VALTIO EXPO

Monta tapaa toimia toisin

Kokemuksia kustannustuen toimeenpanosta

Laura Sorva, hankejohtaja, Valtiokonttori

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

12 kuukautta myöhemmin

Päämäärä oli kirkas ja asiakkaan tarve kärjessä.
Lähtökohtana yhteiskunta ja asiakas, avainrooleissa päätösvaltaiset tekijät.
Ensimmäistä kertaa laajamittaisesti hyödynnetty ketterän kehittämisen malli haastoi sietämään epävarmuutta, mutta mahdollisti työn sujuvuuden ja jatkuvan parantamisen.
Koko Valtiokonttorin yhteisponnistus kytkettynä organisaation arvojohdettuun toimintamalliin ja kulttuuriin.

Kuva: Sammy Williams via Unsplash

Pakko vai mahdollisuus toimia toisin

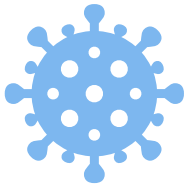
Pakko toimia toisin

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

Toimimme toisin

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 riskienhallinta-työkalut 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 päämäärätietoisen 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

Näin onnistuimme

Kustannustuen toimeenpanossa onnistuttiin. *Palvelu käynnistyi ajallaan ja suuremmilta riskeiltä vältyttiin. Asiakkaat kiittivät sujuvasta ja nopeasta palvelusta. Palaute medialta ja sidosryhmiltä oli kiittävää. Myös henkilöstö ja kumppanit olivat tyytyväisiä.*

Tulokset

Toimeenpanon valmistelu

6 viikkoa, 330 tehtävää:
Sähköinen hakupalvelu ja palveluprosessit,
80 henkilön rekrytointi ja perehdytys
Raportointi ja viestintä

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

Tunnustukset toisin toimimisesta

Vaikuttavuus, innovatiivisuus, asiakaslähtöisyys

Case Kustannustuki, ketterää toisin toimimista

Ketterä toisin toimiminen kannattaa

- Auttaa saamaan aikaan yhdessä
- Pintauttaa organisaation voimavarat
- Innostaa ja motivoi
- Vahvistaa itseluottamusta
- Parantaa ilmapiiriä ja hyvinvointia
- Tekee yhteistyöstä avointa ja mukavaa
- Auttaa huomaamaan mahdollisuuksia ja tarttumaan niihin
- Mahdollistaa ennakoinnin ja nopeuden
- Pitää vetreänä ja on muodissa

Kiitos!

laura.sorva@valtiokonttori.fi