

Kansalaisneuvonta

Yleistä neuvontaa julkisista palveluista ja
tukea sähköiseen asiointiin



Miksi Kansalaisneuvontaa tarvitaan?

- Kansalaiset eivät tunne viranomaisten toimintaa ja tehtäväjakoja - eikä tarvitsekaan tuntea!
- Julkiset palvelut muuttuvat, toimipisteitä lakkautetaan, tehtävät siirtyvät viranomaiselta toiselle
- Viranomaiset eivät itsekään tunne ja osaa neuvoa muita kuin omia palveluitaan
- Kansalainen voi joutua ottamaan yhteyttä useaan viranomaiseen ennen kuin oikea löytyy
- Kansalainen voi olla elämäntilanteessa, jossa tarvetta on useille eri viranomaisten palveluille

Palvelu avattiin 25.11.2013



Kansalaisneuvonnan toiminta-ajatus ja sisältö

- Neuvonta ja ohjaaminen
 - etsimme oikean asiointitahon/palvelun ja autamme löytämään sähköiset palvelut
 - annamme vastauksen yksittäiskysymyksiin, joihin vastaus on löydettävissä esim. viranomaisen nettisivuilta
- Sähköisten palvelujen tuki
 - autamme Suomi.fi-palveluissa; tunnistus, viestit, valtuutus, verkkopalvelu, palvelutietovaranto
 - välitämme tietoa ongelmista ja häiriöistä palveluissa niiden tuottajille
- Varmenneneuvonta; henkilökortit, organisaatiokortit, sote-kortit



Mitä Kansalaisneuvonnasta ei saa

- Meillä ei voi tehdä varsinaista asiointia esim. etuuden tai luvan hakemista
- Emme pysty antamaan tietoa jo vireille pannun asian käsittelyvaiheesta
- Emme välitä puheluita vaan annamme kysyjälle yhteystiedon
- Emme tee tulkintoja onko asiakkaalla esim. oikeus johonkin etuuteen
- Emme voi auttaa lomakkeiden sisällöllisessä täyttämässä







Kansalaisneuvonta palvelee

- 11 palveluneuvojaa ja esimies Väestörekisterikeskuksen Kouvolan toimipisteessä sekä suunnittelija Helsingissä
- Ma-pe 8-21 ja la 9-15, arkipyhät suljettu
- Palvelukielet suomi, ruotsi ja englanti
- Asiakkaita ovat julkisten palvelujen käyttäjät
- Valtakunnallinen palvelu
- Palvelun esittelysivusto www.Kansalaisneuvonta.fi
- Palvelun tietovarannot: www.Suomi.fi, viranomaisten omat sivut sekä palvelun oma tietovaranto (mallit ja tiketöinti)



Kansalaisneuvonnan palvelukanavat

Kansalaisneuvonta.fi

<p>Soita Kansalaisneuvontaan</p> <p>0295 000</p> <p><small>Ma-pe 9-17, la 9-15 Keskiviikkona suljettu ja arkkipäivinä.</small></p>	 <p>CHÄTISSÄ</p>	 <p>SÄHKÖISELLÄ LOMAKKEELLA</p>
 <p>SÄHKÖPOSTITSE</p>	 <p>ETÄYHTEYDELLÄ</p>	<p>Kysy tekstiviestillä</p> <p><small>Se on ilmainen ja saat sen kysymällä, voit lähettää kysymyksesi 0202200004 numerolla.</small></p> <p>13145</p> <p><small>Kysymyspalveluun osallistuu vain Suomessa asuvat ja Suomessa asuivat ulkomailla asukkaat. Kysymyspalvelu on maksuton. Kysymyspalveluun osallistuminen on vapaaehtoinen.</small></p>



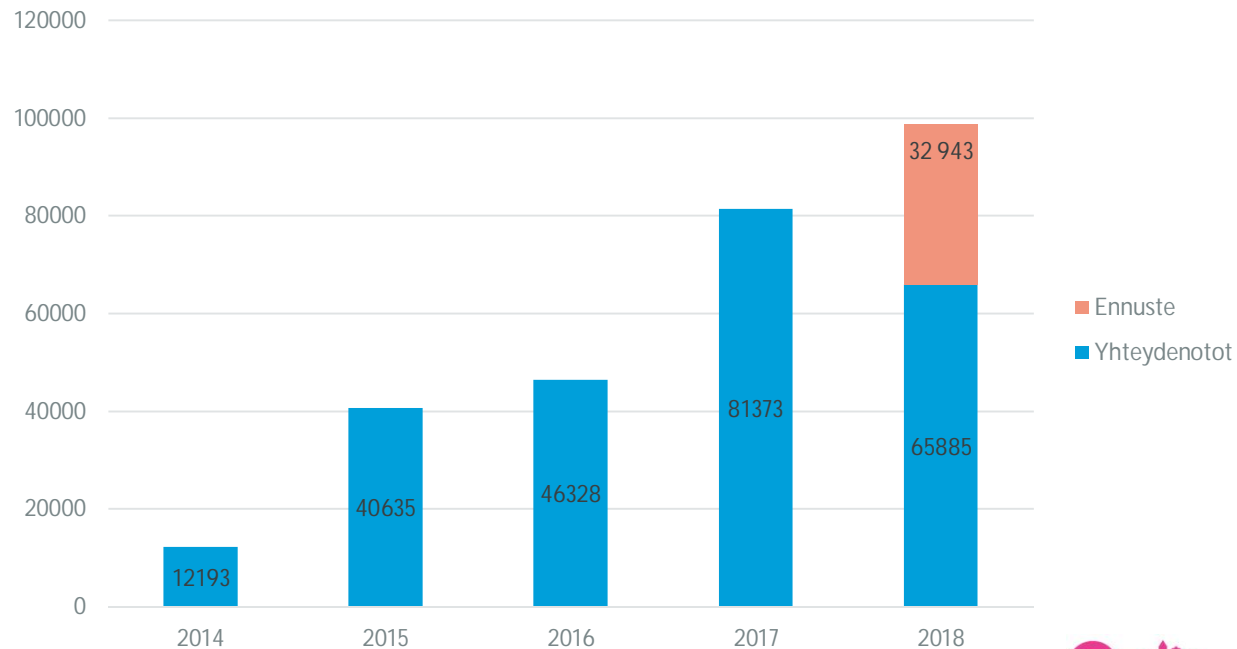
Some



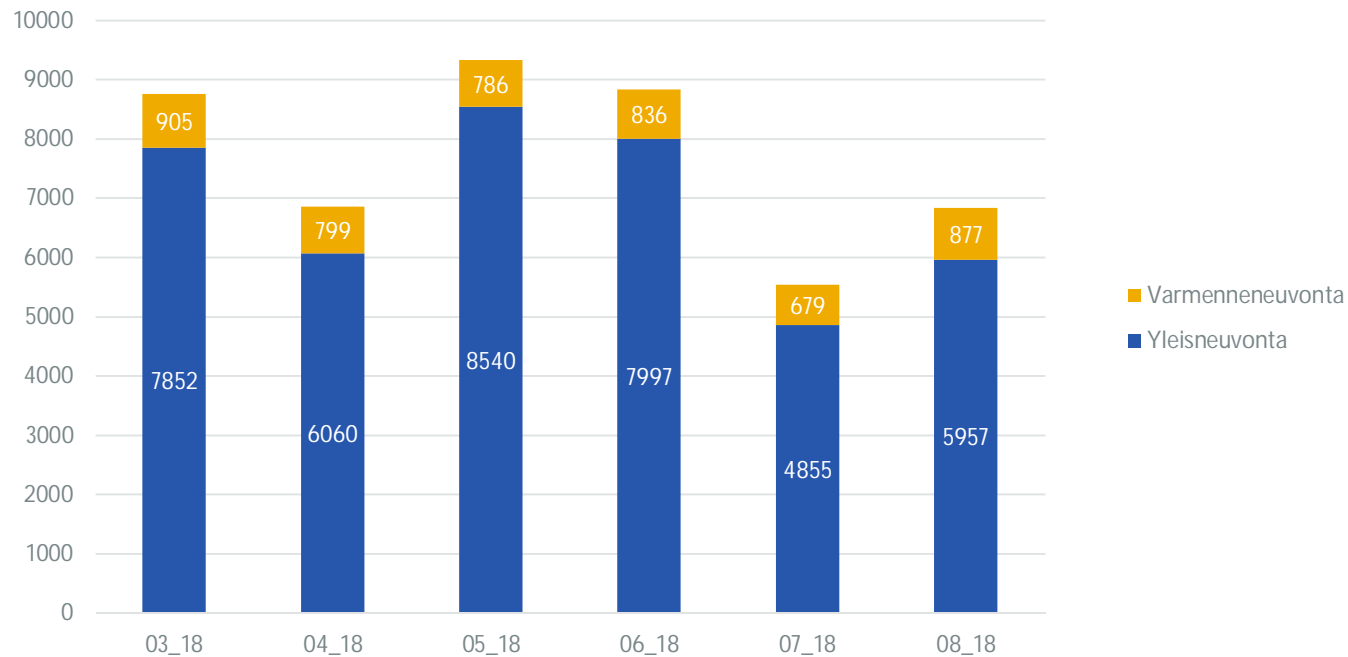
- Facebook ja Twitter eivät ole palvelukanavia eli yksittäisiin kysymyksiin ei vastata, vaan ohjataan muihin palvelukanaviin
- Ylläpito ja päivitykset ovat Kansalaisneuvonnan some-tiimillä



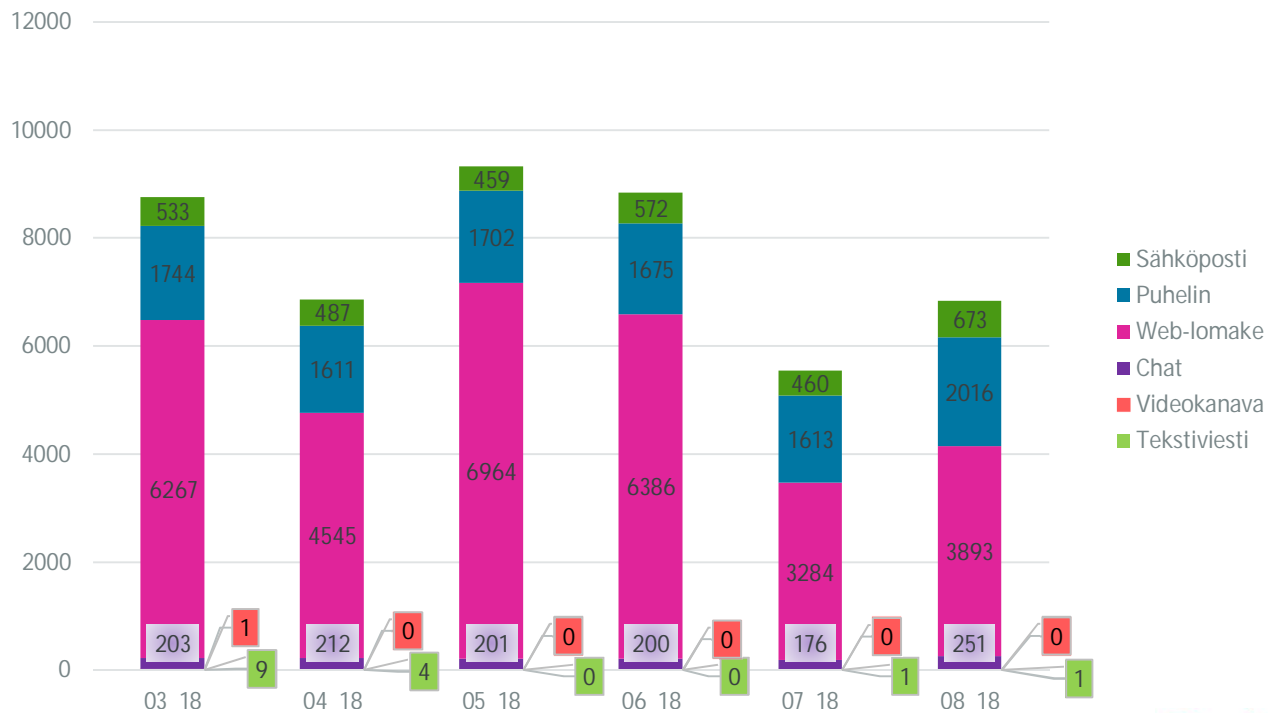
Yhteydenotot vuosittain ja ennuste 2018, kpl (elokuu)



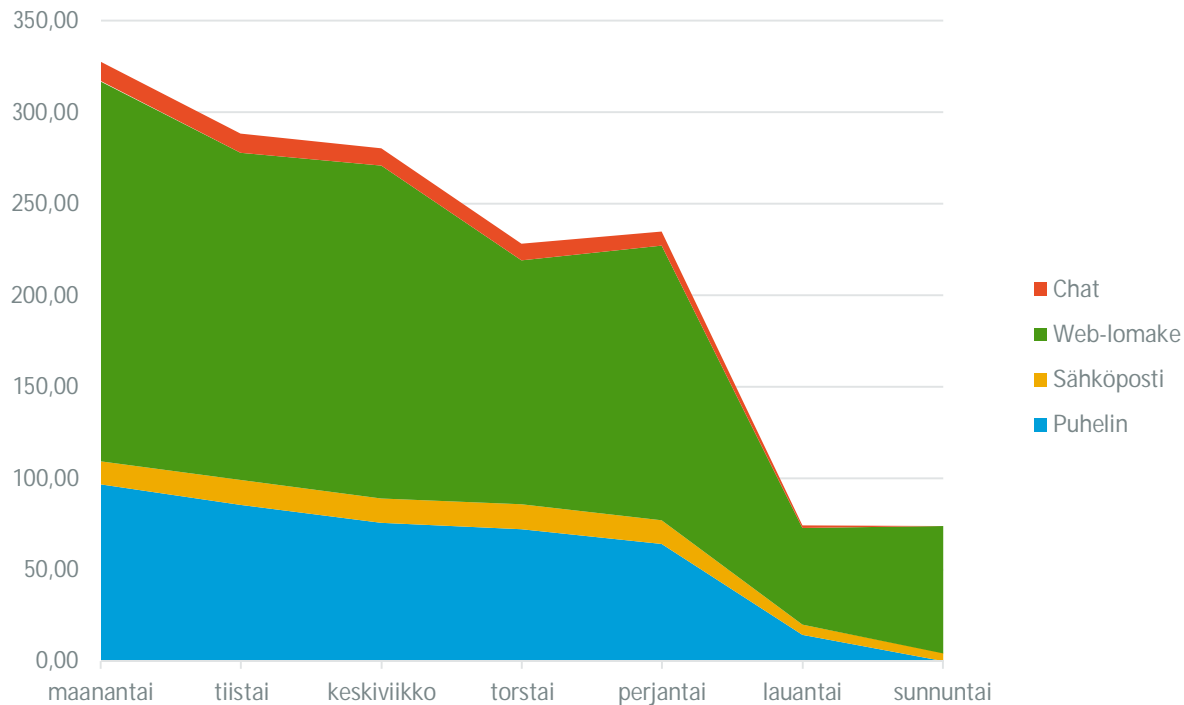
Yhteydenotot kuukausittain, kpl



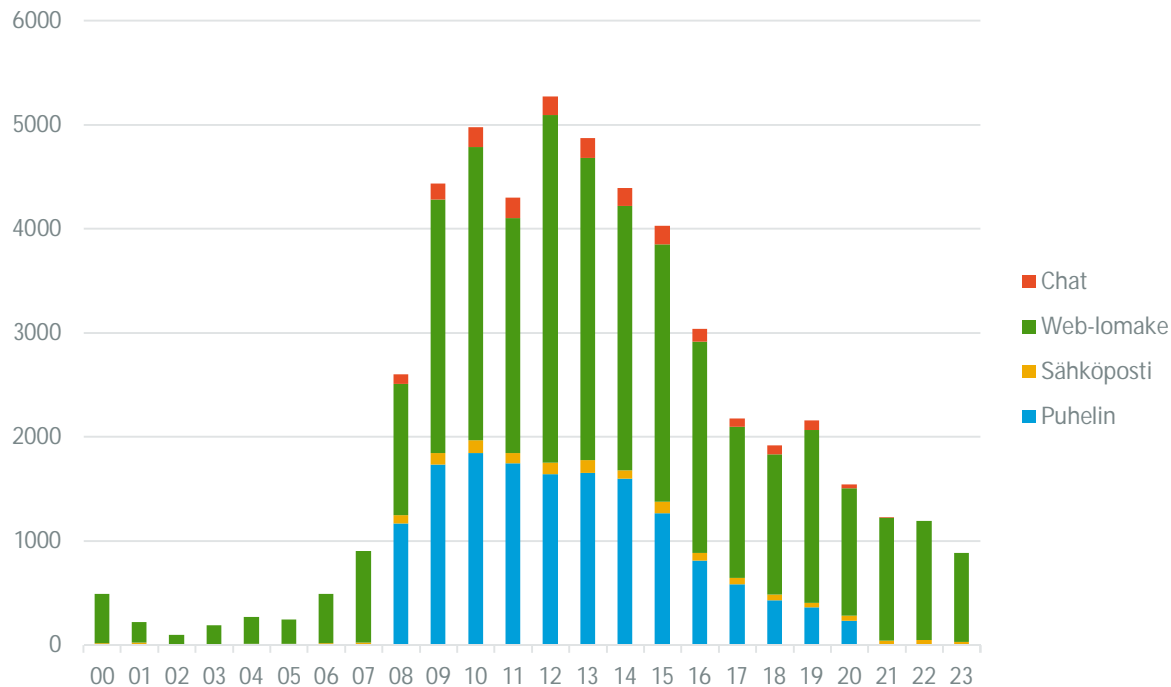
Yhteydenotot kuukausittain kanavittain, kpl



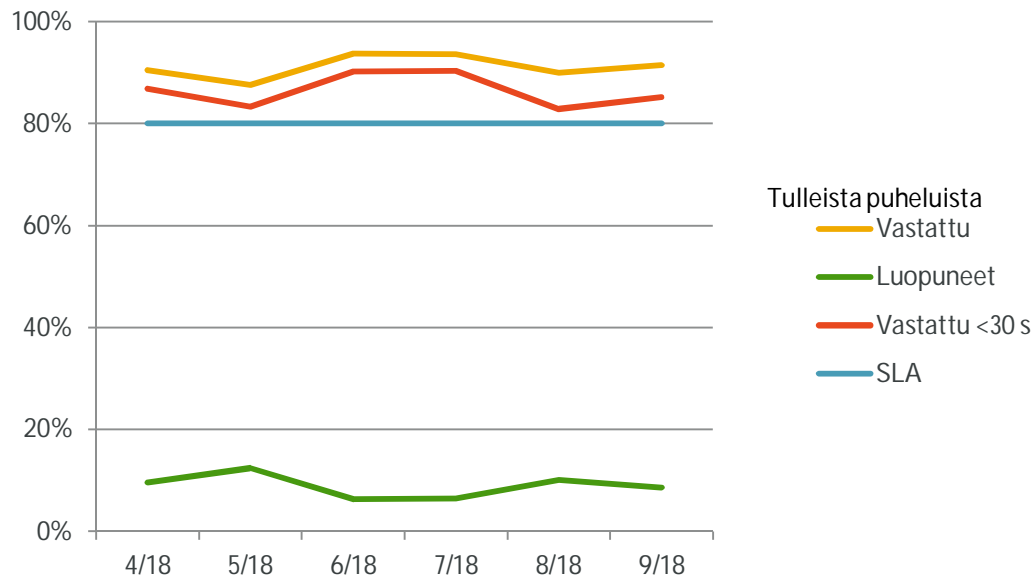
Yhteydenotot viikoppäivittäin 2017, keskiarvo kpl/pv



Yhteydenotot tunneittain 2017, kpl

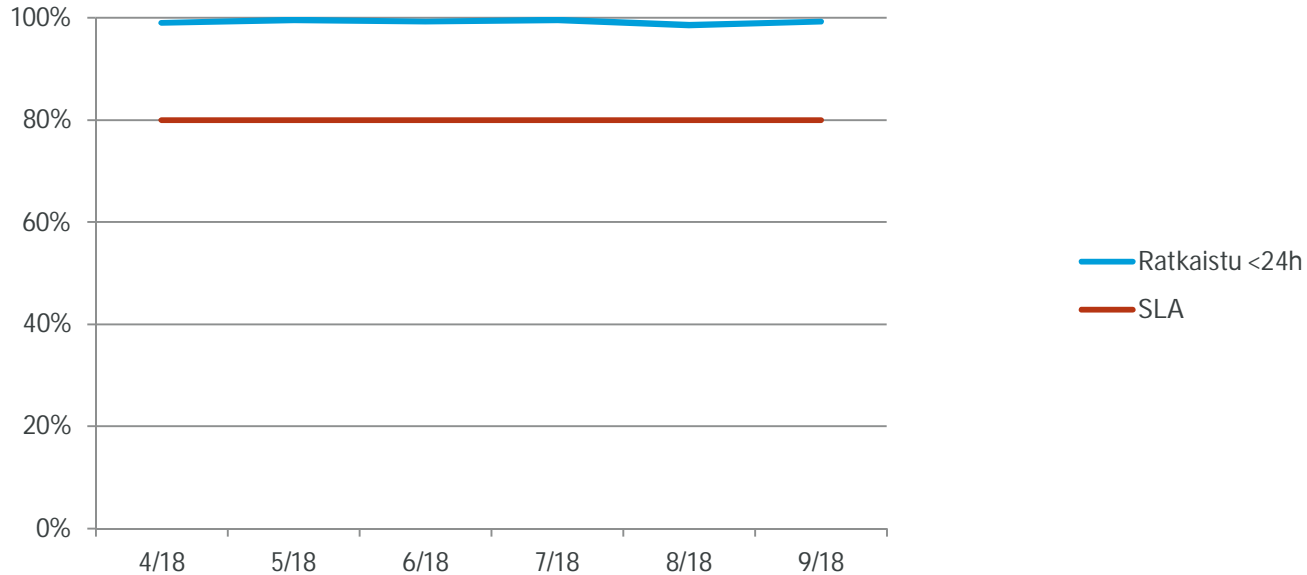


Palvelutaso – puhelimeen vastaaminen, %

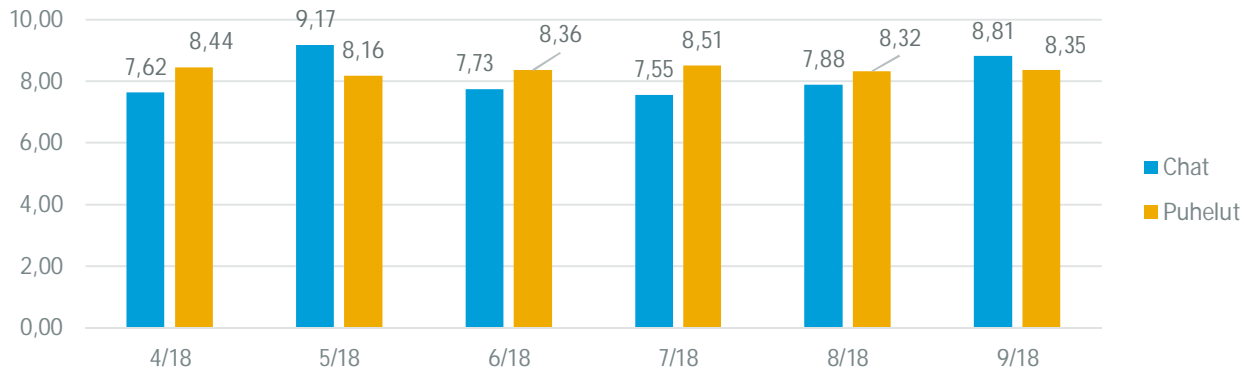


- Puhelujen kesto ka
– 5 min 38 s (5 min 25 s)

Palvelutaso – sähköisten ratkaisuaika, %



Kansalaisneuvonnan asiakastyytyväisyys, ka



	04/18	05/18	6/18	7/18	8/18	9/18
Chat KN, lähetetyt	219	199	196	174	256	266
Chat KN, vastatut	26	19	45	44	57	64
Chat vastaus %	12	10	23	25	22	24
Chat asiakastyytyväisyys	7,62	9,17	7,73	7,55	7,88	8,81
Puhelut KN, lähetetyt	618	713	601	371	692	815
Puhelut KN, vastatut	219	233	188	109	208	283
Puhelut KN vastaus %	35	33	31	29	30	35
KN asiakastyytyväisyys	8,44	8,16	8,36	8,51	8,32	8,35
Puhelut Varmenneneuvonta, lähetetyt	511	511	490	217	459	514
Puhelut Varmenneneuvonta, vastatut	160	131	112	64	130	152
Puhelut Varmenneneuvonta vastaus %	31	26	23	29	28	30
Varmenneneuvonta asiakastyytyväisyys	9,00	8,73	8,99	9,00	9,30	8,82

Asiointikielet, koko vuosi, joulukuu 2017, kpl ja %

	suomi	ruotsi	englanti
Kaikki	71 867 (97,8 %)	752 (1,0 %)	913 (1,2 %)
Viim. kk	5 976 (97,3 %)	80 (1,3 %)	86 (1,4 %)



Kansalaisneuvonnasta kysytyjä asioita 1/4

- Sähköisen asiointin tuki
 - Suomi.fi-palvelut
 - § Tunnistus
 - § Valtuutus
 - § Viestit
 - § Verkkopalvelu
 - § Palvelutietovaranto
 - Lomake.fi



Kansalaisneuvonnasta kysytyjä asioita 2/4

Varmennepalvelun neuvonta

puh. 0600 9 6160 (pvm/mpm)

- Henkilökortit
- Organisaatiokortit
- Sosiaali- ja terveydenhuollon varmennekortit



Kansalaisneuvonnasta kysytyjä asioita 3/4

- Elämänkaaren asiat esillä
- kunta: kotihoito, hautaus, tieasiat, päivähoito, esiopetus, omaishoito, terveysasiat, rakentaminen, jätehuolto
- Maistraatit: virkatodistus (ote väestötietojärjestelmästä), osoitteenmuutos, väestötietojen ylläpito, nimenmuutos, avioliitto, kansalaisuus, edunvalvonta
- Kela: eläke, asumistuki, toimeentulotuki, eurooppalainen sairaanhoito-kortti, opiskelijan asiat, tuet yleensä, sähköiset palvelu (kanta.fi – reseptin uusiminen)
- Trafi: ajokortit, ajoneuvon poisto rekisteristä/liikenteestä, veneasiat, ajoneuvoverot, opetusluvut, sähköinen asiointi
- Poliisi: sähköinen asiointi; passi, henkilökortti, sähköinen ajanvaraus



Kansalaisneuvonnasta kysytyjä asioita 4/4

- Vero: rakentamisilmoitukset, veroilmoitukset (henkilökohtainen, yritys, metsätalouden, elinkeinonharjoittajan), Katso-tunnistus, kotitalousvähennys, matkakulut, varainsiirtovero, perintövero, perunkirjoitus, lahjaverotus
- Muita aihealueita: työttömyys, vanhusten asiat, kuolema, toimeentulo, naapurisuhteet, muutto Suomeen tai Suomesta, vuokrasuhteet (vuokralainen/vuokranantaja)



Digituki

- <http://www.seniorsurf.fi/opastuspaikat>
 - Digituen opastuspaikat
- Suomi.fi-tunnistus
 - Pankkitunniste, henkilökortti ja mobiilivarmenne
- Mitä tarkoittaa sähköinen asiointi
 - Esim. Kanta.fi
- Kertakirjautuminen
 - Nähdään omat tiedot monessa eri paikassa ilman uutta tunnistautumista



Kiitos!

Palvelupäällikkö
Minna Kuitunen
Puh. 050 560 8986
minna.kuitunen@vrk.fi

