

25.6.2015

ASIAKASPALVELU2014 – HANKE TIEDOTTAA

Pilotointi nosti esiin sekä hyviä käytänteitä että kehittämiskohteita

Julkisen hallinnon yhteisen asiakaspalvelun pilotointi toteutui suunnitelmien mukaisesti. Mikkelin, Oulun Kiimingin, Saarijärven, Paraisten ja Pelkosenniemen Asiointipisteissä testattiin ja kehitettiin muun muassa asiakaspalvelun toiminta- ja rahoitusmallia, toimitiloja sekä laitteita ja järjestelmiä. Pilottien avulla haluttiin saada päätöksenteon pohjaksi kokemuksia myös esimerkiksi kysynnän suuntautumisesta Asiointipisteisiin. Pilottipisteet jatkavat toimintaansa huhtikuun lopussa päättyneen pilotointijakson jälkeen perustuen viiden vuoden yhteispalvelusopimuksiin.

Asiointipisteitä ja niiden toimintaa arvioitiin pilotoinnin aikana asiakkaiden, palveluntuottajien, palveluneuvojien ja pilottikuntien näkökulmasta. Pilotointi nosti esiin sekä hyviä käytänteitä että edelleen kehitettäviä asioita. Asiakaskyselyn tulosten perusteella pisteissä asioineet ovat olleet saamaansa palveluun tyytyväisiä. Jatkossa on kuitenkin kiinnitettävä edelleen huomiota asiakaspalveluprosessien tarkentamiseen ja yhtenäistämiseen. Myös rahoitusmalli ja asiointipisteverkko edellyttävät tarkentamista. ICT:n osalta hankinta- ja ylläpitovastuut valtion ja kuntien välillä olivat toimivia.

HMV Service Economy Oy:n suorittaman pilotoinnin ulkoisen arvioinnin mukaan palveluntuottajien yleistä asiakaspalvelua ja neuvontaa voidaan siirtää Asiointipisteisiin. Toimintamallin täysmittainen hyödyntäminen edellyttää hallittuja muutoksia myös palveluntuottajien omiin toimintoihin.

Pilotoinnin kokemukset ovat luettavissa valtiovarainministeriön nettisivuilla kesäkuussa julkaistusta seuranta- ja arviointiraportista (valtiovarainministeriön julkaisuja 28/2015).

[Seuranta- ja arviointiraportti liitteineen](#)

[Asiakkaat tyytyväisiä Asiointipisteisiin](#) | Tiedote 25.6.2015

Lisätietoja:

Kehittämisjohtaja Marko Puttonen, puh. 02955 30271, marko.puttonen[at]vm.fi
(lomalla 6.7.–7.8.2015)

Projektiasiantuntija Lotta Engdahl, puh. 02955 30736, lotta.engdahl[at]vm.fi
(lomalla 1.7.–4.8.2015)



Yhteisen asiakaspalvelun toteuttamista linjataan syksyllä

Pilotoinnin ohjaus- ja seurantaryhmä ei ottanut vielä seuranta- ja arviointiraportin yhteydessä kantaa yhteisen asiakaspalvelun toteuttamiseen. Tarkemmat johtopäätökset tehdään syksyllä 2015 ottaen huomioon muun muassa hallitusohjelman linjaukset, pilotoinnin toteuttamisesta saadut kokemukset sekä rahoitusmallin ja asiointipisteverkon kehittämiseksi tähän saakka tehty työ.

Lisätietoja:

Hallitusneuvos Tarja Hyvönen, puh. 02955 30147, tarja.hyvonen[at]vm.fi
(lomalla 22.6.–24.7.2015)

Kehittämisjohtaja Marko Puttonen, puh. 02955 30271, marko.puttonen[at]vm.fi
(lomalla 6.7.–7.8.2015)

Pilotoinnin päätösseminaari 24.8.2015

Valtiovarainministeriö järjestää yhteisen asiakaspalvelun pilotoinnin päätösseminaarin 24.8.2015 klo 9.30 – 14.30 valtiovarainministeriön kokoushuoneessa Paja (Mariankatu 9, Helsinki). Seminaarin ohjelma julkaistaan elokuussa.

Tilaisuutta voi seurata myös internetin kautta. Tilaisuuden nettikatselulinkki ja tilaisuuden esitykset löytyvät seminaaripäivänä [hankkeen Internet-sivuilta](#).

Voit ilmoittautua tilaisuuteen jo nyt [täällä](#).

Lisätietoja:

Projektiasiantuntija Lotta Engdahl, puh. 02955 30736, lotta.engdahl[at]vm.fi
(lomalla 1.7.–4.8.2015)

Lisätietoja hankkeesta

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

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