus ja maksetut korvaukset.....	40
3.5.2 Kustannusten toteutuminen.....	43

3.6	Osaamisen kehittäminen.....	44
3.7	Markkinointiviestintä	46
3.7.1	Yhteisen asiakaspalvelun nimi ja tunnus.....	46
3.7.2	Pilottipisteiden markkinointitoimenpiteet	47
3.8	Asiakaspalaute	49
4	Sisäinen arviointi	53
4.1	Toimintaympäristö.....	54
4.1.1	Toimitilat	54
4.1.2	Laitteet ja järjestelmät	54
4.2	Toimintamalli	58
4.2.1	Käynnistäminen.....	58
4.2.2	Palvelutuotanto.....	61
4.2.3	Jatkuva kehittäminen	64
4.3	Rahoitusmalli.....	64
4.4	Asiakasnäkökulma	66
5	Ulkoinen arviointi	69
5.1	Vaikutukset asiakaskäyttämiseen.....	69
5.2	Vaikutukset palveluntuottajan asiakaspalvelun organisointiin.....	70
5.3	Vaikutukset palveluntuottajan asiantuntijatyön organisointiin.....	71
5.4	Asiointipistemallin hyödyntämismahdollisuudet	73
6	Jatkotoimenpiteet	77

Liitteet

Liite 1: Toimitilakonsepti

Liite 2: Koulutussuunnitelma

Liite 3: Ohje ”Näin viestit Asiointipisteestä”

Liite 4: Asiakaskyselyn loppuraportti

Liite 5: Osaamisen kehittämisen seurantaraportti

Liite 6: Ulkoisen arvioinnin loppuraportti

Liitteet löytyvät valtiovarainministeriön Internet-sivuilta www.vm.fi

1 Johdanto

Valtiovarainministeriö asetti tammikuussa 2012 pääministeri Jyrki Kataisen hallitusohjelman tavoitteiden mukaisesti Julkisen hallinnon yhteisen asiakaspalvelun kehittämishankkeen (Asiakaspalvelu2014-hanke) selvittämään säädosperusteista yhteistä asiakaspalvelua. Hankkeen tavoitteena on järjestää asiakaspalvelut asiakaslähtöisesti, tuottavasti ja taloudellisesti siten, että asiakkaat saavat julkisen hallinnon asiakaspalvelut yhteisistä Asiointipisteistä koko maassa yhdenvertaisesti ja kohtuuetäisyydellä asuinpaikastaan.

Hanke ehdotti kesäkuussa 2013 valmistuneessa loppuraportissaan (valtiovarainministeriön julkaisuja 14/2013) uutta lainsäädäntöä, jonka mukaan kunnat vastaisivat julkisen hallinnon yhteisten asiakaspalvelupisteiden perustamisesta ja ylläpitämisestä. Hankkeen ehdotuksen mukaan yhteisissä pisteissä tarjoaisivat palveluitaan aina ylläpitäjäkunnan lisäksi poliisin lupahallinto, Verohallinto, maistraatit, työ- ja elinkeinotoimistot (TE-toimistot) mukaan lukien työvoiman palvelukeskukset sekä elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskukset. Lisäksi pisteissä tarjoaisivat sopimuksen perusteella palvelujaan Kansaneläkelaitos ja Maanmittauslaitos sekä muut valtion viranomaiset. Samoihin tiloihin voisi sijoittua myös yksityisen ja kolmannen sektorin toimijoita.

Yhteisen asiakaspalvelun (ASPA) valmistelua jatkettiin joulukuussa 2013 asetetussa jatkovalmistelutyöryhmässä. Työryhmä ehdotti kesäkuussa 2014 valmistuneessa loppuraportissaan (valtiovarainministeriön julkaisuja 20/2014), että yhteistä asiakaspalvelua pilotoidaan syksystä 2014 alkaen viidellä paikkakunnalla: Oulun Kiimingissä, Mikkelissä, Saarijärvellä, Paraisilla ja Pelkosenniemellä. Pilottipaikkakunnat valikoituivat siten, että ne edustivat asukasmäärältään, maantieteelliseltä sijainniltaan sekä kielellisesti erityyppisiä kuntia. Paikkakunnat eroavat toisistaan myös sen mukaan, onko niissä valtion palveluntuottajien asiakkaille avoinna olevia toimipisteitä.

Pilottipisteissä testattiin ja kehitettiin 23.9.2014 alkaen muun muassa yhteisen asiakaspalvelun toiminta- ja rahoitusmallia, toimitiloja sekä käyttöön tulevia laitteita ja järjestelmiä. Pilottien avulla haluttiin saada päätöksenteon pohjaksi kokemuksia myös esimerkiksi kysynnän suuntautumisesta Asiointipisteisiin sekä palveluverkon ja tarjottavien palvelujen laajuuteen liittyvistä seikoista. Pilotointiosuus kesti 30.4.2015 asti, mutta pisteet jatkavat toimintaansa perustuen kuntien ja valtion viranomaisten allekirjoittamiin viiden vuoden yhteispalvelusopimuksiin.

Tämä seuranta- ja arviointiraportti keskittyy pilottikunnista saatuihin kokemuksiin yhteisen asiakaspalvelun järjestämisestä tilanteessa, jossa käyntiasioinnit ovat vähentyneet ja ovat edelleen vähentymässä. Asiakkaat ovat siirtymässä entistä enemmän sähköisten palveluiden käyttäjiksi. Tämän takia raportissa arvioidaan myös miten Asiointipisteet voivat edistää ja tukea tätä kehitystä.

2 Pilotoinnin tavoitteet

Pilotoinnin päätavoitteena oli testata käytännössä määriteltyjä toimintamallin ja toimintaympäristön kohtia sekä rahoitusmallin toimivuutta. Testaamisen lisäksi pilotointi oli myös toiminnan kehittämistä. Pilotin tavoitteena oli muodostaa toimivasta asiakaspalvelupisteestä viisi hyvää esimerkkiä, joiden avulla voidaan helpottaa tulevien Asiointipisteiden toimintaa ja niiden käynnistämistä.

Keskeisimmät toimintamallin, toimintaympäristön ja rahoitusmallin testattavat kohdat olivat:

Toimintamalli

- Asiointipisteen käynnistäminen ja palveluiden sisäänotto
- Toimintamalliin suunniteltujen prosessien, toimintojen ja käytänteiden toimivuus
- Palvelukorttien toimivuus
- Palveluntuottajan tuki palveluiden tarjoamiseen palveluneuvojan ongelmatilanteissa
- Toimiva palvelunhallinta Asiointipisteen ja palveluntuottajan välillä
- Palveluiden ketjuuntumisten (usean viranomaisen palvelut) tunnistaminen ja niiden hyödyntäminen, ylläpidettävyys ja vastaavuus asiakkaan tarpeeseen
- Asiakaspalautteen kerääminen ja siihen liittyvät käytänteet ja järjestelmät
- Palvelupisteen raportointi sidosryhmille (volyymiraportointi, laaturaportointi)

Toimintaympäristö

- Toimintamalliin suunniteltujen toimitilojen toimivuus
- Asiakaspalvelua tukevat tietojärjestelmät
- Laitteistot ja niihin liittyvät käytänteet

Rahoitusmalli

- Rahoitusmallin toimivuus sekä perus- että suoriteosan osalta
- Kapasiteetin mitoittamisen pilotointi

Lisäksi pilotoinnista haettiin kokemuksia uudistuksen oikeudelliseen jatkovalmisteluun liittyvistä asioista:

- asiakaspalvelujärjestelmän lakisääteinen toteuttamistapa
- asiakaspalvelujärjestelmään lakisääteisesti osallistuvat valtion viranomaiset ja kunnat sekä näiden palvelut sekä
- asiointipisteverkon laajuus.

Hallinnon ja aluekehityksen ministerityöryhmä käsitteli pilotoinnin toteuttamista kokouksessaan 28.5.2014. Ministerityöryhmä puolsi pilotoinnin toteuttamista seuraavien linjausten mukaisesti:

- Kustannusten korvaamiseen liittyvä suoritehinnoittelu valmistellaan valmiiksi ja palveluntuottajat korvaavat sen mukaisesti suoritteet pilottikunnille omilta toimintamomenteiltaan.
- Palveluntuottajat tekevät sopimukset yhteispalvelusta pilottikuntien kanssa viideksi vuodeksi. Sopimus voidaan irtisanoa aikaisintaan kolmen vuoden kuluttua, jos irtisanomiseen on palvelujen vähäiseen kysyntään, palvelun heikkoon laatuun tai sopimusosapuolen taloudellisiin edellytyksiin liittyvä painava peruste.
- Tavoitteena on, että pilotoinnissa tarjotaan asiantuntijapalvelut etäpalveluna pääsääntöisesti ilman ajanvarausta.
- Pisteeseen osallistuvat tahot huolehtivat yhdessä, että kysyntäpiikkeihin pystytään vastaamaan palvelutasoa laskematta.
- Pilotoinnille asetetaan ohjaus- ja seurantaryhmä vuoden 2015 loppuun asti.

3 Pilotoinnin toteutus ja seuranta

3.1 Organisointi ja aikataulu

3.1.1 Valtakunnallinen organisointi

Julkisen hallinnon yhteisen asiakaspalvelun jatkovalmistelutyöryhmä asetti 14.1.2014 yhteisen asiakaspalvelun pilotoinnin suunnittelua varten pilotointityöryhmän toimikaudelle 15.1.2014–30.6.2014. Valtiovarainministeriö jatkoi 26.6.2014 työryhmän toimikautta 31.12.2015 asti ja täydensi samalla sen tehtäviä kattamaan valmistelun lisäksi pilotoinnin toteuttamisen ja arvioinnin.

Pilotointityöryhmän toimeksiannon mukaan sen tehtävänä on:

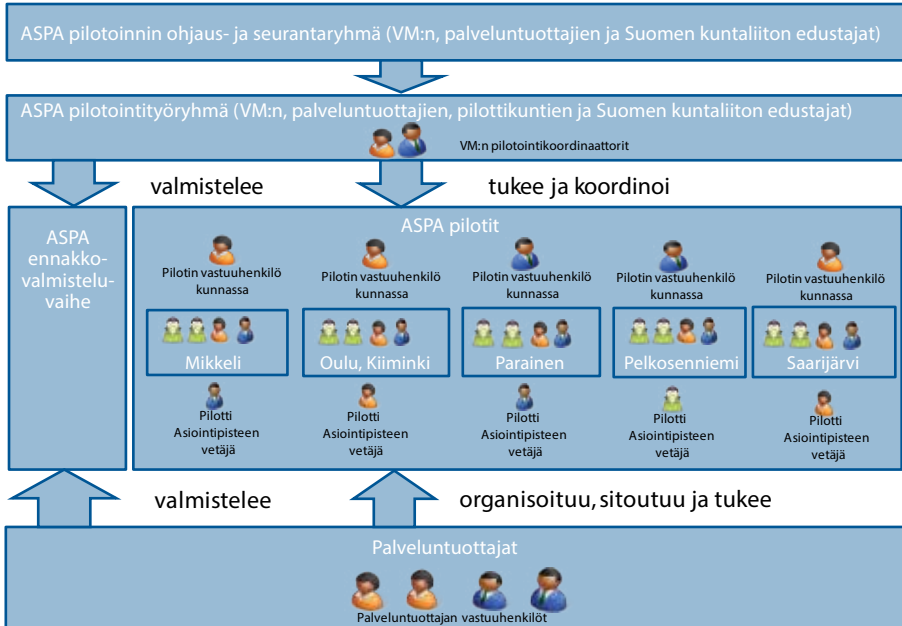
1. valmistella esitys pilotointisuunnitelmasta 18.2.2014 mennessä,
2. valmistella Asiakaspalvelu2014-toimintamallin pilotointi yhdessä valittujen pilottikuntien kanssa niin, että pilottipisteet voidaan avata asiakkaille viimeistään syksyllä 2014,
3. suunnitella ja käynnistää sekä toteuttaa pilotointia tukeva markkinointiviestintä,
4. suunnitella ja toteuttaa kesäkuussa 2015 pilotoinnin yhtenäinen raportointi siten, että tulokset ovat hyödynnettävissä varsinaisten asiointipisteiden rakentamisessa,
5. laatia pilotoinnin yhteydessä toimitilakonsepti asiointipisteille,
6. laatia asiakaspalvelujärjestelmän vaatimusmäärittely, sen hallinta- ja palvelumalli sekä varmistaa järjestelmän käyttöönotto pilottikunnissa,
7. valmistella valtakunnallisten tietojärjestelmien (asiakaspalvelujärjestelmä ja julkaisu-järjestelmä) toimeenpanohankkeita, ja
8. laatia ohjeistus kunnille niiden vastuulla olevien laitteistojen hankinnoille, jotka koskevat palveluneuvojien työasemia, asiakaspäätteitä ja etäpalvelulaitteita sekä niihin liittyviä tietoliikenneyhteyksiä, käyttöpalveluita ja sovellustukea.

Pilotointia sekä sen kokemuksien dokumentointia ja kokoamista ohjaa ja seuraa valtiovarainministeriön 2.9.2014 asettama julkisen hallinnon yhteisen asiakaspalvelun pilotoinnin ohjaus- ja seurantaryhmä. Ohjaus- ja seurantaryhmän toimikausi on 3.9.2014–31.12.2015 ja sen tehtävänä on:

1. ohjata pilottien toiminnan yleistä suunnittelua ja kehittämistä,
2. seurata ja arvioida kokemuksia yhteisen asiakaspalvelun oikeudellista jatkovalmistelua varten yhteisen asiakaspalvelun lakisääteisestä toteuttamistavasta, lakisääteisesti ja sopimusperusteisesti osallistuvista valtion viranomaisista ja kunnista ja niiden palveluista sekä asiointipisteverkon laajuudesta,
3. seurata ja arvioida kokemuksia yhteisen asiakaspalvelun toiminnallista ja taloudellista jatkovalmistelua varten sen toimintamallista, palveluprosesseista ja niiden toiminnasta, kysynnän suuntautumisesta, rahoitusjärjestelmän toimivuudesta sekä yhteisen asiakaspalvelun vaikutuksista asiakkaisiin ja eri palveluntuottajien toimintaan,
4. ottaa kantaa pilotointityöryhmässä käsiteltäviin periaatteellisiin ja laajakantoisiin kysymyksiin
5. antaa tarpeelliseksi katsomiaan toimeksiantoja pilotointityöryhmälle sekä
6. suorittaa muut pilotointiin liittyvät valtiovarainministeriön määräämät tehtävät.

Pilotointi organisoitiin sekä valtakunnallisesti että paikallisesti. Valtiovarainministeriö on koordinoinut pilotin valmistelua, toteutusta ja seuranta. Pilotissa mukana olevat palveluntuottajat organisoituivat pilotin edellyttämiin rooleihin ja heidät perehdytettiin yhteiseen asiakaspalvelumalliin (ASPAn toimintamalli).

Kuva 1. Pilotoinnin organisointi



3.1.2 Paikallinen organisointi

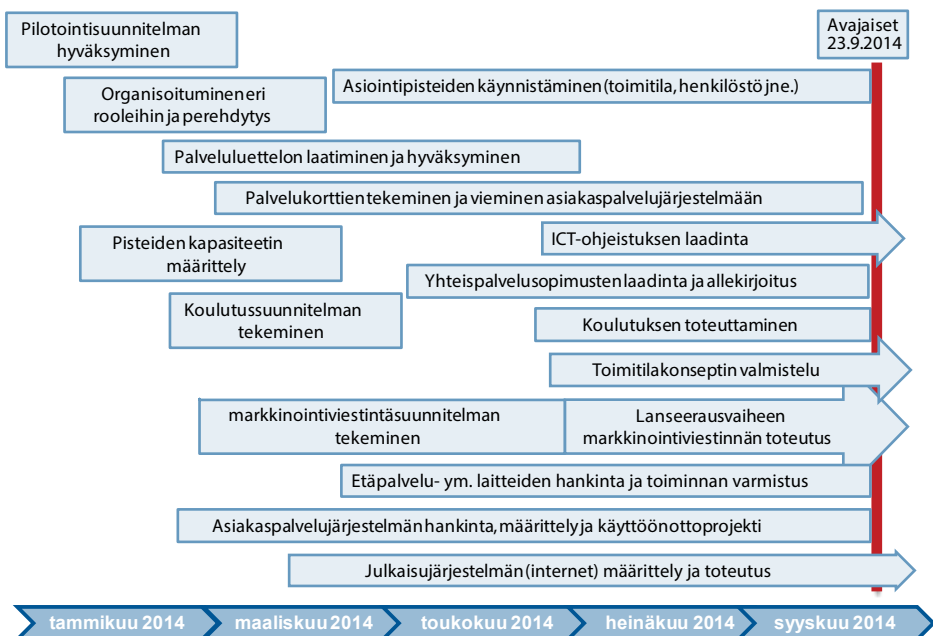
Jokaisessa pilottikunnassa on toiminut pilotoinnin koordinaattori, joka on toiminut pilotin vastuuhenkilönä kunnassa. Koordinaattori on vastannut pilotin suunnitelman mukaisesta läpiviennistä kunnassa ja osallistunut pilotointityöryhmän kokouksiin. Koordinaattori on myös huolehtinut pilotin aikaisesta 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. Pilotoinnin koordinaattori tai Asiointipisteen vetäjä on lisäksi huolehtinut palvelupisteissä työskentelevien palveluneuvojien perehdyttämisestä ja koulutuksesta.

Palveluntuottajilla on ollut omassa organisaatiossaan valtakunnallisten ohjaus- ja seurantaryhmän sekä pilotointityöryhmän jäsenten lisäksi paikallisia vastuuhenkilöitä, jotka ovat tukeneet asiakaspalveluiden tarjoamista pilottipaikkakunnan Asiointipisteessä. Osa palveluntuottajista on myös perustanut työryhmän vastaamaan pilotoinnin läpiviennistä heidän omassa organisaatiossaan. Sekä paikalliset palveluntuottajat että pilottikunnat ovat järjestäneet pilottipaikkakunnilla yhteistyötapaamisia, kahvitilaisuuksia ja muita palveluiden konkreettiseen toteuttamiseen liittyviä tapaamisia.

3.1.3 Valmisteluvaiheet ja aikataulu

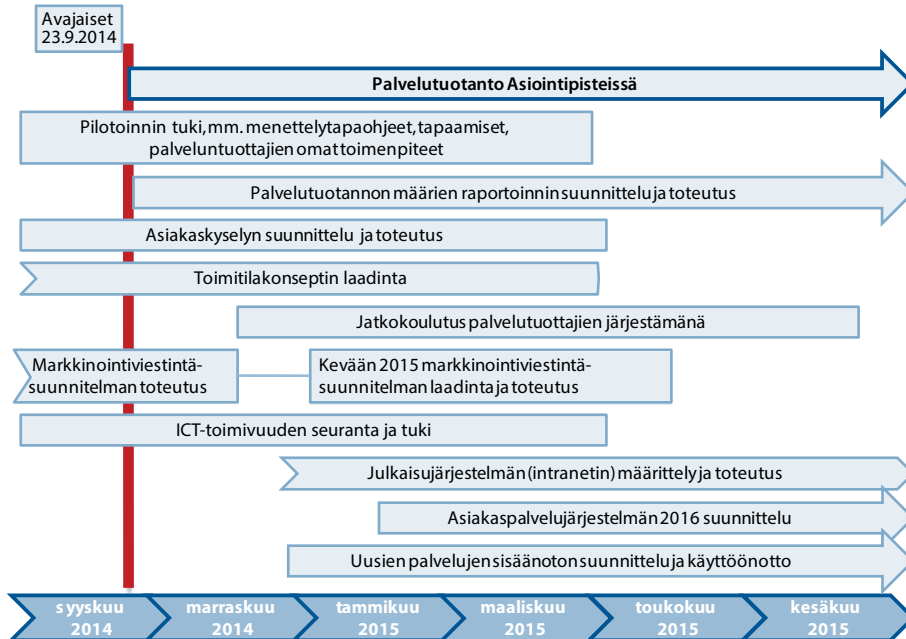
Pilotoinnin valmisteluun liittyivät alla olevan kuvan mukaiset vaiheet ja ne toteutettiin aikataulullisesti seuraavasti:

Kuva 2. Pilotoinnin valmistelu 2014



Asiointipisteet avasivat ovensa asiakkaille 23.9.2014. Pilotoinnin toteutus eteni seuraavasti:

Kuva 3. Pilotoinnin toteutus 2014-2015



3.2 Pilottikunnat ja tarjottavat palvelut

Asiointipisteiden toiminta perustuu voimassaolevaan yhteispalvelulakiin (laki julkisen hallinnon yhteispalvelusta 223/2007). Sen nojalla kukin pilottikunta ja valtion palveluntuottajat (poliisin lupahallinto, Verohallinto, maistraatit, työ- ja elinkeinotoimistot ja Kansaneläkelaitos) allekirjoittivat Asiointipistekohtaisen yhteispalvelusopimuksen viideksi vuodeksi. Sopimukset perustuivat valtakunnalliseen mallisopimusluonnokseen ja olivat siten sisällöltään yhteneväiset.

3.2.1 Pilottikunnat

Pilottipaikkakunnat ovat valikoituneet siten, että ne edustavat asukasmäärältään, maantieteelliseltä sijainniltaan sekä kielellisesti erityyppisiä kuntia. Myös valtion palveluntuottajien läsnäolo pilottipaikkakunnilla vaihtelee.

Oulu/Kiiminki

Oulu on suuri, 196 530 asukkaan suomenkielinen maakuntakeskus Pohjois-Pohjanmaan maakunnassa. Oulussa Asiointipiste sijoittuu Kiiminkiin (noin 13 300 as.), joka sijaitsee noin 20 km Oulusta koilliseen. Asiointipiste on avoinna arkipäivisin klo 8.30–16.00.

Kiimingissä ei ole valtion palveluntuottajien eikä Kelan toimipisteitä. Oulun keskustassa on maistraatin, Verohallinnon, TE-toimiston, poliisin ja Kelan toimipisteet, jotka ovat avoinna kaikkina arkipäivinä klo 9–16 (poliisi jo klo 8 alkaen ja Kela torstaina klo 17 asti).

Asiointipiste korvasi Kiimingissä samoissa tiloissa toimineen Yhteispalvelupisteen. Oulussa on Kiimingin Asiointipisteen lisäksi neljä muuta Yhteispalvelupistettä Haukiputaalla, Oulunsalossa, Yli-Iissä ja Ylikiimingissä. Lisäksi kaupungin keskustassa on oma keskitetty asiakaspalvelu – Oulu 10.

Mikkeli

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.

Mikkelissä on poliisin ja Kelan asiakkaille avoinna olevat toimipisteet, jotka ovat avoinna kaikkina arkipäivinä klo 9–16 (poliisi jo klo 8 alkaen). Kelan ja poliisin asiakaspalvelupisteet sijaitsevat vain muutaman sadan metrin päässä Asiointipisteestä ja TE-toimistokin vain noin 650 metrin päässä. TE-toimisto oli pilotoinnin alkaessa Mikkelissä 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. Julkisen notaarin ja kaupanvahvistajan palveluita sekä ulkomaalaisen rekisteröintipalveluita saa Mikkelin Asiointipisteessä rajoitetusti vain tiistaisin klo 9.00 – 11.00 ja torstaisin klo 13.00 – 15.00. Myös maistraatilla ja Verohallinnolla on Mikkelissä omat toimipisteet, mutta ne suljettiin tilapäisesti asiakaspalvelulta Asiointipisteen avautuessa.

Pilotointiin osallistuvan Asiointipisteen lisäksi Mikkelissä on viisi muuta yhteispalvelupistettä Anttolassa, Haukivuorella, Rantakylässä, Ristiinassa ja Suomenniemellä.

Saarijärvi

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 klo 9–12 ja klo 13–16 ja sijaitsee lähellä Asiointipistettä. Poliisilla on oma asiakaspalvelupiste, joka palveli pilotin alkaessa asiakkaita arkipäivisin seuraavasti: ma 9-12 ja 13-16.15 ja ti-pe 9-12 ja 13-15.30. Vuoden 2015 maaliskuun 30. päivästä alkaen poliisin toimipiste on avoinna vain yhtenä päivänä viikossa, keskiviikkoisin klo 8.30 - 12.00 ja 13.00 - 15.30. 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.

Parainen

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 toimipisteet. Kelan toimipiste on avoinna kaikkina arkipäivinä klo 10–12 ja klo 13–15 ja sijaitsee noin puolen kilometrin päässä Asiointipisteestä. Poliisin ja TE-toimiston toimipisteet ovat Asiointipisteen viereisessä rakennuksessa. Poliisin asiakaspalvelupiste palvelee asiakkaita klo 9–16.15. TE-toimiston asiakaspalvelu oli maaliskuun 2015 loppuun saakka avoinna arkipäivisin klo 9–11.30 ja klo 13–16. Huhtikuun 2015 alusta alkaen TE-toimisto rajoitti kuitenkin aukioloaikaansa Paraisilla siten, että toimisto päivystää enää maanantaisin klo 9–12 ja klo 13–15.45. Muina arkipäivinä TE-toimisto palvelee asiakkaita ajanvarauksella. Paraisilla on myös maistraatin ja Verohallinnon omat toimipisteet, mutta ne suljettiin tilapäisesti asiakaspalvelulta Asiointipisteen avautuessa.

Asiointipiste korvasi Paraisten keskustassa aiemmin samoissa tiloissa toimineen Yhteispalvelupisteen. Pilotointiin osallistuvan Asiointipisteen lisäksi Paraisilla on neljä muuta Yhteispalvelupistettä Houtskarissa, Iniössä, Korppoossa ja Nauvossa.

Paraisilla ei ollut ennen pilotoinnin alkua käytössä etäpalvelua toisin kuin muissa pilottikunnissa.

Pelkosenniemi

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. Kaikki Pelkosenniemeä lähellä olevat TE-toimistot, Kemijärvi ja Sodankylä, 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. Maistraatin Kemijärvellä sijaitsevassa toimipisteessä ei ole asiakaspalvelua.

Asiointipiste korvasi aikaisemmin Pelkosenniemellä toimineen Yhteispalvelupisteen. Pilotointiin osallistuvan Asiointipisteen lisäksi Pelkosenniemellä ei ole muita Yhteispalvelupisteitä.

3.2.2 Pilottipisteissä annettavat palvelut

Kaikissa pilotointiin osallistuvissa Asiointipisteissä tarjotaan Kelan, maistraatin, poliisin lupahallinnon, TE-toimiston, Verohallinnon sekä pistettä ylläpitävän kunnan palveluja. Pilotoinnin valmisteluaikana päätettiin valtakunnallisesti ne valtion palveluntuottajien

palvelut, jotka ovat saatavissa pilottipisteissä. Tämän lisäksi kukin pilottikunta määritteli omat Asiointipisteessä tarjoamansa palvelut. Asiointipisteissä tarjottavat palvelut käyvät ilmi alta palveluntuottajittain:

Kela

Asiointipisteessä asiakas

- saa Kelan esitteitä, hakemuksia ja palautuskuoria.
- saa avustavaa neuvontaa Kela-asioissa palveluneuvojalta.
- voi jättää Kelan hakemuksen tai hakemuksen liitteitä/ lisäselvityksiä. (Ei työeläkehakemuksia).
- voi asioida asiakaspäätteellä (tietokoneella) ja hakea tietoja Kelan sivuilta sekä kirjautua pankki- tai mobiilitunnuksilla Kelan asiointipalveluun. Asiointipalvelussa voi nähdä omia Kela-tietoja sekä lähettää hakemuksen, viestin tai liitteitä Kelaan.
- voi saada Kelan asiantuntijan palvelua etäpalveluna. Asiakas saa etäpalvelua ilman ajanvarausta tai ajanvarauksella. Asiakas voi asioida etäpalvelussa myös tulkin kanssa.
- voi varata ajan Kelan puhelin- tai toimistopalveluun Kelan asiantuntijalle. Ajanvarauspalvelu on tarkoitettu erityisesti asiakkaille, joiden elämäntilanne on muuttunut tai joilla on useita Kela-asioita hoidettavana.
- voi jättää palautetta Kelan palveluista joko Asiointipisteen asiointipäätteellä (tietokone) www.kela.fi -sivuilla tai Asiointipisteen palveluneuvoja voi kirjata palautteen asiakkaan puolesta. Kela vastaa palautteeseen, mikäli asiakas pyytää palautetta.

Maistraatti

Asiointipisteessä asiakas saa

- jättää maistraatin asiakirjoja
- saa avustavaa neuvontaa maistraatin palveluihin palveluneuvojalta.
- voi asioida asiakaspäätteellä ja hakea tietoa maistraatti.fi-sivuilta, tulostaa lomakkeita sekä käyttää maistraattien sähköisiä palveluja joko itsenäisesti tai palveluneuvojan avustamana.
- voi saada maistraatin asiantuntijan palvelua etäpalveluna videoyhteyden välityksellä esimerkiksi holhustoimen edunvalvonta- ja lupa-asioissa.
- saa julkisen notaarin ja kaupanvahvistajan palveluita ajanvarauksella tai maistraatin ilmoittamina palveluaikoina. Tämä koskee kaikkia muita pilotointipisteitä paitsi Pelkosenniemen Asiointipistettä.
- saa ulkomaalaisten rekisteröintipalveluja etäpalveluna videoyhteyden välityksellä tai maistraatin asiantuntijan antamana.

Poliisin lupapalvelut

Asiointipisteessä asiakas voi

- asioida asiakaspäätteellä (tietokoneella) ja hakea tietoja poliisin verkkosivuilta (www.poliisi.fi) sekä kirjautua pankkitunnuksilla, sirullisella henkilökortilla tai mobiilitunnuksilla poliisin sähköiseen asiointipalveluun.
- saada tukea poliisin sähköisten palveluiden käyttöön (ajanvarausten tekeminen ja lupahakemusten jättäminen).
- jättää ajokortteihin ja liikenteeseen liittyviä lupahakemuksia
- jättää paikallispoliisin toimivaltaan kuuluvia arpajaisiin ja rahankeräykseen liittyviä lupahakemuksia.
- jättää erilaisia ilmoituksia, esim. yleisötilaisuusilmoituksen tai ilmoituksen yleisestä kokouksesta.
- ilmoittaa löytötavarasta tai jättää löytötavaroita, mikäli tästä on sovittu poliisin kanssa paikallisesti.

Asiointipisteeseen ei kuitenkaan voi jättää passi- ja henkilökorttihakemuksia eikä ampuma-aselupahakemuksia. Passi- ja henkilökorttihakemuksia, aselupahakemuksia, ulkomaalaisasioihin liittyviä lupahakemuksia sekä turva-alan lupahakemuksia voi jättää Asiointipisteeseen ainoastaan silloin, jos poliisin oma virkailija on paikalla Asiointipisteessä.

TE-palvelut

Asiointipisteessä asiakas

- saa tukea te-palvelut.fi-verkkosivuston käyttöön sekä opastusta samalta sivustolta Asioi verkossa -painikkeen takaa löytyvien verkkopalveluiden käyttöön.
- voi myös soittaa asiointipisteestä valtakunnallisiin TE-palvelujen palvelunumeroihin: Työlinjalta saa TE-palveluiden yleisneuvontaa ja opastusta verkkopalvelujen käytössä. Työlinja palvelee työnhakuun ja Yritys-Suomi-puhelinpalvelu yrittämiseen ja yrityksiin liittyvissä asioissa.
- voi jättää asiointipisteeseen TE-palveluissa tarvittavia asiakirjoja.
- voi saada tarvittaessa ajanvarauksella asiantuntijapalvelua puhelin- tai videoyhteyden kautta. Tämä edellyttää aina etukäteen ajanvarauksesta sopimista TE-toimiston kanssa.

Verohallinnon palvelut

Asiointipisteessä asiakas

- voi asioida asiakaspäätteellä (tietokoneella) hakien tietoja Verohallinnon verkkosivuilta (www.vero.fi) sekä kirjautua pankkitunnuksilla tai sirullisella henkilökortilla Verohallinnon asiointipalveluihin.

- voi tilata vero.fi-sivuilta erilaisia todistuksia. Osa todistuksista tilataan puhelimitse ja osan voi tilata sähköisesti.
- ohjataan varsinaista verotusneuvontaa varten Verohallinnon ao. palvelunumeroon.
- voi saada Verohallinnon asiantuntijan palvelua etäpalveluna asioissa, jotka koskevat maatalojen sukupolvenvaihdosta, henkilöverotuksen ennakkoratkaisuja sekä perintö- ja lahjaverotuksen ennakkoratkaisujen asiantuntijaneuvontaa. Ennen etäyhteyden avaamista asiakas ohjataan soittamaan Verohallinnon palvelunumeroon. Verohallinnon virkailija varaa asiakkaalle etäpalveluajan, mikäli asia ei puhelinneuvonnassa ratkea.
- voi lisäksi tulostaa lomakkeita Asiointipisteen asiakaspäätteeltä sekä toimittaa Asiointipisteeseen Verohallinnolle tarkoitettuja asiakirjoja.
- voi katsoa asiakaspäätteellä vero.fi-sivuilta artikkelia ”Asiointipisteet – Usein kysyttyä”. Artikkelista saa hyvän käsityksen palveluista, jotka Asiointipisteestä saa sekä tilanteista, joissa kannattaa olla yhteydessä suoraan Verohallintoon.

Kunnat

Kunnat ovat voineet itse määritellä, mitä palveluja ne tuovat saataville Asiointipisteisiin. Piloteissa on kuitenkin pyritty siihen, että palvelut olisivat pilottikunnissa mahdollisimman samankaltaiset. Asiointipisteiden palveluvalikoima rakentuukin pääosin seuraavista palveluista:

- Asiakirjan vastaanotto
- Ennakköäänestys
- Hakemusten/anomusten vastaanotto
- Henkilöllisyyden varmentamispalvelu
- Ilmoitusten vastaanotto
- Kassapalvelut
- Kirjasto
- Kunnan sisäiset palvelut
- Lomakepalvelu
- Matkailuneuvonta
- Resurssi-, kokous- ja tilavaraus
- Tuotteiden myynti
- Virallinen ilmoitustaulu
- Yleisneuvonta ja -ohjaus
- Yritysneuvonta

Uudet palvelut

Pilotoinnin aikana käynnistettiin myös neuvottelut uusien palveluntuottajien ja palveluiden tuomisesta mukaan Asiointipisteisiin. Valtion palveluntuottajien osalta keskusteluja käytiin Tullin, Liikenteen turvallisuusvirasto Trafín, oikeusministeriön, Maanmittauslaitoksen, Taiteen edistämiskeskuksen ja Itä-Suomen aluehallintoviraston kanssa. Lisäksi käynnistettiin keskustelut Postin kanssa.

Liikenteen turvallisuusvirasto Trafín palveluista vesikulkuneuvojen rekisteröinti käynnistyi Saarijärven Asiointipisteessä 23.4.2015. Tällä hetkellä arvioidaan, että kevään/kesän 2015 aikana yhteen tai useampaan pilottipisteeseen tulee vielä seuraavia uusia palveluja:

- Tullin omien sekä Tullin hoitamien Verohallinnon maksujen vastaanottaminen,
- oikeusministeriön oikeusapupalvelut ja
- Taiteen edistämiskeskuksen aluetoimistopalvelut

Uusien palvelujen ottamiseksi valmisteltiin valtakunnallisesti mallisopimus- ja rahoitusmalliluonnokset, joiden avulla pilottikunnat kävivät neuvotteluja palveluntuottajien kanssa.

Uusia palveluja on tulossa myös kunnista. Mikkelin Asiointipisteeseen on päätetty keskittää kaikkien virastotalolla toimivien toimialojen palvelut. Vuoden 2015 alusta Mikkelin Asiointipisteessä on jo työskennellyt sosiaali- ja terveys-, sivistys- ja teknisen toimen palveluneuvojat. Kiimingin asiointipisteestä avattiin toukokuussa 2015 etäpalvelumahdollisuus Oulun kaupungin yhdyskunta- ja ympäristöpalveluiden neuvontapalveluihin Oulun keskustan Ympäristötalolle.

3.2.3 Palveluneuvojan tehtävät

Palveluneuvojat hoitavat Asiointipisteissä seuraavia asiakaspalvelutehtäviä:

- Asiakkaan henkilöllisyyden toteaminen.
- Pisteessä palveluja tarjoavien viranomaisten verkkopalvelujen käytön tuki.
- Asiakirjojen vastaanottaminen.
- Maksujen vastaanottaminen.
- Ajanvarausten vastaanottaminen etäpalveluun ja muuhun asiantuntijapalveluun.
- Tietojen antaminen yleisellä tasolla palveluista ja viranomaisista.
- Neuvontapalvelu asioissa, joissa otetaan vastaan asiakirjoja.
- Pisteessä palveluja tarjoavien viranomaisten tuotteiden myynti.

Palveluneuvojat eivät voi hoitaa asiakaspalvelutehtäviä, jotka sisältävät julkisen vallan käyttöä tai jotka lain mukaan edellyttävät asiakkaan henkilökohtaista asiointia toimivaltaisessa viranomaisessa, ellei lailla ole säädetty toisin.

3.3 Toimintaympäristö

Toimintaympäristöllä tarkoitetaan tässä yhteydessä Asiointipisteen toimitilaa sekä toimitalissa olevia laitteita ja järjestelmiä.

3.3.1 Toimitila

Palvelutapahtumien toteuttaminen edellyttää toimivaa toimintaympäristöä. Pilottikunnat valitsivat itse sopivan toimitilan noudattaen toimintamallityöryhmän raportissa¹ olleita kriteereitä. Toimitilan tuli täyttää tietyt vähimmäisvaatimukset, kuten saavutettavuus, esteettömyys, turvallisuus sekä soveltuvuus asiakaspalveluun, etäpalveluun ja viranomaisen tapaamiseen. Vähimmäisvaatimusten tuli täytyä niin isoissa kuin pienissä Asiointipisteissä. Toimitilan komponenttien, kuten palvelupisteiden ja asiakaspääteiden, määrä voi kuitenkin vaihdella pisteen koon mukaan. Asiointipisteen tila tuli suhteuttaa asiakasmäärään niin normaali- kuin ruuhkatilanteissa.

Pilotoinnin aikana valmisteltiin Asiointipisteen toimitilakonsepti yhteistyössä Senaatti-kiinteistöjen ja Workspace Oy:n kanssa. Konseptin tavoitteena on tukea asiakaslähtöistä ja tehokasta tapaa tuottaa palvelu Asiointipisteiden kautta. Konseptitason työympäristöratkaisu sisältää neljä pääelementtiä: fyysinen tila ja kalusteet, tilankäyttö ja toimintatavat, informaatio- ja kommunikaatiovälineet (ICT) sekä visuaaliset elementit ja symbolit. Toimitilakonsepti on liitteenä 1.

Konsepti on tarkoitettu apuvälineeksi kaikille kunnille sekä palveluntuottajille. Konsepti toimii suosituksena tilaratkaisujen toteutussuunnittelijoille sekä apuvälineenä tiloja käyttävän organisaation toiminnan kehittämiseksi. Konseptissa kuvattujen periaatteiden avulla voidaan saavuttaa hyvä asiakaskokemus sekä tehokas palvelutuotanto. Asiointipiste tulee suunnitella yhteistyössä kaikkien toimijoiden kanssa.

Asiointipisteen toimitilakonsepti koostuu eri tarpeet huomioivista tiloista. Konseptin osioita yhdistetään tilan koon, sijainnin ja budjetin mukaan. Konsepti jaotellaan toimitilavaatimusten tärkeyden perusteella kahteen osioon.

Erittäin tärkeä

Toiminnoille ja tilalle asetettavat minimivaatimukset, jotta ne noudattelevat Asiointipisteen periaatteita. Erittäin tärkeitä ratkaisuperiaatteita on 20 kappaletta.

Suosittelava

Toimintoihin ja tilaan tehtävät suositeltavat muutokset, joiden avulla Asiointipisteen asiakaskokemusta ja toiminnallisuutta voidaan parantaa.

Tavoite on, että kaikkia toimitilasuosituksia sovelletaan Asiointipisteiden toimitilahankkeissa mahdollisimman tarkasti paikallinen tilanne huomioiden. Tavoitteena on erityisesti, että kaikki alla olevassa taulukossa mainitut erittäin tärkeät ratkaisut saadaan toteutettua jokaisessa rakennettavassa toimipisteessä.

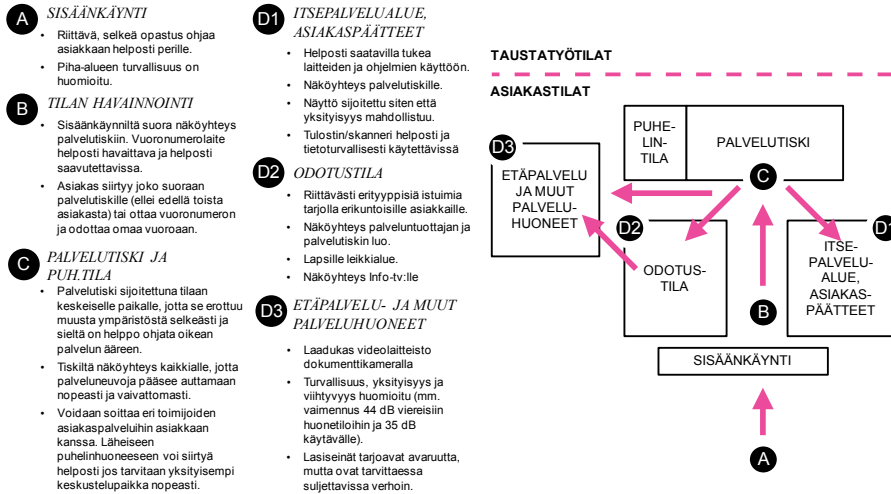
¹ Toimintamallityöryhmän loppuraportti, kesäkuu 2013

Taulukko 1. Toimitilakonseptin tärkeimmät ratkaisusuositukset

RATKAISU (Huom! numerointia ei ole tehty ratkaisujen tärkeysjärjestyksen, vaan listan kohtien helpon yksilöinnin takia)	ERITTÄIN TÄRKEÄ
1. Asiointipiste tulee sijoittaa keskeiselle paikalle eli sinne missä ihmiset muutoinkin liikkuvat	✓
2. Asiointipisteestä saatavat palvelut tulee olla selkeästi esillä asiakkaalle rakennuksen ulkopuolella	✓
3. Opastus on tehty katkeamattomasti ja johdonmukaisesti ulkoa sisälle aina palvelupisteeseen asti.	✓
4. Tila on vyöhykkeistetty asiakastiloihin sekä taustatyötilaan. Asiakkaalla on pääsy vain asiakastiloihin.	✓
5. Palvelutiski on keskeisellä paikalla ja sieltä on hyvä näkyvyys kaikkiin asiakastiloihin ja sisäänkäyntiin	✓
6. Palvelutiloissa on odotusalue	✓
7. Palvelutiskillä tulee voida käsitellä asioita luottamuksellisesti tai siitä tulee voida siirtyä luottamukselliseen tilaan helposti	✓
8. Asiakaspäätteet sijoitetaan lähelle tiskiä, jotta palveluneuvojan on helppo siirtyä opastamaan asiakasta	✓
9. Asiointipisteen kalustuksessa on huomioitu eri käyttäjäryhmät (mm. iäkkäät, lapset)	✓
10. Palveluhuoneet sijaitsevat odotustilan läheisyydessä, jotta niihin on helppo siirtyä	✓
11. Palveluhuoneiden äänieristys on riittävä sekä viereisiin huoneisiin (44 dB) että käytävälle (35 dB)	✓
12. Tilojen tulee olla terveelliset, turvalliset ja viihtyisät	✓
13. Palvelutiskin minimivarustuksena on tietokone, helposti käännettävä näyttö, maksupääte ja tulostin/skanneri	✓
14. Asiakaspäätteillä on tulostus- ja skannausmahdollisuus joko omassa tai keskitetyssä monitoimilaitteessa	✓
15. Ainakin yhdessä asiakastilassa on mahdollistettu luotettava ja hyvälaatuinen videoyhteys dokumenttikameralla	✓
16. Asiointipisteen yhtenäistä ilmettä luodaan vähintään opastekonseptin ja kevyen tilojen ilmeen uudistamisen avulla	✓
17. Turvallisuus-, tietosuoja- ja esteettömyysvaatimukset tulee ottaa huomioon	✓
18. Palvelutila tulee mitoittaa paikallisen asiakasmäärän mukaan konseptin ohjenuoria hyödyntäen	✓
19. Palvelutilaratkaisun tulee olla muunneltava, jotta toiminnan muutoksiin voidaan sopeutua kustannustehokkaasti	✓
20. Asiakaskokemuspolkua ja muita tämän konseptin kuvauksia hyödynnetään soveltuvilta osin, kun palvelutilaa suunnitellaan ja henkilökunta valmistautuu Asiointipisteen käyttöön	✓

Asiointipisteen toimitilakonsepti tukee asiointitilanteen eri vaiheita ja tarpeita: tilaan saapumista, palveluneuvojan tapaamista, itsepalvelua ja asiakaspäätteiden käyttöä, odotusta, etäpalvelun käyttöä ja palveluntuottajan kohtaamista. Toimitilakonseptin taustatyötiloissa on huomioitu myös työskentelyn eri vaiheet yksilötyöstä muiden kohtaamiseen. Seuraavassa kuvassa on esitetty palvelutilan jakautuminen vyöhykkeisiin, tilatyyppeihin ja tilan eri käyttötarkoituksiin.

Kuva 4. Palvelutilan vyöhykkeet, tilatyypit ja tilan käyttö



Tilat jakautuvat asiakastiloihin ja taustatyötiloihin. Ne ovat avoimuudeltaan eritasoisia: julkisia, puolijulkisia ja sisäisiä. Tilojen vyöhykeistämisen parantaa tietoturvaa ja rauhoittaa työtiloja.

Asiakastilat

- Julkisella ja puolijulkisella vyöhykkeellä.
- Sisääntulo ja aula sisältävät itsepalvelu- ja odotuskalusteita. Visuaalinen ilme ja opastus on suunniteltu niin, että aulasta asiakas ymmärtää nopeasti, missä eri palvelutoiminnot ovat (mm. palvelutiski, asiakaspäätteet).
- Palvelutiskillä asiakas otetaan vastaan ja palveluneuvoja ohjaa hänet oikeaan paikkaan ja auttaa hänet palvelun alkuun.
- Asiakaspääteellä asiakas voi käyttää itse palveluntuottajien verkkopalveluja. Palveluneuvoja opastaa tarvittaessa.
- Palveluhuone toimii sekä palveluntuottajan tapaamistilana että etäpalvelutilana.

Taustatyötilat

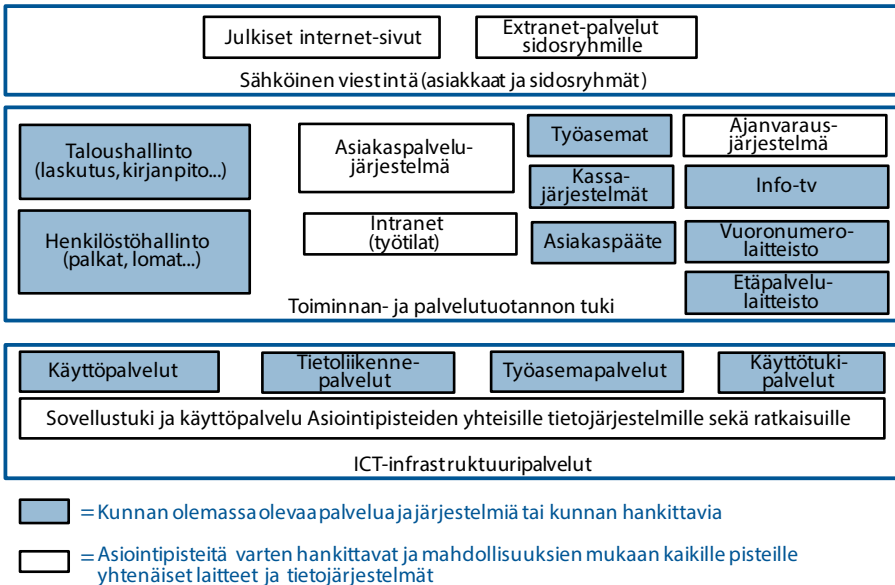
- Tilojen tulee sijaita kulunvalvonnan takana Asiointipisteen yhteydessä tai lähellä sitä sisäisellä vyöhykkeellä.
- Työpisteet: työpisteet voivat olla esimerkiksi 4-6 hengen tiimitiloissa tai työhuoneissa.
- Tiimitiloissa olevien työpisteiden lähellä tulee olla vetäytymistiloja pitkiin puheluihin tai verkkoneuvotteluihin.
- Lisäksi taustavyöhykkeellä on tarvittavat sosiaali-, neuvottelu-, säilytys- ja tukitilat.

Yleisesti sekä asiakas- että taustatyötilojen tulee olla turvallisia (tieto-, henkilö- ja omaisuusurva), esteettömiä, riittävän väljästi mitoitettuja, avaria, muunneltavia ja joustavia. Helppohoitaiset materiaalit edistävät tilojen käyttöiän pidentämistä. Lisäksi kalusteiden pintamateriaalien, verhouksien ja päällysteiden tulee olla kulutusta kestäviä ja allergisoimattomia.

3.3.2 Laitteet ja järjestelmät

Asiointipisteen järjestelmät ja laitteistot sekä niiden järjestämisvastuut on kuvattu alla olevassa kuvassa.

Kuva 5. Asiointipisteen järjestelmät ja laitteet



Valtakunnalliset ratkaisut

Valtion vastuulla järjestelmistä olivat julkaisujärjestelmä (internet, intranet/extranet), asiakaspalvelujärjestelmä sekä etäpalvelun tekninen toteutusmalli (virtuaalihuoneratkaisu) ja ajanvarausjärjestelmä. Nämä toteutettiin valtakunnallisina ratkaisuin seuraavasti:

Julkaisujärjestelmä

Asiointipisteitä varten ei rakennettu omia internet-sivuja, vaan niitä koskeva julkinen tieto sisällytettiin pilottikuntien omille internet-sivuille ja Suomi.fi- sekä Yhteispalvelu.fi -sivustoille.

Pilotin aikana ei ollut myöskään käytössä intranet/extranet-sivustoja, vaan sisäiseen tiedonvälitykseen ja keskeisen aineiston säilyttämiseen käytettiin perustettua työryhmä-

tilaa. Asiointipisteiden intranet-sivuston suunnittelu aloitettiin pilotin aikana. Intranet-sivusto on tarkoitus ottaa käyttöön vuoden 2016 alusta. Sivusto tulee korvaamaan myös Yhteispalvelu.fi-sivuston.

Asiakaspalvelujärjestelmä

Pilotointiin valittiin Digian edustama CA-tuote, koska järjestelmä oli jo käytössä Kansalaisneuvonnassa ja se oli kilpailutettu valtionhallintoon (Hanselin puitesopimus) ja se täytti yhteisen asiakaspalvelutoiminnan perusvaatimukset. Tätä ratkaisua puolsi myös ASPA-hankkeen aikataulu. Järjestelmän tekninen tuki Asiointipisteille tuli Valtion tieto- ja viestintätekniikkakeskukselta (Valtori). Ennen pilotointia tiedettiin, että asiakaspalvelujärjestelmässä on tiettyjä puutteita, mutta niitä ei voitu alkaa muuttamaan ja kehittämään rajallisten resurssien vuoksi.

Asiointipisteen palveluneuvojen käyttämä asiakaspalvelujärjestelmä on tarkoitettu asiakaspalvelutapahtumien kirjaamiseen, asiakaspalvelutoiminnan seurantaan ja raportointiin sekä palveluntuottajien laskutusaineiston tuottamiseen. Järjestelmä sisältää myös tietämyskannan, johon tallennettiin palvelutapahtumia tukevat palvelukortit. Lisäksi järjestelmä sisältää yhteisen asiakaspalvelun rekisterin, johon tallennettiin pilottipisteiden toimintaa koskevat yhteispalvelusopimukset.

Etäpalvelun tekninen toteutusmalli ja ajanvarausjärjestelmä

Etäpalvelu mahdollistettiin videoneuvottelulaitteilla, jotka jokainen kunta oli hankkinut Asiointipisteeseensä. Asiointipisteiden palveluneuvojat koulutettiin ennen pilotoinnin alkua videoneuvottelulaitteiden käyttöön, yhteyden muodostamiseen, ajanvarauskäytäntöihin ja yhteisiin toimintatapoihin. Koulutuksessa läpikäytyjen asioiden ohjeet, yhteysosoitteet sekä yhteisessä käytössä olevat ajanvarauskalenterit ovat palveluneuvojen käytettävissä valtion yhteiseen viestintäratkaisuun perustuvalla etäpalvelusivustolla yhdessä yleisten etäpalvelun ohjeiden kanssa.

Etäpalveluhanke² on myös tuottanut palveluneuvojen käyttöön 12 koulutusvideota, joissa ohjeistetaan etäpalvelun käytännöt ja myös laadukkaassa asiakaspalvelussa huomioidtavat asiat. Videot on sijoitettu Moodle-oppimisympäristöön, joka on sekä Asiointipisteiden henkilöstön että palveluntuottajien käytössä.

Pilotoinnin alkuvaiheessa etäpalveluyhteys muodostettiin ns. suorasoitolla, jossa jokaisella etäpalvelua tarjoavalla pisteellä on oma, operaattorista riippuvainen soitto-osoite. Käytännössä näiden soitto-osoitteiden ylläpito oli hankalaa ja yhtenäistä hakemistoa olisi ollut työlästä ylläpitää palvelun laajetessa.

Yhteentoimivuuden parantamiseksi etäpalvelussa otettiin käyttöön nk. virtuaalihuone-ratkaisu. Tällä ratkaisulla saatiin vakioitua soitto-osoitteet operaattoririippumattomiksi. Näin välttyttiin laajan ja muuttuvan operaattoririippuvaisen hakemiston ylläpidolta. Käytännössä ratkaisu toimii siten, että sekä Asiointipisteen että palveluntuottajan laitteelta soimitaan etäpalvelulaitekohtaiseen virtuaalihuoneeseen. Kun kaikki osallistujat ovat ottaneet yhteyden virtuaalihuoneeseen, se lukitaan, jolloin ulkopuoliset eivät pääse neuvotteluun.

² Sähköisen asioinnin ja demokratian vauhdittamisohjelmaan (SADe-ohjelma) kuuluva hanke.

Käytettävien virtuaalihuoneiden listaa ylläpidetään etäpalvelu-sivustolla. Virtuaalihuoneita luo ja ylläpitää Hallinnon tietotekniikkakeskus HALTIK. Virtuaalihuoneratkaisuun liittyneiden ongelmien takia oli käytössä myös suorasoittomahdollisuus.

Ajanvarausjärjestelmän avulla on hallinnoitu Asiointipisteen resurssivarouksia, kuten etäpalvelulaitteistoa ja palveluntuottajalle varattua tilaa. Tilavarauuskäytänteet suunniteltiin etäpalveluhankkeessa, yhdessä palveluntuottajien kanssa. Asiointipisteissä tarvittava ajanvarauskalenteri järjestettiin pilottipisteiden käyttöön hankkeen kautta. Tämä järjestelmä ei päivittänyt varaustietoja palveluntuottajien omiin ajanvarausjärjestelmiin, vaan palveluntuottajat varasivat omia asiantuntija-aikojaan omilla ajanvarausjärjestelmillään. Pilotoinnin yhteydessä havaittiin tarve joustavampaan ja monipuolisempaan ajanvarausjärjestelmään ja tätä varten etäpalveluhanke kilpailutti uuden ajanvarausjärjestelmän. Tavoitteena on, että uusi ajanvarausjärjestelmä on käytössä jo vuoden 2015 aikana Asiointipisteissä sekä mahdollisesti myös palveluntuottajilla ja asiakkailla. Uuden ajanvarausjärjestelmän on tarkoitus mahdollistaa ajanvaraus myös muuhun kuin etäpalveluun (esim. puhelinpalveluun tai käyntiasiointiin) ja se toteutetaan yhteistyössä kansallinen palveluarkkitehtuuri (KaPA) -hankkeen kanssa.

Kuntakohtaiset vastuut

Kunnat hankkivat Asiointipisteeseensä valtakunnallisen ohjeistuksen mukaisesti yhteishankintaorganisaatioiden välityksellä etäpalvelulaitteiston, asiakaspäätteet, asiakaspuhelimet, työasemat, info-TV:t, kassajärjestelmän ja tarvittaessa vuoronumerolaitteiston. Näiden lisäksi Mikkelissä pilotoitiin Chat –kanavaa kunnan palveluissa. Chat mahdollistaa muun muassa sähköisen asioinnin tuen kotikäyttäjille.

Etäpalvelulaitteisto

Etäpalvelulaitteisto perustui kaikissa Asiointipisteissä erilliseen videoneuvottelulaitteistoon, jonka lisävarusteena oli dokumenttikamera. Laitteistot olivat pisteissä pääosin valmiina ja lisähankinnat toteutettiin kuntien omien hankintakanavien mukaisesti. Mikkelissä etäpalvelulaitteita oli kolme, Saarijärvellä kaksi ja muissa pisteissä yksi.

Asiakaspäätteet

Jokaisessa Asiointipisteessä oli vähintään kaksi asiakaspäätettä. Päätteiden lisäksi asiakkaiden käytettävissä oli tulostimet ja skannerit. Hankinnoissa hyödynnettiin olemassa olevia kunnan sopimuksia ja tietohallinnon järjestämistapoja.

Asiakaspuhelin

Pisteissä ei ollut käytössä asiakaskäyttöön tarkoitettuja erillisiä puhelimia, vaan käytännössä pisteiden henkilökunta lainasi tarvittaessa asiakkaiden käyttöön puhelimen, mikäli asian hoitaminen edellytti yhteydenottoa puhelimitse valtion palveluntuottajaan. Mikkelissä selvitettiin erilaisia ratkaisuja ja tuotteita asiakaspuhelimien hankintaan liittyen, mutta hankintapäätöstä ei lopulta tehty.

Työasemat

Palveluneuvojilla oli käytössä omat työasemat, joiden hankinnoissa hyödynnettiin olemassa olevia kunnan sopimuksia ja tietohallinnon järjestämistapoja.

Kassajärjestelmä ja maksupäätteet

Asiointipisteissä otettiin vastaan maistraattien ja poliisien lupahallinnon maksuja. Mikkelissä, Oulussa ja Paraisilla oli käytössä sama kassajärjestelmä ja maksupäätteet. Saarijärvellä oli maksupäätteen lisäksi oma kassajärjestelmänsä. Pelkosenniellä ei ollut käytössä järjestelmää eikä maksupäätettä.

Vuoronumerolaitteisto

Vuoronumerolaitteisto oli käytössä ainoastaan Mikkelin Asiointipisteessä. Vuoronumerolaitteistolla ohjattiin asiakkaita valtion palveluntuottajien sekä kunnan palveluihin. Asiointipisteen tueksi aulatiloihin sijoitettiin infotiski, jossa päivystää aina vähintään yksi palveluavustaja/-neuvoja.

Info-TV

Mikkelin Asiointipisteessä hyödynnettiin aiemmin käyttöönotettua Info-TV:tä. Info-TV mahdollistaa sekä kunnan omien että valtion palveluntuottajien palvelujen mainonnan, ajankohtaistiedon levittämisen sekä hätä-/häiriötilanneviestinnän. Asiointipisteen lisäksi Info-TV-verkosto ylittää myös Mikkelin kaupungin alueella toimiviin Yhteispalvelupisteisiin.

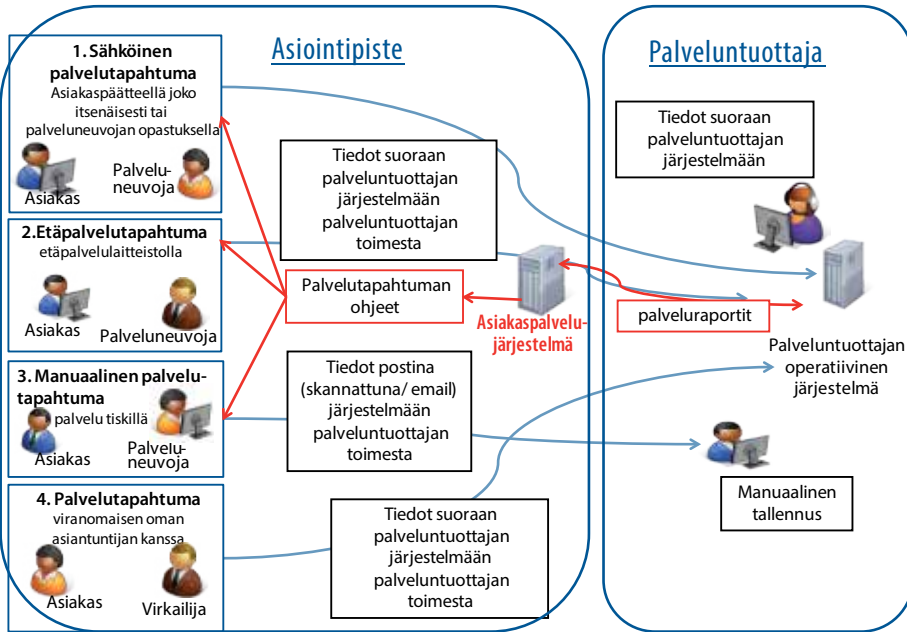
Asiointipisteiden toiminta oli osa kunkin kunnan tietohallintoa ja kunnan tukipalvelujen piirissä. Pilottikunnat vastasivat itse ICT-infrastruktuuripalveluiden (esim. tietoliikenne, työasemapalvelut ja käyttötuki) hankinnasta ja ylläpidosta. Kaikissa Asiointipisteissä Oulua lukuun ottamatta oli käytössä langaton verkko. Pilotoinnista vastaavat kunnat huolehtivat itse myös paikallisesti Asiointipisteiden toiminnassa tarvittavista palvelutuotannon tukijärjestelmistä (esim. henkilöstö- ja taloushallinnon järjestelmät, Asiointipisteiden varustelu).

3.4 Toimintamalli

3.4.1 Palvelutapahtumat ja asiakaspalveluprosessit

Yhteisen asiakaspalvelun pilotoinnissa testattiin Asiakaspalvelu2014-hankkeessa ja sen toimintamallityöryhmässä valmisteltua toimintamallia. Siinä kuvataan ne keskeiset palvelutapahtumat, joissa palveluneuvoja tarjoaa palveluntuottajien kanssa määriteltyjä palveluita sopivimman palvelukanavan välityksellä. Asiakkaalla on Asiointipisteissä käytössä neljä palvelukanavaa:

Kuva 6. Asiointipisteen palvelutapahtumat



1. Palvelutapahtuma sähköisessä kanavassa

Silloin, kun palveluntuottajalla on tarjolla sähköinen palvelukanava (verkkopalvelu tai puhelinpalvelu) asiakkaan tarvitsemaan palveluun, palveluneuvoja opastaa asiakasta palveluntuottajan sähköisen palvelun käytössä. Asiakas voi käyttää myös itsenäisesti asiakaspäätettä. Asiakas voi Asiointipisteessä tarvittaessa myös skannata tiedostoja sähköiseen muotoon ja liittää ne sähköiseen palveluun.

2. Etäpalvelutapahtuma

Jos palvelutapahtuma toteutetaan etäpalvelulaitteistolla, palveluneuvoja opastaa asiakasta etäpalvelulaitteiston käyttämisessä ja varmistaa, että tietoyhteys palveluntuottajaan toimii moitteettomasti. Palveluneuvojan on myös oltava saatavilla, jos laitteiston toiminnassa ilmenee ongelmia tai asiakas tarvitsee muuta tukea etäpalvelutapahtumaan. Etäpalvelua toteutettiin pilottipisteissä sekä on-line-palveluna että ajanvarausmenettelyllä. Kansaneläkelaitos ja maistraatti organisoivat toimintansa niin, että on-line-yhteydenotto asiantuntijaan oli mahdollista. Tavoitteena on, että etäpalvelua annetaan Asiointipisteissä pääsääntöisesti ilman ajanvarausta.

3. Manuaalinen palvelutapahtuma

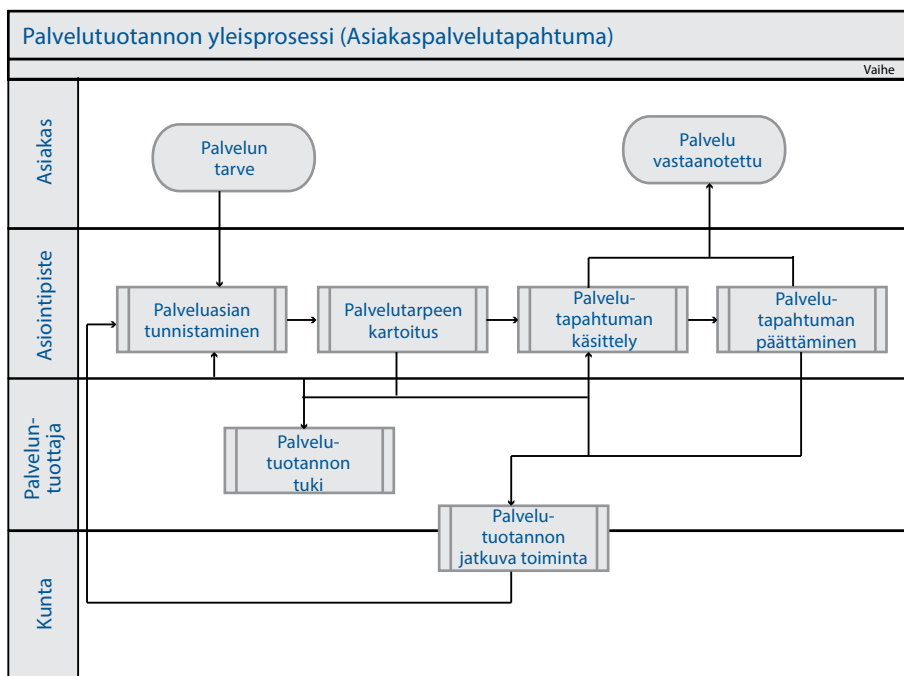
Jos palveluntuottajalla ei ole sähköistä palvelua tarjolla asiakkaan tarvitsemassa palvelussa, aloitetaan manuaalinen palvelutapahtuma. Palveluneuvoja antaa tällöin yleistä neuvontaa palvelusta ja avustaa asian vireillepanossa esimerkiksi neuvomalla asiakasta paperilomakkeen täytössä ja skannaamalla paperiset asiakirjat sähköiseen muotoon sekä lähettämällä ne sähköpostilla palveluntuottajalle.

4. Viranomaisen asiantuntijan tapaaminen

Asiointipisteen palveluvalikoimassa on palveluja, jotka edellyttävät asianomaisen viranomaisen asiantuntijan tulemistä paikanpäälle Asiointipisteeseen. Tällaisia palveluja on poliisin lupahallinnolla ja maistraatilla. Tapaaminen voidaan toteuttaa tarvittaessa ajanvarausjärjestelmän kautta. Poliisin osalta tapaamiset varataan aina ajanvarausjärjestelmän kautta.

Palvelutapahtumien kuvausten lisäksi toimintamallissa on kuvattu palvelutuotannon yleisprosessi seuraavasti:

Kuva 7. Palvelutuotannon yleisprosessi – työnkulku



Palvelutuotannon yleisprosessin mukaan toiminta etenee seuraavien neljän vaiheen läpi

1. Tunnistetaan palveluasias
 - Palveluasian tunnistamisessa otetaan vastaan kaikista palvelukanavista sisään tulevat palvelutapahtumat, selvitetään asiakkaan asia ja sen mahdolliset aiemmat käsittelyt ja jatketaan asiakkaan asian kartoitusta asian luonteen mukaisesti eteenpäin.
2. Kartoitetaan palvelutarve ja siihen soveltuvat palvelukanavat
 - Asiakkaan palvelutarpeen mukainen palvelukokonaisuus ja soveltuvat palvelukanavat tunnistetaan ja asiakas ohjataan oikeaan palvelukanavaan.
3. Käsitellään palvelutapahtuma valitussa palvelukanavassa
 - Palvelutapahtuman käsittelyn aikana asiakas saa tarvitsemansa palvelun valitsemassaan palvelukanavassa ja tarvittavan tuen sen saamiseksi.
4. Päätetään palvelutapahtuma
 - Palvelutapahtuman päättämisessä on tärkeää, että varmistetaan asiakkaan asian mahdollisen jatkokäsittelyn kannalta tärkeiden tietojen tallennus ja saatavuus jatkossa sekä kirjataan mahdollinen palaute.

Palvelutuotannon prosessin päätteeksi asiakas on vastaanottanut palvelun ja asiakaspalvelujärjestelmän tiketti on ratkaistu ja suljettu.

Yleisprosessikuvauksen lisäksi laadittiin yksityiskohtaiset prosessikuvaukset asiakaspalvelutilanteista sekä asiakaspalvelutilanteita varten toiminnalliset ohjeet. Prosessikuvausten tarkoituksena oli kuvata pilotoinnin käynnistyessä siihen osallistuvien palveluneuvojen ja palveluntuottajien roolit asiakaspalvelun kannalta olennaisissa tehtävissä. Prosessien kuvaus toteutettiin kesällä 2014 viidessä työpajassa. Työhön osallistuivat Asiointipisteen vetäjät ja palveluntuottajien edustajia. Työtä ohjattiin Valtion tieto- ja viestintätekniikka-keskus Valtorista.

Asiointipisteissä asiakkaalle tarjotaan palveluita palvelukokonaisuuksina, jolloin viranomaisten yksittäiset palvelut muodostavat asiakkaalle palvelukokonaisuuden kyseiseen elämäntilanteeseen tai elämäntilanteen muutokseen.

3.4.2 Palvelukortit, menettelytapaohjeet ja muu tuki toimintamallille

Palveluneuvojat hyödyntävät eri asiakaspalvelutapahtumissa asiakaspalvelujärjestelmää. Asiakaspalvelujärjestelmään kirjataan palvelutapahtuman aloittaminen ja päättäminen. Palvelutapahtuman aloittamisen yhteydessä palveluneuvoja valitsee järjestelmästä palveluntuottajan ja palveluntuottajan palvelun, jota asiakas tarvitsee.

Palvelutapahtuman aloituksen yhteydessä palveluneuvoja saa järjestelmästä halutessaan nähtäväkseen palveluntuottajan laatiman palvelukortin, joka ohjaa häntä asiakaspalvelutapahtumassa. Palvelukortit kuvaavat Asiointipisteissä tarjottavat palvelut yhtenäisellä mallilla, jossa jokaisesta palvelusta on kuvattu perustiedot ja ohjeet palveluneuvojille palvelun antamiseen. Palvelukortin avulla palveluneuvoja pystyy toteuttamaan palvelutapahtuman mahdollisimman itsenäisesti, laadukkaasti ja samanmuotoisesti jokaisessa Asiointipisteessä. Palvelukortteja tehtiin yhteensä 84 kpl:

Taulukko 2. Palvelukorttien lukumäärä

Palveluntuottaja	Palvelukorttien lukumäärä
maistraatti	21
Poliisi	19
Kela	12*
TE-palvelut	1
Verohallinto	7
Kunnat	0-13 kpl riippuen kunnan omista tarpeista

*asiakaspalvelujärjestelmässä koottu yhdeksi kokonaisuudeksi.

Palvelukorttien ylläpito on keskitetty. Jokainen palveluntuottaja on päivittänyt palvelukortteja sitä mukaa kun heidän omassa organisaatiossaan on tullut muutoksia palveluprosesseihin. Uudet versiot palvelukorteista on toimitettu valtiovarainministeriön kautta Valtoriin.

Palveluneuvojen käytössä on ollut myös muita tukikanavia, joita on voitu hyödyntää, jos palvelutapahtuma on ollut sellainen, ettei siihen ole löytynyt vastausta palvelukorteista. Ensisijaisena tavoitteena on ollut, että palvelukortit ja palveluntuottajan Internet-sivut tarjoavat mahdollisimman kattavan tuen palveluneuvojille palvelutapahtumassa. Jos palvelutapahtumaa ei ole näiden avulla saatu suoritettua, on palveluneuvoja voinut soittaa palveluntuottajan antamaan tukinumeroon.

Pilotoinnin valmistelun ja toteutuksen aikana on myös annettu menettelytapaohjeita:

- asiakaspalvelujärjestelmän käytöstä,
- palveluiden ja suoritteiden merkitsemisestä sekä yhtenäistämisestä,
- asiakkaan nimen ja yhteystietojen kirjaamisesta asiakaspalvelujärjestelmään,
- asiakaspalvelujärjestelmän virhetilanteiden ilmoittamisesta,
- tyhjien kenttien hakemisesta ja palvelukorttien selailusta asiakaspalvelujärjestelmässä,
- etäpalvelun käytöstä (12 koulutusvideota),
- etäpalvelun ajanvarauskäytännöistä,
- etäpalvelun virtuaalihuoneiden käytöstä ja soittotavasta,
- etäpalvelun verkkoviestinnästä,
- etäpalvelun tulkin tilaamisesta Kelan palvelutapahtumaan
- asiakirjojen postituksesta palveluntuottajille,
- asiakirjojen kopioimisesta,
- leimasinmallista,
- ruotsin- ja saamenkielisten asiakkaiden palvelusta,
- vihkimisestä,
- poliisin ajanvarauksesta poliisin omaan toimipisteeseen,
- poliisin maksujen tilityskäytännöstä,
- maistraatin maksujen vastaanottamisesta ja tilityksestä,

- löytötavaran vastaanottamisesta,
- suojatun sähköpostin lähettämisestä Kelaan ja
- suoritelaskutuksesta

3.4.3 Palvelutapahtumien raportointi

Asiointipisteissä tarjottavista palveluista saadaan asiakaspalvelujärjestelmästä kattavat raportit. Vakioraportit ajetaan järjestelmästä automaattisesti jokaisen kuukauden lopussa ja lähetetään samanmuotoisina kaikille palveluntuottajille. Kuukausittaisten tietojen lisäksi järjestelmä kokoaa samat tiedot jokaiseen raporttiin kumulatiivisesti vuoden alusta lähtien. Näin tietoja voidaan tarkastella helposti missä kohtaa vuotta tahansa kalenterivuoden mittaisella ajanjaksolla.

Raporttien tarve liittyy suoritteiden määrään ja käsittelyaikaan. Järjestelmä ajaa automaattiraportit suoritteiden määristä sekä Asiointipisteittäin että palveluntuottajittain. Raporteista saa tiedot järjestelmään määriteltyjen suoritteiden mukaan tai tarkennettuna palveluittain. Samoilla määritteillä järjestelmä ajaa raportin kunnille maksettavaksi kertyneistä suoritekorvauksista. Hinnat on määritelty järjestelmään palveluntuottajakohtaisesti suoritteittain niiden arvioidun keston ja palveluneuvojan työajan minuuttihinnan tulona. Suoritteet on sovittu laskutettavaksi kolmen kuukauden välein, jolloin kunta tekee raporttien pohjalta laskun jokaiselle palveluntuottajalle.

Suoritteiden käsittelyajoista asiakaspalvelujärjestelmä kokoaa tiedot Asiointipisteittäin, palveluntuottajittain ja palveluittain. Automaattiset raportit eivät anna tietoa yksittäisten suoritteiden käsittelyajoista vaan järjestelmä koostaa näistä keskiarvo- ja mediaaniajat palveluntuottaja-, suorite- ja palvelukohtaisesti jaoteltuna Asiointipisteittäin.

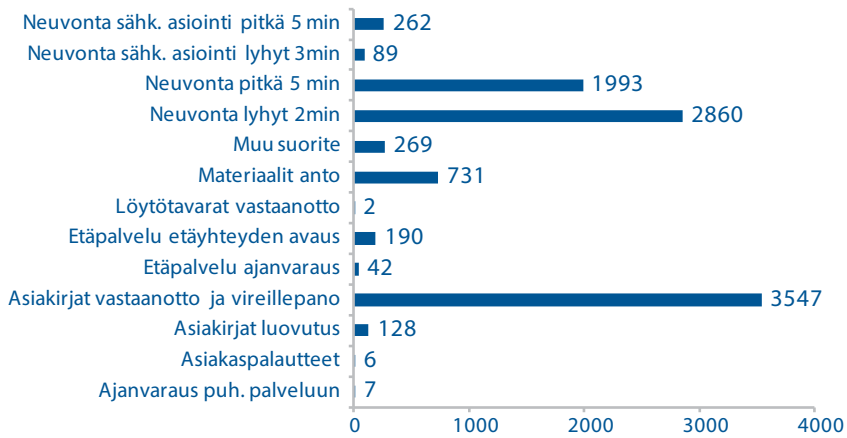
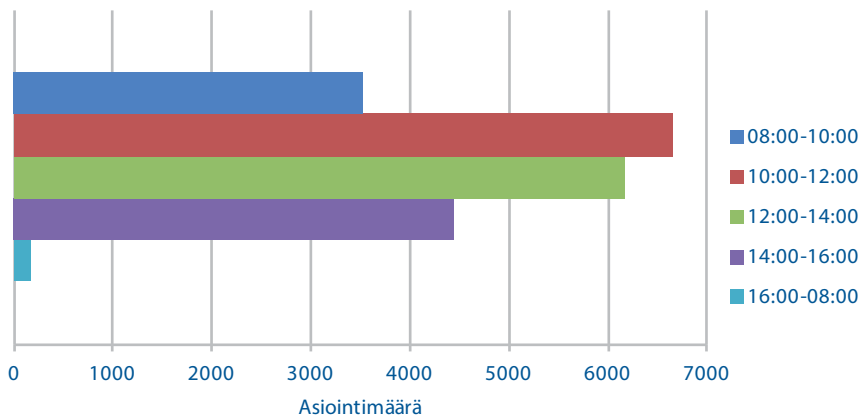
Suoritteiden käsittelyajan asiakaspalvelujärjestelmä laskee sen mukaan, missä tilassa tiketti on järjestelmässä. Palvelutapahtuma alkaa palveluneuvojan avatessa sille tiketin järjestelmässä. Tiketti ratkaistaan palvelutapahtuman valmistuttua, jonka jälkeen tiketti täytyy vielä sulkea, jolloin suorite rekisteröityy järjestelmään lopullisesti. Keskiarvo- ja mediaaniajat suoritteille lasketaan väleille ”avattu-ratkaistu” ja ”avattu-suljettu” sekä suoritteille, joiden ”avattu-suljettu” -aika on ollut alle 30 minuuttia.

Vakioraportit tuottavat myös järjestelmän perusteella tiedon Asiointipisteittäin siitä, milloin asiointi pisteessä tapahtuu. Tässä raportissa virka-aika (8-16) on jaettu kahden tunnin mittaisiin jaksoihin (8-10, 10-12, 12-14 ja 14-16), joihin suoritteet jakaantuvat tikettien kirjaamisajan perusteella.

Seuraavassa esitetään keskeisimpiä raporttikuvia palvelutapahtumista pilotoinnin ajalta 23.9.2014-30.4.2015.

Taulukko 3. Palvelutapahtumien kokonaismäärät Asiointipisteittäin ja palveluntuottajittain

	Yhteensä	Kela	TE-toimisto	Vero- hallinto	Poliisi	Maistraatti	Kunta
Mikkeli	10 352	113	46	3 644	48	1 695	4 806
Oulu, Kiiminki	5 016	680	149	134	792	55	3 206
Parainen	2 401	29	11	535	21	264	1 541
Pelkosenniemi	322	122	10	19	45	4	122
Saarijärvi	2 867	102	759	484	87	327	1 108
YHTEENSÄ	20 958	1 046	975	4 816	993	2 345	10 783

Kuva 8. Valtion palveluntuottajien ja Kelan suoritemäärät yhteensä Asiointipisteissä 23.9.2014-30.4.2015**Kuva 9. Asiakaskäyntien ajoittuminen pisteissä 23.9.2014-30.4.2015**

3.5 Rahoitusmalli

3.5.1 Rahoitusmallin kuvaus ja maksetut korvaukset

Rahoitusjärjestelmän ensisijainen tavoite on toteuttaa valtion palvelujen antamisesta kunnalle aiheutuvien kustannusten korvaaminen. Lähtökohtaisesti valtion tulee korvata kunnille nämä kustannukset kokonaan. Toisena rahoitusjärjestelmän tavoitteena on kannustaa kuntia tehokkaaseen, taloudelliseen ja yhdenmukaiseen toimintaan sekä estää valtion palvelutuotannon kustannuksien kasvaminen Asiointipisteiden toiminnan kautta.

Piloteissa testattu rahoitusmalli koostuu kahdesta osasta, perusosasta ja suoriteosasta. Perusosa maksetaan pistettä ylläpitävälle kunnalle riippumatta ajanjaksolla toteutuneista asioinneista. Perusosan tarkoituksena on korvata pisteen ylläpitämisestä aiheutuvia kiinteitä kustannuksia, kuten toimitilat, tekniset välineet ja etäpalvelulaitteet. Perusosan toimitilakorvaukseen sisältyy myös korvaus mahdollisesta tilan remontoinnista. Suoriteosa määräytyy tietyllä aikavälillä toteutuneiden hinnoiteltujen suoritteiden määrän perusteella. Suoriteosalla korvataan muuttuvia kustannuksia, jotka muodostuvat käytännössä palveluneuvojien palkoista.

Perusosa

Perusosan suuruuden määrittelyssä alkuperäinen ajatus oli arvioida pisteessä toteutuva kokonaisasiointimäärä ja määrittellä tämän arvion pohjalta tarvittava perusosan määrä seuraavin menetelmin:

- Asiointimäärän pohjalta määritellään pisteessä tarvittava työpanos niin, että yhtä henkilötyövuotta kohden asiakaskäyntejä tulee noin 6 800 kappaletta.
- Toimitilojen tarve määritellään pisteessä työskentelevien palveluneuvojien määrän mukaan ja määrittelyssä otetaan huomioon myös sosiaalitulojen ja muiden toimintaan suoraan liittyvien tilojen tarve.
- Paikkakunnalle määritellään tyypillinen toimitilavuokra, jonka mukaan tarvittava tila korvataan.
- Etäpalvelulaitteiden ja asiakaspäätteiden tarve määritellään arvioidun asiointimäärän mukaan ja korvataan päivän leasinghinnoin.

Tilojen määrittelyssä tai varaamisessa ei pilottikunnissa käytännössä noudatettu yllä esitettyä menetelmää, koska suurin osa pisteistä oli jo toiminnassa, eikä niiden tilojen muuttamiseen ollut pakottavaa tarvetta. Pilottipisteiden tilat ovat käytännössä kuntien olemassa olevia asiakaspalveluun käytettäviä tai siihen tarkoitukseen muutettuja tiloja ja niiden perusratkaisut ovat erilaisia.

Perusosan määrittelyssä käytettiin Asiakaspalvelu2014-hankkeen peruslaskelmia kysynnästä ja niistä edellä kerrotulla tavalla johdettua korvaussummaa. Perusosan määrittely ei pilottien tapauksessa vaikuttanut kunnan ratkaisuihin tiloista. Jokaisessa pilottipisteessä on käytettävissä vaihteleva määrä asiakaspäätteitä ja etäpalvelulaitteita. Perusosaa täydensi vielä kertaluonteisesti kullekin pilottikunnalle maksettu koulutuskorvaus,

jolla katettiin kunnalle aiheutuneita kustannuksia palveluneuvojien osallistumisesta koulutustilaisuuksiin.

Perusosan toimivuutta ja oikeellisuutta varten pilottikunnat toimittivat valtiovarainministeriölle tiedot Asiointipisteen koosta ja sisäisestä vuokrasta. Näitä verrattiin alkupe-
räisiin arvioihin tilojen tarpeesta ja toteutuneeseen kysyntään sopeutettuun arvioon tilojen tarpeesta. Sisäiset vuokrat olivat kaikissa tapauksissa pienemmät kuin perusosan määrittelyssä käytetyt markkinavuokrahinnat.

Perusosaa ja koulutuskorvausta on myönnetty pilottikunnille ajalle 23.9.2014-30.4.2015 seuraavasti:

Taulukko 4. Pilottikuntien saama perusosa- ja koulutuskorvaus

	Perusosa 23.9.2014-30.4.2015	Koulutuskorvaus	Yhteensä
Mikkeli	11 707 €	5 308 €	17 015 €
Oulu, Kiiminki	12 264 €	4 919 €	17 183 €
Parainen	11 771 €	4 544 €	16 315 €
Pelkosenniemi	4 280 €	375 €	4 655 €
Saarijärvi	10 715 €	3 990 €	14 705 €

Suoriteosa

Suoritekorvaukset ja niiden suuruus määriteltiin seuraavasti:

- Palveluvalikoima tiivistettiin mahdollisimman pieneksi määräksi hinnoiteltuja suoritteita, jotta asiakaspalvelujärjestelmän käyttäminen ei muodostuisi hankalaksi.
- Valtion palveluntuottajille hinnoiteltiin yhteisiksi suoritteiksi lyhyt ja pitkä neuvontasuorite sekä erilaiset etäpalvelutapahtumat.
- Kullekin palveluntuottajalle hinnoiteltiin omia suoritteita annettaviin palveluihin nähden tarpeelliseksi arvioitu määrä.
- Hinnoittelu tehtiin käytännössä niin, että kukin palveluntuottaja määritteli tapahtumalle tyypillisen kestoajan ja tälle työajalle laskettiin hinta tyyppipalkkauksen perusteella. Minuuttihinnaksi määriteltiin 0,59 euroa.

Tämän määrittelyn pohjalta suoritteille määräytyivät seuraavat hinnat palveluntuottajittain:

Taulukko 5. Suoritehinnoittelu

	Poliisi	Maistraatti	TE-toimisto	Verohallinto	Kela
Ajanvaraus puh.palveluun	0,00 €	0,00 €	0,00 €	1,18 €	1,18 €
Asiakaspalautteet	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	1,18 €
Asiakirjat vastaanotto ja vireillepano	4,72 €	2,36 €	1,18 €	1,18 €	2,95 €
Asiakirjat luovutus	0,00 €	2,36 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Etäpalvelu ajanvaraus	2,95 €	2,95 €	2,95 €	2,95 €	2,95 €
Etäpalvelu yhteyden avaus	1,77 €	1,77 €	1,77 €	1,77 €	1,77 €
Etäpalvelu tulkauksen valmistelu	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	2,95 €
Löytötavarat vastaanotto	1,77 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Materiaalin anto	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,59 €	1,18 €
Neuvonta lyhyt 2 min	1,18 €	1,18 €	1,18 €	1,18 €	1,18 €
Neuvonta pitkä 5 min	2,95 €	2,95 €	2,95 €	2,95 €	2,95 €
Neuvonta sähköasiointi lyhyt 3 min	1,18 €	2,36 €	1,18 €	2,36 €	2,36 €
Neuvonta sähköasiointi pitkä 5 min	2,95 €	2,36 €	2,95 €	2,36 €	2,36 €
Muu suorite	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	1,18 €

Kukin pilottikunta laskutti suoritekorvaukset suoraan palveluntuottajilta kolmen kuukauden välein. Pilotoinnin aikana 23.9.2014- 30.4.2015 suoritekorvauksia kertyi seuraavasti:

Taulukko 6. Suoritekorvaukset 23.9.2014-30.4.2015 palveluntuottajittain ja Asiointipisteittäin

	Yhteensä	Kela	TE-toimisto	Verohallinto	Poliisi	Maistraatti
Mikkeli	9 110 €	260 €	75 €	5 116 €	100 €	3 559 €
Oulu, Kiiminki	4 250 €	1 632 €	244 €	192 €	2 088 €	94 €
Parainen	1 346 €	53 €	12 €	696 €	45 €	540 €
Pelkosenniemi	509 €	318 €	15 €	40 €	127 €	9 €
Saarijärvi	3 627 €	245 €	1 525 €	837 €	309 €	711 €
YHTEENSÄ	18 843 €	2 508 €	1 870 €	6 882 €	2 669 €	4 915 €

Asiakaspalvelujärjestelmän tiedot ovat suoritekorvausten määrittämisessä ja arvioinnissa tärkeässä asemassa. Järjestelmästä saatiin hinnoiteltujen suoritteiden määrät pisteittäin ja palveluntuottajittain ja näiden perusteella määräytyvät kultakin ajanjaksolta maksettavat suoritekorvaukset. Asiakaspalvelujärjestelmän tikettien odotettiin kertovan pilotoinnin aikana, miten tarkasti hinnoittelussa määritellyt suoriteajat vastaavat todellisia suoritteisiin kuuluvia aikoja.

Asiakaspalvelujärjestelmän tietojen lisäksi pilottipisteissä toteutettiin työajanseuranta kahdessa jaksossa. Työajanseurannasta saatiin asiakaspalvelujärjestelmää paremmin tiedot palveluneuvojen työajan jakautumisesta asiakaspalvelutyön ja muun työn kesken, sekä asiakaspalvelutyön jakautumisesta kunnan ja valtion palveluntuottajien asiakaspalveluun.

Työajanseuranta toteutettiin tammikuun 2015 kahden viimeisen viikon aikana muissa pisteissä, mutta Oulun Kiimingissä kahta viikkoa myöhemmin. Toinen työajanseurantajakso järjestettiin kaikissa pisteissä viikon mittaisena maaliskuun puolessa välissä. Lisäksi Saarijärvellä oli käytössä työajanseuranta jatkuvana 1.11.2014 alkaen.

Palkkausmenoihin liittyvän tyyppipalkkauksen oikeellisuuden tarkistamiseksi pilotikunnat toimittivat valtiovarainministeriölle Asiointipisteissä työskentelevien henkilöiden palkkaustiedot.

Rahoitusjärjestelmä talousarvion näkökulmasta

Valtion talousarvion kannalta rahoitusjärjestelmä toimi niin, että perusosaan tarvittavat määrärahat siirrettiin budjettitalouden toimijoiden osalta kunkin toimijan toimintamomentilta valtiovarainministeriön momentille ja ministeriö maksoi perusosan kunnille. Siirto toimijoiden toimintamomentilta tehtiin ensimmäisen kerran vuodelle 2015 ja sitä jatkettiin samansuuruisena vuodelle 2016. Tarkoituksena on irrottaa kultakin palveluntuottajalta määrärahoja tähän tarkoitukseen siinä suhteessa kuin niiden palveluja pisteissä käytetään valtakunnallisesti. Määrärahojen irrottamisprosessi jatkuu, kunnes koko yhteinen Asiointipisteverkko on toiminnassa. Tämän jälkeen momenttien yhteys on tarkoitus katkaista ja yhteisen asiakaspalvelun perusosan budjetointi tapahtuisi kuten muidenkin talousarviomomenttien budjetointi.

Suoritekorvaukset kukin palveluntuottaja maksoi suoraan kunnalle omalta toimintamomentiltaan. Maksullisten suoritteiden kustannusvastaavuuslaskelmiin yhteisen asiakaspalvelun menot saadaan kirjanpidon kautta ja perusosan rahoituksen jakautumisen kautta.

3.5.2 Kustannusten toteutuminen

Perusosan, koulutuskorvauksen ja suoritekorvausten lisäksi viidelle pilottikunnalle maksettiin yhteensä 325 000 euroa (65 000 €/piste) avustusta pilotista aiheutuvien muiden kustannusten, kuten palkka- ja markkinointikustannusten, kattamiseen. Näistä kustannuksista vastasi valtiovarainministeriö. Lisäksi valtiovarainministeriö vastasi pilotoinnin aikana keskitettyihin ICT-järjestelmiin, koulutukseen, markkinointiin, asiakaspalautejärjestelmään, sisäiseen ja ulkoiseen arviointiin liittyvistä kuluista sekä projektin hallintaan liittyvistä palkka- ja matkakuluista. Näiden kustannusten suuruus oli noin 600 000 euroa.

Pilotista aiheutui kunnille kiinteitä kustannuksia toimitilojen, palkkojen ja ICT:n osalta.

Taulukko 7. Pilottipisteiden kiinteät kustannukset 23.9.2014-30.4.2015

	Pilottikunnille aiheutuneet kiinteät kustannukset				Palveluneuvojien lukumäärä	
	Tilat m ²	Vuokra 23.9.2014-30.4.2015	Vuokra €/Vuosi	Käynnistämisen kustannukset (remontit, kalusto, ICT) €	Kokoaikaiset, hlö	Osa-aikaiset, hlö
Mikkeli	350	32 000 €	48 000 €	65 000 €	6	2
Oulu, Kiiminki	227	19 192 €	28 788 €	0 €	1	2 x 50%
Parainen	98	2 573 €	3 859 €	23 395 €	2	1 x 30%
Pelkosenniemi	65	5 472 €	8 208 €	22 000 €	1	0
Saarijärvi	63	8 176 €	12 264 €	10 866 €	0	3

Henkilöstökustannukset pilottipisteissä muodostuvat siellä työskentelevien palveluneuvojen palkkakustannuksista. Palveluneuvoja työskentelee pilottipisteessä 1-8 henkilöä pisteestä riippuen. Palveluneuvojat ovat vakituisia tai osa-aikaisia ja osassa pisteissä harjoitetaan myös työn kiertoa. Lisäksi palveluneuvojat tekevät usein pisteessä muita kunnan töitä. Näin ollen tarkkoja henkilöstökustannuksia, jotka pisteen asiakaspalvelutyön ylläpito vaatii, on vaikea määrittellä. Valtion palveluntuottajien ja Kelan asiakaspalvelun aiheuttamat henkilöstökustannukset korvataan kunnille suoritekorvauksilla. Riittävän ja oikeansuuruisen korvaavuuden edellytyksenä on palveluneuvojan keskimääräisen palkan sekä suoritteiden keston määrittely. Palveluneuvojen laskennallisena kuukauspalkkana on käytetty 2200 euroa (ilman sivukuluja). Pilottikuntiin tehdyn kyselyn perusteella tämä on keskiarvona hyvin lähellä todellisia kustannuksia.

3.6 Osaamisen kehittäminen

Pilottipisteiden palveluneuvojen ja -esimiesten koulutussuunnitelma laadittiin valtiovarainministeriön asettamassa yhteisen asiakaspalvelun palveluneuvojen osaamisen kehittämistyöryhmässä, jossa ovat edustettuina kaikki keskeiset palveluntuottajat sekä Suomen kuntaliitto. Työryhmää täydennettiin myöhemmin myös Asiointipistepilottien edustajilla. Osaamisen kehittämistyöryhmä raportoi pilotointiin liittyvän koulutuksen suunnittelusta ja toteutuksesta pilotointityöryhmälle.

Asiointipistepilottien palveluneuvojen ja palveluesimiesten koulutuksen pilotointi toteutettiin kesä-syyskuussa 2014. Koska myös koulutusta pilotoitiin, pidettiin tärkeänä, että myös henkilöt, joilla saattoi jo olla kokemusta opetettavista asioista, osallistuisivat koulutustilaisuuksiin. Heiltä saatu palaute perustuisi työssä saatuun kokemukseen.

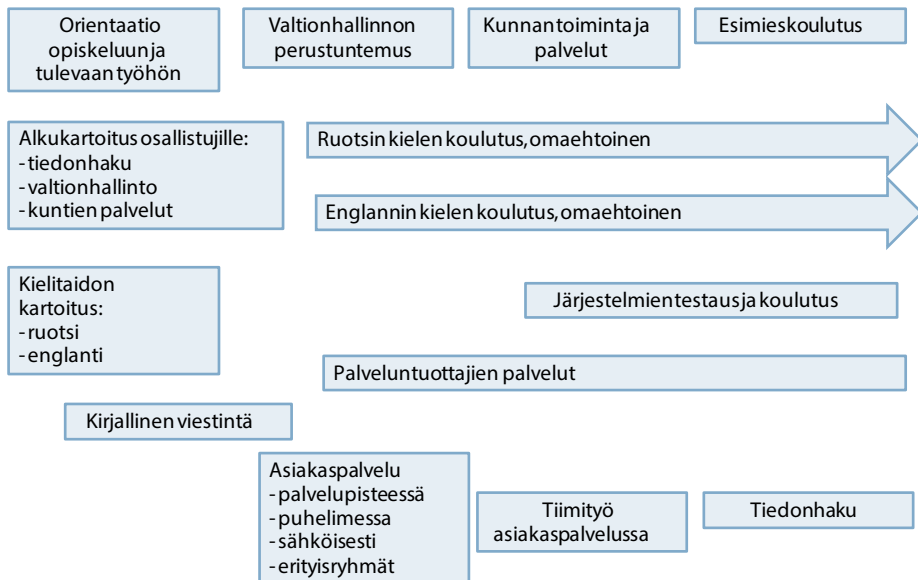
Koulutuksen pilotointia varten laadittiin osaamisen kehittämistyöryhmässä yhteistyössä HAUS kehittämiskeskus Oy:n kanssa koulutussuunnitelma, joka sisälsi koulutustilaisuuksien tavoitteenmäärittelyn, sisällön sekä ajoituksen. Suunnitelma hyväksyttiin pilotointityöryhmässä huhtikuussa 2014. Koulutussuunnitelma on raportin liitteenä 2.

HAUS vastasi koulutuksen toteutuksen koordinoinnista ja yleisten asiakaspalveluun liittyvien koulutusten toteuttamisesta. Asiointipisteissä mukana olevat palveluntuottajat vastasivat omia asiakaspalvelujaan koskevasta koulutuksesta. Koulutussuunnitelmaan sisältyi myös etäpalvelukoulutus valtiovarainministeriön etäpalveluhankkeen antamana sekä asiakaspalvelujärjestelmäkoulutus Valtion tieto- ja viestintätekniikkakeskuksen (Valtorin) antamana. Koulutusten toteutuksesta rajattiin pois kielikoulutus sekä työhön perehdyttäminen ja kunnan palvelujen tarjoaminen Asiointipisteessä. Nämä todettiin Asiointipistettä ylläpitävien kuntien tehtäväksi. Kunnat huolehtivat myös oman kuntansa asiakaspalveluja koskevasta koulutuksesta palveluneuvojille sekä Asiointipisteen toimintaan perehdyttämisestä.

Palveluntuottajien koulutukset toteutettiin videoyhteyden välityksellä valtiovarainministeriön sekä HAUSin virtuaalihuoneista. Koulutusmateriaaleja sekä koulutuskalenteria hallinnoitiin ja ylläpidettiin HAUSin Optima-verkko-oppimisympäristössä. Koulutustilaisuuksia toteutettiin 1 – 3 viikossa. Koulutukset toteutettiin pääosin puolen päivän mittaisina tilaisuuksina. Yhteensä koulutustilaisuuksia toteutettiin orientaatiotilaisuus mukaan lukien 33.

Palveluntuottajien (Kela, Poliisi, Verohallinto, TE-toimisto, maistraatti) järjestämistä koulutuksista koottiin seurantaraportit osaamisen kehittämisyöryhmän ja palveluntuottajien kouluttajien käyttöön. Seuraavassa kuvassa esitellään palveluneuvojen koulutus kokonaisuudessaan ennen Asiointipisteiden avaamista.

Kuva 10. Palveluneuvojen koulutuksen sisältö toukokuu 2014 – syyskuu 2014



Ennen koulutusten alkua osallistujat vastasivat ennakkokartoitukseen. Kartoituksen tehtävänä oli antaa kouluttajille ennakkotietoa palveluneuvojen koulutustaustasta sekä työkokemuksesta. Kartoituksessa kysyttiin myös osallistujien odotuksia koulutuksista kohtaan. Ennakkokartoituksen jälkeen järjestettiin orientaatiotilaisuus, jossa esiteltiin käynnistettävä koulutusohjelma sekä käytettävä verkko-oppimisympäristö (Optima).

Koulutuksen tavoitteena oli paitsi kouluttaa käynnistettävien pilottipisteiden palveluneuvoja, myös pilotoida koulutusohjelmaa jatkoa ajatellen. Pilottipisteiden palveluneuvoja ja palveluesimiehiä oli yhteensä 21 henkilöä viidellä eri pilotointiin osallistuvalla paikkakunnalla. Koulutuksiin pääsi osallistumaan kuitenkin vain 4 – 10 henkilöä / koulutustilaisuus. Palveluntuottajien koulutukset tallennettiin ja tallenteet olivat katsottavissa Optimassa koko pilotoinnin ajan.

Osaamisen kehittämisyöryhmässä todettiin, että erillisen yleisen jatkokoulutuksen järjestäminen ei ole tarpeellista kevään 2015 aikana. Valtion palveluntuottajat järjestivät syksyn 2014 ja kevään 2015 aikana lisäkoulutusta ajankohtaisista asioista aina tarpeen mukaan. Verohallinto on järjestänyt yhteensä 18 kpl tunnin mittaisia ajankohtaiskoulutuksia marraskuun 2014 ja kesäkuun 2015 välisenä aikana. Kela on järjestänyt kuusi tunnin mittaista ajankohtaiskoulutusta, maistraatti yhden kolmen tunnin koulutuksen ja etäpalvelu yhden

tunnin pituisen koulutuksen pilotoinnin aikana. Lisäkoulutustarpeet on otettu huomioon liitteenä 2 olevassa koulutus suunnitelmassa.

Koulutusten lisäksi Asiointipisteiden palveluneuvojat ja palveluesimiehet tapasivat toisensa verkostotapaamisessa 9.-10.2.2015 Vantaalla. Tapaaminen aloitettiin palveluneuvojien yhteisellä illanvietolla ja se päättyi valtiovarainministeriön ja palveluntuottajien edustajien sekä palveluneuvojien yhteiseen keskustelutilaisuuteen. Tapaamisen päätavoitteena oli palveluneuvojien tutustuminen ja verkostoituminen. Palveluneuvojat löysivät yhteisiä käytäntöjä ja kehittämiskohteita. Palveluneuvojat työstivät näistä kysymyksiä palveluntuottajille ja valtiovarainministeriölle. Näistä keskusteltiin ja kysymyksiin vastattiin yhteisessä tilaisuudessa tapaamisen toisena päivänä.

Edellä kuvattujen tilaisuuksien lisäksi valtiovarainministeriö järjesti Yhteispalvelupisteiden palveluneuvojille ja muille asiasta kiinnostuneille Yhteispalvelupisteestä Asiointipisteeksi -seminaarin 10.11.2014. Seminaarissa käsiteltiin Asiakaspalvelu2014 -hankkeen etenemistä sekä Asiointipiste-piloteista saatuja kokemuksia erityisesti palveluneuvojan näkökulmasta.

3.7 Markkinointiviestintä

Markkinointiviestintää valmisteltiin valtiovarainministeriön ja pilotointityöryhmän yhteistyönä.

3.7.1 Yhteisen asiakaspalvelun nimi ja tunnus

Asiakaspalvelu2014 -hankkeen jatkovalmistelutyöryhmässä päätettiin keväällä 2014, että suunnitteilla oleville julkisen hallinnon yhteisille asiakaspalvelupisteille annetaan uusi nimi. Uusille yhteisille, palveluvalikoimaltaan yhtenäisille asiakaspalvelupisteille tarkoituksenmukaista luoda uusi brändi (yhtenäinen palveluvalikoima, palvelupisteen nimi ja visuaalinen ilme, ml. opasteet) kuvaamaan muutosta yhteispalveluun verrattuna. Yhteisen asiakaspalvelun jatkovalmistelutyöryhmä päätti ottaa käyttöön huhtikuussa 2014 pitämässään kokouksessa yhteisen asiakaspalvelun nimeksi ”Asiointipiste” ja sen tunnukseksi avainmerkin. Avainmerkillä on tarkoitus viestiä yleisesti julkisen hallinnon yhteisistä asiakaspalveluista kaikissa palvelukanavissa.

Avaintunnus on suunniteltu julkisen hallinnon yhteisten asiakaspalvelujen merkiksi. Patentti- ja rekisterihallitus on antanut valtiovarainministeriölle myönteisen päätöksen julkisen hallinnon yhteisen asiakaspalvelun avainmerkin tavaramerkin rekisteriin ottamisesta. Avainmerkki on käytössä myös Kansalaisneuvonta -palvelun tunnuksessa.

Kuva 11. Asiointipisteen tunnus



Asiointipiste -nimen valintaa puolsi muun muassa se, että se kuvaa selkeästi palvelupisteen toimintaa ja erottuu nykyisistä Yhteispalvelupisteistä. Tunnuksesta on kieliversiot myös ruotsiksi, englanniksi ja saameksi.

Asiointipisteen tunnus, pilottipisteille tarkoitettu markkinointiviestintämateriaali sekä lanseerausvaiheen että kevään 2015 markkinointiviestintäsuunnitelmat on tuotettu yhteistyössä markkinointiviestintätoimisto Recommended Oy:n kanssa. Valtiovarainministeriö tilasi Recommendedilta myös selvityksen ja suosituksen siitä, miten Asiointipiste ja sen toiminta tulisi näkyä ao. kuntien verkkosivustolla.

3.7.2 Pilottipisteiden markkinointitoimenpiteet

Asiointipistepiloteille laadittiin lanseerausvaiheen markkinointiviestintäsuunnitelma, joka hyväksyttiin pilotointiryhmässä elokuussa 2014. Suunnitelma piti sisällään sisäisen ja ulkoisen markkinointiviestinnän sekä Asiointipisteestä kertovan pääviestin ja palvelukuvauksen.

PÄÄVIEСТИ: Asiointipiste – julkiset palvelut yhdestä paikasta

PALVELUKUVAUS: Asiointipiste on kunnan ylläpitämä julkisen hallinnon yhteinen asiakaspalvelupiste, jota kokeillaan viidessä kunnassa. Kansalaiset voivat hoitaa asiansa Kelan, Poliisin lupahallinnon, Verohallinnon, maistraatin, TE-toimiston ja kunnan kanssa kaikissa Asiointipisteissä. Etäpalvelu täydentää Asiointipisteen tarjontaa antamalla mahdollisuuden asioida viranomaisen asiantuntijan kanssa verkkoyhteyden avulla. Asiointipisteissä kansalaiset saavat julkisia palveluita tehokkaasti, yhdenvertaisesti ja kohtuuetäisyydellä asuinpaikastaan.

Valtiovarainministeriö vastasi lanseerausvaiheen viestinnän ohjeistuksesta ja tukimateriaalin tuottamisesta sekä pilottipisteiden avajaisten 23.9.2014 valtakunnallisesta tiedottamisesta. Tukimateriaali sisältää muun muassa mallit ilmoitus- ja esitepohjiksi, roll upin sekä ulko- ja sisäopasteet. Kaikki tukimateriaali on sijoitettu yhteispalvelun verkkosivustolle (www.yhteispalvelu.fi) Asiointipisteiden käyttöön. Tukimateriaalin osana on ohje ”Näin viestit Asiointipisteestä”, joka on liitteenä 3.

Valtiovarainministeriö sekä palveluntuottajien keskushallinnot vastasivat lanseerausvaiheen valtakunnallisesta tiedottamisesta. Alueellisesta ja paikallisesta viestinnästä vastasivat pilotoinnissa mukana olevat kunnat yhdessä valtion palveluntuottajien kanssa.

Asiointipisteiden lanseerausvaiheen markkinointiviestinnästä pilottikunnissa on tehty yhteenveto, johon kuuluu myös selvitys Asiointipisteen näkymisestä kuntien verkkokanavissa. Selvityksen mukaan kaikkien pilottikuntien verkkosivustoilla oli tietoa Asiointipisteestä. Tiedon kattavuudessa ja löydettävyydessä oli kuitenkin eroja. Asiointipisteiden näkyvyydestä kuntien verkkosivuilla tehtiin suositus tammikuussa 2015.

Kevään markkinointiviestintäsuunnitelma hyväksyttiin yhteisen asiakaspalvelun pilotointityöryhmässä tammikuussa 2015. Pilottikunnat ovat toteuttaneet markkinointiviestintää syyskuusta 2014 alkaen aiemmin tehdyn suunnitelman ja toteutettujen materiaalien avulla kunkin kunnan omista lähtökohdista. Alkuvuonna 2015 toteutettava viestintä jatkaa tehtyä työtä ja laajentaa kansalaisten tietoisuutta Asiointipisteistä erityisesti pilottikunnissa. Etäpalvelu nostettiin mukaan Asiointipisteiden viestintään kaikissa kanavissa. Pilotointityöryhmän kokouksessa sovittiin, että kunnat ja palveluntuottajat laativat omat markkinointiviestinnän toteutussuunnitelmansa noudattaen hyväksytyjä päälinjauksia. Sisäisen viestinnän kohderyhmänä ovat eri hallinnonalat ja tasot. Pilottikunnat ovat koonneet raportit alkuvuonna 2015 toteutuneista markkinointiviestinnän toimenpiteistä. Asiakasviestintää on toteutettu erilaisin ilmoituksin, artikkelein sekä järjestämällä avoimien ovien päiviä. Lisäksi pilottikunnat ovat järjestäneet tutustumiskäyntejä sekä erilaisia tapaamisia yhteistyötahojensa kanssa. Viestinnän onnistumista seurataan myös valtiovarainministeriön mediaseurannalla.

Tilaisuudet

Jokaisen pilottikunnan Asiointipisteessä järjestettiin avajaistilaisuudet, joita varten oli tuotettu lehti-ilmoitus pohja, roll up ja muuta markkinointiainestoa. Yleisölle avoimissa avajaisissa oli ministerin videotervehdys sekä Asiakaspalvelu2014 -hankkeen edustajien puheenvuorot. Muu ohjelma oli paikallista ja kunkin pilottipisteen itsensä suunnittelemaa.

Valtiovarainministeriö järjesti lisäksi syksyn ja kevään 2015 aikana kolme seminaaria, joissa käsiteltiin yhteisen asiakaspalvelun pilotointia ja siitä saatuja kokemuksia.

Pilotointiseminaari 12.8.2014

Seminaarissa käsiteltiin yhteisen asiakaspalvelun ja pilotoinnin tavoitteita, pilotoinnin sen hetkistä tilannetta, rahoitusmallia, yhteispalvelulakia ja yhteispalvelusopimusta. Lisäksi Saarijärven pilottipiste kertoi kokemuksiaan pilottipisteen perustamisesta ja valmistelutyöstä. Myös valtion palveluntuottajista maistraatti käytti puheenvuoron kertomalla, mitä odotuksia maistraateilla on pilotoinnille ja millä tavalla he ovat rakentaneet palveluneuvojan tuen.

Yhteispalvelupisteestä Asiointipisteeksi -seminaari 10.11.2014

Seminaari järjestettiin Yhteispalvelupisteiden palveluneuvojille ja muille asiasta kiinnostuneille. Seminaarissa kerrottiin Asiakaspalvelu2014 -hankkeen etenemisestä sekä alustavista kokemuksista Asiointipistepiloteissa. Seminaariin oli mahdollista osallistua myös internetin kautta.

ASPA puolenvälin krouvissa -seminaari 14.1.2015

Seminaari järjestettiin yhteisen asiakaspalvelun valmistelussa ja pilotoinnissa mukana oleville sekä muille asiasta kiinnostuneille. Seminaarissa käytiin läpi viiden Asiointipisteen kokemuksia muun muassa rahoituksen, palvelutapahtumien ja asiakkaiden näkökulmasta.

Etäpalvelun koulutus- ja tiedotuspäivä 26.3.2015

Seminaari järjestettiin Yhteispalvelupisteiden ja Asiointipisteiden palveluneuvojille, heidän esimiehilleen, palveluntuottajien edustajille ja etäpalveluhankkeen sidosryhmille. Seminaarissa esiteltiin erityisesti etäpalvelun ajankohtaisia asioita, jotka liittyivät Asiointipisteisiin ja etäpalvelun kotikäyttökokeiluun.

3.8 Asiakaspalaute

Asiakaspalautetta kerättiin pilotoinnin aikana kaikissa Asiointipisteissä. Asiakaskyselyn tarkoituksena oli kartoittaa asiakkaiden mielipiteitä palvelutapahtumista ja Asiointipisteen yleisestä toimivuudesta.

Asiakaskyselyyn oli mahdollista vastata palvelutapahtuman jälkeen sähköisesti joko tabletilla tai asiakaspääätteellä, paperilomakkeella tai QR-koodin avulla. Lomakkeet olivat suomen lisäksi ruotsin- ja englanninkielisinä. Kyselyyn vastasi 13.11.2014 - 17.4.2015 välisenä aikana yhteensä 298 Asiointipisteissä asioinnutta asiakasta. Vastauksista 111 kpl annettiin sähköisellä lomakkeella ja 187 kpl paperilomakkeella. Kyselyssä käytettiin QuestBack Oy:n ohjelmistoa.

Vastaajamäärien ja tikeöntijärjestelmän asiakastapahtumien perusteella tulosten virhemarginaali on noin $\pm 5,6$ prosenttiyksikköä suuntaan tai toiseen. Keskiarvotasolla vastaava virhemarginaali on noin $\pm 0,12$ yksikköä.

Vastauksia saatiin määrällisesti eniten Saarijärveltä (111 kpl) ja toiseksi eniten Mikkelistä (100 kpl). Paraisilta vastauksia saatiin 34 kpl, Pelkosenniemieltä 31 kpl ja Kiimingistä 22 kpl. Vastaaajista 61 prosenttia oli naisia ja 39 prosenttia miehiä. Asiakaskyselyyn osallistuneista 56 prosenttia oli yli 51-vuotiaita ja hieman yli puolella vastanneista (55 %) matka Asiointipisteeseen oli alle viisi kilometriä.

Kyselystä saatujen tulosten mukaan puolet vastaajista hoitaa viranomaisasioita kunnan tai valtion omissa toimipisteissä tai Yhteispalvelupisteissä keskimäärin 1-5 kertaa vuodessa. Vastaaajista 13 prosenttia vastasi, ettei juuri koskaan hoida viranomaisasioita toimipisteissä.

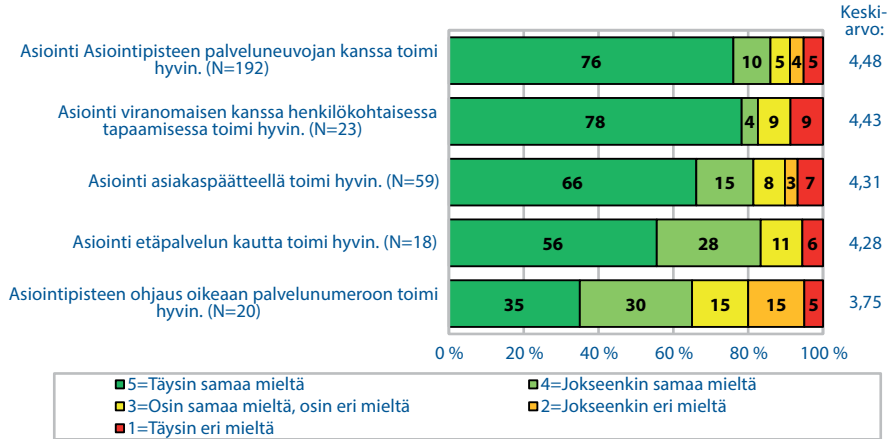
Asiakkaat hakivat Asiointipisteestä yleisimmin Verohallinnon, työ- ja elinkeinotoimiston ja kunnan palveluja. Näiden palvelujen takia Asiointipisteessä asioi 21-26 % kyselyyn vastanneista. Vähiten asioitiin poliisin palvelujen takia.

Asiakaspalautteen keräämistä koskeva loppuraportti on liitteenä 4. Seuraavaksi esitetään asiakaspalautteen keskeiset tulokset:

Kysyttäessä Asiointipisteen palvelutavoista vastaajat olivat tyytyväisimpiä henkilökohtaiseen palvelutapoihin eli asiointiin palveluneuvojan kanssa ja asiointiin viranomaisen kanssa. Suhteellisen tyytyväisiä Asiointipisteiden asiakkaat olivat myös asiointiin asiakas-

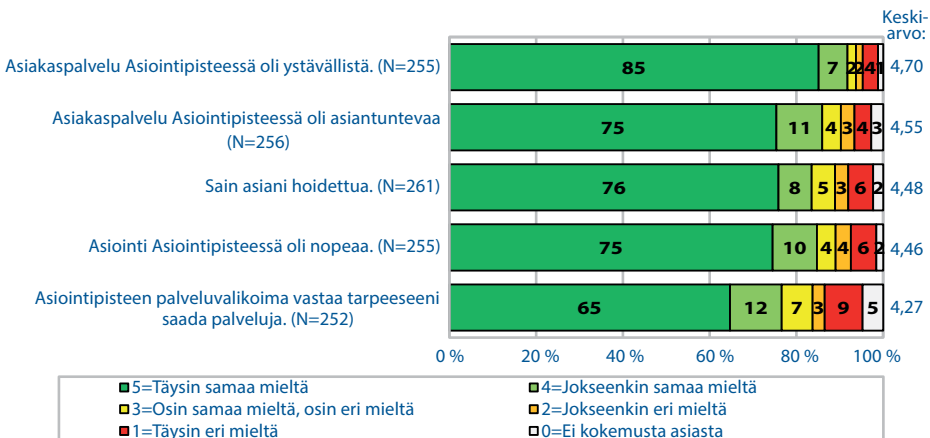
päätteellä ja etäpalvelussa. Eri palvelutavoista vähiten tyytyväisiä he olivat Asiointipisteen ohjaukseen oikeaan palvelunumeroon.

Kuva 12. Tyytyväisyys Asiointipisteen palvelutapoihin



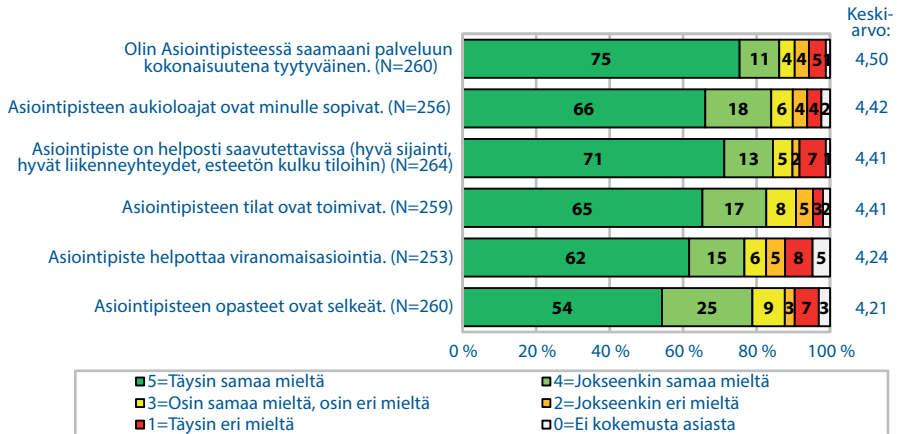
Vastaajat olivat hyvin tyytyväisiä Asiointipisteissä saamaansa palveluun. Erityisen tyytyväisiä he olivat asiakaspalvelun ystävällisyyteen ja asiantuntevuuteen Asiointipisteissä. Ainoa asia, johon vastaajat eivät olleet yhtä tyytyväisiä, oli Asiointipisteen palveluvalikoima ja sen vastaavuus asiakkaan palvelutarpeen kanssa.

Kuva 13. Tyytyväisyys Asiointipisteen palveluun



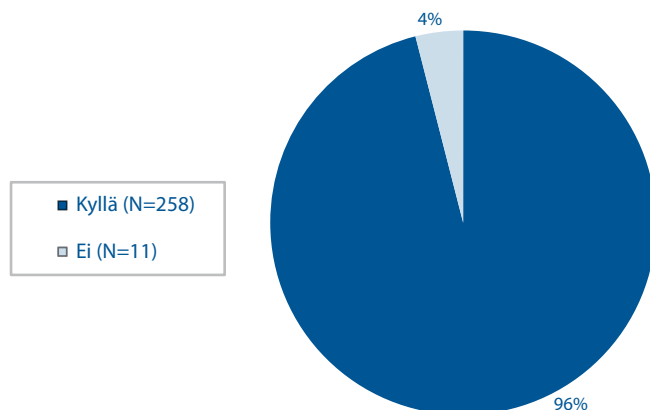
Vastaajat olivat pääsääntöisesti hyvin tyytyväisiä myös itse Asiointipisteeseen samoin kuin sieltä saatuun palveluun. Minkään väittämän kohdalla tyytymättömien vastaajien määrä (= täysin eri mieltä -vastausten osuus) ei ylittänyt 10 %:n osuutta vastauksista, kuten oli asianlaita myös edellä Asiointipisteistä saadun palvelun suhteen. Kuudesta väittämästä vastaajat olivat kannanotoissaan hieman muita väittämiä vähemmän tyytyväisiä Asiointipisteen opasteiden selkeyteen, sekä siihen, helpottaako Asiointipiste viranomaisasiointia.

Kuva 14. Tyytyväisyys Asiointipisteeseen



Vastaajien halukkuus käyttää Asiointipisteen palveluja uudelleen oli korkealla tasolla: 96 % kyselyyn vastanneista vastasi haluavansa käyttää niitä uudelleen. Vain 11 vastaajaa (4 %) ei ollut halukkaita tekemään näin.

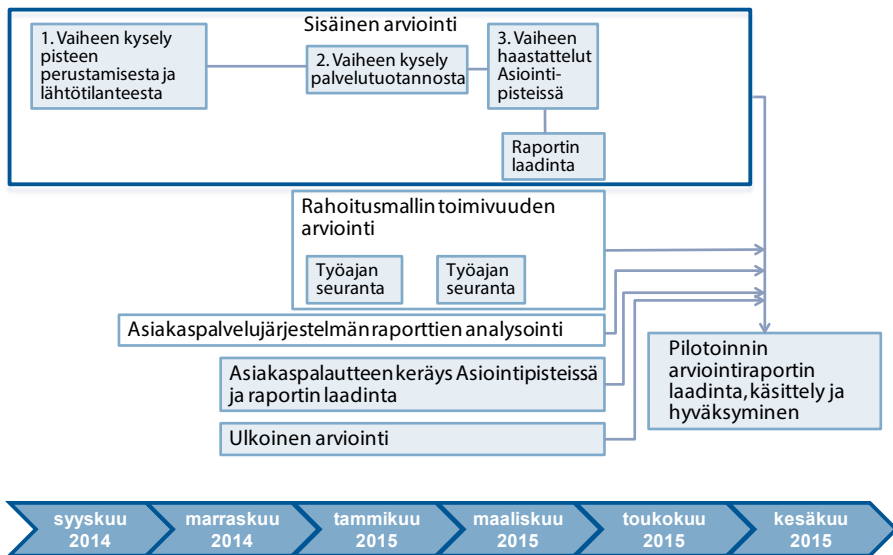
Kuva 15. Käyttäisittekö Asiointipisteen palveluja uudelleen?



4 Sisäinen arviointi

Pilotoinnin arviointi toteutettiin sisällöllisesti ja aikataulullisesti seuraavalla tavalla:

Kuva 16. Pilotoinnin arviointi



Pilotin sisäisen arvioinnin tarkoituksena oli saada selville, mikä toimintamallissa toimii ja mikä ei toimi sekä syyt toimimattomuuteen. Sisäistä arviointia tehtiin pilottien eri vaiheissa, jotka olivat käynnistysvaihe, palvelun tuotantovaihe ja jatkuvan kehittämisen vaihe. Havainnointi painottui käynnistämisen- ja palvelutuotantovaiheeseen. Pilotin lopuksi tehtiin laajempi palveluneuvojen ja pilottikoordinaattoreiden haastattelu jokaisessa Asiointipisteessä. Toimintamallin pilotointi toteutui suunnitelman mukaisesti.

Arviointia toteutettiin palveluntuottajan, palveluneuvojen, pilottikuntien ja asiakkaiden näkökulmasta. Sisäinen arviointi perustuu pääosin valtiovarainministeriön hankkiman ulkopuolisen asiantuntija Tapio Matinmikon toteuttamiin kyselyihin ja haastatteluihin.

4.1 Toimintaympäristö

4.1.1 Toimitilat

Pilottikunnilla ei ollut ongelmia sopivien toimitilojen löytämisessä tai muokkaamisessa palvelutuotantoon sopivaksi. Asiointipisteet sijoituivat vanhoihin Yhteispalvelupisteiden tiloihin. Tiloihin jouduttiin kuitenkin tekemään jonkin verran remontteja. Pilottikunnilla ei ollut käytössä yhtenäistä toimitilaohjeistusta, vaan konseptia rakennettiin pilotoinnin aikana.

Kaikki toimipisteet toimivat minivaatimukset täyttävissä tiloissa. Toimitiloissa koettiin puutteeksi erityisesti tietosuojaan ja työturvallisuuteen liittyvät asiat. Näihin toivottiin kiinnitettävän jatkossa enemmän huomiota. Suunnitellut etäpalvelutilat toimivat käytännössä hyvin, mutta äänieristystä tulee muutamissa pisteissä parantaa nykyisestä.

Toimitilojen sopivuus on palveluneuvojen keskuudessa myös subjektiivinen kokemus. Osa kokee, että asiakaspalvelutila on hyvä ja työpiste on hyvä ja ergonominen, kun taas osa kokee ne puutteelliseksi. Asiakastyytyväisyyskyselyn perusteella asiakkaat olivat pääsääntöisesti hyvin tyytyväisiä Asiointipisteen tiloihin ja toimivuuteen, kuten kappaleessa 3.8. on tuotu esiin.

Toimitilat sijaitsivat keskeisillä paikoilla kuntien omissa tiloissa, koska näin saavutettiin synergiaetuja mm. ICT tukipalveluiden ja vahtimestaripalveluiden osalta sekä luotiin parempia edellytyksiä parantaa kunnan sisäistä viestintää. Kuntien omat tilat eivät kuitenkaan aina sijoitu sinne missä asiakasvirrat ovat suurimmat, jolloin markkinointiin pitäisi panostaa enemmän.

4.1.2 Laitteet ja järjestelmät

Laitteiden, järjestelmien ja ICT-infrastruktuurin hankinta- ja ylläpitovastuut valtion ja pilottikuntien välillä koettiin oikeanlaiseksi. Pilotoinnin aikana ei myöskään havaittu merkittäviä ongelmatilanteita pilottipisteiden ICT-ympäristössä. Kyse oli kuntien tietohallinnon näkökulmasta hyvin vakiodusta toiminnasta eli pilotointipiste, eli Asiointipiste oli yksi toimipiste kunnan muiden toimipisteiden joukossa ja piste toimi samoilla tietohallinnon pelisäännöillä kuin muu kunnan toiminta (esim. tietoturvapoliittikka ja käyttötuki-palvelut). Kytkeytyminen kunnan tietohallintoimintaan merkitsi myös sitä, että pilotointia varten ei tarvittu juurikaan erillisiä ICT-infrastruktuurihankintoja. Mallia, jossa mahdollisimman paljon infrastruktuurista tulee paikallisen isäntäorganisaation kautta, voidaan pitää hyvänä. Malli mahdollistaa sen, että suuri osa käytännön ongelmatilanteista voidaan ratkoa nopeasti hyödyntäen jo olemassa olevia ratkaisumalleja.

Tietohallinnon näkökulmasta pilotoinnin toteuttamiseen vaikuttivat kuntien ICT-toiminnan resurssit sekä tietohallinnon tukipalvelujen organisointitapa. ASPA-toiminnan laajentuessa valtakunnanlaajuiseksi on huomioitava se, että hyvin erilaiset ja erikokoiset kunnat vastaavat pisteiden toiminnasta. Myös ICT-toiminnan erot tulevat olemaan kunnissa merkittävät. Kuntien erilaiset valmiudet ja resurssit ICT-asioissa tuleekin ottaa erityistarkasteluun lakisäateistä ASPA-toimintaa käynnistettäessä, vaikka tätä kuntiin tukeutuvaa toimintamallia pidettiin toimivana käytäntönä.

Pilotoinnin aikana asiakkaiden käytössä olevista ICT-laitteista ei tehty normaalia poikkeavia havaintoja. Häiriötilanteita oli jonkin verran esimerkiksi tietoliikenneyhteyksissä, mutta näissä tapauksissa häiriötilanteet koskivat koko (kunnan) verkkoa. Saadun palautteen perusteella asiakaskäytössä olevaan laitteistoon oltiin pääosin tyytyväisiä. Palveluneuvojen käytössä olevista työasemista tai muusta ICT-infrastruktuurista ei myöskään tehty merkittäviä huomioita pilotoinnin aikana, vaan ne toimivat hyvin.

Asiakkaiden ja palveluneuvojen käytössä olevia laitteita ja järjestelmiä oli myös määrällisesti riittävästi. Ainoastaan asiakaskäyttöön tarkoitettulle puhelimelle oli tarvetta vain vähän. Tämän takia pisteissä ei ollut käytössä asiakaskäyttöön tarkoitettuja erillisiä puhelimia, vaan käytännössä pisteiden henkilökunta lainasi asiakkaiden käyttöön puhelimen, mikäli asian hoitaminen edellytti yhteydenottoa puhelimitse valtion viranomaiseen.

Ongelmatilanteita havaittiin infrastruktuurin sijaan palvelutoimintaa tukevissa valtakunnallisissa tietojärjestelmissä. Esimerkiksi erilaisia sovellusaloja oli useita (esim. asiakaspalvelujärjestelmä, etäpalvelusivusto ja työryhmätilat, postilaatikat), joihin kaikkiin vaaditaan erilaiset kirjautumistunnukset ja salasana. Näiden sovellusalojen hallittavuus ja niissä liikkuvan tiedon seuraaminen vaativat paljon aikaa.

Asiakaspalvelujärjestelmä

Asiakaspalvelujärjestelmän osalta havaintona oli, että järjestelmän käyttöönotto oli liian lähellä pisteiden toiminnan käynnistämistä, jolloin järjestelmän opetteluun, testikäyttöön ja sisäistämiseen jäi vain vähän aikaa. Osa kunnista piti asiakaspalvelujärjestelmää kokonaisuudessaan liian vaikeaselkoisena käyttäjille. Järjestelmää pidettiin myös käytettävyydeltään kankeana ja tiketöintiin kuluva aikaa liian pitkänä. Valtion palveluntuottajat raportoivat myös, että asiakaspalvelujärjestelmä ei palvellut riittävällä tavalla niiden toimintaa ja tietotarpeita. Järjestelmä mahdollisti suoritteiden määrän ja hinnan seurannan, mutta tärkeää tietoa Asiointipisteissä käyneiden asiakkaiden määrästä järjestelmästä ei saanut. Saadut raportit koettiin monimutkaisina ja epäselvinä. Valtion palveluntuottajat toivoivat, että järjestelmä olisi ollut myös heidän käytössään.

Asiakaspalvelujärjestelmän käyttökokemukseen liittyviä arvioita selittää jonkin verran se, että järjestelmää ei räätälöity kireän aikataulun ja rajallisten resurssien vuoksi Asiointipisteitä varten, vaan Kansalaisneuvonnalle toteutettu ja jo käytössä oleva käyttöliittymä ja tikettilomakenäkymä pidettiin sellaisenaan. Muun muassa tiketin ulkonäköä (lomaketta) olisi voinut muuttaa esimerkiksi piilottamalla turhia kenttiä. Piilotuksia tai muutoksia ei tehty nimenomaan siitä syystä, että projektissa haluttiin käyttäjiltä huomioita ja ideoita myös siitä, voisiko joitain kenttiä/toiminnallisuuksia hyödyntää jatkossa asiakaspalvelutilanteissa. Asiakaspalvelujärjestelmän puutteet ja kehitettävät asiat on kuvattu tarkemmin erillisiin dokumentteihin³.

Järjestelmän tekninen käytettävyys on ollut erinomainen. Palvelutason tavoitteena on ollut käytettävyys (ei katkoja) virka-aikana (arkisin klo 8-17). Raportoitu käytettävyysaste on ollut keskimäärin 99 %. Pieniä teknisiä ongelmia oli jonkin verran esimerkiksi järjes-

³ Asiakaspalvelujärjestelmäprojektin loppuraportti ja raportti Asiointipisteiden ICT-ympäristön toimivuudesta ja kehittämis ehdotuksista.

telmän uloskirjautumisen kanssa. Valtorin tarjoamaan HelpDeskiin ei ole tullut yhtään palvelupyyntöä.

Asiakaspalvelujärjestelmä sisälsi rekisteriominaisuuden, jota testattiin syöttämällä siihen viiden pilottipisteen sopimukset esimerkinomaisesti. Asiakaspalvelujärjestelmään voidaan tallentaa Asiointipisteistä tarvittavat tiedot kuten sijaintikunta, osoitetiedot, yhteystiedot, aukioloajat ja Asiointipisteen vastuuhenkilön tiedot. Järjestelmässä voidaan luoda ja ylläpitää tarvittava määrä rekisterinpidon edellyttämiä luokkia. Myös tarvittavat sopimusdokumentit voidaan tallentaa kuntakohtaiseen alikansioon ja yhdistää ne palvelusopimusten tietoihin. Järjestelmässä on mahdollista tarkastella rekisterin liitoksia myös visuaalisesti, joka tukee jatkoraportointia ja loogisen tiedon ylläpitoa. Järjestelmän palvelupyynnöillä voidaan luoda myös tarvittavat tarkastus- ja muutospyyntöt rekisterin tiedoista vastaville yhteyshenkilöille sekä jatkossa haluttaessa myös antaa roolipohjaisia ylläpito-oikeuksia. Asiakaspalvelujärjestelmä voi tarvittaessa toimia yhteisen asiakaspalvelun rekisterinä, joskaan käytettävyydeltään se ei ole optimaalinen rekisterijärjestelmä.

Etäpalvelulaitteisto

Etäpalvelusta saatu asiakaspalaute on ollut pääosin positiivista, vaikkakin laitteiden käyttö on ollut melko vähäistä. Esimerkiksi iäkkäät asiakkaat olivat tyytyväisiä etäpalveluun (kuvan ja äänen laatu, helppokäyttöisyys jne.). Etäpalvelu sai kiitosta myös siitä, että asiakas näkee miltä asioinnissa vaaditut lomakkeet näyttävät tai mistä tarvittu tieto löytyy. Etäpalvelun yksi keskeinen lisäarvo onkin dokumenttien näyttäminen palvelutapahtuman aikana. Etäpalvelun hyötyjä ovat myös tilanteet, joissa palvelutapahtumaan osallistuu useita henkilöitä eri toimipaikoista.

Asiakaskäytön lisäksi laitteita hyödynnettiin virtuaalisten kokousten toteuttamisessa ja viranomaisyhteistyössä. Virtuaalihuoneiden käytössä havaittiin ongelmia erityisesti palvelupisteissä olevien laitteiden ja palveluntuottajien työasema-ohjelmistojen yhteensopivuuden kanssa. Käytännössä palveluntuottaja ei joissakin tilanteissa näe asiakasta eikä voi jakaa työpöydän tai ohjelman sisältöä. Ongelmat tunnistettiin pilotoinnin aikana ja HALTIK on yhteydessä järjestelmätoimittajiin ongelmien selvittämiseksi. Mikäli etäpalvelua jatkossa tarjotaan myös virtuaalitilojen kautta, tulisi varmistaa niiden toimivuus kaikilla teknologioilla.

Etäpalvelun käytettävyyden osalta pilotoinnin aikana voidaan todeta, että Kelan online-malli toimii tarkoituksenmukaisimmalla tavalla. Myös maistraateilla oli online-malli käytössä. Käytännössä online-malli voi sisältää lyhyen odotusajan asiakkaalle. Muiden valtion palveluntuottajien osalta ajanvarauskäytänteet etäpalveluun ja sen käyttöön liittyen olivat kuntien mielestä hieman kankeammat, mutta toimivat. Etäpalvelun osalta merkittävin yksittäinen huomio liittyy käyttöönottettujen laitepohjaisten ratkaisujen elinkaareen sekä mahdollisiin tuleviin linjauksiin etäpalvelun toteuttamisesta. Useissa kommentteissa toivottiin jatkossa harkittavan siirtymistä työasemapohjaisiin ratkaisuihin, kuten Lyncin käyttöön. Teknologia ja toimintamallivaihtoehtojen suhteen toivottiin yhteisiä valtakunnallisia linjauksia, jotta yhteentoimivuus voidaan taata.

Turvasähköposti

Asiointipisteiden näkökulmasta haasteita ICT-asioissa liittyi myös valtion palveluntuottajien erilaisiin palveluprosesseihin ja toimintamalleihin. Keskeisin esimerkki on turvasähköpostin lähettämiseen liittyvät toimintamallit. Mikkelissä jouduttiin omaksumaan kolme erilaista toimintamallia turvasähköpostin käyttöön. Saarijärvellä ja Oulussa turvasähköposti oli käytössä vain Kelan kanssa. Palveluntuottajien näkökulmasta turvasähköposti ei myöskään toiminut riittävällä tavalla pilotoinnin aikana, sillä kaikilla pisteillä ei ollut valmiuksia turvasähköpostin lähettämiseen tai käytänteiden osalta jouduttiin tekemään erillISRatkaisuja.

Tietoturva ja -suoja

Tietoturva- ja -suoja- asioissa ei ollut pilotointivaiheessa merkittäviä ongelmia lukuun ottamatta asiakaspalvelujärjestelmän uloskirjautumista sekä asiakaspäätteiden tietosuojaongelmia (sijoittelu ja puutteet asiakkaiden tietoturva- ja -suoja- asioissa). ICT-asioiden lisäksi laajempaa tietoturva- ja -suoja- asioiden huomiointia tarvitaan myös perinteisessä käyntiasioinnissa ja erityisesti tiskiasioinnissa. Vaikka pilotointivaiheessa tietoturva- ja -suojaan liittyvät asiat eivät korostuneet, on oletettavaa, että toiminnan vakiintuessa myös näihin asioihin tulee kiinnittää enemmän huomiota.

Tietohallinnon ohjaus ja vastuut

Tietohallinnon ohjaus toimi kuntakohtaisesti pilotoinnin aikana. Valtiovarainministeriö antoi työnjakoon ja erityisesti yhteisiin järjestelmiin liittyvää ohjeistusta. Pisteiden näkökulmasta yhteisen työtilan kysymys- ja vastauspalsta toimi melko hyvin palveluneuvojen työn tukijana. Kuntien näkemykset Asiointipisteiden ICT-ympäristön valtakunnallisesta ohjeistamisesta vaihtelivat. Osa piti laadittua ohjeistusta riittämättömänä. Osan mielestä ohjeistus ja opastus ICT:n järjestämiseen ja pisteiden varustamiseen oli selkeää ja hyvää.

Ohjeistusta ja ratkaisumalleja kaivattiin erityisesti niissä tapauksissa, joissa pilotointiin ja palvelutoimintaan liittyvät järjestelmät olivat useiden sisäisten tai ulkoisten palveluntuottajien vastuulla. Tällaisissa tilanteissa ei aina välttämättä nopeasti tiedetty, mikä toimija vastasi minkäkin järjestelmän toimivuudesta ja keneen tuli ongelmatilanteissa ottaa yhteyttä. ASPA-toiminnan laajentuessa tulee kiinnittää huomiota ratkaisumalleja kuvaavien prosessien laadintaan.

Pilotoinnissa haettiin kokemuksia myös ICT-yhteistyön tarpeellisuudesta. Yhteistyötä ei kuitenkaan syntynyt paljoakaan, joten kokemukset pilottipisteiden välisestä ja valtakunnallisesta ICT-yhteistyöstä jäivät vähäisiksi. Pilottipisteiden näkökulmasta yhteistyö ICT:n osalta kaikkien osapuolien kanssa on toiminut kohtalaisen hyvin. Näiden kokemusten pohjalta tietohallintohenkilöiden keskinäisen yhteistyön edellytys ei noussut niin tärkeäksi kuin jo aikaisemmin todettu ASPA-toiminnan perustamisesta vastaavien henkilöiden ja tietohallintohenkilöiden välinen yhteistyö.

4.2 Toimintamalli

4.2.1 Käynnistäminen

Sopimukset

Yhteispalvelusopimusten tekeminen pilottipisteille osoittautui käytännössä haasteelliseksi. Sopimusluonnosten hiominen vei paljon aikaa, sillä siihen tuli muutostoiveita niin paikallisilta tahoilta kuin valtakunnallisesti eivätkä nämä toiveet välttämättä aina kohdanneet. Valtakunnallinen sopimusmalli ei mahdollistanut paikallisten toiveiden sisällyttämistä sopimukseen ja se aiheutti epäselvyyksiä sopimusten tekemisessä.

Myös allekirjoitusprosessi vei useita viikkoja. Sopimukset allekirjoitettiin ensin pilottikunnissa paikallisesti. Pilottikuntien piti myös täydentää tiettyjä kohtia sopimuksessa (mm. Asiointipisteen osoite, aukioloajat, asiakaspäätteiden ja etäpalvelulaitteiden määrä, palveluneuvojien määrä ja paikallisen maistraatin ja/tai poliisin asiantuntijan päivystys Asiointipisteessä.) Pilottikunta vastasi paikallisten maistraatin, Kelan, poliisin ja TE-palveluiden yhteyshenkilön allekirjoituksen hankkimisesta. Tämän jälkeen sopimukset lähetettiin postitse valtiovarainministeriöön, joka allekirjoitti sopimuksen ja hankki Verohallinnon allekirjoituksen, joka ainoana palveluntuottajista organisoii allekirjoituksen valtakunnallisesti. Tämän jälkeen sopimukset lähetettiin takaisin pilottikuntiin.

On kuitenkin huomioitava, että mahdollisessa lakisääteisessä Asiointipiste-mallissa sopimuksia ei tarvita niiden toimijoiden osalta, jotka ovat lakisääteisesti mukana. Muiden osalta sopimusten tekeminen on kertaluonteinen työ.

Palveluneuvojien rekrytointi

Palveluneuvojien rekrytoinnissa ei ollut ongelmia. Suurimmassa osassa pisteitä ei tehty rekrytointeja. Palveluneuvojien valintakriteerit olivat Asiointipisteiden tiedossa, jos rekrytointeja olisi tarvinnut tehdä. Valintakriteerien huomioonottaminen on tärkeää rekrytoinneissa, koska palveluneuvojien osaaminen on erittäin tärkeässä roolissa asiakaspalvelutoiminnassa.

Osaamisen kehittäminen

Pilotoitu palveluneuvojien ja palveluesimiesten koulutusohjelma ja sen sisältö on todettu saaduissa palautteissa hyväksi. Koulutussuunnitelma saatiin ajoissa valmiiksi ja palveluntuottajien koulutusosuuksien sisällöt ja ajankohdat sovittua.

Jokaisesta HAUSin järjestämästä pilotoidusta koulutuksesta koottiin osallistujapalaute, joka vaihteli hyvästä erinomaiseen. Koulutusten arviointia on käyty yksityiskohtaisemmin läpi liitteenä 5 olevassa koulutuksen seurantaraportissa. Koulutuksen laajuus nähtiin suurimmalta osin sopivaksi, tosin kaksi puolen päivän pituista valtionhallinnon perustuntemus-koulutusta koettiin liian suppeaksi. Sisällöllisen laajuuden vuoksi tähän tarvitaan enemmän aikaa. Hallintomenettely, julkisuuslaki ja hallintolaki ovat palveluneuvojan työssä niin oleellisia jo asiakkaan oikeusturvan toteutumisen kannalta, että sisältöjä ei ole syytä karsia.

Palvelukortit eivät olleet vielä kaikilla palveluntuottajilla valmistuneet koulutuksia toteutettaessa. Tämä näkyi joidenkin palveluntuottajien koulutuksessa puutteena palveluprosessia käsiteltäessä.

Osa palveluneuvojista kritisoi sitä, että heitä pyydettiin osallistumaan asiakaspalvelutyötä koskeviin koulutusosuuksiin, vaikka heillä oli tästä jo pitkä kokemus. Osaamisen kehittämisyöryhmässä heidän osallistumistaan myös näihin osuuksiin pidettiin tärkeänä juuri heidän kokemuksensa vuoksi, koska myös koulutusta pilotoitiin ja näistä osuuksista heiltä saatavaa palautetta pidettiin tärkeänä.

Valtion palveluntuottajien koulutusten saamat yleisarvosanat vaihtelivat tyydyttävästä erinomaiseen. Jokainen palveluntuottaja sai koulutuksesta oman raportin, jossa annettiin suosituksia sekä toiminnan että koulutuksen kehittämiseen. Toiminnan kehittämisen suositukset painoutuivat kaikilla palveluntuottajilla yhteisten käytäntöjen sopimiseen ja yhteisten linjausten aikaansaamiseen erilaisissa palveluissa.

Etäpalvelukoulutukseen oltiin pääosin tyytyväisiä. Osa osallistujista oli jo oppinut läpi-käytävät asiat aiemmin Yhteispalvelupisteessä työskennellessään. Koulutuksessa olisi kuitenkin pitänyt kiinnittää enemmän huomiota myös etäpalvelun käytänteisiin.

Asiakaspalvelujärjestelmän koulutusten päätavoitteet siitä, että palveluneuvojat osaat tehdä tiketin oikein ja että he pystyvät valitsemaan/luomaan tiketille oikean kontaktin (asiakastieto), saavutettiin. Valtori antoi lisätukea asiakaspalvelujärjestelmän käytöstä videoklinikkamuotoisesti palveluneuvojien koulutuksen jälkeen. Käyttäjien palautteiden mukaan järjestelmän käyttöä olisi pitänyt pystyä harjoittelemaan ennen Asiointipisteiden avaamista ”tosielämää” vastaavissa tilanteissa.

Resurssit ja ajanpuute näyttävät vaikuttaneen myös asiakaspalvelujärjestelmän koulutuksen tuloksiin, sillä osallistujia koulutuksissa oli keskimäärin puolet tai jopa alle puolet Asiointipisteiden henkilökunnasta. Osa käyttäjistä ei osallistunut yhteenkään koulutukseen. Face-to face -koulutus olisi ehkä ollut tehokkaampaa, mutta sen järjestäminen viidelle paikkakunnalle olisi ollut haastavaa ja kallista. ICT-järjestelmien koulutuksessa keskityttiin lähinnä järjestelmien asentamisen ja käytön opettamiseen ja palveluneuvojat kokivat, etteivät he saaneet niihin liittyvistä käytänteistä riittävää koulutusta. Asiakaspalvelujärjestelmän osalta toivottiin täydentävää koulutusta, varsinkin jos asiakaspalvelujärjestelmään tehdään muutoksia.

Palveluneuvojien koulutuksen toteuttaminen kesä-syyskuussa oli haastavaa. Kesälomat, sijaistukset ja palvelupisteiden käynnistämiseen liittyvät tehtävät vaikeuttivat palveluneuvojien osallistumista koulutuksiin. Osa palveluneuvojista ja palveluntuottajista koki, että koulutuksia oli liian paljon ja liian tiheään. Koulutusohjelman ajoitus määräytyi kuitenkin pilotoinnin aikataulusta, eikä siihen ollut mahdollista vaikuttaa. Pilottipisteiden palveluneuvojilla ei ollut aikataulu- ja kustannussyistä mahdollisuutta tavata toisiaan lainkaan vuoden 2014 koulutusjakson aikana. Tämä koettiin puutteena.

Pilotoinnissa kaikki koulutukset toteutettiin videoyhteyden välityksellä. Tämä sujui teknisesti pääosin hyvin. Koulutusten aloitus ja päättäminen siten, että kaikki osallistujat olisivat olleet koko koulutuksen ajan läsnä, osoittautui hankalaksi. Palveluntuottajien koulutusosuuksien videoiden tallentaminen oli välttämätöntä, jotta myös ne palveluneuvojat, jotka eivät pystyneet osallistumaan koulutuksiin, saattoivat katsoa ne heille paremmin

sopivana ajankohtana tai kertauksena. Videot palvelevat myös koulutuksen kertauksena. Videoita olisi voitu käyttää myös Asiointipisteiden omista koulutuksissa. Palveluneuvojen osallistumista koulutuksiin voidaan pitää kaiken kaikkiaan erittäin kiitettävänä, kun otetaan huomioon tiukka aikataulu ja opittavien asioiden määrä.

Palveluneuvojen ja palveluesimiesten koulutuksen lisäksi on huolehdittava myös paikallisten palveluntuottajien perehdyttämisestä ASPA-toimintaan, koska pilotoinnin aikana kävi ilmi, että kaikki paikalliset toimijat eivät ole olleet riittävästi tietoisia Asiointipisteiden toiminnasta.

Vuonna 2014 toteutetun koulutuksen jälkeen palveluneuvojat totesivat, että he tarvitsevat joidenkin palveluntuottajien osa-alueilta jatkokoulutusta. Näiden järjestämisestä sovittiin ja palveluntuottajat ovat järjestäneet niitä tarpeen mukaan. Palveluneuvojat pitivät ajankohtaisharjoituksia tarpeellisina ja he ovat antaneet niistä hyvää palautetta. Lisäksi pilotoinnin aikana todettiin palveluneuvojen verkostotapaaminen välttämättömäksi, jotta he voivat keskustella kokemuksistaan ja välittää myös tietoa asiakaspalvelutiskiltä suoraan palveluntuottajien edustajille. Kaikki osapuolet, palveluneuvojat ja palveluntuottajien edustajat, pitivät helmikuussa 2015 järjestettyä verkostotapaamistilaisuutta tarpeellisena ja onnistuneena. Erillistä jatkokoulutus suunnitelmaa ei katsottu tarpeelliseksi laatia. Palveluntuottajien näkemyksen mukaan Asiointipisteen vetäjän tai osaamisesta vastaavan henkilön tulee huolehtia myös palveluneuvojen koulutuksesta ja riittävydestä.

Markkinointiviestintä

Asiointipisteille luotu yhtenäinen visuaalinen ilme koettiin hyväksi. Pilottikunnat ovat noudattaneet valtiovarainministeriön toimesta laadittua ja pilotointiryhmässä hyväksyttyä markkinointiviestintäsuunnitelmaa. Asiointipisteitä ja niiden markkinointiviestintää on toteutettu kunkin kunnan omista lähtökohdista. Tehdyistä toimenpiteistä on raportoitu valtiovarainministeriölle toukokuun 2015 aikana. Laaditut markkinointisuunnitelmat ohjasivat markkinointia yhtenäisempään suuntaan, mutta ei kuitenkaan riittävästi. Paikalliset palveluntuottajat eivät olleet aina tietoisia Asiointipisteen perustamiseen liittyvistä asioista eivätkä palvelupisteen toimintakonseptista. Tämä aiheutti jonkin verran epäselvyyksiä toimintaa käynnistettäessä. Jotkut kunnat kokivat myös, että viestintäohjeet eivät olleet riittävän tarkkoja.

Viestinnässä asiakkaille ei aina onnistuttu. Asiakas saattoi saada kuvan, että Asiointipisteestä saa enemmän palveluja kuin siellä pystytään antamaan. Asiakkaat esimerkiksi odottivat, että päätös heidän asiassaan tehdään Asiointipisteessä tai että asian käsittelyn tilanteesta tai päätöksestä saa tiedon Asiointipisteessä. Palveluntuottajien viestintä ei ollut aina samansuuntaista kuin itse hankkeen (VM) ja tämä aiheutti jonkin verran epätietoisuutta Asiointipisteissä.

Valtiovarainministeriön yhteiseen käyttöön tuottamat viestintämateriaalit on tehty siten, että ne ovat korkealaatuisia ja riittävän yhdenmukaisia eri kuntien käyttöön. Kaikki kunnat eivät pystyneet teknisistä syistä avaamaan kaikkia viestintämateriaalin tiedostoja. Kunnissa, joissa ei ollut varsinaista viestintäasiantuntemusta, oli yhteistyö viestintätoimiston kanssa haasteellista.

Markkinointitoimenpiteitä arvioitaessa on huomioitava kuntien erilainen osaaminen ja voimavarat. Tästä syystä markkinointitoimenpiteet vaihtelivat myös pilottikuntien kesken. Tärkeää on, että markkinointia tehdään myös Asiointipisteen toiminnan aikana, ei vain käynnistämisen yhteydessä. Lisäksi todettiin, että kunnan sisäistä viestintää tukevaa viestintämateriaalia tulisi olla enemmän.

Asiointipisteen tukeminen

Kunta tarvitsee tukea Asiointipisteen käynnistämiseen. Ilman tukea käynnistäminen voi epäonnistua tai palvelutuotantoa ei saada kunnolla käyntiin tai se kuluttaa tarpeettoman suuren määrän resursseja. Tarvittava tuki on ohjaamista ja neuvontaa Asiointipisteen käynnistämiseen.

Käynnistämisen keskitettyyn koordinointiin tulee myös panostaa, koska se helpottaa sekä palveluntuottajia että kuntaa. Keskitetyn koordinoinnin kautta tulee järjestää koulutukset sekä ulkoinen viestintä. Palveluntuottajien on myös tuettava Asiointipisteen käynnistämistä ja palveluntuottajien tulee olla aidosti sitoutuneita Asiointipisteen käynnistämiseen.

Valtiovarainministeriö piti pilottipisteiden kanssa yhteisiä videoneuvotteluja ja kävi myös kahdenkeskisiä palaveriteita pisteiden kanssa. Yhteistyötä pidettiin tärkeänä. Lisäksi oltiin tyytyväisiä Suomen Kuntaliiton ohjaamaan pilottipisteiden keskinäiseen yhteistyöhön ja pidettiin tärkeänä työn jatkamista, mikäli Asiointipisteverkko laajenee useisiin maakuntiin ja kuntiin. Pilottipisteiden käynnistämistä tuettiin sivulla 5 esitetyn organisaation avulla. Tämä onnistui hyvin ja uusien Asiointipisteiden rakentaminen edellyttää samantyyppistä organisointia.

Kaikki palveluntuottajat rakensivat tukimallin Asiointipisteitä varten. Tukimallin muodostamisessa ei ollut erityisiä ongelmia. Jatkotyössä on kuitenkin arvioitava tukimallin soveltuvuutta toisaalta asiakaspalvelutilanteisiin ja toisaalta kiireittämiin ongelmatilanteisiin.

Muuta käynnistämisessä huomioitavaa

Asiointipisteiden käynnistämisvaiheeseen liittyviä havaintoja tehtäessä tulee huomioida, että keväällä ja kesällä 2014 tehty työ ja toimenpiteet tehtiin ensimmäisen kerran. Seuraavilla kerroilla käynnistämisvaihe on todennäköisesti nopeampi ja systemaattisempi valtion palveluntuottajien ja valtiovarainministeriön osalta (esim. koulutusmateriaalit ja markkinointi).

4.2.2 Palvelutuotanto

Palvelutapahtumat

Käyntiasioinnin käytänteet toimivat Asiointipisteessä pääosin hyvin, varsinkin pilotin loppupuolella. Haasteita käyntiasioinnissa tuottivat asiakkaiden erilaiset odotukset Asiointipisteissä tarjottavista palveluista. Asiakas saattoi ajatella, että asia hoituu samalla

tavoin kuin palveluntuottajan toimipisteessä ja asia saadaan hoidettua valmiiksi Asiointipisteessä. Asiakkaat myös käyttivät eri termejä palveluista, jolloin palvelutarpeen kartoitus oli joskus vaikeaa.

Asiakaspalveluprosessit toimivat pääosin hyvin ja palveluneuvojen osaaminen on avainasemassa palvelun sujuvuudessa. Prosessien yhtenäistämiseen tulee kuitenkin jatkossa kiinnittää enemmän huomiota. Asiakaspalvelua kuvaavat prosessikuvaukset on tarkennettava ja täydennettävä niitä tarvittavilta osin lisäohjeistuksella.

Käyntiasiointin tiketöinti ei aina onnistunut palvelutapahtuman tekemisen yhteydessä, vaan se jouduttiin tekemään usein palvelutapahtuman jälkeen tai myöhemmin. Tämä korostui erityisesti tilanteissa, joissa vuoronumerointijärjestelmä ei ollut käytössä. Palvelukorttien hyödyntäminen kiireellisessä palvelutilanteessa on haasteellista, koska niitä ei saa nopeasti esille ja niiden lukeminen vie aikaa asiakaspalvelulta.

Sähköiseen kanavaan ohjaamista vaikeutti yleisesti se, että asiakkaalla ei ollut mukana verkkoasiointitunnuksia, hänellä ei ollut niitä lainkaan tai hänellä oli puolison kanssa yhteiset tunnuksset. Asiakkaan ohjaamista sähköisten palveluiden käyttöön ei ole ollut kovinkaan paljon, vaan käytännössä ohjaus on tarkoittanut asiakkaan tukemista sähköisessä asiointissa. Usein asiakas ei voi, ei halua tai kieltäytyy käyttämästä sähköistä palvelua, jolloin suoritustavaksi muodostuu manuaalinen palvelutapahtuma. Monesti asiakas tulee Asiointipisteeseen, koska hän ei osaa täyttää sähköistä lomaketta, jolloin hän joutuu pyytämään apua palveluneuvojalta lomakkeen kenttien oikein täyttämiseen. Palveluneuvojen tuleekin osata käyttää palveluntuottajien sähköisiä palveluja. Tämä on huomioitava palveluntuottajien järjestämissä koulutuksissa.

Etäpalvelun tarjoaminen yhtenä palvelukanavana onnistuu palveluneuvoilta luontevasti ja asiakasta myös rohkaistaan etäasiointiin. Palveluntuottajien etäpalvelukäytänteet tulisi kuitenkin saada yhtenäiseksi. Osa palveluntuottajista on tehnyt etäpalvelusta niin rajoitetun tai hankalan, että sille ei siksi ole käyttöä, vaikka kysyntää voisi olla.

Ns. online-malli etäpalvelussa toimii parhaiten ja sen hyödyntämistä tulisi edistää jatkossa. Etäpalvelu on toimiva osa Asiointipisteen tarjoamaa palvelua, kun käytänteet sekä Asiointipisteessä että palveluntuottajilla ovat kunnossa. Arviointia vaikeuttaa se, että etäpalvelutapahtumien määrä jäi pilotoinnin aikana vähäiseksi.

Haasteita palveluneuvojan työlle on luonut myös se, että hänellä saattaa olla yhtä aikaa palveltavana etäasiakas, asiakaspäteasiakas ja ”manuaali”-asiakas. Kaikkien asiakkaiden yhtäaikaan huomioiminen on haasteellista, mutta käytännössä tällaisista tilanteista on kuitenkin pilotoinnin aikana selvitty.

Palvelukortit ja muu palveluntuottajien antama tuki palvelutuotannossa

Monet palveluneuvojat pitävät palvelukortteja tärkeinä ja hyödyntävät niitä itseopiskelussa sekä kertaamisessa. Monet palvelutapahtumat ovat kuitenkin jo toistuneet niin usein, että palveluneuvojan ei ole tarvetta avata korttia joka kerta.

Osa palvelukorteista on laadukkaita, mutta osa palvelukorteista on kirjoitettu huonosti luettavaan muotoon. Palveluneuvojat hyödyntävät palvelutapahtumissa palvelukorttien sijaan palveluntuottajan verkkosivuja. Näin ollen palveluntuottajien verkkosivuilla olevat

ohjeet tulisi linkittää vielä selvemmin palvelukorteille. Osalla palveluneuvojista on pelko, että palvelukortit eivät ole ajan tasalla ja siksi he mieluummin hyödyntävät palveluntuottajan omia verkkosivuja.

Palvelukorttien laadinta vei palveluntuottajilta melko paljon aikaa ja siksi jatkossa niiden laadintaan tulisi kiinnittää entistä enemmän huomiota. Vaikka palvelukorttien tekeminen on kertaluontoista, niiden ylläpito tulee olla hyvin suunniteltu.

Palvelukorttien välityksellä annettavan tuen lisäksi kaikki palveluntuottajat ovat kuvanneet tukimallinsa ja ilmoittaneet Asiointipisteille tukihenkilöt yhteystietoineen. Palveluntuottajien reaaliaikainen tuki koettiin tärkeäksi ja hyödylliseksi, vaikka sitä ei ole hyödynnetty kovinkaan laajasti.

Palvelunhallinta

Palvelunhallinta koettiin tärkeäksi, koska palveluissa tapahtuvat muutokset tulee olla Asiointipisteiden tiedossa. Yleisesti ottaen ajankohtainen tieto kulkee hyvin lähes kaikilla palveluntuottajilla, mutta palvelunhallinnan laadun tasaisuudessa on vielä parannettavaa kaikilla palveluntuottajilla.

Useamman asian hoitaminen yhdellä käynnillä (palveluiden ketjuuntuminen)

Sisäisen arvioinnin perusteella voidaan todeta, että Asiointipisteillä on ollut päivittäin useita asiakastapauksia, joissa on hoidettu useamman viranomaisen asiaa samalla asiointikerralla. Tämä on havaittu merkittäväksi lisäarvoksi asiakkaalle ja asiakkaat ovat antaneet tästä hyvää palautetta. Palveluneuvojat kokevat, että potentiaalisia ketjuuntumistilanteita olisi vielä paljon toteutuneita enemmän. Palveluluiden ketjuuntumisten tunnistamista auttavat verkkosivut, joissa palveluita on koottu asiakkaan elämäntilanteen mukaan. Esimerkiksi suomi.fi-sivustolla on palveluoppaita, jotka liittyvät työttömyyteen, vakavasti sairastumiseen ja ikääntymiseen. Näitä sivuja tulee hyödyntää laajemmin palveluneuvojen koulutuksissa.

Asiakaspalvelujärjestelmän raportointi

Asiakaspalvelujärjestelmän raportointi on hyvällä tasolla ja se vastaa tietosisällöllisesti sille asetettuja vaatimuksia. Raportit ovat kuitenkin liian monimutkaisia ja vaikeasti luettavia. Raportit tulisi saada kuntakohtaisesti ja Asiointipisteen tulisi voida itse ajaa raportteja järjestelmästä niin halutessaan. Kuukausittaiset raportit koettiin kuitenkin hyväksi palveluksi, eikä niistä pitäisi luopua. Pilotoinnin aikana raporttien tietoja ei voitu yhdistää palveluntuottajien omiin asianhallintajärjestelmiin.

Keskeisin kehitettävä asia on käsittelyaika raportointi. Havaittu ongelma liittyy siihen, että palveluneuvojan täytyy käyttää järjestelmää asiakkaan läsnä ollessa, jotta suoritteiden toteutuneista kestoista saataisiin luotettavaa tietoa. Tämän on koettu vievän liikaa aikaa asiakaspalvelulta ja osa tiketeistä on kirjattu tästä syystä kokonaisuudessaan vasta palvelutapahtuman jälkeen. Näissä tilanteissa suoritteiden kestosta saatava informaatio on virheellistä.

Osittain haasteet liittyvät myös järjestelmään tehtäviin taustarajauksiin ja yksittäisten virheellisten tikettien vaikutukseen käsittelyaika raporteissa. Virheellisten tikettien pääasiallinen syy on niiden jääminen auki eli se, että ne unohdetaan sulkea, kun palvelutapahtuma on valmis. Järjestelmään täytyisi määritellä enimmäiskäsittelyajat suoritteille. Tällä hetkellä enimmäiskäsittelyajaksi on määritelty 30 minuuttia. Ongelmia aiheutti myös ne suoritteet, jotka on avattu, ratkaistu tai suljettu Asiointipisteen aukioloajan ulkopuolella, jolloin järjestelmä ei anna näille käsittelyaikaa. Koska pilotista saatujen kokemusten mukaan oikeita suoritteita kuitenkin avataan ja suljetaan jonkin verran myös aukioloajan ulkopuolella, järjestelmässä olevaa aikarajasta tulisi laventaa.

Yhteistyö toimijoiden kesken

Yhteistyön Asiointipistettä ylläpitävän kunnan ja palveluntuottajien välillä koettiin olleen etenkin paikallisella tasolla toimivaa. Aluksi kuitenkin useissa pilottikunnissa koettiin, ettei palveluntuottajien sitoutuminen ollut kaikilta osin täysin riittävää. Lisäksi pilottikunnat havaitsivat haasteita poikkihallinnollisessa yhteistyössä, erityisesti ylemmällä hallinnon tasolla. Yksi selittävä tekijä oli sisäisen viestinnän vähyyks palveluntuottajien omissa organisaatioissa. Pilotin aikana yhteistyön nähtiin kuitenkin parantuneen kaikkien palveluntuottajien kanssa hallinnon eri tasoilla. Yhteistyötä tulee saada vielä paremmaksi ja erityisesti tiedonkulkua organisaatioiden sisällä tulee parantaa etenkin uusien Asiointipisteiden perustamisvaiheessa. Erityisesti tulee kiinnittää huomiota siihen, että palveluntuottajien kaikki organisaatiotasot ovat tietoisia yhteisestä asiakaspalvelun konseptista ja sen toimintakäytänteistä.

4.2.3 Jatkuva kehittäminen

Alusta alkaen perustetuissa uusissa Asiointipisteissä toiminta ei ole vielä niin kypsässä vaiheessa, että toimintaa voitaisiin ryhtyä kehittämään. Nämä pisteet ovat palvelutuotannon stabilointivaiheessa. Jo aiemmin ja pidempään toimineissa pisteissä (Yhteispalvelupisteissä) ASPA -konseptin käyttöönotto ilmeni käytännössä toiminnan kehittämisenä, eikä siinä ollut ongelmia.

Kunta ja Asiointipisteiden vetäjät kokivat kuitenkin saavansa riittävästi tietoa, jotta he voivat jatkossa alkaa kehittää toimintaa. Asiointipisteet kokivat, että kehittämisestä vastaavan henkilön tulee olla mukana asiakaspalvelutyössä ja kehittämisen tulee olla mahdollisimman systemaattista.

4.3 Rahoitusmalli

Rahoitusjärjestelmä ja sen seuranta

Perusosaan ja suoriteosaan perustuva rahoitusmalli edellyttää vielä tarkentamista. Perusosan haasteet liittyvät pisteen asiakasmäärän arviointiin. Asiakasmäärät on kyettävä

arvioimaan suhteellisen tarkasti liian suuren tai liian pienen pisteen perustamisen välttämiseksi.

Pilotoinnin aikana Asiointipisteisiin tuli asiakkaita vähemmän kuin alun perin arvioitiin. Arviossa lähdettiin siitä, että paikkakunnan kaikki asiointi suuntautuu Asiointipisteeseen. Pilotoinnin kokemusten mukaan ainakin noin 30 prosenttia arvioidusta asiointista suuntautui muihin kanaviin tai jäi kokonaan toteutumatta. Asiointimäärien vähäisyys vaikuttaa myös käsitykseen perusosan osuvuudesta ja tilankäytön tehokkuudesta.

Pilottipisteissä eri valtion palveluntuottajien palveluiden kysyntä vaihteli voimakkaasti verrattuna arvioituihin kysyntämääriin ja verrattuna toisiinsa. Tämän vuoksi palveluntuottajien osuudet eri pisteiden toiminnasta muodostuivat hyvin erilaisiksi.

Erityisesti tilanteissa, joissa palveluntuottajalla on oma asiakkaille avoinna oleva toimipiste Asiointipisteen välittömässä läheisyydessä, asiointi Asiointipisteessä jää hyvin vähäiseksi. Pilotoinnin aikana niissä tapauksissa, joissa palveluntuottaja sulki oman asiakaspalvelunsa paikkakunnalta Asiointipisteen avautuessa, käyntiasiointia siirtyi Asiointipisteeseen. Näissäkin tapauksissa asiointia siirtyi myös verkkopalveluihin.

Tämän johdosta uusissa pisteissä on syytä arvioida asiointivolyyymi siten, että asiointi arvioidaan pistekohtaisesti ottaen huomioon paikkakuntaakohtaiset erityispiirteet ja palveluntuottajien omien pisteiden sijoittuminen paikkakunnalla ja lähiseudulla. Koska perusosalla korvataan kiinteitä kustannuksia, on kysynnältään pienten pisteiden perustaminen suhteellisen kallista, minkä johdosta tulevien pisteiden tulisi täyttää tietyn suuruinen kysyntä pisteen taloudellisuuden näkökulmasta. Jatkotyössä on tärkeää analysoida alueen asiakkaiden palvelutarve.

Suoriteosa on rahoituksen näkökulmasta toiminut suhteellisen hyvin. Suoritteiden arvioidut kestot ja niiden pistekohtaiset erot ovat kuitenkin joissain tapauksissa nostaneet esiin keskustelun suoritekorvauksen riittävydestä. Merkittävin jo valmisteilla oleva muutos suoritteisiin on niiden määrän vähentäminen nykyisestä 14:sta suoritteesta noin 5-6 suoritteeseen. Lähtökohtana on palveluneuvojan työn selkeyttäminen sekä ns. nollasuoritteiden synnyn estäminen.

Asiakaspalvelutoiminta toteutuu vaihtelevin menetelmin ja kustannuksin eri Asiointipisteissä, mikä johtaa siihen, että kustannusten korvaaminen kokonaan voi toteutua ainoastaan konseptin mukaisessa toiminnassa ja kokonaisuuden tasolla. Korvausten kattavuudessa syntyy kuntakohtaisia eroja, koska toiminnan taloudellisuudessa ja tuottavuudessa esiintyy eroja. Rahoitusmallin täsmentämisen lähtökohtana tulee olla, että asiakaspalvelu järjestetään tuottavasti ja taloudellisesti. Pilotoinnin kokemusten pohjalta tulee kiinnittää huomiota laskutuskäytänteiden tehostamiseen. Erityisesti tulee kiinnittää huomiota laskutusjakson pituuteen, minimilaskutuksen suuruuteen ja automaattilaskutuksen mahdollisuuteen.

Rahoitusjärjestelmän ja kysynnän alhaisuuden vuoksi alkuperäisiä suunnitelmia asiointipisteverkosta tulee tarkistaa.

Asiakaspalvelujärjestelmän tikettien suhteen ilmeni pilotoinnin alussa erilaisia ongelmia. Suoraan rahoitusjärjestelmän toimivuuteen liittyi ongelma, jossa palvelutapahtumia tuli kirjatuksi suorite ja palveluntuottaja -yhdistelmälle, jota ei ollut hinnoiteltu järjestelmään. Näitä tapauksia oli joissain pisteissä aluksi runsaasti, mutta lisäohjeistuksella nämä ns. ”nollasuoritteet” saatiin käytännössä loppumaan syksyllä 2014. Osasyynä ongel-

maan oli, että järjestelmässä oli mahdollisuus kirjata suorite hinnoittelemattomaan luokkaan. Toisaalta ominaisuus paljasti hinnoiteltujen suoritteiden tulkintaongelman pisteissä. Ilmiöön liittyy myös se, että eri palveluntuottajilla on palveluvalikoimassaan ja hinnoiteltuna erilaisia palvelusuoritteita.

Asiakaspalvelujärjestelmän tikettien käyttöön suoritehinnoittelun arviointiperusteena vaikutti koko pilotoinnin ajan se, että osassa pisteitä tikettejä tehtiin merkittäviä määriä palvelutapahtumien jälkeen. Keskeisenä syynä tähän on ollut se, että tiketöinnin on koettu hidastavan palvelua. Näin toimittaessa tikettien kesto-aika ei kerro itse palvelusuoritteen antamiseen kuluva työajasta. Pisteet, joissa oli paljon tällaisia tikettejä, jätettiin tapahtumien keston arvioinnin ulkopuolelle. Koko pilotoinnin aikana tapahtuneista suoritteista suurin osa on kuitenkin tiketöity tästä näkökulmasta oikein.

Se, että tikettejä jäi erityisesti pilotoinnin aluksi (mutta osittain myös koko toiminnan ajan) auki, aiheutti raportoinnissa merkittävästi pidempiä keskiarvoaikoja suoritteille. Tästä syystä tikettien muodostamaa dataa oli pakko parantaa suorite-aikojen arviointia varten. Tämä tehtiin niin, että marras-tammikuun tiketeistä poistettiin tiketit, joiden kesto ylitti 80 minuuttia. Saatua aineistoa käytettiin hinnoittelun suoriteaikojen arviointiin.

Viimeisenä merkittävämpänä tiketöintiin liittyvänä arviointiongelmana ensimmäisistä raporteista havaittiin, että yhdessä pilottipisteessä ei ollut tiketöity kunnan palvelusuoritteita lainkaan, koska niitä ei ole hinnoiteltu. Ongelma korjattiin ja tiketit ovat olleet joulukuusta 2014 lähtien tässä suhteessa asianmukaiset kaikissa pisteissä. Tietoa tapahtumien jakautumisesta kokonaisuuden osalta ei siis tätä aikaisemmalta ajalta ole käytettävissä.

Tikettien ja työajanseurannan välillä ei ole niin suoraa yhteyttä, että päivän tiketit yhteen laskemalla saisi palvelusuoritteisiin käytetyn työajan kussakin pisteessä. Työajanseurannassa työajan käyttöä arvioidaan 15 minuutin osissa ja tiketeissä aika syntyy yksityiskohtaisemmin. Tiketteihin sisältyy ainoastaan välittömään asiakaskontaktiin kuluva aika. Kaikki valmistava ja palvelusuoritteen lopettamiseen käytettävä aika jää tikettien ulkopuolelle. Silti työajanseurantatieto palvelee suoriteaikojen arviointia kontrollitietona.

4.4 Asiakasnäkökulma

Asiakaskyselyn tulosten perusteella voidaan arvioida, että Asiointipisteissä asioineet ovat olleet saamaansa palveluun tyytyväisiä. Keskimäärin 85 % kyselyyn vastanneista oli joko täysin tai jokseenkin samaa mieltä Asiointipisteiden palvelusta ja Asiointipisteestä esitettyjen myönteisten väittämien kanssa. Asiakaskyselyn tuloksia analysoitaessa on kuitenkin huomioitava saatujen vastausten lukumäärä suhteessa palvelutapahtumien määrään.

Kyselyssä arvioitiin Asiointipisteitä, niiden toimintaa ja niistä saatavia palveluita. Tulosten mukaan vastaajat olivat tyytyväisimpiä Asiointipisteen palveluun (mm. ystävällisyys, asiantuntemus, nopeus ja se, että asiakas sai asiansa hoidettua). Lähes yhtä tyytyväisiä vastaajat olivat itse Asiointipisteeseen (mm. saavutettavuus, toimitilat, aukioloajat ja se, että Asiointipiste helpottaa asiointia). Myös niihin Asiointipisteen palvelutapoihin, joita vastaaja oli käyttänyt, oltiin pääsääntöisesti hyvin tyytyväisiä.

Pilotoinnissa käytössä ollut asiakaspalautekysely koettiin liian pitkäksi. Sen olisi pitänyt olla lyhyempi ja selkeämpi. Asiakaspalautteet annettiin pääsääntöisesti paperilomakkeella, mutta myös sähköisiä palautteita annettiin jonkin verran. Asiakaspalautteen keräämisessä oli teknisiä ongelmia, erityisesti tablettien toimivuudessa.

Asiointipisteet kokivat, että jatkuvan palautteen kerääminen ei ole mielekästä. Lisäksi Asiointipisteissä käy samoja asiakkaita useampia kertoja, joten jatkuvan palautteen kerääminen samoilta asiakkailta samoilla kysymyksillä ei ole tarpeen.

Palveluntuottajat kokivat puutteeksi sen, että he eivät saaneet riittävästi tietoa tulleista asiakaspalautteista. Osa palveluntuottajista haluaisi kerätä asiakaspalautetta myös suoraan asiakkailta.

5 Ulkoinen arviointi

Ulkaisen arvioinnin tavoitteena oli arvioida toimintamallin vaikutuksia asiakaskäyttämiseen sekä palveluntuottajien omaan toimintaan. Palveluntuottajien toiminnan osalta arvioinnin kohteena olivat erityisesti vaikutukset asiakaspalvelun ja asiantuntijatyön organisointiin.

Arviointi perustui pilotteihin ja palveluntuottajien omiin suunnitelmiin. Tarkasteluaikavälinä oli 23.9.2014 – 30.4.2015. Arviointiaineisto kerättiin ja haastattelut tehtiin marraskuun 2014 maaliskuun 2015 välisenä aikana. Ulkaisen arvioinnin toteutti HMV Service Economy Oy. Arviointiraportti on raportin liitteenä 6. Seuraavassa esitetään arvioinnin keskeisimmät tulokset.

5.1 Vaikutukset asiakaskäyttämiseen

Asiakaskäyttämisen muuttuu Asiointipisteen perustamisen seurauksena merkittävästi ainoastaan palveluntuottajien sulkiessa omia toimipisteitään asiakaspalvelulta. Asiointipiste toimii korvaavana toissijaisena palvelukanavana palveluntuottajien omille käyntiasiointipisteille. Uudet Asiointipisteet voivat siten saada merkittäviä asiakasvolyymejä ainoastaan asiakkailta suljettujen toimipisteiden myötä. Asiakkaita siirtyy edellä mainitussa tilanteessa lisääntyvästi myös sähköisiin palveluihin ja puhelinpalveluun.

Asiakkaiden käyttämisen muutos vie aikaa sekä edellyttää panostamista viestintään, jotta Asiointipiste vakiintuisi laajemman asiakaskunnan aktiiviseen käyttöön. Tottumustekijät ohjaavat vahvasti asiakkaiden käyttämistä ja suurempien asiakasvolyymien käyttämisen muutos tapahtuu hitaasti. Pilottipisteiden osalta on selvästi nähtävissä, että pitkään Yhteispalvelupisteenä toimineet nykyiset Asiointipisteet ovat ajan kuluessa saavuttaneet nykyisen asiakaskuntansa. Uuden Asiointipisteen perustaminen edellyttää palveluntuottajilta pilottivaihetta aktiivisempia toimia asiakkaiden ohjaamiseksi uuteen Asiointipisteeseen.

Käyntiasioinnin kokonaismäärissä ei ole tunnistettu kasvua yhdenkään valtion palveluntuottajan osalta. Asiakkaita siirtyy Asiointipisteen yleisneuvonnasta muihin palvelukanaviin mutta vain vähäisissä määrin käyntiasiointiin palveluntuottajan toimipisteeseen. Asiakkaiden siirtyminen käyntiasiointiin Asiointipisteeseen on merkittävintä niissä maistraatin palveluissa, joissa ei ole olemassa sähköisen asioinnin mahdollisuutta tai palvelu edellyttää säädöksistä johtuen myös käyntiasiointia. Sähköisissä kanavissa jo asioivia asiakkaita ei näyttäisi siirtyvän Asiointipisteiden käyntiasiakkaiksi.

Tuetun asioinnin merkitys kasvaa Asiointipisteissä palveluntuottajien ohjatessa omia asiakkaitaan entistä voimallisemmin puhelin- ja sähköiseen palvelukanavaan. Asiointipiste tarjoaa hyvän palvelukanavan niille, joille uudet palvelukanavat ovat vieraampia. Usein näiden asiakkaiden palvelutarve on yksinkertainen ja Asiointipisteen tarjoama yleisneuvonta riittävää asian saamiseksi eteenpäin.

Manuaalinen etenemisprosessi aiheuttaa ASPA-mallissa tehottomuutta. Asiointipisteessä ei pääsääntöisesti pystytä siirtämään palvelutapahtuman tietoja sähköisesti palveluntuottajien järjestelmiin vaan tiedot on välitettävä paperilla tai erillisellä sähköisellä viestillä (suojattu sähköposti, fax). Tämä aiheuttaa ylimääräistä manuaalista työtä, jonka määrää tulisi jatkotyössä selvittää. Sähköinen asiointi on nykyisellään mahdollista ainoastaan asiakkaillekin tarjolla olevan sähköisen asioinnin kautta asiakkaan toimesta.

Asiointipiste tukee siirtymistä etäpalveluiden laajempaan hyödyntämiseen. Edellytyksenä on etäpalvelun kytkeminen osaksi palveluprosessia. Osalla palveluntuottajista etäpalvelun lisäarvo nykyisellä palvelumallilla on alhainen, kuten Verohallinnolla ja poliisin lupapalvelulla.

5.2 Vaikutukset palveluntuottajan asiakaspalvelun organisointiin

Asiointipisteiden ylläpitäjäkunnissa kunnan yleinen asiakaspalvelu oli pilottivaiheessa organisoitu osaksi tarjottavaa palvelukokonaisuutta. Syynä eivät ole kunnan ja valtion palvelutoimittajien palvelusynergiat, vaan henkilöresursoinnissa näin saadut säästöt ja myös asiakaslähtöisyyden tavoittelu. Isossa Asiointipisteessä on lisäksi nähty mielekkääksi tehdä ns. infotiski, jossa asiakkaan tarve kartoitetaan ennen palveluneuvojalle ohjausta. Jos kunnassa on asiakaspalvelua tuottavia muita toimipisteitä, Asiointipisteen palveluja voidaan tuottaa muihin toimipisteisiin etäpalvelun avulla.

Isäntäkunnan organisoituminen Asiointipisteiden myötä on tarkoittanut kokoneiden kunnan asiakaspalvelua tehneiden henkilöiden siirtoa Asiointipisteeseen, ja myös tarvittaessa uusien henkilöiden rekrytointia. Asiointipisteen miehitys (päivystys) on tarkoittanut minimissään kahden henkilön nimeämistä tehtävään. Isäntäkuntien osuus asiakaspalvelutyöstä on asiakastapahtumien kautta laskettuna puolet kokonaismäärästä, joka työmääränä vaihtelee kunnasta riippuen kokoluokassa 0,3-3 henkilötyövuotta.

Kunnan toimialojen (erityisesti sosiaali- ja terveys, tekninen, sivistys) yleisten asiakaspalvelujen siirtämistä Asiointipisteeseen on pilotin aikana useassa kunnassa kaavailtu, mutta kunnissa tunnistetaan, että kyse on pitkästä, monen vuoden kehitys- ja oppimisprosessista. Kuntien oman yleisen asiakaspalvelun mahdollinen laajentaminen eri toimialojen yleiseen asiakaspalveluun vaatii kunnissa omaa selvittelyä ja kehitystyötä. Mikkelin Asiointipisteessä on jo tarjolla kaupungin teknisen toimen palveluja ja sosiaali- ja terveys-toimen sekä sivistystoimen neuvontaa.

ASPA-malli mahdollistaa myös pienen kunnan asiakaspalvelun keskittämisen. Kuntien näkökulmasta Asiointipisteen houkuttelevuus syntyy julkisten palveluiden hyvän saavutettavuuden mahdollistamisesta kuntalaisille. Lisäksi palveluneuvojen yhteiskäytön tuoma lisäkuormitus mahdollistaa hyvin toimivan Asiointipisteen, mikä yksin kunnan palvelui-

den tarjonnalla olisi kustannustehokkaasti haastavaa. Molemmat hyödyt voimistuvat palveluntuottajien sulkiessa omia palvelupisteitään asiakaspalvelulta.

Valtion palveluntuottajien omissa organisaatioissa merkittävät muutokset asiakaspalveluun ovat tapahtuneet asiakkailta suljettujen toimipisteiden myötä: Verohallinto (Mikkeli/Parainen), joka käytännössä poisti käyntiasioinnin mahdollisuuden ja maistraatit (Mikkeli/Parainen), joissa käyntiasiointiin liittyvä yleinen asiakaspalvelu siirtyi Asiointipisteeseen, ja maistraatin asiantuntijat jalkautuivat rajatun palveluvalikoiman puitteissa Asiointipisteisiin ajanvarauksella.

Valtion palveluntuottajat tekivät myös joitakin pienempiä muutoksia oman asiakaspalvelunsa aukioloaikoihin tai muuttivat asiakaspalveluaan ajanvarauspohjaiseksi. Tämä aiheutti välittömästi Asiointipisteen asiakasmäärien kasvua, ja Asiointipisteelle tuli rooliksi myös asiakkaiden ajanvarausten järjestelyä. Merkittävää tai edes tunnistettavaa asiakaspalvelun työpanosta ei ole siirtynyt Asiointipisteisiin auki olevista valtion palveluntuottajien toimipisteistä. Yksittäisessä Asiointipisteessä kyse on ollut yhden palveluntuottajan asiakkaiden osalta korkeintaan luokkaa 1-5 päivittäistä asiakaspalvelutilannetta.

Asiakaspalvelulta suljettujen maistraattien asiantuntijat ovat jalkautuneet lähietäisyydellä sijaitsevaan Asiointipisteeseen. Tämä siirtyminen ei ole tuonut tehottomuutta. Ajanvarausten tekeminen on siirtynyt Asiointipisteiden tehtäväksi. Oulussa maistraatin asiantuntijan matkustaminen Kiiminkiin yksittäistä 10 minuutin vihkimistapahtumaa varten on työpanoksen käytön kannalta todettu erittäin tehottomaksi. Poliisi on jo ennen pilottia hajauttanut lupapalvelujen asiakaspalvelua jalkautumalla ajanvarauspohjalta Oulun Kiimingin ja Pelkosenniemen Asiointipisteisiin. Kun matkustuksen lisäksi otetaan huomioon työskentelyn hitaus etäyhteyksillä, putoaa asiantuntijatyön tuottavuus jopa puoleen.

Valtion palveluntuottajalle ASPA-malli mahdollistaa yleisen asiakaspalvelukohtamisen ”ulkoistamisen”. Palveluverkostoa ja prosesseja voidaan kehittää, kun asiakkaan ja palveluntuottajan asiantuntijan ei tarvitse olla samaan aikaan samassa paikassa. Valtion palveluntuottajien näkökulmasta Asiointipisteen toiminnasta saadaan kustannushyötyä ainoastaan silloin kun oma asiakaspalvelupiste ei sijaitse lähitöllä ja asiakkaille halutaan tarjota saavutettavissa oleva käyntiasiointi. Kaikkien pilottiin osallistuneiden valtion palveluntuottajien yleinen asiakaspalvelu ja neuvonta voidaan siirtää Asiointipisteeseen. Asiointipisteen yleinen asiakaspalvelu korvaa palveluntuottajan asiakaspalvelua tehokkaimmin ”kerralla valmiiksi” neuvonnassa, ohjauksessa sähköisiin palveluihin ja ohjauksessa puhelinkanavaan.

5.3 Vaikutukset palveluntuottajan asiantuntijatyön organisointiin

Kunnissa yhteinen asiakaspalvelu ei ole pilottivaiheessa vaikuttanut asiantuntijatyön organisointiin. Asiointipisteille on määriteltä vastuuhenkilö/vetäjä, jonka pääasiallinen työrooli voi sisältää kunnan muita asiantuntijatehtäviä. Pilottien valmistelua varten kaikissa kunnissa on ollut nimetty projektipäällikkö.

Valtion palveluntuottajien omia toimintamalleja on lähdetty kehittämään valtakunnallisiksi ja mahdollistamaan asiantuntijatyön toimipaikka- ja alueriippumattomuutta.

Pääosa tästä kehitystyöstä on tapahtunut ASPA-mallista riippumattomasti. Yleinen kehitys tukee pääsääntöisesti myös ASPA-mallin hyödyntämistä. Pilotit ovat tuoneet lähinnä kohdennettuja muutoksia palvelutuottajien asiantuntijatyön organisointiin:

- Valtion palveluntuottajien omassa organisaatiossa on rakennettu alustavia valmiuksia etäpalvelupyynnöiden asiantuntijatuon tuottamiseksi. Kelassa on jo rakennettu valmiuksia ja organisoitu asiantuntijoita hoitamaan satunnaista tai pieni-muotoista etäpalvelua laajempia asiakasvirtoja.
- TE-toimistojen asiakasrajapinnan hoitomallia ja asiantuntijoiden työskentelymallia on uudistettu pilotin aikana vahvasti ajanvarauspohjaiseksi, johon ASPA-malli tarjoaa palvelukanavan yleisneuvontaan, ajanvarausten hoitamiseen ja etäpalveluun sekä sähköisten palvelujen käytön tukeen.
- Asiakaspalvelulta suljetuissa maistraateissa 1-2 henkilön asiakaspalvelun päivystyspanostus on voitu siirtää asiantuntijatyöhön. Lisäksi asiantuntijatyön on todettu tehostuneen, koska se ei keskeydy ennakoimattomasti asiakaspalvelun vuoksi.
- Verohallinnon Mikkelissä asiakkailta suljetun toimipisteen aiemmasta käyntiasiakasvirrasta (n. 1700 käyntiä/kk) noin 1/3 siirtyi Asiointipisteen käyntiasiakkaiksi ja 2/3 sähköiseen kanavaan (mm. sähköiset palvelut/verokortti sekä yleisneuvontasiat) ja puhelinkanavaan. Ns. yleisneuvontaa koskevia käyntejä on myös mahdollisesti jäänyt kokonaan pois. Asiointipisteen käyntiasiakkaisten osalta Verohallinnon asiantuntijatyöpanosta on tarvittu ainoastaan Asiointipisteestä tulneiden puhelujen osalta. Asiantuntijatyön tehostumista ei kuitenkaan ole Verohallinnossa tunnistettu.
- Poliisi ja Verohallinto eivät ole organisoineet toimintamallejaan hyödyntääkseen ASPA-toimintamallia.
- Kaikkien valtion palveluntuottajien omassa organisaatiossa on allokoitu 1-2 htv asiantuntijapanosta Asiointipisteen suunnittelu-, seuranta- ja tukitehtäviin (ml. puhelintuki).

Pilottikohteissa ASPA-toimintamallin muutokset toteutuivat vain osittain. Pilottien perusteella ei ole mahdollista tehdä tarkkoja arvioita asiointivolyymien, asiakaspalvelun tai asiantuntijatyön työmäärien muuttumisesta. Asiakasneuvonnan osalta työnjaon muuttuminen on mallin mukaista.

Asiointipisteen avulla on mahdollisuuksia vapauttaa resursseja myös muusta kunnan toimialojen asiakaspalvelusta ja samalla vaikuttaa asiantuntijatyön organisointiin (ml. päivystys). Toistaiseksi mahdollisuuksia tähän on kunnissa selvitetty niukasti. Organisoimalla kuntien asiantuntijat tuottamaan etäpalvelua voidaan myös tältä osin tehostaa resurssien käyttöä mm. vähentämällä asiantuntijoiden matkustamista.

Pilottia varten valtion palveluntuottajat eivät ole tehneet merkittäviä asiantuntijatyön organisointiin liittyviä muutoksia. Asiointivolyymit Asiointipisteissä ovat jääneet pääosin alhaisiksi, eikä niillä ole ollut merkittäviä vaikutuksia palvelutuottajien asiantuntijatyön määrään.

Valtion palveluntuottajille ASPA-malli mahdollistaa ja myös edellyttää jatkossa puhelin- ja etäpalvelua tuottavien asiantuntijoiden organisointia valtakunnallisesti. Paikallisten asiantuntijoiden tekemää asiakaspalvelun päivystyspanostusta voidaan organisoida asiantuntijatyöhön. Organisoimalla asiantuntijat tuottamaan etäpalvelua voidaan myös tältä osin tehostaa resurssien käyttöä mm. vähentämällä matkustamista. Osa palveluista edellyttää kuitenkin kasvokkaista asiointia, joka voi asiakaspalvelun saatavuuden näkökulmasta edellyttää myös asiantuntijan matkustamista.

5.4 Asiointipistemallin hyödyntämismahdollisuudet

Kaikkien valtion palveluntuottajien yleistä asiakaspalvelua ja neuvontaa voidaan siirtää Asiointipisteeseen. Eri palveluntuottajien asiakkaisiin kohdistuvan työn tehokkuus kuitenkin vaihtelee. Käyntiasioinnin volyymin kehitys on laskeva kaikilla palveluntuottajilla. Myös käyntiasioinnin rooli osana palveluprosessia vähenee.

Siirtymävaiheessa sähköisiin palveluihin ja harvennettaessa palveluverkostoa voidaan Asiointipisteille antaa keskeinen rooli. Asiointipisteet voivat mahdollistaa kehityksen nopeutumisen. Siirtymävaiheen jälkeen Asiointipisteen nykymuotoiset asiointivolyymit jäävät todennäköisesti varsin alhaisiksi.

Pitkällä tähtäimellä Asiointipisteelle saattaa jäädä hoidettavaksi myös muita asiakasvolyymejä. On asioita, joita tullaan hoitamaan kasvotusten. ASPA-pisteet saattavat tulevaisuudessa toimia myös työvoiman palvelukeskusten ns. TYP-verkostona. Lisäksi ASPA-pisteet tarjoavat paikan, jossa asiantuntijaa voidaan tavata, joko pisteessä tai etäpalvelun avulla.

Seuraavassa on tarkasteltu palveluntuottajittain, millaisia mahdollisuuksia ASPA-mallille palveluntuottajat näkevät tulevaisuudessa mallin vakiintuessa ja toimintatapojen edistyessä:

Kelan osalta Asiointipiste voi hoitaa suljettujen toimipisteiden yleisen asiakaspalvelun. Vaativa osa asiakaspalvelusta edellyttää tosiaikaisen etäpalvelukanavan voimallista käyttöönottoa, johon Kela rakentaa valmiuksiaan. Asiointipisteen merkittävä rooli on myös ohjata asiakkaita sähköisiin palveluihin. Kela on sulkenut runsaasti pieniä toimipisteitään, ja niiden määrältään pieneksi jääneitä käyntiasiointeja hoitavat nykyisin Yhteispalvelupisteet. Tämä asiointivolyyymi (alle 50 000 asiointia/v) voidaan tarvittaessa siirtää Asiointipisteisiin mm. niihin liittyvän hallinnoinnin yhtenäistämiseksi. Asiointipisteiden toiminta on arvioitu tehottomammaksi kuin Kelan oman asiakaspalvelun, joten suurempien toimipisteiden asiakaspalveluja ei ole suunniteltu siirrettäväksi pois Kelasta.

Maistraattien yleinen asiakaspalvelu voidaan antaa Asiointipisteessä. Tämä johtaa nykyisellään kuitenkin asioinnin osalta varsin tehottomiin toimintamalleihin kuten manuaaliseen vireillepanoon, käyntiasiointiin maistraatissa tai maistraattien asiantuntijoiden jalkautumiseen Asiointipisteisiin. Osittainen siirtymisen etäpalveluun on mahdollista. Maistraattien osalta asiointi tehostuu merkittävästi vasta silloin, kun uusia sähköisiä palveluja saadaan aikaan.

TE-toimistojen asiakaspalvelusta yleisiä työvaiheita voidaan tehdä Asiointipisteessä. TE-toimistojen asiakkuusmalli perustuu työikäisen asiakkaan toimimiseen sähköisissä

palveluissa, ja tarvittavilta osin ajanvarauspohjaiseen puhelinpalveluun ja uusien asiakkaiden osalta myös etäpalveluun. Asiointipisteen rooli on ohjata asiakkaita tehokkasiin kanaviin ja ajanvarauspohjalta.

Verohallinnon osalta Asiointipisteen yleisen asiakaspalvelun tulisi sisältää ohjausta sähköisiin palveluihin tai puhelinkanavaan. Manuaalinen vireillepano on toissijainen ja tehoton toimintamalli. Asiointipisteen rooli on suhteellisen kapea-alainen, koska Verohallinnon palvelujen luonteesta johtuen niihin liittyvä yleisneuvonta on vähäistä ja asiakaspalvelussa edellytetään yleisesti asiantuntijatyöpanosta. Erillisiin laitteistoihin pohjautuvalla etäpalvelulle ei nähdä roolia, vaan pääosa henkilökohtaista kontaktia edellyttävistä asioista tulisi tapahtua puhelimitse.

Poliisin osalta Asiointipiste voi hoitaa lupiin liittyvää yleistä asiakaspalvelua ja ohjausta sähköisiin palveluihin. Poliisin lupapalvelujen volyymsiointi (passit ja henkilökortit) edellyttää kuitenkin käyntiasiointia poliisin omassa toimipisteessä, jolle vaihtoehtona on poliisin jalkautuminen Asiointipisteeseen. Myös aseluvat edellyttävät käyntiasiointia. Lupapalveluissa ei etäpalvelulle ole tunnistettua roolia.

Kuntien yleisen asiakaspalvelun ytimen muodostavat yksinkertaiset kerralla-valmiiksi tehtävät kuten yleisinfo, esitteet, maksut, tuotemyynnit ja tilojen ja ajanvaraukset. Valtion palveluntuottajien yleisen asiakaspalvelun osalta isäntäkunta voi edelleen jakaa Asiointipisteen tuottamaa yleistä asiakaspalvelua muihin sivutoimipisteisiinsä. On kuitenkin varottava, ettei tällöin synnytetä monikerroksista neuvontaprosessia. Tehokkaaksi malliksi on esimerkiksi nähty etäpalvelun avulla pääsy sivutoimipisteestä Asiointipisteeseen, jossa edelleen valtion palveluntuottajan asiantuntija on ajanvarauspohjalta paikalla tai päivystämässä.

Kuntien sisäisten toimialakohtaisten yleisten asiakaspalvelujen keskittämistä Asiointipisteeseen on eräissä kunnissa kokeiltu tai selvitelty. Myös näissä on haasteena yleisen asiakaspalvelun ja asiantuntijapalvelun välisen roolin määrittäminen. Jos Asiointipisteeseen siirretään pysyvästi kunnan toimialan tunteva asiakaspalveluhenkilö, hän jää asiakaspalvelutiimissä oman erityisalueensa tuntijana helposti ”yksin”.

Ulkoisessa arvioinnissa on esitetty asiointipistemallin hyödyntämismahdollisuuksien johtopäätöksenä seuraavaa:

ASPA-mallin täysimittainen hyödyntäminen ja Asiointipisteen toiminta yleisen asiakaspalvelun tuottajana edellyttää toimintamallien hallittuja muutoksia valtion palveluntuottajilla ja kunnissa.

- Hyötyjen saavuttaminen edellyttää palveluntuottajien toimipisteverkoston samanaikaista kehittämistä ja toimipisteiden sulkemisia asiakaspalvelulta.
- Hyötyjen saavuttaminen edellyttää palveluntuottajien asiakaspalveluun kytkeytyvän asiantuntijatyön uudelleen organisointia (valtakunnallisuus, keskittäminen, palveluryhmät).
- Asiointipisteen ylösajo suurempien asiakassiirtymien osalta edellyttää vaiheistusta. Ensin pitää varmistaa riittävä kapasiteetti, jonka jälkeen asiakasneuvojat tulee kouluttaa palveluntuottajakohtaiseen yleisneuvontaan. Myös asiakkaiden ohjausta Asiointipisteeseen olisi pyrittävä vaiheistamaan.

- Palveluntuottajien on myös muokattava palveluprosessejaan hyödyntämään Asiointipistettä. Asiointipiste tulee nähdä yhtenä palvelukanavana muiden rinnalla.
- Panostaminen isäntäkunta –rooliin on merkittävä Asiointipisteen toimivuuden kannalta. Kunnalle hyötyä tulee mahdollisuudesta kehittää omaa asiakaspalveluaan keskittämällä ja joustavalla resurssien hyödyntämisellä. Kunnan näkökulmasta keskeistä on julkisten palveluiden kattavan saatavuuden varmistaminen kuntalaisille.

ASPA-mallin hyödyntämispotentiaali on monitasoista. Hyödyt ovat realisoitavissa kunnan sisällä, Asiointipisteessä ja valtion palveluntuottajien alueellisessa sekä valtakunnallisessa rakenteessa ja toiminnassa.

- Asiointipisteet mahdollistavat valtion palveluntuottajien verkoston harventamisen ja muun kehittämisen asiantuntijapalveluiden näkökulmasta. Asiointipisteen avulla voidaan säilyttää mahdollisuus käyntiasiantuntijapalveluun.
- Palveluntuottajan asiantuntijan ja asiakkaan kohtaamisen erottaminen fyysisesti toisistaan mahdollistaa palvelutuotannon valtakunnallisesti tehokkaan ja laadullisesti tarkoituksenmukaisen organisoinnin. Valtakunnalliset prosessit mahdollistavat yhdenvertaisen palvelun kansalaisille.
- Asiointipiste mahdollistaa valtion palveluntuottajien rohkean etenemisen sähköisessä asiointissa. Asiointipiste pystyy huolehtimaan niistä asiakkaista, joille siirtyminen sähköiseen asiointiin ei ole realistista tai vaatii tukea.
- Vähäisen kysynnän alueille voidaan tarjota myös valtion palveluntuottajan omaa viranomaispalvelua Asiointipisteen fasilitetteja hyödyntäen.
- Etäpalvelu mahdollistaa käyntiasiointiin liittyvien asiantuntijapalveluiden tarjoamisen lainsäädännön esteet huomioiden. Etäpalvelu kehittäminen Asiointipisteen yhteydessä antaa mahdollisuuden siirtyä jatkossa uusiin toimintamalleihin, kuten etäpalvelun kotikäyttö.
- ASPA-malli mahdollistaa ja edistää uudenlaisten monen palveluntuottajan palveluprosessien kehittämisen, kuten mahdolliset TYP-yhteispalvelut.
- ASPA-malli palauttaa kuntalaisille saavutettavissa olevat julkiset palvelut myös niille seuduille, joilla valtion palveluntuottajien palveluverkkoa on jo harvennettu.

6 Jatkotoimenpiteet

Ohjaus- ja seurantaryhmä ei ota tässä raportissa vielä kantaa yhteisen asiakaspalvelun toteuttamiseen. Ohjaus- ja seurantaryhmä muodostaa näkemyksensä yhteisen asiakaspalvelun toteuttamiseen elokuussa 2015, käyttäen pohjana muun muassa hallitusohjelman linjauksia, pilotoinnin toteuttamisesta saatuja kokemuksia sekä rahoitusmallin ja palvelusteverkon kehittämiseksi tehtyä työtä.



VALTIOVARAINMINISTERIÖ

Snellmaninkatu 1 A

PL 28, 00023 VALTIONEUVOSTO

Puhelin 0295 160 01

Telefaksi 09 160 33123

www.vm.fi

ISSN 1459-3394 (nid.)

ISBN 978- 952-251-702-9 (nid.)

ISSN 1797-9714 (pdf)

ISBN 978-952-251-703-6 (pdf)

Kesäkuu 2015