



VALTIOVARAINMINISTERIÖ

SADe-ohjelman Kansalaisen yleisneuvontapalvelu -hanke loppuraportti

Valtiovarainministeriön julkaisu – 50/2015

VALTIOVARAINMINISTERIÖ

PL 28 (Snellmaninkatu 1 A) 00023 VALTIONEUVOSTO

Puhelin 0295 16001 (vaihde)

Internet: www.vm.fi

Taitto: Valtioneuvoston hallintoyksikkö Tietotuki- ja julkaisuyksikkö/Pirkko Ala-Marttila

Helsinki 2015

Kuvailulehti

Julkaisija ja julkaisuaika	Valtiovarainministeriö, joulukuu 2015	
Tekijät	SADe-ohjelman Kansalaisen yleisneuvontapalvelu -hanke	
Julkaisun nimi	SADe-ohjelman Kansalaisen yleisneuvontapalvelu –hankkeen loppuraportti	
Asiasanat		
Julkaisusarjan nimi ja numero	Valtiovarainministeriön julkaisuja 50/2015	
Julkaisun myynti/jakaja	Julkaisu on saatavissa pdf-tiedostona osoitteesta www.vm.fi/julkaisut .	
ISBN 978-952-251-746-3 (PDF) ISSN 1797-9714 (PDF)	Sivuja 55	Kieli Suomi

Tiivistelmä

Valtiovarainministeriö käynnisti Kansalaisen yleisneuvontapalvelu -hankkeen vuoden 2009 lopussa ja hankkeen esisuunnittelu toteutettiin vuoden 2010 aikana. Joulukuussa 2010 valmistunut esisuunnittelun loppuraportti linjasi neuvontapalvelun toimintamallia ja kehittämis aikataulua.

Alueellistamisen koordinaatioryhmän päätöksen jälkeen vuonna 2011 käynnistettiin osana SA-De-ohjelmaa ja valtiovarainministeriön päätöksellä hankkeen esiselvitysvaihe. Tavoitteena oli rakentaa keskitetty valtion ja kuntien yhteinen yleisneuvontapalvelu. Hankkeen toteutusvaihe alkoi elokuussa 2012 ja jatkui lokakuuhun 2013 saakka.

Kansalaisneuvonta aloitti toimintansa marraskuussa 2013, jonka jälkeen hanke ja palvelu siirtyivät jatkokehittämiskokoukseen. Jatkokehittämisestä on vastannut sekä Kansalaisen yleisneuvontapalvelu -hanke että Valtiokonttori, jolle jatkuvan palvelun tuotantovastuu kuuluu. Kansalaisen yleisneuvontapalvelu -hanke päättyi joulukuussa 2015.

Tässä raportissa esitellään tarkemmin Kansalaisen yleisneuvontapalvelu -hankkeen elinkaari, organisointi ja toiminta koko hankekauden ajalta. Raportissa tarkastellaan koko hankekautta sekä esitellään Kansalaisneuvonnan toimintaa.

Presentationsblad

Utgivare och datum	Finansministeriet, december 2015	
Författare	Medborgarens allmänna rådgivningstjänst -projekt	
Publikationens titel	SADe-ohjelman Kansalaisen yleisneuvontapalvelu –hankkeen loppuraportti	
Publikationsserie och nummer	Finansministeriets publikationer 50/2015	
Beställningar/distribution	Publikationen finns på finska i PDF-format på www.vm.fi/julkaisut .	
ISBN 978-952-251-746-3 (PDF) ISSN 1797-9714 (PDF)	Sidor 55	Språk Finska

Sammandrag

Finansministeriet inledde Medborgarens allmänna rådgivningstjänst -projektet i slutet av 2009 och förhandsplaneringen genomfördes under 2010. Slutrapporten för förhandsplaneringen som blev färdig 2010 drog upp riktlinjer för rådgivningstjänsten och utvecklingstidtabellen.

Efter att samordningsgruppen behandlat frågan 2011 inledde man genom finansministeriets beslut förhandsutredningen av projektet som en del av SADe-programmet. Målet var att konstruera en centraliserad gemensam rådgivningstjänst som täcker staten och kommunerna. Verkställandet inleddes i augusti 2012 och fortsatte till oktober 2013.

Medborgarrådgivningen inledde sin verksamhet i november 2013, varefter projektet och servicen övergick i nästa utvecklingsskede. Vidareutvecklingen har gjorts både av projektet och av Statskontoret som ansvarar för serviceproduktionen. Medborgarnas allmänna rådgivningstjänst - projektet löper ut i december 2015.

Denna rapport innehåller en noggrannare presentation av livscykeln för, organiseringen av och verksamheten inom medborgarnas allmänna rådgivningstjänst -projektet. Rapporten granskar hela projektperioden och presenterar Medborgarrådgivningens verksamhet.

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ.....	6
SAMMANFATTNING.....	7
ABSTRACT	8
1 Hankkeen elinkaari.....	10
1.1 Hankkeen kuvaus.....	11
1.2 Hankkeen eteneminen	13
1.2.1 Hankkeen esisuunnittelu	13
1.2.2 Hankkeen esiselvitysvaihe	13
1.2.3 Esiselvityksestä toteutukseen	17
1.2.4 Jatkokehittäminen	24
1.3 Tavoitteiden toteutuminen	26
1.3.1 Toiminnalliset tavoitteet.....	27
1.3.2 Laadulliset tavoitteet.....	32
1.3.3 Taloudelliset tavoitteet.....	35
1.3.4 Aikataulutavoitteet.....	37
1.3.5 Vaikuttavuustavoite	38
1.4 Haasteet.....	38
1.4.1 Toiminnan rahoituksen riittävyys	39
1.4.2 Markkinointiviestinnän onnistuminen.....	39
1.4.3 Hallinnonalakohtaisten toimijoiden integroinnin ja sitouttamisen onnistuminen	40
1.4.4 Muutosten vaikutukset organisaatioihin	41
1.4.5 Muut haasteet	42
1.5 Keskeiset onnistumiset ja hyvät käytännöt.....	42
1.5.1 Onnistumiset ja hyvät käytännöt hallinnon näkökulmasta	42
1.5.2 Keskeiset onnistumiset asiakasnäkökulmasta	43
2 Tulokset.....	43
2.1 Toteutettu palvelu: Kansalaisneuvonta.....	43
2.1.1 Hallinta- ja rahoitusmallit	46
2.2 Käyttöönottojen onnistuminen	46
2.3 Palveluiden käyttöaste ja leviäminen.....	46
2.3.1 Kansalaisneuvonnan markkinointiviestintä.....	48
2.4 Muut tuotokset.....	51
3 Onnistumisen ja vaikuttavuuden arviointi	51
3.1 Palvelun valmiusaste.....	51
3.2 Hyötyjen arviointi	51
4 Kehittämisen resurssit	53
5 Jatkotoimet ja –esitykset	54
5.1 Palvelun jatkuvuus ja jatkokehittäminen.....	54
5.2 Hyötyjen seuranta	54
5.3 Palvelujen asema linjaorganisaation tehtävissä ja tulostavoitteissa	54
LIITTEET	55

TIIVISTELMÄ

Hallitus hyväksyi talouspoliittisessa ministerivaliokunnassa maaliskuussa 2009 kannanoton sähköisen asiointin ja tietoyhteiskuntakehityksen vauhdittamisesta. Kannanoton toteuttamiseksi valtiovarainministeriö käynnisti Sähköisen asiointin ja demokratian vauhdittamisohjelman (SADe-ohjelma). Ohjelman tavoitteena oli tarjota kansalaisille ja yrityksille hyödyllistä, sujuvaa ja helppoa sähköistä asiointia julkisiin palveluihin sekä tuottaa asiakaslähtöisiä ja yhteen toimivia, julkisen sektorin kustannustehokkuutta ja laatua vahvistavia sähköisiä palvelukokonaisuuksia. SADe-ohjelmassa toimi kuusi sähköisen asiointin palvelukokonaisuutta ja kaksi erillishanketta, joista toinen oli Kansalaisen yleisneuvontapalvelu -hanke.

Valtiovarainministeriö käynnisti Kansalaisen yleisneuvontapalvelu -hankkeen vuoden 2009 lopussa ja hankkeen esisuunnittelu toteutettiin vuoden 2010 aikana. Joulukuussa 2010 valmistunut esisuunnittelun loppuraportti linjasi neuvontapalvelun toimintamallia ja kehittämisaiakataulua. Alueellistamisen koordinaatioryhmä puolsi yleisneuvontapalvelun asiakaspalvelun sijoittamista Kouvolaan. Päätöksen taustana oli tuolloin meneillään oleva hätäkeskusuudistus, jonka linjausten mukaan Itä- ja Kaakkois-Suomen hätäkeskustoiminta keskitettiin Kuopioon. Uudistuksen myötä oli nähtävissä, että keskittäminen Kuopioon tulisi vapauttamaan henkilöresursseja muista hätäkeskuksista.

Alueellistamisen koordinaatioryhmän päätöksen jälkeen käynnistettiin osana SADe-ohjelmaa ja valtiovarainministeriön päätöksellä hankkeen esiselvitysvaihe. Tavoitteena oli rakentaa keskitetty valtion ja kuntien yhteinen yleisneuvontapalvelu. Esiselvitysvaiheen jälkeen SADe-ohjelman johtoryhmä puolsi maaliskuussa 2012 ehdollisena hankkeen toteutukseen siirtämistä. Hankkeen toteutusvaihe alkoi elokuussa 2012 ja jatkui lokakuuhun 2013 saakka. Kansalaisneuvonta aloitti toimintansa marraskuussa 2013, jonka jälkeen hanke ja palvelu siirtyivät jatkokehittämisvaiheeseen. Jatkokehittämisestä on vastannut sekä hanke että Valtiokonttori, jolle jatkuvan palvelun tuotantovastuu kuuluu. Kansalaisen yleisneuvontapalvelu -hanke päättyy joulukuussa 2015.

Kansalaisneuvonta tarjoaa keskitetysti tietoa julki-sista palveluista ja ohjaa oikean viranomaisen luokse. Palvelu ottaa vastaan kansalaisten puheluita, ohjaa ja opastaa viranomaisten palveluiden löytämisessä, sähköisten palveluiden käytössä ja antaa tietoja viranomaisten toiminnasta. Palvelu toimii kansallisten sähköisten tukipalveluiden (esimerkiksi Kansalaisen asiointitilin ja verkkotunnistamis- ja maksamispalvelu Vetuman) asiakaspalveluna. Palvelun tarkoitus on myös vähentää osaltaan yleiseen hätänumeroon tulevien kiireettömien neuvonta- ja ohjauspuhelujen määrää. Valtion ja kuntien yhteisen neuvontapalvelun tavoitteena on helpottaa kansalaisten asiointia julkisissa palveluissa. Tulevaisuudessa palvelu on osa kansalaisen palvelunäkymää.

Puhelinpalvelu on avoinna maanantaista perjantaihin klo 8-21 ja lauantaisin klo 9-15. Kansalaisneuvonnan Kouvolan toimipisteessä on 12 työntekijää.

Tässä raportissa esitellään tarkemmin Kansalaisen yleisneuvontapalvelu -hankkeen elinkaari, organisointi ja toiminta koko hankekauden ajalta. Raportissa tarkastellaan koko hankekautta sekä esitellään Kansalaisneuvonnan toimintaa. Ensimmäisessä luvussa kuvataan hankkeen etenemistä kronologisesti esiselvitysvaiheesta toteutukseen ja jatkokehittämisvaiheeseen sekä esitellään toteutusvaiheen alaprojektit.

Toisessa luvussa kerrotaan hankkeen tuloksista, kuvataan hallinta- ja rahoitusmalli sekä esitellään Kansalaisneuvonnan ensimmäisten toimintavuosien tuloksia. Luvussa tarkastellaan palvelun käyttöasteen kehittymistä sekä kerrotaan palvelun markkinoitviestinnän toimenpiteistä ja vaikutuksista palvelun tunnettuuteen.

Kolmannessa luvussa arvioidaan hankkeen ja palvelun onnistumista eri näkökulmista sekä tarkastellaan palvelun tuottamia hyötyjä.

Viimeinen luku keskittyy palvelun tulevaisuuteen, ylläpitoon ja seurantaan sekä sen yhtymäkohtiin muihin palveluihin kuten kansalaisen palvelunäkymään, jonka neuvontapalveluna Kansalaisneuvonta tulee jatkossa toimimaan. Kansalaisneuvonnan rooli tuleekin korostumaan tulevaisuudessa sähköisten tukipalveluiden asiakaspalveluna. Jatkossa myös toimiva viranomaisyhteistyö on Kansalaisneuvonnan toiminnan kannalta keskeistä.

SAMMANFATTNING

Regeringens finanspolitiska ministerutskott godkände mars 2009 ställningstagandet om påskyndande av digital ärendehantering och informationssamhällsutveckling. Finansministeriet inledde Programmet för påskyndande elektronisk ärendehantering och demokrati (SADe-programmet) i syfte att verkställa ställningstagandet. Målet med programmet var att erbjuda medborgarna och företagen nyttiga, smidiga och enkla digitala kanaler till offentliga tjänster samt att producera kundorienterade och interoperabla digitala servicehelheter som förstärker den offentliga sektorns kostnadseffektivitet och kvalitet. SADe-programmet hade sex servicehelheter för digital ärendehantering och två separata projekt, av vilka Medborgarens allmänna rådgivningstjänst var det andra.

Finansministeriet inledde Medborgarens allmänna rådgivningstjänst -projektet i slutet av 2009 och förhandsplaneringen genomfördes under 2010. Slutrapporten för förhandsplaneringen som blev färdig 2010 drog upp riktlinjer för rådgivningstjänsten och utvecklingstidtabellen. Samordningsgruppen för regionaliseringen understödde placeringen av den allmänna rådgivningstjänstens kundservice till Kouvola. Beslutet baserade sig på den dåvarande nödcentralsreformen, där nödcentralsverksamheten i östra och sydöstra Finland koncentrerades till Kuopio. Det blev i och med reformen uppenbart att koncentrereringen till Kuopio skulle frigöra resurser från andra nödcentraler.

Efter att samordningsgruppen behandlat frågan inledde man genom finansministeriets beslut förhandsutredningen av projektet som en del av SADe-programmet. Målet var att konstruera en centraliserad gemensam rådgivningstjänst som täcker staten och kommunerna. SADe-programmets ledningsgrupp understödde efter förhandsutredningsskedet i mars 2012 villkorligt en uppskjutning av verkställandet. Verkställandet inleddes i augusti 2012 och fortsatte till oktober 2013. Medborgarrådgivningen inledde sin verksamhet i november 2013, varefter projektet och servicen övergick i nästa utvecklingsskede. Vidareutvecklingen har gjorts både av projektet och av Statskontoret som ansvarar för serviceproduktionen. Medborgarnas allmänna rådgivningstjänst - projektet löper ut i december 2015.

Medborgarrådgivningen erbjuder koncentrerad information om offentliga tjänster, och den styr till rätt myndighet. Tjänsten tar emot medborgarsamtal, den guidar och handleder i sökningen av myndigheternas tjänster samt i användningen av digitala tjänster, och den ger information om myndigheternas verksamhet. Tjänsten fungerar

även som kundservice för de nationella digitala stödtjänsterna (t.ex. Medborgarkontot och nätidentifierings- och betalningstjänsten Vetuma). Ett annat mål med tjänsten är att den för egen del minska på antalet icke brådskande rådgivnings- och guidningssamtal till det allmänna nödnumret. Statens och kommunernas gemensamma rådgivningstjänst ska underlätta medborgarnas ärendehantering hos myndigheterna. I framtiden kommer tjänsten att vara en del av medborgarens servicevy.

Telefonservicen är öppen från måndag till fredag kl. 8-21 och på lördag kl 9-15. Medborgarrådgivningens servicepunkt i Kouvola har 12 anställda.

Denna rapport innehåller en noggrannare presentation av livscykeln för, organiseringen av och verksamheten inom medborgarnas allmänna rådgivningstjänst - projektet. Rapporten granskar hela projektperioden och presenterar Medborgarrådgivningens verksamhet. I det första kapitlet beskrivs framskridningen med projektet i kronologisk ordning från förhandsutredningen till verkställandet, och dessutom presenteras underprojekten i verkställighetsskedet.

I det andra kapitlet redogörs för projektets resultat, där beskrivs hanterings- och finansieringsmodellen, och där presenteras resultaten från Medborgarrådgivningens första verksamhetsår. I kapitlet granskar man hur tjänstens utnyttjandegrad utvecklats och dessutom redogör man för marknadsföringen och dess inverkan på kännetecknen om tjänsten. I det tredje kapitlet utvärderar man projektets och tjänstens framgångsrikhet och dessutom granskar man nyttorna som tjänsten genererar.

Det sista kapitlet fokuserar på tjänstens framtid, underhållet och uppföljningen av den, samt på beröringspunkterna till andra tjänster, såsom medborgarens servicevy. Medborgarrådgivningen kommer i fortsättningen att vara en rådgivningstjänst även till den. Medborgarrådgivningen kommer att få en allt mera framträdande roll i framtiden som kundtjänst för digitala stödtjänster. I fortsättningen kommer även välfungerande myndighetssamarbete att spela en väsentlig roll för Medborgarrådgivningens verksamhet.

ABSTRACT

In March 2009, the Cabinet Committee on Economic Policy adopted a Government position on the promotion of e-services and the information society. For the purpose of implementing this position, the Ministry of Finance launched the Action Programme for eServices and eDemocracy (the SADe Programme). The purpose of the programme was to provide citizens and businesses with useful, prompt and easy online access to public services and to produce customer-oriented and compatible online service packages enhancing cost-effectiveness and quality in the public sector. The SADe Programme comprised six e-services packages and two separate projects, one of the latter being the Citizens' Advice Service project.

The Ministry of Finance started the Citizens' Advice Service project at the end of 2009, and preliminary planning took place during 2010. The preliminary planning final report completed in December 2010 outlined the operating model and development timeline for the service. The regionalisation coordination team recommended that the customer service centre for the Citizens' Advice Service will be located in Kouvola. This recommendation stemmed from the then ongoing emergency response centre reform, under which emergency response centre functions in eastern and south-eastern Finland were relocated to Kuopio. It was apparent that centralis-

ing these functions to Kuopio would lead to a release of human resources from other emergency response centres.

After the decision by the regionalisation coordination team, the preliminary investigation phase was launched by decision of the Ministry of Finance under the SAdE Programme. The goal was to establish a joint central and local government general advice service. Following the preliminary investigation phase, in March 2012 the SAdE Programme management group gave its conditional approval for putting the project into practice. The implementation phase began in August 2012 and continued until October 2013. Public Service Info was inaugurated in November 2013, and the project and the service went into the further development phase. Further development has been undertaken within the project itself and by the State Treasury, which has responsibility for continued service production. The Citizens' Advice Service project will end in December 2015.

Public Service Info is a central source for information on public services, referring customers' queries to the appropriate authority. The service provides a helpline for citizens, offering advice and directions in how to find the appropriate official services, how to use online services and how various authorities operate. It is the customer service for national online support services (e.g. the Citizen's account and the Vetuma online authentication and payment service). Its purpose is also to divert non-urgent calls for advice and referrals from the 112 emergency number. The aim behind creating a joint central and local government advisory service is to make it easier for citizens to navigate public services. In the future, this service will form part of the Citizen's Portal.

The helpline is open on Mondays to Fridays 08.00–21.00 and on Saturdays 09.00–15.00. There are 12 employees at the Public service info office in Kouvola.

The present report contains a detailed presentation of the life cycle, organisation and operations of the Citizens' Advice Service project over the project period. The report addresses the entire project period and describes the operations of the Citizens' Advice Service. Chapter 1 describes the progress of the project chronologically, from preliminary investigation to implementation and further development, including the sub-projects in the implementation phase.

Chapter 2 describes the outcomes of the project, the administration and funding model and results from the first years of operation of the Citizens' Advice Service. This includes a discussion of how the utilisation rate has developed and of marketing communications measures and their impact on public recognition of the service.

Chapter 3 contains an evaluation of how successful the project and the service have been from various perspectives and a discussion of the benefits of the service.

The final chapter focuses on the future, upkeep and monitoring of the service and its connections to other services such as the Citizen's Portal; Public Service Info will become the helpline of the Citizen's Portal. Public Service Info will be increasingly profiled as a helpline for online support services, and smooth cooperation between authorities will be essential for its continued operation.

t

1 Hankkeen elinkaari

Hankkeen valmistelu aloitettiin marraskuussa 2009 valtiovarainministeriössä. Tavoitteena oli tehdä ehdotus kansalaisille suunnatusta julkisen hallinnon yleisneuvontapalvelun toimintamallista. Hankkeen valmistelun taustalla oli tarve vähentää hätäkeskuksiin tulevien sinne kuulumattomien kiireettömien puheluiden määrää.

Valtiovarainministeriö asetti osana SADe-ohjelmaa Kansalaisen yleisneuvontapalvelu – hankkeen ajalle 1.11.2009–31.12.2010. Hankkeen tavoitteena oli tehdä ehdotus kansalaisille suunnattavan julkisen hallinnon yleisneuvontapalvelun toimintamallista ja organisoinnista. Esisuunnitteluvaihe saatiin valmiiksi 7.12.2010 ja [loppuraportti](#) luovutettiin valtiovarainministeriölle.

Esisuunnittelun pohjalta aloitettiin vuonna 2011 esiselvitysvaihe, jonka aikana laadittiin SADe-ohjelman vaatimusten mukaiset dokumentit ja tietojärjestelmien vaatimusmäärittelyt. Hankkeen klusteriryhmä asetettiin ajalle 16.8.2011–29.2.2012. Esiselvityksessä täsmennettiin neuvontapalvelun toimintamallia ja kehittämisaikeita. Lisäksi selvitettiin kansalaisten odotuksia kyseiselle palvelulle Taloustutkimuksen toteuttamien haastatteluiden avulla sekä tarkennettiin palvelun toiminnan kannalta keskeisten viranomaisten prosesseja. Selvitys sisälsi myös yksityiskohtaiset esitykset yleisneuvontapalvelun organisoinnista ja henkilöstöön liittyvistä kysymyksistä. Esiselvitysvaiheen [loppuraportti](#) valmistui 29.2.2012.

Esiselvitysvaiheen jälkeen SADe-ohjelman johtoryhmä puolsi ehdollisena 21.3.2012 hankkeen toteutukseen siirtämistä. Lisäksi hallinnon ja aluekehityksen ministerityöryhmä (HALKE) puolsi 1.6.2012 palvelun perustamista Kouvolaan. Valtiovarainministeriö antoi 20.6.2012 määräyksen, jonka mukaan Valtiokonttorin tulee 31.12.2012 mennessä organisoida toimintonsa siten, että yleisneuvontapalvelun liittäminen Valtiokonttoriin ja siihen liittyvät virkasiirrot voidaan tarvittaessa toteuttaa 1.1.2013 alkaen. Kansalaisen yleisneuvontapalvelu – hankkeen tarkoitus ja tehtävä oli rakentaa kansalaisille suunnattu julkisen hallinnon yleisneuvontapalvelu. Hankkeessa tuli rakentaa palvelu, joka vastaa asiakkaan palvelutarpeisiin elämänkaaren eri vaiheissa ja tilanteissa hallinnonaloista ja organisaatioiden rajoista riippumatta. Palvelun tavoitteena on helpottaa kansalaisten asiointia julkisissa palveluissa sekä tukea sähköisten palveluiden käyttöä.

Hanke siirtyi toteutusvaiheeseen elokuussa 2012, jolloin asetettiin hankkeelle klusteriryhmä toimikaudeksi 1.8.2012–31.12.2015. Toteutusvaiheessa aloitettiin teknisten ratkaisujen määrittely ja käyttöönotto sekä laadittiin hankkeen ensimmäinen sisäinen ja ulkoinen markkinointisuunnitelma. Tässä vaiheessa tuotettiin myös tulevien palveluneuvojen koulutussuunnitelma.

Henkilöstön rekrytointi palveluun tapahtui syyskuussa 2012 ja valtiovarainministeriön päätös henkilöstövoimavarojen siirrosta hallinnonalojen välillä tehtiin joulukuussa 2012. Yksitoista palveluneuvojaa ja lähiesimies aloitti tehtävässä tammikuussa 2013, jolloin alkoi myös koulutussuunnitelman toteutus.

Toteutusvaiheessa hankkeen alaprojektit olivat toimitilat ja muu infrastruktuuriprojekti, henkilöstöresurssit ja koulutusprojekti, tietojärjestelmäprojekti, toimintakonseptiprojekti ja markkinointiviestintäprojekti. Projektien eteneminen ja niiden tuotokset esitellään myöhemmin tässä luvussa.

Hankkeen varsinainen toteutusvaihe päättyi marraskuussa 2013 kun palvelu avattiin. Tämän jälkeen palvelu siirtyi jatkokehittämisvaiheeseen. Jatkokehittämisvaihe päättyy SADe-ohjelman päättyessä vuoden 2015 lopussa.

Taulukko 1 Hankkeen vaiheistus

HANKKEEN VAIHEISTUS				
nro	vaihe	vaiheen kuvaus	alkupvm	valmpvm
1	Valmistelu: esisuunnittelu	Valtiovarainministeriön osana Sähköisen asioinnin ja demokratian vauhdittamisohjelmaa (SADe-ohjelma) asettama Kansalaisen yleisneuvontapalvelu -hanke, joka teki ehdotuksen kansalaisille suunnattavan julkisen hallinnon yleisneuvontapalvelun toimintamallista ja organisoinnista	1.11.2009	31.12.2010
2	Esiselvitys: suunnittelu	Kansalaisen yleisneuvontapalvelu – hankkeen esiselvitys, jonka aikana laadittiin SADe-ohjelman edellyttämät esiselvitysvaiheen materiaalit, neuvontapalvelun tarvitsemien tietojärjestelmien vaatimusmääritykset arkkitehtuuritasolla ja verrattiin niitä olemassa oleviin järjestelmiin, toteutettiin asiakaskysely kansalaisten odotuksista neuvontapalvelusta ja tarkennettiin toisen asteen hallinnonalakohtaiset toimijat ja niihin liittyvät palvelupyyntöprosessit	1.8.2011	31.3.2012
3	Toteutus	Tehtiin vaatimusmääritykset ja toteutettiin tekniset ratkaisut sekä laadittiin sisäinen ja ulkoinen markkinointisuunnitelma. Lisäksi tehtiin koulutus-/osaamisen kehittämissuunnitelma. Aloitettiin markkinoinnin (sisäinen ja ulkoinen) toteuttaminen suunnitelman mukaisesti.	1.8.2012	31.10.2012
4	Toteutus: testaus	Järjestelmäkokonaisuuden teknisiä ominaisuuksia testattiin erilaisissa palvelutilanteissa	1.6.2012	30.9.2013
5	Toteutus: käyttöön- oton suunnittelu	Toteutettiin toteutusvaiheessa laadittuja markkinointi- ja koulutus-/osaamisen kehittämissuunnitelmia	1.8.2012	31.10.2013
6	Toteutus: käyttöön- otto	Toteutettiin käyttöönotto suunnitelman mukaisesti	1.10.2013	25.11.2013
7	Toteutus: arviointi	Arvioitiin palvelun toteutusta ja päätettiin jatkotoimenpiteistä	1.11.2013	11.2.2014
8	Toteutus: jatkokehittäminen	Tehtiin palvelun jatkokehittämissuunnitelma ja toteutettiin kehittämistoimenpiteet suunnitelman mukaisesti	1.12.2013	30.12.2015

1.1 Hankkeen kuvaus

Kansalaisen yleisneuvontapalvelu – hankkeen tarkoitus ja tehtävä oli rakentaa kansalaisille suunnattu julkisen hallinnon yleisneuvontapalvelu (Kansalaisneuvonta). Lähtökohtana oli rakentaa palvelu, joka vastaa asiakkaan palvelutarpeisiin elämänsä eri vaiheissa ja tilanteissa hallinnonaloista ja organisaatioiden rajoista riippumatta. Palvelulla tavoiteltiin kansalaisten sujuvampaa ja helpompaa asiointia sekä uusia osallistumisen ja vuorovaikutuksen muotoja.

Hanketta hallinnoi ja koordinoi vuosien 2009–2015 aikana valtiovarainministeriössä Kunta- ja aluehallinto-osaston Rakenne- ja ohjausyksikkö, jossa toimi projektin vastuuhenkilö. Toteutus tapahtui yhdessä palvelun tuottajan Valtiokonttorin, Valtion IT-palvelukeskuksen ja ulkoisten konsulttien kanssa.

Kansalaisen yleisneuvontapalvelu -kehittämishankkeen omistajuus oli valtiovarainministeriössä SADe-ohjelman ajan. Hankkeen omistaja päätti hankkeen resurssien käytöstä, hankeorganisaation rakenteesta ja hankkeen sisäisestä ohjausmallista, toteutettujen palvelujen käyttöönottovalmiudesta sekä olennaisista muutoksista hankke- ja projektisuunnitelmiin, jos ne vaikuttavat olennaisesti hankkeen tavoitteisiin.

Hankkeen klusteriryhmä ja SADe-ohjelman johtoryhmä seurasivat ja ohjasivat hankkeen etenemistä.

Valtiokonttori on vastannut Kansalaisneuvonnan operatiivisesta perustamisesta ja toiminnasta, johon osoitetaan Valtiokonttorille erillinen rahoitus vuosittaisessa talousarviossa. Valtiokonttori osallistui kehittämishankkeen suunnitteluun ja tuotettavien palveluiden toteutukseen sekä jatkokehittämiseen vuosien 2012–2015 aikana.

Kansalaisen yleisneuvontapalvelu – hankkeen elinkaari muodostui yleisneuvontapalvelun esisuunnittelusta ja esiselvityksestä, palvelukokonaisuuden ensimmäisen vaiheen toteutuksesta ja käyttöönotosta sekä jatkokehittämisvaiheesta.

Toteutusvaiheessa hanke koostui osaprojekteista (toimintakonsepti, markkinointi ja viestintä, koulutus, tietojärjestelmien käyttöönotto, organisointi ja prosessit) sekä muista hankkeen vastuulla olevista tehtävistä ja hankkeen puitteissa toimivista työryhmistä.

Hankkeelle nimettiin toteutusvaiheen ajaksi hanke-/projektiryhmä, joka oli osaprojekteista muodostuvan projektikokonaisuuden operatiivinen ohjausryhmä. Ryhmän tehtävänä oli toimia hankkeen välittömän ohjauksen ja hallinnan elimenä, vastata projektien onnistumisesta, päätöksenteosta sekä toimia hanke-/projektipäällikön ja osaprojekteista vastaavien tukena. Hankeryhmän puheenjohtajana toimi Heli Sillanmikko.

Hankkeen klusteriryhmän (ohjausryhmä) tehtävänä oli hankkeen strateginen ohjaus ja seuranta. Tämän lisäksi klusteriryhmän vastuulla oli esittää toimijoiden ja sidosryhmien tarpeet hankkeelle ja ottaa kantaa esitettyihin toteutusvaihtoehtoihin. Jäsenen tuli vastata omalta osaltaan tiedonkulusta ja kahdensuuntaisesta hankkeeseen liittyvästä viestinnästä omassa organisaatiossaan sekä oman organisaationsa sidosryhmille sekä oman organisaationsa osaamisen välittämisestä hankkeelle. Klusteriryhmän jäsenet olivat valtionhallinnon ja kuntien edustajia ja sen puheenjohtajana toimi Marko Puttonen valtiovarainministeriöstä.

Hanke siirtyi jatkokehitysvaiheeseen kun palvelu avautui marraskuussa 2013. Klusteriryhmän lisäksi hankkeen seuranta toteutettiin tämän jälkeen palvelun seurantar ryhmässä, jossa oli mukana sekä valtiovarainministeriön että Valtiokonttorin edustajat.

Hankkeen tarkoitus ja tehtävä oli rakentaa kansalaisille suunnattu julkisen hallinnon yleisneuvontapalvelu. Hankkeen klusterin asettamispäätöksessä todettiin, että palvelu toteutetaan kolmessa vaiheessa: aluksi palvelun tuli toimia informaation, yhteystietojen välittämisen ja sähköisen asioinnin tukemisen palveluna. Toisessa vaiheessa tuli keskittyä palvelun laadun parantamiseen eli jaettavan informaation ja tiedon laajentamiseen sekä esimerkiksi sosiaalisen median kommunikaatiokanavien lisäämiseen. Tämän jälkeen pääpaino on sähköisten palveluiden lisäämisessä. Palvelua on hankkeessa kehitetty näistä lähtökohdista käsin.

Taulukko 2 Hankkeen parissa työskennelleet henkilöt vuosina 2010–2015

Toimikausi	Nimi	Nimike	Rooli
2011–2013	Heli Sillanmikko	Projektipäälikkö	Kansalaisen yleisneuvontapalvelu-hankkeen raportoinnin ja kokonaisuuden vastuhenkilö
2013–2015	Heli Parikka	Projektiasiantuntija	Kansalaisen yleisneuvontapalvelu-hankkeen raportoinnin ja kokonaisuuden vastuhenkilö
2010–2015	Marko Puttonen	Klusteriryhmän puheenjohtaja	Hankkeen omistajan edustaja
2010–2014	Tiina Kotonen-Pekkanen	Ohjelmakoordinaattori	SADe-ohjelman ynp-hankkeen koordinaattori
2015	Ira Alanko	Ohjelmakoordinaattori, SADe-ohjelma	SADe-ohjelman ynp-hankkeen koordinaattori

1.2 Hankkeen eteneminen

1.2.1 Hankkeen esisuunnittelu

Kansalaisen yleisneuvontapalvelu -hanke perustettiin vuoden 2009 lopussa ja hankkeen esisuunnittelu toteutettiin vuoden 2010 aikana.

Esisuunnittelun aikana kartoitettiin kokemuksia Suomen, Pohjoismaiden ja muutamien muiden maiden / kaupunkien neuvontapalveluista. Yleisneuvontapalvelulle luotiin alustava toimintamalli ja tekninen ratkaisumalli. Lisäksi esisuunnittelussa arvioitiin vaihtoehtoisia organisoitumismalleja ja niiden kustannuksia. Esisuunnitteluvaiheen loppuraportti valmistui 7.12.2010.

Esisuunnittelun jälkeen yleisneuvontapalvelun sijoittamista käsiteltiin Alueellistamisen koordinaatioryhmässä, joka hyväksyi 5.4.2011 valtiovarainministeriön esityksen sijoittamisselvityksen laatimatta jättämisestä ja puolsi Kansalaisen yleisneuvontapalvelun asiakaspalvelun sijoittamista Kouvolaan. Päätöksen taustalla oli hätäkeskusuudistus, jossa Kuopion hätäkeskukselle siirrettiin vastuu Itä- ja Kaakkois-Suomen hätäkeskustoiminnasta.

1.2.2 Hankkeen esiselvitysvaihe

Alueellistamisen koordinaatioryhmän päätöksen jälkeen käynnistettiin hankkeen esiselvitysvaihe elokuussa 2011. Valtiovarainministeriö asetti Kansalaisen yleisneuvontapalvelun jatkovalmistelua varten kaksi työryhmää: organisaatio- ja henkilöstötyöryhmän 13.10.2011 sekä Sähköisen asioinnin ja demokratian vauhdittamisohjelman (SADe-ohjelma) mukaisen klusteriryhmän ajalle 16.8.2011–29.2.2012.

Työryhmien tehtävänä oli täsmentää 29.2.2012 mennessä kansalaisille suunnatun julkisen hallinnon yleisneuvontapalvelun organisointia, toimintamallia ja sisältöä pohjautuen valtiovarainministeriön asettaman Kansalaisen yleisneuvontapalvelu -hankkeen työryhmän loppuraporttiin 7.12.2010. Työryhmä aloitti toimintansa selvittämällä kansalaisten odotuksia yleisneuvontapalvelulle.

Asiakaskuuleminen esiselvitysvaiheessa

Esiselvityksen yhteydessä toteutettiin tutkimus, jonka tavoitteena oli selvittää kansalaisten mielipiteitä ja odotuksia, jotka koskevat julkiseen hallintoon suunniteltavaa kansalaisten yleisneuvontapalvelua. Taloustutkimuksen toteuttama kysely toteutettiin henkilökohtaisena käyntihaastatteluna 1 000 henkilön otoksella. Haastatteluissa selvisi, että kansalaiset ottavat ajatuksen uudesta yleisneuvontapalvelusta vastaan varsin myönteisesti: Yli puolet (52 prosenttia) arveli käyttävänsä yleisneuvontapalvelua todennäköisesti hakiessaan tietoa valtion ja kuntien palveluista. 16 prosenttia arveli käyttävänsä palvelua erittäin todennäköisesti. Reilu kolmannes (35 prosenttia) ilmoitti, että ehkä käyttäisi yleisneuvontapalvelua. Ainoastaan 12 prosenttia arvioi tuolloin, ettei käyttäisi palvelua lainkaan.

Samaan aikaan avattiin verkossa Otakantaa.fi – palvelussa keskustelu, jossa kansalaiset pystyivät kertomaan ajatuksiaan yleisneuvontapalvelusta. Keskustelu käynnistettiin myös Suomi.fi:n Facebook -sivulla.

Lisäksi käytiin keskusteluja erityisryhmien edustajien kanssa toiveista yleisneuvontapalvelun rakentamisessa ja toiminnan kehittämisessä huomioitavista seikoista. Erityisryhmien kuulemisessa tärkeimmät huomioitavat asiat yleisneuvontapalvelua rakennettaessa liittyivät markkinoinnin suuntaamiseen ko. kohderyhmille ja palvelun tekniseen toteuttamiseen erityisryhmät huomioiden. Keskusteluissa viitattiin myös siihen, että palvelun käyttämiseen liittyvät taloudelliset näkökulmat tulisi ottaa huomioon. Todettiin esimerkiksi, että palveluun jonotusajan tulisi olla maksutonta.

Erityisesti näkövammaisille yleisneuvontapalvelun puhelinpalvelu tulisi olemaan ensisijainen palvelukanava. Monilla erityisryhmiin kuuluvilla ei siis joko vammansa vuoksi tai taloudellisista syistä ole mahdollisuutta siirtyä sähköisten palveluiden käyttäjiksi. Teknisestä näkökulmasta tuli huomioida erityisryhmille tärkeät yhteydenotto-kanavat, kuten tekstiviestin ja sähköpostin lähetysmahdollisuus sekä sisältöjen helpokäyttöisyys, jotta niitä voidaan käyttää erityisryhmien apuvälineillä. Internetin sivustojen tulisi olla esteettömiä, selkeitä, mahdollisimman visuaalisia ja helposti hahmoteltavissa olevia. Myös fontin muodolla ja koolla on merkitystä. Nämä tekijät on otettu huomioon palvelun ja palvelun verkkosivuston suunnittelussa.

Hallinnonalakohtaiset neuvontapalvelut

Esiselvitysvaiheen aikana käytiin keskusteluja yhdessä hätäkeskuspalveluja tuottavan tahon ja hallinnonalakohtaisten neuvontapalveluja tuottavien viranomaisten kanssa, erityisesti siitä, millaisia puheluita valtakunnallisiin neuvontanumeroihin tulee ja mikä osa niistä on neuvontapalveluihin kuulumattomia sekä siitä, millaisia neuvontanumeroihin tulevia puheluita uusi neuvontapalvelu voisi hoitaa.

Keskustelut käytiin Hätäkeskuslaitoksen, tie- ja liikenneasioiden asiakaspalvelun, työ- ja elinkeinohallinnon valtakunnallisten contact center – palveluiden, Kelan neuvontapalvelun, Poliisin ja kuntasektorin edustajien kanssa.

Hallinnonalakohtaisten neuvontapalveluiden edustajien tapaamisissa kävi ilmi, että nykyisiin neuvontanumeroihin ei tule kovinkaan paljon niihin kuulumattomia puheluita. Toisaalta kuitenkin kävi myös ilmi, että asiakkaiden puhelut saattavat usein olla sellaisia, että heti ei pystytä sanomaan mille viranomaiselle ne kuuluvat tai kenen vastuulle kyseinen asia kuuluu ko. viranomaisessa.

Hätäkeskuslaitoksen mukaan vuonna 2010 hätäkeskuksiin soitetuista sinne kuulumattomista puheluista oli 354 000 viranomaisten kiireetöntä neuvonta- tai opastuspuhelia. Luku oli 10 000 enemmän kuin vuonna 2009. Näiden puheluiden keskimääräinen kesto oli 123,5 sekuntia. Neuvontapuheluista suurin osa liittyi poliisin toimialaan, yhteensä 226 000. Muut neuvontapuhelut kohdistuivat terveystoimeen (63 000), pelastustoimeen (12 000), sosiaalitoimeen (4 000) ja muille toimialoille (49 000). Tämä kuormitti turhaan hätäkeskuksia ja hidasti avun saamista perille todellisissa hätätapauksissa. Neuvontapalveluiden sisältö on liittynyt yleisemmin numero-palveluun, häiriö- ja poikkeustapausten ilmoittamiseen tai poliisin hallintopalveluihin.

Kaikissa keskusteluissa todettiin, että yhteistyön tekeminen yleisen neuvontapalvelun kanssa on positiivinen asia, palvelu nähdään tarpeellisena ja se tukee osaltaan hallinnonalakohtaisten neuvontapalveluiden toimintaa.

Tietojärjestelmät

Esiselvitysvaiheessa kartoitettiin tietojärjestelmät, joita yleisneuvontapalvelussa tarvitaan. Palvelun toiminta perustuu voimakkaasti tietojärjestelmiin, joiden avulla palvelun neuvojat hakevat, välittävät ja julkaisevat yleisneuvonnan piiriin kuuluvaa tietoa kansalaisille. Tietojärjestelmäratkaisut koostuvat seuraavista kokonaisuuksista:

- Puheluiden vastausjärjestelmä ja siihen liittyvä yhteyksien hallinta ja kirjausjärjestelmä hoidetaan yhdellä puheluiden ja yhteyksien hallintajärjestelmällä (Contact center -järjestelmä)

Esiselvityksessä vertailtiin pääasiallisesti kahta eri puhelinjärjestelmää: hätäkeskuksen käyttämää HiPath4000 järjestelmää sekä Elisan tarjoamaa Orange-contact puheluiden- ja kontaktienhallintajärjestelmää. Orange-contact on yleisesti julkisen hallinnon käytössä oleva järjestelmä puhelinpalvelupisteissä ja yhteyskeskuksissa sekä Hansel puitesopimuskumppani.

- Verkkopalveluihin liittyvä kokonaisuus hoidetaan yhdellä yhtenäisellä järjestelmällä (julkaisujärjestelmä)

Esiselvityksessä todettiin, että verkkopalveluiden osalta ratkaisutarjontaa, alustaratkaisuja sekä kehittäjiä on tarjolla runsaasti. Tässä yhteydessä kuitenkin todettiin, että palvelun käynnistysvaiheessa turvaudutaan Suomi.fi:n tekniseen ratkaisuun internet-sivustojen kehittämisessä.

Esiselvityksessä julkaisujärjestelmän oletettiin saavan nykyistä toteutusta suuremman roolin. Tämän jälkeen muutoksia on tullut mm. Suomi.fi:n tilanteeseen, jonka kehittäminen Kansalaisen palvelunäkymäksi toteutuu betaversiona loppuvuodesta 2015. Palvelun verkkosivusto toteutettiin kevyenä johtuen mm. siitä, että ei haluttu tehdä Suomi.fi:n kanssa kilpailevaa verkkosivustoa.

- Palvelupyyntöjen kirjausjärjestelmä (tiketointijärjestelmä)

Tiketointijärjestelmä on palveluneuvojen ja hallinnon eri asiantuntijoiden työkalu. Järjestelmään kerätään mm. kansalaisten kysymykset. Tiketointijärjestelmän ominaisuudet ja niiden toiminta vaikuttaa palvelun tasoon ja tähän kiinnitettiin huomiota esiselvitysvaiheessa. Vertailtiin mm. Suomi.fi:n käyttämä tiketointijärjestelmää, joka todettiin vanhanaikaiseksi ja rajoittuneeksi ominaisuuksiltaan. Digian CA service

desk – järjestelmä on julkisen sektorin laajassa käytössä sekä kuuluu Hanselin puitesopimukseen.

Organisointi

Organisaatio- ja henkilöstötyöryhmä selvitti hallinnon ja aluekehityksen ministerityöryhmän linjauksiin pohjautuen valtiovarainministeriön hallinnonalalla toimivien virastojen soveltuvuutta yleisneuvontapalvelun sijoittamispaikaksi. Voimassa olleiden säädösten pohjalta kartoitettiin aluehallintovirastojen, maistraattien, Tilastokeskuksen, Tullilaitoksen, Valtiokonttorin, Valtion taloudellisen tutkimuskeskuksen, Valtion talous- ja henkilöstöhallinnon palvelukeskuksen, Verohallinnon ja Väestörekisterikeskuksen tehtäviä sekä niiden soveltuvuutta ja yhteyttä yleisneuvontapalvelua koskevaan tehtävään. Kartoituksen pohjalta työryhmä esitti, että yleisneuvontapalvelun tehtävät soveltuvat parhaiten Valtiokonttorille.

Valtiokonttori on valtiovarainministeriön hallinnonalan virasto, jonka organisaatio koostuu toimialoista ja yksiköistä. Valtiokonttorin organisaatiossa ulkoisille asiakkaille palveluita tuotettiin tuolloin Hallinnon ohjaus-, rahoitus-, Vakuutus- sekä Valtion IT-palvelukeskus-toimialoille. Lisäksi Valtiokonttorissa on Valtion henkilöstöpalvelut – yksikkö ja organisaation sisäisiä palveluita tuottavat Talous- ja hallintayksikkö sekä Tietohallintayksikkö.

Valtiokonttoriin sijoittamista puoltavia syitä olivat:

- Valtiokonttorilla on pitkä kokemus erilaisten tehtävien ja maantieteellisesti hajautetun organisaation johtamisesta
- Valtiokonttorissa on viraston tehtäväluonteen vuoksi vuosien aikana toteutettu lukuisia tehtävärakenteen muutoksia
- Valtiokonttorille on kertynyt mittava kokemus henkilöstön siirroista, organisaatiomuutosten johtamisesta ja uusien tehtävien ja toimipaikkojen käynnistämisestä
- Valtiokonttorilla on palveluita, joiden asiakkaita ovat kansalaiset tai muutoin Suomen hallinnosta kiinnostuneet henkilöt
- Valtiokonttorissa on laajamittaista sen omiin substanssitehtäviin liittyvää puhelinpalvelua eri asiakasryhmille
- Valtiokonttorissa toimivan Suomi.fi:n palveluihin kuuluu rajoitetusti kansalaisten neuvonta valtion ja kuntien palveluista sekä Suomi.fi:n käytöstä
- Lisäksi yleisneuvonnan sijoittamista Valtiokonttoriin puolsi myös hankkeen organisaatio- ja henkilöstötyöryhmän asettamiskirjeessä oleva lähtökohta, että yleisneuvontapalvelu ja Suomi.fi-palvelu sijoitettaisiin samaan organisaatioon.

Ehdotukset

Esiselvitysvaiheeseen sisältyi ehdotusten tekeminen yleisneuvontapalvelun palvelukonseptista, tietojärjestelmistä ja organisoinnista sekä henkilöstön alustavista toimenkuvista ja resursseista.

Esiselvitykseen sisältyi arvio yleisneuvontapalvelun toimintakustannuksista, jotka pohjautuivat tehtyihin ehdotuksiin.

Lisäksi tehtiin ehdotus toimeenpanoprojekteista. Hankkeessa ehdotettiin käynnistettäväksi seuraavat osaprojektit:

- Markkinointiviestintä (sisäinen ja ulkoinen)
- Organisointi, prosessit ja palvelumallit
- Osaamisen hallinta / koulutus
- Tietojärjestelmien ja sisällön suunnittelu sekä käyttöönotto

Osaprojektien tehtäviksi määriteltiin markkinointiviestintä-, koulutus- ja käyttöönotto-suunnitelmien laatiminen ja niiden toteuttaminen.

Esiselvitysvaiheessa tarkasteltiin kriisiviestintää ja sen hoitamista neuvontapalvelussa peilaten kotimaisiin ja ulkomaisiin esimerkkeihin. Ehdotuksena oli, että jos yleisneuvontapalvelua halutaan laajentaa kriisiviestintään loppuraportissa esitettyjen periaatteiden mukaisesti, niin se edellyttäisi vielä yksityiskohtaisempaa selvitystyötä ennen varsinaista päätöksentekoa.

Kansalaisen yleisneuvontapalvelu – hankkeen esiselvitysvaiheen loppuraportti valmistui 29.2.2012.

Esiselvitysvaiheen jälkeen seurasi poliittinen keskustelu yleisneuvontapalvelun toteuttamisesta. Keskustelujen päätteeksi hallinnon ja aluekehityksen ministerityöryhmä linjasi kokouksessaan 1.6.2012 palvelun perustamisesta mm. seuraavaa:

Yleisneuvontapalvelu perustetaan Kouvolaan 1.3.2013 alkaen ja liitetään hallinnollisesti osaksi Valtiokonttorissa jo toimivaa kansalaispalvelua. Yleisneuvontapiste käynnistyy 12 henkilön resurssein. Palvelun puhelinneuvonta palvelee aloitusvaiheessa maanantaista perjantaihin klo 8-22 ja lauantaisin klo 9-17. Neuvontapiste ottaa vastaan kansalaisen puheluita, ohjaa ja opastaa viranomaisten palveluiden löytämisessä, sähköisten palveluiden käytössä ja antaa tietoja viranomaisten toiminnasta. Yleisneuvontapalvelun toimintamallia, aukioloaikoja ja palveluita kehitetään ja muokataan SADe-ohjelman erillishankkeessa. Palvelu tarjotaan suomen, ruotsin ja englannin kielellä.

1.2.3 Esiselvityksestä toteutukseen

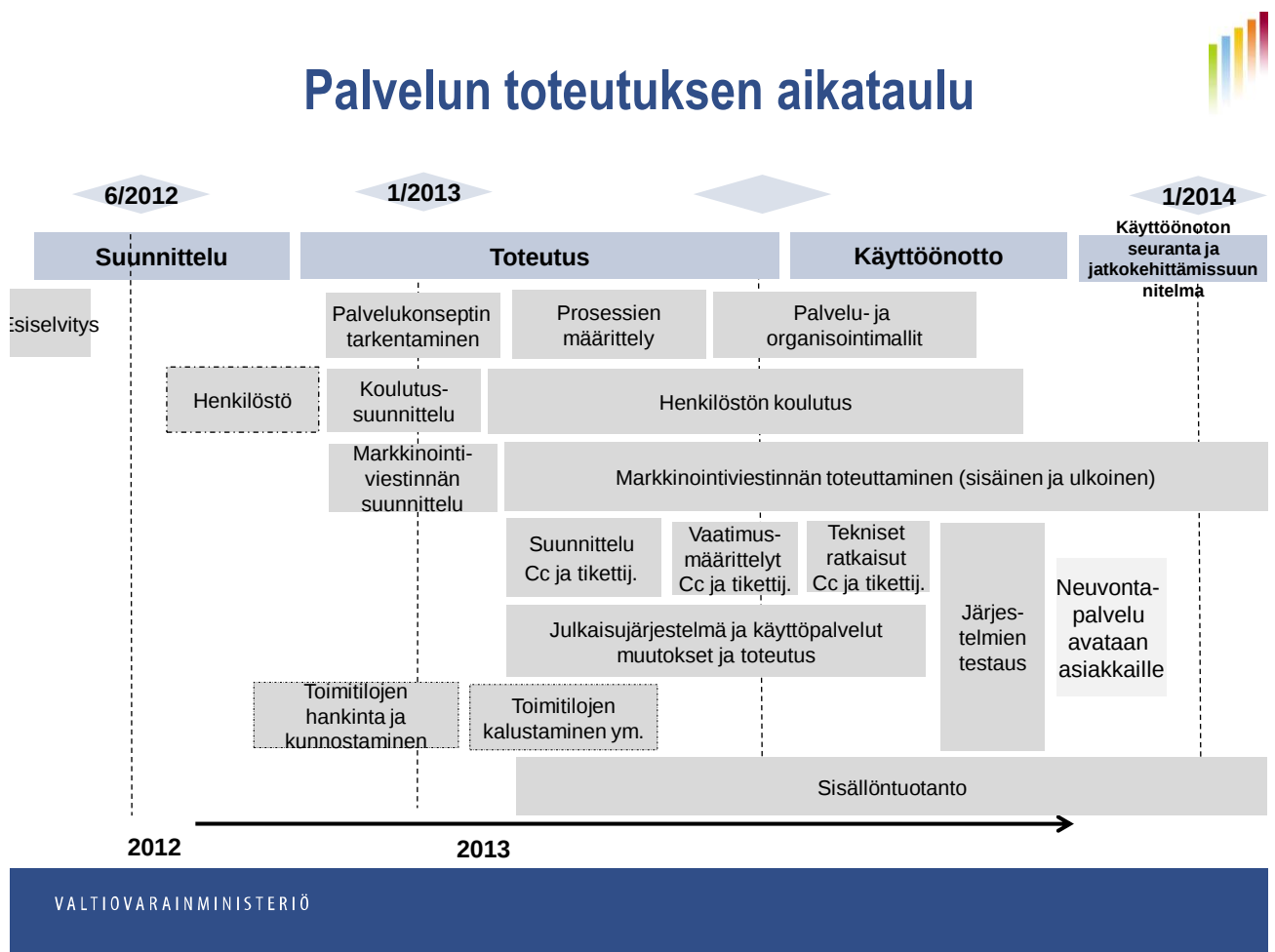
Palvelun toteutusvaihe alkoi 1.8.2012. Hankeorganisaatio koostui alaprojekteista (henkilöstöresurssit – projekti ja koulutusprojekti, toimitilat ja muu infrastruktuuri – projekti, tietojärjestelmäprojekti, markkinointiviestintäprojekti ja toimintakonseptiprojekti). Alaprojektien tehtävät ja toiminta kuvataan tarkemmin tässä luvussa ja hankesuunnitelmassa (liite 1.)

Toteutusvaihe organisoitiin seuraavasti:



Kuva 1 Hankkeen organisointi

Toteutusvaihe aikataulutettiin projektien osalta seuraavasti:



Kuva 2 Palvelun toteutuksen aikataulu

Toimitilat ja muu infrastruktuuri -projekti

Projekti toimi ajalla 1.9.2012–31.1.2013 ja sen toteutuksesta vastasi Valtiokonttorissa Tarmo Repo.

Projektin tehtävänä oli hankkia 1.1.2013 hallinnollisesti aloittavalle yleisneuvontapalvelulle Kouvolan kaupungista turvalliset ja kustannustehokkaat palvelutoimintaa tukevat toimitilat ja toimitilapalvelut sekä tekninen infrastruktuuri, johon kuuluu kalustus, perustietotekniikka, puhelimet ja tietoliikenneyhteydet. Projektin vastuulle eivät kuuluneet yleisneuvontapalvelun käyttöön tulevien tieto- ja puhelinjärjestelmien sekä niihin liittyvien laitteiden ja palvelujen hankinta. Projektin kesto oli yhteensä viisi kuukautta.

Projektin ensimmäisessä vaiheessa lopputulokseksi tavoiteltiin valmista vuokrasopimusta ja vuokrasopimuksen mukaisia toimitiloja. Laatutavoitteeksi asetettiin, että toimitilat ovat turvalliset, kustannustehokkaat ja viihtyisät. Toisessa vaiheessa lopputulokseksi määriteltiin se, että toimitilat on varustettu asianmukaisilla kalusteilla ja työvälineillä, ja henkilökunnan käytössä on tarvittavat tilapalvelut. Laatutavoitteena oli, että kalustus ja työvälineet tukevat toimintakonseptia ja vastaavat ergonomian

asettamia vaatimuksia. Tilapalvelujen laatutason tuli olla yhtä korkea kuin Valtiokonttorin muissa toimipisteissä.

Projektin tavoitteet toteutettiin esitetyn rajauksen ja projektisuunnitelman mukaisesti. Projektin loppuraportti valmistui 21.3.2013. Projekti päättyi helmikuun 2013 alussa valmistuneitten tilojen käyttöönottoon Kouvolan oikeus- ja poliisitalossa.

Henkilöstöresurssit-projekti

Henkilöstöresurssit-projekti jaettiin Valtiokonttorissa kahteen eri osaprojektiin, jossa toisessa toteutettiin henkilöstön valinta sekä perehdyttäminen ja toisessa henkilöstön koulutus.

Palvelussuhteen ehdot ja henkilöstön valinta

Hankkeen projektipäällikkönä toimi Valtiokonttorissa Pirkko Taskinen. Palvelussuhteen ehdot ja henkilöstön valinta projektin tehtävänä oli hankkia tarvittava henkilöstö virkasiirtoina Häätäkeskuslaitoksesta ja perehdyttää heidät Valtiokonttoriin. Lisäksi projektiin kuului tehtäväkokonaisuuksien määrittely, jonka jälkeen päätettiin tehtävän (neuvontapalvelun järjestäminen) organisoinnista Valtiokonttorissa. Lisäksi tarkennettiin yksittäiset tehtäväkuvat ja aloitettiin neuvontapalvelun henkilöstön valinta.

Henkilöstön valinta neuvontapalveluun tapahtui vastaanottavan viraston (Valtiokonttori) toimesta yhteistyössä valtiovarainministeriön kanssa. Virkasiirtojen toteuttaminen valmisteltiin yhteistyössä vastaanottavan ja lähettävän (Hätäkeskuslaitos) viraston kesken. Asian virallinen käsittely tapahtui ministeriöiden hallinto-osastoilla.

Projektin tavoitteet vaiheistettiin seuraavasti:

1. vaihe: Tehtäväkokonaisuuksien määrittely sekä Kansalaisen yleisneuvontapalvelun henkilöstön tehtävän kuvausten laadinta ja vaativuuden arviointi
2. vaihe: Henkilöstön hakumenettelyn ja henkilöstön valinnan toteuttaminen.

Aikataulullisesti tehtäväkokonaisuuksien määrittely ja tehtäväkuvien laatiminen ajoitettiin elokuuhun 2012. Tavoitteena oli laatia Valtiokonttorin esitys Häätäkeskuslaitokselle siirrettävistä viroista lokakuun 2012 aikana. Tavoite saavutettiin ja uuden palvelun henkilöstö aloitti työnsä 1.1.2013 Kouvolaissa. Projektin loppuraportti valmistui 5.4.2013.

Koulutusprojekti

Koulutusprojektista vastasi Valtiokonttorissa Henkilöstöjohtamisen tukitoiminta ja projektipäällikkönä oli Hannu Kaskinen. Projektin toimikausi oli 13.11.2012–2.9.2013 (Valtiokonttorin asettamisasiakirja 13.11.2012).

Projektin tavoitteena oli varmistaa yleisneuvontapalveluun sijoittuvien henkilöiden riittävä osaaminen, jotta palvelua voidaan tuottaa toimintakonseptiprojektissa määritellyn palvelulupauksen ja prosessien mukaisesti. Tehtävänä oli kartoittaa lisäksi henkilöstön osaaminen sekä laatia ja toteuttaa strukturoitu koulutusohjelma, jossa on otettu huomioon palvelun kriittiset osaamisalueet. Koulutusohjelma koottiin yhteistyössä VM:n, Valtiokonttorin ja kehittämiskeskus HAUSin yhteistyönä.

Koulutusohjelma sisälsi muun muassa koulutusten organisoinnin, aikataulutuksen sekä itse koulutussisällön (palvelun sisältö ja palvelulupaus, substanssiosaaminen, järjestelmätuntemus, asiakaspalvelukoulutus, kielikoulutus, tilanteenarviointikykyyn liittyvä koulutus).

Ohjelmassa toteutettiin neuvontapalveluun sijoituville palveluneuvojille ja Valtion IT-palvelukeskuksesta (VIP) Valtiokonttorin kansalaispalveluihin siirtyvälle henkilöstölle suunnattu uuteen palvelukonseptiin orientoiva koulutus. Lisäksi tavoitteena oli tehdä esitys jatko- ja täydennyskoulutusta koskevista menettelytavoista.

Koulutussuunnittelussa hyödynnettiin Yhteispalvelupisteiden palveluneuvojille suunnattuja koulutuksia ja koulutusmateriaaleja sekä Suomi.fi-portaalin sisältöjä ja sähköisen asiointin neuvontaan tuotettuja ohjemateriaaleja. Lisäksi suunnitelma sisälsi Valtiokonttorin neuvontapalveluun sijoittuvan henkilöstön sisäisen perehdytyksen, muun muassa VK:n sisäisiin toimintoihin ja organisaatioon, kulunvalvontalaitteistoon, henkilöstöhallinnon järjestelmiin ja intranettiin perehdyttäminen.

Projektin loppuraportti valmistui 2.9.2013.

Toimintakonseptiprojekti

Kansalaisen yleisneuvontapalvelu – hankkeen toimintakonseptiprojektissa tarkennettiin palvelun konsepti sekä kuvattiin palveluprosessit ja tietojärjestelmävaatimukset ylätasolla. Toimintakonseptin tarkentamisessa Valtiovarainministeriötä avusti konsulttitoimisto BearingPoint. Toimintakonseptin tarkentaminen toteutettiin joulukuusta 2012 toukokuuhun 2013. Lisäksi kesä-elokuussa 2013 laadittiin selvitys Kansalaisneuvonnan mahdollisten myöhempien toteutusvaiheiden tueksi.

Toimintakonseptiprojektin projektipäällikkönä toimi Ilkka Pirskanen (BearingPoint). Projektiryhmän jäsenet olivat Valtiokonttorista ja valtiovarainministeriöstä. Projektin ulkopuolisina asiantuntijoina toimivat markkinointiviestintäprojektin ja tietojärjestelmäprojektin jäsenet, Kansalaisneuvonnan jaostopäällikkö ja palveluneuvojat sekä lukuisten eri sidosryhmien viranomaiset.

Projekti koostui kahdesta vaiheesta. Ensimmäisessä vaiheessa (1.12.2012–31.5.2013) tavoitteena oli palvelun konseptin tarkentaminen sisältäen palvelun yleiskuvauksen, palvelukuvaukset, palvelukanavien kuvaukset, palvelulupauksen sekä ehdotuksen palvelun toteutuksen vaiheistuksesta, palveluprosessien kuvaaminen ja tietojärjestelmävaatimusten määrittäminen ylätasolla sisältäen käyttötapauskuvaukset.

Tavoitteet toteutettiin suunnitelman mukaisesti. Vaiheen kirjallinen tuotos on hankesuunnitelman liite 12 Palvelukonsepti, joka on hyväksytty klusteriryhmän kokouksessa 9.4.2013.

Toisessa vaiheessa (1.6.2013–31.8.2013) tavoitteena oli selvityksen laatiminen Kansalaisneuvonnan mahdollisten myöhempien toteutusvaiheiden tueksi seuraavien asiakokonaisuuksien osalta, jotka olivat sosiaalisen median viestintä, ilmoituspalvelu, chat-kanava ja mobiilisovellus. Tavoite toteutettiin suunnitelman mukaisesti. Vaiheen kirjallinen tuotos on Selvitys 2. vaiheen suunnittelun tueksi.

Toimintakonseptia tarkennettiin yhteistyössä markkinointiviestintäprojektin, tietojärjestelmäprojektin, Kansalaisneuvonnan jaostopäällikön ja palveluneuvojien sekä Kansalaisneuvontaan liittyvien viranomaisten kanssa. Eri viranomaiset suhtautuivat

positiivisesti Kansalaisneuvonnan kehittämiseen. Yhteistyötapaamiset toimivat ennen kaikkea tiedonvaihdossa hyvin. Konkreettisen jatkuvan yhteistyön aloittaminen kuitenkin vaati erillisiä toimenpiteitä.

Yhteistyö muiden osaprojektien kanssa oli hedelmällistä ja siitä saadut kokemukset koettiin hyödylliseksi. Toimintakonseptin tarkentaminen palveluneuvoja osallistamalla todettiin toimivaksi ratkaisuksi. Tarkentamisessa pystyttiin hyödyntämään palveluneuvojen aikaisempaa osaamista hätäkeskustoiminnasta.

Tietojärjestelmävaatimusten määrittäminen yhteistyössä tietojärjestelmäprojektin kanssa auttoi muokkaamaan toimintakonseptia siten, että tietojärjestelmät voitaisiin toteuttaa mahdollisimman vähällä räätälöinnillä.

Markkinointiviestintäprojektin kanssa yhteistyö mahdollisti toimintakonseptin tarkentamisen sekä asiakkaita että viranomaisia palvelevaksi.

Projektin loppuraportti valmistui 3.9.2013.

Tietojärjestelmäprojekti

Tietojärjestelmäprojektin tavoite oli suunnitella ja toteuttaa neuvontapalvelun sähköisten palveluiden tekninen sisältö. Lisäksi tavoitteena oli tuottaa toimintaa riittävästi tukevat Ict-ratkaisut, joista saadaan selville keskimääräiset palveluajat, siirrettyjen tapausten lukumäärät sekä muut tarvittavat tilastot. Projekti asetettiin alkamaan 13.11.2012 (Valtiokonttorin asettamisasiakirja) ja se päättyi 15.1.2014. Projektipäällikkönä oli Valtiokonttorin Tietohallinnosta Ilkka Maijala. Tietojärjestelmäprojektin loppuraportti valmistui 14.1.2014.

Tehtävänä oli laatia yksityiskohtaiset tietojärjestelmien vaatimusmääritykset ja käyttöönottosuunnitelma, jossa on huomioitu neuvontapalvelun järjestelmäkokonaisuus ja integroinnit liittyen palvelupyyntöjen välittämiseen sekä suorittaa tietojärjestelmien käyttöönotto suunnitelman mukaisesti. Lisäksi tuli selvittää järjestelmien toiminnallisuudet ja toteuttaa integrointi Valtiokonttorin ICT-ympäristöön.

Projektin laatua seurattiin testauskierrosten laadun mukaan. Kaikkien osaprojektien laatu on ollut hyvällä tasolla.

Järjestelmään tehtiin KPMG:n toimesta auditointi, jonka tulosten perusteella järjestelmäkokonaisuudessa ei tullut esiin yhtään puutetta, joka olisi estänyt järjestelmän käyttöönoton.

Tietojärjestelmäprojekti koostui kolmesta Ict-osaprojektista, joita olivat:

Contact Center

Contact center -osaprojekti toimi ajalla 15.2.2013–25.11.2013 ja sen projektipäällikkönä toimi Valtiokonttorista (VIP) Markku Nevalainen. Projektin omisti Valtiokonttori – Kansalaispalvelut toimiala ja sen ohjausryhmänä toimi Tietojärjestelmät projektikouks, jossa puheenjohtajana toimi Ilkka Maijala.

Projektin tehtävänä oli Toimintakonseptiprojektin vaatimusten pohjalta laatia contact center -järjestelmän vaatimusmääritykset ja käyttöönottosuunnitelma, jossa on huomioitu yleisneuvontapalvelun järjestelmäkokonaisuus ja integroinnit sekä suorittaa

contact centerin käyttöönotto suunnitelman mukaisesti. Lisäksi tuli selvittää järjestelmän toiminnallisuudet ja toteuttaa integrointi Valtiokonttorin ICT-ympäristöön.

Yleisneuvontapalvelun Contact Center -toteutukseksi määräytyi Hanselin puitesopimuksen kautta siten Elisan oma Orange Contact (OC) palvelu.

Tikettijärjestelmä

Tikettijärjestelmä-osaprojekti toimi ajalla 28.1.2013–25.11.2013 ja sen projektipäällikkö oli alussa Valtiokonttorissa Jarmo Pietikäinen ja sen jälkeen Kirsi Kokoi.

Projektin tehtävänä oli Toimintakonseptiprojektin vaatimusten pohjalta laatia tiketöintijärjestelmän vaatimusmäärittelyt ja käyttöönottosuunnitelma, jossa huomioidaan neuvontapalvelun järjestelmäkokonaisuus ja integroinnit sekä suorittaa tiketöintijärjestelmän käyttöönotto suunnitelman mukaisesti. Lisäksi tuli selvittää järjestelmän toiminnallisuudet ja toteuttaa integrointi Valtiokonttorin ICT-ympäristöön.

Yleisneuvontapalvelun tikettijärjestelmän toteutukseksi määräytyi Hanselin puitesopimuksen kautta CA:n SD-järjestelmä, jonka edustajana Suomessa toimii Digia.

Verkkopalvelun kehittäminen

Verkkopalvelun kehittäminen -osaprojektin (28.1.2013–25.11.2013) tehtävä oli toteuttaa verkkopalvelu Kansalaisneuvonta käyttöön ja kehittää Suomi.fitä toiminnallisesti ja sisällöllisesti neuvontapalvelun vaatimuksia varten. Palvelulle rakennettiin oma verkkosivusto. Projektia koordinoi Valtiokonttorissa alkuun Margit Suurhasko ja sen jälkeen Auli Sarvikivi.

Verkkopalvelun kehittäminen -osaprojektilla oli kriittinen liittymä toiseen, markkinointiviestintäprojektiin, jolta tuli toteutettavan sivuston konsepti ja sisällöt. Toteutusprojektin aloitus siirtyi oletetusta näiden viipyessä. Suhteellisen pieni ja nopeasti toteutettavissa oleva projekti kesti pitkään, koska konsultoitavia osapuolia oli useita.

Koska toteutukseen käytettiin olemassa olevaa Suomi.fin järjestelmää ja toimittajaa, toteutusprojekti sinänsä oli yksinkertaista.

Markkinointiviestintäprojekti

Markkinointiviestintäprojektin tehtävänä oli huolehtia hankkeen sisäisestä viestinnästä siten, että kaikki mukana olevat tahot ovat tietoisia hankkeen eri vaiheista ja pysyvät toimimaan omalta osaltaan hankkeelle asetettujen tavoitteiden saavuttamiseksi. Ulkoisen viestinnän tavoitteena on saada palvelua tarvitsevat tietoiseksi palvelun sisällöstä ja kanavista.

Projektin toimikausi oli 1.1.2013–31.12.2013. Markkinointiviestintäprojektin puheenjohtajana toimi asiantuntija Leni Haavisto, valtiovarainministeriön kunta- ja aluehallinto-osastolta (rakenne- ja ohjausyksikkö). Jäseninä olivat edustajat Valtiokonttorista ja valtiovarainministeriön viestinnästä ja JulkICT-toiminnosta sekä Häätäkeskuslaitoksesta.

Markkinointiviestintään liittyvä konsulttityö tilattiin 14.5.2013 Recommended Finland Oy:ltä, joka oli valtiovarainministeriön puitesopimuskumppani vuosina 2011–2015.

Markkinointiviestintäprojektin tehtävänä oli laatia markkinointiviestintäsuunnitelma, joka sisälsi myös palvelun nimeämisen ja visuaalisen suunnittelun. Tavoitteena oli saada Kansalaisneuvontaa koskevat viestit oikeille kohderyhmille oikeansisältöisinä, oikealla tavalla ja oikeaan aikaan. Markkinointiviestintäsuunnitelma sisälsi suunnitelman projektin sisäisestä viestinnästä, Kansalaisneuvontaan sijoittuvien henkilöiden muutosviestinnästä ja palvelun käyttöönottovaiheen viestinnästä asiakkaille sekä viestinnän linjaukset jatkuvalla palvelulle.

Projekti toteutettiin projektisuunnitelman mukaisesti. Markkinointiviestintäprojektiryhmän ehdotuksesta palvelun nimeksi valittiin klusteriryhmän kokouksessa 14.5.2013 Kansalaisneuvonta. Lisäksi projektissa tuotettiin Kansalaisneuvonta.fi-sivuston tekstit ja sivustoa koskeva graafinen ohjeisto.

Projektin suurimmat riskit liittyivät palvelun käyttäjämääriin. Riskinä oli yhteydenottojen hallitsematon määrä palvelun avautuessa tai yhteydenottojen vähyys. Tämän vuoksi markkinointiviestintäsuunnitelma laadittiin vaiheittain toteutettavaksi. Palvelun avautuessa molempien riskien toteutumiselta välttyttiin ja palvelupyyntöjä tuli sopivassa määrin suhteessa palveluneuvojen resurssiin ja sen hetkiseen osaamiseen.

Melko suureksi riskiksi tunnistettiin myös palvelun tarkoituksen ymmärtäminen väärin käyttäjien keskuudessa. Riskien toteutumiselta on välttytty johtuen palvelun selkeästä oikea-aikaisesta ja oikein kohdennetusta viestinnästä.

Ennen palvelun avaamista yhteistyössä hankkeen eri toimijoiden kesken oli ajoittain haasteita. Markkinointiviestintäprojektin ja verkkosivuprojektin organisoinnissa oli päällekkäisyyttä ja epäselvyyttä toiminnan suhteen molempien projektin osalta. Yhteistyö parani ja toiminta selkeytyi työn edetessä. Alkutilanteessa olisi tullut paremmin selkeyttää molempien projektien tavoitteet, tehtävät ja työnjako.

Yhteistyö markkinointiviestintäsuunnitelman tekemisessä ja toteutuksessa Recommended Finland Oy:n kanssa on ollut onnistunutta ja tuloksekasta.

Markkinointiviestintäprojektin loppuraportti valmistui 4.2.2014.

1.2.4 Jatkokehittäminen

Hankkeen voidaan katsoa siirtyneen jatkokehittämisvaiheeseen vuoden 2014 alusta. Tällöin valmisteltiin hankkeelle ja siinä tuotetulle Kansalaisneuvonnalle jatkokehittämissuunnitelma. Jatkokehittämissuunnitelma hyväksyttiin tietyin lisäyksin klusteriryhmän kokouksessa helmikuussa 2014. Jatkokehittämissuunnitelman tavoitteena oli ohjata jatkokehittämistyötä. Palvelutoiminnan jatkosuunnittelussa suunniteltiin jatkokehittämisprosessin toimintatavat.

Jatkokehittämissuunnittelun pääosa-alueet ovat:

- jatkokehittämisen sisältö ja aikataulu
- jatkokehittämisen prosessi
- tuotokset.

Jatkokehittämiskohteiksi vuosina 2014–2015 tunnistettiin seuraavat kokonaisuudet:

1. Sosiaalisen median hyödyntäminen Kansalaisneuvonnan toiminnassa
2. Kansalaisneuvonnan palvelukanavaajennus chat-ominaisuudella
3. Asiakasodotusten selvittäminen ja – palautteiden kerääminen
4. Palveluneuvojen koulutus ja palvelun sisällöllinen kehittäminen
5. Julkaisujärjestelmän kehitystyö
6. Kansalaisneuvonnan tietojärjestelmien kehittäminen
7. Kansalaisneuvonnan ja yhteisten asiakaspalvelupisteiden yhteistyömallin selvittäminen
8. Mobiilisovellus tarpeen selvitys
9. Palvelukielet (saame)
10. Viranomaisvuorovaikutuksen kehittäminen.

Lisäksi jatkokehittämiseen kuuluivat jatkokehittämisen osa-alueiden vaatimat selvitykset ja käyttöönottosuunnittelu, jatkokehittämiskaudelle tehdyn markkinointiviestintäsuunnitelman toteutus, työnjaon suunnittelu palvelun ja hankkeen kesken sekä palvelun säännöllinen seuranta.

Seuraavaan taulukkoon on koostettu jatkokehittämisvaiheen tavoitteiden toteutuminen.

Taulukko 3 Jatkokehittämissuunnitelman tavoitteet ja toteutuminen

Kehittämistavoitteet	1=toteutunut osittain 3= ei toteutunut	2=toteutunut	Lisätietoja
Sosiaalisen median hyödyntäminen Kansalaisneuvonnan toiminnassa	1		Palvelun sosiaalisen median käyttöönotto suunniteltiin ja toteutettiin keväällä 2014. Kansalaisneuvonta käyttää Facebookia aktiivisesti viestinnän työkaluna.
Kansalaisneuvonnan palvelukanavaajennus chat-ominaisuudella	1 (aikataulu marraskuu 2015)		Chat-kanava otetaan käyttöön palvelussa marraskuussa 2015. Kyseessä on Elisan tarjoama ratkaisu.
Asiakasodotusten selvittäminen ja – palautteiden kerääminen	1		Palvelun ensimmäiset käyttäjä- ja viranomaiskyselyt toteutettiin syksyllä 2014 ja toistettiin vuoden 2015 syksyllä. Jatkossa palvelun käyttöön otetaan (mahdollisesti) Elisan tarjoama Dialogi asiakaspalautejärjestelmä.
Palveluneuvojen koulutus ja palvelun sisällöllinen kehittäminen	1		Valtiokonttori vastaa pääasiallisesti palveluneuvojen koulutuksesta. Lisäksi koulutuksia on järjestetty liittyen mm. etäpalvelun tarjoamiseen ja sosiaalisen median käyttöön sekä viestintään.
Julkaisujärjestelmän kehitystyö	1		Julkaisujärjestelmän visuaalisuutta on päivitetty läpi hankkeen aina tarvittaessa. Uutta julkaisujärjestelmää ei ole suunniteltu johtuen Kansalaisen palvelunäkymän kehitystyöstä, johon Kansalaisneuvonta tulee linkittymään.

Kansalaisneuvonnan tietojärjestelmien kehittäminen	1	Tietojärjestelmien päivitystyö on toteutettu vuoden 2015 aikana.
Kansalaisneuvonnan ja yhteisten asiakaspalvelupisteiden yhteistyömallin selvittäminen	3	Aspa2014-hankkeen ehdotuksen mukaista lakisääteistä asiointipistemallia ei toteuteta. Tämän takia yhteistyömallia ei selvitetty. Yhteistyötä kuitenkin tehtiin pilotissa mukana olleiden Asiointipisteiden kanssa.
Mobiilisovellus tarpeen selvitys	1	Mobiilisovelluksen tarpeen selvitys valmistui tammikuussa 2015. Selvityksen tuloksena oli, että Kansalaisneuvonnalle ei kannata rakentaa omaa mobiilisovellusta (liite 2)
Palvelukielet	1	Palvelun virallisten kielten lisäksi haluttiin selvittää millä tavoin palvelua on mahdollista saada saamen kielellä. Kansalaisneuvonta käyttää tarvittaessa tulkkipalvelua. Palveluun voi olla yhteydessä saamen kielellä sähköpostin, tekstiviestin tai sähköisen lomakkeen kautta.
Viranomaisvuorovaikutuksen kehittäminen	1	Palvelulle on koostettu oma viranomaisvuorovaikutussuunnitelma, joka määrittää viranomaisyhteistyön tavoitteet ja konkreettiset toimet. Viranomaisyhteistyö on keskeinen palvelun toimintaan liittyvä tehtävä.

Jatkokehittämisen ohjausmalli ja prosessi

Jatkokehittämisen etenemistä ja toteuttamista ohjasi Kansalaisen yleisneuvontapalvelu – hankkeen klusteriryhmä. Lisäksi kehittämistyötä ohjattiin ja palvelun käyttäjämääriä seurattiin Valtiokonttorin ja Kansalaisen yleisneuvontapalvelu -hankkeen (valtiovarainministeriön) yhteisissä säännöllisesti kokoontuvissa palvelun seurantakokouksissa.

Jatkokehittämisen tavoitteiden toteuttamista on helpottanut selkeä jatkokehityssuunnitelma, aikataulutus sekä tiivis yhteistyö palvelun tuottajan ja hankkeen kesken.

Toteuttamisvaiheen markkinointiviestintäprojektin päätyttyä markkinointiviestinnän ohjauksesta ja toteutuksesta vastasi valtiovarainministeriön ja Valtiokonttorin edustajista koottu viestintäryhmä. Markkinointiviestinnän suunnittelua ja toimenpiteitä seurasi klusteriryhmän lisäksi valtiovarainministeriön ja Valtiokonttorin yhteistyöryhmä.

1.3 Tavoitteiden toteutuminen

Seuraavassa taulukossa on kuvattu hankkeelle asetetut keskeiset tavoitteet ja vaatimukset eri tavoitealueilla sekä tavoitteiden toteutumista parhaiten kuvaavat konkreettiset mittarit. Tavoitteet nivoutuivat Talouspoliittisen ministerivaliokunnan linjaukseen, jonka mukaan SAdE-ohjelmassa toteutettavien palvelukokonaisuuksien tulee täyttää seuraavat valintakriteerit: asiakaslähtöisyys ja laatu, merkittävyys, poikkeihallinnollisuus, tuottavuuspotentiaali, toteutuksen kustannustehokkuus, käynnistysvalmius ja toteutuksen nopeus, käyttöönottovalmius ja – kelpoisuus, säädösmuutosten tarve ja valmius niiden toteuttamiseen, yhteensopivuus julkishallinnon kokonaisarkkitehtuurin kanssa sekä innovatiivisuus ja luovuus.

Taulukko 4 Hankkeen tavoitteet ja niiden mittarit

HANKKEEN TAVOITTEET JA NIIDEN MITTARIT		
tavoitealue	tavoite tai vaatimus	mittari
1.3.1 toiminnalliset tavoitteet	Palvelujen tarjoaminen voimassa olevan palvelulupauksen mukaisesti	Palvelulupauksen toteutumisaste (= palvelutason tavoittaminen)
	Neuvonnan tarjoaminen kansalaisten odotusten mukaisessa laajuudessa	Neuvontapalvelun vastavuus kansalaisten odotuksiin /laajuus
	Julkisen hallinnon laaja mukana olo ja sitoutuminen määriteltäviin toisen asteen palveluprosesseihin	Aktiivisten osapuolten määrä (viranomaisyhteistyö)
	SADe-ohjelman kriteerien ja toimintamallien huomioiminen	Kriteerien vertailu
1.3.2 laadulliset tavoitteet	Järjestelmäkokonaisuuden luotettavuus	Virhetilanteiden määrä
	Asiakas/käyttäjätyytyväisyys (kansalaiset ja virkamiehet)	Tyytyväisyysaste
	Asiakasvaikutukset (palvelun saavutettavuus ja laatu)	Tyytyväisyysaste
1.3.3 taloudelliset tavoitteet	Palvelun kustannushyöty osana koko viranomaispalvelutarjontaa	Kustannushyötyanalyysi
1.3.4 aikataulutavoitteet	Neuvontapalvelu otetaan käyttöön vuoden 2013 aikana	Valmiusaste 100 % vuonna 2013
1.3.5 Vaikuttavuustavoite	Neuvontapalvelun yhteiskunnallinen vaikuttavuus	Lisäarvo

1.3.1 Toiminnalliset tavoitteet

Palvelulupauksen toteutumisaste

Kansalaisneuvonnan asiakaspalvelulupaus on, että palvelu neuvoa ja ohjaa asiakkaan oikean viranomaisen luokse ja tarjoaa tietoa asiakkaille siitä, mitkä julkiset palvelut palvelevat asiakkaita eri elämäntilanteissa. Lisäksi palvelu tukee asiakkaita sähköisen asioinnin palvelujen käytössä.

Palveluun on tullut kahden ensimmäisen toimintavuoden aikana yhteensä lähes 50 000 yhteydenottoa, joista suurin osa (n. 90 %) koskee julkisia palveluita. Tämän perusteella voidaan päätellä, että palvelun tarkoitus on kansalaisten keskuudessa ymmärretty hyvin.

Käyttäjämäärät ovat olleet tasaisessa nousussa läpi palvelun toiminta-ajan mikä kertoo palvelun tarpeesta. Palvelun kuormitukselle on asetettu tavoite, jonka mukaan palvelu kykenee ottamaan vuodessa enintään 50 000 yhteydenottoa sen nykyisillä järjestelyillä ja resursseilla ja asetetuilla laatutasoilla. Palvelun käyttöaste syyskuun 2015 yhteydenottomäärien pohjalta laskettuna on 85 %.

Palvelutason tavoittaminen

Palvelun laatua seurataan kuukausittaisella raportoinnilla, jonka Valtiokonttori tuottaa. Palvelun käyttäjätyytyväisyyttä seurataan säännöllisesti asiakastyytyväisyyskyselyiden avulla. Toimintakonseptissa asetetut laatutavoitteet ovat:

Puhelinpalvelun laatutavoitteet:

- kyky vastata tulleeeseen kysymykseen ensimmäisen puhelun aikana vähintään 75 %:ssa saapuneista puheluista.
- jonotusaika alle 30 sekuntia noin 80 %:ssa saapuneista puheluista.
- edelleenvälitetyn palvelupyynnön vastausaika määräytyy 2. asteen toimijan asiakaspalvelun palvelulupauksen mukaan.

Sähköisten kanavien (sähköposti, tekstiviesti, sähköiset yhteydenottolomakkeet) laatutavoitteet ovat:

- kyky vastata tulleeeseen kysymykseen ensimmäisen sähköpostiviestin aikana vähintään 75 % tulleeista palvelupyynnöistä.
- palvelupyynnön vastausaika 24 tuntia tai vähemmän 80 %:ssa saapuneista palvelupyynnöistä, laskettuna Yleisneuvontapalvelun aukioloajoista.
- edelleenvälitetyn palvelupyynnön vastausaika määräytyy kyseisen 2. asteen toimijan asiakaspalvelun palvelulupauksen mukaan.

Alle on koottu keskiarvoja liittyen palvelutasoon ja laatutavoitteiden toteutumiseen

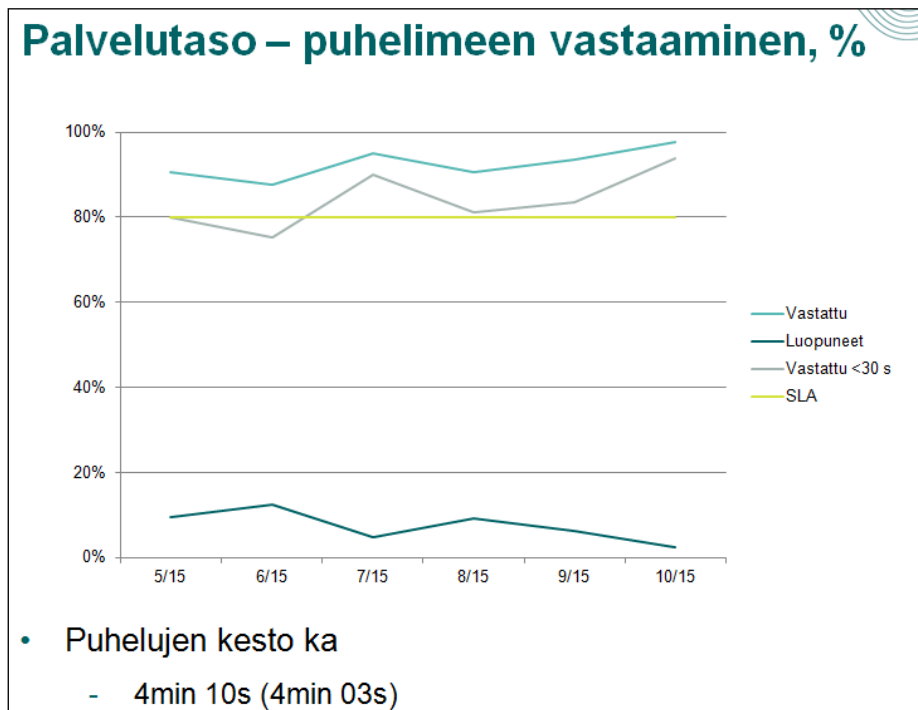
Taulukko 5 Palvelutason ja laatutavoitteiden toteutuminen ajalla marraskuu 2013–syyskuu

Yhteydenottotyypit	Neuvonta 88,9 %	Muu (testit, roska- postit, ilmoi- tukset) 7,7 %	Palaute 0,7 %	Ei kuulu palve- luun 1,2 %	Aiheeton 0,6 %	Tiedustelu 0,2 %	Hätäpuhelu 0,4 %
Ratkaisumenetelmät neu- vontatapauksissa	Ratkaistu heti 90,5 %	Muu 7,9 %	Siirretty toisen asteen toimijalle ¹ 0,6 %	Peruttu 0,5 %	Taustaselvitys 0,2 %		

2015

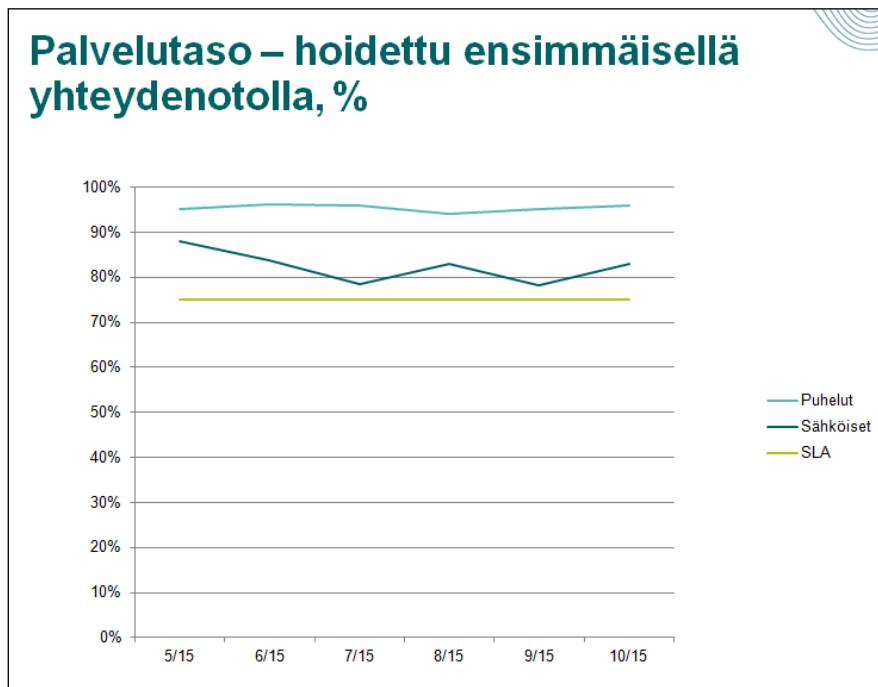
¹ Toisen asteen toimija tarkoittaa Kansalaisneuvonnan raporteissa pääasiassa Valtoria

Palvelutaso – puhelimeen vastaaminen, %



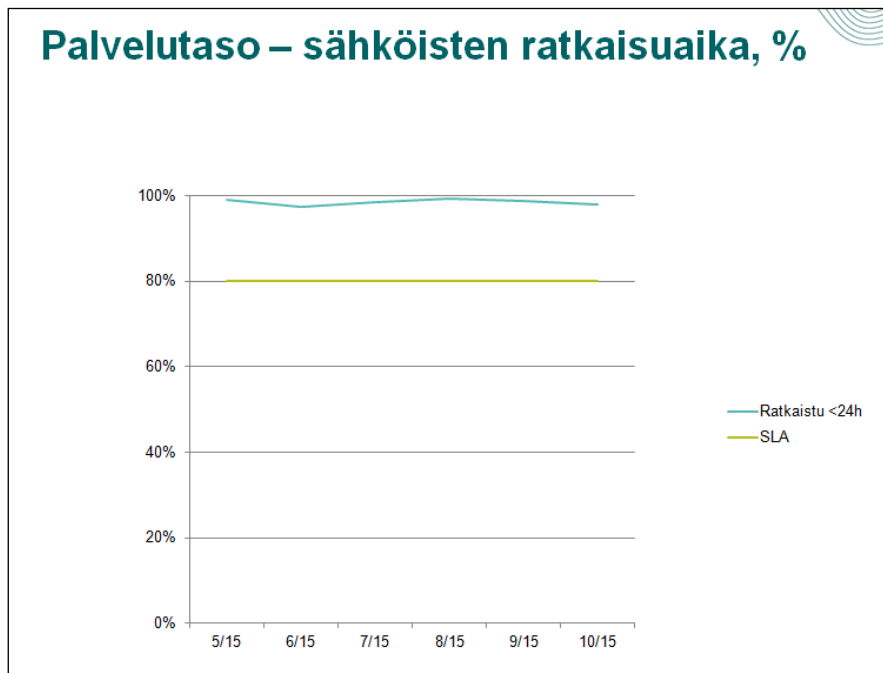
Kuva 3a SLA=laatutaso (service level agreement)

Palvelutaso – hoidettu ensimmäisellä yhteydenotolla, %



Kuva 3b

Palvelutaso – sähköisten ratkaisuaika, %



Kuva 3c

Neuvontapalvelun vastaavuus kansalaisten odotuksiin /laajuus

Neuvontapalvelun vastaavuutta kansalaisten odotuksiin mitataan asiakaspalautteen ja tyytyväisyyden kautta. Hankkeen aikana asiakaspalautetta kerättiin kahteen otteeseen: syksyllä 2014 ja syksyllä 2015. Asiakaspalautetta käsitellään kappaleessa 1.3.2 Laadulliset tavoitteet Asiakas- / käyttäjätyytyväisyys.

Viranomaisyhteistyö ja sidosryhmäkysely

Kansalaisneuvonnan toiminnan onnistumiselle on olennaista toimiva yhteistyö keskeisten viranomaisten kanssa. Tätä varten palvelulle on tuotettu viranomaisvuorovaikutusmalli, joka tukee yhteistyön toteuttamista. Yhteistyö tarkoittaa tiedonvaihtoa ja säännöllisiä tapaamisia, joissa käsitellään ajankohtaisia kysymyksiä ja kansalaisten eri viranomaisten palveluista antamaa palautetta. Lisäksi yhteistyöhön liittyy tarpeen mukaan järjestettävät koulutukset ja infotilaisuudet Kansalaisneuvonnan palveluneuvojille.

Kansalaisneuvonnan yhteistyöviranomaisille toteutettiin ensimmäinen palautekysely syksyllä 2014. Vastauksia kyselyyn tuli yhteensä 61, joista suurin osa hätäkeskuspäivystäjiltä. Muita vastaajia olivat TE-palveluista, Kelasta, Verohallinnosta, Tullista, Poliisihallituksesta, ministeriöistä, kunnista ja Maanmittauslaitokselta.

Lopputulosta voidaan pitää painottuneena tiettyyn sektoriin eikä täysin suuntaa antavana. Keskeisenä tuloksena voidaan pitää sitä, että keskeiset viranomaiset pitivät yhteistyötä Kansalaisneuvonnan kanssa hyvänä, mutta palveluneuvoja / hätäkeskuspäivystäjä tasolla tietoa palvelusta kaivataan enemmän.

Kysely toistettiin syksyllä 2015. Kyselyä muutettiin edellisen vuoteen verrattuna siten, että se kohdistettiin niille yksittäisille viranomaisista edustaville henkilöille, jotka

ovat tehneet tai tekevät läheistä yhteistyötä Kansalaisneuvonnan kanssa. Kyselyyn vastasi yhteensä 27 henkilöä eri hallinnonaloilta. Noin kolmasosa vastaajista katsoi, että Kansalaisneuvonta vastaa sille asetettuihin tehtäviin. Vastaajat esittivät pääasiassa, että valtionhallinnon toimijoiden asiakas- ja neuvontapalveluita olisi syytä yhdenmukaistaa, keskittää (ns. yhden luukun -periaate) ja yleisesti rooleja täsmentää. Lisäksi vastaajat toivoivat yhteistyötä kehitettävän pääasiassa lisäämällä vuorovaikutusta esim. seurantaryhmän / tapaamisten muodossa.

SADe-ohjelman kriteerien ja toimintamallien huomioiminen

SADe-kriteereitä ovat asiakaslähtöisyys ja laatu, merkittävyys, poikkihallinnollisuus, tuottavuuspotentiaali, toteutuksen kustannustehokkuus, käynnistysvalmius ja toteutuksen nopeus, käyttöönottovalmius ja – kelpoisuus, säädosmuutosten tarve ja valmius niiden toteuttamiseen, yhteensopivuus julkishallinnon kokonaisarkkitehtuurin kanssa sekä innovatiivisuus ja luovuus.

SADe-kriteerien toteutumista on tarkasteltu hankesuunnitelman liitteen neljä pohjalta. Seuraavassa tarkastellaan keskeisimpien kriteerien toteutumista hankkeessa.

Asiakaslähtöisyys ja laatu

Kansalaisneuvonta tarjoaa kansalaisille yhdeltä luukulta saatavaa laaja-alaista neuvontapalvelua. Keskittämällä vähennetään kansalaisten hallinnollista taakkaa.

Palvelussa käyttäjä voi asioida vuorovaikutteisesti yksittäisen palveluneuvojan kanssa tai palvelupyyntö välitetään asianomaiselle viranomaiselle. Palvelun aukioloajat on suunniteltu myös siten, että siihen on mahdollisuus olla yhteydessä virka-ajan ulkopuolella. Palvelun käytön mahdollistamisella aika- ja paikkariippumattomasti halutaan helpottaa kansalaisten viranomaisasiointia. Palvelu on monikanavainen ja se ottaa huomioon myös erityisryhmien aseman. Palvelua on kehitetty ja kehitetään jatkossakin asiakasnäkökulma edellä.

Tuottavuuspotentiaali

Asiakkaiden ohjautuminen oikeaan palveluun synnyttää palvelun tuottajille säästöjä, kun virheellisten ja puutteellisten asiakirjojen määrä vähenee. Samalla käsittelyprosessien läpimenoaika lyhenee, jolloin työaikaa vapautuu muualle. Palveluprosessi yksinkertaistuu kun asiakasta ei pompotella viranomaiselta toiselle. Tämä säästää myös kansalaisten aikaa.

Lisäksi palvelussa pystytään jakamaan esimerkiksi sähköisiä lomakkeita, mikä tehostaa Kansalaisneuvonnan omaa palveluprosessia ja itse palvelutapahtumaa kokonaispalveluprosessin nopeutumisen lisäksi.

Poikkihallinnollisuus

Kansalaisneuvonnan sujuvan toiminnan kannalta viranomaisyhteistyön tekeminen ja poikkihallinnollisuus on keskeistä. Palvelun suunnitteluvaiheessa, hankkeen aikana ja palvelun jatkokehittämisen vaiheessa on ylläpidetty eri viranomaisten kanssa tehtävää yhteistyötä. Viranomaiset saavat säännöllisesti tietoa mm. siitä kuinka paljon kutakin viranomaista koskevia kysymyksiä palveluun tulee ja millaisia ongelmia kysymysten kautta viranomaisten omista palveluista ilmenee. Lisäksi keskeisimpien

viranomaisten kanssa on pohdittu millä tavoin palvelusta kannattaa viestiä viranomaisten omissa kanavissa.

Merkittävyys

Palveluun tuli sen ensimmäisenä aukiolovuotena 12 528 yhteydenottoa ja toisena aukiolovuotena luku kolminkertaistui. Yhteydenottojen määrä on kasvanut 1-7/2014 ja 1-7/2015 välillä 274 %.

Palvelun yhteiskunnallinen merkittävyys nousee sitä mukaa kun sen tunnettuus lisääntyy ja käyttömäärät kasvavat. Palvelu kykenee ottamaan 11 palveluneuvojan resurssilla enimmillään noin 50 000 yhteydenottoa vuodessa. Palvelu on valtakunnallinen ja se palvelee myös ulkomailla asuvia suomalaisia tai Suomen julkisista palveluista tietoa etsiviä.

Palvelun yhteiskunnallinen merkitys kasvaa kun sen toiminta tulee kiinteämmäksi osaksi viranomaisten palveluketjua (Kansalaisen palvelunäkymän neuvontapalveluna).

Toteutuksen kustannustehokkuus

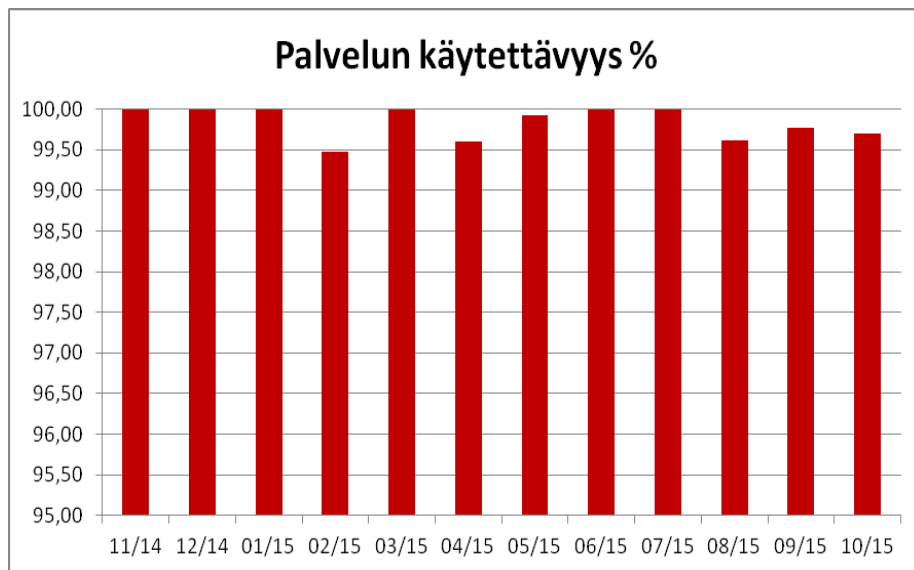
Palvelun kustannushyödyt käsitellään kappaleessa 1.3.3. Palvelun kustannushyödyt lisääntyvät sitä mukaan kun palvelun käyttäjämäärät nousevat.

1.3.2 Laadulliset tavoitteet

Järjestelmäkokonaisuuden luotettavuus

Tiketöintijärjestelmä

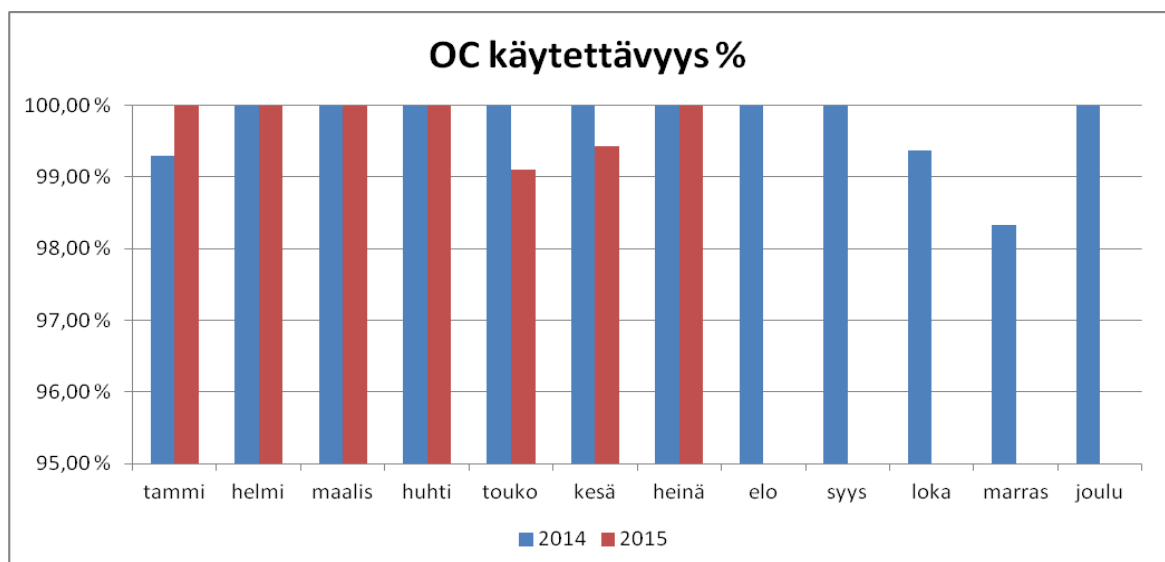
Kansalaisneuvonnan asiakasyhteydenottojen kirjaamisjärjestelmänä (ns. tiketointi) on toiminut CA Service Desk Manager jonka toimittajana on ollut Digia. Järjestelmän käyttöpalveluista on vastannut Valtori. Järjestelmän yleinen käytettävyys on ollut hyvä. Syntyneistä katkoksista merkittävä osa on johtunut järjestelmäympäristössä tapahtuneista tietoliikenne- yms. järjestelmälle ulkoisista häiriöistä. Järjestelmätoimittajalle on palvelun aikana tehty muutamia kymmeniä toimenpidepyyntöjä, joista suurin osa kiireettömiä muutospyyntöjä. Ne on hoidettu kohtuullisen ripeästi vaikka järjestelmällä ei ole asetettu tiukkoja palvelutasovelvoitteita.



Kuva 4 Digian CA-Service Desk Manager käytettävyys ajalla marraskuu 2014–lokakuu 2015

Contact center -järjestelmä

Puhelunhallinnassa on käytetty Elisan toimittamaa Orange Contact-järjestelmää. Sitä käytetään ns. SAAS-palveluna. Palvelussa on ollut ajoittain monia asiakkaita koskevia täydellisiä katkoja, joiden kesto on ollut useita tunteja. Näissä tilanteissa on jouduttu turvautumaan ns. hätäkahvamenettelyyn, joissa puhelunhallinnan toiminnallisuus ei ole lainkaan käytössä mutta puhelut tulevat läpi. Katkojen lisäksi järjestelmässä on esiintynyt ongelmia puhelujen kytkeytymisessä, viiveissä ja äänen laadussa. Kaiken kaikkiaan järjestelmän käytettävyys on ollut tyydyttävän ja välttävän välillä.



Kuva 5 Elisan Orange contact järjestelmän käytettävyys

Järjestelmien toiminnallisuus Kansalaispalvelujen vaatimusten kannalta on varsin hyvä. Tiketointijärjestelmästä käytetään vain pientä osaa sen kokonaistoiminnallisuudesta ja olisi ollut toivottavaa että Kansalaisneuvonnan kannalta turhat osat olisi

voitu piilottaa, mutta se ei ollut mahdollista. Asian kanssa on kuitenkin voitu elää. Hallinta- ja raportointiominaisuudet järjestelmässä ovat tarpeisiin nähden varsin riittävät. Elisa OC on myös puhelunhallintaominaisuuksiltaan ollut hyvä ja monipuolinen, ongelmat ovat esiintyneet puhelinominaisuuksissa. Omaehtoista raportointimahdollisuutta ei ole, mutta toistaiseksi vakioraportointiominaisuudet ovat riittäneet.

Kansalaisneuvonta.fi on palvelun esittelysivusto kansalaisille. Se on toteutettu Suomi.fi-alustalle ja on ollut lähes 100 %:sti käytettävissä koko palvelun ajan.

Asiakas- / käyttäjätyytyväisyys

Neuvontapalvelun vastaavuus kansalaisten odotuksiin /laajuus

Käyttäjäpalaute

Loppuvuodesta 2014 toteutettiin palvelun ensimmäinen sähköinen asiakastyytyväisyyskysely, jolla haluttiin selvittää palvelua käyttäneiden näkemyksiä palvelun toiminnasta. Kysely toistettiin syyskuussa 2015. Molempiin kyselyihin pyydettiin vastauksia myös niiltä, jotka eivät vielä olleet käyttäneet palvelua / olleet yhteydessä Kansalaisneuvonnan palveluneuvojaan. Ensimmäiseen palautekyselyyn vastauksia tuli yhteensä 159 kappaletta. Vastaaajista 41,4 prosenttia oli ollut yhteydessä palveluun. Syksyllä 2015 vastaaajia oli kaikkiaan 167, joista 62 prosenttia oli ollut yhteydessä palveluun.

Vuoden 2014 kyselyyn vastanneista suurin osa kaikista vastaaajista piti palvelua hyvin tai erittäin hyödyllisenä (84,5 %). Samoin vuoden 2015 kyselyn mukaan vastanneista 84 prosenttia piti palvelua hyvin tai erittäin hyödyllisenä.

Palvelua käyttäneistä suurin osa oli palveluun kokonaisuutenaan hyvin tai erittäin tyytyväinen.

Tätä mitattiin kysymällä, kuinka tyytyväisiä käyttäjiä olivat:

1. palveluneuvojan asenteeseen

vuonna 2014 hyvin tai erittäin tyytyväisiä 93,5 %

vuonna 2015 tyytyväisiä 87 % vastanneista

2. palvelutilanteen sujuvuuteen

vuonna 2014 hyvin tai erittäin tyytyväisiä 96 %

vuonna 2015 tyytyväisiä 81 % vastanneista

3. saatuihin neuvoihin / palvelun laatuun

vuonna 2014 hyvin tai erittäin tyytyväisiä 87,1 %

vuonna 2015 tyytyväisiä 84 % vastanneista

4. jonotusaikaan

vuonna 2014 hyvin tai erittäin tyytyväisiä 88,9 %

vuonna 2015 tyytyväisiä 85 % vastanneista.



Kuva 6 Asiakaspalvelukyselyn 2015 tuloksia

Asiakasvaikutukset (palvelun saavutettavuus ja laatu)

Palvelun saavutettavuutta ja laatua voi tarkastella sen SLA-tavoitteiden ja niiden saavuttamisen kautta. Tätä tarkasteltiin myös palvelun kuormitusarvioinnissa. Tarkastelujaksolla toukokuun 2015 aikana Orange Contact Center-järjestelmän mukaan vastaanotettuja puheluita oli yhteensä 3 123, joiden osalta keskimääräinen jonotusaika oli 24 sekuntia (jonosta luopuneet poisluettuna). Puheluista noin 87 % pysyi alle tavoitellun 30 sekunnin vastausajan puitteissa ja 396 kappaletta ylitti laatutavoitteen mukaisen vastausajan.

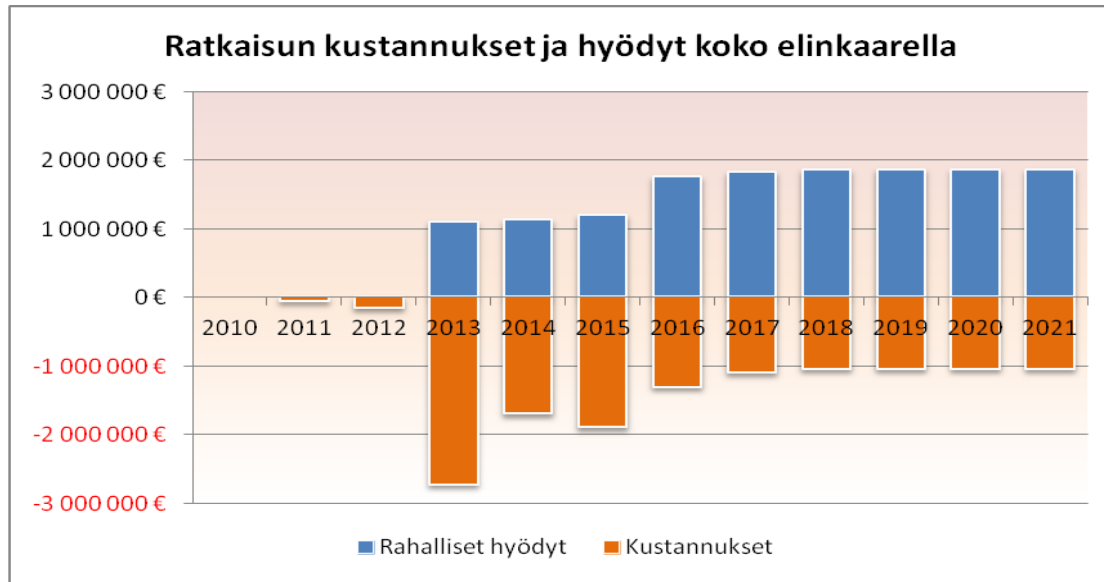
Puheluista luopuneiden soittojen määrä oli toukokuun 2015 aikana yhteensä 591 kappaletta. Keskimääräinen odotusaika ennen puhelun päättämistä oli noin 1 minuutti 46 sekuntia.

1.3.3 Taloudelliset tavoitteet

Palvelun kustannushyötyanalyysi (liite 2) päivitettiin vuoden 2015 keväällä ja syksyllä. Keskeisimmiksi rahalliseksi hyödyiksi hankkeessa tunnistettiin erilaiset suori-

tesäästöt kuten väärälle viranomaiselle menevien yhteydenottojen / soittojen väheneminen ja käyntiasiointin väheneminen sekä poliisin ajanvarauspuheluiden väheneminen.

Hankkeen kokonaiskustannusten ja hyötyjen on 12 vuoden elinkaaren aikana arvioitu muodostuvan seuraaviksi:

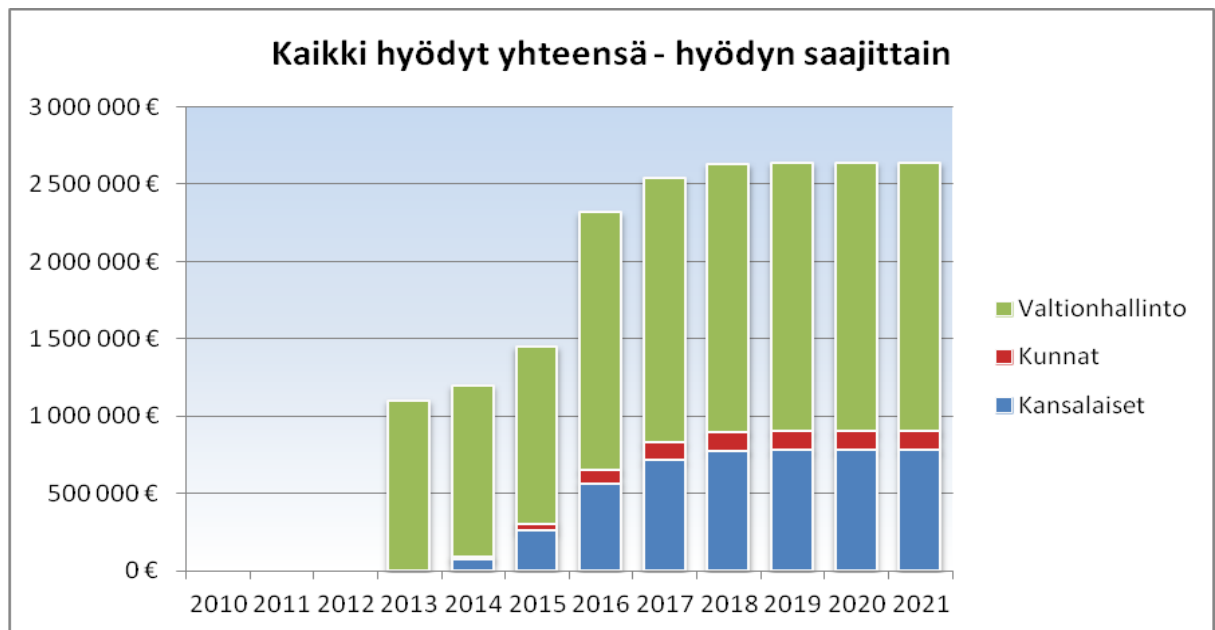


Kustannus-hyötyarvio	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	Yhteensä
Rahalliset hyödyt	0 €	0 €	0 €	1 100 000 €	1 196 155 €	1 448 831 €	2 314 171 €	2 536 402 €	2 625 828 €	2 634 430 €	2 634 430 €	2 634 430 €	19 124 676 €
Kustannukset	0 €	-54 165 €	-172 988 €	-2 728 097 €	-1 701 095 €	-1 898 560 €	-1 308 400 €	-1 095 000 €	-1 045 000 €	-1 045 000 €	-1 045 000 €	-1 045 000 €	-13 138 305 €
Vuositason kannattavuus	0 €	-54 165 €	-172 988 €	-1 628 097 €	-504 940 €	-449 730 €	1 005 771 €	1 441 402 €	1 580 828 €	1 589 430 €	1 589 430 €	1 589 430 €	
Kumulatiivinen kannattavuus	0 €	-54 165 €	-227 153 €	-1 855 250 €	-2 360 190 €	-2 809 919 €	-1 804 149 €	-362 747 €	1 218 081 €	2 807 511 €	4 396 941 €	5 986 371 €	

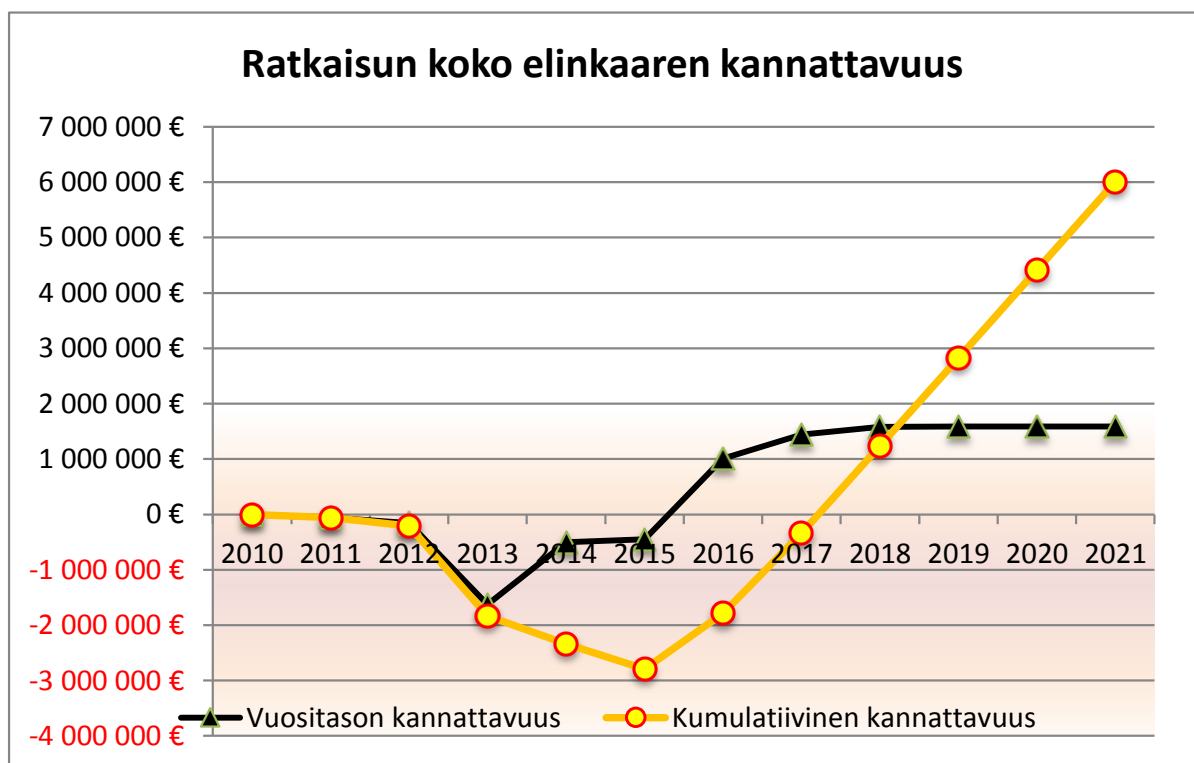
Kuva 7 Ratkaisun kustannukset ja hyödyt koko elinkaarella

Hankkeen ja siinä rakennetun palvelun kumulatiivinen kannattavuus kehittyy siten, että hanke muuttuu kannattavaksi jo vuonna 2016 ja maksaa itsensä takaisin 2017 aikana.

Hyödyt jakautuvat valtion, kuntien ja asiakkaiden kesken seuraavasti:



Kuva 8 Suoritehyödyt kokonaisuudessaan – sisältää sekä kansalaisen että julkisen hallinnon hyödyt



Kuva 9 Ratkaisun koko elinkaaren kannattavuus

1.3.4 Aikataulutavoitteet

Palvelun aikataulutavoite oli saada uusi palvelu käyttöön vuoden 2013 aikana siten, että palvelukonsepti on valmis, tietojärjestelmät on testattu, julkaisujärjestelmä on valmis julkaistavaksi ja palveluneuvojen koulutusohjelma päättynyt sekä palvelun

markkinointiin ja brändäykseen (nimi, tunnus, verkkosivuston visuaalinen ilme) liittyvät toimet on toteutettu. Alaprojektien aikataulut sovitettiin toisiinsa ja aikataulutavoite saavutettiin kun palvelu avattiin marraskuussa 2013.

Jatkokehittämissuunnitelma toteutettiin ajalla 2014–2015. Palvelua on kehitetty tämän aikataulun mukaisesti.

1.3.5 Vaikuttavuustavoite

Palvelun yhteiskunnallinen vaikuttavuus tulee esiin kun tarkastellaan, kuinka palvelu onnistuu vaikuttamaan kansalaisten kokemukseen julkisten palveluiden käytössä ja toisaalta helpottamaan sitä. Tällöin vaikuttavuutta voidaan mitata asiakastyytyväisyyden kautta, joka Kansalaisneuvonnan osalta on erittäin hyvä. Lisäksi vaikuttavuutta voidaan mitata mm. tarkastelemalla palveluun tulevien yhteydenottojen määrää, laatua ja sisältöä. Suurin osa (ka n. 90 %) palveluun tulevista yhteydenotoista liittyy julkisen hallinnon palveluihin, sähköisiin palveluihin ja niiden käyttöön. Yhteydenottojen määrä on kasvanut läpi palvelun olemassaolon ajan kun palvelun tunnettuus on lisääntynyt. Tunnettuus vuoden 2015 lopun tietojen mukaan on 23 % (Lähde: Taloustutkimus syyskuu 2015). Tunnettuuden ja palvelun käytön lisääntyessä palvelun vaikuttavuuden voidaan olettaa kasvavan.

Kansalaisneuvonta on tulevaisuudessa myös Kansalaisen palvelunäkymän (Suomi.fi) neuvontapalvelu. Palvelun rooli tulee korostumaan sähköisen asiointin tukena kun sähköinen asiointi lisääntyy. Tästä esimerkkinä on Kansalaisneuvonnan rooli poliisin sähköisen ajanvarauksen tukipalveluna, joka on osoittautunut tärkeäksi.

Palvelun vaikuttavuus voi korostua myös tulevaisuudessa kun turvapaikanhaku- ja maahanmuuttotilanteen muutos vaikuttaa julkisten palveluiden käyttöön ja yhä useampi henkilö tarvitsee ohjausta suomalaisesta palvelujärjestelmässä ja neuvoa julkisista palveluista. Jatkossa myös sosiaali- ja terveystieteiden uudistus saattaa lisätä kansalaisten yleisneuvonnan tarvetta sote-sektorin palveluista.

1.4 Haasteet

Taulukko 6 Hankkeen onnistumisen edellytykset

HANKKEEN ONNISTUMISEN EDELLYTYKSET	
edellytys	edellytyksen kuvaus
1.4.1 Toiminnan rahoituksen riittävyys	Neuvontapalvelun toiminnan aloittaminen ja ylläpito edellyttävät sitä, että rahoitus on kunnossa
1.4.2 Markkinointiviestinnän onnistuminen	Markkinointiviestinnällä tulee varmistaa neuvontapalvelun tunnettuus kohderyhmässä
1.4.3 Toisen asteen hallinnonalakohtaisten toimijoiden integroinnin ja sitouttamisen onnistuminen	Toisen asteen hallinnonalakohtaisiin toimijoihin liittyvien palvelupyyntöprosessien määrittely (palveluun integroinnin) ja hallinnon sisäisen sitouttamisen tulee onnistua
1.4.4 Muutosten vaikutukset organisaatioihin on huomioitu, viestitty ja niihin on varauduttu	Huomioidaan muutosten vaikutukset organisaatioon, valmistellaan organisaatio vastaanottamaan toiminnallinen muutos sekä varmistetaan, että kokonaisuuteen liittyvät tehtävät on tehty
1.4.5 Henkilökunnan osaaminen	Henkilökunnan rekrytointi ja koulutus on aloitettu riittävän ajoissa. Lisäksi koulutuksen tulee sisältöltään sellainen, että palvelua voidaan tuottaa palvelulupauksen mukaisesti.

1.4.1 Toiminnan rahoituksen riittävyys

Kansalaisneuvonnan toiminnan rahoitus on riittävä suhteessa sen nykyisiin resursseihin. Jos kuitenkin palvelun käyttäjämäärät jatkavat tulevaisuudessa nousua vuoden 2015 tapaan, joudutaan pohtimaan millä tavoin nykyisillä resursseilla voidaan vastata palvelun kysyntään.

Palvelun kuormitusarviointiselvitys valmistui syksyllä 2015 (liite 3). Selvityksen mukaan palvelun nykymuotoisilla järjestelyillä ja resursseilla kyetään vastaamaan vuodessa SLA-tasot tavoittaen 50 000 yhteydenottoon, jonka jälkeen palvelutaso kärsii. Kesän 2015 yhteydenottojen määrää tarkastellen Kansalaisneuvontapalvelun resurssit riittävät juuri ja juuri hoitamaan nykyisen yhteydenottojen volyymin. Kuitenkin kesäkuussa 2015 voitiin jo huomata, että yhteydenottojen kasvaessa noin 5 000:een kuukaudessa, ei palvelu kyennyt pysymään asetetussa SLA:ssa. Puheluista noin 75 %:iin pystyttiin vastaamaan alle 30 sekunnissa. Näin ollen voidaan todeta, että pysyäkseen asetetussa palvelutasossa palveluneuvonta kykenee nykyisillä resursseilla sekä organisoinnilla hoitaa alle 5 000 yhteydenottoa kuukaudessa.

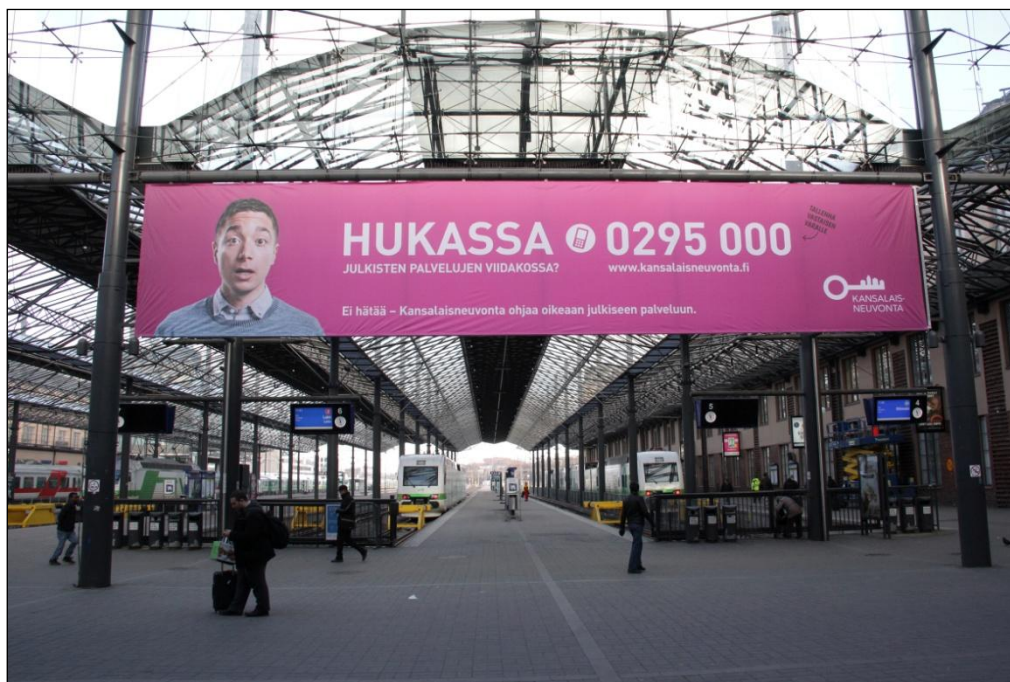
1.4.2 Markkinointiviestinnän onnistuminen

Hankkeen aikaisella markkinointiviestinnällä on lisätty palvelun tunnettuutta, joka vuonna 2015 on 23 %. Tavoitteena oli ja on tehdä palvelua tunnetuksi siten, että sen käyttäjämäärä lisääntyy asteittain. Palvelun markkinointiviestintävastuu kuuluu jatkossa Valtiokonttorin Kansalaispalvelu-toimialalle, joka vastaa siitä yhdessä Valtiokonttorin Viestintä-yksikön kanssa. Hankkeen aikana toteutettuja suunnitelmia ja toimenpiteitä hyödynnetään myös jatkossa.

Markkinointiviestinnän oikea-aikaisuus suhteessa muuhun palvelun kehittämiseen on haaste. Lisäksi haasteena on viestiä palvelusta siten, että sen tarkoitus ja toiminta ymmärretään palvelua tarvitsevien keskuudessa. Osittain Kansalaisneuvonnan markkinointiviestinnän haasteena on tavoittaa juuri se kohderyhmä, joka hyötyy eniten palvelusta. Palvelun kohderyhmään kuuluvia on kaikissa ikäluokissa, joten markkinointiviestinnän näkökulmasta palvelua tulee mainostaa laajasti eri kanavat huomioiden.

Toteutettujen käyttäjäkyselyiden mukaan markkinointiviestintä on tähän asti onnistunut tavoitteessaan palvelusta viestimisen suhteen. Käyttäjien keskuudessakaan ole epäselvyyttä siitä, millaisiin kysymyksiin palvelu vastaa. Toisaalta markkinointiviestinnän kaikilla toimenpiteillä ei ole ollut välttämättä suoraa vaikutusta sen käyttäjämäärien kasvuun vaan kasvu on liittynyt vahvasti mm. palvelun näkyvyyteen suurten toimijoiden kuten poliisin verkkosivuilla. Palvelun markkinointiviestintä on joka tapauksessa keskeistä kun pyritään jättämään muistijälki kansalaisille, jotta palveluun osataan olla yhteydessä silloin kun siihen on tarvetta.

Hankkeen aikana näkyvimpiä ja vaikuttavimpia markkinointiviestinnän toimenpiteitä ovat olleet mm. tietoiskut Ylen kanaville, valtakunnallinen radiokampanja sekä ulko-mainonta (esim. Helsingin päärautatieaseman mainos). Markkinointiviestintää tullaan jatkossakin toteuttamaan erilaisten kampanjoiden avulla erilaisiin kohderyhmiin suunnaten ja palvelun vuosibudjetista varataan osa palvelun tunnettuuden lisäämiseen.



Kuva 10 Kansalaisneuvonnan mainontaa Helsingin päärautatieasemalla helmikuussa 2015

1.4.3 Hallinnonalakohtaisten toimijoiden integroinnin ja sitouttamisen onnistuminen

Palvelun toimintakonseptin rakentamisvaiheessa tavattiin palvelun toiminnan kannalta keskeisiä viranomaisia. Tapaamiset auttoivat palvelun toiminnan määrittelyssä ja samalla muut hallinnonalat pystyivät tuomaan esille näkemyksiään palvelun tarpeesta ja mahdollisista hyödyistä sekä yhteistyötarpeista.

Kansalaisneuvonnassa on määritelty keskeisimmät viranomaiset, joita Kansalaisneuvonta tapaa säännöllisesti. Säännöllisten tapaamisten tavoitteena on päivittää palvelun ja yhteistyöviranomaisten ajankohtaiset asiat, sopia yhteisistä menettelytavoista ja keskustella esimerkiksi mahdollisista koulutustarpeista. Myös Kansalaisneuvonnan oman toiminnan kehittämisen kannalta säännölliset yhteistyötapaamiset ovat tarpeellisia, koska haasteita esiintyy ajoittain Kansalaisneuvonnan ja toimivaltainen viranomaisten välisessä tiedonkulussa, joka vaikuttaa neuvontapalvelujen prosessien yhteensovittamiseen. Tulosten saavuttaminen, kansalaisen palvelu ja viranomaisten resurssien tarkoituksenmukainen käyttäminen, vaatii koko ketjun toimivuutta. Tämä helpottaisi viestintää molempiin suuntiin.

Yhteistyötapaamisten ja niiden välissä tapahtuvalla yhteydenpidolla on merkitystä myös hallinnonalakohtaisten toimijoiden sitouttamisessa Kansalaisneuvonnan tarvitsemaan yhteistyöhön. Palvelulle on laadittu myös oma viranomaisyhteistyö / vuorovaikutusmalli, jota palvelu päivittää tarvittaessa ja jota hyödynnetään viranomaisyhteistyön suunnittelussa ja kehittämisessä. Mallissa on nimetty mm. keskeisiä yhteistyötahoja, yhteistyötapaamisten aikataulutusta sekä määritelty yhteistyön tavoitteet. Yhteistyön onnistumista mitataan säännöllisillä yhteistyötahoille lähetettävillä kyselyillä.

1.4.4 Muutosten vaikutukset organisaatioihin

Valtiovarainministeriö antoi 20.6.2012 (VM/1177/00.01.03.00/2012) määräyksen Valtiokonttorille Yleisneuvontapalvelun liittämisestä Valtiokonttoriin. Määräyksen mukaan Valtiokonttorin tuli 31.12.2012 mennessä organisoida toimintonsa siten, että Yleisneuvontapalvelun liittäminen Valtiokonttoriin ja siihen liittyvät virkasiirrot voidaan tarvittaessa toteuttaa 1.1.2013 alkaen.

Valtiokonttorin tuli määräyksellä käynnistää neuvottelut palkkausjärjestelmän muuttamiseksi uuden palvelun tehtäviin sopivaksi ja lisäksi käynnistää henkilöstön rekrytointiprosessi.

Tehtävät toteutettiin Kansalaisen yleisneuvontapalvelu – hankkeen Henkilöstöresurssit -alaprojektissa, joka aloitettiin tehtäväkokonaisuuksien määrittelyllä ja tämän jälkeen päätettiin uuden palvelun organisoinnista Valtiokonttorissa. Tästä seurasi yksittäisten tehtäväkuvausten (palvelun esimiesten ja palveluneuvojen) laatiminen, jonka jälkeen voitiin aloittaa palveluun sijoitettavien henkilöiden valinta.

Henkilöstön valinta ja esityksen laadinta siirrettävistä viroista yleisneuvontapalveluun tapahtui Valtiokonttorin toimesta. Virkasiirtojen toteuttaminen valmisteltiin yhteistyössä Valtiokonttorin ja Häätäkeskuslaitoksen kesken. Virkasiirtojen virallinen käsittely tapahtui ministeriöiden (VM, SM) hallinto-osastoilla.

Toimeenpanosuunnitelman mukaan henkilöstömääräksi yleisneuvontapalveluun määritettiin 12 työntekijää, joista yksi toimii esimiehenä ja 11 palveluneuvojan tehtävissä. Henkilöstön toimipaikaksi tuli Kouvola suunnitelman mukaan.

Aikataulullisesti tehtäväkokonaisuuksien määrittely ja tehtäväkuvien laatiminen ajoitettiin elokuuhun 2012. Valtiokonttorin esitys Häätäkeskuslaitokselle siirrettävistä viroista tehtiin lokakuun 2012 aikana. Henkilöstösiirtojen taustalla oli käynnissä oleva hätäkeskusuudistus Itä- ja Kaakkois-Suomen alueella. Uudistuksen myötä Kuopion hätäkeskus vastasi koko Itä- ja Kaakkois-Suomen hätäkeskustoiminnasta.

Henkilökunnan osaaminen

Koulutusprojektin tavoitteena oli varmistaa yleisneuvontapalveluun sijoittuvien henkilöiden riittävä osaaminen, jotta palvelua voidaan tuottaa toimintakonseptiprojektissa määritellyn palvelulupauksen ja prosessien mukaisesti. Koulutusohjelma sisälsi muun muassa koulutusten organisoinnin, aikataulutuksen sekä koulutuksen sisällön tuotannon (muun muassa palvelun sisältö ja palvelulupaus, substanssiosaaminen, järjestelmätuntemus, asiakaspalvelukoulutus, kielikoulutus, tilanteenarviointikykyyn liittyvä koulutus ja Valtiokonttorin organisaatioon ja sisäisiin toimintoihin liittyvä perehdytys). Lisäksi toteutettiin Yleisneuvontapalveluun sijoituville palveluneuvojille ja tuolloisesta Valtion IT-palvelukeskuksesta (VIP) Valtiokonttorin kansalaispalveluihin siirtyvälle henkilöstölle suunnattu uuteen palvelukonseptiin orientoiva koulutus.

Koulutussuunnittelussa hyödynnettiin Yhteispalvelupisteissä työskenteleville palveluneuvojille suunnattuja koulutuksia ja koulutusmateriaaleja sekä Suomi.fi-portaalin sisältöjä ja sähköisen asiointin neuvontaan tuotettuja ohjemateriaaleja. Haasteena oli saada kokonaisuudesta kattava ja toteuttaa se melko lyhyessä aikataulussa. Lisäksi projektissa tuotettiin jatkokoulutusesitys, joka on tukenut palveluneuvojen koulutusten suunnittelua.

1.4.5 Muut haasteet

Kansalaisneuvonnan toiminta liittyy tiiviisti muun sähköisen asioinnin kehitykseen Suomessa sekä erityisesti Kansalaisen palvelunäkymän käyttöönottoon. Palvelujen laajamittainen digitalisointi tarkoittaa, että kansalaisten tuen tarve sähköisessä asiointissa lisääntyy tulevaisuudessa ja Kansalaisneuvonta on keskeinen tuen tarjoaja. Markkinointiviestinnän näkökulmasta erityistä huomiota tulisi jatkossa kiinnittää Kansalaisneuvonnan oman brändin näkyvyyden säilyttämiseen siitä huolimatta, että sen rooli Kansalaisen palvelunäkymän neuvontapalveluna tulee olemaan keskeinen. Kansalaisviestinnän näkökulmasta haasteena on luoda tarpeeksi selkeä ja yhtenäinen mielikuva uudesta palvelukokonaisuudesta ja myös tämä vaatii yhteistyötä eri toimijoiden välillä.

Myös palvelua äkillisesti kuormittaviin tilanteisiin, kuten luonnonkatastrofeihin tai muihin vastaaviin Suomessa tai ulkomailla tapahtuviin kriisitilanteisiin tulisi löytää paremmat varautumiskeinot. Siitä huolimatta, että Kansalaisneuvonta ei ole ilmoituspalvelu, on mahdollista, että laajan kriisin yllättäessä myös Kansalaisneuvontaan tulee kyselyitä. Viranomaisyhteistyön rooli on merkittävä, jotta Kansalaisneuvonta saa ajoissa tiedon tapahtumista ja akuutissa tilanteessa sitä ohjeistetaan oikein asiasta vastaavan viranomaisen toimesta. Jatkossa Kansalaisneuvonnan roolia tulisi selkeyttää yhteistyössä Valtioneuvoston Kanslian ja muiden ministeriöiden kanssa.

Palvelun toimintakyky on riippuvainen sen yhteydestä uuteen Suomi.fi:hin (kansalaisen palvelunäkymä ja palvelutietovaranto) sekä muusta viranomaisyhteistyön toimivuudesta, josta on huolehdittava myös jatkossa. Myös verkostomainen yhteistyö mm. kuntien neuvontapalveluiden kanssa olisi tärkeää, mutta työ vaatii nykyistä laajempaa koordinoimista. Riskinä tosin on, että nykyisillä resursseilla tätä tehtävää ei välttämättä kyetä koordinoimaan tarvittavalla tasolla.

1.5 Keskeiset onnistumiset ja hyvät käytännöt

1.5.1 Onnistumiset ja hyvät käytännöt hallinnon näkökulmasta

Hankkeen ja hallinnon näkökulmasta keskeisimpiä onnistumisia on ollut hankkeen eteneminen suunnitelmallisesti. Tämän on mahdollistanut huolellinen esiselvitystyö, perusteellinen hankehallinta, toimiva yhteistyö eri toimijoiden kesken ja riittävän pitkä hankekausi, jonka aikana kyettiin rakentamaan tarvittava yhteistyömalli Valtiokonttorin ja valtiovarainministeriön kesken. Riittävä hankekausi ja SADe-ohjelman rahoitus on taannut myös sen, että palvelua on pystytty jatkokehittämään vielä sen lanseerauksenkin jälkeen.

Palvelun kehittämistä edisti myös mahdollisuus hyödyntää Hanselin puitesopimusta mm. tietojärjestelmäprojektin ja markkinointiviestinnän hankinnoissa.

Hyvinä käytäntöinä hankkeessa ja palvelun kehittämisessä voidaan tunnistaa seuraavat asiat:

- Palveluneuvojen osallistuminen palvelun rakentamiseen ja testaamiseen
- Palveluneuvojen koulutus, sille varattu aika ja sen toteuttaminen yhteistyössä keskeisten viranomaisten kanssa

- Palvelun lanseerausvaiheen markkinointiviestinnän strategia
- Tiivis yhteistyö palvelun ohjaajan (VM) ja tuottajan (Valtiokonttori) kesken
- Joustava toimintamalli ja myös palvelun jatkokehittämisvaiheessa aktiivinen palvelun seuranta
- Kokeilujen mahdollistaminen palvelussa (esim. videoyhteys palvelukanavana)

1.5.2 Keskeiset onnistumiset asiakasnäkökulmasta

Keskeisiä onnistumisia on erityisen tärkeä tarkastella myös asiakasnäkökulmasta. Palvelua on kehitetty Asiakkuusstrategian mukaisesti. Tästä katsottuna onnistunutta palvelussa ovat seuraavat asiat:

- Palveluiden neuvonnan keskittäminen ja kokoaminen (yhden luukun periaate)

Kansalaisneuvonta tukee ja ohjaa kansalaisia erilaisissa elämäntilanteissa ja ohjaa kansalaisen oikean viranomaisen luokse. Palvelu tarjoaa neuvontaa ja tukea sekä valtion että kuntien palveluista.

- Monikanavaisuuden toteutuminen palvelussa

Kansalaisen on mahdollista päättää itselle sopiva asiointikanava ja saada vastaus suhteellisen nopeasti kaikkia kanavia pitkin. Monikanavaisuus mahdollistaa asioinnin myös palvelun aukioloaikojen ulkopuolella.

- Normaalialaajemmat palveluajat (aika- ja paikkariippumattomuus)

Kansalaisen on mahdollista asioida palvelussa mihin kellonaikaan tahansa minkä tahansa kanavan kautta.

- Palvelun hyvä laatu ja jatkuva kehittäminen

Kansalaisneuvonnan henkilöstöllä on valmius kohdata asiakkaat hyvällä asiantuntemuksella ja asia-kasmyönteisellä asennoitumisella. He hallitsevat käytössä olevat työvälineet ja hyödyntävät niitä sujuvasti. Hyvän asiakaspalveluprosessin edellytyksiä ovat huolenpito asiakkaasta, asetetun laatutason noudattaminen, selkeä viestintä, luotettavuus, reagointinopeus ja toimet mahdollisten virheiden korjaamiseksi. (Lähde: Asiakkuusstrategia).

2 Tulokset

2.1 Toteutettu palvelu: Kansalaisneuvonta

Kansalaisen yleisneuvontapalvelu -hankkeessa rakennettu Kansalaisneuvonta tarjoaa yleistä neuvontaa kaikkiin julkisiin palveluihin koskeviin kysymyksiin sekä tukee kansalaisia sähköisessä viranomaisasiointissa. Palvelun avulla pyritään vähentämään kansalaisten hallinnollista taakkaa ohjaamalla asiakas asioimaan ko. asiaa hoitavassa viranomaisessa tai vastaavassa sähköisessä palvelussa. Näin vältetään turhat puhelut eri viranomaisiin asiakkaan etsiessä oikeaa tahoa asiansa hoitamiseksi.

seen. Palvelun tavoitteena on myös vähentää yleiseen hätänumeroon tulevien kii-reettömien ohjaus- ja neuvontapuhelujen määrää.

Kansalaisneuvonta on monikanavainen neuvontapalvelu, johon saa yhteyden sähköpostilla, palvelun verkkosivuilta löytyvällä lomakkeella, tekstiviestillä, puhelimitse sekä chatin ja videoyhteyden avulla. Palvelua tarjotaan suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi. Saamen kielellä palvelua on mahdollista saada sähköisesti.

Kansalaisneuvonnan aukioloajat ovat normaalia virastoaikaa laajemmat. Palveluneuvojat vastaavat puheluihin arkisin klo 8-21 välisenä aikana ja lauantaisin klo 9-15. Sähköisesti palveluun voi olla yhteydessä mihin vuorokauden aikaan hyvänsä.

Kansalaisneuvonnassa työskentelee yksitoista palveluneuvojaa kolmessa eri vuorossa sekä heidän lähiesimiehensä.

Palvelun tarkoitus on olla tulevaisuudessa kansalaisen palvelunäkymän neuvontapalvelu. Kansalaisneuvonta on osa laajempaa julkisen hallinnon asiakaspalvelun ja asiointin kehittämistä. Kansalaisneuvonnan lisäksi kehitettäviä palvelukanavia ovat mm. verkkoasiointi sekä lähiasiointi fyysisissä asiointipisteissä (yhteispalvelupisteet).

Neuvonta ja ohjaaminen

Neuvonnan ja ohjauksen kautta autetaan asiakkaita löytämään oikea viranomainen tai sähköinen palvelu sekä tarjotaan vastauksia yleisimpiin yleisluontoisiin julkisia palveluita koskeviin kysymyksiin. Asiakas ohjataan ensisijaisesti oikeaan sähköiseen palvelukanavaan. Mikäli sähköistä palvelukanavaa ei ole saatavilla tai asiakkaan asia edellyttää puhelin- tai lähiasiointia, ohjataan asiakas vastaavaan palvelukanavaan.

Kansalaisneuvonta on julkisen hallinnon toimijoihin liittyvän palvelujen ja yhteystietojen (mm. sähköisen palvelun verkko-osoite, puhelinnumero, käyntiosoite ja aukioloajat jne.) antamiseen suunnattu palvelu. Palvelulla pyritään vastaamaan asiakkaiden epätietoisuuteen siitä, mihin viranomaiseen/viranomaisiin ja millä tavoin hänen tulisi ongelmassaan olla yhteydessä. Palvelu auttaa kansalaisia eri kanavien kautta löytämään ongelmansa hoitavan parhaan yhteystiedon usein kansalaiselle vaikeasti tulkittavien viranomaisroolien joukosta.

Viranomaiset määrittelevät toimialaansa koskevat yleisimmät yleisluonteiset kysymykset ja vastaukset, jotka Kansalaisneuvonta voi tarjota asiakkaille. Mikäli viranomainen ei ole määritellyt yhteistyössä Kansalaisneuvonnan kanssa yleisimpiä yleisluontoisia kysymyksiä ja vastauksia, palvelu tarjoaa vastauksen niihin yleisluontoisiin kysymyksiin, joihin löytyy vastaus viranomaisen verkkosivuilta tai Suomi.fi:stä. Palvelu ei neuvo asiakkaita vaativissa substanssikysymyksissä eikä palvelussa voi saada viranomaisasiaa vireille (muuten kuin Hallintolain 21 § tapauksissa). Varsinaiset asiointiprosessit ja asiointin sisältöön liittyvä yksityiskohtaisempi asiakaspalvelu tarjotaan toimivaltaisten viranomaisten palveluissa virasto- ja palvelutuottajakohtaisesti.

Kansalaisneuvonta ei välitä puheluita vaan neuvoo ja ohjaa julkishallinnon palvelun käytössä antamalla palvelun yhteystiedot. Sähköisten yhteydenottojen osalta palvelusta voidaan tarvittaessa välittää viesti toimivaltaiselle viranomaiselle.

Kansalaisneuvonta tarjoaa neuvontaa ja ohjausta kaikkien niiden palveluiden osalta, joiden järjestämisvastuu julkishallinnolla on. Tällöin palvelutuottaja, jonka luokse

neuvotaan tai ohjataan, voi olla myös yksityinen toimija. Lisäksi Kansalaisneuvonta antaa yleistietoa julkisen hallinnon palveluista.

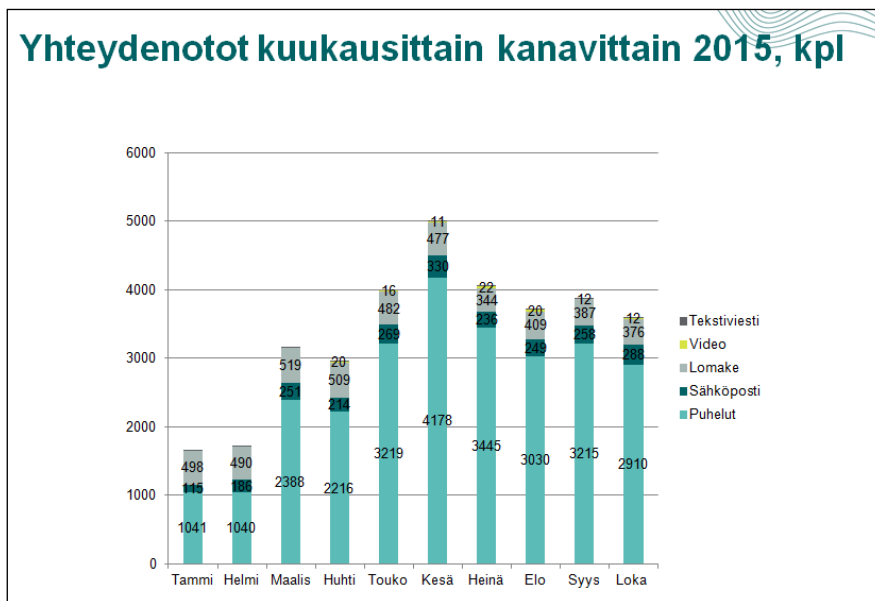
Sähköisten asiointipalveluiden tuki

Sähköisten asiointipalvelujen tuki avustaa asiakkaita sähköisen asioinnin ja hallinnon tukipalvelujen käyttämisessä. Sähköisten asiointipalvelujen tuki rajoittuu koskemaan näiden palvelujen teknistä käyttöä. Sisällöllisissä kysymyksissä asiakasta neuvoo ja tukee palvelun tuottava toimivaltainen viranomainen.

Kansalaisneuvonta tarjoaa sähköisen asioinnin ja hallinnonhallinnon tukipalveluiden neuvontaa ja asiakaspalvelua seuraavien sähköisten palvelujen osalta:

- Suomi.fi –portaali ja sen sisältämät sähköiset asiointipalvelut ja lomakkeet (tulevaisuudessa kansalaisen palvelunäkymässä)
- Asiointitili
- Kansalaisen verkkotunnistaminen ja maksaminen (Vetuma)
- Etäpalvelu. Etäpalvelun osalta asiakaspalvelupisteet tarjoavat tuen niistä tapahtuvalle etäpalvelun käytölle. Kansalaisneuvonta tarjoaa tuen videopuheluille asiakkaan omalta laitteistosta tapahtuvalle käytölle.
- Poliisin sähköisen ajanvarauksen tuki
- Väestörekisterikeskuksen sähköisten varmenteiden käytön tuki.

Kansalaisneuvonta käsittelee myös näihin palveluihin liittyviä palvelupyyntöjä. Neuvotaan mm., mitä asiointitilillä voi tehdä, kuinka siihen voi rekisteröityä ja annetaan tukea mahdollisten virhetilanteiden ratkaisemiseksi. Mikäli Kansalaisneuvonta ei pysty itse ratkaisemaan näiden palveluiden käyttöön liittyvää palvelupyyntöä, välitetään se sähköisen palvelun tuottajalle, joka voi olla palvelusta riippuen Valtori tai muu toimija.



Kuva 11 Yhteydenotot kanavittain ajalla tammikuu 2015–lokakuu 2015

2.1.1 Hallinta- ja rahoitusmallit

Palvelun tuottaa Valtiokonttori, joka vastaa jatkuvan palvelun toiminnasta. Valtiokonttori on vastannut Kansalaisneuvonnan operatiivisesta perustamisesta ja toiminnasta, johon osoitetaan Valtiokonttorille erillinen rahoitus talousarviossa. Palvelun vuosibudjetti on 1,1 miljoonaa euroa. Valtiokonttoria tulostuu valtiovarainministeriö, joka seuraa myös Kansalaisneuvonta-palvelun kehittymistä sekä esimerkiksi palvelun käyttäjämäärien kehittymistä.

2.2 Käyttöönottojen onnistuminen

Kansalaisneuvonta avattiin marraskuussa 2013 tavoitteen mukaisesti. Tällöin otettiin käyttöön palvelussa contact center järjestelmä, tiketointijärjestelmä sekä julkaistiin palvelulle rakennettu verkkosivusto. Palvelun toimintakonseptin lopullinen versio oli hyväksytty hankkeen klusteriryhmässä 9.4.2013.

2.3 Palveluiden käyttöaste ja leviäminen

Kansalaisneuvonnan kohderyhmään kuuluvat kaikki Suomessa ja Suomen ulkopuolella asuvat Suomen kansalaiset sekä Suomessa asuvat tai oleskelevat muiden maiden kansalaiset. Yhteydenottajat saavat yhdestä, keskitetystä paikasta neuvontaa Suomen julkisten palvelujen käytöstä.

Palvelun tavoitteiden toteutumista on seurattu SADe-ohjelmassa myös seuraavien mittareiden avulla.

	Tekninen	Tukipalvelut	Tuotanto	Käyttäjä	Levittämis	Levittäminen	Käyttöaste	Hyödyt
KANSALAISEN YLEISNEUVONTAPALVELU								
Kansalaisneuvonta	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	79 %	100 %	93 %

Kuva 12 SAdE-ohjelman asiakaskäyttöönnoton tuen mittarit. Mittaristo on päivitetty syyskuussa 2015

Levittäminen

Tavoitteeksi on asetettu, että sekä viranomaisista että kansalaisista 40 % tuntee palvelun ensimmäisen viiden toimintavuoden jälkeen. Keväällä 2015 on arvioitu, että 40 % viranomaisista tuntee palvelun ja kansalaisten keskuudessa toteutetun tunnettuustutkimuksen (syksy 2015) mukaan 23 % kansalaisista tuntee palvelun. Näiden keskiarvo on 31,5 % ja tavoitteen toteuma siten 79 % tavoitteesta (40 %).

Käyttöaste

Tavoitteena 2015 oli kaksinkertaistaa vuoden 2014 yhteydenottomäärät, joka on tavoitettu jo elokuussa 2015. Palvelu on siten saavuttanut 100 prosentin käyttöasteen.

Syksyllä 2015 valmistuneen kuormitusarvioinnin perusteella palvelua kyetään tarjoamaan 50 000 käyttäjälle / vuosi nykyisillä resursseilla. Tähän tavoitteeseen suhteutettuna käyttöaste on vuonna 2015 noin 80 prosenttia.

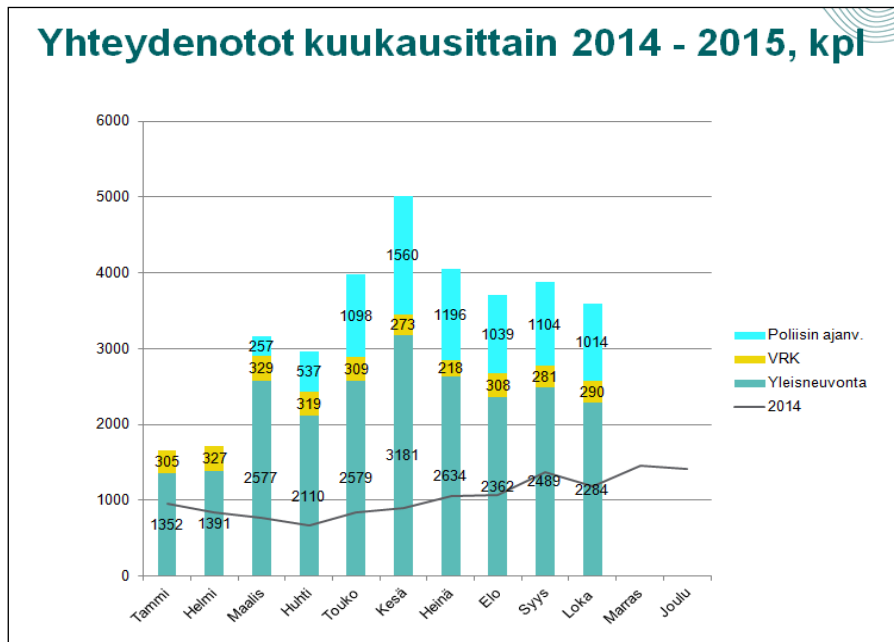
Hyödyt

Hyötyjä tarkastellaan asiakastyytyväisyyskyselyiden avulla ja suhteessa tavoitteeseen (90 % käyttäjistä arvioi palvelun hyödylliseksi tai erittäin hyödylliseksi) sekä käyttöasteeseen (suhteessa tavoitteeseen). Syyskuussa 2015 toteutetussa tutkimuksessa 84 % arvioi palvelun hyödylliseksi tai erittäin hyödylliseksi. Tavoite toteutui 93 %:sti. Hyöty suhteutetaan lisäksi käyttöaste tavoitteen toteutumiseen, joka saavutettiin.

Palvelun käyttäjämäärät ovat kehittyneet palvelun olemassaolon aikana siten, että ensimmäisenä vuotena (2014) yhteydenottoja palveluun tuli 12 528 kappaletta. Tällöin palveluun tuli kuukaudessa yhteydenottoja keskimäärin 1043.

Palvelun toisena vuotena (2015) yhteydenottomäärät ovat nousseet kuukausittain siten, että keskimäärin palveluun on tullut yhteydenottoja kuukausittain 3000–4000 yhteydenottoa. Näiden lukujen perusteella voidaan siis todeta, että palvelun tunnettuus ja käyttö on kasvanut melko hyvin ottaen huomioon, että palvelu on vielä suhteellisen uusi.

Tavoitteeksi asetettiin vuoden 2014 lopussa, että palvelun käyttäjämäärät kaksinkertaistuvat vuoden 2015 aikana. Käyttäjämäärien ennustetaan kuitenkin nykyisten lukujen valossa kasvavan vähintään kolminkertaisesti verrattuna palvelun ensimmäiseen toimintavuoteen.



Kuva 13 Kansalaisneuvonnan yhteydenottomäärät kuukausittain

2.3.1 Kansalaisneuvonnan markkinointiviestintä

Kansalaisneuvonnan markkinointiviestintä jaksotettiin hankkeen aikana lanseerausvaiheen (marraskuu 2013–toukokuu 2014) ja lanseerausvaiheen jälkeiseen (kesäkuu 2014–joulukuu 2015) markkinointiviestintäänsä. Lanseerausvaiheen jälkeistä markkinointiviestintää varten laadittiin suunnitelma, jonka pohjalta koostettiin tarkennetut toteutus suunnitelmat aina puolen vuoden välein edellisten kampanjoiden tuottamien tulosten tarkastelujen pohjalta. Markkinointiviestintäsuunnitelman laatiminen ja toteutus tapahtui valtiovarainministeriön puitesopimuskumppani Recommended Finlandin ja Valtiokonttorin kanssa yhteistyössä.

Palvelun auetessa marraskuussa 2013 markkinointiviestinnän tavoitteena oli tehdä palvelu asteittain tunnetuksi. Palvelun markkinointiviestintästrategian mukaisesti palvelun markkinointiviestintää on pyritty lisäämään tasaisesti läpi palvelun jatkokehittämisen. Alun tavoitteena oli pitää yhteydenottojen määrä maltillisena ja tämän kautta antaa palveluneuvojille aikaa uuden ja haasteellisen tehtävän omaksumiseen. Strategiassa otettiin huomioon palveluneuvojen ja Valtiokonttorin näkemys ja se hyväksyttiin hankkeen klusteriryhmässä.

Palvelulle tuotettiin keväällä 2014 laaja markkinointiviestintäsuunnitelma, jossa määriteltiin palvelun kohderyhmät, tavoitteet, pääviestit, käytettävät kanavat ja sovellukset ja määriteltiin seuranta ja mittaaminen.

Palvelun kohderyhmät jaettiin sisäiseen ja ulkoiseen ryhmään. Sisäisen viestinnän kohderyhmiksi määriteltiin tukipalvelukokonaisuuden toteuttamiseen osallistuvat henkilöstö, kunkin viraston henkilöstö ja koko valtionhallinto henkilöstö johtajineen sekä tukipalvelukokonaisuuden tuotantoon osallistuvat sidosryhmät ja kuntapäätäjät. Ulkoisen viestinnän eli kansalaisviestinnän kohderyhmäksi määriteltiin kaikki, jotka tarvitsevat neuvontaa tai ohjausta julkisen hallinnon palveluista ja sähköisistä asiointipalveluista Suomessa. Kohderyhmäksi määriteltiin laajasti siis kaikki kansalaiset.

Tavoitteeksi määriteltiin, että suurin osa kansalaisista oppii ajan myötä tuntemaan palvelun, sen sisällön, olemuksen ja palvelukanavat. Edelleen asetettiin tavoitteeksi, että palvelun tunnettuus ja käyttöaste lisääntyy koko hankkeen ajan vuoden 2015 loppuun.

Markkinointiviestintää on toteutettu kampanjoiden avulla ja laaja-alaisesti eri kanavia hyödyntämällä. Keskeisimmät markkinointiviestinnän kanavat ovat olleet printtimainonnan osalta karkimedia, sähköisten kanavien osalta televisio (Yle ja kaupallinen), sosiaalinen media ja verkkomainonta. Lisäksi on hyödynnetty katu- ja radiomainontaa sekä elokuvateatterimainontaa. Uuden palvelun lanseerauksessa ja tunnetuksi tekemisessä on siis pyritty hyödyntämään mahdollisimman laajasti eri tapoja suunnata mainontaa eri kohderyhmille. Erityisryhmille suunnattu mainonta on tapahtunut erityisryhmien omien jäsenlehtien kautta sekä viestimällä järjestöjen kautta palvelusta.

Eniten palvelun käyttäjämääriin ovat vaikuttaneet radiokampanjointi, sosiaalisessa mediassa mainostaminen ja Ylellä esitetyt tietoisut. Tarkasteltaessa yhteydenottomääriä vähiten suoria vaikutuksia on ollut karkimediainnalla ja elokuvateatterimainnalla. On kuitenkin muistettava, että uuden palvelun markkinointiviestintä vaatii useiden eri kanavien hyödyntämistä ja näiden kanavien käyttämisellä pyritään jättämään kohderyhmille muistijälki, jota vahvistetaan uusilla kampanjoilla ja palvelun näkyvyydellä eri yhteyksissä kuten sosiaalisessa mediassa, messuilla ja muiden viranomaisten verkkosivuilla. Palvelun luonteesta johtuu, että jokaisella mainoksella ei kasvateta suoraan palvelun yhteydenottomääriä. Tärkeintä onkin, että tietoisuus palvelusta kasvaa kansalaisten keskuudessa ajan mittaan, jotta sen pariin osataan ja muistetaan palata silloin kun siihen on tarve.

Palvelun käyttöaste on kasvanut tasaisesti läpi palvelun olemassaolon. Osittain markkinointiviestinnän onnistumisesta kertoo se, että palvelun luonne ja tarkoitus on ymmärretty hyvin sen käyttäjien keskuudessa. Pääviestin muotoilussa on siis onnistuttu hyvin ja suurin osa palveluun tulevista yhteydenotoista koskee julkisia palveluita.

Palvelu on myös kyennyt vastaamaan pääsääntöisesti sille asetettuihin SLA-tavoitteisiin, joten markkinointiviestintää on mitoitettu sopivasti palvelun resurssiin nähden. Kuitenkin voidaan todeta, että lanseerausvaiheessa palvelun markkinointiviestintä olisi voinut olla myös näkyvämpää ja turha varovaisuus saattoi vaikuttaa siihen, että palvelun käyttöaste alussa oli matalalla tasolla.

On kuitenkin huomioitava, että palvelun käyttäjämäärien kasvu liittyy paljon myös palvelun markkinoinnista riippumattomiin tekijöihin, kuten kesällä 2015 kun poliisin palveluihin liittyvät yhteydenotot lisääntyivät radikaalisti johtuen laajasta passien uusimistarpeesta. Palvelun markkinointiviestinnän suunnittelussa on siis huomioitava myös keskeisten viranomaisten palveluissa tapahtuvat muutokset ja niiden vaikutukset Kansalaisneuvonnan yhteydenottomääriin.

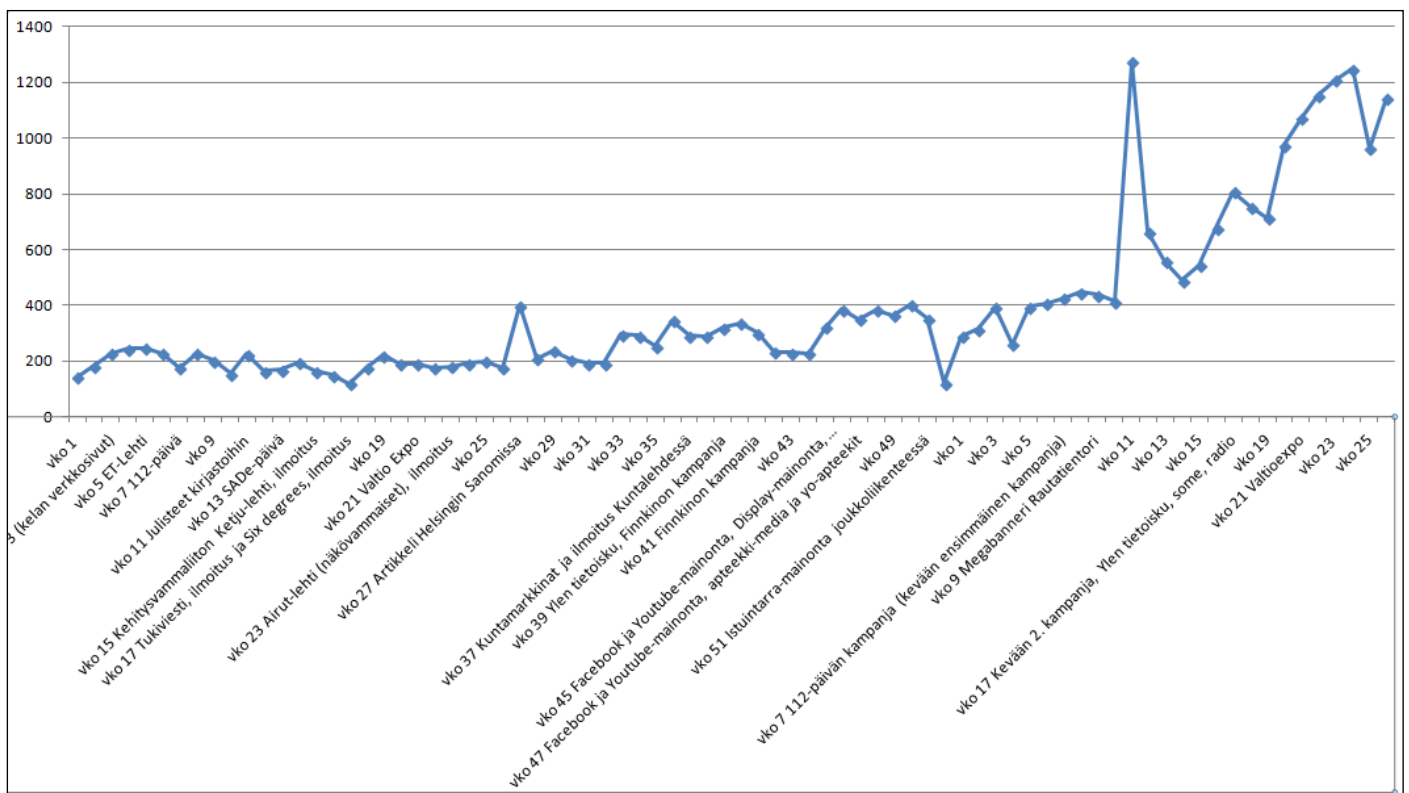
Markkinointiviestinnän tulokset

Helmikuussa ja syyskuussa 2015 Taloustutkimuksella teetetyn tutkimuksen avulla tarkasteltiin palvelun tunnettuuden kehitystä sen ensimmäisen toimintavuoden jälkeen. Tutkimuksen kohderyhmänä olivat Suomen 15–79-vuotiaat asukkaat Ahvenanmaata lukuun ottamatta. Tutkimus tehtiin henkilökohtaisina haastatteluina osana Taloustutkimuksen Omnibus-tutkimusta. Tutkimuksessa haastateltiin noin tuhatta

henkilöä. Otos muodostettiin kiintiöpöiminnalla, jossa kiintiöinä olivat kohderyhmän ikä-, sukupuoli, aluejakautuma. Sekä lähtöotos että lopullinen aineisto painotettiin tutkimuksessa kohderyhmää vastaavaksi.

Viidennes suomalaisista kertoi joskus kuulleensa Kansalaisneuvonta-palvelusta tai nähneensä sen tunnuksen. Kun asiaa selvitettiin tarkemmin, arvioilta noin seitsemän prosentin voitiin tulkita tuntevan Kansalaisneuvonnan siten, että pystyi vähintään auttavasti kertomaan, minkälaisesta palvelusta on kysymys. Useimmin suomalaiset kertoivat saaneensa tietoa Kansalaisneuvonnassa lehtiartikkeleista ja televisiosta. Kansalaisneuvonnan tunnettuudessa ei ole tapahtunut tilastollisesti merkittäviä muutoksia suuntaan tai toiseen vuoden 2015 aikana.

Ottaen huomioon, että Kansalaisneuvonta on uusi palvelu, sen tunnettuus on tyydyttävällä tasolla. Vertailun vuoksi kannattaa huomata, että vain reilu kolmannes suomalaisesta sanoo tuntevansa ylipäättään mitään julkisen hallinnon neuvontapalveluja.



Kuva 14 Markkinointiviestintäkampanjoiden vaikutukset palvelun yhteydenottomääriin tarkastelujaksolla tammi-kesäkuu 2015

2.4 Muut tuotokset

Palvelun jatkokehittämissuunnitelmaa alettiin toteuttaa vuoden 2014 alusta. Jatkokehittämisen aikana palvelussa on alettu hyödyntää sosiaalista mediaa, selvitetty mobiilisovelluksen tarve (liite 2) Kansalaisneuvonnassa ja otettu käyttöön uusia palvelukanavia. Jatkokehittämisen keskeisimmät osa-alueet toteutettiin hankekaudella, joten suuria jatkokehityskohteita ei ole näkyvillä hankekauden päättyessä. Keskeisimpänä jatkokehittämisen kohteena on palvelun markkinointiviestintään panostaminen ja palvelun järjestelmiin liittyvät päivitykset.

3 Onnistumisen ja vaikuttavuuden arviointi

3.1 Palvelun valmiusaste

SADe-ohjelma toteutti kaikkien ohjelman hankkeiden valmiusasteen auditoinnit ennen hankkeiden päättämistä. Auditoinneissa tarkasteltiin hankkeiden toteutettuja tuotoksia suhteessa ajantasaisiin toteutussuunnitelmiin. Kansalaisen yleisneuvontapalvelu-hankkeen auditointi toteutettiin kesä-syyskuussa 2015. Auditoinnin tulos oli, että hankkeen keskeiset tuotokset on toteutettu ajantasaisen suunnitelman mukaisesti. Kansalaisneuvonta palvelu on valmis, mutta sen kehittämistyö jatkuu liittyen kansalaisen palvelunäkymään, jonka käyttäjien tukena Kansalaisneuvonta tulee toimimaan. Auditointiraportti on liitteenä (liite 5).

3.2 Hyötyjen arviointi

Hankkeen ja siinä tuotetun palvelun hyödyt

Hankkeen tavoitteena oli rakentaa keskitetty julkisen hallinnon yhteinen neuvontapalvelu, joka ohjaa ja opastaa viranomaisten palveluiden löytämisessä, sähköisten palveluiden käytössä ja antaa tietoja viranomaisten toiminnasta. Hankkeen hyötyjä tarkastellaan seuraavassa tätä tavoitetta vasten.

Hanke mahdollisti palvelun esiselvitys-, toteutus ja jatkokehittämisvaiheen työt. Hanke koordinoi toteuttamisvaiheen alaprojektien työtä ja on hallinnoinut kokonaisuutta läpi hankekauden, mikä on edesauttanut aikataulujen ja suunnitelmien toteutusta. Lisäksi hanke on tukenut uuden palvelun markkinointiviestintää ja tilannut hankkeen jatkokehittämistyötä edesauttavia ja tukevia selvityksiä ja tutkimuksia.

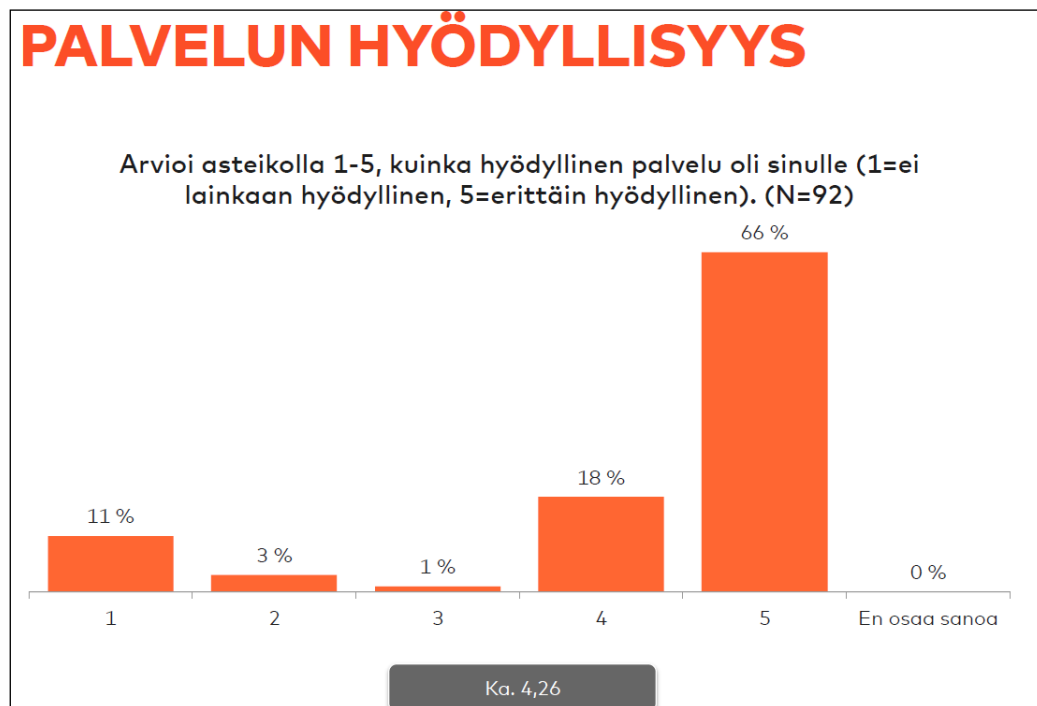
Hankkeen hyödyt konkretisoituvat siinä tuotetussa palvelussa. Tästä on tuloksina seuraavat asiat:

- asiakkaat voivat ottaa yhteyttä keskitettyyn julkisen hallinnon asiakaspalveluun
- asiakas ohjataan oikean viranomaisen palveluihin oikeaan aikaan
- nykyisten julkisen hallinnon neuvontapuheluiden kuorma vähenee kun uusi palvelu tukee niiden toimintaa vastaamalla palveluita koskeviin yleisluontoihin kysymyksiin
- Kansalaisen palvelunäkymälle on olemassa valmis neuvontapalvelu

- asiakkaille tarjotaan enenemässä määrin itsepalveluun perustuvia sähköisiä palveluita ja suositellaan niiden käyttöä neuvontapalvelusta käsin
- hätäkeskuksiin soitettavien kiireettömien puheluiden määrä on vähentynyt.

Kansalaisneuvonta-palveluun löytää yhä useampi suomalainen. Toisen toimintavuoden jälkeen yhteydenottoja tulee olemaan arviolta yhteensä yli 50 000. Palvelumäärien arvioidaan nousevan tasaisesti myös jatkossa kun Valtiokonttori jatkaa palvelun markkinoimista.

Hyötyjen tarkastelun näkökulmasta on keskeistä, että palvelu vastaa sille tarkoitettuun tehtävään. Läpi palvelun olemassaolon keskimäärin yli 90 prosenttia sinne tulevista yhteydenotoista koskee julkisia palveluita. Tämä kertoo myös siitä, että palvelusta viestiminen on ollut onnistunutta ja sen tehtävä on ymmärretty hyvin kansalaisten keskuudessa. Toisaalta se viestii myös siitä, että tarve tämän tyyppiselle palvelulle on olemassa.



Kuva 15 Palvelun hyödyllisyys käyttäjien näkökulmasta. Lähde: Kansalaisneuvonnan asiakaspalautekysely syksy 2015

Palvelua käyttäneet ovat tyytyväisiä saamaansa palveluun. Asiakastyytyväisyyskyselyn tuloksia on käsitelty kohdassa 1.3.2.

Hätäkeskuksiin soitettavien kiireettömien puheluiden määrä on vähentynyt hankkeen käynnissä olon aikana. Kansalaisneuvonnan pienistä resursseista johtuen sen vaikutus vähentymiseen on ollut rajallinen.

4 Kehittämisen resurssit

Hankkeen resurssi

Hankkeen projektipäällikkö työskenteli hankkeessa 2,3 htv ajalla 8/2011-9/2013.

Hankkeen projektiasiantuntija työskenteli hankkeessa 2,4 htv ajalla 2/2013–12/2015.

Hankkeen omistajan muun henkilöstön htp:t ajalta 8/2011-12/2015 olivat yhteensä 113,9.

Hankkeen kustannukset

Taulukko 7 Hankkeen kustannukset vuosittain.

Vain SADe-korvattavat kustannukset: sekä ostot että oma SADe-korvattava työpanos

Vain SADe-korvattavat	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Yhteensä
Esiselvitys	0 €	14 265 €	0 €	0 €	0 €	0 €	14 265 €
Määrittely, suunnittelu	0 €	0 €	0 €	0 €	0 €	0 €	0 €
Toteutus	0 €	0 €	67 118 €	794 655 €	128 116 €	115 000 €	1 104 889 €
Käyttöönotto	0 €	0 €	0 €	0 €	372 146 €	377 241 €	749 387 €
Ylläpito	0 €	0 €	0 €	0 €	0 €	0 €	0 €
Yhteensä:	0 €	14 265 €	67 118 €	794 655 €	500 262 €	492 241 €	1 868 541 €

Klusteriryhmä

Hankkeen klusteriryhmä kokoontui yhteensä 22 kertaa. Valtion edustajien yhteenlasketut htp:t olivat 56,5. Kuntien edustajien htp:t olivat yhteensä 20,5.

Konsulttityö

Hankkeessa teetettiin varsinaista konsulttityönä yhteensä 210 htp:ää. Näiden konsulttipalvelujen ostot olivat yhteensä 573 081 euroa.

Tietojärjestelmiin liittyvää asiantuntijatyötä oli yhteensä 1208,05 htp:ää.

5 Jatkotoimet ja –esitykset

5.1 Palvelun jatkuvuus ja jatkokehittäminen

Jatkuvasta palvelusta vastaa Valtiokonttori, jonka Kansalaispalvelut – toimialalle Kansalaisneuvonta kuuluu. Valtiokonttori vastaa palvelun jatkuvuudesta, toimivuudesta ja markkinointiviestinnästä sen omistajana. Palvelun käytön kehittymistä seurataan yhteistyössä valtiovarainministeriön kanssa säännöllisten seurantatapaamisten muodossa. Lisäksi palvelun toimintaa seurataan tulosneuvottelujen yhteydessä siihen liittyvän mittariston avulla. Palvelun hallinta- ja rahoitusmalli on liitteenä (liite 6).

Kansalaisneuvonnan rooli tulevaisuudessa on keskeinen myös sähköisten palvelujen tukipalveluna. Palvelusta tulee uudistuvan Suomi.fi:n eli kansalaisen palvelunäkymän tukipalvelu. Palvelunäkymän kehittyminen, sen käyttäjämäärät sekä tekniset ratkaisut koskevat tätä kautta myös Kansalaisneuvontaa.

5.2 Hyötyjen seuranta

Vuosittaiset tulosneuvottelut

Kansalaisneuvonnan tulostavoitteet asetetaan vuosittain osana valtiovarainministeriö- Valtiokonttori tulosohjausprosessia ja ne kirjataan tulossopimukseen.

Palvelun säännöllinen seuranta (valtiovarainministeriö ja Valtiokonttori)

Kansalaisneuvonnalle asetettujen tulostavoitteiden seuranta on osa Valtiokonttorin kanssa käytävää tulosohjausprosessia. Lisäksi valtiovarainministeriön kunta- ja aluehallinto-osaston ja Valtiokonttorin kansalaispalvelut – toimialan edustajista on muodostettu Kansalaisneuvonnan palvelujen seurantaryhmä, joka seuraa ja ohjaa palvelutoimintaa.

Valtiokonttorin johtoryhmä

Palvelun toimintaa ja kehittämistä käsitellään tarvittaessa Valtiokonttorin omassa johtoryhmässä.

5.3 Palvelujen asema linjaorganisaation tehtävissä ja tulostavoitteissa

Palvelu toimii Valtiokonttorissa Kansalaispalvelut – toimialan alla, jota johtaa apulaisjohtaja Jyri Tapper. Tulosneuvottelut käydään vuosittain valtiovarainministeriön kanssa. Seurantamittarit sisältyvät vuosi- ja osavuosisiraportointiin. Suuremmat muutokset palveluun käsitellään myös tässä yhteydessä. Alla on Valtiokonttorin organisaatiokaavio, johon on kuvattu Kansalaisneuvonnan sijoittuminen Valtiokonttorin organisaatiossa.

Tarkemmin palvelua seurataan ja raportoidaan Kansalaispalvelut-toimialalla. Toimialan johtoryhmä vahvistaa palvelun budjetin ja vuosittaiset kehittämistoimenpiteet mm. markkinointiviestintäsuunnitelman. Kehittämisinjauksissa huomioidaan valtiovarainministeriön järjestämän palvelun seurannan ja yhteistoiminnan kautta syntyvät näkemykset.



Kuva 16 Kansalaisneuvonnan sijoittuminen Valtiokonttorin organisaatiossa

LIITTEET

- Liite 1 Hankesuunnitelma
- Liite 2 Mobiilisovelluksen tarpeen selvitys
- Liite 3 Kustannus-hyötylaskelma
- Liite 4 Kuormituskyvyn selvitystyö
- Liite 5 Auditointiraportti
- Liite 6 Hallinta- ja rahoitusmalli