



YRITTÄJYYSMYÖNTEISEMPI ASIAKASPALVELU JULKISHALLINNOSSA

Esimerkkitapauksena päiväkotiyrittäjän toimitilojen luvat ja ilmoitukset

Koulutusala Tekniikan ja liikenteen ala	
Koulutusohjelma Rakennusalan työnjohdon koulutusohjelma	
Työn tekijä(t) Anne Heikkinen	
Työn nimi Yrittäjyysmyönteisempi asiakaspalvelu julkishallinnossa / Esimerkkitapauksena päiväkotiyrittäjän toimitilojen luvat ja ilmoitukset	
Päiväys	27.5.2015
Sivumäärä/Liitteet	29/6
Ohjaaja(t) pt. yliopettaja Janne Repo; lehtori Pasi Haataja	
Toimeksiantaja/Yhteistyökumppani Jyväskylän kaupunki, Kaupunkirakenteen toimiala, rakentamisen ja ympäristön palveluyksikkö	
<p>Tiivistelmä</p> <p>Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää millaisia lupia ja ilmoituksia päiväkotiyrittäjäksi ryhtyvän tulee laatia ennen yrityksen toimitilojen käyttöönottoa. Tarkoituksena oli kehittää Jyväskylän kaupunkirakenteen toimialan asiakaspalvelua ja parantaa asiakastytyvää yrittäjän näkökulmasta. Yrittäjillä on ollut ongelma mm. tavoittaa asiantuntevia viranomaisia, lisäksi yrittäjyyteen liittyvien palveluiden tarjonta on ollut vähäistä. Opinnäytetyön taustana oli kaupunkirakenteen asiakaspalveluprosessit-hanke, jonka yhtenä aiheena olivat ympäristöterveydenhuollon ja rakennusvalvonnan luvat ja ilmoitukset. Tutkimuksella haluttiin selvittää rakennusvalvonnan ja ympäristöterveydenhuollon lupaprosesseja myös työntekijöille itselleen.</p> <p>Opinnäytetyön toteutustapa oli tutkimuksellinen opinnäytetyö. Työn teoriaosuudessa tarkasteltiin asiakaspalvelun nykytilannetta kaupunkirakenteen toimialan keskitetyssä palvelupiste Hannikaisessa ja millaisia asiakaspalvelutahtumia rakennusvalvonnan ja ympäristöterveydenhuollon lupaprosesseihin liittyy. Lupaprosessien lähempää tarkastelua varten perustettiin asiakaspalveluryhmä, johon valittiin viisi henkilöä kaupunkirakenteen eri palveluyksiköistä. Asiakaspalveluryhmä osallistui toukokuussa 2014 ko. hankkeen ohjausryhmän järjestämään kuvausseminariin missä lupaprosessit selvitettiin työntekijöille itselleen. Työn empiirisessä osuudessa järjestettiin asiakasraati, johon asiakaspalveluryhmän lisäksi osallistui neljä PK-yrittäjää, jotka olivat perustaneet lähivuosien aikana päiväkoiteja Jyväskylään. Asiakasraadissa yrittäjille esitettiin asiakaspalveluryhmän laatimat lupaprosessien kuvaukset sekä niihin liittyvät aikataulut. Asiakasraadissa saadut palautteet ja toiminnan ongelmat tarkasteltiin asiakasraadin analyysipalaverissa, jossa pohdittiin kehittämisideoita ja sovittiin asiakaspalveluprosessin jatkosuunnitelmista.</p> <p>Opinnäytetyön tuloksena laadittiin rakennusvalvonnan ja ympäristöterveydenhuollon tehtävistä prosessikaaviot aikatauluineen mikä selkiyttää tehtäväkokonaisuuksia kaupunkirakenteessa toimiville työntekijöille. Asiakasraadissa PK-yrittäjiltä saatiin rakentavaa palautetta ja kehittämisideoita asiakaspalveluun. Opinnäytetyön tuloksia ja kehitysideoita voidaan hyödyntää ja ottaa käyttöön kaupunkirakenteen toimialan yrittäjien asiakaspalvelussa, uusien toimintamallien ja työohjeiden laatimisessa viranomaisten ja eri palveluyksiköiden välillä. Kun kehitysehdotuksia sovelletaan käytännön työhön, saadaan aikaiseksi yritysmuonteisempää, sujuvaa ja laadukkaampaa asiakaspalvelua.</p>	
Avainsanat asiakaspalvelu, yrityspalvelu, yrittäjä, rakentaminen, rakennuslupa, toimitila	

Field of Study Technology, Communication and Transport			
Degree Programme Degree Programme in Construction Management			
Author(s) Anne Heikkinen			
Title of Thesis Entrepreneurial approach to customer service in public administration / Permits and notifications for kindergarten premises			
Date	27 May 2015	Pages/Appendices	29/6
Supervisor(s) Mr. Janne Repo, Principal Lecturer; Mr. Pasi Haataja, Lecturer			
Client Organisation City of Jyväskylä, Urban Planning & City Infrastructure, building and environmental supervision			
<p>Abstract</p> <p>The aim of this study was to find out what permits and notifications a kindergarten entrepreneur comes up with before the introduction of the company's premises. The aim was to develop the customer service of the Urban Planning and City Infrastructure in the city of Jyväskylä and to improve customer satisfaction from an entrepreneur's point of view. Entrepreneurs have had problems in reaching expert authorities. In addition, services targeted at entrepreneurship have been limited. The background of this study was a project on urban customer service processes, one of the themes being environmental health care and building control permissions and notifications. The aim was to find out the licensing processes of the building control and environmental health care for the employees themselves.</p> <p>The method of implementation of the thesis was a research thesis. The theory part examined the current situation of the customer service in Palvelupiste Hannikainen, a centralized service desk of the urban sector, and what kind of customer events are associated with the authorization processes of the building control and environmental health care. For the review of the permit processes was established a customer service group with five members from the different urban service units in the urban sector. In May 2014 the project steering group organized a seminar where the permit processes were described to the employees. The empirical part of the thesis was held in the discussion panel including the customer service team and four SME entrepreneurs who had set up kindergartens in Jyväskylä. In the discussion panel the permit processes and related time schedules were presented to the entrepreneurs. The feedback from the discussion panel and the operational problems were examined in an analysis meeting, where the development of ideas was discussed and further plans for the customer service process were agreed on.</p> <p>As a result of the thesis were process flow diagrams with schedules of the tasks in the building control and environmental health care. Constructive feedback and development of ideas regarding customer service as well as information on the permit process were received from the SME entrepreneurs participating in the discussion panels. The results and the development of ideas of this thesis can be utilized by the customer service of the entrepreneurs in the urban planning and infrastructure, and when developing new models and work instructions between the authorities and the various service units. When the developed proposals are applied in practice a smoother and more high-quality customer service with an entrepreneurial approach can be achieved.</p>			
Keywords permit, notification, customer service, business service, entrepreneur, construction, building			

ESIPUHE

Yrityksillä on suuri taloudellinen merkitys kuntataloudelle kuten työllisyyden lisääntyminen, palveluiden parantaminen, palveluelinkeinojen kysynnän kasvaminen, rakennustoiminnan vilkastuminen ja kunnan vetovoiman lisääntyminen. Yritystoiminta vetää puoleensa yritystoimintaa; lisääntyvä yritys-kanta vetää puoleensa koulutus-, hyvinvointi- ja vapaa-ajanpalveluja. Menestyvä ja kasvava yritys-kanta luo kuvan myös menestyvästä kunnasta ja lisää sen houkuttelevuutta. (Yrittajat.fi a.)

Jyväskylän kaupunki on kehittänyt yritysvaikutusten arviointia useampana vuonna. Kaupungissa edistetään yritysten perustamista ja sijoittumista Jyväskylään sekä niiden toimintojen kehittämistä yhä elinvoimaisemmiksi. Strateginen linjaus v. 2015 on vaikuttava elinkeinopolitiikka. Jyväskylän Kaupunkirakenteen toimiala on myös kehittänyt organisaatiossaan toimivien eri palveluyksiköiden vi-ranomaistehtäviä ja asiakaspalveluprosessejaan kaupungin strategian linjauksen osoittamaan suun-taan. Siitä osoituksena on mm. tämä opinnäytetyö.

Haluan kiittää työn toimeksiantajaa, kaupunkirakenteen toimialan, rakentaminen ja ympäristö palve-lualueen johtajaa Päivi Pietarista mielenkiintoisesta opinnäytetyöstä. Kiitos asiakaspalveluryhmän jä-senille, jotka toimivat opinnäytetyön lupaprosessien asiantuntijoina ja kehittäjinä. Kiitos myös esi-miehelleni Mari Pitkäselle kannustuksesta opinnoissani, sekä kaikille muille, jotka ovat olleet apuna tavalla tai toisella tämän työn tekemisessä.

Jyväskylässä 27.5.2015
Anne Heikkinen

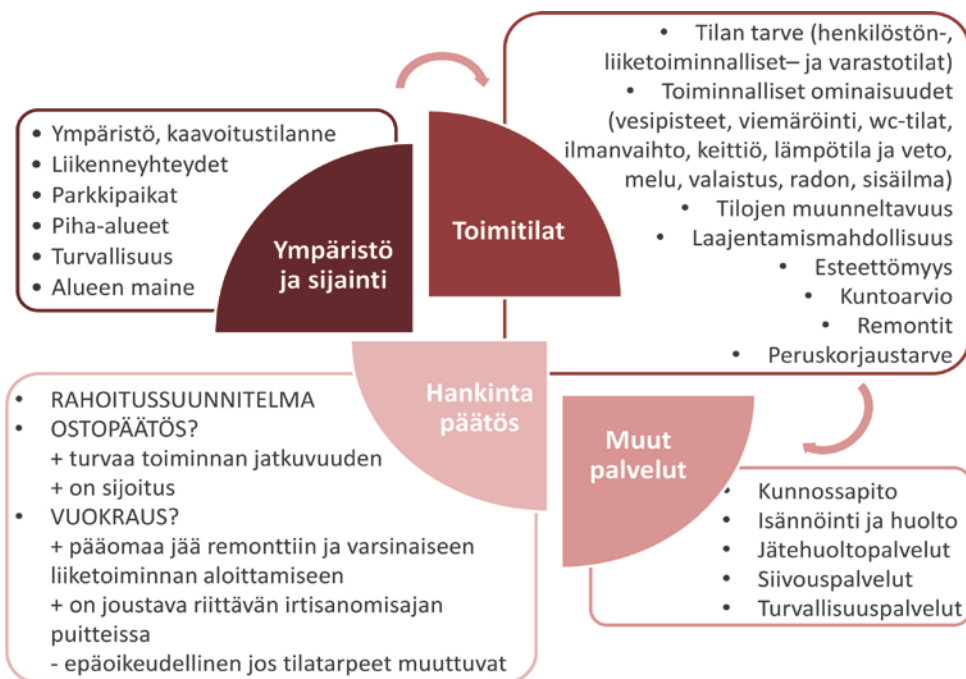
SISÄLTÖ SISÄLTÖ

1	JOHDANTO	7
1.1	Työn aihe, tausta ja tavoitteet	8
1.2	Toimeksiantaja	9
2	ASIAKASPALVELUN NYKYTILANTEEN KUVAUS	10
2.1	Kaupunkirakenteen toimialan asiakaspalvelu	10
2.2	Rakennusvalvonnan asiakaspalvelu	12
2.3	Ympäristöterveydenhuollon asiakaspalvelu	12
2.4	Sähköinen asiointi- ja lomakepalvelu	12
2.4.1	Oma Jyväskylä-palvelu	13
2.4.2	Rakennusvalvonnan sähköisen palvelun nykytilanne	13
2.4.3	Ympäristöterveydenhuollon sähköisen palvelun nykytilanne	13
2.5	Asiakaspalvelun ongelmat	13
3	ASIAKASPALVELUPROSESSI -HANKKEEN SELKEYTTÄMINEN	15
3.1	Asiakaspalveluryhmä	15
3.2	Asiakaspalveluryhmän kuvausseminaari ja tulokset	15
3.3	Rakennusvalvonnan luvat ja toimenpiteet	16
3.3.1	Ennako-ohjaus	16
3.3.2	Korjaus- ja energianeuvonta	17
3.4	Ympäristöterveydenhuollon luvat ja ilmoitukset	17
3.5	Prosessin aikataulu	19
4	ASIAKASNÄKÖKULMA PALVELUISTA	20
4.1	Asiakasraati ja sen tarkoitus	20
4.2	Asiakasraadin palautteet ja kommentit	20
4.3	Asiakasraadin analysointi ja arviointi	21
5	ASIAKASPALVELUN KEHITTÄMINEN	22
5.1	Puhelinpalvelu	22
5.2	Verkkosivut	22
5.3	Sähköinen asiointi	23
5.3.1	Rakennusvalvonnan sähköinen asiointipalvelu	24
5.3.2	Ympäristöterveydenhuollon sähköinen asiointi	24
5.4	Sisäinen viestintä ja yhteydenpito	24

5.5 Kehitysehdotukset.....	25
6 JOHTOPÄÄTÖKSET	26
7 POHDINTA JA LOPPUSANAT	27
LÄHDELUETTELO.....	28
KUVIO JA KUVALUETTELOT.....	29
TAULUKOT.....	29
LIITE 1: KUTSU ASIAKASRAATIIN.....	30
LIITE 2: ASIAKASRAADIN MUISTIO	31
LIITE 3: ANALYSOINTI JA ARVIOINTI MUISTIO	34

1 JOHDANTO

Yrityksen perustaminen käsittää useita eri vaiheita lähtien liikeideasta varsinaiseen toteutukseen. Liiketoimintasuunnitelman mukaisesti yrittäjän tulee etsiä yritykselleen myös tekniset ja toiminnalliset ominaisuudet täyttävät toimitilat. Aika, joka toimitilojen hankintaan menee on riippuvainen tilojen kunnosta ja toiminnallisuudesta, miten tilat sopivat ja vastaavat yritystoiminnan tulevia tarpeita. Toimitilojen valintaan ja hankintapäätökseen vaikuttavat itse tilojen lisäksi myös sijainti ja muut palvelut, joita on esitetty kuviossa 1. (Yrittajat.fi b.)



KUVIO 1 Toimitilojen valintaan ja hankintapäätökseen vaikuttavia tekijöitä

Tässä opinnäytetyössä selvitetään millaisia lupia ja ilmoituksia PK-yrittäjän eli pienet ja keskiuuret yritykset tulee tehdä toimitilojen remonttia ja peruskorjausta varten ennen kuin varsinaisen yritystoiminnan voi aloittaa. Työn tavoitteena on myös selkiyttää ja parantaa yhteistyötä sekä yritysasiakkaiden että viranomaisten välillä; selvittää saako asiakas toivomaansa palvelua, onko se asiantuntevaa ja johdonmukaisia yrittäjäksi aikovan näkökulmasta ja onko ko. prosessin kulku kokonaisuudessaan selkeä myös työntekijöille itselleen.

Rantanen (2013, 15) toteaa, että asiakasajattelussa tulee keskittyä tarpeiden täyttämisen sijaan soveltamaan molemminpuolisia, asiakkaan ja organisaation, prosesseja yhteen niin, että arvoa syntyy molemmille osapuolille. Palveluita tulee tarkastella enemmän asiakkaiden tarpeista lähtien kuin byrokraattisista säännöistä käsin.

1.1 Työn aihe, tausta ja tavoitteet

Opinnäytetyön aiheena on Yrittäjyysmyönteisempi asiakaspalvelu julkishallinnossa, esimerkkitapauksena päiväkotiyrittäjän toimitilojen luvat ja ilmoitukset. Opinnäytetyössä on oletuksena, että tulevalle yrittäjällä on jo olemassa olevat toimitilat hankittuina. Ennen yritystoiminnan aloittamista yrittäjän tulee kuitenkin vielä hakea sekä ympäristöterveydenhuollon että rakennusvalvonnan lainsäädännön velvoittamia erilaisia lupia ja ilmoituksia, joita tässä opinnäytetyössä selvitetään.

Olen valinnut tämän aiheen, koska koen sen sekä ammatillisen kasvun että työelämän kannalta edistäväksi. Aihe on mielestäni kiinnostava sen monimuotoisuuden ja haasteellisuuden vuoksi. Tutkittavana on erilaisia prosesseja sekä työ- ja toimintatapoja. Minulla on noin 25 vuoden työkokemus teknisen toimialan erilaisista työtehtävistä ja erityisesti asiakaspalvelusta missä tehtävissä olen aina viihtynyt. Olen työssäni osallistunut useisiin asiakaspalvelutoimintojen kehittämissuunnitelmiin, mutta kaikkia kehitysideoita ei ole aina kuitenkaan toteutettu suunnitelmien mukaisesti. Syitä tähän on arvatenkin monia, mutta yllättävän usein törmätään myös muutosvastarintaan, mikä tosin ajan kuluessa on tasoittunut. Yksi ns. ongelmista on myös julkishallinnon tehtäviin liittyvät säädökset. Usein juuri nuo säädökset lienevät syynä myös kovin byrokraattiselta tuntuvaan asiakaspalveluun julkishallinnon viranomaistoiminnassa, vaikka oikeastihan niillä vaalitaan asiakkaan etuja kuten turvalliset, terveelliset toimitilat jne.

Tämän opinnäytetyön taustana on ollut v. 2014 perustettu kaupunkirakenteen toimialan asiakaspalveluprosessien kuvaukset ja kehittäminen -hanke. Yksi hankkeen kehittämiskohteista oli rakentamisen ja ympäristöterveydenhuollon luvat ja ilmoitukset, missä toimin asiakaspalveluryhmän jäsenenä. Hankkeen tarkoituksena asiakaspalvelun parantamisen lisäksi oli myös tarkastella ympäristöterveydenhuollon ja rakennusvalvonnan yhteisten tehtävien rajapintoja.

Opinnäytetyön tavoitteena on selvittää millaisia uudistuksia nykyisessä kaupunkirakenteen asiakaspalvelussa tulisi laatia ja kehittää. Asiakaspalvelulla ei tarkoiteta pelkästään sitä varten määriteltyä asiakaspalvelupistettä vaan myös yksittäisen viranhaltijan ja palveluyksiköiden asiakaspalvelua. Opinnäytetyön tavoitteena on etsiä ja todeta ongelmakohtia nykyisessä palvelutoiminnassa, jotta niitä olisi mahdollista kehittää ja parantaa nykyisestään.

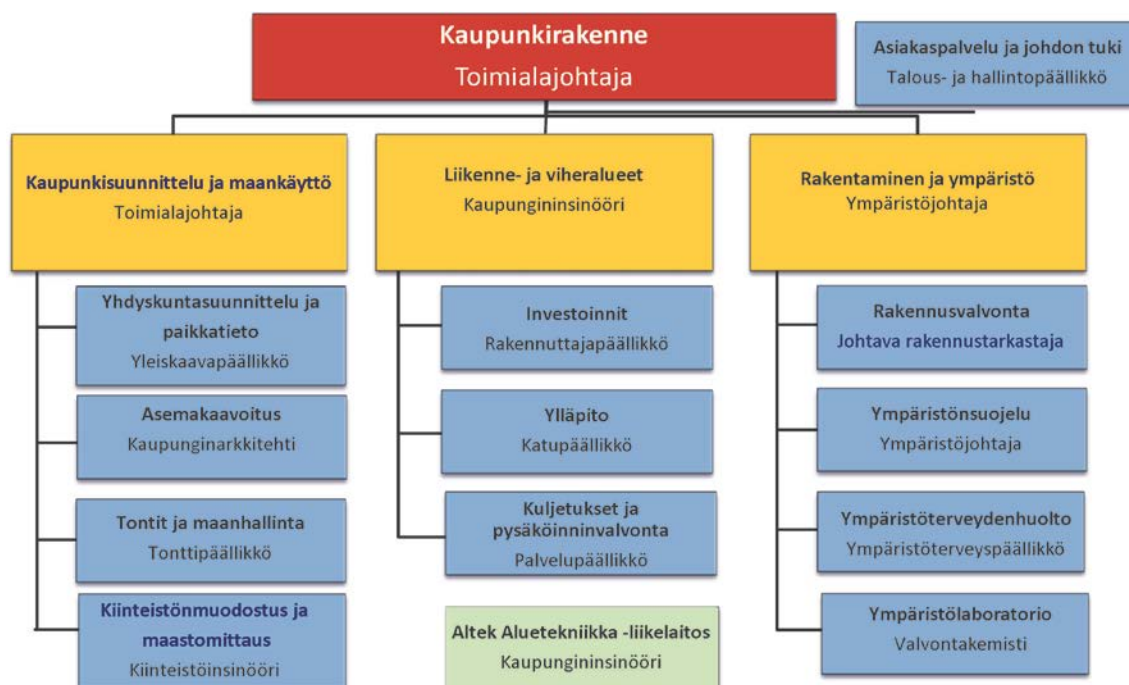
Tarkoitus ja tavoitteita:

- yritysasiakaspalvelun parantaminen
- sisäisen yhteistyön selkeyttäminen
- rakennusvalvonnan/viranomaisen toimenpiteiden selvitys
- ympäristöterveydenhuollon/viranomaisen toimenpiteiden selvitys
- tarvittavat luvat ja ilmoitukset > yksinkertaistaminen
- prosessikuvausten laatiminen ja aikatauluttaminen
- asiakastarpeiden selvittäminen, toimenpiteet ja tarpeet
- yrittäjyysmyönteisempi asiakaspalvelu
- asiantunteva ja sujuva asiakaspalvelu

- asiakaskontaktien ja niiden vaihtoehtojen kartoittaminen
- verkon kautta saatavien palvelujen parantaminen yrittäjäasiakkaan näkökulmasta.

1.2 Toimeksiantaja

Toimeksiantajana oli Jyväskylän kaupungin rakentaminen ja ympäristö, jonka tehtävänä on huolehtia mm. rakentamisen ja muiden ympäristöön kohdistuvien toimenpiteiden kunnallisesta viranomaisvalvonnasta sekä ympäristönsuojelun ja ympäristöterveydenhuollon viranomaistehtävistä. Rakennusvalvonta ja ympäristöterveydenhuolto kuuluvat rakentaminen ja ympäristö palvelualueeseen Kaupunkirakenteen toimialan organisaatiossa, joka on esitetty kuviossa 2.



KUVIO 2. Kaupunkirakenteen toimialan organisaatio 2015

2 ASIAKASPALVELUN NYKYTILANTEEN KUVAUS

2.1 Kaupunkirakenteen toimialan asiakaspalvelu

Kaupunkirakenteen toimialan asiakaspalvelu toimii keskitetysti Palvelupiste Hannikaisessa, missä tarjotaan palveluja kuntalaisille, yhteisöille ja yrityksille. Hannikaisen palvelut käsittävät useampia neuvonta- ja tehtäväkokonaisuuksia sekä myös substanssiosaamista. Palvelupiste Hannikainen palvelee asiakkaita arkisin klo 8 – 16. Puhelinpalveluajat myötäilevät aukioloaikoja lukuun ottamatta rakennusvalvonnan ja pysäköinninvalvonnan puhelinpalveluaikoja klo 8 – 11. Palvelupiste Hannikainen sijaitsee Jyväskylän keskustassa ja sen asiakastilat ovat viihtyisät (Kuva 1).



KUVA 1. Palvelupiste Hannikaisen asiakastila

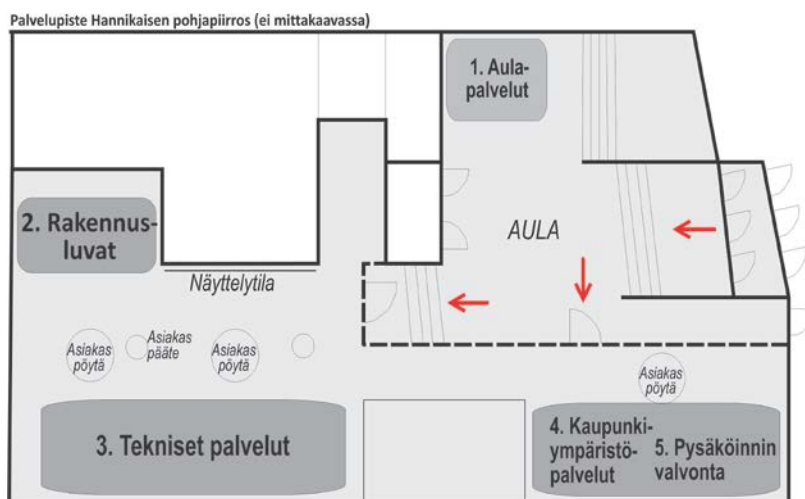
Hannikainen sijaitsee Jyväskylän kaupungin keskustassa Rakentajantalossa (Kuva 2) missä toimivat ko. organisaation kaikki muut palveluyksiköt henkilöstöineen lukuun ottamatta ympäristöterveydenhuollon palveluyksikköä, minkä toimipiste sijaitsee kahden kilometrin päässä. Ympäristöterveydenhuollon palveluja Hannikaisessa ei ole eikä niin ikään erikseen yrittäjillekään suunnattuja palveluja.



KUVA 2. Rakentajantalo

Seuraavassa on lueteltu palvelupiste Hannikaisen palvelutarjonta pääpiirteittäin. Palvelut sijoittuvat numeroiden osoittamilla kohdilla asiakaspalvelutilan pohjapiirroksessa (kuva 3). Palvelut ovat nähtävissä kokonaisuudessaan palvelupisteen verkkosivuilla. (Jyvaskyla.fi a.)

- Tilassa 1. Aulapalvelut / Rakentajantalon palvelut.
- Tilassa 2. Rakennusluvut ja rakennusvalvonnan palvelut
- rakentajan neuvonta ja lupien vastaanotto
 - tarkastusten ja katselmusten ajanvaraukset
 - pientalojen ennakko-ohjauksen ajanvaraukset.
- Tilassa 3. Tekniset palvelut
- rakennuslupien vastaanotto
 - rakennuslupa-asiakirjat
 - rakennuspaikan merkinnät ja sijaintikatselmukset
 - naapureiden kuuleminen
 - rakentajien liittymäpalvelutiedot
 - katu- ja kaivutyölupapalvelut
 - tonttipalvelut, vapaat tontit
 - kaavoituspalvelut, asema- ja yleiskaavat.
- Tilassa 4. Kaupunkiympäristön palvelut
- jätehuollon neuvonta
 - katujen hoito- ja kunnossapitokyselyt
 - katu- ja puistopalvelut
 - vikailmoitukset ja päivystykset (kadut, puistot, valaisimet)
 - katujen investoinnit
 - tapahtumanjärjestämisen maankäyttölupapalvelut
 - ympäristönsuojelupalvelut.
- Tilassa 5. Pysäköinninvalvonta
- pysäköinnin neuvonta
 - pysäköintivirhemaksujen oikaisuvaatimukset.



KUVA 3. Palvelupiste Hannikaisen pohjapiirros

2.2 Rakennusvalvonnan asiakaspalvelu

Rakennusvalvonnassa opastetaan ja valvotaan rakentamisen lainmukaisuutta sekä huolehditaan rakennetun ympäristön kunnosta ja laadusta. Rakennusvalvonnan tehtävänä on mm. tarkistaa päiväkodin toimitilojen rakenteiden ja piha-alueen rakentamisen luvat sekä niiden soveltuvuus riittävine ilmanvaihtoineen tulevaa yritystoimintaa varten.

Rakennusvalvonnan käyntiasiakkaille tarjotaan palveluja arkisin klo 8–16 Palvelupiste Hannikaisessa, missä paikalla on aina vähintään yksi viranhaltija. Asiakas voi sopia myös henkilökohtaisen tapaamisen viranhaltijan kanssa soittamalla rakennusvalvonnan puhelinpalveluun arkisin klo 8–11 aikana.

2.3 Ympäristöterveydenhuollon asiakaspalvelu

Ympäristöterveydenhuollon tehtävänä on varmistaa elinympäristön terveellisyys ja turvallisuus. Ympäristöterveydenhuollon lakien ja niiden toimeenpanon valvonnan tavoitteena on ylläpitää ja edistää väestön terveyttä. Ympäristöterveydenhuolto varmistaa mm. päiväkotien toimitilojen terveellisyyden, turvallisuuden ja käyttötarkoituksen soveltuvuus ko. yritystoimintaan.

Ympäristöterveydenhuollon palveluyksikön Eeronkadun toimipisteessä vastaanotetaan käyntiasiakkaat sekä samassa rakennuksessa sijaitsevan laboratorion näytteet. Toimipiste on avoinna arkisin klo 8:30–16:00. Tapaamisen viranhaltijan kanssa voi sopia asioimalla ko. toimistossa tai soittamalla ko. viranhaltijan henkilökohtaiseen puhelinnumeroon.

2.4 Sähköinen asiointi- ja lomakepalvelu

Sähköisellä asiointipalvelulla eli e-palvelu tarkoitetaan koko asiointiprosessia, joka muodostuu asiakkaan käyttöliittymästä, lupapäätäjän käyttöliittymästä sekä palvelun tuottamiseen liittyvästä tietojärjestelmästä. Asiointi on vuorovaikutteinen palvelu joka lupatyypistä riippuen käsittää mm. palvelun tai luvan hakemisen, hakemuksen käsittelyn, lausuntopyynnöt eri viranomaisilta, liitetiedostojen toimittamisen, luvan eri osapuolten hyväksymisen, tietojen siirtämisen valtion järjestelmiin sekä laskutuksen. Sähköinen asiointipalvelu on vuorovaikutteinen kaikkien ko. hankkeeseen osallistuneiden osapuolten kanssa. (Jyvaskyla.fi b.)

Sähköisellä lomakepalvelulla eli e-lomake tarkoitetaan palvelua missä asiakas voi tulostaa hakemuksen verkosta itselleen ja täyttää sen käsin tai vaihtoehtoisesti hakemuksen voi täyttää verkossa ja lähettää sen sitä kautta käsittelyyn. Saapuneesta hakemuksesta välittyy hakemuksesta tieto käsittelijän sähköpostiin. Sähköisiin lomakkeisiin ei aina välttämättä siirry tietoa taustajärjestelmiin vaan ne on syötettävä käsin. Sähköinen lomakepalvelu ei ole vuorovaikutteinen.

2.4.1 Oma Jyväskylä-palvelu

Kaupunkirakenteella on tarjota kuntalaisille ja yritysasiakkaille Oma Jyväskylä-palvelun kautta useita palveluja kuten esimerkiksi rakennuslupapalveluja. Oma Jyväskylä-palvelu on Jyväskylän kaupungin sähköinen asiointialusta mikä on tarkoitettu pääasiassa kunnan asukkaille, mutta sitä voivat käyttää myös ulkopaikkakuntalaiset, joissakin palveluissa saattaa tosin tällöin esiintyä rajoitteita. Kirjautumalla Oma Jyväskylä-palveluun asukas saa henkilökohtaisen käyttötilin mikä mahdollistaa kaupungin tarjoamien useiden eri palveluiden käyttämisen jatkossa yhdellä kirjautumisella. Kirjautuminen ko. palveluun edellyttää tunnistautumisen VETUMA-tunnistautumispalvelussa. Tunnistautuminen on mahdollista verkkopankkitunnuksilla tai mobiilivarmenteella. (Oma.jyvaskyla.fi.)

2.4.2 Rakennusvalvonnan sähköisen palvelun nykytilanne

Rakennusvalvonnassa luvat voi hakea sähköisesti. Kirjautumalla Jyväskylän sähköiseen asiointipalveluun rakentaja voi seurata reaaliajassa rakennusluvan etenemistä. Rakentaja saa heti tiedon omaan sähköpostiinsa mikäli lupahakemuksessa on puutteita tai jos lupapaperustuksissa on epäselvyyksiä. Myös muut rakennusvalvontaan toimitettavista lomakkeista on saatavilla sähköisessä muodossa. Lomakkeet voidaan täyttää näytöllä ja toimittaa sähköpostilla tai tulostaa ja toimittaa postissa. Lomakkeita on saatavilla myös palvelupiste Hannikaisesta paperiversiona, jossa niitä myös vastaanotetaan.

2.4.3 Ympäristöterveydenhuollon sähköinen palvelun nykytilanne

Ympäristöterveydenhuollon lomakkeet ovat pääasiassa internet-selaimessa sähköisesti täytettäviä HTML-tiedostoja, mitkä voidaan muuttaa myös tulostusversioon eli PDF-tiedostoksi. Sähköisesti täytettävä lomake vaatii tunnistautumisen. Palveluyksiköillä on keskitetyt ns. yhteiskäyttöiset sähköpostiosoitteet mitä kautta asiakkaat voivat myös olla yhteydessä viranomaisiin.

2.5 Asiakaspalvelun ongelmat

- Viranhaltijat toimivat virka-aikana myös tarkastuksilla ja osallistuvat mm. työmaakokouksiin
 - henkilöstö vaikeasti tavoitettavissa.
- Lupia käsittelee useat eri viranhaltijat
 - toimintatavoissa ja tulkinnoissa on erilaisuutta
 - sama lakipykälä voi saada toisen viranomaisen tulkinnessa aivan eri lopputuloksen asiakkaan rakennuskohteen lupakäsittelyssä.

- Rakennusvalvonnan puhelinpalvelua tarjotaan asiakkaille 3 tunnin ajan klo 8–11 mikä
 - ajoittain ruuhkautuvaa
 - puhelut lähtevät kiertämään
 - klo 11–16 henkilöstöä vaikea tavoittaa.

- Ympäristöterveydenhuollon puhelut ohjautuvat suoran yksittäisille viranhaltijoille
 - puhelinpalvelua ei ole ohjattu keskitetyksi
 - viranhaltijat saavat puheluita toimiessaan tarkistuskäynneillä tai kesken asiakasta-pahtuman, jolloin tehtävät keskeytyvät ja palvelu jää vaillinaiseksi.

- Sisäisen palveluluettelon eli HelpNetin tiedot ovat puutteellisia mm. henkilöstön tehtävät puuttuvat
 - henkilöstö ei tiedä mihin tahoon ottaa yhteyttä
 - yhteystieto tulisi olla löydettävissä palveluittain, ei henkilöittäin
 - Palvelupiste Hannikaisesta olisi mahdollista tiedustella asiakkaan puolesta eri vi-ranhaltijoita mikäli henkilöstön tiedot tehtävineen olisivat selkeästi täydennettyinä sisäisesti käytössä olevassa sähköisessä puhelinluettelossa.

- Sähköinen ajanvarausjärjestelmä puuttuu, mitä kautta
 - asiakkaalla tulisi olla mahdollista varata esim. neuvottelu/ohjausaika viranomaisen kanssa, myös rakennuslupaviranomaisen katselmusajat tulisi olla varattavissa ver-kon kautta.

- Ympäristöterveydenhuollon palveluja ei toimialan keskitetyssä asiakaspalvelupisteessä ole
 - palveluja tulisi tarjota myös esim. palvelupiste Hannikaisessa.

3 ASIAKASPALVELUPROSESSI -HANKKEEN SELKEYTTÄMINEN

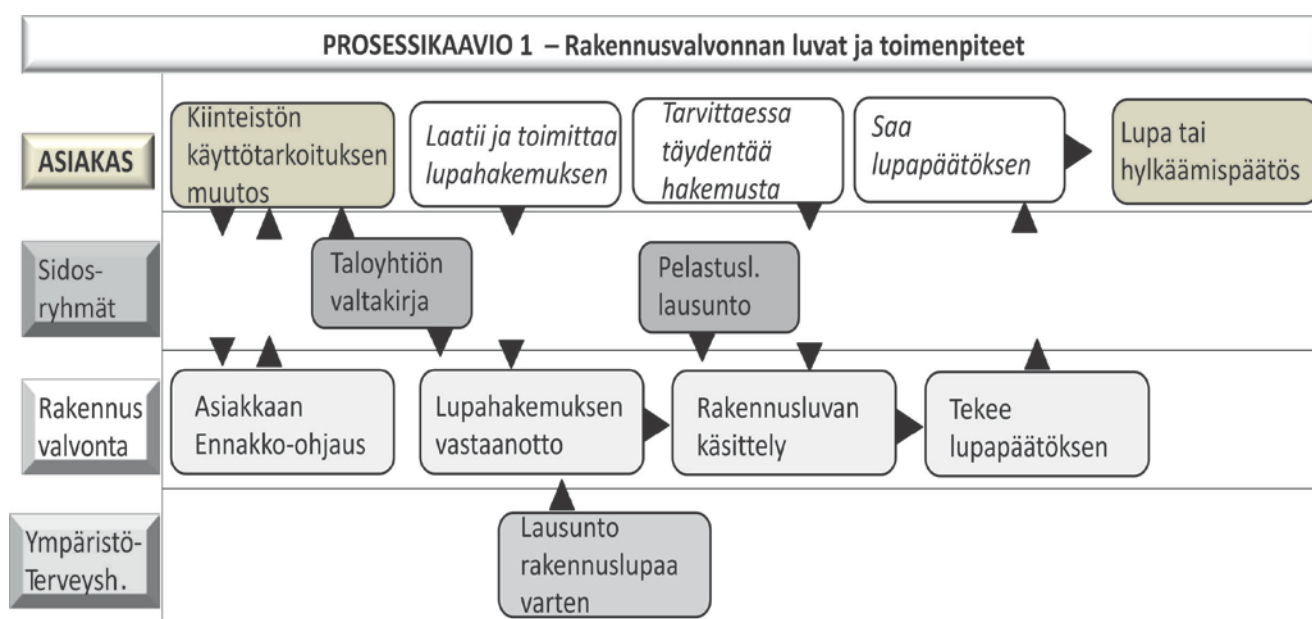
3.1 Asiakaspalveluryhmä

Asiakaspalveluprosessin ja siinä käsiteltävien lupapalveluiden lähempää tarkastelua varten perustettiin asiakaspalveluryhmä, johon valittiin viisi asiantuntijaa kaupunkirakenteen eri palveluyksiköistä. Asiakaspalveluryhmän tarkoitus oli selkeyttää ko. asiakaspalveluprosessia sekä työntekijöille itselleen että sittemmin yrittäjille järjestettävässä asiakasraadissa. Ko. prosessin kulkua tuli arvioida asiakkaan näkökulmasta ja selvittää millaisia lupia ja ilmoituksia sekä toimenpiteitä tulee laatia yrityksen toimitilojen saamiseksi päiväkotitoiminnalle soveltuviksi.

Toimin ko. asiakaspalveluryhmässä sekä jäsenenä että sihteerinä. Tehtäviini kuului mm. laatia ja suunnitella tapaamisien asialistat ja esitykset, järjestää asiakaspalveluryhmän palaverit ja kutsua yrittäjät asiakasraatiin, selvittää asiakaspalveluprosesseihin liittyviä tietoja, toimia yhteistyössä sekä sisäisten että ulkoisten sidosryhmien kanssa.

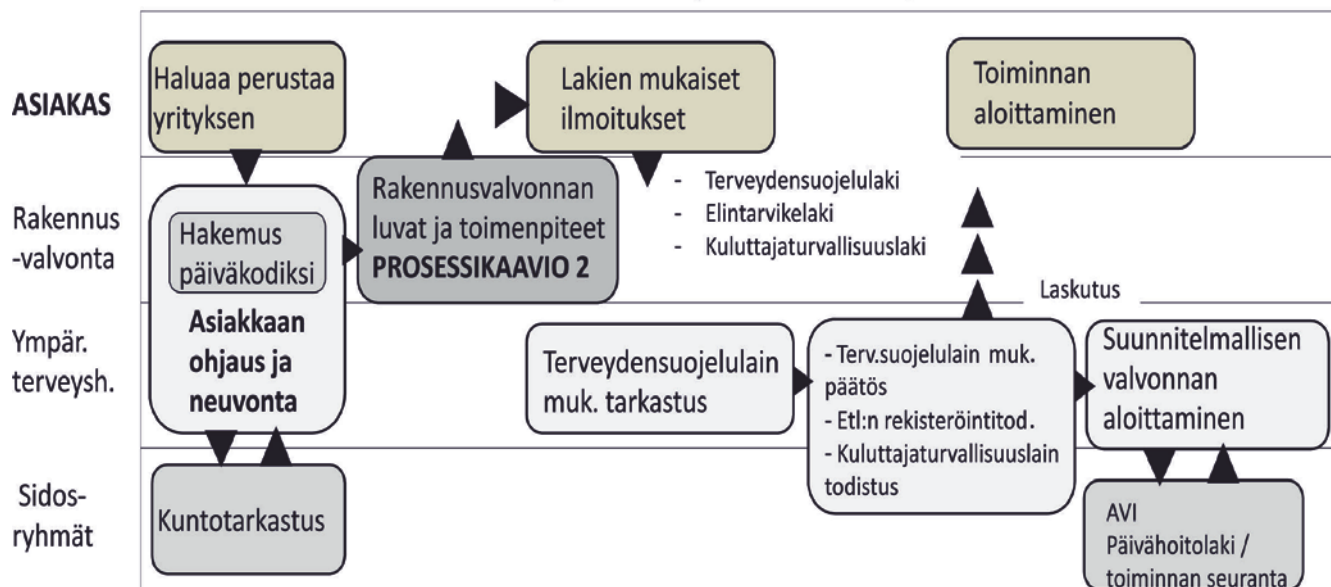
3.2 Asiakaspalveluryhmän kuvausseminaari ja tulokset

Asiakaspalveluryhmälle järjestettiin toukokuussa 2014 kuvausseminaari missä tehtävänä oli mallintaa ja kuvata asiakaspalvelutapahtuman nykytila. Kuvausseminaarissa tehtävien kulusta ja niihin kuuluvista luvista, ilmoituksista ja toimenpiteistä saatiin tuloksena rakennusvalvonnan ja ympäristöterveydenhuollon prosessikaaviot. Kuvauksen ja siihen liittyvien prosessikaavioiden valmistumisen myötä hankkeen kokonaisuus saatiin selkeytettyä mikä toi hankkeeseen liittyvään asiakaspalveluun uutta näkökulmaa ja jonka avulla asiakaspalvelun kehittämistä jatkettiin (kuvio 3 ja 4).



KUVIO 3. Prosessikaavio 1/2–Rakennusvalvonnan luvat ja toimenpiteet

PROSESSIKAAVIO 2 – Ympäristöterveydenhuollon luvat ja ilmoitukset



KUVIO 4. Prosessikaavio 2/2–Ympäristöterveydenhuollon luvat ja ilmoitukset

3.3 Rakennusvalvonnan luvat ja toimenpiteet

Toimijan on tarkoitus remontoida ja/tai peruskorjata päiväkodin tilat yrityksensä tarpeisiin sopiviksi. Tuleva remontti tai rakentaminen tarvitsema lupa riippuu paljolti siitä millaisessa käytössä ko. tila on aikaisemmin ollut. Myös kuntotarkastuksen tulokset vaikuttavat tulevaan rakentamisen suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Oheessa on rakennusvalvonnan prosessikaaviossa esille tulleita toimenpiteitä ja lupia, jotka toimijan tulee ottaa huomioon päiväkodin tilojen remonttia ja/tai peruskorjausta varten, heti ko. toimitilat hankittuaan eli jo suunnitteluvaiheessa.

3.3.1 Ennako-ohjaus

Rakennusvalvonnassa annetaan rakentajien ennako-ohjausta jo rakennushankkeen alkuvaiheessa. Lupa-asiat hoituvat nopeammin, jos toimija esittää toimitilansa piirustukset jo ennen remonttiin tai peruskorjaukseen ryhtymistä. Ennako-ohjaus on usein kaksivaiheinen: Ensimmäisessä ohjauksessa käydään läpi hankkeen asemakaavan mukaisuus, suunnittelutilanne sekä energiaratkaisuja. Toisessa ohjauksessa käydään läpi tarkentuneet suunnitelmat ja rakennuksen täsmennetyt energiaratkaisut sekä myös itse rakennuslupaprosessi. (Jyvaskyla.fi c.)

Aikaa hankkeen suunnitteluun olisi hyvä varata 1–4 kuukautta. Rakennusluvan käsittelyaika on noin 2–3 viikkoa ajankohdasta riippuen; kevät–kesäkauden aikana jopa 8 viikkoa. Jyvaskylän kaupungin rakennusjärjestyksessä kerrotaan millaisia lupia tuleva rakennushanke tarvitsee. (Jyvaskyla.fi d.)

Ohessa esimerkkejä toimitilan lupatarpeista:

- Toimenpidelupa
 - silloin kun huoneistoja yhdistetään tai tiloja jaetaan esim. seinärakenteet
 - silloin kun piha-aluetta on tarpeellista aidata (huomioitava asemakaavoituksen määräykset).
- Rakennuslupa
 - silloin kun huoneiston märkätiloja laajennetaan, muutetaan tai korjataan
 - silloin kun rakennusta laajennetaan.

3.3.2 Korjaus- ja energianeuvonta

Luvan varaisen rakentamisen remontin ja/tai peruskorjauksen yhteydessä tulee tarkastella mahdollisuutta parantaa energiatehokkuutta. Mikäli energiatehokkuuden parantaminen korjaamisen yhteydessä on teknisesti, taloudellisesti ja toiminnallisesti mahdollista, tulee se toteuttaa. Energiatehokkuuden parantamiseen on useita erilaisia keinoja ja riittävää parannusta voidaan mitata eri tavoin. Rakennusvalvonta tarjoaa rakentajille sekä korjaus- että energianeuvontaa.

3.4 Ympäristöterveydenhuollon luvat ja ilmoitukset

Ympäristöterveydenhuollon tehtävänä on varmistaa, että tulevan yrittäjän hankkimat päiväkodin toimitilat ovat asianmukaisia ja ko. käyttötarkoitukseltaan turvalliset ja ympäristöltään asianmukaiset. Lisäksi tulee varmistaa mm. ulkoilualan turvallisuus siihen kuuluvine leikkikalustoineen.

Tulevan toimijan tulee huomioida jo hanketta suunnitellessaan millaisia lupia ja ilmoituksia hänen tulee laatia. Lupien ja ilmoitusten hakemiseen ja käsittelyaikoihin on hyvä varata aikaa 1–2 kk. Ilmoitus on tehtävä viimeistään 30 pv ennen aloittamista. Mikäli toimijan tilat ylittävät 1 000 m², tulee aikaa varata noin 4 kk. Tämä syystä, että hakemukset käsitellään ympäristöterveysjaostossa.

Ohessa on lueteltu ympäristöterveydenhuollon lupia ja ilmoituksia mitä yrittäjän on haettava ennen toimitilojen käyttöönottoa ja ennen kuin yritystoimintaa on mahdollista aloittaa (Kuvio 4).

a) Ilmoitus huoneiston käyttöönotosta

Tulevan yrittäjän tulee tehdä ilmoitus toiminnan olennaisesta muutoksesta, toimijan vaihtumisesta ja/tai peruskorjausten yhteydessä ennen yritystoiminnan aloittamista. Ilmoitusmenettely koskee uudisrakennusten lisäksi lisä- ja väliaikaistiloja tai vastaavia tiloja. (Terveystensuojelulaki 763/1994, 13 §).

Ko. ilmoitukseen on liitettävä tarpeelliset piirustukset, pohja- ja asemapiirros sekä tieto rakennusvalvontaviranomaisen hyväksymän pääpiirustuksen mukaisesta tilan käyttötarkoituksesta ja mahdollisesti muista vireillä olevista luvista. Rakennus, joka täyttää rakentamismääräyskokoelman vaatimukset, on yleensä aina myös terveydensuojelulain vaatimukset täyttävä.

b) Ilmoitus elintarvikehuoneiston perustamisesta

Elintarvikehuoneiston eli keittiön perustamisesta tai siinä tapahtuvasta olennaisesta muuttamisesta on tehtävä ilmoitus. Ilmoitus tulee tehdä myös toimijan vaihdoksen yhteydessä. (Elintarvikelaki 23/2006, 13 §).

Ilmoitetusta elintarvikehuoneistosta on esitettävä myös omavalvontasuunnitelma valvontaviranomaiselle lainsäädännön mukaisesti. Omavalvonnan toteuttamisella hallitaan toimintaan liittyvät elintarvikehygieeniset riskit. Valvontaviranomaisella on velvollisuus antaa ohjeita ja oikeus antaa määräyksiä omavalvonnan toimivuuden varmistamiseksi (Omavalvontasuunnitelma).

c) Ilmoitus kuluttajapalvelun tarjoamisesta

Toimijan on huolehdittava, että päiväkodin käytettävissä on riittävän kokoinen ulkoleikkialue, RT-kortin suosituksen mukaan yleensä vähintään 20 m² / lapsi. Leikkikentästä tai siihen rinnastettavasta sisäleikkipaikasta on tehtävä ilmoitus ympäristöterveydenhuoltoon. (Kuluttajaturvallisuuslaki 920/2011, 6 §).

d) Terveystensuojelulain mukainen tarkistus

Ympäristöterveydenhuolto noudattaa Valviran eli sosiaali- ja terveystalalan lupa- ja valvontaviraston laatimaa laatujärjestelmän valvontaohjeistusta tarkastusten tekemisissä. Ko. ohjeisto on laadittu helpottamaan kunnan terveydensuojeluviranomaisten laatutyötä. Terveystensuojelun valvontaohjeisto käsittää terveystensuojelulain mukaisen valvonnan. (valvira.fi.)

e) Kuntoarvio

Perustettaessa tiloja olemassa olevaan rakennukseen tulee tarpeen mukaan kohteessa tehdä riittävä kuntoarvio ja tarvittavat jatkotutkimukset. Laki ei vaadi kuntoarvion tekemistä, mutta se on tutkimus mitä sekä ympäristöterveydenhuolto että rakennusvalvonta suosittelevat tekemään.

4 ASIAKASNÄKÖKULMA PALVELUISTA

4.1 Asiakasraati ja sen tarkoitus

Yrittäjän näkökulman saamiseksi asiakaspalvelusta ja sen lupaprosesseista järjestettiin asiakasraati (liite 1), johon asiakaspalveluryhmän lisäksi osallistui neljä PK-yrittäjää, jotka olivat perustaneet lähi vuosien aikana päiväkoteja Jyväskylään ja jotka olivat olleet tekemisissä kaupunkirakenteen viranomaisten kanssa. Asiakasraadissa yrittäjille kerrottiin projektin tarkoitus sekä esiteltiin ko. työn saavutuksen prosessikaaviot ja aikataulut, miten asiakaspalvelu ja siihen liittyvät toiminnot menevät käytännössä viranomaisen näkökulmasta. Asiakasraadissa tarkoitus ei ollut esittää viranomaisille suoria kysymyksiä vaan yrittäjiä johdateltiin kertomaan omin sanoin yleisesti kokemuksistaan käyttämistään palveluista mitkä kirjattiin ylös. Yrittäjiä ohjeistettiin myös, että heidän mahdollisiin välikysymyksiin annetaan vastauksia vasta heidän kerronnan jälkeen, tilaisuuden lopussa. Näin tilaisuudesta saatiin kerättyä todelliset mielipiteet ilman viranomaisen selvityksiä tai ns. puolustuspuheita palveluiden mahdollisista epäkohdista. Asiakasraadissa saadut palautteet ja toiminnan ongelmat tarkasteltiin asiakasraadin analyysipalaverissa, jossa käytiin läpi kehittämisideoita ja sovittiin asiakaspalveluprosessin jatkosuunnitelmista.

4.2 Asiakasraadin palautteet ja kommentit

Asiakasraatiin saapuneet yrittäjät olivat tyytyväisiä järjestämäämme asiakasraatiin ja tarkoituksellamme parantaa palvelujamme yksistään heitä varten. Keskustelu asiakasraadissa oli asianmukaista ja pohtivaa. Asiakasraadissa saaduista ja kirjatusta palautteista (liite 2) voi selkeästi erottaa palvelun suurimmat ongelmakohdat sillä perusteella, että niistä oli mainintoja useampaan kertaan ja näihin palattiin usein myös keskusteluissa.

Ohessa poimintoja asiakasraadissa esiin tulleista palvelun ongelmista:

- lupien hakeminen vaikeaa
- useita hakemuksia, hakemukset tulisi yhtenäistää
- mihin tahoon ottaa ensin yhteyttä, ei aina tiedä?
- olisiko yksi henkilö, jolta saisi opastusta, jotta pääsisi alkuun
- palvelun taso vaihtelee
- ammattikieli ja erilaisten termien käyttö?
- henkilöstöä ei tavoita puhelimitse
- www-sivut sekavat, liikaa tekstiä, pitää etsiä (helpompaa soittaa virkailijalle)
- voisiko olla henkilökohtainen ajanvaraus?
- rakennusvalvonnan kanssa haastavampaa asioida
- valmiissa toimitiloissakin rakennuslupa-asiat on hepreaa
- eri kunnissa eri toimintatavat, poikkeavat toisistaan
 - Kuopiossa ja Porvoossa hoituu "avaimet käteen" periaatteella
 - yksi puhelinsoitto riittää.

4.3 Asiakasraadin analysointi ja arviointi

Asiakasraadin jälkeen asiakaspalveluryhmä kokoontui analysointi- ja arviointipalaveriin 19.11.2014 missä käytiin läpi asiakasraadissa esille tulleita palautteita ja kommentteja (liite 3). Asiakaspalveluryhmän jäsenet olivat yksimielisiä siitä, että ko. asiakaspalveluprosessissa on korjaamisen varaa ja että "kyllä asiakas on oikeassa". Asiakaspalveluryhmä arvioi asiakasraadissa esiin tulleita asioita. Osaan esille tulleista ongelmakohtista kirjattiin kehitysehdotuksia ja niille nimettiin vastuuhenkilöt jatkosuunnittelua varten.

Analysointi- ja arviointipalaverissa todettiin mm. seuraavaa:

- kunnissa erilaiset toimintatavat, tulkinta erilaista, eri henkilöitä ja erilaiset toimintatavat
- hakemukset tulee yhtenäistää ja saada samaan järjestelmään
- rakennusvalvonnassa tulkinta erilaista
- www-sivustojen puutteet päivitettävä, yhteystiedot esitettävä palveluittain
- puhelinpalvelun keskittäminen palvelupiste Hannikaiseen
- sisäisen puhelinluettelon päivitys, palveluittain ja sijaisuus lisätään
- henkilökohtainen ajanvaraus.

Asiakkaiden palautteista voi todeta myös, että asioiden käsittely on aina tapauskohtainen ja riippuvainen monesta tekijästä. Jos kyseessä on valmis ko. tarkoitukseen rakennettu tila tai vanha muunneltava tila, lupamenettelytkin ovat erilaiset.

Palaverissa nousi esille muitakin kehitettäviä asioita kuten sisäisen viestinnän kehittäminen. Jonkinlaista järjestelmää tai systeemiä tähän toivottiin, jotta asiat eivät jäisi vain jonkun tietyn henkilön muistin varaan. Näinhän se ei saisi olla. Pitäisi tiedostaa, että ko. henkilö, jonka muistin varassa jokin tietty asia on, voi olla seuraavana päivänä sairaslomalla tai muuten tavoittamattomissa, jolloin asiakkaan palvelu pahimmassa tapauksessa unohtuu. Myös selkeämmät ja yhtenäisemmät toimintaohjeet ja pelisääntöjen puuttuminen todettiin. Lopuksi esitettiin tutustumiskäyntiä muiden kaupunkien vastaavaan toimintaan.

5 ASIAKASPALVELUN KEHITTÄMINEN

5.1 Puhelinpalvelu

Puhelinpalvelu on yrittäjille tuttu ja paikkariippumaton, helpohko palvelukanava. Viranomaisen näkökulmasta se koetaan kuitenkin häiritseväksi asiointimuodoksi, sillä saapuvat puhelut keskeyttävät usein meneillään olevan työn ja se vaikeuttaa keskittymistä ja tarkkaavaisuutta jatkaa kesken jäänyttä työtehtävää. Jo yksistään tämän vuoksi tulisi järkevoittää saapuneiden puheluiden ohjautuminen oikealle taholle, keskittää puhelinpalvelua.

Rakennusvalvonnan puhelinpalvelu on keskitetty arkisin klo 8–11 mikä ei välttämättä palvele koko asiakaskuntaa. Esimerkiksi rakennustyömailla saattaa olla sellaisia tapahtumia jolloin viranhaltijan tulisi olla tavoitettavissa myös muuna kuin ko. määriteltynä kellonaikana. Yrittäjän näkökulmastakin katsottuna ei aina ole mahdollista soittaa juuri vain tietyssä aikana. Tulisikin selvittää miten palvelupiste Hannikaisen olemassaoloa voitaisiin tässä tehtävässä hyödyntää.

Aiemmin on tullut esille, että ympäristöterveydenhuollon puhelinpalvelua ei ole keskitetty vaan asiakkaiden puhelut ohjautuvat suoraan viranhaltijoille, joiden puhelinnumerot ovat mainittuina mm. verkkosivuilla. Puheluiden ohjautuminen henkilöidysti on jokseenkin ongelmallista, koska esim. ympäristöterveystarkastajat toimivat usein varsinaisissa tarkastustehtävissä eli ns. kentällä, jolloin palvelun antaminen puhelimitse on vaikeaa esim. palveluun liittyvien lisätietojen saamiseksi sekä asiakkaan tarpeiden selvittämiseksi myöhemmin. Puheluihin vastaaminen kesken meneillään olevan työtehtävän kuormittaa myös viranhaltijan pääasiallista työtä.

Osan ympäristöterveydenhuollolle osoitetuista puheluista tulisi ohjautua palvelupiste Hannikaiseen, jossa on aina henkilö paikalla. Hannikaisessa on mahdollista tarjota neuvontaa ja ohjata asiakas toimimaan oikean tahon kanssa myös ympäristöterveydenhuollon tehtäviin liittyen. Hannikaisessa olisi tarvittaessa mahdollista kirjata myös asiakkaan soittopyynnöt, mikäli asiakaspalvelijalla itsellään ei ole mahdollista saattaa ko. palvelutoimintoa loppuun. Keskitetty puhelinpalvelu kuten esim. rakennusvalvonnan palveluysikössä on tällä hetkellä, voisi olla myös yksi mahdollinen ratkaisu mikä tulisi selvittää palvelupiste Hannikaisen asiakaspalveluiden ohella. Puhelinpalvelun keskittäminen mahdollistaisi viranomaiselle toimia "kentällä" ja antaisi työrauhan.

5.2 Verkkosivut

Kaupunkirakenteen www-sivustojen päivitys ja ylläpito on vastuutettu palveluysiköittäin määritetyille henkilöille, jotka tekevät sitä varsinaisen oman työnsä ohella. Kaupunkirakenteen www-sivustojen kokonaisuudesta vastaa kaupungin viestintäpäällikkö. Sivustoja ei ole juurikaan muutettu tai uudistettu organisaatiouudistusten jälkeen, v.2013 tai 2015. Ajankohtaisia ja toiminnalle välttämättömiä päivityksiä sivustoille on tehty, mutta päivitystietoja on lisätty jo olemassa oleville sivustoille mikä on tehnyt niistä entistäkin sekavammat eivätkä ne ole enää selkeästi luettavissa. (Jyvaskyla.fi e.)

Verkkosivuilla on liikaa asiatekstiä sisältäviä sivustoja, joita kukaan ei jaksa lukea. Palveluiden etsiminen ja löytäminen vaatii useita "klikkailuja" ja kun asiakas vihdoin löytää haluamansa tiedon tai palvelun hän ei välttämättä löydä enää muita asiakaspalvelutapahtuman hoitamiseen liittyviä tietoja. Sivustot tulisi uusia kokonaisuutta silmällä pitäen. Selkeät, yhtenäiset ja helppolukuiset sivustot vähentäisivät myös saapuvien puheluiden määrää. Verkkosivustot puhuttivat myös asiakasraadissa olleita yrittäjiä, jotka toivoivat yrittäjille suunnattuja ns. starttiohjeita. Sellaiset olisi hyvä laatia kaikista mahdollisista kaupunkirakenteen palveluista mitkä liittyvät yrittäjyyteen ja lisätä verkkosivustoille. Yrittäjiä varten tulisi laatia oma verkkosivu kaupunkirakenteen tuottamista yrittäjien palvelutarjonasta.

Ympäristöterveydenhuollon verkkosivujen nykyinen linjaus ja tyyli poikkeavat muiden palveluyksiköiden sivustoista. Ne eivät ole yhtenäisiä muiden organisaation palveluyksiköiden verkkosivujen kanssa. Nykyinen linjaus ei ole johdonmukainen ja poikkeavuuksiin törmää heti vasemman sivupalkin luettelossa. Myös osa verkkosivuilla olevista linkityksistä ohjautuu väärin. Ympäristöterveydenhuollon sivustoja on osittain päivitetty asiakaspalveluprojektin aikana eli aikaisemmin olleiden henkilöstön yhteystietojen lisäksi niiden yhteyteen on lisätty maininta ko. palvelusta. Se on jo suuntaus parempaan palveluajatteluun.

5.3 Sähköinen asiointi

Sähköinen asiointipalvelu eli e-palvelu on suosittua ja se on alati kasvavaa. Sähköinen asiointi on ajasta riippumatonta, joustavaa ja nopeaa. Nykytrendi on, että suorien asiakaskontaktien määrää pyritään vähentämään ja asiointia lisäämään. Tulevaisuudessa sähköinen asiointi tulee vähentämään nykyisestä käyntiasiakkaiden määrää. Sähköinen asiointi vaatii useimmiten vahvan tunnistautumisen mikä saattaa osalle asiakaskunnasta olla ulottumattomissa. Kaikilla ei ole edelleenkään nettiä käytettävissä verkkotunnuksista puhumatta. Tämä pitää ottaa myös huomioon palveluiden uudistuksia suunniteltaessa. Palvelutarjonnan tulisi olla tasapuolista kaikille. (Kunnat.net.)

Sähköisen asioinnin palveluja ja uusia sovelluksia tulisi ottaa käyttöön tehokkaammin ja niiden käyttöön tulisi sitoutua. Tulee myös selvittää millaisia järjestelmiä on tarjolla sisäisen viestinnän käyttöön. Sähköposti on jo yksi keino tätä varten, mutta tänä päivänä sähköpostin kautta saapuu lukuisia muita tiedotteita ja viestejä, mitkä eivät liity varsinaiseen työtehtävään ja/tai sen palveluun. Monesti tärkeät viestit ikään kuin hukkuvat muiden tiedotteiden ja viestien sekaan ja saattavat jäädä huomiottakin. Käytäntö on myös osoittanut ja minulla on tästä henkilökohtaistakin kokemusta, että sähköpostiin vastataan satunnaisesti ja monesti viiveellä.

5.3.1 Rakennusvalvonnan sähköinen asiointipalvelu

Rakennusvalvonnan lupia voi hakea sähköisesti asiointipalvelun kautta missä rakentaja ja muut rakennushankkeeseen liittyvät toimijat saavat suunnittelun lähtötietoja kaupungin paikkatietojärjestelmästä ja rekistereistä. Asiakas voi lähettää palvelun kautta lupahakemuksen tai ilmoituksen sekä kommunikoida hankkeeseen liittyvien eri toimijoiden ja viranomaisten kanssa rakennushankkeen eri vaiheissa. Ko. palvelu kattaa koko rakennusaikaisen toiminnan. Sähköisiä lupahakemuksia toimitetaan kuitenkin suhteellisen vähän verrattuna normaalikäyttöön. Syytä tähän tulisi selvittää. (oma.jyvaskyla.fi.)

5.3.2 Ympäristöterveydenhuollon sähköinen asiointi

Ympäristöterveydenhuollon sähköiset lomakkeet ovat internet selaimessa täytettäviä HTML - pohjaisia. Sähköisesti lähetetyistä hakemuksista (e-lomake) tieto ohjautuu viranhaltijan s-postiin sekä määritetylle palvelimelle. Ympäristöterveydenhuollon sähköiset lomakkeet eivät ole selkeitä eivätkä yhtenäisiä kaupunkirakenteen muiden lomakepohjien kanssa. Lisäksi ohjeistus tunnistautumisesta tulee selville vasta lomakkeen täyttämisen loppuvaiheessa; onko asiakkaalla aina tunnistautumiseen tarvittavat tiedot käden ulottuvilla.

Rakennusvalvonnan sähköiseen asiointipalveluun on luotu mahdollisuus, missä rakennuslupahakemuksen yhteydessä olisi mahdollista pyytää asiakkaan hankkeeseen tarvittavat lausunnot myös ympäristöterveydenhuollon viranomaisilta. Tällöin vahvaa tunnistautumista ei enää tarvita. Ko. palvelun kautta viranhaltija näkee luvan liitetiedostot esim. päiväkotiyrittäjän ilmoituksen huoneiston eli keittön käyttöönotosta. Tämän palvelun avulla viranomaiset voivat viestiä keskenään ilman, että käyty viestintä näkyy asiakkaalle. Ko. uudistus on tullut sähköiseen asiointipalveluun helmikuussa 2015 ja sitä ollaan vasta ottamassa käyttöön.

5.4 Sisäinen viestintä ja yhteydenpito

Sisäisen viestintä, tiedon jakaminen ja niiden toimimattomuus nousi asiakasryhmän keskusteluissa esille useaankin otteeseen hankkeen eri vaiheissa. Sisäinen viestintä ja sen toimivuus vaikuttaa monen tehtävään ja palvelutoimintoon. Hyvin toimivalla sisäisellä viestinnällä ehkäistään mm. tietyn asian yhtäaikaista hoitamista. Viestinnän hyvin toimiessa myös asiakkaalle saadaan yhtenäinen tieto. Tämä vaikuttaa luonnollisesti myös palvelun laatuun ja luotettavuuteen organisaation toiminnasta.

Sisäisen viestinnän uusia mahdollisuuksia ja sitä varten olevia järjestelmiä tulee selvittää. Voisiko käyttöön olla olemassa muitakin avuja kuin sähköposti missä saapuneet viestit häviävät muiden yleisten tiedotteiden ja sekalaisten viestien keskinäiseen sekamelskaan. Kaupunkirakenteen henki-

löstöllä on mahdollisuus käyttää reaaliaikaista Lynch-viestintäratkaisua, mutta onko se kaikilla käytössä ja onko se ylipäätensä paras ratkaisu keskinäiseen viestintään. (mpy.fi.)

5.5 Kehitysehdotukset

Ohessa on esitetty luettelomaisesti tässä opinnäytetyössä jo osin esille tulleita yrittäjien asiakaspalvelun kehitysehdotuksia, pohdintaa ja mahdollisia jatkoselvityksiä varten.

YRITTÄJÄLLE:

- oma yhteyshenkilö, lupapalvelupiste ja/tai asiointipiste
 - palvelutilanteen hoitaminen alusta loppuun
- selkeä tieto/opastus mihin ottaa yhteyttä, mistä "aloittaa"
- asiakaspalveluun esim. Palvelupiste Hannikaiseen reaaliaikainen Chat-palvelu, mikä mahdollistaa palvelun helppokäyttöisesti, nopeasti ja henkilökohtaisesti suoraan verkkosivuilla (finnchat.com.)
- yhtenäiset hakemuslomakkeet ja ohjeistus
- sähköinen henkilöstön ajanvarauspalvelu/järjestelmä
- selkeät verkkosivut ohjeistuksineen
- starttiohjeet ja opastus lupien hakemisista, lupien hakeminen helpommaksi
- oma verkkosivu kaupunkirakenteen yrittäjäpalveluiden tarjonnasta
- palvelutason parantaminen kokonaisuudessaan.

VIRANOMAISELLE:

- yhteisten pelisääntöjen luominen sekä niiden noudattaminen
- yhtenäiset selkeät työhjeet ja niiden noudattaminen
- virkakielen/ammattisanaston selkeyttäminen asiakkaalle
- verkkosivujen uudistaminen ja sivustojen sisällön selkeyttäminen
- ympäristöterveydenhuollon hakemuksia e-lupapalvelun yhteyteen selvitettävä
- yhtenäinen sisäinen viestintäjärjestelmä tai sopiminen paremmasta viestintätavasta
 - tavoitettavuuden parantaminen, soittopyyntöihin vastaaminen
- ympäristöterveyden palveluiden ja puheluiden keskittämistä palvelupiste Hannikaiseen
- rakennusvalvonnasta eriävien lupakäytänteiden ja tulkintojen selkeyttäminen
- rakennusvalvonnan sähköisen asiointipalvelun käytön tehostaminen
- sisäisen puhelinluettelon eli HelpNetin tietojen päivitys ja puutteiden lisäys esim. henkilöstön työtehtävistä
- tutustuminen muiden tahojen palvelutarjontaan, tutustumiskäynnit
 - avaimet käteen palvelu.

6 JOHTOPÄÄTÖKSET

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää millaisia lupia ja ilmoituksia päiväkotiyrittäjän tulee laatia ennen yrityksen toimitilojen käyttöönottoa. Tarkoituksena oli kartoittaa myös kaupunkirakenteen toimialan asiakaspalvelun nykytilanne sekä kehittää asiakaspalvelua ja parantaa asiakastyytyvyyttä yrittäjän näkökulmasta. Koska yrittäjillä on suuri taloudellinen merkitys kuntataloudelle, yrittäjien asiakaspalvelua tulisi siten kehittää enemmän palvelevampaan suuntaan myös kaupunkirakenteen toimialalla. Tässä opinnäytetyössä on kartoitettu rakentamisen ja ympäristöterveydenhuollon palveluyksiköiden tarjoamia palveluja, lupia ja ilmoituksia millaisia heillä on tarjota päiväkotiyrittäjälle. Ko. asiakaspalveluprosessia on selkeytetty sekä työntekijän että asiakkaan näkökulmasta.

Opinnäytetyössä esille tulleita ongelmakohtia tulee jatkossa selvittää ja osasta toiminnoista sopia yhteiset pelisäännöt sekä laatia tehtävistä työohjeita, joiden noudattamiseen tulee myös sitoutua. On hyvä tiedostaa, että eri alojen yrittäjillä on hyvin erilaisia vaatimuksia tilatarpeilleen ja niitä säätelee oma lainsäädäntönsä mikä tekee kaikille PK-yrittäjille yhteisen toimintamallin tekemisen erittäin haastavaksi. Pelisääntöjä tai työohjeita laatiessa tulee huomioida, että kaupunkirakenteen organisaation eri palvelualueilla on muitakin palveluita mitä on tarjota niin aloittelevalle kuin olemassa olevalle yrittäjälle. Tämän työn yhteydessä esille tulleiden kipupisteiden kaltaisia tilanteita löytynee myös monien muidenkin organisaatioiden väliltä, mutta tässä työssä ei niitä ollut tarkoitus tutkia.

Syksyllä 2014 kaupunkirakenteen johtoryhmässä päätettiin palveluyksiköiden yrittäjäasiantuntijoista palveluittain; rakennuslupa-, ympäristöterveys-, ympäristönsuojelu-, kaavoitus-, sekä tontti- ja maankäyttöpalvelut eli yksi asiantuntija / palveluyksikkö, joiden tehtävänä on toimia asiantuntijoina yrittäjien vaativissa erityiskysymyksissä. Näiden asiantuntijoiden toimenkuvat ja prosessit mistä he vastaavat tulisi jatkossa myös selkeyttää kokonaisuudessaan ennen kuin yrittäjille perustetaan keskitettyä asiointi- tai lupapalvelupistettä esim. palvelupiste Hannikaiseen.

Yrittäjien yhteyshenkilön esim. palvelupiste Hannikaisessa tulisi olla tieto kaikista mahdollisista palveluista mitä kaupunkirakenteella on tarjota, sekä luvista tai ilmoituksista mitä niihin liittyy ja ymmärtää myös niihin liittyvät prosessit. Tällöin yhteyshenkilön olisi mahdollista selvittää yrittäjän tarpeet kattavammin, jolloin voidaan tarjota asiantuntevaa tietotaitoa sekä auttaa mm. lupien ja ilmoitusten hakemisessa. Jos prosessit ja niihin kuuluvat tehtävät toimintoineen eivät ole selkeitä itse työntekijöille, on niitä vaikea selvittää myöskään asiakkaille. Prosessin tehostaminen viranomaistoiminnassa ja asiakaspalvelun sujuvoittaminen vähentää yksittäisiä kontakteja ja niin ollen kokonaiskustannuksetkin tulisivat mahdollisesti vähentymään. Mahdollinen keskitetyn yrittäjien asiointipiste ja sen rakentuminen sille määritellyine tehtävineen tulisi palvelemaan ja tarjoamaan palveluja kattavammin ja laadukkaammin yrittäjille mikäli viranomaisten keskinäiset tehtävälinjaukset olisivat selkeät. Tämä vaikuttaa myös tulevan palvelun laatuun ja luotettavuuteen.

7 POHDINTA JA LOPPUSANAT

Opinnäytetyön tekeminen oli haasteellista johtuen mm. asiakaspalveluryhmän jäsenillä samanaikaisesti meneillään olleiden muiden projektien tai hankkeiden päällekkäisyyksistä mitä he tekivät oman varsinaisen työnsä ohella. Haasteellisuutta lisäsi myös opinnäytetyön tekemisen aikana tapahtuneet kaupunkirakenteen toimialan organisaation muutokset sekä myös projektissa mukana olleiden eri asiantuntijoiden työkiireet. Asiakaspalveluprojektin palaverien ajankohtia oli hankala sovitella siten, että olisi saatu kaikki tarvittavat asiantuntijat yhtä aikaa paikalle. Vastuu hankkeen etenemisestä oli loppujen lopuksi lähes yksin minun hoidettavana.

Asiakkaan eli tässä esimerkissä päiväkotiyrittäjän tarpeiden selvittäminen ja siihen liittyvien tarvittavien palveluiden ja tietojen etsiminen oli myös itselleni haasteellista. Sain itse tuntea konkreettisesti asiakaspalvelumme ongelman ja puutteet. Tietojen hakeminen ja vastausten saaminen eteni väliin verkkaisesti ja tuntui olevan kovankin työn takana. Tiedustellessani palveluista myös henkilökohtaisesti yksittäisiltä viranhaltijoilta, saamani tieto käsitti yleensä pelkästään ko. henkilön vastuulla olevan ja hänen tehtäviinsä liittyvän toiminnon ja palvelun. Tosin henkilökohtaisesti saamani palvelu ja tieto olivat erittäin asiantuntevaa.

Lupaprosessien kokonaisuuksien, niihin liittyvien lupien ja ilmoitusten selvittäminen myös itselleni oli opinnäytetyön ylivoimaisesti eniten työtä ja aikaa vaativa työvaihe. Opinnäytetyöni tekemisen aikana osaan palveluista ja toiminnallisista puutteista ja/tai ongelmakohtista tehtiin jo parannuksia minkä vuoksi välillä oli vaikea hahmottaa mitä työn tutkintavaiheessa esille tulleita kehitysehdotuksia voi tässä enää mainita. Mutta kuten mainitsin, vain osaan palveluista on tehty parannuksia. Kun tässä työssä esille tulleita kehitysehdotuksia sovelletaan käytännön työhön ja otetaan käyttöön, saadaan aikaiseksi yrittäjyysmyönteisempi, sujuva ja laadukas asiakaspalvelukokonaisuus.

LÄHDELUETTELO

ELILNTARVIKELAKI 23/2006, 13§ [verkkoaineisto]. [viitattu 2015-03-12] Saatavissa:
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2006/20060023#L2P13>

Jyvaskyla.fi a. [verkkoaineisto]. [viitattu 2015-04-22] Saatavissa:
<http://www.jyvaskyla.fi/kaupunkirakennepalvelut/hannikainen>

Jyvaskyla.fi b. [verkkoaineisto]. [viitattu 2015-04-06] Saatavissa:
<http://www.jyvaskyla.fi/kaupunkirakennepalvelut/sahkoinenpalvelu>

Jyvaskyla.fi c. [verkkoaineisto]. [viitattu 2015-04-06] Saatavissa:
http://www.jyvaskyla.fi/rakennus/ohjeet/ennakko_ohjaus

Jyvaskyla.fi d. [verkkoaineisto]. [viitattu 2015-01-15] Saatavissa:
<http://www.jyvaskyla.fi/rakennus/rakennusjarjestys>

Jyvaskyla.fi e. [verkkoaineisto]. [viitattu 2015-04-10] Saatavissa:
<http://www.jyvaskyla.fi/kaupunkirakennepalvelut>

KULUTTAJATURVALLISUUSLAKI 920/2011, 6§ [verkkoaineisto]. [viitattu 2015-03-12] Saatavissa:
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2011/20110920>

Kunnat.net. [verkkoaineisto]. [viitattu 2015-04-22] Saatavissa:
<http://www.kunnat.net/fi/asiantuntijapalvelut/tyk/asiakaspalvelut/sahkoisetpalvelut/Sivut/default.aspx>

Mpy.fi. [verkkoaineisto]. [viitattu 2015-05-20] Saatavissa: <http://www.mpy.fi/lync-viestintaratkaisu>

Finnchat.com. [verkkoaineisto]. [viitattu 2015-05-25] Saatavissa: <http://www.finnchat.com/>

Oma.Jyvaskyla.fi [verkkoaineisto]. [viitattu 2015-04-22] Saatavissa:
<https://oma.jyvaskyla.fi/PSCWeb/psc>

Omavalvontasuunnitelma. Ohje keskus-, laitos- ja tarjoilukeittiöille sekä ravintoloille omavalvontasuunnitelman laatimiseksi [verkkoaineisto]. [viitattu 2015-03-12] Saatavissa:
<http://www.jyvaskyla.fi/ymparisto/terveys/ilmoituksetjahakemukset/elintarvikkeet>

RANTANEN, Tarja. 2013. Kunnan asiakaspalvelu. Helsinki: Lönnberg Print & Promo

TERVEYDENSUOJELULAKI 763/1994, 13§ [verkkoaineisto]. [viitattu 2015-03-12] Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1994/19940763>

Valvira. fi. [verkkoaineisto]. [viitattu 2015-04-22] Saatavissa: <http://www.valvira.fi>
Polku: Valvira.fi. Ohjaus ja valvonta. Ympäristöterveydenhuolto. Ympäristöterveydenhuollon laatu-
järjestelmä.

Yrittajat.fi a. [verkkoaineisto]. [viitattu 2014-11-20]
Saatavissa: <http://www.yrittajat.fi/File/24abeacd-639e-4616-bcac-91998d977e0f/E-Kraportti.pdf>

Yrittajat.fi b. [verkkoaineisto]. [viitattu 2014-09-17] Saatavissa: <http://www.yrittajat.fi/>
Polku: Yrittajat.fi. Minustako yrittäjä. Toimitilat yritykselle.

KUVIO JA KUVALUETTELO

KUVIO 1. Toimitilojen valintaan ja hankintapäätökseen vaikuttavia tekijöitä (A. Heikkinen, 2014)

KUVIO 2. Kaupunkirakenteen organisaatio 2015. (Jyväskylän kaupungin sisäinen verkkoaineisto)

KUVIO 3. Prosessikaavio 1/2 – Ympäristöterveydenhuollon luvat ja ilmoitukset (A. Heikkinen, 2014)

KUVIO 4. Prosessikaavio 2/2 – Rakennusvalvonnan luvat ja toimenpiteet (A. Heikkinen, 2014)

KUVA 1. Palvelupiste Hannikaisen asiakastila (Jenna Oksanen, 2012) (Jyväskylän kaupungin kuva-
pankki)

KUVA 2. Rakentajantalo (Anne Heikkinen, 2014)

KUVA 3. Palvelupiste Hannikaisen pohjapiirros (Anne Heikkinen, 2015)

TAULUKOT

TAULUKKO 1. Prosessin aikataulu (Anne Heikkinen, 2014)



Kutsu asiakasraatiin PÄIVÄKODIN PERUSTAMINEN JYVÄSKYLÄN KAUPUNGISSA

Aika: maanantai 27.10.2014, klo 16.00
Paikka: [Rakentajantalo, Hannikaisenkatu 17](#), kokoustila Vire 6. krs

Kutsutut: **Yrittäjät:**

Päiväkoti 1 yrittäjä
Päiväkoti 2 yrittäjä
Perhepäivähoito 3 yrittäjä
Päiväkoti 4 yrittäjä

Kaupunkirakennepalvelut:

- *Johdon tuki ja erityispalvelut / talous ja hallintopäällikkö*
- *Palvelupiste Hannikainen, palveluesimies*
- *Ympäristöterveydenhuolto, johtava ympäristöterveystarkastaja*
- *Ympäristöterveydenhuolto, ympäristöterveystarkastaja*
- *Rakennusvalvonta, lupainsinööri*

Tausta

Asiakaspalvelun kehittäminen on yksi yhteisistä kehittämishankkeista Jyväskylän kaupungissa.

”Yrityksen/päiväkodin perustaminen” liittyy Kaupunkirakennepalvelujen asiakaspalveluprosessit hankkeeseen.

Kaupunkirakennepalvelujen henkilöstöstä koottu asiakaspalveluryhmä ja ko. prosessin asiantuntijat ovat kuvanneet ja mallintaneet nykytilan mukaisen kuvauksen **päiväkodin perustamisen lupaprosessista**.

Miksi asiakasraati?

Asiakasraadın tarkoitus on selvittää päiväkodin perustamisen asiakastarpeet, käydä toimintaa läpi asiakkaan näkökulmasta ja arvioida mm. toiminnan etenemistä, sen tekijöitä ja työtehtävien suoritusjärjestystä sekä saada esiin kehittämisen kohteita ja ideoita paremman palvelun toteuttamiseksi.

Ohessa kysymyksiä mitä voi ennen asiakasraatia valmistella ja ideoida:

1. *Mieti kolme (3) kriittistä kohtaa, joita olet joutunut kohtaamaan päiväkodin perustamisessa ja lupaprosessissa?*
2. *Mieti kolme (3) kehittämisideaa ja mahdollisia muiden kaupunkien hyviä käytänteitä.*

Tervetuloa mukaan!

Asiakkaillemme tarjoamme osallistumisesta teatteriliput Jyväskylän kaupungin teatteriin. Ilmainen pysäköinti klo 16 jälkeen os. Hannikaisenkatu 10 (rakentajantaloa vastapäätä). Tilaisuudessa on kahvitarjoilu!

Lisätietoa prosessista sähköpostin liitteinä olevissa tiedostoissa.

Ilmoittautuminen

Varmistathan tulemisesi joko sähköpostitse anne.heikkinen@jkl.fi tai puh. 0408406460 keskiviikkoon 22.10.2014 klo 16 mennessä ystävällisesti Anne Heikkinen p. 040 840 6460





Asiakasraati YRITYKSEN PERUSTAMINEN (päiväkoti)

Aika 27.10.2014 klo 16:00 – 17:30
Paikka Rakentajantalo, Hannikaisenkatu 17, Vire 6. krs

Paikalla: **Yrittäjät:**

Päiväkoti 1 yrittäjä
Päiväkoti 2 yrittäjä
Perhepäivähoito 3 yrittäjä
Päiväkoti 4 yrittäjä

Kaupunkirakennepalvelut:

- *Palvelupiste Hannikainen, palveluesimies*
- *Ympäristöterveydenhuolto, johtava ympäristöterveystarkastaja*
- *Ympäristöterveydenhuolto, ympäristöterveystarkastaja*
- *Rakennusvalvonta, lupainsinööri*

Asiakasraatiin oli kutsuttu neljä yrittäjää, joilla oli yritystoimintaa ja jotka olivat perustaneet yhden tai useampia yrityksiä Jyväskylän seudulle.

Miksi asiakasraati?

Asiakasraadın tarkoitus oli selvittää päiväkodin perustamisen asiakastarpeet, käydä toimintaa läpi asiakkaan näkökulmasta ja arvioida mm. toiminnan etenemistä, sen tekijöitä ja työtehtävien suoritusjärjestystä sekä saada esiin kehittämisen kohteita ja ideoita paremman palvelun toteuttamiseksi.

Asiakasraadın palautteet ja kommentit: (sinisellä järjestäjän esitystä tai palautteita)

KL esitteli projektia ja kävi läpi aikaansaannokset: prosessikaavion, aikataulun sekä yhteyshenkilötiedot.

Keskusteltiin ympäristöterveyshuollon hakemuksesta

- mikä hakemus, ei ole mitään hakemusta?

Hakemuksella tarkoitetaan ympäristöterveyshuollon ilmoitusta (Kirsti)

Yrittäjä kertoi näkemyksensä miten asia etenee:

Ennen yrityksen perustamista selvitettiin missä on tarvetta päivähoidolle?

Selvisi, että Väinölän alueella missä oli Y-tontti tarjolla.

Tehtiin alustavat piirustukset mitkä laitettiin terveystarkastajan lausunnolle.



Lausunnon saamisen jälkeen haettiin rakennuslupaa. Prosessin etenemisen myötä on laadittu ilmoitukset.

- tehty useita yrityksiä ja joka kerta uusi juttu on yhtä vaikeaa
- voisiko olla yksi viranomainen joka olisi heti alusta asti mukana, hanke etenisi nopeammin ja ensiyritykselle helpompaa
- toivoisin tiiviimpää yhteistyötä viranomaisen kanssa
- voisiko olla jonkinlainen hakemus valmiina, missä perustiedot ja kaikki, ei tarvitsisi täyttää useita lomakkeita
- riippuen tilanteesta ja toimitiloista, otetaanko yhteys ensimmäisen kerran ympäristöterveydenhuoltoon vai rakennusvalvontaan? Ei aina tiedä
- riippuu henkilöstä miten palvelee, aina erilaista
- yleensä otetaan yhteys ensimmäisenä ympäristöterveyshuoltoon
- olisi hienoa saada asiakaspalvelijalta ns. starttiohjeet
- s- postilla on saanut monta asiaa selvitettyä

Yrittäjän esimerkki:

Vuokrasin toimitilat (kaupungin tilapalvelusta) missä oli aikaisemminkin toiminut päiväkotitilalla väliaikaisella toimijaluvalla. Terveystarkastajat hyväksyivät ko. tilat käyttöön.

Tiloihin tehtiin ilmastointimittaukset minkä mittaustuloksia rakennusvalvonnassa ei hyväksytty. Tilapalvelu oli teettänyt tutkimukset ja mittaukset. Suunnitelmat ilmastoinnin korjaamiseksi oli laadittu. Todettiin, että ongelma oli vain yhdessä huoneessa, nukkumatilassa. Rakennusvalvonnan mukaan yksittäisen huoneen ilmastoinnin korjaaminen ei käynyt vaan ilmastointiremontti olisi tullut tehdä koko rakennukseen. Kysymyksessä oli vanha talo. Koko talon remontti olisi tullut liian kalliiksi. Yritystä ei täten tultu perustamaan ko. toimitilaan.

➤ rakennusvalvonnan AK kertoi, että aikaisemmin oli käyttö lupa myönnetty väliaikaisella toimijaluvalla.

- RT-kortti laaja skaala 4...10m² (valvira), sovelletaan eri kunnissa eri lailla? Nykyisessä taloustilanteessa vain vielä kiristetään. Mitoitusta kiristetty 7 m²/lapsi, miksi tilaa pitää olla enemmän? Nostaa vuokraa. 42 isoja paikkaa, 20 m² 800 €. Jyväskylässä kattohinta 720 € kun muualla yli 800 €. Tuntuu pitkässä juoksussa.
- Mitä yhden neliön nostolla hyödytään?
- Onko lasten hyvinvointi yhdestä neliöstä kiinni?
- Mihin perustuu, pienille lapsille isompi tila vaikka isommat liikkuvat ja tarvitsevat enemmän tilaa?
- Miksi kaikkea tiukennetaan, miksi ei voi järkevöittää?
- esimerkiksi tiedetään, että on haettu toimilupa 21 lapsipaikkaiselle, toiminnassa on kuitenkin ylipaikoilla 25 lasta?
- PK:n (terveystarkastaja) kanssa yhteistyö on pelannut hyvin
- Linjausten pitää perustua johonkin
- Päätöksiä tehdään joskus ripeästi, esim. Jyväskylän palon jälkeen löydettiin tilapäiset toimitilat nopeasti

- Lupakuvista tulee tieto terv.huollolle, kuvissa on piirretty keittiö mikä ei kerro vielä tarkoitusta eli tehdäänkö tilassa ruokaa vai onko tilassa vain ruokailutarjoilu?
- keittiövaatimukset kasvaa
- tarjoilukeittiö, kuumennuskeittiö, valmistuskeittiö

- homma on toiminut kokonaisuudessaan ihan hyvin

- voisiko olla henkilökohtainen ajanvaraus, yhdessä katsottaisiin piirustukset?

- rakennusvalvonnan kanssa oli haastavampaa asioida/toimia

- valmiissa toimitiloissakin rakennuslupa-asiat on hepreaa

- eri kunnissa erilaiset toimintatavat, poikkeavat toisistaan

- päivähoiton palvelukeskus puuttuu prosessikaavion sidosryhmistä mikä on yleensä ensimmäinen yhteydenottoaika

- ko. prosessiin on mennyt yleensä aikaa noin 3 kk

- uudisrakentaminen on asia erikseen siihen menee useita kuukausia aikaa

- viranomaiset ovat yleensä osanneet joustaa jos on kiire toiminnan aloittamiseksi

- joskus toiminta on aloitettu ilman lupia jolloin on pitänyt pyytää hakemaan jälkikäteen lupa-asiat kuntoon (Kirsti)

- messutoimistona käytetty uusi päiväkotikiinteistö saatiin nopeasti käyttöön, tarkastukset tehtiin ennen messujen alkua mikä oli hyvä juttu

- yrityksiä on perustettu Jyväskylän lisäksi mm. Varkauteen, Kuopioon ja Porvooseen. Jyväskylä voisi ottaa mallia esim. Kuopio ja Porvoo hoitunut ”avaimet käteen” periaatteella.

Tämän asiakasraadin jälkeen yrittäjien kommentit ja palautteet analysoidaan, käydään asiantuntijaryhmän kanssa läpi ja sovitaan parannus- ja kehitystoimenpiteistä.



MUISTIO 5.12.2014

**krp:n asiakaspalveluprosessi
YRITYKSEN PERUSTAMINEN (päiväkoti)**

Asiakasraadın analyysipalaveri

Aika 19.11.2014 klo 10:00 – 11:30

Paikalla: *PJ Johdon tuki ja erityispalvelut / taloushallintopäällikkö*
Siht. Palvelupiste Hannikainen, palveluesimies
Ympäristöterveydenhuolto, ympäristöterveystarkastaja 1
Ympäristöterveydenhuolto, ympäristöterveystarkastaja 2
Rakennusvalvonta, lupainsinööri

1. Asiakasraadın palautteet ja kommentit

Käytiin *puheenjohtajan* johdolla läpi asiakasraadista saatuja palautteita ja keskusteltiin kehittämissideista.

2. Tuotokset, ongelmat ja tarpeet, vastausten/kommenttien analysointi

- 2.1. **Prosessin muutostarve:** tutustutaan muiden toimintaan (asiakasraatilaisten mainitsemat Kuopion ja Porvoon mallit ”*yksi puhelinsoitto riittää?*”)
- 2.2. **RT-kortin mukaiset, PK-yritykseen määritellyt toimintaneliöt:** Todettiin, että eri kunnissa eri käytäntö, usein ymp.henkilöstä kiinni – tulkinta erilaista. Myös rakennusvalvonnassa tulkinta erilaista, yl. myönnetään ympäristöterveyshuollon lausunnon perusteella –tulee osata huomioida myös ikärakenne, terveyshaitan mahdollisuudet eliminoidaan yms.
 - **päiväkotien lupien myöntämisedellytykset** UT / JKL rakennusvalvonta
- 2.3. **Hakemukset:** yhtenäiseksi, yksinkertaisemmaksi ja samaan järjestelmään. Tällä hetkellä otsikot eriävät itse hakemuksista (ohjeistus [www-sivuilla](#)). Hakemuksissa on myös useita hakuvaihtoehtoja jotka eivät selviä ohjeistuksissa / yksi hakemus?
 - Anne kartoittaa onko mahdollista Tekla-Trimblen lupasovelluksessa vai miten on kaupungin uusi sähköinen lomakepalvelu, kumpaan parempi ja käytännöllisempi yms.
 - Miten saataisiin asiakkaan kanssa sovitut asiat helpommin kaikkien ko. lupa-asian kanssa tekemisissä olevien tietoon, automaattisesti?
 - Sovitaan palaveri yhtenäisten/selkeiden lomakkeiden luomiseksi**Nettisivujen päivitys:** Anne selvittää JS:n kanssa.
mm. puutteellisia yhteystietoja esim. puhelinnumerot tulisi mainita palveluittain, ei henkilöiden nimillä. Toimiston palvelunumerot puuttuvat.
- 2.4. **Henkilökohtainen ajanvaraus** > ohjataan suunnitteluvaiheessa?
 - jatkosuunnittelu



- 2.5. **Puhelinpalvelun keskittäminen:** keskitetään, miten/mitä Hannikaisessa palveltaisiin?
>>> ”yksi puhelinsoitto riittää”
ElisaHelpNetin tiedot: päivitetään, mm. palveluittain ja sijaisuus lisätään
> Jouluuun mennessä!

3. Esille tulleita asioita

- miten palvelu poikkeustilanteissa ns. kriisitapauksissa virka-ajan jälkeen? Kriisipuhelin?
- RT kortti ei ole ”sitova” vaan katsotaan että projekti on esim tapauskohtaisesti hyväksyttävissä. Terveyshaitat otettava aina huomioon (melu, hygienia-asiat...)
- puheluita/keskusteluja joudutaan myös keskenään käymään useita riippuen tapauksesta
- neliöt jos ymp.t esittää tiettyjä rakvassa katsotaan ja tarvittaessa muutetaan suunnitelmia (mikä lasketaan hyötyalaksi mikä toiminta-alaksi yms.)
- LVI-suunnitelmat tarkistetaan automaattisesti pk-toimintaa varten, tähän voidaan luottaa
- Asiakkaan palvelukokemukset yleisesti ottaen positiivisia
- Sisäinen tiedotus ja viestitys tulisi saada paremmin toimimaan. Usein asiat jäävät vain tietyn henkilön muistin varaan. Voisiko tähän olla joku järjestelmä/systeemi?
- omille käsittelijöille tulisi laatia selkeämmät ja yhtenäisemmät toimintaohjeet ja pelisäännöt. Kaikille ketkä ko. prosessin kanssa toimivat.
- suunnittelua tulee korostaa
- KL käy kerta viikkoon läpi rakvalaisten kanssa
- tutustuminen toisten kaupunkien vastaavaan toimintaan

4. Seuraavaksi:

- palaveri lomakkeista (Anne sopii)
- nettisivujen yhteystiedot päivitetään (Anne ja JaJS)
- ElisaHelpNetin tiedot päivitetään
- Porvoon ja Kuopion toimintamallit (Anne tsekkaa)
- Hannikaisen palveluja

5.12.2014

Muistio: Anne Heikkinen