

Asiointipisteiden palveluneuvojien ja -esimiesten koulutussuunnitelma 2015

Sisällysluettelo

Hankkeen taustaa.....	4
Orientaatio opiskeluun ja tulevaan työhön.....	5
Perehdy valtionhallintoon.....	7
Kelan palvelut yhteisessä asiakaspalvelussa.....	9
Maistraatin palvelut yhteisessä asiakaspalvelussa.....	10
Poliisin lupa- ja löytötavarapalvelut yhteisessä asiakaspalvelussa.....	12
TE-palvelut yhteisessä asiakaspalvelussa.....	14
Verohallinnon palvelut Asiointipisteessä.....	16
Etäpalvelun käyttöönottokoulutus.....	19
Kuinka kunta toimii.....	20
Tiedonhaku ja hakupalvelujen käyttö.....	21
Asiakkaan ohjaus ja opastaminen palvelupisteessä.....	22
Vammaisten asiakasryhmien huomioonottaminen palvelussa.....	23
Tiimityö asiakaspalvelussa.....	24
Kirjallinen viestintä.....	25
Asiakaspalvelu puhelimessa.....	26
Sähköinen asiakasviestintä.....	27
Palveluesimiehen koulutus.....	28
Tikettijärjestelmän käyttäjäkoulutuksen demo.....	29
Tikettijärjestelmän käyttäjäkoulutus 1.....	30
Tikettijärjestelmän käyttäjäkoulutus 2.....	32
Tikettijärjestelmän pääkäyttäjäkoulutus.....	34
Palveluneuvojien alueellinen verkostotapaaminen.....	36

Palveluntuottajien päivittävä jatkokoulutus.....	37
Uuden palveluntuottajan koulutus.....	39

Liitteet	Liite 1 Palveluneuvojan osaamisvaatimukset (ei mukana)
	Liite 2 Valmennuksen sisältö- ja toteutusehdotus (ei mukana)

Koulutussuunnitelman taustaa

Julkisen hallinnon yhteisten asiakaspalvelupisteiden (Asiointipisteiden) on tarkoitus käynnistyä vuoden 2016 - 2019 aikana. Tätä ennen palvelumallista on kerätty kokemuksia viiden pilottipisteen avulla. Asiointipistepilotit avautuivat syyskuussa 2014 Mikkelissä, Oulun Kiimingissä, Paraisilla, Pelkosenniemellä ja Saarijärvellä. Ennen Asiointipisteiden avautumista pilottipisteissä työskentelevät palveluneuvojat ja -esimiehet koulutettiin Asiointipisteiden työtehtäviin.

Tämä koulutussuunnitelma on laadittu uusien Asiointipisteiden palveluneuvojien ja palvelupisteissä toimivien palveluesimiesten koulutuksen toteuttamista varten. Koulutussuunnitelmaa pilotoitiin touko – syyskuussa 2014. Pilotointikokemusten perusteella koulutussuunnitelmaan tehtiin tarvittavat täsmennykset.

Koulutuksen yleiset tavoitteet

Koulutuksen tavoitteena on antaa palveluneuvojille yleiskuva julkisesta hallinnosta, sekä valtion että kunnan toiminnoista. Tästä kokonaiskuvasta edetään palveluvalikoimassa olevien palveluntuottajien palveluihin perehtymiseen. Palveluihin perehdytään palveluneuvojan työn näkökulmasta. Erityistä huomiota kiinnitetään palveluprosessiin sekä työn rajapintoihin ja vastuisiin palveluneuvojan ja palvelua tuottavan organisaation välillä. Lisäksi palveluesimiehille on oma palveluesimiehen koulutus –jaksonsa.

Koulutussuunnitelman toteuttamisperiaatteet

Perustettavien Asiointipisteiden palveluneuvojat ja –esimiehet koulutetaan samanaikaisesti maakuntakohtaisesti perustamisaikataulussa. Koulutussuunnitelmaan sisältyvät koulutukset toteutetaan alueellista verkostotapaamista lukuun ottamatta videoyhteyden välityksellä kolmen tunnin mittaisina kokonaisuuksina. Koulutuksen toteutuksessa tavoitteena on elävöittää koulutusta erilaisin vuorovaikutuksellisin menetelmin, esimerkkipohdinnoin ja harjoituksin. Välineistöksi palveluneuvojat tarvitsevat videoyhteyden sekä joihinkin koulutuksiin myös tietokoneen internet-yhteydellä harjoituksia varten.

Koulutukset on esitelty suunnitelmassa siten, että alussa opiskellaan toimintaympäristöön ja palveluntuottajien palveluihin liittyvää substanssia ja tämän jälkeen kun sisältötietoa on kertynyt, asiakaspalveluun ja palveluntuottamiseen liittyviä taitoja. Koulutusohjelman loppuksi järjestetään palveluneuvojien alueellinen verkostotapaaminen, jossa palveluneuvojat ja -esimiehet tapaavat toisensa kasvokkain samassa tilassa.

Videoyhteyden kautta välitettävät koulutukset tallennetaan ja tallenteet säilytetään koulutusohjelmassa käytössä olevassa verkko-oppimisympäristössä, josta ne ovat jälkikäteen palveluneuvojien ja –esimiesten katsottavissa. Oppimisympäristöön tallennetaan myös koulutuksessa käytettävät materiaalit ja siellä ylläpidetään koulutuskalenteria.

Koulutussuunnitelmassa on säilytetty pilotoinnin toteuttaneiden palveluntuottajien kouluttajien yhteystiedot, jotta tarvittaessa mahdolliset uudet palveluntuottajien kouluttajat olisi helpompi löytää. Koulutusosuuksia, esim. asiakaspalvelujärjestelmäkoulutuksen sisältöjä on todennäköisesti tarpeen päivittää, koska suunnitelman päivitysajankohtana maaliskuussa 2015, ei ollut vielä tiedossa uuden koulutusohjelman käynnistymisen ajankohta eikä tuolloin käytössä oleva järjestelmäkokonaisuus.

<p>Koulutuksen nimi: Orientaatio opiskeluun ja tulevaan työhön</p>
<p>Koulutuksen tavoite:</p> <p>Koulutuksen tavoitteena on hahmottaa uusi työtehtävä ja sen vastuut sekä työprosessin rajapinnat suhteessa palveluntuottajaorganisaatioihin. Tilaisuudessa esitellään myös työssä käytettävä järjestelmäkokonaisuus.</p> <p>Koulutuksessa esitellään uuteen työtehtävään siirtymiseen suunniteltu koulutuskokonaisuus, eri koulutusten pääsisällöt ja tavoitteet. Lisäksi opetellaan käyttämään verkkoympäristöä. Käsittelemme myös erilaisia oppimisen tyylejä, menetelmiä ja oppimiseen sekä muistiin vaikuttavia asioita.</p>
<p>Koulutuksen edellytykset:</p> <p>Koulutus edellyttää, että koulutuskokonaisuuden toteutuksesta on tehty päätös ja koulutusohjelmassa käytettävä verkkoympäristö on rakennettu.</p>
<p>Koulutuksen sisällöt:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Yhteistä asiakaspalvelua säätelevä lainsäädäntö <ul style="list-style-type: none"> - eri osapuolten vastuut • Yhteisen asiakaspalvelun palvelukonseptin esittely • Palvelulupaus ja tavoitteet • Yhteisessä asiakaspalvelupisteessä työskentelevän henkilöstön toimenkuva ja tehtävät • Työvälineet ja järjestelmät <ul style="list-style-type: none"> - asiakaspalvelujärjestelmä / palvelukortit - palvelulaitteet • Palveluneuvojen koulutuksen esittely, ajoitus ja tavoitteet • Tutustuminen verkko-oppimisympäristön käyttöön • Opi oppimaan, opiskelutekniikoista ja oppimistyyleistä
<p>Koulutuksen suunniteltu kokonaiskesto:</p> <p>kolme tuntia</p>
<p>Koulutuksen ajankohta _____kuun alku/loppu</p>
<p>Koulutuksen toteutusmenetelmät:</p> <p>Koulutus toteutetaan videon välityksellä valtiovarainministeriön/xx:n videoneuvotteluhuoneesta</p>
<p>Koulutusmateriaali:</p> <p>VM:N tuottama materiaali sekä kouluttajan laatima materiaali</p>
<p>Koulutuksen tekninen välineistö:</p> <p>videoneuvottelulaitteisto, tietokone, jossa on internet-yhteys</p>
<p>Osallistujat: Palveluneuvojat ja palveluesimiehet</p>

Kouluttaja/t:

- Valtiovarainministeriön edustaja
- koulutuksen järjestäjän edustaja

<p>Koulutuksen nimi:</p> <p>Perehdy valtionhallintoon</p>
<p>Koulutuksen tavoite:</p> <p>Koulutuksen tavoitteena on oppia tuntemaan hallinnon rakennetta ja toimintatapaa sekä hallintomenettelyä. Koulutuksessa käydään läpi myös valtion ja kunnan toimielimiä ja tehtäviä. Koulutus antaa myös käsityksen oikeussuojasta ja viranomaisen toiminnan julkisuudesta.</p>
<p>Koulutuksen edellytykset:</p> <p>Koulutus edellyttää, että peruslinjaukset palvelukonseptista ja palveluneuvojan toimenkuvasta on viestitty osallistujille. Myös orientaatiotilaisuuden tulee olla toteutettu.</p>
<p>Koulutuksen sisällöt:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Valtionhallinnon rakenne <ul style="list-style-type: none"> -valtionhallinnon rakenne ja tehtävät -katsaus valtiohallinnon rakenteen ja toiminnan kehitysvaiheisiin ja tulevaisuuden näkymiin -Hyvän hallinnon periaatteet ja hallintomenettely <ul style="list-style-type: none"> -hallintoviranomaisen toimintatavat -menettelysäädökset ja -säännökset -asianosainen, puhevalta, asiamies ja avustaja, neuvonta ja kieli -vireillepano ja valmistelu -esittely -päätöksenteko, tiedoksianto ja täytäntöönpano -Oikeussuoja <ul style="list-style-type: none"> -valitusoikeus perusoikeutena -valitusoikeuden rajoitukset -ylimääräinen muutoksenhaku -viranomaisen itseoikaisu -hallintokantelu -Viranomaisen toiminnan julkisuus <ul style="list-style-type: none"> -julkisuuslain tausta ja tavoitteet -asiakirjojen antamiseen liittyvät kysymykset -salassapitosäännökset -hyvä tiedonhallintatapa ja tiedottamisvelvollisuus
<p>Koulutuksen suunniteltu kokonaiskesto:</p> <p>Koulutuksen kestoksi suositellaan neljää kolmen tunnin pituista osiota.</p>
<p>Koulutuksen ajankohta ja jaksotus:</p> <p>Koulutusosiot suositellaan järjestettäväksi orientaatiotilaisuuden jälkeen.</p>
<p>Koulutusmateriaali:</p> <p>Koulutusmateriaalina on kouluttajien laatima materiaali sekä lisäksi HAUSin Valtionhallinnon perusteet-verkkojulkaisu.</p>

Koulutuksen tekninen välineistö:

videoneuvottelulaitteet

Osallistajat: Palveluneuvojat sekä palveluesimiehet**Kouluttaja/t:**

Koulutuksen järjestäjän valitsemat kouluttajat

<p>Koulutuksen nimi:</p> <p>Kelan palvelut yhteisessä asiakaspalvelussa</p>
<p>Koulutuksen tavoite:</p> <p>Koulutuksen tavoitteena on perehdyttää palveluneuvojat Kelan palveluihin sillä tasolla, että palveluneuvoja tietää, miten yhteisessä asiakaspalvelupisteessä toimitaan tarjottaessa asiakkaalle Kelan palveluja. Tavoitteena on, että palveluneuvoja tuntee palvelun ja palvelukanavat vähintään oman työnsä vastualueen osalta.</p>
<p>Koulutuksen edellytykset:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Koulutus edellyttää palveluneuvojalta videoneuvottelulaitteiden käyttöä sekä irtautumista päivittäistyöstä koulutuksen ajaksi - Mikäli koulutus toteutetaan videokoulutuksena, suosittelemme videoyhteyden testausmahdollisuutta, kun koulutustavasta sovitaan. - Palveluneuvoja selvittää yhteystiedot oman organisaationsa videoneuvottelutukeen ennen koulutusta. - Koulutuksen käytännön järjestelyistä sovitaan ajankohtaa määriteltäessä.
<p>Koulutuksen sisällöt:</p> <p>-Palveluprosessi tai prosessit palveluneuvojan näkökulmasta kuvattuna sillä tarkkuustasolla, että palveluneuvoja tietää, milloin sisällöllinen vastuu palvelusta siirtyy palveluntuottajan asiantuntijalle.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Yleistä Kelasta 2. Kelan vakiopalveluvalikoima; asiakaskohtaaminen yhteispalvelussa - materiaalin läpikäynti. Palvelukorttien ja Kelan kotisivujen ja ekstranetin läpikäyntiä.
<p>Koulutuksen suunniteltu kokonaiskesto:</p> <ul style="list-style-type: none"> - kaksi kolmen tunnin tilaisuutta
<p>Koulutuksen ajankohta ja jaksotus:</p> <ul style="list-style-type: none"> - koulutus suositellaan toteutettavaksi kahtena peräkkäisenä tilaisuutena orientaatiotilaisuuden ja valtionhallinnon perustuntemuksen jälkeen
<p>Koulutuksen toteutusmenetelmät:</p> <p>Koulutus toteutetaan videon välityksellä vuorovaikutteisesti sisältäen luento-osuuksia sekä pienryhmäpohdintoja.</p>
<p>Koulutuksen tekninen välineistö:</p> <ul style="list-style-type: none"> - videoneuvotteluvälineistö; On - verkkoympäristö
<p>Osallistujat: palveluneuvojat ja palveluesimiehet</p>
<p>Kouluttaja/t: Lahja Johansen-Lampsijärvi, lahja.johansen@kela.fi</p>

<p>Koulutuksen nimi:</p> <p>Maistraatin palvelut yhteisessä asiakaspalvelussa</p>
<p>Koulutuksen tavoite:</p> <p>Koulutuksen tavoitteena on perehdyttää palveluneuvojat Maistraatin palveluihin sillä tasolla, että palveluneuvoja tietää, miten yhteisessä asiakaspalvelupisteessä toimitaan tarjottaessa asiakkaalle Maistraatin palveluja. Tavoitteena on, että palveluneuvoja tuntee palvelun ja palvelukanavat vähintään oman työnsä vastuualueen osalta.</p>
<p>Koulutuksen edellytykset:</p> <p>-edellyttää palveluneuvojalta videoneuvottelulaitteiden käyttöä sekä irtautumista päivittäistyöstä koulutuksen ajaksi</p> <p>-suosittelemme videoyhteyden testausmahdollisuutta hyvissä ajoin ennen koulutuksen alkua</p> <p>-palveluneuvoja selvittää yhteystiedot oman organisaationsa videoneuvottelutukeen ennen koulutusta</p>
<p>Koulutuksen sisällöt:</p> <p>-Palveluprosessi tai prosessit palveluneuvojan näkökulmasta kuvattuna sillä tarkkuustasolla, että palveluneuvoja tietää, milloin sisällöllinen vastuu palvelusta siirtyy palveluntuottajan asiantuntijalle.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Yleistä maistraateista (10 min) 2. Maistraatin vastualueet tarkennettuna (15 min) 3. Maistraatin vakiopalveluvalikoima ja prosessien eteneminen selityksin. Varataan aikaa myös kysymyksille ja tavoitellaan palveluneuvojalähtöisyyttä. (1 h – 1h 30 min) 4. Palvelukorttien sisältö (30 min – riippuu palvelukorttien määrästä) 5. Maistraatin kotisivujen esittely
<p>Koulutuksen suunniteltu kokonaiskesto:</p> <p>- yksi kolmen tunnin tilaisuus</p>
<p>Koulutuksen ajankohta ja jaksotus:</p> <p>Orientaatiotilaisuuden ja valtionhallinnon perustuntemus –koulutuksen jälkeen</p>
<p>Koulutuksen toteutusmenetelmät:</p> <p>Koulutus toteutetaan videon välityksellä Pohjois-Suomen maistraatista ja virtuaalihuonetta käyttäen. (laite@video.sonera.fi ja osallistujan PIN) (Laitteet on Cisco)</p> <p>Osoite, johon palveluneuvojat ottavat yhteyttä: Soneran videoneuvotteluyhteys ja käytämme heidän virtuaalihuoneitaan. Koulutukseen tulijan on ehdottomasti tarkistettava hyvissä ajoin etukäteen pääsevätkö he omilla päätelaitteillaan/ohjelmistoillaan tähän huoneeseen ja onko kuvan/äänen laatu riittävä. Tarkka yhteystieto annetaan kun koulutuspäivä on tiedossa.</p> <p>Osoitteet tarkistetaan jokaisella koulutuskerralla erikseen ennen toteutusta.</p> <p>Koulutus toteutetaan vuorovaikutteisesti sisältäen luento-osuuksia sekä osallistujien kysymyksiä ja</p>

kouluttajan esimerkkejä.

Koulutusmateriaali:

- palvelukortit
- kouluttajan koulutukseen tuottama materiaali; kaksi PowerPoint – esitystä ja palveluvalikoimassa exelin mukaan + palvelukortit +internet yhteyden kautta maistraatin kotisivujen selausta
- www.maistraatti.fi -kotisivut

Koulutuksen tekninen välineistö:

- videoneuvotteluvälineistö
- verkkoympäristö

Osallistajat: palveluneuvojat ja palveluesimiehet

Kouluttaja/t:

Heikkinen Ari
Henkikirjoittaja
Isokatu 4, 90100 Oulu
p. 0295539050
Pohjois-Suomen maistraatti

<p>Koulutuksen nimi:</p> <p>Poliisin lupa- ja löytötavarapalvelut yhteisessä asiakaspalvelussa</p>
<p>Koulutuksen tavoite:</p> <p>Koulutuksen tavoitteena on perehdyttää palveluneuvojat poliisin lupa- ja löytötavarapalveluihin sillä tasolla, että palveluneuvoja tietää, miten yhteisessä asiakaspalvelupisteessä toimitaan tarjottaessa asiakkaalle poliisin lupa- ja löytötavarapalveluja. Tavoitteena on, että palveluneuvoja tuntee palvelun ja palvelukanavat vähintään oman työnsä vastuualueen osalta.</p>
<p>Koulutuksen edellytykset:</p> <p>-edellyttää palveluneuvojalta videoneuvottelulaitteiden käyttöä sekä irtautumista päivittäistyöstä koulutuksen ajaksi</p> <p>-suosittelemme videoyhteyden testausmahdollisuutta ennen koulutuksen alkua</p> <p>-palveluneuvoja selvittää yhteystiedot oman organisaationsa videoneuvottelutukeen ennen koulutusta</p>
<p>Koulutuksen sisällöt:</p> <p>-Palveluprosessi tai prosessit palveluneuvojan näkökulmasta kuvattuna sillä tarkkuustasolla, että palveluneuvoja tietää, milloin sisällöllinen vastuu palvelusta siirtyy palveluntuottajan asiantuntijalle.</p> <p>Alustava suunnitelma (muutokset mahdollisia)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Yleistä poliisista 2. Poliisin peruspalveluvalikoima asiakaspalvelupisteissä palveluneuvojan antamina sekä laajat palvelut poliisin oman henkilöstön antamana 3. Palvelukorttien läpikäyntiä (mm. prosessit, suoritemaksut) 4. Poliisin ajanvarausjärjestelmän ja www-sivujen esittely
<p>Koulutuksen suunniteltu kokonaiskesto:</p> <p>- kaksi kolmen tunnin tilaisuutta</p>
<p>Koulutuksen ajankohta ja jaksotus:</p> <p>-kaksi peräkkäistä koulutustilaisuutta orientaatiotilaisuuden ja Valtionhallinnon perustuntemus – koulutuksen jälkeen</p>
<p>Koulutuksen toteutusmenetelmät:</p> <p>Koulutus toteutetaan videon välityksellä Polycom</p> <p>Osoite, johon palveluneuvojat ottavat yhteyttä: 41183@194.89.205.6 ja PIN: ilmoitetaan erikseen</p> <p>Osoitteet tarkistetaan jokaisella koulutuskerralla erikseen ennen toteutusta.</p> <p>Koulutus toteutetaan vuorovaikutteisesti sisältäen luento-osuuksia sekä pienryhmäpohdintoja.</p>
<p>Koulutusmateriaali:</p>

-palvelukortit
-kouluttajan koulutukseen tuottama materiaali Powerpoint -esitys
-poliisin verkkosivut

Koulutuksen tekninen välineistö:

- videoneuvotteluvälineistö
- verkkoympäristö

Osallistujat: palveluneuvojat ja palveluesimiehet

Kouluttaja/t:

Tarja Ranta
ylitarkastaja
p. 0295 481 550
tarja.ranta@poliisi.fi
Poliisihallitus, Poliisitoimintayksikkö
PL 302, 00101 Helsinki

<p>Koulutuksen nimi:</p> <p>Julkiset työ- ja elinkeinopalvelut (=TE-palvelut) yhteisessä asiakaspalvelussa</p>
<p>Koulutuksen tavoite:</p> <p>Koulutuksen tavoitteena on perehdyttää palveluneuvojat TE-palveluihin sillä tasolla, että palveluneuvoja tietää, miten yhteisessä asiakaspalvelupisteessä toimitaan tarjottaessa asiakkaalle TE-toimistojen palveluja. Tavoitteena on, että palveluneuvoja tuntee palvelun ja palvelukanavat vähintään oman työnsä vastualueen osalta.</p>
<p>Koulutuksen edellytykset:</p> <ul style="list-style-type: none"> - edellyttää palveluneuvojalta videoneuvottelulaitteiden käyttöä sekä irtautumista päivittäistyöstä koulutuksen ajaksi - suosittelemme videoyhteyden testausmahdollisuutta ennen koulutuksen alkua - palveluneuvoja selvittää yhteystiedot oman organisaationsa videoneuvottelutukeen hyvissä ajoin ennen koulutusta
<p>Koulutuksen sisällöt:</p> <p>= Palveluprosessi tai prosessit palveluneuvojan näkökulmasta kuvattuna sillä tarkkuustasolla, että palveluneuvoja tietää, milloin sisällöllinen vastuu palvelusta siirtyy palveluntuottajan asiantuntijalle.</p> <ul style="list-style-type: none"> - TE-palvelutuotekortin sekä www.te-palvelut.fi –verkkopalvelun sisältöjen mukaisesti
<p>Koulutuksen suunniteltu kokonaiskesto:</p> <ul style="list-style-type: none"> - kaksi kolmen tunnin tilaisuutta
<p>Koulutuksen ajankohta ja jaksotus:</p> <p>Orientaatiotilaisuuden ja Valtionhallinnon perustuntemus –koulutuspäivän jälkeen.</p>
<p>Koulutuksen toteutusmenetelmät:</p> <p>Koulutus toteutetaan videon välityksellä; kouluttaja voi olla TE-aspasta, TE-toimistoista, TEM:stä tai Salmiasta riippuen ajankohdasta ja siitä miten asiasta TE-hallinnon sisällä sovitaan. Soneran videoneuvottelulaitteisto ja virtuaalihuoneet ovat käytössä.</p> <p>Osoite, johon palveluneuvojat ottavat yhteyttä: ilmoitetaan myöhemmin kun tiedetään koulutuksen ajankohta; käytössä Soneran virtuaalihuoneet. Koulutukseen tulijan on ehdottomasti tarkistettava hyvissä ajoin etukäteen pääsevätkö he omilla päätelaitteillaan/ohjelmistoillaan tähän huoneeseen ja onko kuvan/äänen laatu riittävä. Tarkka yhteystieto annetaan kun päivät tiedetään (myös kokeiluyhteyspäivä)</p> <p>Koulutuksen toteutus:</p> <ul style="list-style-type: none"> - osallistujille lähetetään kouluttajan laatimat ennakkokysymykset, joihin vastataan koulutuksen aikana - koulutus toteutetaan luentona, jonka aikana on mahdollisuus kysyä ja keskustella.
<p>Koulutusmateriaali:</p> <p>Ennakkomateriaalina:</p> <ul style="list-style-type: none"> - erityisesti www.te-palvelut.fi –verkkopalvelu, lisäksi www.yrityssuomi.fi -verkkopalvelu -myös TE-palveluun liittyviä dokumentteja, joista käyvät ilmi perustehtävä ja TE-palvelun toimintamalli sekä asiakkuuslinjaukset - TE-palvelun palvelukortti <p>Lisäksi</p>

-kouluttajan koulutukseen tuottama ppt-esitys em. materiaalien pohjalta
Koulutuksen tekninen välineistö: - videoneuvotteluvälineistö - verkko-oppimisympäristö
Osallistujat: palveluneuvojat ja palveluesimiehet
Kouluttaja/t: - päätetään myöhemmin; riippuu myös koulutuksen ajankohdasta

<p>Koulutuksen nimi:</p> <p>Verohallinnon palvelut Asiointipisteessä</p>
<p>Koulutuksen tavoite:</p> <p>Koulutuksen tavoitteena on perehdyttää palveluneuvojat Verohallinnon palveluihin niin, että palveluneuvoja osaa kertoa Verohallinnon palveluista asiakkaalle. Tavoitteena on, että palveluneuvoja tuntee Verohallinnon palvelukanavat ja palvelut.</p>
<p>Koulutuksen edellytykset:</p> <p>Koulutus edellyttää palveluneuvojalta videoneuvottelulaitteiden käytön osaamista sekä irtautumista päivittäistyöstä koulutuksen ajaksi.</p> <p>Palveluneuvoja selvittää oman organisaationsa videoneuvottelutuen yhteystiedot ennen koulutusta.</p> <p>Ennen koulutukseen osallistumista palveluneuvojan edellytetään tutustuvan Verohallinnon palvelukortteihin.</p>
<p>Koulutuksen sisältö:</p> <p>Verohallinto tarjoaa palveluneuvojille yleiskoulutusta ja syventävää koulutusta suomen- ja ruotsinkielellä.</p> <p>Verohallinnon Aspa-yleiskoulutus palveluneuvojille:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Verohallinnon palvelut Asiointipisteissä 2. Verohallinnon palvelukortit 3. Tietoturva Verohallinnossa 4. Verohallinnon tuki palveluneuvojille <p>Verohallinnon Aspa-syventävä koulutus palveluneuvojille:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Vero.fi -sivuston yleisesittely 2. Tunnistautuminen Verohallinnon sähköisiin palveluihin (verkkopankkitunnukset ja Katso-tunniste) 3. Verohallinnon sähköiset palvelut <ol style="list-style-type: none"> a. Tilinumeron ja osoitteen muutos b. Verokortti verkossa-, Veroilmoitus verkossa- ja Kiinteistöveroilmoitus verkossa –palvelu c. Kotitalousvähennys d. Verotustodistus, todistus verojen maksamisesta ja maksujärjestelypyyntö e. Yritysten verolomakkeet f. Verotili g. Yritys- ja yhteisötietojärjestelmä (YTJ) h. Palkanlaskenta (Palkka.fi) i. Rakentamisilmoitukset (Raksi) j. Veronumerorekisteri k. Varainsiirtoveroilmoitus l. Laskurit <p>Ohjaus sähköisten palveluiden käyttöön</p> <p>Palveluneuvojan tehtävänä on tunnistaa asiakkaan asiassa mahdollisuus sähköiseen asiointiin. Tämän jälkeen hän rohkaisee sekä ohjaa asiakkaan palvelun käyttöön opastaen ko. sähköisen palvelun aloitussivulle. Lisäksi hän neuvoo palveluun kirjautumisessa, käyttöohjeiden löytämisessä sekä antaa teknistä tukea laitteiden käytössä.</p> <p>Palveluneuvoja ei saa antaa sisällöllistä neuvontaa, vaikka hänellä olisi siihen osaamista.</p>

Ohjaus vero.fi -sivuille ja palvelunumeroihin tarpeen vaatiessa

Palveluneuvoja ohjaa ensin asiakasta verkkoasiointiin. Jos tämä ei ole mahdollista, hän ohjaa asiakkaan vero.fi -sivustolle ja lomakkeiden tulostamiseen sieltä. Jos asia ei vielä ratkea, palveluneuvoja ohjaa asiakasta ottamaan yhteyttä Verohallinnon valtakunnalliseen puhelinpalvelun asianomaiseen palvelunumeroon.

Palveluneuvoja ei varaa aikaa asiakkaalle Verohallinnon etäpalveluihin. Asiakkaan tulee ensin soittaa Verohallinnon puhelinpalveluun, josta sitten etäpalveluaika varataan ainoastaan niissä tapauksissa, joissa asia ei hoidu asiakasta vähemmän vaivaten, puhelinasioinnin kautta. Etäpalveluita tarjotaan ainoastaan erikseen määritellyissä tilanteissa. Ks. palvelulistaus.

Asiakirjojen vastaanotto

Palveluneuvoja toimii asiakirjojen vastaanotossa seuraavasti:

Asiakkaan tuomat asiakirjat:

* Ensisijaisesti palveluneuvoja pyrkii ohjaamaan asiakasta sähköiseen asiointiin (jos asiakas voi tehdä asiakirjan sähköisesti, pyritään asiakas saamaan tekemään se siten).

* Palveluneuvoja tarkistaa asiakirjoista asiakkaan yksilöintitunnukset (asiakkaan hetu tai y-tunnus sekä puhelinnumero kirjattuna asiakirjaan). Muuta, sisällöllistä oikeellisuutta, ei pidä tarkistaa. Tästä on syytä mainita asiakkaalle. Asiakkaalle kerrotaan, että mikäli asiakirjan käsittelyn aikana tulee tarve tarkentaa tietoja, Verohallinnon virkailija ottaa asiakkaaseen yhteyttä puhelimitse tai kirjeitse. Tätä varten asiakkaan puhelinnumero on merkittävä aina asiakirjaan (jos se puuttuu siitä).

Jos asiakkaalla on asiakirjaa luovutettaessa kysymyksiä asiakirjan jättämisestä tai sisällöstä, asiakasta pyydetään ottamaan yhteyttä Verohallinnon ko. valtakunnalliseen puhelinpalveluun.

* Asiakkaan jättämään lomakkeeseen merkitään saapumisleima tai muu saapumismerkintä (saapumispäivä pp.kk.vvvv, asiointipisteen nimi) tyhjään kohtaan asiakirjassa peittämättä asiakkaan ilmoittamia tietoja ja skannauksessa tarvittavia kohdistusmerkkejä. Kausiveroilmoitukset ja vuosi-ilmoitukset leimataan erillisen ohjeen mukaan.

* Verohallinnon verotuksen lomakkeet, oikaisuvaatimukset, perukirjat sekä asiakkaan itse laatimat selvitykset otetaan vastaan alkuperäisinä. Tositteet ja kuitit palautetaan asiakkaalle ja pyydetään asiakasta säilyttämään ne. Ainoastaan jos Verohallinto on asiakasta erikseen pyytänyt, tositteet ja kuitit otetaan vastaan pääsääntöisesti kopioina.

* asiakirjat postitetaan

** erikseen sovittavalla tavalla Verohallintoon keskitettyyn käsittelyyn

Asiakkaan tuomat suljetut Verohallinnon kirjekuoret (palautuskuoret):

* kuori avataan paikan päällä asiakkaan läsnä ollessa toimien yllä olevan ohjeen mukaan (koskee myös asiointipisteen postilaatikkoon toimitettuja kuoria)

Lomakejakelu

Palveluneuvoja ohjaa asiakasta asiakaspäätteelle ja avaa tarvittaessa tietokoneen ja oheislaitteet. Hän ohjaa asiakasta avaamaan vero.fi -sivut, halutessaan täyttämään ja tulostamaan tarvittavan lomakkeen. Lomakkeen täytön ohjaus pitää sisällään yksilöintitunnusten täytön tuen (asiakkaan hetu tai y-tunnus sekä puhelinnumero kirjattuna asiakirjaan). Muuta, sisällöllistä täytön, apua palveluneuvoja ei saa antaa asiakkaalle.

Lomakkeiden optisen luvun vaatimuksien vuoksi lomakkeita ei saa kopioida, vaan jokainen lomake tulee tulostaa yksitellen.
Koulutuksen suunniteltu kokonaiskesto: Yleiskoulutus 2 tuntia Syventävä koulutus 1 tunnin koulutuksina
Koulutuksen ajankohta ja jaksotus:
Koulutuksen toteutusmenetelmät: Verohallinnon koulutukset toteutetaan videon välityksellä. Palveluneuvojat ottavat yhteyttä virtuaalihuoneeseen, jonka tiedot lähetetään erikseen jokaisessa koulutuskutsussa.
Koulutusmateriaali: Palvelukortit Verohallinnon koulutusmateriaali Vero.fi
Koulutuksen tekninen välineistö: Videoneuvottelulaite tai työasema ja Jabber-ohjelma.
Osallistajat: palveluneuvojat ja palveluesimiehet
Kouluttaja/t: Tapio Hintikka/Keski-Suomen verotoimisto Susanna Siltanen/Varsinais-Suomen verotoimisto

<p>Koulutuksen nimi: Etäpalvelun käyttöönottokoulutus</p>
<p>Koulutuksen tavoite: Varmistaa että uudet palveluneuvojat hallitsevat etäpalvelun käytön ja siihen liittyvät ajanvarauskäytännöt.</p>
<p>Koulutuksen edellytykset:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Koulutus ei edellytä aiemmin käytyjä koulutusjaksoja
<p>Koulutuksen sisällöt:</p> <p>Etäpalvelusivusto</p> <ul style="list-style-type: none"> •Sivuston tunnukset ja kirjautuminen •Ajanvaraus sivustolla •Pelisäännöt <p>Videoneuvottelun hallinta</p> <ul style="list-style-type: none"> •Laitteiston käyttö •Yhteydenotto neuvottelua varten •Neuvottelutilanteen hallinta •Materiaalin jakaminen
<p>Koulutuksen suunniteltu kokonaiskesto:</p> <p>2 tuntia</p>
<p>Koulutuksen ajankohta ja jaksotus:</p> <p>Koulutus voidaan sijoittaa tarpeen mukaan mihin kohtaan vain koulutusohjelmaa.</p>
<p>Koulutuksen toteutusmenetelmät:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Koulutus tapahtuu videoneuvottelulaitteilla
<p>Koulutusmateriaali:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Koulutusmateriaali on etäpalvelusivustolla palveluneuvojien saatavilla
<p>Koulutuksen tekninen välineistö:</p> <ul style="list-style-type: none"> - etäpalvelusivusto ja videoneuvottelulaitteet
<p>Osallistajat: palveluneuvojat</p>
<p>Kouluttaja/t:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pilotissa kouluttajana toimi Maria Nieminen, 050 5184782 ja maria.nieminen@vm.fi, Valtiovarainministeriö

Koulutuksen nimi:
Kuinka kunta toimii
Koulutuksen tavoite:
Koulutuksen tavoitteena on oppia tuntemaan kunnan rakennetta ja päätöksentekotapaa sekä kunnan tuottamia palveluja ja erilaisia tapoja niiden järjestämisessä.
Koulutuksen edellytykset:
Koulutus suositellaan toteutettavaksi Perehdy valtionhallintoon –koulutuksen jälkeen
Koulutuksen sisällöt:
<ul style="list-style-type: none"> -Kunnallishallinnon rakenne ja toimielimet -Kuntayhtymät, seutukunnat, kuntien liikelaitokset, osakeyhtiöt ja muut vastaavat -Päätöksenteko kunnassa -Kunnan lakisääteiset palvelut -Erlaisia tapoja tuottaa palveluja kunnassa
Koulutuksen suunniteltu kokonaiskesto:
Koulutus toteutetaan kolmen tunnin kokonaisuutena.
Koulutuksen ajankohta ja jaksotus:
Koulutuksen toteutusmenetelmät:
Koulutus toteutetaan videon välityksellä videoneuvottelutilasta
Koulutusmateriaali:
Kouluttajan tuottama materiaali
Koulutuksen tekninen välineistö:
Videoneuvotteluyhteys
Osallistujat: palveluneuvojat ja palveluesimiehet
Kouluttaja/t:
Koulutuksen järjestäjän valitsema kouluttaja

<p>Koulutuksen nimi: Tiedonhaku ja hakupalvelujen käyttö</p>
<p>Koulutuksen tavoite:</p> <p>Koulutuksen tavoitteena on oppia tuntemaan ja käyttämään eri tiedonhaun kanavia sekä arvioimaan tiedonlähteiden luotettavuutta julkishallinnon tiedon tuottajina. Koulutuksessa tutustutaan keskeisimmän työvälineen Suomi.fi-portaalin sisältöön sekä hallinnon sähköisiin asiointipalveluihin.</p>
<p>Koulutuksen edellytykset:</p> <p>Suosittellemme, että koulutus järjestetään Hallinnon perustuntemus –koulutuksen jälkeen.</p>
<p>Koulutuksen sisällöt:</p> <p>Tiedonhaun koulutus:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Tiedonlähteet ja hakupalvelut -Eriyishaut -Julkishallinnon tiedonhakukanavat -Miten arvioin eri lähteiden ja palveluiden luotettavuutta <p>Suomi.fi-portaalin esittely:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Portaalin rakenne, sisältö ja käyttö -Erilaiset tiedonhakutavat Suomi.fi-portaalissa -Useimmin kysytyt kysymykset <p>Hallinnon sähköiset asiointipalvelut</p> <ul style="list-style-type: none"> -Muut julkishallinnon tietolähteet internetissä -Käytetyimmät hallinnon sähköiset asiointipalvelut ja niiden erityispiirteet -Erilaiset sähköiset asiointipalvelut (sähköiset asiointipalvelut ja lomakkeet, erilaiset lomakemuodot jne.) -Asiointitili, Vetuma ja Lomake.fi
<p>Koulutuksen suunniteltu kesto:</p> <p>kolmen tuntia</p>
<p>Koulutuksen ajankohta ja jaksotus:</p>
<p>Koulutuksen toteutusmenetelmät:</p> <p>Koulutus toteutetaan videon välityksellä videoluokasta. Koulutuksessa tehdään myös hakuharjoituksia.</p>
<p>Koulutusmateriaali:</p> <p>Kouluttajien laatima tiedonhaun ja tiedon arviointiin liittyvä koulutusmateriaali, Suomi.fi-portaali.</p>
<p>Osallistajat: palveluneuvojat ja palveluesimiehet</p>
<p>Kouluttaja/t: Koulutuksen järjestäjän valitsema kouluttaja</p>

<p>Koulutuksen nimi:</p> <p>Asiakkaan ohjaus ja opastaminen palvelupisteessä</p>
<p>Koulutuksen tavoite:</p> <p>Koulutuksen tavoitteena on saada lisää valmiuksia asiakaskohtaamisiin palvelupisteessä</p>
<p>Koulutuksen edellytykset:</p> <p>Suosituksena on, että etäpalvelujärjestelmän tekninen koulutus on toteutettu.</p>
<p>Koulutuksen sisällöt:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asiakkaan kokonaistilanteen kartoitus • Kysymysstrategiat, eteneminen palvelutilanteessa • Asiakkaan ennakkokäsitysten huomioonottaminen ja tilanteen ohjaaminen • Ohjaaminen ja opastaminen etäpalvelujen käytössä (ei tekninen näkökulma) <ul style="list-style-type: none"> -palveluneuvojan roolin ja rajapinnan huomioonottaminen • Sähköisten palvelujen asiakaslähtöinen markkinointi <ul style="list-style-type: none"> -asiakkaan henkilökohtainen opastus sähköisiin palveluihin
<p>Koulutuksen suunniteltu kokonaiskesto:</p> <p>Koulutus toteutetaan kolmen tunnin kestoisena.</p>
<p>Koulutuksen ajankohta ja jaksotus:</p>
<p>Koulutuksen toteutusmenetelmät:</p> <p>Koulutus toteutetaan videon välityksellä videoneuvottelutilasta.</p>
<p>Koulutusmateriaali:</p> <p>Kouluttajan tuottama materiaali, etäpalvelujärjestelmän käyttöohjeet.</p>
<p>Koulutuksen tekninen välineistö:</p> <p>Videoneuvottelulaitteisto</p>
<p>Osallistujat: palveluneuvojat ja palveluesimiehet</p>
<p>Kouluttaja/t:</p> <p>Koulutuksen järjestäjän valitsema kouluttaja</p>

<p>Koulutuksen nimi:</p> <p>Vammaisten asiakasryhmien huomioon ottaminen palvelussa</p>
<p>Koulutuksen tavoite:</p> <p>Koulutuksen tavoitteena on saada lisää valmiuksia erityisesti vammaisten asiakkaiden asiakaskohtaamiseen puhelimen ja sähköpostin välityksellä sekä palvelupisteessä</p>
<p>Koulutuksen edellytykset:</p> <p>Edellytyksenä on, että palveluntuottajien koulutukset on toteutettu</p>
<p>Koulutuksen sisällöt:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Näkövammaiset • Kuulovammaiset • Asiointitulkin käyttö • Ohjeistusta kommunikointiin asiakkaan kanssa • Erilaiset apuvälineet asiointissa, puhelimen ja internetin käytössä • Palveluntuottajien palvelut erityisryhmille (useimmin kysytyt palvelut, etuudet ja niiden hakeminen <u>vammaisen asiakkaan näkökulmasta</u>)
<p>Koulutuksen suunniteltu kokonaiskesto:</p> <p>Koulutus toteutetaan kolmen tunnin kestoisena.</p>
<p>Koulutuksen ajankohta ja jaksotus:</p>
<p>Koulutuksen toteutusmenetelmät:</p> <p>Koulutus toteutetaan videon välityksellä videoneuvottelutilasta.</p>
<p>Koulutusmateriaali:</p> <p>Kouluttajan tuottama materiaali, etäpalvelujärjestelmän käyttöohjeet.</p>
<p>Koulutuksen tekninen välineistö:</p> <p>Videoneuvottelulaitteisto</p>
<p>Osallistujat: palveluneuvojat ja palveluesimiehet</p>
<p>Kouluttaja/t:</p> <p>Koulutuksen järjestäjän valitsema kouluttaja</p>

<p>Koulutuksen nimi:</p> <p>Tiimityö asiakaspalvelussa</p>
<p>Koulutuksen tavoite:</p> <p>Koulutuksen tavoitteena on tuoda osallistujille näkökulmia asiakaspalveluryhmän toimintaan ja antaa valmiuksia ryhmän toiminnan kehittämiseen ja haastavien tilanteiden kohtaamiseen palveluryhmänä.</p>
<p>Koulutuksen edellytykset:</p> <p>Suosituksena on, että palveluneuvojien tiimit ovat selvillä.</p>
<p>Koulutuksen sisällöt:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mistä hyvä asiakaspalvelutiimi rakentuu? • Ilmapiirin vaikutus tiimissä • Ilmapiiriin vaikuttavat tekijät • Yhteiset pelisäännöt ja käytänteet • Roolini ja vastuuni tiimin jäsenenä • Tiimin sosiaaliset rakenteet • Jännitteiden tunnistaminen ja niihin vaikuttaminen • Palautteen antaminen ja vastaanottaminen tiimissä • Työn ruuhkahuiput ja stressitilanteet tiimissä
<p>Koulutuksen suunniteltu kokonaiskesto:</p> <p>Koulutus toteutetaan kolmen tunnin kestoisena.</p>
<p>Koulutuksen ajankohta ja jaksotus:</p>
<p>Koulutuksen toteutusmenetelmät:</p> <p>Koulutus toteutetaan videon välityksellä videoneuvottelutilasta.</p>
<p>Koulutusmateriaali:</p> <p>Kouluttajan tuottama materiaali.</p>
<p>Koulutuksen tekninen välineistö:</p> <p>Videoneuvottelulaitteisto</p>
<p>Osallistujat: palveluneuvojat ja palveluesimiehet</p>
<p>Kouluttaja/t:</p> <p>Koulutuksen järjestäjän valitsema kouluttaja</p>

<p>Koulutuksen nimi: Kirjallinen viestintä</p>
<p>Koulutuksen tavoite:</p> <p>Koulutuksen tavoitteena on antaa osallistujille lisää valmiuksia työelämässä tarvittavien tekstien tuottamiseen. Koulutuksessa käydään läpi hyvän tekstin rakennetta sekä kielenhuoltoa.</p>
<p>Koulutuksen edellytykset:</p> <p>Koulutus suositellaan toteutettavaksi sähköisen viestinnän koulutuksen jälkeen.</p>
<p>Koulutuksen sisällöt:</p> <p>Selkeän työelämän tekstin rakentaminen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Erilaiset tilanteet vaativat erilaista viestintää • Tekstien virallisuus- ja muodollisuustasot • Ystävällisesti mutta selkeästi <p>Katsaus kielenhuoltoon</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lyhenteet ja yhdyssanat • Pilkunviilausta • Mistä apua kielipulmiin? <p>Miten pääsen kirjoittamisessa alkuun?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vinkkejä tekstin tuottamiseen
<p>Koulutuksen suunniteltu kokonaiskesto:</p> <p>Koulutus toteutetaan kolmen tunnin kestoisena.</p>
<p>Koulutuksen ajankohta ja jaksotus:</p>
<p>Koulutuksen toteutusmenetelmät:</p> <p>Koulutus toteutetaan videon välityksellä videoneuvottelutilasta.</p>
<p>Koulutusmateriaali:</p> <p>Kouluttajan tuottama materiaali sekä osallistujien tuottamat tekstit.</p>
<p>Koulutuksen tekninen välineistö:</p> <p>Videoneuvottelulaitteisto</p>
<p>Osallistajat: palveluneuvojat ja palveluesimiehet</p>
<p>Kouluttaja/t:</p> <p>Koulutuksen järjestäjän valitsema kouluttaja</p>

<p>Koulutuksen nimi:</p> <p>Asiakaspalvelu puhelimessa</p>
<p>Koulutuksen tavoite:</p> <p>Lisätä valmiuksia yhteisen asiakaspalvelun palveluneuvojen valmiuksia puhelinpalveluun ja vuorovaikutuksen säätelyyn sekä oman äänenkäyttöön.</p>
<p>Koulutuksen edellytykset:</p> <p>Koulutus suositellaan sijoitettavaksi ajankohtaan, jolloin palveluneuvoja on tutustunut tulevan työtehtävän toimenkuvaan.</p>
<p>Koulutuksen sisällöt:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Palvelumielikuvan synty ja siihen vaikuttavat tekijät -Puhelinviestinnän erityispiirteet -Äänenkäyttö ja huoltaminen -Tunnetilat ja ääni -Oikean kysymysstrategian löytäminen -Asiakkaan neuvonta internetin käyttöön -Erilasten asiakasryhmien kohtaaminen <ul style="list-style-type: none"> -ulkomaalaiset asiakkaat -muut erityisryhmät -Haastavat asiakastilanteet & ratkaisujen sekä toimintamallien pohdintaa
<p>Koulutuksen suunniteltu kokonaiskesto:</p> <p>Koulutuksen kestoksi suositellaan kolmea tuntia.</p>
<p>Koulutuksen ajankohta ja jaksotus:</p>
<p>Koulutuksen toteutusmenetelmät:</p> <p>Koulutus toteutetaan videon välityksellä vuorovaikutteisilla menetelmillä</p>
<p>Koulutusmateriaali:</p> <p>Kouluttajan laatima koulutusmateriaali</p>
<p>Koulutuksen tekninen välineistö:</p> <p>videoyhteys</p>
<p>Osallistujat: Palveluneuvojat ja palveluesimiehet</p>
<p>Kouluttaja/t:</p> <p>Koulutuksen järjestäjän valitsema kouluttaja</p>

<p>Koulutuksen nimi:</p> <p>Sähköinen asiakasviestintä</p>
<p>Koulutuksen tavoite:</p> <p>Koulutuksen tavoitteena on antaa valmiuksia kirjalliseen sähköiseen asiakasviestintään käyttäen sähköpostia, tekstiviestejä ja muita sähköisiä järjestelmiä.</p>
<p>Koulutuksen edellytykset:</p>
<p>Koulutuksen sisällöt:</p> <p>Sähköiset palvelukanavat ja sähköisen viestinnän erityispiirteet</p> <ul style="list-style-type: none"> -sähköposti -sähköiset asiakashallintajärjestelmät -internet-sivut -tekstiviestit <p>Hyvän viestin rakenne ja laatukriteerit</p> <p>Sähköisen viestinnän etiketti ja viestintätyyli:</p> <ul style="list-style-type: none"> -viestien virallisuus- ja muodollisuustasot -puhuttelumuodot -milloin voin käyttää sähköistä viestintää -tietosuoja ja tietoturva sähköisessä viestinnässä <p>Sähköisen viestinnän esimerkkejä</p>
<p>Koulutuksen suunniteltu kokonaiskesto:</p> <p>Koulutus suositellaan toteutettavaksi kolmen tunnin kokonaisuutena</p>
<p>Koulutuksen ajankohta ja jaksotus:</p>
<p>Koulutuksen toteutusmenetelmät:</p> <p>Koulutus toteutetaan videon välityksellä videoluokasta</p>
<p>Koulutusmateriaali:</p> <p>Kouluttajan tuottama materiaali sekä osallistujien tuottamat sähköpostiviestit</p>
<p>Koulutuksen tekninen välineistö:</p> <p>videoneuvotteluyhteys</p>
<p>Osallistajat: Palveluneuvojat ja palveluesimiehet</p>
<p>Kouluttaja/t:</p> <p>Koulutuksen järjestäjän valitsema kouluttaja</p>

<p>Koulutuksen nimi:</p> <p>Palveluesimiehen koulutus</p>
<p>Koulutuksen tavoite:</p> <p>Koulutuksen tavoitteena on antaa palveluesimiehille valmiuksia asiakaspalvelun esimiestyöhön.</p>
<p>Koulutuksen edellytykset:</p> <p>Koulutus suositellaan toteutettavaksi koulutuskokonaisuuden päätteeksi.</p>
<p>Koulutuksen sisällöt:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Palveluesimiehen rooli, vastuut ja velvollisuudet asiakaspalvelupisteessä <ul style="list-style-type: none"> – Tiedottaminen – Palveluesimiehenä asiakaspalvelussa • Työnjohdolliset taidot • Vuorovaikutus palveluryhmässä • Ongelmallisten tilanteiden kohtaaminen ja ratkaiseminen
<p>Koulutuksen suunniteltu kokonaiskesto:</p> <p>Koulutus toteutetaan kolmen tunnin kestoisena.</p>
<p>Koulutuksen ajankohta ja jaksotus:</p>
<p>Koulutuksen toteutusmenetelmät:</p> <p>Koulutus toteutetaan videon välityksellä videoneuvottelutilasta.</p>
<p>Koulutusmateriaali:</p> <p>Kouluttajan tuottama materiaali</p>
<p>Koulutuksen tekninen välineistö:</p> <p>Videoneuvottelulaitteisto</p>
<p>Osallistujat: palveluesimiehet</p>
<p>Kouluttaja/t:</p> <p>Koulutuksen järjestäjän valitsema kouluttaja</p>

<p>Koulutuksen nimi: ASPA2014 CASD (Tikettijärjestelmä) käyttäjäkoulutukset Demo (Jatkon koulutukset: Käyttäjäkoulutus 1, Käyttäjäkoulutus 2, Pääkäyttäjäkoulutus 1 vain pääkäyttäjille)</p>
<p>Koulutuksen tavoite: Demonauhoite, koulutus on kaikille sama: Tutustua järjestelmän käyttöliittymään ja päätoimintoihin (tiketti, palvelukortti ja palvelupisterekeri).</p>
<p>Koulutuksen edellytykset:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ensimmäinen koulutus (ei edeltäviä) - tutustunut oheismateriaaliin (lyhyt projektin ja järjestelmän esittely) - käyttäjän tulee osata hakea demonauhoitetiedosto yhteisestä hakemistosta tai sähköpostista - mahdollisuus katsella ja kuunnella wmv-tiedostoa
<p>Koulutuksen sisällöt:</p> <ul style="list-style-type: none"> - järjestelmän yleinen käyttötarkoitus ja näkymät sekä järjestelmän käyttötapa
<p>Koulutuksen suunniteltu kokonaiskesto: oheismateriaaliin tutustuminen n. 30 minuuttia + demo n. 1 tunti + palaute, kysymykset n. 30 min yht. noin 2 t</p>
<p>Koulutuksen ajankohta ja jaksotus:</p>
<p>Koulutuksen toteutusmenetelmät:</p> <ul style="list-style-type: none"> - oheismateriaali (projektin esittely ja järjestelmän esittely) - nauhoitteen katselu/kuuntelu - palautteen anto (lisäkysymykset tms.)
<p>Koulutusmateriaali:</p> <ul style="list-style-type: none"> - palveluneuvojan tukimateriaali (oheismateriaali Valtori-projektilta)
<p>Koulutuksen tekninen välineistö:</p> <ul style="list-style-type: none"> - työasema, wmv-tiedoston avaus ja katselu/kuuntelu mahdollisuus
<p>Opitun yhteinen purku:</p>
<p>Osallistujat: kaikki käyttäjät</p>
<p>Kouluttaja/t:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Materiaalin lähettäjä Valtori –projekti

<p>Koulutuksen nimi: ASPA2014 CASD (Tikettijärjestelmä) käyttäjäkoulutukset Palveluneuvoja 1 (Käyttäjäkoulutus 1) (Jatkon koulutukset: Käyttäjäkoulutus 2, Pääkäyttäjäkoulutus 1 vain pääkäyttäjille)</p>
<p>Koulutuksen tavoite: Käyttäjäkoulutus testiympäristössä: Käyttäjä osaa kirjautua järjestelmään. Käyttäjä tuntee koulutuksen jälkeen järjestelmän termit ja osaa luoda, käsitellä ja hakea tiketin koulutusmateriaalin avulla. Käyttäjä osaa käyttää palveluohjetta apuna tiketin tekemisen yhteydessä. Käyttäjä osaa tehdä järjestelmään uuden asiakkaan ja muokata asiakastietoja sekä hakea asiakastietoja.</p>
<p>Koulutuksen edellytykset:</p> <ul style="list-style-type: none"> - osallistuja tuntee peruspalveluprosessin (ei tietojärjestelmäprojektin vastuulla) - osallistuja tietää miksi ja mitä tietoja järjestelmään (yleisellä tasolla) tallennetaan (ei tietojärjestelmäprojektin vastuulla) - osallistuja tuntee palveluprosessiin osallistuvat tahot ja niiden vastuut ja tehtävät (asiakas, viranomaiset (Toimijat), kunta (ei tietojärjestelmäprojektin vastuulla) - osallistuja on lähettänyt Demo-koulutuksesta palautteen määräaikaan mennessä ja tutustunut siitä tehtyyn koontiin - osallistujan työasemasta tietoliikenneyhteydet testiympäristöön on testattu ja todettu toimiviksi (Anna Veijalainen) viikkoa ennen koulutusta - osallistujan käyttäjätunnukset testiympäristöön on testattu ja todettu toimiviksi (Anna Veijalainen) viikkoa ennen koulutusta - osallistujalla on käytössään työasema, josta pääsee lync-kokoukseen ja online-palaveriyhteys (Digian kouluttaja – osallistujan työasema) on testattu viikkoa ennen koulutusta (Anna Veijalainen) - mikäli palvelupiste haluaa kokoontua yhteen tilaan koulutusta varten lync-kokoukseen osallistumiseen tarvittavat tilajärjestelyt ja työasemajärjestelyt yms. ovat palvelupisteen vastuulla (projekti ei järjestä)
<p>Koulutuksen sisällöt:</p> <ul style="list-style-type: none"> - järjestelmän yleinen käyttötarkoitus ja näkymät sekä järjestelmän käyttö - järjestelmään kirjautuminen, käyttöliittymä - kontaktien (asiakkaiden) tietojen käsittely ja hakeminen - tiketin luominen, käsittely ja hakeminen. - palveluohjeen (kortin) käyttö. <p>Mahdollisuus käytellä <u>testijärjestelmää</u> koulutuksen aikana.</p>
<p>Koulutuksen suunniteltu kokonaiskesto: 6 tuntia + 1 t lounastauko ja yksi kahvitauko 20 min</p>
<p>Koulutuksen ajankohta ja jaksotus:</p>
<p>Koulutuksen toteutusmenetelmät:</p> <ul style="list-style-type: none"> - osallistujat ottavat työasemaltaan lync-yhteyden (online kokous). Kouluttaja jakaa järjestelmänäyttönsä ja esitysmateriaalin lyncissa. - Digian kouluttaja: esitys ja käytännön harjoitusten veto, yhteenveto lopuksi, palautepyyntö - projekti kerää koulutuksen aikana tulleet kysymykset ja kommentit ja huolehtii että ne tullaan käsittelemään
<ul style="list-style-type: none"> - Koulutusmateriaali: <ul style="list-style-type: none"> - kurssimateriaali (powerpointi-ohje) jaetaan koulutuksen aluksi

Koulutuksen tekninen välineistö: <ul style="list-style-type: none">- työasema, lync-yhteys, yhteys testijärjestelmään, käyttäjätunnus testijärjestelmään
Opitun yhteinen purku: <ul style="list-style-type: none">- koulutuksen lopuksi- palaute ja kysymys-vastauskoonti lähetetään osallistujille viikko koulutuksen jälkeen
Osallistujat: kaikki käyttäjät
Kouluttaja/t: <ul style="list-style-type: none">- Digian kouluttaja osallistuja myös Valtori-projektista

<p>Koulutuksen nimi: ASPA2014 CASD (Tikettijärjestelmä) käyttäjäkoulutukset Palveluneuvoja 2 (Käyttäjäkoulutus 2) (Muut tulevat koulutukset: Pääkäyttäjäkoulutus 1 vain pääkäyttäjille)</p>
<p>Koulutuksen tavoite: Käyttäjäkoulutus tuotantoympäristössä: Käydään läpi mahdolliset muutokset, jotka on toteutettu tuotantoympäristöön testiympäristössä tapahtuneen Koulutus 1:n jälkeen.</p> <p>Kerrataan koulutuksen 1 kokonaisuus: <i>Käyttäjä osaa kirjautua järjestelmään. Käyttäjä tuntee koulutuksen jälkeen järjestelmän termit ja osaa luoda, käsitellä ja hakea tiketin koulutusmateriaalin avulla. Käyttäjä osaa käyttää palveluohjetta apuna tiketin tekemisen yhteydessä. Käyttäjä osaa tehdä järjestelmään uuden asiakkaan ja muokata asiakastietoja sekä hakea asiakastietoja.</i></p> <p>Uutena asiana:</p> <ul style="list-style-type: none"> - palvelupisterekisterin käyttö. Käyttäjä osaa katsoa ne palvelupisterekisteritiedot, joihin hänellä on pääsy.
<p>Koulutuksen edellytykset:</p> <ul style="list-style-type: none"> - osallistuja tuntee peruspalveluprosessin (ei tietojärjestelmäprojektin vastuulla) - osallistuja tietää miksi ja mitä tietoja järjestelmään tallennetaan (ei tietojärjestelmäprojektin vastuulla paitsi Koulutus 1:ssä käytyjen asioiden osalta) - osallistuja tuntee palveluprosessiin osallistuvat tahot ja niiden vastuut ja tehtävät (asiakas, viranomaiset (Toimijat), kunta (ei tietojärjestelmäprojektin vastuulla) - osallistuja on lähettänyt Koulutus 1:n palautteen määräaikaan mennessä ja tutustunut siitä tehtyyn koontiin - osallistujan työasemasta tietoliikenneyhteydet tuotantoympäristöön on testattu ja todettu toimiviksi (Anna Veijalainen) viikkoa ennen koulutusta - osallistujan käyttäjätunnukset tuotantoympäristöön on testattu ja todettu toimiviksi (Anna Veijalainen) viikkoa ennen koulutusta - osallistujalla on käytössään työasema, josta pääsee lync-kokoukseen ja online-palaveriyhteys (Digian kouluttaja – osallistujan työasema) on testattu viikkoa ennen koulutusta (Anna Veijalainen) - mikäli palvelupiste haluaa kokoontua yhteen tilaan koulutusta varten lync-kokoukseen osallistumiseen tarvittavat tilajärjestelyt ja työasemajärjestelyt yms. ovat palvelupisteen vastuulla (projekti ei järjestä)
<p>Koulutuksen sisällöt: Edellisen Koulutuksen 1 kertaus:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>järjestelmän yleinen käyttötarkoitus ja näkymät sekä järjestelmän käyttö</i> - <i>järjestelmään kirjautuminen, käyttöliittymä</i> - <i>kontaktien (asiakkaiden) tietojen käsittely ja hakeminen</i> - <i>tiketin luominen, käsittely ja hakeminen.</i> - <i>palveluohjeen (kortin) käyttö.</i> <p>Uutena asiana:</p> <ul style="list-style-type: none"> - palvelupisterekisterin käyttö - ylläpitovastuut/pääkäyttäjät (mitä tehdä kun ei osaa, ei toimi, joku pitää päivittää tms.) <p>Mahdollisuus käydä <u>tuotantojärjestelmää</u> koulutuksen aikana.</p>
<p>Koulutuksen suunniteltu kokonaiskesto: 6 tuntia + 1 t lounastauko ja yksi kahvitauko 20 min</p>
<p>Koulutuksen ajankohta ja jaksotus:</p>

<p>Koulutuksen toteutusmenetelmät:</p> <ul style="list-style-type: none"> - osallistujat ottavat työasemaltaan lync-yhteyden (online kokous). Kouluttaja jakaa järjestelmänäyttönsä ja esitysmateriaalin lyncissa. - Digian kouluttaja: esitys ja käytännön harjoitusten veto, yhteenveto lopuksi, palautepyyntö - projekti kerää koulutuksen aikana tulleet kysymykset ja kommentit ja huolehtii että ne tullaan käsittelemään
<ul style="list-style-type: none"> - Koulutusmateriaali: <ul style="list-style-type: none"> - kurssimateriaali (powerpointi-ohje) jaetaan koulutuksen aluksi - koulutuksen aikana tuotettu materiaali (palautekysely ja kysymyslista vastauksineen) koulutuksen jälkeisellä viikolla
<p>Koulutuksen tekninen välineistö:</p> <ul style="list-style-type: none"> - työasema, lync-yhteys, yhteys testijärjestelmään, käyttäjätunnus tuotantojärjestelmään
<p>Opitun yhteinen purku:</p> <ul style="list-style-type: none"> - koulutuksen lopuksi - palaute ja kysymys-vastauskoonti lähetetään osallistujille viikko koulutuksen jälkeen
<p>Osallistujat: kaikki käyttäjät</p>
<p>Kouluttaja/t:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Digian kouluttaja osallistuja myös Valtori-projektista

<p>Koulutuksen nimi: ASPA2014 CASD (Tikettijärjestelmä) käyttäjäkoulutukset pääkäyttäjäkoulutus (Pääkäyttäjät ja palvelupistelevastaavat)</p>
<p>Koulutuksen tavoite: Käyttäjäkoulutus testi- tai tuotantoympäristössä:</p> <p style="text-align: center;">Osallistujat hallitsevat koulutuksen jälkeen pääkäyttäjille ja palvelupistelevastaville kuuluvat järjestelmän ylläpitotehtävät.</p>
<p>Koulutuksen edellytykset:</p> <ul style="list-style-type: none"> - osallistuja tuntee peruspalveluprosessin (ei tietojärjestelmäprojektin vastuulla) - osallistuja tietää miksi ja mitä tietoja järjestelmään tallennetaan (ei tietojärjestelmäprojektin vastuulla paitsi Koulutus 1:ssä käytyjen asioiden osalta) - osallistuja tuntee palveluprosessiin osallistuvat tahot ja niiden vastuut ja tehtävät (asiakas, viranomaiset (Toimijat), kunta (ei tietojärjestelmäprojektin vastuulla)) - osallistuja on käynyt kummankin Käyttäjäkoulutuksen ja osaa käyttää järjestelmää palveluneuvojan roolilla - osallistujan työasemasta tietoliikenneyhteydet testi/tuotantoympäristöön on testattu ja todettu toimiviksi (Anna Veijalainen) viikkoa ennen koulutusta - osallistujan käyttäjätunnukset testi/tuotantoympäristöön on testattu ja todettu toimiviksi (Anna Veijalainen) <u>pääkäyttäjä- ja asiakasvastaava roolilla</u> viikkoa ennen koulutusta - osallistujalla on käytössään työasema, josta pääsee lync-kokoukseen ja online-palaveriyhteys (Digian kouluttaja – osallistujan työasema) on testattu viikkoa ennen koulutusta (Anna Veijalainen) - mikäli palvelupiste haluaa kokoontua yhteen tilaan koulutusta varten lync-kokoukseen osallistumiseen tarvittavat tilajärjestelyt ja työasemajärjestelyt yms. ovat palvelupisteen vastuulla (projekti ei järjestä)
<p>Koulutuksen sisällöt:</p> <ul style="list-style-type: none"> - pääsynhallinta (pääsyytyypit, roolit, ryhmät) - käyttäjähallinta (kontaktit ja niiden ylläpito) - käyttäjäoikeudet/näkymät - valikot pääkäyttäjän roolilla - valikot palvelupistelevastavan roolilla - palvelupisterekisteri (komponentit ja ylläpito) - tietämyskanta (palvelukortit ja palveluohjeet ja niiden ylläpito) - sopimusrekisteri (komponentit ja ylläpito) - lomakkeet, kentät ja valikkojen ylläpito - ylläpitoprosessit ja virheenselvitys
<p>Koulutuksen suunniteltu kokonaiskesto: 6 tuntia + 1 t lounastauko ja yksi kahvitauko 20 min</p>
<p>Koulutuksen ajankohta ja jaksotus:</p>
<p>Koulutuksen toteutusmenetelmät:</p> <ul style="list-style-type: none"> - osallistujat ottavat työasemaltaan lync-yhteyden (online kokous). Kouluttaja jakaa järjestelmänäyttönsä ja esitysmateriaalin lyncissa. - Digian kouluttaja: esitys ja käytännön harjoitusten veto, yhteenveto lopuksi, palautepyyntö - projekti kerää koulutuksen aikana tulleet kysymykset ja kommentit ja huolehtii että ne tullaan käsittelemään
<ul style="list-style-type: none"> - Koulutusmateriaali: - kurssimateriaali (powerpointi-ohje) jaetaan koulutuksen aluksi

<ul style="list-style-type: none"> - koulutuksen aikana tuotettu materiaali (palautekysely ja kysymyslista vastauksineen) koulutuksen jälkeisellä viikolla
<p>Koulutuksen tekninen välineistö:</p> <ul style="list-style-type: none"> - työasema, lync-yhteys, yhteys testijärjestelmään, käyttäjätunnus tuotantojärjestelmään
<p>Opitun yhteinen purku:</p> <ul style="list-style-type: none"> - koulutuksen lopuksi - palaute ja kysymys-vastauskoonti lähetetään osallistujille viikko koulutuksen jälkeen
<p>Osallistujat: kaikki käyttäjät</p>
<p>Kouluttaja/t:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Digian kouluttaja - osallistuja myös Valtorista - mahdollisesti osallistuvat myös Kansalaisneuvonnan pääkäyttäjät

<p>Koulutuksen nimi: Palveluneuvojen alueellinen verkostotapaaminen</p>
<p>Koulutuksen tavoite: Luoda palveluneuvojille mahdollisuus tutustua sekä edesauttaa palveluneuvojen alueellisen verkoston syntymistä.</p>
<p>Koulutuksen edellytykset:</p> <p>Tapaamisen edellytyksenä on, että Asiointipisteet voidaan pitää suljettuna yhden päivän ajan ja palveluneuvojat pääsevät osallistumaan lähitapaamiseen.</p>
<p>Koulutuksen sisällöt:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Tutustuminen ja esittäytyminen -Palveluneuvojana Asiointipisteessä: kokemustenvaihtoa ja hyvien käytäntöjen muotoutumista -Odotuksia palveluntuottajien ja muiden yhteistyökumppaneiden kanssa tehtävälle yhteistyölle: <ul style="list-style-type: none"> -mitkä asiat sujuvat hyvin -mihin tulee panostaa -Kysymyksiä ja kommentteja palveluntuottajille ja muille yhteistyökumppaneille
<p>Koulutuksen suunniteltu kokonaiskesto:</p> <p>-yhteinen iltatapaaminen + yksi päivä klo 9.00 – 15.00</p>
<p>Koulutuksen ajankohta ja jaksotus: (esim. 1.-31.1. ja 9-12 joka viikon maanantai)</p> <p>Tapaaminen suositellaan järjestettäväksi koulutusohjelman loppuvaiheessa.</p>
<p>Koulutuksen toteutusmenetelmät:</p> <p>Illalla vapaamuotoinen tutustuminen, aamupäivällä ohjattua workshop-työskentelyä, iltapäivällä paneelikeskustelu</p>
<p>Koulutusmateriaali:</p> <ul style="list-style-type: none"> - koulutuksen aikana tuotettu materiaali
<p>Koulutuksen tekninen välineistö:</p> <p>-</p>
<p>Opitun yhteinen purku</p> <p>Tilaisuudessa esille tullutta sisältöä käsitellään myöhemmin myös palveluntuottajien kouluttajatapaamisissa.</p>
<p>Osallistujat: palveluneuvojat sekä ip. myös palveluntuottajien edustajat sekä muut mahdolliset yhteistyötahot</p>
<p>Kouluttaja/t: Verkostotapaamisen workshopit toteuttaa koulutuksen järjestäjä</p>

<p>Koulutuksen nimi:</p> <p>Palveluntuottajien (palveluntuottajan nimi tähän) päivittävä jatkokoulutus</p>
<p>Koulutuksen tavoite:</p> <p>Koulutuksen tavoitteena on käydä läpi toimintatavat Asiointipisteissä kunkin palveluntuottajan tarjoamissa palveluissa seuraavasti:</p> <ul style="list-style-type: none"> -kerrataan palveluprosessit ja rajapinnat muokattujen Power Point-muotoisten palvelukorttien avulla -käydään teemoittain läpi toimintatavat kunkin palveluntarjoajan palveluissa lähtien palveluneuvojan tehtävistä: <ul style="list-style-type: none"> -Asiakkaan henkilöllisyyden toteaminen -Verkkopalvelujen käytön tukeminen -Maksujen vastaanottaminen -Lomakkieden jakaminen ja vastaanotto -Ajanvarausten vastaanotto etäpalveluun tai muuhun asiantuntijapalveluun -Yleisneuvonta -Palveluntuottajan tarjoamat palveluneuvojan tukikanavat <p>Palveluntuottajien mahdollisen jatkokoulutuksen sisältö runko täsmennetään palveluneuvojien alueellisen verkostotapaamisen workshopin jälkeen. Tämän jälkeen järjestetään palveluntuottajien kouluttajien yhteinen tapaaminen, jossa käydään yhdessä läpi verkostotapaamisen terveiset palveluntuottajien jatkokoulutukselle sekä koulutuksen sisältörunko ja koulutusmateriaalin muoto. Palveluntuottajien kouluttajat muokkaavat materiaalin yhteisen ohjeistuksen mukaisesti ja lähettävät sen HAUSiin viimeistään viikko ennen oman koulutuksensa toteuttamista.</p>
<p>Koulutuksen edellytykset:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Kunkin palveluntuottajan kouluttajat ovat riittävän ajoissa selvillä ja osallistuvat kouluttajien infotilaisuuteen -Palveluntuottajien koulutusmateriaalit laaditaan annetun ohjeistuksen mukaisesti ja lähetetään koulutuksen järjestäjälle viikkoa ennen kyseistä koulutusta.
<p>Koulutuksen sisällöt:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Palveluntuottajan palvelut ja palveluneuvojan toimintatavat niiden tarjoamisessa Asiointipisteessä -Palveluntuottajien palveluihin tulleet muutokset -Palveluneuvojan tehtävien mukainen toiminta palvelujen tarjoamisessa
<p>Koulutuksen suunniteltu kokonaiskesto:</p> <p>Yksi tilaisuus / palveluntuottaja, kestoaltaan kaksi max. kolme tuntia.</p>
<p>Koulutuksen ajankohta ja jaksotus: (esim. 1.-31.1. ja 9-12 joka viikon maanantai)</p> <p>Palveluntuottajien jatkokoulutusta suositellaan toteutettavaksi yksi tilaisuus / viikko tai yksi tilaisuus joka toinen viikko aina tiettyinä viikonpäivinä. Koulutuksen ajankohdista tiedotetaan palveluneuvojille hyvissä ajoin etukäteen.</p>
<p>Koulutuksen toteutusmenetelmät:</p>

- Koulutukset toteutetaan videon välityksellä ja nauhoitetaan. Nauhoitteet tallennetaan verkkoympäristöön.

Koulutusmateriaali:

- Pp-muotoon laaditut havainnolliset palvelukortit palveluprosesseittain rajapinta määriteltynä
- Palveluneuvojan tehtävistä käsin teemoittain ohjeistuksen mukaan laadittu koulutusmateriaali

Koulutuksen tekninen välineistö:

- videoneuvottelulaitteet
- verkko-oppimisympäristö

Opitun yhteinen purku

Osallistajat: palveluneuvojat ja palveluesimiehet

Kouluttaja/t:

- Nimi, yhteystiedot, organisaatio

<p>Koulutuksen nimi:</p> <p>Uuden palveluntuottajan koulutus (palveluntuottajan nimi tähän)</p>
<p>Koulutuksen tavoite:</p> <p>Koulutuksen tavoitteena on käydä läpi toimintatavat Asiointipisteissä kunkin palveluntuottajan tarjoamissa palveluissa seuraavasti:</p> <ul style="list-style-type: none"> -lyhyt organisaatioesittely palveluneuvojan työn näkökulmasta -käydään läpi palveluprosessit ja rajapinnat palvelukorttien avulla -käydään teemoittain läpi toimintatavat kunkin palveluntarjoajan palveluissa lähtien palveluneuvojan tehtävistä
<p>Koulutuksen edellytykset:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Uuden palveluntuottajan kouluttajat ovat selvillä ja osallistuvat kouluttajien infotilaisuuteen -Uuden palveluntuottajan palvelukortit ovat valmiit ja palveluntuottajan kouluttaja on muokannut niistä Power Point-muotoiset palveluprosessikuvaukset palvelurajapintoihin -Palveluntuottajien koulutusmateriaalit laaditaan annetun ohjeistuksen mukaisesti ja lähetetään koulutuksen järjestäjälle viikkoa ennen kyseistä koulutusta.
<p>Koulutuksen sisällöt:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Lyhyt organisaatioesittely palveluneuvojan työn näkökulmasta -Palveluntuottajan palvelut ja palveluneuvojan toimintatavat niiden tarjoamisessa Asiointipisteessä
<p>Koulutuksen suunniteltu kokonaiskesto:</p> <p>Yksi tai kaksi tilaisuutta / palveluntuottaja (riippuen palvelujen lukumäärästä), kestoaltaan max. kolme tuntia.</p>
<p>Koulutuksen ajankohta ja jaksotus: (esim. 1.-31.1. ja 9-12 joka viikon maanantai)</p> <p>Palveluntuottajien jatkokoulutusta suositellaan toteutettavaksi yksi tilaisuus / viikko tai yksi tilaisuus joka toinen viikko aina tiettyinä viikonpäivinä. Koulutuksen ajankohdista tiedotetaan palveluneuvojille hyvissä ajoin etukäteen.</p>
<p>Koulutuksen toteutusmenetelmät:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Koulutukset toteutetaan videon välityksellä ja nauhoitetaan. Nauhoitteet tallennetaan verkkoympäristöön.
<p>Koulutusmateriaali:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pp-muotoon laaditut havainnolliset palvelukortit palveluprosesseittain rajapinta määriteltynä - Palveluneuvojan tehtävistä käsin teemoittain ohjeistuksen mukaan laadittu koulutusmateriaali
<p>Koulutuksen tekninen välineistö:</p> <ul style="list-style-type: none"> - videoneuvottelulaitteet - verkko-oppimisympäristö

Opitun yhteinen purku
Osallistajat: palveluneuvojat ja palveluesimiehet
Kouluttaja/t: - Nimi, yhteystiedot, organisaatio