

# **Keskitetty asiakaspalvelu hankekuvaus**

23.5.2018

## Sisällys

<b>1</b>	<b>LÄHTÖKOHTIA</b> .....	2
<b>2</b>	<b>NYKYTILANNE</b> .....	3
	<b>2.1 Kaupungin toiminnot</b> .....	4
	<b>2.1.1 Keskitetty asiointipalvelu</b> .....	4
	<b>2.1.2 Keskitetty toimialojen ja palvelukeskusten asiakaspalvelut</b> .....	5
	<b>2.2 Kelan toiminnot</b> .....	6
<b>3</b>	<b>TOIMINTA KESKITETYSSÄ ASIAKASPALVELUSSA</b> .....	7
	<b>3.1 Kaupungin toiminnot</b> .....	8
	<b>3.1.1 Kaupungin keskitetyn asiointipalvelun monikanavainen toimintamalli</b> .....	8
	<b>3.1.2 Toimialojen ja palvelukeskusten alaiset asiakaspalvelut</b> .....	10
	<b>3.2 Kelan toiminnot</b> .....	11
	<b>3.3 Toiminta yhteisessä tilassa</b> .....	12
<b>4</b>	<b>TULEVIEN TILOJEN VAATIMUKSET</b> .....	13
	<b>4.1 Ensimmäinen taso</b> .....	14
	<b>4.2 Toinen taso</b> .....	14
	<b>4.3 Alustava tilaohjelma</b> .....	15
<b>5</b>	<b>TARPEEN RATKAISUVAIHTOEHTOJA JA TALOUDELLISET VAIKUTUKSET</b> .....	18
<b>6</b>	<b>YHTEENVETO</b> .....	19

Liite 1: Keskusta-alueella sijaitsevia kaupungin ja Kelan asiakaspalvelupisteitä

Liite 2: Ohjeellinen pohja asiakastiloista

## 1 LÄHTÖKOHTIA

Suomessa tehdään nykyisin laajasti valtakunnallista kehittämistä ja yhteistyötä julkisen sektorin asiakaspalvelun kehittämiseksi. Julkisen sektorin asiakaspalvelu joutuu vastaamaan uusiin haasteisiin ja esillä on vahvasti yhteistyö eri toimijoiden kanssa, asiakaslähtöisyyden korostaminen, digitaalisuus, asiakkuuksien ja käytettävissä olevan tiedon kehittäminen. Valtakunnan tasolla tehtävästä kehittämisestä on esimerkkeinä mm. kansallinen palveluarkkitehtuuri, palveluiden siirto kansalliseen järjestelmään (Suomi.fi-palvelutietovaranto, PTV), kansallisen maksupalvelun ja tunnistamisratkaisun käyttöönotto sekä viranomaisviestinnän käyttöönotto.

Turun kaupunginhallitus on päättänyt 3.3.2014 § 96, että Turun kaupungin asiakaspalvelua kehitetään asteittain monikanavaiseksi, minkä osana kehitetään ydinkeskustaan keskitettyä asiakaspalvelua, josta saa laajasti kaupungin palveluita ja ohjausta eri palveluihin. Kaupungilla on tällä hetkellä useita eri asiakaspisteitä, jotka sijaitsevat pääasiassa keskusta-alueella. Niissä tarjottavat palvelut, toiminnot sekä henkilökunta ovat lähinnä toimialakohtaisia. Henkilöstö ei ole ns. yhteiskäytössä, jolloin muun muassa poissaolojen ja lomien aikana ei pystytä hyödyntämään henkilöstöresursseja laajasti. Asiakkaan näkökulmasta on tunnistettava, mistä asiakaspalvelupisteestä saa mitään palvelua. Lisäksi samalla käyntikerralla ei pääsääntöisesti pysty hoitamaan useammalle eri toimialalle kuuluvia asioita. Poikkeuksena tästä on kauppakeskus Skanssissa toimiva yhteispalvelu Monitori, joka tarjoaa laajasti kaupungin eri toimialojen palveluja tarjoten samalla myös muiden julkisten toimijoiden palveluja (mm. Kela, Te-toimisto, poliisi, maistraatti ja seurakuntayhtymä).

Kaupungin asiakaspalvelua on monikanavaistettu vuosien 2016–2018 aikana, jolloin on otettu käyttöön kontaktienhallintajärjestelmä, uusia ratkaisuja puhelinpalveluihin sekä uusia palvelukanavia esim. chat. Monikanavaisen toimintamallin edistäminen ja kehittäminen jatkuu edelleen ja tässä esillä oleva kokonaisuus on yksi osa sitä. Keskustan keskitetyn fyysisen asiakaspalvelupisteen toteutuminen on odottanut lopullisia tilaratkaisuja. Asiaa on edistetty useampaan otteeseen erilaisina kokonaisuuksina. Kaupungin eri toimintojen ja muiden julkisten toimijoiden toimintaan vaikuttavat päätökset, tilanteet ja tilaratkaisut ovat olleet isojen muutosten kohteina viime vuosina, mikä on vaikeuttanut yhteiseen tavoitetilään pääsemistä (esim. sote- ja maakuntavalmistelut, kuntakokeilut).

Tämän hankekuvauksen lähtökohtana on tuoda yhteen kaupungin myöhemmin esitettävät toiminnot sekä Kelan Läntisen asiakaspalveluyksikön Turun toimipisteen asiakaspalvelu, jolloin asiakkaiden sekä toimijoiden näkökulmasta on saatavissa merkittäviä etuja. Kelan kanssa on noussut esille asiakaslähtöinen tarve yhteisestä asiakaspalvelupisteestä kaupungin keskustassa. Kaikki toimijat haluavat palvella asiakkaitaan siellä missä asiakkaat muutenkin liikkuvat. Hankekuvauksessa esitettyihin palvelukokonaisuuksiin saattaa vielä tulla muutoksia.

Keskustan asiakaspalvelupisteen hankekuvauksen laatimisesta on vastannut työryhmä, johon ovat kuuluneet tilapalvelukeskuksesta tilacontroller Johanna Aarnio ja hankepäällikkö Kaisa Simula, konsernihallinnosta kehittämispäällikkö Sari Kinnunen, suunnittelija Emmi Välke ja palvelupäällikkö Raimo Oksa. Asiantuntijoina ovat toimineet Kelan asiakaspalvelusta vastaavat ja kaupungin toimialojen edustajat.

Selvityksessä käytettävät termit:

**Keskitetty asiakaspalvelu** pitää sisällään kaupungin palveluja sekä Kelan asiakaspalvelut, joita kyseisessä toimipisteessä tarjotaan.

**Keskitetty asiointipalvelu** tarjoaa monialaisesti kaupungin yleisneuvontaa, ohjausta ja ensimmäisen tason palveluita

**Kaupungin asiakaspalvelu** pitää sisällään kaikki kaupungin ko. toimipisteessä tarjoamat palvelut eli keskitetyt asiointipalvelut ja erilaiset toimialojen ja palvelukeskusten asiakaspalvelut.

### **Rajaus**

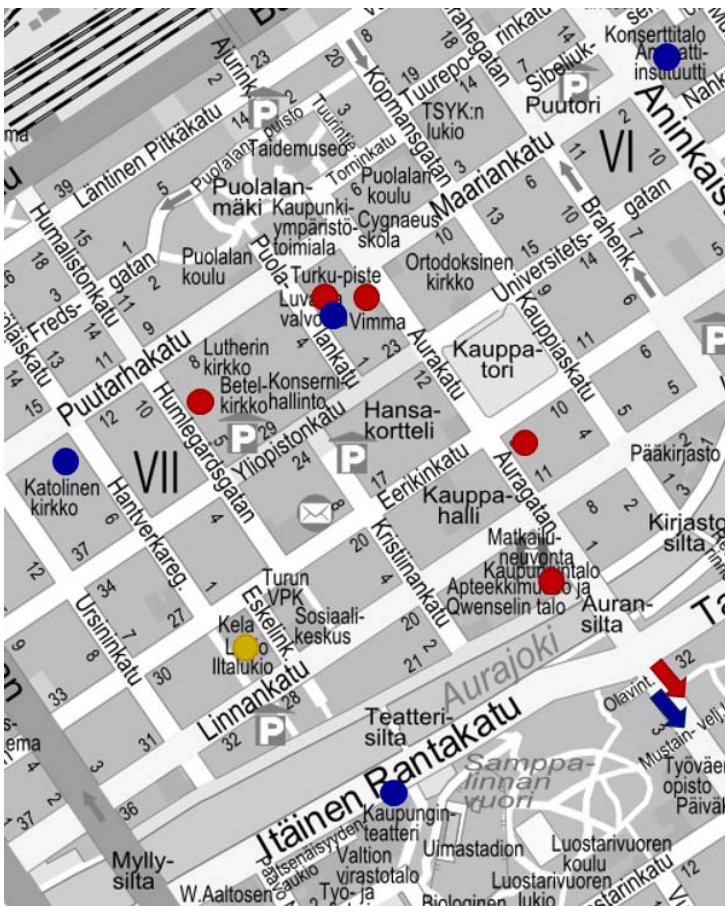
Keskitettyä asiakaspalvelua koskevan selvityksen ulkopuolelle on tässä vaiheessa rajattu mm. seuraavat palvelupisteet:

- velkaneuvonta
- liikunnan asiakaspalvelu Veritaksella
- arkiston asiakaspalvelu
- kaupunkiympäristötoimialan maankäyttöön liittyvät palvelut (mm. rakennusluvut, kaavoitukseen ja kiinteistön muodostukseen liittyvät asiat, kaivu- ja aitaamisluvat sekä johtokartta-asiat, ympäristöterveydenhuollon ja ympäristönsuojelun palvelut)

## 2 NYKYTILANNE

Tässä kappaleessa kerrotaan nykytilanne niiden toimintojen osalta, joita keskitettyyn asiakaspalveluun on suunniteltu. Kaupungin toiminnoista näitä ovat yleinen asiointi (mm. neuvontaa ja ohjausta, myynti- ja lataustuotteita, tiettyjä tilavarauksia), kassa- ja henkilöstökassapalvelut, puhelinvaihe ja varhaiskasvatuksen palveluohjaus, Fölin palvelutoimisto ja matkailuneuvonta, maahanmuuttajien omakielinen neuvontapiste Infotori. Lisäksi tulee hyvinvointitoimialan toimintoja, joita ovat mm. ikäihmisten palveluohjaus, sosiaali- ja potilasasiamies ja sosiaaliohjaus, sekä työllisyyspalveluiden asiakasohjaus. Kaupungin toimintojen lisäksi keskitetyssä asiakaspalvelussa on Kelan asiakaspalvelua.

Kuvassa 1 on esitetty punaisella värillä ne kaupungin asiakaspalvelupisteet, joiden palvelut siirtyvät Keskitettyyn asiakaspalvelupisteeseen ja sinisellä ne kaupungin keskusta-alueen asiakaspalvelupisteet, joiden palveluja on osittain saatavissa ko. pisteeseen. Kelan toimipiste on esitetty kellertävällä värillä. Nuolet symboloivat Vasaramäki-Skanssin suunnalta siirtyviä toimintoja ja palveluita. Taulukossa 1 on esitetty toimintojen toimiala nykyisten toimipisteiden toiminta ja osoitetieto. Liitteessä 1 on esitetty tarkemmin toimipisteiden sijainnit kartalla toimitoimeen.



Kuva 1, Keskusta-alueella sijaitsevia kaupungin ja Kelan asiakaspalvelupisteitä

toimiala	toiminta	osoite
konsernihallinto	Yleisneuvonta	Puolalankatu 5 (Turku-Piste)
	Kassapalvelut- ja henkilöstökassa	
	Kaupungin puhelinvaihte	
kaupunkiympäristötoimiala	Kaupunkiympäristötoimialan asiakaspalvelu	
sivistystoimiala	Varhaiskasvatuksen palveluohjaus	
kaupunkiympäristötoimiala	Fölin palvelutoimisto	Aurakatu 5
vapaa-aikatoimiala	Nuorisopalveluiden asiakaspalvelu	Aurakatu 16 (Vimma)
	Konserttitalon lipunmyynti	Aninkaistenkatu 9
Turun kaupunginteatteri Oy	Kaupunginteatterin lipunmyynti	Itäinen rantakatu 14
konsernihallinto	Infotori	Skanssinkatu 9 (Monitori)
	Matkailuneuvonta	Aurakatu 4
	Työllisyyspalvelukeskus	Käsityöläiskatu 10
hyvinvointitoimiala	Ikäihmisten palveluohjaus	Humalistonkatu 7 (Poiju), Puistokatu 11 (Ruusukortteli) Karviaiskatu 7 (Lehmusvalkama)
	Lapsiperheiden palveluohjaus	Luolavuorentie 2
	Potilas- ja sosiaaliamiehet	Yliopistonkatu 30
	Sosiaaliohjaaja	Linnankatu 23 (Eskeli)
Kela	Kelan asiakaspalvelu	Eerikinkatu 26

Taulukko 1, nykyisten toimipisteiden toiminta ja osoitetieto

## 2.1 Kaupungin toiminnot

### 2.1.1 Keskitetty asiointipalvelu

Tulevan keskitetyn asiointipalvelun toiminnot ovat tällä hetkellä sijoitettuina toimialojen omiin asiakaspalvelupisteisiin.

**Yleisneuvontaa** ja kaupungin henkilöstön tyky-rannekkeitä hoidetaan kirjaamotoiminnan ohessa Turku-pisteessä. Yleisneuvontaa annetaan käynti- ja puhelinasiointina mutta pääpaino on sähköpostissa.

**Kassapalvelut ja henkilöstökassa** ovat tällä hetkellä Turku-pisteessä. Henkilöstökassassa ja kassapalveluissa työskentelee yhteensä kolme henkilöä. Asiointi tapahtuu pääosin käyntiasiointina. Henkilöstökassan asiakasmäärä on vähentynyt, koska henkilöstökassan käyttäjiä on rajattu (esim. eläkkeelle siirtyvät) ja käyttöön on otettu intran kautta toimiva verkkopankki.

**Kaupungin puhelinvaihteessa** työskentelee kuusi puhelinvaihteenhoitajaa sekä esimies. Puhelinvaihteesta välitetään puheluja kaikille kaupungin toimialoille sekä osaan osakeyhtiöistä. Puhelinvaihteen kautta välitettyjen puheluiden määrä on vähentynyt uusien palvelukanavien ja muiden ratkaisujen (palvelunumerot, verkkosivujen kehitys) myötä.

**Kaupunkiympäristötoimialan asiakaspalvelussa** yhdistyvät kiinteistö- ja ympäristötoimialan asiakaspalvelu. Maankäyttöön ja rakentamiseen liittyvä asiakaspalvelu tulee olemaan oma kokonaisuutensa, josta irrotetaan pysäköintiin liittyvät palvelut sekä palautepalvelu keskitettyyn asiakaspalveluun.

**Nuorisopalveluiden asiakaspalvelu** on Vimman asiakaspalvelun yhteydessä ja siellä työskentelee yksi henkilö (sammassa pisteessä työskentelee lisäksi Vimman asiakaspalvelun henkilökuntaa). Nuorisopalveluiden asiakaspalvelussa hoidetaan Vimman asiakaspalvelun lisäksi nuorisotilojen ja leirialueiden vuorovaruksiin liittyviä asioita. Asiointi tapahtuu käynti-, sähköposti- ja puhelinasiointin kautta.

**Fölin palvelutoimisto** palvelee kuuden Föli-kunnan asukkaita. Palvelutoimisto on auki arkisin kello 8–18 ja lauantaisin kello 9–14. Fölin palvelutoimiston välttämätön sijainti on kaupungin keskustassa, jotta se on helposti saatavissa. Palvelutoimistossa työskentelee kuusi vakituista henkilöä (palveluvastaava + viisi palveluneuvojaa) sekä seitsemän tarvittaessa kutsuttavaa henkilöä

Palveluneuvojat vastaavat joukkoliikennepalveluiden neuvonnasta ja myynnistä. Tehtäviä ovat mm joukkoliikenteen lipputuotteiden myynti, rahan käsittely ja myyntitulojen päivittäinen tilitys sisältäen kassavastuun, asiakasrekisterin ylläpito, monikanavainen reitti- ja aikatauluneuvonta.

#### **Konserttitalon ja Kaupunginteatterin lipunmyynti**

Kaupunginteatterin lippuja myydään kaupunginteatterin Lippis-myyntipisteen lisäksi valtakunnallisten lipunmyyntijärjestelmien kautta. Lippiksessä työskentelee kolme henkilöä ja se on auki tiistaista lauantaihin klo 12–19.

Konserttitalon tapahtumien lippuja myydään konserttitalon aulassa olevasta Kulttuurikauppa Ars Musicasta. Se on avoinna arkisin klo 11–17, 1.8.2018 alkaen ma–pe klo 12–17. Lisäksi kulttuurikauppa on auki aina tilaisuuksien yhteydessä alkaen tuntia ennen tilaisuuden alkua viimeisen väliajan loppuun saakka. Konserttien yhteydessä Konserttitalolla on omaa ovimyymintä. Kulttuurikauppa ei varaa lippuja puhelimitse.

### **2.1.2 Keskitetty toimialojen ja palvelukeskusten asiakaspalvelut**

Keskitettyyn asiakaspalvelussa tullaan tarjoamaan toimialojen ja palvelukeskusten asiakaspalveluja, jotka tukevat toimipisteen muuta palvelutarjontaa ja joihin liittyy käyntiasiointia.

#### **Varhaiskasvatuksen palveluohjaus**

Varhaiskasvatuksen palveluohjauksen käyntiasiointi palvelee neljänä päivänä viikossa Turku-pisteessä ja yhtenä iltapäivänä yhteispalvelu Monitorissa Skanssin kauppakeskuksessa. Käyntiasioinnissa työskentelee kerrallaan yksi henkilö. Muita palvelukanavia (puhelin, chat ja sähköposti) hoidetaan pääasiassa kaupungin sivistystoimialan hallinnon yhteydessä Yliopistonkatu 27:ssä. Palveluohjauksessa haetaan perheelle ratkaisuja varhaiskasvatuksen järjestämiseen tarjolla olevista erilaisista vaihtoehdoista.

#### **Maahanmuuttajien omakielinen neuvonta Infotori**

Infotori toimii yhteispalvelu Monitorin yhteydessä. Infotorilla on kaksi kokoaikaista työntekijää ja osa-aikaisina työskenteleviä omakielisiä neuvoja kerrallaan maksimissaan kolme. Asiointi tapahtuu pääasiassa käyntiasiointina. Asiakkaat tulevat pääsääntöisesti ilman ajanvarausta tapaamaan omakielisiä neuvoja. Neuvontakieliä on tarjolla 10–14 kappaletta ja kielivalikoimaan vaikuttaa tarve ja kysyntä. Omakielinen neuvoja ohjaa, neuvoo maahanmuuttajia erilaisiin elämäntilanteisiin liittyvissä asioissa ja toimii vertaistukena.

#### **Hyvinvointitoimialan palveluohjaus sekä potilas- ja sosiaaliamies**

Ikäihmisten palveluohjaus (Poiju, Humalistonkatu 7b) tarjoaa ikäihmisille ja heidän omaisilleen sekä läheisilleen ohjausta ja neuvontaa erilaisista palveluista sekä terveyden- ja hyvinvoinnin edistämisestä. Palveluohjauksessa olevat työntekijät ovat kiertäviä. Poijun lisäksi he työskentelevät Lehmusvalkaman (Karviaiskatu 7) ja Ruusukorttelin (Puistokatu 11) hyvinvointikeskuksessa.

Lapsiperheiden palveluohjausta annetaan lasten hoitoa ja kasvatusta sekä perheiden palveluja koskevissa kysymyksissä, esim. silloin kun harkitaan lapsiperheiden kotipalvelun tarvetta. Palveluohjausta annetaan osoitteessa Luolavuorentie 2.

Potilasasiamies (Yliopistonkatu 30) antaa tietoa potilaan oikeuksista, toimii potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi sekä avustaa tarvittaessa muistutuksen, kantelun tai Potilovahinkokeskukselle tehtävän potilovahinkoilmoituksen teossa. Sosiaaliasiamies (Yliopistonkatu 30) neuvoo asiakkaita sosiaalihuoltoon liittyvissä asioissa. Hän avustaa tarvittaessa sosiaalihuollon palveluun ja kohteluun liittyvän muistutuksen ja muiden oikeusturvakeinojen käytössä.

Sosiaaliohjaajan tehtävänä on antaa ohjausta, neuvontaa, selvittää sosiaalisia ongelmia ja järjestää tukitoimia. Sosiaaliohjauksen palveluja järjestetään lapsille, nuorille ja heidän perheilleen, maahanmuuttajille, työttömille, asunnottomille, päihde- ja mielenterveysongelmista kärsiville sekä ikääntyneille ja vammaisille henkilöille. Varsinaisen sosiaaliohjauspiste on Linnankatu 23.

Huomioitavaa on kuitenkin, että tällä hetkellä vammaispalvelujen, kuntoutuksen, terveyden ja hyvinvoinnin sekä perheoikeudellista neuvontaa ja ohjausta annetaan osana päivittäistä toimintaa ja erillistä varsinaisesti vain palveluohjaukseen tarkoitettua toimipistettä ei ole.

Palveluohjausta antavien henkilöiden tulee olla hyvin perillä mm. järjestöjen toiminnasta ja pyrkiä ohjaamaan turkulaisia sellaisen toiminnan piiriin, joka tukee heidän hyvinvointiaan ja terveyttään.

### **Työllisyyspalvelukeskus**

Käsityöläiskatu 10:ssä sijaitsevan työllisyyspalvelukeskuksen tavoite on edistää työllisyyttä sekä saada työnantajat ja työntekijät kohtaamaan toisensa. Haasteita on erityisesti nuorten ja pitkään työttömänä olleiden työllistymisessä ja sitä kautta syrjäytymisen ehkäisemisessä. Työllisyyspalvelukeskuksessa työskentelee tällä hetkellä 40 kaupungin työntekijää, joita osa on kiinnitetty erilaisiin projekteihin ja elokuussa 2017 työllisyyspalveluihin siirtyi 25 työntekijää Te-toimistosta Turun seudun elinkeino- ja työllisyyskokeilun vuoksi. Kokeilussa otetaan vastuuta aiempaa enemmän työttömistä työmarkkinatukea saavista henkilöistä. Tämä edellyttää kaupungin sisällä monipuolista yhteistyötä. Työllisyyspalvelut tekevät yhteistyötä mm. sosiaali- ja perhepalveluiden sekä terveyspalveluiden kanssa. Yhteistyö pitää sisällään yhdessä asiakkaan kanssa tehtävää moniammatillista asiakkaan tilanteen arvioimista.

### **Matkailuneuvonta**

Matkailuneuvonnasta (Aurakatu 4) saa neuvoja ja esitteitä koskien koko maakuntaa. Sieltä voi ostaa erilaisia matkailuun liittyviä tuotteita. Matkailuneuvonnassa myydään erilaisia kiertoajelulippuja ja vuokrataan Vepsän saaren mökkejä. Matkailuneuvonnassa työskentelee viisi henkilöä ja kesällä on useita kesätyöntekijöitä. Matkailuneuvonta on auki seitsemänä päivänä viikossa ympäri vuoden ja lisäksi arkisin iltaisin klo 18 asti.

## **2.2 Kelan toiminnot**

Kelan Turun keskustan asiakaspalvelu sijaitsee samassa yhteydessä muiden Kelan toimintojen kanssa. Kelan organisaatiomuutoksen jälkeen asiakaspalvelu kuuluu omaan tulosyksikköön, joten asiakaspalvelulle on olennaisempaa toimia muiden samalle asiakasryhmälle palveluja tarjoavien organisaatioiden kanssa.

Kelan Läntisen asiakaspalveluyksikön, johon Turun asiakaspalveluyksikkö kuuluu, strategiana on, että asiakaspalvelu sijaitsee siellä, missä se antaa lisäarvoa asiakkaalle, Kelalle ja yhteistyöorganisaatiolle. Kelan Läntisen asiakaspalveluyksikön 26 asiakaspalvelupisteestä 11 toimii joko yhteispalveluissa tai palveluyhteistyössä muiden organisaatioiden kanssa (esim. kunnat, TE-toimistot, Maistraatti, Poliisi). Syyskuussa 2017 Kela on siirtänyt Varisun toimipisteensä toiminnot yhteispalvelu Monitoriin.

Kelan asiakaspalveluun kuuluu palveluopastus asiakastilassa ja infossa, asiakaspäätteet, asiantuntijapalvelu ja ajanvarauspalvelu kasvotusten ja puhelimitse sekä pop up-toiminta ja yhä kasvava yhteistyö muiden organisaatioiden kanssa.

- Palveluopastus: Tehdään sekä asiakastilassa että kiinteässä infopisteessä
- Asiakaspäätteet: Asiakkailla on mahdollisuus käyttää sekä Kelan että muiden organisaatioiden www-sivuja, palveluopastaja neuvoo käytössä tarvittaessa
- Asiantuntijapalvelu: Vuoronumerolla annettavaa palvelua päivittäisten asioiden hoitamisessa erillisessä asiakaspalvelupisteessä
- Ajanvarauspalvelu: Laajempi elämäntilanteen kartoitus ja neuvonta, esim. eri etuuksien hakeminen ja sosiaaliturvan määrittely, tarvittaessa tulkin kanssa (Kelalla käytössä etätulkkauslaitteet). Ajanvarauspalvelua on saatavilla sekä kasvotusten että yhä enenevässä määrin puhelimitse.
- Pop up -toiminta ja yhteistyö muiden organisaatioiden kanssa: Kela sekä jalkautuu eri organisaatioihin/asiakasryhmiin että kutsuu yhteistyökumppaneita omiin tiloihinsa yhteisten asiakasryhmien hoitamiseksi

Kelan Läntisen asiakaspalveluyksikön strategiaan sisältyy aktiivinen yhteistyön rakentaminen esimerkiksi kaupungin ja TE-toimiston kanssa. Toimijoilla on yhteisiä asiakasryhmiä, joten palvelun laatua ja tehokkuutta saadaan lisättyä toimimalla yhteisissä tiloissa. Asiakasnäkökulmasta voidaan näin toteuttaa ”yhden luukun” -periaatetta. Tämä korostuu Turun keskustan osalta kaupungin asukaslukumäärään ja monikulttuurisuuteen liittyen.

### 3 TOIMINTA KESKITETYSSÄ ASIAKASPALVELUSSA

Tässä kappaleessa esitellään kaupungin ja Kelan asiakaspalveluihin liittyvää toiminnallista muutosta palveluiden sijoituksessa yhteiseen asiakaspalveluun. Kaupungin näkökulmasta kaupungin keskitetty monikanavainen asiointipalvelu sekä eri toimialojen useiden asiakaspalveluiden keskittyminen yhteen toimipisteeseen, yhteisten toimintatapojen sekä yhteisen asiakkuuden ymmärtäminen ovat suurimmat toiminnalliset muutokset.

Hankekuvaustyön aikana on tunnistettu, että kaupungin ja Kelan asiakaspalveluiden kohderyhmät ovat monelta osalta yhteneviä, joten asiakkaan kannalta toimiminen samassa fyysisessä tilassa helpottaa asiointia. Asiakasta on helppo ja nopea ohjata eri palveluiden pariin. Asiakas voi myös saada palvelua monelta taholta samanaikaisesti. Maahanmuuttaja-asiakkaille tarkoitetut Infotorin palvelut (=omakielinen neuvonta) helpottavat maahanmuuttajien asioimista keskitetyn asiakaspalvelun eri palveluissa. Koko keskitetyn asiakaspalvelun asiakasmäärän on arvioitu olevan noin 1 200–2 000 käyntiasiakasta per päivä. Lisäksi on muissa palvelukanavissa tapahtuva asiointi. Kausivaihtelua esiintyy erityisesti matkailuneuvonnan asiakasmäärissä. Suurimmat asiakasmäärät ovat seuraavissa palveluissa: Fölin asiakaspalvelu, Kela ja matkailuneuvonta.

Yhteinen fyysinen tila antaa puolestaan kaikille toimijoille mahdollisuuden oppia toisten yksiköiden palveluista ja kehittää sen kautta yhteistyötä syvemmäksi. Tämä helpottaa ja mahdollistaa uudenlaista asiakaslähtöisen ja organisaatorajojen ylittävää toiminnan kehittämistä jatkossa, mikä hyödyntää niin organisaatioita kuin asiakkaitakin. Yhtenä merkittävänä vahvuutena nähdään mahdollisuus vaikuttaa asiakkaan tilanteeseen ennaltaehkäisevästi.

Tämä etu on tullut vahvasti esille myös Espoon Ison Omenan Palvelutorin etnografisessa tutkimuksessa:

*Kun Palvelutorilla ollaan fyysisesti lähekkäin ja opitaan muiden työstä, nähdään asiakas myös kokonaisuutena, ei vain yhden tietyn yksikön asiakkaana. Palveluiden perinteiset rajat ylittävän yhteistyön myötä asiakas saa kokonaisvaltaisempaa palvelua ja asiointikynnys madaltuu. Madaltunut asiointikynnys helpottaa ennaltaehkäisevää työtä, kun asiakas päätyy palveluiden piiriin entistä vaivattomammin.*

Etnografinen tutkimus Iso Omenan palvelutorilla. Etnografinen tutkimustoimisto Kenno Oy, 2017

Samanlaisia huomioita on tehty yhteispalvelu Monitorissa, jossa on vastaavanlaisesti useamman toimijan palveluita saatavissa.



### 3.1 Kaupungin toiminnot

#### 3.1.1 Kaupungin keskitetyn asiointipalvelun monikanavainen toimintamalli

Seuraavassa käsitellään kaupungin asiointipalvelun keskittämiseen ja monikanavaistamiseen liittyvää toiminnallista muutosta.

Keskitetyssä asiointipalvelussa asiakas saa ns. ensimmäisen tason asiakaspalvelua, joka on yleisneuvontaa, ohjausta kaupungin palveluihin sekä opastusta digitaaliseen asiointiin. Lisäksi siellä voi ostaa ja ladata tiettyjä kaupungin tuotteita. Tavoitteena on ohjata asiakkaita jatkossa itsenäiseen asiointiin (0-taso) silloin kun se on mahdollista (kaupungin verkkosivut, digitaalinen ja mobiiliasiointi). Keskitetyn asiointipalvelun asioinnit pystytään pääsääntöisesti hoitamaan nopeasti ja riipeästi yhdellä asiointikerralla. Mikäli asiakkaan asiaa ei pystytä hoitamaan keskitetyssä asiointipalvelussa, ohjataan asiakas oikean palvelun/asiantuntijan luo sovittua palvelukanavaa pitkin nopeasti ja tehokkaasti.

Keskitetty asiointipalvelu palvelee monikanavaisesti eli ohjausta ja neuvontaa saa käyntiasioinnin lisäksi mm. puhelimitse ja chatin kautta. Palvelukanavavalikoima kehittyi alan kehityksen ja asiakkaiden tarpeiden mukaisesti. Monikanavaiset ratkaisut edellyttävät kontaktienhallintajärjestelmää, joka ohjaa asiakkaiden yhteydenottoja oikea-aikaisesti oikeille tahoille. Sama kontaktienhallintajärjestelmä on kaupungilla käytössä laajasti, mikä mahdollistaa yhteydenottojen välittämisen eteenpäin tarvittaessa. Monikanavaista asiakaspalvelua hoidetaan pääsääntöisesti taustatyötiloista ns. back officen puolelta, mikä edellyttää riittäviä työskentelytiloja.

Keskitetyssä asiointipalvelussa huomioidaan digitaalisen asioinnin lisääntyminen lähitulevaisuudessa. Digitaaliseen asiointiin tarjotaan tukea kaikkien palvelukanavien kautta. Digitaalisen asioinnin lisääntymisen myötä asiakaspalvelussa jää enemmän aikaa niille asiakkaille, jotka eivät pysty tai halua käyttää digitaalista asiointia. Digitaalisen asioinnin tukeminen huomioidaan myös tilaratkaisuissa varaamalla riittävä tila asiakaspäätteille ja tietokoneopastukselle.

Kuvassa 2 on esitetty asiakaspalvelun eri tasot.



Kuva 2, asiakaspalvelun eri tasot

Keskitetyn asioinnin palveluneuvojien tehtävänkuku on uusi. Työ monipuolistuu ja tulee vaativammaksi, kun palveluvalikoima on aiempaa laajempi ja käytössä on eri palvelukanavia. Lisäksi on otettava haltuun uusia asiakokonaisuuksia ja järjestelmiä. Asiakaspalveluhenkilöstön tehtävänkuku on muuttunut ja muuttuu haasteellisemmaksi, kun asiakkaat pystyvät hoitamaan itse rutiiniasioita esim. digitaalisten palveluiden kautta. Tällöin asiakaspalveluun tullaan haastavampien asioiden kanssa. Asiakaspalvelijoiden on myös tunnistettava, miten pitkälle asiaa voidaan hoitaa tietyssä kanavassa ja milloin asiakkaan pitää esimerkiksi tunnistautua.

Huomioitavaa on asiakaspalvelun merkitys kaupungin imagon luomisessa. Asiakaspalvelu on kuntalaisten ensimmäinen kosketuspinta kaupungin palveluihin ja tämän vuoksi asiakaspalvelun merkittävyyttä ja tärkeyttä on tuotava vahvasti esille

Kaupungin keskitetyn asiointipalvelun henkilöstö palvelee laajasti yli toimialarajojen keskitetyn asiointipalvelun tarjoamissa palveluissa. Henkilökunta on asiakaspalvelun asiantuntijoita, eivätkä he edusta jatkossa tiettyä toimialaa tai toimintoa. Henkilöstö työskentelee kiertävästi käyntiasioinnissa ja muissa palvelukanavissa. Kun asian hoitaminen edellyttää toimialan asiantuntijan asiantuntemusta, asiakas ja/tai asiointi ohjataan sovitun toimintamallin mukaisesti 2-tasolle hoidettavaksi. Tavoitteena on, että asiointipalvelussa saadaan hoidettua valtaosa asioista, jolloin asiointit eivät siirtyisi toimialojen asiantuntijatasolle. Tällöin ei ole välttämättä tarvetta järeille järjestelmille, joissa asiat siirtyvät asiointipalvelun ja toimialojen asiantuntijatason välillä (esim. tiketointi). Toimialojen asiantuntijoille on määritettävä selkeät asiointikanavat ja -ajankohdat, jolloin asiakkaat voivat olla heihin suoraan yhteydessä.

Pohdittaessa, mitä palveluita kannattaa siirtää keskitettyyn asiointipalveluun (1-taso), on huomioitava alla olevat kriteerit:

- Keskittämisen edellytyksiä
  - Palvelua tarjotaan isolle asiakasmäärälle
  - Riittävän yksinkertaista ja yhdenmukaista asiointipalvelua
- Ei välttämättä kannata keskittää
  - Asiointi on kiinteä osa palveluprosessia (asiantuntijatyötä), jolloin asiakaskokemus ei saa muuttua
  - Asiointia ei haluta antaa pois toimialalta tai tietystä fyysisestä paikasta
- Ei ole perusteltua keskittää
  - Edellyttää syvällistä substanssiosaamista
  - Volyymiltään pienet tai harvoin käytetyt asiointipalvelut

Ensimmäisessä vaiheessa kaupungin keskitettyyn asiointipalveluun siirtyvät

- ohjaus ja neuvonta kaikkiin kaupungin palveluihin
- nuorisopalvelujen asiakaspalvelu (tilavaraukset)
- kaupunkiympäristötoimialan asiakaspalvelun pysäköintiin (pysäköinnin virhemaksujen oikaisupyyntöjen neuvonta, asukas- ja yrityspysäköinti, venepaikat) liittyvät palvelut
- Fölin eli joukkoliikenteen palvelutoimiston palvelut
- kassa- ja henkilöstökassapalvelut (konsernihallinto)
- kaupungin henkilöstölle suunnatut palvelut (esim. työ- ja vapaa-aikaneuvonta)

Uusia palvelukokonaisuuksia keskitetyssä asiointipalvelussa ovat

- neuvonta digitaaliseen asiointiin
- koko kaupungin palautteiden vastaanotto puhelimitse
- avustusneuvonta kaupungin eri avustuksiin liittyen

Lisäksi liikuntarannekkeita ladataan ja myydään kuten tällä hetkellä liikunnan asiakaspalvelupisteessä Veritaksella ja yhteispalvelu Monitorissa. Keskitetystä asiointipalvelusta voi myös ostaa orkesterin ja kaupunginteatterin lipuja.

Puhelinvaihteessa työskentelee kokenut henkilökunta, jolla on hyvä tuntemus kaupungin toimintoihin. Puhelinvaihteen nykyhenkilöstö palvelee keskitetyssä asiointipalvelussa puheluiden välittämisen lisäksi myös erityisesti puhelinasiakaspalvelussa.

Palveluneuvoja koulutetaan ennen toiminnan käynnistymistä palveluihin, järjestelmiin, asiakaspalveluun ja yhteiseen toimintakulttuuriin. Laajan palveluvalikoiman hoitamiseksi palveluneuvojilla on käytössään palvelukortit, joissa on kuvattu tarkasti keskitetyn asiointipalvelun eri palvelut, niihin liittyvät palveluohjeet sekä ohjeet lisätietojen selvittämiseksi. Toimialojen asiantuntijoiden tuki järjestetään palveluneuvojille helposti tavoitettavaksi. Palvelukortit tehdään myös digitaalisen asioinnin palveluopastamiseen. Palveluohjeiden päivittäminen tehdään tiiviissä yhteistyössä toimialojen kanssa ja tietojen päivittämistä pyritään automatisoimaan.

Keskitetyn asiointipalvelun resursseja ja palvelutarjontaa ohjataan ja koordinoidaan kaupunkitasoisesti. Tämä mahdollistaa sen, että kaupungin kahden monialaisen asiointipisteen (keskitetty asiointipalvelu ja Monitori) henkilöstö on laajasti käytössä ja molempien toimintaa kehitetään yhteisesti. Keskitetyn asiointipalvelun henkilökunta työskentelee konsernihallinnon alaisuudessa. Keskitetyn ohjauksen kautta varmistetaan asiakkaille laadukas ja yhtenäinen palvelukokemus sekä kaupungin näkökulmasta asiakaspalvelun toimintavarmuus, tehokkuus, ketteruus ja kehittäminen. Palveluvalikoiman kehittyä ja laajentua tulevaisuudessa.

Keskittämällä eri toimialojen asiointipalveluja yhteisten asiakaspalvelijoiden hoidettaviksi kaikissa kanavissa pääsääntöisesti samassa asiointi-/toimipisteessä saavutetaan säästöjä henkilöresursseissa. Keskitetyssä asiointipalvelussa henkilökunnan lomat ja sairauspoissaolot ym. eivät aiheuta ongelmia palvelun laatuun, kun käytössä on nykyisiä asiakaspalvelupisteitä suurempi henkilöstöresurssi. Monikanavaisen asiakaspalvelun hoitamisessa keskittäminen tehostaa merkittävästi palvelua.

### **3.1.2 Toimialojen ja palvelukeskusten alaiset asiakaspalvelut**

Toimialojen ja palvelukeskusten asiakaspalveluiden (Infotori, varhaiskasvatuksen, hyvinvointitoimialan palveluohjaus ja työllisyyspalveluiden asiakasohjaus, matkailuneuvonta) henkilökunta työskentelee omalla asiantuntemusalallaan ja omien toimialojensa esimiesten alaisuudessa. Yhteisen toimitilan ja yhteistyön kautta eri kokonaisuuksien toimintaa pystytään tulevaisuudessa yhtenäistämään ja luomaan uusia asiakaslähtöisiä toimintatapoja. Lisäksi toiminta samassa tilassa Kelan kanssa tuo uusia synergiaetuja ja mahdollisuuksia toiminnan kehittämiseksi yli organisaatorajojen.

Hyvinvointitoimialan palvelukokonaisuus on uusi toimintakokonaisuus kaupungissa. Toimialan palveluohjaus kohdistuu eri elämäntilanteisiin ajatuksella ”vauvasta vaariin”. Sosiaalihuoltolain mukaan kunnan asukkaiden saatavissa tulee olla sosiaalihuollon neuvontaa ja ohjausta hyvinvoinnin edistämiseksi. Sosiaalihuollon neuvontaa ja ohjausta järjestettäessä on toimittava yhteistyössä terveysneuvonnan ja muiden toimialojen kanssa. Terveystien huoltolain mukaan kunnan on järjestettävä alueensa asukkaiden terveyden ja hyvinvoinnin edistämistä sekä sairauksien ehkäisyä tukevaa terveysneuvontaa. Näin ollen on hyvinvointitoimialankin näkökulmasta tärkeää saada eri toimialojen edustus yhteisiin tiloihin, jolloin yhteistyö ja tiedon keskinäinen jakaminen on helpompaa, ja asiakkaille pystytään kokonaisvaltaisemmin antamaan tietoa ja palveluohjausta hänen asioidensa ratkaisemiseksi. Oikealla palveluohjauksella pystytään myöhentämään asiakkaiden syntymistä ja parantamaan turkulaisten ja tulevaisuudessa maakunnankin asukkaiden omaa selviytymistä arkisista asioista.

Hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen näkökulmasta Turun ongelmana ei ole palveluiden (kaupungin, järjestöjen ja muiden toimijoiden tuottamien) riittävyys tai monipuolisuus. Laadukkaita ja eri kohderyhmille suunnattuja palveluja on paljon ja kattavasti. Haasteen muodostaa asiakkaiden ja palveluiden kohtaaminen, eli asiakkaiden ohjautuminen oikeisiin palveluihin. Tämä on palveluohjauksen ydintehtävä. Asiakkaalle ei myöskään ole tärkeätä mikä taho palvelun tuottaa, vaan se, että hän löytää oikean palvelun oikealla hetkellä. Keskitetty asiakaspalvelu ja sen toimintamalli vastaa näihin tarpeisiin.

Tällä hetkellä palveluohjausta annetaan osana omaa työtä ja näin on jatkossakin, mutta ensitasoista palveluohjaus-/asiointipistettä ei ole ollut aiemmin muilla ikäryhmillä kuin ikääntyneillä, joten keskitetty asiakaspalvelupiste on tarpeen, jotta muillekin ikäryhmille pystytään tarjoamaan neuvontaa ja ohjausta.

Alkuvaiheessa osa hyvinvointitoimialan palveluista toimii pisteessä kokoaikaisesti (ikäntyneiden palveluohjaus, sosiaaliohjaus sekä sosiaali- ja potilasasiamiehet) ja osa tulee toimimaan ”lukujärjestyksen mukaisesti”. Alustavan suunnitelman mukaan yhtenä päivänä viikossa toimivat kuntoutuksen, perheoikeudellisen yksikön, vammaispalveluiden, lapsiperheiden sekä hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen työntekijät. Kokemuksen ja tarpeen mukaan palveluja muutetaan ja kehitetään kysyntää vastaavaksi.

Yleinen sote-neuvonta on uusi toiminto ja tulee olemaan merkityksellisessä osassa palveluohjausta, kun sote-uudistus etenee. Valinnanvapauteen liittyvä palveluohjaus tulee olemaan ensisijainen neuvonnan ja ohjauksen sisältö. Lakiluonnoksessa asiakkaan valinnanvapaudesta sosiaali- ja terveydenhuollossa on todettu, että valinnanvapauden käyttämiseen liittyvä ohjaus, neuvonta ja tuki kuuluu maakunnan vastuulle. Mutta hankekuvauksessa on tarpeen huomioida tämä jo nyt, kun valmistellaan keskitettyä asiakaspalvelua.

Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen on kunnan ydintehtävä. SoTe-uudistuksen jälkeen hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen kuuluu sekä kunnalle että maakunnalle. Palveluohjaus on keskeinen keino hyvinvoinnin ja terveyden edistämiseksi. Palveluohjauksen näkökulmasta on keskeistä aktivoida kaupunkilaisia huolehtimaan omasta terveydestään sekä vähentää yksinäisyyden ja ulkopuolisuuden kokemista löytämällä asukkaille sosiaalisia toimintakenttiä. Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen on vahvasti poikkihallinnollista ja monitoimijuuteen nojaavaa toimintaa. Keskitetty asiakaspalvelu ja siihen liittyvä uusi toimintamalli lisää toimijoiden välisen yhteistyön ja tiedonvaihdon määrää mahdollistaen synergian eri toimijoiden kesken.

Työllisyyspalvelukeskus voi toteuttaa keskitetyssä asiakaspalvelussa työllisyyden hoitoon liittyvää peruspalvelua ja asiakasohjausta. Palvelun painopiste on kiinnostuksen herättämisessä ja ohjauksen ja neuvonnan antamisessa siinä tilanteessa, kun työttömyys kohtaa ja varsinkin, jos työttömyys pitkittyy. Muiden ohjaus- ja neuvontapalveluiden yhteydessä on luontevaa ja asiakkaalle helppoa kysellä myös avusta ja tuesta, jota kaupunki työllistymisessä tarjoaa. Keskitetyssä asiakaspalvelussa voi toimia 1 työllisyyspalvelukeskuksen virkailija, jonka tehtävänä on ohjata asiakkaita keskustelun ja haastattelujen avulla työllisyyspalveluihin ja syventäviin palveluihin esim. kuntouttavaan työtoimintaan. Asiointi tapahtuu ilman ajanvarausta. Asiakkaille voidaan järjestää myös infotilaisuuksia.

### 3.2 Kelan toiminnot

Kelan Turun keskustan asiakasmäärät ovat n. 200–300 asiakasta päivittäin. Vaikka asiakasmäärä mahdollisesti tasaantuu vuoden 2017 aikana, niin asiakkaiden tarve syvällisempään asiakaspalveluun kasvaa jatkossa. Tarpeet asiakaskohtaamistiloille tulee kasvamaan asiakaspalvelun kehittyessä yhä vaativammaksi usean organisaation yhteiseksi asiakaspalvelutilanteeksi.

Yhä useammin asiakaspalvelutilanteessa on tarve monen eri organisaation yhteiseen palveluun. Kelan kokemukset yhteisestä asiakaspalvelusta Turun kaupungin sosiaalipalveluiden kanssa ovat hyvät. Tavoitteena onkin syventää yhteistyötä yhteisen asiakaspalvelun myötä. Kela koee yhteisen asiakaspalvelupisteen Turun kaupungin kanssa strategisesti tärkeänä palveluverkon kehittämisessä.

Kelan palveluneuvojat antavat asiakaspalvelua suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi, Turun asiakaskunta on erittäin kansainvälinen ja näin muiden kielten osuus on huomattava. Palvelutilanteessa Kela käyttää tarvittaessa tulkkeja. Infotorin tyyppinen toiminta samoissa tiloissa toisi huomattavaa lisäarvoa palvelutilanteeseen. Siitä on hyvät kokemukset Turun kaupungin yhteispalvelussa Monitorissa, jossa tällä hetkellä Kela toimii ajanvarauksella ja syksystä 2017 alkaen kokoaikaisena toimijana.

Kelan henkilökuntatarve uudessa yhteisessä asiakaspalvelussa Turun kaupungin kanssa tulisi olemaan 15–17 henkilöä.

### 3.3 Toiminta yhteisessä tilassa

Koko toimipisteen toiminnasta vastaa palvelupäällikkö, joka ohjaa käytännön tasolla toimintaa. Hän toimii yhteyshenkilönä toimipisteeseen liittyvissä asioissa ja eri toimijoiden välillä. Hän toimii myös kaupungin keskitetyn asiointipalvelun henkilöstön työnjohdollisena esimiehenä. Muiden kaupungin toimijoiden esimiehet ovat toimialoilta. Kelan asiakaspalvelun toiminnasta ja sen kehittämisestä vastaa Kelan asiakaspalvelupäällikkö. Toimipisteen kehittämisestä vastaa ohjausryhmä, jossa on edustettuna kaupungin ja Kelan edustajat. Ohjausryhmän tehtävänä on valvoa ja ohjata toimintaa asetettujen tavoitteiden saavuttamiseksi sekä edistää kehittämistyötä. Kehittämistyön etenemistä ohjataan ja toteutetaan konsernihallinnosta.

Keskitetty asiointipalvelu palvelee arkipäivisin aamusta alkultaan. Matkailun ja Fölin palveluita on saatavissa myös viikonloppuisin. Toimialojen asiakaspalvelut palvelevat pääsääntöisesti toimialojen laatimien aikataulujen mukaisesti.

Keskitetyssä asiakaspalvelussa tulee työskentelemään ns. digineuvoja, jotka neuvojat ja ohjaavat asiakkaita kaikkien toimijoiden digitaalisessa asiointissa. Digineuvojat voivat olla esim. opiskelijoita, jolloin tehdään yhteistyötä Turun alueen oppilaitosten ja korkeakoulujen kanssa, tai vapaaehtoistyöntekijöitä.

Yhteiseen toimintaan kuuluvat myös aulassa työskentelevät vartijat. He ohjaavat asiakkaita löytämään tilassa oikien palveluiden ja toimintojen luokse. Vartija tai vartijoita on paikalla aina kun tila on avoinna asiakkaille. Vartijat erottuvat muista asiakaspalvelijoista pukeutumisella.

Uuden toimintamallin hyötyjä asiakkaalle on mm.

- kaupungin palveluja pystytään tarjoamaan asiakkaalle nykyistä asiakaslähtöisemmin ja niiden saavutettavuus ja saatavuus parantuvat
- uudet palvelukanavat mahdollistavat asiakkaan monipuolisen tukemisen myös hänen asioidessaan digitaalisesti
- keskitetyn asiakaspalvelun kautta pystyy tavoittamaan laajan palveluvalikoiman, myös Kelan palvelut – asiakas saa asiansa hoidettua tai vastauksen kysymykseensä sekä tarvittaessa ohjauksen eteenpäin asiantuntijalle
- Toimintamallia pystytään laajentamaan myös muihin asiakaspalvelupisteisiin kun toimintamallia tukevat ratkaisut ovat käytössä
- Oikein annettu palveluohjaus lisää asukkaiden ja asiakkaiden hyvinvointia

Uuden toimintamallin hyödyt kaupungille

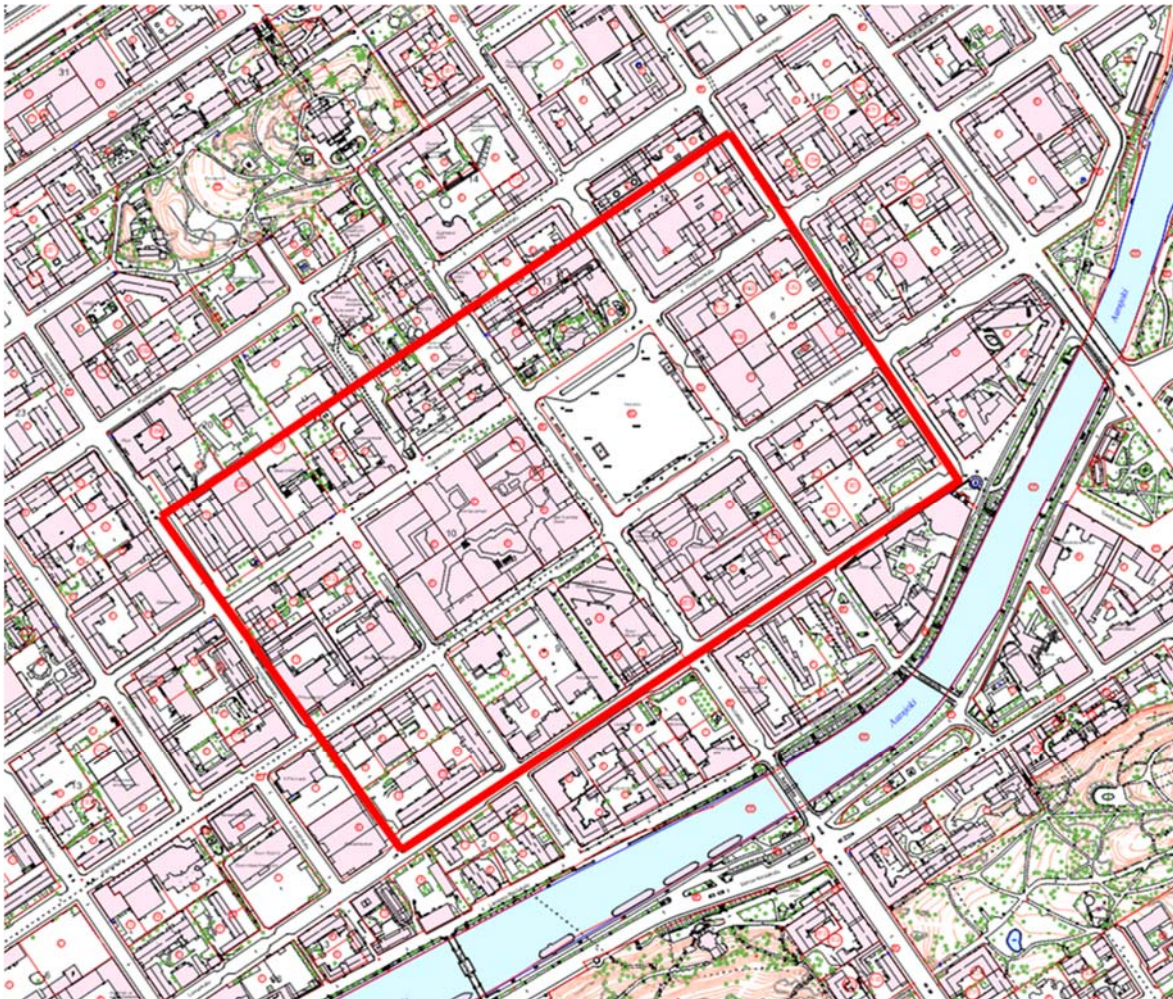
- asiakkaiden ohjaus ja tuki sähköisten palvelukanavien käytössä monikanavaisesti edistää siirtymistä kustannustehokkaaseen digitaaliseen asiointiin.
- asiakaskohtaamisten keskitetty hoitaminen tuo tehokkuutta palvelutapahtumaan
- resurssien keskitetty hallinta mahdollistaa joustavamman työvuorosuunnittelun, reagoinnin kuormitusvaihteluihin, asiakaspalvelun osaamisen kehittämisen
- vältetään toimialojen asiantuntijoiden kuormittamista asioilla, jotka voidaan hoitaa myös itsepalveluna tai yleisneuvonnassa (0- ja 1 -tasolla)
- positiivinen kaupunkikuva (brändi)
- toimijoiden välinen yhteistyö mahdollistaa laajasti ennaltaehkäisevän työn
- asiakaskunta on monilta osin yhteinen eri toimijoille
- onnistunut palveluohjaus ohjaa asiakkaan oikeaan palveluun oikea-aikaisesti
- pitkällä aikavälillä henkilöresurssien vähentäminen



Haasteina voidaan nähdä mahdolliset muutokset kaupungin palveluissa ja asiakasmäärissä erityisesti, kun uusia palvelukanavia otetaan käyttöön. Tulevaisuudessa sote-uudistus voinee tuoda muutoksia palveluihin, toisaalta neuvonnan ja ohjauksen merkitys korostuu, kun palvelukenttä uudistuu.

#### 4 TULEVIEN TILOJEN VAATIMUKSET

Keskitetyn asiakaspalvelun tulee sijaita keskeisellä paikalla Turun keskustassa, jossa on luontaista asiakasvirtaa ja hyvät kulkuyhteydet. Ihanteellinen sijainti on mahdollisimman lähellä Kauppatoria, joka on tällä hetkellä joukko liikenteen solmukohta. Aluerajaus on esitetty kuvassa 3 punaisella.



Kuva 3, keskitetyn asiakaspalvelupisteen sijainnin aluerajaus

Toiminnot on tarkoituksenmukaista sijoittaa kahteen eri tasoon siten, että ensimmäisessä tasossa olisi pääasiassa keskitetty asiointipalvelu, matkailun asiakaspalvelu sekä Kelan palveluneuvontaa ns. nopean palvelun asiat. Toiseen tasoon sijoittuisivat kaupungin ja Kelan muut palvelut, jotka voivat vaatia esim. ajanvarausta. Tasojen ei tarvitse sijaita samassa kerroksessa, mutta asiakkailta tulee olla esteetön kulkumahdollisuus eri tiloihin. Asiakkaan ja palveluiden näkökulmasta olisi ihanteellista, että ainakin osa tiloista (ensimmäinen taso) sijaitsisi katutasossa tavoitettavuuden ja näkyvyyden vuoksi. Jäljempänä on kerrottu tasokohtaisista tilojen vaatimuksista tarkemmin. Ohjeellinen pohja asiakastiloista on esitetty liitteenä 2.

Keskitetyn asiakaspalvelun tilan tulee olla asiakaspalveluun soveltuva ja esteetön huomioiden myös näkö- ja kuulorajoitteiset asiakkaat. Tilan kaluste- ja sisustusratkaisulla luodaan nykyaikainen, yhtenäinen ja viihtyisä ympäristö. Edellä mainituista huolimatta on hyvä huomioida palveluiden omat brändit ja visuaaliset ilmeet, joiden

avulla pystytään opastamaan asiakkaita oikean palvelun piiriin. Huomioitava on myös tilojen muuntojoustavuus muuttuvia ja kehittyviä palveluja ajatellen.

Tilojen suunnittelussa hyödynnetään soveltuvin osin Kelan Sisäilmemanuaalia.

Turvallisuuden kannalta kiinnitetään erityisesti huomiota vaihtoehtoihin poistumisteihin, toimintojen asetteluun tilassa, kattavaan kameravalvontaan sekä siihen, että asiakkailla ei ole pääsyä taustatyötiloihin. Aula- ja odotustilaan sijoitetaan peittoäänikaiuttimet sekä turvakameroita. Turvakamera tulee sijoittaa myös ulko-oven ulkopuolelle, mikäli se vain on mahdollista. Jokainen asiakaspalvelupiste varustetaan päällekkäusjärjestelmällä.

## 4.1 Ensimmäinen taso

### Aulatilat

Asiakkailla on yhteinen aula- ja odotustila, jossa sijaitsee mm. infopiste, joka toimii samalla vartijoiden työpis-teenä. Infopisteestä ohjataan tarvittaessa asiakkaita oikeiden palveluiden luo. Aulatilaa sijoitetaan esitteille ja lomakkeille telineet sekä infonäyttötaulu. Aula- ja odotustilassa tulee olla riittävä määrä erikorkuisia pöytiä eri käyttötarkoituksia (mm. lomakkeiden täyttö) varten. Asiakaspäätteitä tulee varata riittävästi ja kalusteiden tulee olla sellaiset, että asiakas voi halutessaan istua tai seisoa. Lisäksi osan päätteistä tulee sijaita rauhallisessa paikassa, joka mahdollistaa syvällisemmän tietokoneopastuksen. Lähelle tietokoneita varataan tulostin sekä kopio-kone. Tarkoitus on, että keskitetyssä asiakaspalvelussa toimii kaupungin ja Kelan toiminnolle yhteinen vuoronu-merojärjestelmä ja -laite. Aulatilaa sijoitetaan ns. puhelinkoppi asiakaskäyttöön.

Asiakkaiden ohjaukseen tulee kiinnittää erityistä huomioita, koska samassa tilassa on tarjolla useita eri palveluita ja toimintoja. Ohjaus on huomioitava opasteissa ja muissa ratkaisuisissa. Opasteiden osalta on tärkeää tunnistaa asiakkaan kannalta tärkeimmät tiedot. Aula- ja odotustilasta tulee olla erotettavissa erikseen suljettava tila, joka mahdollistaa matkailun ja Fölin palveluiden pidemmän aukioloajan.

Aulatilassa on kaikille toimijoille yhteinen postilaatikko, johon voi jättää mm. hakemukset. Ulko-ovessa tulee olla postilaatikko yleistä postia varten sekä Kelan toiminnalle. Laatikko sijoitetaan toimipisteen ulkopuolelle siten, että tyhjennys tapahtuu sisäpuolelta.

### Asiakastilat

Riippuen asian luonteesta otetaan asiakkaita vastaan avotiskillä tai sermillisellä tiskillä, jotka sijoittuvat pääsään-töisesti ensimmäiseen tasoon. Sinne varataan myös kaksi erillistä äänieristettyä asiakaskohtaamistilaa, joissa voi- daan käydä tarvittaessa syvällisempää keskustelua.

Kaupungin osalta keskitetyn asiointipalvelun käyntiasiointia hoidetaan pääasiassa avotiskeillä. Henkilöstökassa, varhaiskasvatuksen ja kelan palveluohjausta tarjotaan sermillisissä tiskeissä. Henkilöstökassan toiminnassa tarvi- taan useampia kassakaappeja ja tilaa käteisen käsittelyyn tarvittaville varusteille (esim. kolikkolaskuri).

Ensimmäisen tason yhteyteen varataan taustatyötilaksi mm. 2 nimeämätöntä työpistettä, kopiotila ja riittävästi varastotilaa.

## 4.2 Toinen taso

### Aulatilat

Toisen tason odotustilassa on pääpiirteissään samanlaiset vaatimukset kuin ensimmäisen tason odotustilassakin mm. pöytien, istuinryhmien ja tietokoneiden osalta. Toiseen tasoon ei sijoiteta erillistä infotiskiä. Odotustilan yh- teyteen varataan paikka lasten leikkipaikalle. Lisäksi odotustilan yhteyteen varataan lattiaan kiinnitettävillä ser- meillä tila, jossa yritykset ja yhdistykset voivat esitellä tuotteitaan ja palveluitaan esim. iäkkäämmille tarkoitettuja kuntoilulaitteita.

**Asiakastilat**

Toiseen tasoon sijoitetaan pääasiassa erillisiä äänieristettyjä asiakaskohtaamistiloja tai työhuoneita. Asiakaskohtaamistilojen tulee olla omia huonetiloja, johon asiakas tulee odotustilan kautta omasta ovesta ja työntekijä omasta ovesta taustatyötilasta. Asiakaskohtaamistila varustetaan riittävän leveällä sähköpöydällä, jotta se takaa työntekijän turvallisuuden ja mahdollistaa tarvittaessa myöhemmin lisättäväksi turvalasin. Asiakaskohtaamistilat mitoitetaan siten, että ne voidaan tarvittaessa myöhemmin muuttaa työhuonekäyttöön.

Kaupungin omat asiakaskohtaamistilat ovat kaupungin eri toimijoiden yhteiskäytössä. Kelan osalta asiakaskohtaamistilat ovat ns. korvamerkittyjä.

Keskitettyssä asiakaspalvelussa on tarvetta kahdelle isommalle neuvottelutilalle, joissa voidaan käydä asiakasneuvotteluja, mikäli asiakkaita on useampi kerrallaan. Neuvottelutilat toimivat tarvittaessa myös henkilöstön neuvottelutilana. Kaikki neuvottelutilat sijoitetaan toiseen tasoon.

**Taustatyötilat**

Kaupungin ja Kelan yhteinen taustatyötila on monitoimimyyntitilaa, joka on pääasiassa avotyötilaa. Taustatila erotetaan seinällä/seinillä asiakastiloista siten, ettei asiakkailla ole pääsyä taustatyötiloihin. Puhelintyöskentelyä varten tulee varata oma tila, jossa on huomioitu mm. akustiikka. Kopioinnille, skannaukselle ja postitukselle tulee varata riittävän iso tila. Tiloissa tulee olla rauhallista työskentelyä varten ns. vetäytymistiloja. Lähisäilytykselle ja muulle säilytykselle tulee varata riittävästi tilaa.

Kaikilla toimijoilla on yhteinen taukotila/työkahvila ja wc-tilat. Puku- ja pesutilat voidaan osoittaa muualta kiinteistöstä. Jokaiselle työntekijälle varataan lukittava lokerikko henkilökohtaisia tavaroita varten.

### **4.3 Alustava tilaohjelma**

Huonetaohjelmassa on esitetty Keskitetyn asiakaspalvelun alustava huonealamäärä, joka on noin 1 300 m<sup>2</sup>. Tämä neliömäärä ei pidä sisällään liikenne- ja teknisiä tiloja. Arvioitu huoneistoala on n. 1 600 m<sup>2</sup>.

Taulukossa 2 on esitetty ensimmäisen tason alustava huonetaohjelma.



Käyttötarkoitus	määrä (kpl)	neliö/ä (m2)	neliöt yhteensä (m2)	Varustelu	Huom.
kaupungin yleiset asiointipalvelut					
palvelutiski	5	6	30	avotiski	
	6	6	36	sermillinen, kassakaappi, paloturvakaappi, pankkisalaisuuteen liittyvät asiat	henkilöstökassa, föli
kaupungin matkailu					
palvelutiski	5	6	30		sis. Kesätyöntekijät
kaupungin varhaiskasvatuksen palveluohjaus					
palvelutiski	1	6	6	sermillinen	
lisäpaikat					
asiakaskohtaamistila	1	10	10	kiinteä	
asiakaskohtaamistila	1	8	8	kiinteä	
Kela					
palvelutiski	3	6	18	sermillinen	palveluohjaus/-opastus
yhteiset tilat					
info/vartiointi	1	8	8		
aula/odotustila	1	290	290	jonotusjärjestelmä	
				esitehyllyjä	
				infotauluja; fölille omia	
				asiakaspäätteet 12 kpl, tulostus, skannaus, kopiointi	
				vesipiste/juoma-automaatti	
				50 istuinta	
				eri korkuisia pöytiä mm. lomakkeiden täyttöön	
postilaatikko					
palvelutiski	1	6	6	avotiski	yhteiskäyttöinen
yleisöwc	1	5	5		invamitoitettu, lastenhoituhuone
yleisöwc	1	3	3		
asiakkaiden puhelinpiste	1	1	1	sermillinen	
taustatilat					
taustatyötila	2	6	12		näitä ei tarvita, mikäli tilaratkaisu mahdollistaa toisen tason taustatilan käytön
wc:t	2	3	6		
lähisäilytys	1	5	5		
varasto	1	25	25		
kopiointi	1	7	7		
<b>1. TASO YHTEENSÄ</b>			<b>506</b>		

Taulukko 2, alustava tilaohjelma

Taulukossa 3 on esitetty toisen tason alustava huonetilaohjelma ja taulukossa 4 on esitetty taustatyötilen alustava huonetilaohjelma.

Käyttötarkoitus	määrä (kpl)	neliö/ä (m2)	neliöt yhteensä (m2)	Varustelu	Huom.
kaupungin infotori					
asiakaskohtaaminen/työhuone	2	9	18	kiinteä	
kaupungin hyvinvointitoimiala					
palvelutiski	2	6	12	sermillinen	
asiakaskohtaaminen/työhuone	3	9	27	kiinteä	mahdollistaa pyörätuolin
kaupungin työllisyyspalvelu					
asiakaskohtaaminen	1	9	9	kiinteä	yhteiskäyttöinen
kela					
asiakaskohtaamistila	4	7	28	kiinteä	asiantuntijapalvelu
asiakaskohtaamistila	2	9	18		
yhteiset tilat					
aula/odotustila	1	300	300	esitehyllyjä	
				infotauluja	
				asiakaspäätteet 10 kpl, tulostus	osa sijoitetaan siten, että mahdollistaa rauhallisen tietokoneopastuksen
				50 istuinta pöytiä lomakkeiden täyttöön	
lasten leikkipaikka					osana odotustilaa
yritys-/yhdistystila					esim. sermillinen tila, jossa palveluntuottajat/ yritykset voivat esitellä tuotteitaan tai toimintaansa, osana odotustilaa
asiakaskohtaamistila	3	7	21	kiinteä	yhteiskäyttöinen
asiakaskohtaamistila	2	9	18	kiinteä	yhteiskäyttöinen
asiakaskohtaamistila/neuvottelu	1	15	15	kiinteä	
palvelutiski	1	6	6	sermillinen	kaikkien käytävissä
neuvottelutila	1	20	20		
yleisöwc	1	5	5	invamitoitettu	
<b>2. TASO YHTEENSÄ</b>			<b>497</b>		

Taulukko 3, toisen tason alustava huonetilaohjelma

Käyttötarkoitus	Nykyinen määrä (kpl)	neliö/ä (m <sup>2</sup> )	neliöt yhteensä (m <sup>2</sup> )	Varustelu	Huom.
henkilökunnan yhteiset tilat					
taustatyötila	21	6	126	osassa huomioitava puhelinpalvelu	sis. Koko paikan esimiehen
skannauspiste	1	7	7	laskutilaa, tietokone, skanneri	Kelan
esimiehen työhuone	1	10	10		Kelan esimies
puhelinoppi/vetäytymistila	5	6	30		
kopiointi	1	7	7		
lähisäilytys	1	7	7	kassakaappi	
muu säilytystila	1	15	15		
taukotila/työkahvila	60	1	60	säilytys- ja postilokerikot, infotaulu	
wc:t	2	3	6	määräykset täyttävä	
inva-wc	1	5	5		
puku- ja pesutilat				määräykset täyttävä	osoitettava kiinteistöstä
<b>TAUSTATYÖTILAT YHTEENSÄ</b>			<b>273</b>		
muut tilat					
siivoustilat			15		sijoitettava sekä 1. että 2. tasoon
<b>KOKO TILA YHTEENSÄ</b>			<b>1291</b>		

Taulukko 4, taustatyötilojen alustava huonetilaohjelma

## 5 TARPEEN RATKAISUVAIHTOEHTOJA JA TALOUDELLISET VAIKUTUKSET

Koska kaupungin ja Kelan yhteisen keskitetyn asiakaspalvelun tulee sijaita keskusta-alueella, ei kaupungilla ole osoittaa toiminnalle soveltuvia omia tiloja. Ainut vaihtoehto on vuokrata tilat kaupungin ulkopuoliselta taholta. Keskusta-alueen tilakartoitusta ei ole etukäteen voitu tehdä, sillä vapaana olevien tilojen tilanne elää jatkuvasti.

Keskitetyn asiakaspalvelun tilojen osalta tehdään markkinakartoitus aiemmin esitetyn aluerajauksen sisäpuolelta. Varsinainen kilpailutus tehdään markkinakartoituksesta esiin tulleiden potentiaalisten vuokranantajien välillä. Ko. kilpailutuksen myötä myös varsinainen vuokra tarkentuu. Karkea arvio keskusta-alueen hintatasosta toimistotiloista on noin 15–20 €/m<sup>2</sup>/kk ja liiketiloista 20–40 €/m<sup>2</sup>/kk. Vuokraan vaikuttaa myös tilassa vaadittavat muutostyöt sekä vuokrasuhteen pituus. Vuokratarjous tullaan pyytämään sekä 7 että 10 vuodeksi. Vuokra jaetaan kaupungin ja Kelan välillä henkilöstön suhteessa siten, että kaupungin osuus on 70 %, Kelan 30 %.

Kaupunki vastaa tilaan tarvittavista yleisistä it-järjestelmien suunnittelemisesta ja yhteisen verkkotoiminnan resurssien riittävydestä yhteistyössä Kelan kanssa. Jokainen toimija vastaa osaltaan tarvitsemansa erityisen it-verkon asentamisesta ja kustannuksista. Lisäksi jokainen toimija vastaa osaltaan omien erikoisratkaisujen kustannuksista.

Tässä vaiheessa on vaikea arvioida kaluste- varuste- ja laitehankinnoista, mukaan lukien eri järjestelmistä aiheutuvat kustannukset, sillä nämä riippuvat pitkälti valittavasta tilasta. Edellä mainitut kustannukset pystytään arvioimaan siinä vaiheessa, kun varsinainen tila on valittu. Ko. kustannukset tullaan jakamaan samassa suhteessa kuin vuokrakin.

Keskitetyn asiakaspalvelupisteen henkilöstö siirtyy kaupungin muista palveluista, joten kaupungin henkilöstömäärä säilyy samana.

### Vapautuvat tilat

Keskityn asiakaspalvelun myötä kaupunki pystyy luopumaan Poijusta ja Fölin palvelutoimistosta. Molemmat ovat ulkoa vuokrattuja ja näistä aiheutuva vuokra on 181 260,48 €/vuosi. Taulukossa 5 on esitetty Keskitetyn asiakaspalvelupisteen hankkeen myötä kaupungille aiheutuva vuokravaikutus.

	kohde	Neliöt m <sup>2</sup>	vuokra			
			€/kk min. (alv. 0%)	€/vuosi min. (Alv 0%)	€/kk maks. (Alv. 0%)	€/vuosi maks. (Alv.0%)
Koko keskitetty asiakaspalvelun tila	n/a	1 600	32 000	384 000	64 000	768 000
kaupungin osuus tilasta 70 %		1 120	22 400	268 800	44 800	537 600
vapautuvat tilat	Poiju, Humalistonkatu 7	190	4 621	55 455		
	Föli, Aurakatu 5	120	10 484	125 806		
	vapautuvat tilat yhteensä	310	15 105	181 260		
	<b>nettovuokravaikutus kaupungille yhteensä</b>	<b>810</b>	<b>7 295</b>	<b>87 540</b>	<b>29 695</b>	<b>356 340</b>

Taulukko 5, Keskitetyn asiakaspalvelun myötä kaupungille aiheutuva vuokravaikutus

Kaupunkiympäristötoimialan tavoitteena on ottaa Turku-piste käyttöön vapautuvien tilojen osalta. Matkailuneuvonnalta vapautuva osa on mahdollista vuokrata muuhun käyttöön. Monitorissa vapautuu tilaa uusille palveluille, kun Infotorin toiminta siirtyy ainakin osittain Keskustan asiakaspalvelupisteeseen.

## 6 YHTEENVETO

Keskitetyn asiakaspalvelun hankkeen lähtökohtana on tuoda yhteen Turun kaupungin asiakaspalvelua ja Kelan Turun toimipisteen asiakaspalvelu. Esille on noussut asiakas- ja toimintalähtöinen tarve yhteisestä asiakaspalvelupisteestä kaupungin ydinkeskustassa. Kaupungin asiakaspalvelu on tällä hetkellä hajallaan ja palvelut ovat pääsääntöisesti toimialakohtaisia.

Keskitetty asiakaspalvelu tulee koostumaan yli kaupungin toimialarajojen rakentuvista asiointipalveluista, joissa palveluneuvojat palvelevat asiakkaita monikanavaisesti yli toimialarajojen.

Ensimmäisessä vaiheessa kaupungin keskitettyyn asiointipalveluun siirtyvät

- ohjaus ja neuvonta kaikkiin kaupungin palveluihin
- nuorisopalvelujen asiakaspalvelu (tilavaraukset)
- kaupunkiympäristötoimialan asiakaspalvelun pysäköintiin liittyvät palvelut
- Fölin eli joukkoliikenteen palvelutoimiston palvelut
- kassa- ja henkilöstökassapalvelut (konsernihallinto)
- kaupungin henkilöstölle suunnatut palvelut (esim. tyky-rannekkeet)

Uusia palvelukokonaisuuksia keskitetyssä asiointipalvelussa ovat

- neuvonta digitaaliseen asiointiin
- koko kaupungin palautteiden vastaanotto puhelimitse
- avustusneuvonta kaupungin eri avustuksiin liittyen

Keskitetystä asiakaspalvelusta voi lisäksi ostaa ja ladata liikuntarannekkeita sekä ostaa Turun filharmonisen orkesterin ja Turun kaupunginteatterin lippuja.

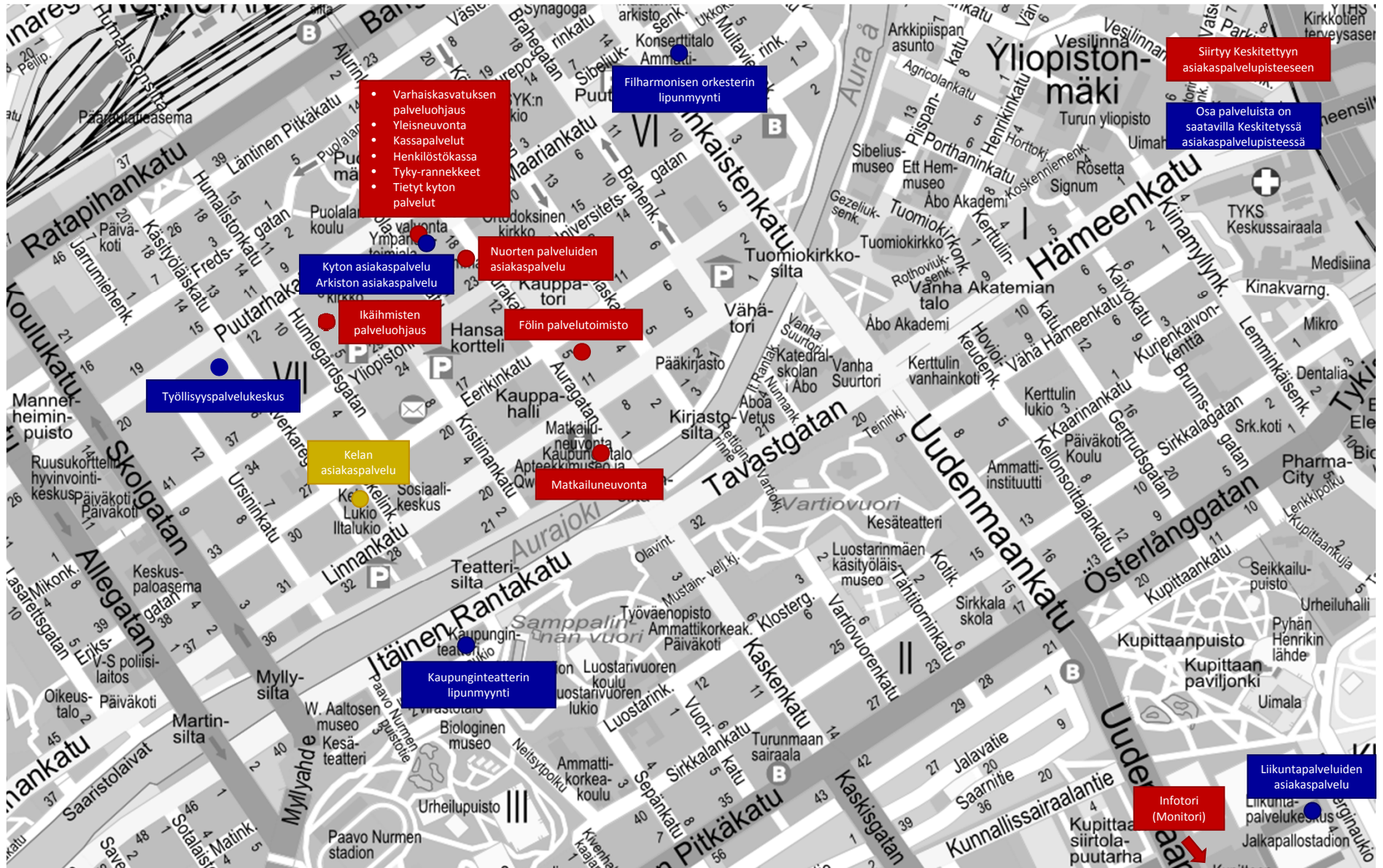
Asiointipalvelujen lisäksi tarjolla on toimialojen ja palvelukeskusten seuraavia asiakaspalveluja

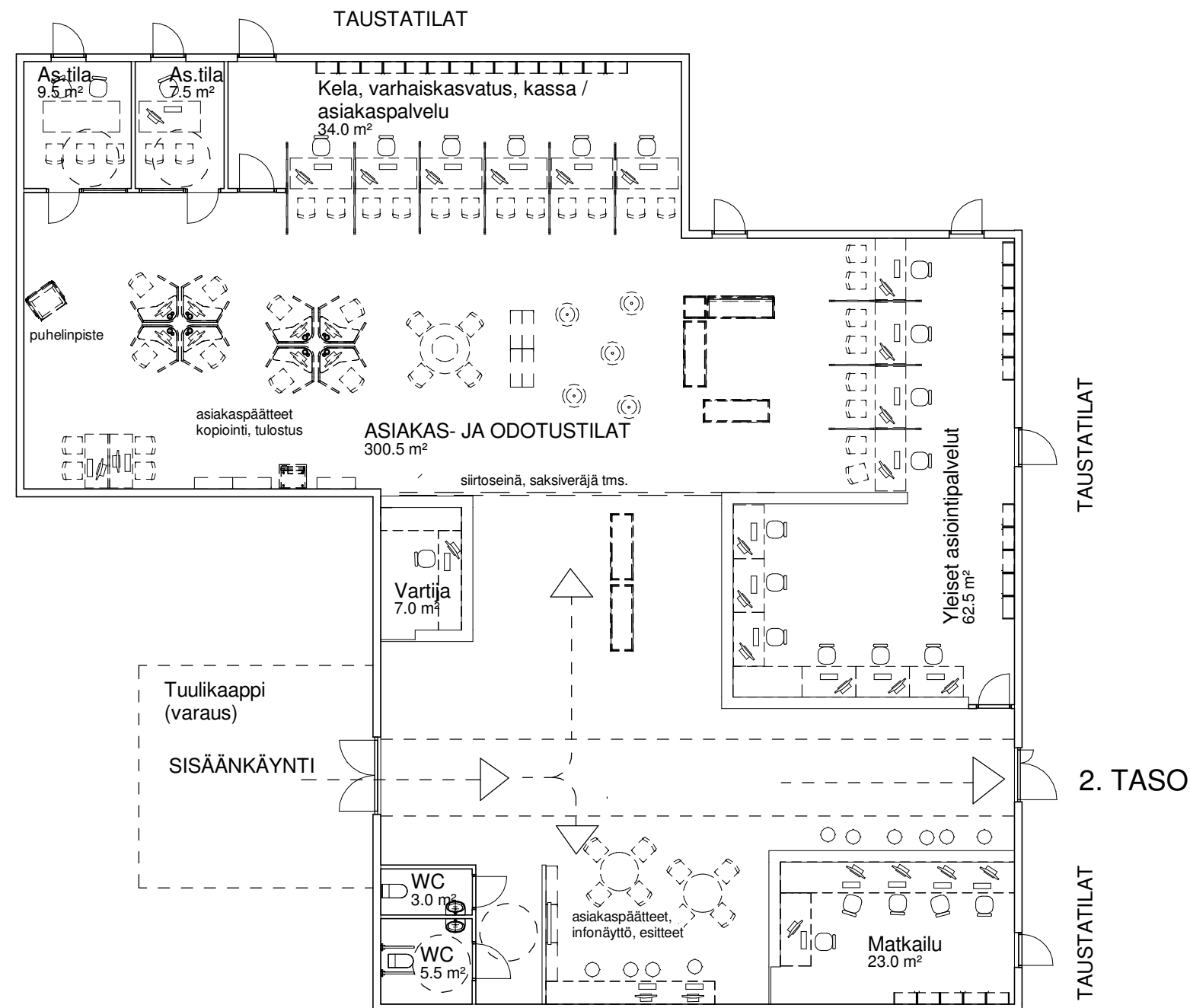
- Varhaiskasvatuksen palveluohjaus
- Infotori- maahanmuuttajien omakielinen neuvonta
- Työllisyyspalvelukeskuksen asiakasohjaus
- Matkailuneuvonta
- Hyvinvointitoimialan kokonaisuus (ikäihmisten ja lapsiperheiden palveluohjaus, sosiaaliohjaus, potilas- ja sosiaaliasiamiehet, hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen ja yleinen sote-ohjaus)

Kelan asiakaspalveluun kuuluu palveluopastus, asiantuntijapalvelu ja ajanvarauspalvelu sekä yhä kasvava yhteistyö muiden organisaatioiden kanssa.

Keskitetyn asiakaspalvelun asiakasmäärät ovat päivittäin noin 1 200–2 000. Henkilökunnan määrä on arviolta noin 60.

Keskitetyn asiakaspalvelun tulee sijaita keskeisellä paikalla Turun keskustassa, jossa on luontaista asiakasvirtaa ja hyvät kulkuyhteydet. Ihanteellinen sijainti on mahdollisimman lähellä Kauppatoria. Tilatarve on noin 1 600 m<sup>2</sup>. Tässä yhteydessä pystytään luopumaan Fölin palvelutoimiston ja Poijun tiloista, jotka ovat vuokratiloja. Karkea kokotilan vuokra-arvio on 380 000–770 000 €/vuosi. Kaikki tilaan liittyvät kulut jaetaan kaupungin ja Kelan välillä käytössä olevien henkilöstön suhteessa siten, että kaupungin osuus on 70 % ja Kelan 30 %. Tällöin kaupungin osuudeksi jää 270 000–540 000 €/vuosi. Koska kaupunki luopuu samassa yhteydessä Fölin palvelutoimiston tilasta ja Poijusta, on kaupungille jäävä nettovaikutus 87 000–356 000 €. Tässä ei ole huomioitu tilaan kohdistuvaa muutostyötä. Tilaan tulevat kaluste- varuste- ja laitehankintoja ei ole voitu arvioida tässä vaiheessa, koska nämä riippuvat pitkälti valittavasta tilasta.





Yht. 452 hum2

Turun kaupungin asiakaspalvelukeskus  
Asiakastilat 1. taso

Pohja

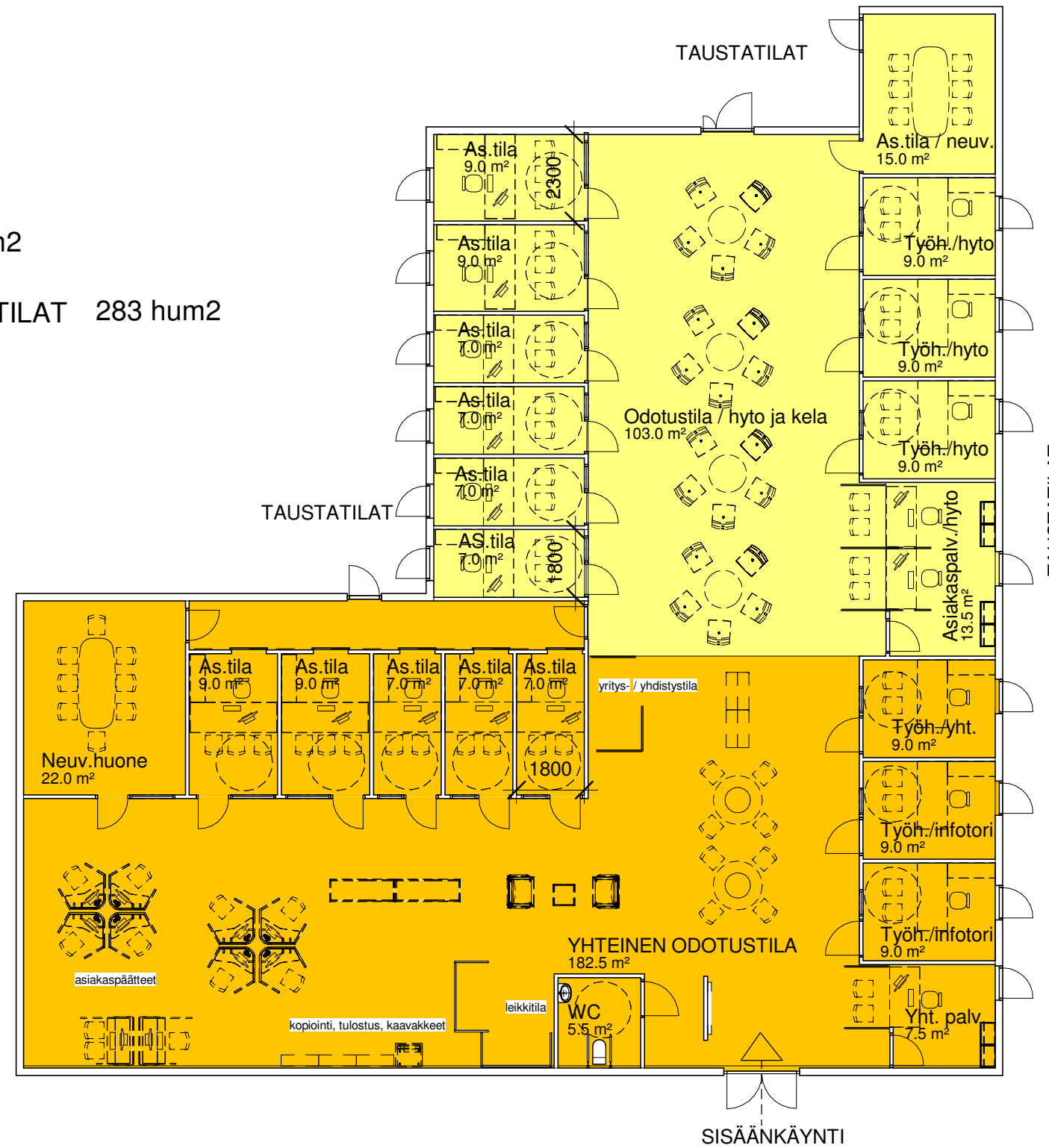
1:150

16.5.2018



# Huoneet

- HYTO JA KELA 204 hum2
- INFOTORI JA YHTEISET TILAT 283 hum2



Turun kaupungin asiakaspalveluskeskus  
Asiakastilat 2. taso

Pohja

1:150

16.5.2018