

KUNTALIITTO TIEDOTTAA
26.1.2015

Etäasiointi kuntapalveluissa laajenee – Ähtäri kokeilee kotiin tarjottavaa asiointia

Ähtäriin kaupungin vetämä eÄhtäri-hanke tuottaa ja kokeilee kotiin tarjottavaa etäasiointia keväällä 2015.

eÄhtäriin tavoitteena on suunnitella ja toteuttaa asiointiportaali, jonka kautta asiakas voi ottaa yhteyttä eri palveluntuottajiin. Palvelukanava avautui kuntalaisille 15. tammikuuta. Kotikäyttökokeilu tarjoaa uudenlaista tietoa ja kokemusta siitä, miten julkisen, yksityisen ja kolmannen sektorin etäpalvelut toimivat samassa asiointikanavassa.

– Kuntaliitto näkee tässä uudessa palvelukanavassa paljon mahdollisuuksia sekä asiakaslähtöisten palvelujen tuottamisen että asiantuntijaresurssien ja osaamisen jakamisen näkökulmasta, sanoo Kuntaliiton kehityspäällikkö **Tanja Rantanen**.

– Etäpalvelun kokeilun ja sitä kautta käytön lisääntymisen myötä kunnat voivat löytää uudenlaisia asiakaslähtöisiä palveluita, hän usko.

Kuntapalveluissa etäasiointi ei ole uutta, vaan se on jo käytössä eri toimialoilla. Eniten kokemuksia on opetuspuolella ja terveydenhuollossa. Etäasiointia on kehitetty ja käytetty muun muassa yhteispalvelupisteissä. Niissä se tarjoaa asiakkaille mahdollisuuden asioida palveluissa, jotka muuten sijaitsevat kaukana. Etäasioinnilla asiakas on myös voinut hoitaa asioitaan yhdellä kertaa monen eri palveluntuottajan kanssa.

Muutamissa kunnissa on kokeiltu ja otettu käyttöön yksittäisiä asiakkaalle kotiin asti annettavia etäpalveluita. Kotiasiointi on looginen jatkumo aiemmalle palvelupisteissä tehdyille kehitystyölle. Tavoitteena on mahdollistaa aidosti paikkariippumaton ja helppo asiointi.

eÄhtäri on osa valtiovarainministeriön SADe-ohjelman Etäpalvelut-hanketta. Asiointipalvelun tekninen toteuttaja on VideoVisit Oy, ja yhteistyössä on mukana monia eri tahoja. Hanke päättyy kesäkuussa 2015.

Kuntaliitto toteuttaa yhdessä FCG:n kanssa hankkeen rinnalla selvityksen etäpalvelujen käyttöönottoprosesseista kuntapalveluissa. Tavoitteena on kuvata, miten kuntapalveluiden määrittely- ja suunnitteluvaihe etäpalveluihin toteutetaan, sekä jakaa tietoa koko kuntakentän käyttöön.

Lisätietoja:

Tanja Rantanen, kehityspäällikkö, asiakaspalvelut, p. 050 5357 132