



VALTIOVARAINMINISTERIÖ

Yhteispalvelupisteiden valtakunnallinen tilanne

Digikuntakokeilun verkostotapaaminen 5.9.2017
Kehittämisjohtaja Marko Puttonen, VM



Uudistettu yhteispalvelulaki 1.6.2017

- Peruseriaatteena viranomaisten sopimusperusteinen yhteistyö.
- Lain muutos tukee digitalisaatiokehitystä ja sähköistä asiointia.
- Tavoitteena on yhdenmukaistaa yhteispalvelussa noudatettavia menettelytapoja ja -keinoja sekä tuoda viranomaisten digitaaliset palvelut ja niiden käytön neuvonta ja tuki keskeiseksi osaksi yhteispalvelutoimintaa.
- Laki mahdollistaa yhteispalvelun antamisen myös muusta kuin kiinteässä toimitilassa sijaitsevasta Asiointipisteestä.
- Tavoitteena on varmistaa omakustannuseriaatteen toteutuminen yhteispalvelusta aiheutuvien kustannusten jaossa.



Uudistettu yhteispalvelulaki

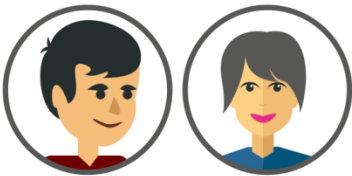
- Täsmentää ja laajentaa toimeksiantajien velvollisuutta perehdyttää ja kouluttaa palveluneuvoja ja antaa näille asiantuntijatukea.
- Uudistetaan yhteispalvelun ohjausjärjestelmää.
 - yhteispalvelun neuvottelukunta VM:n tueksi ohjauksessa ja toiminnan kehittämisessä
- Lakia tullaan tarkentamaan maakuntalakupaketin yhteydessä
 - Maakunnat vastaavat yhteispalvelun kehittämisestä ja edistämisestä alueellaan ja sovittavat alueellisesti yhteen viranomaisten yhteispalvelua koskevia toimenpiteitä.



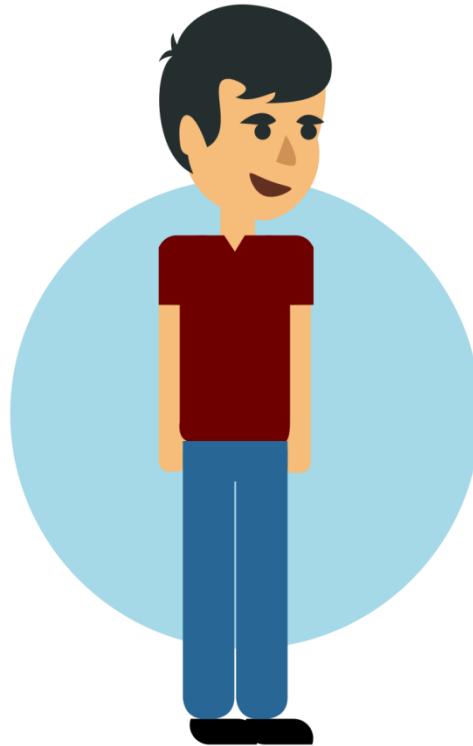
Asiointipisteissä kaikki käy – näin:



SÄHKÖINEN ASIOINTI
itsenäisesti tai
palveluneuvojan avustuksella



ASIAANTUNTIJATAPAAMINEN
Palveluntuottajan asiantuntijan
kanssa



**Asiointipisteessä
toiminta on
asiakslähtöistä**



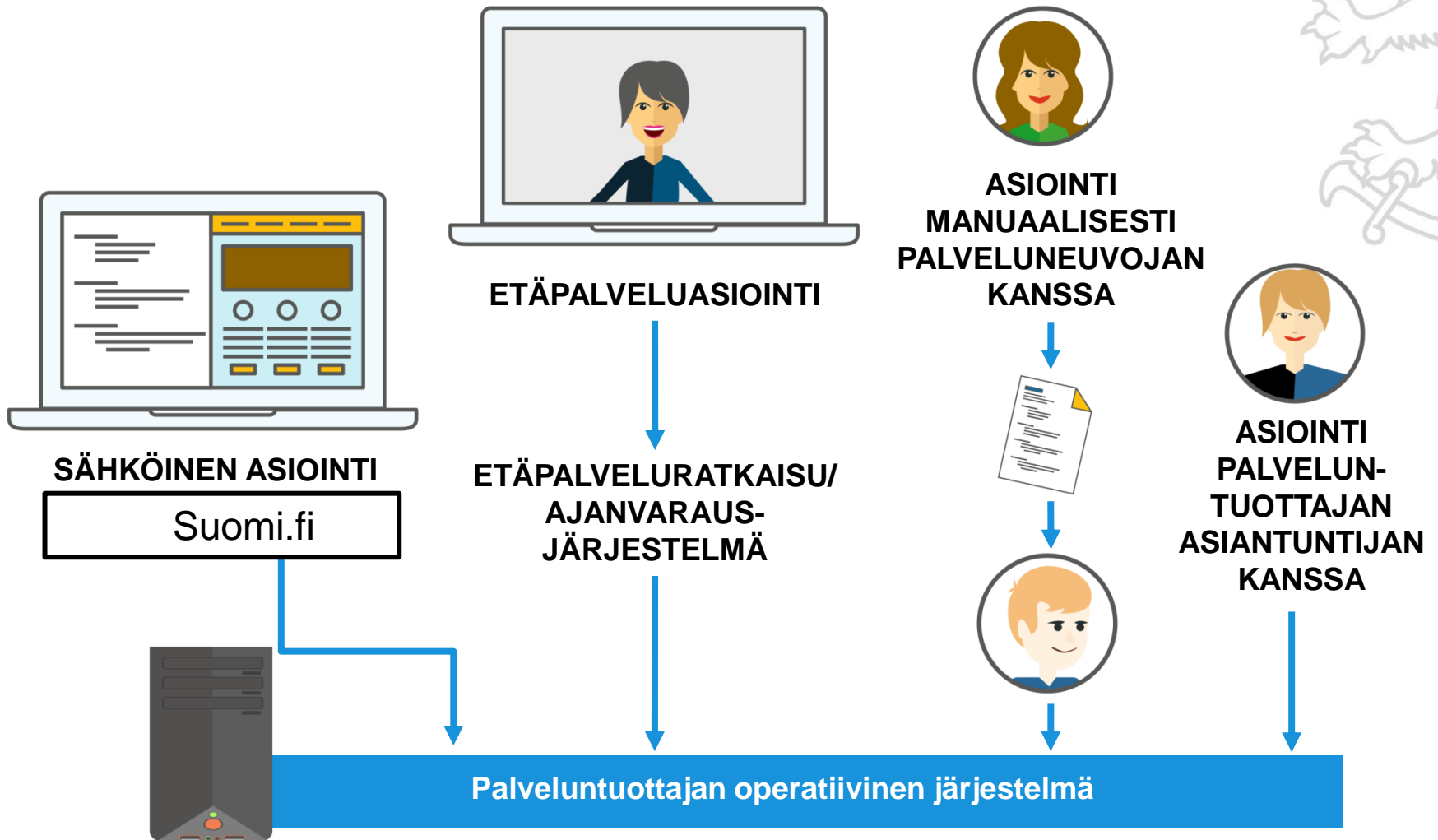
ETÄPALVELUASIOINTI
itsenäisesti tai
palveluneuvojan avustuksella



**ASIOINTI PALVELUNEUVOJAN
LUONA**

Julkisen hallinnon neuvontaa
Käsin täytetyt lomakkeet
skannaukseen ja sähköpostilla
palveluntuottajalle

Asiointipisteissä kaikki käy näin mutkattomasti:



Yhteisten asiakaspalvelupisteiden valtakunnallinen tuki

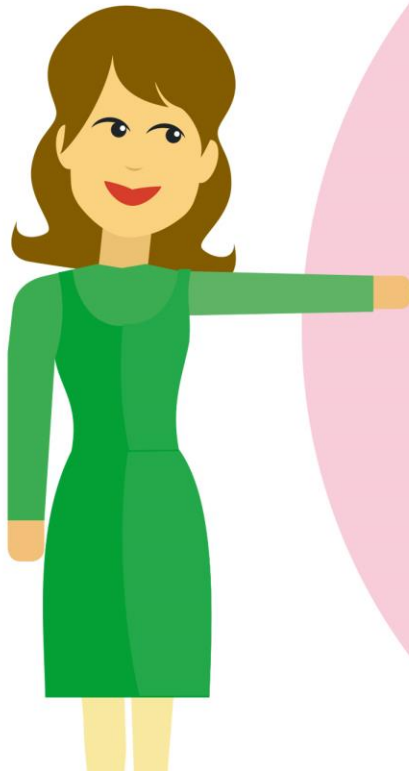
- Prosessikuvaukset ja ohjeet sekä palvelukortit
 - Laadukas yhtenäinen asiakaspalvelu
- Etäpalveluratkaisu ja ajanvarausjärjestelmä käytössä (Skype for Business / Lync-yhteys);
Tuen yhteydenotto-osoite: tieto@avi.fi
- Tiketointi- ja intranetjärjestelmäkokonaisuus/ASTI-projekti
 - Tiketointi, sopimusrekisteri, tiedonjakaminen ja raportointi
- Palveluneuvojen osaamisen ylläpitäminen ja kehittäminen
 - Moodle koulutusympäristö, koulutuksen koordinointi
- Yhtenäisen visuaalisen ilmeen tarjoaminen
 - Yhtenäinen nimi ja visuaalinen ilme



Uusi visuaalinen ilme

Yksi nimi – yksi ilme – yksi tapa puhua

joustavasti palveluita paikallisin maustein



Julistemalli 50 x 70 cm



Ilmoitusmalli 100 x 280 mm



Kylttimalli 50 x 45 cm

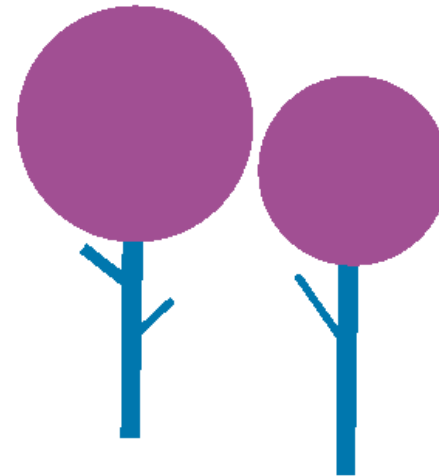


Roll up-malli 80 x 200 cm



Yhteispalvelupisteiden nykytila

- Yhteispalvelupisteitä:
 - Kokonaismäärä 190 yhteispalvelupistettä
 - Näistä 5 on laajemman ja yhtenäisen palveluvalikoiman Asiointipisteitä.
- Yhteispalvelupisteiden alueellinen jakauma maakunnittain:
 - Etelä-Karjala 5 kpl
 - Etelä-Pohjanmaa 19
 - Etelä-Savo 19 kpl
 - Kainuu 1 kpl
 - Keski-Pohjanmaa 10 kpl
 - Keski-Suomi 23 kpl
 - Lappi 9 kpl
 - Pirkanmaa 16 kpl
 - Pohjanmaa 10 kpl
 - Pohjois-Karjala 8 kpl
 - Pohjois-Pohjanmaa 19 kpl
 - Pohjois-Savo 14 kpl
 - Päijät-Häme 4 kpl
 - Satakunta 6 kpl
 - Uusimaa 14 kpl
 - Varsinais-Suomi 13 kpl





VALTIOVARAINMINISTERIÖ

Lisätietoja:

Marko Puttonen

kehittämisjohtaja

Puh. 0295 16001 (vaihde)

Lisätieto: etunimi.sukunimi@vm.fi

www.vm.fi

Valtiovarainministeriön viestintä

vm-viestinta@vm.fi

Mediapalvelunumero (arkisin 8–16) 02955 30500

