

Ohjelma

- **12.00 Tilaisuuden avaus ja tilannekatsaus**
- **12.30 Neuvottelulaitteiden korvaamisen -
uuden ratkaisun esittely**
- **13.30 Tauko**
- **13. 45 Uuden ajanvarausjärjestelmän esittely**
- **14.30 Katsaus tulevaisuuteen**
- **15.00 Tilaisuuden päätös**





VALTIOVARAINMINISTERIÖ



Etäpalveluhanke – katsaus menneeseen ja hankkeen tilannetta

27.10.2015

Eelis Laine

Kunta- aluehallinto-osasto



Hankkeen valmistelua

- Etäpalveluhanketta alettiin valmistella vuonna 2009
- Tavoitteena selvittää, millä edellytyksillä ja millä tavalla voidaan tarjota etäpalvelua Yhteispalvelupisteen ja valtion tai kunnan viranomaisen välillä.
- Aloitettiin etäpalvelukokeilut Jyväskylän, Oulun Ylikiimingin sekä Karstulan ja Kivijärven Yhteispalvelupisteissä.
- Kokeilujen tavoitteena oli hankkia tietoa etäpalvelukonseptin toimivuudesta eri hallinnonalojen ja kuntien palveluissa
- Tuloksena ehdotettiin Etäpalvelua SADe-ohjelman yhdeksi hankkeeksi.

Esiselvitys

- 2010 lopulla Etäpalveluhanke hyväksyttiin osaksi SADe-ohjelmaa.
- Hanke alkoi laajalla esiselvityksellä vuonna 2011.
- Tuloksena päädyttiin rakentamaan paikkariippumaton, asiakaslähtöinen ja kustannustehokas asiointikanava julkiseen hallinnon palveluihin.
- Käyttäjinä kansalaiset, yritykset, yhteisöt, viranomaiset, palvelupisteet ja kolmas sektori.

Maakunnallinen pilotointi

- Vuoden 2011 aikana rakennettiin toimintamalli ja suunnitelma pilotointiin.
- Pilotointi alkoi toukokuussa 2012
 - Mukana kaksi maakuntaa. Etelä-Pohjanmaa ja Keski-Suomi ja niissä yhteensä 21 kuntaa.
 - Palveluntuottajina olivat Kela, oikeusapu, poliisi, TE-toimisto, Vero, maistraatti, ELY-keskus ja Työvoiman palvelukeskus.
- Pilotoinnit toteutettiin videoneuvottelutekniikalla.
- Etäpalvelun pilotoinnista saadut kokemukset kertoivat etäpalvelun tyydyttävän asiakkaiden palvelutarpeita hyvin.
- Kuntien ja palveluntarjoajien kokemusten perusteella etäpalvelu on toimiva tapa tarjota palvelua ja parantaa saatavuutta pienin kustannuksin.

Pilotoinnista tuotantoon 1/2

- Pilotit päättyivät 2013 syksyllä.
- Pilottimaakunnat jatkoivat suoraan tuotantoon.
- Toiminta laajeni vuoden 2014 alusta Etelä-Savon, Pohjois-Pohjanmaan sekä Lapin maakuntiin.
- Vuosien 2014-2015 aikana toteutettiin myös asiakaspalvelu 2014 hanke, jonka pilotointikohteiksi valittiin 4 etäpalvelua jo aiemmin tarjonnutta pistettä (Oulun Kiiminki, Pelkosenniemi, Saarijärvi ja Mikkeli) ja uutena Parainen.
- 21 pisteestä määrä kasvoi 58 etäpalvelupisteeseen.

Pilotoinnista tuotantoon 2/2

- 2014 alkupuolella hankkeessa tapahtui isoja muutoksia. Hankkeen henkilöstö vaihtui ja tavoitteitakin täsmennettiin.
- Tavoitteina oli etäpalvelun vakiinnuttaminen nykyisiin pisteisiin ja laajentuminen jäi hankekauden jälkeiseen aikaan.
- Kotikäytön osalta tavoitteena oli tehdä tarkempaa selvitystä teknologioista, toimintatapamuutoksista ja kansalaisten valmiuksista etäpalveluun kotisohvalta.
- 2015 Hankkeessa keskityttiin vahvasti kotikäytön selvitykseen.

Isoja ponnistuksia

- Vuoden 2014 ja 2015 järjestettiin maakunnissa hyvin suunnitellut ja toteutetut monipuoliset viestintäkampanjat.
 - Tuloksena on ollut hieman lisääntyneet käyttäjämäärät.
- Palvelutuottajien perehdytykset ovat olleet erinomainen esitys siitä, miten sitoutuneita palveluntuottajapuolella ollaan.
- Koulutukseen osallistuminen on ollut aktiivista.
- Asiakaspalautteen perusteella palveluneuvojien työ on ollut erittäin sitoutunutta.
- Kotikäyttökokeilut yhteistyössä kuntien ja palveluntuottajien kanssa.

Loppuvuoden tehtävät

- Uuden kustannustehokkaan ohjelmistopohjaisen etäpalveluratkaisun koulutukset ja käyttöönoton varmistaminen.
- Vanhan ajanvarausjärjestelmän tilalle uusi toimivampi ratkaisu ja sen kouluttaminen.
- Uuden kanavan hankinnan ja käyttöönoton käsikirjan viimeistely

Etäpalvelun tulevaisuus

- Sähköinen asiointi tulee muuttamaan edelleen asiointitapoja merkittävästi.
- Kotoa ja työpaikalta asiointi ennustetaan lisääntyvän merkittävästi ja korvaavan osin puhelin- ja käyntiasiointia.
- Yhteispalvelupisteet tulevaisuudessa ovat olemassa oleva tukikanava kansalaisille, joilla ei ole mahdollisuutta hoitaa asioita verkossa.
- Etäpalvelun tulevaisuus ja käytön määrä Yhteispalvelupisteissä riippuu paljolti palveluntuottajien (ml. kunnat) aktiivisuudesta ja tarjottavien palveluiden määrästä.





VALTIOVARAINMINISTERIÖ

Eelis Laine

Hankepäällikkö

Puh. 02955 30260

Lisätieto: etunimi.sukunimi@vm.fi

www.vm.fi/etapalvelut

Valtiovarainministeriön viestintä

vm-viestinta@vm.fi

Mediapalvelunumero (arkisin 8–16) 02955 30500

