



1.7.2016

**Asiakaspalvelun uusi toimintamalli – autetaan asiakasta digitaalisten palvelujen käytössä (AUTA)****Asiakaspalvelun uuden toimintamallin projektiryhmän asettaminen****Asettaminen**

Valtiovarainministeriö on tänään asettanut projektiryhmän kehittämään asiakaspalvelun uutta toimintamallia kokeilujen avulla. Toimintamallilla autetaan asiakasta digitaalisten palvelujen käytössä.

**Toimikausi**

1.7.2016 - 29.12.2017

**Tausta ja tavoitteet**

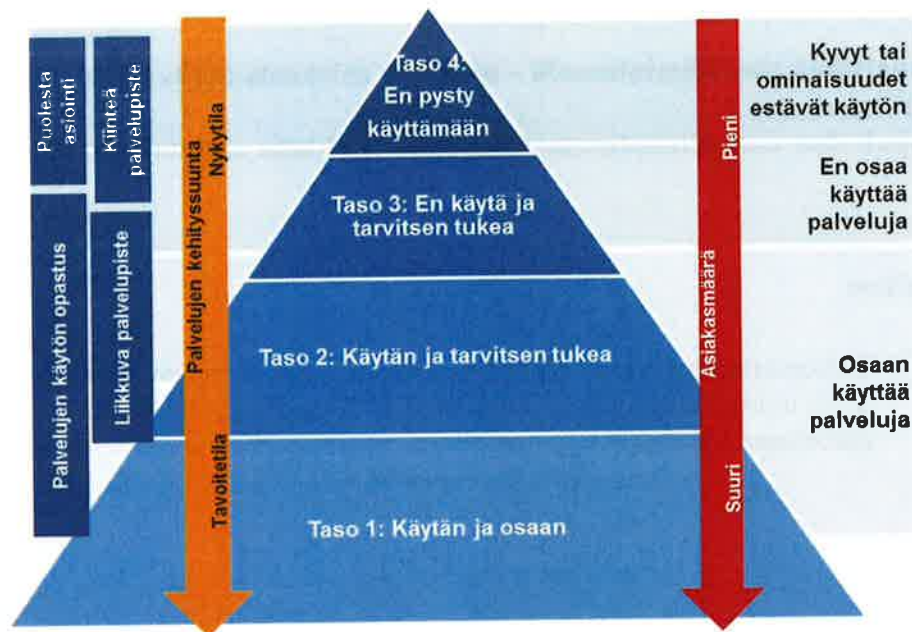
Pääministeri Juha Sipilän hallitusohjelmaan on kirjattu tavoitteet julkisten palvelujen digitalisoinnista. Hallitusohjelman toimeenpano edellyttää myös asiakkaiden tukemista digitaalisten palvelujen käyttöön.

Julkisen hallinnon asiakkuusstrategiassa todetaan, että viranomaisten tulee huolehtia siitä, että sähköinen kanava on asiakkaalle houkuttelevin vaihtoehto ja että viranomaisten tulee määrätietoisesti tukea asiakkaiden siirtymistä sähköiseen palveluun.

Digitaalisilla palveluilla pystytään nykyistä paremmin takaamaan palvelujen tasavertainen saatavuus maan eri osissa ja erilaisten asiakasryhmien kesken. Tämä vaatii kuitenkin paitsi palvelujen asiakaslähtöistä kehittämistä ja käytön mahdollistavien tekijöiden (esimerkiksi toimiva internetyhteys, tunnistautuminen ja puolesta asioinnin mahdollistaminen) toteuttamista, myös digitaalisten palvelujen käytön tuen tarjoamista niille, jotka eivät pysty palveluja itse käyttämään.

Uudella toimintamallilla haetaan asiakaslähtöistä joustavuutta tukimuotoihin, joilla voidaan varmistaa digitaalisten palveluiden yhdenvertainen saavutettavuus sekä palveluperiaatteen ja neuvontavelvoitteen toteutuminen. Kokeilujen tehtävänä on tuottaa toimintatapoihin liittyviä innovaatioita.





Kuva 1. Palveluiden käyttäjät ja tuen tasot

Hankkeen tavoitteena on:

1. Valmistella ehdotus toimintamallista, jolla mahdollistetaan laadukkaat julkiset palvelut maan eri osissa erilaisille asiakasryhmille.
2. Valmistella toimivat käytännöt digitaalisten palveluiden käytön tukeen.
3. Valmistella toimivat käytännöt tukea niitä asiakkaita, jotka eivät itse pysty käyttämään digitaalisia palveluja.

Toimintamallin tehokkuus perustuu tarkoituksenmukaiseen työnjakoon eri toimijoiden välillä ja palvelujen tarjoamiseen ajasta ja paikasta riippumatta. Tämä merkitsee myös sitä, että palvelu on jatkossa yhä vähemmän sidottu kiinteisiin julkisen hallinnon toimipisteisiin tai toimipisteverkostoihin. Mikäli asiakas ei itse pysty käyttämään sähköisiä palvelumuotoja tai liikkumaan palvelun- tai tuen tarjoajan luokse, palvelu tuodaan kotiin tai mahdollisimman lähelle asiakasta.

Kokeilujen mahdollisia toimijoita ovat muun muassa valtio ja kunnat, yritykset, seurakunnat, kolmannen sektorin toimijat ja järjestäytymättömät yhteisöt (neljäs sektori).

Kumppanuusverkostoissa eri toimijoiden kesken luodaan uudenlaisia valtakunnallisia ja paikallisia toimintatapoja. Näin mahdollistetaan julkisen sektorin kokonaisuuden pienentäminen ja sen resurssien kohdentaminen niihin palveluihin, joita ei voida hoitaa sähköisesti ja jotka vaativat asiakkaiden tai viranomaisten fyysistä läsnäoloa.

Tukipalvelujen tulisi rakentua valtakunnalliseen toimintamalliin, jossa tukipalvelujen tarjoajat ja niiden roolit voivat vaihdella alueellisesti ja paikallisesti. Mallin on tuettava monenlaisia palveluja ja olla sovellettavissa erilaisiin toimintaympäristöihin. Mallissa tuotantotapoja tulee pystyä kehittämään jatkuvasti palvelutarpeen muuttuessa ja palvelutuotannon kehittyessä.

Kokeilujen kohteena ovat asiakaspalvelun tuen erilaiset muodot ja se kattaa erilaiset tavat, joilla palveluja asiakkaille tarjotaan; palvelut, palveluverkostot ja palvelukanavat. Kokeilu- ja tulisi käynnistää vähintään viisi, jotta saadaan kokemusta erilaisista palvelumalleista.

Uusi toimintamalli ja kokeilut perustuvat asiakaslähtöisiin kehittämismenetelmiin ja hyvän hallinnon periaatteiden toteuttamiseen. Kokeiluissa noudatetaan Julkisen hallinnon asiakkuusstrategian linjauksia (2013) ja julkisia palveluita koskevia digitalisoinnin periaatteita (2016). Toimintamalli ja kokeilun sisällöt yhteen sovitetaan digitalisaation edistämisen ja Digikunta-kokeiluiden toimenpiteiden kanssa. Hyödynnetään Asiakaspalvelu 2014 – hankkeesta saatuja kokemuksia ja Valtiokonttorin laatiman Digistartti-selvityksen (2015) tuloksia. Toimintamallin kehittämisen taustaa ja lähtökohtia on kuvattu tarkemmin tämä asettamispäätöksen liitteenä olevassa muistiossa (Liite 1).

## Tehtävät

Projektiryhmän tehtävänä on varmistaa vuoden 2017 loppuun mennessä:

1. Kokeilujen sisällön ja toteutuksen suunnittelu, toimeenpano ja arviointi.
2. Kokeilujen konseptointi, mallintaminen ja viestintä.
3. Kokeilujen väliarviointi vuoden 2016 lopussa.
4. Kokeilujen tuloksen pohjalta asiakaspalvelun uuden toimintamallin laatiminen.
5. Esitys mallin toimeenpanosta, ohjauksesta ja vastuutahoista.
6. Esitys asiakaspalvelun kehittämisestä vastaavasta viranomaisesta, toiminta- ja ohjausmallista sekä niiden vaatimista mahdollisista lainsäädäntömuutoksista.
7. Raportoida Toimintatapojen uudistamisen ministerityöryhmälle hankkeen etenemisestä.

## Organisointi

### Projektiryhmä

Puheenjohtaja

Lainsäädäntöneuvos, yksikön päällikkö Sami Kivivasara, valtiovarainministeriö

Varapuheenjohtaja

Tietohallintoneuvos, yksikön päällikkö Kristiina Luukkonen, valtiovarainministeriö

Jäsenet

Kehittämisjohtaja Marko Puttonen, valtiovarainministeriö

Asiantuntija Anu Suurnäkki, sosiaali- ja terveysministeriö

Apulaisjohtaja Merja Kangas, Verohallinto

Yksikön päällikkö Pirkko Kilpeläinen, Kansaneläkelaitos

Kehityspäällikkö Tanja Rantanen, Suomen Kuntaliitto

Palvelupäällikkö Tiina Hörkkö, Vantaan kaupunki

Hallintojohtaja Outi Lehmijoki, Porvoon kaupunki

Kunnanjohtaja Arto Laurikainen, Paltamon kunta

Sihteeristö

Apulaisjohtaja Hannu Korkeala, Valtiokonttori

Neuvotteleva virkamies Johanna Nurmi, valtiovarainministeriö

Neuvotteleva virkamies Heikki Talkkari, valtiovarainministeriö

Projekti-asiantuntija Lotta Engdahl, valtiovarainministeriö

Projektiryhmä voi asettaa tarvittavia alatyöryhmiä ja kutsua kuultavakseen toteuttajien edustajia ja muita asiantuntijoita, kuten järjestöjä ja yrityksiä.

### Toteutus

Projektin edellä kuvattujen tehtävien toteutuksen valmistelu tapahtuu Valtiokonttorissa. Sen tehtävänä on käynnistää hankkeen aikaiset kokeilut ja tukea niiden toimeenpanoa ja viestintää sekä valmistella niiden pohjalta projektiryhmän tehtäviä koskevat asiat sen käsiteltäväksi.

### Kustannukset

Hankkeen kulut maksetaan momentilta 28.90.20 (valtion ja kuntien yhteiset tietojärjestelmähankeet) ja mahdolliset valtion sisäisiin toimenpiteisiin kohdistuvat kulut momentilta 28.70.01 (valtion ICT:n ohjaus ja kehittäminen).

Kunta- ja uudistusministeri



Anu Vehviläinen

Tietoturvallisuusasiantuntija,  
yksikön päällikkö



Aku Hilve

### LIITTEET

Muistio

### JAKELU

Projektiryhmän puheenjohtaja, varapuheenjohtaja ja jäsenet