

# Kansalaisneuvonta

Yleistä neuvontaa julkisista palveluista ja  
tukea sähköiseen asiointiin



# Miksi Kansalaisneuvontaa tarvitaan?

- Kansalaiset eivät tunne viranomaisten toimintaa ja tehtäväjakoja - eikä tarvitsekaan tuntea!
- Julkiset palvelut muuttuvat, toimipisteitä lakkautetaan, tehtävät siirtyvät viranomaiselta toiselle
- Viranomaiset eivät itsekään tunne ja osaa neuvoa muita kuin omia palveluitaan
- Kansalainen voi olla elämäntilanteessa, jossa tarvetta on useille eri viranomaisten palveluille
- Sähköiset palvelut yleistyvät
- Neuvontapalvelu avattiin 25.11.2013



# Kansalaisneuvonnan toiminta-ajatus ja sisältö

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



# Mitä Kansalaisneuvonnasta ei saa



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



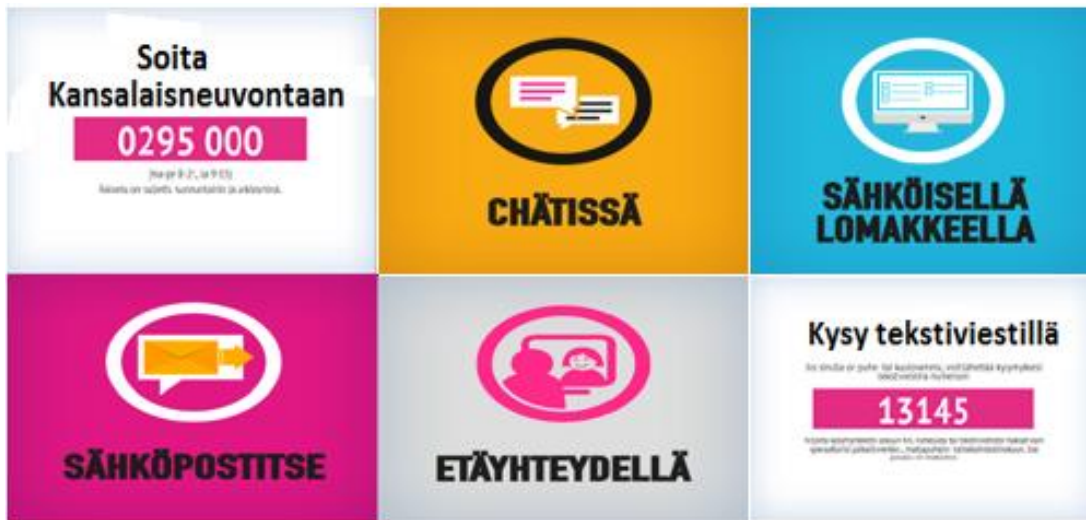
# Kansalaisneuvonta palvelee

- 11 palveluneuvojaa ja esimies Väestörekisterikeskuksen Kouvolan toimipisteessä sekä suunnittelija Helsingissä
- Ma-pe **8-21** ja la **9-15**, arkipyhät suljettu
- Palvelukielet suomi, ruotsi ja englanti
- Soitettaessa lisämaksuton, ainoastaan operaattorin puhelumaksu
- Asiakkaita ovat julkisten palvelujen käyttäjät
- Palvelun esittelysivusto [www.Kansalaisneuvonta.fi](http://www.Kansalaisneuvonta.fi)
- Palvelun tietovarannot: [www.Suomi.fi](http://www.Suomi.fi), viranomaisten omat sivut sekä palvelun oma tietovaranto



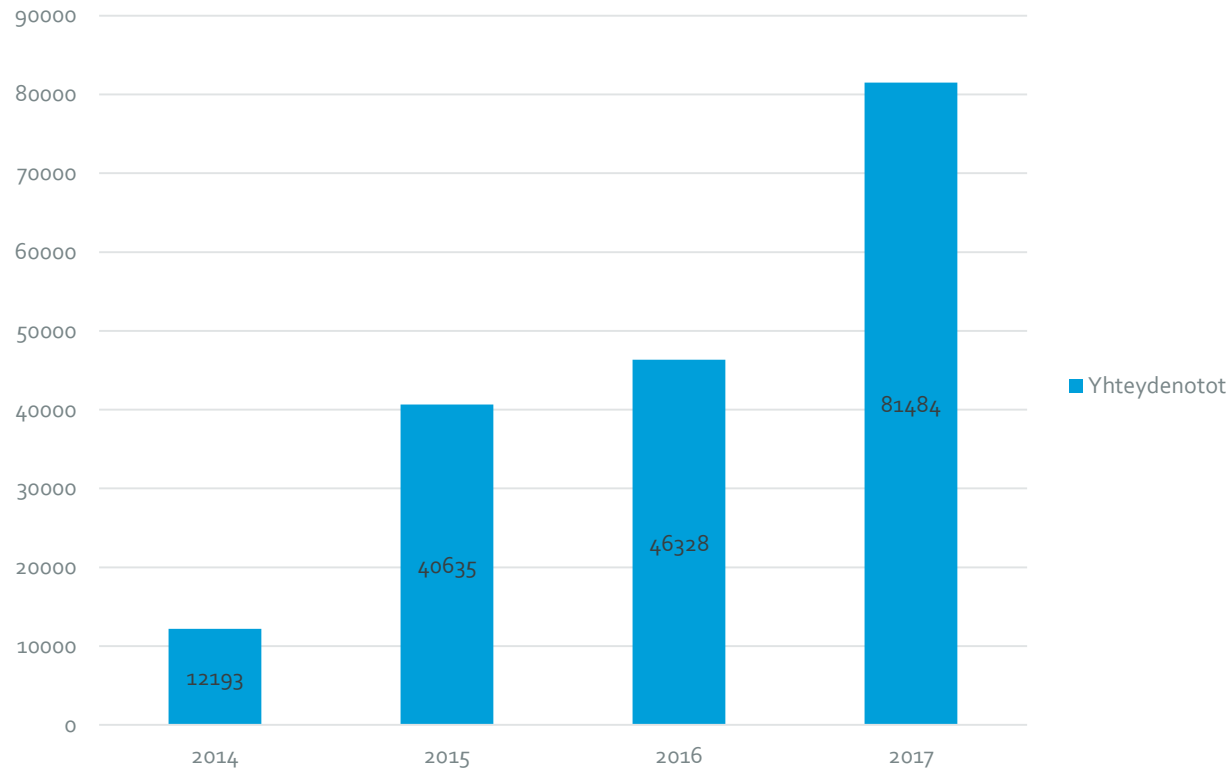
# Kansalaisneuvonnan palvelukanavat

## Kansalaisneuvonta.fi

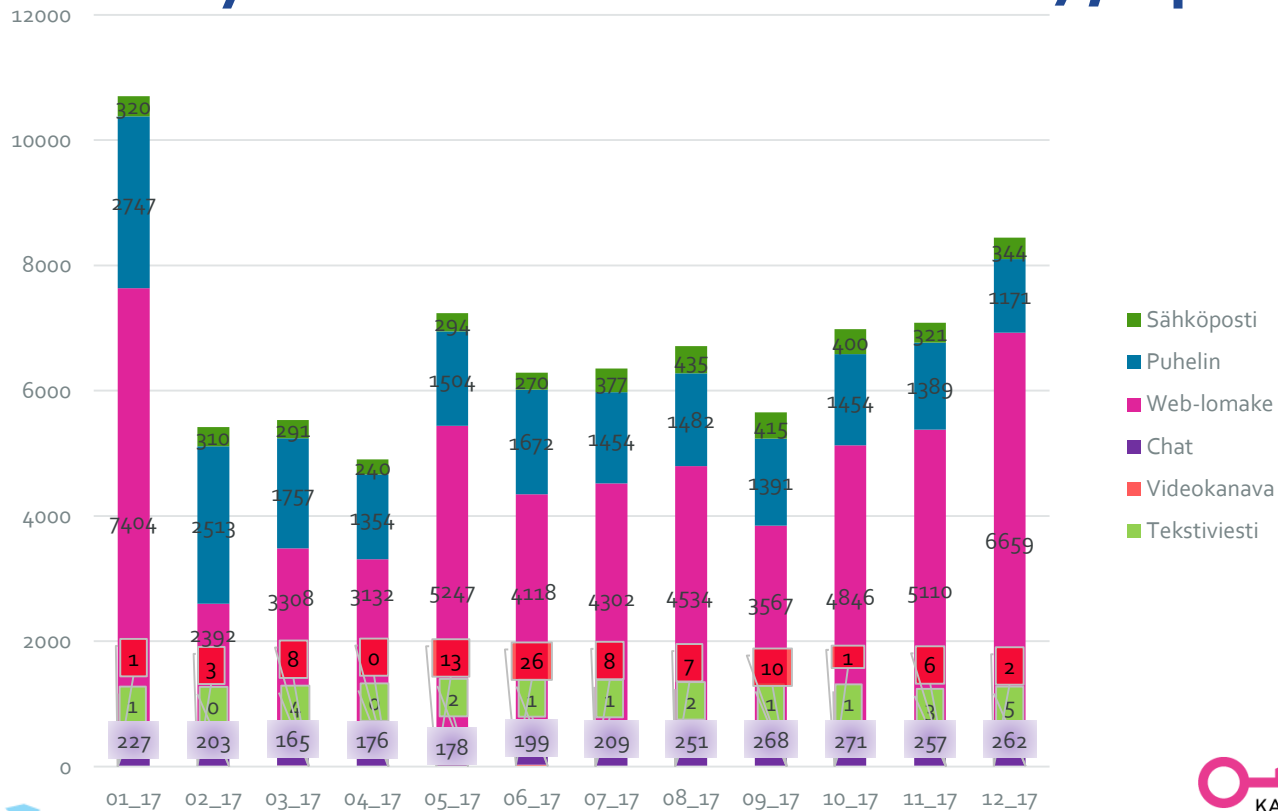


Facebook ja Twitter – eivät ole palvelukanavia  
(= yksittäisiin kysymyksiin ei vastata, vaan ohjataan muihin palvelukanaviin)

# Yhteydenotot vuosittain



# Yhteydenotot kanavittain 2017, kpl





# Lisätietoja palvelusta ja yhteistyötiedustelut

Palvelupäällikkö  
**Minna Kuitunen**  
Puh. 0295 535 106  
[minna.kuitunen@vrk.fi](mailto:minna.kuitunen@vrk.fi)

