



VALTIOVARAINMINISTERIÖ

Julkisen hallinnon yhteinen asiakaspalvelu

26.10.2015 kehittämisjohtaja Marko Puttonen



Julkisen hallinnon yhteinen asiakaspalvelu 2015

– 183 Yhteispalvelupistettä



- Sopimusperusteinen (laki julkisen hallinnon yhteispalvelusta)
- Palveluvalikoima vaihtelee pisteittäin; vähintään kahden viranomaisen palveluja
- Palveluprosessit rajalliset, esim. etäpalvelua ei ole saatavissa kaikissa pisteissä

– 5 Asiointipistettä

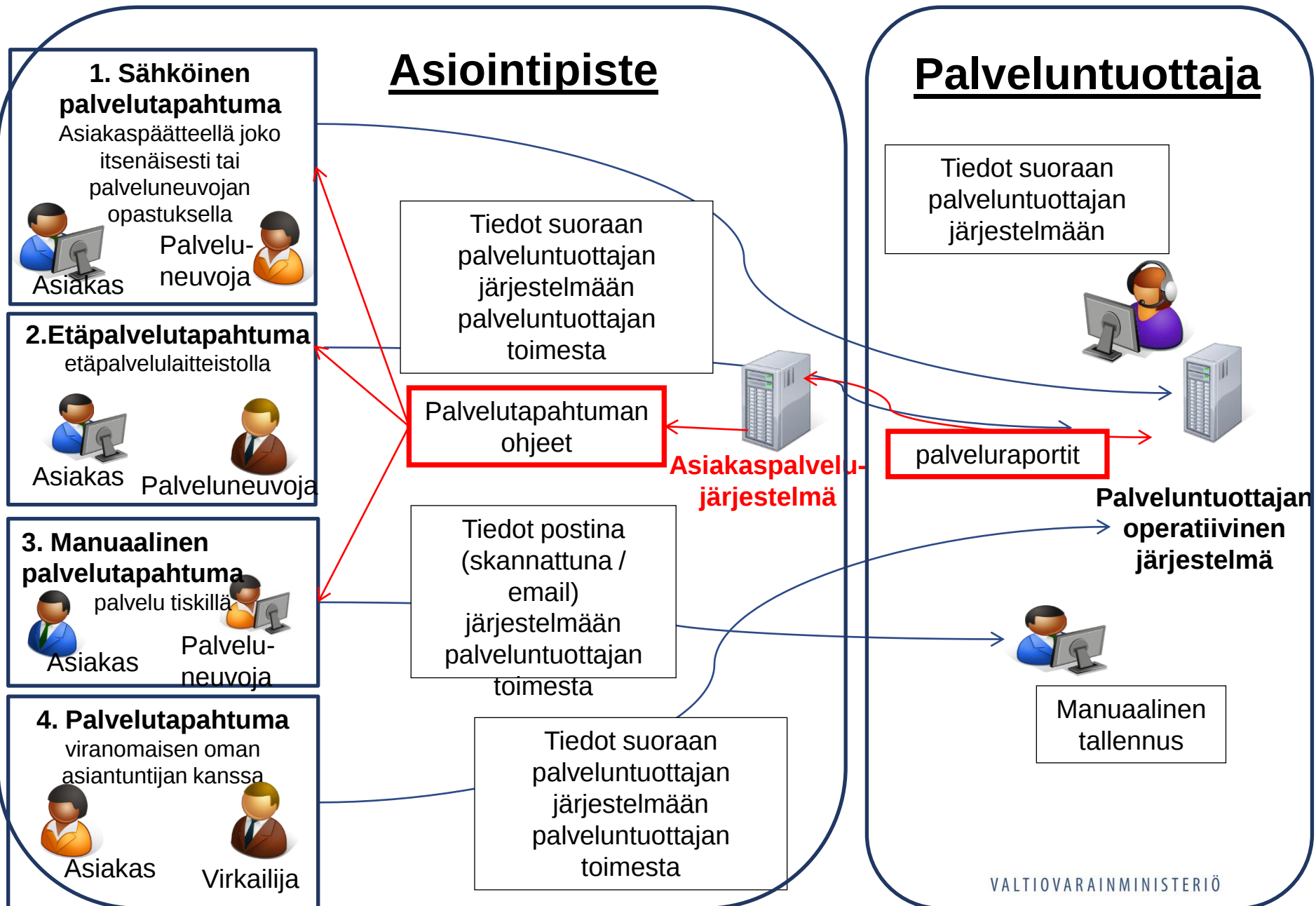


- Mikkeli, Oulun Kiiminki, Parainen, Pelkosenniemi ja Saarijärvi
- Palveluvalikoima yhtenäinen ja laaja, mukana vähintään kuusi viranomaista
- Palveluprosessit laajat ja mm. sähköistä asiointia tukevat; tätä ns. ASPA- toimintamallia on testattu em. viidessä kunnassa 23.9.2014-30.4.2015



Seuranta- ja arviointiraportti <http://vm.fi/asiakaspalvelu>

ASPA-toimintamalli - palvelutapahtumat



Yhteisen asiakaspalvelu 2016-2017

- Yhteistä asiakaspalvelua kehitetään sopimusperusteisuuden pohjalta
- ASPA-toimintamallin levittäminen Yhteispalvelupisteisiin;
 - lähtökohta digitaalisten palvelujen ja toimintatapojen ensisijaisuus (sähköisen asioinnin tuki, etäpalvelu)
 - Yhtenäistetään ja laajennetaan palveluvalikoimaa mahdollisuuksien mukaan
 - Huomioidaan mm. yksityisen sektorin ja kolmannen sektorin mahdollisuudet osallistua asiakkaiden palveluun ja uudet palvelukeinot (esim. liikkuvat palvelukeinot)





VALTIOVARAINMINISTERIÖ

Marko Puttonen
Kehittämisjohtaja
Puh. 0295 16001 (vaihde)
etunimi.sukunimi@vm.fi
www.vm.fi

Valtiovarainministeriön viestintä
vm-viestinta@vm.fi
Mediapalvelunumero (arkisin 8–16) 02955 30500

