

Vastaus valtuustoaloitteeseen yhden palvelupisteen kautta toteutettavasta palveluohjauksesta

Kuopion Keskustan valtuustoryhmä ja muut allekirjoittaneet valtuutetut (kaikkiaan yhteensä 22) ovat 22.3.2021 allekirjoittaneet aloitteen koskien yhden kattavat aukioloajat omaavan palvelupisteen kehittämistä, jonka avulla turvataan palveluiden saatavuus ja saavutettavuus.

Markkinoinnin ja viestinnän sekä kaupunkiympäristön palvelualueen lausunto

Kuopion kaupunginvaltuustossa 22.3.2021 jätetyssä valtuustoaloitteessa esitetään kaupungille perustettavaksi yhden palvelupisteen kautta toteutettavan palveluohjauksen järjestämistä. Kuopion kaupunki avasi 1.4.2017 yhden palvelupisteen periaatteella toimivan Kuopio Info palvelupisteen kauppakeskus Apajaan. Kuopio infon kautta tarjottiin kuntalaisille helposti saavutettavassa pisteessä kaupungin ydinkeskustassa palveluneuvontaa kaikkia kaupungin palveluita koskien. Palvelupisteessä tarjottiin myös muuttajaneuvontaa sekä matkailuneuvontaa.

Vuoden 2021 alussa Infon palveluneuvonta kytkettiin osaksi valtuustotalon asiakaspalvelua. Käyntiasioinnin rinnalla kaupunki tarjoaa keskitettyä asiakaspalvelua puhelupalvelukeskuksen puhelinasioinnin välityksellä. Puhelupalvelukeskuksen asiakaspalveluun on kytketty myös Kuopio Chat kanavan palvelu. Chat kanavaa on tarkoitus jatkossa kehittää chatbot -palveluksi, jolloin palvelu voisi toimia 24/7 periaatteella automaattisesti. Synergiaedun saavuttamiseksi puhelinasioinnin, käyntiasioinnin sekä sähköisen asioinnin asiakaspalvelut on Kuopion kaupungilla vuonna 2020 keskitetty kaupunkiympäristön palvelualueen alaisuuteen, jossa niitä voidaan kehittää huomioon ottaen myös liitoskuntien palveluohjauksen tarpeet.

Tulevaisuudessa kaupunginosapalvelut muuttuvat monipalvelupisteiksi ja yhdistyvät mahdollisuuksien mukaan esim. kirjastoihin. Nilsiässä tämä toimintamalli on jo käytössä ja palvelupiste on toiminut hyvin kirjaston yhteydessä. Tällä hetkellä kaupungin käyntiasiointipisteet ovat seuraavat: Valtuustotalo, Nilsiän monipalvelupiste kirjastolla sekä Maaninkatalo.

Kesästä 2021 lähtien matkailun sesonkiaikoina asukkaita ja matkailijoita opastavat liikkuvat matkailuneuvojat. Heidän pysyvät tukikohdat ovat Valtuustotalolla ja KANTTI kohtaamossa. Matkailuneuvojat liikkuvat sataman (vierasvenepalvelut) ja torin välimaastossa sekä mahdollisissa tapahtumissa. He neuvovat matkailijoita ja kuntalaisia myös puhelimitse ja verkon kautta. Kävijämäärät Kuopio Infossa olivat jo ennen koronapandemiaa matkailijoiden kesäaikaa lukuun ottamatta erittäin vähäisiä. Uudella palvelulla on tarkoitus kesäaikana palvella paremmin asiakkaita liikkumalla siellä, missä asiakkaat ovat.

Käyntiasiointi on vähentynyt kaikissa asiakaspalvelupisteissä. Tähän on vaikuttanut mm. etätyön lisääntyminen, sillä asiantuntijoiden etätyön myötä asiakkaat ovat ottaneet käyttöön sähköiset kanavat ja palvelut,

esim. lupa- ja varauspalvelu (rakennusluvat, venepaikat- ja viljelypalstat). Lisäksi joukkoliikenteen matkakorttien lataaminen ja ostaminen verkko-kaupassa on lisääntynyt.

Asiakasmääriltään merkittävin kuntalaisten palveluohjauksen kanava on kuopio.fi verkkosivusto, joka on käytettävissä myös mobiilisti älypuhelinlaitteella. Viimeisin 7 päivän kävijäanalytiikka osoittaa, että sivustolla on lähes 100.000 vierailua viikkotasolla ja yli 50.000 yksittäistä kävijää. Sivuston kautta tarjotaan kuntalaisille keskeiset tiedot kaupungin palveluista. Nämä kaupungin palvelutiedot välittyvät myös valtakunnalliseen suomi.fi palveluportaaliin, jonka kautta löytyy kaikkien kuntien keskeiset palvelutiedot. Asiakkaiden valmius ja tahtotila käyttää sähköisiä palveluita on jatkuvasti kasvanut ja kasvaa edelleen. Kuopion kaupungissa on käynnissä lukuisia digitalisointiin kytkeytyviä hankkeita. Helmikuussa 2021 käynnistettiin OmaKunta-hanke, jossa kootaan kaupungin sähköiset palvelut yhdelle alustalle ja kehitetään kaupungin sähköisiä asiointipalveluita osana kuopio.fi verkkosivustoa. Hankkeessa ovat mukana kaikki kaupungin palvelualueet.

Puheluiden määrät vaihtelevat asiakaspalvelussa paljon päivittäin ja sesongin mukaan. Puhelut liittyvät hyvin usein tiedon etsimiseen verkkosivulta. Tämän vuoksi kaupungin verkkosivujen tekninen ja sisällöllinen toimivuus on asiakkaiden kannalta keskeistä. Kuopion kaupunki käynnistää tänä vuonna verkkosivuston uudistamisen konseptoinnin, tavoitteenaan uudistaa kaupungin verkkosivusto teknisesti ja sisällöllisesti ajanmukaiseksi seuraavan kahden vuoden aikana. Verkkooasiointimäärien vuoksi on tärkeää kehittää kaupungin verkkosivustoa suurimpana tietoaalustana, luoda kytkös sähköisten palveluiden alustaan ja kehittää monikanavaista asiakaspalvelua. Näihin tietolähteisiin tukeutuu myös fyysisen asiakaspalvelun neuvonta ja opastus. Hajautetusti neuvontaa tulisi voida antaa kaikista kaupungin asiakaspalvelupisteistä nojautumalla verkkosivujen tietopohjaan. Verkkooasiointin kehittyminen mahdollistaa ajasta ja paikasta riippumattomat palvelut. Tätä tukevat OmaKunta-hanke sekä muut kaupungin digitalisaatiohankkeet.

Viiteaineisto 2 3030/2021 Valtuustoaloite

Valmistelija
Kirsi Soininen puh. +358 17 18 2020
Anne Simonen-Ruuskanen puh. +358 44 718 5116
Jaana Marita Huttunen puh. +358 44 718 5042
Petri Kervola puh. +358 44 18 2062
etunimi.sukunimi(at)kuopio.fi

Päätösehdotus Kaupunginjohtaja Jarmo Pirhonen

Kaupunginhallitus esittää kaupunginvaltuustolle, että se merkitsee saadun selvityksen tiedoksi vastauksena valtuustoaloitteeseen.

Päätös Kaupunginhallitus hyväksyi yksimielisesti kaupunginjohtajan tekemän päätösehdotuksen.

KUOPIO

Kuopion kaupunki
Kaupunginhallitus

Pöytäkirja

17.05.2021

17/2021

3 (4)

192 §

KUOPIO

Kuopion kaupunki
Kaupunginhallitus

Pöytäkirja

17.05.2021

17/2021 4 (4)

192 §