


RAUTAVAARAN KUNTA

Kunnanhallitus

VALTIOVARAINMINISTERIÖ
ASIAKASPALVELU 2014-hanke
 -hallitusneuvos Tarja Hyvönen
 Snellmaninkatu 1 A,
 PL 28, 00023 VALTIONEUVOSTO

RAUTAVAARAN KUNNAN ILMOITUS VALTIOVARAINMINISTERIÖLLE
ASIAKASPALVELU 2014-HANKKEEN JATKOTOIMENPITEISIIN

Rautavaaran kunnanhallitus on kokouksessa nro 4/4.4.2013 §:ssä 126 käsitellyt valtiovarainministeriön Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishanketta Asiakaspalvelu 2014 10.1.2013 julkistetun väliraportin pohjalta. Hanke on päättymässä 31.5.2013.

Kunta ilmoittaa valtiovarainministeriölle halunsa olla mukana järjestämässä julkisen hallinnon eri asiakaspalveluita asiakaslähtöisesti, tuottavasti ja taloudellisesti. Rautavaaran kunta on ainoa Pohjois-Savon kunta, jolla puitelain 5 §:n mukaiset olosuhteet: pitkät välimatkat ja harva-asutus.

Kunta lähettää käyttöönnne kunnanhallituksen tekemän päätöksen ja kunnan laajakaistan runkolinjakartan jatkotoimenpiteitä varten.

Lisäinfoa kunnasta www.rautavaara.fi

RAUTAVAARAN KUNNANHALLITUS

Matti Ahonen
 kunnanhallituksen pj
 puh. 044-0188039
 sp: ahonen.matti@netti.fi



Unto Murto
 kunnanjohtaja
 puh. 040 -860 8100
 sp: unto.murto@rautavaara.fi

LIITTEET:

- 1: pöytäkirjanote Rautavaaran kunnanhallitus nro 4/4.4.2013 § 126
- 2: Rautavaaran laajakaistakunnan runkolinjakartta

RAUTAVAARA-SAVOTTA: ASIAKASPALVELU 2014 ELI JULKISEN PALVELUN KEHITTÄMISHANKE 15.1.2012-31.5.2013/VÄLIRAPORTIN JATKOTOIMENPITEET JA ATK-TYÖRYHMÄN ASETTAMINEN

Khall 126 §

Valtiovarainministeriön Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishanke Asiakaspalvelu 2014 on päättymässä 31.5.2013. Suomen Kuntaliitto on mukana hankkeessa. Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen väliraportti julkistettiin 10.1.2013.

Asiakaspalvelu 2014 -hankkeella vastataan pääministeri Kataisen hallituksen ohjelmassa yhteispalvelulle asetettuihin tavoitteisiin, jotka ovat seuraavat:

- Luodaan koko maassa kuntatasolle kattava yhteispalvelupisteiden verkko. Määritellään jokaisessa yhteispalvelupisteessä vähintään etäpalveluna saatavilla olevat valtion, kuntien ja eri viranomaisten palvelut.

- Selvitetään kuntien mahdollisuudet toimia yhteispalvelupisteiden vastuuviranomaisina ja ainoana keskeisenä asiakasrajapintana julkisiin palveluihin.

Hankkeen toimikausi ja tavoite:

Valtiovarainministeriö asetti 12.1.2012 julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen toimikaudelle 15.1.2012–31.5.2013. Hankkeen tavoitteena on saada aikaan toimivat edellytykset julkisen hallinnon asiakaspalvelujen saatavuudelle siten, että asiakaspalvelut järjestetään asiakaslähtöisesti, tuottavasti ja taloudellisesti.

Hankkeen tehtävät:

1. kuvata julkisen hallinnon asiakaspalvelun, erityisesti yhteispalvelun nykytila hallitusohjelman tavoitteisiin nähden;
2. tehdä ehdotuksia julkisen hallinnon asiakaspalvelujen yhteisiksi kehittämis- ja toteuttamisperiaatteiksi;
3. selvittää mahdollisuudet tehdä yhteispalvelusta kuntien tai vaihtoehtoisesti muun viranomaisen vastuulla oleva tehtävä mukaan lukien oikeudelliset, taloudelliset ja muut edellytykset yhteispalvelun säätämiseksi kunnan tai muun viranomaisen tehtäväksi;
4. tehdä ehdotus yhteispalvelun uudesta järjestämistavasta sekä Kansaneläkelaitoksen liittymisestä uuteen yhteispalveluun;
5. tehdä ehdotus valtion hallinnon ja kuntien asiakaspalveluista, jotka lakisääteisesti kuuluisivat yhteispalvelussa annettaviksi mukaan lukien etäpalveluna tarjottavat palvelut ja kuntien järjestämät palvelut;
6. tehdä ehdotus yhteisiksi yhteispalvelun tietoteknisiksi ratkaisuihin sekä yhteispalveluun ja etäpalveluun liittyväksi yhteiseksi palveluprosessin toimintamalliksi sekä tukea toimijoita yhteispalveluun ja etäpalveluun liittyvien palvelustrategioiden valmistelussa;
7. tehdä ehdotus yhteispalvelupisteiden sijoittamiskriteereiksi, yhteispalvelupisteverkoksi ja toimenpiteiksi hallinnonalakohtaisten palvelupisteverkkojen sopeuttamiseksi siihen;
8. tehdä ehdotus henkilöstön aseman järjestämisestä muutoksessa; sekä
9. valmistella hallituksen esitysluonnos julkisen hallinnon yhteispalvelulain uudistamiseksi.

Tässä olisi Rautavaaran Laajakaistakunnalle yksi mahdollisuus USO2-verkostohankkeessa vuosina 2013-2014, koska mm. Suomen Kuntaliiton hallitus esittää, että kunnat hoitaisivat yleisesti julkisen hallinnon paikallisen asiakaspalvelun. Kaikki viranomaiset tulisi velvoittaa yhteispalvelun kehittämiseen, ja kunnille siirtyvän asiakaspalvelun kustannukset on korvattava täysimääräisesti.

Yhteispalvelu ei ole kehittynyt vapaaehtoisesti yhtenäiseksi toimintatavaksi. Kuntaliiton mukaan lailla turvattaisiin yhteisesti määritetty palvelujen vähimmäistaso jokaisessa palvelupisteessä koko maassa. Kaikkien viranomaisten tulisi nähdä asiakkaiden joustava palvelu ensisijaisena tavoitteena, jota yhteispalvelulla voidaan edistää.

Kunnat pitävät julkisen hallinnon asiakaspalvelua tärkeänä ja lähes kaikki yhteispalvelupisteet ovat tällä hetkellä kunnan hallinnassa. Intoa osallistua yhteispalveluun laajemmin on heikentänyt kustannusten epätasainen jakaminen.

Osa viranomaisista on tähän mennessä siirtänyt asiakaspalvelutehtäviä kunnille ilman korvauksia. Kun viranomaiset siirtävät palvelujaan internetiin tai maakuntakeskukseen, lähialueen asiakkaat hakevat usein tämän poistuneen neuvonnan ja opastuksen lähimpänä sijaitsevasta kunnan asiakaspalvelusta.

Kuntaliitto esittää, että kaikkien viranomaisten palveluja tarkastellaan yhdessä niin, että asiointipisteiden toiminta on asiakaslähtöistä ja kustannustehokasta. Jokaisen valtion viranomaisen tulee osallistua yhteispalveluun kaikissa niissä yhteispalvelupisteissä, joiden lähellä ei ole ko. viranomaisen toimipistettä. Palvelut voidaan toteuttaa asiointipisteeseen myös sähköisinä palveluina tai etäpalveluina.

Kun sähköiset palvelut lisääntyvät, asiakkaiden tarve käydä hoitamas-
sa asioitaan palvelupisteessä vähenee. Kaikki asiointi ja asiakkaat eivät kuitenkaan siirry verkkoon. Osa asiakkaista tarvitsee tukea tai välineitä sähköiseen asiointiinsa, joten asiointipalvelut on tulevaisuudessaakin pidettävä lähellä kuntalaisia.

Tavoitteena on, että asiakas saa koko julkisen hallinnon asiakaspalvelun samasta paikasta yhden luukun periaatteella joko sähköisenä palveluna, puhelinpalveluna tai käyntiasiointina. Kuntaliitto on ajanut asiaa jo vuoden 2007 aloitteellaan, jonka tuloksena oli selvitys yhteispalvelun kehittämisestä.

Hankkeen väliraportissa on esitetty kaksi vaihtoehtoista mallia yhteisen asiakaspalvelun palvelupisteverkoksi. Valmistelun lähtökohtana on ollut, että asiakaspalvelupisteen vaikutusalueen asukkaista 90 prosentilla on pisteeseen enintään 40 kilometrin matka, ja että asiakaspalvelupisteet sijaitsevat siellä, minne alueen asiointi ja työssäkäynti muutoinkin suuntautuvat. Valmistelun tavoitteena on, että palvelupisteverkko mahdollistaa palvelun tuottavan ja taloudellisen järjestämisen.

Lakisääteisen järjestelmän rinnalle jää myös mahdollisuus sopimusperusteisten yhteispalvelupisteiden perustamiseen ja ylläpitoon.

Yhteisen asiakaspalvelun alustavan toimintamalliehdotuksen mukaan yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin on tarkoitus rakentaa asiointijärjestelmä, johon asiakkaan asiointi kirjataan. Asiointijärjestelmän on tarkoitus toimia alkuvaiheessa (2014–2015) palvelupyyntöjen hallintajärjestelmänä. Asiointijärjestelmän ja viran-omaisten asianhallintajärjestelmien integraatiota on tarkoitus kehittää seuraavassa vaiheessa. Viranomaisten omia substanssijärjestelmiä ei ole pääsääntöisesti tarkoitus tuoda käyttöoikeuksilla varustettuina yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin.

Yhteisen asiakaspalvelun järjestäminen säädetään kuntien tehtäväksi.

Lisätietoja edellä mainituista asioista antaa kunnanjohtaja Unto Murto, puh. 040-860 8100 ja sp: unto.murto@rautavaara.fi

Esityslistan liite:

- Valtiovarainministeriö: Yhteisen asiakaspisteen toimintamalli 10.1.2013, liite numerotta

Kj:n ehdotus:

Kunnanhallitus päättää:

1. ilmoittaa valtionvarainministeriölle, että Rautavaaran laajakaistakunta haluaa olla mukana järjestämässä julkisen hallinnon (Asiakaspalvelu2014-hanke) eri asiakaspalveluita asiakaslähtöisesti, tuottavasti ja taloudellisesti.

2. perustaa kuntaan atk-tukihenkilö Petri Kettusen avuksi viisihenkisen (5) atk-työryhmän valmistelemaan Rautavaaran laajakaistakunnan yhteistä asiakaspisteen toimintamallia Asiakaspalvelu2014-hankkeen päälinjausten mukaisesti. Työryhmä toimii yhteistyössä USO2-verkostohankkeen kanssa.

3. nimetä atk-työryhmään jokaisesta tulosalueesta substanssiosaajan ja nimetä työryhmän vetäjän.

Perustelut:

- RAUTAVAARA-SAVOTA:ssa kunnanhallitus hyväksyi kokouksessa nro 9/20.6.2011 §:ssä 162 Rautavaaran kunnan tietohallintostrategian, jonka VISIO 2025 on:

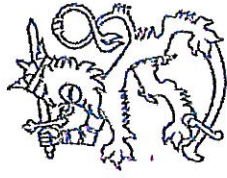
”Rautavaaran kunta on edelläkävijänä hyödyntämässä uusinta koeteltua ICT-teknologiaa Pohjois-Savon ja Euroopan Unionin alueella.”

- Kunnan tietohallintostrategia on kunnan johtamisen työkalu niin luottamushenkilöille kuin viranhaltijoille ja työntekijöille.

Päätös:

Hyväksyttiin keskustelun jälkeen yksimielisesti. Atk-työryhmän vetäjäksi nimettiin Petri Kettunen ja jäseniksi Hannele Riekkinen, Merja Nissinen, Ulla-Maija Happonen ja Raili Tossavainen.

MF



VALTIOVARAINMINISTERIÖ


Yhteisen asiakaspalvelupisteen toimintamalli

Asiakaspalvelu2014 –hankkeen aluekierros


*Kehittämisesjohtaja Marko Puttonen /
Neuvotteleva virkamies Heikki Talkkari*

ASIAKASPALVELU 2014

Yhdessä palvelut lähelle



Hyvän ja laadukkaan asiakaspalvelun periaatteita ja toimintatapoja 1/2

- Asiakasta palvelullaan yhtenäisellä toimintamallilla
- Asiakas saa asian vireille tai hoidettua ensi kontaktista
- Asiakas ohjataan sähköisten palveluiden käyttöön ja häntä opastetaan niiden käytössä
- Asiakas otetaan mukaan toiminnan kehittämiseen  asiakaspalautejärjestelmä

Jatkuu...



Hyvän ja laadukkaan asiakaspalvelun periaatteita ja toimintatapoja 2/2

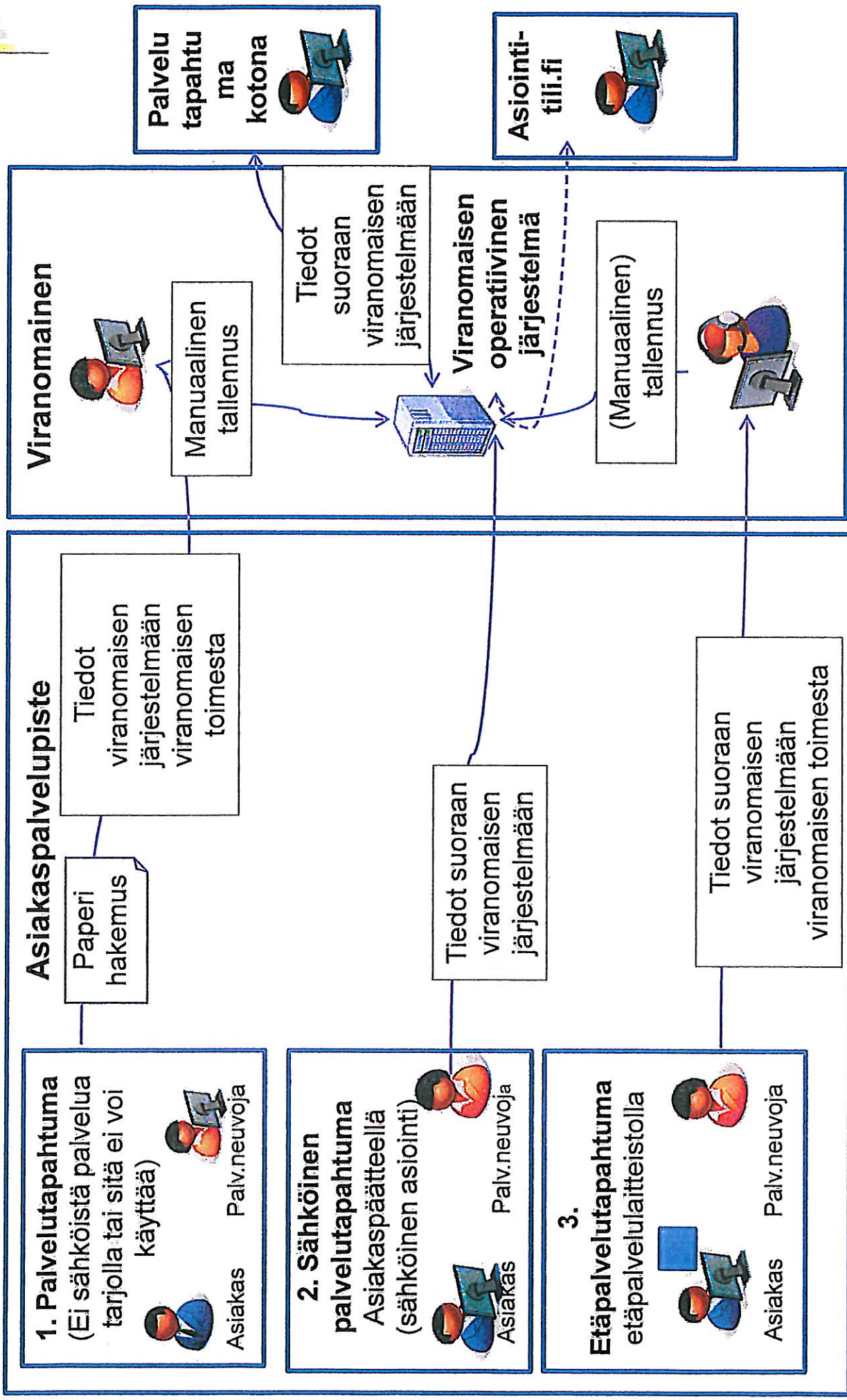
- Palveluneuvojan antama palvelu ei vaadi toimialan asiantuntijan osaamista, mutta edellyttää monipuolisia tukijärjestelmiä
- Palveluneuvoja tuntee asiakaspalvelupisteen ja asiaan liittyvät palveluprosessit
- Toimitilat luovat edellytyksiä hyvälle asiakaspalvelulle



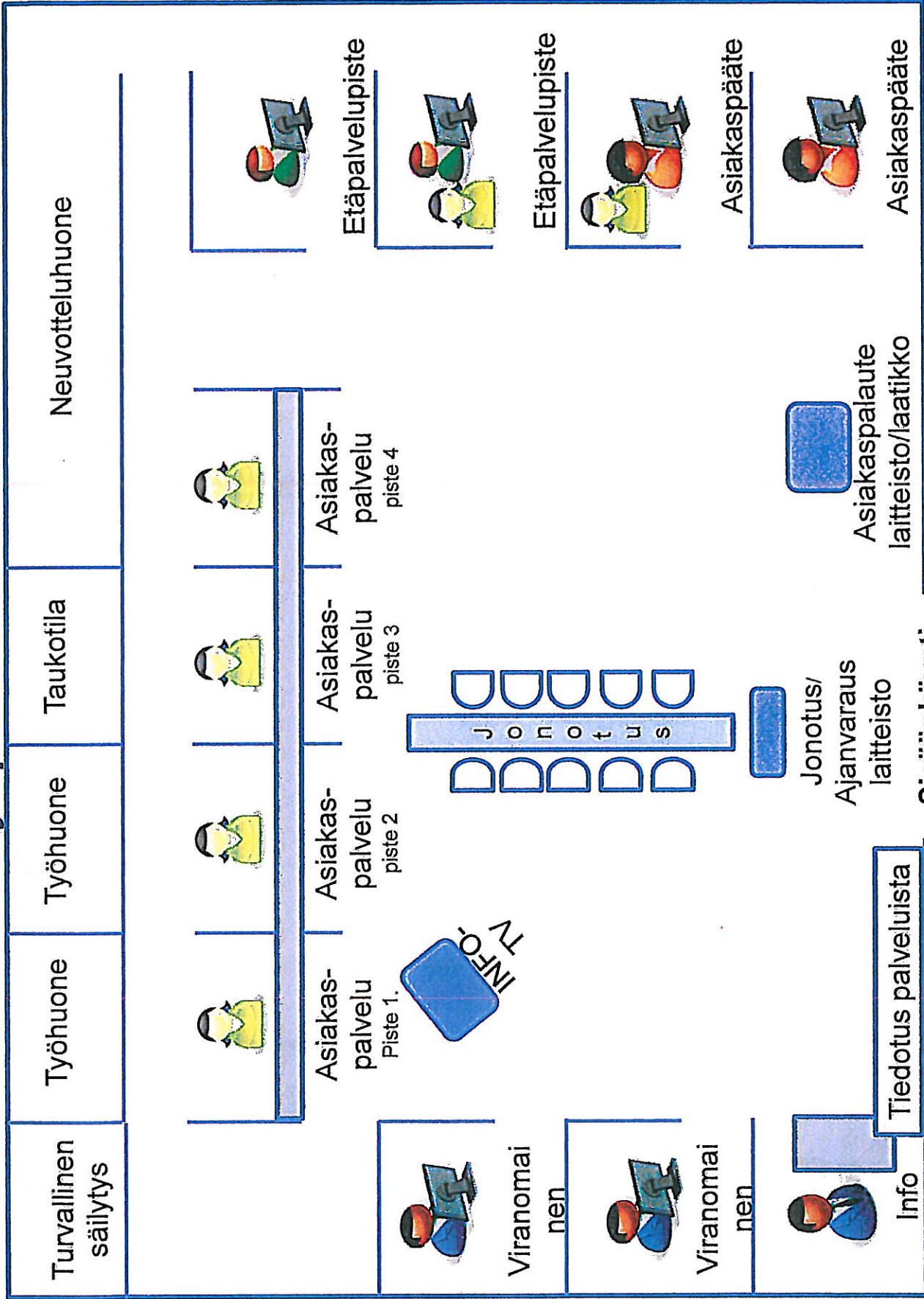
Menestystekijät

- Osaava ja asiakaspalveluun sopiva asiakaspalveluhenkilöstö
- Asiakaspalveluun ja asiakaspalvelupisteeseen sopivat toimitilat
- Viranomaisten sitoutuminen ja tuki palveluiden tarjoamiseen

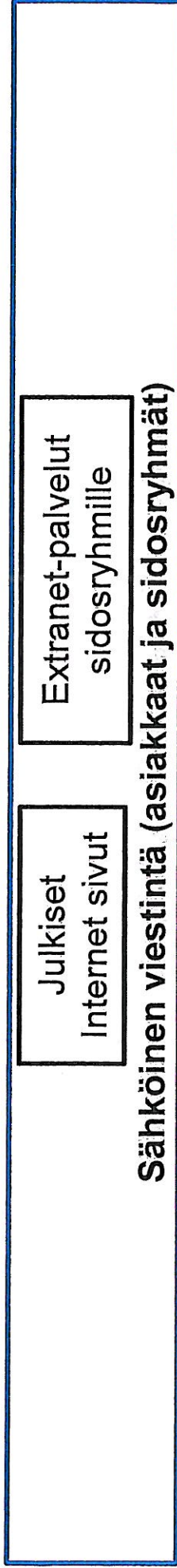
Toimintaympäristö – tietovirrat palvelutapahtumassa



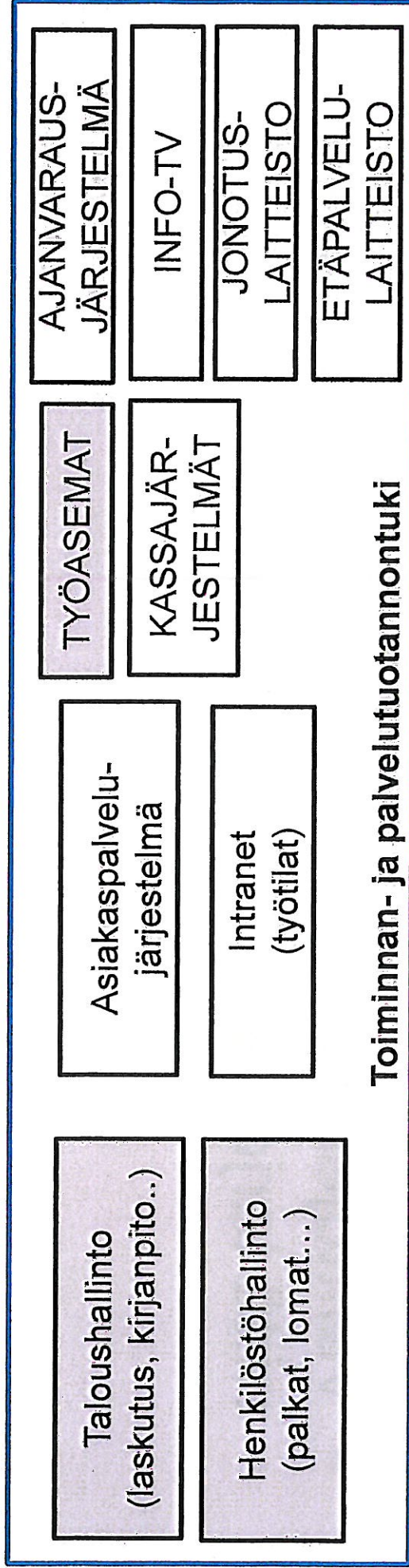
Toimintaympäristö - toimitalamalli



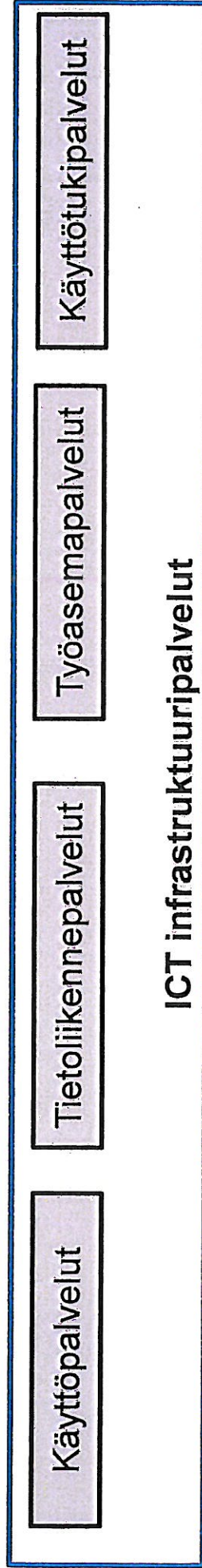
Toimintaympäristö - järjestelmät/laitteistot



Sähköinen viestintä (asiakkaat ja sidosryhmät)



Toiminnan- ja palvelutuotannontuki



ICT infrastruktuuripalvelut



Tällä hetkellä.....

- Valittujen prosessien mallinnus eli miten niitä tarjotaan asiakaspalvelupisteestä



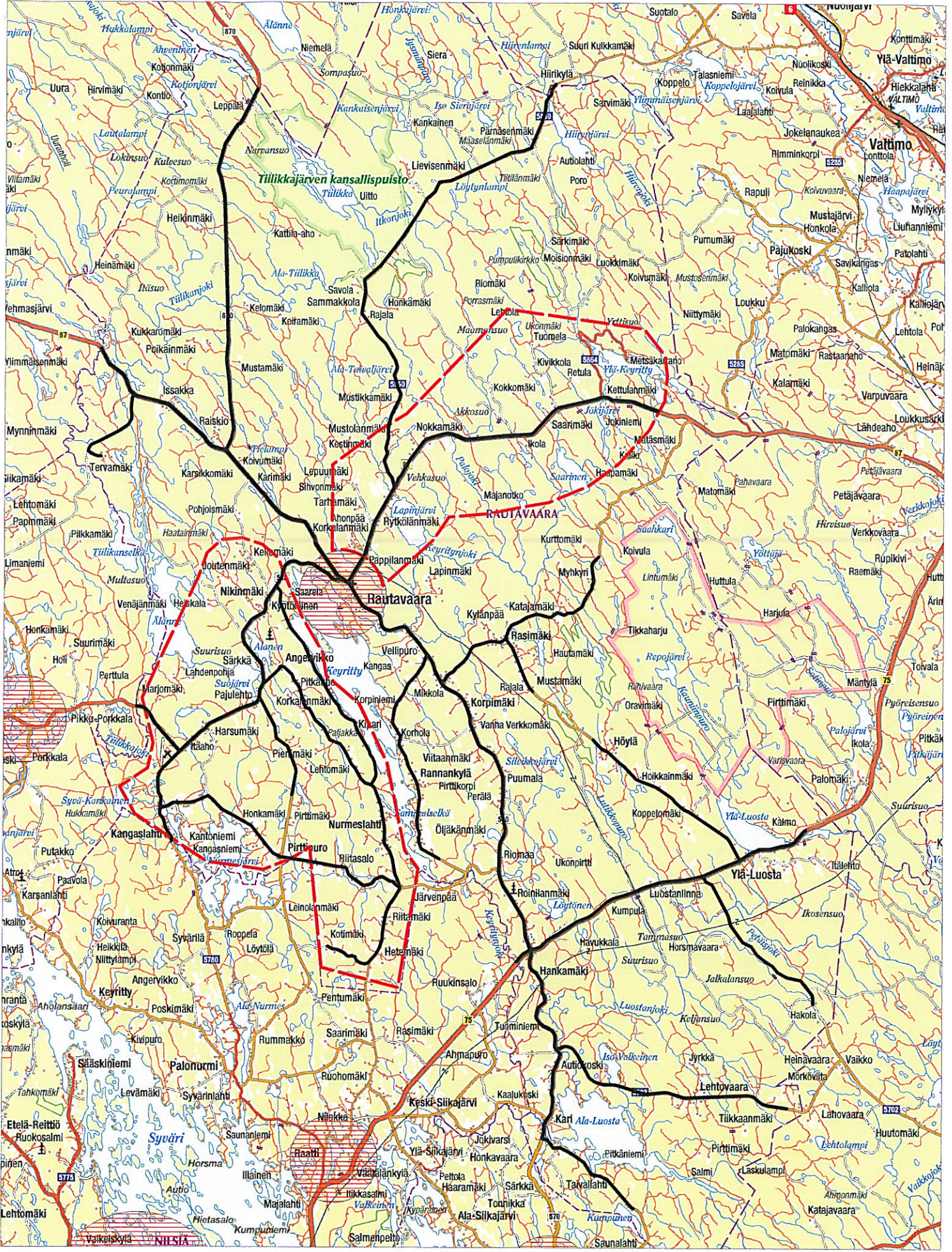
Toimintamalli - prosessit

- **Asiakaspalvelupisteen pääprosessit**
 - Asiakaspalvelupisteen käynnistäminen
 - Asiakaspalvelupisteen jatkuva toiminta
 - Asiakaspalvelupisteen kehittäminen
- **Asiakaspalvelupisteen aliprosessit**
 - Palveluiden tarjoaminen
 - Palveluneuvojien rekrytointi
 - Palveluneuvojien asiakaspalvelupistekoulutus
 - Asiakaspalvelun laadun seuranta ja arviointi
 - Uusien palveluiden sisäänotto
 - Palvelutuotannon laadunseuranta ja varmistus
 - Ulkoinen viestintä
 - Sisäinen viestintä
 - Ulkoinen laskutus



Kuvattavat palveluprosessit

- Poliisin löytötaavaraprosessi
- Maistraatin erilaiset tietopalvelut rekistereistä, todistusten ja otteiden tulostus sekä ajanvaraus
- ELY-keskusten erilaisten kuulemisten järjestämisprosessi
- Kuntapalveluista esimerkkikuviauksia
- Palvelun tuottamisen yleisprosessi
 - Sähköisen asioinnin ohjaus ja neuvonta –prosessi
 - Ohjaus viranomaisen toiseen palvelukanavaan esimerkiksi puhelinpalveluun
 - Ajanvarausprosessi (viranomaisten läsnäololle sekä etäpalvelulaitteistolle)
 - Asiakirjan jättäminen



 Hankealueen raja
 Runkolinjan reitti
 Väestötihentymä ns "Markkinaehtoinen alue"

Copyright Pohjois-Karjalan maakuntaliitto, 2010
 Laajakaista kaikille Itä- ja Pohjois-Suomessa -hanke
 Taustakartta © Affecto Finland Oy, Karttakeskus, Lupa L8577/10

Rautavaara

Scale 1: 150 000

