

SÄHKÖISEN ASIOINNIN HELP DESK 2009

Tietohallinto-osasto/Mavi HD

Sähköisen tukihaun 2009 Tiedotus ja ohjeistus

Tietohallinto-osasto/Mavi HD

MAATALOUSHALLINNON EXTRANET - AITTA		09.11.2008 14:00
Tervetuloa palveluun!		
<input type="text" value="Anna hakusana"/> <input type="button" value="Etsi"/>		
AJANKOHTAISTA		
Maaseutuviraston määräys vuoden 2008 osan- ja harkkospäätösten ennakoiden maksutuksesta (5/7/08)	14.11.2008 14:01	Tarkennettu haku
Maaseutuviraston määräys vuoden 2008 luonnonhaittakorvauksen kansallisen lisäosan maksutuksesta (5/6/08)	14.11.2008 13:51	
UUKSIVUOROKSI TIEDOTTEET		
Maaseutuviraston määräys vuoden 2008 luonnonhaittakorvauksen kansallisen lisäosan maksutuksesta (5/6/08)	13.11.2008 14:54	
Maaseutuviraston määräys vuoden 2008 luonnonhaittakorvauksen kansallisen lisäosan maksutuksesta (5/6/08)	12.11.2008 16:11	Tulostu Tien tilastointi verkossa ohjeista linkistä
MAKSUTUS- JA MAKSULUPATIEDOTTEET		
Maaseutuviraston määräys vuoden 2008 osan- ja harkkospäätösten ennakoiden maksutuksesta (5/7/08)	12.11.2008 17:04	
Maaseutuviraston määräys vuoden 2008 luonnonhaittakorvauksen kansallisen lisäosan maksutuksesta (5/6/08)	14.11.2008 16:03	
Maaseutuviraston määräys vuoden 2008 luonnonhaittakorvauksen kansallisen lisäosan maksutuksesta (5/6/08)	14.11.2008 13:49	

- Aitta toimii tiedon välittäjänä kuntiin ennen Sähköisen tukihaun alkua ja sen aikana
- Sähköiseen asiointiin liittyvä ohjeistus ja tiedotteet etusivulla 5 vrk ja Sähköisen asiointin osiossa sen jälkeen
- UKK (usein kysytyt kysymykset)
- Lomakkeet
- Sovellusohjeet
- Käyttökatkotiedotteet
- Tiedotus / Koulutuspaketti
- Demolinkki

Tietohallinto-osasto/Mavi HD

- Aittaaan viedään kunnille valmis tiedotuspaketti, jota voi halutessaan käyttää esim. tukipäätös postitusten yhteydessä
 - sisältää yhden tiedotteen ja erillisen power point-esityksen
- Mavilla tiedotussuunnitelma Sähköisen tukihaun 2009 tiedotusta ja markkinointia varten
- Tarkoituksena pitää yllä median kiinnostusta valtakunnallisella tasolla
- Maaseudun Tulevaisuus, ammattilehdet, YLE
- Mavi lähettää maksuyhteenvedon mukana tiedotteen Sähköisestä tukihausta kaikille tuenhakijoille tammikuun aikana

Tietohallinto-osasto/Mavi HD



www.mavi.fi

Etusivu

Avoimet työpaikat

Ilmoittamassa avoimia olevista työpaikoista Heli-työnhakupalvelussa.

- Valtiolle.fi

Määräyskokoelmat

- Mavin määräykset Finlexissä

Asiointipalvelut

- Sähköinen asiointi

- Lomakkeet

- Rekisteritietojen julkisuus

- Tiedot EU:n maksamista tuista

Tietoa palvelusta

- Lue lisää

Palvelunumero

Asiakaspalvelunumero 020 690 010 (vaihde)

- Lue lisää

- Mavin internetsivuilla on Asiointipalveluissa Sähköisen asioinnin -osio, jossa tullaan tiedottamaan viljelijöitä ja neuvoja Sähköisen tukihakuun liittyvistä asioista
- Mavin sivuilla on tiedot viljelijöille Sähköisen tukihauksen neuvonnasta:
 - arkipäivisin yhteys kunnan maataloustoimistoon
 - ilta- ja viikonloppupäivystyksen puhelinnumero
 - neuvonnan sähköpostiosoite
- Mavin sivuilta voi ladata Sähköisen tukihauksen Demoversion keväällä 2009

Tietohallinto-osasto/Mavi HD



Demo

Sähköinen tukihaku 2008

Ajankohtaista

Lomakkeet

- Maatillalomake 101A
Ei perustettu
- Tukihakemus 101B
Ei perustettu
- **Perusohjelmalomake 102A**
Ei perustettu
- Kasvulohtolomake 102B
Ei perustettu

Palauta lomakkeet

Sähköisen tukihauksen ohje

Täyttöohjeet

Hakuopas

Kasvi- ja lajikekoodit

UKK

Vaihda salasana

Sulje sovellus

TUKIHAKU KOULUTUS
(533006734)

- Sähköisen tukihauksen 2008 pilottiprojektista saadun palautteen perusteella on päätetty tehdä kokeiluversio Sähköisestä tukihauksesta
- Kuvitteellinen tila / Tuen hakija / Lohkot
- Toiminnot kuten oikeassa sovelluksessa
- Apuna viljelijäkoulutuksissa kunnille, TE-keskuksille, MTK:lle ja ProAgrialle
- Viljelijöille
- Oppilaitoksille

Demoversion valmistumisesta tiedotetaan Mavin internetsivuilta, kun se on kaikkien ladattavissa.

Tietohallinto-osasto/Mavi HD

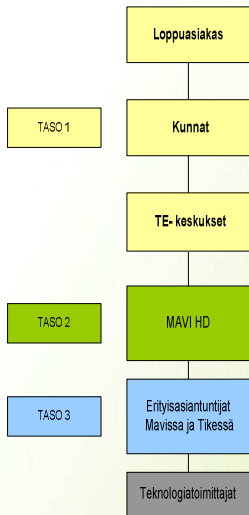
Sähköisen tukihaun 2009 Help Desk

Kunnan rooli

- Maaseututoimiston henkilökunnan panos on ratkaisevan tärkeä
- Viljelijät haluaa ja uskaltaa kokeilla sähköisiä palveluita kun sitä tuttu henkilö suosittelee
- Käyttövaltuudet kuntoon hyvissä ajoin
- Kunta toimii yhdessä monen eri toimijan kanssa viljelijöiden hyväksi. (TE-keskukset, MTK, Pro Agria ja muut neuvontatoimistot jne..)
- Kunta informoi (postitukset, tiedotustaulut, lehti-ilmoitukset)
- Kunta markkinoi (paikallislehdet ja -radiot, maakuntalehdet)
- Kunta kouluttaa (viljelijöiden tukihakukoulutusten yhteydessä)
- Kunta tukee (tukien hakuun liittyvä normaali ohjeistus)



SÄHKÖISEN ASIOINNIN KÄYTÖNTUKI Arkisin virka-aikaan

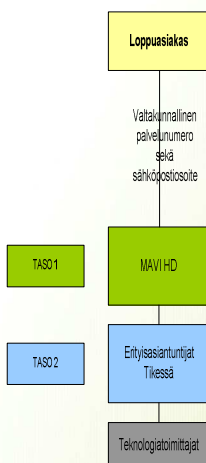


- Mavi-HD neuvonta kunnille arkisin klo 8-15 1.4- 30.4
- Kunta on viljelijän ensisijainen neuvoja, Mavi HD kuntien taustatukena
- Käyttäjätunnusten haku-, luonti- ja lukkiutuneiden tunnusten vapautus kunnista
- Mavi HD:hen yhteys normaalien kanavien kautta, puhelimitse ja sähköpostitse
- etukihaku@mavi.fi sähköpostiosoitteeseen kuntien kysymykset sähköiseen asiointiin liittyen
- Mavi HD:ssa on lisämiehistystä sähköisen asiointiin käytön tukea varten

Tietohallinto-osasto/Mavi HD



KÄYTÖNTUKI ILTAISIN JA VIIKONLOPPUISIN Pilottikokeilu kevään 2009 aikana



- Pilotin avulla hankitaan kokemuksia ilta- ja viikonloppupäivystyksen tarpeellisuudesta
- Pilotin perusteella päätetään seuraavien vuosien käytöntuen organisoimisesta
- Neuvonta arki-iltaisin klo 16-21 ja viikonloppuisin klo 8-16, huhtikuun kahden viimeisen viikon aikana
- Tekninen- ja sovellusneuvonta, substanssikysymykset ohjataan kuntaan
- Lukkiutuneiden käyttäjätunnusten vapautus
- Mavi HD:hen yhteys valtakunnallisen palvelunumeron kautta, eri numero kuin normaali Mavi HD:n numero
- tukihaku@mavi.fi on sähköpostiosoite loppukäyttäjille
- Mavi HD:ssa on lisämiehistystä sähköisen asiointiin käytön tukea varten

Tietohallinto-osasto/Mavi HD

MAVI-HD Palveluesittely ja Asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset

Tietohallinto-osasto/Mavi HD

MAVI-HD (Käyttäjätuki)

- Mavi HD:n vastuulla on antaa sovellusneuvontaa ja myöntää käyttövaltuuksia kunnille ja TE-keskuksille 9 eri sovelluksesta
- Lisätehtävänä muun muassa järjestelmien hyväksymistestaus
- Mavi HD:n puhelinpalvelu palvelee numerossa 02077 25520
- Mavi HD toimii hajautetusti 6 eri paikkakunnalla
- Puhelinpalvelu on auki arkisin klo 8-15, poikkeuksista ilmoitetaan Aitassa

Tietohallinto-osasto/Mavi HD



Mavi HD:n puhelinpalvelu

- Soitettaessa puhelin palveluun tulee valita kieli
 1. Suomi tai 2. Ruotsi
- Kun kieli on valittu, valitaan valikosta yhteydenoton aihetta parhaiten vastaava palvelukohde.
 1. Tukisovellus
 2. TOR
 3. Hanke
 4. Rahtu
 5. Kiintiö
 6. Te-diaari
 7. Käyttövaltuudet
 8. Järjestelmä
 9. Sähköinen asiointi
- Kielivalinnan ja sovelluksen voi tallentaa suoraan numeroon
- esim. 0207725520p1p1 (1=suomi, 1=Tukisovellus)

Tietohallinto-osasto/Mavi HD

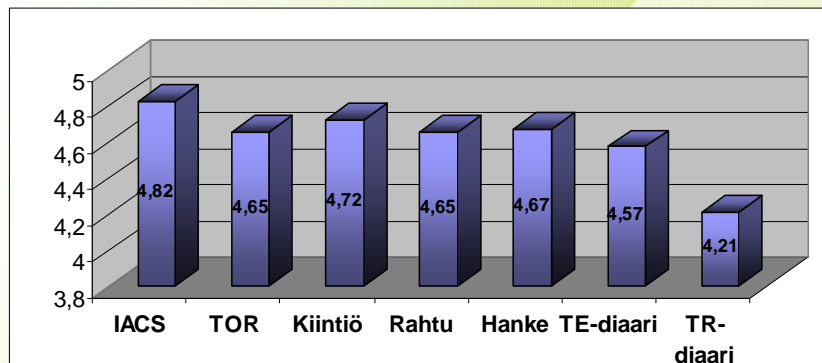


Asiakastyytyväisyyskyselyssä 2008

Kuinka tarpeellisenä sovelluksen käyttäjätukea pidetään ?

Arvosteluasteikko 5= erittäin tarpeellisenä, 1= ei lainkaan tarpeellisenä

Ohessa esitetynä sovellusten keskiarvot



Tietohallinto-osasto/Mavi HD



Asiakastyytyväisyyskyselyssä 2008 Parannusehdotuksia

- Puhelinpalveluaika pidemmäksi
 - sähköpostia käsitellään myös muina aikoina
 - asioiden selvittelyyn varattava myös aikaa
- Puhelimen valintavalikko vaikea
- Käyttövaltuuksien käsittely liian hidasta
 - Riittävän ajoissa lomakkeet
 - Käsittelyaika max 1 viikko
 - Lomakkeet käsitellään saapumisjärjestyksessä

Tietohallinto-osasto/Mavi HD