4.3.2015

Helsingin kaupunki, apulaiskaupunginjohtaja
Pekka Sauri
PL
10
00099 Helsingin kaupunki

HAKEMUS INNOVATIISET KAUPUNGIT (INKA) -OHJELMAAN

HEL 2015-002533 T 02 05 02

Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveysvirasto esittää, että apulaiskaupunginjohtaja hyväksyy hankehakemuksen koskien Monikanavaisen palveluneuvonnan kehittämistä osana kansallista INKA-ohjelmaa.

Hakemus on laadittu INKA-ohjelman ns. valmisteluhankkeessa 17.3. - 31.12.2014. Nyt haettava varsinainen laajempi hanke toteutetaan osin EU-rakennerahastovaroin vuosina 2015 - 2017.

Hanke toteutetaan INKA-ohjelman Tulevaisuuden terveys -teeman Digitaaliset Hyvinvointipalvelut kärkihankkeeseen osallistuvien kumppanikaupunkien kanssa. Palveluja käyttävät kuntalaiset sekä palvelutehtävissä toimivat ammattilaiset osallistuvat kehitystyöhön aktiivisesti sen eri vaiheissa. Toimintamallia kehitetään työpajoissa, joihin kutsutaan palveluja käyttäviä kuntalaisia ja palvelujen toteuttamiseen osallistuvia työntekijöitä. Hankkeessa tullaan soveltamaan innovatiivista hankintamenettelyä siten, että käyttäjät pääsevät aikaisessa vaiheessa kokeilemaan teknisiä ratkaisuja ja vaikuttamaan niiden toteutukseen.

Monikanavaisen palveluneuvonnan kehittämishankkeen taustalla on Helsingin kaupungin strategiaohjelmassa asetettu tavoite kuntalaisen itsepalvelun sekä palveluneuvonnan ja -ohjauksen vahvistamisesta. Tällä pyritään toisaalta parantamaan asiakkaan saamaa palvelua sekä toisaalta tehostamaan toimintaa organisaation kannalta.

Tavoitteena on kehittää innovatiivista ja uutta teknologiaa hyödyntävää palveluneuvontaa ja sähköistä asiointia. Monikanavaisen palveluneuvonnan kehittämishankkeessa toteutettavat teknologiaratkaisut hyödyntävät tehokkaasti asiakastietoja, mahdollistavat uudenlaisia viestintämuotoja ja vastaavat kuntalaisen tarpeeseen saada reaaliaikaista palvelua ajasta ja paikasta riippumatta. Kehittämisellä pyritään parantamaan sähköisiä palveluja ja palveluneuvonnan toimintamallia siten, että kuntalainen kykenee

Postiosoite
PL 6000
00099 Helsingin kaupunki
sosiaalijaterveys@hel.fi

Käyntiosoite
Toinen linja 4 A
Helsinki 53
www.hel.fi/sote

Puhelin
+358 9 310 5015
Faksi
+358 9 310 42504

Y-tunnus
0201256-6

Tilinro
FI1880001200052430
Alv.nro
FI02012566

useimmissa tapauksissa löytämään ratkaisuja ongelmiinsa omatoimisesti.

Hankkeen yksilöidyt tavoitteet ovat:

1. Luoda ja ottaa käyttöön uusi palveluneuvonnan toimintamalli, joka tukee kuntalaiselle selkeän ja eri asiointikanavia tehokkaasti hyödyntävän palvelun toteuttamista sekä johtaa merkittävään palvelujen saatavuuden, vaikuttavuuden ja tuottavuuden parantumiseen.
2. Toteuttaa ja ottaa käyttöön palveluneuvonnan toimintamallia tukevia ja asiointikokemusta parantavia ICT-ratkaisuja innovatiivisen hankintaprosessin kautta.
3. Edistää uuden palveluneuvonnan toimintamallin ja sitä tukevien teknisten ratkaisujen leviämistä laajaan valtakunnalliseen käyttöön
4. Tarjota yrityksille mahdollisuus saada kotimaisia referenssejä ja käyttökokemuksia sekä näin auttaa niitä kehittämään kansainvälisillä markkinoilla menestyviä tuotteita

Hankkeen vastuullisena organisaationa toimii Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveysvirasto. Hankkeeseen osallistuu lisäksi kaupunginkanslia kaupunkitasoisten palvelujen näkökulmasta.

Hanke toteutetaan INKA-hankekokonaisuuden puitteissa yhteistyössä seuraavien tahojen kanssa:

- Espoo: Yhteistyökumppani asiakkaan päätöstukitoiminnallisuuteen ja verkkoneuvontaan liittyvien palvelukomponenttien määrittelyssä.
- Oulu: Yhteistyökumppani asiakkaan päätöstukitoiminnallisuuden määrittelyssä ja toteuttamisessa.
- Forum Virium: Avoimen datan näkökulma, mm. 6Aika-hankkeen kautta. Käyttöönottovaiheen yhteistyö pilottiyksiköiden kanssa (esim. Kalasatama).
- Greater Helsinki Promotion : Tukee hanketta verkottumisessa yritysten kanssa sekä tukee yrityksiä pääsemään kansainvälisille markkinoille.
- Palmia: Osallistuminen teknisten ratkaisujen määrittelyyn ja kehittämiseen keskitettyjen ratkaisujen osalta (mm. Call Center –ohjelmisto). läpiviennissä.
- Yrityskumppanit: Osallistuminen tekniseen kehittämiseen innovatiivisen hankintaprosessin kautta.

Hankkeen kesto on 1.2.2015 – 31.12.2017.

Hankkeen suunnitellut kokonaiskustannukset ovat 1 267 000 euroa, josta Helsingin osuus on 50% (633 500 euroa) ja Tekesin 50% (633 500 euroa).

Sosiaali- ja terveysvirasto esittää, että hanke rahoitetaan kokonaisuudessaan kaupungin keskitetyistä EU-rahoista, koska mukana on useita hallintokuntia.

Lisätiedot

Helena Ylisipola, osastopäällikkö, puhelin: 310 43366
helena.ylisipola(a)hel.fi

Hannu Juvonen
virastopäällikkö

Juha Jolkkonen
osastopäällikkö

Liitteet

1 HELSINKI-INKA-hakemus, monikanavainenpalveluneuvonta
2 HELSINKI Projektisuunnitelma, monikanavainen palveluneuvonta