

6. Viranomaispäättäjät kannattavat yhteispalvelua, mutta näkevät ristiriidan riittävien asiointipalvelujen tarjoamisen ja niukkojen henkilöstöressurssien välillä. Ratkaisuna pidetään viranomaisten omien verkkopalvelujen kehittämistä sekä yhteispalvelun etäyhteyksien kehittämistä. Paikallisten tarpeiden ja olosuhteiden huomioimista pidetään tärkeänä.

6 Yhteenveto ja suositukset

6.1 Yhteispalvelun asiakkaat, palveluneuvojat ja viranomaispäättäjät

Tämän tutkimuksen tulokset perustuvat touko-kesäkuussa 2009 yhteispalvelun asiakkailta, palveluneuvojilta sekä viranomaispäättäjiltä kerättyihin kyselyaineistoihin. Vastausprosentit kyselyissä jäivät pieniksi, eivätkä etenkin asiakkaiden tai viranomaispäättäjien aineistot edusta perusjoukkoa eikä aineistojen pohjalta tehtyjä päätelmiä voi yleistää koskemaan yhteispalvelun asiakaskuntaa tai viranomaispäättäjiä kokonaisuutena. Palveluneuvoja-aineistoa voidaan pitää perusjoukkoa edustavana ja sen pohjalta tehtyjen päätelmien yleistäminen kaikkiin yhteispalvelun palveluneuvojiin on perusteltua. Asiakasaineiston koko on kuitenkin suuri (435), samoin kuin viranomaispäättäjäaineisto (58), jolloin niiden tilastollinen analysointi on mielekästä ja tuloksien voi ajatella edustavan merkittävää osaa yhteispalvelun asiakkaista ja viranomaispäättäjistä. Tutkimuksen suurimmat ongelmat ajoittuivat juuri aineiston keruun alkuvaiheeseen. Yhteispalvelupisteissä esiintyi paljon epätietoisuutta siitä, mitä yhteispalvelu ylipäätään tarkoittaa, sekä siitä, täyttääkö oma piste yhteispalvelun lainmukaisen määritelmän.

Kyselyyn vastannut asiakasjoukko on samankaltainen Lapin yliopiston vuonna 1999 tekemän tutkimuksen asiakasjoukon kanssa. Tässä kyselyssä kuitenkin eläkeläisten ja ikääntyneiden ihmisten osuus oli suurempi ja nuorten ja opiskelijoiden osuus pienempi. Enemmistö asiakkaista kuului joko palkansaajiin (35,7 %) tai eläkeläisiin (35,2 %) ja ikäluokittain tarkasteltuna 44,2 prosenttia kuului 44–64-vuotiaiden joukkoon. Asiakkaiden enemmistö (61,2 %) tuli asioimaan omalla autolla ja asiakkaista 38,9 prosenttia asui haja-asutusalueella, 36,0 prosenttia kaupungin/kunnan keskustassa ja 25,1 prosenttia muussa taajamassa/kaupungin lähiössä. Asiakkaista lähes puolet (46,5 %) asioi viranomaisasioissa 1–5 kertaa vuodessa, 42,8 prosenttia tätä useammin. Suosituin asiointipaikka viranomaisasioissa oli yhteispalvelupiste (45,4 %), joskin viranomaisen oma toimisto oli miltei yhtä suosittu (41,7 %). Sähköisiä asiointipalveluja tai puhelinpalvelua kyselyyn vastanneet asiakkaat käyttivät vain vähän (verkkopalvelut 8,8 % ja puhelinpalvelu 4,0 %).

Yleensä asiakkaat tulivat yhteispalveluun hoitamaan henkilökohtaista asiaansa (56 %). Viranomaisittain asiointi painottui oman kunnan (28 %) ja Kelan palveluihin (24 %). Palveluneuvojien ja päättäjien arvio asiointin syistä oli hyvin samankaltainen. Kyselyjakson aikana monessa pisteessä järjestetty europarlamenttivaalien ennakoäänestys oli myös saanut monet asioimaan yhteispalvelupisteessä.

Palveluneuvojakyselyn tulosten perusteella voidaan sanoa, että palvelupisteiden työntekijöiden määrä on vähentynyt selvästi. Yhden työntekijän pisteitä tutkimuksessa mukana olleista oli 45 prosenttia (vrt. 19 % vuonna 1999). Kyselyyn vastanneet palveluneuvojat ovat vanhempia kuin vuoden 1999 vastanneet, jolloin yli 45-vuotiaiden osuus oli 41,0 prosenttia. (Nyt 68,8 %). Vastaavasti palveluneuvojilla on selvästi enemmän työkokemusta yhteispalvelusta. Kymmenen vuoden ajanjaksolla palveluneuvojien koulutustaso on laskenut selvästi. Viranomaispäättäjäkyselyyn saatiin yhteensä 58 vastausta TE-toimiston (13 vastausta), Kelan (8), maistraatin (7), lääninhallituksen (1) ja kuntien (22 eri kuntaa) päättäjiltä.

6.2 Näkemykset yhteispalvelusta asiointipalveluna

Asiakkaat olivat yhteispalvelun asiakaspalveluun hyvin tyytyväisiä. Asteikolla 1–5 koko asiakasjoukon keskiarvo oli 4,41. Kriittisimmin palveluun suhtautuivat opiskelijat (keskiarvo 4,08) ja myönteisimmin yli 64-vuotiaat (keskiarvo 4,67). Ennen asiointia myönteisesti yhteispalveluun suhtautui 90 prosenttia asiakkaista ja asiointin jälkeen myönteisesti suhtautuneiden osuus nousi 95 prosenttiin.

Kaikkien vastaajaryhmien enemmistö oli kokenut julkisten palvelujen saatavuuden kohentuneen verrattuna muutaman vuoden takaiseen. Asiakkaiden näkemys saatavuuden parantumisesta oli hyvin myönteinen. Palvelukanavista etenkin yhteispalvelun (83 %) ja sähköisten palvelujen (76 %) saatavuuden nähtiin parantuneen. Palveluneuvojat katsoivat julkisten palvelujen palvelukanavista yhteispalvelun (68 %) saatavuuden kohentuneen selvästi eniten. Viranomaispäättäjien niukka enemmistö näki saatavuuden parantuneen kokonaisuutena, mutta eri palvelukanavien välisiä eroja pidettiin pieninä.

Palveluneuvojien enemmistö piti yhteispalvelun asiakaspalvelua hyvänä. Se on oikeasisältöistä ja asiakas saa asiansa hoidettua yhdellä käynnillä. Sekä yhteistyötahojen että oman organisaation koulutuksessa pidettiin parannettavaa, joskin aikaisempaa useampi palveluneuvoja näki yhteistyötahojen perehdytyksen omiin käytäntöihinsä riittävänä. Samoin pisteen henkilökunnan koulutusta uusiin asioihin pidettiin myönteisempänä kuin 10 vuotta sitten. Väitettä asiantuntemuksen

lisääntymisestä omassa pisteessä ei allekirjoitettu samassa määrin kuin kymmenen vuotta aikaisemmin ja aikaisempaa useampi koki työntekijöiden kiireen haittaavan asiakaskeskeisyyttä. Yhteistyötä taustavirastojen kanssa pidettiin myönteisempänä tietojen vaihtamisen ja tehtävien ristiin hoitamisen osalta, mutta kielteisempänä päätösten nopean saamisen ja turhan päällekkäisen työn tekemisen osalta. Kunnan ja valtion välistä vastakkainasettelua nähtiin enemmän nykyään kuin vuonna 1999.

Palveluneuvojien mielestä henkilökunnan asiantuntemus oli riittävä asiakkaiden palvelemiseen, mistä taas päättäjien enemmistö oli eri mieltä. Vastaavasti päättäjien selvä enemmistö olettaa pisteissä kerättävän säännöllisesti asiakaspalautetta, kun palveluneuvojista vain kolmannes on samaa mieltä. Verrattuna vuoden 1999 tutkimukseen palveluneuvojien näkemykset olivat pysyneet miltei muuttumattomina.

Eri vastaajaryhmien näkemykset palvelun toiminnasta olivat samansuuntaisia. Palveluneuvojien ja päättäjien mielestä ei ole niin, että palvelupisteistä saisi liian vähän todellisia palveluja, mutta samalla näiden vastaajaryhmien enemmistön mielestä asiakas kuitenkin tarvitsee usein enemmän tietoa kuin yhteispalvelussa voidaan antaa. Asiakkaat olivat kuitenkin tyytyväisiä palvelutasoon, sillä 95 prosenttia kertoi saavansa asioidessaan riittävästi tietoa asiassaan. Suurin erimielisyys vastaajaryhmien kesken vallitsee siitä, tulisiko yhteispalvelussa olla mahdollisuus käteisetuoksien nostamiseen ja viranomaismaksujen maksamiseen. Tähän palveluneuvojat ja päättäjät suhtautuivat selvästi asiakkaita kriittisemmin.

Sähköinen asiointi oli vastanneille asiakkaille vieras palvelumuoto. Vain 8,8 prosenttia ilmoitti verkkopalvelut tavanomaisimpana palvelukanavanaan viranomaisasioissa. Noin puolessa kyselyn palvelupisteistä oli asiakaspääteet. Tietokoneet eivät olleet erityisen vilkkaassa käytössä, mutta viranomaisasioiden hoitaminen ja niihin liittyvä tiedonhaku kattaa valtaosan käyttöajasta (59 %). Kaikkien vastaajaryhmien enemmistö näki julkisten palvelujen saatavuuden tietokoneasiointina parantuneen viimeisten vuosien aikana.

6.3 Yhteispalvelu julkisten asiointipalvelujen kehittäjänä

Palveluneuvojat ja viranomaispäättäjät näkivät eri viranomaisten merkityksen yhteispalvelun kehittämisessä hyvin samanlaisena, mutta selvästi vähäisempänä kuin palveluneuvojat vuoden 1999 tutkimuksessa. Tärkeimpinä viranomaisina yhteispalvelun kehittämisessä pidettiin omaa kuntaa/kaupunkia, Kelaa sekä valtiovarainministeriön tällä hetkellä hallinnoimaa yhteispalveluhanketta.

Palveluneuvojat olivat melko tyytyväisiä työhönsä. Erityisen tyytyväisiä he olivat tiloihin ja laitteisiin, oman osaamisen hyödyntämisen mahdollisuuksiin ja työtehtävien monipuolisuuteen sekä henkilökunnan ammattitaitoon. Lisäksi työn nähtiin tarjoavan paljon mahdollisuuksia uusien asioiden oppimiseen, mutta samalla henkilöstökoulutuksessa opitun hyödyntämisen mahdollisuudet nähdään vähäisinä. Samoin työnohjausta ja henkilöstökoulusta oli palveluneuvojilla saatavilla vain vähän. Tyytymättömyys oli suurinta palkan ja työyhteisön sisäisen tiedonkulun osalta, mikä oli lisääntynyt verrattuna 10 vuoden takaiseen tilanteeseen.

Sekä palveluneuvojien että viranomaispäättäjien mielestä viranomaisten välisessä yhteistyössä on parantamisen varaa, yhteistyötahot eivät kehitä aktiivisesti yhteispalvelupistettä ja viranomaisten reviirijattelua ja omien asemien puolustamista esiintyy. Palveluneuvojien kriittisyys on kuitenkin vähentynyt vuoden 1999 tutkimukseen verrattuna. Molemmat vastaajaryhmät pitivät yhteispalvelua taloudellisena tapana tarjota julkisia asiointipalveluja. Puutteita palveluneuvojat näkivät yhteistyötahojen ja pisteiden henkilökunnan asiantuntemuksessa sekä siinä, ettei uusien yhteistyötahojen etsinnässä ole oltu aktiivisia. Päättäjien enemmistö oli näistä seikoista eri mieltä.

Viranomaispäättäjät suhtautuivat myönteisesti yhteispalveluun ja yhteispalvelun laajentamiseen. Kiinnostukseen olla mukana yhteispalvelussa vaikuttivat etenkin valtiovarainministeriön yhteispalveluhankkeen toimet, mutta myös muiden organisaatioiden halu sekä oman organisaation valtakunnallinen tahtotila.

Päättäjien enemmistölle oli lisäksi tärkeää, että Suomessa tulisi olla erityinen taho, joka vastaa julkisten palvelujen kehittämisestä. tärkeänä pidettiin myös asiakkaiden lähipalvelujen turvaamista. Lisäksi kolme neljäsosaa päättäjistä katsoi, että kunnan tulisi toimia isäntäorganisaationa yhteispalvelupisteessä.

6.4 Suosituksia yhteispalvelun kehittämiseen

Seuraavat suositukset yhteispalvelun kehittämiseksi perustuvat tutkimusaineistoon. Niiden tarkoitus on toimia yhteispalvelun jatkohankkeiden suuntaamisvaihtoehtoina ja keskustelun herättäjinä.

1. Viranomaispäättäjien käsitys yhteispalvelusta eroaa palveluneuvojien käsityksistä etenkin pisteen asiantuntemuksen ja pisteiden laadun parantamisen (asiakaspalautteen kerääminen, uusien yhteistyökumppaneiden etsiminen) osalta. Eri viranomaistahojen tulisikin ottaa enemmän huomioon palvelusihteerien näkemys yhteispalvelutoimintojensa kehittämisessä.

2. Palveluneuvojat ja päättäjät pitävät yhteispalvelun tarjoamia palveluja osin riittämättöminä, samalla kun asiakkaat ovat niihin hyvin tyytyväisiä. Mikäli katsotaan asiakkaiden palvelutyytyväisyyttä, niin parantamisen varaa ei juuri ole. Kehittämissuunnitelmia tarkasteltaessa kuitenkin vastaajaryhmien välillä löytyy yhteisiä näkemyksiä. Yhteispalveluun halutaan lisää ”oikeita” palveluja eri viranomaisten omien asiantuntijoiden toimesta, joko paikan päällä toimistoissa tai etäpalvelujärjestelyin.
3. Asiakkaat arvostavat paljon henkilökohtaisen asioinnin mahdollisuutta ja etenkin asiakastytyväisyyden kannalta kattavan yhteispalveluverkoston tarjoaminen on perusteltua.
4. Etenkin asiakkaat kaipaavat yhteispalveluun myös muita palvelutuottajia kuin valtion viranomaisia. Yhteispalveluun tulisi tulevaisuudessa hankkia yhteistyökumppaneiksi myös yksityisen sektorin sekä järjestökentän toimijoita.
5. Viranomaispäättäjät kannattavat yhteispalvelua, mutta näkevät ristiriidan riittävien asiointipalvelujen tarjoamisen ja niukkojen henkilöstöresurssien välillä. Ratkaisuna pidetään viranomaisten omien verkkopalvelujen kehitystä sekä yhteispalvelun etäyhteyksien kehittämistä. Paikalliset erityistarpeet, olosuhteet tulisi ottaa huomioon yhteispalvelua suunniteltaessa.
6. Sekä yhteispalvelun palveluneuvojien että asiakkaiden keskuudessa oli epäselvyyttä yhteispalvelun ”oleuksesta”, lainmukaisesta toimintamuodosta ja sen palvelujen tasosta ja valikoimasta. Yhteispalvelun roolia palvelukanavana tulisi selkiyttää viranomaisten omien asiointipalvelujen ja sähköisten palvelujen rinnalla.
7. Seuraavissa yhteispalvelu-tutkimuksissa tulisi keskittyä vastausmäärien ja -osuuksien kasvattamiseen. Kunkin viranomaisen päättäjät tulisi sitouttaa vastaamaan kyselyyn ahkerammin. Asiakas-tutkimusta tehtäessä tulisi miettiä, halutaanko 1) otoksen edustavan yhteispalvelun asiakaskuntaa vai 2) halutaanko tietoa mahdollisimman monesta eri asiasta. Edustavan asiakasmäärän saaminen edellyttää palveluneuvojien palautteen perusteella lomakkeen reilua supistamista. Yhteispalveluun olisikin hyvä luoda oma, määräajoin toistuva asiakaskysely, joka kerättäisiin samanaikaisesti kaikissa yhteispalvelupisteissä ja jonka keräämiseen palveluneuvojat perehdyttäisiin ja sitoutettaisiin.

Lähteet

Haveri Arto, Kortet, Milka. Yhteispalvelun arviointitutkimuksen väliraportti. Rovaniemi: Lapin yliopisto, 1998.

Haveri Arto, Kortet Milka. Yhteispalvelun arviointitutkimus. Rovaniemi: Lapin yliopisto, 1999.

Kietäväinen, Timo. Uusi julkinen asiakaspalvelumalli. Helsinki: Valtiovarainministeriö, 2008.

Laki julkisen hallinnon yhteispalvelusta 2.3.2007/223.

Valtiovarainministeriö. Uusi yhteispalvelu. Parempaa palvelua, tehokkaampaa hallintoa. Helsinki: Valtionvarainministeriö, Hallinnon kehittäminen 9, 2008. Saatavissa: <http://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asiakirjat/01_julkaisut/04_hallinnon_kehittaminen/20080225Uusiyh/Uusi_yhteispalvelu_NETTI.pdf>. Viitattu 23.1.2010.

Liitteet

Liite 1 – Asiakaskyselyn lomake (suomenkielinen)

YHTEISPALVELUTUTKIMUS 2009 – ASIAKASKYSELY

Arvoisa asiakas

Julkishallinnon palveluntuottajat haluavat kehittää asiakaspalvelua kysymällä asiakkaiden tyytyväisyyttä saamaansa palveluun. Tämä kysely tehdään asiakkaille, jotka asioivat yhteispalvelupisteissä 18.–29.5.2009 välisenä aikana. Vastaamalla kyselyyn voitte kertoa näkemyksistänne ja auttaa julkisten asiakaspalvelujen kehittämisessä. Kyselytutkimus toteutetaan siten, etteivät kenenkään yksittäisen vastaajan mielipiteet tai tiedot ole tunnistettavissa.

Ympyröikää yksi tai useampia vastausvaihtoehtoja ohjeen mukaan.

Palauttakaa täyttämäne lomake yhteispalvelun palvelusihteerille tai sitä varten varattuun laatikkoon.

1. TIEDOT ASIOINNISTA

1) Millä kulkuneuvolla tulitte?

1 kävellen

2 polkupyörällä

3 (omalla) autolla

4 joukkoliikenteellä

5 muuten, miten _____

2) Tulitteko asiomaan

1 muun asiointin yhteydessä?

2 vain yhteispalveluasiointia varten?

3) Kuinka usein asioitte viranomaisasioissa vuodessa keskimäärin?

1 yli 10 kertaa

2 5–10 kertaa

3 1–5 kertaa

4 en juuri koskaan

4) Missä hoidatte viranomaisasiante tavallisimmin?

1 yhteispalvelupisteessä

2 toimistoasiointia viranomaisen omassa toimistossa (Kela, kunta)

3 viranomaisen puhelinpalvelussa

4 viranomaisen verkkopalvelussa

5) Kenen viranomaisen kanssa asioitte tällä käynnillänne (voitte valita useita vaihtoehtoja)?

1 kunta (esim. sosiaali, toimeentulo, koulutus, liikunta)

2 Kela

3 maistraatti (väestö-, kauppa- ja yhdistysrekisteriasiat)

4 poliisi (mm. lupapalvelut)

5 TE-toimisto (työ- ja elinkeinotoimisto)

6 verotoimisto

7 lääninhallitus

8 postipalvelut

9 matkahuolto/julkinen liikenne

10 muu, mikä _____

6) Mistä syystä tulitte yhteispalvelupisteeseen tällä kertaa? (voitte valita useita vaihtoehtoja)

1 hakemaan tietoa

2 hoitamaan henkilökohtaista asiaani

3 hakemaan lomakkeita tai esitteitä

4 muun syyn vuoksi, minkä _____

7) Mihin asiointinne liittyy? (voitte valita useita vaihtoehtoja)

- 1 asumiseen
- 2 matkustamiseen
- 3 eläkkeeseen
- 4 terveyteen
- 5 muuttoon Suomeen/ulkomailla
- 6 opiskeluun
- 7 työelämään
- 8 omaisen kuolemaan
- 9 lapsiperheen asioihin
- 10 muuhun, mihin _____

8) Miksi valitsitte juuri yhteispalvelupisteen tämänkertaiseksi asiointipaikaksi?

9) Hoiditteko asiaanne asiakastietokoneella?

- 1 kyllä
- 2 en
- 3 toimistossa ei ole tietokonetta

– Vastatkaa kysymyksiin 10 ja 11 ainoastaan, jos olette asioineet asiakastietokoneella

10) Saitteko asian hoidettua asiakastietokoneella

- 1 yksin
- 2 asiakaspalvelusihteerin avustuksella
- 3 asiani hoitaminen jäi kesken, miksi _____

11) Mitä tietokoneasiointinne koski?

- 1 käytin tietokonetta muiden kuin viranomaisasioiden hoitamiseen
- 2 etsin tietoa viranomaisasiassa
- 3 käytin viranomaisen asiointipalvelua (tunnistautuneena pankkitunnuksilla/henkilökortilla)

2. KOKEMUS TÄMÄNKERTAISESTA ASIOINNISTA**12) Arvioikaa miten seuraavat asiat on hoidettu tässä yhteispalvelupisteessä****Asteikko**

- Täysin samaa mieltä
 Jokseenkin samaa mieltä
 Ei samaa eikä eri mieltä
 Jokseenkin eri mieltä
 Täysin eri mieltä
 Ei osaa sanoa

Opasteet ja tilat

- 1) Palvelupisteen sijainti on minulle sopiva
- 2) yhteispalvelupisteen opasteet ovat selkeät
- 3) Palvelupisteen aukioloajat ovat minulle sopivat
- 4) Tilat ovat viihtyisät
- 5) Esitteet ovat ajantasaisia ja hyvin esillä

Asiakaspalvelun taso

- 1) Asiointivuoron odotusaika oli riittävän lyhyt
- 2) Sain ystävällistä palvelua
- 3) Sain riittävästi tietoa niistä asioista, joita olin tullut hoitamaan
- 4) Sain riittävästi apua asiakirjan täyttämässä
- 5) Palvelutarjonta oli monipuolinen
- 6) Minut ohjattiin muun viranomaisen luokse
- 7) Minulle varattiin aika viranomaisen omaan palveluun
- 8) Sain tietää asiani etenemisestä ja käsittelyn kestosta

13) Millainen oli käsityksenne tämän yhteispalvelupisteen palvelusta?

- 1) ennen asiointia?
- 2) asioinnin jälkeen?

Asteikko

Erittäin myönteinen
 Melko myönteinen
 Ei myönteinen eikä kielteinen
 Melko kielteinen
 Erittäin kielteinen

3. ODOTUKSENI ASIAKASPALVELULLE JATKOSSA**14) Millaisena pidätte julkisten palvelujen saatavuutta omalta osaltanne nykyään verrattuna muutaman vuoden takaiseen tilanteeseen?****Asteikko**

erittäin myönteinen
 melko myönteinen
 ei myönteinen eikä kielteinen
 melko kielteinen
 erittäin kielteinen

Vaihtoehdot

- 1) kokonaisuutena?
- 2) yhteispalveluna?
- 3) viranomaisten omassa toimistossa?
- 4) puhelinpalveluna?
- 5) asiointipalveluna tietokoneen avulla?

15) Mitä mieltä olette seuraavista väitteistä liittyen tähän yhteispalvelupisteeseen?**Asteikko**

Täysin samaa mieltä
 Jokseenkin samaa mieltä
 Ei samaa eikä eri mieltä
 Jokseenkin eri mieltä
 Täysin eri mieltä
 Ei osaa sanoa

Opasteet ja tilat

- 1) yhteispalvelu on vähentänyt luukulta toiselle juoksemista.
- 2) yhteispalvelu vastaa hyvin julkisten palvelujen tarpeeseen.
- 3) yhteispalvelupisteessä tarvitaan atk-päätteet asiakkaiden itsepalvelua varten.
- 4) Olen tyytyväinen, kun voin varata ajan yhteispalvelupisteessä viranomaisen omalle toimihenkilölle.
- 5) Pidän tärkeänä, että yhteispalvelupisteessä voi maksaa viranomaismaksuja ja saada esim. käteistä rahaa (mm. sosiaalietuus).
- 6) Asioin mielelläni yhteispalvelupisteessä, vaikka viranomaisen oma palvelutoimisto on lähellä.
- 7) Tulkkauksenmahdollisuus on tärkeää yhteispalvelussa.
- 8) yhteispalvelu on lisännyt tyytyväisyyttäni julkisiin palveluihin.

16) Miten saitte tietää yhteispalvelupisteen tarjoamista palveluista?

lehdestä
 esitteestä
 Internetistä
 tutuilta
 paikallisradiosta
 muulla tavoin, miten _____

17) Mitä palveluja haluaisitte saada tässä yhteispalvelupisteessä? (ympyröi kolme tärkeintä vaihtoehtoa)

kunta (esim. sosiaali, toimeentulo, koulutus, liikunta)
 Kela
 maistraatti (väestö-, kauppa- ja yhdistysrekisteriasiat)
 poliisi (mm. lupapalvelut)

TE-toimisto (työ- ja elinkeinotoimisto)
 vero toimisto
 lääninhallitus
 postipalvelut
 matkahuolto/julkinen liikenne
 muu, mikä _____

18) Miten, mistä ja millaista viranomaispalvelua haluaisitte mieluiten? Ympyröikää kolme teille mieluisinta tapaa?

- 1 Viranomaisen omassa palvelupisteessä henkilökohtaisesti.
- 2 yhteis palvelupisteessä (monia viranomaistahoja) henkilökohtaisesti.
- 3 Tietokoneelta kotona.
- 4 Tietokoneelta viranomaisen tiloissa/palvelupisteessä.
- 5 Soittamalla yhteis palvelupisteeseen.
- 6 Soittamalla viranomaisen omaan palvelunumeroon.
- 7 Kuvapuhelimella/videoneuvotteluyhteydellä viranomaisen palvelupisteestä.
- 8 Viranomaisten kiertävässä bussissa.
- 9 Muuten, miten _____

19) Miten yhteis palvelua tulisi mielestänne kehittää?

4. VASTAAJAN TAUSTATIEDOT

20) Mikä on sukupuolenne? 1 mies 2 nainen

21) Ikänne? _____ vuotta

22) Äidinkielenne? 1 suomi 2 ruotsi 3 muu, mikä? _____

23) Pääasiallinen toimintanne?

- 1 työntekijä
- 2 toimihenkilö
- 3 yrittäjä/maanviljelijä
- 4 työtön/lomautettu
- 5 eläkeläinen
- 6 opiskelija
- kotiäiti/-isä
- 8 muu, mikä? _____

24) Asuinpaikkanne/kotinne sijaitsee?

- 1 kaupungin/kunnan keskustassa
- 2 muussa taajamassa/kaupungin lähiössä
- 3 haja-asutusalueella

25) Kuinka kaukana tästä yhteis palvelupisteestä asutte? _____ kilometriä

Kiitos vastauksestanne!

Liite 2 – Palveluneuvojakyselyn lomake

Yhteispalvelututkimus 2009 - kysely palvelusihteereille

Vastatkaa kyselyyn kunkin kysymyksen yhteydessä olevien ohjeiden mukaisesti.

Voitte tarpeen mukaan keskeyttää kyselyyn vastaamisen ja jatkaa sitä myöhemmin. Toivomme vastaukset 12.6.2009 mennessä. Kyselytutkimus toteutetaan siten, etteivät kenenkään yksittäisen vastaajan mielipiteet tai tiedot ole tunnistettavissa.

Lisätietoja antavat Kelan tutkijat:

Markus Kainu

Soili Orre

markus.kainu@gmail.com

soili.orre@kela.fi

0503516164

0401833298

Mikä on asemasi yhteispalvelupisteessä?

Työntekijä

Työnjohdollisessa vastuussa oleva työntekijä

yhteispalvelun kehittämismuutoksissa oleva työntekijä

Jokin muu, mikä _____

Työnantajasi?

Kunta/ Kaupunki

Kela

Työhallinto

Verohallinto

Poliisi

Maistraatti

Jokin muu, mikä _____

Mikä on työsuhteesi luonne?

Vakituisen

Määräaikainen

Jokin muu, mikä _____

Työkokemuksesi kesto pisteessä?

Koulutuksesi?

perusaste (peruskoulu tai vastaava)

keskiaste (yo-tutkinto, ammatillinen perustutkinto)

alempi korkea-aste (ammattikorkeakoulu, alempi korkeakoulututkinto)

ylempi korkea-kouluaste (mm. maisteritutkinto)

tutkijakoulutus (lisensiaatti tai tohtoritutkinto)

Arvioi, miten seuraavat osaamisen kehittämiseen liittyvät asiat on hoidettu työssäsi

Asteikko:

Paljon

Melko paljon

Jonkin verran

Ei lainkaan

En osaa sanoa

Väittämät

Minkä verran sinulla on mahdollisuutta oppia uusia asioita työssäsi?

Kuinka paljon saat informaatiota yhteistyökumppaneilta uusista asioista?

Kuinka paljon voit vuorotella työtä taustavirastossasi ja pisteessäsi?

Kuinka paljon työtehtävistäsi on rutiinitehtäviä?

Minkä verran sinulla on mahdollisuus saada työnohjausta?

Minkä verran yhteispalvelupisteesi henkilöstökoulutukseen panostetaan?

Minkä verran olet voinut hyödyntää työssäsi sinulle annettua henkilöstökoulutusta?

Minkälaista lisäkoulutusta koet tarvitsevasi?

Kuinka tyytyväinen tai tyytymätön olet seuraaviin työhösi liittyviin asioihin?

Asteikko:

Erittäin tyytyväinen
 Melko tyytyväinen
 Ei erityisen tyytyväinen, mutta ei tyytymätönkään
 Melko tyytymätön
 Erittäin tyytymätön

Palkkaasi

Työtehtäviesi monipuolisuuteen yhteispalvelupisteessä
 Työtehtäviesi ja toimenkuvasi selkeyteen yhteispalvelupisteessä
 Vaikutusmahdollisuuksiisi työssäsi
 Oman työsi arvostukseen yhteistyötahojen suunnalta
 Pisteesi toiminnan yhteiskunnalliseen merkitykseen ja vaikutuksiin
 Työyhteisösi tuotosten laatuun
 Työyhteisösi toiminnan tehokkuuteen
 Mahdollisuuksiin käyttää kykyjäsi, tietojasi ja taitojasi työssäsi
 Mahdollisuuksiin kehittää itseäsi työssäsi
 Työmääräsi
 Palvelupisteesi toiminnalle asetettuihin tavoitteisiin
 Tiedonkulkuun työyhteisösi sisällä
 Työyhteisösi henkilökunnan ammattitaitoon ja kykyyn hoitaa työtehtäviä
 Työssä käyttämiisi laitteisiin ja työtiloihin
 Työviihtyvyyteesi
 Työsi palkitsevuuteen

Palvelutoimiston sijaintikunta

Paljonko yhteispalvelupisteessäsi on henkilöstöä?

Pisteessäsi mukana olevat tahot (A) ja näiden tarjoamat palvelut (B)?

A. Tarjoatteko ko. viranomaisen palveluja?

Kyllä
 Ei

B. Mikäli tarjoatte ko. viranomaisen palveluja, minkä tason palveluja tarjoatte?

Enemmän kuin vakiopalvelut
 Vakiopalvelut
 Vähemmän kuin vakiopalvelut
 En osaa sanoa

Vaihtoehdot

kunta (esim. sosiaali, toimeentulo, koulutus, liikunta)
 Kela
 maistraatti (väestö-, kauppa- ja yhdistysrekisteriasiat)
 poliisi (mm. lupapalvelut)
 TE-toimisto (työ- ja elinkeinotoimisto)
 verotoimisto
 lääninhallitus
 postipalvelut
 matkahuolto/julkinen liikenne
 Jokin muu, mikä

Onko pisteessänne asiakastietokoneita

Kyllä
 Ei

Saavatko asiakkaat hoidettua asiansa asiakastietokoneella yleensä

yksin

asiakaspalvelusihteerin avustuksella

asiakkaan asian hoitaminen jäi kesken, miksi? _____

Mitä asiakkaiden tietokoneasiointi yleisimmin koskee?

asiakkaat käyttävät tietokonetta muiden kuin viranomaisasioiden hoitamiseen

asiakkaat etsivät tietoa viranomaisasioissa

asiakkaat käyttävät viranomaisen asiointipalvelua (tunnistautuneena pankkitunnuksilla/henkilökortilla)

Arvioi asiakastietokoneiden käyttöastetta?

Koko ajan varattuna

Enimmäkseen käytössä

Enimmäkseen vapaana

Jokin muu, mikä _____

Mistä syystä asiakas yleisimmin tulee yhteispalvelupisteeseen?

hakemaan tietoa

hoitamaan henkilökohtaista asiaansa

hakemaan lomakkeita tai esitteitä

Muun syyn vuoksi, minkä? _____

Mihin asiakkaan asiointi liittyy? Voitte valita useita vaihtoehtoja (max 3)

asumiseen

matkustamiseen

eläkkeeseen

terveyteen

muuttoon Suomeen/ulkomaille

opiskeluun

työelämään

omaisen kuolemaan

lapsiperheen asioihin

Muuhun, mihin? _____

Miten, mistä ja millaisessa muodossa saatavaa viranomaispalvelua pitäisi kehittää?

Valitse kolme keskeistä tapaa.

Viranomaisen omassa palvelupisteessä henkilökohtaisesti.

yhteispalvelupisteessä (monia viranomaistahoja) henkilökohtaisesti.

Tietokoneelta kotoa.

Tietokoneelta viranomaisen tiloissa/palvelupisteessä.

Soittamalla yhteispalvelupisteeseen.

Soittamalla viranomaisen omaan palvelunumeroon.

Kuvapuhelimella/videoneuvotteluyhteydellä viranomaisen palvelupisteestä.

Viranomaisten kiertävässä bussissa.

Muuten, miten? _____

Millaisena pidätte julkisten palvelujen saatavuutta omaln kuntanne osalta nykyään verrattuna muutaman vuoden takaiseen tilanteeseen?

Asteikko

Erittäin myönteisenä

Melko myönteisenä

Ei myönteisenä eikä kielteisenä

Melko kielteisenä

Erittäin kielteisenä

Vaihtoehdot

kokonaisuutena?

yhteispalveluna?

viranomaisten omassa toimistossa?

puhelinpalveluna?

asiointipalveluna tietokoneen avulla?

Mitä mieltä olette seuraavista väitteistä liittyen omaan yhteispalvelupisteeseen?

Asteikko

Täysin samaa mieltä
 Jokseenkin samaa mieltä
 Ei samaa, eikä eri mieltä
 Jokseenkin eri mieltä
 Täysin eri mieltä
 En osaa sanoa

Vaihtoehdot

yhteispalvelu on vähentänyt luukulta toiselle juoksemista
 yhteispalvelu vastaa hyvin julkisten palvelujen tarpeeseen.
 yhteispalvelupisteessä tarvitaan atk-päätteet asiakkaiden itsepalvelua varten.
 Asiakkaat ovat tyytyväisiä, kun voivat varata ajan yhteispalvelupisteessä viranomaisen omalle toimihenkilölle.
 On tärkeää, että yhteispalvelupisteessä voi maksaa viranomaismaksuja ja saada esim. käteistä rahaa (mm. sosiaalietuus).
 Asiakkaat asioivat mielellään yhteispalvelupisteessä, vaikka viranomaisen oma palvelutoimisto on lähellä.
 Tulkkausmahdollisuus on tärkeää yhteispalvelussa.
 yhteispalvelu on lisännyt asiakkaiden tyytyväisyyttä julkisiin palveluihin.
 Asiakas tarvitsee usein enemmän tietoa kun yhteispalvelussa voidaan antaa

Arvioi seuraavia yhteispalvelutoimintaan liittyviä väittämiä, miten hyvin ne pitävät paikkansa pisteessäsi?

Mikäli väite ei kosketa pistettäsi (esim. pisteessäsi ei ole itsepalvelupäätettä) valitse vaihtoehto "En osaa sanoa"

Asteikko

Täysin samaa mieltä
 Samaa mieltä
 Osittain eri mieltä
 Täysin eri mieltä
 En osaa sanoa

Väittämät

Yhteistyötahot ovat aktiivisia yhteispalvelupisteeni kehittäjiä
 Asiantuntemus on lisääntynyt viimeisen vuoden aikana pisteessäni
 Yhteistyötahot perehdyttävät riittävän hyvin omiin käytäntöihinsä
 Pisteeni henkilökunnan jatkuva koulutus uusiin asioihin on hoidettu hyvin
 Yhteistyötahojen ja päättäjien asiantuntemus/ tietämys yhteispalveluun liittyvissä asioissa on lisääntynyt viime vuosina
 Asiakaspalvelussa tarvittavien tietojen saanti yhteistyötahoilta on helppoa
 Samaa työtä tehdään 'turhaan' yhteispalvelupisteessäni ja taustavirastoissa
 Voisimme tehdä pisteessä enemmänkin taustavirastojen töistä
 Yhteistyön onnistumiseen eri viranomaisten kesken voi vaikuttaa yhden päättävässä asemassa olevan ihmisen asenteet
 Yhteistyön sujuvuudessa eri viranomaisten kesken olisi vielä parantamista
 Pisteeseen on aktiivisesti etsitty uusia yhteistyötahoja
 Viranomaisten reiviirajattelua ja omien asemien puolustamista ei esiinny
 Yhteistyötahot luottavat toistensa kykyyn hoitaa tehtäviä ristiin
 Kunta vastaan valtio vastakkainasettelua esiintyy yhteistyön kehittämisessä
 Yhteistyötahojen erilaiset käsitteet ja termit samoista asioista vaikeuttavat työtäni
 Yhteistyötahojen erilaiset toimintatavat ja -kulttuurit haittaavat yhteistyötä
 yhteispalvelujen avulla on voitu saavuttaa taloudellinen toimintatapa palvelujen järjestämisessä

Arvioi minkä verran seuraavilla tahoilla on ollut merkitystä yhteispalvelun kehittämisessä?

Asteikko

Erittäin paljon merkitystä
 Jonkin verran merkitystä
 Vain vähän merkitystä
 Ei lainkaan merkitystä
 En osaa sanoa

Vaihtoehdot

Sisöasiainministeriö
 Valtiovarainministeriö
 Työ- ja elinkeinoministeriö

Poliisi
 Verohallinto
 Kela
 Suomen kuntaliitto
 Lääninhallitus
 Oma kuntasi/ kaupunkisi
 Jokin muu taho, mikä _____

Kenen viranomaisen palveluja tässä yhteispalvelupisteessä pitäisi tarjota? (valitse kolme tärkeintä vaihtoehtoa)

kunta (esim. sosiaali, toimeentulo, koulutus, liikunta)
 Kela
 maistraatti (väestö-, kauppa- ja yhdistysrekisteriasiat)
 poliisi (mm. lupapalvelut)
 TE-toimisto (työ- ja elinkeinotoimisto)
 vero toimisto
 lääninhallitus
 postipalvelut
 matkahuolto/julkinen liikenne
 Jokin muu, mikä _____

Arvioi seuraavia asiakaspalvelun laatuun ja saatavuuteen liittyviä väittämiä, miten hyvin tai huonosti ne sopivat yhteispalvelupisteeseesi?

Asteikko

Täysin samaa mieltä
 Samaa mieltä
 Osittain eri mieltä
 Täysin eri mieltä
 En osaa sanoa

Vaihtoehdot

Pisteessämme annettu asiakaspalvelu on ollut oikeansisältöistä
 Asiantuntemuksemme riittää hyvin asiakkaiden palvelemiseen
 Asiakkaamme saavat taustavirastojen päätökset nopeasti pisteestämme
 Asiakaspalvelussa tarvittavat tiedot saadaan nopeasti taustavirastoista
 Asiakaspalvelu olisi nopeampaa, jos töitä pisteessä tehtäisiin ristiin
 Pisteessäni on riittävästi työvoimaa asiakaspalvelutehtävissä
 Yleensä asiakas saa asiansa hoidetuksi yhdellä käynnillä
 Olemme valmiita muuttamaan toimintaa asiakkaiden tarpeiden mukaisesti
 Pisteessämme kerätään säännöllisesti asiakaspalautetta
 Työntekijöidemme kiire häiritsee asiakaskeskeisyyttä
 Pisteestämme saa liian vähän todellisia palveluja
 Pisteessämme on aktiivisesti pyritty kehittämään uusia palvelumuotoja
 Pisteemme sijaitsee lähellä muita asiakkaiden tarvitsemia palveluja
 Asiakkaat tietävät hyvin, mitä palveluja pisteestämme saa

Missä yhteispalvelua tulisi markkinoida?

lehdissä
 esitteissä
 internetissä
 paikallisradiossa
 Muulla tavoin, miten? _____

Miten yhteispalvelua tulisi mielestäsi kehittää?

Äidinkielenne

suomi
 ruotsi
 Jokin muu, mikä _____

Mikä on sukupuolenne?

nainen
mies

Ikänne? _____

Liite 3 – Viranomaispäättäjäkyselyn lomake

Yhteispalvelututkimus 2009 - kysely viranomaispäättäjille

Vastatkaa kyselyyn kunkin kysymyksen yhteydessä olevien ohjeiden mukaisesti.

Voitte tarpeen mukaan keskeyttää kyselyyn vastaamisen ja jatkaa sitä myöhemmin. Toivomme vastaukset 17.6.2009 mennessä.

Kyselytutkimus toteutetaan siten, etteivät kenenkään yksittäisen vastaajan mielipiteet tai tiedot ole tunnistettavissa.

Lisätietoja antavat Kelan tutkijat:

Markus Kainu	Soili Orre
markus.kainu@gmail.com	soili.orre@kela.fi
0503516164	0401833298

Mistä syystä asiakas yleisimmin tulee yhteispalvelupisteeseen?

hakemaan tietoa
hoitamaan henkilökohtaista asiaansa
hakemaan lomakkeita tai esitteitä
Muun syyn vuoksi, minkä? _____

Mihin asiakkaan asiointi liittyy? Voitte valita useita vaihtoehtoja (max 3)

asumiseen
matkustamiseen
eläkkeeseen
terveyteen
muuttoon Suomeen/ulkomaille
opiskeluun
työelämään
omaisen kuolemaan
lapsiperheen asioihin
Muuhun, mihin? _____

Millaisena pidätte julkisten palvelujen saatavuutta oman alueenne osalta nykyään verrattuna muutaman vuoden takaiseen tilanteeseen?

Asteikko

Erittäin myönteisenä
Melko myönteisenä
Ei myönteisenä eikä kielteisenä
Melko kielteisenä
Erittäin kielteisenä

Vaihtoehdot

kokonaisuutena?
yhteispalveluna?
viranomaisten omassa toimistossa?
puhelinpalveluna?
asiointipalveluna tietokoneen avulla?

Mitä mieltä olette seuraavista väitteistä liittyen alueenne yhteispalvelupisteisiin?

Asteikko

Täysin samaa mieltä
Jokseenkin samaa mieltä
Ei samaa, eikä eri mieltä
Jokseenkin eri mieltä
Täysin eri mieltä
En osaa sanoa

Väittämät

yhteispalvelu on vähentänyt luukulta toiselle juoksemista

yhteispalvelu vastaa hyvin julkisten palvelujen tarpeeseen.

yhteispalvelupisteessä tarvitaan atk-päätteet asiakkaiden itsepalvelua varten.

Asiakkaat ovat tyytyväisiä, kun voivat varata ajan yhteispalvelupisteessä viranomaisen omalle toimihenkilölle. On tärkeää, että yhteispalvelupisteessä voi maksaa viranomaismaksuja ja saada esim. käteistä rahaa (mm. sosiaalietuus).

Asiakkaat asioivat mielellään yhteispalvelupisteessä, vaikka viranomaisen oma palvelutoimisto on lähellä.

Tulkkauksenmahdollisuus on tärkeää yhteispalvelussa.

yhteispalvelu on lisännyt asiakkaiden tyytyväisyyttä julkisiin palveluihin.

Asiakas tarvitsee usein enemmän tietoa kun yhteispalvelussa voidaan antaa

Arvioi seuraavia yhteispalvelutoimintaan liittyviä väittämiä, miten hyvin ne pitävät paikkansa?

Asteikko

Täysin samaa mieltä

Samaa mieltä

Osittain eri mieltä

Täysin eri mieltä

En osaa sanoa

Väittämät

Yhteistyötahot ovat aktiivisia alueeni yhteispalvelupisteiden kehittäjiä

Yhteistyötahojen ja päättäjien asiantuntemus/ tietämys yhteispalveluun liittyvissä asioissa on lisääntynyt viime vuosina

Yhteistyön onnistumiseen eri viranomaisten kesken voi vaikuttaa yhden päättävässä asemassa olevan ihmisen asenteet

Yhteistyön sujumuudessa eri viranomaisten kesken olisi vielä parantamista

Alueeni yhteispalvelupisteisiin on aktiivisesti etsitty uusia yhteistyötahoja

Viranomaisten reviirijattelua ja omien asemien puolustamista ei esiinny

Kunta vastaan valtio vastakkainasettelua esiintyy yhteistyön kehittämisessä

Yhteistyötahojen erilaiset toimintatavat ja -kulttuurit haittaavat yhteistyötä

yhteispalvelujen avulla on voitu saavuttaa taloudellinen toimintatapa palvelujen järjestämisessä

Arvioi seuraavia asiakaspalvelun laatuun ja saatavuuteen liittyviä väittämiä, miten hyvin tai huonosti ne sopivat yhteispalvelupisteeseesi?

Asteikko

Täysin samaa mieltä

Samaa mieltä

Osittain eri mieltä

Täysin eri mieltä

En osaa sanoa

Vaihtoehdot

Palvelusihteerien asiantuntemus riittää hyvin asiakkaiden palvelemiseen

Alueeni yhteispalvelupisteissä on riittävästi työvoimaa asiakaspalvelutehtävissä

yhteispalvelupisteessä tulee kerätä säännöllisesti asiakaspalautetta

yhteispalvelupisteestä saa liian vähän todellisia palveluja

Asiakkaiden lähipalvelujen turvaaminen on tärkeää.

On tärkeää kehittää aktiivisesti uusia palvelumuotoja mm. videoneuvottelut asiakkaiden julkisten palvelujen järjestämiseksi

Monen viranomaisen palvelujen tarjoaminen vaarantaa hyvän asiakaspalvelun.

Valitukset väärästä neuvonnasta mm. oikeusasiamiehille ovat lisääntyneet, kun palvelut on siirretty yhteispalveluna toteutettavaksi.

Arvioi seuraavia väittämiä, miten hyvin ne pitävät paikkansa. Mikäli väite ei kosketa valitse vaihtoehto "En osaa sanoa"

Asteikko

Täysin samaa mieltä

Samaa mieltä

Osittain eri mieltä

Täysin eri mieltä

En osaa sanoa

Väittämät

Organisaationi taloudellinen tilanne vaikuttaa haluun olla mukana yhteispalvelussa.

Organisaationi valtakunnallinen tahtotila vaikuttaa kiinnostukseen olla mukana yhteispalvelussa.

Muiden organisaatioiden halu olla mukana yhteispalvelussa vaikuttaa oman organisaationi kiinnostukseen olla mukana yhteispalvelussa.

Valtiovarainministeriön yhteispalveluhankkeen toimet vaikuttavat kiinnostukseen olla mukana yhteispalvelussa.

Suomeen tarvitaan julkisen asiakaspalvelun kehittämisestä vastuussa oleva taho.

Toimivalta-asiat viranomaisten välillä ovat ongelmallisia.

Jokaiseen kuntaan tarvitaan ainakin yksi yhteispalvelupiste.

yhteispalvelu on tehokas tapa järjestää julkiset asiakaspalvelut.

yhteispalvelusopimuksessa on määritelty kaikki toiminnan kannalta keskeiset asiat.

Arvioi minkä verran seuraavilla tahoilla on ollut merkitystä yhteispalvelun kehittämisessä?**Asteikko**

Erittäin paljon merkitystä

Jonkin verran merkitystä

Vain vähän merkitystä

Ei lainkaan merkitystä

En osaa sanoa

Vaihtoehdot

Sisäasiainministeriö

Valtiovarainministeriö

Työ- ja elinkeinoministeriö

Polisi

Verohallinto

Kela

Suomen kuntaliitto

Lääninhallitus

Oma kuntasi/ kaupunkisi

Jokin muu taho, mikä _____

Onko alueesi yhteispalvelupisteillä voimassaoleva yhteispalvelusopimus?

Kaikilla pisteillä on voimassa oleva sopimus

Osalla pisteistä on voimassa oleva sopimus

Harvalla pisteistä on voimassa oleva sopimus

Alueeni pisteistä yhdelläkään ei ole voimassa olevaa sopimusta

En osaa sanoa

Jokin muu, mikä _____

Kenen viranomaisen palveluja alueesi yhteispalvelupisteissä pitäisi tarjota? (valitse kolme tärkeintä vaihtoehtoa)

kunta (esim. sosiaali, toimeentulo, koulutus, liikunta)

Kela

maistraatti (väestö-, kauppa- ja yhdistysrekisteriasiat)

poliisi (mm. lupapalvelut)

TE-toimisto (työ- ja elinkeinotoimisto)

verotoimisto

lääninhallitus

postipalvelut

matkahuolto/julkinen liikenne

Jokin muu, mikä _____

Miten, mistä ja millaisessa muodossa saatavaa viranomaispalvelua pitäisi kehittää?**Valitse kolme keskeisintä tapaa.**

Viranomaisen omassa palvelupisteessä henkilökohtaisesti.

yhteispalvelupisteessä (monia viranomaistahoja) henkilökohtaisesti.

Tietokoneelta kotoa.

Tietokoneelta viranomaisen tiloissa/palvelupisteessä.

Soittamalla yhteispalvelupisteeseen.

Soittamalla viranomaisen omaan palvelunumeroon.

Kuvapuhelimella/videoneuvotteluyhteydellä viranomaisen palvelupisteestä.

Viranomaisten kiertävässä bussissa.

Muuten, miten? _____

Kenen pitäisi toimia isäntäorganisaationa yhteispalvelupisteessä?

Kunta

Kela

Maistraatti

Työvoimatoimisto

Verohallinto

Poliisi

Lääninhallitus

Tiehallinto

Maanmittauslaitos

Muu toimija, mikä _____

Perustelut valinnallenne isäntäorganisaatioksi

Missä yhteispalvelua tulisi markkinoida?

lehdissä

esitteissä

internetissä

paikallisradiossa

Muulla tavoin, miten? _____

Miten yhteispalvelua tulisi mielestäsi kehittää?

Mikä on asemanne/ virkanimikkeenne?

Kuvailekaa lyhyesti vastuualueettanne yhteispalveluun liittyen?

Äidinkielenne

suomi

ruotsi

Jokin muu, mikä _____

Mikä on sukupuolenne?

nainen

mies

Ikänne? _____

Mitä viranomaista edustatte? (Tuodaan taustatietona)

Kunta (esim. sosiaali, toimeentulo, koulutus, liikunta)

Kela

Maistraatti (väestö, kauppa ja yhdis-tysrekisteriasiat)

Työvoimatoimisto

Verohallinto

Poliisi (mm. lupapalvelu)

Lääninhallitus

Tiehallinto

Maanmittauslaitos

Itella (posti)

Seurakunta

Yritysneuvoja

Muu toimija, mikä _____

Palvelutoimiston sijaintikunta

Kelan vakuutusalue

Etelä-Suomen vakuutusalue
Itä-Suomen vakuutusalue
Lounais-Suomen vakuutusalue
Länsi-Suomen vakuutusalue
Pohjois-Suomen vakuutusalue

Lääninhallitus

Etelä-Suomen lääninhallitus
Itä-Suomen lääninhallitus
Lapin lääninhallitus
Länsi-Suomen lääninhallitus
Oulun lääninhallitus