



VALTIOVARAINMINISTERIÖ

Katse tulevaisuuteen

ASPA-pilotit – puolenvälin krouvissa -seminaari
14.1.2015

Ylitarkastaja Jaana Salmi



Uusia toimijoita pilottipisteisiin

- Keskusteluja käyty tähän mennessä
 - Tullin,
 - Maanmittauslaitoksen,
 - oikeusministeriön (oikeusapu),
 - Taiteen edistämiskeskuksen,
 - Itä-Suomen aluehallintoviraston ja
 - Postin kanssa.
- Sopimusluonnos ja rahoitusmalli valmisteltu
- Muutkin toimijat ovat tervetulleita mukaan
Asiointipisteisiin!

Asiointipisteiden pilottivaiheen markkinointiviestinnän tavoitteet



- Tehdä Asiointipisteet ja niistä saatavat palvelut tunnetuksi pilotointialueen kuntalaisille.
- Varmistaa Asiointipisteitä koskevan markkinointiviestinnän riittävä yhdenmukaisuus.
- Varmistaa sisäisellä viestinnällä pilotointia ja sen vaiheita koskevan tiedon saatavuus ja palautteen anto.
- Valmistella tulevia Asiointipisteitä koskeva markkinointiviestintäsuunnitelma pilotoinnista saatujen kokemusten perusteella.

Asiointipisteiden pilottivaiheen markkinointiviestinnän toteutus



- Markkinointiviestintää on toteutettu kunnissa Asiakaspalvelu2014 –hankkeessa yhteisesti hyväksytyn suunnitelman mukaisesti.
- Toteutus on tapahtunut kunkin pilottikunnan omista lähtökohdista.
- Toteutuksen tueksi on tuotettu yhdenmukainen viestintämateriaali.
- Saatujen kokemusten perusteella ollaan valmistelemassa kevään 2015 markkinointiviestintäsuunnitelmaa.
 - Suunnitelma hyväksytään pilotointityöryhmässä 28.1.2015.

Palveluneuvojen ja palveluesimiesten koulutus jatkuu



- Myös palveluneuvojen ja palveluesimiesten koulutusta pilotoidaan.
 - Saatujen kokemusten perusteella täydennetään nyt toteutettua koulutussuunnitelmaa tulevien Asiointipisteiden tarpeisiin.
- Koulutuksen seurantaraportin johtopäätöksiä:
 - Palveluneuvojille järjestettävä aidot mahdollisuudet koulutuksiin osallistumiseen (mm. sijaisjärjestelyt)
 - Koulutusohjelman alussa palveluneuvojille tulisi järjestää mahdollisuus verkostoitumiseen ja vertaistuen saamiseen kasvokkaisessa tapaamisessa
 - Muuten toteutus jatkossakin videokoulutuksina
 - Palveluntuottajien järjestämissä koulutuksissa tulisi jatkossa
 - kiinnittää enemmän huomiota palveluprosessiin ja palveluneuvojan työvaiheisiin palveluprosessissa,
 - hyödyntää enemmän palvelukortteja ja
 - järjestää palveluntuottajien kouluttajien yhteinen tapaaminen koulutusten rakenteen ja sisällön yhdenmukaistamiseksi.

Palveluneuvojien jatkokoulutus keväällä 2015

Palveluneuvojien yhteinen tapaaminen

- Ilta+yksi päivä, Helsinki, helmikuu
- Tutustumista ja kokemusten vaihtoa
 - Pilottien ajankohtaiskuulumiset
 - Kysymyksiä ja vastauksia, toiveita
 - Palveluntuottajat vastaavat palveluneuvojien kysymyksiin

Palveluntuottajien kouluttajien tapaaminen

- Kokemusten vaihtoa
- Pilottien ajankohtaiskuulumiset
- Terveiset palveluneuvojilta
- Jatkokoulutukset keväällä 2015
- Jatkokoulutusten sisältö
- Koulutusmateriaalien laadinta jatkokoulutukseen

Palveluntuottajien
koulutus

Kela

Palveluntuottajien
koulutus

Vero

Palveluntuottajien
koulutus

**Uudet
toimijat**

Palveluntuottajien
koulutus

Poliisi

Palveluntuottajien
koulutus

Maistraatti

Palveluntuottajien
koulutus

TE

Pilotoinnin arviointi



■ SISÄINEN ARVIOINTI

- Toimintamalli (prosessit, käytänteet, ohjeet, palvelukortit, koulutus, viestintä)
- Toimintaympäristö (toimitila, ict-järjestelmät)
- Rahoitusmalli (taloudelliset vaikutukset)



- Arviointi perustuu:
kyselyihin, työajan seurantaan, asiakaspalvelujärjestelmän raportteihin ja haastatteluihin pilotoinnin eri vaiheissa.
- Kohderyhmänä: asiakkaat, palveluneuvojat ja palveluntuottajat.

■ ULKOINEN ARVIOINTI

- Toimintamallin vaikutukset palveluntuottajien asiakaspalvelun ja asiantuntijatyön organisointiin
- Toimintamallin vaikutukset asiakaskäyttämiseen

Kevään 2015 aikataulusuunnitelma



Sisäinen arviointi

2. vaiheen kysely

3. Vaiheen
haastattelut

Rapor-
tin vii-
meistely

Asiakaspalautteen keräys Asiointipisteissä

Työajan-
seuranta

Ulkoinen arviointi

Jatkokoulutus

Toimitilakonseptin laadinta

Pilotoinnin
arviointiraportin käsittely
ja hyväksyminen

Arvioinnin perusteella
tehtävät johtopäätökset

HE-luonnoksen muokkaus
ja VN:n asetus

Tammikuu
2015

Helmikuu
2015

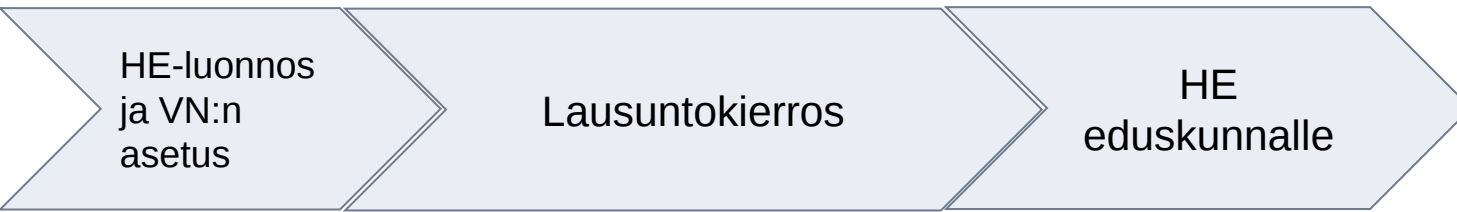
Maaliskuu
2015

Huhtikuu
2015

Toukokuu
2015

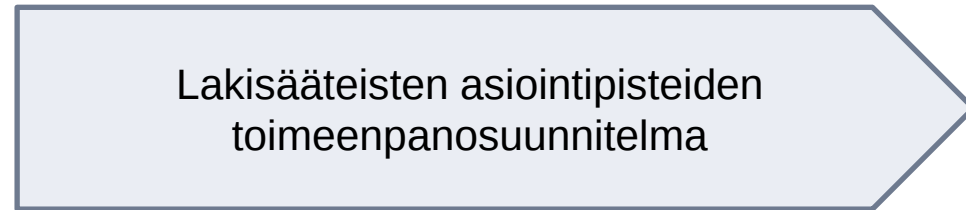
Kesäkuu
2015

Syksyn 2015 alustava aikataulusuunnitelma



Lakiesityksen keskeinen sisältö:

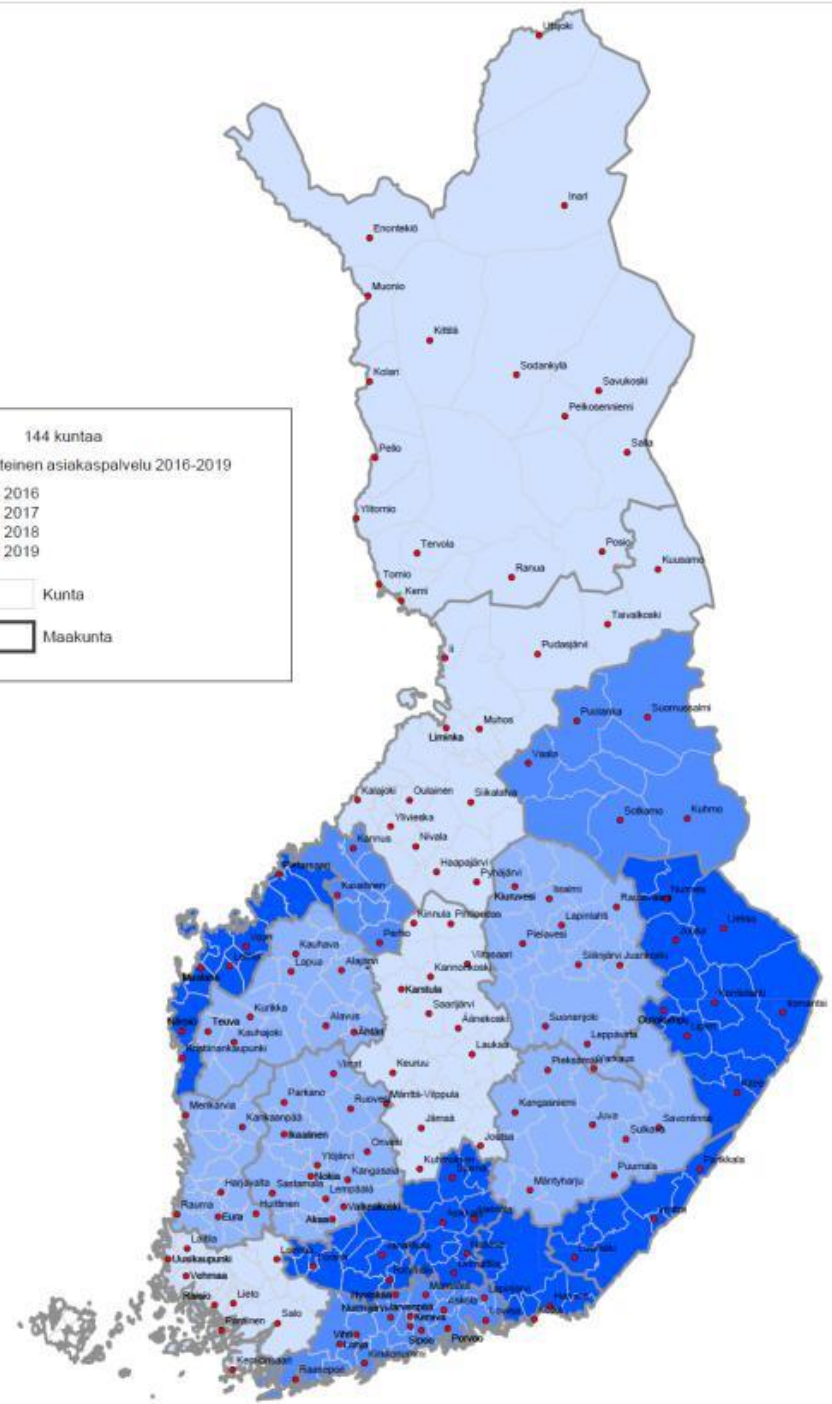
- palvelumallin sisältö (lakisääteinen ja sopimusperusteinen malli)
- lakisääteisesti osallistuvat viranomaiset
- lakisääteisesti annettavat palvelut
- järjestämisvelvolliset kunnat (= lakisääteinen palvelupisteverkko)
- rahoitusmalli
- järjestelmän ohjausmalli
- maakunnittainen voimaantuloaikataulu



Ehdotus voimaantulosta



- Asiakaspalvelu2014 –hankkeen jatkovalmistelutyöryhmä ehdotti loppuraportissaan, että
 - laki tulisi voimaan vuonna 2016
 - ensimmäiset yhteiset pisteet aloittaisivat syksyllä 2016
 - Vaiheittainen siirtyminen maakunnittain vuosina 2016-2019
- Pilotoinnin arvioinnin yhteydessä arvioidaan myös toteutusaikataulua.



Ehdotus siirtymisestä yhteiseen asiakaspalveluun 2016-2019



- Vuonna 2016
 - Keski-Suomi
 - Pohjois-Pohjanmaa
 - Lappi
 - Varsinais-Suomi
- Vuonna 2017
 - Pohjois-Savo
 - Etelä-Savo
 - Etelä-Pohjanmaa
 - Pirkanmaa
 - Satakunta
- Vuonna 2018
 - Uusimaa
 - Keski-Pohjanmaa
 - Kainuu
- Vuonna 2019
 - Kanta-Häme
 - Päijät-Häme
 - Kymenlaakso
 - Etelä-Karjala
 - Pohjanmaa
 - Pohjois-Karjala

Asiointi tulevaisuudessa?



JULKISEN HALLINNON YHTEISET ASIAKASPALVELUT

