

Avoim hallinto

Maanmittauslaitoksessa

Toteutettuja ja suunniteltuja toimenpiteitä avoimen hallinnon edistämiseksi

Riitta-Liisa Niittymaa

11.2.2014 Avoimen hallinnon verkostotapaaminen



Esityksen rakenne

- Avoin toiminta
- Selkeä kieli
- Avoin tieto
- Hallinto mahdollistajana

Avoim toiminta

- MML on kehittänyt maanmittaustoimitustuotannon ja kirjaamisasioiden menettelyjä systemaattisesti kansalaisten näkemykset huomioiden.
- Asiakaslähtöinen ja avoin toiminta on integroituna kaikkeen toimintaan.
- Toimitustuotannon visio vuodelle 2020: asiakaslähtöisyys, kustannustehokkuus, yhtenäinen laatumalli.
- Kehittämisen lähtökohtana ei ole lainsäädännön kehittäminen vaan asioiden miettiminen kansalaisen näkökulmasta.

Avoim toiminta

- Toteutettu ja vireillä lisäksi projekteja asiakaslähtöisyyden kehittämiseksi.
- Projekteissa haastateltu kansalaisia kysymällä tekijöitä, jotka vaikuttavat asiakastyytyväisyyteen.
- 2013 asiakasl ht isyyshankkeen tuloksena syntyi verkkoymp rist on koulutuskokonaisuus hyvästä, selkeästä, asiakaslähtöisestä ja avoimesta menettelystä toimitustuotannossa. Koulutuskokonaisuus on otettu k ytt on helmikuussa 2014.
- Em. lisäksi MML:ssa on järjestetty koulutustilaisuuksia ja kursseja siitä, miten kohdata asiakas.

Avoiminta

- Avoimuutta toteutettu ulkoisilla verkkosivuilla, MML:n julkaisuissa (Tietoa Maasta, Viisari, Paikkatieto)
- Face book, Twitter, joissa kerrotaan MML:n toiminnasta ja käydään avointa keskustelua.
- Blogit
- Kysymyksiä ja palautetta mahdollisuus antaa 24/7 periaatteella,
- MML:n Kaiku-palautejärjestelmä, jossa esitettyihin kysymyksiin vastataan.
- Asiakaskyselyt, joissa kysytty mm. toimitusten ja annettujen ennakkotietojen ymmärrettävyyttä, pöytä- ja kutsukirjeiden selkeyttä ja ymmärrettävyyttä, ulkoisten www-sivujen selkeyttä.

Avoim toiminta

- Valmisteilla toimitustuotannon yhtenäinen laatumalli, jota noudattaessaan työntekijät toimivat yhteisen palvelulupauksen ja laatustandardien mukaisesti.
- Laatumalli sisältää ulkoisen laadun tarkastuksen.
- Laatumalli edesauttaa avointa toimintaa.

Avoim toiminta

- Palveluita verkkoon ja asiakkaan lähelle.
- Syksystä 2013 lukien sähköinen kiinteistövaihdanta mahdollinen verkossa, lainhuudot ja kiinnitykset verkossa, neuvonta avoinna 00-23.00.

Selkeä kieli

- Asiakirjat valmisteltu yhteistyössä Kotimaisen kielen keskuksen kanssa.
- MML:ssa järjestetty koulutusta henkilöstölle selkeästä kielestä sekä asiakirjoissa että puheessa.
- Esitteet ja tiedotteet uusittu lyhyiksi, yksinkertaisiksi ja helposti luettaviksi.
- Käytetyt kielet suomi, ruotsi ja englanti. MML:n saamenkieliset verkkosivut 1.1.2014 lukien.

Avoim tiet

- Avoimet tietovarannot kansalaisten käyttöön maksuttomasti.
- Maastotiedot avattu kansalaisten käyttöön.
- Ohjeet kansalaisten nähtävillä ulkoisilla sivuilla: mm. toimitusmenettelyn käsikirja ja kirjaamismenettelyn käsikirja
- Kansalaisten mahdollista seurata käynnissä olevia toimituksia ja sitä, että MML:n henkilöstö toimii suositusten mukaisesti
- Toimitusten hinnoittelutiedot ja korvaukset ovat kansalaisten nähtävinä.
- MML:lle myönnetty Laaturpalkinto v. 2009

Hallinto mahdollistajana

- Virkamiesten läsnäolo ja tavoitettavuus.
- MML:n henkilöstön tavoitettavuus on saadun asiakaspalautteiden perusteella erinomainen.
- Kysymyksiä vastaanotetaan 24/7.

Kiitos !

