Valtiokonttorin koronapandemian johdosta myöntämät suorat yritystuet

Jyri Tapper

Valtiokonttori
Statskontoret
State Treasury

Huoli

yritysten taloudesta

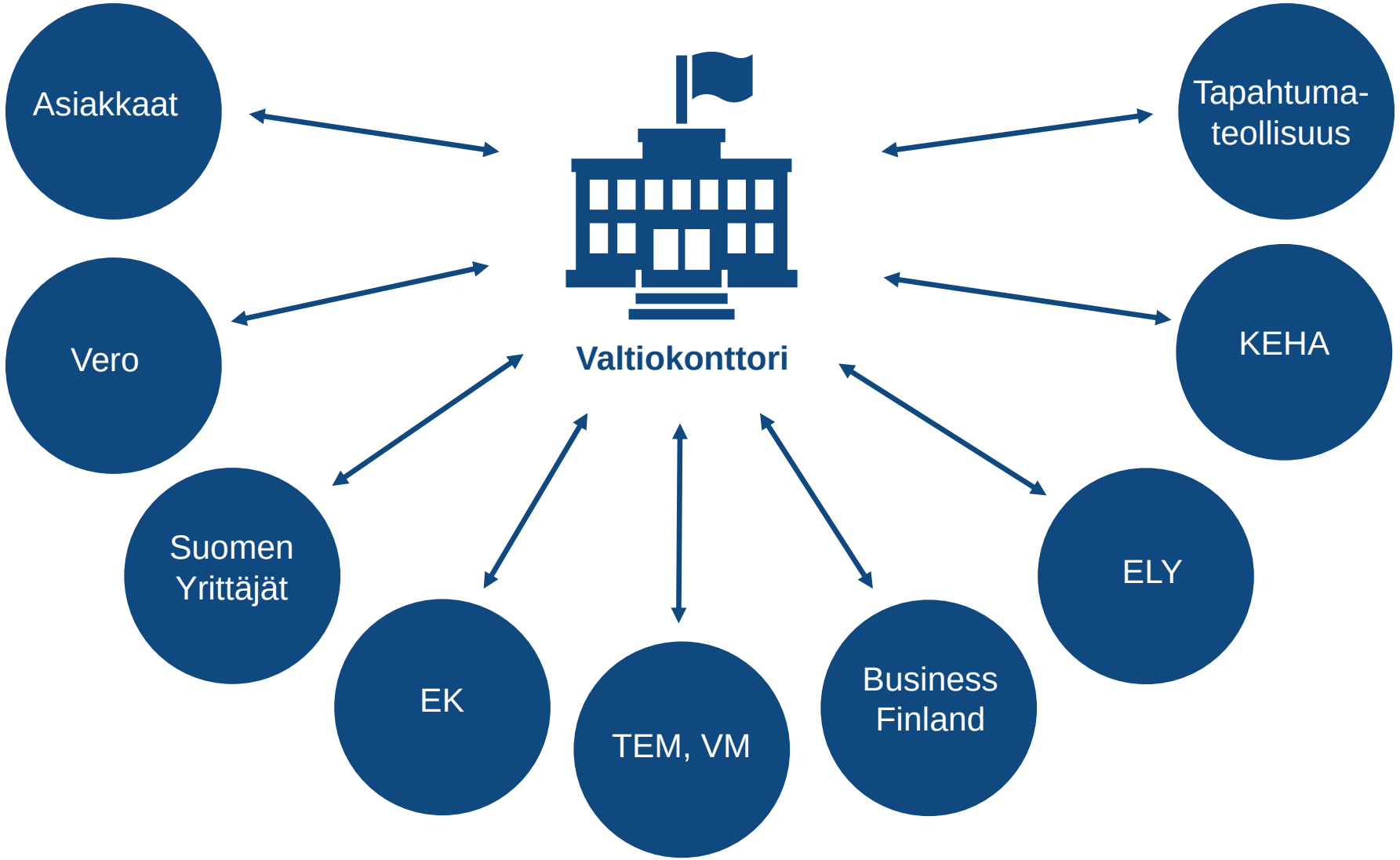
Tarve

suoralle yritysten kustannustuelle

Valtiokonttori
Statskontoret
State Treasury

Yhteinen ponnistus

- Lainsäädäntö-vaiheessa vaikuttaminen
- Kumppanuus-verkosto mukaan
- Selvä struktuuri ohjaukselle
- Ketterä kehittäminen

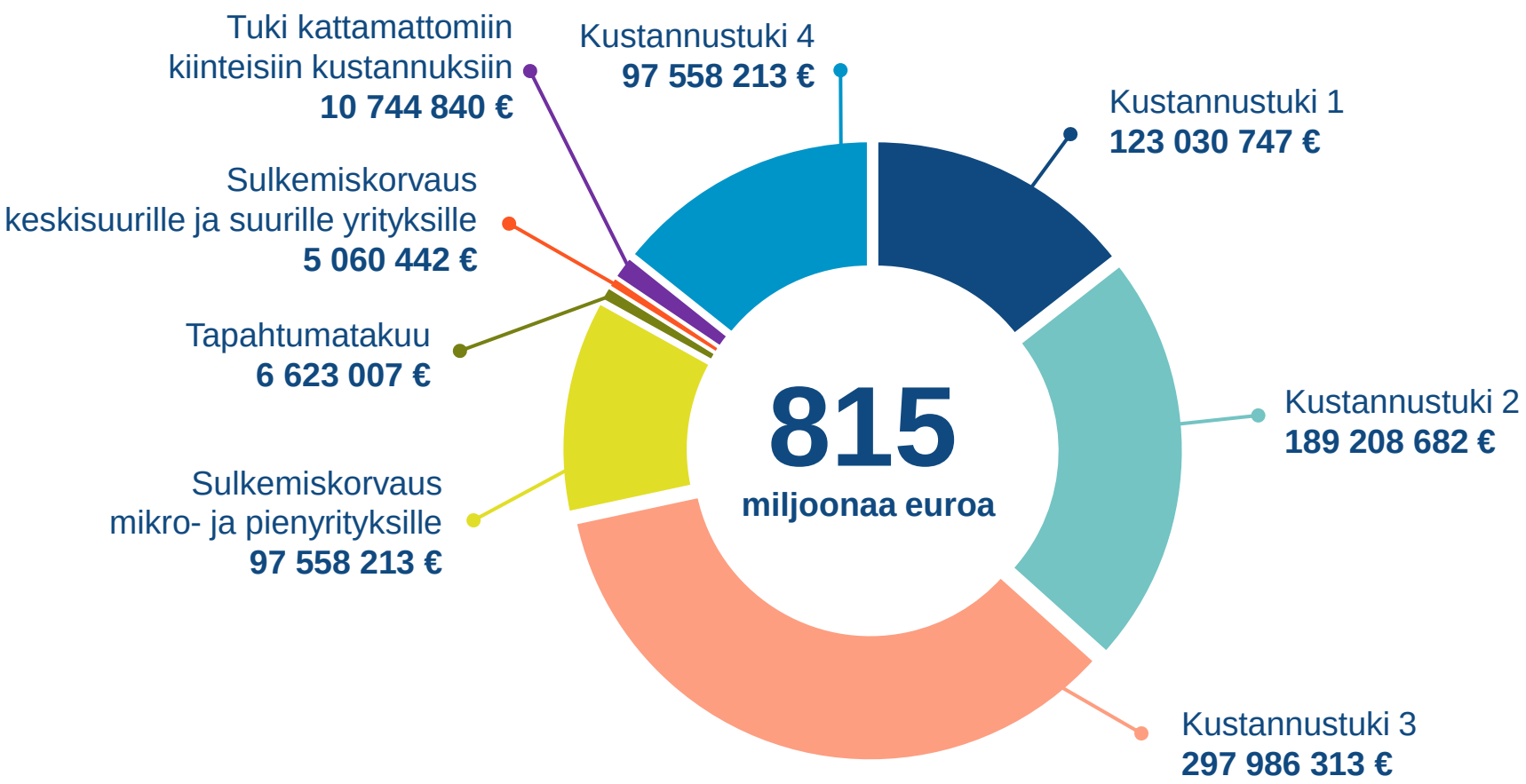


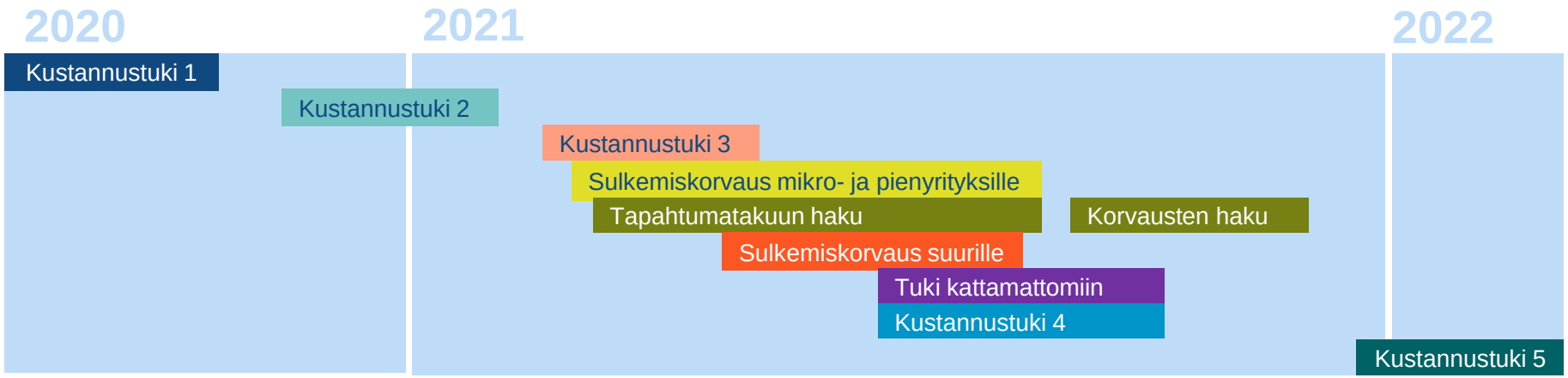
290

henkilöä on työskennellyt kustannustukien parissa

26 846

yritystä on saanut tukea





Asiakaskokemus

Erityiskiitokset: palvelun nopeus, sujuvuus ja ystävällisyys

9/10

Käsittelyaika

Hakemusten käsittelyajan mediaani kustannustuen kierroksilla tavallisimmin

41 h

Digitaalisuus

Digitaalisten hakemusten osuus kaikista hakemuksista

97 %

Palkinnot

CX DAY VOITTAJA

QUALITY INNOVATION AWARD

VUODEN VAIKUTTAVIN ARVO-TEKO 2020

Onnistuneen toimeenpanon elementit

Asiakaslähtöisyys kaiken ytimessä

Kustannustuen lakiluonnosta kirjoitettaessa tehtiin käyttäjätestausta – varmistettiin käyttäjä- ja asiakaslähtöisyys, saavutettiin parempi asiakaskokemus ja tuettiin asiakaspalvelun toimivuutta.

Osallistuminen lainvalmisteluun

Lainsäädännön, palveluprosessien ja järjestelmien kehittäminen rinnakkain ja lomittain – mahdollisti sen, että pykälistä saatiin toimivaa, asiakaslähtöistä ja tehokasta digitaalista palvelua.

Automaatio ja robotiikka

Hyödynnettiin reilusti automaatiota ja robotiikkaa ja luotettiin järjestelmiin – tuotettiin palvelu, jossa korkea automaatioaste. Tämä mahdollisti keskittymisen palveluun ja asiantuntijatyöhön sekä paremman asiakaskokemuksen.

Ketterä sidosryhmätyö

Yhteistyö sidosryhmien (verottaja, DVV, toimittajat) kanssa hiottiin ketteräksi ja yhteiset prosessit mahdollisimman sujuviksi. Byrokratia karsittiin minimiin, keskityttiin olennaiseen ja toimittiin tehokkaasti.

Valmiin hyvän hyödyntäminen

Palvelun toteuttaminen Valtiokonttorin sähköiseen asiointiympäristöön, olemassa olevia kumppanuuksia hyödyntäen. Varmistettiin palvelun asiakaslähtöisyys ja saavutettavuus.

Valtiokonttori
Statskontoret
State Treasury