

# Maistraatti kehittää palvelujaan asiakaslähtöisiksi

6.2.2019

Tiedote

Maistraattien tavoitteena on uudistaa toimintatapojaan ja palvelujaan toimimaan yhtenäisesti valtakunnallisella tasolla. Tarkoituksena on mahdollistaa asiakaslähtöiset, käyttäjille sujuvat palvelut.

Kehitystyö asiakaslähtöisiin palveluihin eteni viime vuoden syyskuussa, kun D9-digitiimi järjesti Maistraatin väelle design sprintin. Sprintin toteutti Siili Solutions ja silloin tarkasteltiin läheisen kuolemaan liittyvää asiakaspolkua. Kehittämistyötä päätettiin jatkaa Siilin kanssa ja nyt painopisteenä ovat sukuselvitys- ja nimenmuutosasiat valtakunnallisesti hoidettavan asiakaspalvelun näkökulmasta. Palvelumuotoilun menetelmät ovat tuoneet työskentelyyn tehokkuutta ja kehittämistyössä ollaan menossa oikeaan suuntaan.

- Design sprint avasi meille monta tulokulmaa haasteisiin ja oli hienoa nähdä, että jo semmoisella tiiviillä työllä (viidessä päivässä) pystytään näkemään, mihin suuntaan kannattaa mennä. Työntekijät, asiakkaat ja yhteistyötahot kannattaa ottaa varhaisessa vaiheessa mukaan, sillä heiltä saadaan arvokasta tietoa, sanoo Maistraattien asiakkuusjohtaja ja Sisä-Suomen Maistraatin päällikkö **Auli Peltoniemi**.

Maistraattien tavoitteena on järjestää asiakaspalvelujaan valtakunnallisiksi. Nimenmuutosasioiden valtakunnallisesta työskentelystä vastaa Pohjois-Suomen maistraatti ja sukuselvitysasioiden Kaakkois-Suomen maistraatti. Kehitystyössä on ollut osallistujia niin maistraattien johdosta kuin työntekijöistäkin. Kaakkois-Suomen maistraatin toimistosihteerini **Anni Hukka** on erittäin iloinen, että on päässyt mukaan kehitystyöhön.

- Minun mielestäni on ollut todella hienoa, että meitä työntekijöitä kuullaan ja meillä on mahdollisuus vaikuttaa prosesseihin. Aikaisemmin sukuselvityksien tilaaminen on ollut aikaa vievää. Esimerkiksi vainajan omaisten on täytynyt soittaa eri maistraatteihin tilataksaan patkätodistuksia, jos hän on muuttanut useasti, koska aikaisemmin maistraatit pystyivät tekemään vain oman alueensa kuntien siviili-/väestörekisteristä todistuksia. Nyt asiakkaan tarvitsee tilata sukuselvitys vain yhdestä maistraatista, joka kirjoittaa yhden todistuksen koko Suomen aineistosta. Se on huomattavasti asiakaslähtöisempää palvelua, sanoo Anni Hukka.

Kehittämistyössä ei katsota pelkästään palvelukanavia, vaan samalla kehitetään palvelujen sisältöjäkin. Myös maistraattien ja Väestörekisterikeskuksen yhdistyminen kulkee kehitystyössä mukana.

- Työn tarkoituksena on tuottaa sellaisia lopputulemia, jotka antavat suuntaa, työkaluja ja argumentointikykyä tulevien roolien ja tiimien organisoitumiseen, muutoksen johtamiseen ja viestintään. Asiantuntijoiden vahva osallistaminen kehitykseen luo myös entistä motivoituneempaa pohjaa muuttumiselle, sanoo Auli Peltoniemi.

Kuvassa ollaan työn touhussa kick-offissa:

