

MIKKELIN KAUPUNGIN

LUPAUS 2016



**MIKSI MIKKELI VIE PALVELUNSA
PALVELUTIETOVARANTOON**

26.11.2015

Marraskuun KaPA -päivä, pääroolissa
palveluväylä ja palvelunäkymät
Tennispalatsi, Sali 2

Asiakaspalvelupäällikkö
Heli Hänninen

MIKKELIN KAUPUNKI

Esityksen sisältö

1. Muutama sana Mikkelistä
2. Miksi palvelutietovaranto
3. Mitä tarkoittaa käytännössä Mikkelissä

Mikkelin kaupunki

1 % Suomesta

- Väkiluku 1,0 % Suomesta
- Pinta-ala 1,0 % Suomesta
- Sisävesiä 2,0 % koko Suomen sisävesistä
- Demokratialtaan keskiverto Suomi



26.11.2015

Heli Hänninen

MIKKELIN KAUPUNKI

LUPAUS 2016 kehittämis-/muutosohjelma

Mikkelin kaupunki määritteli tavoitteekseen on olla **kuntatalouden tuottavuuskehityksen johtava kaupunki Suomessa** siten, että toiminta on samalla sosiaalisesti ja kulttuurisesti sopusointuista ja minimoi luonnolle ja ympäristölle aiheutuvan rasituksen.

Samalla kun luvattiin niin todettiin, että lupaus lunastetaan **uudistamalla hallintorakenne sekä palvelut ja niiden tuottamisprosessit.**

Lupaus 2016 –ohjelma on ennen kaikkea tuottavuusohjelma, jossa yhteistyössä toimialojen henkilöstön ja asiakkaiden kanssa luodaan edellytykset tehokkaalle toiminnalle, otetaan käyttöön uusia toimintamalleja, automatisoidaan toimintaprosesseja ja siirretään joitain toimintoja asiakkaiden itse tehtäväksi.



26.11.2015

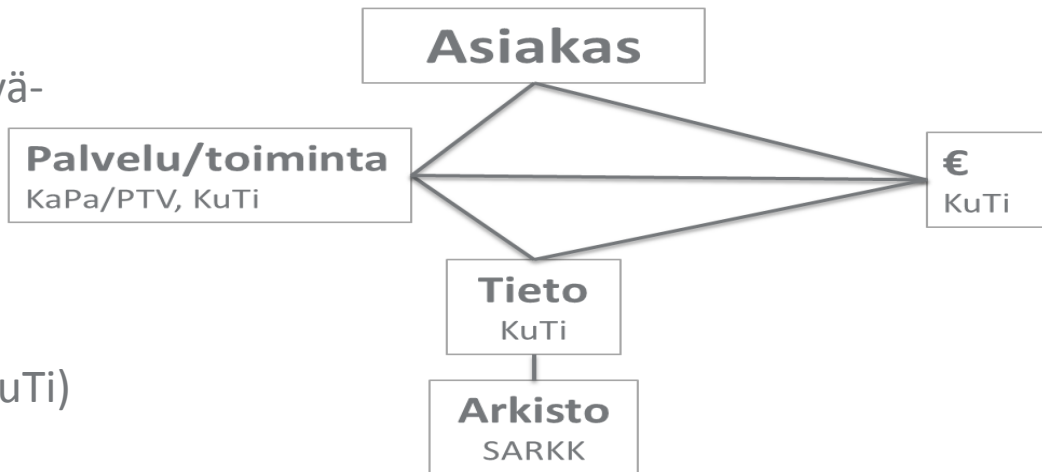
Heli Hänninen

MIKKELIN KAUPUNKI

Oman toiminnan ymmärrys

Mikkelissä kuntatoiminnan ymmärrystä rakennettu mm.

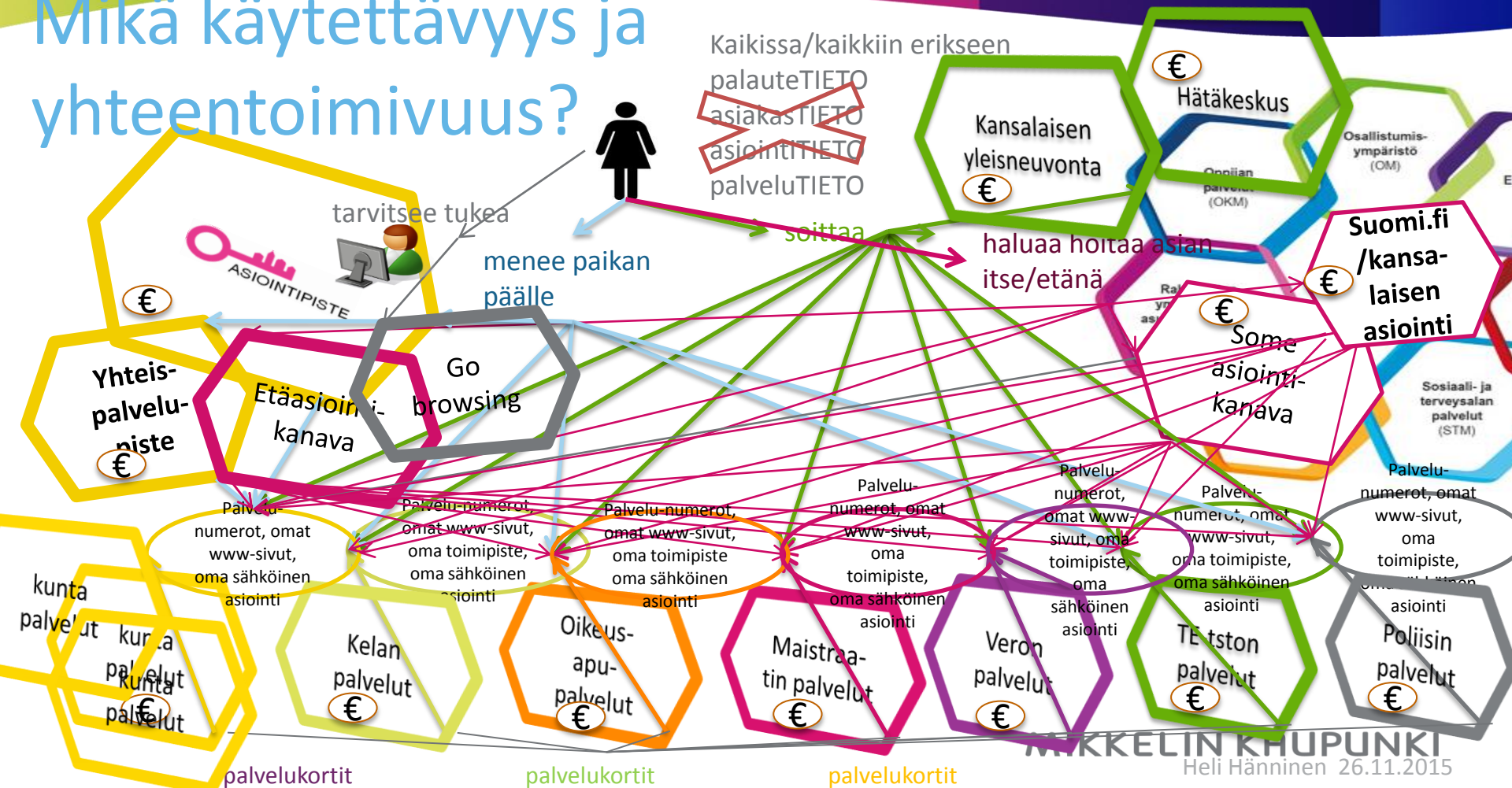
- VM:n Kuntatieto-ohjelman tehtävä- ja palveluluokitustyössä
- Pilotoimalla VM:n Asiointipiste-konseptia (avattiin tiistaina 23.9.2014) → hallinnollinen taakka näkyväksi
- (Kunta)johtamisen viitearkkitehtuuryössä (Espoo/KuTi)
- KaPa –PTV -kuntapilotti



Esityksen sisältö

1. Muutama sana Mikkelistä
2. Miksi palvelutietovaranto
3. Mitä tarkoittaa käytännössä Mikkelissä

Mikä käytettävyys ja yhteentoimivuus?



Miksi?

~~Palveluiden
siiloutuminen~~

uudistuttava organisaatiolähtöisestä palvelulähtöiseksi,
fokuksessa asiakas/kuntalainen
muodostettava kuva kunnan/kuntien/julkisen hallinnon
palvelutarjoomasta, yhteisistä metaprosesseista ja
palvelutuotannon tilasta, asiakastyytyväisyydestä - nyt
asiakas- ja palvelutieto hajallaan
pysäytettävä rakeinen sähköisen asioinnin kehitys

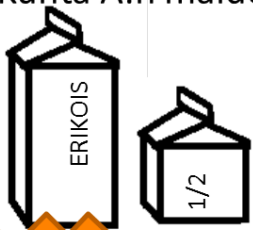
Miksi, palvelutarjooma haltuun

Esim. kunnan tehtävä
myydä maitoa,
mutta millaista,
sen kunta saa päättää

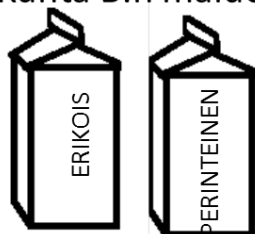
PTV:n maito



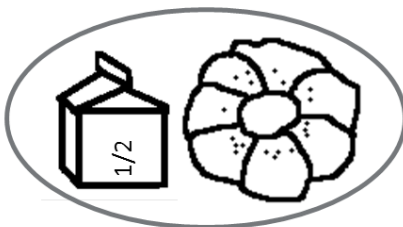
Kunta A:n maidot



Kunta B:n maidot



PTV:n tuotepaketti



Virasto A:n leipä



Palveluilla samat nimet ja
merkitykset koko
Suomessa

Palveluilla yhdenmukaiset
kuvaukset ja sisällöt

→ vertailtavuus

Miksi, julkisen hallinnon asiointin keskittäminen

Hyödyt kunnille

Palvelukuvauksilla yksi master järjestelmä, jossa palvelutietoa ylläpidetään

Luo edellytykset laajemmin käyttöönotetuille sähköisille palveluille – on oleellinen osa sähköisten kuntapalveluiden perustaa

Luo pohjan palveluiden tuotteistamiselle sekä suoritettiedon ja kustannusten mittaamiselle

Auttaa tunnistamaan viranomaisten yhteisiä metaprosesseja (tuottavuus)

Miksi, asiointikokemuksen selkiyttäminen

Hyödyt kansalaisille

Palvelut saman nimisiä ja sisältöisiä kaikkialla Suomessa →
viranomaiskielen selkiytyminen

Yhdestä paikasta laaja valikoima sähköisiä palveluita

Yksi kirjautuminen

Yksi viestikanava

Keskitetty palvelumarkkinointi, toimiala/virastoriippumattomat
palveluperheet

Asiakasodotukset ko. toimijoille yhteneväiset

Asiakkuusstrategiat yhtenevät, mutta toimintatavat vielä hallinnollista
taakkaa aiheuttavia



26.11.2015

Heli Hänninen

MIKKELIN KAUPUNKI

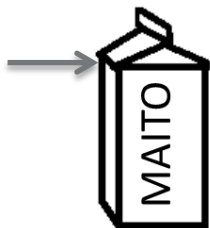
Esityksen sisältö

1. Muutama sana Mikkelistä
2. Miksi palvelutietovaranto
3. Mitä tarkoittaa käytännössä Mikkelissä

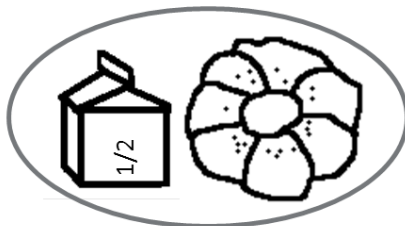
Mitä tarkoittaa Mikkelissä

VRK nimeää ja
kuvaava kunnan
lakisääteisten
tehtävien kautta
johdetut
yleispalvelut

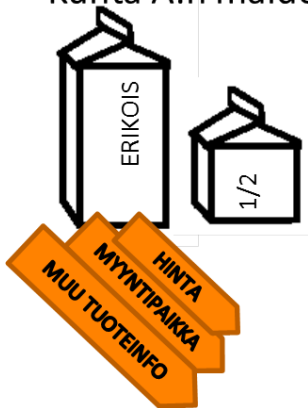
PTV:n maito



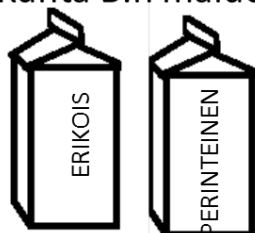
PTV:n tuotepaketti



Kunta A:n maidot



Kunta B:n maidot



Virasto A:n leipä



Mikkeli kuvaa
esimerkinomaisesti
kuntakohtaiset palvelut, niitä
koskevat organisaatio-,
toimipaikka-, palvelukanava-
jne. tiedot

Aito kokemus siitä, kuinka
kunta voi liittyä mukaan
(infot, työpajat, projektointi,
olemassa olevan
palvelutiedon
hyödyntäminen)

Tarkasteluun mm. kunnan
omat [www.sivut](#)
/tiedon ylläpito

Tehdään yhdessä Suomesta asiakaslähtöinen tietoyhteiskunta! Kiitos!

Heli Hänninen
asiakaspalvelupäällikkö

Mikkelin kaupunki

heli.hanninen@mikkeli.fi

Gsm. +358 44 794 4920

MIKKELIN KAUPUNKI