



VALTIOVARAINMINISTERIÖ

UUSI YHTEINEN ASIAKASPALVELU

Etäpalvelun koulutus- ja tiedotuspäivä
26.3.2015

Marko Puttonen

Julkisen hallinnon yhteinen asiakaspalvelu



- Yhteispalvelun kehittäminen alkoi 1990-luvun alkupuolella
- Yhteispalvelu perustuu vapaaehtoisuuteen ja sopimiseen



Palveluvalikoima suppea ja eroaa pisteittäin

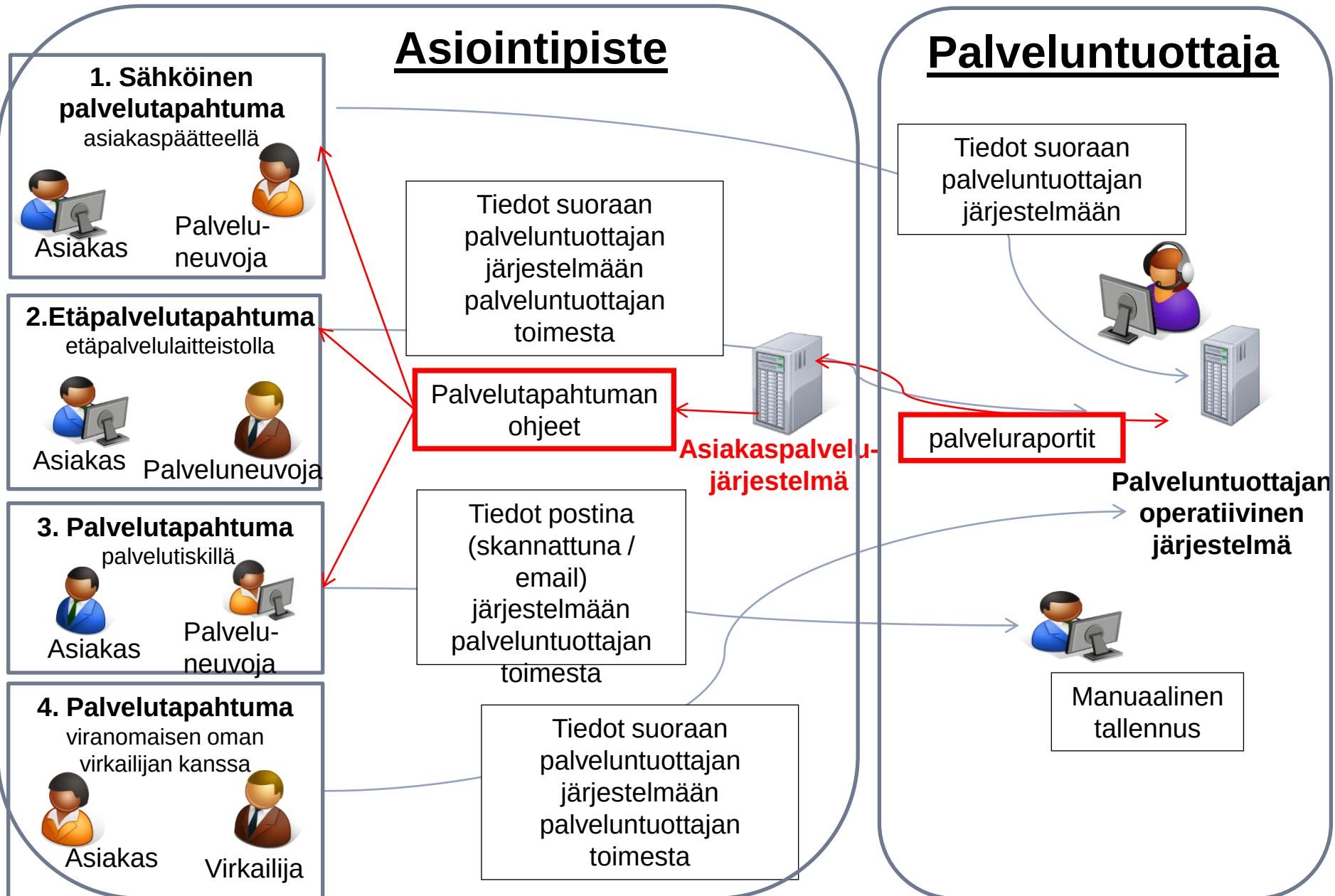
- Pääministeri Jyrki Kataisen hallitusohjelman tavoitteiden mukaisesti asetettiin Asiakaspalvelu2014 (ASPA2014) -hanke selvittämään säädösperusteista yhteistä asiakaspalvelua v. 2012



Valmistelun peruslähtökohtia

- Julkisen hallinnon yhteisestä asiakaspalvelusta säädetään lailla.
- Kunnat vastaavat yhteisten asiakaspalvelupisteiden perustamisesta ja ylläpitämisestä.
- Yhteisissä palvelupisteissä tarjoavat palveluitaan
 - Aina: Poliisin lupahallinto, Verohallinto, maistraatit, TE-toimistot ja ylläpitäjäkunta
 - Sopimuksen perusteella: Kansaneläkelaitos ja muut valtion viranomaiset. Myös muut toimijat mahdollisia.

ASPA-toimintamalli - palvelutapahtumat



Rahoitusmalli



- Valtion varoista maksetaan kunnalle korvaus valtion viranomaisten asiakaspalvelutehtävien hoitamisesta.
- Korvauksesta osa maksetaan perusosana ja osa asiakastapahtumasuoritteiden perusteella.
 - Perusosa määräytyy arvioidun kysynnän mukaan ja se maksetaan keskitetysti. Sillä katetaan pisteen kiinteitä kustannuksia.
 - Suoriteosan maksaa kukin palveluntuottaja kunnalle 3 kk välein toteutuneiden suoritteiden mukaan

Pilotointi alkoi 23.9.2014

- 5 v. sopimus



- **Mikkeli** (54 635 as.)
- **Oulu, Kiiminki.** Oulun asiointipiste sijoittuu Kiiminkiin (13 200 as.), joka sijaitsee n. 20 km Oulusta koilliseen.
- **Parainen** (15 507 as.)
- **Pelkosenniemi** (966 as.)
- **Saarijärvi** (10 165 as.)



Asioinnit Asiointipisteittäin

23.9.2014 -28.2.2015

Mikkeli **7662 kpl**

Oulu, Kiiminki **3824 kpl**

Parainen **1500 kpl**

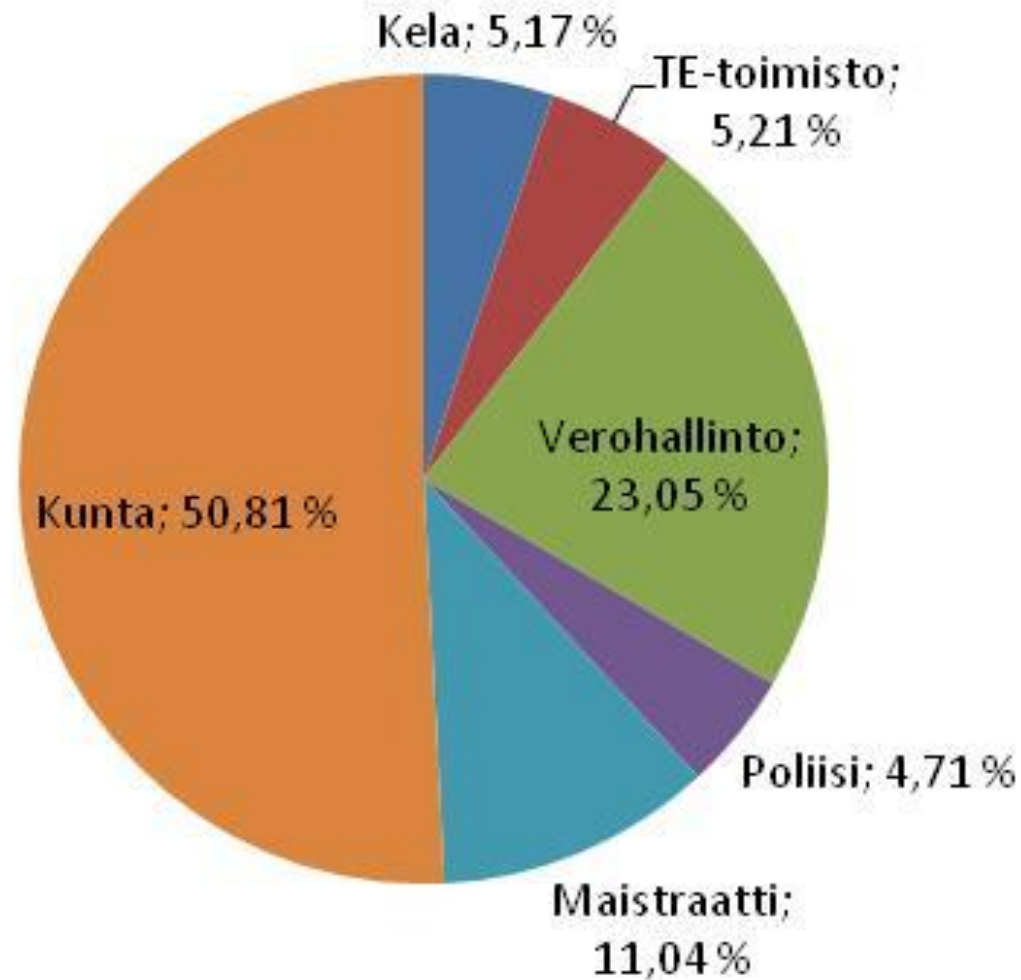
Pelkosenniemi **240 kpl**

Saarijärvi **1756 kpl**

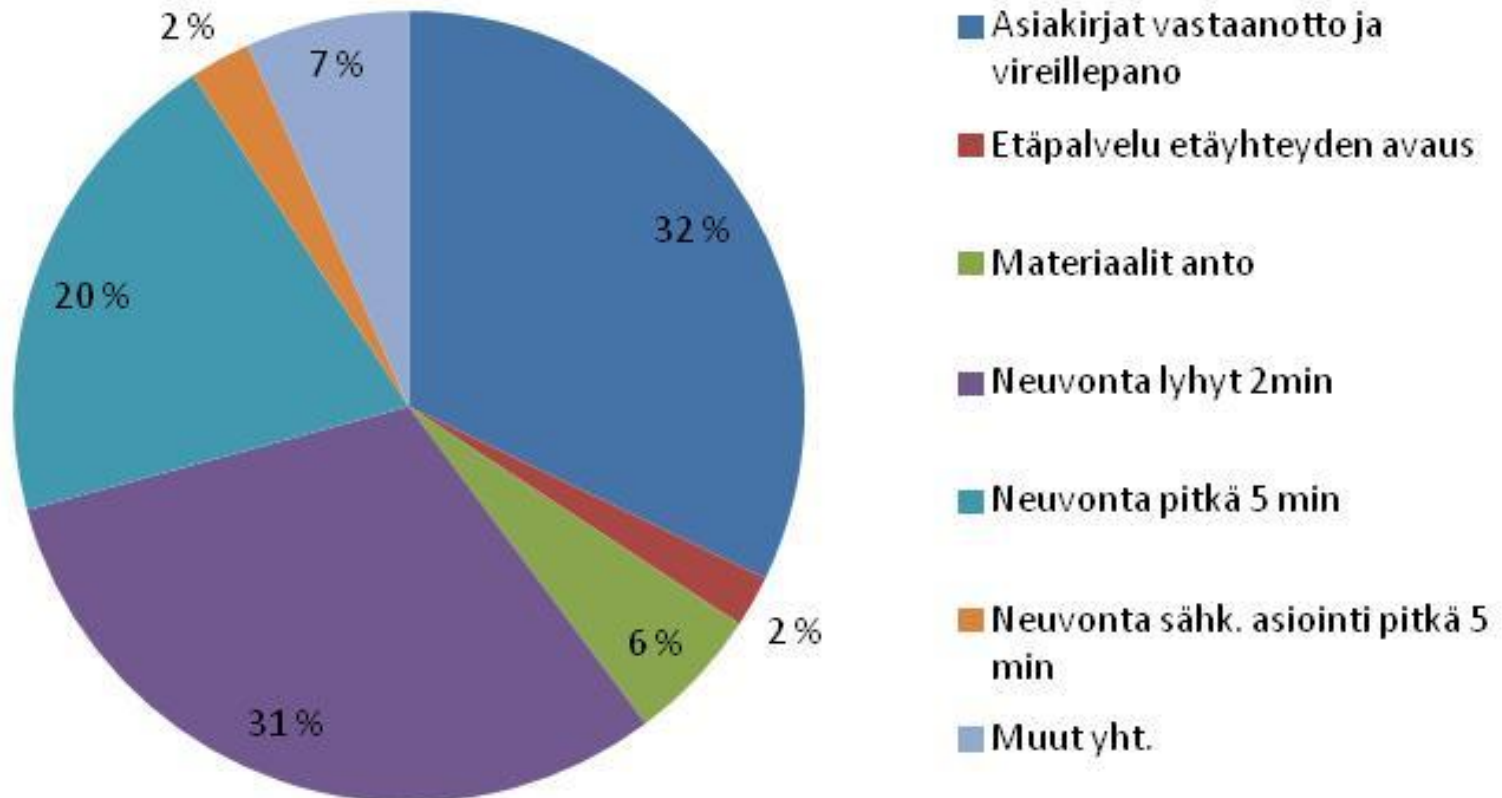
YHTEENSÄ 14982 kpl



Asiointi 23.9.2014-28.2.2015 (kaikki pisteet)



Yleisimmät valtion ja Kelan suoritteet 23.9.2014-28.2.2015

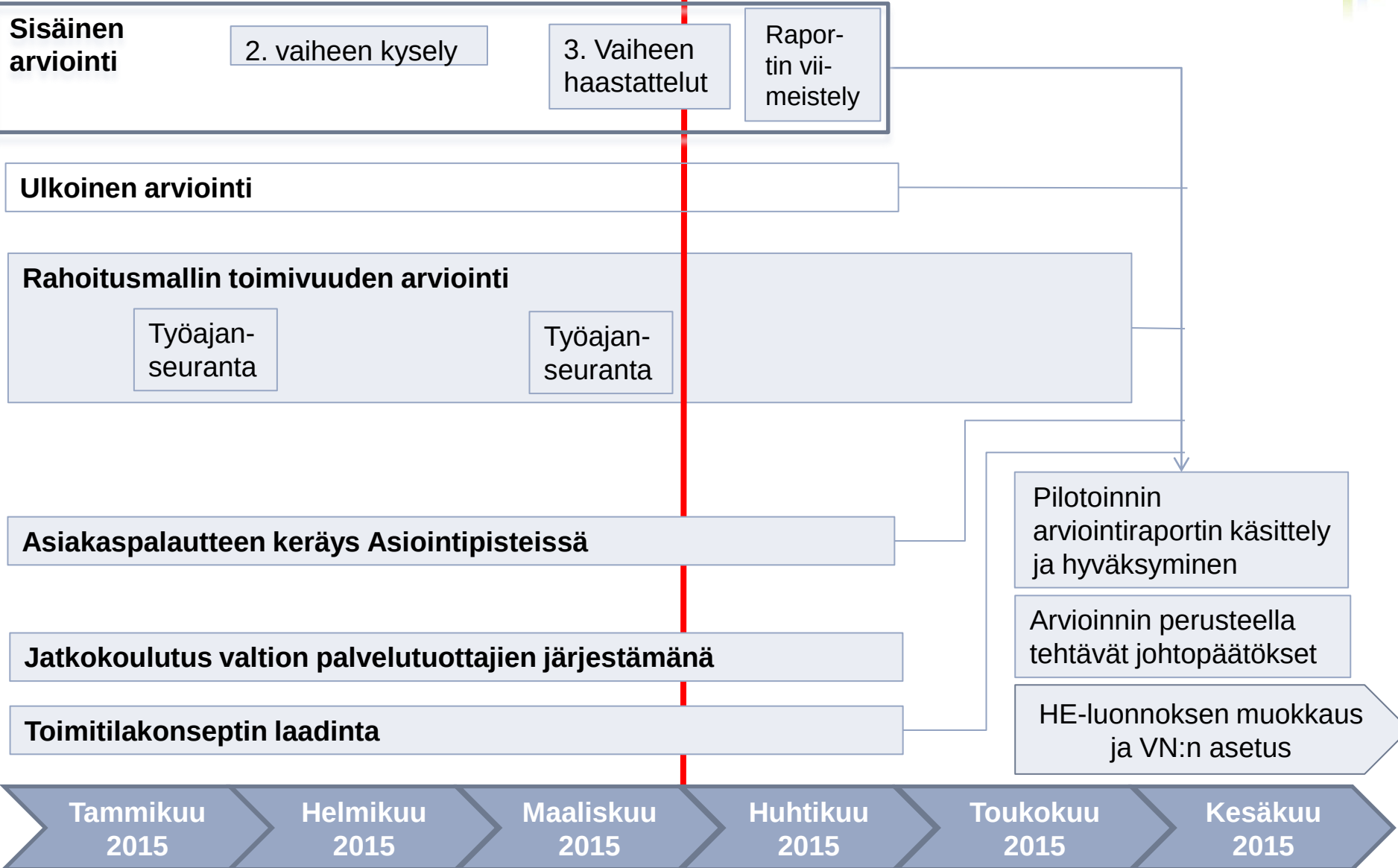


Uusia toimijoita pilottipisteisiin

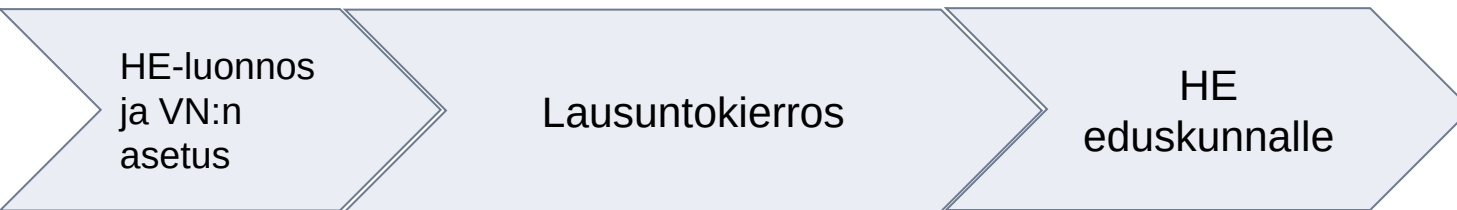


- Keskusteluja käyty tähän mennessä
 - Tullin,
 - Trafin,
 - Maanmittauslaitoksen,
 - oikeusministeriön (oikeusapu),
 - Taiteen edistämiskeskuksen,
 - Itä-Suomen aluehallintoviraston ja
 - Postin kanssa.
- Muutkin toimijat ovat tervetulleita mukaan Asiointipisteisiin!

Kevään 2015 aikataulusuunnitelma



Syksyn 2015 alustava aikataulusuunnitelma



Lakiesityksen keskeinen sisältö:

- palvelumallin sisältö (lakisääteinen ja sopimusperusteinen malli)
- lakisääteisesti osallistuvat viranomaiset
- lakisääteisesti annettavat palvelut
- järjestämisvelvolliset kunnat (= lakisääteinen palvelupisteverkko)
- rahoitusmalli
- järjestelmän ohjausmalli
- maakunnittainen voimaantuloaikataulu

Lakisääteisten asiointipisteiden
toimeenpanosuunnitelma maakunnittain
2016-2019





ASIOINTIPISTE



SERVICEPUNKT



SERVICE POINT

KIITOS !

Lisätietoja:

<http://www.vm.fi/asiakaspalvelu2014>