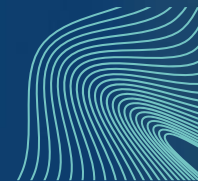


Uusi tapa käynnistää uusi palvelu julkishallintoon

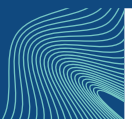
Kokemuksia kustannustuen toimeenpanosta

Palkeet, Käyttäjälähtöisellä kehittämisellä palvelukokemuksen ytimeen -webinaari, 25.5.2021
Laura Sorva, hankejohtaja, Valtiokonttori



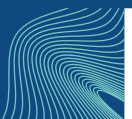


**Pystytä palvelu, josta
koronarajoitusten kurittamat
yritykset voivat hakea
tukirahaa. Aikaa on kuusi
viikkoa.**



Toukokuussa 2020

valmisteltiin ensimmäisen
hakukierroksen kustannustukilakia.



Yritystukia on lähes mahdotonta jakaa oikein

Vaikka periaatteet näyttäisivät paperilla hyviltä, käytäntö voi osoittautua mutkikkaaksi.

7.5.2020 2:00

HALLITUKSEN on pitänyt päätöksillään reagoida koronavirukseen ja sen leviämiseen. Se ei kuitenkaan riitä. Hallituksen pitää myös korjata seurauksia, joita aiheutuu sen omista päätöksistä, muiden maiden päätöksistä tai talouden äkillisistä käännteistä.

Keskiviikkona löytyi lopulta jonkinlainen ratkaisu maatalouden kausityövoiman järjestämiseen. Toimilla alkoi olla jo kiire, koska kevät etenee.

Myös ravintoloiden erityistuen käsittelyssä päästiin eteenpäin. Tukea perustelee se, että ravintoloiden toimintaa on rajoitettu viranomaispäätöksin. Tässäkin hupenevat kassat pakottivat etenemään.

Käsittelyssä on myös niin sanottu yleistuki koronavirusepidemiasta kärsiville yrityksille toimialasta riippumatta.

Kriisin alkuvaiheessa rahaa ohjattiin yrityksille muun muassa Business Finlandin ja ely-keskusten kautta, mutta pian huomattiin, että hätäavun jakaminen ei ole helppoa. Hätä ei ole välttämättä siellä suurin, missä pystytään polkaisemaan pystyyn kehittämissuunnitelmat. Yleistuessa ajatus on toinen: rahaa annetaan suoraan yrityksen kuluihin, ja tuen pitäisi noudatella mahdollisimman hyvin epidemian aiheuttamien vahinkojen suuruutta.

SE on helpommin sanottu kuin tehty. Mitä väljemmällä tulokannalla rahaa jaetaan, sitä enemmän varoja kuluu. Jos saajia taas on paljon rahaan nähden, tukisummat pienenevät.

Vaikka periaatteet näyttäisivät paperilla hyviltä, käytäntö voi osoittautua mutkikkaaksi. Kuinka paljon tukea pitäisi esimerkiksi myöntää peliautomaattejaan sulkeneelle Veikkaus oy:lle tai yrityssaneeraukseen päätyneelle Stockmannille?

Vaikka raha aluksi menisi epidemian runtelemalle yrittäjälle, lopullinen osoite voi olla muualla. Jos kauppakeskuksen omistava kansainvälinen kiinteistösiijoittaja ei tuen myöntämisen jälkeen myönnäkään helpotuksia vuokriin, tosiasiallinen tuki vain vilahtaa vuokralaisen tilillä.

Yritystukien oikeudenmukainen ja tehokas jakaminen on lähes mahdotonta normaalioloissakin. Poikkeuksellisissa oloissa ja nopeasti valmisteltuna se on vielä sitäkin vaikeampaa.

”Yritystukien oikeudenmukainen ja tehokas jakaminen on lähes mahdotonta normaalioloissakin.

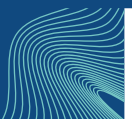
Poikkeuksellisissa oloissa ja nopeasti valmisteltuna se on vielä sitäkin vaikeampaa.”

HS pääkirjoitus 7.5.2020



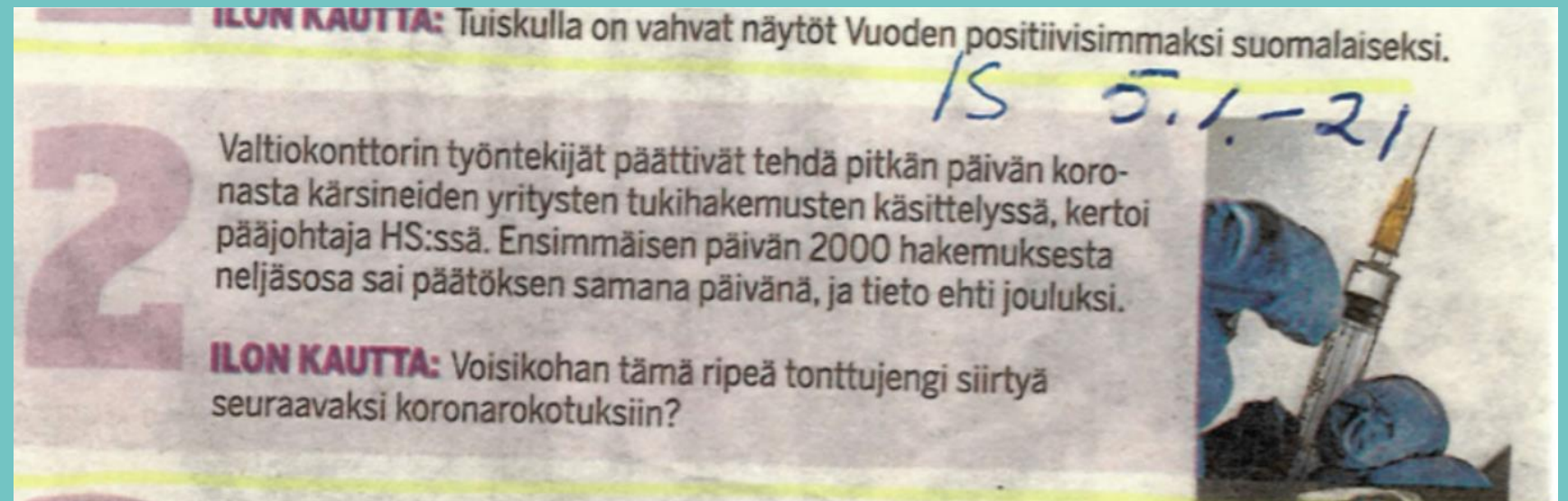
Tammikuussa 2021

**maksatus toisen kierroksen
kustannustukihausta oli juuri käynnistynyt.**



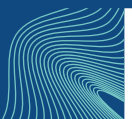
”Valtiokonttorin työntekijät päättivät tehdä pitkän päivän koronasta kärsineiden yritysten tukihakemusten käsittelyssä, kertoi pääjohtaja HS:ssä. Ensimmäisen päivän 2000 hakemuksesta neljäsosa sai päätöksen samana päivänä, ja tieto ehti joulukuksi.”

IS 5.1.2021



Toukokuussa 2021

**takana on neljä koronatukien käyttöönottoa,
ja kahden tuen valmistelu on loppusuoralla.**





Kustannustuki 1

Kustannustuki 2

Kustannustuki 3

Sulkemiskorvaus

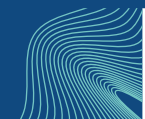
Tapahtumatakuu

Kustannustuki 4





Miten tähän päästiin?



Viranomaistoiminta sopeutettiin täysin uudenaikaiseen
asiakastarpeeseen ja

valittiin toimia toisin.



Pakko toimia toisin



Kiire



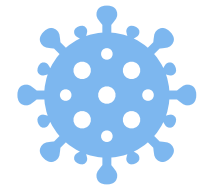
Epävarmuus



Etätyö



**Yhteistyö yli
hallinnonalarajojen**



Korona

Mahdollisuus toimia toisin



Selkeä tehtävä,
yhteinen tavoite



Täysi tuki ja luottamus



Kyvykkyys ja kokemus



Uusi tilanne ja
kokemattomuus



Kulttuuri ja johtaminen



Asenne ja arvot



Rooli ja
toimeenpanovoima



Yhteistyö



Toimintatapa

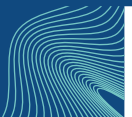


Kiire





Valinnat kehittämisen takana



Keväällä 2020 kehittämisen ajurina:

**Yritykset tarvitsevat
helpon hakukanavan ja
nopeasti rahaa kassaan.**



Rakensimme vahvuuksille



**Asiakaslähtöisyys
kaiken ytimessä**



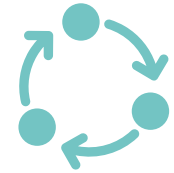
**Jaettu päämäärä ja
yhteinen ponnistus**



**Henkilöstön
valtuuttaminen**



**Luottamuksen
ilmapiiri, rohkeus
kokeilla**



**Valmiin hyvän
hyödyntäminen**



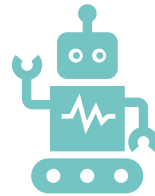
Kehitimme ketterästi ja luottaen



Lisäsimme tiimien ja asiantuntijoiden päätösvaltaa, yhdenmukaiset toimintatavat ja vuorovaikutus



Kehitimme ohjausta ja sidosryhmätyötä, byrokratia karsittiin minimiin



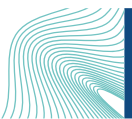
Hyödynsimme reilusti automaatiota, robotiikkaa ja olemassa olevaa tietoa



Etenimme kokeillen, testasimme palvelua asiakkaiden kanssa ja viimeistelimme sen uuden henkilöstön kanssa



Seurasimme jatkuvasti asiakkaiden ja henkilöstön kokemuksia



Varmistimme asiantuntijuuden alusta asti



Johdimme palvelumuotoilua tiedolla, data-analytiikka tuki lainsäädäntöä ja resursointia



Osallistuimme lainvalmisteluun varmistaen toimeenpanon ja palvelukokemuksen sujuvuutta



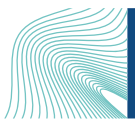
Leanasimme rekrytoinnin, hyödynsimme etähaastattelua, kehitimme yhteistyötä kumppaneiden kanssa



Kehitimme ketterät riskienhallintatyökalut ja teimme riskienhallintaa läpi hanketyön, myös sidosryhmien kanssa



Kehitimme viestinnän roolin muutostyön ja johtamisen tueksi – palvelun, sidosryhmätyön ja kehittämisen ytimeen



Teimme tavoitteellista yhteistyötä ministeriön kanssa



Vahva priorisointi, yhteinen päämäärä ja sitoutuminen mahdollistivat päämäärätietoisien etenemisen epävarmuudessa



Selvä roolijako ja vahvuuksien hyödyntäminen tekivät yhteistyöstä mutkatonta, motivoivaa ja tuottavaa



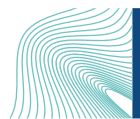
Avoin vuorovaikutus, jaettu tilannekuva ja yhteinen riskienhallinta tekivät yhteistyöstä läpinäkyvää ja tehokasta



Toimeenpanon näkökulma lainvalmistelussa mahdollisti tehokkaan, laadukkaan ja asiakaslähtöisen prosessin



Systemaattinen koordinaatiomalli toi kehittämiseen sujuvuutta ja struktuuria sekä asiakasrajapinnasta tukea päätöksentekoon

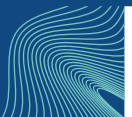


**Teimme
yhdessä**





Näin onnistuimme



Tulokset



Toimeenpanon valmistelu

6 viikkoa, 330 tehtävää:
Sähköinen hakupalvelu ja palveluprosessit, 80 henkilön rekrytointi ja perehdytys toteutuivat ajallaan



Palvelun tehokkuus

97 % hakemuksista sähköisiä
80 %:ssa käsittelyapuna robotti
77 h keskim. käsittelyaika



Asiakaskokemus

Asiakastyytyväisyys 9/10
Nopeus, sujuvuus, ystävällisyys



Henkilöstökokemus

200+ ammattilaista, fiilismittari 4/5
Tekemisen meininki, uuden oppiminen, yhdessä onnistuminen



Asiakaslähtöinen toisin toimiminen



VUODEN VAIKUTTAVIN
ARVO-TEKO 2020

Case Kustannustuki, ihmislähtöistä toisin toimimista





Kiitos!

laura.sorva@valtiokonttori.fi

