



31.3.2011

Khs 2011-708/236

Kaupunginhallitus  
PL 1 (Pohjoisesplanadi 11-13)  
00099 HELSINGIN KAUPUNKI

ANOMUS KAUPUNGINHALLITUKSEN INNOVAATORAHASTOLLE

KUNTALAISPALVELUT JA ASIAKASPALVELU  
**Monikanavainen, tehokas, ajasta ja paikasta riippumaton neuvonta**

<i>Projektin nimi</i>	<b>KUNTALAISPALVELUT JA ASIAKASPALVELU Monikanavainen, tehokas, ajasta ja paikasta riippumaton neuvonta</b>
<i>Toimijat</i>	Sosiaalivirasto yhteistyössä Palmian kanssa
<i>Hankkeen kesto</i>	1.5.2011 – 31.12.2012
<i>Rahoitus</i>	245 000€
<i>Tavoite</i>	Hanke jakaantuu kahteen vaiheeseen: 1) Selvittää mahdollisuudet kuntalais- ja asiakaspalvelujen neuvonnan ja vuorovaikutuksen kehittämiseksi ja tehostamiseksi tieto- ja viestintätekniikkaa hyväksikäyttäen. 2) Pilotoida kehitettyä toimintamallia ja teknisiä ratkaisuja, jotta niiden toimivuus laajassa organisaatiossa voitaisiin varmistaa ennen mahdollista käyttöönottoa. Lisäksi tuotetaan tietoa mahdollisuudesta laajentaa kehitettyä mallia muihin hallintokuntiin.
<i>Vastuhenkilö(t) / raportointi</i>	Helena Ylisipola 310 43366, <a href="mailto:helena.ylisipola@hel.fi">helena.ylisipola@hel.fi</a> va. hallinto- ja kehittämisjohtaja Sosiaalivirasto  Riitta Karvinen 310 74414, <a href="mailto:riitta.karvinen@palmia.fi">riitta.karvinen@palmia.fi</a> yksikön johtaja Palmia, puhelin- ja hyvinvointipalvelut



31.3.2011

---

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Paavo Voutilainen  
sosiaalijohtaja

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Helena Ylisipola  
va. hallinto- ja kehittämisjohtaja

LIITE

Innovaatorahastolle anomuksen liite

Ylisipola, Karvinen

31.3.2011

## Taustaa

Helsingin sosiaaliviraston strategisena painopistealueena omien prosessien kehittämisessä on edetä kohti entistä joustavampia palvelukokonaisuuksia asiakkaiden palveluprosesseja kehittämällä, palvelurakennetta keventämällä ja palveluverkon strategisella ohjauksella. Tällä prosessien kehittämisellä pyritään entistä asiakasläheisempään palvelukulttuuriin, jossa menestystekijöinä ovat

- entistä suurempi asiakasosallisuus ja vaikutusmahdollisuus
- asiakkaiden lisääntynyt valinnanvapaus
- asiakasta kunnioittavan palvelukulttuurin vahvistaminen.

Yhdeksi kärkihankkeeksi sosiaalivirastossa ja myös koko Helsingin kaupungissa on otettu sähköisen asioinnin kehittäminen. Visiona on pystyä palvelemaan helsinkiläisiä entistä paremmin tietotekniikan avulla sekä tuoda entistä syvemmin asiakasnäkökulmaa kaikkiin palveluihin. Strategiset tavoitteet ja tahtotila ovat selkeät – asiakaspalvelujen ja – palvelukulttuurin parantaminen ja tietotekniikka mukaan tuomaan laatua ja tehokkuutta.

Yhtenä strategian mukaisena kehittämiskohteena sähköisten palvelujen alueella on puhelinpalvelun ja neuvonnan kehittäminen osana sähköisen asioinnin kokonaisuutta.

## Sosiaaliviraston puhelin ja neuvontapalvelujen tilanne tällä hetkellä

Sosiaalivirasto hankkii, kuten kaupungin muutkin hallintokunnat, puhelinvaihteen palvelut kaupungin liikelaitos Palmialta, puhelinoperaattorina on kaupunkitasoiseen sopimukseen perustuen Sonera. Puhelinuudistus, jossa puhelinvaihteen palvelut keskitettiin kaupunkitasoisesti ja siirryttiin yhden puhelimen, joka pääsääntöisesti on matkapuhelin, käyttöön, toteutettiin vuosina 2006 – 2007.

Sosiaaliviraston keskitetty neuvonta, S-info, palvelee kuntalaisia ja asiakkaita kaikissa sosiaalipalveluja koskevissa kysymyksissä. Muuten sosiaaliviraston neuvontapalveluilla ei ole yhtä yhtenäistä järjestämistapaa, vaan vastuualueet järjestävät neuvontapalvelut kukin omalla tavallaan ja malli vaihtelee jonkin verran vastuualueen sisälläkin eri palveluissa. Sosiaaliviraston eri toiminnoissa on kymmeniä eri neuvontapuhelinnumeroa, jotka vastaavat pääsääntöisesti arkisin virka-aikana klo 8.15 – 16.00. Tämän lisäksi on vielä kymmeniä asiakkaille tarkoitettuja puhelinnumeroita, joista voi tiedustella mm. toimeentulotuen maksatukseen liittyviä asioita. Sosiaalityöntekijöillä on omat puhelinajat, usein tunnin mittaiset, jolloin asiakkaat voivat soittaa heille.

Kuntalaisen tai asiakkaan on, S-infoa lukuun ottamatta, tiedettävä paljon sosiaaliviraston palvelujen organisoinnista pystyäkseen soittamaan oikeaan neuvontapuhelinnumeroon. Asiakkaan ja kuntalaisen näkökulmasta tilanne ei ole paras mahdollinen. Asiakas joutuu usein jonottamaan ruuhkaiseen puhelimeen, puheluja siirrellään paikasta toiseen koska ensimmäinen puheluun vastaava paikka ei ollut oikea ja niin edelleen. Ongelmana on myös, että eri maantieteellisten alueiden kuntalaiset ja asiakkaat saavat myös erilaista palvelua, palvelu on

Ylisipola, Karvinen

31.3.2011

henkilöriippuvaista, jne. Lisäksi nämä asiakaspalvelun aukioloajat ovat lyhyitä - osin 1-2 tunnin mittaisia tiettyinä päivinä viikossa.

Työntekijöiden näkökulmasta tilanne ei myöskään ole hyvä useasta syystä. Työntekijät joutuvat kiireen keskellä vastaamaan kysymyksiin, joihin pitäisi vastaus saada muutenkin kuin soittamalla esimerkiksi sosiaalityöntekijälle, esimerkiksi toistuvat kysymykset siitä onko toimeentulotukipäätös tehty ja milloin rahat ovat tilillä. Neuvontatehtävää hoitavilla työntekijöillä ei ole käytössään kaikkia tietoteknisiä apuvälineitä, joita sujuva neuvonta edellyttäisi. Tiedot eivät ole aina ajantasaisia ja niin edelleen.

Tilanteen ongelmallisuus on tiedostettu ja palveluun halutaan korjausta, jotta edellä mainittuja strategisia tavoitteita olisi mahdollista saavuttaa. Lisäksi sosiaalivirastossa on päätetty tehdä säännöllisesti asiakastilinpäätös kaikesta viraston palvelujen saamasta välittömästi ja erillisillä kyselyillä toteutetuista palautteista. Asiakaspalautteessa yhtenä kehittämisen kohteena on tuotu esiin tiedottaminen palveluista.

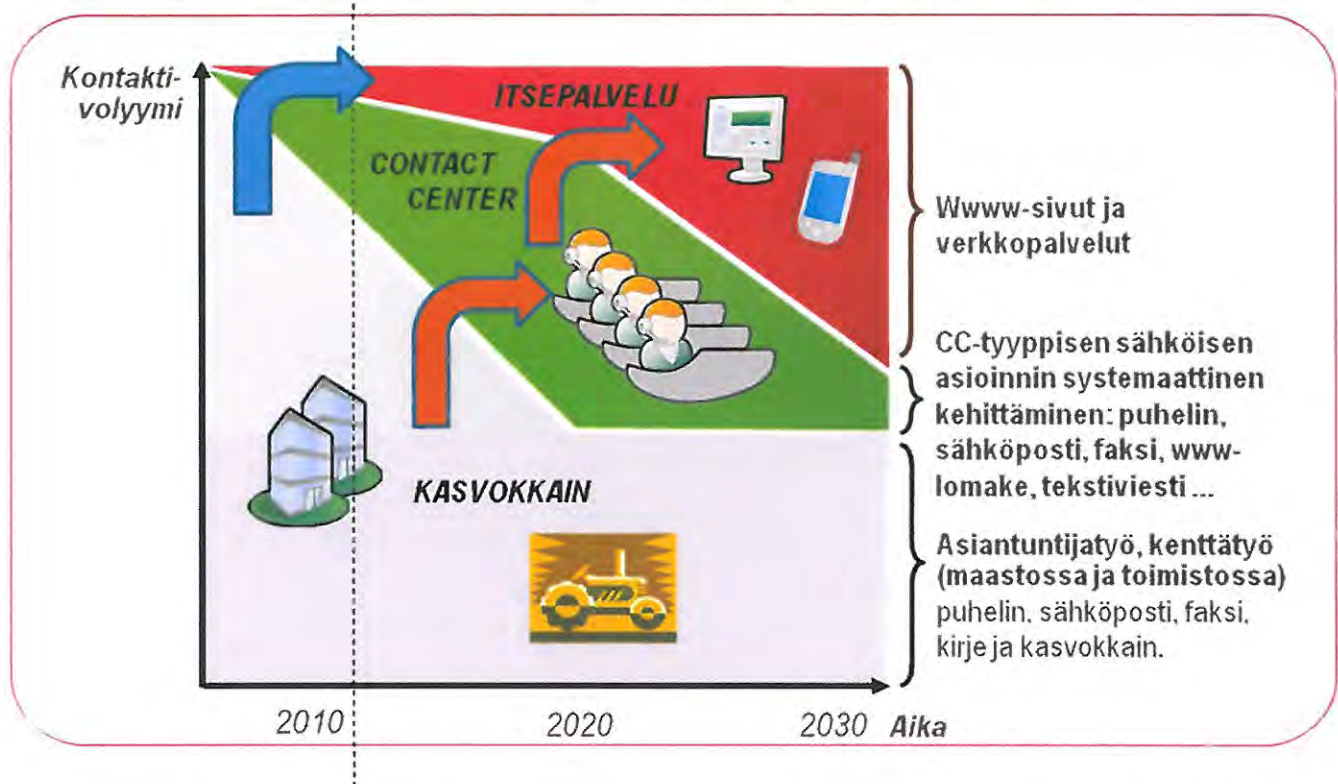
Palmia tuottaa sosiaalivirastolle edellä mainitun puhelinvaihd palvelun lisäksi vanhusten ja vammaisten kuljetuspalvelut. Palvelu tuotetaan ns. contact center mallilla, jossa Palmian rooli on vastata kontakteihin, välittää tilatut matkat ja raportoida palvelun tasosta sosiaaliviraston yhteyshenkilöitä. Contact center – toimintamalliin kuuluvat kontaktien ohjaus, mittaaminen ja raportointi, ajantasainen seuranta, lähijohtaminen, erityinen skaalautuva kontaktien ohjaus- ja puhelintekniikka, toimintaa tukeva erityinen tietotekniikka, hiotut contact center - toimintamallin asiakaspalveluprosessit, viestintä, ja koulutusmenetelmät

## **Kehittämishanke**

Hankkeen tavoitteena on kehittää sekä kuntalaisten ja asiakkaiden että työntekijöiden näkökulmasta nykyistä parempi ja sujuvampi neuvonnan, viestinnän ja vuorovaikutuksen malli modernia tieto- ja viestintäteknologiaa hyväksi käyttäen ja hyödyntäen parhaalla mahdollisella tavalla jo olemassa olevaa teknologiaa.

Sähköinen asiointi, itsepalvelu ja contact center -tyyppinen toimintamalli tulee nähdä yhtenäisenä kokonaisuutena, jotka toisiaan tukien parantavat tuottavuutta sekä kuntalaisten saamaa palvelua.

## Asiakaspalvelun kehitys pitkällä aikavälillä



Sosiaalivirasto esittää yhteistyössä Palmian kanssa kaksivaiheista hanketta, jossa

Ensimmäisessä vaiheessa, selvitetään mahdollisuudet kuntalais- ja asiakaspalvelujen neuvonnan ja vuorovaikutuksen kehittämiseksi ja tehostamiseksi tieto- ja viestintäteknologiaa hyväksikäyttäen. Toisessa vaiheessa pilotoidaan kehitettyä toimintamallia ja teknisiä ratkaisuja, jotta niiden toimivuus laajassa organisaatiossa voitaisiin varmistaa ennen mahdollista käyttöönottoa.

Hankkeen ensimmäisen vaiheen tehtävinä karkealla tasolla on

- kuvata sosiaaliviraston kuntalais- ja asiakaspalvelujen nykytilan toiminnan prosesseina ja käytettävissä oleva tieto- ja viestintäteknologia sisältäen tämänhetkiset kustannukset
- hahmottaa sosiaaliviraston palvelustrategian mukainen tavoitetila toiminnallisena prosessina ja tieto- ja viestintäteknologian erilaiset käyttömahdollisuudet. Lähtökohtana se, että käytetään mahdollisimman hyvin hyödyksi jo olemassa olevia sekä Palmian ja sosiaaliviraston että koko kaupunkitasoisia tieto- ja viestintäteknologian ratkaisuja, järjestelmiä ja hankintoja
- selvittää mahdolliset tietosuojan ja operatiivisten asiakastietojärjestelmien käyttöön liittyvät vaatimukset ja ratkaisumahdollisuudet.

Ylisipola, Karvinen

31.3.2011

Hankkeen toisen vaiheen tehtävänä karkealla tasolla on

- tehdä ensimmäisen vaiheen tulosten pohjalta pilotointisuunnitelma sosiaalipalvelujen neuvonnan uudistetun toimintamallin pilotoinnista
- pilotoida toimintamalli
- analysoida pilotin tulos ja tehdä ehdotus ja hankesuunnitelma uudistetun kuntalais- ja asiakaspalvelumallin käyttöönotosta sosiaalivirastossa
- tuottaa tietoa voisiko kehitettyä toimintamallia laajentaa myös muiden hallintokuntien tarpeisiin.

## Resurssit

Sosiaalivirasto ja Palmia anovat rahoitusta seuraavasti:

Ensimmäinen vaihe (1.5.2011 – 28.2.2012)

Projektipäällikön ja asiantuntijoiden palkat sivukuluineen	70 000.-
Konsulttipalvelut (taske osaamiskeskus)	50 000.-
Raportit Soneralta	10 000.-

Toinen vaihe (1.3.2012 – 31.12.2012)

Projektipäällikön ja asiantuntijoiden palkat sivukuluineen	70 000.-
Nykyisen Palmian contact center järjestelmän laajentaminen: sovitus ja lisenssit	40 000.-
Muut tehtävät	5 000.-

**YHTEENSÄ** **245 000.-**