

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 viestintätekniisiä 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 lupasalkku

Lupasalkkuun kuuluu kannettava tietokone 3G-yhteydellä, pyörällinen salkku, kiinteästi asennettu tulostin, skanneri, pankkikortinlukija ja sormenjälkilukija. Poliisilaitosten käyttöön on hankittu 40 lupasalkkua, 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.

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

