

FRONT OFFICE

– POIS LUUKKU- LABYRINTISTA



FRONT OFFICE -projekt:



FRONT OFFICE PAREMPAAN

HAJANAISUUDESTA YHTEISTOIMINTAAN

Useimpia julkisen hallinnon tehtäviä varten on oma viranomainen. Tämä palvelujen pirstoutuneisuus hankaloittaa usein kohtuuttomasti kansalaisten asioimista ja aiheuttaa turhaa työtä myös hallinnolle itselleen. Palvelua saadakseen ihmisten on nykyisin tiedettävä mille viranomaiselle asia kuuluu, missä kyseinen virasto sijaitsee ja milloin se on auki.

Kunnallishallinnon tietotekniikkaneuvottelukunta KATKO on käynnistänyt Front Office -kehittämishankkeen, jonka tavoitteena on tarjota laajasti valtion ja kuntien palveluja yhteisistä palvelupisteistä. Kun palvelut tuotetaan tehokkaammin yhteisvoimin ja tietotekniikan tuella, turvataan palvelujen saanti kansalaisten lähellä myös tulevaisuudessa kohtuullisin kustannuksin.

FRONT OFFICE TARJOAA LAHES KAIKKI HALLINTOPALVELUT

Front Office on tietotekniikalla voimakkaasti tuettu monipalvelupiste, josta kansalainen saa lähes kaikki tarvitsemansa valtion ja kunnan tarjoamat asiointipalvelut.

Yhteisessä palvelupisteessä noin 80 % asiakkaita saa ns. tiskinylipalvelut yleisvirkailijalta, joka tuntee useiden hallinnonalojen toiminnan. Loput asiakkaista ohjataan joko palvelupisteessä tai varsinaisissa virastoissa ja laitoksissa työskentelevien asiantuntijoiden luo.

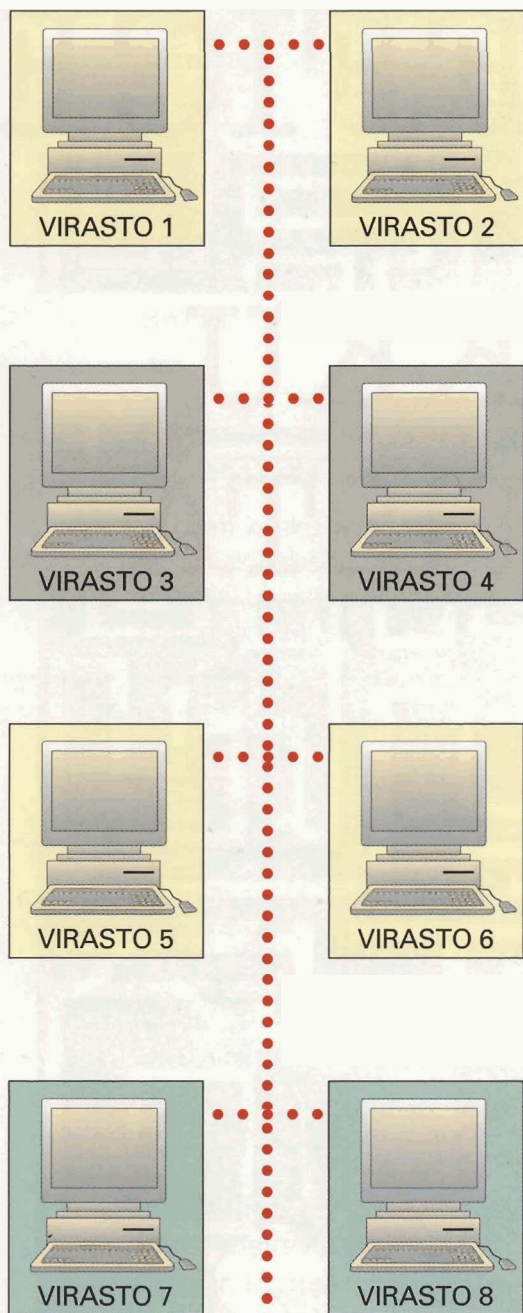
Yleisvirkailijan käytössä on monipuolinen työasema, josta on yhteydet sekä kunnan ja valtion omiin että myös ulkopuolisiin tietojärjestelmiin. Asiakaspalvelun tukena voi olla myös helpot käyttöisiä itsepalvelutyöasemia.

Kunnan ja valtion palveluja haluavan ihmisen ei enää tarvitse siirtyä asioidessaan luukulta luukulle, vaan hän saa ongelmiinsa vastaukset, neuvot ja ohjeet yhdestä pisteestä, jossa hän voi myös hoitaa hakemusten ja asiakirjojen jättämisen ja noutamisen sekä tehdä erilaiset ilmoitukset ja hoitaa myös maksut.

Front Office -järjestelmässä palvelut voidaan myös tuottaa taloudellisemmin, koska asiakaskäyntien määrä vähenee. Asiakkaan kannalta tärkeintä on, että palvelut ovat helposti saatavilla. Sen sijaan merkitystä ei ole sillä, kuka palvelut tuottaa.

PAREMPAA, TEHOKKAAMPAA JA TALOUDELLISEMPAA PALVELUA

Monipalvelujärjestelmän toteuttaminen tuo useita hyötyjä. Asiakaspalvelun paranemisen lisäksi julkishallinnon varoja säästyy tilatarpeen vähenemisenä ja työn tehostumisena. Asiantuntijoiden ei enää tarvitse osallistua nykyisessä laajuudessa asiakaspalveluun, vaan he voivat keskittyä päätehtäviinsä. Järjestelmän avulla voidaan myös esimerkiksi harvaanasutuilla



PROJEKTILLA PALVELUUN

seuduilla turvata sellaisten palvelujen säilyminen, joiden tuottaminen jatkossa ei muuten olisi mahdollista.

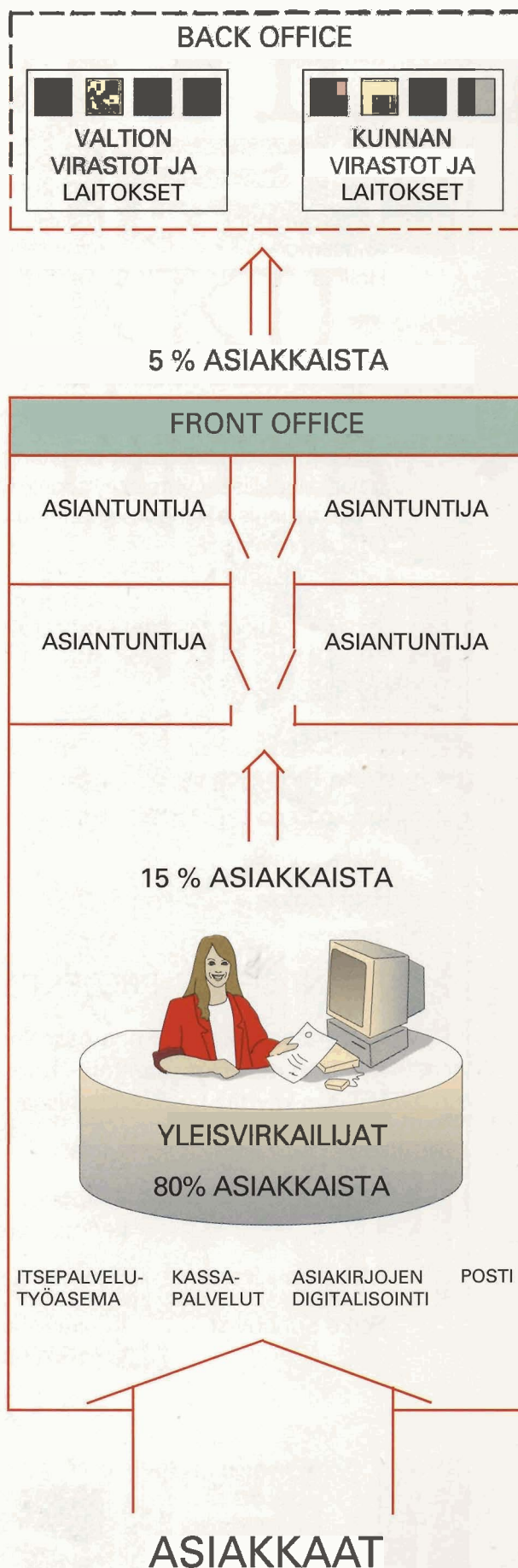
Monipalvelupisteen kehittäminen on ajankohtainen kaikkialla julkisen hallinnon alueilla. Erityisen tärkeä rooli toteutuksella on mm. seuraavissa tapauksissa:

- Kun valtion palvelut uhkaavat poistua paikkakunnalta
- Kuntaliitosten yhteydessä
- Kunnissa, joissa on runsaasti taajamia, voidaan palvelua parantaa "monistamalla" monipalvelupisteitä
- Haettassa rationalisoivia vaikutuksia

MONIPUOLISTA PALVELUA

Esimerkiksi seuraavat palvelut voidaan hoitaa monipalvelupisteestä:

- Ajanvaraukset asiantuntijoille
- Ajokortin hakeminen
- Asumistuen hakeminen
- Avoimet työpaikat
- Elatusturva-asiat
- Eläkeneuvonta
- Ennakkonpidätysten muutos
- Hakemusten jättö
- Henkilöllisyystodistuksen hakeminen
- Hoitolaskutus
- Ilmoittautuminen työnhakijaksi
- Kaavakarttaotteet
- Kansaneläkeasiat
- Kassapalvelut
- Kiinteistökauppaan liittyvät asiat
- Kotihoidon tuki
- Kuntoutuspalvelujen haku
- Lapsilisäasiat
- Muuttoilmoitukset
- Omistajatiedot kiinteistöistä
- Passin hakeminen
- Puhelinkeskustoiminnot
- Päivähoitopaikan haku
- Rakentajan neuvonta
- Sairausvakuutuskorvaus
- Tiedotteiden ja hakemuslomakkeiden jako
- Tilojen varaukset
- Työttömyyspäiväraha
- Viralliset otteet
- Virkatodistus
- Yleinen veroneuvonta
- Yleisneuvonta kaikista kunnan ja valtion palveluista
- Äitiys-, isyys- ja vanhempainraha



PROJEKTIN ETENEMINEN

Palvelupisteen suunnitteluprojektin yleissuunnitelman laatiminen käynnistyi kesäkuussa 1992. Yleissuunnitelman laadinta valmistuu huhtikuussa 1993. Projektin johtoryhmän puheenjohtajana on Vantaan kaupunginjohtaja Pirjo Ala-Kapee.

Projekti on yhteistyöhanke, johon on pyritty saamaan mukaan kaikki ne tahot, joilla on halu olla kehittämässä julkisen hallinnon yhteistä palvelutarjontaa sekä ratkaisuja palvelutarjonnan järjestämiseksi. Hankkeessa ovat mukana seuraavat kunnat, valtion laitokset ja tietotekniikkatoimittajat:

<u>Kunnat</u>	<u>Valtion virastot ja laitokset</u>	<u>Tietotekniikkatoimittajat</u>
Vantaa	Valtiovarainministeriö	Siemens Nixdorf Informaatio-
Nastola	Kauppa- ja teollisuus-	järjestelmät Oy
Keuruu	ministeriö	ICL Data Oy
Lohjan kaupunki	Sosiaali- ja terveys-	KT-Tietokeskus Oy
Kuusamo	ministeriö	Valtion tietokonekeskus
Hollola	Posti-Tele	Digital Equipment
		Corporation Oy
		Olivetti Suomi Oy

Edellisten lisäksi hanketta seuraavat aktiivisesti useat kunnat ja valtionhallinnon yksiköt. Kuntien tarkoituksena on suunnitella ja toteuttaa yhteispalvelupiste oman kunnan alueella.

Kuntien keskusjärjestöjen omistama konsultointiyhtiö Efektia Palvelu Oy on käynnistänyt laajan alueellisen yhteiskäyttöprojektin, johon on tulossa kymmenkunta seutua mukaan. Projektikunnista Hangon kaupunki on mukana yhteiskäyttöprojektin kautta myös KATKOn Front Office -projektissa.

PAIKALLISTEN FRONT OFFICE -PROJEKTIN YHTEYSHENKILÖT

Olli Haapanen	Keuruu	(943) 771 11
Pirjo Haapala	Lohja	(912) 2011
Jukka Thilman	Vantaa	(90) 839 2705
Veikko Repo	Nastola	(918) 62 811
Pekka Kantola	Kuusamo	(989) 850 2109
Harri Lemola	Hollola	(918) 880 1356

FRONT OFFICE -PROJEKTIN IDEA ON KAIKKIEN SOVELLETTAVISSA

Front Office -projektin edetessä sen sovellusmahdollisuuksista saadaan kaiken aikaa lisää hyödynnettävää suunnittelu-, toteutusmalli- ja kokeilutietoa. Projektin tietopääomaa voidaan käyttää hyväksi kunnissa niiden omien suunnitelmien täydentäjänä.

Projektista antavat lisätietoja:

Seppo Kurkinen	Tietotekniikan kehittämiskeskus TIEKE	puh. (90) 685 1200
Martti Paasikallio	Suomen Kaupunkiliitto	puh. (90) 771 2138
Folke Sundqvist	Kunnallishallinnon tieto- tekniikkaneuvottelukunta KATKO	puh. (90) 771 2136

