

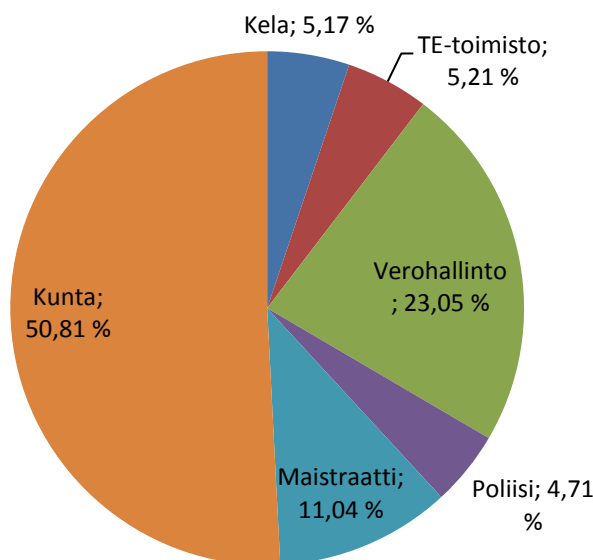
10.3.2015

ASIAKASPALVELU2014 – HANKE TIEDOTTAA

Pilottipisteissä on käynyt 15 000 asiakasta

Mikkelin, Oulun Kiimingin, Saarijärven, Paraisten ja Pelkosenniemen pilottipisteissä on asioinut ensimmäisten reilun viiden kuukauden aikana yhteensä noin 15 000 asiakasta. Asiakkaista hieman yli puolet on asioinut Mikkelin pilottipisteessä.

Noin puolet asioinneista on liittynyt kunnan palveluihin, ja kunnan asiointi on ollut jatkuvasti nousussa. Valtion palveluntuottajien väliset suhteet asiointimäärissä eroavat melko paljon paikkakunnittain. Erojen taustalla vaikuttaa erityisesti se, onko paikkakunnalla palveluntuottajan oma asiakkaille avoin toimipiste vai ei. Esimerkiksi Mikkelissä ja Paraisilla Verohallinnon ja maistraatin asiointimäärät ovat muita paikkakuntia suurempia, koska Verohallinto ja maistraatti sulkevat omat toimipisteensä asiakaspalvelulta pilotoinnin käynnistyessä.



Kuva 1. Palveluntuottajien osuudet pilottipisteiden asioinneista 23.9.2014–28.2.2015.

Eniten palveluneuvojat ovat antaneet asiakkaille yleistä neuvontaa, joka liittyy pilottipisteissä annettaviin palveluihin ja jonkin verran myös sähköiseen asiointiin, sekä ottaneet vastaan asiakirjoja. Melko yleisesti asiointitapahtumiin on liittynyt myös materiaalien an-



tamista. Palveluneuvojat ovat auttaneet myös etäyhteyden avaamisessa viranomaisten asiantuntijoihin. Etäyhteyttä on ensimmäisinä kuukausina hyödynnetty tavoiteltua vähemmän. Asiaan on kiinnitetty huomiota ja etäpalvelun hyödyntäminen näyttäisikin olevan lisääntymässä.

Lisätietoja: kehittämisjohtaja Marko Puttonen, marko.puttonen[at]vm.fi, puh. 02955 30271

Rahoitusmallista ja sen seurannasta keskusteltiin työpajassa 24.2.2015

Valtiovarainministeriö järjesti 24.2.2015 työpajan, jossa keskusteltiin yhteisen asiakaspalvelun rahoitusmallista ja sen seurannasta, suoritteista ja niiden kestoista sekä rahoituksen perusosasta¹. Työpajatyöskentelyyn osallistui valtion palveluntuottajien, Kelan, Suomen Kuntaliiton sekä pilottikuntien edustajia.

Työpajassa tutustuttiin pilotoinnissa syntyneeseen tietoaineistoon, kuten palveluiden ja suoritteiden määrään, palveluaikoihin, työajanseurantaan ja kelloitettuihin suoritteisiin. Keskustelua käytiin työpanoksen jakautumisesta kunnan ja valtion palveluiden välillä ja kunnan oman työn osuudesta Asiointipisteissä.

Yhteisen asiakaspalvelun rahoitusmallin osalta pohdittiin sen yleistä toimivuutta ja sitä, kuinka suoritemäärät mahdollisesti kehittyvät tulevaisuudessa. Keskustelua käytiin lisäksi muun muassa maksettavan perusosan riittävydestä nykyisissä pilottipisteissä.

Nykyinen rahoitusmalli, jossa maksetaan kiinteä perusosa ja asiointeihin perustuva suoriteosa, nähtiin pääpiirteittäin toimivaksi. Jos siirryttäisiin pelkkään suoriteosaan, kunnille jäisi liian suuri riski kiinteistä kustannuksista. Tämä korostuisi pisteissä, joissa asiointivolyymi on pieni. Työpajassa kuitenkin toivottiin, että rahoitusmallia kehitettäisiin siten, että se olisi oikeudenmukaisempi ja että se pystyttäisiin toteuttamaan samanlaisena jokaisessa pisteessä tulevassa valtakunnallisessa verkostossa.

Seuraava työpaja rahoitusmallista ja sen laskentaperusteista järjestetään maaliskuussa.

Lisätietoja: finanssineuvos Teemu Eriksson, teemu.eriksson[at]vm.fi, puh. 02955 30177

Asiointipisteiden palveluneuvojat ja -esimiehet tapasivat helmikuussa Vantaalla

Asiointipisteiden palveluneuvojat ja palveluesimiehet tapasivat toisensa valtiovarainministeriön järjestämässä verkostotapaamisessa 9.-10.2.2015 Vantaalla. Tilaisuuden veti Marja Laine-Asikainen HAUS Kehittämiskeskus Oy:stä.

Tapaamisen yhtenä tavoitteena oli palveluneuvojien tutustuminen ja verkostoituminen. Sekä ensimmäisen illan vapaamuotoinen illanvietto että toisen päivän yhteinen työskentely palvelivat hyvin tämän tavoitteen toteutumista.

¹ Rahoitusmallin perusosan tarkoituksena on korvata Asiointipistettä ylläpitävälle kunnalle pisteen ylläpitämisestä aiheutuvia kiinteitä kustannuksia, kuten toimitilat, tekniset välineet ja etäpalvelulaitteet. Perusosa maksetaan kunnalle riippumatta ajanjaksolla toteutuneista asioinneista. Rahoitusmallin suoriteosan suuruus määräytyy hinnoiteltujen suoritteiden määrän mukaan.



Kuva 2. Verkostotapaamisen illanvietto Vantaalla 9.2.2015².

Palveluneuvojat työstivät aamupäivällä 10.2. kysymyksiä palveluntuottajille, valtiovarainministeriölle ja muille yhteistyötahoille. Mainittujen tahojen edustajat vastasivat kysymyksiin iltapäivän tilaisuudessa. Verkostotapaaminen sai hyvät palautteet kaikilta osallistujilta: ”Oli hyvä tavata kasvokkain ja kuulla terveiset suoraan paikanpäältä”.

Lisätietoja: asiantuntija Leni Haavisto, leni.haavisto[at]vm.fi, puh. 02955 30230

Pilotointityöryhmä hyväksyi markkinointiviestintäsuunnitelman keväälle 2015

Kevään markkinointiviestintäsuunnitelma hyväksyttiin yhteisen asiakaspalvelun pilotointityöryhmässä 28.1.2015. Pilottikunnat ovat toteuttaneet markkinointiviestintää syyskuusta 2014 alkaen aiemmin tehdyn suunnitelman ja toteutettujen materiaalien avulla kunkin kunnan omista lähtökohdista. Alkuvuonna 2015 toteutettava viestintä jatkaa tehtyä työtä ja laajentaa kansalaisten tietoisuutta Asiointipisteistä erityisesti pilottikunnissa. Etäpalvelu nostetaan mukaan Asiointipisteiden viestintään kaikissa kanavissa. Pilotointityöryhmän kokouksessa sovittiin, että kunnat ja palveluntuottajat laativat omat markkinointiviestinnän toteutussuunnitelmansa noudattaen pilotointityöryhmässä hyväksytyjä päälinjauksia. Pilottikunnat koostavat raportit alkuvuonna 2015 toteutuneista markkinointiviestinnän toimenpiteistä 30.4.2015 mennessä. Viestinnän onnistumista seurataan myös VM:n mediaseurannalla ja saadulla avoimella palautteella. Palaute on erittäin arvokasta mahdollisten seuraavien vaiheiden kohderyhmiä puhuttelevan markkinointiviestinnän suunnittelun pohjaksi.

Lisätietoja: asiantuntija Leni Haavisto, leni.haavisto[at]vm.fi, puh. 02955 30230

Lisätietoja hankkeesta

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

Jos et halua enää vastaanottaa Asiakaspalvelu2014-hanketiedotetta, ilmoitathan siitä osoitteeseen mira.hanninen[at]vm.fi.

² Kuvassa vasemmalta edestä alkaen: Kirsti Mecklin (Parainen), Marja Laine-Asikainen (HAUS), Anu Vesisenaho (Saarijärvi), Lotta Engdahl (VM), Anna-Marja Tamminen (Saarijärvi), Outi Soininen (Mikkeli), Jasmin Saarinen (Mikkeli), Tuula Laitinen (Mikkeli), Anne-Maarit Itänen (Parainen), Elina Lujanen (Parainen).