



Yhteispalvelu

*Helposti saatavaa ja
toimivaa asiakaspalvelua*

www.yhteispalvelu.fi



Tilaopas



Yhteispalvelu



Innostutaan yhdessä!

Yhteispalvelu on tapa tarjota julkishallinnon ja muita mahdollisia asiakaspalveluja keskitetyisti yhdestä paikasta. Kunnan ja valtion palveluntuottajien yhteistyöllä voidaan turvata monipuoliset ja laadukkaat palvelut niin haja-asutusalueilla kuin taajamissa, lähellä asiakasta.

Yhteispalvelun laajentaminen on hyväksi havaittu tapa varmistaa julkisten palvelujen riittävä saatavuus. Yhteistyöllä myös haja-asutusalueille voidaan turvata monipuoliset ja laadukkaat palvelut. Yhdestä

palvelupisteestä saatavat palvelut ovat kilpailuetu, joka lisää tehokkuutta, säästää kustannuksia ja parantaa julkishallinnon imagoa.

Yhteispalvelupisteen perustaminen vaatii aina paikallista sopimista, ennakkoluulottomuutta, uusien ratkaisujen etsimistä ja yhteistyötä.



Yhteispalvelu perustuu lakiin.

Yhteispalvelulakia (223/2007) sovelletaan valtion viranomaisille, kunnallisille viranomaisille ja Kansaneläkelaitokselle kuuluvien avustavien asiakaspalvelutehtävien järjestämiseen ja hoitamiseen yhteistyönä.

Useimmiten yhteispalvelussa ovat mukana kunta, Kansaneläkelaitos, työvoimatoimisto, poliisi, maistraatti ja verotoimisto, mutta myös muut viranomaiset, kuten esimerkiksi Tiehallinto ja maanmittauslaitos on hyvä ottaa mukaan neuvotteluihin. Lisäksi

samassa palvelutilassa, yhteispalvelupisteessä, voi olla myös muiden palveluntuottajien palveluita. Niin sanottu kolmas sektori ja paikallisia yrityksiä kannattaa ottaa mukaan yhteispalvelupisteen toimintaan. On kuitenkin muistettava, että vain viranomaiset voivat suorittaa julkishallinnon asiakaspalvelutehtäviä. Lisätietoa näistä palveluista löytyy netistä www.yhteispalvelu.fi

Yhteispalvelupisteessä työskentelevää virkailijaa kutsutaan palvelusihitteiksi.

Neuvottele ja sovi yhteispalvelusta

Yhteispalvelupisteen perustaminen alkaa palvelujen tuottajien yhteisellä neuvottelulla. Koollekutsujana voi olla minkä tahansa viranomaisen tai muun tahon edustaja. Useimmiten kutsuja on kunta, valtion viranomainen tai lääninhallituksen yhteispalvelun aluevas-taava.

Ensimmäisessä neuvottelussa pohditaan yhteispalvelun tarpeita ja mahdollisuuksia. Kun tarve yhteispalvelupisteen perustamiselle on todettu ja yhteistyökumppanit löydetty, on aika ryhtyä tositoimiin.





Palvelut

Kuntalaisten peruspalvelut ovat hyvässä mallissa, kun yleisimmät julkishallinnon palvelut; kunnan, KELA:n, verotoimiston, poliisin, maistraatin ja työvoimatoimiston palvelut ovat saatavilla samasta paikasta lähietäisyydellä.

Tavoitteena on, että palvelupisteen tiloissa on helppo kulkea ja asiakas näkee jo ensi silmäyksellä, mitä palveluja hän palvelupisteestä saa.

Yhteistyökumppaneiden edustajat muodostavat yhteispalvelupisteen perustamishankkeen projektiryhmän, joka vastaa palvelupisteen toteuttamisesta ja nimittää hankkeelle vastuuhenkilön.

Ensimmäiseksi on päätettävä, mitä palveluja yhteispalvelupisteestä saa ja miten. Palveluvalikoiman tulisi käsittää ainakin ne vakiopalvelut, jotka viranomaiset ovat itse määrittelleet yhteispalveluna annettavaksi. Palveluluettelo löytyy yhteispalvelun nettisivuilta. Muut yhteispalvelupisteessä annettavat palvelut määrittyvät paikallisten tarpeiden ja olosuhteiden mukaan. Sekä asiakkaiden että palvelun tuottajien kannalta on hyödyksi, jos palvelut muodostavat järkeviä kokonaisuuksia tarvittaessa yli viranomaisrajojen.

Seuraavaksi on mietittävä palvelusihteerien määrää ja mitä asiakaspalve-

luja he hoitavat; vastaavatko palvelusihteerit palveluista yhteispalvelusopimuksen nojalla, vai ovatko he ko. viranomaisen omaa henkilöstöä. Etenkin turvallisuussyistä on tärkeää, että asiakaspalvelupisteessä työskentelee samanaikaisesti vähintään kaksi henkilöä, mutta suositeltavaa on, että heitä olisi neljä. Tässä vaiheessa on myös hyvä miettiä palvelusihteerien rekrytointia – miten ja ketkä valitaan palvelusihteereiksi, sillä palvelusihteerin asiantuntemus on palvelupisteen suunnittelussa erittäin tärkeää.

Yhteispalvelusopimus

Yhteistyön pohjaksi laaditaan yhteispalvelusopimus, joka määrittelee eri osapuolten tehtävienhoidon toiminnalliset ja taloudelliset ehdot. Tässä yhteydessä



sovitaan myös palvelusihteerien koulutamisesta sopimuksessa mainittuihin tehtäviin. Kukin viranomainen vastaa omalta osaltaan palvelusihteerien koulutuksesta ja työhön perehdyttämisestä.

Yhteispalvelupisteen henkilöstön asemasta on annettu suositus, joka löytyy yhteispalvelun nettisivuilta.

Palvelujen tuottajat sopivat yhteispalvelupisteen toiminnasta aiheutuvien kustannusten jakamisesta. Kustannukset jaetaan kaikkien osapuolten kesken sovittujen pelisääntöjen mukaan.

Sopimusmalli löytyy yhteispalvelun nettisivuilta.

Parhaat mahdolliset palvelutilat

Yhteispalvelupisteen tarvitsemat tilat riippuvat muun muassa palvelusihteerien määrästä, tarjottavista palveluista sekä

siitä, kuinka paljon asiakkaita tiloissa arvioidaan keskimäärin olevan yhtä aikaa. Tilantarpeeseen vaikuttavat myös yhteispalveluun mahdollisesti kytkettävät muut palvelut.

Toimiva yhteispalvelupiste sisältää ainakin seuraavat tilat:

- odotustila
- palvelualue
- riittävä tila itsepalvelupisteelle, jossa asiakaspäätteitä
- taustatyön alue
- neuvottelutila
- henkilökunnan tilat
- muut mahdolliset tilat

Tiloille on asetettava myös laadulliset tavoitteet. Valoisat tilat sekä laadukkaat ja kestävät kalusteet tekevät palvelupisteestä viihtyisän.

Palvelupisteessä tulee olla erillinen äänieristetty tila asiantuntijan kanssa käytäviä luottamuksellisia keskusteluja varten.

Asiakkaalle tulee tarjota mahdollisuus varata oma aika asiantuntijan tapaamiseen.

Yhteispalvelulle on luotu oma visuaalinen ilme ja graafiset ohjeet, joita suositellaan noudatettavaksi tilojen yleisilmeen suunnittelussa. Ohjeet on hyvä lukea huolella ennen suunnittelun alkua. Ne löytyvät yhteispalvelun nettisivuilta.

Tiloille on myös jo tässä vaiheessa hyvä laatia alustava kustannusarvio, joka sisältää vuokra-arvion sekä kalusteiden, varusteiden ja laitteiden hankintahinta-arvion. Tässä yhteydessä sovitaan myös kustannusten jaosta.

Tilaohjelma ja kustannusarvio



Palvelupisteen perustaminen lähtee asiakkaista ja heidän tarpeistaan. On mietittävä, ketkä palveluja käyttävät ja mistä he tulevat.

Suosituksena on, että yhteis- palvelupiste olisi auki ainakin kello 18 asti vähintään yhtenä iltana viikossa.

Keskeinen sijainti takaa, että yhteis- palvelupisteeseen pääsee helposti jalan, polku- pyörällä, bussilla, raitiovaunulla tai junalla.



Yhteis- palvelutilojen esteettö- myydestä on pidettävä erityistä huolta.

Yhteis- palvelupiste monipuolista kuntalaisten palvelu- tarjonnan ja tuo palvelut lähemmäksi asiakkaita.



Yhteis- palvelupisteelle on hyvä tehdä tilaohjelma, jonka mukaan arvioidaan tarvittavien tilojen neliömäärä, määritellään laatutavoitteet ja laaditaan kustannusarvio.

Tarvittavien tilojen arvioimisessa voi käyttää apuna esimerkiksi lähdeluettelossa mainittuja RT-kortteja, sidosryhmään kuuluvaa asiantuntijaa tai palkattua suunnittelijaa.

Kannattaa myös tutustua hyvin toimiviin palvelupisteisiin. Se auttaa luomaan käsityksen tarvittavista tiloista. Yhteystiedot löytyvät yhteis- palvelun nettisivuilta.

Vain paras paikka on kyllin hyvä

Paras paikka yhteis- palvelupisteelle on siellä, missä ihmiset liikkuvat, missä tilat voidaan pitää auki aamusta iltaan ja missä on tarjolla myös muita palveluita.

Useimmiten kysymyksessä on jonkinasteinen palvelukeskus, mutta myös liikkuva, autoon rakennettu yhteis- palvelupiste on mahdollinen. Sopivia sijainti- paikkoja ovat esimerkiksi:

- valtion, kunnan ja kaupungin virastotalot, joissa voi olla myös muita vastaavia laaja- alaisempia palveluja tai erityis- palveluja
- kirjasto, jonka aukioloajat ovat virastotaloja pidemmät ja joka voi samalla tarjota muita virike- palveluita
- muu julkisen hallinnon palvelupiste, esimerkiksi Kelan toimisto, ostoskeskus tai marketti, jossa useimmat ihmiset käyvät päivittäin ja joiden aukioloajat ovat kaikkein laajimmat
- mikä tahansa helposti saavutettava, keskeinen paikka

Yhteis- palvelupiste ei saa olla piilossa

Yhteis- palvelun kaikkia kansalaisia palvelemaan luonteeseen ja kuvaan kuuluu, että yhteis- palvelupiste näkyy ja sinne on helppo tulla. Sijainnin valinnassa tärkeitä seikkoja ovat:

Näkyvyys

- ei nurkan takana piilossa
- selkeät yhtenäiset opasteet
- kaikissa olosuhteissa

Saavutettavuus

- liikennejärjestelyt
- kulkutiet
- autopaikat, polkupyörät

Helppous

- kerros / hissit
- liikuntaesteiset
- lasten- vaunut





Yhteispalvelupisteen ideaan kuuluu, että asiakkaat ja palvelusihteerit voivat kohdata toisensa vaivattomasti ja luottamuksellisesti.

Ergonomia, laatu ja ympäristö ovat tärkeitä niin hyvän asiakaspalvelun kuin henkilökunnan viihtyvyydenkin kannalta.

Kaikkea ei kannata tehdä itse, vaan käyttää apuna asiantuntijoita.

Tietotekniikka on ratkaisevassa asemassa yhteispalvelupisteen tulevan kehityksen kannalta.

Oikean tilan valinta ja hankinta

Oikean tilan valinta ja hankinta

Yhteispalvelupisteen vastuuhenkilön kannattaa ottaa yhteyttä kunnan rakennusvirastoon, Senaatti-kiinteistöihin, joka tarjoaa tilapalveluja ensisijaisesti valtionhallinnon asiakkaille, paikkakunnan merkittäviin kiinteistönomistajiin tai paikallisiin vuokratilojen välittäjiin. Tarvittaessa tiloja voi etsiä myös paikallislehtien ja internetin avulla.

Tarvittavat tilat on hyvä kuvata muutamain sanoin ja luvuin: tilaohjelmassa sovittu neliömäärä, tilojen jakautuminen, toivottu sijainti, vuokra-ajan alkaminen ja vuokra-aika. Myös tilojen muunneltavuus sekä mahdollinen laajentaminen tai pienentäminen on syytä ottaa huomioon.

Kun sopivat tilat on löydetty, tehdään vuokrasopimus. Vuokrasopimuksessa on mainittava vuokramäärän, vuokra-ajan ja irtisanomisajan lisäksi muun muassa:

- tilojen kunnostustarpeet ja kustannustenjako
 - kalusteiden ja varusteiden hankintarajat
 - ylläpitokustannusten jako
 - mahdolliset autopaikat ja niiden vuokra
- Vuokrasopimukseen liittyvissä asioissa on hyvä käyttää asiantuntija-apua.

Hyvin suunniteltu on puoliksi tehty

Yhteispalvelupisteen tilojen suunnittelu alkaa toiminnan suunnittelusta yhdessä palvelusihteerin kanssa.

Tilan käyttö ja kalustaminen on syytä suunnitella jo ennen vuokrasopimuksen allekirjoittamista. Suunnitteluun vaikuttavia tekijöitä ovat:

Miten asiakas ja palvelusihteerit löytävät toisensa

- näkyvyys
- sisäopasteet (katso graafinen ohjeisto)

Missä ja miten palvelusihteerit ja asiakas kohtaavat

- palvelutiski
- neuvottelupiste, neuvotteluhuone
- asiakaspäätte
- yksityisyyden suoja (äänieristys, näkösuoja)

Itsepalvelu (asiakas)

- asiakaspäätteiden ja tulostimien sijoitus – yksityisyyden suoja
- tietotekniikka ja tietoturva
- lomakkeet ja esitteet
- kopiokone

Asiakkaan viihtyminen

- naulakot
- odotustila, lehdet, virvokeautomaatit
- viherkasvit
- leikkipaikka
- ilmoitustaulu
- tee ohjeistukset, esim. asiakaspäätteen käytöstä, aina koneella graafisia ohjeita noudattaen - käsinkirjoitetut ja teipillä liimatut lappuset luovat epäsiistin vaikutelman
- wc
- esteetön liikumis- ja toimimisympäristö
- selkeät graafisen ohjeen mukaiset opasteet

Palvelusihteerin työ ja työergonomia

- työpisteen mitoitus (kalusteet ja varusteet)
- lomakkeet, esitteet ja muut oheistarvikkeet
- kopiokone, tulostin, faksi
- päätetyöskentely (valaistus, häikäisyn estäminen)
- akustiikka
- lämmitys/jäähdytys
- tietotekniikka, tarvittavat ohjelmat ja tietoturva
- päätteet ja palvelimet sekä niiden sijoitus
- palaveritila palvelupisteen henkilöstölle

- asiakaspäätteiden oikea sijoitus myös palvelusihteerin työn kannalta – palvelusihteerit opastaa asiakkaita myös asiakaspäätteen käytössä

Turvallisuus

- poistumistiet
- kulunvalvonta
- videovalvonta
- vartiointi
- hälytykset

Lisäksi turvallisuussuunnitelmasta kannattaa keskustella paikallisen poliisin kanssa, häneltä saa asiantuntevaa apua. Useimmilla viranomaisilla on myös omat turvaohjeensa.

Muut tilat

- taukotila
- wc ja suihku
- vaatesäilytys
- riittävä varastotila
- arkisto, kassa- ja paloturvakaappi





Riittäväällä tiedotuksella varmistetaan, että asiakkaat tietävät mitkä asiat he voivat hoitaa välittömästi palvelupisteessä ja milloin on syytä tavata asian-tuntija.

Hyvin suunnitellut tilat vapauttavat palvelusihteerit varsinaiseen asiakaspalveluun.

Aikataulujen ja budjetin pitävyydestä on syytä pitää kiinni, etteivät kustannukset karkaa käsistä.

Asiakaspalautte on hyvä pohja yhteispalvelupisteen jatkuvalla kehittämiselle ja asiakastytyvyyden parantamiselle

Tilojen kunnostaminen

Tilojen kunnostaminen yhteispalvelupisteen tarpeita vastaavaksi vaatii suunnittelua ja rakentamista. Suunnittelu vaatii ammattihenkilöä ja lupien vaatima aika on otettava huomioon aikatauluissa. Rakennus- tai toimenpidelupa tarvitaan, jos tilojen käyttötarkoitus muuttuu, tehdään muutoksia kantaviin rakenteisiin tai märkätiloihin tms. Ja kun kaikki on valmista – jatkuvaa ylläpitoa. Älä yritä tehdä kaikkea itse, käytä ammattilaisia.

Jos vuokranantaja vastaa vuokrasopimuksen mukaan tilojen muutostöistä ja remonteista, valvo että työt tehdään sopimuksen mukaisesti. Käytä suuremmissa muutostöissä töiden valvojana ulkopuolista asiantuntijaa.

Mikäli taas vuokralainen vastaa muutostöistä, työ voidaan antaa ulkopuoli-

selle rakennuttajakonsultille. Pienemmissä muutostöissä voidaan käyttää paikallisia suunnittelijoita ja rakennusliikkeitä. Kaikissa vaihtoehdoissa eri vaiheista on oltava selvät sopimukset ja hyväksytyt kustannuslaskelmat.

Kunnostusvaiheen tärkeimmät tehtävät ja hoidettavat asiat ovat

- arkkitehtisuunnittelu
- sisustussuunnittelu
- muutos- ja kunnostustyöt
- kalustaminen ja varustaminen
- tietoverkot
- puhelimet
- sähkösovimus
- siivoussopimus
- huoltosopimukset
- vartiointi



Toiminnan kehittäminen



Yhteis palvelupisteen tiloja joudutaan joskus jo alkuvaiheessa järjestelmään uudelleen.

Toiminta kehittyä, palvelun muoto muuttuu tai mukaan tulee uusia palveluntuottajia. Suuremmilta ongelmilta vältytään, jos tilojen muunneltavuus on ennakoitu jo tilojen hankintavaiheessa.

Asiakaspalautteita on syytä kerätä aika-ajoin. Näin saadaan tietoa siitä, vastaako palvelutarjonta asiakkaiden

tarpeita ja mitä muita toiveita heillä mahdollisesti on.

Yhteis palvelupisteen perustamisen jälkeen on myös muistettava huolehtia jatkuvasta tiedottamisesta. Siitä, että asiakkaat osaavat tulla yhteis palvelupisteeseen, tietävät mitä palveluja sieltä saa ja mihin aikaan.

Muutosten vaikutukset tiloihin

- tehdään toiminnan parantamisen ja tehostamisen edellyttämät tilajärjestelyt ja hankitaan tarvittavat uudet kalusteet
- Palvelutarjonnassa tapahtuvat muutokset vaikuttavat tilajärjestelyihin ja ne on arvioitava tapauskohtaisesti. Mikäli tilat on alun perin suunniteltu joustaviksi, muutoksia ei ehkä tarvita lainkaan tai ne voidaan tehdä kalustusta muuttamalla.



Lisätietoa

RT-ohjekortit

Rakennustietosäitiö

www.rakennustieto.fi/kortistot

RT 95-10716: Toimistotilat, yleissuunnittelu ja -mitoitus

RT 95-10710: Toimistotilat, tilasuunnittelu ja -mitoitus

RT 95-10718: Toimistotilat, työpisteen suunnittelu ja -mitoitus

RT 95-10719: Toimistotilat, tekninen suunnittelu

RT 09-10720: Perustietoa liikkumis- ja toimimisesteisistä

RT 09-10884: Esteetön liikkumis- ja toimimisympäristö

Uusi palvelutiloja koskeva RT-kortti ilmestyy vuoden 2008 aikana. Katso tarkemmin www.yhteispalvelu.fi.

Laki liikehuoneiston vuokrauksesta (482/1995)

Julkisen hallinnon suosittukset
www.jhs-suositukset.fi

Yhteispalvelupisteverkkoa ja yhteispalvelupisteiden palveluvalikoimaa on tarkoitettu laajentaa niin, että kuntalaiset saavat palvelupisteistä ainakin kysytyimmät julkishallinnon asiakaspalvelut.

Yhteispalvelupisteen perustamisen lähtökohtana ovat aina paikalliset tarpeet ja olosuhteet.

Tilaopas on tarkoitettu avuksi ja muistilistäksi asioista, jotka on hyvä ottaa huomioon, kun yhteispalvelupistettä lähdetään perustamaan.



Johdatus yhteispalveluun

Yhteispalvelupiste on tila, jossa asiakas saa asiansa vireille asioimalla palvelusihteerin kanssa tai sähköisesti asiakaspääteellä. Palvelusihteerin opastaa tarvittaessa asiakaspääteen käytössä

Palvelusihteerin on yhteispalvelupisteessä työskentelevä virkailija.

Asiakaspääte on yhteispalvelupisteen vakiovaruste, joka lisää palveluvalikoimaa. Asiakkaat voivat itse hakea lomakkeita ja tietoa; esimerkiksi avoimia työpaikkoja internetin välityksellä. Palvelusihteerin opastaa tarvittaessa.

Itsenäinen päätös

Yhteispalvelupisteen perustaminen vaatii aina paikallista sopimista, ennakkoluulottomuutta ja uusien ratkaisujen etsimistä.

Apua yhteispalvelupisteen perustamiseen ja kehittämiseen saat yhteispalvelun kehittäjiltä. Yhteyshenkilöt löydät Yhteispalvelun nettisivuilta. Yhteispalvelun nettisivuille on koottu kaikki oleellinen tieto yhteispalvelusta.
www.yhteispalvelu.fi

