



24.6.2021

Valtionhallinnon kehittämisosasto  
Rakennepolitiikkayksikkö

## Valtion palvelu- ja toimitilaverkkouudistuksen valtakunnallinen Asiakaspalvelun kehittäminen - alatyöryhmä

### Asettaminen

Valtiovarainministeriö on tänään asettanut valtion palvelu- ja toimitilaverkkouudistuksen työtä tukemaan Asiakaspalvelun kehittäminen –alatyöryhmän, uudistuksen valmisteluryhmän 31.5.2021 tekemän päätöksen mukaisesti.

### Toimikausi

Työryhmän toimikausi on 1.8.2021 — 28.2.2022.

### Taustaa

Valtion palvelu- ja toimitilaverkkouudistushanke asetettiin 24.2.2021. Hankkeen tavoitteena on vastata nopeasti muuttuvan toimintaympäristön tarpeisiin kokoamalla käyntiasiointia julkisen hallinnon yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin ja vähentämällä valtionhallinnon toimistotilaa yhteistyössä Kelan ja kuntien kanssa.

Uudistuksen valmistelu on siirtynyt valtakunnallisten toimintamallien ja alueellisen toimeenpanon suunnitteluun kolmen maakunnan alueella: Pohjois-Karjalan, Etelä-Karjalan sekä Päijät-Hämeen maakunnissa. Asiakaspalvelun kehittäminen -ryhmä valmistele valtakunnallisen toimintamallin julkisen hallinnon yhteisen asiakaspalvelun tueksi.

### Tavoite

Asiakaspalvelun kehittäminen -ryhmä asetetaan valmistelemaan valtakunnallista toimintamallia käyntiasioinnin asiakaspalvelukonseptiin, määrittelemään käyntiasioinnin palvelumuodot ja ratkaisuperiaatteet sekä kuvaamaan tavoitetilaa ja seurantamalli asiakaskokemuksen mittaamiseen ja kehittämiseen. Ryhmä tekee yhteistyötä Pohjois-Karjalan, Etelä-Karjalan sekä Päijät-Hämeen alueellisten valmisteluryhmien kanssa sekä osallistaa valtakunnallisen mallin kehittämiseen kyseisten alueiden asiakkaita sekä alueella toimivien uudistukseen osallistuvien organisaatioiden henkilökuntaa. Ryhmä tekee tiivistä yhteistyötä myös hankkeen muiden valtakunnallisten alatyöryhmien kanssa.

### Ryhmän tehtävät

1. Tehdä nykytilan kartoitus uudistukseen osallistuvien organisaatioiden palvelukehityksestä monikanavaisuuden osalta (esim. puhelinkanavan ja sähköisen kanavan kehitys).

2. Koota ja analysoida jo toteutuneiden yhteisten asiakaspalvelupisteiden opit esim. International House Helsingin (IHH) sekä Porin, Hämeenlinnan ja Joensuun pisteiden osalta.
3. Koota asiakaspalvelukonseptiä johon jo tehtyjen kokemusten perusteella (IHH:n ja Porin pisteet).
4. Kuvata yhteisen käyntiasiakaspalvelun tavoitteelliset asiakaspolut yhteisissä asiakaspalvelupisteissä ja kevyemmissä palveluratkaisuissa.
5. Määritellä palveluneuvojan tehtävät.
6. Luoda yhteinen tavoitetila, malli ja mittaristo asiakaskokemuksen mitaamiseen ja kehittämiseen.
7. Tehdä linjausehdotus yhteisistä pisteistä annettavaan digitukeen, huomioiden mm. kenen toimesta ja mitä digitukea pisteistä voidaan antaa.
8. Huomioida asiakkaiden ja henkilökunnan osallistaminen työn valmistelussa.

Ryhmä raportoi työstään valtion palvelu- ja toimitilaverkkouudistuksen valmistelu- ja ohjausryhmille. Ryhmän työn tukena toimii asiointipisteiden kehittämisen verkosto. Työryhmä voi käyttää ulkopuolisia asiantuntijoita työn tukena.

## Organisointi

### *Puheenjohtaja*

Maria Vuorensola, projektiasiantuntija, valtiovarainministeriö

### *Jäsenet*

Simo Luukkainen, projektipäällikkö, ylitarkastaja, Aluehallintovirasto, hallinto- ja kehittämisspalvelut vastuualue

Minna Mattila, kehityspäällikkö Digi- ja väestötietovirasto

Pasi Patriainen, ylijohdaja, Elinkeino- liikenne ja ympäristökeskus

Pirita Alaoja, kehittämisen asiantuntija, Kansaneläkelaitos

Harriet Mallenius, asiakkuusjohtaja, Maahanmuuttovirasto

Pekka Jakobsson tietopalvelupäällikkö, Maanmittauslaitos,

Lasse Fager, johtaja Lounais-Suomen oikeusapu- ja edunvalvontapiiri

Timo Perälä, ylitarkastaja, Poliisihallitus

Anne Ilonen, apulaisjohtaja, Kouvolan yhdyskuntaseuraamustoimisto

Anne Sundqvist, erityisasiantuntija, Senaatti-kiinteistöt

Juhani Sundell, johtaja TE-palvelut

Mari Vihriälä, asiakaspalvelupäällikkö, Ulosottolaitos

Marja Koskimäki, asiakaskokemusjohtaja, Verohallinto

### Sihteeri

Ryhmä nimeää itselleen sihteerin.

## Kustannukset ja rahoitus

Työryhmän työ tehdään virkatyönä. Kukin organisaatio maksaa osallistujiansa matkakulut. Muut kulut maksetaan momentilta 28.40.03.

Finanssineuvos Tero Meltti

Neuvotteleva virkamies Jaana Salmi

Jakelu

Ryhmän puheenjohtaja ja jäsenet

Tiedoksi

Valmisteluryhmän puheenjohtaja ja jäsenet  
Aluehallintovirastot  
Digi- ja väestötietovirasto  
Elinkeino-, liikenne ja ympäristökeskukset  
Kansaneläkelaitos  
Maahanmuuttovirasto  
Maanmittauslaitos  
Oikeusapu- ja edunvalvonta  
Poliisihallitus  
Rikosseuraamuslaitos  
Senaatti-kiinteistöt  
Te-palvelut  
Ulosottolaitos  
Valtiovarainministeriö  
Verohallinto