














SUOMI-PISTEIDEN ASIAKASPALVELUN KÄSIKIRJA

12.3.2025

Liite 3. Saapumisen ja palveluun ohjautumisen sekä asiakirjojen jättämisen
asiointipolut

Saapumisen ja palveluun ohjautumisen asiointipolku

Tavoite ja onnistuminen	<i>Selvitämme asiakkaan palvelutarpeen ja saatamme asiointiin alkuun.</i>	<i>Tarjoamme asiakkaalle selkeän ja rauhallisen ilmoittautumisen.</i>	<i>Ohjaamme asiakkaan sujuvasti odotusalueelle.</i>	<i>Tarjoamme asiakkaalle miellyttävän odotuskokemuksen.</i>	<i>Tarjoamme asiakkaalle sujuvan siirtymisen viranomaisen luo omalla vuorollaan.</i>
Tavoitekokemus	<i>Hahmotan helposti, missä ja miten saan asiointini alulle. Minut otetaan vastaan sekä kohdataan arvostavasti ja empaattisesti. Huomaan helposti Suomi-pisteessä olevat ohjeet ja opasteet, jotka auttavat minua asiointini aloittamisessa.</i>	<i>Omat yksilölliset palvelutarpeeni ja tietosuojat huomioidaan.</i>	<i>Koen, että minun on helppo liikkua odotusalueelle. Huomaan helposti tilassa olevat ohjeet ja opasteet.</i>	<i>Minua rauhoittaa, että voin helposti havainnoida asiointini lähestymistä. Voin ennakoita, milloin oma asiointivuoroni on.</i>	<i>Hienoä, pääsen nyt keskustelemaan asiastani asiantuntijan kanssa!</i>
Vaihe	 1. Saapuminen	 2. Ilmoittautuminen	 3. Siirtyminen odotusalueelle	 4. Odottaminen, asiointiin valmistautuminen	 5. Siirtyminen odotusalueelta palveluhuoneeseen tai -pisteeseen
Asiakkaan pyrkimys	Asiakas saa asiointinsa alkuun.	Asiakas saa häntä odottavalle viranomaiselle tiedon, että hän on saapunut paikalle.	Asiakas löytää odotusalueen, jotta voi odottaa vuoroaan mukavasti.	Asiakas on tilanteen tasalla asiointinsa lähestymisestä.	Asiakas siirtyy sujuvasti odotusalueelta hänelle osoitettuun palveluhuoneeseen tai -pisteeseen.
Asiakkaan tarina ja toimet	Asiakas astuu pääsisäänkäynnistä aulaan. Hän asioi ensimmäistä kertaa Suomi-pisteessä ja kokee epävarmuutta siitä, kuinka hänen tulisi toimia. Hän huomaa tilassa eri asiointitapoja esittelevän ja tilassa ohjautumista tukevan opasteen sekä tunnisteilla varustautuneen palveluneuvojan.	a) Jos asiakkaan palvelutarve on selkeä, hän siirtyy itsenäisesti opasteen ohjaamana ilmoittautumis- ja vuoronumerolaitteelle ja ilmoittautuu haluamansa viranomaisen palveluun. b) Jos asiakas on epävarma tai hänen palvelutarpeensa ei ole selkeä, hän kääntyy palveluneuvojan puoleen ja kertoo, millaista palvelua hän on tullut hakemaan. Palveluneuvoja ymmärtää hänen tulevan asioimaan tietylle viranomaiselle ja ohjaa hänet ilmoittautumaan ilmoittautumis- ja vuoronumerolaitteella. Tarvittaessa palveluneuvoja auttaa asiakasta laitteen käytössä. Asiakas saa laitteelta vuoronumerolapun.	Asiakas yrittää paikallistaa odotusalueen sijainnin. Asiakas huomaa palveluhuoneille tai -pisteille ohjaavat suuntaopasteet ja siirtyy niiden osoittamaan suuntaan. Palveluneuvojen läheisyydestä asiakas tunnistaa odotusalueen tilan opasteista, kalustuksesta sekä jonotusnäytöstä. Jonotusnäytöstä hän voi seurata oman asiointivuoronsa tilaa. Palveluneuvoja auttaa tarvittaessa ja ohjaa häntä siirtymään palveluhuoneiden ja odotusalueen suuntaan.	Asiakas istuu odotusalueella odottamassa vuoroaan ja havainnoi jonotusnäyttöjen vaihtuvia tietoja.	Kun asiakkaan vuoronumero tulee näkyviin jonotusnäytölle, hän tietää suunnata oikeaan palveluhuoneeseen tai -pisteeseen opasteiden ja palveluhuoneen tai -pisteiden yhteydessä olevien opasteiden avulla. Palveluhuoneen tai -pisteiden yhteydessä olevalla näytöllä on hänen jonotusnumeron.
Yhteisen asiakaspalvelun vastine (vuoro-vaikutteiset toiminnot)	 Suomi-pisteen palveluneuvoja seuraa aktiivisesti saapuvaa asiakasvirtaa, tervehtii kaikkia saapuvia asiakkaita lämpimästi ja pyrkii tunnistamaan ne asiakkaat, jotka tarvitsevat palveluneuvojan apua asiointinsa tai palvelutarpeensa tunnistamisessa. Tuleeko asiakas asioimaan viranomaisessa ajanvarauksella tai ilman ajanvarausta, jättämään asiakirjoja, vai asioimaan itsepalvelualueella? Tarvittaessa palveluneuvoja auttaa asiakasta tunnistamaan oikean viranomaisen.	 a) Asiakas valitsee ilmoittautumis- ja vuoronumerolaitteelta viranomaisen, jonka kanssa haluaa asioida. b) Jos asiakas tarvitsee apua ilmoittautumis- ja vuoronumerolaitteen käytössä, palveluneuvoja auttaa häntä. Laitte antaa asiakkaalle vuoronumerolipukkeen, joka kertoo asiakkaan vuoronumeron.	Asiakas siirtyy palveluhuoneita ja odotusalueita kohti sinne ohjaavien opasteiden avulla. Jos asiakas tarvitsee apua siirtymisessä odotusalueelle, palveluneuvoja auttaa tarvittaessa kertomalla odotusalueen ja palveluhuoneiden sijainnin tai esim. viittilöimällä sen suuntaan.  Jonotusnäyttö näyttää, mitkä numerot saavat tällä hetkellä palvelua.	Jonotusnäyttö näyttää, mitkä numerot saavat tällä hetkellä palvelua. Odotusalueella kuuluu merkkiäänä, kun jonotusnumero vaihtuu.	Jonotusnäyttö näyttää asiakkaan numeron ja sille osoitettua huonetta.  Palveluhuoneen tai -pisteen yhteydessä oleva vuoronumeronäyttö näyttää asiakkaan palvelunumeron.
Löytämisen tuki	Suomi-pisteiden opastuskonseptin mukaiset opasteet • Sisäänkäynnin yhteydessä Suomi-pisteen palvelujen logoseinä, johon on koottu Suomi-pisteessä asiakaspalvelua tarjoavien viranomaisten logot. • Sisäänkäynnistä aulaan saapuessa on Tervetuloa-kosketusfononäyttö, joka kokoaa Suomi-pisteen palvelut sekä eri asiointitavat. Infonäytön ohjeistava viestisisältö kertoo Suomi-pisteestä, sekä opastaa asiakasta seuraaviin asiointitilanteensa mukaisiin toimiin tilassa. • Tervetuloa-kosketusfononäytön yhteydessä toimintaopaste, joka parantaa kosketusfononäytön havaittavuutta tilassa. • Saapumisessa näköyhteys opasteisiin, jotka merkitsevät ilmoittautumis- ja vuoronumerolaitteiden sekä palveluneuvojan pisteen sijainnin.	Suomi-pisteiden opastuskonseptin mukaiset opasteet • Ilmoittautumis- ja vuoronumerolaitteiden opasteseinäke sekä seinäkkeen yhteydessä oleva toimintaopaste parantavat laitteiden havaittavuutta tilassa. • Ilmoittautumis- ja vuoronumerolaitteen läheisyydessä oleva "Odota vuoroasi tässä" -lattiaopaste varmistaa rauhallisen asioimisen ilmoittautumis- ja vuoronumerolaitteella. • Palveluneuvojan pisteen opasteet. Palveluneuvojan piste merkitään toimintaopasteella, joka parantaa pisteen havaittavuutta tilassa. Palveluneuvojan ollessa varattuna, pisteellä on "palaan pian" -kyltti.	Suomi-pisteiden opastuskonseptin mukaiset opasteet • Palveluhuoneiden suuntaopaste ohjaa palveluhuoneiden ja odotusalueen suuntaan. • Odotusalueen toimintaopaste merkitsee palveluhuoneiden tai -pisteiden läheisyydessä olevan odotusalueen. Muut asiakkaan ohjautumista tukevat ratkaisut • Aulan yhteydessä jonotusnäyttö. Ilmoittautumis- ja vuoronumerolaitteelta on näkymä aulan jonotusnäytölle.	Suomi-pisteiden opastuskonseptin mukaiset opasteet • Odotusalueen toimintaopaste, merkitsee odotusalueen. • Palveluhuoneille tai -pisteille opastava suuntaopaste, osoittaa palveluhuoneiden tai -pisteiden numerot sekä näiden suunnan. Muut asiakkaan ohjautumista tukevat ratkaisut: • Odotusalueen/-alueiden jonotusnäytöt. Asiointivuorossa olevia vuoronumeroita osoittavat näytöt sijoitettuna siten, että ne näkyvät vähintään odotusalueella/-alueilla odottaville asiakkaille. • Odotusalueen/-alueiden infonäyttö. Tietoa viranomaisten palveluista ja Suomi-pisteen tapahtumista. • Lisäjonotusnäyttöjä mikäli jonotusnäyttö ei näy itsepalvelualueelle.	Suomi-pisteiden opastuskonseptin mukaiset opasteet • Palveluhuoneen tai -pisteen opasteet opastavat palveluhuoneelle tai -pisteelle saapuvaa asiakasta. Palveluhuoneen tai -pisteen merkitsee huoneopaste, ovipteippaus sekä käytäväsuuntaisesti luettava kyltti. Muut asiakkaan ohjautumista tukevat ratkaisut: • Palveluhuoneiden tai -pisteiden yhteydessä oleva vuoronumeronäyttö näyttää asiakkaan numeron palveluhuoneella tai -pisteellä. • Odotusalueelta palveluhuoneisiin tai -pisteille siirtyäessä näköyhteys jonotusnäyttöön.
Yhteiset toimintatavat	Sujuva asiakkaan ohjaus Suomi-pisteessä varmistetaan yhteistyössä seuraavalla työnjaolla: • Palveluneuvoja on ainoa aulassa palveleva henkilö, joka voi tehdä asiakkaan tarpeen tunnistamista ja palvelutarpeen kartoitusta kaikkien viranomaisten palvelujen osalta. • Aulapalvelun vartija/host voi auttaa asiakasta kaikissa tiloissa liikkumiseen liittyvässä. Jos asiakas kysyy häneltä neuvoa asiointiin liittyen, vartija ohjaa asiakkaan palveluneuvojan pisteelle. <i>Aulassa voi toimia tilapäisesti tai pysyvästi myös viranomaisten omia Suomi-pistekohtaisia jalkautuvia asiakaspalvelijoita. Tästä tulee sopia asiakaspalvelutiimissä.</i>				

Tavoite ja onnistuminen	<i>Tunnistamme asiakkaan palvelun tarpeen ja autamme hänet asiointiin alkuun.</i>	<i>Ohjaamme asiakkaan sujuvasti ja monikanavaisesti jättämään asiakirjansa oikeaan paikkaan.</i>		
Tavoitekokemus	<i>Hahmotan helposti minne ja miten voin asiakirjani jättää. Saan apua ollessani epävarma.</i>	<i>Asiakirjan jättäminen on sujuvaa. Koen varmuutta siitä, että asiakirjani ohjautuu oikeaan paikkaan käsiteltäväksi.</i>		
Vaihe Asiakkaan pyrkimys Asiakkaan tarina ja toimet	 <p>1. Saapuminen ja orientoituminen asiakirjan jättämiseen</p> <p>Asiakas haluaa hahmottaa helposti, minne voi jättää asiakirjan.</p> <p>Asiakas saapuu Suomi-pisteeseen toimittamaan asiakirjaa viranomaiselle. Hän asioi ensimmäistä kertaa Suomi-pisteessä, eikä ole varma mihin tai kenelle hän voi asiakirjansa Suomi-pisteessä jättää. Hän huomaa tilassa asiointitapoja esittelevät ja asiointipolulla ohjautumista tukevat opasteet ja tunnisteilla varustautuneen Suomi-pisteen palveluneuvojan ja tilasuunnittelusta riippuen mahdollisesti myös palautuslaatikon / -laatikot.</p>	 <p>2. Asiakirjan jättäminen</p> <p>Asiakas haluaa jättää asiakirjan siten, että se ohjautuu oikeaan paikkaan.</p> <p>Asiakkaan tilannetta mutkistaa se, että erilaisten asiakirjojen vastaanottamiselle on erilaiset reunaehdot riippuen viranomaisten määrittelyistä. Asiakas ei välttämättä muista viranomaistoimijalta saamaansa ohjeistusta asiakirjan jättämiseen. Asiakkaan asiakirjojen jättämisen polku jakautuu seuraavien reunaehtojen myötä poluiksi A, B tai C:</p>	<p>A.</p> <p>Kun asiakas jättää asiakirjan, johon liittyy lakisääteinen määräaika, asiakkaan tulee jättää asiakirja Suomi-pisteessä sijaitsevaan palautuslaatikkoon tai palveluneuvojalle viimeistään klo 16:15 ko. päivänä.</p> <p>Muita kuin sellaisia asiakirjoja, joihin liittyy lakisääteinen määräaika, asiakas voi jättää palautuslaatikkoon tai palveluneuvojalle myös klo 16:15 jälkeen aina siihen asti, kun Suomi-piste on ko. päivänä avoinna.</p>	<p>B.</p> <p>Jos asiakas ilmaisee haluavansa todistuksen siitä, että asiakirja on vastaanotettu Suomi-pisteessä, asiakirja tulee jättää palveluneuvojalle.</p> <p>C.</p> <p>Jos asiakirja on sellainen joka voidaan ottaa vastaan vain toimivaltaisen viranomaisen toimesta (silloinkin kun viranomaisella on olemassa yhteispalvelusopimus) asiakkaan polku jakautuu sen mukaan.</p> <p>a) ...jos kyseinen virasto antaa asiakaspalvelua pisteessä ko. päivänä. b) ...jos kyseinen virasto ei anna asiakaspalvelua ko. päivänä</p>
Yhteisen asiakaspalvelun vastine (vuoro-vaikutteiset toiminnot)	 <p>Suomi-pisteen palveluneuvoja huomaa epävarman oloisen asiakkaan aulassa, tervehtii tätä ja kysyy asiakkaalta, tarvitseeko hän apua. (Palvelutarpeen tunnistaminen; asiakas on tullut jättämään asiakirjan).</p>	<p>Palveluneuvoja ohjaa asiakkaan jättämään asiakirjan kirjekuoreessa palautuslaatikkoon ja kehottaa asiakasta tarkastamaan, että asiakirjassa on yhteystiedot sekä kuoreessa viranomaisen nimi ja tarvittaessa asiakaspalvelijan nimi, ennen asiakirjan tipauttamista palautuslaatikkoon.</p>	<p>Palveluneuvoja ottaa asiakirjan vastaan ja antaa asiakkaalle todistuksen asiakirjan vastaanottamisesta.</p>	 <p>a) Palveluneuvoja ohjaa asiakkaan ottamaan vuoronumeron ko. viranomaiselle ilmoittautumis- ja vuoronumerolaitteelta ja valmistelemaan asiakirjansa valmiiksi.</p> <p>b) Palveluneuvoja ohjaa asiakasta tarkistamaan viranomaisen verkkosivuilta, puhelinpalvelusta tai viranomaisen muista palvelukanavista, miten asiakirjan jättämisen kanssa tulisi menetellä. Palveluneuvoja voi myös yhdessä asiakkaan kanssa etsiä tietoa viranomaisen verkkosivuilta asiakirjojen jättämiseen liittyen.</p> <p>Jos asiakas voi jättää asiakirjan viranomaisen sähköisessä asiointipalvelussa, palveluneuvoja voi auttaa asiakasta asiointinsa.</p> <p>Jos asiakas haluaa tulla itse uudelleen jättämään asiakirjan, palveluneuvoja neuvoo, milloin viranomaisella on seuraavan kerran asiakaspalvelua palvelupisteessä.</p>
Löytämisen tuki	<p>Suomi-pisteiden opastuskonseptin mukaiset opasteet</p> <ul style="list-style-type: none"> Suomi-pisteen logoseinäke, johon on koottu Suomi-pisteessä asiakaspalvelua tarjoavien viranomaisten logot. Sisäänkäynnistä aulaan saapuessa on Tervetuloa -kosketusinfonäyttö, joka kokoaa Suomi-pisteen palvelut sekä eri asiointitavat. Infonäytön ohjeistava viestisisältö kertoo Suomi-pisteestä. Jos asiakas haluaa jättää asiakirjan, infonäyttö opastaa asiakasta siirtymään itsepalvelualueelle lukemaan lisää asiakirjojen jättämisestä Itsepalvelualueen kosketusinfonäytöltä. <ul style="list-style-type: none"> Tervetuloa- kosketusinfonäytön yhteydessä toimintaopaste, joka parantaa kosketusinfonäytön havaittavuutta tilassa. Itsepalvelualueella on Itsepalvelualueen kosketusinfonäyttö, jossa on yleistä tietoa asiakirjan jättämisestä Suomi-pisteessä. 	<p>Suomi-pisteiden opastuskonseptin mukaiset opasteet</p> <ul style="list-style-type: none"> Itsepalvelualueella palautuslaatikon/-laatikoiden läheisyydessä olevalla Itsepalvelualueen kosketusinfonäytöllä <ul style="list-style-type: none"> Tietoa ja ohjeistusta asiakirjan jättämisestä palautuslaatikkoon Kuvaus, missä asioissa palveluneuvoja voi auttaa Palautuslaatikon tai palautuslaatikoiden yhteydessä on toimintaopaste, joka parantaa laatikoiden havaittavuutta tilassa. 	<p>Suomi-pisteiden opastuskonseptin mukaiset opasteet</p> <ul style="list-style-type: none"> Itsepalvelualueen kosketusinfonäytöllä kuvataan, missä asioissa palveluneuvoja voi auttaa. Palveluneuvojan pisteen opasteet. Palveluneuvojan piste merkitään toimintaopasteella, joka parantaa pisteen havaittavuutta tilassa. Palveluneuvojan ollessa varattuna, pisteellä on "palaan pian"-kyltti. 	<p>Suomi-pisteiden opastuskonseptin mukaiset opasteet</p> <ul style="list-style-type: none"> Pääsisäänkäynnin infonäytölle on koottu Suomi-pisteessä toimivat viranomaiset sekä heidän palveluajat. Itsepalvelualueen kosketusinfonäytöllä <ul style="list-style-type: none"> Kuvaus, missä asioissa palveluneuvoja voi auttaa Sekä yleistä tietoa asiakirjan jättämisestä Suomi-pisteessä Ilmoittautumis- ja vuoronumerolaitteiden opasteseinäke sekä seinäkkeen yhteydessä oleva toimintaopaste parantavat laitteiden havaittavuutta tilassa.
Yhteiset toimintatavat	<p>Sujuva asiakirjan jättäminen Suomi-pisteessä varmistetaan yhteistyönä seuraavalla työnjaolla:</p> <ul style="list-style-type: none"> Palveluneuvoja auttaa asiakasta asiakirjojen jättämisessä A,B ja C kuvauksen mukaan. Aulapalvelun vartija/host – Jos asiakas kysyy aulapalvelun vartijalta/hostilta neuvoo asiakirjan jättöön liittyen, hän ohjaa asiakkaan itsepalvelualueen kosketusinfonäytölle, josta asiakas saa yleistä tietoa asiakirjan jättämisestä Suomi-pisteessä. 	<ul style="list-style-type: none"> HUOM. Niissä Suomi-pisteissä, joissa palveluneuvoja tyhjentää yhteisen palautuslaatikon toimivaltaisen viranomaisen sijaan, ko. viranomaisella on oltava yhteispalvelusopimus, mikäli halutaan että palautuslaatikon tyhjentämisen hetkellä klo 16.15 asiakirja tulkitaan saapuneeksi lakisääteiseen määräaikaan mennessä. Jos asiakas on epävarma, voiko asiakirjan jättää palautuslaatikkoon, palveluneuvoja ei voi antaa tarkempaa menettelyneuvontaa asiakirjan jättämiseen liittyen. Tällaisessa tilanteessa palveluneuvoja neuvoo asiakasta <ul style="list-style-type: none"> a) ottamaan vuoronumeron toimivaltaiselle viranomaiselle TAI b) jos toimivaltaisella viranomaisella ei ole ko. päivänä asiakaspalvelua palvelupisteessä, olemaan yhteydessä muihin toimivaltaisen viranomaisen palvelukanaviin, esim. puhelinpalveluun saadakseen menettelyneuvontaa asiakirjojen jättämiseen liittyen. Palveluneuvoja voi myös yhdessä asiakkaan kanssa etsiä tietoa asiakirjojen jättämiseen liittyen toimivaltaisen viranomaisen verkkosivuilta. 	<ul style="list-style-type: none"> HUOM. Toimivaltaisella viranomaisella on oltava yhteispalvelusopimus, jotta palveluneuvoja voi ottaa asiakirjan vastaan ko. viranomaisen puolesta. 	<ul style="list-style-type: none"> Jos asiakas on epävarma, miten ko. asiakirjan voi jättää, palveluneuvoja ei voi antaa tarkempaa menettelyneuvontaa asiakirjan jättämiseen liittyen. Tällaisessa tilanteessa palveluneuvoja neuvoo asiakasta aina joko <ul style="list-style-type: none"> a) ottamaan vuoronumeron toimivaltaiselle viranomaiselle TAI b) jos toimivaltaisella viranomaisella ei ole ko. päivänä asiakaspalvelua palvelupisteessä, olemaan yhteydessä muihin toimivaltaisen viranomaisen palvelukanaviin, esim. puhelinpalveluun saadakseen menettelyneuvontaa asiakirjojen jättämiseen liittyen. <p>Palveluneuvoja voi myös yhdessä asiakkaan kanssa etsiä tietoa asiakirjojen jättämiseen liittyen toimivaltaisen viranomaisen verkkosivuilta.</p>