

12.9.2013

Julkisen hallinnon asiakkuusstrategian toimeenpanohanke**Asettaminen**

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

Toimikausi

12.9.2013 - 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 kehittämisesä. 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 ratkaisuista, jotka johtavat kohti esitettyä tavoitetilaa.

Tehtävä

Asiakkuusstrategian toimeenpanohankkeen tehtävänä on:

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

- a. Suurimpien kehittämisen esteiden tunnistaminen ja ratkaisuehdotusten laatiminen.
- b. Tulevaisuuden hallinnon asiakaspalvelukokonaisuuden toteuttamisen linjaaminen. Linjausten kustannustehokkuutta tarkastellaan kokonaistaloudellisesti 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 asiakasläh-

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

töisten palvelujen kehittämiseen ja arviointiin.

d. Strategian toteutuksen seuranta ja hyvien esimerkkien esille nostaminen.

2. Käynnistää toimenpiteitä, joilla edistetään asiakkuusstrategiassa esitetyn tavoitetilän saavuttamista ja poistetaan tavoitetilän 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 kanavakohtaisten 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, innovaatio-asiantuntija, Suomen Kuntaliitto

Markus Pauni, kehityspäällikkö, Suomen Kuntaliitto

Heikki Talkkari, neuvotteleva virkamies, valtiovarainministeriö

Jaana Salmi, ylitarkastaja, valtiovarainministeriö

Jaana Lappi, neuvotteleva virkamies, työ- ja elinkeinoministeriö

Pirjo Sarvimäki, sosiaalineuvos, sosiaali- ja terveysministeriö

Minna Rotko, palvelujohtaja, Verohallinto

Petteri Repo, tutkimusjohtaja, Kuluttajatutkimuskeskus

Sihteeri Linda Forsman, assistentti, valtiovarainministeriö

Asiantuntija Marjukka Ala-Harja, neuvotteleva virkamies, valtiovarainministeriö

Asiantuntija Arja Terho, neuvotteleva virkamies, valtiovarainministeriö

Asiantuntija Anne Neimala, osastopäällikkö, Kansaneläkelaitos

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

JAKELU

Työryhmän puheenjohtaja, jäsenet ja asiantuntijat

TIEDOKSI

Osallistuvat organisaatiot

Minna Takaloeskola, valtiovarainministeriö

Katju Holkeri, valtiovarainministeriö

Valtioneuvoston hankerekisteri HARE

