



Etäpalvelusta yhteispalvelun hittituote – asiantuntijapalvelut kaikkien saataville?

Videosesitys etäpalvelupilotista ja etenemissuunnitelmia

Säätytalo, 9.6.2010

Yhteispalvelun laajentamishankkeen päätösseminaari

Marjukka Saarijärvi / KuntaIT-yksikkö



Etäpalveluprojektin tausta ja toteutus 2009

- Projektin tausta: selvitysmies Kietäväisen ehdotukset julkisten asiakaspalveluiden, erityisesti yhteispalvelun kehittämiseksi
- Projektin tavoite: selvittää millä edellytyksillä ja millä tavalla voidaan tarjota etäpalvelua yhteispalvelupisteen ja valtion tai kunnan viranomaisen välillä
- Projektilla virkamiestyöryhmä, jossa keskeiset tahot edustettuina
- Työryhmää avusti teknologiakonsultti
- Keskeiset uuden tiedon keräämisen tavat: markkinakartoitus ja toteutetut kolme pilotointia Oulussa Ylikiimingissä, Jyväskylässä Palokassa sekä Karstula – Kivijärvellä
- Palauteseminaari marraskuussa 2009
- Projektin loppuraportti: havainnot, tulokset ja suositukset.



Tavoitteet piloteille

- Etäpalvelun toimivuus asiakaspalvelutilanteissa
- Yhteentoimivuus
- Otetaan huomioon rinnakkaiset julkishallinnon megatrendit ja strategiat
 - Valtion yhteinen viestintäratkaisu
 - Valtion kytkentäydin
 - Kuntien ASPA- ja muut sähköisten palveluympäristöjen kehitysprojektit
- Tähdätään palveluympäristöihin, joissa on useita järjestelmätoimittajia toteuttamassa toisistaan eroavia paikallisia ratkaisuja, mutta kuitenkin siten, että eri pilotit ovat keskenään yhteensopivia.



Loppukäyttäjätavoitteet

- Teknisten ratkaisujen käyttäminen tuli olla käyttäjilleen, virkamiehille ja kuntalaisille helppoa
- Satsattiin käyttäjäkoulutukseen ja tukeen mahdollisimman paljon
- Ei sorruta liian laajoihin, monimutkaisiin ja vaikeakäyttöisiin teknisiin käyttöratkaisuihin, vaan pyritään toimiviin ratkaisuihin tässä ja nyt, mutta samalla miettien kasvupolkua (road map) tulevaisuuteen
- Pilottien aikana kerättiin tietoja
 - Kaikilta osapuolilta, kuntalaiset, palvelusihitteerit, virkamiehet, tietoa palvelutapahtumien onnistumisesta
 - Kuntalaisten itsensä haluamista / tarvitsemista / toivomista palveluista.



Etäpalvelun hyödyt

- 1. Tehokkaat palvelutapahtumat, asian hoito oikein ja loppuun asti**
- 2. Asiointi useaan viranomaiseen samalla kertaa, asiantuntijat monipisteyhteydellä mukaan**
- 3. Joustava erikoistuminen verkostona ja palvelun tuottamisen paikkariippumattomuus edistävät tuottavuutta**
- 4. Kunnille etäpalvelu on hyödyllinen liitostilanteissa, pienissä kunnissa mahdollisesti vaikutusta muunkin asioinnin keskittymiseen**
- 5. Etäpalvelun avulla saavutettavat matka- ja kustannussäästöt**

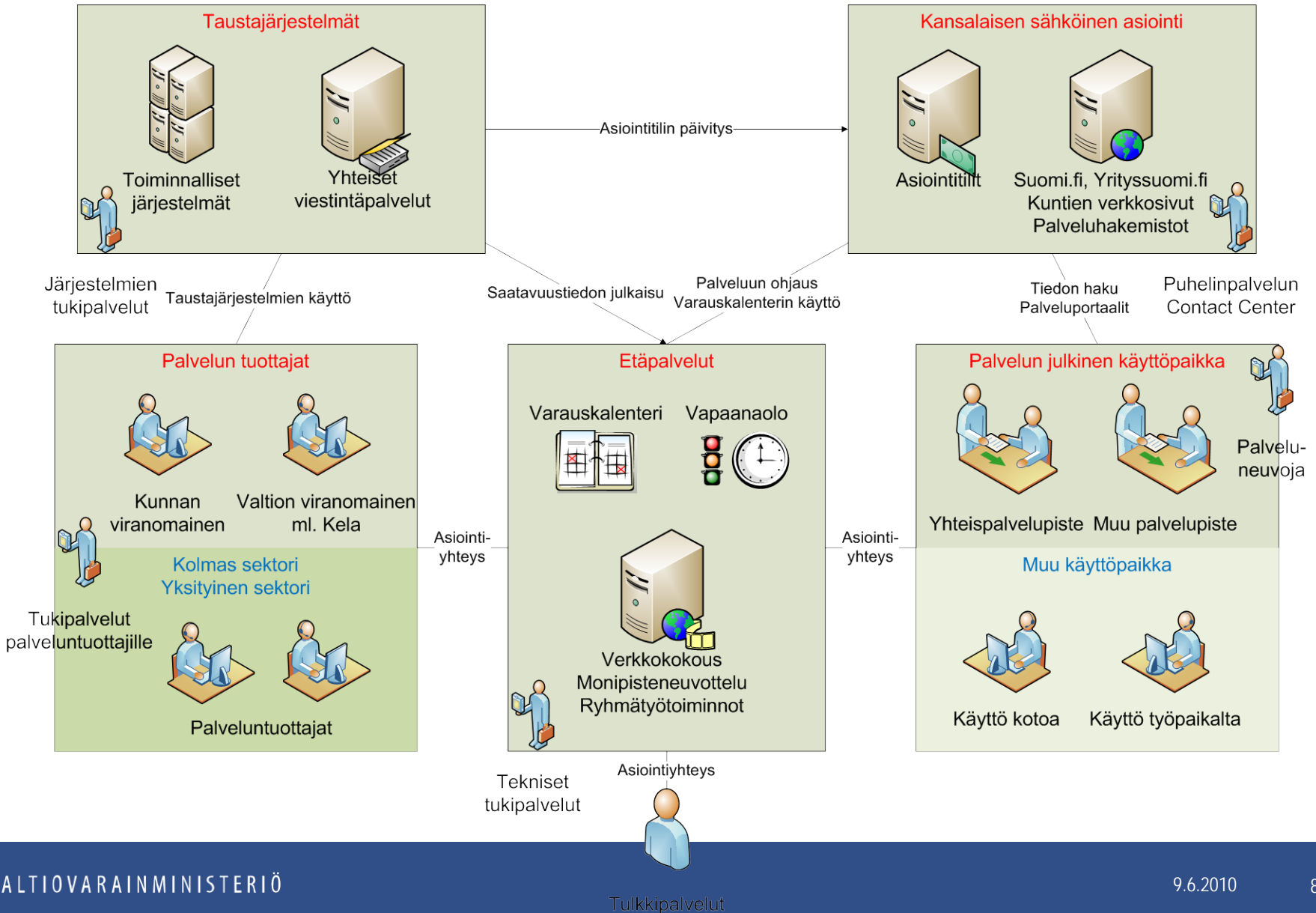
Esimerkki aika- ja kustannussäästöistä

Palvelun tarjonnut viranomainen	Asiointikertoja	Etäisyys Kivijärveltä			Säästö	
		km	Aika omalla autolla (min)	Aika julkisilla (min)	Asiak. säästö, km (oma auto)	Asiak. säästö, h (oma auto)
Kela	25	42	41	45 - 85	2100	34,2
TE -toimisto	40	42	41	45 - 85	3360	54,7
Poliisin lupapalvelut	7	64,4	60	55 - 90	901,6	14,0
Verohallinto	7	131	119	135 - 175	1834	27,8
				<u>Yhteensä:</u>	<u>8195,6</u>	<u>130,6</u>



Hanke-ehdotus SADe-ohjelmaan

- Sähköisen demokratian ja asiointin vauhdittamisohjelma 2009-2014 (SADe)
- Laajennus yhteispalvelusta valtakunnalliseksi toimintamalliksi koko julkiseen hallintoon sisältäen kunnat, valtion, Kelan ja muun välillisen valtionhallinnon sekä palveluntuottajina myös yritykset ja 3. sektorin
- Kansalaisille ja yrityksille etäasiointimahdollisuus erilaisiin palvelupisteisiin, kotoa tai työ/toimipaikalta.





Hankkeen tehtävät 9/2010-12/2013

- Toteutuksessa tarvittavat selvitykset ja määrittelyt
- Toimintamallia valmistelevien vaiheittaisten käyttöönottojen ja pilotointien toteutus
 - Haku kesä-syyskuu 2010
- Valtakunnallisen ratkaisukokonaisuuden toteutus, toimintamallin rakentaminen ja käyttöönoton tuki
- Viranomaiset vastaavat etäpalvelukanavan sovittamisesta osaksi omia palvelustrategioitaan ja tuotantovaiheen palvelu- ohjelmisto- ja laitehankinnoista hyödyntäen yhteisiä puitejärjestelyjä
- Hankkeen jälkeen etäpalvelukokonaisuudella on oltava valtakunnallinen hallinnoijataho.



Yhteispalvelupilottien valinta

- Haku kesä-syyskuussa maakuntien liittojen kautta (alueen yhteinen hakemus)
- 1-2 yhteispalveluun liittyvää pilottia, JUHTA päättää
- Valinnan jälkeen käynnistetään pilottien keston, resursoinnin, toteutuksen ja sisällön tarkempi suunnittelu.



Kriteerit (LUONNOS)

- Keskeisten yhteispalvelutoimijoiden sekä muiden julkisten palveluiden tarjoajien laaja mukana olo ja sitoutuminen toimintamalliin myös pilotoinnin jälkeen.
- Asiantuntijapalvelujen tarjoaminen etänä paitsi kuntatasolla ja kuntien verkostoyhteistyönä, myös alueellisesti ja valtakunnallisena toimintana.
- Työnjaon, prosessien ja toimipaikkaverkoston uudistaminen
- Tasa-arvoisen palvelujen saatavuuden turvaaminen
- Viranomaisten tuottavuus
- Aito ja riittävän laaja etäpalvelun toiminnallisuuden näkökulma ja integrointi myöhemmässä käyttöönottovaiheessa joustavasti olemassa olevaan muuhun toimintaympäristöön (mm. tietoturvan huomiointi)
- Maahanmuuttajien huomioiminen
- Tulkkaus
- ASPA-asiakaspalvelukeskus -konsepti
- SADe-ohjelman kriteerien ja toimintamallien huomioiminen.



Kiitos!



Marjukka Saarijärvi, KuntaIT
www.kuntait.fi
www.yhteispalvelu.fi
marjukka.saarijarvi@vm.fi

