

SADe-ohjelman Etäpalvelut-tukipalvelukokonaisuuden käyttöönottopilotin hakulomake



Valtiovarainministeriö

Finansministeriet Ministry of Finance

Valtiovarainministeriön yhteispalvelun laajentamishankkeessa 2008 – 2010 toteutettiin Etäpalveluprojekti vuonna 2009. Etäpalveluprojektin loppuraportissa tehtiin ehdotus Etäpalvelun liittämiseksi SADe-ohjelmaan. Lisäksi ehdotettiin, että SADe-ohjelmassa toteutettaisiin etäpalveluprojektia laajemmat ja pitkäkestoisemmat pilotoinnit.

SADe-Etäpalvelut -hankkeessa voidaan toteuttaa 1-2 yhteispalveluun liittyvää käyttöönottopilottia. Haku toteutetaan yhteispalvelun alueellisina edistäjinä toimivien maakuntien liittojen kautta. Näiden tulee koordinoida alueiltaan pilotointiin halukkaiden kuntien ja valtion toimijoiden (ml. Kela) yhteinen hakemus.

Hakuaikaa on kesäkuu – 8.9.2010. Hakemukset käsitellään valtiovarainministeriössä osana Etäpalvelut -hanke-ehdotuksen valmistelua, ja JUHTA tekee 21.9.2010 kokouksessaan päätökset valittavista kohteista (1-2). Valinnan jälkeen syksyllä 2010 käynnistetään hankkeessa yhdessä valituiksi tulleiden tahojen kanssa pilottien tarkempi suunnittelu, jossa täsmennetään niiden kesto, resursointi, toteutus ja sisältö.

Hankkeen käyttöönottopilotiksi haetaan tällä osoitteesta <https://www.webropol.com/P.aspx?id=455865&cid=21921873> löytyvällä sähköisellä lomakkeella. Kun hakeva taho (maakunnan liitto) on täyttänyt lomakkeen, tulee tämän vielä lähettää sähköpostitse vahvistus asiasta osoitteeseen valtiovarainministerio@vm.fi. Viestissä tulee kertoa, että sähköinen hakemus on jätetty (viite: VM038:11/2009), ja viesti tulee lähettää myös tiedoksi osoitteisiin marjukka.saarijarvi@vm.fi, mikko.saarinen@vm.fi ja susanna.hyvarinen@vm.fi. Kyseisen sähköpostin liitteinä hakija voi halutessaan toimittaa myös tarpeelliseksi näkemiään liitteitä ja lisäselvityksiä hakemukseen liittyen.

Yhteydenotot valtiovarainministeriöön lisätietojen saamiseksi tulee tehdä hakemusta koordinoivan maakunnan liiton kautta. Lisätietoja antavat neuvotteleva virkamies Marjukka Saarijärvi (2.8. jälkeen), projektisihteeri Mikko Saarinen (lomalla 14.-31.7.) ja SADe-projektipäällikkö Susanna Hyvärinen, etunimi.sukunimi@vm.fi.

1. Perustiedot

Käyttöönottopilotin nimi

Hakemuksen koordinoiva maakunnan liitto

Hakemuksessa mukana olevat julkisen hallinnon yhteistyötahot (viranomaiset ja muut julkisen hallinnon palveluntuottajat)

Hakemuksen yhdyshenkilö yhteystietoineen: nimi, osoite, puhelinnumero, sähköposti, organisaatio ja nettisivut

Perustelkaa, miksi haluatte mukaan SADe-ohjelman Etäpalvelut-hankkeeseen

Seuraava -->



SADe-ohjelman Etäpalvelut-tukipalvelukokonaisuuden käyttöönottopilotin hakulomake



Valtiovarainministeriö

Finansministeriet Ministry of Finance

2. Käyttöönottopilotissa pilotoitavat palvelut

Palvelujaan etäpalveluna käyttöönottopilotissa tarjoavat julkisen hallinnon toimijat

- ☐ Kunnat, mikä/mitkä?
- ☐ Poliisi
- ☐ Oikeusaputoimisto
- ☐ Maistraatti
- ☐ Verohallinto
- ☐ Työ- ja elinkeinotoimisto
- ☐ Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus
- ☐ Aluehallintovirasto
- ☐ Kela
- ☐ Muut, ketkä?

Kuvatkaa lyhyesti kunkin yllä rastittamanne toimijan osalta, mitä toimijan asiantuntijapalveluja on tarkoitus tarjota etäpalveluna. Kuntapalveluiden osalta määritellä tarjotaanko palvelut yhden kunnan toimesta vai esim. kuntien yhteistyönä.

Miten ehdottamanne etäpalvelukokonaisuus kytkeytyy alueen kuntien ja muiden mukaan tulevien toimijoiden palvelustrategioihin tai muihin suunnitelmiin ja strategioihin?

<-- Edellinen

Seuraava -->



SADe-ohjelman Etäpalvelut-tukipalvelukokonaisuuden käyttöönottopilotin hakulomake



Valtiovarainministeriö

Finansministeriet Ministry of Finance

3. Käyttöönottopilottiin tarjottavat asiakaspalvelupisteet, joihin asiakkaat tulevat etäpalvelua käyttämään

Yhteispalvelupiste/yhteispalvelupisteet, joista asiakkaat käyttävät etäpalvelua.

Ilmoittakaa kustakin pisteestä alla vähintään seuraavat tiedot:

- 1) Nimi, yhteystiedot, ylläpitäjä, sijainti, aukioloajat
- 2) Tämänhetkiset toimeksiantajat ja palveluvalikoimat
- 3) Asiakaskunta ja asiointimäärät (arvio)
- 4) Etäisyys muiden käyttöönottopilotissa mukana olevien toimijoiden palvelupisteisiin
- 5) Pisteiden henkilöstöresurssit
- 6) Kuvaus tiloista ja varustelutasosta ml. tekninen varustelu, erityisesti tietoliikenneyhteydet

Muu mahdollinen palvelupiste/palvelupisteet, joista asiakkaat käyttävät etäpalvelua.

Ilmoittakaa kustakin pisteestä alla vähintään seuraavat tiedot:

- 1) Nimi, yhteystiedot, ylläpitäjä, sijainti, aukioloajat
- 2) Tämänhetkiset toimeksiantajat ja palveluvalikoimat
- 3) Asiakaskunta ja asiointimäärät (arvio)
- 4) Etäisyys muiden käyttöönottopilotissa mukana olevien toimijoiden palvelupisteisiin
- 5) Pisteiden henkilöstöresurssit
- 6) Kuvaus tiloista ja varustelutasosta ml. tekninen varustelu, erityisesti tietoliikenneyhteydet

Mahdollinen suunnitteilla oleva palvelupiste/palvelupisteet, joista asiakkaat voisivat käyttää etäpalvelua.

Ilmoittakaa kustakin pisteestä alla vähintään seuraavat tiedot:

- 1) Nimi, yhteystiedot, ylläpitäjä, sijainti, aukioloajat
- 2) Tämänhetkiset toimeksiantajat ja palveluvalikoimat
- 3) Asiakaskunta ja asiointimäärät (arvio)
- 4) Etäisyys muiden käyttöönottopilotissa mukana olevien toimijoiden palvelupisteisiin
- 5) Pisteiden henkilöstöresurssit
- 6) Kuvaus tiloista ja varustelutasosta ml. tekninen varustelu, erityisesti tietoliikenneyhteydet
- 7) Pisteiden avaamisajankohta

Miksi kyseiset pisteet soveltuisivat etäpalvelut -hankkeen käyttöönottopilottiin?

<-- Edellinen

Seuraava -->



SADe-ohjelman Etäpalvelut-tukipalvelukokonaisuuden käyttöönottopilotin hakulomake



Valtiovarainministeriö

Finansministeriet Ministry of Finance

4. Käyttöönottopilottiin tarjottavat julkisen hallinnon toimijoiden toimipisteet, joista asiantuntijat antavat etäpalvelua edelläkuvattuihin palvelupisteisiin

Julkisen hallinnon palveluntuottajien palvelupisteet

Ilmoittakaa kustakin pisteestä alla vähintään seuraavat tiedot:

- 1) Nimi, yhteystiedot, ylläpitäjä, sijainti, aukioloajat
- 2) Asiakaskunta ja asiointimäärät (arvio)
- 3) Etäisyys muiden käyttöönottopilotissa mukana olevien toimijoiden palvelupisteisiin
- 4) Pisteiden henkilöstöresurssit
- 5) Kuvaus tiloista ja varustelutasosta ml. tekninen varustelu, erityisesti tietoliikenneyhteydet
- 6) Onko kyseisessä palvelupisteessä ajanvaraus käytössä? Jos on, missä palveluissa?

<-- Edellinen

Seuraava -->



SADe-ohjelman Etäpalvelut-tukipalvelukokonaisuuden käyttöönottopilotin hakulomake



Valtiovarainministeriö

Finansministeriet Ministry of Finance

5. Lisätietoja ja kriteerien toteutuminen

Lisätietoja SADe-ohjelmasta löydätte osoitteesta www.vm.fi/sade. Kyseisestä osoitteesta löytyvät mm. SADe-ohjelman toteuttamissuunnitelma 2010 - 2014 (sisältäen SADe-ohjelman palvelukokonaisuuksien valintakriteerit), Talouspoliittisen ministerivaliokunnan 18.2.2010 kokouksen liite 1 (SADe-ohjelman tilannekatsaus) sekä SADe-ohjelman asettamispäätös.

Aikaisemmat kokemukset ja käyttöönotot etäpalvelusta

Onko alueellanne tehty aikaisemmin etäpalvelun hyödyntämiseen liittyviä projekteja, pilotointeja tai käyttöönottoja tai onko etäpalvelu jo käytössä viranomaisten asiakaspalvelutoiminnassa tai asiantuntijapalvelujen tarjonnassa? Jos on, kuvaus mitä ja miten?

Kuvatkaa miten kirjessä kuvatut, alla luetellut kriteerit toteutuvat hakemuksessanne

- 1) Kaikkien keskeisten yhteispalvelutoimijoiden sekä muiden julkisten palveluiden tarjoajien mahdollisimman laaja mukana olo ja sitoutuminen toimintamalliin myös pilotoinnin jälkeen.
- 2) Asiantuntijapalvelujen tarjoaminen etäpalveluna paitsi kuntatasolla ja kuntien verkostoyhteistyönä, myös alueellisesti ja valtakunnallisena toimintana.
- 3) Tasa-arvoisen palvelujen saatavuuden turvaaminen.
- 4) Työnjaon, prosessien ja toimipaikkaverkoston uudistaminen ja asiakaspalvelutoimintojen keskittäminen (esimerkiksi KuntaIT-ASPA-konseptia hyödyntämällä).
- 5) Viranomaisten tuottavuuden edistäminen hyödyntämällä joustavaa erikoistumista etäpalveluverkostona ja etäpalvelun paikkariippumattomuutta.
- 6) Aito ja riittävän laaja etäpalvelun toiminnallisuuden näkökulma ja integrointi myöhemmässä käyttöönottovaiheessa joustavasti muuhun toimintaympäristöön (mm. tietoturvan huomiointi).
- 7) Maahanmuuttajien huomioiminen etäpalveluiden käyttäjinä.
- 8) Tulkkipalvelujen ottaminen mukaan etäpalveluna tarjottavaan palvelukokonaisuuteen.
- 9) SADe-ohjelman kriteerien ja toimintamallien huomioiminen.

Kuvatkaa SADe-hankkeen päättymisen jälkeen vuonna 2014 etäpalvelun hyödyntämisen tavoitetilä alueellanne ja miten eri toimijat ovat sitoutuneet etäpalvelun hyödyntämiseen hankkeen jälkeen?

Kysymyksiä tai terveisiä valtiovarainministeriölle

