



Aluehallintovirasto



Asiakkuusstrategia

Aluehallintovirastojen asiakkuusstrategia 2016–2019

TIIVISTELMÄ

AVlen asiakaslähtöisen toiminnan perustan muodostavat AVlen asiakkaat tarpeet ja AVlen toiminnan yhteiskunnallinen vaikuttavuus ja tuloksellisuus.

Tässä strategiassa on kuvattu visio ja tavoitetila siitä, miten AVlen asiakaspalvelua kehitetään ja mitkä ovat asiakaslähtöisten palvelujen periaatteet, asiakassegmentit ja asiointikanavat. Palveluja tuotetaan monikanavaisesti, painottaen sähköisiä palveluita.

Asiakaslähtöisen palvelutuotannon suunnittelun lähtökohtana ovat erilaisten asiakasryhmien tarpeet. Palvelutuotannon suunnittelun ja toteuttamisen keskiössä on erilaisten osallistumismahdollisuuksien ja -kanavien luominen ja ihmisten tukeminen omatoimisuuteen sekä asiakkaiden hallinnollisen taakan vähentäminen. Asiakaslähtöisen toiminnan kehittämällä tavoitellaan lisäksi AVlen tuottavuuden parantamista ja kustannussäästöjä.

AVlen asiakkuusstrategian visio on "Asiakaslähtöiset sujuvat palvelut". Asiakkaalla on käytettävissään tarvitsemansa palvelut, joihin hänellä on mahdollisuus vaikuttaa. Palvelutuotanto ja kehittäminen perustuvat asiakkaiden toiminnan ja tarpeiden ymmärtämiseen.

Asiakkuusstrategiaa on valmisteltu osana AVlen asiakaslähtöisen toiminnan kehittämishanketta (ATOMI). Strategian linjaukset on tarkoitettu sovellettavaksi myös uudistuvan aluehallinnon tarpeisiin.

Asiakkuusstrategian tavoitetilaan pyritään seuraavin keinoin:

1. Asiakas saa tilanteeseensa sopivat palvelut sujuvasti, helppokäyttöisesti ja esteettömästi
2. Asiakas voi osallistua palveluiden suunnitteluun, kehittämiseen ja toteuttamiseen
3. AVlen palveluja johdetaan asiakaslähtöisesti ja ne tuotetaan kustannustehokkaasti

Versionhallinta

Versio	pvm	Keskeiset muutokset	Laatija
0.1	12.4.2016	Ensimmäinen luonnosversio	ATOMI A-ryhmä
0.2.	23.5.2016	Tavoitteiden ja toimenpiteiden määrän tiivistäminen	A-pienryhmä
1.0.	22.8.2016	ATOMI-hankeen johtoryhmän hyväksyntä, ei sisältömuutoksia	ATOMI johtoryhmä
1.1.	14.9.2016	Tiivistelmä lisätty ja pyydetyt täydennykset tehty	A-pienryhmä
1.5.	19.9.2016	Täydennetty ylläjohtajien esipuheella	Ylläjohtajat

Ylijohtajien esipuhe

Asiakslähtöisyys ja sujuvuus ovat tärkeimmät palvelutavoitteet

AVI:n ja ELYjen strategia-asiakirjan mukaan valtion aluehallinnon toiminnan lähtökohtia ovat asiakslähtöisyys, yhteiskunnallinen vaikuttavuus ja toiminnallinen tuloksellisuus. Asiakslähtöisen toiminnan kehittäminen toteutetaan osana ATOMI-hanketta. Hankkeen avulla mahdollistetaan AVI:n työtapojen muutos ja toiminnan vahva digitalisointi.

Valmistuneen AVI:n asiakkuusstrategian visio on ”Asiakslähtöiset sujuvat palvelut”. Tavoitetilan saavuttamiseksi sovitaan AVI:n yhteiset toimenpiteet ja vastuualueittain tai tehtävittäin määriteltävät kriittiset toimet. Asiakkaalle on tärkeintä, että palvelun löytää helposti ja että palvelun käyttö on yksinkertaista. Asiakas olettaa, että asia hoidetaan asiantuntevasti ja lyhyessä ajassa ja että hän saa tarvittaessa neuvontaa ja ohjausta.

Parhaillaan valmisteilla olevassa maakuntauudistuksessa on linjattu, että vuoden 2019 alusta nykyisten erillisten aluehallintoviranomaisten tilalle tulee yksi valtakunnallisen toimivallan omaava, alueellisissa yksiköissä toimiva lupa-, ohjaus- ja valvontavirasto. Asiakkuusstrategia tukee myös tämän uuden viraston toiminnan käynnistymistä. Asiakkuusstrategia sisältää kolme keskeistä linjausta, joiden kautta toimintatapoja uudistetaan. Nämä ovat asiakkaalle sujuvat palvelut, asiakkaan osallistuminen suunnitteluun ja kustannustehokkaat palvelut.

Tärkeää on, että asiakkuusstrategian linjaukset ja toimenpiteet konkretisoituvat nopeasti. AVI-palvelukanavat eivät ole irrallaan muusta hallinnosta tai toimintaympäristöstä. Asiakslähtöisyyden kannalta ohjaus- ja organisaatorakenteilla sekä palvelu- ja toimintatavoilla on suuri merkitys nykyisissä AVI:issa ja myös tulevassa valtakunnallisessa lupa-, ohjaus- ja valvontavirastossa. Tärkeää on turvata asiakkaiden oikeudet ja tuottaa palvelut kohtuullisin kustannuksin. Palvelujen tulee olla myös joustavia ja sujuvia. Asiakkuusstrategialla tavoitellaan juuri tätä, asiakkaiden oikeusturvan toteutumista kohtuullisin kustannuksin, joustavasti ja sujuvasti.

Aluehallintovirastojen asiakkuusstrategian 2016–2019 valmistelusta on vastannut ATOMI-hankkeen ”Asiakkuudet, palvelukanavat ja palvelumuotoilu” -osakokonaisuuden työryhmä, joka työskentelee johtaja Sirkka Jakosen vetämänä ja jossa on edustajat kaikista aluehallintovirastoista. Allekirjoittaneet ylijohtajat ovat lupautuneet erityisesti tukemaan tämän osakokonaisuuden työtä. Kaikki aluehallintovirastot ja niiden ylijohtajat ovat sitoutuneet asiakslähtöiseen kehittämistyöhön.

Ylijohtaja
Itä-Suomen aluehallintovirasto

Elli Aaltonen

Ylijohtaja
Lapin aluehallintovirasto

Kaisa Ainasoja

Sisällysluettelo

1.	JOHDANTO	5
2.	AVIEN ASIAKASPALVELUN VISIO 2019	6
3.	AVIEN ARVOT JA TOIMINNAN VIITEKEHYS	7
4.	AVIEN ASIAKKAAT, SIDOSRYHMÄT JA PALVELUTUOTANTOON OSALLISTUVAT TAHOT	8
5.	AVIEN ASIAKASSEGMENTIT	9
5.1.	HENKILÖASIAKKAAT	10
5.2.	YRITYKSET JA YHTEISÖT	10
5.3.	JULKISHALLINNON ORGANISAATIOT	10
6.	AVIEN ASIOINTIKANAVAT	11
6.1.	SÄHKÖINEN ASIOINTI JA VERKKOPALVELUT	11
6.2.	ASIAKASNEUVONTA	12
6.3.	TOIMIPAIKASTA TARJOTTAVAT PALVELUT	12
7.	ASIAKKUUSSTRATEGIAN TAVOITTEET JA TOIMENPITEET	13
7.1.	ASIAKAS SAA TILANTEESEENSA SOPIVAT PALVELUT SUJUVASTI, HELPPOKÄYTTÖISESTI JA ESTEETTÖMÄSTI.	13
7.2.	ASIAKAS VOI OSALLISTUA PALVELUJEN SUUNNITTELUUN JA KEHITTÄMISEEN	15
7.3.	AVI PALVELUJA JOHDETAAN ASIAKASLÄHTÖISESTI JA NE TUOTETAAN KUSTANNUSTEHOKKAASTI	16
8.	ASIAKKUUSSTRATEGIAN TOTEUTUMISEN ARVIOINTI	17
9.	KÄSITTEET	18

1. Johdanto

Aluehallintovirastojen (jatkossa tässä asiakirjassa AVI) asiakkuusstrategia vuosille 2016–2019 pohjautuu Sipilän hallitusohjelman linjauksiin, jossa määrätietoisella johtamisella kehitetään käyttäjälähtöisiä, tuottavuutta ja tuloksellisuutta nostavia yhden luukun digitaalisia palveluja. Kansalaisten arkea ja yritystoimintaa helpotetaan turhaa sääntelyä purkamalla, hallinnollista taakkaa keventämällä ja lupaprosesseja sujuvoittamalla.

Strategian valmistelussa on huomioitu AVI-ELY strategia vuosille 2016–2019, julkisen hallinnon asiakkuusstrategia, luonnos strategiasta julkisen hallinnon toiminnasta asiakkaan hyväksi digitaalisessa yhteiskunnassa¹⁾, kansallinen palveluarkkitehtuuri sekä AVlen asiakas- ja sidosryhmäkyselyjen tulokset vuodelta 2015.

Strategiassa on kuvattu visio ja tavoitetilä siitä, miten AVlen asiakaspalvelua kehitetään ja mitkä ovat asiakaslähtöisten palvelujen periaatteet, asiakassegmentit ja asiointikanavat. Palveluja tuotetaan monikanavaisesti, painottaen sähköisiä palveluita. Asiakaslähtöisen toiminnan kehittämisen perustan muodostavat AVlen arvot ja toiminnan viitekehys; viraston asiakkaat, toiminnan yhteiskunnallinen vaikuttavuus ja toiminnallinen tuloksellisuus.

Asiakaslähtöisen palvelutuotannon suunnittelun lähtökohtana ovat erilaisten asiakasryhmien tarpeet. Asiakaslähtöiseen palvelutuotantoon kuuluu luopuminen ainoastaan hallinnon asiantuntijuuteen nojautuvasta suunnittelusta ja palvelujen tuottamisesta. Palvelutuotannon suunnittelun ja toteuttamisen keskiössä on erilaisten osallistumismahdollisuuksien ja -kanavien luominen ja ihmisten tukeminen omatoimisuuteen sekä asiakkaiden hallinnollisen taakan vähentäminen. Asiakaslähtöisen toiminnan kehittämisen tavoitteellaan lisäksi AVlen tuottavuuden parantamista ja kustannussäästöjä.

AVlen asiakkuusstrategian visio on ”Asiakaslähtöiset sujuvat palvelut”. Asiakkaalla on käytettävissään tarvitsemansa palvelut, joihin hänellä on mahdollisuus vaikuttaa. Palvelutuotanto ja kehittäminen perustuvat asiakkaiden toiminnan ja tarpeiden ymmärtämiseen.

Asiakkuusstrategian tavoitetilään pyritään seuraavin keinoin:

4. Asiakas saa tilanteeseensa sopivat palvelut sujuvasti, helppokäyttöisesti ja esteettömästi.
5. Asiakas voi osallistua palveluiden suunnitteluun, kehittämiseen ja toteuttamiseen
6. AVlen palveluja johdetaan asiakaslähtöisesti ja ne tuotetaan kustannustehokkaasti

Asiakkuusstrategiaa on valmisteltu osana AVlen asiakaslähtöisen toiminnan kehittämishanketta (ATOMI). Strategian linjaukset on tarkoitettu sovellettavaksi myös uudistuvan aluehallinnon tarpeisiin. AVlen koko henkilökunnalla on mahdollisuus vaikuttaa strategian lopulliseen sisältöön kommentoimalla strategialuonnosta Yammer ympäristössä. Asiakkaat ja sidosryhmät voivat kommentoida luonnosta Internetin kautta. Strategian viimeistelyn jälkeen ATOMI hanke tuottaa toimenpiteet strategian jalkauttamiseksi vastualueille ja yksiköihin käytännön toimeenpanoa varten. Asiakkuusstrategian tavoitteita ja keinoja arvioidaan osana ATOMI hanketta.

¹⁾ VM:n vastuulla oleva virallinen Strategia julkisen hallinnon toiminnasta asiakkaan hyväksi digitaalisessa yhteiskunnassa

2. AVlen asiakaspalvelun visio 2019

AVlen palvelujen kehittäminen perustuu asiakkaiden toiminnan ja tarpeiden ymmärtämiseen ja kunnioittamiseen. Asiakkaalla on mahdollisuus vaikuttaa AVlen palvelujen kehittämiseen.

Visio rakentuu julkisen hallinnon toimintakulttuurin muutokselle. Toimintakulttuuri uudistuu rohkeaksi, kokeilevaksi ja yhteistyöhön nojaavaksi ²⁾. Jokaisen AVIn virkamiehen on osattava antaa oma panoksensa asiakkaan tarpeiden täyttämiseksi osana erilaisia ja joustavia palveluketjuja.

Digitalisaatio kiihdyttää AVlen toimintaympäristön muutosvauhtia ja edellyttää nopeampaan valmiutta reagoida asiakkaiden ja sidosryhmien tarpeisiin. Toiminnan ja asenteiden muutoksille tulee antaa aikaa ja hyväksyä vision saavuttaminen vaiheittain. Asiakkaan rooli muuttuu hallinnon palvelujen kohteesta hallinnon palveluita käyttäväksi kumppaniksi, joka haluaa osallistua asiakaslähtöiseen yhteistuotantoon.

AVIt tuottavat laadukkaita palveluita monikanavaisesti tavoitteena sähköisen asioinnin lisääminen. AVIt keräävät aktiivisesti asiakas- ja sidosryhmäpalautetta. AVIt osallistavat asiakkaat kehittämään palveluja, jotta tarjotut palvelut vastaavat mahdollisimman hyvin asiakkaiden tarpeita ja ovat sujuvia sekä kustannustehokkaita.



Kuva 1: AVlen asiakaspalvelun visio 2019

²⁾ Lähde: VM:n vastuulla oleva virallinen Strategia julkisen hallinnon toiminnasta asiakkaan hyväksi digitaalisessa yhteiskunnassa

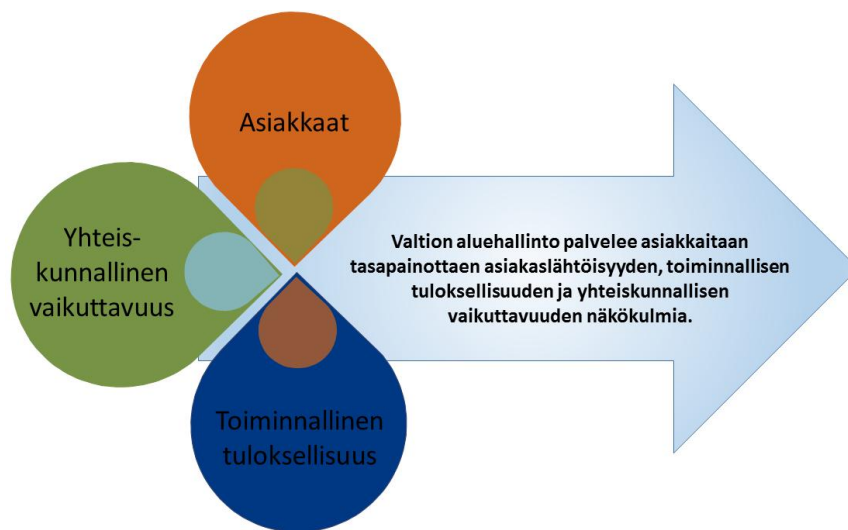
3. AVlen arvot ja toiminnan viitekehys

Valtion aluehallinnon toiminta-ajatuksena on toteuttaa alueellista yhdenvertaisuutta edistämällä oikeusturvaa ja turvallisuutta sekä kehittämällä ja tukemalla taloudellisesti, sosiaalisesti ja ekologisesti kestävää hyvinvointia yhteistyössä muiden toimijoiden kanssa.

AVlen arvot ovat:

Asiakslähtöisyys	Palvelemme asiakkaitamme puolueettomasti, asiantuntevasti ja laadukkaasti. Tarjoamme ja kehitämme eri asiointikanavia tehdäksemme asiointiin asiakkaalle mahdollisimman helpoksi ja yksinkertaiseksi.
Oikeudenmukaisuus	Toimimme työyhteisössä ja suhteissa asiakkaisiin oikeudenmukaisesti, tasa-arpoisesti ja luotettavasti.
Vastuullisuus	Edistämme työllämme asiakkaidemme hyvinvointia, turvallisuutta ja yhdenvertaisuutta. Omassa toiminnassamme vastuullisuus näyttäytyy ennakoitavuutena, luotettavuutena, kestäväenä kehityksenä sekä toiminnan tehokkuutena.
Osaaminen	Toimintamme perustuu monipuoliseen ja korkeatasoiseen osaamiseen sekä alueemme olosuhteiden tuntemukseen. Pidämme osaamisemme korkealla tasolla ja vahvistamme sitä jatkuvasti.
Yhteistyö ja avoimuus	Toimintamme perustuu avoimeen, aitoon ja kannustavaan vuorovaikutukseen ja keskinäiseen luottamukseen. Teemme pitkäjänteisesti yhteistyötä asiakkaidemme ja sidosryhmiemme kanssa toiminnan kehittämiseksi.

AVlen toiminnan viitekehyksen muodostavat säädökset, hallitusohjelman tavoitteet ja asiakkaiden tarpeet. Toiminnan peruslähtökohtia ovat asiakslähtöisyys, yhteiskunnallinen vaikuttavuus (ml. yleinen etu) ja toiminnallinen tuloksellisuus.



Kuva 2: AVlen toiminnan viitekehys

4. AVlen asiakkaat, sidosryhmät ja palvelutuotantoon osallistuvat tahot

AVlen asiakkaita ovat alueella asuvat, toimivat ja liikkuvat henkilöt, yritykset, kunnat, kuntayhtymät ja muut julkiset toimijat sekä yhteisöt - kaikki, joihin AVlen toiminta ja palvelut vaikuttavat joko suoraan tai välillisesti.

AVlen sidosryhmiä ovat yhteistyökumppanit, palvelun tuottajat ja ohjaavat tahot. Yhteistyökumppanien mm. kuntien, kuntayhtymien, maakuntien liittojen, työmarkkinajärjestöjen ja muun valtion aluehallinnon kanssa virastot tekevät yhteistyötä alueen kehittämiseksi ja asiakkaan palvelemiseksi. Osa kumppanuussuhteista perustuu säädöksiin ja osa vapaaehtoisuuteen. Kumppanit ja palveluntuottajat voivat olla myös asiakkaan roolissa.

AVlen palveluntuottajia ovat sisäiset tai ulkoiset tahot, jotka tuottavat palveluja palvelutuotannon ja toiminnan tueksi. Palveluntuottaja voi olla myös kumppanin roolissa. Palvelun tuottajia ovat esimerkiksi ICT-kumppanit ja Palkeet.

AVla ohjaavat tahot ovat ministeriöt ja keskusvirastot, jotka asettavat tavoitteita ja reunaehdoja toiminnalle ja luovat edellytyksiä tehtävien hoitamiselle.

AVlen yleishallinnollinen ohjaus kuuluu valtiovarainministeriölle. AVla ohjaavia tahoja ovat lisäksi työ- ja elinkeinoministeriö, sosiaali- ja terveysministeriö, oikeusministeriö, opetus- ja kulttuuriministeriö, sisäministeriö, ympäristöministeriö, maa- ja metsätalousministeriö ja sekä eräät näiden alaiset keskushallinnon virastot kuten Valvira ja Evira.



Kuva 3: AVlen asiakkaat, sidosryhmät ja ohjaavat tahot

5. AVien asiakassegmentit

AVIen strategisten painopisteiden mukaisesti AVIt vahvistavat ja tukevat ihmisten ja yhteisöjen mahdollisuuksia ottaa vastuuta omasta hyvinvoinnistaan, terveydestään ja turvallisuudestaan. Lisäksi AVIt vahvistavat alueilla edellytyksiä turvata varhaisen kasvun ja oppimisen ja itsensä kehittämisen tuki kaiken ikäisille sekä riittävät tiedot ja taidot työhön ja elämään. AVIt turvaavat työoloja ja varmistavat työelämän pelisääntöjen noudattamista. AVIt kehittävät yhdenvertaista palveluiden laatua ja kattavuutta. AVIt myös tukevat yritysten toimintatapojen uudistamista sekä mahdollistavat omalta osaltaan yritysten vakaan ja ennustettavan toimintaympäristön kehittymistä.

AVIen asiakassegmentit pohjautuvat AVI / ELY strategia-asiakirjaan (2016–2019). AVI-palveluita kehitettäessä otetaan huomioon kansallinen palveluarkkitehtuuri. AVIen asiakkaita ovat monet erilaiset organisaatiot, yritykset, palveluita käyttävät asiakkaat ja yksittäiset kansalaiset.

AVIen asiakassegmentointi on asiakkaiden ryhmittelyä tarkoituksenmukaisiin ryhmiin, joille AVI tarjoaa kohdennettuja palveluita. AVIt tuottavat palveluita niin, että asiakkaat voivat valita parhaiten asiointitarpeitaan tukevan AVI:n tarjoaman asiointikanavan. Asiakassegmentointi tarkentuu vastualueiden tuottamien palveluiden mukaan. Palvelut kuvataan asiakaslähtöisesti palveluarkkitehtuurin linjausten mukaisesti.

Viraston monialaisuudesta johtuen sama asiakas voi toimia eri roolissa suhteessa AVI:iin. Yhtäältä hän voi hakea lupaa palvelutoimintaansa varten ja toisaalta olla valvonnan kohteena työturvallisuutta tai lupien ehtojen toteutumista koskevissa tarkastuksissa. Palveluiden käyttäjät ovat asiakkaina välillisesti lupahallinnossa, jossa palveluiden toimintaedellytykset arvioidaan palveluiden käyttäjien tarpeisiin. Palveluiden käyttäjät ja yksittäiset kansalaiset voivat niin ikään tehdä kanteluita esimerkiksi sosiaali-, terveyden- tai ympäristöterveydenhuollon tai opetuksen palvelutoiminnassa tai henkilökunnan menettelyssä havaitsemistaan epäkohdista. Yritykset ja yhteisöt voivat hakea AVI:stä erilaisiin tarkoituksiin valtionavustusta.

Tarjotakseen monialaiselle asiakaskunnalleen mahdollisimman sujuvat palvelut ovat AVI:n asiakkaat ryhmitelty palveluratkaisuiden tuottamisen kannalta tarkoituksenmukaisiin segmentteihin. AVIen asiakassegmenttien rajauksessa on huomioitu myös Kansallisen palveluarkkitehtuurin mukaiset palvelunäkymät.

AVIen asiakassegmentit ovat henkilöasiakkaat, yritykset ja yhteisöt sekä julkishallinnon organisaatiot.

5.1. Henkilöasiakkaat

Tämä segmentti käsittää kansalaiset, palveluiden käyttäjät tai heidän omaisensa ja työntekijät, jotka ovat AVI:iin yhteydessä omassa henkilökohtaisessa, työnantajaansa, jonkin yrityksen yritystoimintaa ja julkis-yhteisön toimintaa koskevassa asiassaan. Asia voi koskea esimerkiksi ohjausta ja neuvontaa, työolosuhteissa olevia epäkohtia, tyytymättömyyttä sosiaali- ja terveystalv palveluihin taikka opetuksen järjestämiseen, epäiltyä väärinkäytöstä tai kannanottoa vireillä olevaan ympäristölupahakemukseen.

5.2. Yritykset ja yhteisöt

Yritykset, elinkeinonharjoittajat, työnantajat ja yhteisöt ovat AVlen välittömiä asiakkaita, joihin viraston toimenpiteet kohdistuvat. AVlen toimialan monialaisuudesta johtuen asiakasyritysten ja -yhteisöjen kirjo on laaja, johon sisältyvät mm. kaupalliset yritykset, yleishyödylliset järjestöt ja yhteisöt, erilaiset etujärjestöt ja taloyhtiöt. Tyypillisiä AVIn palveluita yrityksille ja yhteisöille ovat erilaiset luvat, valtionavustukset sekä valvontatehtävät.

5.3. Julkishallinnon organisaatiot

Julkishallinnon organisaatiot ovat AVlen keskeisiä asiakas- ja yhteistyökumppaneita. Kunnilla ja kuntayhtymillä on vastuu monien AVlen ohjaukseen ja valvontaa kuuluvien palvelujen järjestämisestä.

Eri hallinnonalojen keskusvirastot toimivat virastoja ohjaavina tahoina, joiden kanssa toimitaan yhteistyössä ohjaus-, lupa- ja valvontatehtävissä. Tällaisia keskusvirastoja ovat mm. TUKES, EVIRA, KKV, Valvira ja OPH.

Asiakasyhteistyötä tehdään myös verohallinnon, poliisihallinnon ja eläketurvakeskuksen kanssa. Ministeriöt hallinnonalojen ylimpinä virastoina kuuluvat myös tähän asiakassegmenttiin.

6. AVien asiointikanavat

AVlen palvelut tarjotaan monikanavaisesti, pääpaino on sähköisen asioinnin ja verkkopalvelujen toteuttamisessa. Sähköinen kanava tehdään asiakkaalle houkuttelevaksi vaihtoehdoksi ja virasto tukee määrätietoisesti asiakkaiden siirtymistä sähköiseen palveluun.

Asiakasneuvonnan palvelut tuotetaan kustannustehokkaasti valtakunnallisesti organisoituna (esim. työsuojelun puhelinneuvonta) ja julkishallinnon yhteisiä asiointikanavia (esim. Yhteispalvelupiste) hyödyntäen. AVlen asiointikanavien rajauksessa on huomioitu Kansallisen palveluarkkitehtuurin mukaiset palvelukanavat.

Asiakkaan kohtaaminen ja palveleminen tapahtuu usein asiakkaan toimipisteessä. Lisäksi monet asiakas-tilaisuudet ja koulutukset tapahtuvat AVIn oman toimipisteen ulkopuolella. Tarkastus- ja valvontakäynnit ja koulutuspalvelut sisältyvät toimipaikasta tarjottaviin palveluihin.

AVlen asiointikanavat ovat sähköinen asiointi ja verkkopalvelut, asiakasneuvonta sekä toimipaikasta tarjottavat palvelut.

6.1. Sähköinen asiointi ja verkkopalvelut

Sähköinen asiointi ja verkkopalvelut -asiointikanavassa palvelut tuotetaan kansallista palveluarkkitehtuurin pohjautuen ja kustannustehokkuus huomioiden. Arkkitehtuuri luo yhteen toimivien digitaalisten palvelujen infrastruktuurin, jonka avulla tiedonsiirto AVIn ja sen asiakkaiden sekä palvelujen välillä tapahtuu.

AVIt tuottavat verkkopalveluun palvelukuvaukset kaikista palveluistaan, joiden ohjaamana asiakkaat saavat tarvitsemansa tiedot asiansa hoitamiseen. Palvelukuvauksista julkaistaan yhdenmukaiset tiedot kansallisessa palvelutietovarannossa ja avi.fi -palvelussa, jolloin palvelujen tiedot ylläpidetään vain yhdessä paikassa. Palvelukuvaukset toimivat myös tiedonlähteenä AVIn henkilöstölle ja asiointipisteiden palvelu-neuvojille.

AVlen palvelutarjonta tulee kattamaan Suomi.fi – kokonaisuuteen kuuluvat palvelut:

- Suomi.fi-verkkopalvelut
- Suomi.fi-asiointivaltuudet
- Suomi.fi-palvelunäkymät
- Suomi.fi palvelutietovaranto
- Suomi.fi-palveluväylä ja
- Suomi.fi-tunnistaminen.

Myöhemmin palveluarkkitehtuuriin lisätään sähköinen asiointitili sekä viestinvälityspalvelu. Palveluja tarjotaan henkilö- (suomi.fi) ja yritysasiakkaille (yrityssuomi.fi).³⁾

³⁾ Suomi.fi ja Yrityssuomi.fi -palveluista kerrotaan tarkemmin palvelujen verkkosivuilla

6.2. Asiakasneuvonta

AVI:n tavoitteena on, että asiakkaat saavat tarvitsemansa ohjauksen ja neuvot valitsemastaan asiointikanavasta ensimmäisen yhteydenoton aikana. Mikäli asiakas tarvitsee lisäohjausta, hänelle varataan yhteydenoton aikana sähköisestä ajanvarausjärjestelmästä etäpalveluaika.

Asiakasneuvonta –asiointikanavassa asiakkaiden tarvitsemat neuvontapalvelut tuotetaan AVI:n valtakunnallisena puhelinneuvontana ja julkisen hallinnon Yhteispalvelupisteverkoston ja tulevan Asiointipisteverkosto välityksellä. Julkisen hallinnon Kansalaisneuvontapalvelu ohjaa asiakkaita oikeaan palvelukanavaan.

AVI:n työsuojelu-vastuualue tarjoaa jo valtakunnallisen puhelinneuvontapalvelun, jonka käyttökokemuksia hyödynnetään kehitettäessä AVI:n valtakunnallista puhelinneuvontaa. AVI:t kartoittavat mahdollisuudet myös chat-palvelun käyttöönottoon asiakasneuvontakanavassa.

6.3. Toimipaikasta tarjottavat palvelut

AVI:n asiakkaiden kohtaaminen tapahtuu viraston toimipaikkojen lisäksi usein asiakkaan toimipisteessä. AVI:n asiakastilaisuudet ja koulutukset järjestetään tyypillisesti tarkoituksiin soveltuviin tiloissa. Tarkastus-, ohjaus-, arviointi- ja valvontakäynnit sekä koulutuspalvelut sisältyvät strategian mukaan toimipaikasta tarjottaviin palveluihin. Toimipaikasta tarjottavien palveluiden rajaamisessa on huomioitu myös Valtioneuvoston periaatepäätös valtion toimitilastrategiaksi (VM/2544/00.00.02/2014).

AVI:t tarjoavat syvällisempää asiantuntemusta edellyttävää asiantuntijapalvelua toimipaikasta tarjottavat palvelut –asiointikanavassa. Strategian mukaan AVI:n asiantuntijapalveluun varataan aika sähköisellä ajanvarauksella ja asiantuntijapalvelu tarjotaan ensisijaisesti etäpalveluna.

Asiakas voi ottaa etäpalveluyhteyden Yhteispalvelupisteestä sekä myöhemmin myös omasta toimipisteestä tai kotoaan.

7. Asiakkuusstrategian tavoitteet ja toimenpiteet

AVlen asiakaspalvelun visiota tukevia strategisia tavoitteita ovat:

- 1) Asiakas saa tilanteeseensa sopivat palvelut sujuvasti, helppokäyttöisesti ja esteettömästi.
- 2) Asiakas voi osallistua palvelujen suunnitteluun ja kehittämiseen
- 3) Palveluja johdetaan asiakaslähtöisesti ja ne tuotetaan kustannustehokkaasti.

Seuraavassa esitetään strategisia tavoitteita tukevat yleiset toimenpiteet. AVlen vastualueet tulevat näiden pohjalta määrittelemään omat toimenpiteensä tavoitteiden saavuttamiseksi.

7.1. Asiakas saa tilanteeseensa sopivat palvelut sujuvasti, helppokäyttöisesti ja esteettömästi.

AVIt tuottavat palvelut niin, että asiakas saa tarpeitaan vastaavat palvelut asiakaslähtöisesti ja sujuvasti yhden luukun periaatteella. AVI-ELY -strategiassa on määritelty AVlen strategiset painopisteet (ihmiset ja yhteisöt, yritykset ja elinkeinot sekä ympäristö ja luonnonvarat), joiden ohjaamana ryhmitellään AVlen asiakkaat, asiakassegmentit, palvelut ja palvelukokonaisuudet. Palvelujen ja palvelukokonaisuuksien ryhmittelyssä lähtökohtana ovat asiakkaiden tarpeet. Automatisoinnilla ja itsepalvelulla helpotetaan asiakkaan asiointia ja tehdään asioinnista ajasta ja paikasta riippumatonta.

AVI:illa on yhteinen asiakkuuksien hallintamalli, jota hyödynnetään substanssitoiminnassa, johtamisessa, kehittämisessä, strategisessa suunnittelussa ja tavoitteiden asettamisessa.

Toimenpiteet

- AVlen palvelut tarjotaan monikanavaisesti, pääpaino on sähköisen asioinnin ja verkkopalvelujen toteuttamisessa. AVI:issa on myös mahdollista asioida henkilökohtaisesti, asiakasneuvonnan ja toimipaikasta tarjottavien palvelukanavien kautta.
- Palvelun laatua ja tehokkuutta parannetaan hyödyntämällä asiakassegmenteittäin laadittuja julkishallinnon palvelukanavia ja AVIn omia verkkosivuja.
- Toimintaa kehitetään Kansallista palveluarkkitehtuuria hyödyntäen verkostomaiseksi, jossa asiakkaan tiedot ovat sähköisten järjestelmien kautta eri viranomaisten käytettävissä salassapitosäädökset huomioiden. Sähköisten palvelujen avulla lisätään asiakkaan mahdollisuutta itseään koskevan tiedon ja päätöksenteon seurantaan hallinnossa.
- Määritellään valtakunnallisesti vastuualueittain ne palvelut, joita tarjotaan automaattisesti, ennakkoivasti mm. toistuva raportointi tai lupa- ja avustushakemuksen uusiminen tai itsepalveluna tai jotka edellyttävät asiakkaan tapaamista.
- AVlen palvelut kuvataan asiakaslähtöisesti ja ohjeistetaan asiakkaita selkeästi ja ymmärrettävästi.
- Opastetaan palveluiden käytössä esim. tietojen syöttöä tukevilla ja helpottavilla valintalistoilta ja lomakkeiden täyttöohjeilla.
- Kokeillaan erilaisia yhteydenotto- ja tukimuotoja, mm. chat-palvelua.

- Käytetään selkeää virkakieltä asiakasohjauksessa ja asioinnissa. Henkilöstölle tarjotaan kielenhuollon ja tarvittavien vieraiden kielten koulutusta. Määritellään millä kielillä eri palveluja tulee olla tarjolla. Turvataan palvelujen kieliversioiden laatu ja saatavuus.
- Edistetään viranomaisrekisterien yhteiskäyttöä koko valtionhallinnossa, jotta asiakas voi vähentää asiointia eri viranomaisten luona.
- Huolehditaan tietojärjestelmien tietoturvallisuudesta ja käytettävyydestä myös erityisryhmille.

7.2. Asiakas voi osallistua palvelujen suunnitteluun ja kehittämiseen

Tavoitteena on, että asiakkaiden tarpeet huomioidaan AVlen palvelujen suunnittelussa, kehittämisessä ja toteuttamisessa ja että asiakkaat osallistuvat aktiivisena toimijoina prosessin eri vaiheissa. Asiakas otetaan mukaan palvelujen kehitykseen. Aktiivisen vuorovaikutuksen ja uudenlaisen yhteistyön myötä tarjotaan asiakkaalle hänen tarpeisiinsa parhaiten soveltuvat, ajasta ja paikasta riippumattomat palvelut. Positiiviset asiointikokemukset aikaansaavat myönteisiä yhteiskunnallisia vaikutuksia.

Kehittämishankkeita käynnistettäessä ja uusia palvelujen toteutustapoja kokeiltaessa varmistetaan digitalisoinnin periaatteita noudattaen, että asiakas tai sidosryhmä voi osallistua palveluiden suunnitteluun, kehittämiseen ja toteuttamiseen.

Toimenpiteet

- Yhteistyön tarkoituksena on tunnistaa asiakkaan tarpeet ja huomioida hänen esittämänsä ratkaisuideat laaja-alaisesti kunkin asiakaspalvelutilanteen osalta. Tämän jälkeen palveluja kehitetään käyttäjälähtöisillä menetelmillä hyödyntäen asiakkaiden asiantuntijuutta. Kunkin kehityksen kohteena olevan palvelun osalta käydään vaikuttava vuoropuhelu tuottajan, asiakkaan ja/tai sidosryhmän ja palvelun kehittäjän välillä.
- Palvelut annetaan asiakkaan kokeiltavaksi jo kehitysvaiheessa, jolloin kokemuksia voidaan edelleen hyödyntää. Tämän lisäksi olemassa oleviin eri palvelukanaviin liitetään asiakaspalautemahdollisuus. Asiakaspalautteesta saatavaa tietoa hyödynnetään aktiivisesti yhdessä palveluntarjoajan ja asiakkaan kanssa.
- Kootaan asiakas- ja sidosryhmäfoorumeita ja -kehittäjäasiakkaidenverkostoja. Otetaan asiakkaat mukaan palvelukuvausten laadintaan.

7.3. AVI palveluja johdetaan asiakaslähtöisesti ja ne tuotetaan kustannustehokkaasti

AVIen johto vastaa määrätietoisella johtamisella asiakaslähtöisten, tuottavuutta ja tuloksellisuutta nostavien digitaalisten palvelujen kehittämisestä sekä yhteisten asiakaslähtöisten toimintatapojen noudattamisesta ja toteutumisen seurannasta.

AVIen palvelut tuotetaan tehokkaasti ja vaikuttavasti sekä hallinnon että asiakkaan näkökulmasta. AVIen palvelujen kustannustehokkuutta arvioidaan kokonaistaloudellisesti huomioiden koko palveluketju. Kustannustehokkaan palvelutuotannon edellytyksenä ovat yhteinen tahtotila ja yhteiskäyttöiset järjestelmät. Kustannusvaikuttavuutta tavoitellaan kokonaistaloudellisesti asiakas- ja organisaatiohyödyt huomioiden. Kehittämiseen osallistetaan alusta lähtien kaikki palveluketjuun osallistuvat sidosryhmät.

Toimenpiteet

- Kehitetään johdon ja henkilöstön osaamista tukemaan asiakaslähtöisten palvelujen tarpeita ja asiakaslähtöistä palvelukulttuuria
- Otetaan käyttöön uudet työtekemisen tavat
- Kehitetään AVIen vastuualueiden ja yksiköiden välistä vertaisarviointia työtapojen, asiakaspalvelun ja toiminnan vaikuttavuuden parantamiseksi.
- Luodaan ja otetaan käyttöön yhtenäinen tietojohdamisen malli
- Nimetään palvelukokonaisuuksien omistajat ja kehitetään toimintaa systemaattisesti prosessien hallintamalliin perustuen
- Tietoa kerätään järjestelmällisesti asiakaspalautejärjestelmän ja muun saadun palautteen kautta, palveluneuvojien, viraston asiantuntijoiden sekä sidosryhmien esittämistä näkemyksistä ja heidän antamastaan palautteesta. Toimintaa ja palveluja kehitetään analysoidun palautteen pohjalta hyödyntäen samanaikaisesti tutkittua tietoa
- Kehittämistoimenpiteiden vaikutuksia kustannuskehitykseen seurataan ja arvioidaan. Palvelut tuotetaan tehokkaasti ja kerralla oikein.

8. Asiakkuusstrategian toteutumisen arviointi

Tämän asiakkuusstrategian toteutumista arvioidaan osana ATOMI-hankkeen kokonaisarviointia. Asiakkuusstrategian arviointikohteet ja -menettelyt tarkentuvat ATOMI-työn edetessä sovittaessa yhteisistä keinoista ja toimista toteuttaa strategian linjauksia käytännössä.

Arviointia tehdään monipuolisesti eri näkökulmista korostaen digitalisaation edistämistä AVlen arki-työssä (sähköiset palvelut ja sisäisten prosessien sujuvoittaminen), asiakastyytyvyyden ja –hyötyjen toteutumista sekä toiminnan tuloksellisuuden parantamista. Arvioinnissa huomioidaan aluehallinnon uudistamisen tuomat muutokset toimintaympäristössä. AVlen välillä käynnistettävä vertailukehittäminen tuottaa arviointitietoja toimintojen kehittämiseksi AVlen parhaiden käytäntöjen mukaisiksi.

Asiakkuusstrategian toteutumisen suhteen arviointia kohdistetaan erityisesti seuraaviin asioihin:

- palvelujen digitalisointi (sähköisten palveluiden käyttö, KAPA-palveluiden lukumäärä jne.)
- asiakaslähtöisyyden toteutuminen (asiakaskyselyt jne.)
- kansalaisten ja hallinnon hallinnollisen taakan keventäminen (kustannustehokkuus ja –vaikuttavuus)
- henkilöstön osaamisen ja työtyytyvyyden kehittyminen, työnteon tapojen uudistaminen (VM-Baro sekä muut mittaukset työympäristöihin liittyen)

9. Käsitteet

Tässä kappaleessa kuvataan AVlen asiakkuusstrategian keskeiset käsitteet.

Asiakas	Asiakkaita ovat alueella asuvat, toimivat ja liikkuvat henkilöt, yritykset, kunnat, kuntayhtymät ja muut julkiset toimijat sekä yhteisöt - kaikki, joihin AVlen toiminta ja palvelut vaikuttavat joko suoraan tai välillisesti.
Asiakaslähtöisyys	Asiakaslähtöisyys on lähestymistapa, jossa palvelu tuotetaan AVlen arvojen mukaan mahdollisimman hyvin asiakkaiden tarpeisiin vastaten ja asiakkaat kehittämiseen mukaan ottaen.
Asiakkuuksien hallinta	Asiakkuuksien hallinta muodostuu AVlen johtamisen ja toiminnan sekä asiakkaan arvontuotantoprosessien vuorovaikutuksesta. Asiakkuuksien hallinnan ydin on asiakkaan arvontuotantoprosessin ymmärtäminen, jolloin voidaan tukea asiakasta, parantaa asiakastytyvyyttä ja tehostaa viraston toimintoja. (arvontuotantoprosessi avattava tai korvatta tekstissä, ks. digistrategia) "Palvelut kehitetään asiakkaan tarpeisiin"-kohdassa)
Asiakassegmentointi	Asiakassegmentointi on asiakkaiden ryhmittelyä tarkoituksenmukaisiin ryhmiin, joille tarjotaan kohdennetut palvelut.
Asiointikanava	Asiointikanavilla tarkoitetaan asiakasyhteydenpitoon käytettäviä asiointikanavia. AVlit tuottavat palvelut niin, että asiakas voi valita parhaiten asiointitarpeitaan tukevan kanavan.

Taulukko 1: Keskeiset käsitteet