

28.5.2018

PALVELUPISTEEN JA MUIDEN TUKIPALVELUIDEN SELVITTELYTYÖRYHMÄN RAPORTTI

Työryhmän tehtävänä oli selvittää keskitettyä palvelupisteratkaisua ja saariston palvelupiste- ja kirjastotoimintoja sekä muita näihin liittyviä asioita.

Palvelupisteissä ja puhelinkeskuksissa työskenteleviä on kuultu ja heitä on informoitu työryhmän työstä. Henkilöstölle on pidetty yhteinen infotilaisuus ja väliaikatieta on lisäksi välitetty sähköpostilla ja suoralla esimiehen informaatiolla. Kaikilta on pyydetty kuvaukset nykytilasta ja kohdennettuna kyselynä on pyydetty kehitys- ja jatkoideoita palvelupisteiden ja puhelinkeskusten toiminnasta.

Työryhmä on 18.4. käynyt tutustumassa Kaarinan kaupungin ja Liedon kunnan ratkaisuihin palvelupisteiden toiminnan järjestämiseen.

Yhteistyötoimikuntaan on informoitu 26.4. Saaristolautakunnan esittelijän kanssa on keskusteltu siitä, että raportti on tulossa lautakunnalle lausunnon antamista varten. Lisäksi asia esitetään käsiteltäväksi kulttuuri- ja vapaa-aikalautakunnassa.

Raportin sisältö:

1. toimintojen nykytilan kuvaus ja toiminnan haasteiden kuvaus yksiköittäin
2. uuden kirjaston palveluiden tavoitetilan kuvaus, huomioiden haasteet
3. ehdotukset toimintojen järjestämisestä yksiköittäin

Toimintojen nykytila ja haasteet:

Kantakaupungin palvelupiste:

- kaupungintalolla, avoinna klo 9 – 16, maanantaisin ja tiistaisin tunnin pidempään. Kesäaikana avoinna klo 9 – 16.
- kaksi kokoaikaista palveluneuvojaa ja sijaisina hallintopalveluiden sekä sivistyspalveluiden toimistosihiteereitä
- Föli-bussikorttien myynti- ja latauspiste (20 %). Julkisuudessa olleen tiedon mukaan korttien latausmahdollisuus on tulossa myös kaikille R-kioskeille.
- Kelan kanssa sopimus palveluiden järjestämisestä (15 %) = yleisneuvonta, lomakkeet, esitteet, hakemusten vastaanotto, ajanvarauksen avustaminen. Kelan palveluneuvoja paikalla 1 krt/viikko. Kelan korvaus 1.6. lukien on 500 e/kk, korotusta 25 % aikaisempaan. Korotus perustuu asiakasmäärien kasvuun.
- yleisneuvontaa tiskillä, puhelimitse, sähköpostilla (15 %),
- kassatoiminnot (20 %), kaupungin laskujen maksujen vastaanotto (näiden osuus n. 550 laskua/vuosi), avainten luovutukset, aterialippujen myynti ym.
- Safea- kulunvalvonnan avainten koodaus ja luovutus henkilökunnalle, kuntosalien käyttäjille, sivistystoimen ilta- ja vapaa-ajan käyttäjille (15 %)
- sekalaista toimintoja (15 %)
- ulkoisia asiakkaita keskimäärin 50/pv
- 1.6. alkaen nimi muuttuu asiointipisteeksi, jossa yhteistyöviranomaisena on tällä hetkellä Kela. Asiointipisteen visuaalinen yhdenmukaisuus riittää, palvelun sisältö pysyy ennallaan

Haasteet:

- palvelut eivät nyt ole työssäkäyvien tavoitettavissa
- sijaistuksien hoitaminen nykytilassa haasteellista

Saariston palvelupisteet:

- Merimasku ja Rymättylä avoinna kirjaston aukioloaikojen mukaan: ke ja pe 9-15 ja muuten 13-19, Velkua 9 -15, ke 9 - 17
- kaikissa pisteissä oma palveluneuvoja (yht. 3 htv). Velkuan palveluneuvoja on tällä hetkellä määräaikaisessa työsuhteessa joulukuun loppuun
- palvelupisteasiakkaita huomattavan vähän, valtaosa asioinnista liittyy kirjastopalveluihin ja Velkualla lisäksi asiamiespostiin
- yleisneuvontaa, avainten, liukuesteiden ym. luovutusta, tapahtumien ilmoittautumisten vastaanottoa, ruokalippujen, painotuotteiden ym. myyntiä (ei varsinaisesti kaupungin laskujen vastaanottoa).
- Saaristotiedotteiden kokoaminen (kerran kuukaudessa)
- pääosa tehtävistä liittyy (Rymättylä, Merimasku) kirjaston avustaviin tehtäviin ja kirjastonhoitajan sijaistamiseen, Velkualla mm. flexim-seuranta, laskutusta, asiamiespostin hoitoa
- palvelupistetyötä vähän, Rymättylän arvion mukaan n. 10 %

Haasteet:

- keskinäiset sijaistukset ja kirjastonhoitajien sijaistamiset
- paljon yksin työskentelyä
- esimies hallintopalveluissa, pääosa tehtävistä kohdistuu kirjastotoimeen
- tehtävät ja työt tulevat kahdelta eri hallintoalalta

Puhelinvaihteet:

- vaihdenumeroihin tulevien puhelujen määrä (-17) noin 46 600 kpl, joista ns. terveyskeskuksen vaihteen osuus oli 18 %
- kaksi puhelinvaihteenhoitajaa arvio vaihdetyöstä molemmilla 50 %
- kaupungintalon vaihteen muut tehtävät:
 - 15 % postituksen hoitaminen, sisäinen ja ulkoinen
 - 30 % monistamoon liittyvät tehtävät
 - 5 % laskutus, ostolaskujen asiataarkastus, sekalaiset toimistotyöt
- terveyskeskuksen vaihteen muut tehtävät:
 - 40 % asiakaspalvelu, asiakkaiden opastus, hautauslupien luovutus, omaisten opastus, henkilökunnan asiakaspalvelu
 - 10 % postitus, tiedottaminen tk Nuuttiin, lääkekuljetusten ja muiden tavarakuljetusten vastaanotto, lähetysten tarkastus

Haasteet:

- sijaistaminen ja päivittäiset tauot
- puhelinkeskustyö ei onnistu muun asiakaspalvelun aikana

Kaupungintalon monistamo:

- vain satunnaisia tehtäviä, tarve huomattavasti vähentynyt sähköisten palveluiden lisääntyttyä

Uuden kirjaston palveluiden tavoitetilä

- pääkirjaston kehittämistyöryhmän suunnitelmissa on varauduttu yhteen asiakasinfopisteeseen, jossa voi työskennellä yksi henkilö kerrallaan
- kirjaston tilasuunnitelmat eivät mahdollista varautumista eriytyneisiin palveluihin, tila on avointa ja muunneltavaa tilaa ilman kiinteitä ratkaisuja
- tiloissa tulee työskentelemään myös nuorisopalveluiden henkilö/henkilöitä
- sivistyspalveluiden näkemys on, että kaupunkilaisia palvellaan kirjastoissa ohjaus- ja neuvontapalveluilla moniammatillisen henkilökunnan toimesta, jonka henkilöstövastuun kantaa sivistyspalvelut
- uusi alakerta on nuoriso- ja tapahtumapainotteinen
- palvelupiste ei voi siirtyä kirjastoon nykyisessä muodossa, vaan edellyttää toimintojen muuttumista sähköiseksi

Haasteet:

- rajatut tilat
- eri tavoitetilojen ja toiveiden yhteensovittaminen
- henkilökohtainen palvelu muissa kuin kirjasto- ja nuorisoasioissa ei sovellu suunniteltuun kirjastoratkaisuun
- kirjastossa pyritään eroon kokonaan käteismaksuista

Ehdotukset toimintojen järjestämisestä

Taustaa:

Yhteispalvelulaki muuttui 1.6.2017. Lain henki on mahdollistava ja innostava. Se antaa uusia luovia mahdollisuuksia entistä parempaan ja monipuolisempaan kuntalaisten palveluun.

Lakiuudistuksen ytimenä on sähköisen palvelun kehittäminen. Palvelut toteutetaan edelleen sopimusperusteisesti ja monipuoliset sähköiset kanavat tuovat uutta tehoa toimintaan. Uudella lailla tavoitellaan julkisen sektorin asiakaspalvelun laajempaa koaamista.

Tavoitteena on sujuva palvelu sähköisissä kanavissa ja kustannustehokas palvelun tuottaminen. Tämä voi toteutua sähköisenä asiointina itsenäisesti tai palveluneuvojan avustuksella, etäpalveluasointina itsenäisesti tai palveluneuvojan avustuksella, asiantuntijatapaamisella palveluntuottajan esimerkiksi Kelan kanssa tai asioimisena palveluneuvojan luona (käsien täytettyjen lomakkeiden skannaus tai sähköinen asiointi palveluntuottajalle)

Uusi yhteispalvelulaki mahdollistaa palvelupisteitten kehittämisen ja palveluvalikoiman monipuolistamisen. Yhteistyössä palveluntuottajien kanssa voidaan suunnitella palveluvalikoiman laajentamista tai kokonaan uusien palveluntuottajien saamista mukaan palvelupistetoimintaan (poliisi, verotoimisto, maistraatti, kela). Käyttöönottoon tarvitaan vain nettiyhteys ja tietokone. Aluehallintoviraston hallinto- ja kehittäispalvelut tukevat käyttöönottoprojekteissa.

Asiointipisteillä on tulevaisuudessa tärkeä rooli julkisten palvelujen digitalisaation edistäjänä ja sanansaattajana. Palveluneuvojat voivat jatkossa aktiivisesti opastaa asiakkaita mm. Suomi.fi -verkkopalvelujen käytössä. Suomi.fi -hankkeita ovat mm. Suomi.fi -valtuudet, Suomi.fi-verkkopalvelu, Suomi.fi-tunnistus, Suomi.fi-viestit sekä Suomi.fi -palveluväylä. Uudistus on lakisääteinen ja koskettaa kaikkia kansalaisia ja julkisyhteisöjä.

Asiointipiste, kantakaupunki (1.6.2018 alkaen):

Vaihtoehto A:

Asiakkaita ohjataan ensisijaisesti sähköisten palveluiden käyttöön asiakaspäätteillä (varaukset, maksaminen Suomi.fi palveluihin perehdyttäminen). Sähköisten asiakaspäätteiden käytön opastukseen hyödynnetään siviilipalveluhenkilöitä, työllistettyjä ja uudelleen sijoitettavia. Asiointipisteestä karsitaan pois sekalainen tarvikemyynti, jolloin saadaan tilaa toiselle asiakaspäätteelle.

Nykyinen puhelinoperaattori mahdollistaa Chat-palvelut. Tällaisia ratkaisuja on käytössä esim. Oulun kaupungissa. Selvitetään näiden chat-palveluiden käyttöönottoa, johon yhdistetään kysymystorin toiminnot. Tapahtumien varaukset ja maksaminen ohjataan mahdollisimman paljon sähköisiin palveluihin.

Varsinainen asiakaspalvelu hoidetaan yhden paikalla olevan palveluneuvojan toimesta. Toinen palveluneuvoja keskittyy chat-palveluiden antamiseen, tilitysten ym. taustatehtävien hoitamiseen.

Kirjaston tiloihin tulevaa sähköistä kosketusnäyttötaulua hyödynnetään myös nähtävillä olevien asiakirjojen tutustumiseen (kaavat ym.) Sähköiseltä infotaululta löytyvät myös tiedot keneltä ja mistä numerosta saa lisätietoa.

Kaupungintalon virastovahtimestarin toimi vakinaistetaan ja työnkuvaan sisällytetään mm. avainten luovutukset, mahdolliset koodaukset ja mahdollisesti myös muita tehtäviä, kuten allekirjoitettavista ja tarkastettavista pöytäkirjoista huolehtiminen.

Kuntalaisten kannalta asiointipisteen sijoittaminen kirjaston yhteyteen olisi toiminallisesti paras ratkaisu. Kirjaston laajennusosa ei kuitenkaan tilaratkaisultaan mahdollista asiointipisteen siirtymistä. Lisäksi toimintojen tulisi perustua nykyistä enemmän sähköiseen asiointiin.

Kirjastossa asiakasinfopisteessä palvellaan kirjaston asiakkaita ja opastetaan tarvittaessa muihin kaupungin toimipisteisiin. Kirjastossa on tälläkin hetkellä asiakaspäätteitä omatoimiseen työskentelyyn ja sähköisten palveluiden omatoimiseen käyttöön.

Vaihtoehto B:

Asiointipiste uuteen keskustaan

Keskustan uuden kerrostaloalueen liiketiloista varataan tila asiointipistettä varten ja tähän asiointipisteeseen keskitetään kaikki asiakaspalvelu kaupungintalolta. Tällöin asiakaspalvelijat/palveluneuvojat sijaistaisivat toinen toisiaan.

Tilaan voitaisiin varata myös asiakkaille virtuaalinen etäyhteysmahdollisuus muihin julkisiin organisaatioihin (poliisi, maistraatti, kela, te -toimisto jne.). (Skype yhteys)
Tilaan varattaisiin myös useampi asiakaspääte, jonka käytössä palveluneuvojat auttavat. Pääpaino olisi digitaalisen asiointitavan ja uusien kanavien ml. (Suomi.fi) neuvonnassa.



Saaristoalueiden kirjasto- ja palvelupistetoiminnot:

Vaihtoehto A:

Merimaskun ja Rymättylän kirjastonhoitajat vastaavat näiden toimipisteiden kirjasto- ja palvelupisteasioista niiden nykyisessä laajuudessa. Tämä edellyttää, että saadaan rekrytointilupa yhdelle kirjastoammatilliselle henkilölle, joka vastaa Merimaskun ja Rymättylän toimipisteiden sijaistuksista ja joka ottaa vastatakseen ns. digitalkkarin tehtävät.

Saariston palvelupisteiden nykyinen henkilöresurssi on kolme vakanssia, joista yhtä on hoidettu määräaikaikaisena. Jatkossa vakanssit vähenisivät kahteen. Näistä toinen vakanssi sijoitetaan Velkuan palvelu-/asiointipisteeseen ja toinen kaupunginkansliaan asiointipisteen yhteyteen. Viimeksi mainitun tehtävänä on myös sijaistaa sekä Velkuan että kaupungintalon palvelu-/asiointipisteitä ja tarvittaessa puhelinvaihdetta. Vapautuva vakanssi voidaan siirtää kirjastotoimeen esimerkiksi edellä kerrotun kirjastoammatillisen henkilön palkkaukseen.

Vaihtoehto B :Saariston palvelupiste pyörille

Saariston palveluneuvonta toteutetaan liikkuvana palveluautoratkaisuna. Palveluneuvoja palvelee Rymättylän ja Merimaskun kaupallisten palveluiden läheisyydessä 2-3 pv/ viikko palveluautoratkaisuna sekä, sijaistaa tarvittaessa Velkuan palvelupisteessä.

Palveluautoversio voi olla myös tilauspohjainen, jolloin palveluneuvoja käy saaristoalueen asiakkaan kotona tilauspohjaisesti kannettavan tietokoneen kanssa.

Puhelinvaihte:

Toiminnot jatkuvat nykymuotoisina Sote- ja maakuntauudistuksen toteutumiseen asti. Sen jälkeen kaupungilla on käytössä vain yksi keskusnumero, jolloin mm. kasvavien sijaistus ja tauotusongelmien johdosta palvelut hankitaan ulkoiselta operaattorilta.

Tehostetaan tiedottamista eri yksiköiden suorista puhelinnumeroista, chat-palvelunumeroista jne.

Nykyisen vakanssinhoitajan tehtäviin lisätään postituksen lisäksi, asiointipisteen ja chat-palveluiden toimintaan osallistumista.

Kaupungintalon monistamo:

Monistamotoimintoja jatketaan nykyisen koneen leasing-sopimuksen ajan. Jatkossa alakertaan riittää vähemmän tehokas verkossa oleva kopiokone/tulostin. Isommat tulostuspalvelut, kuten tilinpäätös- ja talousarviokirjat hankintaan ulkoiselta toimijalta (kilpailutus). Tämä edellyttää, että monistettava materiaali valmistuu ajoissa.

Pirjo Kankaristo

Riitta Luotio

Tarja Tuomi

Ilkka Valve