



# Projektisuunnitelma

SISÄINEN

Porin kaupungin ja Senaatti-kiinteistöjen asiakaspalveluprojekti ja  
Porin kaupungin asiakaspalvelun kehittäminen

12.8.2021

12.8.2021

## Sisällys

PROJEKTIKUVAUS.....	3
LÄHTÖTILANNE.....	4
TAVOITTEET.....	7
PROJEKTIN HALLINTA .....	8
PORIN LEIJONA OHJAUSRYHMÄ.....	8
PROJEKTIN ORGANISOINTI .....	9
PROJEKTIRYHMÄ .....	9
ASIAKASPALVELU-ALATYÖRYHMÄ .....	9
SÄHKÖISEN ASIOINNIN KEHITTÄMINEN -ALATYÖRYHMÄ.....	10
SISÄINEN PALVELUPISTE -ALATYÖRYHMÄ .....	10
YHTEISTYÖRYHMÄ ASIAKASPALVELUT (PORI JA SENAATTI) .....	10
OSAPROJEKTI 1: PALVELUMUOTOILU 2 - YHTEISASIAKASPALVELUN TOIMINTAMALLIN JA VISION TOTEUTUSSUUNNITTELU .....	11
OSAPROJEKTI 2: SOSIAALITURVAN JA SOSIAALIPALVELUJEN PALVELUKESKUS / KELA-YHTEISTYÖ .....	14
OSAPROJEKTI 3: OHJAAMON JA TYÖLLISYSPALVELUIDEN (ALLE 30-VUOTIAIDEN) UUDET TILAT .....	16
OSAPROJEKTI 4: ASIAKASPALVELUSTRATEGIA JA ASIAKASPALVELUN KOKONAISUUDEN HALLINNAN KOORDINOINTI .....	17
OSAPROJEKTI 5: METKU-TUTKIMUSHANKE: MERKITYKSELLINEN TYÖ ASIAKASARVON LUOMISESSA KUNTIEN PALVELUISSA .....	18
OSAPROJEKTI 6: ETÄYHTEYSASIOINTI.....	19
AIKATAULU.....	19
YHTEISET TILAT JA PALVELUT ASIAKASPALVELUSSA .....	21
POSTITALON PORIN KAUPUNGIN TOIMIJAT.....	23
VIESTINTÄ.....	24
SISÄINEN VIESTINTÄ .....	24
ULKONEN VIESTINTÄ .....	24
MUUTOSJOHTAMINEN .....	25
MUUTOKSEN LÄPIVIENNIN PERIAATTEET.....	26
MUUTOSJOHTAMISEN TEHTÄVÄT .....	26
PROJEKTIN TOIMENPIDESUUNNITELMA.....	28
BUDJETTI, KUSTANNUSSEURANTA JA OHJAUS .....	36
PROJEKTIDOKUMENTTIEN HALLINTA JA RAPORTOINTI .....	36
RISKIT JA RISKIENHALLINTA .....	36
PROJEKTIN PÄÄTTYMINEN JA SEURANTA.....	36

12.8.2021

---

## Projektikuvaus

Tämä asiakirja on laadittu kuvaamaan Porin kaupungin ja Senaatti-kiinteistöjen Yhteiset toimitilat -hankeen sisäistä Asiakaspalvelut-projektia sekä Porin kaupungin asiakaspalvelun kehittämistä. Projektissa luodaan muun muassa palvelumuotoilun avulla uusi asiakaskonsepti ja toimintamalli, alustava tilasuunnitelma sekä selvitetään kaupungin asiakaspalvelujen nykytilanne ja tulevaisuudennäkymät. Lisäksi projektissa kartoitetaan ja suunnitellaan kaupungin asiakaspalveluiden sijoittumista yhdessä valtion asiakaspalveluiden kanssa.

Asiakaspalvelu-projektia organisoidaan yhteistyössä sisäisten työryhmien kanssa sekä projektin yhteiset prosessit organisoidaan yhdessä Senaatti-kiinteistöjen kanssa.

Asiakaspalvelukonseptin, toimintamallin, tilaohjelman ja tilaohjelman suunnittelu ja toteutus toteutetaan Palvelumuotoiluhankkeen avulla yhteistyössä Senaatin kanssa. Konsulttina palvelumuotoiluissa toimii Pentagon Design ja tilaohjelmassa Workspace.

**Asiakirja toimii projektin sisäisen työskentelyn tukena ja kohtaa ”Projektin toimenpidesuunnitelma” ylläpidetään sitä mukaa, kun toimenpiteet tarkentuvat ja valmistuvat. Samoin työryhmien kokoonpanot tarkentuvat syksyllä 2021.**

12.8.2021

---

## Lähtötilanne

Kaupungissa on keskitetty palvelupiste Porina, joka palvelee kuntalaisia teknisen- sekä ympäristö- ja lupapalvelut -toimialojen lupa-, neuvonta- ja asiakaspalvelutehtävissä. Toimialojen asiakaspalvelua ja asiantuntija- ja erityisasiantuntijaneuvontaa on sijoitettu toimintayksiköiden omiin toimipisteisiin.

Asiakaspalvelua annetaan Porin kaupungilla monikanavaisesti (henkilökohtaiset käynnit, sähköinen asiointi ja lomakkeet, some) 16 eri osoitteessa. Henkilökohtaisia asiakaskäyntejä on yhteisesti vuodessa noin 80.000 kappaletta.

### Yrjönkatu 6:n tilat (Postitalo)

Suomen Erillisverkot Oy on laatinut kiinteistön omistajan roolissa oman hankesuunnitelmansa. Porin kaupungin tuleva vuokra-ala on noin 1300m<sup>2</sup>. Tiloihin sijoitetaan yhteisasiakaspalvelu Porina (kaupungin henkilökunta), Visit Porin matkailuneuvonta, Työllisyyspalveluiden hallinnon ja aikuisasiakaspalvelu, Maaseutupalvelut, Pysäköintivalvonta ja Jätehuolto (huom. mahdollinen yhtiöittäminen) sekä Perusturvan palveluneuvontaa.

Postitalon rakennus tullaan peruskorjaamaan kauttaaltaan omistajan Suomen Erillisverkot Oy:n puolesta siten, että tilat olisivat käyttöönotettavissa alkuvuoden 2024 aikana. Kohteen päävuokralainen on Senaatti-kiinteistöt, joka alivuokraa tilat Porin kaupungille.

Yhteisasiakaspalvelun tilat vuokrataan Yrjönkatu 6:n tiloista Senaatti-kiinteistöltä, joka toimii päävuokralaisena Suomen Erillisverkot Oy:lle. Tilasuunnitelmat ja tilaohjelma sisältyy vuokranantajan laatimaan erilliseen hankesuunnitelmaan. Rakennus jaetaan puolijulkiseen ja sisäiseen vyöhykkeeseen.

Hankkeessa suunnitellaan ja toteutetaan yhteistyössä Senaatti-kiinteistöjen, Senaatin alivuokralaisten ja Suomen Erillisverkot Oy:n kesken alla lueteltujen valtion virastojen yhteinen asiakaspalvelutila, kokouskeskus sekä monitilamallinen moderni työympäristö toimistotyölle Senaatti-kiinteistöjen luoman valtion työympäristökonseptin ja valtion toimitilastrategian mukaisesti.

Senaatin alivuokralaisena ovat seuraavat valtion virastot: Verohallinto, Digi- ja Väestötietovirasto (DVV), Valtion talous- ja henkilöstöhallinnon palvelukeskus (Palkeet), Maanmittauslaitos (MML), Valtion tieto- ja viestintätekniikkakeskus (Valtori), Aluehallintovirasto (AVI), Ruokavirasto, Taiteen edistämiskeskus (Taike), Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus (Sata ELY ja Var ELY), Kilpailu- ja kuluttajavirasto (KKV), TE-toimisto (TE), sekä Porin kaupunki.

### Asiakaspalvelustrategia

Asiakaspalvelun kehittämissuunnitelma, luonnos Asiakaspalvelustrategiasta on esitelty kaupunginhallitukselle kevään suunnittelukokouksessa 2021.

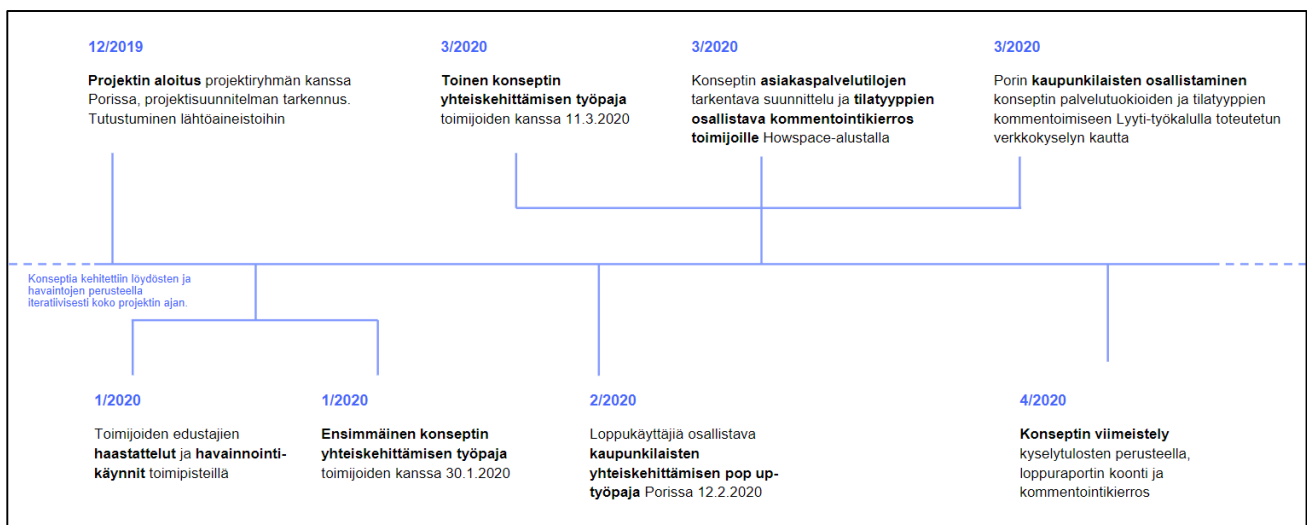
Tarkempi jatkon toimenpidesuunnitelma löytyy kohdasta Projektin toimenpidesuunnitelma, osaprojekti 5.

12.8.2021

## Palvelumuotoilu 1 - Asiakaspalvelukonsepti

Porin kaupunki ja Senaatti-kiinteistöt ovat yhteistyössä toteuttaneet Porin yhteisasiakaspalvelukonseptin. Projektissa määritettiin tavoiteltu käyntiasiakas- ja henkilöstökokemus, tarvittavat ratkaisut konseptin toteutumiseksi sekä asiakaspalvelutilojen alustavat tilatyypit. Konsepti tukee kokonaishankkeessa tarvittavan tilaohjelman laatimista sekä toimii työkaluna jatkosuunnittelussa.

Projekti toteutettiin yhteiskehittämällä Senaatti-kiinteistöjen, valtion virastojen, Porin kaupungin, hankkeen arkkitehdin sekä Porin kaupungin asukkaiden kanssa.



*Palvelumuotoilu 1 -projektin toteutuksen kulku.*

12.8.2021

## Kunta-Valtio Jalostamo -työpajasarja - Yhteisten ICT-järjestelmien yhteissuunnittelu

Työpajoissa tunnistettiin ICT-järjestelmien tarpeet ja toiminnallisuudet asiakaspolussa asiakkaan ja henkilöstön näkökulmasta, haasteet ja ratkaisut sekä ICT-työryhmän seuraavat askeleet.

ICT-työryhmän työskentely jatkuu syksyllä 2021.

2020	2021	2022	2023
<ul style="list-style-type: none"> <li>Yhteisen tavoitteen määrittely kaikkien talon toimijoiden kanssa ja validointi ohjausryhmällä.</li> <li>Ratkaista kuka vastaa siitä, että prosessi toteutuu saumattomasti yhteisaspan sisällön johtaminen)</li> <li>Selvittää virastoista osallistettavat henkilöt</li> <li>VM:n kanssa mahdollisten haasteiden läpikäynti</li> </ul>	<p><b>Yhteiset tehtävät</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Pamu2 ja järjestelmien palvelumuotoiluprojektien tarkempi suunnittelu, roolien ja vastuiden selkeyttäminen ja suunnitelma tiedonkulun varmistamiselle projektien välillä</li> </ul> <p><b>ICT-ryhmän tehtävät</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Hallinnollisten kuvioiden selvittäminen</li> <li>ICT-ryhmän osallistujien tunnistaminen ja heille viestintä</li> <li>Kokonaisuuden projektointi, roolien ja vastuiden määrittely ja viestiminen esteistä VM:lle</li> <li>Markkinakartoitus ja selvitystyö: mikä on järjestelmien osalta mahdollista ja mitä ei?</li> <li>Asiakastarpeiden kartoitus: mikä on järjestelmien osalta tarpeellista / mahdollista ja mitä ei? Mitä teette? (yhteistyössä pamu2 hankkeen kanssa)</li> </ul>	<p><b>Yhteiset tekemiset</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Asiakasymmärryksen syventäminen</li> <li>Mitä yhteisiä järjestelmiä ja laitteita tarvitaan, miten vastuut/roolit jakautuvat yhteiskäyttöisen asiakaspalvelun järjestelmien osalta</li> </ul> <p><b>Pamu 2 (toimintamalli) projekti</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Nykytilan kartoitus, mitä palveluja, kenelle, miten tuotetaan</li> <li>Asiakkaiden palvelukartan luominen</li> <li>Yhteisten toimintamallien muotoilu</li> </ul> <p><b>Järjestelmien palvelumuotoilu</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Järjestelmien nykytilan kartoitus</li> <li>Kysely toimijoille asiakasvarausjärjestelmä vaatimuksista</li> <li>Ajan-, tilan- ja palvelunvarausjärjestelmän toimintamalli</li> <li>Tietojärjestelmien yhteensovittaminen ja integraatiot, ml. tilavarausjärjestelmän ja asiakasohjausjärjestelmän välisen integraatio</li> <li>Eri järjestelmien toiminnallisuuksien yhteenvedo</li> </ul>	
			Kilpailutus, toteutus ja käyttöönotto
Tilahanke			

Jalostamo-työpajasarjan jatkotoimenpiteet.

### Pori Wörks -porilaisen työpäiväkokemuksen käsikirja

Kevään 2021 aikana laadittiin PoriWörks -porilaisen työpäiväkokemuksen käsikirjan ensimmäinen versio. Käsikirjaan on koottu asiakastyön ja tietotyön periaatteita ja tavoitteita eri teemojen alle. Teemoja ovat: vuorovaikutus ja yhteistyö, työyhteisötaidot, monipaikkainen työ, digitaaliset työkalut, osaaminen, työhyvinvointi ja asiakastyö. Käsikirjaa on laadittu osana kaupungin yhteiset toimitilat -hanketta tiiviissä yhteistyössä kaupungin HR-yksikön kanssa.

Käsikirja on esitelty kaupunginjohtajan johtoryhmälle (ohjausryhmä) ja kaupunginhallitukselle kevään suunnittelukokouksessa 2021.

12.8.2021

---

## Kaupungin päätöksentekovaiheet

Toukokuu 2021

- 24.5.2021 periaatepäätöksen hyväksyminen.

"Kaupunginvaltuusto päätti periaatepäätöksenä, että Porin kaupunki toteuttaa yhdessä valtion toimijoiden kanssa yhteisen asiakaspalvelun ja siihen liittyvät tilaratkaisut osoitteeseen Yrjönkatu 6."

- 31.5.2021 vuokrasopimusten allekirjoittaminen.

"Kaupunginhallitus päätti hyväksyä Senaatti-kiinteistöt vuokrasopimusluonnokset."

## Tavoitteet

### Asiakaspalvelut-projektin tavoitteena asiakkaan näkökulmasta on:

- Parannetaan käyntiasiakkaiden ja henkilöstön palvelu- ja käyttäjäkokemusta tarjoamalla palvelut yhden luukun periaatteella
- Mahdollistetaan usean palvelun saaminen samasta paikasta mahdollisimman nopeasti, tehokkaasti ja vaivattomasti
- Digialue tukee ja opettaa sähköisten palveluiden käytössä
- Mahdollistaa etäyhteysasioinnin:
  - o Asiakaspalvelija huolehtii asiantuntijan "paikalle" etäyhteyksien avulla, jolloin asiakkaan ei tarvitse siirtyä toisaalle saadakseen palvelua
  - o Etäyhteysasiointi mahdollistaa asiakkaan ja asiakaspalvelijan palvelun paikkariippumattomasti
- Tarjoaa puitteet kuntalaisten osallistamiseen
- Mahdollistaa eri toimijoiden ja palveluiden vaihtuvat esittelyt

### Asiakaspalvelut-projektin tavoitteena henkilöstön (asiakaspalvelustrategia) näkökulmasta on:

- Asiakaspalveluprosessien kuvaus ja kokonaisuuden hallinta
- Asiakaspalvelun henkilöstölähtöinen kehittäminen
- Yhteiset pelisäännöt ja henkilöstön sitouttaminen
- Sähköisen asioinnin kehittäminen
- Merkityksellisuuden lisääminen asiakastyössä
- Tilastojen seuranta ja analysointi

Asiakaspalvelun yhteydessä yhteiskäyttöisyyttä valtion palveluiden kanssa toteutetaan asiakaspalvelu-, neuvottelu-, sosiaali- ja taukotiloissa sekä osittain myös työtiloissa.

Asiakaskokemuksen kestävä kehittäminen ja tulevaisuuden palvelujen korostaminen ovat tärkeässä asemassa yhteiskehittämisessä valtion asiakaspalvelun kanssa.

12.8.2021

---

- Kokonaisuushallinta ja yhdessä asiakaspalvelun kehittäminen on tuottavaa
- Kaikki tarjotut palvelut ja kehitys kaikkien käyttöön
- Haetaan yhteisiä ratkaisuja eikä tehdä päällekkäistä työtä
- Yleisnäkemyksistä asiakaspalvelun tilasta

#### **Porin kaupungin asiakaspalvelustrategian tavoitteet**

- Tuottaa yhteisen tavoitetilan asiakaspalvelun hallintaan yli yksikkörajojen
- Toimii perustana Yhteisasiakaspalvelupisteen palvelutoiminnalle
- Panostaa siihen, että asiakaspalveluprosessissa asiakkaan rooli tulevaisuudessa kasvaa, jolloin lähipalvelun tarve vähenee ja henkilöstöresurssi pienenee
- Sujuvat asiakaspalveluprosessit parantavat asiakkaan palvelukokemusta
- Asiakasymmärrys lisääntyy kerättävän datan avulla
- Asiakaspalvelustrategia tukee automaattisesti Yhteisasiakaspalvelupisteen painopisteitä ja tavoitteita
- Tiivis yhteys asiakaspalvelutyössä valtio toiminnan kanssa

Porin kaupungin palvelukokonaisuudet kartoitetaan, palvelut ja palveluprosessit kuvataan, jotta palveluiden ylläpito, kehittäminen ja selkeyttäminen mahdollistetaan helpommin.

## **Projektin hallinta**

### *Porin Leijona ohjausryhmä*

Ohjausryhmä vastaa yhteistyössä Senaatti-kiinteistöjen, Senaatin alivuokralaisten ja Leijonaverkot Oy:n kesken Postitalon tilojen toteutussuunnittelusta.

Ohjausryhmän osallistujat:

- Selänne Sinikka; Senaatti-kiinteistöt / projektipäällikkö (ratkaisuvastaava)
- Hietämäki Tarja; Senaatti-kiinteistöt / rakennuttajapäällikkö
- Papponen Juho; Senaatti-kiinteistöt / turvallisuuspalvelupäällikkö
- Koskinen Pekka; Senaatti-kiinteistöt / aluepäällikkö
- Lappalainen Tuomo; Senaatti-kiinteistöt / kiinteistöpäällikkö
- Kilkku Lauri; Porin kaupunki / projektin omistaja
- Salonen Jouni; Porin kaupunki / projektipäällikkö
- Keskimäki Marianne; Porin kaupunki / asiakaspalveluvastaava
- Kuusela Pasi; Suomen Erillisverkot Oy / projektipäällikkö
- Asiala Kari; Suomen Erillisverkot Oy / ohjausryhmän puheenjohtaja
- Korpi Antti; Sigge arkkitehdit / rakennusarkkitehti, pääsuunnittelija
- Arola Leena; Sigge arkkitehdit / sisustusarkkitehti



12.8.2021

---

## *Projektin organisointi*

Yhteisten toimitilojen Asiakaspalvelut-projektin organisoinnista vastaa projektiryhmä sekä neljä erillistä alatyöryhmää.

Porin kaupungin johtoryhmä on sisäinen ohjausryhmä Porin kaupungin osalta.

### **Alatyöryhmät:**

- Asiakaspalvelu
- Sähköisen asiainnin kehittäminen
- Sisäinen asiointi
- Asiakaspalvelun yhteistyöryhmä kaupungin ja Senaatti-kiinteistöjen kanssa.

Projektin kokonaisvastuu on projektipäälliköllä. Projektipäällikkö vastaa sisäisten työryhmien organisoitumisesta. Yhteistyöryhmä organisoituu haluamallaan tavalla.

## *Projektiryhmä*

Projektiryhmään kuuluu Jouni Salonen (projektipäällikkö), Mikko Viitala (projektin ohjaus), Marianne Keskimäki (Asiakaspalvelun projektipäällikkö), Elina Tasku (asiantuntija), Kalle Aaltonen / Elli-Mari Sulonen (viestintäsuunnittelija).

Ryhmäkoonpanon lisäyksiä tarkennetaan syksyllä.

## *Asiakaspalvelu-alatyöryhmä*

Asiakaspalvelu-alatyöryhmään kuuluu Marianne Keskimäki (pj), Elina Tasku (asiantuntija), Kalle Aaltonen / Elli-Mari Sulonen (viestintäsuunnittelija) sekä Heikki Tuominen (palvelupäällikkö). Muita osallisia kutsutaan kokouksiin tarvittaessa.

Ryhmäkoonpanon lisäyksiä tarkennetaan syksyllä.

Työryhmä vastaa Porin kaupungin osalta asiakaspalveluiden suunnittelusta, toimintayksiköiden asiakaspalveluiden ja tilatarpeen kartoituksesta sekä palvelumuotoilusta. Palvelut suunnitellaan asiakaslähtöisesti asiakkaan tarpeet huomioiden. Suunnittelussa osallistetaan sekä asiakasta että henkilökuntaa ja määritellään palvelupolut molempien näkökulmasta.

Asiakaspalvelun kehittämisen ja suunnittelun työkaluina käytetään mm. palvelumuotoilua. Konsulttina palvelumuotoiluhankkeissa toimii Design Pentagon.

12.8.2021

---

### *Sähköisen asioinnin kehittäminen -alatyöryhmä*

Sähköisen asioinnin kehittäminen-alatyöryhmään kuuluu Marianne Keskimäki (pj), Kaija Laurila (pääsuunnittelija) sekä Kalle Aaltonen / Elli-Mari Sulonen (viestintäsuunnittelija). Muita osallisia kutsutaan kokouksiin tarvittaessa.

Työryhmä vastaa sähköisen asioinnin kartoituksesta, uusien sähköisten palveluiden suunnittelusta sekä yhteisen palvelualusta suunnittelusta yhdessä valtion sähköisten palveluiden kanssa.

Sähköisen asioinnin kehittämisen työryhmä tekee tiivistä yhteistyötä myös ICT-palvelut ja -laitteet -alatyöryhmän kanssa mm. asiakaspalvelun ICT-järjestelmien osalta.

Sähköisen asioinnin kehittämisen ja suunnittelun työkaluina käytetään mm. palvelumuotoilua.

### *Sisäinen palvelupiste -alatyöryhmä*

Sisäinen palvelupiste -alatyöryhmään kuuluu Marianne Keskimäki (pj), Kaisu Plaami (atk-suunnittelija), Sanna Saarikko (järjestelmäasiantuntija), Mikko Viitapohja (ICT-asiantuntija), Annika Alajärvi (Henkilöstöasiantuntija, varalla Meri Ekholm). Muita osallisia kutsutaan kokouksiin tarvittaessa.

Työryhmä vastaa sisäisen palvelupisteen määrittelystä, uusien palvelupisteen palveluiden suunnittelusta sekä palvelupisteen suunnittelusta asiakaspalvelutiloihin. Myös Sisäisen palvelupisteen asiakaspalvelukonsepti määritellään erillisellä palvelumuotoiluhankkeella.

Tavoitteena on, että Sisäisen palvelupisteen suunnittelu jatkuu, vaikka Yhteiset toimitilat -projekti ei toteutuisi.

### *Yhteistyöryhmä Asiakaspalvelut (Pori ja Senaatti)*

Yhteistyöryhmään kuuluu Sinikka Selänne (projektipäällikkö, Senaatti-kiinteistöt), Jouni Salonen (projektipäällikkö, Yhteiset toimitilat), Riikka Manninen (asiantuntija), Marianne Keskimäki (projektipäällikkö, Asiakaspalvelu) sekä Elina Tasku (asiantuntija).

Yhteistyöryhmä vastaa yhteisen palvelukonseptin ja -prosessien, toimintamallin sekä tilaohjelman suunnittelusta ja toteutuksesta asiakaspalvelutilaan. Palvelut suunnitellaan asiakaslähtöisesti asiakkaan tarpeet huomioiden. Suunnittelussa osallistetaan sekä asiakasta että henkilökuntaa ja määritellään palvelupolut molempien näkökulmasta.

Myös yhteisen asiakaspalvelun kehittämisen ja suunnittelun työkaluina käytetään mm. palvelumuotoilua.

12.8.2021



Yhteisen työympäristön muutospolku, Senaatin malli.

## Osaprojekti 1: Palvelumuotoilu 2 - Yhteisasiakaspalvelun toimintamallin ja vision toteutussuunnittelu

### Porin kaupungin rooli:

- Oman organisaation palvelumuotoilun ydintiimin ja vastuuhenkilön nimeäminen
- sisäisen päätöksenteon varmistaminen,
- viestiminen omaan organisaatioon työn tavoitteista ja sen etenemisestä, tarvittaessa henkilöstön laajempi osallistaminen oikeissa kohdissa.
- Asiakasorganisaatiot ovat pääroolissa työn tulosten käyttöönotossa.

### Ydintiimi ja ohjausryhmä:

Palvelumuotoiluun nimetään ydintiimi, joka vastaa käytännön koordinoinnista ja valmistelee asiat projektiryhmän palaveriin ja yhteiskehittelyn työpajoihin. Arkkitehtitoimisto osallistuu ydintiimin palaveriin vaiheissa 3 ja 4. Yhtenä lopputuotoksena syntyvän yleisen yhteisasiakaspalvelun konseptin käsittelyä varten ydintiimiä voidaan tarvittaessa laajentaa.

Kokonaishankkeelle on nimetty ohjausryhmä, joka vastaa päätöksenteosta ja varmistaa eri projektien tulosten yhteensovittamisen. Senaatti-kiinteistöt vastaa ko. palvelumuotoiluprojektin osalta tarvittavien asioiden viemisestä ohjausryhmän käsiteltäväksi/linjattavaksi.

- Jouni Salonen
- Mikko Viitala
- Marianne Keskimäki
- Elina Tasku
- Kalle Aaltonen

12.8.2021

---

**Projektiryhmä:**

Palvelumuotoiluun nimetään projektiryhmä. Projektiryhmässä on suunnittelutoimiston lisäksi Senaatti-kiinteistöjen asiantuntijat, sekä valtion virastojen ja kaupungin edustus. Projektiryhmä kommentoi alustavia konsepteja/esityksiä ja valmistelee tarvittaessa asiat ohjausryhmän päätettäväksi.

- Marianne Keskimäki, asiakaspalvelun kehittäminen
- Elina Tasku, Talous- ja hallintoyksikkö
- Kari Kirsi / Kaisu Plaami, ICT-yksikkö
- Porina, Heikki Tuominen
- Jonna Vainio, Visit Pori
- Jenni Ketonen, työllisyyspalvelut
- Ulla Pynnä, rahoitusasiantuntija, Omistajaohjaus- ja rahoitusyksikkö
- Paula Kauppila, kulttuuri
- Petteri Lahti, liikunta
- Kirsi Nuorsaari, opetustoimi
- Tiina Pennanen, varhaiskasvatus
- Heidi Suominen, elinvoima- ja ympäristötoimiala – opintovapaalla syys-joulukuun Merika Lanne sijaistaa syys-joulukuun.

**Työpajojen osallistujat vaiheissa 2 (1 kpl) ja 3 (2 kpl):**

Työpajojen tarkempi sisältö kohdassa ”Projektin toimenpidesuunnitelma”. Työpajat alkavat vaiheessa 2.

**Porina**

- Heikki Tuominen
- Mari-Anne Leppäkoski

**Visit Pori**

- Jonna Vainio

**Joukkoliikenne**

- Merika Lanne

**Perusturva**

- Marjut Uimaluoto, palveluneuvoja

**Työllisyyspalvelut**

- Jenni Ketonen
- Arto Saarinen ja Johanna Koskela

**Maaseutupalvelut**

- Mika Ruissalo

**Sivistystoimi**

- Paula Kauppila, kulttuuri
- Petteri Lahti, liikunta
- Kirsi Nuorsaari, opetustoimi
- Tiina Pennanen, varhaiskasvatus

**Kirjaamo ja arkistopalvelut**

- Maria Arponen
- Elina Tasku

**Rakennusvalvonta**

- Jukka Ojanen
- Sari Harjunpää

12.8.2021

---

**Ympäristö - ja  
terveysvalvontayksikkö**

- Johanna Koivukoski

**Tonttipalvelut**

- Elisa Laine

**Kaupunkisuunnittelu**

- Risto Reipas

**Kaupunkimittaus**

- Teemu Salonen

**Laskutus, Talous- ja hallintoyksikkö**

- Kati Kallionpää

**Kassapalvelut****OPTIONA Vaiheet 4–6:**

Täydennetään yllä olevien lisäksi Pysäköinninvalvonnan osalta sekä muiden mahdollisten Porin kaupungin "Postitalon" henkilöstön osalta.

**Muita projektissa huomioitavia asioita****Showroom / esittelytila**

- mm. Kaupunkisuunnittelun nähtävillä oleva aineisto, kaupungin julkisten kuulutusten ilmoitustaulu tai muu kaupungin esittelyaineisto vuosikellon mukaisesti.

**Aulapalvelu/Noutopalvelu (Senaatin palveluna)**

- Päätöksentekoon liittyvät palvelut
- Tiedustelut (aulapalvelija kysyy asiantuntijalta)

**Digialue (Senaatin palveluna)**

- Digituen rooli

- Ulla Pynnä, rahoitusasiantuntija

**Jäteneuvonta**

- Anne Silver, jäteneuvoja

**Jätehuolto**

- Jussi Lehtonen

**Kela (sähköinen asiointi)**

- Sari Tanskanen, Porin palveluryhmä, palveluryhmän päällikkö

Kela on mukana yhteisessä asiakaspalvelupisteessä sähköisten palveluiden osalta

12.8.2021

---

## Osaprojekti 2: Sosiaaliturvan ja sosiaalipalvelujen palvelukeskus / KELA-yhteistyö

Kela ja Porin kaupunki ovat käynnistäneet keskustelun uudeltaisesta yhteistyöstä ja yhteisissä tiloissa toimimisesta. Keväällä 2021 aloitettiin selvittelyvaihe, jossa kartoitetaan mahdollisia kumppaneita toimimaan Porin Kela-talossa. Selvittelyn lähtökohtana ovat yhteiset asiakkaat. Tavoitteena on perustaa sosiaaliturvan ja -palveluiden palvelukeskus, johon asiakkaan on helppo tulla. Selvitystyössä ovat mukana Kela ja kaupungin monialaiset Työllisyyspalvelut sekä Perusturvan palvelut.

Hankkeen visioksi muodostui ensimmäisessä yhteiskehittämisen työpajassa:

**Kokonaisvaltaista palvelua uudeltaisella yhteistyöllä, yhteiselle asiakkaalle.  
Sosiaaliturvan ja sosiaalipalvelujen asiantuntijuus yhdestä paikasta.**

Hankkeen lähtökohtana on tunnistaa yhteinen asiakas ja hänen palvelutarpeensa sekä mukana olevien organisaatioiden yhteistyön mahdollisuudet niihin vastaamisessa. Yhteisissä tiloissa toimiminen mahdollistaa matalan kynnyksen kohtaamiset kumppaneiden työntekijöiden kesken. Asiakkaan palvelemisessa ja tarvittaessa ohjaamista eteenpäin hänen tilanteessaan helpottaa, kun tunnetaan toisten tekemä työ paremmin. Näin mahdollistetaan uusien yhteisten käytäntöjen syntyminen.

Selvitystyötä tehdään hyödyntäen palvelumuotoilun menetelmiä. Selvitystyö jatkuu syksyllä erilaisissa työpajoissa. Selvitys on osa Porin kaupungin asiakaspalvelun kehittämistä ja keskittämistä.

### Organisoituminen

Työtä ohjaa ohjausryhmä, johon kuuluvat kaupungilta:

toimialajohtaja Lauri Kilkku, toimialajohtaja Esa Kohtamäki, liikunta- ja nuorisoyksikön päällikkö Petteri Lahti, sosiaali- ja perhepalveluiden johtaja Mari Levonen, perusturvajohtaja Sanna Mustajoki, työllisyyspäällikkö Jenni Ketonen, tilajohtamisen toimintayksikön esimies Jouni Salonen ja projektipäällikkö Marianne Keskimäki.

Kelalta Läntisen asiakaspalveluyksikön johtaja Tina Söderman, läntisen vakuutuspiirin johtaja Petri Hannula, terveydenhuoltoetuksien ratkaisukeskuksen päällikkö Riitta Hanka, Porin palveluryhmän päällikkö Sari Tanskanen ja kiinteistöpalvelut.

### Esihenkilöiden haastattelut

Haastattelujen tarkoitus oli syventää ymmärrystä toimintayksikön toiminnan nykytilanteesta ja mahdollisista muutostarpeista liittyen tiloihin ja toimintaan. Haastattelut syventävät myös kuvaa toimintayksiköiden muutosvalmiudesta ja muutoksen tuen tarpeesta.

- Ohjaamo: Hanna-Riikka Vesterholm, Esa Kohtamäki, Petteri Lahti
- Perusturva: Mari Levonen, Krista Virtanen

12.8.2021

---

- Työllisyyspalvelut: Jenni Ketonen, Johanna Koskela, Hannele Tuomainen

### **Yhteiskehittämisen työpajat 1–3**

Työpajojen tavoitteena on saavuttaa yhteinen ymmärrys yhteisen asiakaspalvelun ja työympäristön tavoitetilasta: millainen yhteinen toiminta mahdollistaa sujuvan asiakaspalvelun & muun työskentelyn ja millaiset tilat tukevat tätä toimintaa. Lisäksi työpajoissa määritellään, millaista asiakas- ja työntekijäkokemusta tavoitellaan.

- Työpaja 1: strategiaryhmä: 28.5.  
Visio ja tavoitteet
- Työpaja 2: yhteiskehittämisen ryhmä: 26.8.  
Asiakasryhmät ja asiakaskokemus
- Työpaja 3: yhteiskehittämisen ryhmä: 15.9.  
Alustava tilaohjelma ja asiakkaan palvelupolku

### **Strategiaryhmä**

Kehittää/sopii yhdessä hankkeen vision, strategiset tavoitteet ja yhteiseen tilaan sijoittuvat toiminnot ja niiden toiminnallisen synergian

Jäsenet: Lauri Kilku, Esa Kohtamäki, Petteri Lahti, Mari Levonen, Sanna Mustajoki-Kunnas, Jenni Ketonen, Marianne Keskimäki, Johanna Koskela

### **Yhteiskehittämisen ryhmä**

Kehittää yhdessä työ- ja asiakaspalveluympäristön ratkaisuja konseptitasolla. Koko määrittelyvaiheen ajan kiinteä ryhmä. Jatkaa työskentelyä muutoksen edistämisen parissa määrittelyvaiheen jälkeen

Jäsenet: Hanna-Riikka Vesterholm, Mari Levonen, Krista Virtanen, Jenni Ketonen, Marianne Keskimäki, Hannele Tuomainen, Riikka Haviaala ja Anette Tuomi

### **Ohjausryhmä**

Linjaa ja päättää työ- ja asiakaspalveluympäristön kehittämisen ratkaisuista. Jatkaa myös määrittelyvaiheen jälkeen.

Jäsenet: Lauri Kilku, Esa Kohtamäki, Petteri Lahti, Mari Levonen, Sanna Mustajoki, Jenni Ketonen ja/tai Johanna Koskela, Jouni Salonen, Marianne Keskimäki

### **Aikataulu**

Vuonna 2021 pidetään haastattelut ja työpajat. Jatko tarkentuu myöhemmin.



12.8.2021

### Osaprojekti 3: Ohjaamon ja Työllisyyspalveluiden (alle 30-vuotiaiden) uudet tilat

Tavoitteena on yhdistää nuorten (alle 30-vuotiaiden) parissa työskentelevä henkilöstö Työllisyyspalveluista (Kuntakokeilu/TE-toimisto) sekä Ohjaamosta samoihin yhteisiin tiloihin osoitteeseen Yrjönkatu 13.

Nuorten kannalta mahdollisimman laaja kattaus asiantuntijoita yhdessä paikassa tehostaa palveluja. Tavoitteena on tarjota kaikki nuorten tarvitsemat palvelut yhdeltä luukulta.

Tulevaisuudessa tilat mahdollistavat keskittämisen myös muiden kaupungin nuorten parissa työskentelevien organisaatioiden osalta.

Tarkempi sisältö asiakirjan kohdassa ”Projektin toimenpidesuunnitelma”.

Ohjaamon ja Työllisyyspalveluiden (alle 30-vuotiaiden) uudet mahdolliset tilat on osaprojekti, jolla on erillinen budjetit Yhteiset toimitilat -hankkeesta.

<p><b>Ohjaamo</b> Henkilöstö pitää sisällään Ohjaamotyöntekijöitä, Ohjaamon Onni –hankkeen työntekijöitä, Ohjaamon päivystäjiä, RRF- rahoituksella palkattuja resursseja, työllistettyjä.</p>	<p><b>Aulapalvelut</b> 1 Vahtimestari 1 kiertävä päivystäjä</p>	<p><b>Työllisyyden kuntakokeilu</b> Henkilöstö pitää sisällään Porin kaupungin ja TE-toimiston asiantuntijoita. Nyt 13 hlö, alkuvuonna 2022 mahdollisesti 16 hlö.</p>		
<p><b>Ohjaamopalvelut</b> <b>Kohderyhmänä alle 30-vuotiaat nuoret</b> -Ohjaamotyöntekijät 5 henkilö -TE-asiantuntija Kuntakokeilu 1 henkilö -Onni-hanke 2 henkilöä (aloittavat elokuussa 2021) -RRF-ohjelma 4 henkilöä (aloitus loppuvuonna 2021) -Aulapalvelut 2 henkilöä <b>Lisäksi päivystävät työntekijät:</b> - noin 9 hlö: 1-2 päivää viikossa - 1 hlö: 4 päivää viikossa (aloitus elokuussa 2021) -Ohjaamossa palvelee esim. Urasuunnittelussa ja työnhaussa, Elämän- ja arjenhallinnassa, Fyysisessä ja psyykkisessä hyvinvoinnissa, Osaamisen kehittämisessä, koulutusmahdollisuuksissa, Osallisuuden tukemisessa ja Toimeentulossa ja asumisessa. -Ohjaamossa toteutetun palvelun lähtökohtana on nuoren ilmoittama yksilöllinen palvelutarve. - Turvajärjestelyt: Poistumistiet ja vartijapainikkeet pitää olla mietittynä. - Asiakkaat ajanvarauksella ja päivystyksellä.</p>	<p><b>Aulapalvelun avustavat tehtävät</b> 1-2 työllistettyä</p>	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="954 1133 1230 1547"> <p><b>Työnhaku- ja koulutuspalvelut</b> <b>Alle 30-vuotiaiden asiantuntijat</b> - 7 virkailijaa - tarjoavat työvoimapalvelulain mukaisia palveluita työnhakijoille puhelimitse tai tavaten, useimmiten yksin. - asiakkaat ajanvarauksella (ainakin nykyään) - asiakkaat eivät ole moniongelmaisia mutta tarve turvajärjestelyille tiloissa, joissa asiakkaita tavataan. - huomioitava tiloissa myös paperien säilytys.</p> </td> <td data-bbox="1233 1133 1501 1547"> <p><b>Monialaiset palvelut</b> <b>Alle 30-vuotiaiden asiantuntijat</b> - 6 virkailijaa, joista 3 sosiaaliohjaajaa - tarjoavat työvoimapalveluita mutta myös ns. Monialaisia palveluita, joissa yhdistetään sosiaali- ja terveyspalveluita sekä kuntoutuspalveluita työllisyyspalveluihin. -asiakkaat ajanvarauksella, usein myös työparina tai pienellä tiimillä. -asiakkaat voivat olla myös haastavia ja aggressiivisia. - tietoturva-asiat samoin kuin toisessa tiimissä</p> </td> </tr> </table>	<p><b>Työnhaku- ja koulutuspalvelut</b> <b>Alle 30-vuotiaiden asiantuntijat</b> - 7 virkailijaa - tarjoavat työvoimapalvelulain mukaisia palveluita työnhakijoille puhelimitse tai tavaten, useimmiten yksin. - asiakkaat ajanvarauksella (ainakin nykyään) - asiakkaat eivät ole moniongelmaisia mutta tarve turvajärjestelyille tiloissa, joissa asiakkaita tavataan. - huomioitava tiloissa myös paperien säilytys.</p>	<p><b>Monialaiset palvelut</b> <b>Alle 30-vuotiaiden asiantuntijat</b> - 6 virkailijaa, joista 3 sosiaaliohjaajaa - tarjoavat työvoimapalveluita mutta myös ns. Monialaisia palveluita, joissa yhdistetään sosiaali- ja terveyspalveluita sekä kuntoutuspalveluita työllisyyspalveluihin. -asiakkaat ajanvarauksella, usein myös työparina tai pienellä tiimillä. -asiakkaat voivat olla myös haastavia ja aggressiivisia. - tietoturva-asiat samoin kuin toisessa tiimissä</p>
<p><b>Työnhaku- ja koulutuspalvelut</b> <b>Alle 30-vuotiaiden asiantuntijat</b> - 7 virkailijaa - tarjoavat työvoimapalvelulain mukaisia palveluita työnhakijoille puhelimitse tai tavaten, useimmiten yksin. - asiakkaat ajanvarauksella (ainakin nykyään) - asiakkaat eivät ole moniongelmaisia mutta tarve turvajärjestelyille tiloissa, joissa asiakkaita tavataan. - huomioitava tiloissa myös paperien säilytys.</p>	<p><b>Monialaiset palvelut</b> <b>Alle 30-vuotiaiden asiantuntijat</b> - 6 virkailijaa, joista 3 sosiaaliohjaajaa - tarjoavat työvoimapalveluita mutta myös ns. Monialaisia palveluita, joissa yhdistetään sosiaali- ja terveyspalveluita sekä kuntoutuspalveluita työllisyyspalveluihin. -asiakkaat ajanvarauksella, usein myös työparina tai pienellä tiimillä. -asiakkaat voivat olla myös haastavia ja aggressiivisia. - tietoturva-asiat samoin kuin toisessa tiimissä</p>			
<p>Asiakkaita tällä hetkellä n. 1900 per vuosi (v.2020=koronavuosi) Tarkoittaa n. 7-8 asiakasta per työpäivä. Ryhmätoiminta keskeytynyt koronan vuoksi, tarkoitus lisätä huomattavasti tulevaisuudessa. Ohjaamon työntekijöillä ei varsinaisia omia asiakkuuksia, koska Ohjaamotoiminta on pääasiaslassa ajanvarauksetonta ja päivystysluonteista toimintaa. Asiakkuuksien luonteen takia (arkaluonteisuus) tarvitsemme äänieristetyt tilat.</p>	<p><b>Viestinnän avustavat tehtävät</b> 1-2 työllistettyä</p>	<p>Asiakkaita tällä hetkellä n. 2000 hlö. Asiointeja ka 4/virkailija/päivä? Tavataan 2 vko:n – 3 kk:n välein. Pitkäaikaiset asiakkuudet, virkailijoilla omat asiakkaat, ei pelkkää neuvontaa ja palveluohjausta. Asiakkuus on tietosuojan mielessä arkaluonteista, huomioitava tiloissa.</p>		

Ohjaamon ja Työllisyyspalveluiden toiminnot Yrjönkatu 13:sta.



12.8.2021

## Osaprojekti 4: Asiakaspalvelustrategia ja asiakaspalvelun kokonaisuuden hallinnan koordinointi

Asiakaspalvelun kehittämissuunnitelma, luonnos Asiakaspalvelustrategiasta on esitelty kaupunginhallitukselle kevään suunnittelukokouksessa 2021.

Tarkempi jatkon toimenpidesuunnitelma löytyy kohdasta Projektin toimenpidesuunnitelma, osaprojekti 4.

Osa Porin kaupungin asiakaspalvelun kokonaiskehittämistä on asiakaspalvelun hallinnan koordinoinnin vastuuttaminen. Kaupungin sisällä tarvitaan asiakaspalvelukokonaisuudesta vastaava toimi (sisäinen haku).

Myöhemmin määrittyy minkä toimialan alaisuuteen asiakaspalvelukokonaisuus sijoitetaan.

Pori.Asenne.Strategia 2025, Henkilöstöohjelma, Pori Wörks				
<b>Asiakaspalvelustrategia</b>				
Lähtökohta	Painopiste	Tavoitteet	Toimenpiteet	Mittarit
"Teemme työtä asiakkaiden hyväksi."	Toimivat prosessit.	<b>Asiakaspalveluprosessin kuvaus ja kokonaisuuden hallinta</b>	- Nykytilan kuvaus ja tarvittavat toimenpiteet. → Palvelukortit. - Keskitetty Sisäinen palvelupiste. → Uuden/nykyisen/poistuvan työntekijän palveluprosessi. - Asiakaspalvelun vuosikellon toteutus.	Prosessin laatu ja tuottavuus → Palautejärjestelmä /kyselyt. Seuranta/tarkistus.
"Porissa pidetään kaikki mukana ja huolehditaan kuntalaisten arjen kannalta sujuvista palveluista."	Henkilöstön osallistaminen.	<b>Asiakaspalvelun henkilöstölähtöinen kehittäminen</b>	- Yhteisasiakaspalvelun toimintamalli. - Asiakaspalvelustrategia → yhteiset tavoitteet ja pelisäännöt. - Henkilöstön osallistaminen.	Henkilöstön palaute /osallistamisprosessi.
"Porilaiset arvot: työtä, rohkeutta, elämyksiä."	Asiakas on yhteinen.	<b>Yhteiset pelisäännöt ja henkilöstön sitouttaminen</b>	- Luodaan tavoitetilä ja pelisäännöt. - Henkilöstön osallistaminen → auttaa henkilöstön sitoutumiseen. - Esihenkilön roolin merkitys.	Tavoitteiden tarkistus ja pelisääntöjen toimivuus.
"Hyvän elämän Pori - Ajanmukaiset palvelut. - Hyvinvointierojen kaventaminen. - Kaupunki keskustelelee, kaupunki kuuntelee."	Digitaalisuus ei saa syrjäyttää. Myös asiakaspalvelu voi olla paikkariippumatonta.	<b>Sähköisen asioinnin kehittäminen</b> <small>Huomioidaan olemassa olevat valtakunnalliset palvelut</small>	- Sähköisten palveluiden kehittäminen ja yhtenäistäminen → Keskitetty digialusta. - Puhepalveluiden kehittäminen → Chat/botti-palvelun pilottikeilu - Etäyhteyksiä → Määrittely/konsepti	Käyttöaste. Käytettävyyys. Kyselyt.
"Tiimityöskentely on mahdollisuus ja työskentelyn lähtökohta, työntekoa tukeva tekemisen tapa."	Tiimityöskentelyn merkitys ja tuki.	<b>Merkityksellisuuden lisääminen asiakastyössä</b>	- Toimivat laitteet ja prosessit. - Koulutus. - Tiimin tuki: osaamisen ja tiedon jakaminen.	Seurantapalaverit/ tarkistuskierrokset.
"Työkykyinen ja hyvinvoiva henkilöstö."	Seurannan tuloksilla on painoarvoa.	<b>Tilastojen seuranta ja analysointi</b>	- Mittarit ja seuranta käyttöön: asiakaspalaute, käyntimäärät ja niiden analysointi. - Asiakasymmärryksen lisääminen kerättävän datan kautta - Resurssia analysointiin ja seurantaan.	Tilastointi toimii mittarina. Asiakaspalaute.

Asiakaspalvelustrategian tavoitteet ja toimenpiteet.

12.8.2021

---

### *Osaprojekti 5: METKU-tutkimushanke:*

#### *Merkityksellinen työ asiakasarvon luomisessa kuntien palveluissa*

Pori on mukana Tampereen yliopiston tutkimushankkeessa ”Merkityksellinen työ asiakasarvon luomisessa kuntien palveluissa” (METKU), jossa kehitetään kaupunkien asiakaspalvelua henkilöstölähtöisesti muutostilanteissa. Tutkimuskaupunkeina ovat Pori, Oulu ja Tampere. Keskeisessä roolissa nähdään työn merkityksellisyys: miten asiakaspalvelutyötä tekevät henkilöt, asiakaspalvelun kehittäjät ja johto kokevat oman työnsä merkityksen ja miten se vaikuttaa asiakaspalveluun. Tutkimusten mukaan se, että asiakaspalvelija kokee työnsä merkitykselliseksi, näkyy kuntalaisten asiakaskokemuksessa positiivisena.

Porissa kehittämisen kohteena on kaupunkiorganisaation asiakaspalvelutyö. Asiakaspalvelumallia kehitetään osana muutosprosessia, johon sisältyy tuleva yhteisasiakaspalvelupiste yhdessä valtion toimijoiden kanssa. Tässä työssä hyödynnetään nyt tehtävää METKU-hanketta.

#### **Organisoituminen**

Tutkimushankkeen Porin kaupungin projektiryhmään kuuluu Tomi Lähteenmäki (pj.), Marianne Keskimäki, Elina Tasku, Kalle Aaltonen, Marika Virtanen.

#### **Aikataulu**

2021 kevät:

- Helmikuun aikana tehdään lähtötilanteen kartoitus haastattelemalla asiakaspalvelun kehittäjiä ja johtoa.

2021 syksy:

- Elo-syyskuun asiakaspalvelua tekevien ammattilaisten haastattelut.

Jatko tarkentuu myöhemmin.

## Osaprojekti 6: Etäyhteysasiointi

Etäyhteysasiointi-projekti on DVV:n vetämä erillinen hanke. Etäyhteysasiointi on osa ICT-järjestelmät-työryhmän työskentelyä. Jatko tarkentuu myöhemmin.

Etäyhteysasioinnissa asiakaspalvelija huolehtii asiantuntijan "paikalle" etäyhteyksien avulla, jolloin asiakkaan ei tarvitse siirtyä toisaalle saadakseen palvelua. Etäyhteysasiointi mahdollistaa asiakkaan ja asiakaspalvelijan paikkariippumattomuuden.

Projektin tavoitteena on myös kartoittaa asiakaspalvelun saavutettavuuden tarkastelu etäisimmissä väestökeskittymissä (mm. Reposaaari, Lavia, Ahlainen). Saavutettavuutta parannetaan etäyhteysasioinnin mahdollistamisella.

Etäyhteysasioinnin mahdolliset toimijat tarkentuvat myöhemmin.

## Aikataulu

Alustava aikataulu yhteisasiakaspalveluprojektille:

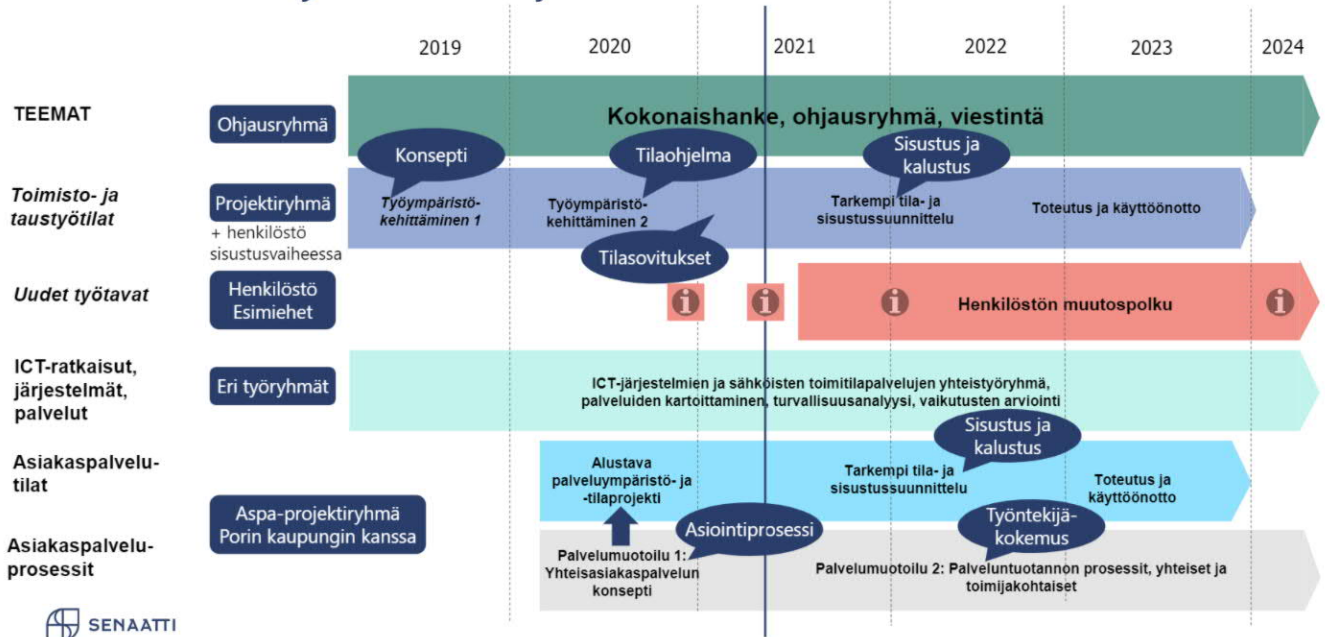
- 2021 Luonnokset tulevista tiloista, periaatepäätös ja vuokrasopimukset
- 2021–2022 Suunnittelu
- 2022–2023 Rakentaminen
- 2024 Tilat käyttöön otettavissa

PORIN YHTEISTILAHANKE / KOY PORIN LEIJONA PERUSKORJAUS	2021																2022												2023												2024	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2				
HANKESUUNNITTELU	■	■	■	■	■																																					
KÄYTTÄJÄSUUNNITTELU	■	■	■	■																																						
VUOKRAUS- JA INVESTOINTIPÄÄTÖKSET						■	■	■	■	■	■	■																														
TOTEUTUSSUUNNITTELU					■	■	■	■	■	■	■	■																														
RAKENNUSLUPA							■	■																																		
PURKUTYÖT													■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■																	
SÄÄSUOJA													■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■																	
RAKENNUSTYÖT													■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	
PIHAKANSI JA PYSÄKÖINTILAITOS, KORJAUSTYÖT																																										
LOPPUSIIVOUS, VAIHE 1 (P1)																																										
TOIMINTAKOKEET, MITTAUS JA SÄÄTÖ																																										
VASTAANOTTO																																										
ASIAKKAAN HANKINNAT																																										
LOPPUSIIVOUS, VAIHE 2																																										
KÄYTTÖÖNOTTO																																										

Porin yhteisasiakaspalvelun kokonaisaikataulu.

12.8.2021

## Tiekartta kehityshankkeille, yhteenveto



Porin yhteisasiakaspalvelun kehityshankkeiden (osaprojektien) tiekartta Senaatin ja Porin kaupungin näkökulmasta.

## Yhteiset tilat ja palvelut asiakaspalvelussa

Yhteistyöryhmä vastaa yhteisten tilojen ja palveluiden suunnittelusta ja toteutuksesta asiakaspalvelutilaan. Palvelut suunnitellaan asiakaslähtöisesti asiakkaan tarpeet huomioiden. Suunnittelussa osallistetaan sekä asiakasta että henkilökuntaa ja määritellään palvelupolut molempien näkökulmasta.

Myös yhteisten tilojen ja palveluiden kehittämisen ja suunnittelun työkaluina käytetään mm. palvelumuotoilua ja konsultointia.

### 1. kerros

- Eri kokoisia asiakasvastaanottotiloja 21 kpl
- Taustatyötiloja 19 kpl
- Vetäytymistiloja 3 kpl
- Puhelintiloja 2 kpl
- Skannaus/tulostustilat
- Työkahvila
- Varastoa ja tilaa lukittaville lokeroille ja kassakaapeille
- Aulavastaanottotilat, valvont

### 2. kerros

- Kerroksesta poistui tekninen tila, johon sijoitimme tulostustilan ja vartijoiden aputiloja
- Vihkitilan ja Innovaatiolaboratorion kokonaisuutta suunnitellaan palvelumuotoiluhankkeen aikana perusteellisemmin
- Yhden asiakaspalvelukokoustilan paikalle on luonnosteltu teknistä tilaa, mikäli tarvitaan 6 asiakastilaa, niin isoa kokoustilaa voidaan siirtää oikealle.

### Yhteenveto tiloista

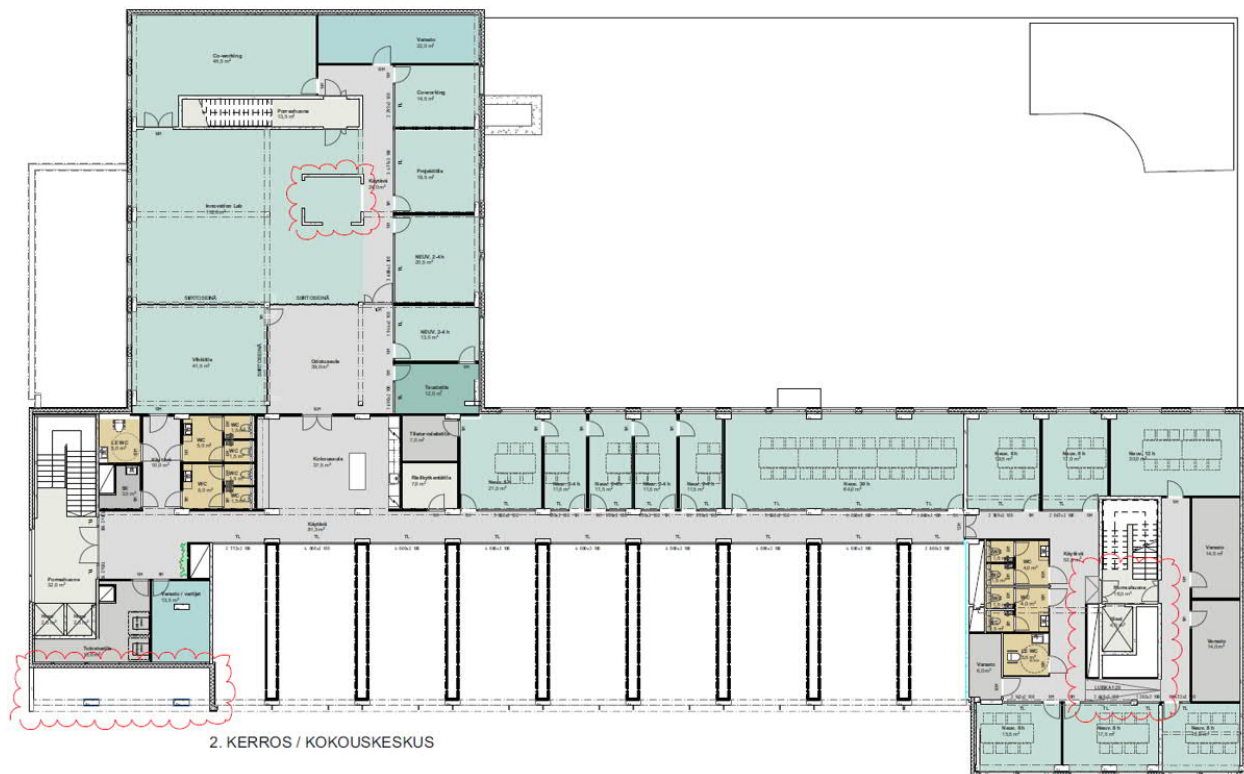
- Valtion yhteinen työympäristö, tsto-ala noin 9,7 m<sup>2</sup>/htv, v-ala noin 12,9 m<sup>2</sup>/htv:
- Työalueen pinta-ala noin 2100 m<sup>2</sup>, työpisteitä 188, htv 288, 65%  
vetäytymistiloja 32 kpl, 1 vet / 6 tp
- Yhteisiä kohtaamistiloja, työkahvila, naulakkoalue noin 670 m<sup>2</sup>
- Asiakaspalvelutiloja noin 65 m<sup>2</sup>
- Kokoustiloja noin 415 m<sup>2</sup>
- Työllisyyden yhteinen työympäristö, tsto-ala 11,2 m<sup>2</sup>/htv, v-ala 19,3 m<sup>2</sup>/htv:
- Työalueen pinta-ala noin 825 m<sup>2</sup>, TE-toimiston osuus noin 700 m<sup>2</sup>  
työpisteitä yhteensä 64, htv 96, 67 %  
vetäytymistiloja 13 kpl, 1 vet / 5 tp
- Yhteisiä kohtaamistiloja noin 246 m<sup>2</sup> (noin 190 m<sup>2</sup> TE-toimisto)

12.8.2021

- Asiakaspalvelutiloja noin 511 m<sup>2</sup> (noin 495 m<sup>2</sup> TE-toimisto)
- Kokoustiloja noin 117 m<sup>2</sup>



1. KERROS / YHTEISIASIAKASPVELU



2. KERROS / KOKOUSKESKUS

12.8.2021

## Postitalon Porin kaupungin toimijat

Yksikkö/palvelu (28.06.2021)	Henkilömäärä
<b>Asiakaspalveluun:</b>	
Kaupungin asiakaspalvelu	6–7
Työllisyyspalvelut (Kuntakokeilu)	15
Visit Porin matkailuneuvonta ja yksityismajoitus (talvikausi ”kylmänä”?, helmi-elo ehkä 2–3 hlö)	2
Perusturvan palveluneuvonta Huom. mahdolliset muutokset, jos/kun Sote toteutuu.	1
Kaupunkisuunnittelun kuulutukset	-
Päätöksentekoon liittyvät palvelut	-
Asiantuntijapalvelut (etäyhteysasiointi)	-
<b>Yhteensä</b>	<b>24</b>
<b>Postitalon työskentelytiloihin:</b>	
Maaseutupalvelut Huom. asiakaspalvelun pääpaino keväisin/syksyisin	6
Pysäköinninvalvonta Työpisteet 3–4, ma-to puhelinpalvelua	8 (+1)
Katuvalvojat Samaan tilaan Pysäköinninvalvonnan kanssa	2
Jätehuolto Huom. todennäköinen yhtiöittäminen - tarkoittaa poisjääntiä.	4
<b>Yhteensä</b>	<b>16 (20)</b>
<b>Kaikki yhteensä noin</b>	<b>~ 44</b>

Valtion toimijoiden osalta Yhteisasiakaspalvelun tiloihin tulee mm. seuraavat virastot: verohallinto, TE-toimisto, aluehallintovirasto, maanmittauslaitos, digi- ja väestövirasto sekä Ely-keskus.

### Porin kaupungin yhteisasiakaspalvelun palvelut

- Porin kaupungin asiakaspalvelu
  - kaikki Porin kaupungin henkilökohtaisesti annettava asiakaspalvelu
- Visit Porin asiakaspalvelu
- Kulttuuripalveluiden lipunmyynti
- Joukkoliikenteen lipunmyynti
- Työllisyyspalvelut
  - Työnhaku- ja koulutuspalvelut, Aikuisasiakkaiden asiantuntijat, Palkkatukipalvelut ja hallinto, Opastuksen palveluneuvonta.



12.8.2021

---

- Maaseutupalvelut
- Asiantuntijapalveluiden etäyhteysasiointi
- Kaupunkisuunnittelun kuulutukset
- Päätöksentekoon liittyvät palvelut
- Perusturvan palveluneuvonta
- Aulapalvelu / Noutopalvelu: (Senaatin palveluna)
- Digialue: (Senaatin palveluna)
- Showroom / esittelytila

Kela on mukana yhteisessä asiakaspalvelupisteessä sähköisten palveluiden osalta.

## Viestintä

### *Sisäinen viestintä*

Sisäisen viestinnän suunnittelusta Porin kaupungin osalta vastaa Viestintä-työryhmä. Viestinnän periaatteet on määritetty *Kaupungin yhteiset toimitilat -hankkeen projektisuunnitelmassa* tammikuussa 2021. Samoja periaatteita noudatetaan Asiakaspalvelu-projektissa.

Yhteiset toimitilat-hankkeella on oma viestintä- ja kriisiviestintäsuunnitelma.

Keskeisessä osassa projektin onnistumisen kannalta on viestintä. Sisäisen viestinnän tulee muutoksen osalta olla harkittua ja avointa. On nähtävissä, että yhteisiin asiakaspalvelutiloihin siirtyminen aiheuttaa suuria muutoksia nykyisiin työskentelytapoihin.

Viestinnässä käytetään organisaation käytössä olevia tiedottamiskanavia kuten työpaikkakokouksia, sisäisen viestinnän kanavia kuten Teams ja Intra.

### *Ulkoisen viestintä*

Ulkoisen viestinnän suunnittelusta Porin kaupungin osalta vastaa Viestintä-työryhmä. Viestinnän periaatteet on määritetty *Kaupungin yhteiset toimitilat -hankkeen projektisuunnitelmassa* tammikuussa 2021. Samoja periaatteita noudatetaan Asiakaspalvelu-projektissa.

Viestinnässä tukeudutaan Porin kaupungin osalta Konsernihallinnon viestintään ja resursseihin. Viestinnässä käytetään organisaation ulkoisia tiedotuskanavia kuten verkkouutiset ja tiedotteet.

Projektin omistaja vastaa projektin ulkoisesta viestinnästä.



12.8.2021

## Muutosjohtaminen

Kaupungin ja valtion viranomaisten yhteiset asiakaspalvelu- ja toimitilat rakennetaan monitilatyöympäristökonseptin pohjalta. Henkilökunnan näkökulmasta tällainen muutos on kolmijakoinen: fyysinen, digitaalinen ja henkinen. Tästä syystä muutosjohtamisella on tärkeä rooli projektin toteuttamisessa ja myöhemmin uusien toimitilojen ja yhteisasiakaspalvelutoiminnan seurantavaiheessa. Muutosjohtaminen merkitsee ennen kaikkea viestintää ja osallistumista ja sitä kautta henkilöstön muutosvalmiuden vahvistamista ja heidän tukemista ja yhteisistä pelisäännöistä sopimista. Työntekijöillä ja esimiehillä on merkittävä rooli uusien tilojen toteutussuunnittelussa erilaisin osallistamisen keinoin. Tällä tavoin voidaan saavuttaa laadukkaat ja monipuoliset, työntekoa tukevat tilat ja samalla kehittää osaamista ja työntekijäkokemusta.

On tärkeää, että uusia tiloja käytetään niiden tarkoitusta vastaavalla tavalla ja että tilojen suunnittelussa huomioidaan työn sisällöt ja vaatimukset. Tätä työtä on jo tehty osittain kaupungin ja Senaatti-kiinteistöjen yhteisessä palvelumuotoilu (1) -projektissa. Esimerkiksi tietosuoja, turvallinen työympäristö, työhyvinvointi ja paikka- ja aikariippumaton työskentely nousivat esiin asiakaspalvelun kehittämissuunnitelmassa.

Osallistaminen ja osallisuuden kokemus on tärkeää, sillä käyttäjillä on paras tieto siitä, mitä he tarvitsevat työnsä laadukkaaseen toteuttamiseen. Osallistaminen on vuorovaikutusta henkilöstön ja suunnittelijoiden välillä, jolloin suunnittelija tutustuu syvällisemmin asiakaspalvelutoimintoihin ja tehtäviin. Kun tilojen tulevia käyttäjiä kuullaan ja heidän toiveensa aidosti otetaan huomioon suunnittelussa, lopputuloksena on tiukempi sitoutuminen organisaatioon ja lopputulokseen. Parhaimmillaan osallisuus ja hyvinvointi sitouttavat henkilöstön muutokseen. Hyvin toteutettu osallisuus ja lupa vaikuttaa työn malleihin mahdollistavat myös sen, että organisaation prosessit kehittyvät jatkuvasti.

Avoin viestintä on merkittävässä asemassa osallistavan suunnitteluprosessin aikana. Heti alussa on kerrottava tavoitteet, ja mihin asioihin käyttäjät voivat prosessin kuluessa vaikuttaa. Jos projektin laajuutta tai reunaehtoja ei kerrota alussa, ja käyttäjät eivät koe saavansa riittävästi asioita toteutukseen, voi lopputulos olla iso pettymys. On tärkeää, että käyttäjien toiveet viedään käytäntöön mahdollisuuksien mukaan. Mikäli kuitenkin projektin lopussa käyttäjien kokemus on se, että ”kyllä meiltä kyseltiin, mutta emme saaneet mitään ideoitamme läpi”, on projektin jossain vaiheessa todennäköisesti epäonnistuttu. Mikäli toiveita ei jostain syystä toteuteta, se pitää avoimesti kertoa käyttäjille. Myös toteuttamisen jaksottamisesta on viestittävä – on ymmärrettävää, että esimerkiksi kaikkia investointeja ei voida heti toteuttaa. Kokonaisaikataulusta ja sen toteutuksesta tulee viestiä kattavasti.

Osallistamisessa käytetään erilaisia menetelmiä ja antaa siten ihmisille mahdollisuus ilmaisuun muillakin keinoilla kuin suullisesti. Näin varmistetaan kaikkien osallistujien mahdollisuus tulla kuulluksi. Esimerkiksi kaikkien ihmisten ei ole yhtä helppo jakaa ajatuksiaan ja kokemuksiaan isossa ryhmässä, jonka vuoksi esimerkiksi kyselyn avulla saadaan hiljaisempienkin käyttäjien kokemukset, ideat ja oivallukset selville. Parhaimmillaan osallistavat menetelmät ja yhdessä suunnittelu nostavat luovat positiivista ilmapiiriä ja lisäävät työyhteisön sisäistä luottamusta. Työpajojen jälkeen on myös

12.8.2021

huolehdittava kokonaiskuvan luomisesta ja saadun tiedon dokumentoinnista ja analysoinnista ennalta asetettujen prioriteettien mukaan.

## *Muutoksen läpiviennin periaatteet*

Muutoksen läpivienti on jokaisen hankkeeseen osallistuvan vastuulla - muutos lähtee omasta esimerkistä. Muutosta ei voi kuitenkaan pakottaa ”ylhäältä alas -käsin”. Viestinnän tehtävänä on tukea muutoksen suunnittelua ja toteutusta – kirkastaa tavoitteet ja ydinviestit. Ihminen kaipaa tuttua ja turvallista, ja siksi muutostarpeista viestiminen ja luottamuksen säilyttäminen henkilöstöön on elintärkeää koko projektin ajan. Muutosmatkan punaisena lankana kulkee myös tunneilmaston johtaminen, sillä muutos herättää aina monenlaisia tunteita. Yksilö pohtii usein peruskysymyksiä, jotka liittyvät hänen työhönsä ja työpäiväänsä: *Miten minun käy? Miksi tämä muutos tehdään? Mitä tällä tavoitellaan? Mitä muutos merkitsee minun työni näkökulmasta? Missä voin työskennellä? Mihin voin jättää henkilökohtaiset tavarani? Mitä minulta vaaditaan? Keneltä saan tukea ja tietoa? Mitä minä hyödyn tästä muutoksesta?*

Aidon muutoksen perustana onkin tunteiden käsittely ja oppiminen, joka johtaa vähitellen ajattelun ja käyttäytymisen muutokseen. Yksilön täytyy hyväksyä muutos tunnetasolla ja päästää irti vanhasta. Sitoutuminen ja positiivinen suhtautuminen muutokseen edellyttää, että hankalaksi koetut asiat ja tunteet on ensin käsitelty sekä yksilö- että yhteisötasolla. Siksi kaikki tunteet tulee sallia, ja kaikkiin kysymyksiin annetaan avoimesti vastaukset sen hetkisen tiedon mukaisesti. Työntekijöiltä kannattaa myös kysyä, miten he arvioivat itse työnsä muuttuvan ja kehittyvän tulevaisuudessa. *Mitkä asiat vaikuttavat muutokseen? Millaista tukea ja koulutusta tarvitset? Mikä sinua askarruttaa? Miten voin auttaa?* Viestinnässä huomioidaan onnistumiset ja muutokset konkreettiset tulokset. Henkilöstön muutostarinat tuodaan kaikkien tietoon.

## *Muutosjohtamisen tehtävät*

Muutosjohtamisen tehtäviä ovat:

- Muutostarpeiden ja tavoitteiden kirkastaminen ja viestiminen
- Tulevaisuuden ennakointi ja suunnan näyttäminen
- Henkilöstön osallistaminen, tukeminen ja kuunteleminen sekä innostaminen muutosprosessissa
- Viestintä ja tiedottaminen (tiedotteet, intra, tilaisuudet yms.)
- Muutuskokemusten huomioon ottaminen, riskit ja haasteet
- Esihenkilöiden motivointi ja sitouttaminen muutokseen
- Konkreettisten muutosten esille tuominen (positiiviset edistymiset/välitavoitteet)
- Sen huomioiminen, että eri ryhmät/yksilöt ovat eri vaiheissa muutosprosessissa (käsitys/ymmärrys/hyväksyntä)
- Viestinnän säännöllisyys ja avoimuus (kerrotaan tarvittaessa myös se, mitä ei vielä tiedetä)
- Avainviestien määrittäminen ja huomioiminen viestinnässä
- Pilotointien järjestäminen ja kokemusten kerääminen ja niistä viestiminen, huomioiminen suunnittelussa
- Henkilöstön toimijuuden tukeminen (osallistaminen)

12.8.2021

---

- Toimintatapoihin liittyvien pelisääntöjen luominen yhteistyössä henkilöstön kanssa
- Toimitiloihin muuton jälkeen muutosjohtamista ei unohdeta: seuranta ja arviointi kulkevat mukana noin vuoden ajan muuton jälkeen

Yhteisasiakaspalvelun toimintamallin jalkauttaminen työpajan muodossa (myös esimiestasolle) on osa Palvelumuotoilu 2 -projektin 5 vaihetta (optio 2):

Sisäinen lanseeraustilaisuus: Kickoff - tapahtuma/kevyt työpaja yhdessä Porin kaupungin ja Senaatti-kiinteistöjen kanssa: toimintamallin ohjeistus, henkilöstökokemus ja uudet yhteistoiminnan käytännöt kokemuksen kehittämisen kannalta.

12.8.2021

## Projektin toimenpidesuunnitelma

Tehtäväkokonaisuus, osaprojekti	Toimenpiteet	Välitavoite	Vastuuhenkilö/-taho Porin kaupunki	Deadline
Periaatepäätös yhteisasiakaspalveluhankkeen jatkamisesta	Päätöksenteon valmistelu	Kaupunginvaltuuston päätöksenteko 24.5.2021	Lauri Kilkku	24.5.2021 OK
Vuokrasopimusluonnoksen hyväksyminen	Päätöksenteon valmistelu	Kaupunginhallituksen päätöksenteko 31.5.2021	Lauri Kilkku	31.5.2021 OK
Vuokrasopimusten allekirjoittaminen	Vuokrasopimus allekirjoitetaan	Allekirjoittaminen sen jälkeen, kun KH:n päätös 31.5.2021 on lainvoimainen	Teknisen toimialan johtaja	2.7.2021
Projektinhallinta	Projektisuunnitelman päivittäminen	Projektiryhmän hyväksyntä	Marianne Keskimäki	29.6.2021
	Projektisuunnitelman päivittäminen		Jouni Salonen	22.7.2021
	Päätöksenteko	Kaupungin johtoryhmän hyväksyntä	Lauri Kilkku	9.8.2021
<b>YHTEISASIAKASPALVELU VALTION TOIMIJOIDEN KANSSA, POSTITALO</b>				
<b>OSAPROJEKTI 1: PALVELUMUOTOILU 2 - YHTEISASIAKASPALVELUN TOIMINTAMALLIN JA VISION TOTEUTUSSUUNNITTELU</b>  Yhteiskehittäminen Senaatti-kiinteistön ja muiden valtion toimijoiden kanssa, projektin koordinoijana Pentagon Design	<b>Palvelumuotoilu 2,</b> vaiheet 1-3: henkilöstön palvelupolku >> syötteet tilasuunnittelulle	Ks. seuraavat vaiheet		
	<b>Vaihe 1:</b>  Yhteisymmärrys kehittämisen suunnasta	Palvelumuotoilun valmistelu ja mahdolliset lähtötiedot Pentagonille - aikataulut	Yhteistyöryhmä Asiakaspalvelut (Pori ja Senaatti)	09/2021

12.8.2021

	ja yhteissuunnittelun periaatteista.	Ydintiimin palaverit		
		Projektitiimin palaverit		
		Työpajan 1 valmistelu		
	<b>Vaihe 2:</b>  Yhteinen visio; yhteisasiakaspalvelun työskentelykokemus ja alustavat yhteiset toimintamallit.	Yhteisasiakaspalvelun työskentelykokemuksen suunnittelu: asiakaspalvelukonseptin täydentäminen työntekijöiden ja yhdessä tekemisen näkökulmasta, organisoitumisen suunnittelu		10/2021
		<b>Työpaja 1</b> yhdessä toimijoiden kanssa: yhteisasiakaspalvelun työskentelykokemuksen ideointi, kokemusvisio, yhteinen toimintamalli		
		Ydintiimin palaverit		
		Projektitiimin palaverit		
	<b>Vaihe 3:</b>  Soveltaminen; Yhteisen asiakaspalvelun toimintamallin ja työntekijä kokemuksen visio Porin tiloissa, tarkennettu koesovitus ja täsmennykset tilaohjelmaan ja sisustussuunnitelmiin.	<b>Yhteisideointityöpajan 2</b> valmistelu, suunnittelu ja toteutus. Tuloksena tarkennettu koesovitus suunnittelun alla oleviin tiloihin, arkkitehti päävastuussa		11/2021 - 01/2022
		Ydintiimin palaverit		
		Projektiryhmän palaverit		
		<b>Yhteisideointityöpaja 3:</b> seuraavien askelien ideointi ja jatkosuunnittelussa ratkaistavia asioita omassa ja yhteisessä toiminnassa.		

12.8.2021

		Työpajan tuloksena PD kokoa nämä aihiot yhteen muokattavaan dokumenttiin jatkotyön tueksi.		
<b>OPTIONA:</b> <b>Yhteisasiakaspalvelun toimintamallin toteutussuunnittelu</b> <b>Optiot 1-2</b>  Yhteiskehittäminen Senaatti-kiinteistön ja muiden toimijoiden kanssa (koordinoijana Pentagon Design Oy)	<b>Palvelumuotoilu 2, optiot 1-2:</b> työkalujen yhteiskehittäminen toiminnan uudistamisen tueksi, sisäinen lanseeraus uuteen palvelumalliin ja omien toimintamallien uudistaminen.	Ks. seuraavat vaiheet		
	<b>Optio 1 (Vaihe 4)</b>  Toiminnan uudistamisen tuki >> toimijat vastaavat itse oman toimintansa kehittämisestä.	Toiminnan uudistamisen tuen tarve tunnistetaan ja määritellään avainhenkilöiden kanssa käytettävissä olevan budjetin mukaisesti ja edellisen vaiheen tiekarttatyön pohjalta.  Ydintiimin palaverit  Projektiryhmän palaverit		2023
	<b>Optio 2 (Vaihe 5)</b>  Sisäinen lanseeraustilaisuus.	Toimintojen avainhenkilöille ja laajennetulle ryhmälle tavoitteiden ja uuden toimintamallin esittely ja fasilitoitu keskustelu.  Sisäinen kick off-tilaisuus/kevyt työpaja; valmistelu ja toteuttaminen. PD vastuussa fasilitoinnista ja tulosten yhteenvedosta.		2023

12.8.2021

		Ydintiimin palaverit		
		Projektitiimin palaverit		
<b>OSAPROJEKTI 2: SOSIAALITURVAN JA SOSIAALIPALVELUJEN PALVELUKESKUS /KELA- YHTEISTYÖ</b>				
	Alkukartoitushaastattelut		Kela	7.4. ja 26.4. OK
	Sisäinen tiedote		Kela / Kalle Aaltonen	14.6.2021 OK
	Työpajat 1–3:  Työpaja 1, 28.5.2021 Strategiaryhmä Työpaja 2, 26.8.2021 Yhteiskehittämisen ryhmä  Työpaja 3, 15.9.2021 Yhteiskehittämisen ryhmä		Kela	Työpaja 1 OK
<b>OSAPROJEKTI 3: OHJAAMON JA TYÖLLISYYPALVELUIDEN (ALLE 30-VUOTIAIDEN) UUDET TILAT</b>				
	Tilasuunnittelu		CBRE Finland Oy: Tero Hokkinen, Suunnittelutoimi sto Santanen Ky: Tapani Santanen  Käyttäjien edustus: Jenni Ketonen (Kuntakokeilu) Hanna-Riikka Vesterholm (Ohjaamo)	Kesäkuu 2021

12.8.2021

			Jouni Salonen Marianne Keskimäki	
	Sopimusneuvottelut, vuokrauspäätös		Jouni Salonen	Elokuu 2021
		Ohjaamon tilojen irtisanominen	Jouni Salonen	Elokuu/ Syyskuu 2021
	Toteutussuunnittelu		CBRE Finland Oy: Tero Hokkinen, Suunnittelutoimi sto Santanen Ky: Tapani Santanen  Käyttäjien edustus: Jenni Ketonen (Kuntakokeilu), Hanna-Riikka Vesterholm (Ohjaamo), Jouni Salonen, Marianne Keskimäki	Syyskuu/ Lokakuu 2021
	Muutostyöt		CBRE Finland Oy: Tero Hokkinen, Suunnittelutoimi sto Santanen Ky: Tapani Santanen  Käyttäjien edustus: Jenni Ketonen (Kuntakokeilu), Hanna-Riikka Vesterholm (Ohjaamo), Jouni Salonen, Marianne Keskimäki	Syysy 2021



12.8.2021

	Muutto		CBRE Finland Oy: Tero Hokkinen, Suunnittelutoimisto Santanen Ky: Tapani Santanen  Käyttäjien edustus: Jenni Ketonen (Kuntakokeilu), Hanna-Riikka Vesterholm (Ohjaamo), Jouni Salonen, Marianne Keskimäki	Tammikuu/ Helmikuu 2022
<b>OSAPROJEKTI 4:                  ASIAKASPALVELUSTRATEGIA JA ASIAKASPALVELUN                  KOKONAISUUDEN                  HALLINNAN KOORDINOINTI</b>				
	Strategialuonnoksen laatiminen		Marianne Keskimäki, Elina Tasku	Huhtikuu 2021 OK
	Asiakaspalvelustrategian jatkotyöstö – Tomi Lähteenmäki			
	Asiakaspalvelustrategian päätöksentekotoimet			
	Asiakaspalvelustrategian ja asiakaspalvelun keskittämisen jalkauttaminen			
		Jalkauttaminen suunnitelma		
		Palvelumuotoilu		
	Täydennetään johtoryhmän (9.8.) keskustelun perusteella			

12.8.2021

<b>OSAPROJEKTI 5: METKU-TUTKIMUSHANKE: MERKITYKSELLINEN TYÖ ASIAKASARVON LUOMISESSA KUNTIEN PALVELUISSA</b>	Vaihe 2: asiakaspalvelutyötä tekevien haastattelut	Haastateltavat määritetty	Metku-tiimi	Kesäkuu 2021 OK
		Haastattelut (Päivikki Kuoppakangas)	Metku-tiimi	Syyskuu 2021
<b>OSAPROJEKTI 6: ETÄYHTEYSASIOINTI</b>	DVV:n vetämä erillinen hanke. On osa ICT- järjestelmät -työryhmän työskentelyä. Lisätietoa myöhemmin.			
	Asiakaspalvelun saavutettavuuden tarkastelu etäisimmissä väestökeskitymissä.			
<b>PILOTOINNIT</b>	Pilotointisuunnitelman laatiminen		Asiakaspalvelu- työryhmä	Syyskuu 2021
	Pilotti: Chat/botti	Loppuyhteenvedo	Marianne Keskimäki	Syyskuu 2021
	Pilotti: Porinan itsepalvelupisteen kehittäminen	Suunnitelman laatiminen	Marianne Keskimäki	
<b>SÄHKÖINEN ASIOINTI</b>	Kaupungin nettisivu- uudistuksen myötä asiakaspalvelulle oma nettisivu sekä sähköisen asioinnin selkeyttäminen		Sähköisen asioinnin kehittämisen työryhmä	
		Sähköisen asioinnin selkeyttäminen, oman alustan määrittely	Sähköisen asioinnin kehittämisen työryhmä + Sebastian Hidvegi	Syyskuu 2021
		Asiakaspalvelu paremmin esille nettisivuille, oman sivun määrittely	Sähköisen asioinnin kehittämisen työryhmä + Elina Tasku	Lokakuu 2021
<b>SISÄINEN PALVELUPISTE</b>				
	Työryhmän työskentely jatkuu syksyllä.			

12.8.2021

	Palvelumuotoilun määrittely		Sisäinen palvelupiste - työryhmä	
		Palvelumuotoilun tarjous	Projektiryhmä	
		Palvelumuotoilun seuraavat vaiheet	Projektiryhmä	
<b>ICT-JÄRJESTELMÄT</b>				
	Tarkentuu syksyllä.			
<b>TYÖYMPÄRISTÖJOHTAMISEN TYÖRYHMÄN TOIMINTA YHDESSÄ SENAATIN KANSSA:</b>				
	Postitalon "käyttäjäryhmän" perustaminen ja työskentelyn suunnittelu		Tarkentuu syksyllä.	
<b>Osallistava sisustussuunnittelu ja muutosjohtaminen</b>	Senaatti koordinoijana: Kohderyhmänä <b>valtion toimijat ja kaupungin Työllisyyspalvelut</b>	Suunnittelu  Infotilaisuudet  Esihenkilötyöpajat  Henkilöstötyöpajat  Pelisäännöt	<b>Tarkentuu syksyllä.</b>	
	Porin kaupunki koordinoijana: Kohderyhmänä <b>Pysäköinninvalvonta, Katuvalvojat, Jätehuolto ja Maaseutupalvelut</b>	Suunnittelu  Työpajat  Pelisäännöt		
	Porin kaupunki koordinoijana: Kohderyhmänä <b>asiakaspalvelun toimijat</b>	Suunnittelu  Työpajat  Pelisäännöt		
	Muutosjohtamisen seuranta tiloihin muuton jälkeen			
	Muutosviestintä koko hankkeen ajan			

12.8.2021

---

## Budjetti, kustannusseuranta ja ohjaus

Asiakaspalvelu-projektin budjetin osalta sekä kustannusseurannassa ja ohjauksessa noudatetaan samoja periaatteita kuin Porin kaupungin yhteiset toimitilat -hankkeessa.

## Projektidokumenttien hallinta ja raportointi

Asiakaspalvelu-projektin dokumenttienhallinnassa noudatetaan samoja periaatteita kuin Porin kaupungin yhteiset toimitilat -hankkeessa.

## Riskit ja riskienhallinta

Asiakaspalvelu-projektin riskienhallinnassa noudatetaan Porin kaupungin osalta samoja periaatteita kuin Porin kaupungin yhteiset toimitilat -hankkeessa.

## Projektin päätyminen ja seuranta

Projektista syntyy useita loppuraportteja eri palvelumuotoiluhankkeiden ja konsultoinnin myötä. Lisäksi projektista kerätään ja analysoidaan palautetta ja vaiheisältöä siitä, mitä olisi voitu tehdä paremmin tai toisin. Mahdolliset jatkosuunnitelmat mietitään erikseen.

On tärkeää, että myös projektin ja yhteisen asiakaspalvelupisteen valmistuttua palautteen antaminen ja työ- ja asiakaskokemuksen seuranta on helppoa ja käyttäjäystävällistä sekä asiakkaalle että henkilöstölle. Vaikka projekti päättyy ja tilat valmistuvat, kehitys jatkuu. Muutosjoustavuus ja monikäyttöisyys ovat tärkeässä asemassa asiakaspalveluiden ja tilojen suunnittelussa ja toteutuksessa.