

# **Etäpalvelut – suuri mahdollisuus**

Tanja Rantanen, erityisasiantuntija

27.1.2011 Joensuu, Punos-hankkeen loppuseminaari

# Etäpalvelu luo paljon mahdollisuuksia julkishallinnolle

- Vähentää sekä asiakkaan että viranomaisen matkustustarvetta → Aika- ja matkasäästöt sekä pienentää hiilijalanjälkeä
- Mahdollistaa palvelujen uudelleen organisoinnin mm.
  - Asiantuntijoita voidaan käyttää mistä tahansa päin Suomea, vaikka etätyössä kotoa käsin
  - Erikoistuneet palvelukeskukset, esim. maahanmuuttajien neuvontaan, tulkkaukseen jne.
  - Viranomaisten sisäisen työn kehittäminen, kun palaverit voidaan pitää omilta työpisteiltä
- SADe -ohjelma vie osaltaan etäpalvelua eteenpäin, mutta kuntien ja muiden tahojen oltava aktiivisia toimijoita omalta osaltaan

# Mihin etäpalvelu sijoitetaan kanavakentässä?

		PALVELUTYYPPI		
		Asiakaskohtainen palvelu	Standardipalvelu	Rutiinipalvelu
PALVELUKANAVA	Asiantuntijakanava	Kohdennettu erikoispalvelu		Liian raskas hallinto, korkeat hallintokustannukset
	Kenttäkanava		Joustava yhtenäispalvelu	
	Itsepalvelukanava	Liian tekninen ratkaisu, liian suuret riskit		Vaivaton pikapalvelu

# Näistä yhteispalvelumalleista lähdettiin asiaa pureksimaan

selvitysmies Kietäväisen esitys 2008



## Täyden palvelun tai räätälöity

(työvoiman palvelukeskus tai palvelukeskus esim. maahanmuuttajille tai terveysasema)

## Aikasidonnaisia palveluja tarjoava

## Etäasiantuntijuudelle perustuva

## + Lähilogistiikkayrittäjäyys

# Tähän malliin päästiin viime vuonna...

## YHTEISPALVELU vuonna 2010



Yhteispalvelu

### Avustavat asiakaspalvelutehtävät

- Yhteispalvelussa voi laajasti saada vireille julkisen hallinnon asioita.

### Viranomaisten oman henkilöstö

- Kokoaikaisesti, tiettyinä aikoina tai ajanvarauksella

### Tuetut verkkopalvelut

- Asiakaspäätte käytettävissä itsenäisesti ja tarvittaessa palvelusihteerin opastuksella

### Etäpalvelut TULOSSA 2011

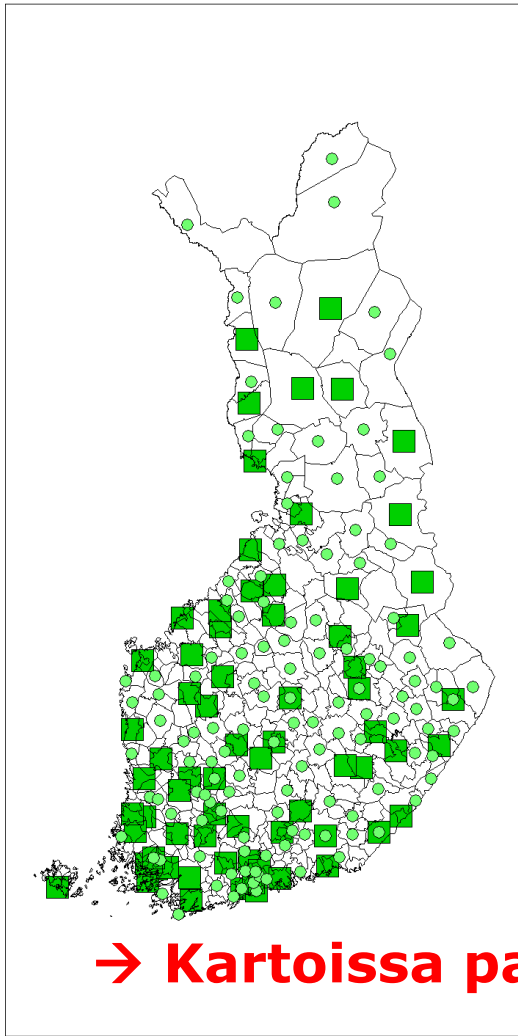
Esim. Tulkkaus ja asiantuntijapalvelut



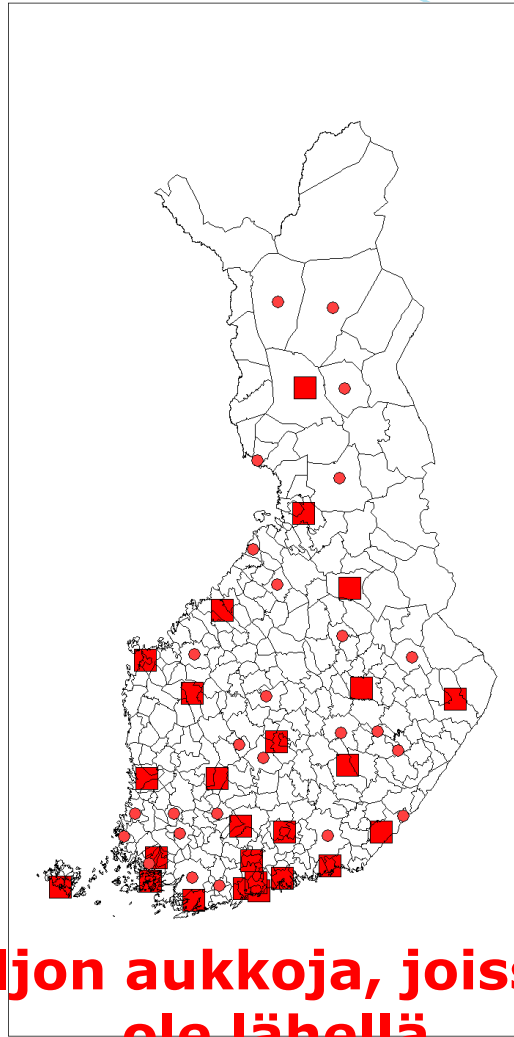
Ja muut toimijat

# Palveluverkot tällä hetkellä esim.

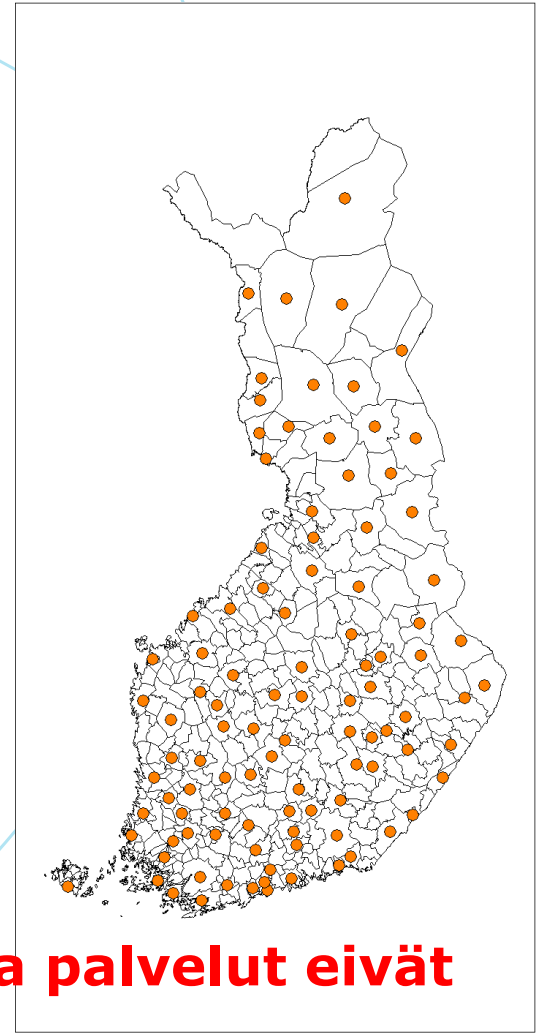
## Maistraatti



## TE-toimisto



## Verohallinto



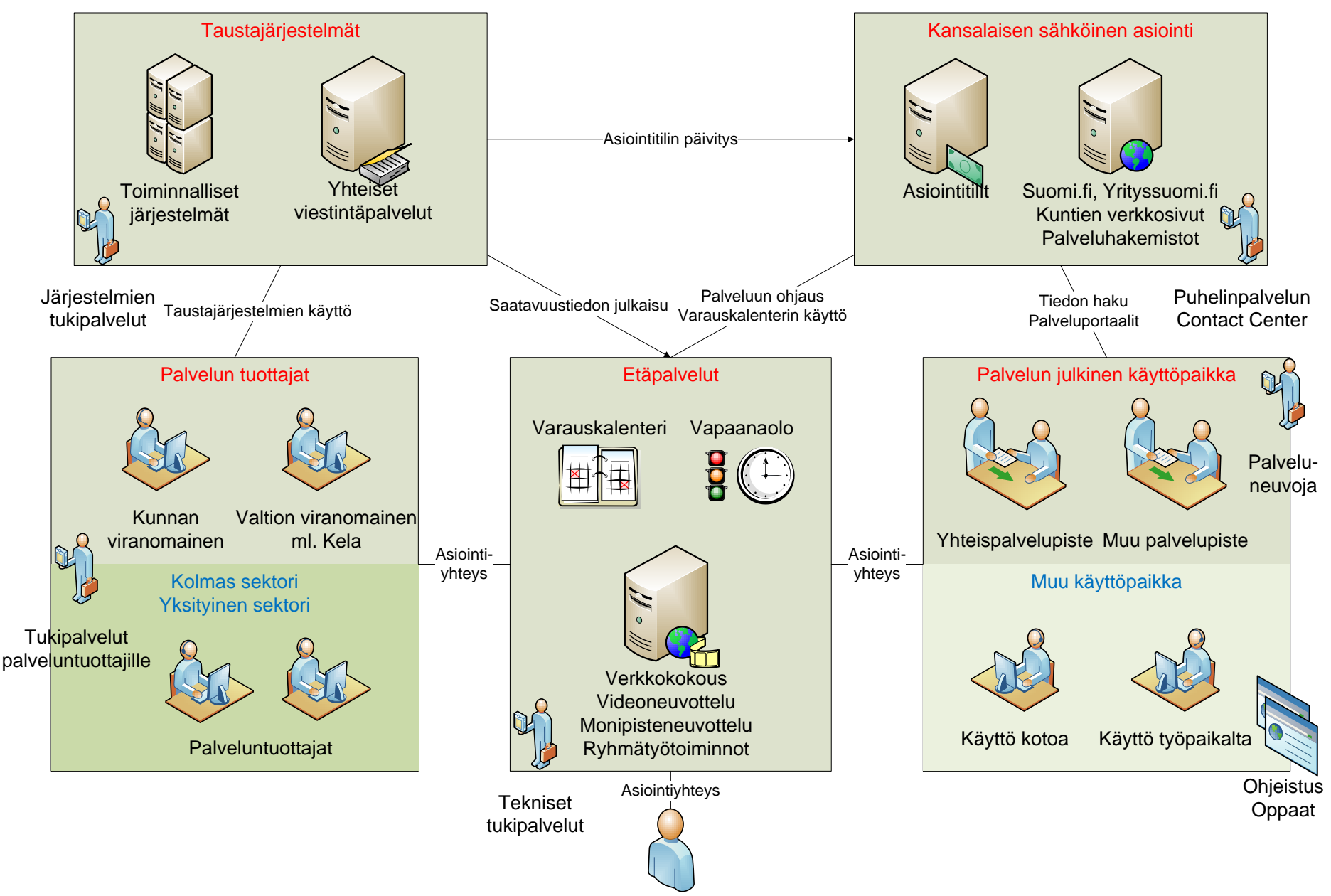
**→ Kartoissa paljon aukkoja, joissa palvelut eivät ole lähellä**

# Edellä mainituissa kehityskaarissa on...

- huomioitu ns. tavalliset suomalaiset, vähän maahanmuuttajia sekä vieraskielisiä ja viittomakielisiä, mutta ei suoranaisesti puhevammaisia. Nyt tehdään yleistä kanavaa ja spesifit ratkaisut tuotetaan toimijoiden itsensä toimesta.
- Mutta, vielä ei ole liian myöhäistä vaikuttaa!
- Tärkeää on toimia kehittämistyössä aktiivisessa vuorovaikutuksessa!

# Etäpalvelu ja SADe -ohjelma

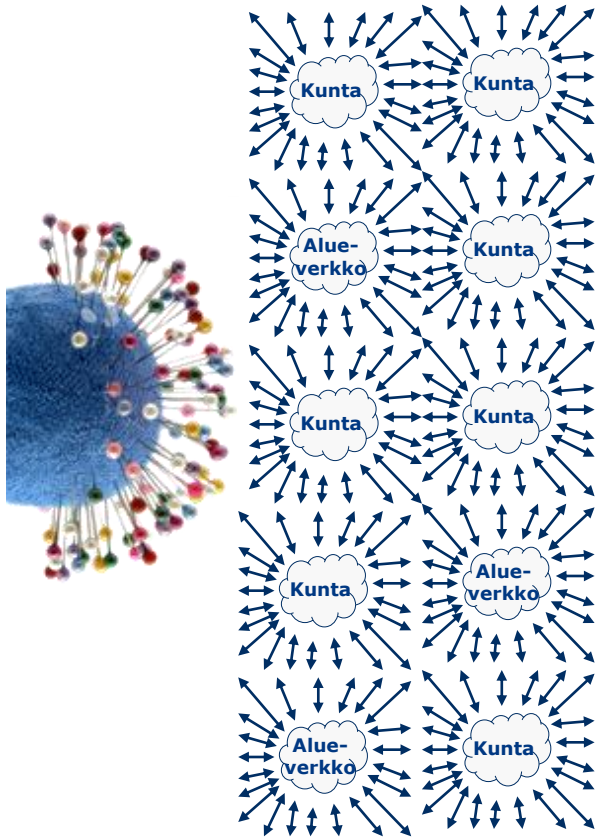
- VM asettanut klusteriryhmän ajalle 8.12.2010-28.2.2014 (pj. Teemu Eriksson, VM) ja hankkeen projektipäällikkönä on aloittanut Jarmo Riipinen
- Tavoitteena on päästä laajaan etäpalvelun käyttöönottoon vuoden 2013 loppuun mennessä
- Nyt käynnissä esiselvitysvaihe



# Kuntien yhteinen tietoliikennetkaisu

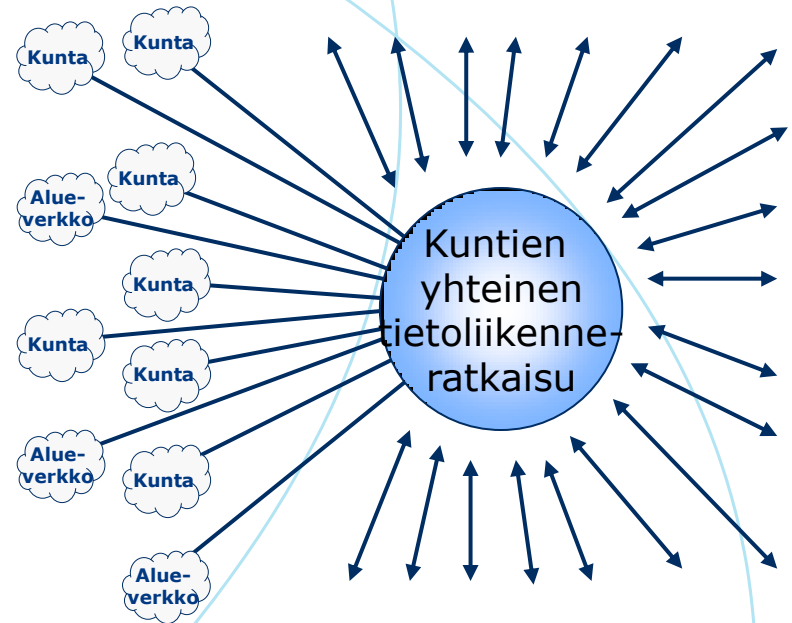
- Kuntaliiton ja Sitran yhteinen esiselvitys
- Selvitys käsittelee kuntien **ulkoisia yhteyksiä** ja niiden organisointia
- Kunnille ja kuntayhtymille järjestetään kuulemistilaisuus Kuntatalolla helmikuussa (lisätietoja Simo Tanner, Kuntaliitto)

## Tilanne nyt



“Joukko neulatyynyjä”

## Tavoitetilä



Keskittetyt verkkoysteudet ja -palvelut

# Uusi kanava on jo täällä!

- Valmiutta etäpalvelukanavan käyttöönotto on selvästi jo olemassa esimerkiksi kunnissa.
  - Kunnat käyttävät etäteknologiaa opetukseen, terveydenhuollossa ja kokoustoiminnassa. Joissain kuntien asiakaspalvelupisteissä/yhteis palvelupisteissä on jo varattuna tilat etäpalvelujen käyttöönottoon asiakaspalvelussa.
- Tarve kanavan käyttöön selkeä
  - Niukkojen resurssien täysimääräinen hyödyntäminen, palvelun laadun nosto ja palvelujen sekä tukipalvelujen tuottaminen sinne missä niitä tarvitaan sieltä missä niitä on
- Nyt on aika aloittaa käyttöönotot ja lähteä toteuttamaan etäpalveluita!

# De Wegwieser = Navigaattori

Sijainti keskellä Rolden kylää (Aa en Hunze, Alankomaat). Monitoimitalo, jossa mm. kirjasto, vapaa-ajantiloja liikuntaan ja musiikin harrastamiseen, lelulainaamo ja yhteispalvelun kanssa avoimessa tilassa kahvila/baari.



Etäpalvelut otettu käyttöön noin 2 vuotta sitten ja toimintaan ollaan tyytyväisiä.

**Kuntaliiton verkkopalvelu Kunnat.net sekä sen sisärsivustot Kommunerna.net ja Localfinland.fi uudistuvat tammikuussa 2011. Pyydämme huomioimaan, että uudistuksen myötä osa vanhoista suorista linkeistä alasivuille lakkaa toimimasta. Sähköpostiosoitteemme eivät muutu.**

**Tervetuloa uudistuvaan Kuntatiedon keskuksen!**

**[www.kunnat.net](http://www.kunnat.net)  
[www.kommunerna.net](http://www.kommunerna.net)  
[www.localfinland.fi](http://www.localfinland.fi)**



## Lisätietoja:

Tanja Rantanen  
erityisasiantuntija

**[tanja.rantanen@kuntaliitto.fi](mailto:tanja.rantanen@kuntaliitto.fi)**

Puh. 050 5357 132