

Metsärinta-Lehmusvaara Suvi VM

Lähetäjä: Forsman Linda VM
Lähetetty: 26. elokuuta 2013 11:23
Vastaanottaja: Kirjaamo TEM; 'kirjaamo@stm.fi'
Kopio: Lappi Jaana TEM; 'pirjo.sarvimaki@stm.fi'; Valtiovarainministerio VM
Aihe: Jäsenen nimeäminen Julkisen hallinnon asiakkuusstrategian toimeenpanohankkeen työryhmään
Liitteet: Asettamispäätösluonnos_asiakkuusstrategia_260813.docx

Hei,

Pyydämme nimeämään jäsenen valtiovarainministeriön asetettavaan Asiakkuusstrategian toimeenpanohankkeeseen VM081:00/2013. Vastaukset pyydetään VM:n kirjaamoon: valtiovarainministerio@vm.fi sekä kopiona allekirjoittaneelle linda.forsman@vm.fi. Asettamispäätösluonnos tämän viestin liitteenä.

Kiitos!

Ystävällisin terveisin,

Linda Forsman
Assistentti
Valtiovarainministeriö
Henkilöstö- ja hallintopolitiikkaosasto
PL 28, 00023 VALTIONEUVOSTO
p. 0295530140
Gsm 0400-902864
linda.forsman@vm.fi



12.08.2013

Julkisen hallinnon asiakkuusstrategian toimeenpanohanke

Valtiovarainministeriö on tänään asettanut työryhmän keväällä 2013 valmistuneen Julkisen hallinnon asiakkuusstrategian toimeenpanoon.

Toimikausi

1.9.2013–31.5.2014.

Tausta

Hallinnon ja aluekehityksen ministerityöryhmä (HALKE) hyväksyi 28.5.2013 julkisen hallinnon Asiakkuusstrategian ”Yhteistyössä palvelu pelaa!” ja puolsi toimeenpanohankkeen käynnistämistä sekä valtakunnallisen asiakaspalvelun yhteistyöelimen toiminnan valmistelua. Ministerityöryhmä korosti sähköisen asioinnin, yhteisten tietovarantojen entistä tehokkaamman hyödyntämisen sekä kansallisen ohjauksen merkitystä asiakaspalvelun kehittämisessä. www.vm.fi/asta

Asiakkuusstrategian valmistelu käynnistyi kesällä 2012 ja se laadittiin avoimesti yhdessä palvelujen tuottajien, järjestäjien, asiakkaiden sekä muiden keskeisten kehittämishankkeiden¹ kanssa. Asiakkuusstrategia sisältää yhteisen näkemyksen siitä, minkä periaatteiden varaan asiointia ja palveluja jatkossa kehitetään.

Asiakaspalvelun visioksi vuoteen 2020 kiteytyi: ”Asiakkaalla on käytettävissään tarvitsemansa palvelut, joiden sisältöön ja toteuttamiseen hänellä on mahdollisuus vaikuttaa.” Strategiassa on esitetty keinoja vision toteuttamiseksi ja esimerkkejä jo toteutetuista ratkaisuksista, jotka johtavat kohti esitettyä tavoitetilaa.

Tavoite/tehtävä

Asiakkuusstrategian toimeenpanohankkeen tehtävänä on:

1. Suunnitella ja käynnistää valtakunnallisen asiakaspalvelun kehittämisen yhteistyöelimen ja sen sihteeristön toiminta. Yhteistyöelimen tehtävänä olisi ainakin:

¹ Keskeisiä strategisia hankkeita ovat Keskushallinnon uudistushanke KEHU, Kuntaudistus, Julkisen hallinnon ICT:n hyödyntämisstrategia ja Vaikuttavuus- ja tulokellisuusohjelma VATU. Näitä tukevat Sähköisen asioinnin ja demokratian vauhdittamisohjelma SADe ja Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishanke Asiakaspalvelu2014.



- a. Suurimpien kehittämisen esteiden tunnistaminen ja ratkaisuehdotusten laatiminen.
 - b. Tulevaisuuden hallinnon asiakaspalvelukokonaisuuden toteuttamisen linjaaminen. Linjausten kustannustehokkuutta tarkastellaan kokonaistaloudellisesta näkökulmasta ottaen huomioon koko palveluketju ja myös tehtävien ratkaisujen vaikutukset tuleviin kustannuksiin.
 - c. Asiakaspalvelua koskevan tiedon keruun ja analysoinnin organisointi, esim.: laatubarometrin kehittäminen ja asiakasraadin kokoaminen asiakaslähtöisten palvelujen kehittämiseen ja arviointiin
 - d. Strategian toteutuksen seuranta ja hyvien esimerkkien esille nostaminen.
2. Käynnistää toimenpiteitä, joilla edistetään asiakkuusstrategiassa esitetyn tavoitetilan saavuttamista ja poistetaan tavoitetilan toteutumisen esteitä.
 3. Viedä asiakkuusstrategiassa esitetyt periaatteet valtionhallinnossa ja kunnissa osaksi toimintaa sekä toiminnan ja tulosten ohjausta, johtamista ja arviointijärjestelmiä.
 4. Hakea yhteistyökumppaneita käynnissä olevista ja käynnistyvistä asiakaspalvelun kehittämishankkeista kunnissa ja valtionhallinnossa sekä varmistaa, että asiakkuusstrategian linjaukset tulevat huomioon otetuksi kehittämishankkeissa.
 5. Kehittää yhteisiä menetelmiä mm. palvelukohtaisten ja kanava-kohtaisten kustannusten arviointiin.
 6. Edistää asiakaslähtöistä palvelutuotantoa tuottamalla ohjeita ja kuvauksia hyvistä käytännöistä sekä järjestämällä tilaisuuksia ja osallistumalla eri toimijoiden järjestämiin tilaisuuksiin.
 7. Tehdä yhteistyötä korkeakoulujen, muiden oppilaitosten sekä hallinnon koulutusta järjestävien tahojen kanssa.

Organisointi

Puheenjohtaja Johanna Nurmi, neuvotteleva virkamies, valtiovarainministeriö

Jäsenet:

Tuula Jäppinen, innovaatioasiantuntija, Suomen Kuntaliitto

Markus Pauni, kehityspäällikkö, Suomen Kuntaliitto

Heikki Talkkari, neuvotteleva virkamies, valtiovarainministeriö

Jaana Haatainen, ylitarkastaja, valtiovarainministeriö

nn. TEM

nn. STM

nn. verohallinto

nn. KELA

Arja Terho, neuvotteleva virkamies, valtiovarainministeriö

Sihteeri:

Linda Forsman, assistentti, valtiovarainministeriö

Asiantuntija:

Petteri Repo, tutkimuspäällikkö, Kuluttajatutkimuskeskus

Hanke voi tarvittaessa perustaa alatyöryhmiä erityiskysymysten ratkaisuun ja kutsua työhön mukaan tarvittavia asiantuntijoita.

Kustannukset ja rahoitus

Hanke valmistellaan pääosin virkatyönä. Sen kulut maksetaan momentilta 28010121.

Hallinto- ja kuntaministeri

Henna Virkkunen

Osastopäällikkö,
valtion työmarkkinajohtaja

Juha Sarkio

Liitteet

Jakelu

Tiedoksi