

The page features a decorative graphic consisting of three overlapping circles in shades of blue, arranged in a diagonal line from the top right towards the bottom right. Two thin blue lines intersect at the top left, forming a large triangle that frames the circles.

Järjestöt Kouvolan kaupungin yhteispalvelupisteissä

joulukuu 2011

Hyvinvointipalvelujen neuvonnan ja järjestöyhteistyön kehittämishanke v. 2011. Hankevuoden toiminta sisältyi Kaakon Sote-Into2 kaste Hankkeeseen ja perustui Kouvolan kaupungin ja Sosiaali- ja terveysturvan keskusliiton (STKL) kumppanuuteen.

SISÄLTÖ

1. Toiminnan perustiedot	2
1.1 Järjestöt Kouvolan kaupungin yhteispalvelupisteissä	2
1.2 Toiminnan tarkoitus	2
1.3 Toiminnan toteuttajat	3
1.4 Vastuuhenkilöiden yhteystiedot	3
1.5 Taustalla kehittämishanke	5
1.6 Toiminta osana perustyötä	5
1.7 Kouvolan yhteispalvelun www-sivu	6
2. Toiminnan eri näkökulmat	6
2.1. Kuntalaisnäkökulma	6
2.2. Yhteispalvelujen näkökulma	6
2.3. Järjestönäkökulma	7
2.4. Hallinnon näkökulma	7
3. Toiminnan osa-alueet	7
3.1. Tehtävät ja työnjako	7
3.2. Toimintamuodot ja – tilat	8
3.3. Yhteistyöstä sopiminen	10
3.4. Toimintaa ohjaava lainsäädäntö	10
3.5. Kustannukset	11
4 Toiminnan seuranta ja arviointi	11

1 Toiminnan perustiedot

1.1. Järjestöt Kouvolan yhteispalvelupisteissä

Kouvolan kaupungin yhteispalvelut aloitti toimintansa uuden Kouvolan kaupungin käynnistyessä 1.1.2009 sekä kuntalaisten että kaupungin työntekijöiden tiedonsaannin turvaamiseksi, lähelle ihmisiä. Kouvolan kaupunginosissa, entisissä kunnissa ja kaupungeissa aloittaneet kuusi yhteispalvelupistettä sijaitsevat Kuusankoskella, Keltakankaalla, Jaalassa, Elimäellä, Valkealassa ja Kouvolassa. Yhteispalvelupisteet sijoitettiin entisiin kunnantaloihin ja kaupungintaloihin tai niiden välittömään läheisyyteen mm. niiden keskeisen sijainnin vuoksi.

Kokeilu- ja kehittämistoiminta sekä monipuolinen yhteistyö sosiaali- ja terveystieteiden kanssa lähti käyntiin heti yhteispalvelupisteiden käynnistyessä Sosiaali- ja terveysturvan keskusliiton (STKL) hallinnoiman valtakunnallisen yhteispalvelun kehittämissuunnitelman (2008 - 2010) myötä. Yhteispalvelun kehittämissuunnitelman osaprojektit sijoittuivat Kouvolaan, Ouluun, Joensuuhun sekä Jyväskylään.

Kehittämis- ja kokeilutoiminnan myötä alueen sosiaali- ja terveystieteiden toimivat kumppaneina Kouvolan yhteispalvelupisteissä. Järjestöt voivat esimerkiksi tiedottaa toiminnastaan, tarjota ohjausta ja neuvontaa sekä järjestää infotilaisuuksia ja tapahtumia yhteispalvelupisteiden yhteydessä.

Viranomaiset suosittelevat valtakunnallisessa suosituksessaan (VM046:00/2008), että yhteispalveluissa kannattaa tehdä järjestöjen ja muiden paikallisten yhteisöjen kanssa yhteistyötä. On kuitenkin muistettava, että julkisen hallinnon asiakaspalvelutehtäviä voivat hoitaa vain viranomaiset.

1.2. Toiminnan tarkoitus

Kouvolan kaupungin yhteispalvelujen ja järjestöjen yhteistyön tarkoituksena on kuntalaisten palvelujen ja tiedon saannin parantaminen sekä ihmisten arjessa selviytymisen vahvistaminen yhteispalvelupisteissä annettavien palvelujen ja toimintojen avulla, niin kaupungin keskustassa kuin reuna-alueillakin.

Toiminnan taustalla on ajatus, että sosiaali- ja terveystieteiden ja julkishallinnon yhteispalvelujen kannattaa tehdä yhteistyötä yhteisissä palvelupisteissä. Siitä on hyötyä molemmille osapuolille ja ennen kaikkea kuntalaisille. Asiakkaiden kannalta on mielekästä, että järjestöjen ja viranomaisten ohjaus- ja neuvontapalveluja, tiedotusta ja muuta tukea saa yhdestä paikasta. Yhteistyötä tekemällä voidaan laajentaa palvelupisteiden palveluvalikoimaa, jolloin sekä järjestöt että julkinen sektori voivat tavoittaa enemmän ja monipuolisemmin ihmisiä sekä saada näkyvyyttä omalle toiminnalleen.

1.3. Toiminnan toteuttajat

Kouvolan kaupungin yhteispalvelupisteiden ja sosiaali- ja terveysjärjestöjen yhteistyötä toteuttavat yhteispalvelupisteiden palveluneuvojat, Kouvolan seudulla toimivat valtakunnallisten järjestöjen työntekijät sekä piiri- ja paikallistasolla toimivat ammatilliset ja vapaaehtoiset toimijat.

Sosiaali- ja terveysjärjestöjä ovat esimerkiksi kansanterveys-, lastensuojelu-, vanhus-, vammais-, nuorisokasvatus-, loma- ja päihdejärjestöt. Järjestöjen osaaminen perustuu ammatilliseen ja kokemuseräiseen tietoon.

Yhteispalvelupisteiden ja järjestöjen yhteistyön suunnittelu ja toteuttaminen edeltää monia huomionarvoisia asioita. Yhteistyömahdollisuudet ja -halukkuus selvitetään alkuvaiheessa puolin ja toisin. Yhteistyössä aloitteen tekijänä voi olla järjestö- tai yhdistystoimija tai yhteispalvelupisteen palveluneuvoja. Lähtökohtana on järjestön tai yhdistyksen toimintojen soveltuvuus yhteispalvelupisteeseen.

1.4. Vastuuhenkilöiden yhteystiedot

Kouvolan kaupungin yhteispalvelujen järjestöyhteyshenkilöksi on nimetty kiertävä palveluneuvoja Helena Telkkinen. Nimetyn järjestöyhteyshenkilön lisäksi kaikissa yhteispalvelupisteissä työskentelevät palveluneuvojat vastaavat osaltaan yhteispalvelupisteissään järjestöyhteistyöstä.

Kouvolan kaupungin yhteispalvelujen järjestöyhteyshenkilö:

Kiertävä palveluneuvoja Helena Telkkinen
helena.telkkinen@kouvola.fi ja p. 0206154408.

Kouvolan kaupungin yhteispalvelupisteiden henkilöstö ja yhteystiedot:

Elimäen yhteispalvelupiste

Vanhamaantie 17, 47200 Elimäki
palveluneuvoja Eeva-Liisa Jokivuori, puh.0206154823
palveluneuvoja Eeva Karhu, puh.0206154823

Keltakankaan yhteispalvelupiste

Keltakankaantie 8, 46860 Keltakangas
Palveluneuvoja Anne Ripattila, puh. 020 615 7737

Kuusankosken yhteispalvelupiste

Valtakatu 33, 45700 Kuusankoski
palveluneuvoja Sirkka-Liisa Jyräs, puh.0206154229
palveluneuvoja Tuula Viljakainen, puh.0206154000

Jaalan yhteispalvelupiste

Salparinteentie 1A, 47710 Jaala
palveluneuvoja Liisa Nieminen, puh.0206154603

Kouvolan yhteispalvelupiste

Torikatu 10, A-ovi, 45100 Kouvola
palveluneuvoja Mirja Keinänen, puh.0206158329
palveluneuvoja Teija Kiviranta, puh.0206158576

Valkealan yhteispalvelupiste

Kustaa III tie 10, 45370 Valkeala
palveluneuvoja Minna Torniainen, puh.0206153833

Järjestöt voivat jalkautua toimimaan yhteispalvelupisteeseen joko itsenäisesti tai yhdessä muiden järjestöjen kanssa. Toiminta pisteissä voi olla kertaluonteista tai säännöllisesti toistuvaa. Toiminta voi kestää esimerkiksi tunnin, päivän tai viikon. Suositeltava aika järjestää tilaisuuksia on esimerkiksi järjestöjen valtakunnalliset teemaviikot ja -päivät.

Kouvolan kaupungin yhteispalvelujen järjestöyhteistyötä on vuosina 2010 – 2011 osaltaan kehittänyt yhteispalvelujen palveluneuvojista sekä järjestöjen ja yhdistysten toimijoista koostunut tiimi. STKL:n yhteispalvelun kehittämishankkeen koordinoiman tiimin toiminta jatkuu osittain Kouvolan sosiaali- ja terveysjärjestöjen yhteistyöverkosto VOIMARINGIN toimesta. VOIMARINKI on Kouvolan alueella toimivien sosiaali- ja terveysjärjestöjen vapaaehtoistyön ja ammatillisten toimijoiden avoin verkosto, jonka tavoitteena on mm. edistää Kouvolan alueen sosiaali- ja terveysjärjestöjen verkottumista ja kumppanuutta, lisätä järjestötoiminnan tunnettavuutta sekä yhdistää voimavaroja. Voimaringin toiminnassa seurataan Kouvolan yhteispalvelujen ajankohtaista tilannetta ja muistutetaan verkoston toimijoita yhteispalvelujen järjestöyhteistyön monista mahdollisuuksista. Yhteistyötä pyritään vahvistamaan paitsi järjestöjen kesken, myös julkisen sektorin ja alueen oppilaitosten kanssa. Vuodesta 2009 lähtien toimineen verkoston toimintaan osallistuu tällä hetkellä noin 40 toimijaa eri järjestöistä ja lisää kiinnostuneita toivotaan mukaan.

Kouvolan sosiaali- ja terveysjärjestöjen yhteistyöverkosto VOIMARINKI
yhteystiedot: voimarinki@gmail.com

1.5. Toiminnan taustalla kehittämishanke

Kouvolan yhteispalvelupisteiden ja alueen järjestöjen yhteistyön taustalla on vuosina 2008 – 2010 toiminut STKL:n hallinnoima valtakunnallinen yhteispalvelun kehittämisprojekti sekä vuonna 2011 toteutettu Hyvinvointipalvelujen neuvonnan ja järjestöyhteistyön

kehittämishanke. Yhteispalvelun kehittämisprojektissa kokeiltiin ja selvitettiin, millaiset sosiaali- ja terveysjärjestöjen toiminnat soveltuvat yhteisiin neuvonta- ja palvelupisteisiin, mitä yhteistyö edellyttää eri toimijoilta, miten toiminta toteutuu käytännössä ja millaisia resursseja se vaatii. Kokeilu- ja kehittämistoiminta toteutui itsenäisissä osaprojekteissa Joensuussa, Jyväskylässä, Kouvolassa ja Oulussa. Joensuun ja Oulun osaprojekteissa kokeiltiin järjestöjen tiedotuksen ja sosiaali- ja terveysalan ohjauksen ja neuvonnan kokoamista matalan kynnyksen kohtaamispaikkoihin. Jyväskylässä ja Kouvolassa tehtävänä oli järjestöjen tiedotuksen ja neuvonnan organisoiminen julkishallinnon yhteispalvelupisteiden yhteyteen.

Kouvolan osaprojektin tavoitteena oli selvittää, kokeilla ja tuottaa tietoa siitä, miten ja millä edellytyksillä paikalliset sosiaali- ja terveysjärjestöt voivat toimia yhteistyökumppanina Kouvolan kaupungin yhteispalvelussa ottaen huomioon alueen mittavat rakennemuutokset ja lähipalvelujen tarve uuden lähes 90 000 asukkaan kaupungin reuna-alueilla. Tavoitteena oli tuoda esille järjestöjen merkitystä kuntalaisten tukemisessa ja tiedonsaannissa sekä vahvistaa järjestöjen vapaaehtoisen ja ammatillisen erityisosaamisen, toiminnan ja palveluiden roolia. Keskeisenä ulottuvuutena oli vaikuttaminen siihen, että kolmannen sektorin osaaminen ja laaja tuki rakentuivat pysyväksi osaksi Kouvolan kaupungin palveluja.

Hyvinvointipalvelujen neuvonnan ja järjestöyhteistyön kehittämishankevuoden tavoitteena oli mm. jatkaa ja edelleen kehittää sosiaali- ja terveysjärjestöjen keskinäistä sekä järjestöjen ja Kouvolan kaupungin yhteispalvelujen yhteistyötä STKL: n yhteispalvelun kehittämisprojektissa tehdyn työn pohjalta. Kehittämistoiminta perustui Kouvolan kaupungin ja STKL: n kumppanuussopimukseen ja se oli osa Kaakkois-Suomessa toteutettavaa Kaakon Sote - Into II – hanketta.

1.6. Toiminta osana perustyötä

Kouvolan kaupungin yhteispalvelupisteet ovat paikallistiedon ja yleisasioinnin keskuksia, joista saa opastusta ja yleisneuvontaa Kouvolan kaupungin ja yhteistyökumppaneiden palveluista. Yhteispalvelupisteessä neuvotaan ja autetaan, olipa asia mikä tahansa. Yhteispalvelupisteissä työskentelevät palveluneuvojat hoitavat lähinnä asioiden vireillepanoon ja neuvontaan liittyviä asiakaspalvelutehtäviä. Päätökset tehdään eri toimialoilla.

Kouvolan yhteispalvelujen sopimuskumppaneita ovat Kela, Poliisi ja sosiaali- ja terveysjärjestöt. Elimäen, Keltakankaan ja Kuusankosken yhteispalvelussa saa Kelan avustavaa asiakaspalvelua: lomakkeita ja esitteitä, ohjausta ja neuvontaa sekä opastusta sähköisten palvelujen käyttämiseen. Keltakankaan ja Kuusankosken yhteispalvelussa saa poliisin avustavaa asiakaspalvelua: erilaisia lomakkeita ja hakemuksen täyttämiseen liittyvää ohjausta ja neuvontaa. Lisäksi Elimäen ja Keltakankaan yhteispalvelussa saa Kouvolan Asunnot Oy:n asiakaspalvelua.

Yhteispalvelupisteissä toteutettava järjestöyhteistyö on luonteva osa palveluneuvojien perustyötä. Palveluneuvojat vastaavat pisteissään mm. järjestöjen ja yhdistysten yhteydenottoihin, varaavat tiloja järjestöjen ja yhdistysten järjestämiin tilaisuuksiin sekä ohjaavat tarvittaessa kuntalaisia järjestöjen toiminnan pariin.

Sosiaali- ja terveysjärjestöt puolestaan tekevät yleishyödyllistä ja monipuolista työtä ihmisten hyvinvoinnin edistämiseksi. Järjestöt tarjoavat esimerkiksi ohjausta ja neuvontaa alan erityiskysymyksissä, organisoivat vapaaehtoistoimintaa, vertaistukea ja harrastusmahdollisuuksia sekä kehittävät ja kokeilevat uusia toimintamuotoja. Kouvolan yhteispalvelupisteet tarjoavat osaltaan mahdollisuuden järjestöjen monipuolisen toiminnan toteuttamiselle ja ihmisten tavoittamiselle, yhtenä osana kunkin järjestöjen perustoimintaa.

1.7. Kouvolan yhteispalvelun www-sivut

Kouvolan kaupungin yhteispalvelujen Internet-sivuilla on lisää tietoa Kouvolan yhteispalvelupisteiden palveluista ja ajankohtaisista asioista. Sivulla on myös linkki valtakunnalliselle yhteispalvelusivustolle. Kouvolan yhteispalvelujen Internet-sivujen yhteyteen on luotu myös oma sivusto järjestöyhteistyölle sekä *Ajankohtaista* -palsta, johon on koottu tulevia järjestöjen ja yhdistysten tapahtumia yhteispalvelupisteissä.

Kouvolan yhteispalvelujen Internet-sivujen osoite on www.kouvola.fi/yhteispalvelut

2. Toiminnan eri näkökulmat

2.1. Kuntalaisnäkökulma

Kouvolan kaupungin yhteispalvelujen ja järjestöjen yhteistyöstä on hyötyä ja iloa kuntalaisille, kun omalta lähialueelta saa monipuolisesti tietoa, neuvontaa ja palveluja yli sektorirajojen omaan tai läheisen elämäntilanteeseen. Kuntalaiset saavat myös monipuolisesti tietoa eri järjestöjen toiminnoista, tuesta ja palveluista – kätevästi yhdestä paikasta ja yhdellä oven aukaisulla. Palvelujen pariin hakeutuminen helpottuu, kun siihen saa tukea ja ohjausta. Järjestötoiminnan avulla ihmisten vaikuttamisen mahdollisuudet lisääntyvät ja tietoa erilaisista vapaaehtoistoiminnan paikoista on helpompi löytää.

2.2. Yhteispalvelunäkökulma

Järjestöyhteistyön myötä yhteispalvelupisteiden palveluvalikoima laajentuu ja monipuolinen palveluvalikoima houkuttelee paikalle uusia asiakkaita. Yhteispalvelupisteiden tunnettuus ja näkyvyys lisääntyvät, kun järjestöt tahoillaan tiedottavat yhteispalvelujen ja yhteispalvelupisteiden yhteydessä järjestettävästä toiminnasta. Yhteispalvelujen palveluneuvojien mahdollisuudet ohjata asiakkaita myös järjestöjen tukimuotojen ja palvelujen pariin lisääntyvät, kun heidän tietämyksensä järjestöjen toiminnasta kasvaa yhteistyön myötä.

2.3. Järjestönäkökulma

Järjestötoiminnan tunnettuus lisääntyy järjestöjen järjestäessä toimintaa ja palveluja yhteispalvelupisteissä, myös kaupungin reuna-alueilla. Järjestöt voivat tavoittaa omaa kohderyhmäänsä tai saada mukaan toimintaansa uusia toimijoita ja jäseniä. Yhteispalveluyhteistyö on yksi tapa tiedottaa toiminnasta ja tehdä palveluja näkyväksi ja

tunnetuksi. Yhteispalvelupisteet tarjoavat neutraalin, toimivan ja turvallisen toimintaympäristön, jossa kuntalaisten asiointikynnys on matala.

2.4. Hallinnon näkökulma

Kokemukset yhteispalvelupisteiden toiminnasta kolmelta ensimmäiseltä vuodelta Kouvolassa ovat erittäin hyvät. Kaupunkilaiset ovat löytäneet hyvin yhteispalvelupisteet ja palvelujen kysyntä niissä on ollut runsasta. Myös erilaisten järjestöjen toiminta yhteispalvelupisteissä on lisääntynyt koko ajan. Näiden myönteisten, kaupunkilaisten palvelutarpeita hyvin täyttävien kokemusten vuoksi on toivottavaa, että kaupungin päättävät elimet varmistavat yhteispalvelupisteille riittävät taloudelliset ja muut tarvittavat resurssit myös tulevaisuudessa.

3. Toiminnan osa-alueet

3.1. Tehtävät ja työnjako

Kouvolan kaupungin yhteispalvelupisteissä järjestöt voivat tiedottaa toiminnastaan erilaisen materiaalin avulla, tarjota ohjausta ja neuvontaa päivystysluonteisesti tai sovitusti ajanvarauksella sekä järjestää erilaisia infotilaisuuksia ja tapahtumia. Järjestötoimijat voivat järjestää kunkin yhteispalvelupisteen tilat ja aukioloajat huomioiden myös esimerkiksi jäsentilaisuuksia ja muita keskustelutilaisuuksia, luentoja, erilaisia keräyksiä ja vertaisryhmien kokoontumisia.

Järjestöjen toiminta yhteispalvelupisteiden yhteydessä voi olla kertaluonteista tai säännöllisesti toistuvaa. Toiminta voi kestää muutaman tunnin, päivän tai koko viikon. Käytännön järjestelyihin liittyvistä asioista ja vastuista on tärkeää sopia hyvissä ajoin jo toiminnan suunnitteluvaiheessa. Keskeistä on, että yhteispalvelupisteissä toimintaa järjestävä järjestötoimija vastaa itse oman toimintansa toteuttamiseen liittyvistä asioista.

Yhteispalvelupisteiden palveluneuvojen tehtävänä puolestaan on toimia yhteyshenkilönä yhteispalvelujen puolelta ja varata palvelupisteestä tilaa järjestön toiminnalle. Tarvittaessa voi sopia myös muista tehtävistä, esimerkiksi tiedottamisen vastuista tulevaan tapahtumaan liittyen, kuinka toimitaan sairastapauksissa tms.

Käytännössä yhteispalvelujen kanssa tehtävästä yhteistyöstä kiinnostunut järjestö- tai yhdistystoimija ottaa suoraan haluamaansa yhteispalvelupisteeseen yhteyttä puhelimitse, sähköisesti tai käymällä paikan päällä sopiakseen yhteistyöstä; tilavarauksesta ja muista käytännön asioista sekä mahdollisesta tiedottamisen jakamisesta tms. Toimijoina järjestöissä voi olla vapaaehtoinen, luottamushenkilö tai ammattilainen. Hän voi edustaa paikallista yhdistystä, valtakunnallista järjestöä tai piiriorganisaatiota.

Yhteispalveluissa työskentelevä järjestöyhteyshenkilöksi nimetty palveluneuvoja lähestyy vuosittain satoja järjestötoimijoita sähköisellä kirjeellä muistuttaen yhteispalvelujen tarjoamista

yhteistyömahdollisuuksista ja kutsuu järjestötoimijoita tutustumaan yhteispalveluihin. Myös Kouvolan sosiaali- ja terveysjärjestöjen yhteistyöverkosto VOIMARINGISSÄ muistutetaan palveluyhteistyön mahdollisuuksista ja ollaan tilanteen mukaan yhteydessä palvelupisteiden suuntaan.

3.2. Toimintamuodot – ja tilat

ESITTEET JA AINEISTOT

Järjestöt voivat toimittaa esitteitään, oppaitaan ja muuta materiaalia esille yhteispalvelupisteiden esitetelineisiin. Mikäli järjestö haluaa esitteitä esille kaikkiin kuuteen pisteeseen, ne voi keskitetysti lähettää yhden palvelupisteen kautta kaikkiin pisteisiin. Esitehyllyn ylläpidosta ja siisteydestä huolehtiminen on sovittu palveluneuvojien tehtäväksi. Järjestöt vastaavat puolestaan omasta materiaalistaan toimittamalla materiaalit yhteispalvelupisteisiin, pitämällä ne ajan tasalla sekä päivittämällä muuttuvat tietonsa. Aineistoja voi olla jaossa yhtäjaksoisesti tai sovittu pituisen ajan, esimerkiksi järjestön valtakunnallisella teemaviikolla. Mikäli materiaali on tarjolla määräajan, sovitaan myös sen hävittämisestä tai poistamisesta: järjestöt hakevat aineistonsa itse pois tai palveluneuvoja hävittää ne.

JÄRJESTÖINFO

Infotilaisuuksissa järjestöt voivat tiedottaa omasta toiminnastaan, kertoa vapaaehtois- ja vertaistoiminnasta tai käsitellä tiettyä teemaa, esimerkiksi diabetesta, kuuloasioita tai mielen hyvinvointia. Infojen kohderyhmänä ovat kaikki kuntalaiset, joita aihe kiinnostaa tai jollakin tavalla koskettaa. Tilaisuuden kesto voi olla muutaman tunnin tai kestää koko päivän ajan ja sen voi toteuttaa kertaluonteisesti tai toistaa väliajoin, esimerkiksi vuosittain.

OHJAUS JA NEUVONTA

Järjestöt voivat järjestää yhteispalvelupisteiden yhteydessä neuvontapäivystyksiä, joissa tarjoavat asiantuntemusta ja neuvontaa omilta erityisosaamisen alueiltaan. Järjestön neuvonta voi koskea jotakin sisältöteemaa, esimerkiksi kuuloa, näköä, taloutta, rikoksen uhrin asemaa tai vaikkapa synnytyksen jälkeistä masennusta. Neuvontaa voi toteuttaa säännöllisin väliajoin tai kertaluonteisesti. Neuvontapäivystyksiä voi tarjota tunnista koko päivään tai sovitusti ajanvarauksella.

TEEMAVIIKOT JA – PÄIVÄT

Useilla järjestöillä on teemapäiviä ja -viikkoja, joiden tarkoituksena on tuoda toimintaa näkyväksi valittujen teemojen kautta. Teemaviikoilla järjestöt voivat olla näkyvästi esillä yhteispalvelupisteissä materiaalien ja aineistojen avulla, olemalla paikan päällä tiettyinä aikoina tai järjestämällä tapahtumia yhteispalvelupisteiden tiloissa.

TIETOA VAPAAEHTOISTOIMINNASTA

Yhteispalvelupisteet tarjoavat toimintaympäristön vapaaehtoistoiminnan tunnetuksi tekemiselle ja vapaaehtoistoiminnan mahdollisuuksista tiedottamiselle. Yhteispalvelupisteiden

ympäristö on neutraali eri toimijoiden vapaaehtoistoiminnan esittelylle. Tietoa vapaaehtoistoiminnan mahdollisuuksista ja toimintaan mukaan pääsemisestä on hyvä olla saatavilla kootusti yhdestä paikasta, jolloin toiminnasta kiinnostuneet löytävät tiedon helposti. Internetissä on paljon informaatiota, mutta myös kirjallista materiaalia tarvitaan.

Yhteispalvelupisteisiin voi koota tietoa vapaaehtoistoiminnan mahdollisuuksista esimerkiksi esitetelineisiin, ilmoitustauluille tai erilaisiin kansioihin. Vapaaehtoistoiminnasta voidaan järjestää myös infotilaisuuksia tai tapahtumia palvelupisteiden tiloissa. Myös yhdistyksen vapaaehtoistojen tarkoitettuja tapaamisia voi sopia palvelupisteiden yhteyteen, esimerkiksi kaupungin reuna-alueilla asuvien vapaaehtoistojen tai uusien, mukaan tulevien toimijoiden tapaamisiin.

YHTEISPALVELUPISTEIDEN TILAT

Järjestötoimintaan tarkoitettujen tilojen käyttömahdollisuudet vaihtelevat yhteispalvelupisteittäin. Järjestötoimintaan parhaiten soveltuvat tilat löytyvät Elimäen, Jaalan ja Keltakankaan pisteistä. Hieman tilan puutetta on Kouvolassa, Kuusankoskella ja Valkealassa, mutta näidenkin pisteiden tiloissa on erilaista järjestötoimintaa mahdollista toteuttaa. Yhteistyöstä kiinnostuneet järjestötoimijat voivat kysyä ja varata tiloja omiin tarpeisiinsa.

Jaalassa on varattavissa erillinen toimistohuone, aulatilat, koulutus- ja vertaisryhmätiloja, esitehyllyjä ja ilmoitustaulu

Elimäellä on varattavissa erillinen toimistohuone, aulatilat, koulutus- ja vertaisryhmätiloja, esitehyllyjä ja ilmoitustaulu

Kuusankoskella on varattavissa yhdyskäytävä/aulatilat, ilmoitustaulu, esitehylly sekä kokoushuone 2 (Huom.! esteetön käynti E- ja F – rapuista)

Keltakankaalla on varattavissa erillinen toimistohuone, aulatilat, ilmoitustaulu sekä esitehyllyjä

Kouvolassa on varattavissa sivuhuone, aulatilat, esitehylly ja ilmoitustaulu

Valkealassa on varattavissa sivuhuone, aulatilat, esitehylly ja ilmoitustaulu

3.3. Yhteistyöstä sopiminen

Yhteispalvelupisteiden kanssa tehtävästä yhteistyöstä sovitaan yleensä suullisesti, mutta joskus on hyvä laatia kirjallinen sopimus. Se voi olla tarpeen esimerkiksi silloin, kun kyseessä on säännöllinen yhteispalvelupisteen tilojen käyttö, pitkäkestoinen toiminta tai suurempi, paljon järjestelyä vaativa tapahtuma. Asiat kirjaamalla voi myös palata sovittuihin asioihin myöhemmin, jos on tarpeen.

Yhteistyötä suunniteltaessa ja toteutettaessa olisi hyvä sopia esimerkiksi sovittavista tehtävistä ja toiminnasta, tarvittavista tiloista, varustuksesta sekä ajankohdasta, mahdollisista kustannuksista sekä ketkä toimivat yhteyshenkilöinä, jos jotakin lisätiedon tarvetta tms. ilmenee. Myös mahdollisesta yhteisestä tiedottamisesta kannattaa neuvotella ja sopia yhdessä. Lisäksi on tärkeää keskustella etukäteen ns. varasuunnitelmasta, kuinka toimitaan esimerkiksi sairastumisten tms. esteiden varalta.

3.4. Toimintaa ohjaava lainsäädäntö

Yhteispalvelu on tapa tarjota julkishallinnon palveluja keskitetysti yhdestä palvelupisteestä, lähellä ihmistä. Lainsäädännön mukaisella (yhteispalvelulaki 223/2007) yhteispalvelulla mahdollistetaan se, että yksi viranomaisesta antaa avustavaa asiakaspalvelua toisen tai toisten viranomaisten puolesta. Kuudesta Kouvolan kaupungin palvelupisteestä kolme toimii julkisen hallinnon yhteispalvelusta annetun lain mukaisina yhteispalvelupisteinä. Palvelusopimus avustavista asiakaspalvelutehtävistä solmittiin kaupungin ja Kelan välillä Elimäen palvelupisteessä 1.5.2009 sekä Keltakankaan ja Kuusankosken palvelupisteessä 1.1.2010 lukien. Kaupungin ja Poliisin välillä solmittiin vastaava sopimus 1.5.2009 Keltakankaan ja Kuusankosken palvelupisteessä.

Julkishallinnon palveluntuottajat suosittelevat (VM046:00/2008) tekemään yhteistyötä järjestöjen kanssa. Suosituksessa todetaan, että yhteistyössä esimerkiksi kolmannen sektorin kanssa voidaan rakentaa merkittäviä palvelukokonaisuuksia.

Sosiaali- ja terveysjärjestöjen toiminta perustuu lainsäädännössä yhdistyslakiin (1990) ja säätiölakiin (1930) sekä eräissä erittäin harvoissa tapauksissa osakeyhtiölakiin, jolloin yhtiön sääntöjen edellytetään sisältävän yleishyödyllisyyden tunnusmerkit.

Yhdistyslain mukaan toiminnalla on oltava aatteellinen tarkoitus. Aatteellisuus on muuta kuin voiton tai muun taloudellisen edun hankkimista yhteistoimintaan osallistuville. Sosiaali- ja terveysjärjestöjen toimintaa kuvataankin usein yleishyödylliseksi. Vaatimus ”yleishyödyllisyydestä” on Raha-automaattiyhdistyksen avustusten saamisen ehtona. Se perustuu sekä arpajaislakiin että raha-automaattiavustuksista annettuun ns. avustuslakiin. Raha-automaattiyhdistyksen varoista tuettavien järjestöjen osalta on täyttyvä sekä yhdistyslain aatteellisuuden että avustuslain yleishyödyllisyyden vaatimus.

3.5. Kustannukset

Sosiaali- ja terveysjärjestöjen toimiminen Kouvolan yhteispalvelupisteiden yhteydessä mahdollistetaan tarjoamalla pisteiden tiloja maksutta järjestöjen käyttöön. Järjestöjen toiminta yhteispalvelupisteissä on lähtökohtaisesti järjestöjen perustoimintaa, jonka kustannuksista järjestö tai yhdistys itse vastaa. Pääsääntöisesti yhteispalvelupisteissä järjestetyn toiminnan kustannukset ovat hyvin vähäiset tai niitä ei ole lainkaan.

Toiminnasta tiedottaminen ja tilaisuuksien mahdolliset tarjoilut sekä matkustaminen paikan päälle voivat aiheuttaa kustannuksia. Kustannuksia aiheuttavat toimet kannattaa suunnitella etukäteen ja niiden mahdollisesta jakamisesta eri toimijoiden kesken on hyvä sopia jo toimintaa suunniteltaessa. Yleensä järjestö tai useammat järjestöt yhdessä vastaavat omista kuluistaan. Pääsääntö on, että kaupunki ei osallistu kustannuksiin.

Osallistuminen yhteispalvelupisteiden yhteydessä järjestettäviin järjestötapahtumiin tai asioiminen järjestöjen tarjoamissa palveluissa tulee olla kävijöille maksutonta. Kuitenkin esimerkiksi järjestön toteuttamisista terveystutauksista voidaan periä pieni maksu. Mikäli jokin toimintamuoto on kuntalaisille maksullista, siitä kannattaa tiedottaa selkeästi.

4. Toiminnan seuranta ja arviointi

Kouvolan yhteispalvelujen ja järjestöjen välisen yhteistyön voi käynnistää kokeilumiehellä ja pienimuotoisesti. Toimintaa voi myöhemmin kehittää ja laajentaa kertyneiden kokemusten mukaisesti. Tehtyä yhteistyötä seurataan ja arvioidaan eri tavoin, monesta eri näkökulmasta sekä eri toimijoiden toimesta. Lähtökohtana on, että toimintaa seurataan jatkuvasti ja laajempaa arviointia tehdään harvemmin, esimerkiksi yhteispalvelujen kuntalaiskyselyjen muodossa. Seurannan sekä arvioinnin tuloksia hyödynnetään jatkotoiminnan suunnittelussa.

Yhteispalvelupisteissä toteutettavan järjestötoiminnan dokumentointi on tärkeää. Tiedoista on hyötyä toiminnan kehittämisessä ja näkyväksi tekemisessä. Järjestöt seuraavat toimintaansa taustayhteisönsä ohjeiden mukaisesti, mutta myös yhteispalvelupisteiden kanssa voi sopia, millaisia seurantatietoja he järjestöiltä mahdollisesti tarvitsevat. Yleensä ainakin osallistujien ja asiakaskäyntien määrää on hyvä seurata. Lisäksi esimerkiksi neuvontatyön sisältöjä voidaan kirjata.

Yhteispalvelupisteessä asioivilta kuntalaisilta on hyvä kerätä aika ajoin kirjallista palautetta myös järjestöjä koskevista asioista. Kouvolan yhteispalvelupisteisiin on työstetty pienimuotoinen palautelomake järjestöjen tarjoamissa tilaisuuksissa ja palveluissa asioivien kuntalaisten palautteiden keräämiseen. Palautelomakkeita saa kaikista Kouvolan yhteispalvelupisteistä. Kirjallisen palautteen keräämisen lisäksi sekä järjestötoimijoiden että yhteispalvelupisteissä työskentelevien palveluneuvojien kannattaa kuunnella herkällä korvalla kuntalaisten tarpeita ja toiveita. Yhteispalvelupisteet ja järjestöt voivat jakaa saamiaan asiakaspalautteita keskenään ja yhdessä kehittää toimintaa niiden pohjalta.

Seurannan avulla saatu tieto toimii arvioinnin pohjana. Tieto voi olla tilastotietoa taikka suullista tai kirjallista palautetietoa kuntalaisilta itseltään tai yhteistyökumppaneilta. Yhteispalvelupisteen palveluneuvojan ja järjestötoimijan itsearviointi sekä oman toiminnan peilaaminen muiden yhteispalvelupisteiden tai järjestötapahtumien vastaavaan toimintaan laajentavat ja rikastavat arviointia.

Yhteispalvelupisteiden tuloksellisuus ja vaikuttavuus näkyvät paitsi välillisenä hyötynä kaupungin toimialoille myös kaupungin eri osa-alueiden asukkaiden tyytyväisyytenä palvelun saamisesta lähietäisyydellä. Tuottavuutta on vaikea mitata taloudellisten tulosten kautta. Vuonna 2011 suoritettu asiakaskysely antaa viitteitä asiakkaiden tyytyväisyydestä yhteispalveluista. Opiskelijayhteistyönä tehty asiakastyytyväisyyskysely on tarkoitus toteuttaa yhteispalvelupisteissä määräajoin vastaisuudessakin. Yhteispalvelujen vaikutusta ja vaikuttavuutta voidaan peilata esimerkiksi mahdollisiin muutoksiin eri toimialojen palvelujen kysynnässä. Palautteen ja arvioinnin tarkoituksena on saada luotettavaa, ajantasaista ja tavoitteisiin nähden kattavaa tietoa toimintaa koskevan päätöksenteon ja palvelun kehittämisen tueksi.