



ALKU-hanke

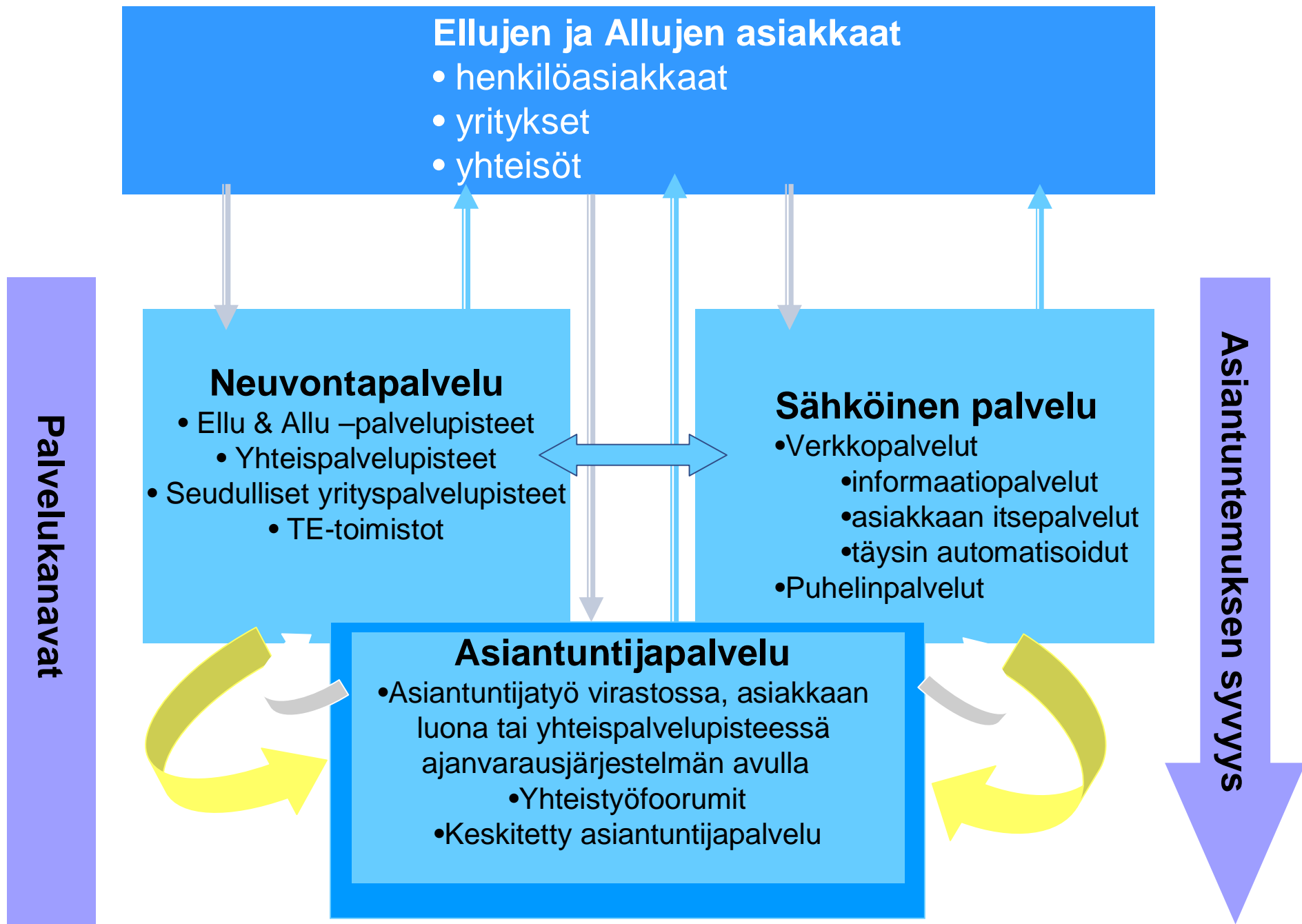
Palvelurakenteen kehittämistyöryhmä

Keskeiset ehdotukset 31.10.2008



Asiakaspalvelun perusta

- Palvelukanavien ja palvelukarttojen soveltaminen
- Asiakaslähtöisyyden korostaminen
 - Asiakassegmentointi käyttöön
 - Vuorovaikutteisuutta lisätään
 - Neuvottelukunnat ja keskeiset yhteistyöverkostot
- Laadun kehittämisen menetelmät käyttöön





Palvelukanava-yleislinjaukset

- Palvelukanavien käyttöä palvelutarjonnassa tulee suunnata yhä enemmän verkkopalvelun suuntaan.
 - Asiakkaiden tarvitsemat yleispalvelut, kuten neuvontaan, lupiin ja hakemuksiin liittyvät palvelut, voidaan hoitaa kasvavassa määrin sähköisesti itsepalveluna.
- On kiinnitettävä huomiota asiakkaan kokonaispalvelua tukeviin menettelyihin
- Palvelukanavien välinen yhteistyö ja ajantasainen tiedonvaihto on turvattava organisaation sisällä.



Neuvontapalvelu

- Fyysiset pisteet, joissa asiakas saa asiansa vireille ja saa yleisluonteista neuvontaa asiansa hoitamiseksi.
- Erityisesti yhteispalvelun rooli tulee korostumaan yhä enemmän tulevaisuudessa ja siksi se tarjoaa myös Ellujen ja Allujen palveluille toimivan palvelukanavan.
- Neuvontapalvelu on tärkeä osa toimintaa, vaikka kanavan merkitys tulee vähentymään asiain siirtyessä yhä enemmän verkkopalveluun,
- Henkilöstön osaamiseen kiinnitettävä huomiota

Asiantuntijapalvelu



- Palvelukanavana tarkoittaa palveluihin liittyvän syvällisemmän asiantuntemuksen antamista asiakkaille joko omassa toimipisteessä, asiakkaan luona tai sähköisen ajanvarausjärjestelmän avulla yhteispalvelupisteissä.
- Yhteistyöfoorumit ja –verkostot tukemaan asiantuntijapalvelua
- Keskitetty asiantuntijapalvelu
 - Asiantuntijatyötä voidaan siirtää verkossa tehtäväksi muilla paikkakunnilla.
 - edellyttää ko. palvelun yhteisen toimintamallin rakentamista ja yhteisten tietojärjestelmien käyttöönottoa ja henkilöstön osaamisen kehittämistä.



Verkkopalvelu

- Edellytyksenä toiminta-arkkitehtuurin laadinta, ValtIT-kärkihankkeiden hyödyntäminen ja prosessityö sekä henkilöresurssien ja taloudellisten resurssien varaaminen
- Käynnistetään kaksivaiheinen verkkopalveluiden kehittämisohjelma
 - Toiminta-arkkitehtuurin laatiminen (1.3.2009-31.12.2009)
 - Elluissa ja Alluissa laaditaan verkkopalvelujen toteuttamissuunnitelma (1.1.2010-2015)
- Internet-sivujen tuki verkkopalveluille
 - opastus (ohjeet ja tietopaketit),
 - käytettävyys



Puhelinpalvelut

- YritysSuomi contact centeriin on jatkossa otettava mukaan kaikki ne Ellujen tai Allujen palveluvalikoimassa olevat, yrityksille suunnatut palvelut, jotka soveltuvat palveluun.
- Kansalaisille suunnattu contact center tulisi rakentaa Suomi.fi yhteyteen. Palveluun voidaan liittää sekä Ellujen että Allujen ne palvelut, jotka on suunnattu kansalaisille ja soveltuvat palveluun.



Puhelinpalvelut

- Edellä mainittujen kahden contact centerin sisältämän yleisneuvonnan lisäksi voi erityistarpeista johtuen olla edelleen yhden palvelukokonaisuuden sisältämiä verkko- ja puhelinpalveluja käytössä kuten esim. mol.fi ja tienkäyttäjän linja.
- Puhelinpalvelun kehittämisessä tulee kuitenkin huomioida käynnissä olevan tukitoimintojen alueellistamistyöryhmän työ (määräaika 31.5.2009)



Palvelukartat

- Palvelujen segmentointi palvelukanava-luokittelun pohjalta.
- Toimintaan sovelletaan laadittuja palvelukarttoja.
 - Ellujen palvelukartta
 - Allujen palvelukartta



Ellujen palvelukartta

136 palvelua/palvelukokonaisuutta

Neuvontapalvelu

Kaikissa toimipisteissä	136	palvelua
Yhteispalvelupisteissä	14	palvelua
Seudullisissa yrityspalvelupisteissä	12	palvelua
TE-toimistoissa	26	palvelua

Asiantuntijapalvelu

Kaikissa (15) toimipisteissä	46	palvelua
Osassa toimipisteitä	92	palvelua
Asiakkaan luokse meneminen, kenttätyö	79	palvelua
Yhteistyöfoorumeissa	48	palvelua
Keskitetty asiantuntijapalvelu, työn siirtäminen	43	palvelua

Sähköinen palvelu

Verkkopalvelu		
- valmis	20	palvelua
-mahdollista tulevaisuudessa	29	palvelua
Puhelinpalvelu		
- valmis	8	palvelua
-mahdollista tulevaisuudessa	30	palvelua



Allujen palvelukartta

168 palvelua/palvelukokonaisuutta

Neuvontapalvelu

Kaikissa omissa pisteissä	50	palvelua
Osassa omista pisteistä	84	palvelua
Yhteispalvelupisteissä	18	palvelua

Asiantuntijapalvelu

Kaikissa omissa pisteissä	53	palvelua
Osassa omista pisteistä	90	palvelua
Asiakkaan luokse meneminen, kenttätyö	58	palvelua
Yhteistyöfoorumeissa	75	palvelua
Keskitetty asiantuntijapalvelu, työn siirtäminen	47	palvelua

Sähköinen palvelu

Verkkopalvelu		
-valmis	8	palvelua
-suunnitteilla	11	palvelua
-mahdollista tulevaisuudessa	12	palvelua
Puhelinpalvelu	-	palvelua
-työryhmän ehdotus contact centereiden perustamisesta		

Ruotsinkielisten ja saamenkielisten palveluiden järjestäminen



- Kaksikielisten Ellujen ja Allujen toimialueilla on huolehdittava, että neuvonta- ja asiantuntijapalveluissa on riittävästi suomen- ja ruotsinkielentaitoista henkilöstöä.
- Ruotsinkielisen opetustoimen tehtävät ja palvelut kootaan Ellujen ja Allujen osalta samaan ruotsinkielisen opetustoimen yksikköön, joka sijoitetaan Alluun.
- Sähköiset palvelut on tarjottava suomen ja ruotsin kielellä.
- Verkkopalveluita on rakennettava myös saamen kielillä saamen kielilaista ilmeneviä periaatteita noudattaen. Viranomaisten yhteistyönä tulisi selvittää yhteisen saamen kieliin perustuvan www-sivun rakentamista.
- Käännös- tai tulkkauspalveluiden osalta tavoitteena on palvelujen kokoaminen yhteen valtionhallinnossa. (Huomioitava käynnissä oleva tukitoimintojen alueellistamistyöryhmän työ, määräaika 31.5.2009) mennessä.



Asiakassegmentoinnin tekeminen

- Tavoite asiakaslähtöisyyden parantaminen, palvelukokonaisuuksien hahmottaminen ja asiakkaiden tarpeiden parempi ymmärtäminen
- Esitys Ellujen ja Allujen keskeisistä asiakas- ja sidosryhmistä noudattaen pääsegmentointia (henkilöasiakkaat, yritykset ja yhteisöt)
- Ellut ja Allut tekevät yksityiskohtaisen asiakassegmentoinnin osana uusien virastojen strategiaprosesseja vuonna 2010. Työn yhteydessä ryhmitellään myös annettavat palvelut ja ne resurssit, välineet ja rakenteet, joita tarvitaan palveluiden järjestämisessä asiakkaille.



Vuorovaikutteisuuden lisääminen

- Edellytys organisaation kestäväälle ja laadukkaalle asiakaslähtöiselle toiminnalle
- Tarkoittaa verkostomaista työtapaa ja osallistavia valmisteluprosesseja
- Tulee kiinnittää erityistä huomiota vuorovaikutteisuuden lisäämiseen asiakkaiden ja sidosryhmien kesken heikentämättä viranomaisen riippumattomuutta ja objektiivisuutta asioiden käsittelyssä ja päätöksenteossa
- Ehdotus asettavista pysyväisluonteisista neuvottelukunnista ja yhteistyöverkostoista



Laadun kehittämisen menetelmien käyttöönotto

- AVAINPROSESSIEIN KEHITTÄMINEN
- ASIAKASPALAUTEJÄRJESTELMÄN
RAKENTAMINEN
- CAF-KRITEERISTÖ ITSEARVIOINTIIN
- PALVELUTAVOITTEIDEN ASETTAMINEN



Avainprosessit

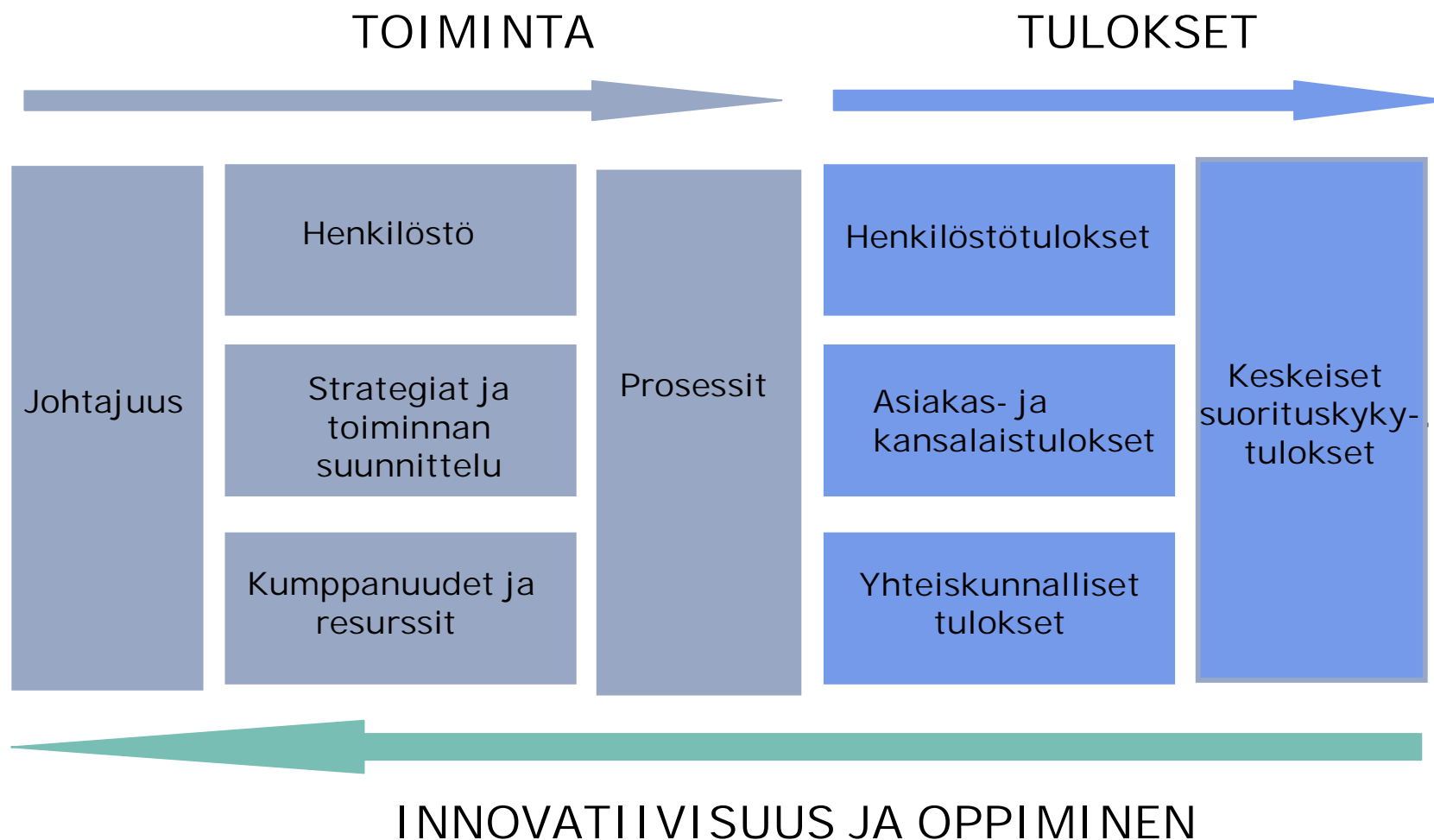
- Tavoitteena tunnistaa ja määrittellä Ellujen ja Allujen avainprosessit ja niiden osaprosessit.
- Prosessien tunnistamisen ja määrittelyn jälkeen tulee käynnistää prosessien kuvaus ja kehittämistyö. Prosessien kuvaamisessa noudatetaan JHS 152 periaatteita.
- Työ käynnistyy v.2010 alusta



Asiakaspalautejärjestelmä

- Asiakaspalautejärjestelmä koostuu ainakin seuraavista menetelmistä:
 - Sähköinen säännöllisesti toteutettava asiakaskysely
 - Sähköinen palautelomake internet-sivulla
 - Palautelomakkeet asiakaspalvelupisteissä
 - Koulutustilaisuuksien palautelomake
 - Suora asiakaspalaute

CAF -toimintatapojen ja tulosten arviointi





Palvelutavoitteet

- Tausta: selonteko keskus-, alue- ja paikallishallinnon toimivuudesta ja kehittämistarpeista
- Elluille, Alluille, TE-toimistoille ja maistraateille asetetaan konkreettiset, mitattavat palvelutavoitteet

Vaikutuksia



- Asiakaslähtöisen toiminnan toteutuminen
- Palvelujen saatavuuden turvaaminen ja sähköisten palvelujen kehittämisellä parannetaan saatavuutta molemmilla kotimaisilla kielillä
- Varmistetaan palvelujen laatu ja systemaattinen, kokonaisvaltainen laatutyön toteuttaminen