



ETELÄ-POHJANMAAN LIITTO
REGIONAL COUNCIL OF SOUTH OSTROBOTHNIA

Alueellisesti yhtenäisen yhteispalvelun pilotointi Etelä- Pohjanmaalla?

Marko Rossinen

Etelä-Pohjanmaan liitto, 3.5.2017



Yhteispalvelu on avustavaa asiakaspalvelua.

- Yhteispalvelu sisältää asiakirjojen vastaanottamista ja luovuttamista, asioiden vireillepanoon ja käsittelyyn liittyvää neuvontaa sekä sähköisten palvelujen käytön tukemista
- Tavoitteena on, että asiakas saa koko julkisen hallinnon asiakaspalvelun samasta paikasta yhden luukun periaatteella
- Yhteispalvelun toimeksiantajana on valtion viranomainen/kunta ja toimeksisaajana lähes aina kunta
- Yhteispalvelu perustuu kirjalliseen yhteispalvelusopimukseen
- Yhteispalveluun voi kuulua myös etäpalvelua eli videoneuvotteluohjelman välityksellä yhteispalvelupisteeseen annettavaa neuvontaa



Olisiko Etelä-Pohjanmaalla mahdollisuus pilotoida alueellisesti yhtenäistä yhteispalvelua?

- **Julkishallinnon yhteistä asiakaspalvelua on pilotoitu aiemmin Asiakaspalvelu 2014-hankkeessa viidessä yhteispalvelupisteessä eri puolilla maata**
- **Mahdollisessa pilotoinnissa testattaisiin alueellisesti yhtenäistä palveluvalikoimaa kaikissa kokeiluun mukaan lähtevissä Etelä-Pohjanmaan yhteispalvelupisteissä (ml. etäpalvelu)**
 - **Pilotoitavista palveluista sovittaisiin erikseen**



Pohdintaa

- **Etäpalvelun asiakkaat ovat olleet etäpalveluun yleensä tyytyväisiä tai hyvin tyytyväisiä**
 - Digitaalisten palveluiden kehittäminen on sekä julkishallinnossa että yrityksissä hyvin ajankohtaista
- **Etelä-Pohjanmaan etäpalvelussa mukana olevilla toimijoilla on vakiintunut yhteistyöverkosto, joka helpottaisi mahdollista pilotointia, mikäli siihen on kiinnostusta**
 - Etäpalvelussa mukana olevilla toimijoilla on myönteinen suhtautuminen mahdolliseen pilotointiin
- **Pilotoinnille ei ole lainsäädännöllistä estettä, mikäli löytyy yhteistä tahtoa ja yhteinen näkemys asiasta**
- **Mikä on kuntien näkemys mahdolliseen pilotointiin?**



Mistä saa lisätietoja?

www.yhteispalvelu.fi

<http://vm.fi/etapalvelut>