

ETÄPALVELUN PILOTOINTI

Toimintamallit ja tilakortit

19.06.2025

Etäpalvelun pilotoinnin toimintamallit ja tilakortit

Sisällys

1. Etäpalvelun kehittäminen ja vastuutahot
2. Etäpalvelun sisältö
3. Etäpalvelun pilotointi ja yhteinen asiakaspalvelu
4. Palveluneuvonta etäpalvelun pilotoinnissa
5. Häiriö-, uhka- ja väkivalta- sekä ilkivaltatilanteissa
6. Etäpalvelutila etäpalvelun pilotoinnissa
7. Toiminnan seuranta etäpalvelun pilotoinnissa
8. Etäpalvelun pilotoinnin markkinointiviestintä ja brändinmukaisuus

Etäpalvelun kehittäminen ja vastuutahot

Etäpalvelun tausta

- Valtion viranomaisille yhteisen etä- ja –tulkkauspalvelun kehittäminen on osa valtion palvelu- ja toimitilaverkon uudistaminen 2020 –luvulla –uudistusta. Uudistusta ohjaavat palvelutarpeet ja palveluiden saavutettavuuden kriteerit, jotka valtioneuvosto päättää osana valtion palveluiden saatavuuden ja toimintojen sijoittamisen valtakunnallista suunnitelmaa (VN 27.3.2024):
 - pääsääntöisesti enintään tunnin asiointietäisyys tieverkkoa pitkin; sekä
 - lisäksi huomioidaan riittävä väestöpohja palveluvolyymin perustaksi.
- Kriteereiden pohjalta syntyviä julkisen hallinnon yhteisiä asiakaspalvelupisteitä voi täydentää kevyemmät palveluratkaisut kuten ainoastaan etäpalveluun perustuvat pisteet tai liikkuvat palveluautot.
- Palvelua tarjotaan yhteisissä asiakaspalvelupisteissä viranomaisen omin resurssein joko paikan päällä tai etäpalvelun välityksellä. Kukin viranomainen arvioi resurssiensa sijoittamisen asiakaspalvelupisteisiin.
- Tässä liitteessä kuvataan etäpalvelun pilotoinnin toimintamallien ja tilaratkaisujen keskeiset linjaukset.
- Liitteessä ei kuvata etäpalvelun teknisiä ominaisuuksia syvällisesti, vaan kyseessä on ratkaisun yleiskuvaus.
 - Huomaathan, että tämä liite on luonnosversio ja tarkemmat materiaalit toimitetaan pilotoinnin valmistelun edetessä.

Etäpalvelun kehittämisen eteneminen

Etäpalvelun kehittäminen on jaettu neljään eri vaiheeseen:

PoC- ja ylläpitovaihe (ratkaisun pilotointi)

Ratkaisun pilotointi tapahtuu kolmella eri paikkakunnalla 6 kuukauden ajan syksystä 2025 alkaen (Porvoo, Imatra, Nurmes).

Tuotannon kehitysvaihe

Ratkaisuun liittyvän sovelluksen ja eri toimintamallien kehittäminen (mm. integraatorajapintojen ja tuotantoympäristöjen luominen) vuodesta 2025 alkaen. Tarvittavia ja tunnistettuja kehitystoimenpiteitä tehdään jo pilotoinnin aikana.

Ensimmäinen tuotanto- ja ylläpitovaihe

Etä- ja – tulkkauspalvelun tuotannon käyttöönotto ja tuotantokäytön aloittaminen erillisen päätöksen myötä vuonna 2026.

Ensimmäisen tuotantoon hyväksytyn version jälkeinen laajentumis- ja kehitysvaihe

Vuonna 2026 toiminnan aloittava Lupa- ja valvontavirasto tulee päättämään yhteistyössä Valtorin, Senaatti-kiinteistöjen ja palvelun käyttöön ottavien viranomaisten kanssa kehitettävistä asioista.

Etäpalvelun pilotoinnin työryhmät ja vastuutahot

- Etäpalvelun pilotoinnin työryhmät:
 - Etä- ja –tulkkauspalvelun projektiryhmät:
 - Tiiviiseen projektiryhmään kuuluvat pilotointiin osallistuvat valtion palveluntuottajat (Kansaneläkelaitos, Digi- ja väestötietovirasto, Poliisi, Verohallinto) ja lisäksi tekniseen testaukseen osallistuva Aluehallintovirastot
 - Laajennettuun projektiryhmään kuuluvat myös muut kehityksessä mukana aiemmin olleet organisaatiot
 - POC kehitysaihiot ja validointi –työryhmä
 - Tilaaja-toimittaja –työryhmä
- Etäpalvelun pilotoinnin vastuutahot:
 - Valtiovarainministeriö/palvelu- ja toimitilaverkkouudistus
 - Elisa ja SAG Flowmedik
 - Senaatti-kiinteistöt
 - Valtori
 - Ellun Kanat
 - Innolink Research
- Etäpalveluratkaisun omistajana toimii vuoden 2025 ajan **valtiovarainministeriö**.
 - Vuoden 2026 alusta alkaen omistajana toimii **Lupa- ja valvontavirasto**, joka hoitaa valtion yhteisen asiakaspalvelutoiminnan tehtäviä kolmikantamallilla Senaatti-kiinteistöjen ja Valtorin kanssa.

Etäpalvelun sisältö

Terminologia*

- **Etäpalvelu:** Tekninen ratkaisu, jolla mahdollistetaan asiakkaan henkilökohtainen asiointi etäpalvelulaitteiston kautta kuva- ja ääniyhteydellä viranomaisten asiantuntijoiden ja kolmannen osapuolen, kuten henkilökohtaisen avustajan kanssa. Kuva- ja ääniyhteyden lisäksi etäpalveluratkaisu mahdollistaa asiakirjojen jakamisen asiakkaan ja viranomaisen etäasiantuntijan välillä.
- **Etäpalveluratkaisu:** tarjoaa viranomaisille mahdollisuuden organisoida asiakaspalvelu uudella tavalla kuva- ja ääniyhteydellä. Etäpalveluratkaisu on ensisijaisesti suunnattu käyntiasiointia käyttäville kansalaisille, joilla ei ole laitteita, yhteyksiä tai digiosaamista tai sähköiseen asiointiin tarvittavia sähköisiä tunnistusvälineitä asioida julkishallinnon sähköisissä asiointipalveluissa.
- **Etäasiantuntija:** Viranomaisen toimivaltaan kuuluvia asiakaspalvelutehtäviä antava asiantuntija etäpalvelussa.
- **Etäpalvelupiste:** Etäpalvelupisteessä annetaan etäpalvelua olemassa olevan julkisen tilan tai isäntäorganisaation yhteydessä.
- **Etäpalvelutila:** Etäpalvelutila on huone tai etäpalvelumoduuli, jossa asiakas asioi videoyhteyden päässä olevan viranomaisen etäasiantuntijan kanssa.
- **Palveluneuvoja:** (Yleinen) palveluneuvoja palvelee kaikkia etäpalvelupisteessä asioivia asiakkaita ja varmistaa turvallisen ja sujuvan asioinnin koko asiointipolun ajan. Palveluneuvoja toimii pisteen aulassa opastaen apua tarvitsevia asiakkaita.
- **PoC- eli ratkaisun pilotointivaihe:** Kuuden kuukauden ajanjakso, jolloin etäpalvelua testataan kolmessa etäpalvelupisteessä asiakaskäytössä.
- **Yhteinen asiakaspalvelu:** Pisteessä toteutetaan viranomaisten yhteistä asiakaspalvelua ja palvelee yhteistä asiakasta. Viranomaisten asiakaspalveluhenkilöstö hoitaa etäpalvelupisteessä viranomaisen omaan toimivaltaan kuuluvia omia asiakaspalvelutehtäviään etäpalvelun välityksellä. Yhteisissä asiakaspalvelurooleissa toimivat palveluneuvojat palvelevat kaikkia pisteen asiakkaita. Etäpalvelupisteen palveluneuvojat ja viranomaisten etäasiantuntijat vastaavat siitä, että asiointi on sujuvaa ja asiakkaalle syntyy käynnistä hyvä kokemus.

* Pohjautuen Yhteisten työympäristöjen terminologiaan.

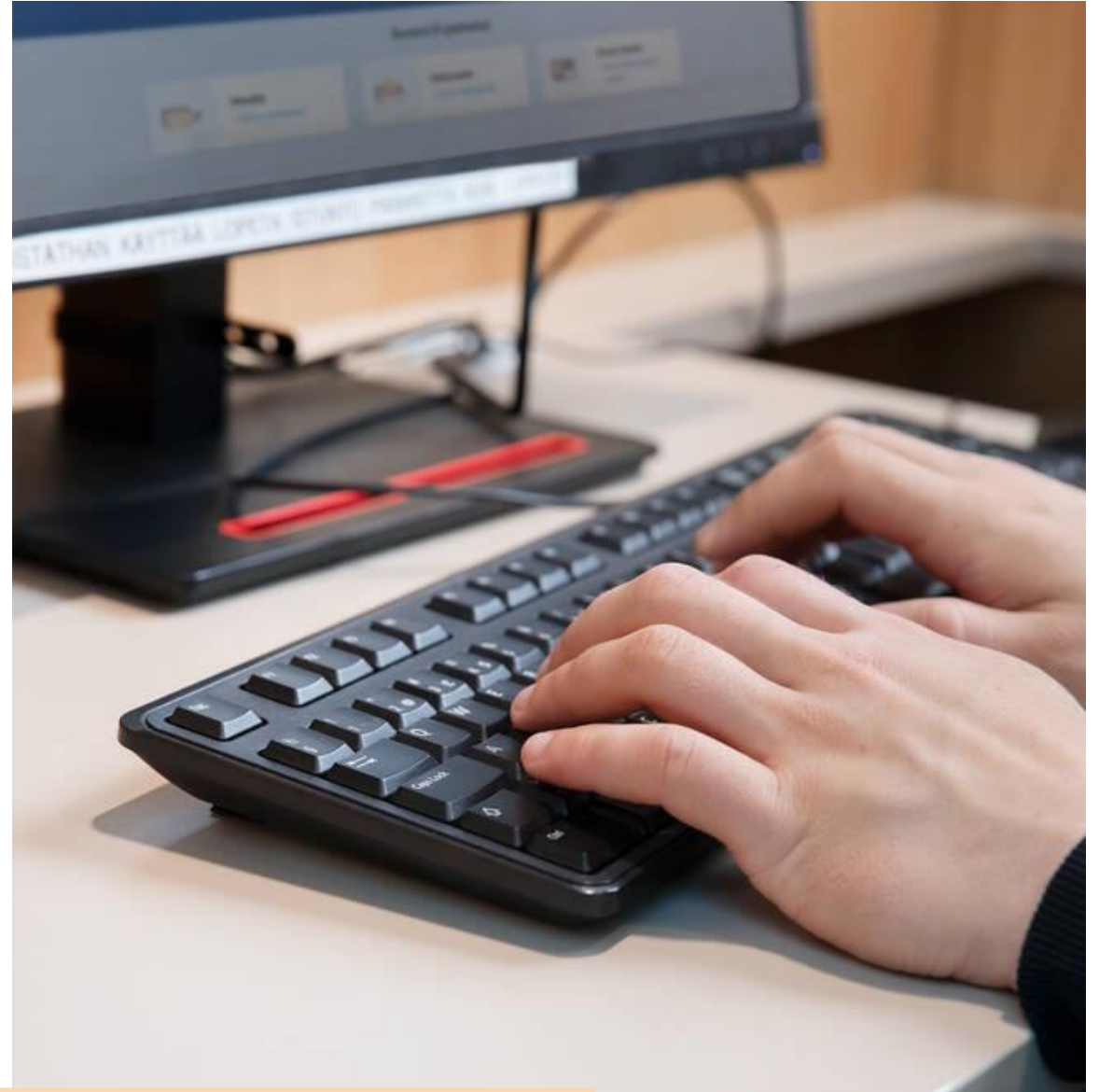
Etäpalvelu

Etäpalvelulla tarkoitetaan viranomaisten yhteiskäyttöistä ratkaisua, jolla mahdollistetaan asiakkaan käyntiasiointia vastaava henkilökohtainen asiointi viranomaisten etäasiantuntijoiden kanssa kuva- ja ääniyhteydellä. Käytössä oleva dokumenttikamera mahdollistaa myös asiakirjojen jakamisen asiakkaan ja viranomaisen asiantuntijan välillä.

Etäpalvelua tarjotaan vastaavasti kuten muitakin palveluja, joko ajanvarauksella tai ilman erillistä ajanvarausta. Pilotoinnissa yksittäinen asiointitilanne kestää 30 minuuttia, tarvittaessa voidaan varata myös pidempi aika (2x30 min). Etäpalvelua annetaan etäpalvelutilassa, joka on esteetön ja yksityinen huone tai moduuliratkaisu, jossa on etäpalvelun mahdollistava laitteisto.*

Etäpalvelu toimii ajanvaraus- ja videokanavajärjestelmänä ja järjestelmään kirjataan vain välttämättömät tiedot asiakkaasta ajanvarausta varten. Kaikki asiointiin liittyvä tieto tallennetaan vain viranomaisten omiin käytössä oleviin järjestelmiin.

* Tilojen suunnittelussa noudatetaan Yhteisten työympäristöjen tilakortit ja suunnitteluohjeet –dokumentissa kuvattua etäpalvelutilan ideaaliratkaisua.



Kolmas osapuoli etäpalvelussa

Kolmas osapuoli etäpalvelussa voi olla esimerkiksi tulkki, toinen viranomainen, henkilökohtainen avustaja tai asiakkaan läheinen. Kolmas osapuoli voi olla mukana etäpalvelutilanteessa video- ja ääniyhteydellä kuten viranomaisen asiantuntija.

Kolmas osapuoli täytyy aina todentaa vahvan tunnistautumisen kautta ennen etäpalvelutilanteeseen liittymistä. Kolmannen osapuolen tulee vakuuttaa etäpalvelusovelluksessa ennen palveluun liittymistä olevansa ympäristössä tai tilassa, joka soveltuu salassa pidettävien asioiden käsittelyyn.

Huom! Tulkkaukseen liittyvät käytänteet vaihtelevat viranomaisittain ja niiden palveluvalikoimien mukaan, eikä pilotoinnissa testata viranomaisten yhteistä tulkkaukspalvelua. Tulkkaukseen liittyviä käytänteitä tulee tarkastella etäpalvelun jatkokehitysvaiheessa.

Kolmas osapuoli etäpalvelussa voi olla esimerkiksi tulkki, toinen viranomainen tai henkilökohtainen avustaja.

Etäpalvelun pilotointi ja yhteinen asiakaspalvelu

Yhteinen asiakaspalvelu etäpalvelun pilotoinnissa

Pilotointiin osallistuvat **poliisi, Digi- ja väestötietovirasto, Verohallinto ja Kela**. Lisäksi **aluehallintovirastot** osallistuu ratkaisun teknisen käytettävyyden testaukseen.

Etäpalvelu on avoinna arkipäivisin **maanantaista perjantaihin klo 09.00–15.00**, kuitenkin enintään kiinteistön aukioloajan mukaisesti. Etäpalvelupisteelle viranomaisen etäasiakaspalveluun voi varata ajan paikan päältä, viranomaisen puhelinpalvelusta tai pilottipaikkakunnan palvelunumerosta.

Etäpalvelussa etäpalvelutila ja -laitteisto ovat viranomaisten yhteiskäytössä. Palveluneuvojalla ja viranomaisten etäasiantuntijoilla on lisäksi käytössä **etäpalvelusovelluksen taustajärjestelmä**. Etäpalvelusovelluksen taustajärjestelmään kirjaudutaan verkkoselaimen kautta omalta työasemalta. Etäpalvelussa asioimista tukee yhteinen opastus. Asiakkaat asioivat yhteiskäyttöisen etäpalvelun välityksellä kunkin viranomaisen omassa asiakaspalvelussa.



Yhteinen asiakaspalvelu etäpalvelun pilotoinnissa

- Pilottipaikkakunta suorittaa seuraavia yhteispalvelulain 6 §:ssä mainittuja toimeksiantajien asiakaspalvelutehtäviä yhteisessä palvelupisteessä:
 1. Asiakkaan henkilöllisyyden toteaminen ja varmentaminen
 - Palveluneuvoja tarvittaessa toteaa ja varmentaa asiakkaan henkilöllisyyden etäpalvelutilassa ennen asioinnin aloitusta tai asioinnin aikana. Asiakas kutsuu palveluneuvojan etäpalvelutilaan todentamaan ja varmentamaan asiakkaan henkilöllisyyden etäasiantuntijan pyynnöstä.
 2. Teknisen käyttöyhteyden avulla järjestettävää toimeksiantajan antamaa asiakaspalvelua koskevien ajanvarausten vastaanottaminen sekä käyttöyhteyden luominen toimeksiantajaan ja palvelun käytön neuvonta ja tuki;
 - Palveluneuvoja hallinnoi toimeksiantajan antamaa asiakaspalvelua koskevia ajanvarauksia yhteisessä etäpalvelujärjestelmässä eli tekee, siirtää tai peruuttaa ajanvarauksen järjestelmässä. Palveluneuvoja avustaa asiakkaita etäpalvelulaitteiston ja etäpalvelutilan käytössä ja mahdollisissa häiriötilanteissa.
 3. Palveluneuvoja ottaa tarvittaessa vastaan etäpalvelussa asioivan asiakkaan toimeksiantajalle tarkoitettuja asiakirjoja ja välittää ne toimeksiantajalle.
 - Huom! Tämän tehtävän toteuttamisen mahdollisuutta arvioidaan yhteistyössä pilottipaikkakuntien ja viranomaisten kanssa pilotoinnin ja sen valmistelun edetessä.
- Pilottipaikkakunta ei voi siirtää yhteispalvelusopimuksella saamaansa tehtävää edelleen eikä hoitaa sopimuksessa tarkoitettuja tehtäviä alihankintana.

Etäpalvelun pilottipaikkakunnat

Etäpalvelun pilotointi toteutetaan kolmella paikkakunnalla Nurmeksessa, Imatralla ja Porvoossa 1.9.2025 – 27.2.2026.

Kansaneläkelaitos, Digi- ja väestötietovirasto ja Verohallinto osallistuvat pilotointiin **kaikilla kolmella paikkakunnilla ja Poliisi Imatralla.**

Porvoossa etäpalvelupiste on Porvoon kaupungin Porvoo-infossa. Etäpalvelutilana toimii yksi Porvoo-infon neuvottelutiloista, joka muunnetaan etäpalvelukäyttöön.

Nurmeksen etäpalvelupiste on Valtimon pitäjän kuntalaisten talolla. Etäpalvelutilana toimii kuntalaisten talon aulatilassa sijaitseva moduuliratkaisu.

Imatran etäpalvelupiste on kaupungintalolla. Kaupungintalon muuttaessa uusiin tiloihin loka-marraskuussa 2025, muuttaa etäpalvelu myös samalla. Etäpalvelutilana toimii etäpalvelua varten remontoitu asiakaspalvelutila.



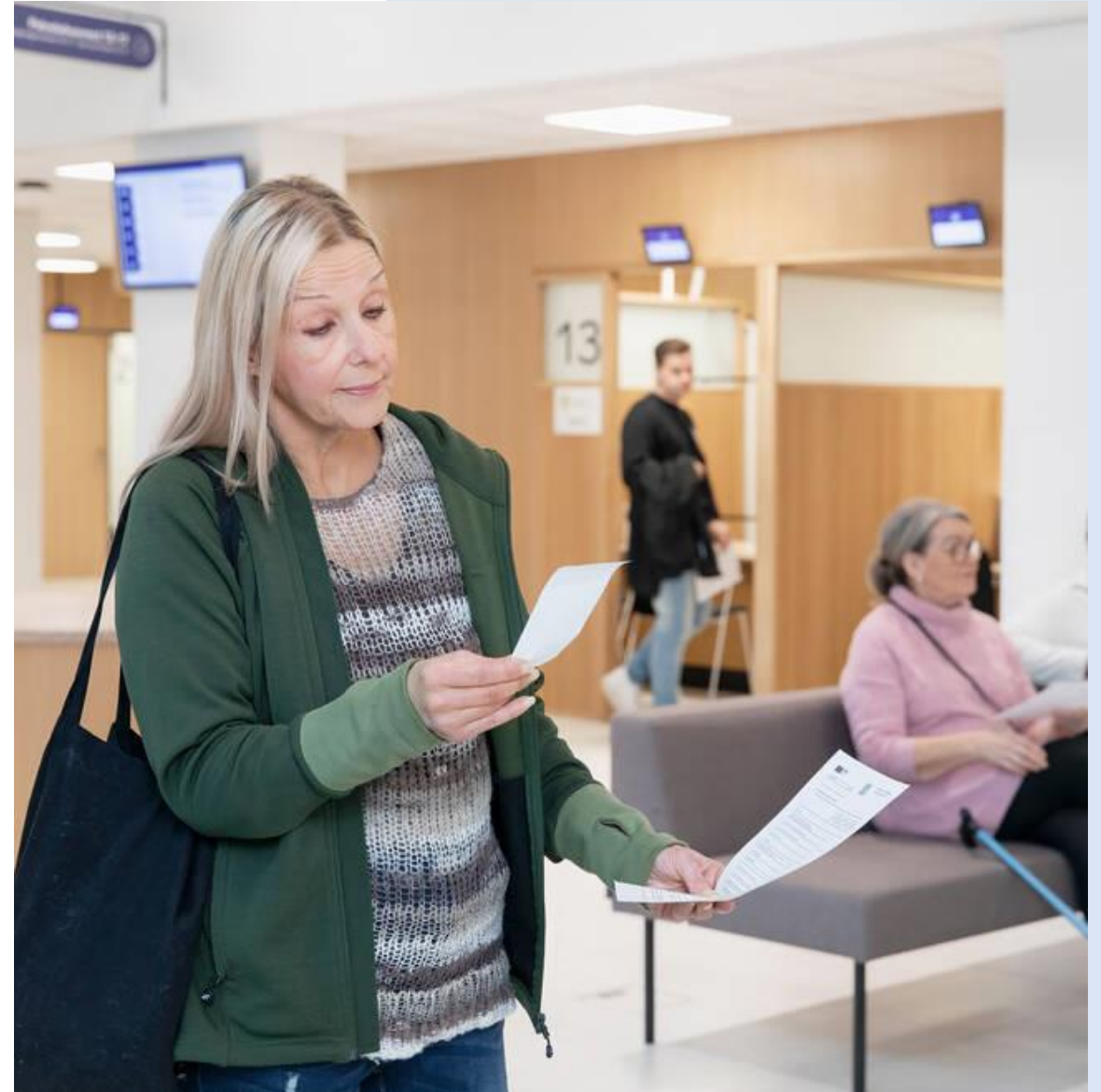
Asiointi etäpalvelupisteessä

Erilaiset asiointitavat ja asiointin eteneminen Suomi-pisteissä on kuvattu YTY-konseptissa ja Yhteisen asiakaspalvelun käsikirjassa. Tässä liitteessä esitetty asiointipolku on kuvaus tilanteesta, jossa asiakas asioi etäpalvelun pilotoinnin aikana viranomaisten yhteisessä etäpalvelupisteessä.

Ennen asiointia asiakas tutustuu tietoon etäpalvelupisteestä ja tekee ajanvarauksen viranomaisen etäpalveluna antamaan asiakaspalveluun. **Varsinainen asiointipolku** etäpalvelupisteessä on kuvattu seuraavalla sivulla. **Asiointin jälkeen** asiakkaalla on mahdollisuus antaa palautetta eri keinoin (kuvattu tarkemmin asiakaskokemuksen mittaamisen osiossa).

Etäpalvelupisteessä asiointi jaetaan **seuraaviin vaiheisiin**:

- 1) Ajanvaraus
- 2) Saapuminen etäpalvelupisteeseen
- 3) Ilmoittautuminen palveluneuvojalle
- 4) Odottaminen, asiointiin valmistautuminen
- 5) Siirtyminen etäpalvelutilaan
- 6) Asiointi etäpalvelussa
- 7) Asiointin päättäminen ja palautteenanto
- 8) Etäpalvelupisteestä poistuminen



Asioinnin eteneminen etäpalvelupisteessä

Asioinnin ja vuorovaikutuksen hetket etäpalvelupisteen palveluiden ja henkilöstön kanssa



1. ENNEN ASIOINTIA

Asiakas saa tietoa etäpalvelupisteestä **viranomaisten omista palvelukanavista, etäpalvelupisteen markkinointikanavista**, yhteisöjen tai vertaistuen kautta, sekä muilta kansalaisia neuvovilta tahoilta.

Itsenäinen tiedonhaku

Asiointitarpeen herätessä asiakas tutustuu asuinpaikkansa lähimmän etäpalvelupisteen palvelutarjontaan eri **viranomaisten omien ja Suomi-pisteen verkkosivujen avulla**.

Asiakas voi varata ajan soittamalla etäpalvelupisteeseen, varaamalla ajan paikan päältä etäpalvelupisteestä tai viranomaisen puhelinpalvelusta.

2. ASIOINTI

Saapuminen ja asioinnin aloitus

Asiakas voi asioida etäpalvelupisteessä **viranomaisen etäasiantuntijan** kanssa **etäpalvelun välityksellä**.

Saapuessaan etäpalvelupisteeseen asiakas ohjautuu etäpalvelutilaan **palveluneuvojan** avustamana.

Asiointi

Palveluneuvoja tarkastaa **taustajärjestelmästä** asiakkaan ajanvarauksen tiedot.

Palveluneuvoja ohjaa ja auttaa asiakkaan etäpalvelutilaan asiointivuoron alkaessa.

Asiakas joko **itsenäisesti aloittaa etäpalvelutapaamisen** tai **palveluneuvoja antaa ohjeet ja tarvittaessa avustaa etäpalvelun käytössä** (verkkotapaamisen aloituksessa)

Asioinnin sisällöstä riippuen **asiakas tarvittaessa tunnistautuu itse** tai **pyytää palveluneuvojaa tekemään tunnistamisen**.

3. ASIOINNIN JÄLKEEN

Asioinnin päätyttyä

Viranomaisen etäasiantuntija kiittää asiakasta asioinnista, muistuttaa asiakirjojen yms. mukaan ottamisesta.

Viranomaisen etäasiantuntija valvoo asiakkaan turvallisen poistumisen tilasta ja sulkee verkkoneuvottelun.

Palautteen antaminen

Asiakas voi antaa palautetta etäasioinnin päättymisen yhteydessä pikapalautteena, etäpalvelupisteessä asiointin yhteydessä sähköisellä tai paperisella palautelomakkeella tai antaa suullista palautetta palveluneuvojalle tai viranomaisen asiantuntijalle.

Lisäksi asiakkaalla voi olla mahdollisuus antaa palautetta asiointistaan viranomaisten omissa palautekanavissa (esim. tekstiviesti).

Palveluneuvonta etäpalvelun pilotoinnissa

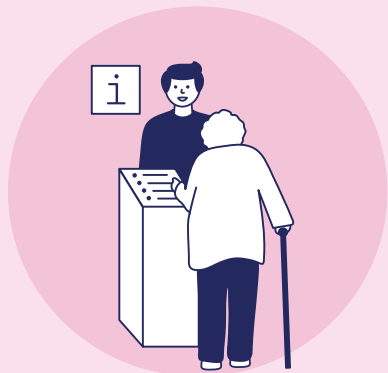
Palveluneuvonta etäpalvelun pilotoinnissa

- Etäpalvelupisteessä asiointin tukemiseksi tarvitaan **yleistä palveluneuvontaa*** (ks. seuraava dia roolista)
 - Pilotoinnissa kerätään tietoa siitä, mihin tehtäviin palveluneuvojan työaika kohdistuu ja miten paljon työaika menee tehtävän hoitamiseen. Tämän myötä saadaan pysyvät toimintamallit.
 - Palveluneuvojille toimitetaan excel-taulukko, johon täytetään keskeiset työtehtävät ja niihin käytetty työaika
 - Palveluneuvojat raportoivat palvelu- ja toimitilaverkkohankkeelle työtehtävistä kuukausitasolla, sekä kokonaisuudessaan pilotoinnin päätyttyä
- Valtiovarainministeriö/palvelu- ja toimitilaverkkohanke järjestää palveluneuvojille asiakaspalvelukoordinaattorien toimesta koulutukset elokuussa 2025 palveluneuvonnan tehtäviin.
- Palvelu- ja toimitilaverkkohanke/etäpalvelun sovellustoimittaja järjestää palveluneuvojille elokuussa 2025 koulutuksen etäpalvelusovellukseen ja sen taustajärjestelmään sekä etäpalvelulaitteiston käyttöön.



* Yleisen palveluneuvonnan tehtävä etäpalvelun pilotoinnissa pohjautuu Yhteisen asiakaspalvelun käsikirjassa esitettyyn rooliin.

Palveluneuvoja etä- ja -tulkkauspalvelun pilotoinnissa



Roolin ydintehtävä

Palveluneuvoja toimii etäpalvelutilan läheisyydessä ohjaten ja opastaen asiakkaita etäpalvelussa asioimisessa.

Pääasialliset asiakkaat

Etäpalvelupisteen asiakkaat.

Kuvaus roolista

Palveluneuvoja huomioi etäpalvelupisteeseen saapuvat asiakkaat ja viestii ystävällisellä olemuksellaan olevansa käytettävissä apua tarvitseville asiakkaille.

Palveluneuvoja hallinnoi etäpalvelun ajanvarauksia järjestelmässä, tarvittaessa tunnistaa asiakkaan, avustaa tukea tarvitsevaa asiakasta etäpalvelulaitteiston käytössä ja ohjaa tarvittaessa etäpalvelutilaan.

Palveluneuvoja ei anna yleistä palveluneuvontaa viranomaisasioissa eikä hoida asiakkaan henkilökohtaisia asioita.

Palveluneuvojan työtehtävät:

- Asiakkaan kohtaaminen ja tervetuloakokemus
- Asiakkaan ajanvarausten hallinnointi etäpalvelujärjestelmässä
- Asiakkaan avustaminen tarvittaessa etäasioinnin aloituksessa
- Tarvittaessa asiakkaan avustaminen tunnistautumisessa ennen etäasioinnin aloitusta tai asiakkaan tunnistaminen etäasioinnin aikana
- Asiakkaan avustaminen etä- ja -tulkkauspalvelulaitteiston käytössä ja mahdollisissa häiriötilanteissa
- Asiakkaan avustaminen tarvittaessa palautteenannossa ja etäpalvelupisteeltä poistumisessa
- Etäpalvelussa asioivan asiakkaan etäpalvelun viranomaiselle osoitetun asiakirjan vastaanottaminen ja edelleen välittäminen kyseiselle viranomaiselle*
- Tiloissa liikkumisen opastaminen
- Turvallisuuden edistäminen ja vaaliminen

Mitä roolin työtehtäviin ei kuulu:

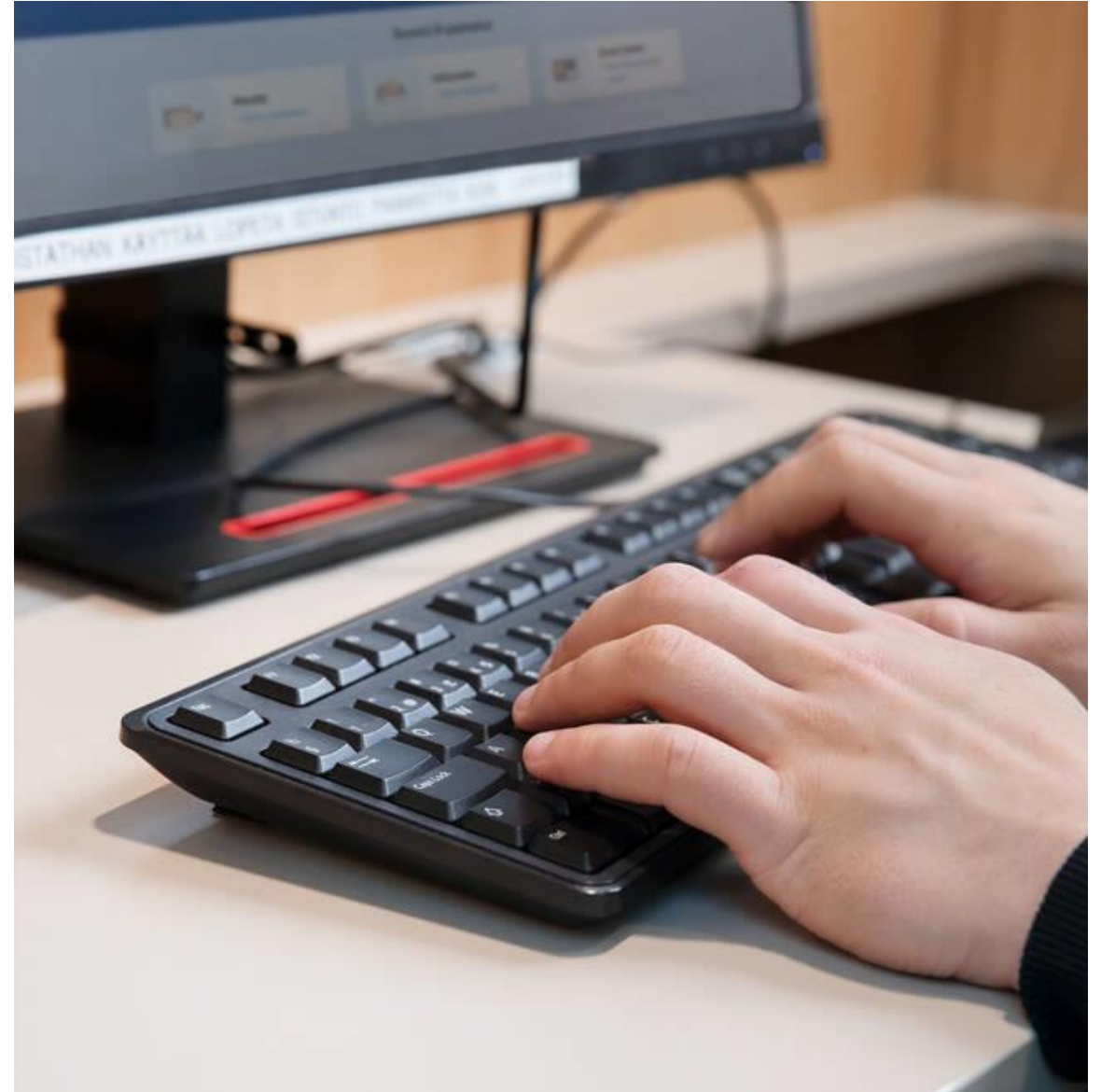
- Ei anna varsinaista palveluneuvontaa viranomaisasioinnissa
- Ei ota kantaa asiakkaan etäasioinnin sisältöön tai lopputulokseen
- Ei hoida asiakkaan henkilökohtaisia asioita

* Huom. Tämän tehtävän käytännön toteuttamisesta keskustellaan ja arvioidaan pilotoinnin ja sen valmistelun edetessä yhteisesti pilottipaikkakuntien ja osallistuvien viranomaisten kanssa.

Häiriö-, uhka- ja väkivalta- sekä ilkivaltatilanteissa

Palveluneuvojan rooli häiriötilanteissa

- Palveluneuvojan tehtävänä on tarjota häiriötilanteissa hyvin yksinkertaisia tukitoimia, jotta etäpalvelutila on käyttökunnossa ja viranomaisorganisaatiot saavat asiointitilanteensa suoritettua.
- Tällaisia tehtäviä voivat mm. olla laitteiden uudelleenkäynnistäminen, asiakkaiden opastaminen laitteiden käytössä, dokumenttikameran asemointi, irronneen johdon/kaapelin uudelleenkyskentä tai etäpalvelutilan toimivuuteen liittyvät asiat.
- Asiakas voi kutsua palveluneuvojan tarvittaessa etäpalvelutilaan kutsunapilla.
- Mikäli yleinen palveluneuvoja ei saa yksinkertaisilla toimilla häiriötä poistettua, hän ottaa yhteyttä oikeaan tahoon ongelman ratkaisemiseksi riippuen häiriön laadusta (ks. seuraavat diat)



Järjestelmän ja laitteiston häiriötilanteissa

- Otetaan yhteys tuki- ja vikatilanteiden selvityspalveluun eli Toimittajan palvelupisteeseen (Elisa)
 - Puhelinnumero: +358 10 262 0030
 - Sähköpostiosoite: tuki.monipalvelu@elisa.fi
 - Tuki- ja vikatilanteiden selvityspalvelu on auki arkisin vähintään klo 08:00 – 16:15
- Palvelupisteelle on määritelty reagointiaika (response time). Reagointiajalla tarkoitetaan Toimittajan nopeutta reagoida palvelupyyntöön palvelupisteessä. Reagointiaika alkaa yhteydenotosta, kun palvelupisteellä on kirjattu palvelupyyntö tiketointijärjestelmään.
 - Puhelin 30 min
 - Sähköposti 30 min
- Mikäli kriittinen häiriö tai ongelma, joka estää koko järjestelmän käytön, havaitaan palveluajan lopussa ja korjaustoimet ovat kesken palveluajan päättyessä, Toimittajan tulee jatkaa korjaustoimia myös palveluajan päätyttyä siihen saakka, kunnes ongelma on ratkaistu
- Pilotoinnin alkuvaiheessa tarjotaan lisäksi tiiviimmin muuta tukea (mm. tukiklinikat, yhteyshenkilöt)
- Mikäli asiakaspäätteen tietoverkkoyhteyksissä havaitaan häiriö, niin ollaan yhteydessä Valtoriin
- Mikäli palveluneuvojan työaseman tietoverkkoyhteyksissä havaitaan häiriö, niin ollaan yhteydessä kunnan yhteyshenkilöihin
- **Huom!** Tiedotustavat poikkeus- ja häiriötilanteissa tarkennetaan pilotoinnin valmistelun yhteydessä

Tilaratkaisuihin liittyvissä häiriötilanteissa

- Mikäli tilaratkaisuissa huomataan häiriöitä (esim. kaluste on viallinen), tulee ensin olla yhteydessä kiinteistön omistajaan (kunta)
- Mikäli havaitaan, että ongelma liittyy tilaan tuotuun kalusteeseen tai opasteeseen, otetaan yhteyttä Senaatti-kiinteistöihin
- Laitteiston ja kalusteiden omistaja vastaa lähtökohtaisesti niiden korvaamisesta aiheutuvista kustannuksista (valtiovarainministeriö)

Uhka-, väkivalta- ja ilkivaltatilanteissa

- Etäpalvelun pilotoinnissa noudatetaan palvelupistekohtaisia turvallisuuskäytänteitä liittyen uhka-, väkivalta- ja ilkivaltatilanteisiin
 - Käytänteitä tarkastellaan ja selvitetään pilottipaikkakuntakohtaisesti projektin edetessä.
 - Mm. kiinteistöjen kameravalvonta ja vartiointipalvelut
- Laitteiston ja kalusteiden omistaja vastaa lähtökohtaisesti niihin kohdistuvista ilkivaltateoista ja niiden korvaamisesta (valtiovarainministeriö)

Etäpalvelutila etäpalvelun pilotoinnissa

Etäpalvelutila etäpalvelun pilotoinnissa

- Etäpalvelun pilotoinnissa tilojen suunnittelussa noudatetaan Yhteisten työympäristöjen tilakortit ja suunnitteluohjeet –dokumentissa kuvattua etäpalvelutilan ideaaliratkaisua.
- Etäpalvelutiloja tarkastellaan kuitenkin kohdekohtaisesti ja niissä tehtävät ratkaisut saattavatkin hieman poiketa toisistaan.
- Senaatti-kiinteistöt vastaa etäpalvelutilaan tehtävien ratkaisujen kokonaistoteutuksesta, ml. niiden hankinnasta ja asennuksesta.
- Etäpalvelupisteessä etäpalvelutila ja -laitteisto ovat kaikkien etäpalvelun pilotointiin osallistuvien viranomaisten yhteiskäytössä.
- Etäpalvelutila sisältää tarvittavan kalustuksen sekä etäpalvelulaitteiston.
- Etäpalvelulaitteisto sisältää kuva- ja ääniyhteydellä toimivan kosketusnäytöllisen asiakaspäätteen, dokumenttikameran ja palveluneuvojan langattoman kutsunapin.



Etäpalvelutila (esimerkki tilakorteista)

TOIMINNALLINEN TAVOITE

Etäpalvelutila on tarkoitettu asiointiin tilanteissa, jossa asiakkaan tarvitsema palvelu tuotetaan etänä, video- ja ääniyhteyttä hyödyntäen. Tila on varustettu yhteiskäyttöisellä etäpalvelulaitteistolla, joka sisältää kosketusnäyttöisen asiakaspäätteen ja dokumenttikameran. Etäpalvelulaitteiston avulla asiakkaalle luodaan etäyhteys toisaalla työskentelevään viranomaisen asiantuntijaan. Tiloissa on kiinnitettävä erityistä huomioita laitteiston helppokäyttöisyyteen sekä asiointin vaivattomuuteen, esteettömyyteen ja yksityisyyteen.

Etäpalvelutila voidaan toteuttaa käyttämällä etäpalveluhuonetta tai erillistä moduuliratkaisua. Etäpalveluhuone voidaan toteuttaa olemassa olevaan tilaan, muunneltavilla seinäratkaisuilla tai tilamoduulina. Muunneltavilla ratkaisuilla toteutettaessa huomiotava, että lattia- ja alakattomateriaalit jatkuvat seinän/tilamoduulin kohdalla. Tilat ovat mitoitettu vähintään 2–5 henkilölle, jotta yleisellä palveluneuvajalla on hyvin tilaa tukea asiakasta tai asiakasryhmää.

Etäpalvelutilat ovat yhteiskäyttöisiä ja niiden ulkoasussa sovelletaan tarkoituksenmukaisella tavalla Suomi-piste -brändiä. Viranomaisten logot eivät ole näkyvillä muualla kuin yhteisessä opastuksessa ja etäpalveluratkaisun asiakaspäätteen aloitusikkunalla.

TILAT JA KALUSTEET

- Tila sijoitettu keskeiselle sijainnille siten, että yleinen palveluneuvoja voi tarvittaessa avustaa asiointissa.
- Etäpalvelulaitteisto ja kalusteet on sijoitettu tilaan siten, että asiakas näkee näytön ja viranomaisen asiantuntijan näytöllä tilaan astuessaan ja viranomaisen asiantuntija pystyy valvomaan asiakkaan turvallisen poistumisen tilasta.
- Riittävästi tilaa pyörätuolilla liikkuvalla (pyörähdysympyrä).
- Esteetön, automatisoitu tai helposti avautuva ovi. Myös kynnyksetön tila pyörätuolilla liikkuvia varten.
- Kalustuksen suunnittelussa huomioidaan esteettömyys ja erilaiset käyttäjäryhmät: tilassa on sähköinen pöytätas, joka on korkeussäädettävä sekä käsinojallisia ja -nojattomia tuoleja. Tarjolla myös korkeampia istuimia, joissa istuinkorkeus 500-550 mm. Kalustuksen on sovellettava myös palvelutilanteeseen, jossa on mukana useampi henkilö, esim. kun tarvitaan (viittomakielen) tulkkia.
- Materiaalivalinnoissa huomioidaan toiminnallisuus (mm. hygienia, siivous)
- Asiakkaan henkilökohtaiset tavarat, kuten takki ja laukku, voidaan laskea pöytätasolle tai niille on varattu ripustuskoukut.

Etäpalvelutila
Kiinteä huone –tyyppinen toteutus



Etäpalvelutila
Moduulihuone –tyyppinen toteutus



HUOM! Visualisoinnit ovat viitteellisiä esimerkkejä tilan toiminnallisuudesta.

Etäpalvelutila (esimerkki tilakorteista)

TILAT JA KALUSTEET (jatkuu)

- Asiainnoinnin yksityisyyttä tuetaan etäpalvelutilan sijoittamisen lisäksi valoa läpäisevän teippauksen avulla.
- Kalustuksen suunnittelussa huomioidaan muuntojoustavuus. Pultattujen kalusteiden käyttöä ei suositella, sillä se laskee tilan yleistä viihtyvyyttä ja muuntojoustoa.

TEKNISIÄ OMINAISUUKSIA

- Sähköpistokkeet ja dataliitännät kaikissa tasoissa.
 - Äänieristyksen on oltava riittävällä tasolla: puhetta ei saa erottaa ulkopuolelta, mutta turvallisuussyistä tila ei saa olla täysin äänieristetty.
 - Tilasta oltava näköyhteys viereisiin tiloihin mahdollisia uhka- ja hätätilanteita varten. Etäpalvelulaitteisto ja kalusteet on sijoitettava tilaan siten, että asiakas näkee näytön ja viranomaisen asiantuntijan näytöllä tilaan astuessaan ja viranomaisen asiantuntija pystyy valvomaan asiakkaan turvallisen poistumisen tilasta.
 - Riittävä valaistus ja äänentoisto.
 - Kutsunappi yleiselle palveluneuvojalle.
 - Helppokäyttöinen, kestävä ja viranomaisten yhteiskäyttöinen etäpalvelulaitteisto sijoitetaan ensisijaisesti pöytätasolle.
 - Korkearesoluutioinen ja helppokäyttöinen kosketusnäyttö asiakastapaamiseen osallistuvien henkilöiden kuvan sekä aineistojen esittämiseen.
 - Korkealaatuinen dokumenttikamera.
 - Riittävä määrä sähkö- ja datapistokkeita kalusteet ja laitteiston sijainti huomioiden.
 - Etäpalvelulaitteiston käyttöliittymä ja asiakaspääte: huomioidaan saavutettavuus (eri käyttäjäryhmien, kuten vieraskielisten huomioiminen).
- ## VÄHÄHIILISYYS JA KIERTOTALOUS
- Etäpalvelutilaan rakennettavat uudet huonerakenteet suositellaan toteutettavaksi moduuliratkaisuna tai muunneltavilla seinäratkaisuilla. Tällöin on huomioitava, että lattia ja alakattomateriaalit ovat helposti paikattavissa moduulin tai seinän kohdalla.
 - Kalustuksen hankinnassa huomioidaan kiertotalous ja hyödynnetään mahdollisuuksien mukaan jo olemassa olevia kalusteita.

Etäpalvelutila
Kiinteä huone –tyyppinen toteutus



Etäpalvelutila
Moduulihuone –tyyppinen toteutus



HUOM! Visualisoinnit ovat viitteellisiä esimerkkejä tilan toiminnallisuudesta.

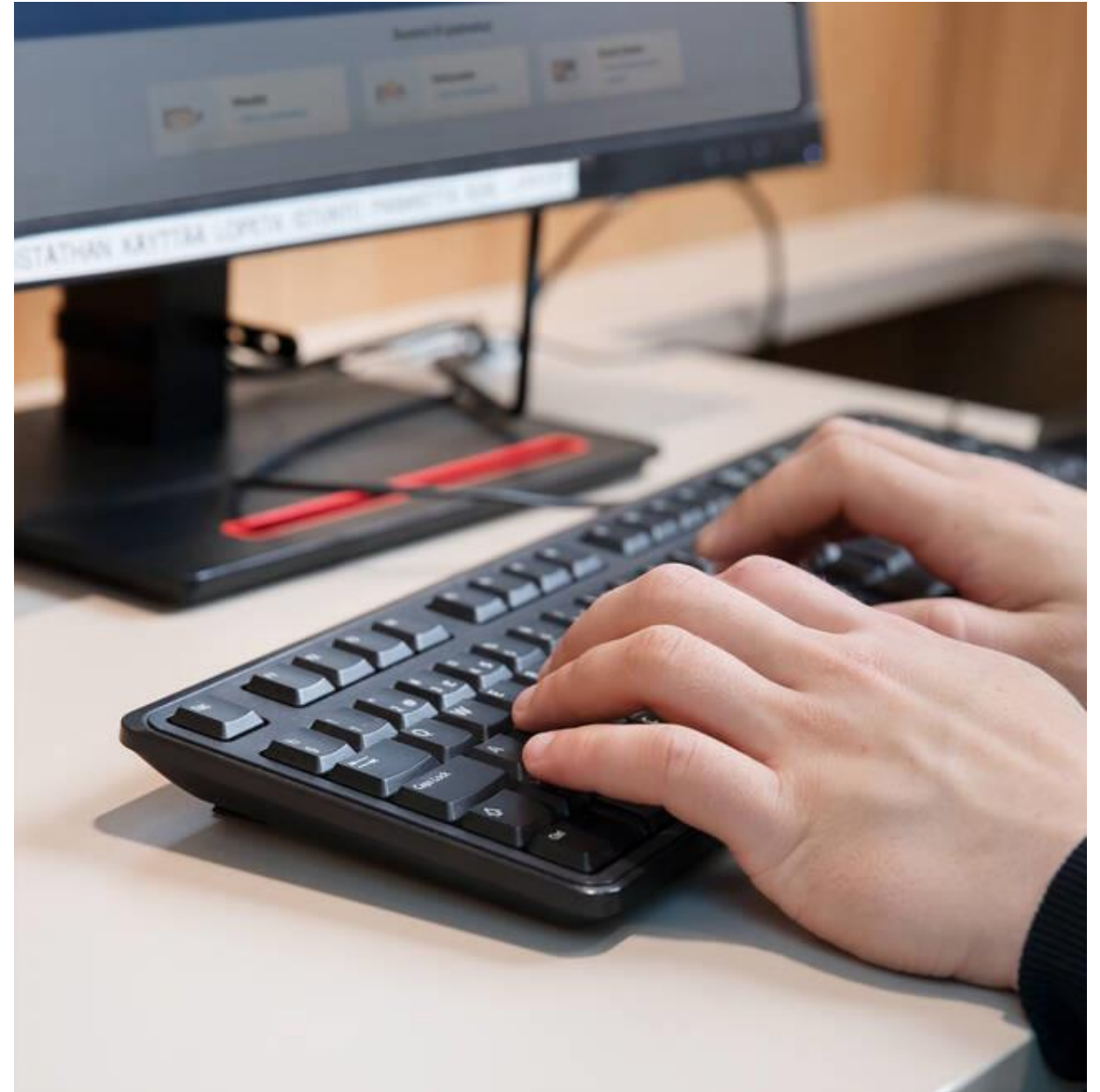
Toiminnan seuranta etäpalvelun pilotoinnissa

Toiminnan seuranta etäpalvelun pilotoinnissa

Suomi-pisteiden asiakas- ja työntekijäkokemuksen tavoitetilaja mittaamisen menetelmät on määritelty **Yhteisten työympäristöjen konseptissa** ja **Yhteisen asiakaspalvelun käsikirjassa**. Etäpalvelun pilotoinnissa toiminnan seuranta toteutetaan näiden eri menetelmien ja niistä annettujen suositusten pohjalta.

Koska kyseessä on kokeilu, tietoa kerätään usein eri menetelmin asiakkailta ja työntekijöiltä sekä muilla etäpalvelupisteen toiminnan seurannan mittareilla. **Innolink Research** toteuttaa etäpalvelun pilotoinnin palvelukokemuksen keruun. Tietoa kerätään pilotoinnissa kokeiltujen tilaratkaisujen, laitteiston, etäpalvelusovelluksen, yleisen palveluneuvonnan, opastuksen ja eri toimintamallien jatkokehittämiseksi. Tietoa hyödynnetään etäpalvelun ja pienempien Suomi-pisteiden kehittämistyössä.

Etäpalvelun pilotoinnin tulokset käsitellään osana etä- ja – tulkkauspalvelun projektiryhmän toimintaa ja ne raportoidaan osaksi etäpalvelun pilotoinnin loppuraporttia. Tietoja hyödynnetään etäpalveluun liittyvien tilojen, käyttöliittymän, laitteiston ja toiminnan jatkokehittämisessä. Keskeiset havainnot nostetaan valtakunnallisella tasolla käsiteltäväksi myös etä- ja – tulkkauspalvelun projektiryhmän ohjausryhmänä toimivaan **palvelu- ja toimitilaverkkouudistuksen valmisteluryhmään**.



Etäpalvelupisteen toiminnan seurannan menetelmät

Etäpalvelun pilotoinnissa kerätään asiointiin liittyvää tilastotietoa eli etäpalvelupisteen toiminnan seurantatietoa sekä tietoa **asiakas- ja työntekijäkokemuksesta** vähintään seuraavilla menetelmillä. Pilotoinnissa toteutettavien mittaamisen menetelmien lisäksi **viranomaiset voivat käyttää omia viranomaiskohtaisia mittaamisen menetelmiään** oman organisaationsa etäpalvelussa annettavan asiakaspalvelun laadun ja oman organisaationsa etäpalvelussa työskentelevän henkilöstön työntekijäkokemuksen mittaamiseksi.

Asiointiin liittyvä tilastotieto

- Pikapalautteet etäpalvelusovelluksessa etäpalvelutapahtuman yhteydessä asiakkailta ja etäasiantuntijoilta
- Ajanvarauksista saatavat tiedot, kuten etäpalvelutilojen käyttöasteet, toteutuneet palveluajat ja ajanvarauksien peruutukset ja muutokset
- Palveluaikojen ja palveluvalikoimien tiedot
- Palveluneuvojien toteutuneen työajan ja työtehtävien säännöllinen seuranta

Asiakaskokemuksen mittaamisen menetelmät

- Jatkuva palaute (palautelomake ja suullinen palaute)
- Asiakashaastattelut
- Havainnointikäynnit
- Asiakkaan etäpalvelusovelluksessa tai tekstiviestillä antama pikapalaute etäpalvelussa asioimisen yhteydessä tai sen päätyttyä
- Asiointiin liittyvä tilastotieto eli etäpalvelupisteen toiminnan seurantatieto
- Muu asiakaspalaute

Työntekijäkokemuksen mittaamisen menetelmät

- Palveluneuvojien yksilöhaastattelut
- Palveluneuvojien ryhmähaastattelut
- Etäpalvelun käyttäjäviranomaisten etäasiantuntijoille ja kehittäjille suunnattu kysely
- Etäpalvelun käyttäjäorganisaatioiden etäasiantuntijoiden pikapalaute etäpalvelutapahtuman jälkeen
- Muu palaute palveluneuvojilta, etäasiantuntijoilta ja kehittäjiltä

Viestintä ja brändi-ilme etäpalvelun pilotoinnissa

Viestintä ja brändi-ilme etäpalvelun pilotoinnissa

Markkinointiviestinnän suunnittelu ja toteutus perustuu etä- ja –tulkkauspalveluprojektissa yhdessä pilottipaikkakuntien ja etäpalvelun pilotointiin osallistuvien viranomaisten kanssa laadittuun **markkinointiviestinnän suunnitelmaan**. Pilottipaikkakunnille on lisäksi toteutettu **ennakkokysely**, jonka avulla on kartoitettu pilottipaikkakuntien tarpeita viestintään ja opastukseen liittyen.

Viestinnän suunnittelussa kartoitetaan etäpalvelun viestinnän tavoitteet ja viestinnän ensisijaiset kohderyhmät. Viestinnässä on tärkeää tuoda esille etäpalvelun hyödyt asiakkaille osana viranomaisten muita palvelukanavia.*

Ellun Kanat toteuttaa valtiovarainministeriön toimeksiannosta etäpalvelun pilotoinnin markkinointiviestinnän ja viestintämateriaalien suunnittelun sekä Suomi-piste –brändin brändinmukaisuuden ja opastuksen suunnittelun ja toteutuksen yhteistyössä pilottipaikkakuntien ja etäpalvelun pilotointiin osallistuvien viranomaisten kanssa.



*Täsmennetään suunnittelutyön edetessä

Viestinnän kanavat etäpalvelun pilotoinnissa

Etäpalvelupisteille ei perusteta pilotointia varten erillisiä verkkosivuja eikä sosiaalisen median kanavia. Etäpalvelupisteistä tuodaan kuvaukset kesällä 2025 julkaistavalle **Suomi-piste.fi-verkkosivustolle**.

Jokaisesta etäpalvelupisteestä luodaan palvelu- ja toimitilaverkkouudistuksen toimesta palvelupaikkakuvaus **Suomi.fi-palvelutietovarantoon** (PTV) ja pilotointiin osallistuvat viranomaiset huolehtivat, että etäpalveluna annettavat palvelut on kuvattu palvelutietovarannossa ja liitokset palvelupaikkakuvaukseen tehty.

Pilotointiin osallistuvat viranomaiset viestivät asiakkaille asiointimahdollisuudesta etäpalvelussa omissa viestintäkanavissaan asiakasviestintäprosessiensa mukaisesti.

Pilottipaikkakunnat (Porvoo, Imatra ja Nurmee) viestivät kuntalaisille asiointimahdollisuudesta etäpalvelussa omissa viestintäkanavissaan asiakasviestintäprosessiensa mukaisesti. Lisäksi viestintää toteutetaan paikallismedioiden kautta.

Yleisluontoisempaa projektiviestintää (esimerkiksi pilotoinnin aloittamisesta ja onnistumisen arvioinnista) tehdään valtiovarainministeriön viestintäkanavissa (some, tiedotteet). Lisäksi etäpalvelun toimittaja (Elisa) voi viestiä työstään yhdessä sovittujen periaatteiden mukaisesti. Hankkeen viestintä-alatyöryhmä tukee etä- ja -tulkauspalveluprojektin viestintää.

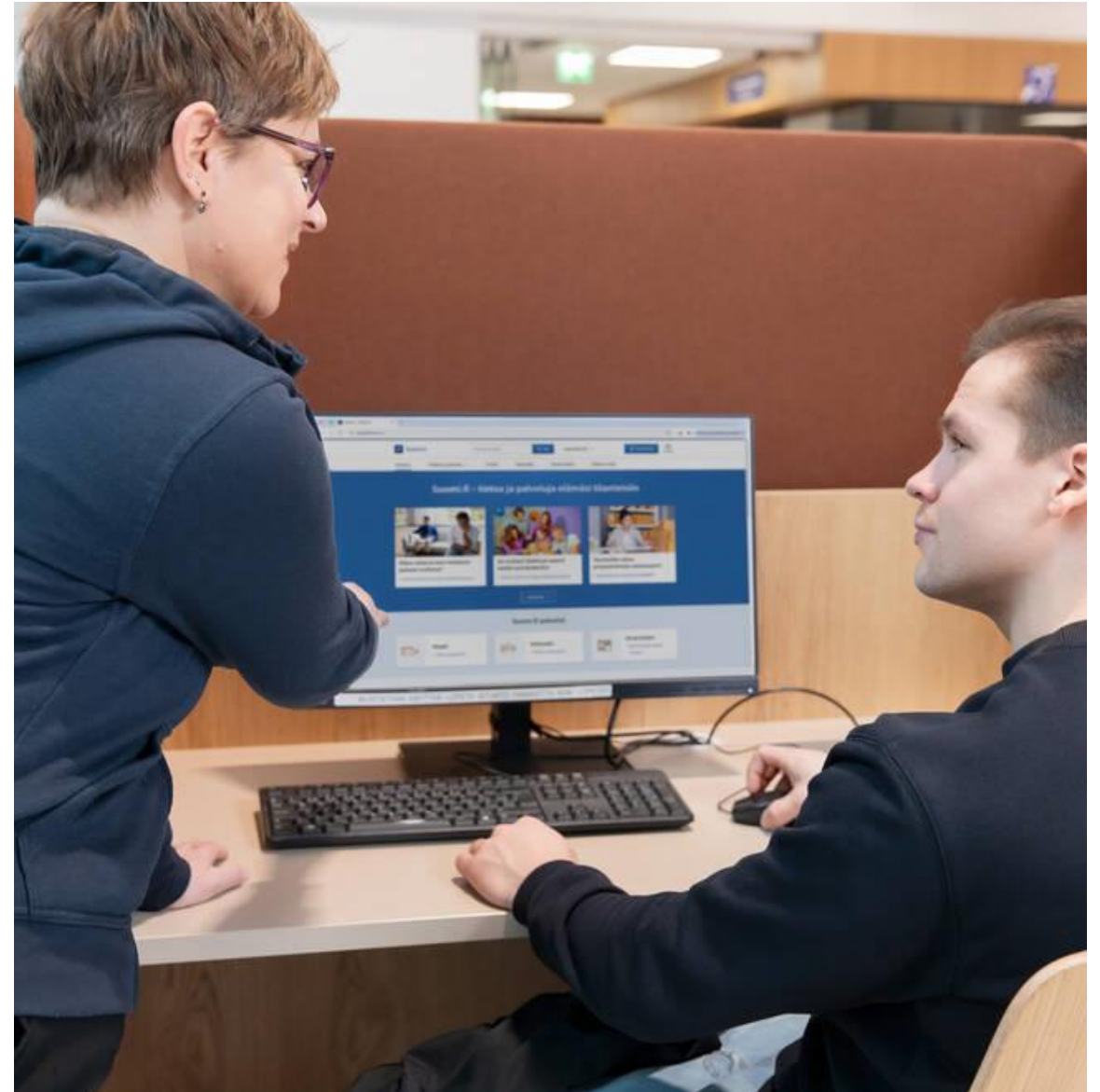


Suomi-piste –brändin soveltaminen etäpalvelun pilotoinnissa

Etäpalvelun pilotoinnille ei luoda erillistä graafista ilmettä tai brändiä. **Etäpalvelun pilotoinnissa hyödynnetään Suomi-piste –brändiä tarkoituksenmukaisella tavalla Suomi-pisteiden brändikäsikirjan linjauksia soveltaen.**

Brändiä hyödynnetään muun muassa osana etäpalvelupisteen opastusta, tilailmettä ja etäpalvelusovelluksen ulkoasun kehittämistä.

On huomioitava, että Suomi-piste –brändi on kehitetty käytettäväksi ensisijaisesti sellaisissa Suomi-pisteissä, joissa on laaja palveluvalikoima, eli saatavilla on useamman viranomaisen palvelua kasvokkain ja/tai etäpalvelun välityksellä. Tarkempi rajausta Suomi-piste –brändin käytön laajuuteen tehdään brändin jatkokehityksessä etä- ja –tulkkauksipalveluprojektin edetessä.



Kiitos.

Lisätietoja

Riina Rinta-aho

Projektiasiantuntija

Valtiovarainministeriö

Etunimi.sukunimi@gov.fi