

Asia: VM040:00/2017

Maakuntien viitearkkitehtuuri - Landskapens referensarkitektur

Lausunnonantajan lausunto

Yleiset kommentit viitearkkitehtuurista

Maakunta 2023 –vision erityinen ansio on se, että asiakkaat ja asiakkaiden palvelutarve on tuotu tavoitetilan keskiöön.

Viitearkkitehtuuri tukee IPA-ohjelman eli ELY-keskusten ja TE-toimistojen tehtävien ja palvelujen kehittämistä digitaalisiksi sekä niiden siirtoa saumattomasti ja hyvä palvelukyky säilyttäen uusille organisaatioille.

Asiakaslähtöisten palvelujen ja palveluketjujen tuottamisen lähtökohdat on maakuntien viitearkkitehtuurissa kuvattu hyvin. Yhteiset palvelukokonaisuudet ja niiden geneeriset osatekijät, ydinprosessit ja asiakassegmenttikohtaiset prosessit, ajatus palvelujen kehittämisestä yhteisesti ”palveluja ei kehitetä erillään toisistaan” sekä julkinen palvelulupaus tarjoavat kattavan kokonaiskuvan maakuntien palvelutuotannon järjestämiseksi. Maakuntien viitearkkitehtuurin toimii hyvänä pohjana monikehittäjäympäristössä sekä konkretisoi yhteistä tavoitetilaa.

Digitalisaatiossa keskeistä on ajasta ja paikasta riippumattomat palvelut ja kanavat, jolloin asiakkaan tai palvelun tarjoajan fyysisellä sijainnilla ei ole merkitystä. Jos digitalisaation edut maakunta- ja sote-uudistuksen yhteydessä halutaan hyödyntää, on luotava julkisten palvelujen ydin- ja tukiprosessien yhteisiä, maakunta- ja organisaatorajat ylittäviä kansallisia ratkaisuja, mikä tarkoittaa muun muassa tietojen, järjestelmien ja prosessien yhteentoimivuutta. Palvelujen tuotannon näkökulmasta maakunnallisten erityispiirteiden tunnistamisen lisäksi on yhtä tärkeää tunnistaa tarpeet kansallisen tason yhteisiin ratkaisuihin.

Kommentit viitearkkitehtuurin liitteinä olevista kuvauksista

Kommentit liitteestä 2 kyvykkyydet

-

Kommentit liitteestä 3 palvelukartta

Palvelukartassa mainitaan maakunnan keskitetty neuvontapalvelu. Maakunnan keskitetyn yleisen neuvontapalvelun lisäksi tarvitaan substanssikohtaista, yhteistä, kansallisen tason neuvontapalvelua muun muassa kasvupalveluissa, liikennepalveluissa, ympäristöpalveluissa ja mahdollisesti myös maatalous- ja elintarviketuotannon palveluissa.

Kansallisen tason substanssikohtaiset neuvontapalvelut ovat kustannustehokkaita, jolloin maakunnissa vapautuu resursseja vaativien, henkilökohtaista palvelua vaativien asiakastarpeiden käsittelyyn. Asiakkaan näkökulmasta yhden luukun periaate toteutuu: asiakas saa samalla kertaa neuvontaa kunnallisten, maakunnallisten ja valtakunnallisten toimijoiden palveluista ja ohjauksen em. palveluihin. Yhteinen asiakaspalvelu tukee digitalisaatiota, kehittämistyön skaalaamista, esimerkiksi tekoälyn hyödyntämistä laajamittaisesti, sekä ammatillista, alueellista ja globaalia liikkuvuutta.

Kokemukset valtakunnallisesta TE-asiakaspalvelusta

Vuonna 2017 valtakunnalliseen TE-asiakaspalveluun otettiin yhteyttä kaikkiaan 940 000 kertaa. Asiointitapahtumat jakaantuivat seuraavasti:

- henkilöasiakkaiden palvelut, yhteensä 910 000 asiointitapahtumaa
 - o sähköisten palvelujen tuki ja asiointiin liittyvä neuvonta 720 000 asiointitapahtumaa
 - o työttömyysturvaneuvonta 70 000 asiointitapahtumaa
 - o viranomaisneuvonta (KELA, työttömyyskassat, sosiaalitoimi) 60 000 asiointitapahtumaa
 - o koulutusneuvonta ja uraohjaus 30 000 asiointitapahtumaa
 - o englannin ja venäjänkielinen neuvonta 30 000 asiointitapahtumaa

- yritysasiakkaiden palvelut 30 000 asiointitapahtumaa

TE-asiakaspalvelun palvelukanavat ovat puhelin, chat, video, sähköposti, facebook ja URA-muistilistat. Palvelukielinä ovat suomi, ruotsi, venäjä ja englanti.

Kustannukset TE-asiakaspalvelusta vuonna 2017 olivat noin 7,8 miljoonaa euroa eli 8,30 euroa asiointitapahtumaa kohti.

Kokemukset valtakunnallisesta liikenteen asiakaspalvelusta

Vuonna 2017 valtakunnalliseen liikenteen asiakaspalveluun otettiin yhteyttä kaikkiaan 50 030 kertaa. Yhteydenotoista 96 % koski tieliikennettä, 3,2 % rataliikennettä ja vajaa prosentti meriliikennettä.

Liikenteen asiakaspalvelun palvelukanavat ovat puhelin, chat, sähköposti, nettisivujen palautelomake sekä mobiilipalaute. Liikenteen asiakaspalvelukeskuksessa 84 % yhteydenotoista hoidettiin loppuun saakka asiakaspalvelukeskuksessa ja vain 8 % yhteydenotoista siirrettiin edelleen liikenteen asiantuntijoille.

Asiakkaat arvioivat kansalliset neuvontapalvelut luotettaviksi ja helposti saavutettaviksi

IPA-ohjelmassa on tehty useita palvelumuotoiluja, joissa kaikissa asiakkaat ovat olleet mukana kehittämässä palvelutuotantoa. Palvelumuotoiluprosessien aikana asiakkaat ovat arvioineet kansalliset neuvontapalvelut luotettaviksi ja helposti saavutettaviksi. Palvelun tuottajan näkökulmasta keskitetty asiakaspalvelu vapauttaa huomattavia resursseja vaativiin lupa-, valvonta- yms. asiantuntijapalveluihin.

Kommentit liitteestä 4 toimijat

-

Kommentit liitteestä 5 sanasto

-

Kommentit liitteestä 6a palvelupolku 1

-

Kommentit liitteestä 6b palvelupolku2

-

Kommentit liitteestä 7 organisaatiomalliesimerkki

-

Kommentit liitteestä 8 päätietoryhmät

-

Kommentit liitteestä 9 loogiset tietovarannot

-

Kommentit liitteestä 10 hallintamalli

-

Kommentit liitteestä 11 tietovarantojen riippuvuudet

-

Kommentit liitteestä 12 yhteenvetokuva

-

Blinnikka Päivi

Uudenmaan elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus - Iskukykyiset palvelut (IPA) -ohjelma, ELY-keskusten ja TE-toimistojen yhteinen kehittämisohjelma