

22.5.2014

ASIAKASPALVELU2014-HANKE TIEDOTTAA

Hallituksen esityksen antaminen ehdotetaan siirrettäväksi syksyyn 2015

Asiakaspalvelu2014 – hankkeen jatkovalmistelutyöryhmä päätti 21.5.2014 pitämässään kokouksessa ehdottaa, että hallituksen esitys annetaan eduskunnalle vasta syksyllä 2015, jolloin ensimmäiset uuteen lakiin perustuvat pisteet voisivat käynnistyä vuonna 2016. Näin yhteisen asiakaspalvelun pilotoinnista saatavat kokemukset voidaan ottaa huomioon lainsäädännön valmistelussa. Pilotoinnin kokemuksia hyödynnetään myös toimintamallin ja rahoituksen jatkovalmistelussa.

Yhteisen asiakaspalvelun pilotointi käynnistyy syksyllä 2014 viidellä paikkakunnalla (Oulu, Mikkeli, Saarijärvi, Parainen ja Pelkosenniemi) helmikuussa 2014 hyväksytyn pilotointisuunnitelman mukaisesti. Aikataulu- ja valmistelutavan muutoksista johtuen pilotointisuunnitelmaa kuitenkin täydennetään työryhmän hyväksymällä tavalla.

[Muistio pilotointisuunnitelman täydentämisestä](#)
[Alkuperäinen pilotointisuunnitelma](#)

Pilotointi toteutetaan julkisen hallinnon yhteispalvelusta annettuun lakiin (223/2007) pohjautuvin sopimuksin. Pilotoinnin kokemuksia arvioidaan alkukesästä 2015.

Jatkovalmistelutyöryhmä valmistelee hallituksen esitysluonnoksen asettamispäätöksensä mukaisesti ja se julkaistaan kesäkuussa osana hankkeen jatkovalmisteluvaiheen loppuraporttia. Työryhmän tehtäviin kuuluva asetusten valmistelu on päätetty siirtää tehtäväksi vasta syksyllä 2015.

Hallinnon ja aluekehityksen ministerityöryhmä käsittelee 28.5.2014 jatkovalmistelutyöryhmän ehdotuksia hallituksen esityksen antamisaikataulusta ja pilotoinnin toteuttamisesta.

Lisätietoja:

Hallitusneuvos Tarja Hyvönen, puh. 02955 30147

Kehittämisjohtaja Marko Puttonen, puh. 02955 30271



Suoriteperusteiset korvaukset kunnille

Asiakaspalvelu2014 – hankkeen jatkovalmistelutyöryhmä hyväksyi 21.5.2014 kokouksessaan rahoitustyöryhmän valmisteleman yhteisen asiakaspalvelun suoritekorvauksiin liittyvän menettelyn. Kunnille maksettava korvaus muiden tahojen suoritteiden tuottamisesta määräytyy maksuperusteiden ja toteutuneiden suoritemäärien perusteella. Korvauksilla ei ole suoraa yhteyttä suoritteiden asiakasmaksuihin.

Suoritekorvauksia varten palvelut on ryhmitelty muutamiin kokonaisuuksiin. Kaikille palveluntuottajille yhteisiä suoritteita ovat neuvontasuoritteet ja etäpalveluun liittyvät suoritteet. Neuvontasuoritteet jakautuvat niiden arvioidun kestoajan mukaisesti lyhyisiin (2 min.) ja pitkiin neuvontasuoritteisiin (5 min.). Etäpalveluun liittyviksi suoritteiksi on määritetty:

- Palvelutarpeen tunnistaminen ja ajanvaraus etäpalveluun (5 min.)
- Etäpalveluyhteyden avaaminen omana käyntinään (3 min.)
- Palvelutarpeen tunnistaminen etäyhteyden avaus ilman ajanvarausta (6 min.)

Palveluntuottajakohtaisesti määritettäviä suoritteita ovat muun muassa asian vireillepanoon, asiakirjojen vastaanottamiseen ja luovuttamiseen, maksujen vastaanottamiseen sekä sähköiseen asiointiin opastamiseen liittyvät suoritteet.

Suoritekorvausten pohjana on käytetty palveluneuvojan välitöntä työaikaa ottaen huomioon itse palvelutapahtuman ohella myös taustatyön osuus. Yhtä palveluminuuttia vastaa vaksi korvaukseksi on saatu tehtyjen laskelmien pohjalta 0,59 €.

Suoritekorvauksiin liittyy edelleen joitain avoimia olevia kysymyksiä erityisesti palveluntuottajakohtaisten suoritteiden osalta. Suoritekorvausten määrittelytyötä jatketaan vielä rahoitustyöryhmässä ja tarkemmat tiedot korvauksista julkaistaan hankkeen jatkovalmisteluvaiheen loppuraportin yhteydessä kesäkuussa.

Lisätietoja:

Finanssineuvos Teemu Eriksson, puh. 02955 30177

Projektiasiantuntija Juha-Petri Mäkelä, puh. 02955 30386

Lisätietoja hankkeesta

Asiakaspalvelu2014-hankkeen nettisivut: <http://www.vm.fi/asiakaspalvelu2014>

Jos et halua enää vastaanottaa Asiakaspalvelu2014-hanketiedotetta, ilmoitathan siitä osoitteeseen [anna.kurkijarvi\[at\]vm.fi](mailto:anna.kurkijarvi[at]vm.fi).