

16.11.2009

## Yhteispalvelusanasto

*Sanasto on koottu helpottamaan yhteispalvelua koskevaa markkinointia ja viestintää. On tärkeää, että viranomaiset ja muut yhteistyötahot ymmärtävät yhteispalvelua koskevan käsitteistön samalla tavalla. Yhteispalvelussa suositaan kotimaisia kieliä, joten esimerkiksi termejä front office ja back office ei suositella käytettäväksi.*

### **aluevastaava**

alueellista yhteispalvelun edistämistä koordinoiva henkilö

Lääninhallitukseen on nimetty aluevastaavat ja yhteispalvelutiimit. 1.1.2010 tehtävä siirtyy maakunnan liittojen tehtäväksi. Valtion puolella palveluyhteistyön edistämisestä vastaa 1.1.2010 alkaen Etelä-Suomen aluehallintovirasto yhdessä muiden aluehallintovirastojen kanssa.

### **apudiaari**

Apudiaari on yhteispalvelupisteiden työkaluksi tehty selainpohjainen järjestelmä, jossa dokumentoidaan palvelutapahtuma ja asiakirjan saapuminen. Siitä saa raportit yhteispalvelussa annetusta palvelusta viranomaiskohtaisesti.

### **asiakas**

palvelujen tai tuotteiden vastaanottaja

Asiakas voi olla luonnollinen henkilö, henkilöryhmä tai organisaatio.

### **asiakaskysely**

asiakkaille suunnattu kysely, jolla selvitetään muun muassa palvelun saatavuutta ja laatua

### **asiakslähtöisyys**

toimintamalli, jossa asiakkaan tarpeet ja asiakkaalle koituva hyöty on ensisijainen toimintaa ohjaava tekijä

### **asiaksnäkökulma**

asiakslähtöinen tapa katsoa asioita

### **asiakaspääte**

yhteispalvelupisteeseen asiakkaiden käyttöön hankittu tietokone, jossa on internetyhteys

### **asiakasrajapinta**

asiakkaan ja palveluntuottajan vuorovaikutteinen palvelukohtaaminen

### **asiakasryhmä, asiakassegmentti**

asiakkaiden joukko, jolla on jokin yhdistävä tekijä

### **asiakassuhde**

palvelun tuottajan ja asiakkaan välinen asiakkaan tarpeiden tyydyttämiseen tähtäävä vuorovaikutussuhde

**asiakastieto**

tieto asiakasryhmistä ja asiakkaiden palvelutarpeista, odotuksista ja tyytyväisyydestä

**asiakastyytyväisyys**

asiakkaan ilmaisema tyytyväisyys tuotetun palvelun ja palvelutavan laatuun  
Asiakastyytyväisyyttä mitataan mm. asiakaskyselyillä ja tutkimuksilla.

**asiakkuus**

katso asiakassuhde.

**avustava asiakaspalvelu**

Yhteispalvelulain (223/2007) mukaan yhteispalveluna voidaan antaa vain avustavaa asiakaspalvelua. Tämä voi olla esim. asiakirjojen vastaanottamista ja luovuttamista, asioiden vireillepanoon ja käsittelyyn liittyvää neuvontaa sekä sähköisten palvelujen käytön tukemista.

**etäpalvelu**

palvelu, jossa asiakas on yhteydessä viranomaisen omaan toimipisteeseen ja asiantuntijaan teknisten välineiden avulla

Etäpalvelussa välitetään mm. videoneuvottelutekniikan ja tietoliikenneyhteyksien avulla videokuva, ääntä, tekstiä, asiakirjoja tai sovelluksia.

**etätulkkauspalvelu**

tulkkaustapahtuma, jossa vieras- tai viittomakielisen asiakkaan ja viranomaisen välisessä asiointitapahtumassa tarvittava tulkkaus välitetään yhteispalvelupisteeseen videoneuvottelutekniikan ja tietoliikenneyhteyksien avulla

**graafinen ohjeisto**

ohje siitä, miten ja missä yhteispalvelun tunnusta tulee käyttää

**isäntä**

viranomainen, joka vastaa yhteispalvelupisteen toiminnasta ja kehittämisestä yhteistyössä muiden ao. palvelun tuottajien kanssa

Yhteispalvelupisteen isäntänä toimii useimmiten kunta.

**itsepalvelu**

asiakkaan itse teknisen apuvälineen, esim. asiakaspäätteen, avulla suorittama tapahtuma/asiointi

Palveluneuvoja opastaa tarvittaessa asiakasta asiakaspäätteellä asioimisessa.

**kansalainen**

yhteispalvelun asiakas, jolle palveluja tuotetaan

**kustannusten jako**

toimeksiantajan suorittama korvaus toimeksisaajan suorittamasta tehtävästä  
Kustannusten jaosta sovitaan yhteispalvelusopimuksessa. Kustannusten jaosta on laadittu suositukset Yhteispalvelun tehostamishankkeessa, suositus löytyy yhteispalvelun verkkosivuilta..

**maahanmuuttaja**

henkilö, joka muuttaa tai on muuttanut Suomeen

**markkinointiviestintä**

Markkinointiviestinnällä pyritään saamaan positiivinen vaikutus vastaanottajaan. Markkinointiviestintä kohdistuu sidosryhmiin: Yhteispalvelun markkinointiviestintä on keino saattaa yhteispalvelu ja sen toimintamuodot tunnetuksi eri hallinnonaloilla ja -tasoilla ja käyttöön otettavaksi viranomaisten yhtenä palvelukanavana. Yhteispalvelun markkinointiviestinnän kohdentuessa kansalaisiin on kyse julkishallinnon palveluiden markkinoinnista yhdenluukun periaatteella lähellä asiakasta.

**monikanavaisuus**

Asiakas voi asiointiprosessin eri vaiheissa olla vuorovaikutuksessa palveluntuottajan kanssa sekä perinteisiä palvelukanavia (esim. virastossa käynti ja puhelinpalvelu) että erilaisia tieto- ja viestintäteknisiä välineitä (esim. tietokone, mobiilit päätelaitteet) käyttäen.

**palvelu**

aineellisen tai aineettoman hyödykkeen tuottaminen asiakkaalle

**palvelukokonaisuus**

asiakkaalle tarjottavien palvelutapahtumien muodostama kokonaisuus

**palvelun tuottaja**

Yhteispalvelulain (223/227) mukaisia palveluiden tuottajia ovat viranomaiset. Myös muut tahot, jotka tarjoavat palveluitaan yhteispalvelupisteessä, ovat palveluiden tuottajia yhteispalvelussa.

**palveluprosessi**

asiakkaan tiettyyn palvelutarpeeseen liittyvien palvelutapahtumien muodostama suunnitelmallinen toimintosarja

**palveluneuvoja**

yhteispalvelupisteessä työskentelevä virkailija.

Nimikemuutos palvelusihteeristä palveluneuvojaksi tehtiin yhteispalvelun laajentamishankkeen johtoryhmän kokouksessa 14.1.2010. Johtoryhmä suosittaa, että uusi nimike otetaan käyttöön kaikissa yhteispalvelupisteissä.

**palvelutapahtuma**

asiakkaan ja palveluntuottajan välinen vuorovaikutteinen tapahtuma palvelua tuottaessa

**palveluyhteistyö**

eri viranomaisten toiminta yhteisissä tiloissa niin, että kukin toimija antaa vain omaa palveluaan Perustuu yleisimmin vuokrasopimukseen. Ei sisällä yhteispalvelusopimuksen mukaista neuvontaa toisen toimijan asioissa. Konsepti sisältää toimivaltaisen viranomaisen omat palvelut.

**perustamisopas**

opas, joka sisältää yhteispalvelupisteen perustamisessa tarvittavat perustiedot

### **poliisin lupapalvelut**

Palvelu, joka tähtää siihen, että asiakas saa poliisin myöntämän luvan. Voi sisältää myös ilmoituksen vastaanottamisen, jolloin asiakas ei välttämättä saa itselleen varsinaista lupa-asiakirjaa. Lupapalvelun antamista on myös yhteispalvelussa annettava neuvonta, jonka tuloksena asiakas osaa valmistautua oikein asiointiin poliisin omaan henkilöstöön kuuluvan virkamiehen kanssa (esim. hankkii passihakemukseen tarvittavat liitteet).

### **poliisin lupalasku**

Lupalaskuun kuuluu kannettava tietokone 3G-yhteydellä, pyörällinen salkku, kiinteästi asennettu tulostin, skanneri, pankkikortinlukija ja sormenjälkilukija. Poliisilaitosten käyttöön on hankittu 40 lupalaskua, jotka mahdollistavat lupahakemusten vastaanoton yhteispalvelupisteessä, kunnan kansliassa, marketin aulassa - lähes missä tahansa.

### **RT-ohjekortti**

Rakennustietosäätöön tuottamassa RT-ohjekortissa esitetään eri viranomaisten ja muiden tahojen yhteispalvelun järjestämiseen ja kaikille käyttäjäryhmille soveltuvien tilojen suunnittelu- ja mitoitusohjeita (palvelutilasuunnittelu, työpistesuunnittelu, työpistemitoitus).

### **sidosryhmä**

Yhteispalvelun sidosryhmiä ovat julkisen hallinnon palvelujen tuottajat ja muut tahot, mm. kunnat, Kuntaliitto, Kela, poliisi, verohallinto, maistraatti, elinkeino- ja työhallinto, kolmas sektori, yritykset, kansalaiset/asiakkaat ja media.

### **sidosryhmäyhteistyö**

kaikki suunnitelmallinen ja tavoitteellinen työ yhteispalvelun sidosryhmien kanssa asiakashyötyjen aikaansaamiseksi

### **suositus**

Viranomaiset ja yhteispalvelun laajentamishankkeen johtoryhmä voivat antaa suosituksia yhteispalvelun toteuttamisesta paikallistasolla oman organisaation linjausten mukaisesti.

### **sähköinen palvelu**

tieto- ja viestintäteknologialla toteutettu, internetin, mobiili- ja vastaavien laitteiden kautta tarjottava informaatio- tai asiointipalvelu

### **taustavirasto**

yhteispalvelussa mukana olevan viranomaisen varsinainen toimipaikka

### **tilaopas**

opas yhteispalvelupisteen perustamisessa huomioon otettavista tiloista koskevista seikoista

### **toimeksiantaja**

viranomainen, joka antaa toisen viranomaisen tehtäväksi avustavia asiakaspalvelutehtäviä  
Tehtävistä sovitaan yhteispalvelusopimuksessa.

**toimeksisaaja**

viranomainen, joka hoitaa toisen viranomaisen puolesta avustavia asiakaspalvelutehtäviä  
Tehtävistä sovitaan yhteispalvelusopimuksessa.

**tuetut verkkopalvelut**

Palveluneuvoja opastaa asiakkaita asiakaspäätteellä verkkopalvelujen/sähköisten palvelujen käytössä.

**tukimateriaali**

viranomaisten laatima ja kokoama yhteispalvelun perustamista ja toimintaa tukevat aineisto,  
Tukimateriaaleja ovat esimerkiksi perustamisopas ja Kelan palveluneuvojien käyttöön suunnatut verkkosivut.

**vakiopalveluvalikoima**

viranomaisten määrittelemä ja suosittama palveluvalikoima, joka yhteispalvelupisteissä on vähintään tarjottava

**yhteispalvelu**

tapa tarjota julkishallinnon ja muita asiakaspalveluja keskitetysti yhdestä paikasta  
Yhteispalvelu on vähintään kahden viranomaisen yhdessä tuottamaa avustavaa asiakaspalvelua yhteispalvelupisteessä joko oman henkilöstön ja/tai yhteispalvelusopimuksen nojalla toisen viranomaisen antamana.

**yhteispalvelukonsepti**

kokonaisuus, joka muodostuu julkisen hallinnon asiakaspalveluista ja palvelutavoista, joita suositellaan annettavaksi yhteispalvelupisteessä

**yhteispalvelulaki**

Yhteispalvelu ja sen kehittäminen perustuu lakiin julkisen hallinnon yhteispalvelusta (223/2007).

**yhteispalvelun laajentamishanke**

Valtiovarainministeriön asettama hanke yhteispalvelun edelleen kehittämiseksi ja laajentamiseksi Hankkeen toimikausi on 15.12.2008 – 31.5.2010.

**yhteispalvelun tehostamishanke**

Sisäasiainministeriön asettama hanke, toimikausi 26.1.2006 – 31.1.2008. (1.1.2008 hankkeen hallinnointi siirtyi alue- ja paikallishallintoyksikön mukana valtiovarainministeriöön).

**yhteispalvelun tietokanta**

tietokanta, johon kootaan tiedot yhteispalvelupisteistä, muun muassa yhteyshenkilöt, yhteystiedot, mukana olevat tahot, palvelut ja aukioloajat.

Tietokannan ylläpidosta vastaa Etelä-Suomen lääninhallitus (1.1.2010 lukien Etelä-Suomen aluehallintovirasto).

**yhteispalvelun tunnus**

”Klemmarimerkki” ja logo (tapa, jolla yhteispalvelu kirjoitetaan). Graafinen ohjeisto määrittelee tunnuksen käytön

### **yhteispalvelun verkkosivusto**

Verkkosivusto on kohdistettu ensisijaisesti yhteispalvelun kehittäjille. Sivustolle on koottu kaikki oleellinen yhteispalveluun ja sen toteutukseen liittyvät aineistot ja tieto: [www.yhteispalvelu.fi](http://www.yhteispalvelu.fi).

### **yhteispalvelupiste**

palvelupiste, jossa tarjotaan viranomais- ja muita palveluja ”yhden luukun periaatteella” sopimuksen nojalla

Vertaa yhteispalvelu.

### **yhteispalvelusopimus**

yhteispalvelun sopimusosapuolten eli toimeksiantajan ja toimeksisaajan tekemä kirjallinen sopimus, jonka vähimmäissisältö määritellään yhteispalvelulaissa (223/2007)

Yhteispalvelusopimuksessa sovitaan yhteispalveluun liittyvistä asioista, mm. yhteispalvelutehtävistä, palvelun tarjoamisen tavoista, yhteispalvelun ohjauksesta, valvonnasta, toiminnan kehittämisestä, seurannasta ja tuesta, tiedottamisesta, kustannusten jaosta, tilasta, varustuksesta, aukioloajoista, rekistereiden ja tietojärjestelmien käytöstä ja käyttöoikeuksista sekä henkilöstöstä ja henkilöstön koulutuksesta.

Viranomaistehtävää ei voi siirtää muille, kuin toiselle viranomaiselle. Muusta yhteistyöstä ja toiminnasta yhteispalvelupisteessä voidaan sopia muiden mahdollisten toimijoiden kanssa; esimerkiksi kolmannen sektorin toimijat ja paikalliset yritykset.

### **yhteistyö yhteispalvelussa**

jatkuva toiminta palveluntuottajien ja yhteispalvelun kehittämiseen liittyvien tahojen kanssa, ml. asiakkaat

## Lähteet/Viitteet

Sanastokeskus TSK:n TEPA-termipankki, <http://www.tsk.fi/tepa/>

## Yhteispalvelukonsepti

