

SADe-ohjelma

Valtiovarainministeriö
Kansalaisen yleisneuvontapalvelu

Loppuraportti
7.12.2010

VALTIOVARAINMINISTERIÖLLE

Valtiovarainministeriö asetti osana Sähköisen asioinnin ja demokratian vauhdittamisohjelmaa (SADe-ohjelma) Kansalaisten yleisneuvontapalvelu –hankkeen (01.11.2009 – 31.12.2010). Hankkeen tavoitteena oli tehdä ehdotus kansalaisille suunnattavan julkisen hallinnon yleisneuvontapalvelun toimintamallista ja organisoinnista.

Työryhmän puheenjohtajana toimi kehittämisjohtaja Marko Puttonen valtiovarainministeriöstä. Työryhmän jäseninä toimivat kriisiviestinnän koordinaattori Petri Kekäle valtioneuvoston kansliasta, asiantuntija Leni Haavisto valtiovarainministeriöstä, neuvotteleva virkamies Päivi Laatikainen työ- ja elinkeinoministeriöstä, neuvotteleva virkamies Mirka Järnefelt liikenne- ja viestintäministeriöstä, järjestelmäpäälikkö Heikki Luhtala sisäasiainministeriöstä, ylitarkastaja Juhani Porthan sisäasiainministeriöstä varajäsenenään tarkastaja Jaana Nissinen sisäasiainministeriöstä, verkkotoimittaja Margit Suurhasko Valtiokonttorista, palvelupäälikkö Kimmo Mäkinen Valtiokonttorista, linjanjohtaja Marja-Liisa Taipale Valtiokonttorista, erityisasiantuntija Tanja Rantanen Suomen Kuntaliitosta, kehittäispäälikkö Markku Haiko Suomen Kuntaliitosta, kiertävä palvelusihteeri Ville Simpanen Espoon yhteispalvelusta. Työryhmän sihteereinä toimivat palvelupäälikkö Maire Ahopelto valtiovarainministeriöstä ja neuvotteleva virkamies Marjukka Ala-Harja (30.4.2010 asti) sekä neuvotteleva virkamies Helena Lehtimäki valtiovarainministeriöstä (1.11.2010 alkaen).

Työryhmässä toimi asiantuntijana finanssineuvos Marja Granlund valtiovarainministeriöstä. Työryhmä kuuli työnsä aikana useita asiantuntijoita viranomaisten sektorikohtaisista neuvontapalveluista. Työryhmän työskentelyä avusti liikkeenjohdon ja teknologian alojen konsultointiyritys BearingPoint Finland. Lisäksi työryhmä raportoi säännöllisesti SADe-ohjelman koordinaatioryhmälle työnsä etenemisestä.

Saatuaan työnsä päätökseen työryhmä luovuttaa raporttinsa valtiovarainministeriölle.

Helsingissä 7.12.2010

Marko Puttonen

Petri Kekäle

Leni Haavisto

Päivi Laatikainen

Mirka Järnefelt

Heikki Luhtala

Juhani Porthan

Jaana Nissinen

Kimmo Mäkinen

Margit Suurhasko

Marja-Liisa Taipale

Markku Haiko

Tanja Rantanen

Ville Simpanen

Maire Ahopelto

Helena Lehtimäki

Marja Granlund

Sisällysluettelo

1	JOHDANTO	1
2	KARTOITUS YLEISNEUVONTAPALVELUISTA	2
	2.1 Kokemuksia Suomen neuvontapalveluista	3
	2.2 Kokemuksia Pohjoismaiden yleisneuvontapalveluista	20
	2.3 Kokemuksia muiden maiden yleisneuvontapalveluista	30
3	LYHYEN JA PITKÄN AIKAVÄLIN SUUNNITELMAT	36
	3.1 Lyhyt aikaväli	36
	3.2 Pitkä aikaväli	37
	3.3 Kehityspolku	37
4	KOHDERYHMÄT	38
	4.1 Kohderyhmät ja odotukset	38
5	TOIMINTAMALLI	39
	5.1 Neuvontapalvelukonsepti	39
	5.2 Kommunikaatiokanavat	40
	5.3 Puhe- ja viestintäratkaisut	42
	5.4 Tarjotun palvelun laajuus	45
	5.5 Palveluprosessi	45
	5.6 Palvelun sisältö	48
	5.7 Palvelulupaus	49
	5.8 Palveluun tulevien tahojen liittymismalli	49
	5.9 Lainsäädännön rajoitteet – palvelun hinnoittelu	50
6	TEKNINEN RATKAISUMALLI	51
	6.1 IT-arkkitehtuuri	51
	6.2 Tietämyksenhallintaratkaisu	55
7	ORGANISOINTIVAIHTOEHDOT JA SIJOITTAMINEN	56
	7.1 Ydintoimintojen organisointi	57
	7.2 Tukitoimintojen organisointi	59
	7.3 Asiakaspalveluorganisaation koko	60
	7.4 Palveluorganisaation sijoittaminen	62
8	VAIHTOEHTOISTEN ORGANISOITUMISMALLIEN ARVIOINTI	64
	8.1 Vaihtoehtoisten organisoitumismallien kustannusarvio	64

8.2	Vaihtoehtoisten organisointimallien vertailu	67
9	TYÖRYHMÄN EHDOTUKSET	69
9.1	Palvelun sisältö ja kehityspolku	69
9.2	Puhelinnumero ja sähköpostiosoite	70
9.3	Organisointi	70
9.4	Toimeenpanosuunnitelma ja jatkotoimenpiteet	72

1 Johdanto

Yleisneuvontapalvelun rakentamista on viime vuosina esitetty muutamissa hankkeissa.

Selvitysmies Timo Kietäväinen teki vuonna 2008 selvityksen yhteispalvelumallin kehittämisestä ("Uusi julkinen asiakaspalvelumalli"). Kietäväinen esitti julkisten palvelujen yhteistä yleisneuvontaa sijoitettavaksi puhelinpalvelukeskukseen ja verkkopalveluun valtiovarainministeriön hallinnonalalle Suomi.fi-portaalin yhteyteen. Samalla Kietäväinen esitti, että valtiovarainministeriön hallinnon kehittämisosasto ottaa vastuulleen asiakaspalvelun kehittämisvastuun koordinaation.

Sisäasiainministeriön asettama työryhmä selvitti v. 2008 hätäkeskusten kiireettömien puheluiden uudelleen järjestämistä. Työryhmä esitti loppuraportissaan, että mahdollisuudet koko julkishallinnon neuvontapalveluiden kokoamiseksi palvelunumeroon 116 115 on tutkittava.

Lisäksi valtiovarainministeriön asettama Julkisen hallinnon ja julkisten palvelujen sähköisen asioinnin kehittämislinjausten ja käyttöönottosuunnitelman 2009 – 2012 valmisteluhanke (SADe-ohjelma) totesi loppuraportissaan (Valtiovarainministeriö 6/2009), että sähköisen asioinnin tarvitsemat tukipalvelut kehitetään julkisen hallinnon yhteisinä ratkaisuin. Tavoitteeksi asetettiin julkisen hallinnon yhteisen yleistä kansalaisten asiakasneuvontaa ja sähköisen asioinnin tukea antavan toiminnon rakentaminen. Ajatuksena oli, että julkiseen hallintoon luotaisiin yksi yhteinen kansalaisten asiakasneuvontanumero (116 115) ja verkko-osoite (www.suomi.fi), joiden kautta asiakkaille annetaan hallintoasioiden hoitoon liittyvää yleisneuvontaa ja verkkoasioinnin tukea. Neuvonta ehdotettiin organisoitavaksi valtiovarainministeriön hallinnonalalle kansallisen Suomi.fi-asiointiportaalin yhteyteen.

Valtiovarainministeriön asettama Tukitoimintojen alueellistamistyöryhmä teki kesäkuussa 2009 esityksen julkisen hallinnon tukitoimintojen – mm. hallinnon asiakkaiden puhelin- ja verkkoneuvontapalvelujen - järjestämisestä. Työryhmä ehdotti mm., että

- Sähköisen asioinnin tukipalvelut kehitetään julkisen hallinnon yhteisinä ratkaisuin.
- Yhteispalvelupisteitä hyödynnetään sähköisten asiointipalveluiden tukena.
- Kansalaisille suunnattu yhteyskeskus rakennetaan Suomi.fi-portaalin yhteyteen Valtion IT-palvelukeskukseen (VIP) Valtiokonttoriin. Yhteyskeskuksessa on sekä puhelin- että sähköinen tuki- ja neuvontapalvelu. Valtiovarainministeriö tekee yhteistyötä sisäasiainministeriön kanssa julkisten palveluiden ja hätäkeskusten kiireettömien neuvontapuheluiden (116 115 puhelut) uudelleen järjestämiseksi. Jos hätäkeskusten määrää vähennetään, voidaan lakkautettavien hätäkeskusten tiloja, henkilöstöä ja osaamista hyödyntää kiireettömien puheluiden hoitamisessa.
- Yrityksille tarjotaan neuvontapalveluja työ- ja elinkeinoministeriön rakentaman ja YritysSuomi-portaaliin kuuluvan yhteyskeskuksen kautta. Palvelu suunnataan aluksi yritysten perustajille, mutta palvelu laajenee kattamaan seuraavassa vaiheessa kaikki TE-keskusten ja -toimistojen ja myöhemmin koko TEM-konsernin yrityksille suunnatut palvelut.

- Jatkossakin on olemassa myös julkishallinnon teemakohtaisia verkko- ja puhelinneuvontapalveluja. Myös kunnissa on olemassa alueellisia yhteyskeskuksia, joita voidaan tulevaisuudessa hyödyntää myös valtakunnallisesti.

Edellä mainittujen työryhmien esitysten pohjalta valtiovarainministeriö asetti 30.10.2009 osana Sähköisen asiointin ja demokratian vauhdittamisohjelmaa (SADe-ohjelma) Kansalaisten yleisneuvontapalvelu –hankkeen.

Kansalaisen yleisneuvontapalveluhankkeen tavoitteeksi asetettiin tehdä ehdotus kansalaisille suunnattavan julkisen hallinnon yleisneuvontapalvelun toimintamallista ja organisoinnista. Puhelimen lisäksi neuvontaa tulee toimeksiannon mukaan antaa myös muilla sähköisillä kanavilla. Lisäksi tavoitteeksi asetettiin hyödyntää yleiseurooppalaista asiakasneuvontapuhelinnumeroa 116 115. Yleisneuvontapalvelun on ajateltu toimivan tiiviissä yhteistyössä jo olemassa olevien neuvontapalveluiden ja kansalaisportaalien kanssa sekä rakentavan synergiaa palveluiden välille. Työryhmän piti saada ehdotuksensa valmiiksi 31.12.2010 mennessä.

Työryhmä aloitti hankkeen kartoittamalla kokemuksia muissa maissa toteutetuista julkisen hallinnon neuvontapalveluista sekä Suomessa viranomaisten hallinnonalakohtaisista ja yksityisen sektorin neuvontapalveluista. Työryhmä määritteli yleisneuvontapalvelun konseptimallin ja toiminnalliset tavoitteet. Palvelukokonaisuuden määrittelyssä otettiin huomioon tarvittavan arvolupauksen lisäksi myös toteutukseen sekä ylläpitoon liittyvät haasteet. Näin määriteltiin kokonaisuus, joka ei pelkästään vastaa palveluvaatimuksiin, vaan on myös konkreettinen ja toteutuksen kannalta suoraviivainen. Työryhmän esitys sisältää myös yleisneuvontapalvelun teknisen ratkaisumallin, palvelun organisointimallin ja kustannusarvion.

2 Kartoitus yleisneuvontapalveluista

Tarve kansalaisten yleisneuvontapalvelulle on noussut esiin erityisesti hätäkeskuksiin soitetavien kiireettömien puhelujen suuren määrän vuoksi. Myös lisääntyvä sähköinen asiointi ja siihen liittyvän tuen järjestäminen on lisännyt tarpeita yleisneuvontapalvelulle. Seuraavassa esitellään julkisen hallinnon yleisneuvontapalvelujen tilannetta ja kokemuksia Suomessa, Pohjoismaissa ja muutamissa muissa maissa.

2.1 Kokemuksia Suomen neuvontapalveluista

2.1.1 Yleiset neuvontapalvelut

Hallinto-info

Ensimmäisiä kokemuksia hallinnon yleisestä neuvontapalvelusta on 1990-luvulla tehdystä Hallinto-info -kokeilusta. Julkisen hallinnon neuvontapiste Hallinto-info avattiin valtiovarainministeriön asettaman Palveluhankkeen kokeiluna Helsingin pääpostissa v. 1990. Samoissa tiloissa toimivat eräiden muiden valtion viranomaisten asiakaspalvelupisteet. Hallintoinfon toiminta-ajatuksena oli ohjata julkisen hallinnon asiakkaat oikean viranomaisen luo. Yksinkertaisiin puhelimesta tai paikan päällä esitettyihin kysymyksiin pyrittiin vastaamaan suoraan ja erityiskysymykset ohjattiin oikein viranomaisen vastattavaksi. Lisäksi jaettiin mm. lomakkeita ja esitteitä.

Pääpostitaloon liittyvien tilajärjestelyjen ja niihin liittyvien ongelmien vuoksi Hallinto-info muutti Helsingin kaupungin tiloihin Jugend-saliin v. 1996. Asiakaskontaktien väheneminen ja yhteistyöhön Helsingin kaupungin kanssa liittyvät ongelmat johtivat kuitenkin siihen, että v. 1998 kokeilu päätettiin lopettaa. Kansalaisten yleisneuvonta haluttiin organisoida yhteispalvelupisteiden ja sähköisen Kansalaisen käsikirjan varaan. Hallintoinfossa työskenteli sen toiminta-aikana 2-3 henkilöä.

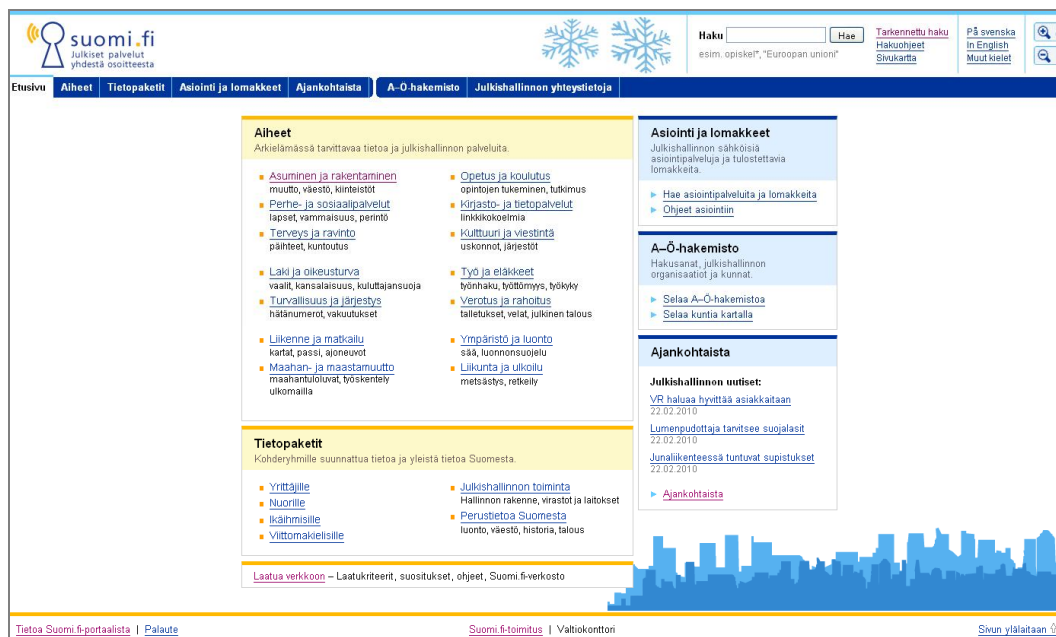
Suomi.fi-portaalin tekemä kansalaisten neuvontatyö

Suomi.fi-portaalissa ei ole Norjan ja Tanskan tyyppistä organisoitua neuvontapalvelua. Suomi.fissä vastataan kaikkiin kansalaisten puhelimella, sähköpostilla tai palautelomakkeella lähettämiin kyselyihin. Portaalissa tarjotaan viranomaisten tietojen lisäksi myös asiointipalveluita ja lomakkeita. Suomi.fi-portaali on toiminut vuodesta 2002. Vuoden 2009 alusta Suomi.fi on toiminut Valtiokonttorissa valtiovarainministeriön ohjauksessa.

Portaalin käyttömäärät olivat vuonna 2009 sivunäyttöinä mitattuna seuraavat:

tammikuu 2009 – joulukuu 2009					
Tammikuu	Helmikuu	Maaliskuu	Huhtikuu	Toukokuu	Kesäkuu
720 020	573 731	678 741	624 992	534 157	479 789
Heinäkuu	Elokuu	Syyskuu	Lokakuu	Marraskuu	Joulukuu
395 305	472 088	535 781	631 044	641 877	523 336

Taulukko 1: Suomi.fi



Kuva 1 www.suomi.fi

Palvelulupaus ja -kielet

Portaalista voi kysyä Suomi.fi:n omista sivuista ja sisällöstä. Kaikki muut yhteydenotot pyritään ohjaamaan ao. viranomaisille. Palautteisiin luvataan vastata kolmen päivän kuluessa. Käytännössä vastauksen saa helpoissa tapauksissa jo saman päivän aikana.

Yksi verkkotoimittaja on viikoittain vastuuvuorossa. Asiointipalveluihin ja lomakkeisiin liittyvät kysymykset hoitavat näihin asioihin perehtyneet henkilöt.

Suomi.fi-portaali toimii suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi. Yhteydenottoihin vastataan myös näillä kielillä.

Palvelukanavat

Palautelomake

Yhteydenottojen toivotaan kanavoituvan palautelomakkeen kautta. Lomakkeella on kerrottu Suomi.fi-toimituksen ja palveluja tuottavien organisaatioiden vastuut.

Sähköposti ja puhelin

Toimitukseen on mahdollista lähettää sähköpostia joko Suomi.fi:n toimittajille ja yleiseen sähköpostiosoitteeseen. Yhteystietosivulla annetaan tällä hetkellä toimittajien henkilökohtaiset puhelinnumerot. Tarkoitus on piakkoin siirtää yhteen toimituksen puhelinnumeroon.

Usein kysytyt kysymykset

Suomi.fi-portaalissa ei ole usein kysyttyjä kysymyksiä.

Neuvontapalvelujen laajuus ja sisältö

Toimitukseen tulleita yhteydenottoja seurataan puolivuosittain, jolloin niistä koostetaan yhteenveto. Yhteydenottoja oli vuonna 2009 yhteensä 380. Neuvontatehtävien määrä kasvoi edellisestä vuodesta 56 %. Nousuun vaikuttivat yksittäisten lomaketuottajien uudet palvelut sekä tiettyyn ajankohtaan sidottujen lomakkeiden käyttö. Neuvontaa tarvitsivat pääasiassa yksittäiset kansalaiset.

Huomattavaa on, että puhelimella tulevat kansalaiskysymykset ovat usein hyvin yksityiskohtaisia asiointipalveluita tai lomakkeita koskevia kysymyksiä, joiden selvittely vie usein paljon aikaa. Valitettavasti monet puhelimitse tulleet yhteydenotot ovat jääneet kirjaamatta.

Yhteydenotot

Yhteydenotot koskevat asiointipalveluja ja lomakkeita julkishallinnon palveluita ja portaalin omaan sisältöä.

Suomi.fissä palautteita seurataan puolivuosittain. Yhteydenotot luokitellaan lähettäjätahon mukaan ja yhteydenottojen tyypin mukaan. Puhelimitse tulevat yhteydenotot kirjataan sähköpostiin, mutta varsinaista seurantaa palautekanavien mukaan ei tehdä. Yhteydenotot kirjataan kehitysehdotuksiin, kysymyksiin, moitteisiin ja kiitoksiin. Seurantaa ei tehdä teemoittain.

Neuvontapalveluihin käytettävät resurssit

Suomi.fi-portaalin toimituksessa on aina yksi verkkotoimittaja vuorollaan vastaamassa kansalaispalautteeseen. Asiointipalveluja ja lomakkeita koskevat kysymykset ja ongelmat hoitavat näihin asioihin perehtyneet verkkotoimittajat. Henkilöstökustannuksia ei ole kohdennettu erityisesti neuvontatoimintaan. Tähän mennessä työaikaa ei kirjata erikseen työajanseurantaan. Neuvontapalvelun kustannukset lasketaan portaalin kustannuksiin.

Koulutus, markkinointi ja käyttäjäpalaute

Neuvontaan liittyvä koulutus on lähinnä verkkotoimittajien työn yhteydessä tapahtuvaa perehdyttämistä. Erityisiä koulutuspäiviä ei ole.

Markkinointi

Neuvontapalveluiden markkinointiin ei ole käytetty resursseja. Pikemminkin on pyritty ohjaamaan kansalaisia viranomaisten omiin neuvontapalveluihin.

Sosiaalinen media

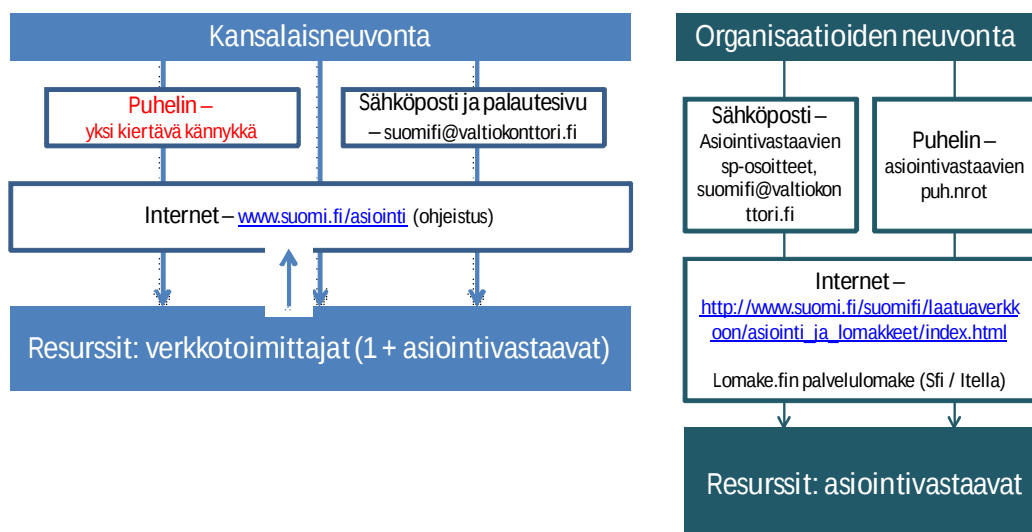
Suomi.fi toimii Facebookissa www.facebook.com. Tarkoituksena on esitellä Suomi.fi:n asioita ja ajankohtaisia palveluja kevyemmässä muodossa kuin Suomi.fi:n sivuilla julkaistavissa uutisissa. Palvelussa mm. esitellään hyviä asiointipalveluita, mutta ei anneta neuvontaa.

Käyttäjäkyselyt

Suomi.fi:stä on tehty viimeisin kävijätutkimus vuonna 2007. Siinä ei ole erikseen tutkittu tyytyväisyyttä neuvontapalveluihin. Vuonna 2009 tehtiin viranomaisille asiointipalveluihin ja lomakkeisiin liittyvä VIP:n asiakaspalvelututkimus, jossa Suomi.fi-toimitus sai erittäin hyvän tuloksen.

Neuvontapalvelujen sijainti/tulevaisuus

Suomi.fi neuvontapalveluja organisoidaan uudelleen. Kansalaisten puhelut on kanavoitu toimittajien henkilökohtaisten puhelinnumeroiden sijasta yhteen yhteiseen numeroon. Asiointipalveluiden ja lomakkeiden neuvontaan perehdytetään yksi verkkotoimittaja lisää. Selvitetään myös mahdollisuutta ottaa käyttöön järjestelmä yhteydenottojen käsittelymiseen.



Kuva 2: Suomi.fi-portaalin neuvontatoiminnan organisointi

Uudistettu Suomi.fi-portaali avattiin virallisesti 27.10.2010. Suomi.fi tarjoaa kansalaisen tarvitsemat julkisen hallinnon palvelut kansalaisille yhdestä osoitteesta. Portaalin kautta löytyvät nyt linkit kaikkien valtionhallinnon organisaatioiden ja kuntien palveluihin. Uudessa Suomi.fi-palvelussa käyttäjä voi valita, minkä kunnan palveluja hän haluaa etsiä, ja portaali näyttää halutun kunnan palvelut sivuilla ensimmäisenä. Suomi.fi-portaali keskittyy kansalaisille suunnattuun tietoon. Suomi.fi aiemmin yrittäjille suunnattu tieto löytyy YritysSuomi.fi-portaalista.

Työ- ja elinkeinohallinnon valtakunnalliset Contact Center –palvelut

Työ- ja elinkeinohallinnon valtakunnallisia Contact Center –palveluja (Työlinja, Yritys-Suomi-puhelinpalvelu) kehitetään yhtenäisenä ja intergoituna kokonaisuutena. Tavoitteena on sähköisiin palveluihin siirtymisen vahvistaminen ja asiakkaiden tarpeisiin vastaavan henkilökohtaisen ja asiantuntevan palvelukanavan rakentaminen. Palvelun tuottaa ELY-keskusten ja TE-toimistojen verkosto.

Yritysasiakkaiden Yritys-Suomi-neuvontapalvelu

Yritys-Suomi-puhelinpalvelu käynnistyi virallisesti tammikuussa 2010. Puhelinpalvelu on valtakunnallinen Contact Center, joka toimii palvelukanavana yrityksille ja yrittäjiksi aikoville. Toiminnan alkuvaiheessa Yritys-Suomi-puhelinpalvelu kohdistuu lähinnä yritystoiminnan aloittamisesta kiinnostuneille ja alkaville yrittäjille.

Puhelinpalvelusta asiakkaat saavat yleistä alkavan yrittäjän yritysneuvontaa, tietoa ja neuvontaa TEM-konsernin sekä tärkeimpien yhteistyökumppaneiden yrityspalveluista sekä opastusta niihin liittyvissä sähköisissä palveluissa. Tarpeen vaatiessa asiakas ohjataan julkiseen yrityspalveluun tai henkilökohtaiseen palveluun.

Puhelinpalvelu täydentää Yritys-Suomen monikanavaista palvelujärjestelmää. Puhelinneuvonta on maksutonta. Soittamisesta aiheutuvat kustannukset määräytyvät puhelinoperaattorin perimistä hinnoista.

Yritys-Suomi-puhelinpalvelu on avoinna joka arkipäivä klo 9.00 – 16.00. Palvelua annetaan suomen, ruotsin ja englannin kielellä. Puhelinpalvelun tuottavat ELY-keskusten ja TE-toimistojen 26 yritysneuvojaa kymmenellä ELY-keskusalueella (11 htv). Yritysneuvojat hoitavat puhelinpalvelua verkostona kukin omista työpisteistään käsin. Suurin osa yritysneuvojista tekee työtä puhelinpalvelussa osa-aikaisesti. Tällä ratkaisulla on pyritty turvaamaan henkilöstön osaaminen myös tulevaisuudessa, kun työpanoksesta osa kohdistuu myös kasvokkain tapahtuvaan palvelutyöhön puhelinpalvelutyön rinnalla. (Palvelun tuottaminen vaatii toiminnan alkuvaiheessa n. 14 henkilötyövuotta (28 henkilöä).

Työvoimapalveluasiakkaiden Työlinja-palvelu

Työ- ja elinkeinoministeriön tarjoama julkisen työvoimapalvelun neuvontapalvelu Työlinja perustettiin Mikkeliin jo v. 1994. Kuudessatoista vuodessa Työlinjasta on kehittynyt monipuolisesti työnhakijoita ja työnantajia palveleva sekä työvoimatoimistoja päivittäisessä asiakastyössä tukeva yhteyskeskus.

Työlinja palvelee henkilöasiakkaita, yrityksiä ja muita työnantajia sekä työ- ja elinkeinotoimistoja sähköisten kanavien kautta (puhelin, sähköposti ja verkkopalvelut). Työlinja antaa tietoa mm. avoimista työpaikoista, työttömyysturvasta, muutosturvasta sekä koulutusmahdollisuuksista ja opintojen rahoituksesta. Työnantajat voivat ilmoittaa avoimen työpaikan ja työpaikkoihin liittyvät muutostiedot Työlinjan kautta. Lisäksi Työlinja opastaa sähköisten palvelujen käytössä sekä antaa tietoa työ- ja elinkeinotoimistojen palveluista. Palvelut ovat saatavilla myös ruotsin kielellä.

Työlinjalle tulee puheluja yli 400 000 vuodessa. Lisäksi vastataan yhteydenottoihin sähköpostitse. Palvelu toimii arkisin klo 8-18. Työlinjan neuvontatoiminta työllistää yhteensä 54 henkilötyövuotta (n. 60 henkilöä).

Yhteispalvelupisteet

Yhteispalvelu on tapa tarjota julkishallinnon ja muita palveluja keskitetysti yhdestä paikasta - yhteispalvelupisteestä. Yhteispalvelu perustuu yhteispalvelulakiin (223/2007). Lakia sovelletaan valtion viranomaisille, kunnallisille viranomaisille ja Kansaneläkelaitokselle kuuluvien avustavien asiakaspalvelutehtävien järjestämiseen ja hoitamiseen yhteistyönä. Palvelu sisältää mm. asiakirjojen vastaanottamista ja luovuttamista, asioiden vireillepanoon ja käsittelyyn liittyvää neuvontaa sekä sähköisten palvelujen käytön tukemista. Viranomaisten asiantuntijapalveluja voidaan tarjota viranomaisten omien virkailijoiden toimesta yhteispalveluna, joko määrättyinä aikoina, ajanvarauksella tai etäpalveluna.

Yhteispalvelupisteitä oli maassamme marraskuussa 2010 noin 190 kpl ja ne toimivat 143 kunnassa. Keskeisimmät toimijat yhteispalvelussa ovat kunta, Kansaneläkelaitos, työ- ja elinkeinotoimisto, poliisi, maistraatti ja verohallinto. Lisäksi yhteispalvelupisteessä voi olla myös muiden palveluntuottajien palveluita, esimerkiksi kolmannen sektorin toimijoita ja paikallisia yrityksiä. Kunnan ja valtion palveluntuottajien yhteistyöllä voidaan turvata monipuoliset ja laadukkaat palvelut niin haja-asutusalueilla kuin taajamissa. Kansalaisten kannalta on tärkeää, että yhteispalvelupisteistä saa tietoa, neuvontaa ja palveluja yli sektorirajojen.

Useimmiten kunta toimii yhteispalvelupisteen isäntänä ja palveluneuvojan työnantajana. Tästä huolimatta kunnan palvelujen tarjoaminen yhteispalveluna ei ole kovinkaan yleistä.

Asiakirjojen välityksen sekä asioiden vireillepanoon ja käsittelyyn liittyvän neuvonnan lisäksi yhteispalvelupisteissä annetaan yleisneuvontaa. Kattavaa luetteloa yleisneuvonnan asioista on mahdotonta tehdä, koska asiakkaiden kysymykset voivat koskea kaikkea mahdollista tietoa. Asiakkaat kyselevät muun muassa seuraavia asioita:

- Viranomaisten yhteystietoja ja aukioloaikoja
- Reittineuvoja, aikatauluja ja lippujen hintoja
- Tietoja paikallisista palveluista ja yrityksistä sekä järjestöistä
- Järjestyslaista (mikä on sallittua ja mikä ei ole)
- Juhlatiloja (kaupunki/yksityiset)
- Alueen matkailuun liittyviä asioita
- Liikuntapaikkoja ja -reittejä
- Kalastuslupa-asioita
- Jätehuoltoon liittyviä asioita
- jne.

Pääsääntöisesti palveluneuvoja opastaa/neuvoo asiakasta ja/tai etsii hänelle netistä vastaukset esitettyihin kysymyksiin ellei muutoin osaa häntä neuvoa.

Työryhmä tutustui työnsä aikana yksityiskohtaisemmin Espoon yhteispalveluun. Espoossa on kuusi yhteispalvelupistettä, joissa vuosittain palvelee noin 143 500 asiakasta ja vastataan noin 9 200 puheluun. Työntekijöitä yhteispalvelupisteissä on yhteensä 25.

Yhteispalvelupisteessä hoidetaan paitsi Espoon kaupungin palveluja myös yhteistyökumppanien (Kela, vero, poliisi, Lippupiste, Helsingin Seudun liikenne jne.) palveluja. Oman kaupungin palveluja ovat mm. lomakkeiden ja hakemusten tarjoaminen ja vastaanotto, ruokalippujen ja välipalakorttien myynti, kuntosalikortit, veteraanien pysäköintiluvat, kartat ja kaupungin kassana toimiminen (kansalaiset voivat maksaa kaupungin laskuja ja kaupungin eri yksiköt voivat noutaa käteistä rahaa). Yhteistyökumppanien palveluja ovat mm. matkakorttien ja kalastuslupien myynti, lomakkeiden ja hakemusten (mm. ajokortti-) vastaanotto, tilaisuuksien lippujen myynti, löytötavaroiden vastaanotto, vaalien ennakkoäänestykset ja matkailuesitteiden jako.

Asiakkaat kyselevät eniten mm. yhteystietoja ja aukioloaikoja, reittineuvoja, aikatauluja ja lippujen hintoja sekä tietoja paikallisista palveluista ja yrityksistä, järjestyslain sisällöstä ja juhlatiloista.

Yhteispalvelupisteiden laajentamisen lisäksi on meneillään kuntakohtaisten palvelujen kokoamista yhteen asiakkaita varten. Esimerkkinä voidaan mainita Oulun asiakaspalvelukeskusprojekti, jonka tavoitteena on luoda uudenlainen toimintamalli kuntalaisten laadukkaalle, tehokkaalle ja keskitetylle palvelulle. Asiakaspalvelukeskuskonseptissa kunnan asiakaspalvelu järjestetään asiakas-, palvelu- ja prosessilähtöisesti nykyisen organisaatiolähtöisen mallin sijaan. Osa konseptia on asiakkuudenhallintajärjestelmä, johon keskitetään asiakkaiden tiedot, asiakkuustiedot ja palvelupyynnöt. Asiakkuudenhallintajärjestelmän avulla asiakkaan palvelupyyntö voidaan käsitellä joko keskitetyssä pisteessä tai hajautetusti eri paikoissa.

Fonectan numeropalvelu

Fonecta perustettiin vuonna 2002. Fonecta työllistää yli 1 000 ihmistä ympäri Suomea. Fonectan numeropalveluiden asiakaspalveluorganisaatiossa on hallinnon lisäksi 450 asiakaspalvelijaa, joista 280 henkilöä ovat vakinaisessa työsuhteessa ja loput ovat vuokratyöläisiä, joista 120 henkilöä tulevat töihin tarvittaessa. Fonectan numeropalveluilla on kolme palvelukeskusta: Kouvolassa, Porissa ja Turussa.

Fonectan numeropalvelu sisältää

- 020202 numeropalvelun suomeksi ja tarvittaessa ruotsiksi sekä englanniksi
- 020203 numeropalvelun ruotsinkielellä sekä
- 118 numeropalvelun suomeksi.

Numeropalvelun kohderyhmänä ovat kaikki Suomen kansalaiset ja yritykset. Fonectan numeropalveluun tulee vuodessa 30 miljoonaa puhelua yli kolmesta miljoonasta erillisestä lanka- ja matkapuhelinliittymästä. Fonectan markkinaosuus kaikista Suomessa soitettavista numeropalvelupuheluista on 75 prosenttia.

Fonecta vastaa siitä, että 02 02 02 numeropalvelu on tuotettu ammattitaidolla ja hyvää teknistä tapaa noudattaen siten, että palvelun käytettävyyden tulee kuukausitasolla tarkasteltuna vastata käytettävyyttä, jonka mukaan 80 %:ssa palveluun soitetuista puheluista vastausaika on enintään 15 sekuntia. Käytännössä palveluun pääsee lähes aina 2-3 sekunnissa. Kaikissa kotimaan numeropalveluissa (020202, 020203 tai 118) keskimääräinen palvelun kesto on noin 47 sekuntia.

Soitto 02 02 02 Numeropalveluun ma–pe klo 8–18 maksaa 0,90 €/puhelu + 0,34 € / 10 sekuntia ja muina aikoina 0,90 €/puhelu + 0,48 € / 10 sekuntia. Puhelun hintaan lisätään oman operaattorin paikallisverkkomaksu tai matkapuhelumaksu.

Puhelun yhdistäminen ja/tai tekstiviesti maksaa 0,49 €. Yhdistetystä puhelusta peritään paikallisverkko- tai matkapuhelumaksu. Lisäksi numerosta riippuen peritään joko Fonectan puhelumaksu (0,085 €/min) tai yritys- tai palvelunumeromaksu. Yhdistämisestä ei laskuteta, jos puheluun ei vastata tai jos numero on varattu.

Laatutason ylläpitämiseksi Fonectalla on käytössä vuorosuunnitteluohjelma, joka laskee puheluvolyymiennusteet ja tarvittavan asiakasneuvojamäärän. Lisäksi Fonectalla on käytössä tuntityöntekijöitä, joita voidaan tarvittaessa kutsua töihin ennakoituja ruuhkatilanteita varten. Fonecta vastaa 02 02 02 numeropalvelun säännösten ja hyvän tavan mukaisuudesta ja pyrkii varmistamaan käytettävissään olevien tietojen ja aineistojen perusteella palvelun parhaan mahdollisen oikeellisuuden ja ajantasaisuuden. Toiminnan laatuun liittyy myös jatkuva koulutus asiakaspalvelijoille ja heidän tiiminvetäjille. Tätä varten on rakennettu säännölliset koulutusohjelmat sekä perehdyttämis- että täydennyskoulutukseen.

Raportoinnilla on tärkeä osuus laadun kehittämisessä. Fonecta tilastoi asiakaspalvelutilanteet siten, että kaikki tärkeät mittarit palvelun laatutason ja käyttömäärän osalta ovat raportoitavissa ja analysoitavissa. Tyypillinen tieto, mitä usein asiakkaat ovat halunneet, on esimerkiksi, paljonko tietyn yrityksen tietoja on palvelustamme annettu. Vastausten sisältöä ei ole ollut tarpeen analysoida, mutta sekin on mahdollista raportoida.

Numeropalvelun lisäksi Fonectalla on olemassa muita neuvontakanaviksi soveltuvia palveluita kuten online-palvelu fonecta.fi sekä tekstiviestipalvelu "kysy mitä vaan" numerossa 16400. Näihin palveluihin liittyen Tieto Oyj tuottaa tietoturvaan liittyvät asiat löytyvät osoitteesta http://www.fonecta.com/fonecta/tietosuoja/fi_FI/tietosuoja/

Kysymysten laatu

Numeropalvelun asiakkaat kysyvät kaikkea. Pääsääntöisesti tietenkin ns. perusnumeropalvelukysymyksiä, jotka ovat nimet, osoitteet ja puhelinnumerot. Viime vuosien aikana ns. yleinen tiedonhakuun tai "kysy mitä vaan"-tyyppisten kysymysten kasvu on ollut suurta. Tällä hetkellä tämänkaltaisten kysymysten osuus on jo hyvin merkittävä kokonaispuhelumäärissä, ja ne lisääntyvät

jatkuvasti. Tämän kasvun myötä ovat myös erilaiset asiointi- ja neuvontapalvelu-tyyppiset kysymykset kasvaneet. Ihmiset tarvitsevat tietoa nopeasti ja helposti, ja tähän tarpeeseen Fonecta on pyrkinyt vastaamaan kouluttamalla asiakaspalvelijoitaan jatkuvasti osaamaan yhä paremmin hakumahdollisuuksia, joiden kautta pystytään löytämään vastaukset asiakkaan kysymyksiin ja ongelmiin.

Julkisen hallinnon palveluihin liittyvät kysymykset ovat koskeneet mm. seuraavia viranomaisia:

- verohallinto (verotus ja verokorttiasiat)
- Kela ja Kelan palveluihin sekä lomakkeisiin liittyvät kysymykset
- TE-toimistot (työvoimahallinto)
- käräjäoikeudet
- ulosottoasiat

Julkisen hallinnon palveluita koskevia puheluita tulee vuodessa 504 000 – 756 000 kpl, joka tarkoittaa 200-300 puhelua päivässä.

Fonecta on tehnyt myös viranomaisyhteistyötä mm. poliisin kanssa. Fonecta on mukana KRP:n keskitetyn DR-järjestelmän projektissa. Hätäkeskusten kanssa Fonecta on käynyt prosessin läpi niitä hätätilanteita varten kun numeropalveluun soittaa hädässä oleva ihminen. Lisäksi esim. liikenteen turvallisuusvirasto on ulkoistanut ajoneuvorekisterikyselyt Fonectan 02 02 02 –palveluun. Siitä voi tiedustella perustietoja rekisterissä olevista autoista, perävaunuista, moottoripyöristä, mopoista, moottorikelkoista ja traktoreista. Palvelu toimii 24 h/vrk. Numerosta on saatavilla:

- ajoneuvon nykyiset omistaja- ja haltijatiedot (ellei omistaja/haltija ole rajoittanut tietojensa luovutusta) sekä
- tiedot mm. ajoneuvon merkistä, mallista, väristä, moottorin tilavuudesta, ajoneuvoveron erääntyneisyydestä tai ajoneuvon vakuutusyhtiöstä.

Markkinointi

Fonecta käytti vuonna 2009 markkinointipanostuksia omien palveluidensa markkinoimiseen yli kolme miljoonaa euroa. Fonectan numeropalvelut markkinoi vajaalla 1,4 miljoonalla eurolla. Markkinointikanavat ovat TV pääkanavana sekä tukena radio ja ulkomainonta. Fonectalla on oma markkinoinnin ja viestinnän organisaatio, jossa vastuut on jaettu eri Fonectan palveluiden kesken.

Eniron numeropalvelu

Eniro sentraali on osa Eniro konsernia. Sentraalilla on toimipaikat Kajaanissa, Suomussalmella, Oulussa, Porissa ja Helsingissä. Henkilökuntaa on noin 500. Sentraali on laaja-alainen Contact Center, jonka monikanavainen palvelualusta mahdollistaa nopean ja joustavan asiakaspalvelun. Palvelulla on yli miljoona monikanavaisesti hoidettua kontaktia joka kuukausi. Suurin osa kontakteista tulee puhelimitse. Tietyissä palveluissa suhteessa puheluliikenteeseen

sähköposteja on 30 % puhelumäärästä ja tietyissä palveluissa web – yhteydenotot pääasiallinen kanava.

Contact Centerin palvelut tuotetaan seuraavien neljän kanavan kautta:

- Kontakti (asiakaspalvelu, käyttötuki, tilauspalvelu, tutkimukset)
- Myynti (myyntipalvelu, ajanvarauspalvelu, asiakkuushoito, kartoitus)
- Santra (vaihdepalvelu, infopalvelu, palvelunumero, moderointi)
- Toimisto (postitus, kirjauspalvelut, aineistohaku, ylläpito/päivitys)

Sentraalin perusajatuksena on vapauttaa organisaation oman henkilöstö keskittymään ydinosaamiseen. Contact Center-toiminnoissa on ISO 9001:2000 sertifioitu Laatujärjestelmä. Sentraali omaa tehokkaat suurivolyymiseen CC – toimintaan tarkoitetut tekniset ratkaisut, joka on monikanavainen ja sisältää mahdollisuuden integroimiseen asiakkaan omiin järjestelmiin. Käytössä on oma tietoturvaläpikäyttö, joka standardisoitu ja sisältää mm. käsittelyohjeet, vaitiolositoumukset, it-käytännöt.

Sentraalin koko henkilöstöstä on noin 350 henkilöä puhelinpalveluissa ja erityisesti numeropalvelussa ja muissa neuvontapalveluissa on noin 160 henkilöä.

Numeropalvelut liittyvät 0100100- palveluun ja 118-palveluun. 0100100-palvelusta saa yhteystietojen lisäksi mm. kartat, reitit, aikatauluneuvontaa, liikkeiden aukioloajat ja ajoneuvojen rekisteritiedot sekä säätietoja. 118-palvelu tarjoaa yhteystietoja Elisan ja useiden muiden operaattoreiden liittymäasiakkaille. Palvelu annetaan suomen, ruotsin ja englannin kielellä 24/7-periaatteella. Numeropalveluissa kohderyhmänä ovat kansalaiset ympäri Suomen. Ajoneuvorekisterikyselyt ovat liikenteen turvallisuusviraston palveluja, jotka se on ulkoistanut Enirolle ja Fonectalle.

Neuvontakanavina ovat käytössä puhelin, sms, sähköposti, fax ja web. Vuoden 2010 aikana on tulossa myös chat ja click to call (soittaminen tietokoneella). Itse palvelutilanne kestää palvelusta riippuen 30 sek – 10 minuuttiin / kontakti. Eniron numeropalvelussa on käytössä palvelulupaus: nopeasti ja ystävällisesti, ”Aina löytyy apua – Miten voin auttaa”. Vastaustavoite on yli 90 prosentissa soitoista alle 15 sekuntia neuvontapalveluissa.

0 100 100 Numeropalveluun soittaminen maksaa arkisin 8-18 1,23 €/puhelu + 0,25 €/10 sekuntia + pvm tai mpm. Yhdistämispalvelu ja/tai tietojen lähettäminen tekstiviestinä tai käyntikorttina maksaa 0,49 €/kpl. Yhdistämismaksua ei peritä, jos puheluun ei vastata tai jos numero on varattu. Yhdistämisen yhteydessä tekstiviesti ei maksa mitään. Yhdistetyissä puheluissa on lisäksi kauko-, matkapuhelu- tai palvelunumeromaksu.

Sentraali panostaa vahvasti henkilöstön koulutukseen. Palvelun käynnistämisyksikössä koulutusjakso on vähintään 3 viikkoa ja palvelun aikana on koulutusta noin 0,5-1 pv/kk. Kuvaavaa on jatkuva työssä oppiminen ja oman osaamisen ylläpitäminen ja päivittäminen. Interaktiivista perehdytys-, koulutus- ja osaamisen ylläpitoympäristöä hyödynnetään tehokkaasti.

Sentraalilla on yhteiset markkinointiresurssit Eniron kanssa. Mediamarkkinointi toteutetaan vuosisuunnitelman mukaisesti, kuten esim. Eniro 0100100-kampanja.

OP-Keskuksen Yhteyskeskus

OP-Pohjola –ryhmällä on käytössä kolme pääpalvelukanavaa: toimipaikat, verkkopalvelut ja puhelinpalvelu. Yhteyskeskus on perustettu palvelemaan verkko- ja puhelinpalveluasioissa OP-Pohjola –ryhmän henkilö- ja yritysasiakkaita sekä omaa henkilöstöä. Yhteyskeskus toimii neljällä paikkakunnalla: Helsinki, Vaasa, Kuopio ja Joensuu. Keskuksesta työskentelee 220 henkilöä ja sillä on yli miljoona asiakaskohtaamista vuodessa.

Asiakkaisiin päin yhteyskeskus täydentää pankin palvelua ja myyntiä. Keskus hoitaa esim. valtakunnallisia palvelukampanjoita ja uusien palvelujen markkinointi. Keskus hoitaa myös puhelinpalvelua, jonka avulla asiakkaat voivat hoitaa pankkiasioitaan valtakunnallisessa numerossa. Asiakaskohtaamisen tavoitteeksi on asetettu ratkaista asiakkaan palvelutarve kerralla. Keskukseen hoitama Help Desk palvelee koko OP-Pohjola –ryhmän henkilöstöä. Keskukseen tehtäville on ominaista suuret volyymit. Tällä hetkellä arvioidaan, että tulevaisuudessa puhelinpalvelu tulee vähentymään ja sosiaalisen media osuus kasvamaan.

Toiminnastaan OP-Keskuksen Yhteyskeskus sai vuonna 2009 yhteyskeskusten laatupalkinnon. Vuoden parhaat -yhteyskeskuskilpailun järjestää valmennusyritys Lukkarintupa yhdessä Pohjois-Karjalan Ammattikorkeakoulun ja HDI Nordic Oy:n kanssa. Palkinnon perusteluissa todetaan, että yhteyskeskusta on kehitetty pitkäjänteisesti ja johdettu suunnitelmallisesti erinomaisen asiakaskokemuksen saavuttamiseksi. Toimintaa ohjaa asiakkaan ääni, ja henkilöstön onnistuminen varmistetaan valmentavalla johtamisella. Yhteyskeskus on myös esimerkki toimijasta, joka on onnistunut integroimaan puhelimitse tapahtuvan asiakaskontaktoinnin luontevaksi osaksi asiakkuuden hoitoa.

2.1.2 Hallinnonalakohtaiset neuvontapalvelut

Hätäkeskukset

Hätäkeskustoiminta uudistettiin vuosina 2001 - 2005. Pelastustoimen hätäkeskukset ja poliisin hälytyskeskukset sekä sosiaali- ja terveystoimen kiireellisten ilmoitusten vastaanotto yhdistettiin viiteentoista valtion ylläpitämään hätäkeskukseen. Hätäkeskustoiminnalla tarkoitetaan pelastustoimen, poliisitoimen sekä sosiaali- ja terveystoimen alaan kuuluvien hätäilmoitusten ja

muiden kiireellistä apua vaativien ilmoitusten vastaanottamista sekä tarvittavan avun hälyttämistä. Hätäkeskuslaitoksen henkilöstömäärä oli 739 henkilötyövuotta vuonna 2009. Henkilöistä yli 80 % työskenteli päivystystehtävissä joko hätäkeskuspäivystäjänä tai vuoromestarina.

Hätäkeskusuudistuksesta on laadittu valtioneuvoston selonteko eduskunnalle (sisäasiainministeriön julkaisu 54/2007). Selonteossa ja Eduskunnan hallintovaliokunnan mietinnössä (3/2008 vp) on pidetty tärkeänä, että viranomaiset ja muut asianomaiset tahot, esimerkiksi vesi- ja energialaitokset, järjestävät toimintaansa koskevan puhelinpalvelun ja kiireettömän neuvonnan itse siten, että nämä palvelut eivät vaaranna tai haittaa hätäkeskusten ydintehtävien hoitamista.

Uusi laki hätäkeskustoiminnasta astuu voimaan vuoden 2011 alusta ja tehdyn hätäkeskusaluejakopäätöksen mukaan hätäkeskusalueiden määrä vähentyy 15 alueesta 6 alueeseen vuosien 2011-2015 aikana. Hätäkeskusten vähentymisen myötä toimitiloja jää tyhjäksi Rovaniemellä, Joensuussa, Mikkelissä, Tampereella, Jyväskylässä, Hämeenlinnassa, Lohjalla ja Helsingissä. Lisäksi sisäasiainministeriö on 9.3.2010 päättänyt, että Itä- ja Kaakkois-Suomen hätäkeskusalueelle jää uudistuksessa kaksi hätäkeskusta, Kuopioon ja Kouvolaan. Kuopiossa toimiva hätäkeskus vastaa alueen hätäkeskustoiminnasta. Kouvolassa toimivasta keskuksella kehitetään vuoteen 2015 mennessä valtakunnallisia erityistehtäviä hoitava yksikkö, joka huolehtii muun muassa hätäkeskuslain tarkoittamista neuvonta- ja tukipalvelutehtävistä.

Hätäkeskuslaitoksen tilastotietojen mukaan hätäkeskuksissa vastaanotettiin vuoden 2009 aikana noin 4,2 miljoonaa ilmoitusta. Varsinaisia hätäpuheluista näistä oli noin 3 miljoonaa, ilmoitinlaiteilmoituksia 37 000 ja 1 114 000 muita ilmoituksia (esim. kiireetön sairaankuljetus). Vuonna 2009 yhteensä noin 880 000 puhelua voitiin luokitella hätäkeskukseen kuulumattomiksi. Tämä jakautuu kahteen osaan: tahattomasti soitettuihin virhepueluihin (750 000) sekä tahallisiin ilkeilyilmoituksiin (130 000) puheluihin. Lukumäärä on vuoden 2008 tasoon nähden korkeampi, mutta samaa tasoa kuin vuonna 2007.

Kaikista käsitellyistä ilmoituksista n. 2,5 milj. (58 %) ei johda tehtävän välittämiseen. Näistä ei välitetyistä tehtävistä, 343 000 on eri viranomaisten kiireetöntä neuvonta- tai opastuspuhelua. Näistä neuvontapuheluista suurin osa liittyy poliisin toimialaan, yhteensä 230 000. Muut neuvontapuhelut kohdistuvat terveystoimeen (70 000), pelastustoimeen (8 000), sosiaalitoimeen (3 000) ja muille toimialoille (32 000). On ennustettu, että kiireettömien neuvontapuheluiden määrä kasvaa ja olisi vuonna 2011 yhteensä 351 400. Tämä kuormittaa turhaan hätäkeskuksia ja hidastaa avun saamista perille todellisissa hätätapauksissa. Neuvontapalveluiden sisältö on liittynyt yleisemmin numeropalveluun, häiriö- ja poikkeustapausten ilmoittamiseen tai poliisin hallintopalveluihin.

Sisäasiainministeriö asetti 15.1.2008 työryhmän selvittämään hätäkeskusten kiireettömien puheluiden uudelleen järjestämistä. Työryhmän tehtävänä oli laatia esitys sellaisista toiminnallisista ja taloudellisista tarkoituksenmukaisista järjestelyistä, jotka vähentävät oleellisesti hätäkeskuksiin tulevien muille

viranomaisille kuuluvien puheluiden sekä kiireettömien puheluiden määriä, kuitenkin siten, että kansalaisille tarjottavat palvelut samalla paranevat.

Työryhmä keskittyi toimenpiteisiin ohjata kiireettömiä puheluita muualle kuin hätänumeroon 112. Tällä hetkellä soittajat opastetaan ottamaan yhteyttä oikeaan tahoon tai soittaja opastetaan asiassa muuten, jos se on valtuuksien puolesta mahdollista. Näissäkin tapauksissa on annettu neuvoja ja ohjeita mahdollisuuksien mukaan. Muissa tapauksissa nämä soittajat opastetaan ottamaan yhteyttä oikeaan viranomaistahoon. Muille viranomaisille kuuluvien puheluiden ohjautumiseen hätäkeskuksiin vaikuttaa myös se, ettei hätäkeskusten yhteistoimintaviranomaisilla ole selkeästi osoitettua palvelunumeroa, josta kansalaiset voisivat saada viranomaisten ohjaus- ja neuvontapalveluja. Työryhmä arvioi, että hätäkeskuksissa kuluu n. 20 - 30 henkilötyövuotta kiireettömien puheluiden käsittelyyn.

Työryhmä esitti loppuraportissaan (Sisäasiainministeriön julkaisuja 18/2008) mm. selvitettäväksi mahdollisuudet koko julkishallinnon 116 115-neuvontapalveluiden kokoamiseksi verkostomalliseen palvelukeskukseen. Tämä selvitystyö esitetään toteutettavaksi koko julkisen hallinnon yhteisen neuvonta- ja palvelupuhelinnumeron käyttöönotosta julkisen hallinnon yhteispalveluita koskevan selvitystyön yhteydessä.

Työryhmä esitti lisäksi, että mahdollisuuksien mukaan perustettaisiin julkisen hallinnon neuvontapalveluiden keskittämiseen erillinen hanke, jossa toteutettaisiin 116 115- numeron käyttöönoton testaus ja kokeilu sisäasiainhallinnossa Hätäkeskuslaitoksen ja sisäasiainhallinnon palvelukeskuksen yhteyspalveluyksikön toimesta. Tavoitteena on kerätä kokemuksia ensisijaisesti sisäasiainhallinnon viranomaisen kiireettömien palvelu- ja neuvontapalvelujen järjestämiseksi yleiseurooppalaisella 116 115 -numerolla sekä vaikutuksia kiireettömien neuvonta- ja palvelupuheluiden määrään hätäkeskuksissa. Muut hätäkeskuksen yhteistoimintaviranomaiset - sosiaali- ja terveystoimi sekä pelastustoimi - osallistuvat kokeiluun erikseen sovittavalla tavalla. Toimintamallia esitettiin kokeiltavaksi Pohjois-Pohjanmaan ja Kainuun hätäkeskuksen alueella (ent. Oulun lääni). Tätä kokeilua ei kuitenkaan ole käynnistetty.

Sisäasiainministeriö näkee, että hätäkeskusuudistuksen edetessä vuosina 2011 - 2015 on mahdollista ottaa uusiokäyttöön nykyisin hätäkeskuskäytössä olevia tiloja ja puhelinjärjestelmää sekä saada julkisen hallinnon yleisen neuvontapalvelun käyttöön sellaista osaavaa henkilöstöä, joka ei uudistuksessa siirry uusille hätäkeskuspaikkakunnille.

Verohallinto

Verohallinto on laatinut palveluidensa kanavastrategian, jonka keskeisenä tavoitteena on asiain siirtäminen palvelupisteistä ja kirjeitse asiainnista verkon ja puhelinpalvelujen käyttöön. Strategian toteutumista seurataan mittaristolla, jonka avulla tutkitaan esimerkiksi sitä, kuinka moni verokorttimuutosta hakeneista on tehnyt muutokset käyttämällä Verokortti

verkossa –palvelua (esimerkiksi vain kolmasosa asiakkaista tekee verokortin verkossa).

Asiantuntijapalveluissa asiakkaille tarjotaan ensisijaiseksi palvelukanavaksi puhelinpalvelua valtakunnallisten palvelunumeroiden kautta. Verohallinto on perustanut yhteyskeskukset puhelin- ja internet-vastauspalvelua varten Länsi-Suomen (Vaasa, Seinäjoki ja Kokkola), Savo-Karjalan (Iisalmi, Joensuu, Lieksa ja Kuopio) sekä Kaakkois-Suomen (Savonlinna, Imatra, Kouvola ja Kotka) verovirastoihin. Puhelinneuvontapalveluissa käytetään VOIP- teknologiaa. Yhteydenottoja yhteyskeskuksiin tulee yli miljoona vuodessa. Puhelin- ja verkkoneuvontapalvelua annetaan suomeksi, ruotsiksi ja rajoitetusti myös englanniksi.

Puhelinpalvelussa tarjotaan verokorttipalvelua, veroneuvontaa ja verkkopalvelujen asiakastukea. Lisäksi verkon kautta annetaan veroneuvontaa ja verkkopalvelujen asiakastukea pääosin Vero.fi-verkkosivujen ja niiltä löytyvien palvelujen kautta tuleviin verotusta koskeviin kysymyksiin. Kymmenen kysytyimmän kysymyksen joukossa ovat mm. verokortit.

Yhteensä neuvontapalvelu työllistää n. 150 henkilötyövuotta. Osa työntekijöistä vastaa asiakkaiden kysymyksiin koko ajan, osa työntekijöistä kiertää myös muissa tehtävissä. Myös sosiaalista mediaa on harkittu neuvonnan välineenä. Verohallinto on lanseeraamassa ainakin verotukseen liittyviä blogeja.

Yhtenäistä tietokantaa ei neuvonnassa ole: käytössä on kaksi erilaista teknologiaa. Neuvonnassa on keskusteltu asiakkaan tunnistamisen tarpeesta.

Sähköisen asioinnin verkossa annettava asiakastuki ei ole vielä kovin kehittynyttä, mutta siihen aiotaan tulevaisuudessa panostaa. Verohallinnon organisaatio on uudistumassa ja uusi palveluyksikkö vastaa tulevaisuudessa mm. neuvontapalveluista

Liikenteen asiakaspalvelu

Tiehallinnon palvelujen kehittämisen tavoitteena on ollut tehostaa palveluiden tuottamista sekä turvata asiakkaille paremmat, laadukkaammat ja yhdenmukaiset palvelut. Keskeiset ratkaisut ovat olleet palveluiden tuotteistaminen, ostopalvelujen hyödyntäminen, palveluiden keskittäminen, asiakkaan itsepalvelun lisääminen ja yhtenäisen sähköisen toimintamallin käyttöönotto.

Liikenteen asiakaspalvelukeskus aloitti toimintansa syksyllä v. 2006 Tampereella. Tieliikenteen asiakkaat ohjataan asiakaspalvelukeskukseen, jossa asiakkaan asia otetaan haltuun ja jossa hän saa henkilökohtaista palvelua virka-aikana. Asiakkaalle vastataan heti tai heti kun asia on selvitetty. Asiakaspalvelun asiantuntijat palvelevat asiakkaita neljässä numerossa. Puhelut tallennetaan. Aluahallintouudistuksen myötä Tienkäyttäjän linja (ilmoitukset tien kunnosta, kunnossapidosta ja liikenteen ongelmista) on nyt eri viranomaisen (liikenneviraston) vastuulla kuin asiakaspalvelukeskus (Pirkanmaan ELY-keskus).

Liikenteen asiakaspalvelukeskukseen tulee n. 40 000 puhelua vuodessa. Puhelimeen vastataan kello 9-16. Asioista pyritään hoitamaan 80 % jo asiakaspalvelukeskuksessa. Asiakaspalvelukeskuksessa on työssä 11 henkilöä, jotka hoitavat tällä hetkellä 75 % puheluista omatoimisesti (ilman muuta asiantuntija-apua). Neuvojilla on tietojärjestelmä, joka tukee neuvontatyötä ja johon myös kertyy tietoa kysymyksistä, vastauksista jne. Haasteena työssä on yhteisten toimintamallien kehittäminen ja etenkin niiden levittäminen koko viraston henkilöstön käyttöön.

Kelan neuvontapalvelu

Kela rakentaa palvelutarjontansa kuuden eri palvelukanavan ja asiakkuuksien tunnistamisen perusteella. Puhelin- ja toimistopalvelussa sovelletaan asiakkaan kohtaamisessa yhtenäistä palvelumallia. Palvelumallin mukaan asiakkaan elämäntilannetta kartoitetaan keskustelemalla ja hyödyntämällä asiakkaasta jo olevaa tietoa. Palvelutilanteeseen sisältyy arvio asiakkaan mahdollisesta tarpeesta jatkaa asiointia ajanvarauksella. Kohtaamiseen liittyy vahvasti asiakkaan palvelutarpeen kartoittaminen ja huolehtiminen jatkoasioinnin ohjaamisesta.

Puhelinpalvelu palvelee asiakkaita arkisin klo 8-18. Lisäksi on käytössä automaattinen, ympärivuorokautinen etuuksien maksupäivien tietopalvelu. Yhteyskeskuksia on viisi eri puolilla Suomea (Jyväskylä, Joensuu, Lieksa, Kemijärvi ja Pietarsaari). Ne ovat osittain erikoistuneet tiettyjen aiheiden tai tietyllä kielellä esitettyihin kysymyksiin. Eri aiheiden ja asiakasryhmien kysymyksiin on omat numeronsa. Lisäksi muille viranomaisille ja yhteistyökumppaneille on tarjolla Kelan oma viranomaislinja, joka palvelee arkisin klo 8-16. Kelaan tulee jo yli 4 miljoonaa puhelua vuodessa.

Asiakkaat ottavat yhteyttä Kelaan myös sähköpostilla suoraan tai verkkopalvelun kysymys- ja palautelomakkeiden kautta. Henkilökohtainen neuvonta on ongelmallista tietoturvasyistä ja tästä johtuen tämän kanavan käyttöä on haluttu rajoittaa, kunnes tietoturvaan liittyvät haasteet on ratkaistu. Yhteydenotot ovatkin vähentyneet, kun toimipisteiden suorat sähköpostiosoitteet on poistettu viestintämateriaaleista. Kela etsii ratkaisuja turvallisen sähköisen vuorovaikutuksen toteuttamiseksi yhteistyössä muiden julkishallinnon toimijoiden kanssa olemalla mukana mm. Valtiokonttorin rakentaman asiointitilin toteuttamistyössä. Verkkopalvelujen käyttäjiä tukee teknisissä vikatilanteissa oma päivystysnumero.

Asiakaspalvelua ja siinä työskenteleviä tuetaan niin toimisto- kuin puhelinpalvelussa valtakunnallisilla ja alueellisilla taustatukiratkaisuilla. Näin voidaan kohdistaa osaamista ja parantaa asiakaspalvelijoitten tavoitettavuutta.

Sosiaali- ja terveydenhuollon yleisneuvontapalvelu

Eri organisaatiot tarjoavat sosiaali- ja terveydenhuollon neuvontapalveluita hyvin monikanavaisesti. Asiakkaalla on mahdollisuus saada tietoa mm. henkilökohtaisesti, puhelimitse, sähköpostilla ja nettisivujen kautta. Palveluja järjestävät kunnat, kuntayhtymät, yksityiset palveluntuottajat ja järjestöt. Neuvontapalveluja tarjoava alue voi kattaa kunnan, yhteistoiminta-alueen, kuntayhtymän alueen tai muun alueen. Palvelussa asiakas voi kysyä tietoa, neuvoa ja ohjeita yleisellä tasolla esim. sairauksista ja etuisuuksista eikä se vaadi tunnistautumista. Palveluntuottajan asiantuntija voi olla eri osa-alueiden ammattihenkilö esim. sairaanhoitaja, lääkäri, nuorisotyöntekijä. Tunnisteellinen neuvonta on järjestetty paikallisesti tietyllä alueella esim. kunta, sairaanhoitopiiri.

Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiirillä (HUS) ja pääkaupunkiseudun kunnilla on yhteinen terveydenhuollon neuvontapalvelu, josta käytetään nimeä 10023 terveysneuvonta, hälsorådgivning. Palveluun voi soittaa aina kun tarvitaan tietoa terveyspalveluista tai sairauksien hoito-ohjeista. (09) 10023 vastaa joka päivä 24 h, ammattitaidolla ja luottamuksellisesti. Puhelun hinta on operaattorin perimä maksu + paikallispuhelun hinta. Puhelusta ei peritä erillistä palvelumaksua. Terveyspalvelun hoitajat ovat kokeneita sairaanhoitajia ja terveydenhoitajia ja palvelua annetaan myös ruotsiksi ja englanniksi.

Ruotsissa on käytössä koko maan kattava yhteinen neuvontapalvelu puhelimella 1177 ja web-osoitteessa 1177.se. Palvelusta saa tietoa terveydenhuoltoon liittyvistä asioista yleisellä tasolla. Palvelussa on tietoa sairauksista, lääkkeistä, raskaudesta, terveydestä ym. Neuvontapalvelun kautta voi hakea myös oman asuinalueensa palveluja ja tietoa niistä.

Kirjastot.fi:n Kysy kirjastonhoitajalta –palvelu

Kirjastoalan yhteinen Kirjastot.fi-verkkopalvelu tuottaa Kysy kirjastonhoitajalta –palvelua (<http://www.kirjastot.fi/tietopalvelu>), jossa virtuaalinen kirjastonhoitaja vastaa asiakkaiden esittämiin erilaisiin kysymyksiin. Kysymyksistä suurin osa liittyy kirjastojen palveluihin, mutta myös paljon muuta kysytään. Kysymysten laadusta on tehty muutama pro gradu –työ ja niissä on havaittu, että yhä enemmän palvelussa kysytään myös yleistietoa.

Palvelun kehittämisen on mahdollistanut kirjastotyöntekijöiden työn muutos: kun automaattit ja verkkopalvelut hoitavat yhä suuremman osan lainauksista, palautuksista, varauksista ja aineistotiedusteluista, henkilökunnalla jää enemmän aikaa neuvomiseen. Palvelussa vastaavia kirjastonhoitajia on eri puolilla Suomea.

Palvelussa pitäydytään yleisneuvonnassa eikä siinä anneta lainopillisia ohjeita tai terveyteen liittyvää neuvontaa. Asiakkaalle annetaan sen sijaan ohjeet tiedon lähteille.

Palvelussa on kokeiltu chat-palvelua alkuvuonna 2010. Siinä oli mukana 13 kirjastoa. Chat-palvelun toimii ma-to klo 12-18 ja pe klo 12-16.

Kysy kirjastonhoitajalta -palvelun markkinointi on ollut vähäistä, mutta vuoden 2010 aikana palvelun markkinointia on jonkin verran lisätty.

Infopankki

Infopankki.fi -verkkopalvelu tukee maahanmuuttajien kotoutumista tarjoamalla tietoa suomalaisesta yhteiskunnasta ja sen palveluista 15 kielellä maahanmuuttajakävijän näkökulmasta. Infopankki.fi kokoaa perustiedon muun muassa lupa-asioista, koulutuksesta ja työstä, asumisesta ja sosiaalipalveluista, yhteiskunnasta, kulttuurista sekä vapaa-ajasta.

Verkkopalvelulla on kolme keskeistä kohderyhmää:

- Suomessa asuvat maahanmuuttajat
- maahanmuuttajaviranomaiset sekä
- Suomeen muuttoon suunnittelevat ulkomaalaiset

Infopankki palvelee maahanmuuttajia kaikkialla Suomessa, mutta erityisesti jäsenkaupunkiansa maahanmuuttajia. Sivuilla on paikallistietoa Helsingin seudusta (Helsinki, Espoo, Vantaa ja Kauniainen), Turusta, Tampereelta, Kuopiosta, Rovaniemeltä sekä Kainuun maakunnasta. Palveluun otetaan mukaan uusia jäsenkuntia myös jatkossa.

Infopankin kielet ovat suomi, ruotsi, englanti, viro, ranska, venäjä, somali, serbokroatia, turkki, arabia, persia, kiina, espanja, albania ja kurdi (sorani). Kaikki kieliversiot ovat identtisiä, jolloin mistä tahansa asiakohdasta voi siirtyä suoraan vastaavaan kohtaan kieliversioissa.

Infopankki.fi perustuu verkostoitumiseen, yhteistyöhön ja tiedonvaihtoon viranomaisten, kolmannen sektorin, maahanmuuttajien ja muiden yhteistyökumppaneiden välillä. Verkkopalvelun yleisistä tiedoista vastaa Infopankin Helsingin toimitus, joka vastaa myös Helsingin seutu -osion palvelutiedoista. Muista paikallistiedoista vastaa kunkin kaupungin toimitus. Infopankki-toimituksessa on tällä hetkellä kuusi henkilöä.

Vuoden 2009 aikana Infopankin sivuilla tehtiin 737 749 käyntiä 202 maasta. Käynneistä puolet tehtiin Suomesta. Seuraavana tulivat Iran, Turkki, Venäjä ja Viro. Sivuston suosituimmat kielet olivat suomi, arabia, turkki, persia, englanti ja venäjä. Kaikissa kielissä suosituimmat sivut liittyivät työhön, oman yrityksen perustamiseen ja työnhakuun.

Infopankin kehittymisen ja uudistumisen tekee mahdolliseksi valtion ja kuntien välillä solmittu viisivuotinen yhteistyösopimus (2009-2013). Valtion rahoittajakumppaneita ovat sisäasiainministeriö, työ- ja elinkeinoministeriö, opetusministeriö ja Kela. Lisäksi hanke hakee valtiovarainministeriön valtionavustuksia palvelun kehittämisen rahoittamiseksi. Kuntien osuudesta vastaavat jäsenkunnat. Hallinnollisesti Infopankki toimii Helsingin kulttuurikeskuksen alaisuudessa.

Finfo-puhelinpalvelu

Väestöliiton ylläpitämä valtakunnallinen FINFO puhelin (0207 40 11 60) palvelee EU:n ulkopuolelta muuttaneita ja muuttavia maahanmuuttajia seuraavilla kielillä: englantia, venäjää, arabia, ranska, suomi. Palvelu on avautunut 8.12.2009 ja avoinna rajoitetusti (ti-pe iltapäivisin). Puhelinpalveluun voi soittaa ympäri Suomea ja puhelu maksaa paikallispuhelin hinnan. Palveluun on tarkoitus lisätä myöhemmin sähköpostineuvonta.

FINFO-puhelinpalvelu on osa keväällä 2009 alkanutta kolmivuotista 'WELMIG' hanketta, jota tukee EU:n kotouttamisrahasto ja Raha-automaattiyhdistys. Hanketta kehitetään yhteistyössä eri kuntien ja järjestöjen kanssa. Vuosien 2009-2011 aikana kehitettävät palvelut suunnataan sekä EU:n ulkopuolelta muuttaville kansalaisille että maahanmuuttajataustaisten kanssa asiakastyötä tekeville henkilöille. Maahanmuuttajille suunnattujen FINFO-palvelujen tarkoituksena on auttaa Suomeen saapuvia kansalaisia heti muuton alkuvaiheessa.

2.2 Kokemuksia Pohjoismaiden yleisneuvontapalveluista

Norjan neuvontapalvelut – Publikumtjeneste

Norjan neuvontapalvelu toimii kansalaisportaalin www.norge.no yhteydessä. Portaali julkistettiin vuonna 2000. Neuvontapalvelu (Opplysningstjeneste) liitettiin portaalin yhteyteen vuonna 2002. Tällä hetkellä portaalista ja neuvontapalvelusta vastaa Difi - Direktoratet for forvaltning og IKT (www.difi.fi), joka puolestaan toimii Fornyings- og administrasjonsdepartementet -nimisen ministeriön alaisuudessa.

Portaalin käyttömäärät olivat vuonna 2009 sivunäyttöinä mitattuina seuraavat:

Norge.no:n sivunäytöt tammikuu 2009 – joulukuu 2009					
Tammikuu	Helmikuu	Maaliskuu	Huhtikuu	Toukokuu	Kesäkuu
1 131 806	666 263	1 415 544	1 151 097	930 060	1 164 199
Heinäkuu	Elokuu	Syyskuu	Lokakuu	Marraskuu	Joulukuu
922 327	1 008 468	1 220 547	1 222 323	887 941	625 931

Taulukko 2: Norge.no



Kuva 3: www.norge.no

Palvelulupaus ja -kielet

Portaaliin voi ottaa yhteyttä julkisista palveluista, tosin yksityiskohtaiset kysymykset ohjataan ao. viranomaisille MinID-palvelusta ja MinSide-palvelusta.

Palvelukanavina ovat palvelusta riippuen puhelin, sähköposti, tekstiviesti, telefaksi tai kirje. Portaalin sivuilla julkaistaan lisäksi Usein kysytyt kysymykset. Sisältöä tarjotaan myös puheportaalin kautta. Puheportaali on käytössä läpi vuorokauden.

Portaalin kielinä ovat kirjanorja (bokmål), uusnorja (nynorsk), saame ja englanti. Kirjallisiin yhteydenottoihin saa vastauksen sillä kielellä, jolla kysymyskin on tehty. Kontaktikielen palvelulupaus ei koske puhelimesta tapahtuvaa neuvontaa.

Palvelukanavat

Palvelukanavat tarjotaan portaalin sivulla seuraavassa järjestyksessä: chat, puhelin (vihreä linja), sähköposti, tekstiviesti ja kirje. Seuraavaksi tarjotaan usein kysytyt kysymykset ja puheportaali.

Nettprat / chat

Chat on auki virka-aikaan klo 8.00–16.00. Jos palvelu on varattu, kysyjä voi jättää viestin ja häneen otetaan myöhemmin, viimeistään seuraavana päivänä,

yhteyttä joko sähköpostilla tai tekstiviestillä. Palvelun turvallisuudesta ja käytöstä kerrotaan erillisessä tekstissä.

Puhelin (vihreä linja)

Puhelinneuvonta on auki virka-aikaan klo 8.00 – 16.00. Palvelu on ilmaista lankapuhelimesta Norjassa. Ulkomailta tuleville soitoille on oma numero.

Virka-ajan ulkopuolella kehotetaan ottamaan yhteyttä sähköpostilla. Kysymyksiin luvataan vastata kolmen päivän kuluessa.

Sähköposti, tekstiviesti, kirje

Tällä palvelukanavalla otetaan palautetta myös portaalin esiintyvistä mahdollisista virheistä tai puutteista.

Kirjeitse tai telefaksilla tehdyt yhteydenotot ovat äärimmäisen harvinaisia.

Usein kysytyt kysymykset

Usein kysytyt kysymykset on jaoteltu sivulla portaalin teemojen (elämäntilanteiden) mukaan. Vastaukset ovat pääosin yleisiä, joissa annetaan linkkejä niiden viranomaisten sivuille, jotka hoitavat kyseistä asiaa.

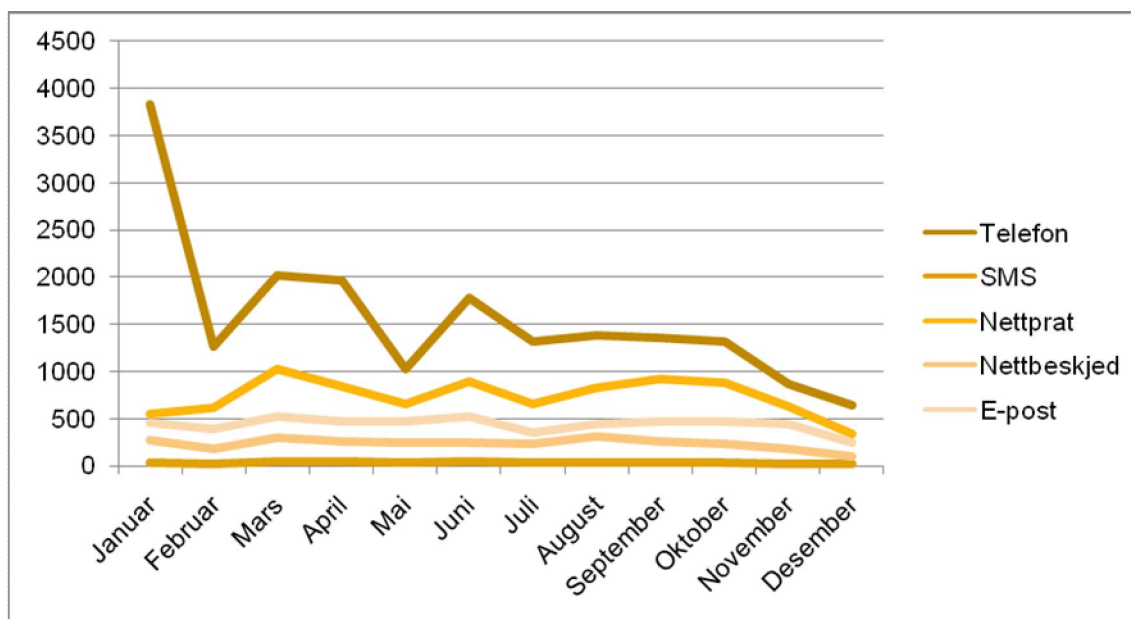
Neuvontapalvelujen laajuus ja sisältö

Neuvontapalveluiden käyttöä ja sisältöä seurataan vuosittain.

Käyttömäärät

Taulukossa näytetään yhteydenottojen määrät palvelukanavittain vuodelta 2009. Yhteydenottoja oli kaiken kaikkiaan 35 939, ja keskimäärin kuukaudessa niitä oli 2 995.

Yhteydenottojen määrissä näkyvät tietyt verotukseen ja MinId-palvelun lanseeraamiseen liittyvät nousut tammikuussa, maaliskuu-, huhti- ja kesäkuussa sekä MinId-palvelun lanseeraamiseen liittyvät nousut tammikuussa.



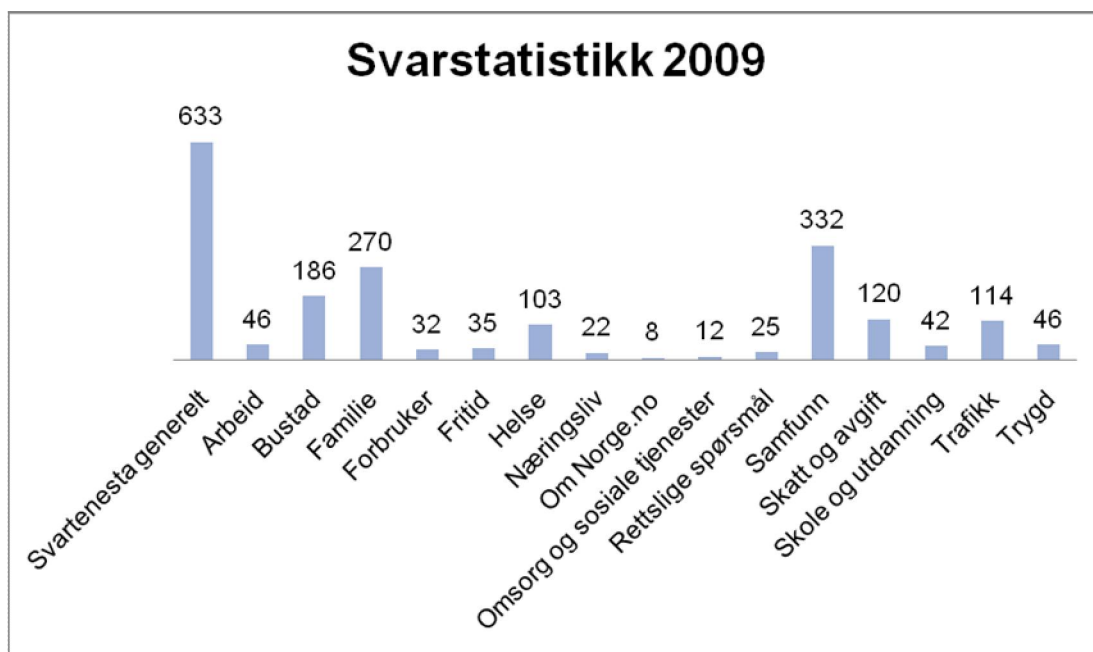
Kuva 4: Vuotuinen neuvontatoiminta 2009 palvelukanavittain

Norjassa on useita kaupallisia puhelinneuvontapalveluita, jotka auttavat kysyjä myös julkishallinnon asioissa. Esimerkkinä puhelinpalvelut 1881, 1880, 180. Yksittäisillä virastoilla (vero, työ, tulli) on omia neuvontapalveluita. Tilastotietoja käyttömääristä ei ollut saatavilla.

Yhteydenotot

Vuonna 2009 tehdyn otannan mukaan (04.-08.05, 08.-14.06 ja 07.09-11.09) neuvonta liittyi pääasiassa virastojen toimintaan tiedon etsintään Internetistä yhteystietoihin.

Teemoittain jaoteltuna vastaavat yhteydenotot jakaantuivat seuraavasti:



Kuva 5: Yhteydenotot teemoittain

Luokkaan Svartenesta generelt (Muut palveluun liittyvät) on tilastoitu yhteydenotot, joita on vaikea luokitella tai joiden laatu on unohtunut merkitä.

Neuvontapalveluihin käytettävät resurssit

Norjan kansalaisportaalista vastaa tällä hetkellä neljä henkilöä. Heidän vastuullaan on portaalin toimitus, neuvontapalvelut sekä Norsk lysingsblad (<http://www.lysingsbladet.no>). Lehti vastannee Suomen Virallista lehteä. Pääasiassa kolme henkilöä vastaa puhelimeen, sähköpostiin ja chatiin. Neuvontapalvelussa työskentelevät henkilöt päivittävät portaalia ja vastaavasti portaalitoimitus hoitaa neuvontapalvelua lomien tai sairaustapauksien aikana. Neuvontapalvelun kustannukset lasketaan portaalin kustannuksiin. Neuvontapalvelun vuosittaiset palkkakulut ovat noin 2 000 000 Norjan kruunua (247 905 euroa). IT-kustannuksia on mahdotonta arvioida erikseen neuvontapalvelun osalta.

Koulutus, markkinointi ja käyttäjäpalaute

Koulutukseen käytetään vuosittain noin 3-4 päivää / työntekijä. Koulutus käsittää mm. vierailuja eri viranomaisissa. Työntekijät saavat myös kiinteän rahasumman, jonka voivat käyttää tarvitsemaansa koulutukseen.

Markkinointi

Neuvontapalveluiden markkinointiin ei ole käytetty resursseja vuonna 2009. Poikkeuksena oli näyttelyosasto yhteisessä seminaarissa.

Sosiaalinen media

Neuvontapalvelussa on viime vuoden lopussa käynnistynyt projekti, jossa pohditaan sosiaalisen median käyttöä. Suunnitteilla on Twitterin käyttö. Projekti valmistuu keväällä.

Käyttäjäkyselyt

Helmikuussa käynnistyy palvelun ensimmäinen käyttäjätutkimus. Tulokset valmistuvat keväällä.

Neuvontapalvelujen sijainti/tulevaisuus

Norjan kokemukset neuvontapalvelujen sijoittamisesta portaalin yhteyteen ovat positiivisia. Portaalin toimitus saa tietoa kansalaisia askarruttavista kysymyksistä ja voi päivittää portaalin sivuja sen mukaan. Myös palveluneuvojat voivat päivittää portaalin sivuja. Yhteistyö ja tiedonkulku on vaivatonta.

Tanskan neuvontapalvelut – Kontaktcentret

Tanskan neuvontapalvelu toimii kansalaisportaalin www.borger.dk yhteydessä. Portaalin uusin versio lanseerattiin loppuvuodesta 2008. Portaalista ja neuvontapalvelusta vastaa IT- og Telestyrelsen (<http://www.itst.dk>), joka on osa Ministeriet for Videnskab, Teknologi og Udvikling - nimistä ministeriötä.

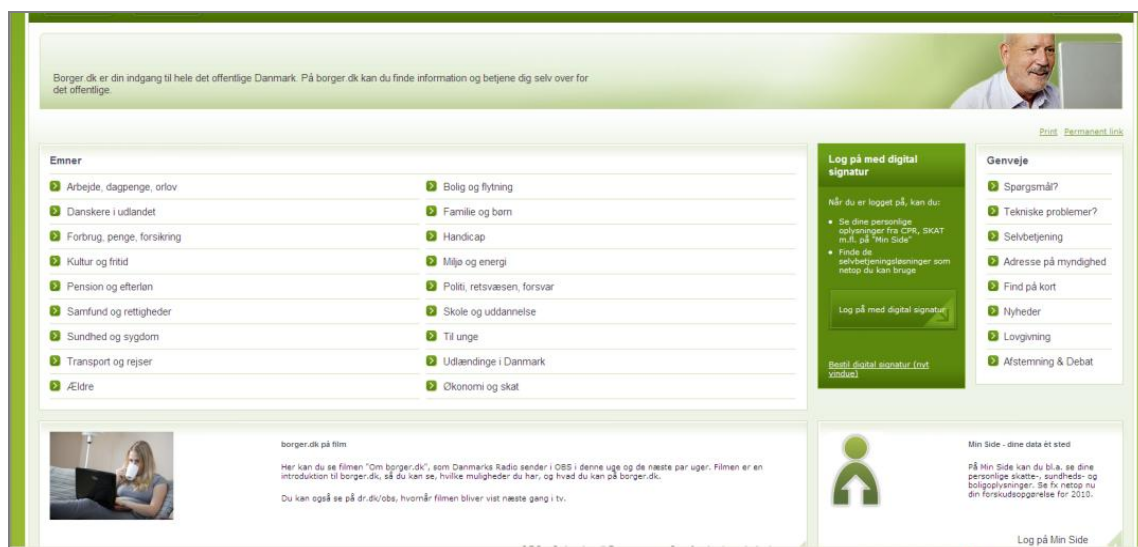
Ennen portaalin yhteyteen liittämistä, neuvontapalvelu toimi nimellä Statens Oplysning. Palvelu perustettiin 1980 ja on toiminut nimellä Kontaktcenteret 1881 vuodesta 2007.

Portaalin käyttömäärät olivat vuonna 2009 käynteinä mitattuina seuraavat:

Borger.dk:n tilastot tammikuu 2009–joulukuu 2009					
Tammikuu	Helmikuu	Maaliskuu	Huhtikuu	Toukokuu	Kesäkuu
386 654	358 877	382 310	332 121	376 967	405 432
Heinäkuu	Elokuu	Syyskuu	Lokakuu	Marraskuu	Joulukuu
359 254	384 883	401 138	455 487	490 956	368 462

Taulukko 3: Borger.dk

Huom. Norjan ja Suomen tilastoissa käytetty sivunäyttöjä! Luvut eivät ole vertailukelpoiset.



Kuva 6: www.borger.dk

Palvelulupaus ja -kielet

Neuvontapalveluiden tarkoituksena on auttaa kansalaisia julkisen tiedon lähteille Internetissä lähtökohtana Borger.dk tukea kansalaisia sähköisten palveluiden käytössä edistää kansalaisten itsenäistä julkisten palveluiden käyttöä.

Portaalin sivuilta on mahdollista kysyä julkisista palveluista, Borger.dk:n käytöstä, Min Side -palvelusta ja Digital signatur -palvelusta.

Portaali toimii pääosin tanskaksi. Portaaliin on tuotu sisältöä vähän englanniksi, ranskaksi, saksaksi, espanjaksi ja arabiaksi. Englanniksi annetaan tietoa lähinnä matkailuun ja opiskeluun liittyvistä asioista. Maahanmuuttajille on oma portaali New to Denmark (<http://www.nyidanmark.dk/en-us>). Portaalin neuvontapalvelut toimivat tanskaksi.

Palvelukanavat

Palvelukanavina ovat puhelin, sähköposti, tekstiviesti tai chat. Portaalin sivuilla julkaistaan lisäksi Usein kysytty kysymykset.

Puhelin 1881

Puhelinneuvonta toimii klo 9.00 – 16.00, paitsi torstaisin 11.00-16.00. Lisäksi tarjotaan puhelinnumero 7010 1881, jos nelinumeroinen puhelinnumero ei toimi. Ulkomailta soittajille on oma numero.

Suurin osa kansalaisten neuvontatoiminnasta on keskitetty borgerservicecentre-nimisiin palvelupisteisiin (vrt. yhteispalvelupisteet). Puhelimessa on sen vuoksi mahdollista valita vastaajaksi oman alueen yhteispalvelupiste. Valinta tapahtuu näppäilemällä postinnumero.

Chat

Chat on auki samaan aikaan kuin puhelinkin. Ohjelmana on Netop Live Communicator, joka ei vaadi minkään erillisen ohjelman asentamista. Sivulla ilmoitetaan, jos chat-palvelu on jostain syystä suljettu. Tällaisissa tapauksissa

annetaan automaattisesti mahdollisuus lähettää sähköpostia. Chattiin vastaavat samat henkilöt kuin puhelimeenkin.

Sähköposti, tekstiviesti

Kansalaiset voivat lähettää salattua sähköpostia Borger.dk:hon, jos tämä on omassa sähköpostiohjelmassa mahdollista.

Usein kysytyt kysymykset

Usein kysytyt kysymykset -sivulle on koottu yleisimmät portaaliin tulleet kysymykset. Vastaukset ovat lyhyitä ja niissä annetaan linkkejä portaalin sisältösivuille tai ohjataan edelleen ao. kunnan tai viranomaisen sivuille.

Kuten Borger.dk-palvelussa muutenkin, myös näillä sivuilla on mahdollista valita oman kunnan yhteystiedot, jolloin tarkemmat kysymykset voi soittaa omaan kuntaan.

Neuvontapalvelujen laajuus ja sisältö

Neuvontapalvelujen käyttöä seurataan vuosittain.

Käyttömäärät

Taulukossa näytetään yhteydenottojen määrät palvelukanavittain vuodelta 2009. Yhteydenottoja oli kaiken kaikkiaan 29 991, ja keskimäärin kuukaudessa oli 2 499. Huomattavaa on, että chat ei ollut toiminnassa tammi-huhtikuussa 2009. Toukokuussa otettiin käyttöön uusi chat.

Palvelukanava	2009
Puhelin	15 701
Sähköposti	9 494
Chat	4 160
Tekstiviestit 1.10.2007 alkaen	556
Yhteensä	29 991
Keskimäärin kuukaudessa 2009	2 499

Taulukko 4: Vuotuinen neuvontatoiminta 2009 palvelukanavittain

Tanskassa ohjataan kansalaiskyselyt pääosin kuntien omiin palveluihin.

Yksittäiset virastot ylläpitävät myös omia palvelunumeroitaan. Tarjolla on lisäksi kaupallisia neuvontapuhelimia, kuten Eniro. Tilastotietoja käyttömääristä ei ollut saatavilla.

Yhteydenotot

Borger.dk:n haetuimpia teemoja ovat asuminen ja muutto, talous ja verotus, perhe ja lapset, eläkkeet ja sairastaminen. Vastaavat aiheet ovat kysytyimpiä myös neuvontapalveluiden puolella.

Neuvontapalveluihin käytettävät resurssit

Neuvontapalveluissa on 4,6 kokopäiväistä työntekijää (sekä opiskelijatyövoimaa 15 tuntia viikossa) vastaamassa kysymyksiin. Palkkakustannuksia ei ole annettu.

Koulutus, markkinointi ja käyttäjäpalaute

Tanskan neuvontapalveluissa ei ole säännöllistä kurssitusta työntekijöille. Vanhat työntekijät perehdyttävät uudet työntekijät. Uusista Borger.Dk:hon liitetystä sähköisistä palveluista kuten eläkelaskuri, opintolainan hakeminen tms. annetaan erillistä perehdytystä.

Yhteistyötä tehdään jatkuvasti kunnallisten palvelupisteiden (vrt. yhteispalvelupisteet) kanssa. Tiedonvaihto on säännöllistä ja portaalin neuvontapalvelussa työskentelevät henkilöt ovat aloittaneet säännölliset tutustumiskäynnit palvelupisteisiin.

Erillistä koulutusbudjettia ei ole.

Markkinointi

Neuvontapalveluilla ei ole erillistä markkinointibudjettia, eikä markkinointia yleensä ole tehty. Neuvontapalveluita markkinoidaan Borger.dk:n markkinoinnin yhteydessä kampanjakohtaisesti.

Sosiaalinen media

Tanskassa harkitaan menemistä Facebookiin, mutta päätöksiä ei vielä ole tehty.

Käyttäjäkyselyt

Neuvontapalveluista on tehty käyttäjäkyselyt vuosina 2008 ja 2009. Kysely tehtiin puhelimitse ja siinä tutkittiin palvelua kuuden laatuksiteerin avulla: Ystävällisyys ja palvelu, ymmärrettävät selitykset, kyky keskittyä kysyjän ongelmaan, vastaajan ammattitaito, keskustelun hallinta ja myönteinen lopetus. Samalla tutkittiin myös tilanteita, jotka kysyjän mielestä olivat tavalla tai toisella epäonnistuneet.

Neuvontapalvelujen sijainti/tulevaisuus

Neuvontapalvelulla on pysyvä asema Borger.dk:n yhteydessä. Erityisenä vahvuutena on yhteistyö kunnallisten neuvontapisteiden kanssa. Kuntien on mahdollista saada käyttöönsä tekstejä Borger.dk:stä ja pian on kunnilla myös mahdollisuus tuottaa omia kuntaspesifejä tekstejä Borger.dk:hon. Tämä uusi piirre helpottaa kuntia koskevien asioiden neuvonnassa.

Ruotsin portaali

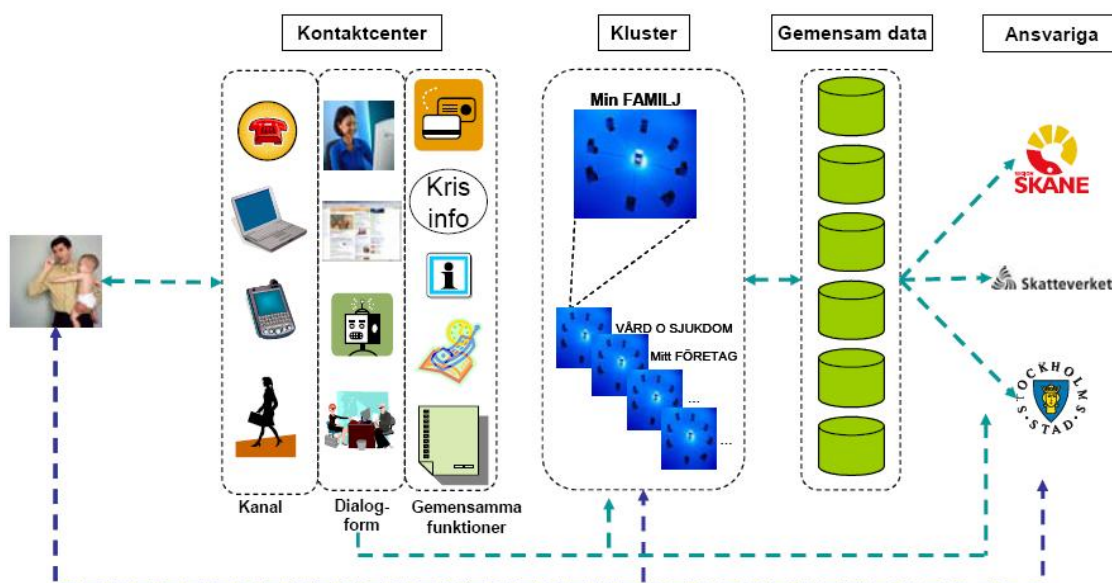
Ruotsissa perustettiin vuonna 1997 projektimuotoisena portaali SverigeDirekt, joka vakinaistettiin 2003 nimellä sverige.se (www.sverige.se). Portaalien ylläpitäjänä oli aluksi Statskontoret ja sittemmin Verket för förvaltningsutveckling, Verva.

Verva teki vuonna 2007 hallitukselle laajan selvityksen "Ett nationellt informationssystem - Medborgares och företags tillgång till elektronisk samhällsservice" (<http://verva.24-timarswebben.se/upload/publikationer/2007/ett-nationellt->

[informationssystem.pdf](#)). Selvityksessä hahmotettiin kansalaisten ja yritysten tarvitsemien sähköisten palvelujen tarjonnan mallia julkisessa hallinnossa.

Raportissa esitettiin seuraavaa ratkaisua ja hahmoteltiin yksityiskohtaiset toimenpide-ehdotukset ratkaisun toteuttamiseksi:

- perustetaan kansalaisille ja yrityksille kansallinen palvelukeskus (kontaktcenter), joka käsittää kansalaisportaalin ja puhelinneuvonnan lisäksi erilaisia klusteriratkaisuja. Nämä klusterit rakennetaan palvelemaan kansalaisten ja yritysten erilaisia tarpeita ja –tilanteita ja vastuu klustereiden ylläpitämisestä jaetaan eri viranomaisten kesken.
- kansalaisportaali toimii kansallisena kriisiportaalina hätätilanteiden sattuessa.
- kansalaisportaaliin rakennetaan palvelu Min sida, jonka avulla koordinoidaan yksilön ja hallinnon välistä yhteydenpitoa havainnollisesti, kokonaisvaltaisesti ja tehokkaasti.
- kansallinen informaatiojärjestelmä lisää julkisen hallinnon tuottavuutta konsernitasolla. Säästöjä kertyisi noin 2,6 miljardia Ruotsin kruunua (2010 tasolla 2,64 milj.euroa) vuodessa. Kustannussäästöt tulee käyttää uuden järjestelmän kehittämiseen, ylläpitoon ja hallintaan. Myös sverige.se -portaalien ylläpitoon käytettävät varat tulee käyttää tähän tarkoitukseen.



Kuva 7: Kansallisen informaatiojärjestelmän tavoitetila (VERVA 2007:9) Selvityksessä todettiin myös, että Sverige.se –portaalien käyttö oli liian vähäistä, jotta olisi perusteltua kustantaa sen ylläpito verovaroin. Portaali ei ollut tarpeeksi tunnettu kansalaisten ja yritysten keskuudessa. Tämän katsottiin johtuvan liian pienistä panostuksista markkinointiin.

Toisaalta selvityksen mukaan yhteiskunnan kehitys oli ajanut alkuperäisen tehtäväksiannon ohi. ICT-teknologian ja internetin kehittyminen oli muuttanut käyttäjien tapoja ja käyttäytymistä niin, että Sverige.se ei enää täyttänyt sille ajateltua tehtävää. Portaali lopetettiin alkuvuodesta 2008.

Entinen kansalaisportaalin osoite ohjaa nyt englanninkieliselle sivustolle www.sweden.se, josta vastaa Svenska institutet (<http://www.si.se/Svenska>). Sivuston tuottajina on julkisia ja kaupallisia tahoja.

Osoitteessa www.sverigedirekt.se toimii tällä hetkellä epävirallinen Ruotsista kertova sivusto.

2.3 Kokemuksia muiden maiden yleisneuvontapalveluista

Saksan D115-palvelunumero

Saksan D115-palvelunumeroprojektin taustalla oli liittohallinnon tyytymättömyys kansalaisten mahdollisuuksiin saada viranomaispalvelua keskitetysti. Saksassa on 20.000 kuntaa, kuntayhtymää ja muuta paikallisen tason viranomaistahoa. Lisäksi tulevat osavaltioiden ja valtionhallinnon organisaatiot. Paikallisviranomaiset saavat vähintään 120 miljoonaa puhelua vuodessa. 50% yhteydenotoista kansalainen ei tiedä, mikä on oikea viranomainen hoitamaan kyseistä asiaa. Taustalla oli myös kansalaisten ja yritysten toive saada myös julkishallinnolta keskitettyä puhelinpalvelua kuten yrityssektorilla on tarjolla.

Projekti käynnistyi vuonna 2005 sisäministeriön, Hessenin liittovaltion ja muiden osallistuvien alueiden toimesta. Tavoitteena on, että D115 on julkinen palvelunumero kansalaisille ja yrityksille, joka pyrkii tarjoamaan yhteyden paikallis-, osavaltio- ja valtiohallintoon yhdellä soitolla. Suunnitteluvaiheen jälkeen aloitettiin kaksivuotinen pilotointi Hessenin, Ala-Saksin ja Nordrhein-Westfalenin osavaltioissa 24.3.2009. Pilottivaiheessa on mukana 22 kaupunkia, 4 osavaltion viranomaista ja 15 liittovaltiotason viranomaista sekä näiden olemassa asiakaspalvelukeskukset. Tämän pilotointivaiheen jälkeen on tarkoitus siirtää tuotantokäyttöön.

D115 on puhelinpalvelunumero, joka ei ole kansalaisportaalin yhteydessä, mutta palvelunumerolla on oma internet-sivustonsa (<http://www.d115.de>). Organisointi perustuu tällä hetkellä projektiorganisaatioon, joka on sisäministeriön johtama. Projektiorganisaation kustannukset ovat noin 2,5 M€ vuodessa. Projektiorganisaatioon kuuluu jäsenenä kuntia/seutukuntia, osavaltioita ja liittovaltion viranomaisia. Kukin näistä vastaa omien palvelukeskustensa kustannuksista. Tuleva pysyvä katto-organisaatio on vielä suunnitteluvaiheessa.

Pilotointivaiheen kattavuus on 10 miljoonaa kansalaista. Ensisijainen kohderyhmä on kansalaiset ja yritykset, mutta myös muut viranomaiset ja tilapäisesti maassa oleskelevat. Toistaiseksi palvelu on saatavilla saksan kielellä. Tällä hetkellä palvelukanavana toimii ainoastaan puhelin. Puheluita tulee

keskimäärin 170.000 kuukaudessa (110.000 kiinteistä liittymistä ja 60.000 mobiililiittymistä). Palveluaika on arkisin 8-18. Numero 115 on maksullinen, 7-14 c/min kiinteästä verkosta ja 17-29 c/min mobiiliverkosta operaattorista riippuen. Tariffista käytetään 3 c/min 115:n puhelinverkkotekniikan rahoitukseen. Tariffin määrittelytapa vastaa Suomen 010/020 jne. tyyppisiä yritysnomeroita.

Palveluperiaatteena on, että asiakkaille on yksi palvelunumero, joka ohjautuu seudulliseen palvelukeskukseen (1. taso). Puhelu ohjautuu suoraan asiakaspalvelijalle ilman erillistä valikkovalintaa. Palvelukeskus pyrkii ratkaisemaan palvelupyynnön puhelun aikana. Mikäli seudullinen palvelukeskus ei pysty suoraan antamaan vastausta palvelupyyntöön, se välitetään 2. tason palvelukeskukseen (2. taso) tai asiasta vastaavalla viranomaisella (3. taso). Palvelupyynnön vastaus toimitetaan 24 tunnin sisällä asiakkaalle. Palvelukeskukset toimivat nyt hajautetun organisointimallin mukaisesti ja niitä on kaikkiaan 40.

Palvelukeskusten henkilöstön koulutus jakautuu eri moduuleihin:

- Sisällöllinen koulutus (prosessit, järjestelmät, palvelupyyntöjen sisältö)
- Puhelukoulutus (puhelun vaiheet, asiakkaan kuuntelu jne.)
- Tekniikkakoulutus (puhelinjärjestelmä, tietämyksenhallintajärjestelmä, yhteystietojen ja tikettien hallintajärjestelmä)

Palvelukeskusten henkilöstömäärä on noin 500 henkilöä. Nämä henkilöt eivät kuitenkaan vastaa pelkästään 115-numeroon, vaan vastaavat myös muihin numeroihin. Työn onnistumisen edellytyksenä on jatkuva kouluttaminen järjestelmän käyttöön ja tiedonhakuun. Koulutuspäivien määrä riippuu työntekijän lähtötasosta (olemassa olevan palvelukeskuksen työntekijä vs. uusi työntekijä).

Puhelinpalvelulle on asetettu seuraavat palvelulupaukset ja toteuma:

- 75 % puheluista vastataan 30 sekunnin sisällä (toteuma 80%) ja
- 55 % palvelupyynnöistä pystytään ratkaisemaan ensimmäisen soiton aikana ja lopuille yhteydenotto (toteuma 60 %).

Puhelujen kesto aika on ollut keskimäärin 90 sekuntia. Konseptisuunnitelman laatimisen yhteydessä on tunnistettu 100 yleisintä paikallishallinnon, 25 yleisintä osavaltiotason ja 25 yleisintä liittovaltiotason palvelupyyntöä, joiden pohjalta on rakennettu tietämyksen-tietokantaa asiakaspalvelijoille.

Pilotointivaiheen aikana on kirjattu yleisimmät palvelupyynnot ja ne ovat koskeneet mm. seuraavia asioita: henkilöllisyystodistus- ja passiasiat, ajokorttiasiat, lapsilisät, asumistuki, verotusasiat, eläkeasiat, ajoneuvoasiat ja muuttoilmoitukset. Lisäksi on tullut pyyntöjä mm. sikainfluenssaan, lentoturvallisuuteen (nesterajoitukset), tullimääräyksiin, kuluttajansuojaan ja energianeuvontaan liittyvistä kysymyksistä. Näiden kysymysten lisäksi asiakkaat ilmoittavat palvelujen puutteellisesta jakelusta/rikkoontumisesta (lämpö- ja vesijakeluhäiriöt, liikennevalojen rikkoontuminen jne.).

Tässä ratkaisumallissa käyttäjän ei tarvitse etukäteen selvittää mihin organisaatioon hänen tarpeensa liittyy. Ratkaisumallin keskeisenä hyötynä on mm. se, että asiantuntijatasolle tulevien aiheettomien kyselyjen määrä laskee ja työn tehokkuus nousee. Lisäksi kansalaisten tarpeita pystytään seuraamaan liikenteen määrän avulla ja täten allokoimaan resursseja tehokkaammin.

Tekninen ratkaisu

Tekninen ratkaisu perustuu itse kehitettyyn (ei valmisohjelmisto) tiketinhallintajärjestelmään. Kukin palveluntuottaja tuottaa palveluluetteloon informaation, joka muutetaan XML-muotoiseksi. Järjestelmä sisältää palveluluettelon, joka sisältää kuvauksen kaikista tarjottavista palveluista:

- Palvelun nimi, numero ja toissijaiset nimet
- Palvelun kuvaus
- Palvelun maksu ja maksutavat / tieto maksuttomuudesta
- Palvelun välttämättömät edellytykset
- Palvelun paikalliset poikkeukset
- Palvelun täyttämiseen kuluva aika
- Yleisimmät palveluun liittyvät kysymykset
- Palveluun liittyvät oikeudelliset piirteet
- Palvelun yhteystiedot (mikäli kyse fyysisestä palvelusta, esim. henkilötodistuksen hankkimisesta)
- Palvelun tarjoaja

Palveluluettelo ja muut palvelukeskusten tietolähteet ovat palvelukeskusten asiakaspalvelijoiden käytössä hakukoneen välityksellä. Mikäli palvelukeskus ei kykene vastaamaan palvelupyyntöön, välitetään se XML-muotoisena seuraavalle tasolle. Palvelupyyntö sisältää ensimmäisen yhteydenoton ajankohdan, palvelupyynnön sekä asiakkaan yhteystiedot. Mukaan liittyvien viranomaisten on kyettävä käsittelemään palvelupyynnöt työnohjausjärjestelmässään (workflow) tai vastaavassa.

Tietoturvasta huolehditaan joko käyttämällä vain viranomaisten käytössä olevaa tietoverkkoa tai vaihtoehtoisesti OSCI-yhteyskäytäntöä, joka salaa palvelupyynnöt. Kun asia saadaan kerralla käsiteltyä, asiakkaan yhteystietoja ei talleteta tietopyynnön yhteyteen ja näin ollen ei tietosuojangelmaa muodostu. Eräissä tapauksissa tietosuoja saattaa estää palvelupyynnön jatkokäsittelyn, jolloin asiakasta pyydetään itse ottamaan yhteyttä viranomaiseen. Asiakaspalvelijoiden vastauksia ei myöskään tällä hetkellä hyödynnetä muuta kuin palvelupyyntöjen takaisinsoittoihin.

Kehittämisen suuntaviivat

Tavoitteena on laajentaa palvelukanavia puhelimen lisäksi sähköpostiin, kirjeeseen, faksiin ja SMS-viestiin. Palvelua on tarkoitus jatkossa antaa myös englannin kielellä ja tulevaisuudessa vielä laajentaa kielivalikoimaa huomioiden myös seudulliset murteet/ kielet. Palveluaikaa on tarkoitus laajentaa ensin ajalle 6:00-22:00 ja kuutena päivänä viikossa sekä sitten aluksi poikkeusoloissa 24/7 ja edelleen pysyvästi 24/7 –palveluksi. Palvelupyyntöjen hallintaa ja toteuttamista pyritään myös kehittämään.

Palvelukeskuksia on tarkoitus koota alueellisiksi palveluorganisaatioiksi ja laajentaa palveluja niin, että ne koskevat koko julkista hallintoa ja ovat saatavilla valtakunnallisesti.

Saksa on tehnyt myös päätöksen 115-neuvontanumeron käytöstä. Päätökseen vaikutti mm. se, että aikanaan Itä-Saksassa oli käytössä 115-numero yleisneuvontapalvelussa.

New York City 311

New Yorkin kaupungin yleisneuvontapalvelun rakentamisen taustalla oli se, että 35 prosenttia soitoista hätänumeroon 911 eivät koskeneet hätätilanteita. Lisäksi oli todettu, että 911-hätäkeskuksen asiakaspalveluhenkilöillä ei ollut riittävästi tietoa kaikista kaupungin palveluista ja kiireettömät puhelut ruuhkauttivat hätänumeroa.

Suurin haaste oli tarjottavien palveluiden sekä niiden tuotannon ja hallinnan monimuotoisuus. Tarjolla oli 900 erilaista palvelua 8 miljoonalle asukkaalle. Toiminnassa oli 40 yhteyskeskusta ja yli 50 palveluntarjoajaa. Kaupungin palvelunumeroita oli yhteensä 4.000 kpl (14 sivua puhelinluettelossa).

New Yorkin pormestarina toiminut Michael R. Bloomberg asetti tavoitteeksi, että kaupungin asukkaille otetaan käyttöön keskitetty palvelunumero 311, joka vastaisi asukkaiden kiireettömiin kysymyksiin kaupungin palveluista. Tämän tavoitteen asettamisesta kesti 9 kuukautta, kun ratkaisu oli valmis. Maaliskuussa 2003 otettiin käyttöön 311-palvelunumero, joka toimii New York Cityn hallinnon ja kaupungin asukkaiden uutena rajapintana. Asukkaat saavat ei-kiireellisissä tapauksissa henkilökohtaista palvelua muutaman sekunnin odotusajalla. Palvelu suunnattiin myös yritys-elämälle ja turisteille.

Palvelunumeron rakentamiseksi luotiin projektiorganisaatio, jossa toimi 4 tiimiä seuraavilla osa-alueilla:

- toimintamallien uudistaminen
- tekninen arkkitehtuuri ja CTI-ratkaisu
- sovellusten toteutus
- koulutus

Ratkaisu piti sisällään täysin uudistuneet yhteyskeskustoiminnot, uuden puhelinvaihteen ja uudet CTI-sovellukset. Ratkaisu edellytti myös uusia toimintamalleja ja asiakasrajapinnan toimintojen uudistamista. Palvelua tuki myös portaaliratkaisu (www.nyc.gov), jonka 311 Online palvelu on merkittävä osa neuvontapalvelua. NYC 311-sivut sisältävät myös "My 311"-sivun, jossa on mahdollista mm. ilmoittaa oma asuinalue ja saada sitä kautta täsmätietoa ko. alueen tapahtumista ja palveluista.

311-palvelu on käytössä 24h jokaisena päivänä vuodessa. Asiakaspalveluhenkilökuntaa palkattiin kaikkiaan 860 henkilöä, joista päivän

kiireisimpänä aikana n. 270 henkilöä työskentelee samanaikaisesti. Palvelua annetaan jopa 170 kielellä.

Tekninen toteutus

Teknisesti ratkaisu toteutettiin niin, että otettiin käyttöön SiebelCallCenter, jonka käyttöjärjestelmänä toimii Sun Solaris. Ratkaisuun liittyivät myös Interwoven sisällönhallintaratkaisu ja GenesysUniversal Queue-ratkaisu. Käyttöön otettiin Nortelin puhelin- ja PBX-järjestelmät sekä CISCON tietoverkkoratkaisu.

Siebelin CRM-järjestelmän ja Interwovenin sisällönhallintatyökalujen integrointi oli kokonaisratkaisun onnistumisen kannalta avainasemassa. Kehitetyn ratkaisun myötä asiakaspalveluhenkilöt pystyvät nyt yhden järjestelmän kautta luomaan, päivittämään, hyväksymään ja ottamaan käyttöön sisältöä kaikista osa-alueista: CallCenter, eService, eSales, eChannel ja ERM (EmployeeRelationshipManagement).

Toimivuuden kannalta oli keskeistä, että asiakaspalveluhenkilöstöllä on helposti käytössään tarvittava tieto, jonka avulla he voivat vastata asukkaiden kysymyksiin suoraan tai ohjata kysyjän käyttämään jotain muuta tietolähdettä. Kaupungin työntekijöiden ja valitun konsulttitoimiston yhteistyönä tuotettiin tietämyskanta – kattava hakemisto, jossa oli noin 6 000 kaupungin hallintoon ja palveluihin liittyvää asiakokonaisuutta. Sisällöntuotantojärjestelmästä saatiin sitten tämä tieto siirretyksi CRM-järjestelmään asiakaspalveluhenkilöstön käyttöön. Tällä uudella informaatorakenteella voitiin poistaa myös monia hallinnollisista rajoista johtuvia päällekkäisyyksiä palvelutuotannossa.

Kokemuksia

New Yorkin 311-käytöstä on saatu hyviä kokemuksia. Sen avulla palvelutaso on noussut ja kustannustehokkuus parantunut. Alkuvuosina palveluun tuli 40 000 soittoa/päivä ja samalla ei-kiireellisten puheluiden määrä 911-hätänumeroon vähentyi ja pystyttiin antamaan parempaa palvelua myös hätätilanteissa. 311-palvelu on tärkeä mitoittaa myös mahdollisia kriisitilanteita varten, jolloin kuormitus on normaalia suurempi. New York Cityn 311-palvelun suorituskykyä on testattu käytännössä mm. elokuussa 2003, jolloin itärannikolla oli yksi USA:n historian mittavimmista sähkökatkoista. Tällöin muutaman tunnin aikana tuli 115 000 soittoa 311-numeroon. Järjestelmän avulla pystytäänkin hoitamaan yli 10 miljoonaa soittoa vuodessa.

Jo ensimmäiset toimintavuodet osoittivat, että asiakkaat ovat löytäneet palvelun ja soittavat hyvin moninaisissa asioissa palveluun. Numeroon soitetaan ja ilmoitetaan sähkö- ja vesikatkoksista, liikenneuuhkista, ilkeistä jne. Numeroon soitetaan ja kysellään kaupungin palveluista, niiden sijainnista ja aukioloajoista sekä saannista esim. eri väestöryhmille tai pienyritystä perustaville. Numeroon soitetaan myös ja annetaan ideoita ja toiveita kaupungin pormestarille.

Vuodesta 2005 lähtien on veloitettu, että Department of Information Technology and Telecommunications (DoITT) raportoi kuukausittain sovitulla tavalla kaikki soitot, jotka ovat tulleet 311-numeroon. Huhtikuussa 2008 311-numeropalvelu laajennettiin koskemaan myös sosiaalipalveluja.

Toteutetulla ratkaisulla saatiin säästöjä erityisesti yhteyskeskusten yhdistämisestä ja yhteyskeskustoimintojen ulkoistamisesta ja optimaalisesta resurssien allokoinnista.

New York ei ollut Yhdysvalloissa ensimmäinen kaupunki, jossa 311-numero on otettu käyttöön, mutta New Yorkin ratkaisu on suurin ja kattaa laajemman palveluvalikoiman kuin aiemmat ratkaisut. Palvelua on otettu käyttöön eri kaupungeissa vuodesta 1997 alkaen. Alkuperäisenä tavoitteena oli turhien hätäpuhelujen vähentäminen. Yksittäiset paikalliset ja alueelliset viranomaiset voivat itsenäisesti päättää miten palvelu toteutetaan paikallisesti. Tähän mennessä on toteutettu yli 70 3-1-1 –implementointiprojektia eri puolilla Yhdysvaltoja mm. Chicagon, Houstonin, Dallasin ja Los Angelesin kaupungeissa. Myös Kanadassa on otettu käyttöön sama numero.

Armed Stick UpCall 911	Garbage Pick UpCall 311
Burning BuildingCall 911	Burning QuestionCall 311
I Want to ConfessCall 911	I Want to RecycleCall 311
Escaped ConvictCall 911	Escaped PoodleCall 311
Major EmergencyCall 911	Minor AnnoyanceCall 311

Kuva 8: Milloin soitat 3-1-1 numeroon?

<http://www.ci.akron.oh.us/311/index.htm>

Puhelinmäärissä mitattuna tarve palvelulle on ollut selkeä. Hankkeet ovat myös osoittaneet, että kansalaisten lisäksi myös hallinto ja viranomaiset ovat hyötynneet palvelusta. Vuodesta 2001 lähtien 3-1-1 -palvelua täydennettiin toisella palvelunumerolla 2-1-1, joka keskittyy palvelemaan kansalaista terveys- ja sosiaaliasioissa.

Iso-Britannia - 1-0-1

Iso-Britanniassa vuonna 2006 aloitettiin hanke yhteisen valtakunnallisen palvelunumeron saamiseksi ei -kiireellisille hätäpuheluille. Onnistuneen pilottivaiheen jälkeen konseptia oli tarkoitus lähtä laajentamaan 2008, mutta rahoitusvaikeuksien vuoksi numerosta ei tullut valtakunnallista.

Käyttämällä 1-0-1 -palvelua kansalainen voi tehdä kyselyitä tai erilaisia ei -kiireellisiä ilmoituksia ja valituksia. Palvelun sisällöllisenä kohdealueena on erityisesti yleiseen turvallisuuteen ja hyvintointiin liittyvät asiat. Palvelu maksaa 0,10 puntaa/soitto. Palvelun toteutuksesta vastaa yksi toimittaja.



Kuva 9: Uusi ei -kiireellisten palveluiden numero 1-0-1
<http://www.tynedale.gov.uk/residents/serviceinfo.asp?type=266>

Ranska - 3-9-3-9

Ranskassa 3-9-3-9 –julkisen palvelun puhelinnumero tukee service-public.fi –sivustoa (<http://www.service-public.fr/langue/english/>), joka on Ranskan virallinen porttaali kokoamalla yhteen viranomais tietoa ja sähköisen asiointin palveluja.

Porttaalia tukeva 3-9-3-9 –numero palvelee kuutena päivänä viikossa. Puhelut maksavat 12 senttiä minuutilta ja kestävät keskimäärin kolme minuuttia. Vuonna 2006 1,2 miljoonaa puhelua vastaanotettiin tämän palvelun kautta. Palvelukeskus pystyy vastaamaan suoraan noin 80%:iin tulevista kysymyksistä.

3 Lyhyen ja pitkän aikavälin suunnitelmat

3.1 Lyhyt aikaväli

Yleisneuvontapalvelun kehityksessä nähtiin suuntaa-antavia mahdollisuuksia niin lyhyen kuin pitkän aikavälin suunnitelmille. Työryhmässä nähtiin tärkeänä, että palvelu saadaan mahdollisimman nopeasti toteutettua ja käytäntöön, jotta voidaan suunnitella pidemmän aikavälin potentiaali ja toteutusaikataulut.

Lyhyellä aikavälillä yleisneuvontapalvelu nähdään pääasiallisesti neuvontapalveluna, jonka päätavoitteena on antaa informaatiota ja opastusta julkisesta hallinnosta ja sen palveluista. Neuvontapalvelun lisäksi yleisneuvontapalvelua tullaan käyttämään myös kansalaisten ilmoituspalveluna sekä kansallisten sähköisten palveluiden, aluksi esimerkiksi Kansalaisen asiointitilin, asiakaspalveluna.

Ilmoituspalvelun tarkoituksena on tarjota kansalaisille mahdollisuus ilmoittaa heille tärkeistä, mutta ei kiireellisistä asioista. Yleisneuvontapalvelu ottaa vastaan kansalaisilta tulleita vikailmoituksia ja mahdollisuuksien mukaan välittää ne oikeille tahoille. Esimerkkinä

tällaisista ilmoituksista on ilmoitus rikkinäisistä liikennevaloista, häiriöt kunnallisissa palveluissa jne.

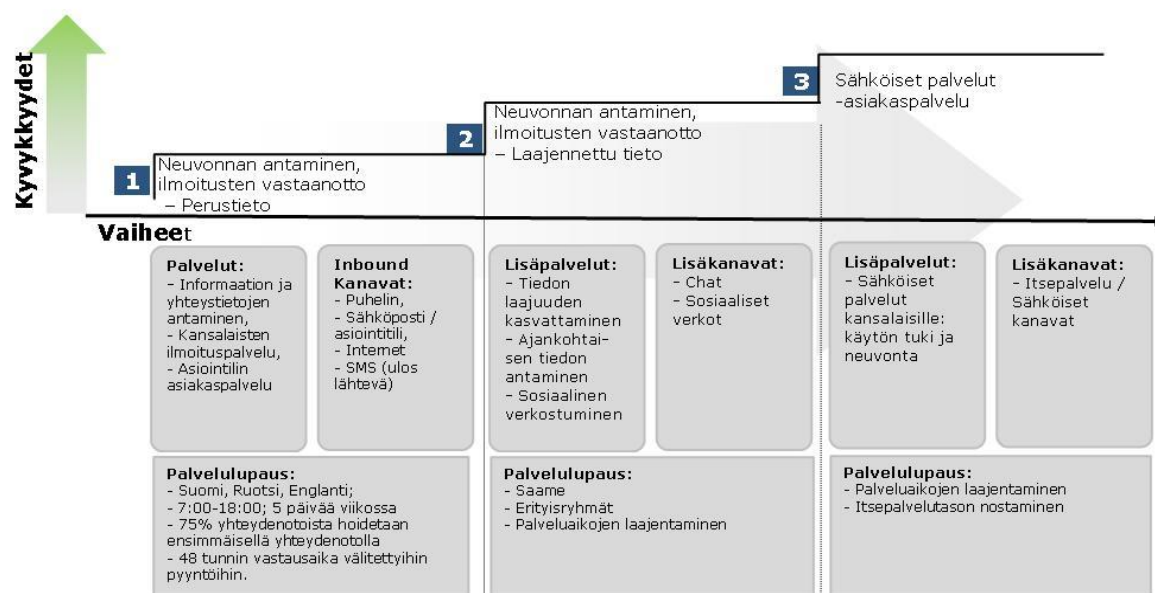
Sähköisten palveluiden asiakaspalvelu tulee ensivaiheessa perustumaan Kansalaisen asiointitilin, Verkkotunnistamis ja –maksamis palvelu Vetuman ja Suomi.fin asiointipalvelujen ja lomakkeiden käyttöä tukevaan asiakaspalveluun. Asiakaspalvelu tulee esimerkiksi neuvomaan mitä asiointilillä voi tehdä, kuinka siihen voi rekisteröityä ja antamaan neuvoa mahdollisten virhetilanteiden ratkaisemiseksi. Myöhemmässä vaiheessa yleisneuvonnan asiakaspalvelu tulee tarjoamaan yleisemminkin tukea kansallisten, keskitettyjen sähköisten palveluiden käyttöön.

3.2 Pitkä aikaväli

Pitkällä aikavälillä yleisneuvontapalvelussa nähdään suuri potentiaali siirtymällä neuvontapalvelupainotteisesta toiminnasta substanssitasoisen julkishallinnon palvelun tarjontaan. Oleellista tässä konseptissa tulee olemaan pitkälle sähköistetty, itsepalveluun perustuva ja keskitetty palveluntarjonta. Tavoitteena on, että yleisneuvontapalvelun sähköiset palvelut tulevat perustumaan jo olemassa olevien hallinnonalojen sähköisiin palveluihin siten, että yleiset toiminnot kuten esimerkiksi asiakkaan tunnistautuminen on toteutettu valtion yhteisenä palveluna. Yleisneuvontapalvelu tarjoaa kansalaisille sähköiseen asiointiin tukea ja valtion yhteisten palveluiden osalta mahdollisesti myös neuvontaa.

3.3 Kehityspolku

Seuraavassa kuvassa on hahmoteltu yleisneuvontapalvelun kehityspolkua eri vaiheissa. Palvelun ensimmäinen vaihe aloitetaan informaation, yhteystietojen välittämiseen ja sähköisen asiointin tukemiseen keskittyvällä palvelulla. Toinen vaihe keskittyy palvelun laadun parantamiseen eli jaettavan informaation ja tiedon laajentamiseen sekä mahdollisesti esimerkiksi sosiaalisen median kommunikaatiokanavien lisäämiseen. Kolmannessa vaiheessa pääpaino on sähköisten palveluiden lisäämisessä.



Kuva 10: Yleisneuvontapalvelun kehityspolku

4 Kohderyhmät

4.1 Kohderyhmät ja odotukset

4.1.1 Suomen ja muiden maiden kansalaiset

Yleisneuvontapalvelun ensisijaisena kohderyhmänä on kaikki Suomessa ja Suomen ulkopuolella asuvat Suomen kansalaiset sekä Suomessa asuvat tai oleskelevat muiden maiden kansalaiset.

4.1.2 Käyttäjien odotukset

Palvelun alkuvaiheessa on todennäköistä, että suuri osa palvelupyynnöistä saapuu puhelinpalvelun välityksellä. Pidemmällä aikajaksolla tavoitteena on siirtyminen enemmän sähköisten kanavien (sähköposti, Internet) käyttöön. Palvelun tulee sisältää mahdollisuus tarjota asiakkaalle vastaus itse puhelun aikaisen vastauksen lisäksi esimerkiksi SMS-, Asiointitili- tai sähköposti -kanavia käyttäen. Yleisneuvontapalvelun tulee erityisesti vastata käyttäjien odotuksiin sähköisistä palveluista ja niihin liittyvästä asiakaspalvelusta.

Palvelun tarjoaman hyödyn kansalaiselle oletetaan olevan kohtuullinen (asteikon ollessa: pieni, kohtuullinen, suuri), sillä kansalaiset saisivat yhdestä, keskitetystä paikasta yleisneuvontapalvelun, joka suurella todennäköisyydellä vastaa heidän asettamaansa kysymykseen.

4.1.3 Palvelun tarjoajan odotukset

Yleisneuvontapalvelun kautta tarjottavien palveluiden lisäksi yleisneuvontapalvelun oletetaan ohjaavan kansalaisia kohti sähköisiä palveluja. Tämä on erittäin tärkeää, kun ajatellaan pitkän aikavälin sähköisten palveluiden onnistumisen edellytyksiä.

Suurimpina hyötyinä julkiselle hallinnolle ensimmäisen vaiheen konseptissa nähdään nykyisten neuvontapuheluiden aiheuttaman kuormituksen vähentäminen, erityisesti hätäkeskuksiin soitettavien kiireettömien puheluiden määrän väheneminen. Muiden resursointiin tai kustannuksiin vaikuttavien hyötyjen ei odoteta olevan huomattavia ensimmäisen vaiheen toteutuksessa. Sen sijaan palvelussa nähdään huomattavat hyödyt pitkällä aikavälillä sähköisten itsepalveluiden nostamisen kautta saatavina resurssi- ja ylläpitokustannuksien säästöinä. Lyhyen aikavälin konsepti nähdään myös hyödyllisenä välietappina kansalaisten ohjaamisessa keskitettyihin palveluratkaisuihin.

4.1.4 Hätäkeskuslaitoksen odotukset

Hätäkeskuksiin saapuu vuosittain noin 343 000 ei kiireellistä neuvontapuhelua. Alustavien arvioiden mukaan yleisneuvontapalvelun odotetaan vähentävän näiden puheluiden määrää. Hätäkeskus ei tule yhdistämään edelleen sinne tulevia ei kiireellisiä puheluita yleisneuvontapalveluun.

5 Toimintamalli

5.1 Neuvontapalvelukonsepti

5.1.1 Informaation ja yhteystietojen tarjoaminen

Yleisneuvontapalvelu tulee olemaan julkisen hallinnon (valtionhallinto, kunnallishallinto) virastoihin ja viranomaisiin liittyvän informaation ja yhteystietojen (osoite, puh.nro, www-osoite, aukioloajat, sähköposti) antamiseen suunnattu palvelu. Yleisneuvontapalvelun tavoite on opastaa asiakas oikeaan paikkaan, oikeaan aikaan, ottamatta kantaa itse palvelupyyntöön. Tämän lisäksi yleisneuvontapalvelu ohjaa käyttäjiä sähköisiin palveluihin ja kansallisiin sähköisen asiointin tukipalveluihin. Esimerkkejä näistä ovat Kansalaisen asiointitili-palvelu ja hallinnon yleisportaalit (esim. Suomi.fi) ja viranomaisten www-sivut.

5.1.2 Kansalaisten ilmoituspalvelu

Toisena yleisneuvontapalvelun tavoitteena on luoda ilmoituskanava kansalaisilta tuleville, ei hätäkeskukseen kuuluville, ilmoituksille. Kansalaisen tehdessä tällaisen ilmoituksen joko puhelun, sähköposti, asiointitili- tai internet -kanavaa käyttäen, yleisneuvontapalvelu rekisteröi ilmoitetun asian ja välittää ilmoituksen oikealle taholle.

5.1.3 Sähköisten palveluiden asiakaspalvelu

Yleisneuvontapalvelun asiakaspalvelun tulee myös tukea kansallisten sähköisten palveluiden, kuten asiointitiliin, liittyviä palvelupyynnöjä. Asiointitili on julkisen hallinnon tietoturvallinen sähköinen viestintäkanava, joka tulee täydentämään yleisneuvontapalvelun toimintamallia.

5.2 Kommunikaatiokanavat

Yleisneuvontapalvelulla on ensimmäisessä vaiheessa käytettävissään seuraavat kommunikaatiokanavat:

	Informaation ja yhteystietojen tarjoaminen		Kansalaisten ilmoituspalvelu		Sähköisten palveluiden asiakaspalvelu	
	Sisään tulevat	Ulos lähtevät	Sisään tulevat	Ulos lähtevät	Sisään tulevat	Ulos lähtevät
Puhelin	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Sähköposti / Asiointitili	✓	✓	✓	-	✓	✓
SMS	-	✓	-	-	-	✓
Internet	✓	✓ ⁽¹⁾	✓	-	-	✓ ⁽¹⁾
Tiketöintijärjestelmä	-	✓	-	✓	-	✓

⁽¹⁾ = Ulos lähtevä-kanava tarjotaan keräämällä usein kysytyt kysymykset internet sivustolle

Taulukko 5: Yleisneuvontapalvelun kommunikaatiokanavat

5.2.1 Yleisneuvontapalvelun asiakaspalvelu

5.2.1.1 Sisään tulevat -kanavat

Yleisneuvontapalvelun asiakaspalveluun voi välittää palvelupyynnön joko puhelimen tai sähköpostin/asiointitilin avulla. Yleisneuvontapalvelua tullaan tarjoamaan siihen nimenomaisesti määriteltyjä puhelinnumeroa ja sähköpostiosoitetta käyttäen. Yleisneuvonnan puhelinnumeroa koskevia asioista on käsitelty tarkemmin kappaleessa 5.3.1, Vaihtoehdot käytettävälle puhelinnumerolle. Yleisneuvontapalveluun tulevien palvelupyynnöiden toimintamalli on kuvattu tarkemmin kappaleessa 5.5.1, Palvelupyynnöt.

5.2.1.2 Ulos lähtevät –kanavat

Niissä tapauksissa, joissa Yleisneuvontapalvelun asiakaspalveluun tulleeseen palvelupyyntöön löytyy vastaus puhelun aikana, asiakaspalvelija voi käyttää seuraavia kanavia vastauksen antamiseen:

- Puhelin
- Sähköposti/asiointitili
- SMS

Yllä olevat kanavat ovat vaihtoehtoisia ja asiakaspalvelija voi halutessaan käyttää yhtä tai useampaa kanavaa vastauksen antamiseen kansalaiselle.

Sellaisissa tapauksissa, missä asiakaspalvelija ei pysty löytämään vastausta, asiakaspalvelija luo palvelupyynnön toisen asteen organisaatiolle tiketöintijärjestelmää käyttäen. Tästä eteenpäin asiakaspalvelijan ei tarvitse huolehtia luodusta palvelupyynnöstä vaan tarvittava vastaus etsitään toisen asteen asiantuntijaorganisaatiossa ja välitetään takaisin asiakkaalle joko SMS- tai sähköpostikanavaa käyttäen.

5.2.2 Kansalaisten ilmoituspalvelu

Toisena pääpalveluna yleisneuvontapalvelussa on kansalaisten ilmoituspalvelu. Tämä palvelu mahdollistaa yleisesti tärkeiksi luonnehdittujen, mutta ei hätäkeskukseen kuuluvien, ilmoitusten vastaanoton ja edelleen välityksen.

5.2.2.1 Sisään tulevat -kanavat

Kansalaisten ilmoituspalveluun voi tehdä ilmoituksia seuraavia sisään tulevia –kanavia käyttäen:

- Puhelin
- Sähköposti/asiointitili
- Internet

Ilmoituspalvelun palveluprosessi on kuvattu tarkemmin kappaleessa 5.5.3, Kansalaisten ilmoituspalvelu.

5.2.2.2 Ulos lähtevät –kanava

Ilmoituspalveluun liittyvät ulos lähtevät –kanavat ovat:

- Puhelin
- Tiketointijärjestelmä

Tiketointijärjestelmä-kanavan tarkoituksena on mahdollisuuksien mukaan välittää ilmoitus asianomaiselle taholle. Tiketointijärjestelmän oletetaan sisältävän myös sähköpostin lähettämisen mahdollisuuden.

5.2.3 Kansallisten sähköisten palveluiden asiakaspalvelu

Kansallisten sähköisten palveluiden asiakaspalvelu antaa sähköisten palveluiden, aluksi enimmäkseen asiantilin, käyttöön suunnattua tukea.

5.2.3.1 Sisään tulevat -kanavat

Asiakaspalveluun voi välittää palvelupyynnön seuraavia kanavia käyttäen:

- Puhelin
- Sähköposti/asiointitili

Asiakaspalvelu palveluprosessi on sama kuin yleisneuvontapalvelun.

5.2.3.2 Ulos lähtevät –kanavat

Ulos lähtevät –kanavat ovat samat kuin yleisneuvontapalvelun asiakaspalvelulla. Ottaen huomioon tarjottavan tiedon laajuus, on kuitenkin todennäköistä, että SMS-kanava ei tule olemaan kovin hyödyllinen sähköisiin palveluihin liittyvissä vastausprosesseissa.

5.3 Puhe- ja viestintäratkaisut

5.3.1 Vaihtoehdot käytettävälle puhelinnumerolle

116 115-numero

Euroopan yhteisöjen komissio on tehnyt 15.2.2007 päätöksen "116"-alkuisen kansallisen numerointialueen varaamisesta yhdenmukaisten yhteiskunnallisten palvelujen yhdenmukaisille puhelinnumeroille. Päätöksen mukaan yhdenmukaisella yhteiskunnallisella palvelulla tarkoitetaan palvelua, johon yksityishenkilöt saavat yhteyden ilmaisnumeroon soittamalla, josta on mahdollisesti hyötyä muista maista käymässä oleville henkilöille ja jolla tyydytetään tietty yhteiskunnallinen tarve erityisesti kansalaisten tai tiettyjen väestöryhmien hyvinvoinnin ja turvallisuuden parantamiseksi tai vaikeuksiin joutuneiden kansalaisten auttamiseksi.

Komission päätös asettaa tiettyjä ehtoja jäsenvaltioille palvelujen tarjoamisessa:

- a) palvelu tarjoaa tietoa tai apua, toimii kansalaisten raportointivälineenä tai se on minkä tahansa edellä mainitun toiminnon yhdistelmä;
- b) palvelu on kaikkien kansalaisten käytettävissä eikä sen käyttämiseen vaadita ennalta rekisteröitymistä;
- c) palvelun saatavuudella ei ole aikarajoja;
- d) palvelusta ei peritä maksua tai vaadita maksusitoumusta palvelun käytön ennakkoedellytyksenä;
- e) seuraavia toimintoja ei sallita puhelun aikana: mainonta, viihde, myynti ja markkinointi sekä puhelun hyödyntäminen myöhemmin kaupallisten palvelujen myynnissä.

Jäsenmaat eivät voi ottaa 116-alkuisia numeroita käyttöön ilman komission päätöstä. Kun EU-tasoinen päätös on tehty, niin Viestintävirasto asettaa numeron julkiseen hakuun ehtojen mukaisesti. Viestintävirasto vastaa ko. palveluntarjoajien valinnasta ja palveluihin liittyvästä yleisohjeistuksesta. Viestintävirasto myöntää numeron käyttöoikeuden pääsääntöisesti yhdelle palveluntarjoajalle. Tämä ei estä kyseistä palveluntarjoajaa teettämästä numeron käyttöön liittyviä tehtäviä ja palveluita alihankintana. Koska puhelut 116- alkuisiin numeroihin ovat soittajalle maksuttomia, puhelun vastaanottaja (palveluntuottaja) maksaa vastaanottamistaan puheluista.

Numerosta 116 115 ei ole tehty EU-päätöstä, mutta Viestintävirasto on lähettänyt 18.3.2008 kirjeen (521/661/2008) Euroopan komissiolle (Communications Committee, COCOM) ja esittänyt, että 116 115-numero otettaisiin käyttöön julkisen hallinnon yleisneuvonnan palvelunumerona. Jotta ko. numerosta saataisiin EU-päätös, se edellyttäisi vähintään viiden EU-maan esitystä asiasta. Tällä hetkellä esityksiä ei ole tullut muista maista. Saksa on ollut kiinnostunut numeron käyttöönotosta, mutta nyttemmin Saksa on tehnyt

pysyvän ratkaisun 115-numeron käytöstä. EU/COCOMin valmistelukokouksen 1.9.2010 perusteella EU:n tasoinen numero 116 115 ei näytä edistyvän nopealla aikataululla ja siten sen varaan ei voida laskea Suomen suunnitelmia.

Muut numerot

Työryhmän käsityksen mukaan 116 115- numeron käyttöönotto Suomessa ei ole mahdollista lähitulevaisuudessa. Tämän takia työryhmä selvitti muita mahdollisia numeroita yhdessä Viestintäviraston kanssa. Esille olivat mm. 115 ja poliisilta vapautuva 10022 - numerot sekä valmisteilla oleva valtion omasta puhelinnumeroavaruudesta osoitettava numero.

Viestintäviraston kannanoton mukaan 11x-alkuiset numerot Viestintävirasto pitää varalla eurooppalaista harmonisointia varten, joten Suomen kansallisessa numerointisuunnitelmassa ei ole osoitettu käyttötarkoitusta 11-alkuisille numeroille 110, 111, 113, 114, 115, 117 ja 119 eikä niitä siten voida myöntää kenellekään. Nämä lyhytnumerot eivät myöskään toimi ulkomailta soittaessa Suomeen.

Numero 100 22 on tällä hetkellä poliisin hätänumero mutta se on vapautumassa lähiaikoina tästä käytöstä ja muuttumassa teleyrityskohtaiseksi palvelunumeroksi. Tämä tarkoittaa sitä, että teleyritys voi jatkossa määritellä numeron käyttötarkoituksen. Numeron teleyrityskohtaisuus tuo myös esteen kilpailuttamiselle. Numero 100 22 ei lyhyytensä takia myöskään toimi ulkomailta soittaessa. Suurimpana esteenä 100 22 numeron ottamisessa neuvontapalvelun käyttöön on kuitenkin se, että tällä hetkellä vaihteissa on ohjaus, joiden mukaan numeroon 100 22 tullut soitto ohjataan automaattisesti suoraan 112 numeroon ja sitä kautta siis hätäkeskuksiin vastattavaksi. Näiden ohjausten purkamista ei voida taata ainakaan lähitulevaisuudessa.

Valtiovarainministeriö antoi 30.11.2009 ohjeen (VM/2599/00.0000/2009) valtionhallinnon puhelinlinjauksista. Ohjeessa ja sitä tarkentavassa taustamuistiossa todetaan, että valtionhallinnossa tulisi laajamittaisissa puhelinnumerointimuutoksissa pyrkiä valmisteilla olevan valtion yhteisen, operaattoriin riippumattoman numeroavaruuden käyttöön.

Hansel Oy käynnisti tarjouskilpailun valtionhallinnon puheliittymistä ja puhepalveluista 1.4.2010 julkaistulla hankintailmoituksella. Hankinta tehdään neuvottelumenettelyllä ja jatkuu arviolta marraskuuhun 2010 asti, jolloin tarjoajien odotetaan jättävän lopulliset tarjouksensa. Sopimus olisi valtionhallinnon käytettävissä Hansel Oy:n tekemän hankintapäätöksen tultua lainvoimaiseksi ja valitun toimittajan kanssa tehtävän sopimuksen allekirjoittamisen jälkeen, arviolta tammikuussa 2011.

Yhteinen numerointi toisi nykyisten arvioiden mukaan merkittäviä kustannussäästöjä, vähintäänkin 4-5 miljoonaa euroa vuositasolla. Yhteisen numeroinnin käyttöönotto lisäisi myös valtion palveluiden tunnistettavuutta ja mahdollistaisi valtionhallinnon puhelinlinjauksissa ja Eduskunnan apulaisoikeusasiamiehen päätöksissä vaaditun kansalaispalvelujen

lisämaksuttomuuden. Yhteinen numerointi kohdistuisi ainakin 0295 alkaviin numerosarjoihin. Alustavasti on keskusteltu, että 0295-sarjasta voidaan varata numero yleisneuvontapalvelun käyttöön ja tämä on esitetty myös käynnissä olevassa kilpailutuksessa operaattoreille.

Viestintävirasto pitää parhaimpana ratkaisuna, että tulevasta yhteisestä valtion numerosarjasta 0295 voidaan osoittaa numero myös yleisneuvontapalvelun käyttöön. Viestintävirasto on antanut 6.9.2010 määräyksen yleisen puhelinverkon numeroinnista. Määräyksen 7 pykälässä määrätään kansallisen numeron pituudesta. Ko. pykälän perusteella Viestintävirasto on esittänyt, että yleisneuvontapalvelun numeron tulisi olla pituudeltaan seitsemän numeroa, esim. 0295 115 tai 0295 000. Näin voidaan taata myös numeron toimivuus sekä kotimaassa että ulkomailta soittaessa. Numero osana valtion yhteistä numerosarjaa varmistaisi myös kilpailuttamisen. Tämän tyyppinen numero ei myöskään edellytä Viestintäviraston määräysten muuttamista. Viestintävirasto voi myöntää poikkeuksia numeron pituuteen, mutta vain perustelluista syistä esim. teknisistä syistä.

5.3.2 Puheluiden reititys (kiinteä ja mobiili)

Suomen laajan koon, pienen väkitiheyden sekä asukkaiden suuren liikkuvuuden vuoksi on suositeltavaa, että yleisneuvontapalvelussa ei tehdä aluekohtaista puheluiden reititystä. Tämä tarkoittaa, että kaikki yleisneuvontapalveluun tulevat puhelinsoitot reititetään johonkin yleisneuvontapalvelun yksikköön. Jos nähdään tarpeellisenä, voidaan puhelinverkkoon rakentaa automaattinen puheluiden reititys esimerkiksi ylivuotojen sekä verkon virhetilanteiden ratkaisemiseksi. Puheluiden reititys on mahdollista ainoastaan silloin mikäli yleisneuvontapalvelu organisoidaan kahteen tai useampaan fyysiseen pisteeseen.

5.3.3 Internet-sivusto

Yleisneuvontapalvelun Internet-kanava pohjautuu Suomi.fi –portaaliin. Suomi.fi –portaalin toteuttajien kanssa suunnitellaan, kuinka yleisneuvontapalvelu näkyy loppukäyttäjälle. Palvelun kannalta on suotavaa, että loppukäyttäjät ymmärtävät (=näkevät) milloin he käyttävät yleisneuvontaan liittyviä palveluita Suomi.fi –sivustoilla. Yleisneuvontapalvelu tulisi osaksi Suomi.fi:n markkinointi-ilmettä ja brändiä.

5.3.4 Sähköposti

Yleisneuvontapalvelun asiakaskanavana toimiva sähköposti-kanava toteutetaan luomalla julkinen sähköpostiosoite, johon kansalaiset voivat vapaasti lähettää kysymyksensä mistä tahansa sähköpostijärjestelmästä.

5.3.5 Asiointitili

Kansalaisen asiointitili on turvallinen viestinvälityskanava viranomaisen ja kansalaisen välillä. Sähköpostikanavan lisäksi yleisneuvontapalvelun tulee integroitua myös asiointitilin kanssa

siten, että kansalaiset voivat halutessaan käyttää asiointitilin tarjoamaa kommunikointikanavaa (turvattua sähköpostia) yleisneuvontapalveluun lähetettävän palvelupyynnön välineenä.

5.4 Tarjotun palvelun laajuus

5.4.1 Informaation ja yhteystietojen laajuus

Tarjottavan tiedon laajuus määritellään palvelun laatuun perustuvilla mittareilla. Palvelulaadun mittarit tulee tarkentaa projektin määrittelyvaiheessa. Ensimmäisen vaiheen tavoitteeksi ehdotetaan noin 75%:n vastauskyvykkyyttä. Tämä tarkoittaa, että yleisneuvontapalveluun yhteyttä ottava henkilö saa 75%:iin kysymyksistään vastauksen ensimmäisellä yhteydenotolla. On tärkeää, että palvelun laatu tulee vastaamaan käyttäjien odotuksia. Tätä varten palvelulaatua tulee mitata käyttöönoton jälkeen säännöllisesti ja parantaa vaatimuksien mukaan. Enimmäkseen palvelun laatua tullaan parantamaan laajentamalla tarjottavan tiedon määrää sekä sen syvyyttä. On kuitenkin tärkeää huomioida, että yleisneuvontapalvelun tarkoituksena ei ole tarjota substanssietoa vaan nimenomaan informaatiota sekä yhteystietoja siitä, mistä ja miten kyseessä olevaa substanssietoa on saatavilla.

5.4.2 Ilmoitus- ja sähköisen asioinnin asiakaspalvelun laajuus

Kansalaisten ilmoituskanava ei rajoita sitä, mitä tietoa asiakkaat tähän palveluun ilmoittavat. Kysymys on kuitenkin julkisia palveluita koskevista ilmoituksista. Tämä viesti pitäisi saada viestinnän avulla kansalaisten tietoisuuteen. Palvelun tavoitteena on välittää ilmoitus aina oikealle taholle, mutta on todennäköistä, että ilmoituksia tulee muistakin kuin julkisista palveluista, jolloin niitä ei välitetä eteenpäin. Näissä tapauksissa ilmoitukset jäävät ainoastaan yleisneuvontapalvelun tietoisuuteen ja niitä voidaan mahdollisesti julkistaa palvelun Internet-sivustoilla. Sähköisen asioinnin asiakaspalvelun osalta on kysymys samalla lailla vain julkisista palveluista.

5.5 Palveluprosessi

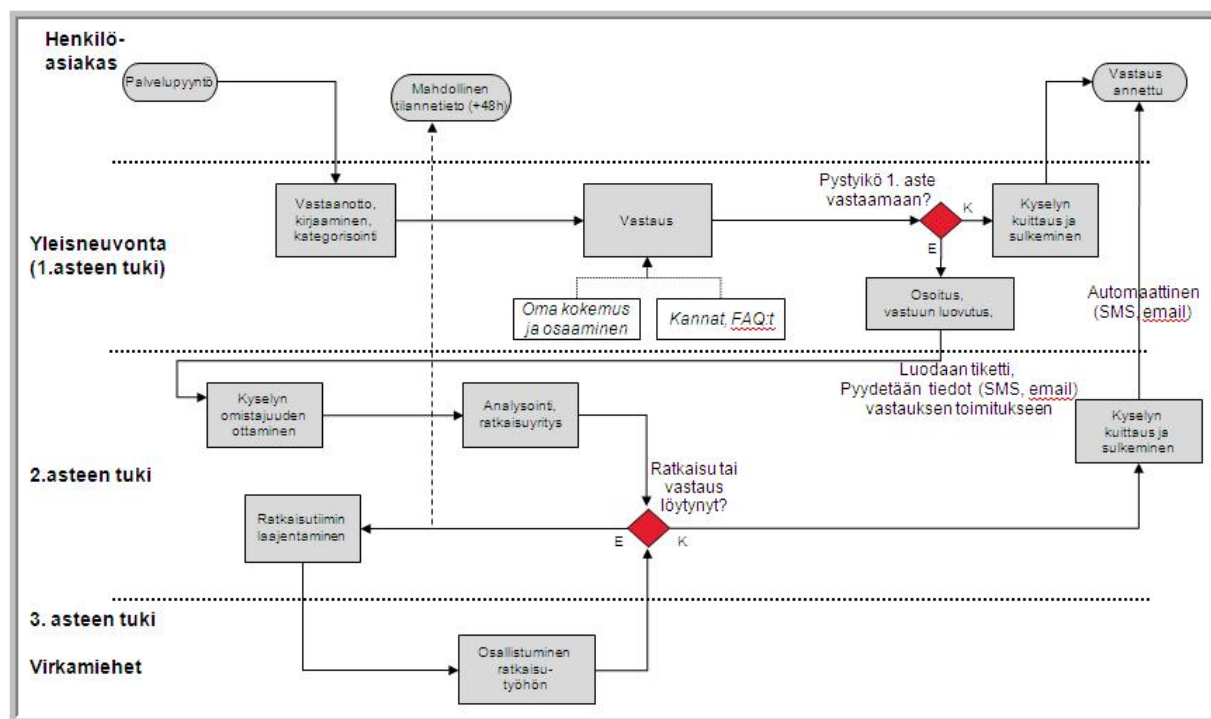
5.5.1 Palvelupyynnöt

Kaikki eri kommunikaatiokanavista tulevat asiakkaiden kysymykset saapuvat ensimmäisenä asiakaspalveluhenkilöille, jotka kirjaavat saapuneen kysymyksen/ilmoituksen. Asiakaspalveluhenkilöstön tehtävänä on neuvoa asiakasta hänen esittämässään kysymyksissä. Mikäli asiakaspalveluhenkilö ei pysty tarjoamaan tarvittavaa vastausta, luo hän palvelupyynnön yleisneuvontapalvelun tiketöintijärjestelmään. Tiketöintijärjestelmää käyttävät toisen asteen asiantuntijat.

Yleisneuvontapalvelu tulee käyttämään keskitettyä tiketöintijärjestelmää palvelupyyntöjen edelleenvälitykseen. Puheluiden yhdistämistä ei tehdä. Palvelupyyntö luodaan kun asiakkaan kysymykseen ei pystytä vastaamaan tietojärjestelmässä tarjolla olevan tiedon avulla. Tiketöintijärjestelmän tulee sisältää tietomalli, joka mahdollistaa palvelupyyntöjen siirtämisen oikealle asianomaiselle sekä palvelupyyntöjen elämänkaaren mittaamisen ja

raportoinnin. Tiketöintijärjestelmään tallennettavia palvelupyyntöjä analysoidaan ja hyödynnetään palvelun laadun mittaamisessa ja sen parantamisessa.

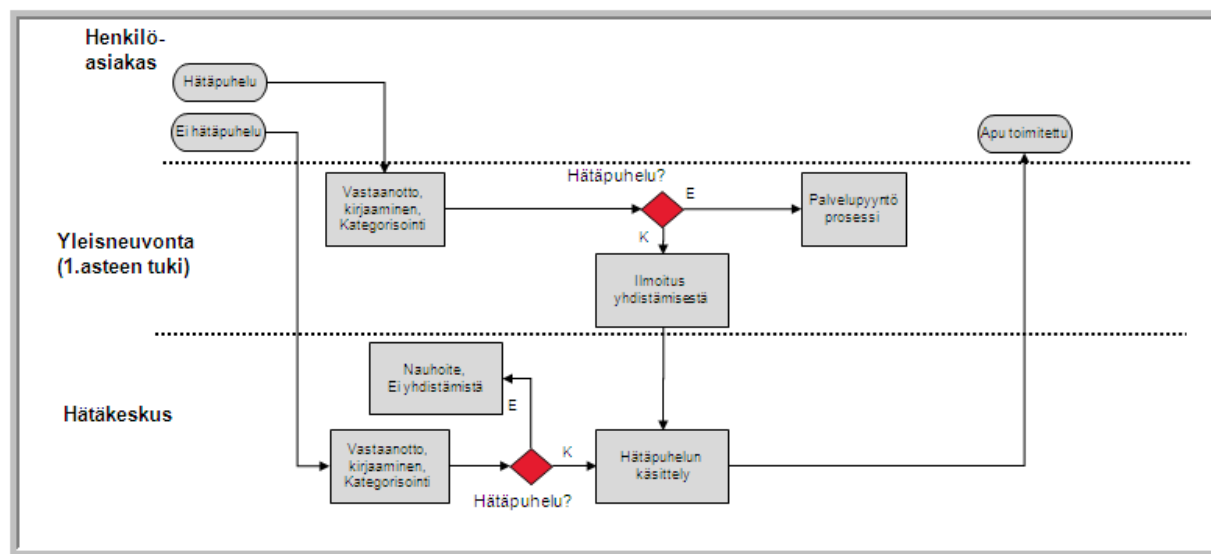
Alla olevassa kuvassa on määritelty mahdollinen palvelupyyntöjen prosessi:



Kuva 11: Palveluprosessi

5.5.2 Kiireelliset puhelut

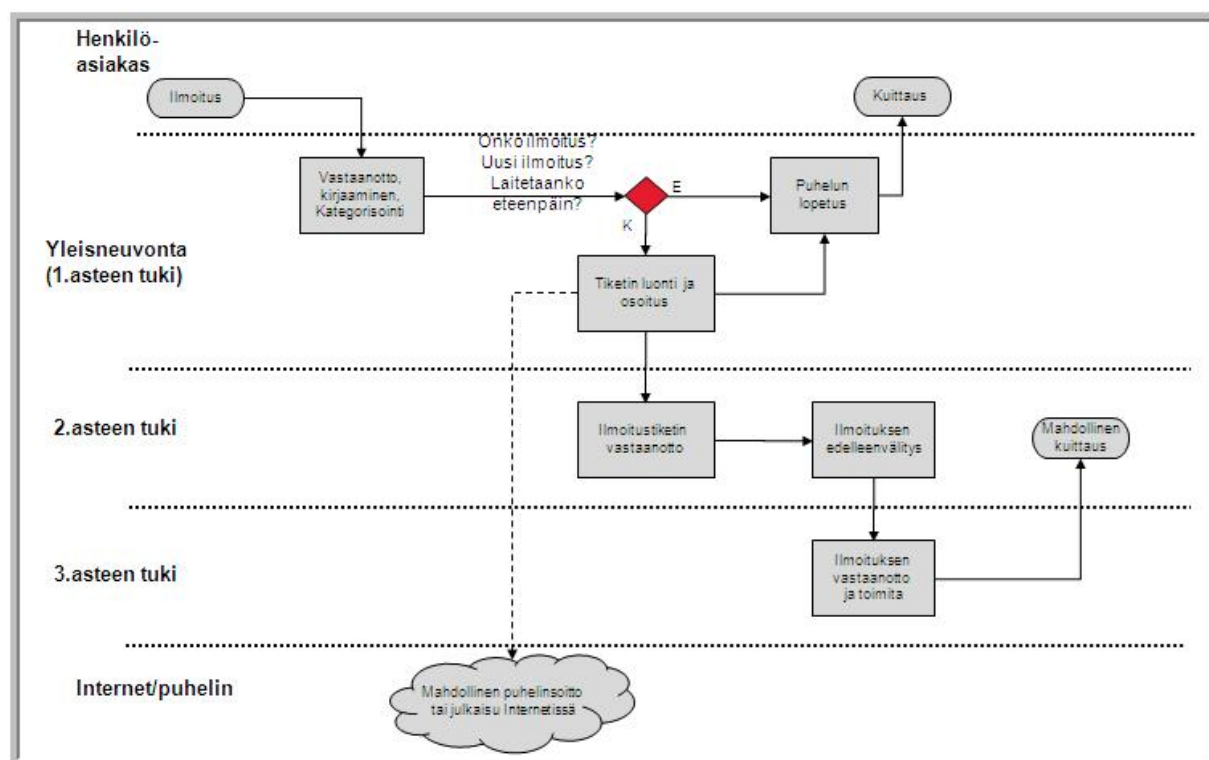
Mikäli yleisneuvontapalveluun tuleva soitto on luonteeltaan hätäpuhelu, yleisneuvontapalveluhenkilö yhdistää puhelun suoraan hätänumeroon. Jos hätänumeroon tuleva soitto on luonteeltaan yleisneuvontapalvelukysely, hätäkeskuspäivystäjä soittaa ennalta äänitetyn nauhoitteen soittajalle, eikä kyseistä puhelua yhdistetä neuvontapalveluun.



Kuva 12: Hätäpuhelun ja ei kiireisen puhelun käsittely

5.5.3 Kansalaisten ilmoituspalvelu

Kansalaisten ilmoituskanava ei rajoita sitä, mitä tietoa asiakkaat tähän palveluun ilmoittavat. Palvelun tavoitteena on välittää ilmoitus aina oikealle taholle. Asiakaspalvelija luo ilmoituksesta tiketin toisen asteen tukeen, joka välittää tiedon asianomaiselle viranomaistaholle esimerkiksi sähköpostitse tai puhelimitse. Toisen asteen tuen ilmoituksen perille menon seurantavastuu vaihtelee ilmoituksen merkittävyyden mukaan eikä sitä voida taata. Palvelun tarkoituksena ei myöskään ole seurata, miten ilmoitusta mahdollisesti seuraavat toimenpiteen tapahtuvat.



Kuva 13: Ilmoitusten käsittely

5.6 Palvelun sisältö

Yleisneuvontapalvelu on suunnattu kansalaisille ja se tarjoaa tietoa kaikista julkishallinnon (Kunnat ja kuntayhtymät, valtionhallinto) alueista.

5.6.1 Kuntien ja kuntayhtymien palvelut

Yleisneuvontapalvelu tarjoaa informaatio- ja yhteystietopalvelua Suomen kaikista kunnista ja kuntayhtymistä. Yleisneuvontapalvelu ei kuitenkaan tule monistamaan kunnissa jo olemassa olevaa tietoa vaan se tulee integroitumaan olemassa oleviin järjestelmiin mahdollisuuksien mukaan. Kuntiin ja kuntayhtymiin liittyvän tiedon suunnitellaan ensisijaisesti perustuvan Suomi.fi –järjestelmässä olevaan tietoon. Suomi.fi –portaalin oletetaan jo tämän esiselvityksen aikana sisältävän suuren osan yleisneuvontapalvelun edellyttämästä, kuntiin ja kuntayhtymiin liittyvästä tiedosta.

5.6.2 Valtionhallinnon palvelut

Yleisneuvontapalvelu tulee myös tarjoamaan informaatio- ja yhteystietopalvelua kaikista valtionhallinnon hallinonaloista. Valtionhallintoon liittyviä palveluita koskeva neuvonta tulee myös perustumaan Suomi.fi –portaaliin olevaan tietoon.

5.7 Palvelulupaus

Yleisneuvontapalvelu sisältää aluksi puhelin-, asiointi- sekä sähköpostikanavat. Palvelun neuvontapainotteisen luonteen takia asiakkailta tulevia puheluita ei nauhoiteta.

Palveluaika puhelinpalvelulle tulee ensimmäisessä vaiheessa olemaan arkisin 07:00 – 18:00. Jos yleisneuvontapalvelun jatkovalmistelussa (kts. 9.4 Toimeenpanosuunnitelma) ilmenee, että asiakkaiden odotukset palveluajasta ovat laajemmat, tulee palveluaika vielä määritellä uudestaan. Tämän ajan ulkopuolella puhelinpalvelu voi sisältää ennalta äänitettyjä nauhoitteita ajankohtaisista asioista. Puhelinpalvelu ei tarjoa mahdollisuutta jättää ääniviestejä.

Puhelinpalvelun laatutavoitteena (laatutavoitteet tulee tarkentaa projektin tarkemmassa määrittelyvaiheessa) on:

- Kyky vastata tulleeeseen kysymykseen ensimmäisen puhelun aikana - noin 75%:a tulleista puhelinsoitoista.
- Jonotusajan ollessa alle 15 sekuntia - noin 80%:a tulleista puheluista.
- Kysytyn tiedon vastaamiseen tarvittavan ajan ollessa 60 sekuntia tai vähemmän - noin 75%:a tulleista puheluista.
- Tuettuina palvelukielinä suomi, ruotsi ja englanti.
- Edelleenvälitetyn palvelupyynnön vastausajan ollessa maksimissaan 48 tuntia (palveluajan puitteissa).

Palveluaika sähköpostipalvelulle tulee olemaan arkisin 07:00 – 18:00. Käytännössä tämä tarkoittaa, että asiakkaat voivat lähettää sähköposteja yleisneuvontapalveluun milloin tahansa, mutta yleisneuvontapalvelun henkilökunta ei lue niitä kuin edellä mainittuna aikana.

Sähköpostipalvelun laatutavoitteena (laatutavoitteet tulee tarkentaa projektin tarkemmassa määrittelyvaiheessa) on

- Kyky vastata tulleeeseen kysymykseen ensimmäisen sähköpostiviestin aikana - noin 75% tulleista palvelupyynnöistä.
- Palvelupyynnön vastausajan ollessa 4 tuntia tai vähemmän - 80%:a tulleista palvelupyynnöistä.

5.8 Palveluun tulevien tahojen liittymismalli

Työryhmä kävi läpi vaihtoehtoisia tiedonhallinnan arkkitehtuurimalleja. Työryhmä oli yksimielinen siitä, että mikäli tarvittava tieto on jo olemassa nykyisissä järjestelmissä sitä ei tule monistaa yleisneuvontapalvelun käyttämiin järjestelmiin. Täten Suomi.fi –portaalin käyttö pääasiallisena tiedonhallintajärjestelmänä olisi luontavaa.

Suomi.fi-portaaliin pohjautuvan tiedonhallinta-arkkitehtuurin johdosta liittyminen palveluun yksinkertaistuu huomattavasti. Olettaen, että Suomi.fi-portaali sisältää jo kaikki tarvittavat tiedot kunnista, kuntayhtymistä ja valtionhallinnon hallinnonaloista, ei yleisneuvontapalvelun tarvitse huolehtia lainkaan palveluun liittyvien tahojen liittymisestä. Yleisneuvontapalvelun toteutusprojektin alkuvaiheessa, kun tarjottavan tiedon laajuus on määritelty, selvitetään, mitä tietoa Suomi.fi-portaalista mahdollisesti puuttuu. Puuttuva tieto

liitetään portaaliin erikseen sovittavalla tavalla. Tulevaisuudessa palvelua on mahdollista kehittää puhetunnistuksella sekä muilla puheteknologioita hyväksikäyttävillä ratkaisuilla.

5.9 Lainsäädännön rajoitteet – palvelun hinnoittelu

5.9.1 Palvelun maksuttomuus

Puhelinneuvonnan numeron valinnassa huomioitava neuvonnan maksuttomuuden velvoite, joka perustuu Eduskunnan apulaisoikeusasiamiehen ensimmäisiin kannanottoihin viranomaisten puhelinpalvelua koskevasta hinnoittelusta vuodelta 2005.

Nämä Eduskunnan apulaisoikeusasiamiehen päätökset koskivat verohallinnon ja ajoneuvohallintokeskuksen puhelinneuvonnan maksullisuutta. Päätösten mukaan laki ei edellytä sellaista neuvontaa, josta viranomaisessa asioivalle ei aiheutuisi lainkaan kustannuksia. Hallinnon asiakas vastaa siten niistä kustannuksista, jotka hänelle tavanomaisesti aiheutuvat neuvontapalvelun hankkimisesta. Puhelimitse viranomaiselta neuvoja tiedustelevalle voidaan edellyttää vastaavan normaaleista hänen oman lanka- tai matka-puhelinliittymänsä mukaisista kustannuksista soittaessa tavalliseen puhelinnumeroon. Sen sijaan puhelinneuvonnan maksuttomuus edellyttää, että neuvonnasta ei viranomaisesta johtuvasta syystä seuraa asiakkaan maksettavaksi normaalin puheluhinnan ylittäviä kustannuksia.

Yleisneuvontapalvelu-työryhmä pyysi 7.6.2010 Eduskunnan oikeusasiamieheltä lausuntoa kansalaisille kohdistuvan julkisen hallinnon palveluita koskevan yleisneuvontapalvelun maksullisuuden periaatteista. Vastauksessaan Eduskunnan oikeusasiamies linjasi, että suunniteltu yleisneuvonta on selvästi hallintolaissa säädettyä hyvän hallinnon perusteisiin kuuluvaa neuvontaa, jonka tulee olla lisämaksutonta. Neuvonnassa tulee huolehtia myös muista hyvän hallinnon takeista ja periaatteista kuten palvelun asianmukaisuudesta, joutuisuudesta, tasapuolisuudesta, hyvän kielenkäytön vaatimuksista ja asiakkaan kielellisten oikeuksien toteutumisesta.

5.9.2 Palvelun hankinta ostopalveluna

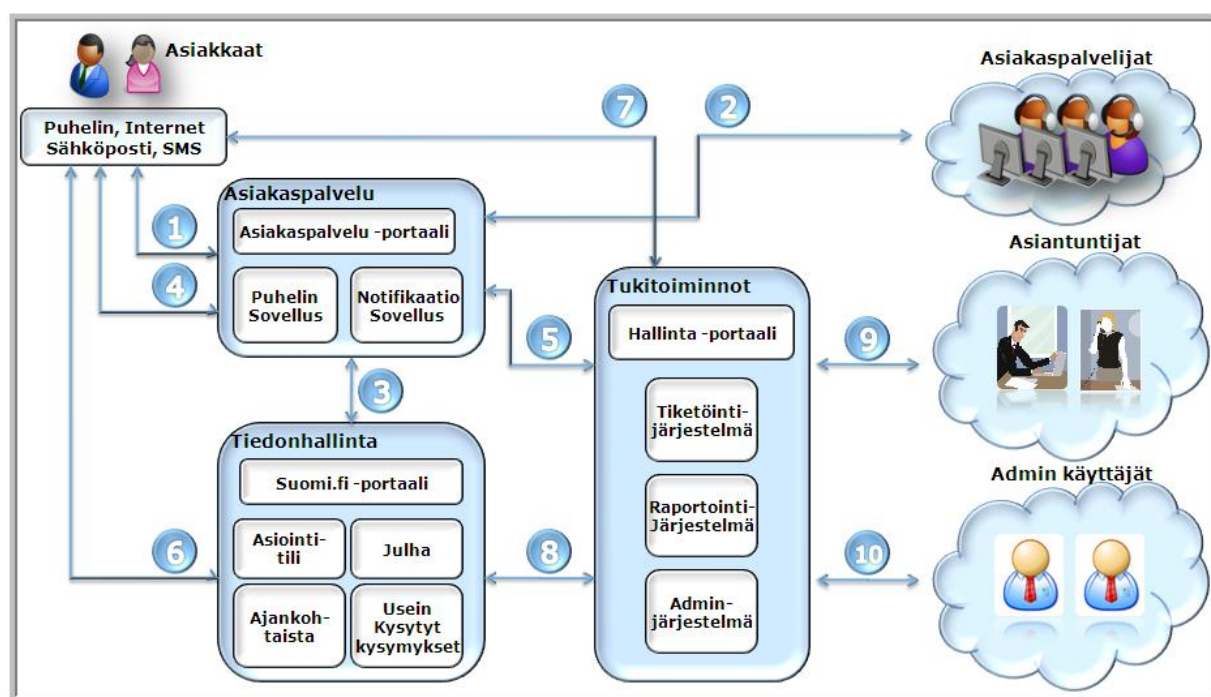
Yleisneuvontapalvelu-työryhmä pyysi 7.6.2010 Eduskunnan oikeusasiamieheltä myös lausuntoa yleisneuvontapalvelun ulkoistamisesta. Oikeusasiamieheltä saadun lausunnon mukaan yleisneuvontapalvelu kuuluu lakisääteisen neuvontapalvelun piiriin, jolloin tehtävä voidaan antaa hoidettavaksi muulle kuin viranomaiselle vain lailla tai lain nojalla.

6 Tekninen Ratkaisumalli

6.1 IT-arkkitehtuuri

Yleisneuvontapalvelun arkkitehtuurimallin ehdotetaan koostuvan kolmesta pääkomponentista – 1. asiakaspalvelu, 2. tiedonhallinta sekä 3. tukitoiminnot.

Arkkitehtuurin pääkomponentit sekä –rajapinnat on määritelty alla olevassa kuvassa:



Kuva 14: Yleisneuvontapalvelun IT-arkkitehtuuri

Yllä olevat rajapinnat vastaavat seuraavista toiminnoista:

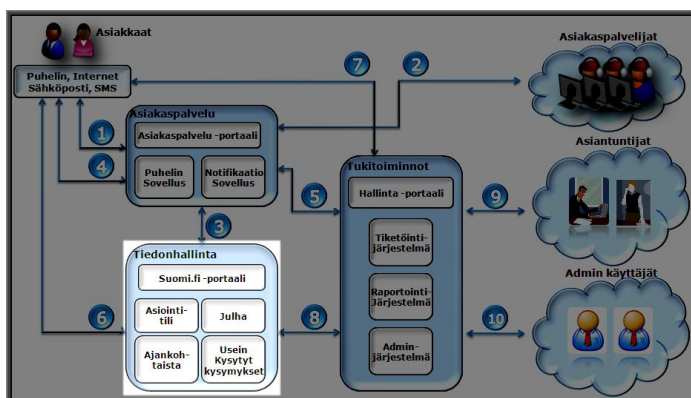
Nro	Rajapinnan Nimi	Toiminnallisuus
1	Puhelinpalvelu	- Puhelinrajapinta asiakkaalta asiakaspalveluun
2	Asiakaspalvelija	- Internet-rajapinta yleisneuvontapalvelua tarjoaville asiakaspalvelijoille
3	Tiedonhaku	- Tiedonhakurajapinta asiakaspalvelijoille
4	Ulos lähtevät SMS/Sähköposti/Asiointitili	- Ulos lähtevät SMS/Sähköposti/Asiointitili – rajapinta asiakkaalle suunnatun sähköisen viestin lähettämiseen asiakaspalvelujärjestelmästä.

5	Palvelupyynnö/ palvelun laadun keräys	- Palvelupyynnön hallintarajapinta palvelupyyntöjen luomiselle, katselmoinnille sekä monitoroinnille asiakaspalvelujärjestelmästä - Asiakaspalvelujärjestelmän laadun mittaamiseen tarvittavan tiedon kerääminen
6	Sähköinen palvelu	- Sähköinen rajapinta asiakkaalta yleisneuvontapalveluun
7	Ulos lähtevät SMS/Sähköposti	- Ulos lähtevät SMS/Sähköposti –rajapinta asiakkaalle suunnatun sähköisen viestin lähettämiseen tiketointijärjestelmästä.
8	Palvelupyynnö/ palvelun laadun keräys	- Palvelupyynnön hallintarajapinta palvelupyyntöjen luomiselle, katselmoinnille sekä monitoroinnille sähköisestä tiedonhallintajärjestelmästä. - Tiedonhallintajärjestelmän laadun mittaamiseen tarvittavan tiedon kerääminen
9	Asiantuntija	- Asiantuntijarajapinta 2. asteen palvelupyyntöjen hallintaan. - Tiedonhallintajärjestelmän laadun mittaamiseen tarvittavan tiedon kerääminen
10	Admin käyttäjä	- Adminrajapinta raportoinnin, admin-toiminnallisuuksien (käyttäjien, toiminnallisuuden, vianetsinnän), raportoinnin sekä palvelunlaadun hallintaan.

Taulukko 6: Rajapintojen toiminnallisuudet

6.1.1 Tiedonhallintamalli

Yleisneuvonnassa tarvittavan tiedonhallintajärjestelmän oletetaan perustuvan Suomi.fi – portaaliin.



Suomi.fi –portaali hallitsee jo tällä hetkellä suurta osaa yleis-neuvontapalvelun ensimmäisessä vaiheessa tarvitsemasta tiedosta. Täten on luonnollista, että yleis-neuvontapalvelun tiedonhallinta tulee rakentumaan Suomi.fi –portaalin perustalle. Sen lisäksi, että voidaan käyttää jo olemassa olevaa teknologiaa ja tietoa hyväksi, vältetään myös tiedon kahdentamiselta. Lisäksi, mahdolliset lisä-investoinnit saadaan hyödynnettyä

myös Suomi.fi-käyttäjien eduksi.

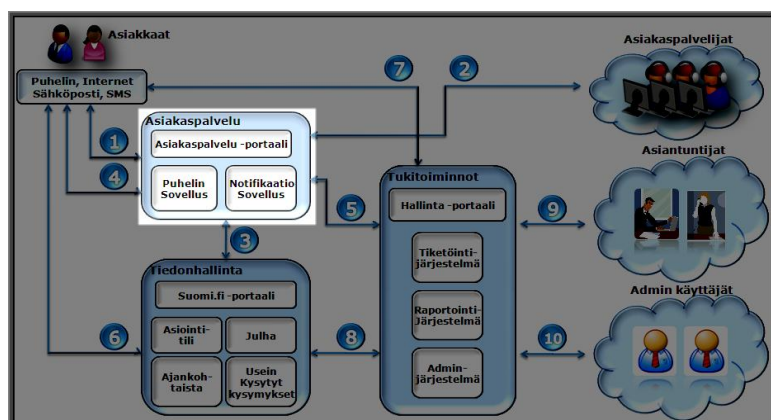
6.1.1.1 Hakukone

Suomi.fi –portaali sisältää avoimeen lähdekoodiin perustuvan hakukoneen. Tätä hakukonetta on muokattu tarvittavilta osin Suomi.fi-portaalin vaatimuksiin. Projektiryhmän tulee analysoida hakukoneen kyvykkyudet ja laajentaa niitä tarvittavalle tasolle. Mikäli hakukonetta joudutaan tarvittavien kyvykkyuksien vuoksi jatkokehittämään, siitä saadut edut eivät rajoitu pelkästään yleisneuvontapalvelun asiakaspalvelulle, vaan ovat myös käytettävissä Suomi.fi –portaalin käyttäjille.

Yleisneuvontapalvelun tärkeinä vaatimuksina ovat tiedon nopea saatavuus, oikeellisuus sekä sen löytämisen helppous. Tämän johdosta tiedonhallinnan ehdotetaan olevan strukturoitu (tietomalli sekä tietoihiot ovat ennalta määritelty) ja keskitetty (sisältää kaiken palvelussa tarvittavan tiedon). Tämän lisäksi järjestelmän tulee sisältää avoimet rajapinnat sekä valmiit käyttöliittymät esimerkiksi tiedon hallitsemiselle, päivittämiselle sekä etsimiselle.

6.1.2 Asiakaspalvelu

Yleisneuvontapalvelun asiakaspalvelu tarjoaa puhelin-, Asiointitili sekä sähköposti –kanavien kautta asiakkaille julkishallintoon liittyvää asiakaspalvelua.



Yleisneuvonnan asiakaspalvelu palvelee puhelin-, Asiointitili sekä sähköposti –kanavista tuleviin palvelupyyntöjä. Antaakseen tarvittavaa palvelua, asiakaspalvelu-henkilöstö tulee käyttämään puhelinjärjestelmää, haku-koneistoa sekä vastauksen lähettämiseen tarvittavia lisä-kanavia (SMS sekä sähköposti).

Yleisneuvontapalvelun asiakaspalvelun toteuttaminen ja ylläpito voidaan tarvittaessa

ulkoistaa. Tämän palvelun ulkoistamismahdollisuuksia on tarkemmin kuvattu kappaleessa 7.4. Palveluorganisaation sijoittaminen.

6.1.2.1 Puhelinsovellus

Puhelinsovellus sisältää pääasiallisesti puheluiden hallintaan liittyviä kyvykkyyskä, esimerkkeinä puhelinjonojen, puheluiden, sekä niihin liittyvien raporttien hallinta.

6.1.2.2 Asiakaspalvelu-portaali

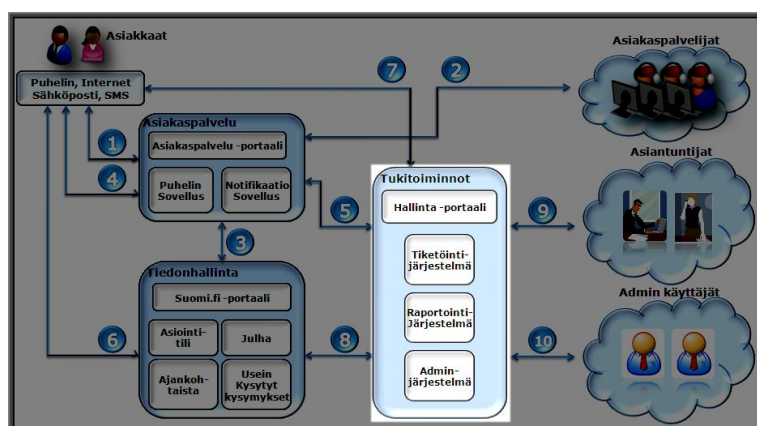
Asiakaspalvelu-portaali sisältää pääasiallisesti ne kyvykkyudet, joita ei suoraan tarjota puhelinsovelluksen kautta. Esimerkkeinä näistä ovat tiedonhallintajärjestelmän tiedon hakuun sekä tiketöinti-järjestelmän hallintaan tarvittavat sovellukset.

6.1.2.3 Notifikaatiosovellus

Notifikaatiosovellus sisältää tarvittavat kyvykkyydet lähettää joko SMS- tai sähköposti – kanavaa käyttäen, tietoa palvelun asiakkaille.

6.1.3 Tukitoiminnot

Tiedonhallinnan ja asiakaspalvelun lisäksi yleisneuvontapalvelu tarvitsee määrättyjä tukitoimintoja palvelun kokonaisvaatimuksien täyttämiseksi.



Ensimmäisessä vaiheessa tuki-toiminnot sisältävät tiketöinti-, raportointi- sekä administ-raattori –järjestelmät. Pidem-mällä aikavälillä tukitoiminnot laajentuvat sähköisten palvelui-den asettamilla vaatimuksilla. Esimerkkeinä vaadituista kyvyk-kyyksistä ovat mm. palvelu-pyyntöjen orkestrointi-, lasku-tus- sekä integrointi –kyvyyk-sien tukeminen.

6.1.3.1 Tiketöintijärjestelmä

Tiketöintijärjestelmän pääasiallisena vastuuna on tarjota ensimmäisen ja toisen asteen organisaatioiden väliseen kommunikointiin eli palvelupyyntöjen hallintaan tarvittavat kyvykkyydet. On tärkeää, että järjestelmässä tallennettava sisältö on strukturoitu tarvittavalla lisäinformaatiolla. Esimerkkeinä tarvittavasta lisäinformaatiosta on palvelupyyntöjen tyyppi, kategoria, status, prioriteetti, elämänskaari ja asiakasinformaatio.

Palvelupyyntöjen luonti ja välitys

Tiketöintijärjestelmään luodut palvelupyyntöjä tehdään pääasiallisesti asiakaspalvelun toimesta. On myös mahdollista, että kansalaisille annetaan mahdollisuus luoda palvelupyyntöjä Internet-kanavan välityksellä. Tiketöintijärjestelmä ja siinä oleva sisältö tulee suunnitella siten, että tiedon syöttö on mahdollisimman yksinkertaista ja nopeaa. Vain oleellinen tieto tulee kerätä palvelupyyntöjen luonnin yhteydessä. Palvelupyyntöjen luonnin yhteydessä määritellään myös sen kategoria. Esimerkkejä kategorioista on mm. asuminen ja rakentaminen, perhe- ja sosiaalitapahtumat, terveys ja ravinto. Käytettävien kategorioiden tulee olla yhtenevät Suomi.fi –järjestelmässä olevan tiedonhallintarakenteen kanssa. Toisen asteen asiantuntijaorganisaatio suunnitellaan siten, että se vastaa näitä käytettyjä palvelukategorioita. Tiketöintijärjestelmä toteutetaan siten, että palvelupyyntöjen välitys tapahtuu automaattisesti ensimmäisen ja toisen asteen organisaatioiden välillä, perustuen palvelupyyntöjen määriteltyyn kategoriaan.

Palvelupyyntöjen ratkaisu

Palvelun laadun, siinä olevien organisaatioiden roolien ja vastuiden selkiyttämiseksi, palvelupyyntöjen ratkaisuvastuu on aina toisen asteen asiantuntijaorganisaatiolla. Kun toisen asteen tuki vastaa palvelupyyntöön, vastaus välittyy tiketöintijärjestelmän avulla tiedoksi myös yleisneuvontapalveluun.

Palvelupyyntöjä ei välitetä kolmansille osapuolille. Joissain tapauksissa on mahdollista, että toisen asteen asiantuntija joutuu ottamaan yhteyttä kolmanteen tasoon ratkaisun saamiseksi. Tämä kommunikointi tulee tapahtua tiketöintijärjestelmän ulkopuolella.

6.1.3.2 Raportointijärjestelmä

Raportointijärjestelmän pääasiallisena vastuuna on tarjota laadun mittaamiseen tarvittavat raportit. Raportointijärjestelmä on riippuvainen asiakaspalvelu- sekä tiedonhallinta – järjestelmistä tulevasta informaatiosta. Näiden rajapintojen kautta tulevat tietoihiot tulee siis suunnitella toteutusprojektin aikana laaduvarmistuksen edellyttämällä tavalla. Esimerkkejä tarvittavasta laadun mittaamisesta ovat mm.:

- Puhelujonojen keskimääräiset pituudet
- Puheluiden keskimääräiset pituudet
- Asiakaspalvelun vastauskyvykyys
- Hakukoneen hakukyvykyys

6.2 Tietämyksenhallintaratkaisu

6.2.1 Tiedon tuottaminen

Yleisneuvontapalvelun vaatima tiedon laajuus ja syvyys tarkennetaan toteutusprojektin alkuvaiheessa. Kun tarvittava tieto on tunnistettu, tulee sen saatavuus Suomi.fi –portaalista varmistaa ja tarvittaessa tulee Suomi.fi –portaalin tietovarastoa laajentaa.

6.2.1.1 Usein kysytyt kysymykset

On todennäköistä, että Suomi.fi –portaali on suurimmaksi osaksi tarpeellinen tieto saatavilla lukuun ottamatta 'usein kysytyt kysymykset' –osioita. On suositeltavaa, että yleisneuvontapalvelun toteutusprojektin alussa tunnistetaan esimerkiksi 150 usein kysyttyä kysymystä ja kysymys-vastaus –parit tallennettaisiin Suomi.fi –portaalien tietojärjestelmään. Nämä 'usein kysytyt kysymykset' tulevat huomattavasti parantamaan palvelun laatua, sekä sen vastauskyvykkyyden että –nopeuden suhteen.

6.2.1.2 Ajankohtaista tietoa

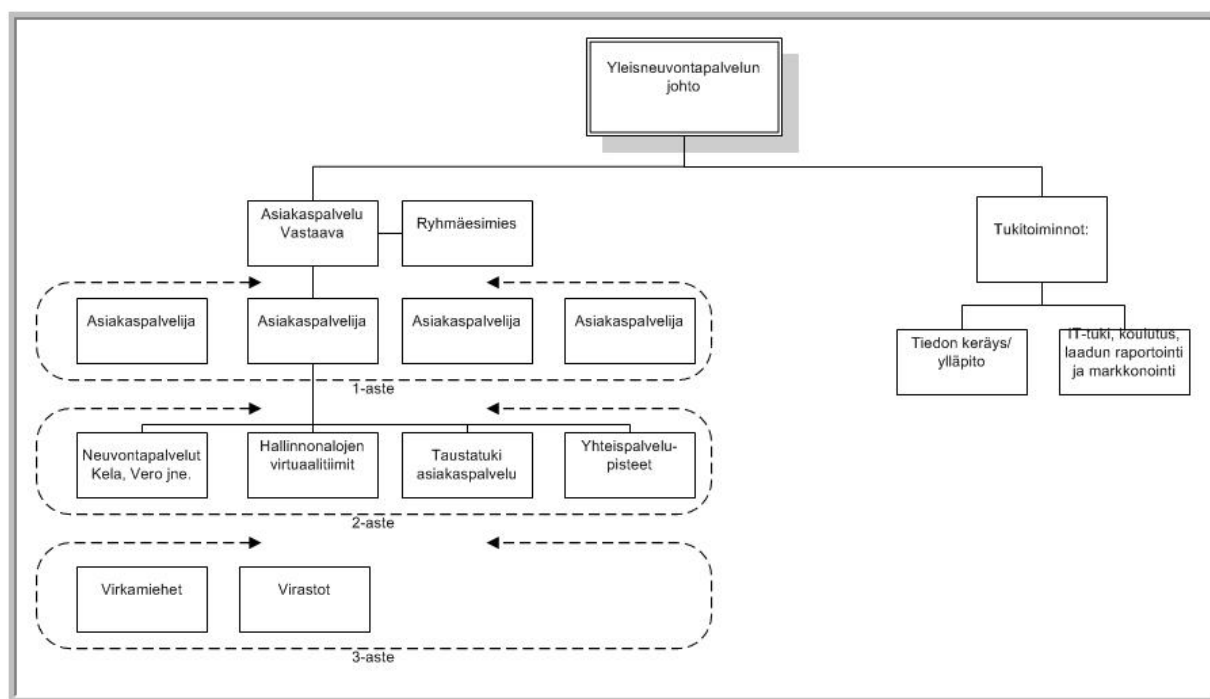
Tarkemmassa tiedonhallinnan määrittelyvaiheessa tulee myös varmistaa mahdollisuus ajankohtaisen tiedon hallintaan. Tämän tiedon saatavuus ei ole palvelun päätarkoitus, mutta antaa arvokasta lisäarvoa palvelun käyttäjille. Esimerkkejä tällaisista tiedoista ovat mm. tuhkapilvi ja sikainfluenssa. Yleisneuvontapalvelu ohjaa tarvittaessa asiakkaita kriisin sattuessa valtioneuvoston kriisiportaalien tietoihin.

6.2.2 Tiedon päivittäminen

Yleisneuvontapalvelun tiedonhallintajärjestelmän vaatimukset saadaan varmistettua vain loppuasiakkailta kerätyn kokemuksen/tiedon perusteella. Koska palvelun laatu on suoraan verrannollinen tiedonhallintajärjestelmässä olevan tiedon laajuuteen, sekä sen löytämiseen, on tiedon päivittämisen kyvykkyys oleellinen osa palvelun laadun varmistamisessa. Tietojärjestelmän kyvykkyudet sekä operatiiviset prosessit tulee rakentaa siten, että tietoa voidaan päivittää tuotannossa olevaan järjestelmään ja siten järjestelmä voi mukautua käyttäjien asettamiin vaatimuksiin.

7 Organisointivaihtoehdot ja sijoittaminen

Yleisneuvonnan organisaation muodostamisessa tunnistetut keskeiset toiminnot ovat ydintoimintoihin kuuluvat asiakaspalvelu ja tiedonhallinta sekä tukitoimintoihin liittyvä tekninen tuki, markkinointi, koulutus ja laadun varmistus/raportointi.



Kuva 15: Yleisneuvontapalvelun organisaatiomalli

7.1 Ydintoimintojen organisointi.

7.1.1 Asiakaspalvelu – Palvelupyynnön käsittelyn organisointi

Palvelupyynnön organisoinnilla tarkoitetaan niitä tahoja, joiden toimesta palvelupyynnön ratkaisu suoritetaan. Lähtökohtaisesti palvelupyynnön ratkaisemisessa on kaksi astetta. Kolmannen asteen tuki on vain tarvittaessa toisen asteen tuen apuna.

7.1.1.1 1. asteen asiantuntijatuki eli asiakaspalvelu

Yleisneuvonnan asiakaspalvelu (1.asteen tuki) hoitaa ensimmäisen asteen asiakaspalvelun. Syvää asiantuntemusta vaativat pyynnot ohjataan tiketein toiselle asteelle.

7.1.1.2 2. asteen asiantuntijatuki

Toisen asteen tuki muodostuu rajatusta joukosta tahoja, joille 1. asteen tuki välittää sellaiset palvelupyynnot, joihin se ei pystynyt puhelun kuluessa ratkaisemaan. Toisen asteen tuki vastaanottaa sille kohdistetun tiketin ja ottaa ratkaisuvastuun asiakkaan kysymyksestä.

Selkeintä olisi jos toisen asteen tuki olisi jaoteltu hallinnonaloittain. Nämä hallinnonalakohtaiset (virtuaali)tiimit vastaisivat toisen asteen tuen antamisesta. Todennäköistä on, että näillä henkilöillä olisi myös muita tehtäviä/rooleja palvelupyynnön ratkaisun ohella. Hallinnonalakohtaisten tiimien lisäksi toiseen asteen tukeen kuuluvat olemassa olevat puhelinpalvelut. Tällaisia substanssikohtaisia puhelinpalveluita on ainakin seuraavilla sektoreilla:

- Kansaneläkelaitos: palvelukohtaiset numerot
- Verohallinto: palvelukohtaiset numerot
- Liikennevirasto: [Tieliikenteen asiakaspalvelu](#) 0206 90300
- TEM:n puhelinpalvelut: yrityssuomi puhelinpalvelu ja työlinjat
- Yhteispalvelupisteet: verkostona toimiminen
- 3 sektorin neuvontapuhelinnumerot

Yhteispalvelupisteet toimisivat suunnitelman mukaan toisen asteen asiantuntijatasona keskittyen erityisesti kuntasektorin asioihin.

Kun tällä hetkellä hätänumeroon tulevista kiireettömistä puheluista merkittävä osa kohdistuu poliisin toimialaan ja terveystoimeen, on tärkeätä, että jatkotyössä huomioidaan erityisesti näiden kahden toimialan toisen asteen tukimahdollisuus. Terveystoimialalla toimii jo tällä hetkellä alueellisia neuvontaorganisaatiota, mutta valtakunnallinen toimivuus pitää jatkotyössä erikseen selvittää.

Saumaton yhteistyö Suomi.fi henkilöstön kanssa tiedon keräämisessä, koordinoinnissa ja ylläpidossa on välttämätöntä, kun tukeudutaan Suomi.fi perusteiseen tiedonhallintaan.

Toinen aste ottaa yhteyttä tarvittaessa kolmanteen tasoon (kaikki viranomaiset) ratkaistakseen palvelupyynnön. Tällöin lähetetään asiakkaalle ilmoitus mikäli näyttää siltä, että aika palvelulupauksen täyttämiseksi ylittyy. Toisen asteen vastuuna on ratkaista ticketti 48 tunnin kuluessa (kaksi työpäivää).

Asiakaspalvelun tukena saattaa olla myös yleisneuvontapalvelun back-office, joka voi avustaa haasteellisten palvelupyynnöiden ratkaisemisessa ja tikettien osoittamisesta oikeille tahoille.

7.1.1.3 3. asteen tuki

Yleisneuvontapalvelulle keskeisiä asiakasneuvontapalvelutasoja ovat kaksi ylintä tasoa mutta mahdollisesti joissakin tapauksissa myös kolmannen asteen tukea tarvitaan. Kolmas aste (kaikki viranomaiset) saa yhteydenoton toisen asteen tuelta esim. sähköpostitse tai puhelimitse ratkaistakseen palvelupyynnön. Kontaktoitu viranomainen auttaa toista astetta palvelupyynnön ratkaisemisessa, mutta vastuu sen ratkaisemisesta pysyy toisella asteella.

7.1.2 Tiedon hallinta

Yleisneuvontapalvelu rakentuu kattavan ja luotettavan tiedon varaan. Tiedonhallinnan organisaatiolla tarkoitetaan tahoja, jonka vastuuna on kerätä ja ylläpitää yleisneuvontapalvelun tietojärjestelmään tarvittava tieto sille vaadittavalla laatutasolla.

Tiedonhallinta tulee perustumaan ainakin alkuvaiheessa löyhään yhteistyöhön kuntien ja muiden viranomaistahojen kanssa. Tämä tarkoittaa sitä, ettei esimerkiksi kunnilta vaadittaisi erillistä ilmoittautumista tai tietopyyntöä liityttäessä palveluun.

Yleisneuvontapalvelun ja Suomi.fi –henkilöstöstä muodostettu ryhmä vastaa yhteistyössä tarvittavan tiedon keruusta ja sen laadun varmistamisesta uuden tahon tullessa palvelun piiriin. Ryhmä on myös vastuussa tiedon oikeellisuuden varmistamisesta. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että organisaatio määrittelee jonkin laadunvarmistusmenetelmän, esimerkiksi testausprosessi tai asiakaslähtöinen palautekanava, jonka avulla tiedon oikeellisuutta voidaan arvioida. Tarkennettu/korjattu tieto syötetään järjestelmään sovitun menetelmiä käyttäen.

Tiedon hallintaprosessi tulee rakentaa yhdessä Suomi.fi organisaation kanssa, jotta vältetään erillisten tietosiilojen muodostuminen. Ensisijaisesti tukeudutaan jo Suomi.fi:ssä aloitettuun työhön mm. kuntatiedon tuomisesta palvelun piiriin.

Pitkällä tähtäimellä tahtotilana on, että tiedon omistaja eli palvelussa mukana oleva taho on vastuussa tiedon oikeellisuuden ylläpidosta. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että jos jokin tiedon alkio muuttuu tai alkuperäinen tieto on ollut virheellistä/puuttellista, tiedon omistajan tulee toimittaa oikea tieto, sovittua menetelmää käyttäen, järjestelmän ylläpitäjille.

Uuden neuvontapalvelun/tahon mukaanotossa yleisneuvontapalvelulla tulisi olla yhdessä Suomi.fi:n kanssa koordinoiva ja innostava rooli koko valtion tasolla. Yhdessä tulee kehittää parhaita käytäntöjä tiedonhallinnassa. Tämä pitää sisällään mm. tiedontuotannon ohjeistamista (mm. minkälaiset yhteystiedot tulee antaa) ja päivitysvastuun luovuttamista tiedon tuottajalle.

7.2 Tukitoimintojen organisointi

7.2.1 Tekninen tuki ja kehitys

Teknisellä tuella tarkoitetaan kaikkea sitä työtä, joka liittyy järjestelmien tukeen (lähituki), monitorointiin, ylläpitoon (järjestelmät, verkot ja serverit) sekä kehittämiseen. Hyvin toimiva yleisneuvontapalvelu tarvitsee teknisen tukiorganisaation, joka pystyy tarjoamaan tehokasta ja laadukasta tukea järjestelmän käyttäjille sekä varmistamaan järjestelmän ylläpitovaatimukset.

Tekninen tukiorganisaatio on jaettu kolmeen organisaatioon: lähitukeen, järjestelmän/infran ylläpitoon ja kehitykseen. Lähituki organisaatio sijoitettaisiin yleisneuvonnan asiakaspalveluyksikköön, kun taas järjestelmän ja infran ylläpito hoidettaisiin keskitetysti järjestelmän ylläpitäjän Valtion IT-palvelukeskuksen tai tulevaisuudessa perusteilla olevan Julkisen hallinnon IT-palvelukeskuksen toimesta. Tarvittavat kehittämistehtävät hoitaa valittu kehityskumppani.

7.2.2 Koulutus

Koulutuksella tarkoitetaan sitä organisaatiota, joka järjestää yleisneuvontapalvelun koulutuksen organisaation eri osa-alueille. Näitä ovat mm. asiakaspalvelu, tiketointi, tiedonhallinta.

Koulutuksen tavoitteena on määritellä strukturoitu koulutusohjelma henkilöstölle. Koulutusohjelman tulee sisältää ehdotus koulutuksen organisoinnista ja rooleista, aikatauluista sekä määrittää koulutuksen sisältö (substanssi, järjestelmä, asiakaspalvelukoulutus).

Yleisneuvontapalvelun asiakaspalveluhenkilöstö saa aloittaessaan aihealueittain yksityiskohtaisen perehdytyskoulutuksen, sisältäen järjestelmän käyttökoulutuksen, asiakaspalvelukoulutuksen sekä substanssikoulutuksen. Lisäksi henkilöstölle järjestetään tarvittaessa lisäkoulutusta vuoden aikana. Tässä keskeistä on ymmärtää mitä tietoa on tarjolla ja mistä se löytyy.

Järjestelmäkoulutuksesta vastaa neuvontapalvelun IT-yhteyshenkilö ja asiakaspalvelukoulutuksesta neuvontapalvelun kehityspäällikkö.

7.2.3 Palvelun laadun monitorointi ja raportointi

Palvelun laadun monitoroinnilla ja raportoinnilla tarkoitetaan kaikkea sitä työtä, mikä tarvitaan yleisneuvontapalvelun laatulupauksen varmistamiseksi. Tämä sisältää palvelulaadun tavoitteiksi sovittujen suoritustasojen (vastausajat, vastauskyvykyys ym.) säännöllisen mittaamisen ja tarvittaessa korjaavien toimenpiteiden vastuuttamisen. Mittaritieto pyritään raportoimaan suoraan käytettävistä järjestelmistä.

Yleisneuvontapalvelun organisaatio tarvitsee nimetyn tahon, jonka vastuulla on monitoroida, kerätä sekä raportoida palvelun laatua kuvaavia mittareita. Palvelun käyttäjiltä (asiakkaat ja asiakaspalvelu) saadun palautteen lisäksi palvelua mitataan palvelukysymyksen sekä –pyyntöjen vastauskyvykkyydellä.

7.2.4 Yleisneuvontapalvelun markkinointiviestintä

Viranomaisten tehtävänä on tiedottaa palveluistaan asiakkaille. Pelkkä tiedottaminen ei kuitenkaan aina riitä, vaan tämän lisäksi on tarpeen käyttää myös markkinointiviestinnällisiä keinoja, jotta varmistetaan oletetun asiakkaan käsitys ko. palvelusta. Kansalaisen neuvontapalvelun ei ole tarkoitus korvata kunkin viranomaisen omaa palveluneuvontaa. Kansalaiset eivät kuitenkaan aina tiedä, kuka mistäkin palvelusta vastaa, tai mistä hänen tarvitsemansa palvelu on saatavilla. Tämän vuoksi Kansalaisen yleisneuvontapalvelua tarvitaan ja se pitää tehdä tunnetuksi. Palvelun kokonaisviestintään tulee kiinnittää erityistä huomiota. Pelkkä tiedote ei riitä.

Tavoitteena on, että suurin osa kansalaisista tuntee neuvontapalvelun; sen sisällön, olemuksen ja palvelukanavat. Yleisneuvontapalvelun tunnettuuden lisäämisen tavoitteena on myös vähentää hätänumeroon tulevien kiireettömien puheluiden määrää. Tällä päästään siihen, että puhelut kohdistuvat oikein ja kustannustehokkaasti. Palvelun kokonaistavoitteena on palvella kansalaisia siten, että he löytävät aina oikean palveluntuottajan ja tarvitsemansa palvelun. Tavoitteeseen pääsemiseksi tarvitaan tarkasti kohdennettu markkinointiviestintäsuunnitelma, jonka toteuttaminen tulee resursoida riittävästi.

Palvelun nykyinen työnimi: Kansalaisen yleisneuvontapalvelu, ei välttämättä ole paras mahdollinen. Palvelun nimen pitää kertoa millaisesta palvelusta on kysymys ja mitä se lupaa palvelun käyttäjälle. Palvelua uudelleen nimettäessä tulee myös muistaa, että tämä palvelu ei ole tarkoitettu korvaamaan viranomaisten ja muiden tahojen neuvontapalveluja. Työryhmä painottaakin, että myös viranomaisten tulee jatkossa tehostaa markkinointiviestintää palvelujensa tunnettuuden lisäämiseksi.

7.3 Asiakaspalveluorganisaation koko

Asiakaspalveluorganisaation koko riippuu mm. seuraavista asioista:

- Yhteydenottojen (puheluiden ja sähköisten yhteydenottojen) määrä
- Aukioloaika
- Asetettu palvelutaso (80%:a puheluiden aloitetaan 15 sekunnissa)
- Puheluiden määrä kysyntäpiikin aikana
- Puhelun pituus eli se miten palvelutyön laajuus määritellään
- Yhteydenoton jälkityön kesto

7.3.1 Skenaario 1

Arviona voidaan pitää että yhden asiakaspalvelijan kapasiteetti on noin 50 000 puhelua vuodessa. Jos yleisneuvontapalveluun tuleva puhelun keskipituus on 60 sekuntia ja jatkotyöt kestää maksimissaan 60 sekuntia, ja jos sähköpostikysymykseen vastaaminen vie saman ajan eli 120 sekuntia, tästä voi arvioida kapasiteettiä seuraavasti:

- Työntekijällä on 45 työviikkoa (5 lomaviikkoa ja 2 koulutusviikko) = 225 työpäivää vuodessa/asiakaspalvelija
- 7 työtuntia päivässä * 60min/2min = 210 puhelua/yhteydenottoa päivässä per asiakaspalvelija
- 45 työviikkoa vuodessa * 5 päivää viikossa * 210 = 47 250 yhteydenottoa vuodessa

Yhdellä asiakaspalvelijalla olisi siis enintään noin 47 250 yhteydenoton kapasiteetti vuodessa. Jos yleisneuvontapalveluun tulisi tehokkaan markkinoinnin tuloksena noin 600 000 yhteydenottoa, se tarkoittaisi sitä, että

600 000 yhteydenottoa vuodessa vaatii 12,7 täysipäiväistä resurssia (*)

(* aukioloaikoja ei huomioitu)

Jos oletetaan, että palvelukeskus on auki 52 viikkoa vuodessa

- Palvelua 260 arkipäivää vuodessa
- 260 arkipäivää * 11h = 2860h (2860 asiakaspalvelutuntia vuodessa, palveluaika 7:00-18:00->11 tuntia päivässä)

Tästä seuraa:

- $2860/7 = 409$ (2 860 asiakaspalvelutuntia vuodessa jaettuna 7 tunnilla päivässä = 409 asiakastyöpäivää)
- Asiakastyöpäiviä tarvitaan $409/225$ (yhden työntekijän kapasiteetti) = 1,8

Tarvitaan siis melkein kaksinkertainen organisaatio palvelun toteuttamiseen 52 viikkoa vuodessa ja 11 tuntia päivässä.

Kun yllä johdettu resurssitarve (12,7 täysipäiväistä resurssia) kerrotaan 1,8:lla, saadaan:

1) $12,7 * 1,8 = 23$ henkilöä

600 000 yhteydenottoa vuodessa vaatii ~ 23 henkilön asiakaspalveluorganisaation (**)

(** Kysyntäpiikkejä ei huomioitu)

Vastaavasti jos yhteydenottoja on 300 000, niin yleisneuvonta tarvitsisi 11 henkilön asiakaspalveluorganisaation.

7.3.2 Skenaario2 - kysyntäpiikit

Palvelun mitoituksen arvioinnissa voidaan käyttää myös palvelukeskuksen mitoitukseen tarkoitettuja laskureita (<http://www.erlang.com/calculator/call/>). Keskimäärin palvelukeskus saa 2300 puhelua päivässä. Jakamalla tämä tasaisesti koko päivälle saadaan asiakaspalvelijoiden määräksi 13. Lisäämällä yhden tunnin mittaisen 500 puhelun kysyntäpiikin asiakaspalvelijatarve nousee hieman yli 20 palvelijaan vaaditulla palvelutasolla tämän tunnin aikana. Tässä laskelmassa ei ole vielä huomioitu aukioloaikojen vaikutusta mitoitukseen.

7.4 Palveluorganisaation sijoittaminen

Työryhmä tunnisti työnsä aikana seuraavat kaksi päävaihtoehtoa organisoinnille ottaen huomioon palvelun lisämaksuttomuuden asiakkaille:

- palvelu sijoitetaan valtion organisaatioon tai
- palvelu ulkoistetaan joko osittain tai kokonaan.

7.4.1 Yleisneuvontapalvelu valtion organisaation tehtävänä

Jos asiakaspalvelua lähdetään toteuttamaan itse niin luonnollinen valinta on hyödyntää mahdollisuuksien mukaan olemassa olevia resursseja (henkilö-, osaamis-, toimitila-, ICT-resursseja). Työryhmä selvitti seuraavien organisaatioiden resurssimahdollisuuksia ottaa vastaan yleisneuvontaa koskeva asiakaspalvelutehtävä:

- olemassa olevat hallinnonalakohtaiset neuvontapalvelut (vrt. luku 2.1)
- hätäkeskustoiminnasta vapautuvat yksiköt
- Valtiokonttori ja/tai Valtion IT-palvelukeskus
- perusteilla oleva Julkisen hallinnon IT-palvelukeskus

Hallinnonalakohtaisissa neuvontapalveluissa on osaavaa henkilöstöä ja puhelinjärjestelmät, mutta nykyisillä henkilöresursseilla ja toimitiloilla ei voida hoitaa yleisneuvonnan asiakaspalvelutehtävää. Lisäksi hallinnonalakohtaisten neuvontapalveluiden rooli soveltuu huonosti yleisneuvontaan. Vaarana roolien sekoittuminen, sillä hallinnonalakohtaiset neuvontapalvelut soveltuvat hyvin yleisneuvonnan toisen asteen tueksi.

Hätäkeskusuudistuksen myötä 15 hätäkeskuksen määrä vähenee seitsemään vuosien 2011-2015 aikana. Uudelleenorganisoinnin myötä hätäkeskuksista vapautuisi toimitilaa ja neuvontapalveluun soveltuva puhelinjärjestelmä sekä mahdollisesti henkilöstöä.

Valtiokonttori/Valtion IT-palvelukeskuksessa ei ole sellaisia henkilö- ja toimitilaresursseja, joiden varaan yleisneuvonnan asiakaspalvelu voitaisiin rakentaa. Suomi.fi –henkilöstöllä on osaamista julkisen hallinnon palveluista ja pienessä mittakaavassa myös kokemusta neuvontatehtävistä. Suomi.fi omaa parhaimman tietomäärän julkisen hallinnon palveluista ja siksi yleisneuvonnan asiakaspalvelun tiedonhallinta soveltuisi Suomi.fi-perustalle.

Valmisteilla olevan lakiehdotuksen mukaan Julkisen hallinnon IT-palvelukeskus edistää julkisen hallinnon sähköistä asiointia, tietohallinnon kehittämistä sekä tietovarantojen

käyttöä ja yhteentoimivuutta tarjoamalla julkiselle hallinnolle yhteisiä tieto- ja viestintätekniisiä ratkaisuja ja palveluja valtakunnallisesti. Palvelukeskus olisi julkisoikeudellinen laitos, joka voi tarjota palvelujaan vain valtion ja kuntien viranomaisille ja liikelaitoksille, valtion ja kuntien kokonaan omistamille yhtiöille, Kansaneläkelaitokselle ja muille julkisoikeudellisille laitoksille sekä yliopistoille. Palvelukeskus perii tämän lain perusteella tuottamistaan palveluista maksuja, jotka hinnoitellaan liiketaloudellisin perustein. Palvelukeskuksen resursseista ei ole tällä hetkellä tarkkaa tietoa, mutta oletettavaa on, että sillä ei tule olemaan riittävästi yleisneuvonnan asiakaspalveluun soveltuvia henkilö- ja toimitilaresursseja ellei niitä siirretä jostain muusta organisaatiosta. Kaavailtujen tehtävien puolesta IT-palvelukeskus sopisi paremmin vastaamaan yleisneuvontapalvelun tietotekniikasta kuin asiakaspalvelusta.

Edellä mainitun perusteella yleisneuvontapalvelun tarvitsemia resursseja olisi käyttöönotettavaksi hätäkeskusten uudelleenorganisoinnin yhteydessä. Hätäkeskuksissa on sopivaa toimitilaa ja tarvittava puhelinjärjestelmä sekä mahdollisesti vapautuvaa henkilöstöä. Hyödyntämällä näitä resursseja välttyttäisiin mittavilta lisäinvestoinneilta.

Yleisneuvontapalvelun tiedonhallinta toteutetaan Suomi.fi-portaalin ja henkilöstön tuella. Tukipalvelut (tekninen tuki, markkinointi, koulutus ja laadun raportointi) tuotetaan teknistä kehitystä lukuun ottamatta itse (Valtion IT-palvelukeskus tai Julkisen hallinnon IT-palvelukeskus) tai hyödyntäen jo tehtyjä puitesopimuksia.

Yleisneuvontapalvelun kokonaisuuden tulisi hallinnollisesti sijoittua valtiovarainministeriön hallinnonalalle.

7.4.2 Yleisneuvontapalvelu ulkoistettuna

Työryhmän näkemyksen mukaan yleisneuvontapalvelusta olisi mahdollista ulkoistaa asiakaspalvelu-osuus. Tiedonhallinta ja tekninen tuki on toteutettavissa valtion omissa organisaatioissa. Organisaatio, joka vastaisi yleisneuvontapalvelun tiedonhallinnasta eli Suomi.fi-portaalia hallinnoiva organisaatio vastaisi myös asiakaspalvelun kilpailuttamisesta ja palvelun hankinnasta. Jos asiakaspalvelu ulkoistetaan ulkopuoliselle toimijalle niin valittu ulkoistuskumppani huolehtii asiakaspalveluorganisaation sijoittamisesta omiin palvelukeskuksiin. Asiakaspalvelutyö edellytetään kuitenkin toteutettavan Suomessa.

Mahdollisilla ulkoistamiskumppaneilla on olemassa valmiutta ottaa vastaan yleisneuvontapalvelun asiakaspalvelutehtävä. Asiakaspalvelun ulkoistamisvaihtoehtoon liittyy myös kysymys käsitelläänkö palvelussa arkaluontoista tietoa niin lyhyellä kuin pitkällä tähtäimellä. Jos arkaluontoista tietoa esiintyy, niin lisäksi on selvitettävä minkälaisia vaatimuksia tai rajoitteita se tuo ulkopuolisen toimijan toimimiselle julkishallinnon palvelutarjoajana.

8 Vaihtoehtoisten organisoitumismallien arviointi

8.1 Vaihtoehtoisten organisoitumismallien kustannusarvio

Yleisneuvontapalvelun toteuttamisen kustannusarvio tehtiin tunnistamalla investointi- ja ylläpitokustannukset kullekin neljästä pääkustannusalueesta:

- 1) Asiakaspalvelu
- 2) Tiedonhallinta
- 3) Tukitoiminnot
- 4) Muut kustannukset

Tämän lisäksi asiakaspalvelulle tehtiin kaksi arviota seuraavilla skenaarioilla:

- 1) Ulkoistettu
- 2) Ei-ulkoistettu

8.1.1 Perustamiskustannukset

Perustamiskustannuksilla tarkoitetaan niitä kustannuksia, jotka ovat luonteeltaan kertaluonteisia. Esimerkkejä näistä ovat:

- Henkilöstökustannukset
 - o Rekrytointi
 - o Koulutus
 - o Kehittäminen
- Tietojärjestelmäkustannukset
 - o Palvelimet
 - o Työasemat
 - o Tiedonhallintajärjestelmäkehitys
 - o Sovelluskehitys
 - o Liittymäkehitys
 - o Integraatiotyö
- Toimitilat
- Kehitysprojektin muut kustannukset
 - o Projektin hallinta
 - o Suunnittelu
 - o Ulkopuolinen toteutus
 - o Käyttöönotto
 - o Markkinointi

8.1.2 Ylläpitokustannukset

Ylläpitokustannuksilla tarkoitetaan niitä kustannuksia, jotka ovat luonteeltaan toistuvia. Esimerkkejä näistä ovat:

- Henkilöstökustannukset

- o Palkat, ym muut sivukulut
- Tietojärjestelmäkustannukset
 - o Sovelluksien ylläpito ja tuki
- Ostetut palvelut
 - o Sovelluksien ylläpito ja tuki
 - o Markkinointi
- Yleiskustannukset
 - o Toimipaikkojen sähkö-, siivous- ja puhelinkustannukset

8.1.3 Kustannuslaskelma

Asiakaspalveluun liittyvien kustannusarvojen tekemiseksi työryhmä keskusteli sekä ulkoistetun palvelutarjoajien että valtionhallinnon sisäisen toimijoiden edustajien kanssa. Näiden keskustelujen pohjalta laadittiin kustannuslaskelmat.

Yleisneuvonnan kustannukset arvioitiin seuraavanlaisiksi:

	Ulkoistettu	Kommentteja, Oletuksia	Ei-ulkoistettu Kustannukset Brutto 1)	Ei-ulkoistettu Kustannukset Netto 2)	Kommentteja, Oletuksia
Perustamiskustannukset					
Asiakaspalvelu	0.01M€ – 0.3M€	Suurimmat menoerät: Koulutus. Oletukset: Ulkoisilla toimittajilla on peruskyvykkydet jo olemassa.	0.6M€ – 0.65M€	0.3M€ – 0.35M€	Suurimmat menoerät: koulutus, asiakaspalveluportaali. Oletukset: ei puhelinjärjestelmäinvestointeja nettovaihtoehdossa.
Tiedonhallinta	0.1M€ – 0.2M€	Suurimmat menoerät: Tiedonhallinnan kehittäminen ja integrointi. Oletukset: Suomi.fi sisältää suuren osan tarvittavista kyvykkyyksistä.	0.1M€ – 0.2M€	0.1M€ – 0.2M€	Samat kuin ulkoistetussa vaihtoehdossa.
Tukitoiminnot	0.4M€ - 0.5M€	Suurimmat menoerät: Tiketointi- ja raportointijärjestelmät. Oletukset: Tiketointijärjestelmä tarjoaa tarvittavat admin-kyvykkyudet.	0.4M€ - 0.5M€	0.4M€ - 0.5M€	Samat kuin ulkoistetussa vaihtoehdossa.
Muut kustannukset	1.5M€ – 2.0M€	Suurimmat menoerät: Markkinointi, Projektin hallinta ja ulkopuolinen toteutus. Oletukset: Suuri osa toteutuksesta ulkoistetaan.	1.5M€ – 2.0M€	1.5M€ – 2.0M€	Samat kuin ulkoistetussa vaihtoehdossa.
Yhteensä:	2,01M€-3,0M€		2.6M€ - 3.35M€	2.3M€ - 3.05M€	
Ylläpitokustannukset					

Asiakaspalvelu	1M€ – 2M€	Suurimmat menoerät: Puhelinkustannukset Oletukset: Puhelun hinta noin 1.5€/min, Keskimääräinen puhelunkesto 1,5-2,0 minuuttia, puheluiden määrä 600 000 puh. Vuodessa	1.7M€-1.9M€	0.3M€ – 0.35M€	Suurimmat menoerät: SMS viestien lähetykset, järjestelmien ylläpito, toimitilakulut. Oletukset: 23+3 henkilön organisaatio sekä toimitilat saadaan hätäkeskusten uudelleenorganisoinnissa, noin 400 000 SMS viestiä vuodessa
Tiedonhallinta	0€	Oletukset: Yleisneuvontapalvelun tiedonhallinta perustuu Suomi.fi:n kyvykkyyksiin	0€	0€	Samat kuin ulkoistetussa vaihtoehdossa.
Tukitoiminnot	0.2M€–0.25M€	Suurimmat menoerät: henkilöstökulut Oletukset: Yleisneuvontapalvelu tarvitsee noin 3:n henkilön organisaation hallinnollisiin, markkinointiin, sekä koulutuksen/lähtien tehtäviin.	0.2M€ – 0.25M€	0.2M€ – 0.25M€	Samat kuin ulkoistetussa vaihtoehdossa.
Muut kustannukset	0.35M€–0.4M€	Suurimmat menoerät: Markkinointi, Tarvittava jatkokehitys- ja tukitoimet Oletukset: Jatkokehitys ja tukitoimet ulkoistetaan.	0.35M€ – 0.4M€	0.35M€ – 0.4M€	Samat kuin ulkoistetussa vaihtoehdossa.
Yhteensä	1,55M€-2,65M€		2,25M€-2,55M€	0,85M€ - 1,0M€	
	Ulkoistettu		Ei-ulkoistettu Kustannukset Brutto	Ei-ulkoistettu Kustannukset Netto	
Kustannukset Yhteensä	3,56M€ - 5,65M€		4,85M€ - 5,9M€	3,15M€ - 4,05M€	

1) Rahoituksen tarve, jos resursseja ei ole saatavissa nykyisistä valtion organisaatioista

2) Lisärahoituksen tarve, jos hätäkeskusten uudelleenorganisoinnin myötä olemassaolevia resursseja siirretään yleisneuvontapalvelun käyttöön

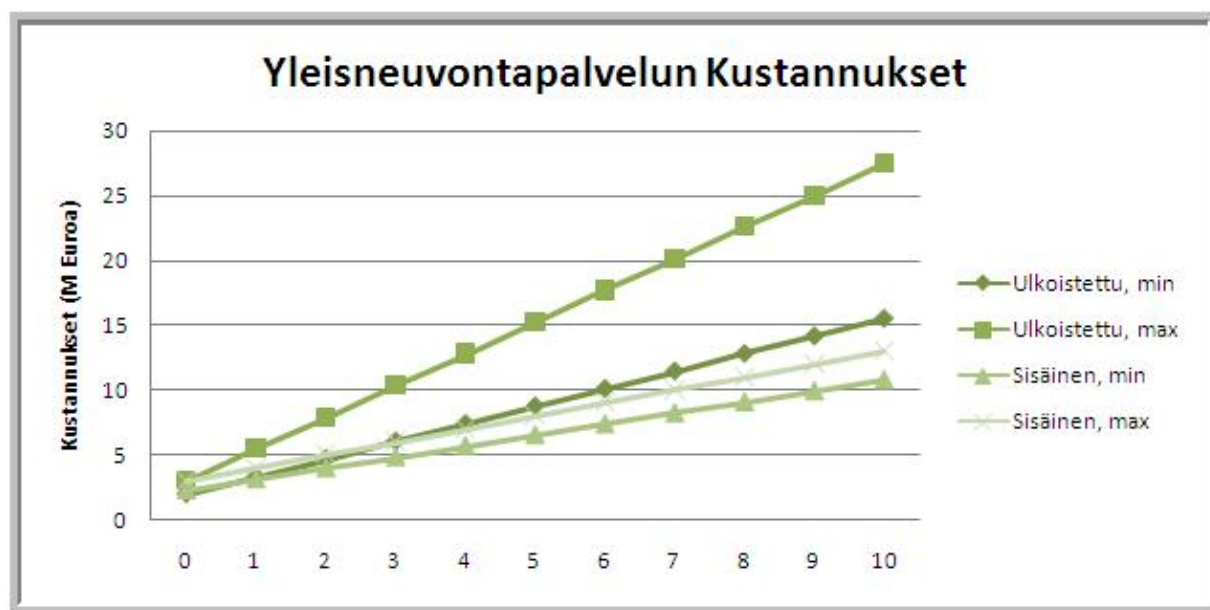
Taulukko 7: Vaihtoehtoisten organisoitumismallien kustannusarviot

Yllä olevasta taulukosta nähdään, että yleisneuvontapalvelun kaksi suurinta kuluerää ovat asiakaspalvelu sekä markkinointi. Nämä kaksi osa-aluetta ovat yhteensä yli puolet kokonaiskustannuksista. Asiakaspalvelun ulkoistamisvaihto on kokonaiskustannuksiltaan hieman kalliimpi verrattuna valtionhallinnon oman organisaation tuottamaan palveluun siinä tapauksessa, että yleisneuvontapalvelussa voidaan käyttää hätäkeskuksilta vapautuvia tiloja ja henkilöresursseja (vaihtoehto ei-ulkoistettu netto). Jos olemassa olevia resursseja ei voida käyttää, palvelun ulkoistaminen on taloudellisempi ratkaisu kuin palvelun rakentaminen valtion omin toimin (vaihtoehto ei-ulkoistettu brutto).

Markkinointiin laitettavat investoinnit ovat suoraan verrannollisia yleisneuvontapalvelun tunnettavuuteen ja siten sen hyödyllisyyteen.

8.1.4 Kustannukset ajan suhteen

Alla oleva taulukko esittää ulkoistetun sekä sisäisen asiakaspalvelun vaikutukset palvelun kustannuksiin ajan suhteen. Tarkastelun kohteena on otettu 10 vuoden aikavälinä.



Kuva 16: Asiakaspalvelun vaikutus yleisneuvontapalvelun kustannuksiin

Yllä olevasta taulukosta nähdään, että ulkoistettu asiakaspalveluvaihtoehto tulee maksamaan huomattavasti enemmän kuin sisäinen vaihtoehto. Tämä johtuu siitä, että ulkoistetussa vaihtoehdossa ylläpitokulut ovat huomattavasti isommat kuin sisäisessä vaihtoehdossa.

8.2 Vaihtoehtoisten organisoitumismallien vertailu

Yleisneuvontapalvelun asiakaspalvelun vaihtoehtoisia malleja arvioitiin alla olevassa taulukossa esitettyjen kriteereiden pohjalta, asteikkona on käytetty:

- +++ = toteutuu erittäin hyvin tässä mallissa
- ++ = toteutuu hyvin tässä mallissa
- + = toteutuu kohtalaisesti tässä mallissa
- = toteutuu huonosti tässä mallissa

Huomioitavaa on, että ei ulkoistettu –malli sisältää sen olettamuksen, että yleisneuvontapalvelu saa käyttöön hätäkeskusten uudelleenorganisoinnin myötä henkilö- ja toimitilaresursseja sekä puhelinjärjestelmän.

Kriteerin pääluokka	Kriteeri	Asiakas- palvelu Ulkoistettu	Asiakas- palvelu ei ulkoistettu	Kommentit
Taloudellinen	Tarvittavat lisäinvestoinnit	+	+++	Ei ulkoistettu- mallissa lisäinvestointien tarve pienempi, tarvittavat investointirahat ovat pääsääntöisesti jo kehysbudjeteissa.
	Käyttökustannukset	+	+++	Ei ulkoistettu- mallissa käyttökustannukset selkeästi pienemmät.
	Yhteiskunnallinen vaikutus	+	+++	Ei ulkoistettu- mallin lisäetuna on häätäkeskusten resurssien uudelleenkäyttö mahdollisuus.
Laadullinen	Henkilöstön osaaminen	++	+++	Ei ulkoistettu- mallissa osaaminen lähempänä substanssiosaamis- ta ja julkishallinnon asiantuntemusta.
	Yleisneuvonta-palvelun hallinnointi ja ohjattavuus	++	+++	Ei ulkoistettu- mallissa neuvontapalvelun ohjattavuus ja hallinnointi lähempänä valtion ohjausmekanismeja . Tietoturva-asiat selkeämmät ei ulkoistettu- mallissa.
	Operatiivinen tehokkuus	+++	++	Ulkoisella toimijalla on optimoitu toimintakonsepti.
Käyttöönotto ja ylläpito	Yleisneuvonta-palvelun toteutuksen aikataulu	-	-	Palvelun toteutuksen aikataulussa ei ole merkittäviä eroja eri mallien välillä.
	Toteutuksen helppous	+++	+	Ulkoistettu toimija tarjoaa palvelun avaimet käteen periaatteella
Jatkokehitys	Yleisneuvonta-palvelun jatkokehittäminen	-	++	Neuvontapalvelun kehittäminen pitkän aikavälin suunnitelmien

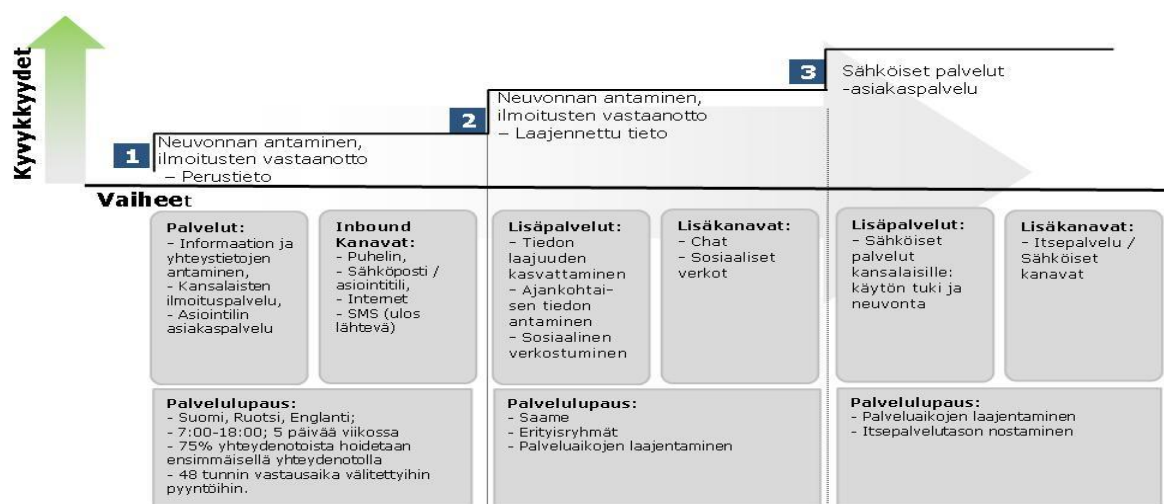
				mukaisesti on todennäköisempää ei ulkoistettu-mallissa.
	Palvelun skaalautuvuus	++	+	Puhtaan asiakaspalvelun osalta, ulkoistettu malli skaalautuu paremmin.
Toiminnan jatkuvuus	Kilpailuttamisen, hallitusvaihdoksien vaikutukset	-	+	Ulkoistetussa mallissa kilpailuttaminen saattaa lisätä perustamiskustannuksia ja hävittää osaamista. Ei ulkoistettu-mallissa hallitusvaihdollisilla ei nähdä olevan näin suurta vaikutusta toimintaan.
		Yhteensä: +12	Yhteensä: +21	

Taulukko 8: Vaihtoehtoisten organisoitumisvaihtoehtojen vertailu

9 Työryhmän ehdotukset

9.1 Palvelun sisältö ja kehityspolku

Työryhmä ehdottaa yleisneuvontapalvelun toteuttamista seuraavassa kuvassa esitetyn toimintamallin mukaisesti niin, että 1. vaiheen toiminta käynnistyisi aikaisintaan vuoden 2013 alussa.



Kuva 17: Yleisneuvontapalvelun kehityspolku

9.2 Puhelinnumero ja sähköpostiosoite

Työryhmä ehdottaa, että yleisneuvontapalvelun ja hallinnonalakohtaisten neuvontapalveluiden käyttöön tulee suunnitella tulevasta valtion omasta numeroavaruudesta 0295 omat neuvontanumerot, joilla on keskinäistä synergiaa.

Yleisneuvontapalvelun puhelinnumeroksi ehdotetaan numeroa 0295 000, joka toimii teknisesti sekä kotimaassa että ulkomailta soittaessa.

Yleisneuvontapalvelulla tulee olla myös yksi sähköpostiosoite asiakkaita varten. Sähköpostiosoitteeksi ehdotetaan osoitetta neuvonta@suomi.fi

9.3 Organisointi

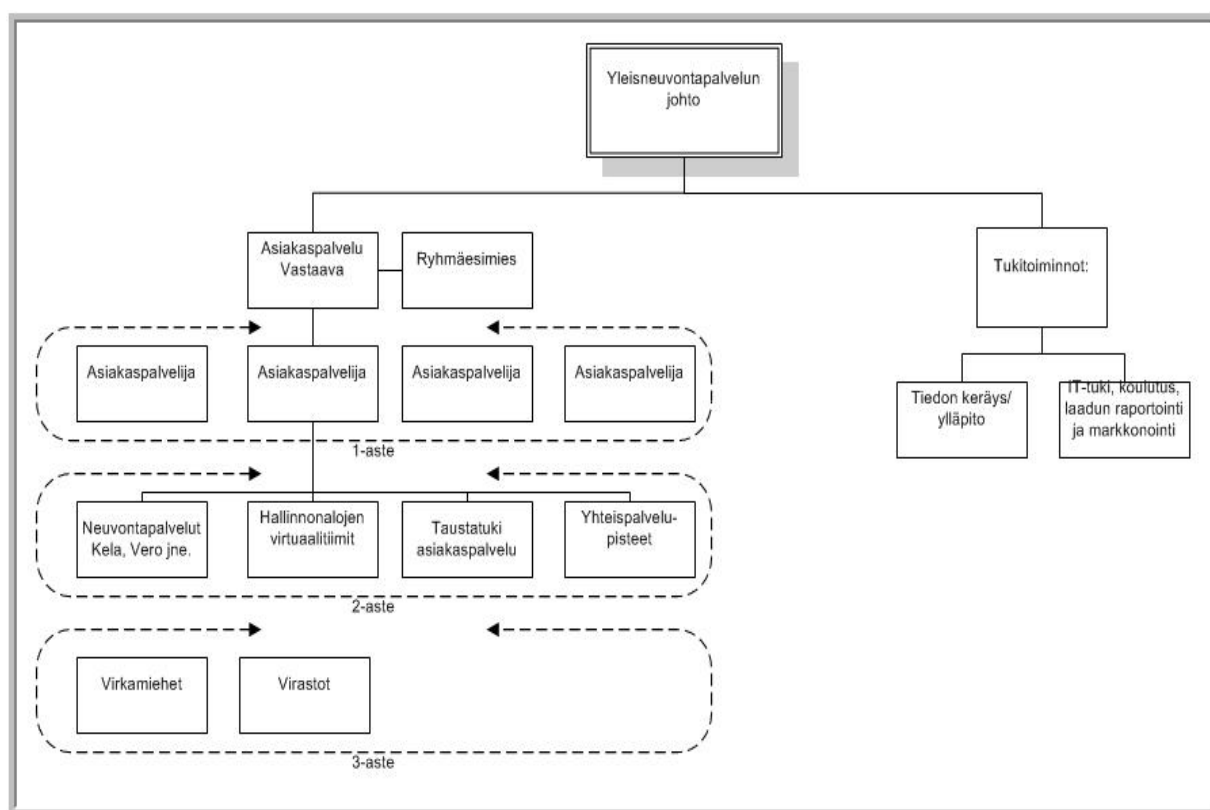
Työryhmä on vertaillut vaihtoehtoisia malleja (ulkoistettu ja ei-ulkoistettu) taloudellisten, laadullisten, käyttöönottoon ja ylläpitoon sekä jatkokehittämiseen liittyvien kriteereiden avulla. Lisäksi työryhmä on selvittänyt useiden valtion viranomaisten nykyisiä resursseja ja mahdollisuuksia järjestää yleisneuvontapalvelua. Selvitysten ja vertailun tuloksena työryhmä ehdottaa yleisneuvontapalvelun toteuttamista siten, että palvelussa hyödynnetään hätäkeskusten henkilöstöä, puhelinjärjestelmää ja toimitiloja, johon hätäkeskusten uudelleenorganisointi antaisi mahdollisuuden. Työryhmä painottaa erityisesti, että käyttämällä olemassa olevia resursseja vältetään noin 1,5 miljoonan euron

lisämäärärahan esittämiseltä yleisneuvontapalvelun vuosittaiseen toimintaan. Lisäksi laadulliselta kannalta on arvokasta, että neuvontapalvelun asiakaspalvelijoilla olisi jo valmiina osaamista, joka on hankittu hätäkeskuspäivystäjän työssä.

Työryhmä ehdottaa Kansalaisen yleisneuvontapalvelu- yksikön perustamista valtiovarainministeriön hallinnonalalle myöhemmin päätettävään olemassa olevaan organisaatioon. Perustaminen edellyttää, että ko. henkilöstö, toimitila ja vastaavat muut resurssit ja niihin liittyvät määrärahat siirretään sisäasiainministeriön hallinnonalalta valtiovarainministeriön hallinnonalalle.

Yleisneuvontapalvelun asiakaspalvelu sijoitettaisiin fyysisesti johonkin vapautuvaan hätäkeskustilaan. Yleisneuvontapalvelun tiedonhallinta integroitaisiin Valtion IT-palvelukeskuksessa toimivaan Suomi.fi-portaaliin. Tekninen tuki organisoitaisiin siten, että lähituki sijoitettaisiin yleisneuvonnan asiakaspalveluyksikköön, kun taas järjestelmän ja infran ylläpito hoidettaisiin keskitetysti järjestelmän ylläpitäjän Valtion IT-palvelukeskuksen tai tulevaisuudessa perusteilla olevan Julkisen hallinnon IT-palvelukeskuksen toimesta.

Yleisneuvontapalvelun organisaatiomalliksi työryhmä ehdottaa edellä luvussa 7 kuvattua rakennetta, joka on kuvattu myös seuraavassa kuvassa.



Kuva 18: Yleisneuvontapalvelun organisaatio

9.4 Toimeenpanosuunnitelma ja jatkotoimenpiteet

Työryhmä ehdottaa seuraavan kuvan mukaista etenemistä:



Kuva 19: Yleisneuvontapalvelun toimeenpanon vaiheistus

Työryhmän näkemyksen mukaan vuoden 2011 aikana tulee:

- päättää niistä henkilö-, toimitila- ja puhelinjärjestelmäresursseista, jotka voidaan osoittaa yleisneuvontapalvelun käyttöön hätäkeskusten uudelleen organisoinnin yhteydessä, ja täsmentää tarvittaessa päätöksen pohjalta hankkeen aikataulua
- päättää yleisneuvontapalvelun toteuttamisesta, edellyttä käsitteilyä hallinnon ja aluekehityksen ministeriryhmässä ja alueellistamisen koordinaatioryhmässä.
- nimetä jatkohankkeelle hankepääällikkö
- toteuttaa asiakaskysely, jossa täsmennetään kansalaisten odotuksia yleisneuvontapalvelusta, erityisesti palveluista ja aukioloajoista sekä kartoitetaan

mielipidettä yleisneuvontapalvelun nimestä. Jatkoselvitysten tulosten pohjalta tulee tarvittaessa tarkentaa toimeenpanosuunnitelmaa

- tarkentaa toisen asteen hallinnonalakohtaiset toimijat ja niihin liittyvät palvelupyyntöprosessit
- toteuttaa yleisneuvontapalvelun vaatimusmääritykset
- jatkokehittää Suomi.fi tietokantaa
- tehdä riskianalyysi

Vuodelle 2011 tulee varata yleisneuvontapalvelun rakentamiseen 300 000 euroa, josta 100 000 Suomi.fi jatkokehittämiseen.

Vuoden 2012 aikana keskitytään yleisneuvontapalvelun toteutukseen ja testaamiseen niin, että tuotanto voidaan alustavan suunnitelman mukaisesti käynnistää vuoden 2013 alussa. Vuoden 2012 aikana tulee myös laatia palvelua koskeva markkinointiviestintäsuunnitelma. Perustamiskustannuksiin tulisi varata 1,8 miljoonaa euroa vuodelle 2012 ja 500 000 vuodelle 2013. Ylläpitokustannuksiin tulee varata lisärahoitusta noin 1 000 000 euroa vuodesta 2013 alkaen.