ASIAKASPALVELU2014
Yhdessä palvelut lähelle

Tiedote 3/2015

VM115:02/2013

11.9.2015

ASIAKASPALVELU2014 – HANKE TIEDOTTAA

Pilotoinnin ohjaus- ja seurantaryhmä otti kantaa yhteisen asiakaspalvelun jatkovalmisteluun

Julkisen hallinnon yhteisen asiakaspalvelun pilotoinnin ohjaus- ja seurantaryhmä käsitteli 2.9.2015 pitämässään kokouksessa yhteisen asiakaspalvelun jatkovalmistelua. Ohjaus- ja seurantaryhmä painotti, että julkisen hallinnon asiakaspalvelun toimintamallien uudistamisen tavoitteeksi tulee ottaa digitaalisten palvelujen ja toimintatapojen ensisijaisuus. Ohjaus- ja seurantaryhmä esitti lisäksi, että julkisen hallinnon yhteistä asiakaspalvelua kehitetään sopimusperusteisuuden pohjalta nykyistä yhteispalvelulakia uudistaen.

Yhteispalvelulakia tulee uudistaa yhtenäisen, taloudellisen ja tuottavan palvelun toteuttamiseksi yhteisissä asiointipisteissä. Lakia uudistettaessa tulee ohjaus- ja seurantaryhmän mukaan ottaa huomioon seuraavat seikat:

- Kustannuksien korvaaminen omakustannus- ja aiheuttamisperiaatteella.
- Yhteispalveluun osallistuvien valtion toimijoiden yhdenmukainen minimipalveluvalikoima ja ohjaus.
- Mahdollisuudet hyödyntää valtion palveluntuottajien ja Kelan omia toimitiloja.
- Yksityisen sektorin ja kolmannen sektorin mahdollisuudet osallistua asiakkaiden palveluun, erityisesti sähköisten palvelujen tuessa ja asiakkaan arkipäivää lähelle vietävissä etäpalveluissa.
- Yhteisten asiointipisteiden on toimittava sekä julkisen hallinnon kokonaisedun (toiminnan taloudellisuus ja tuottavuus) että asiakkaiden palvelutarpeiden (julkisten palvelujen yhdenvertainen saatavuus) mukaisesti.
- Yhtenäiset toimintatavat ja palvelut sekä toimintaa tukevat valtakunnalliset järjestelmät (mm. asiakaspalvelujärjestelmä, ajanvarausjärjestelmä) tulee voida toteuttaa myös sopimusperusteisessa järjestelmässä.
- Asiointipisteissä on riittävät edellytykset (laitteet ja osaaminen) auttaa niitä kansalaisia, jotka eivät ole tottuneet tai jotka eivät kykene käyttämään digitaalisia palveluita.
- Toimintamallin tulee olla helposti sopeutettavissa toimintaympäristön muutoksiin ja mahdollistaa uusien palvelukeinojen nopea käyttöönotto (kuten esim. liikkuvat palvelukeinot).

Verohallinto jätti eriävän mielipiteen pilotoinnin ohjaus- ja seurantaryhmän näkemykseen yhteisen asiakaspalvelun jatkovalmistelusta.

Muistio: Yhteisen asiakaspalvelun jatkovalmistelu
Verohallinnon eriävä mielipide jatkovalmistelua koskevaan muistioon

VALTIOVARAINMINISTERIÖ

Valtiovarainministeriö
Snellmaninkatu 1 A, Helsinki
PL 28, 00023 Valtioneuvosto
www.vm.fi

Puh 0295 16001 (vaihde)
Faksi 09 160 33123
valtiovarainministerio@vm.fi
Y-tunnus 0245439-9

Lisätietoja:
Hallitusneuvos Tarja Hyvönen, puh. 02955 30147, tarja.hyvonen[at]vm.fi
Kehittämisjohtaja Marko Puttonen, puh. 02955 30271, marko.puttonen[at]vm.fi

Asiointipisteiden pilotoinnin kokemuksista kuultiin seminaarissa 24.8.2015

Valtiovarainministeriö järjesti 24.8.2015 Asiointipistepilottien päätösseminaarin. Seminaarissa esiteltiin kesäkuussa julkaistu pilotoinnin seuranta- ja arviointiraportti. Lisäksi kuultiin julkisen hallinnon rakenteiden kehittämisestä, hallitusohjelman yhteiseen asiakaspalveluun liittyvistä kirjauksista sekä kuntakentän ja palveluntuottajien pilotointikokemuksista.

Vaikka julkisen hallinnon yhteisen asiakaspalvelun pilotointi päättyykin, jatkavat Mikkelin, Oulun Kiimingin, Saarijärven, Paraisten ja Pelkosenniemen Asiointipisteet toimintaansa perustuen viiden vuoden yhteispalvelusopimuksiin.

Seminaarin ohjelma ja esitykset

Seminaarin tallenne

Pilotoinninseuranta- ja arviointiraportti

Lisätietoja:
Projektiasiantuntija Lotta Engdahl, puh. 02955 30736, lotta.engdahl[at]vm.fi

Lisätietoja hankkeesta

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

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