

3

Palveluneuvojan perehdyttämisosas



Yhteispalvelu

Sisältö

Johdanto	2
Yhteinen suunta	3
Mitä yhteispalvelu on?	3
Miten yhteispalvelua kehitetään?	3
Yhteispalveluun perehdyttäminen	4
Yhteinen aloitustilaisuus	4
Esimies vastaa ja koordinoi	6
Ensimmäisten työpäivien merkitys	6
Toimintaympäristö tutuksi	6
Sopimuskumppaneiden asiakaspalvelutehtäviin opastaminen	7
Poliisi	7
Maistraatti	8
Verohallinto	8
Työ- ja elinkeinohallinto	9
Kela	10
Kunta	10
Muut palveluntuottajat	11
Palveluneuvojan koulutuskokonaisuus	11
Liitteet	
Perehdyttäjän tarkistuslista	12
Henkilökohtainen oppimissuunnitelma ja oppimisen arviointi (HOPSa)	14

Johdanto

Opas on tarkoitettu uusille palveluneuvojille ja heidän perehdyttäjilleen. Sen tavoitteena on selkeyttää ja yhtenäistää yhteispalvelupisteissä tehtävää perehdytystä. Opas on tehty valtiovarainministeriön asettamassa Yhteispalvelun koulutuksen ja kehittämisen yhteistyöryhmässä, jossa ovat sen lisäksi edustettuina aluehallintovirasto, Kela, maistraatti, poliisi, Verohallinto, työ- ja elinkeinohallinto sekä Suomen Kuntaliitto ja palveluneuvojat.

Uudessa työpaikassa aloittava työntekijä on aina oikeutettu riittävään perehdyttämiseen, jossa selvitetään tehtävät, vastuut, oikeudet sekä organisaation toiminta-ajatus ja periaatteet.

Uusi palveluneuvoja opastetaan työpaikan arkeen, rutiineihin, palvelutehtäviin, mutta myös työyhteisön palvelukulttuuriin, työorganisaation tulevaisuuteen, tavoitteisiin ja kehittämiseen. Kun perehdyttämisestä huolehditaan kunnolla, uusi työntekijä oppii työssä tarvittavat taidot nopeammin sekä suhtautuu työyhteisöönsä positiivisemmin, jolloin uuteen työhön ja työyhteisöön sopeutuminen helpottuu. Perehdyttämisprosessi pohjautuu uuden työntekijän koulutukseen ja aikaisempaan työkokemukseen.*

Perehdytystä varten laaditun muistilistan (liitteenä) avulla perehdyttäjät ja perehdytettävät voivat tarkistaa, että kaikki keskeiset asiat tulevat käsitellyksi.

Kannattaa tutustua myös yhteispalvelun verkkosivustoon www.yhteispalvelu.fi. Sieltä löytyy oleellinen yhteispalveluun liittyvä tieto ja tukimateriaali perehdytystä varten.

* Työturvallisuuslaki (23.8.2002/738) edellyttää, että työntekijälle annetaan riittävä perehdytys uusiin työtehtäviin.



Yhteinen suunta

Mitä yhteispalvelu on?

Yhteispalvelu on tapa tarjota julkishallinnon ja muita palveluja keskitetysti yhdestä palvelupisteestä. Lähellä ihmistä.

Yleisimmin yhteispalvelussa ovat mukana kunta, Kela, poliisi, verohallinto, maistraatti sekä työ- ja elinkeinohallinto. Samassa palvelupisteessä voi toimia lisäksi muita palveluntuottajia, esimerkiksi kolmannen sektorin toimijoita ja paikallisia yrityksiä. On kuitenkin muistettava, että vain viranomaiset voivat hoitaa julkisen hallinnon asiakaspalvelutehtäviä.

Yhteispalvelu perustuu lakiin. Yhteispalvelulakia (223/2007) sovelletaan valtion ja kunnan viranomaisille sekä Kelalle kuuluvien avustavien asiakaspalvelutehtävien järjestämiseen ja hoitamiseen yhteistyönä. Viranomaiset sopivat yhteispalvelusta aina kirjallisesti.

Yhteispalvelu on yksi palvelukanava palveluntuottajien omien palvelukanavien joukossa. Yhteispalvelulla turvataan julkishallinnon palvelujen saavuus kunnassa.

Miten yhteispalvelua kehitetään?

Yhteispalvelu on kehittyvä palvelukanava. Sitä kehitetään valtakunnallisesti, alueellisesti ja paikallisesti.

Kehittämisen linjauksista ja yhteistyöstä sovitaan valtakunnallisesti. Mukana ovat em. keskeisten toimijoiden edustajat keskushallinnosta sekä Suomen Kuntaliitosta. Valtiovarainministeriö koordinoi tätä yhteistyötä.

Aluetasolla yhteispalvelun kehittämisestä vastaavat maakunnan liitot, joihin on nimetty yhteispalvelun aluevastaavat. Valtion palveluntuottajien alueellista yhteistyötä taas edistävät aluehallintovirastoihin nimetyt yhteispalvelun yhdyshenkilöt. Tätä yhteistyötä koordinoi Etelä-Suomen aluehallintoviraston kehittämissyksikkö.

Paikallisella tasolla yhteispalvelun kehittämisestä vastaavat palveluntarjoajat yhteistyössä muiden toimijoiden kanssa.

Esimies huolehtii siitä, että palveluneuvoja on tietoinen edellä mainituista linjauksista.



Yhteispalveluun perehdyttäminen

Yhteinen aloitustilaisuus

Yhteispalvelupisteen perustamisen yhteydessä on hyvä järjestää yhteinen tilaisuus, johon kutsutaan kaikki ko. yhteispalvelupisteen toimijat ja taustahot. Yleispuheenvuoron yhteispalvelusta ja sen valtakunnallisesta sekä alueellisesta tilanteesta voisi pitää esim. maakunnan liiton aluevastaava tai muu yhteispalvelun asiantuntija.

Tilaisuuden tarkoituksena on lisätä tietoa yhteispalvelusta yleisesti sekä antaa tietoa paikallisesta palvelutilanteesta ja siitä, mitkä tekijät ovat vaikuttaneet yhteispalvelupisteen syntymiseen.

Tilaisuudessa on hyvä kertoa yhteispalvelulaista ja lain edellyttämästä yhteispalvelusopimuksesta, vakiopalveluvalikoimista, apudiaarista, yhteispalvelun käytännön järjestelyistä, aikatauluista ja henkilöstöratkaisuista.

Yhteispalvelupisteen isäntä vastaa aloitustilaisuuden järjestämisestä.

Yhteispalvelussa mukana olevalle henkilöstölle tulee kertoa siitä, miten palveluneuvojat perehdytetään ja koulutetaan uuteen tehtävään, mikä on uuden tehtävän vaikutus työsuhteeseen, miten

taustaorganisaatiot tukevat palvelutoimintaa sekä mikä tulee olemaan palvelupisteen henkilöstörakenne. Heille tulee antaa tietoa myös palvelutoiminnan kehittämistä, sen seuraamisen tavoista ja tulevaisuuden suunnitelmista.

Toimeksiantajat nimeävät yhteyshenkilön omasta organisaatiostaan tukemaan palveluneuvojien perehdytystä ja koulutusta. Perehdyttäminen toteutetaan systemaattisesti, suunnitellusti ja arvioidusti käyttäen apuvälineenä HOPSa –lomaketta (henkilökohtainen oppimissuunnitelma ja oppimisen arviointi). Tällä mahdollistetaan se, että esimies ja taustayhteisöt ovat tietoisia opiskelun tavoitteista, etenemisestä ja aikataulusta.

Palvelumalli

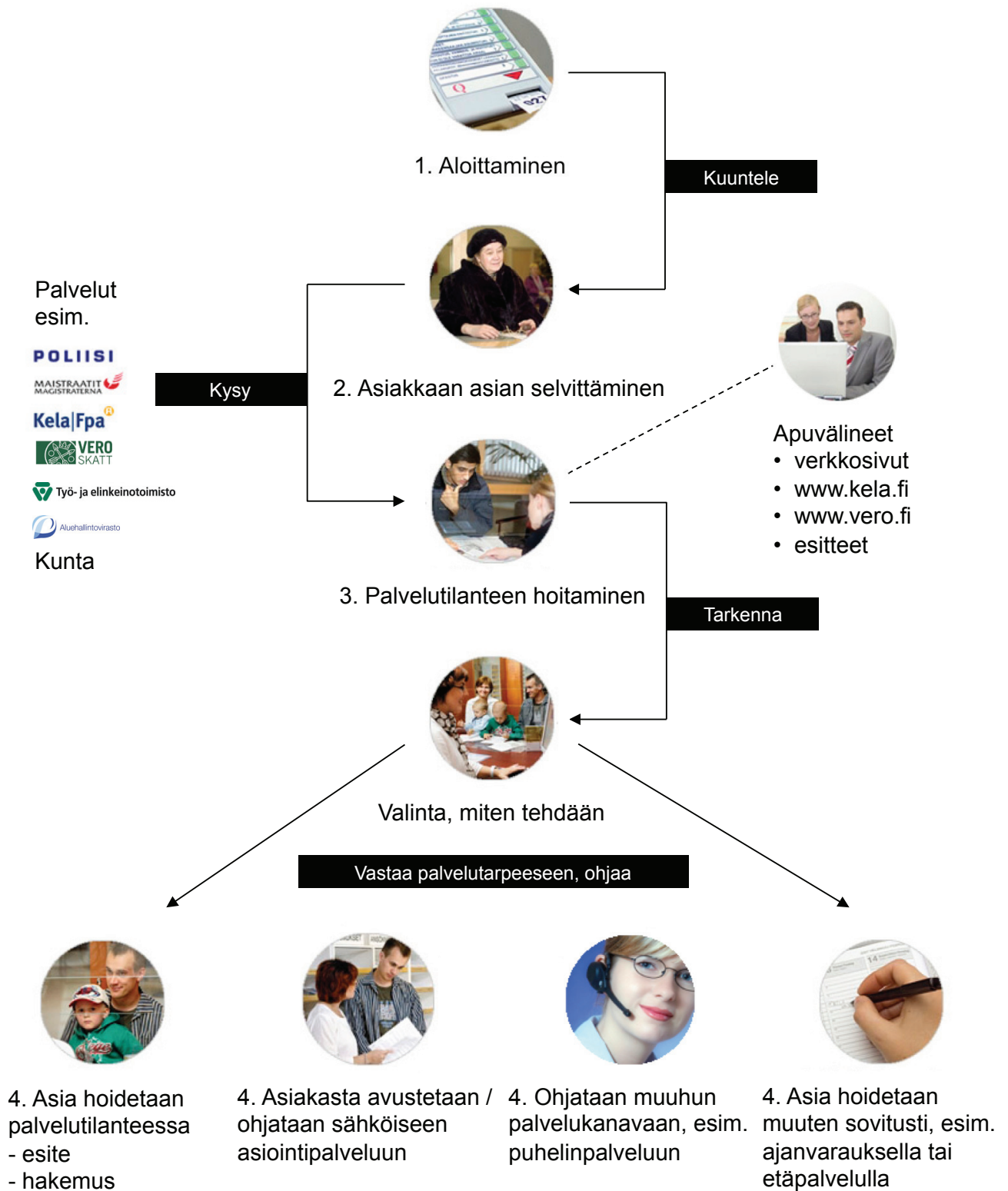
Yhteispalvelussa annetaan hyvää asiakaspalvelua ja toimitaan palvelumallin mukaisesti. Palvelumalli on kuvaus siitä, miten asiakaskohtamisessa toimitaan. Palvelutilanteessa tehdään sovitut asiat ja lopuksi varmistetaan siitä, että asiakas on tietoinen mitä hänen tulee mahdollisesti tehdä ja miten hänen asiansa jatkossa etenee.



Från kök
till kompost



Palvelumalli



Esimies vastaa ja koordinoi

Palveluneuvojan perehdyttämisestä vastaa perehtyjän esimies. Esimiehen tehtävänä on organisoida ja suunnitella perehdyttämistoimenpiteet. Palveluneuvojalle nimetään perehdyttäjä ja tarvittaessa yksi tai useampi työnopastaja, joka perehdyttää palveluneuvojan työympäristöön ja työtehtäviin.

Lisäksi esimies sopii kunkin tahon toimeksiantajan kanssa asiakaspalveluihin perehdyttämisen järjestämisestä. Esimies valvoo, että sovittu työnjako toteutuu ja että perehdyttämistoimenpiteillä varmistetaan perehdytettävän valmiudet palveluneuvojan työssä.

Ensimmäisten työpäivien merkitys

Uudelle palveluneuvojalle on tärkeää, että uusi työyhteisö ottaa hänet hyvin vastaan. Siksi ennakkovalmisteluihin on kiinnitettävä erityistä huomiota. Esimiehen suhtautuminen uuden työntekijän perehdyttämiseen vaikuttaa myös työtovereiden asennoitumiseen ja siihen, millaiseksi uusi työntekijä kokee työpaikan ilmapiirin.

Ensimmäisinä työpäivinä uusi palveluneuvoja tutustuu lähimpiin työtovereihin, työskentelytiloihin, työvälineisiin sekä erilaisiin käytännön asioihin. Yhdessä uuden palveluneuvojan kanssa suunnitellaan perehdyttämistoimenpiteet hänen tarpeitaan vastaaviksi. Ensimmäisinä päivinä esimies ja uusi palveluneuvoja keskustelevat palveluneuvojan toimenkuvasta. Tämän perusteella suunnitellaan myös hänen perehdytystään ja koulutustaan.

Perehdyttämisprosessi päätetään palautekeskusteluun. Palveluneuvojan toimenkuvaa täsmennetään varsinaisessa tulos- ja kehityskeskustelussa.

Toimintaympäristö tutuksi

Työsuhteen alussa perehdyttäjä kertoo yhteispalvelun periaatteista, ko. yhteispalvelupisteen toiminta-ajuksesta ja yhteispalvelupisteen merkityksestä asiakkaille. Uusi palveluneuvoja tutustuu sopimus-kumppaneihin ja muihin toimijoihin.

On tärkeää, että uusi palveluneuvoja kokee tehtävänsä osaksi yhteispalvelun kokonaisuutta sekä tunnistaa oman roolinsa siinä.

AINAKIN NÄMÄ ASIAT TULISI KÄSITELLÄ

- > mitä kuuluu hyvän yhteispalvelun periaatteisiin – asiakaslähtöisyys
- > yhteispalvelupiste, sen toiminta-ajatus ja asiakkaat
- > organisaatio ja henkilöstö, toiminta-periaatteet ja -tavat
- > työsuhde, oman työpaikan olosuhteet ja yhteistoiminta
- > palveluneuvojan työ
- > toimeksiantajat ja palveluvalikoimaan perehdyttäminen
- > yhteispalvelupisteessä tarjottavat palvelut
- > salassapito ja tietoturvallisuus
- > apudiaari; sen merkitys ja käyttö
- > tiedottaminen (katso Yhteispalvelun viestintäopas)
- > yhteispalvelun verkkosivut
- > palveluneuvojan työhön liittyvät lait, asetukset ja ohjeet
- > koulutus ja työn kehittäminen



Sopimuskumppaneiden asiakaspalvelutehtäviin opastaminen

Tehtäviin opastamisesta vastaa aina toimeksiantaja. Yhteispalvelun keskeisimmät toimijat ovat tehneet vakiopalvelujaan koskevat ohjeet palveluneuvojien ja perehdyttäjien käyttöön. Palvelukohtaiset ohjeet löytyvät yhteispalvelun verkkosivuilta www.yhteispalvelu.fi, kohdasta tukimateriaali.

Silloin kun kysymyksessä on uusi yhteispalvelupiste tai uusi sopimuskumppani, huolehtii opastamisesta toimeksiantaja. Aiemmin perustetun yhteispalvelupisteen uuden palveluneuvojan työtehtäviin opastamisesta voi huolehtia myös työtehtäviä aiemmin hoitanut palveluneuvoja, mikäli tästä on sovittu toimeksiantajan kanssa.

Palveluneuvojan esimies huolehtii siitä, että kukin toimeksiantaja nimeää palveluneuvojalle perehdyttäjän/työnopastajan/tukihenkilön.



POLIISI

Kukin poliisilaitos vastaa alueensa yhteispalvelupisteiden henkilöstön perehdyttämisestä.

Jokaiselle yhteispalvelupisteelle nimetään vähintään yksi yhdyshenkilö ja tälle varahenkilö, joihin voidaan ottaa yhteyttä tarvittaessa. Nämä yhdyshenkilöt voivat toimia itse perehdyttäjinä tai he huolehtivat siitä, että palveluneuvojat saavat riittävän perehdytyksen palveluvalikoiman mukaisten tehtävien hoitamiseen.

PEREHDYTYKSESSÄ TULEE KÄYDÄ LÄPI AINAKIN

- poliisilaitoksen organisaatio ja päätöksentekojärjestelmä
- poliisin maksuasetus
- hallintolain mukaisen toiminnan periaatteet
- neuvonnan merkitys ja yhteispalvelussa annettavan neuvonnan laajuus
- palveluvalikoiman mukaisia asioita säätelevä lainsäädäntö ja muu ohjeistus (esimerkiksi valokuvaohje)
- poliisilaitoksen omat käytännöt, esimerkiksi
 - ▶ hakemuksiin vastaanotettaessa tehtävät merkinnät
 - ▶ valmiiden asiakirjojen luovuttamisen käytännöt
 - ▶ rahaliikennettä koskevat käytännöt
- millä tavoin palvelutapahtumien raportointi järjestetään
- yhteispalvelupisteessä tarjottavat asiantuntijapalvelut
 - ▶ mitä asiantuntijapalveluja tarjotaan ja koska niitä on saatavissa
 - ▶ ajanvarauksen tekeminen asiakkaalle (yhteispalvelupiste tai poliisin oma toimipiste)
- poliisiin sekä paikallisen poliisilaitoksen omien Internet-sivujen sisältö ja hyödynnettävyys yhteispalvelupisteen apuna

Ammattitaidon ylläpitämiseksi poliisilaitoksen tulee ottaa palveluneuvojat huomioon sisäisen koulutuksensa järjestelyissä ja kutsua palveluneuvojia osallistumaan koulutukseensa soveltuviin osiin. Tämä on erityisen tärkeää silloin, kun palveluvalikoimaan kuuluvien asioiden lainsäädäntöä ja/tai käytäntöjä muutetaan.

Kyseessä ovat avustavat asiakaspalvelutehtävät – asiakas saa asiansa vireille yhteispalvelupisteessä.

Yhteispalvelupisteen palveluneuvoja voi tarvittaessa varata aikaa maistraattiin asiakkaalle sähköisen ajanvarauskäyttöliittymän kautta maistraatin eri palveluihin.

Koulutuksesta tulee sopia yhteispalvelusopimusta laatiessa.

Jokainen maistraatti vastaa alueensa yhteispalvelupisteen palveluneuvojen vakiopalveluihin perehdytyksestä.

Maistraatti asioiden perehdyttäjänä voi toimia sopimuksen mukaan maistraatin – tai sovittaessa Yhteispalvelupisteen perehdyttäjänä.

PEREHDYTYKSESSÄ TULEE KÄYDÄ LÄPI AINAKIN

- maistraatin tehtävä osana paikallishallintoa
- yhteispalvelusopimukseen kirjatut asiat maistraattien avustavasta asiakaspalvelusta
- yhteishenkilöt aluehallintovirastossa ja maistraatissa
 - ▶ maistraattien vakiopalvelut yhteispalvelupisteessä
 - ▶ hakemuksiin vastaanotettaessa tehtävät merkinnät
 - ▶ hakemusten edelleen toimittaminen toimivaltaiseen maistraattiin
 - ▶ salassapito
 - ▶ vireilletulo (milloin asia tulee vireille)
 - ▶ asiantuntijan varaaminen yhteispalvelupisteeseen tai ajan varaaminen asiakkaalle maistraattiin

Tietoa maistraatista

www.maistraatti.fi/maistraatin-palvelut

- maistraatti.fi -sivusto kokonaisuutena
- maistraatti.fi:ssä olevat lomakkeet ja ohjeet
- sähköinen ajanvaraus (varauksen tekeminen ja palvelukohtaiset ohjeet)

Verohallintoon on nimetty yhteyshenkilöt, joiden tehtävänä on toimia yhteispalvelupisteiden tukihenkilöinä verohallintoon liittyvissä asioissa.

PEREHDYTYKSESSÄ TULEE KÄYDÄ LÄPI AINAKIN

- yhteispalvelusopimukseen kirjatut asiat Verohallinnon avustavasta asiakaspalvelusta
- yhteispalvelun yhteyshenkilöt
- Verohallinnon vakiopalvelut yhteispalvelupisteissä
- Vero.fi-sivusto kokonaisuutena sekä sieltä tarkemmin
 - ▶ verotusohjeiden ja muun informaation sijainti
 - ▶ sähköisessä muodossa olevat lomakkeet ja oppaat
 - ▶ Vero.fi:n sähköisten palvelujen käyttöön liittyvä opastaminen ja neuvonta, mm.
 - Verokortti verkossa -palvelu
 - Veroilmoitus verkossa -palvelu
 - Palkka.fi -palkanlaskentaohjelma
 - Verotilin verkkopalvelu

Palveluneuvojen tarkempaa perehdyttämistä ja työnopastusta varten on (tulossa) oma aineistonsa. Aineisto on saatavilla syksystä 2010 alkaen sivustolla, jonne yhteispalvelupisteet saavat käyttäjätunnuksen.

Tarvittaessa palveluneuvoja voidaan kouluttaa Verohallinnon toimipisteessä. Koulutuksen järjestämisen kustannuksista ja kouluttajan työajan käytöstä vastaa Verohallinto. Osallistujien matkakustannuksista vastaa palveluneuvojan työnantaja.



Yhteispalvelu on työ- ja elinkeinotoimistojen palveluita täydentävä tai korvaava kanava. Yhteispalvelu voi tarjota mahdollisuuden työ- ja elinkeinotoimistojen palvelujen joustavaan ja asiakaslähtöiseen tarjoamiseen kuntakeskusten ulkopuolella. Yhteispalvelussa tarjottavat vakiopalvelut ovat esitetasoinen palvelu ja sekä verkkopalvelujen opastettu käyttö. Asiantuntijapalveluita tarjotaan yhteispalvelupisteissä joko henkilökohtaisissa ennalta sovituissa tapaamisissa tai etäpalveluna.

Työ- ja elinkeinotoimistojen palveluihin ja käytännön toimintaan perehdyttämisestä vastaavat alueen ELY-keskus (elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus) sekä paikalliset työ- ja elinkeinotoimistot. Perehdytyksessä voidaan soveltuvin osin käsitellä myös ELY-keskuksen sekä työ- ja elinkeinoministeriön toimintaa.

PEREHDYTYKSESSÄ TULEE KÄYDÄ LÄPI AINAKIN

- yhteispalvelusopimuksen sisältö ja paikalliset toimintatavat, työ- ja elinkeinotoimistojen sähköiset palvelut (www.mol.fi), valtakunnalliset contact senter-palvelut sekä keskeiset työvoima- ja yrityspalvelut.
- Ajantasaisen neuvontaosaamisen ylläpitämiseksi ELY-keskus ja työ- ja elinkeinotoimistot ottavat palveluneuvojat soveltuvin osin mukaan sisäiseen koulutukseen tai alueellisiin työkokouksiin erityisesti silloin, kun palveluissa ja niiden järjestelyissä tapahtuu merkittäviä muutoksia.
- Palveluneuvojien perehdytyskoulutusta järjestää työ- ja elinkeinohallinnon koulutus- ja kehittämiskeskus Salmia. Koulutuksen järjestämisen kustannuksista ja kouluttajan työajan käytöstä vastaa työ- ja elinkeinohallinto. Osallistujien matkakustannuksista ja muista kuluista vastaa palveluneuvojan työnantaja.



Kelan paikallinen vakuutuspiiri vastaa palveluneuvojien perehdytyksestä. Vakuutuspiireihin on nimetty yhteispalvelun asiakkuusvastaava sekä kouluttaja/työnopastaja.

Kela-asioiden perehdyttäjänä voi toimia sopimuksen mukaan Kelan kouluttaja/työnopastaja tai sovitessa yhteispalvelupisteiden perehdyttäjä.

PEREHDYTYKSESSÄ TULEE KÄYDÄ LÄPI AINAKIN

Yleiset asiat

- yhteispalvelusopimukseen kirjatut asiat
 - ▶ yhteispalvelussa annettavan avustavan asiakaspalvelun laajuus
- apudiaarin käyttö Kela-asiakkaiden osalta
- paikallisesti sovitut toimintatavat
 - ▶ hakemuksiin vastaanotettaessa tehtävät merkinnät
 - ▶ yhteispalvelupisteessä tarjottavat asiantuntijapalvelut/ajanvarauksen tekeminen asiakkaalle/etäyhteyksien käyttömahdollisuudet

Tietoa Kelasta

- Kela organisaationa (www.kela.fi)
- tukimateriaalin mukaisesti www.kela.fi sivusto
 - ▶ mm. asiointipalvelut
- yhteispalvelun ekstranet-sivusto (www.kela.fi/yhteistyokumppanit)
 - ▶ käyttäjätunnuksen ja salasanan hankinta
 - ▶ palveluneuvojan apuvälineet
 - ▶ Kelan palveluperiaatteita
 - ▶ osaamisen kehittäminen
 - Kelan järjestämä perus- ja täydennyskoulutus
 - Kelan verkkokoulu ja sen opiskelumahdollisuudet
 - työnopastus verkko-opiskelun tukena
 - ▶ Kelan hoitamat etuudet elämäntilanne-
lähtöisesti
 - Kelan etuudet-verkkokurssilla opiskellaan etuudet tarkemmin

Kunta toimeksiantajana

Kun kunta (tai kuntayhtymä) toimii yhteispalvelussa toimeksiantajana, on ensimmäisenä hyvä määrittellä kuka perehdytyksestä vastaa. Perehdytyksestä vastaava arvioi kunnan palveluluettelon mukaan, riittääkö hänen itsensä tai nimeämänsä henkilön antama perehdytys vai onko syytä ottaa mukaan perehdyttämisen prosessiin henkilö kunnan toimialalta/toimialoilta. Perehdyttämisen ytimenä tulee olla työtehtävät sekä tehtävien taustana oleva kuntalaki ja mahdolliset erityislait.

Perehdytykseen kuuluvat yleiset asiat ja toimintamallit sekä palveluihin liittyvä perehdytys. Perehdytyksessä voidaan käyttää kunnan yleistä perehdytys-suunnitelmaa soveltuvin osin, jotta palveluneuvoja saa yleisen kokonaiskuvan toimeksiantajasta ja sen toiminnan arvoista.

PEREHDYTYKSESSÄ TULEE KÄYDÄ LÄPI AINAKIN:

Yleiset asiat

- yhteispalvelusopimuksen sisältö
- yleiskuva kunnasta ja sen toiminnasta sekä yhteispalvelun rooli kunnan palvelutuotannossa
- kunnan yhteyshenkilö(t) eli taustaviraston tuen yhteystiedot sekä toimintamallit yhteydenottoon
- kunnan verkkosivut ja muut käytettävissä olevat yleiset tietolähteet

Annettaviin palveluihin liittyvä perehdytys

- perehdytyksestä vastaava laatii yhdessä perehdytettävän kanssa suunnitelman yhteispalvelusopimuksessa määriteltyjen tehtävien tehtäväkohtaiseen perehdyttämiseen ja koulutukseen.
- tarvittaessa tulee sopia niin sanotusta vierihoidosta kunnassa, jolloin itse palvelua antava asiantuntija perehdyttää palveluneuvojaa. Tämä tulee arvioida tapauskohtaisesti sen mukaan, millainen palvelulistaus yhteispalvelusopimukseen on kirjattu

Muut palveluntuottajat

Yleisimmin järjestöt toimivat kumppanina yhteispalvelupisteessä. He tiedottavat asiakkaille toiminnastaan, tarjoavat ohjausta ja neuvontaa päivystysluotoisesti tai ajanvarauksella sekä järjestävät infotilaisuuksia ja tapahtumia. Palveluneuvojan roolina on jakaa tietoa järjestötoiminnasta sovittujen pelisääntöjen mukaisesti.

Tarkemmasta yhteistyöstä ja toimintatavoista sovitaan keskusteluissa. Esimies, järjestötoimija tai palveluneuvoja itse voivat sopia keskustelun järjestämisestä.

Jos yhteispalvelupisteestä tarjotaan muiden palveluntuottajien palveluita (esimerkiksi Matkahuolto ja lippupalvelu) on perehdyttämisestä sovittava ao. toimijoiden kanssa.

Palveluneuvojan koulutuskokonaisuus

Valtiovarainministeriön asettama Yhteispalvelun koulutuksen ja kehittämisen yhteistyöryhmä suunnittelee ja kehittää palveluneuvojen koulutusta yhteistyössä ao. toimijoiden kanssa. Työryhmässä on sovittu, että kukin toimeksiantaja tarjoaa palveluneuvojille maksutonta perehdytystä ja koulutusta. Palveluneuvojan matka- ja majoituskustannuksista vastaa kuitenkin toimeksisaaja.

Yhteispalvelun verkkosivuilta löytyy tukea ja oppaita yhteispalvelutyöhön ja sen kehittämiseen, esimerkiksi Apudiaarin esittely, Yhteispalvelusanasto, Yhteispalvelun perustamis- ja tilaoppaat sekä Yhteispalvelun viestintäopas ja Yhteispalvelun graafinen ohjeisto.

Esimies käy perehdyttämisen jälkeen palveluneuvojan kanssa palautekeskustelun, jossa käydään läpi perehdyttämisprosessi ja perehdyttämisen onnistuminen. Keskustelun lähtökohtana ovat sekä palveluneuvojan osaamisen taso että yhteispalvelun tämän hetken tilanne ja tulevaisuuden haasteet. Perehdyttävälle kerrotaan palveluneuvojen koulutuksesta ja tarvittaessa sovitaan lisäperehdyttämisestä ja koulutuksesta.



Tarkistuslista perehdyttäjälle ja perehdytettävälle

Yhteispalvelupiste, sen toiminta-ajatus ja asiakkaat

- ☞ Yhteispalvelutoiminnan palveluperiaate
- ☞ Yhteispalvelupisteen toiminta-ajatus
- ☞ Asiakaslähtöisyys
- ☞ Asiakkaat, muut sidosryhmät

Organisaatio ja henkilöstö, toimintaperiaatteet ja -tavat

- ☞ Organisaatio ja sen toimipisteet
- ☞ Arvot, visiot, strategia
- ☞ Johto, esimiehet, työnopastaja

Työsuhde, oman työpaikan olosuhteet ja yhteistoiminta

- ☞ Työsuhteen ehdot ja henkilöstöasiat:
 - ▶ työsopimus ja siihen liittyvät asiat,
 - ▶ palkkausjärjestelmä, työaika, tauot,
 - ▶ lomat ja niiden määräytyminen,
 - ▶ työterveyshuolto, poissaolo, tyky-toiminta, harrastus- ja virkistystoiminta
 - ▶ edunvalvonta, luontaisedut,
 - ▶ vakuutukset
- ☞ Työtilat, kulkutiet ja kulunvalvonta sekä lähiympäristö
- ☞ Turvallisuusasiat

Palveluneuvojan työ

- ☞ Mitä palveluneuvojalta odotetaan?
- ☞ Asiakaspalvelu
- ☞ Työtehtävät ja vastualueet, sijaisuudet
- ☞ Työvälineiden käyttö:
 - ▶ tietokoneen käyttö ja tunnukset,
 - ▶ sähköposti, puhelimen ja faksin käyttö, skannaus,
 - ▶ sisäinen ja ulkoinen posti,
 - ▶ monistus ja tunnus monistuskoneeseen,
 - ▶ avaimet, hälytys,
 - ▶ toimistotarvikkeet ja varastot
- ☞ Mistä saa lisää tietoa ja apua?
- ☞ Yhteistyö ja verkostot
- ☞ Vaitiolovelvollisuus
- ☞ Tietoturvallisuus, tietoturvasitoumus
- ☞ Palvelun seuranta ja kehittäminen

Toimeksiantajat ja palveluvalikoimaan perehdyttäminen Yhteispalvelupisteessä tarjottavat palvelut

- ☾ Poliisin lupapalvelut
- ☾ Maistraatin palvelut
- ☾ Verohallinto
- ☾ TE-toimiston palvelut
- ☾ Kelan palvelut
- ☾ Kunnan palvelut
- ☾ Järjestöjen palvelut
- ☾ Muut palvelut
- ☾ Yhteistyöverkostot ja palvelun tukihenkilöt

Tiedottaminen

- ☾ Ulkoinen tiedottaminen, www.sivut
- ☾ Sisäinen tiedottaminen, intranet
- ☾ Yhteispalvelupisteen tiimikokoukset
- ☾ Kehittämiskokoukset palveluntuottajien kanssa
- ☾ Yhteispalvelupisteen viestinnän periaatteet
- ☾ Viestinnän tärkeys, yhtenäinen graafinen ilme

Yhteispalvelun verkkosivujen esittely

- ☾ Apudiaari
- ☾ Viestintä ja yhteispalvelun graafinen ohjeisto
- ☾ Yhteispalvelun tukimateriaali palveluneuvojien käyttöön

Lait, asetukset ja ohjeet

- ☾ Yhteispalvelulaki (223/2007)
- ☾ Ao. yhteispalvelupisteen yhteispalvelusopimukset
- ☾ Hallinto- ja julkisuuslain periaatteet
- ☾ Kuntalaki ja mahdolliset erityislait
- ☾ Muut mahdolliset

Koulutus ja työn kehittäminen

- ☾ Palveluneuvojien koulutus
- ☾ Toimeksiantajien koulutusyhteistyö
- ☾ Palaute ja –keskustelu

Tämä perehdyttämisopas on tulostettavissa osoitteesta www.yhteispalvelu.fi

Henkilökohtainen oppimissuunnitelma ja oppimisen arviointi (HOPSa)

Palveluneuvoja/opiskelija täyttää HOPSan yhdessä perehdyttäjän/työnopastaja/kouluttajan kanssa ennen opiskelun aloittamista. Samalla opiskelija, perehdyttävä/työnopastaja/kouluttaja ja opiskelijan esimies sopivat yhdessä opiskelusta ja siihen käytettävästä ajasta. Opiskelun päätyttyä HOPSa lähetetään (sähköpostin liitetiedostona) perehdyttäjälle/työnopastajalle/kouluttajalle sekä tiedoksi omalle esimiehelle ja sovittaessa muille yhteistyötahoille.

Opiskelija	
Yhteispalvelupiste	
Opiskeltava asia	
Osaamisen kehittyminen	
Mitä asioita sinun tulisi oppia?	
Miten aikataulutat opiskeluasi?	
Mistä tiedät saavuttaneesi tavoitteesi?	
Oppimisen arviointi	
Oletko saavuttanut oppimistavoitteesi?	
Jos et, niin millä alueella ja miksi?	
Työnopastussuhteen toimivuus	
Työnopastaja	
Mitä odotat työnopastajalta?	
Miten työnopastus on toiminut?	
Ideat työnopastuksen kehittämiseksi	

HOPSa tehty (pvm)		HOPSa lähetetty (pvm)		HOPSa päivitetty (pvm)	
-------------------	--	-----------------------	--	------------------------	--

HOPSa löytyy yhteispalvelun verkkosivustolta myös word-muodossa

Tallenna verkkolevylle opiskelijan + yp-pisteen nimellä, esim. HOPSa_pasi_palveluneuvoja_espoo.doc