

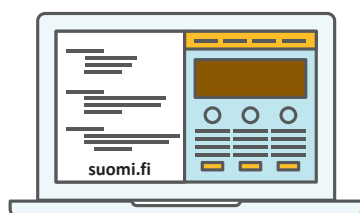
# ALLT LYCKAS VID SERVICEPUNKTEN!

Samservicen kliver in i den digitala eran  
och betjänar ännu bättre



# NYTTA 1

## SERVICE PÅ KUNDENS VILLKOR VIA ALLA KANALER



### DIGITAL ÄRENDEHANTERING

Självständigt eller med hjälp av en  
servicerådgivare



### MÖTE MED EN SAKKUNNIG

Tillsammans med en sakkunnig  
från serviceproducenten

VERKSAMHETEN VID  
SERVICEPUNKTEN  
UTGÅR FRÅN  
KUNDERNAS BEHOV



### DISTANSSERVICE

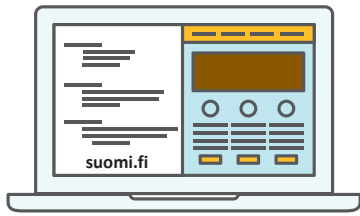
Självständigt eller med hjälp  
av en servicerådgivare



### ÄRENDEHANTERING HOS EN SERVICERÅDGIVARE

Rådgivning som gäller den offentliga  
förvaltningen  
Skanning av blanketter som fyllts i för  
hand och sändning av dem via e-post  
till serviceproducenten

Servicepunktens nya verksamhetsmodell baserar sig på kundorientering och modern, digital service. Kunden kan inleda sina ärenden snabbt och smidigt på det sätt som passar honom eller henne. Servicerådgivarna handleder och guidar kunden på flera olika sätt, t.ex. med att hitta rätt myndighet eller att sköta sina ärenden självständigt på nätet.



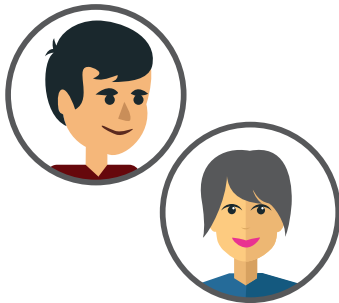
## DIGITAL ÄRENDEHANTERING

Kunden kan bekanta sig med myndighetens digitala tjänster på Servicepunktens kundterminaler och använda dem antingen självständigt eller med hjälp av serviceraådgivare. Kundterminalerna och förbindelserna är avgiftsfria för kunderna.



## DISTANSSERVICE

Då kunden behöver mera ingående expertis kan han eller hon kontakta sakkunniga hos olika myndigheter via en distansförbindelse. Serviceraådgivaren öppnar distansuppkopplingen till den sakkunnige och kunden kan ha en konfidentiell diskussion med rätt myndighet via en bildförbindelse.



## MÖTE MED EN SAKKUNNIG

Olika myndigheters sakkunniga kan göra besök vid Servicepunkterna så att kunderna får möjlighet att träffa dem antingen med eller utan bokad tid. Servicepunkten informerar skilt om sakkunnigas eventuella jourtider.



## BESÖK HOS EN SERVICERAÅDGVARE

De utbildade serviceraådgivarna ger kunden sakkunnig information om den offentliga servicen. Ifall kunden vill lämna in ansökningar eller blanketter i pappersformat, skannar serviceraådgivaren handlingarna och skickar dem elektroniskt till rätt myndighet.

## NYTTA 2.

### NY HANDLINGSMODELL SKAPAR NYA FRIHETER

Den förnyade samservicelagen möjliggör flexibla och mångsidiga handlingsätt. Tjänsterna produceras fortfarande på avtalsbasis och verksamheten effektiviseras på ett helt nytt sätt med hjälp av mångsidiga digitala kanaler. Allting lyckas vid servicepunkten:

- Tyngdpunkten för servicen ligger nu hos digitala kanaler och målet är att kunderna skulle kommunicera framgångsrikt via myndigheternas nättjänster.
- Servicepunkten kan placeras på flera ställen. Om man inte har några egna lokaler kan Servicepunkten till exempel vara verksam i ett köpcenter eller i någon annan partners lokaler. Den kan fungera som en rörlig enhet eller så kan tjänsterna tas hem till kunden.
- Även andra myndigheter än kommunen kan agera värd för en Servicepunkt.

## NYTTA 3.

### SERVICEPUNKTEN FRÄMJAR DIGITALISERINGEN AV OFFENTLIG SERVICE

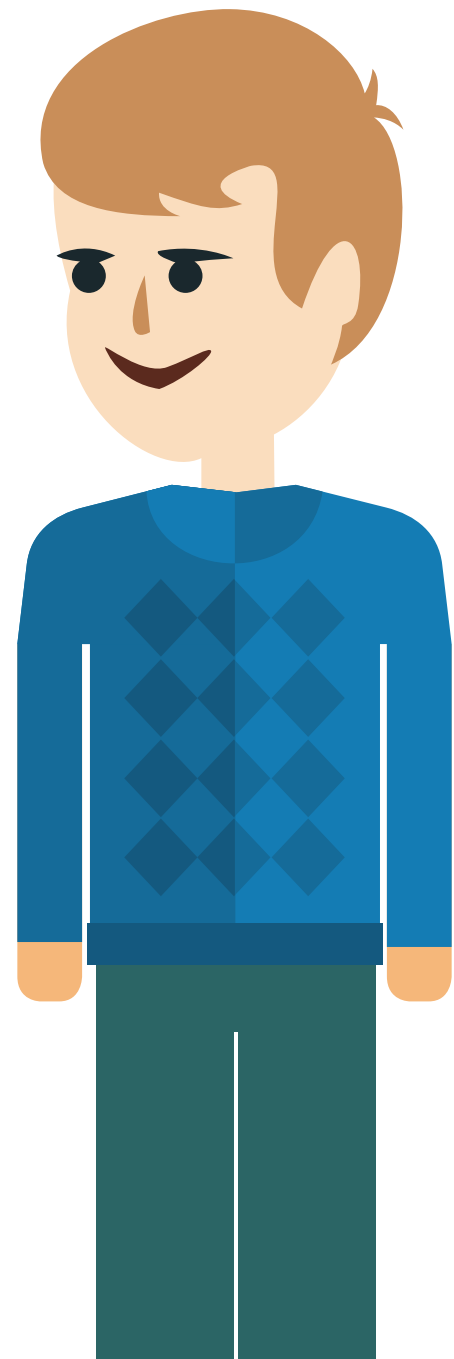
Då myndighetstjänsterna digitaliseras i allt större mån bör servicerådgivarna guida kunderna till rätta nättjänster, handleda i användningen av dem samt motivera och uppmuntra kunderna till självständig kommunikation via nätet. Kunderna har avgiftsfri tillgång till kundterminaler och uppkopplingar vid Servicepunkten. Den digitala ärendehanteringens ökar i och med att kunderna upplever de digitala servicekanalerna som lätta och hanterbara.

## NYTTA 4.

## BÄTTRE SERVICE- UPPLEVELSE MED HJÄLP AV DISTANSSERVICE

Kunderna får experthjälp via distansservicen var de än bor. Distansservicen ska utgöra kärnan i Servicepunktens verksamhet, eftersom den gör det möjligt för medborgarna att få allt sakkunnigare närtjänster. Platsoberoende service sparar även på serviceproducenternas resurser. Distansservicen är enkel att ta i bruk: allt du behöver är en dator och en nätuppkoppling. Det finns även ett tidsbeställningssystem för distansservice.

Stöd för ibruktandet får du från [tieto@avi.fi](mailto:tieto@avi.fi).



## NYTTA 5.

### KOSTNADERNA FÖRDELAS RÄTTVIST

Självkostnadsprincipen ingår nu i lagen. Avtalsparterna kan justera konstadsfördelningen. Målet är att den myndighet som är värd för Servicepunkten också får en rättvis ersättning som tar i beaktande kostnaderna för verksamheten (lokaler, personal, etc.) Ersättningen kan antingen basera sig på prestationer eller på ett överenskommet belopp som betalas regelbundet.

## NYTTA 6.

### SERVICEPUNKTERNA ERBJUDER EN HÖGKLASSIG KUNDUPPLEVELSE



Servicepunkterna erbjuder högklassig kundbetjäning i fråga om myndigheternas egna tjänster. Den högklassiga kundbetjäningen baserar sig på enhetliga processer och satsningar i utbildningen av servicerådgivarna. Servicerådgivarnas utbildningsplattform utgörs av Moodle-nätutbildningssystem som innehåller de utbildningshelheter som producerats av serviceproducenterna.

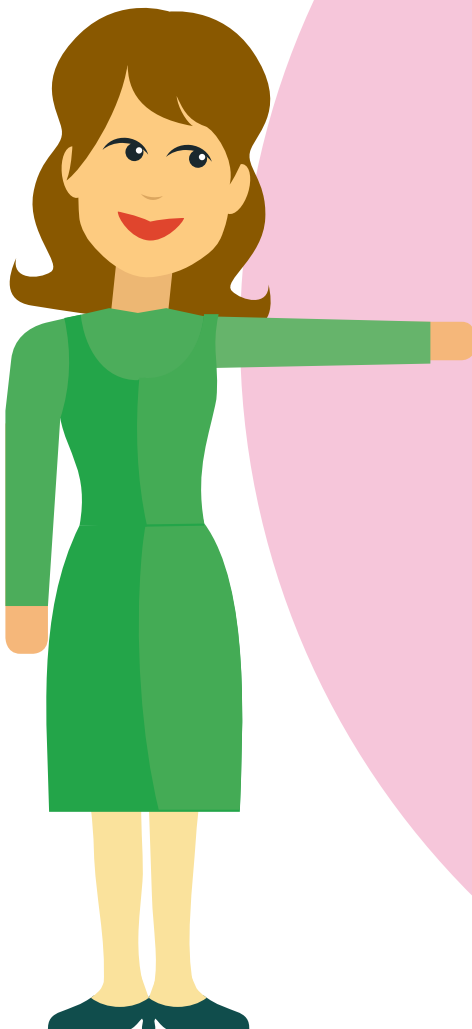
Serviceurvalet vid servicepunkten baserar sig alltid på lokala behov och verksamheten kan ändras om kundbehoven förändras.

# BÄTTRE SERVICE TILLSAMMANS

Servicepunkten erbjuder kunden viktiga offentliga tjänster vid ett enda serviceställe. Olika organisationer och företag kan också vara verksamma vid Servicepunkterna. Kunden får all nödvändig information, guidning och kan inleda sina ärenden antingen elektroniskt eller vid ett personligt möte med en servicerådgivare eller en sakkunnig.

## SERVICEPUNKTEN SYNS OCH FUNGERAR

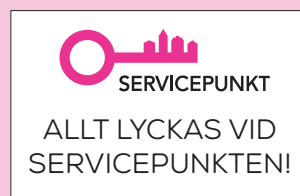
Servicepunkterna har en fräsch och enhetlig visuell stil. De tidigare Samserviceställenas pappersklämmarlogo byts ut mot en logo med en nyckel, som beskriver de flerkanaliga tjänsterna på ett bättre sätt. Utnyttja det nya fräscha marknadsföringsmaterialet.



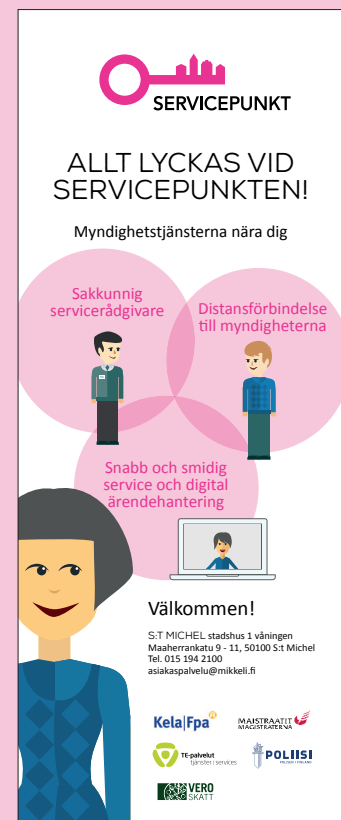
Affisch, exempel 50 x 70 cm



Annons, exempel 100 x 280 mm



Skylt, exempel 50 x 45 cm



Roll up, exempel 80 x 200 cm



” DET OMFATTANDE SERVICEURVALET HAR FÅTT BERÖM FRÅN KOMMUNINVÅNARNA.

Servicepunkten i S:t Michel har varit verksam vid ämbetsverkshuset i två års tid. Vid sidan av staden tillhandahåller skatteförvaltningen, magistraterna, FPA, Te-byrån, polisens tillståndsförvaltning, centret för konstfrämjande samt NTM-centralen i Norra Savolax sina egna tjänster.

– Servicepunkten har haft ca 2 000 besökare varje månad och responsen på servicen har varit god, berättar *Marianne Tavast-Pasonen*, ansvarig serviceradgivare vid Servicestället.

– Den digitala ärendehantering med hjälp av kund-terminaler och distansförbindelser har ökat, och vi styr dagligen kunder till att utnyttja digital kommunikation. Kunderna har varit nöjda med den snabba och smidiga ärendehantering då samtliga myndighetsärenden kan skötas på ett och samma ställe. Våra serviceradgivare är motiverade och kompetenta, och det återspeglas som en positiv kundupplevelse. ”

Högklassig kundservice tillsammans via alla servicekanaler, på människornas villkor!

ALLT LYCKAS!

Vi ger gärna mera information:

MARKO PUTTONEN OCH LOTTA ENGDAHL

Finansministeriet

[fornamn.efternamn@vm.fi](mailto:fornamn.efternamn@vm.fi)

*”Tack för en riktigt god betjäning. Jag fixade både flyttanmälan till magistraten och fick information om FPA:s reseersättningar på samma gång.”*

*(Kundrespons 25.11.2016)*