

Liite P15, Palveluverkkosuunnitelman sanasto

Asiakaslähtöisyys/kuntalaislähtöisyys

Kaikkea toimintaa ja sen kehittämistä ohjaa asiakkaan kokema palvelun arvo siten, että lähtökohtina ovat:

- Asiakkaan tarpeet ja lähtökohdat
- palvelun tuottajan valinta
- vuorovaikutussuhteen laatu asiakkaan ja palvelun tuottajan välillä
- asiakkaan vaikutusmahdollisuudet palvelun sisältöön

Keinoja asiakaslähtöisyyden tuomiseen organisaation toimintaan ovat mm. prosessijohtaminen, palvelusetelit ja valinnanvapaus, arviointi, palvelumuotoilu sekä osallistaminen ja vaikuttaminen.

Digitaalinen agenda

Digitaalinen agenda on tieto- ja viestintäteknologian (ICT) hyödyntämisen toimenpidesuunnitelma ja tiekartta, jota on tarkennettu hallintokunta-kohtaisilla ICT-kehittämissuunnitelmilla. Digitaalinen agenda kuvaa päätavoitteet ja linjaukset, vastuut ja muut reunaehdot kehittämiselle.

Digitalisaatio

Toiminnan automatisointi, sähköistäminen ja tehostaminen

Etäpalvelut

Etäpalvelulla tarkoitetaan viranomaispalvelua videoneuvottelulaitteiden tai työasemien videoneuvotteluohjelmistojen välityksellä. Etäpalvelu säästää asiakkaalta matkustamistarpeen sekä aikaa.

Monialaisuus

Palvelujen tuottamistapa kuntalaisen tarpeesta lähtien siten, että ne koostuvat mahdollisimman ehyistä kokonaisuuksista riippumatta niitä tuottavista organisaatioista.

Monikanavaisuus

Palvelut ovat saatavissa joustavasti ja monella eri tapaa (esim. fyysinen asiointi, puhelinpalvelu, sähköinen palvelu) tarpeesta, asiasta ja toimintaympäristöstä riippuen.

Monituottajuus

Julkisen ja yksityisen palvelutarjonnan verkostoituminen ja kumppanuus siten, että palvelutarjonta koostuu kunnallisista, järjestöjen ja yhdistysten, yritysten ja vapaaehtoisten tarjoamista palveluista.

Liikkuvat palvelut

Liikkuvissa palveluissa palvelut viedään asiakkaiden kotiin tai lähelle kotia. Liikkuvat palvelut voidaan jakaa kolmeen eri tyyppiin (Kuntaliitto):

- Kyyditys- ja asiointipalvelut, joissa perusajatus on viedä asiakas palvelun luo.
- Yhden palvelukokonaisuuden autopalvelut, kuten kirjasto-, kauppa- tai poliisin lupahallintoauto.
- Monipalveluautot, joista saa eri sektoreiden tai toimijoiden palveluita.

Lähipalvelut

Lähipalvelut toteutuvat asukkaan lähiympäristössä tai kotona. Ne ovat helposti saavutettavissa ja niitä tarvitsee usea henkilö päivittäin tai jatkuvasti. Lähipalvelut tuotetaan monikanavaisesti esim. sähköisen asioinnin kautta.

Osallisuus

Osallisuus tarkoittaa yhteisöön liittymistä, kuulumista ja siihen vaikuttamista sekä kokemuksen myötä syntyvää sitoutumista. Osallisuus tarkoittaa sitä, että on itse sitoutunut toimintaan ja haluaa vaikuttaa asioiden kulkuun sekä ottaa myös vastuun seurauksista.

Palveluverkko

Palveluverkko kuvaa, mitä palveluja kuntalaisille ja asiakkaille tarjotaan suhteessa siihen, missä ja miten ne ovat saatavilla. Eri palvelujen toimipisteet ja niiden muodostamat kokonaisuudet (ts. verkot esim. päiväkodit, ja koulut) sekä tieto- ja viestintäteknologia tukevat palvelujen tuottamista siten, että palvelut ovat asiakaslähtöisesti saatavilla ja saavutettavissa. Palveluverkon suunnittelua ohjaa kuntalaislähtöisyys, tasapaino perus-, ennaltaehkäisevien ja korjaavien palvelujen välillä sekä taloudellisuus.

Sähköiset palvelut

Sähköinen asiointipalvelut mahdollistavat asiakkaan itsepalvelun ajasta ja paikasta riippumatta. Asiointi tapahtuu asiakkaan käytössä olevalla verkkoyhteydellä varustetulla tietokoneella tai mobiililaitteella. Sähköisten palveluiden käyttö voidaan mahdollistaa myös järjestämällä asiakaspäätteitä esimerkiksi kirjastoihin ja yhteispalvelupisteisiin. Esimerkkejä kunnan tarjoamista sähköisistä palveluista ovat ilmoittautuminen, ajanvaraus, jonkun asian vireillepano ja palautteenanto