Väestörekisterikeskus
Befolkningsregistercentralen

TIEDOTTAA
INFORMERAR

TIEDOTE
1.4.2003

MUUTTOILMOITUSPUHELIN PALVELEE NYT YMPÄRI VUOROKAUDEN

Suomen Posti Oy:n ja väestökirjahallinnon yhteisen muuttoilmoituksen on voinut tehdä maaliskuusta alkaen puhelimella mihin vuorokauden aikaan tahansa, myös viikonloppuisin. Muuttoilmoituspuhelinpalvelua hoitaa nyt Postin ja maistraattien lisäksi Sodankylän julkishallinnon palvelukeskus, joka huolehtii palvelusta ilta- ja yöaikaan sekä sunnuntaisin.

Palveluajan jatkamisella halutaan parantaa asiakaspalvelua ja myös lisätä puhelimitse tehtävien muuttoilmoitusten määrää. Puhelimessa asiakasta palvellaan henkilökohtaisesti ja virkailija voi tehdä täsmentäviä kysymyksiä, jolloin virheiden määrä vähenee oleellisesti. Puhelimitse jätetty muuttoilmoitus nopeuttaa myös uuden osoitteen kirjautumista sekä väestötietojärjestelmään että Postin osoitetietojärjestelmään.

Asiakkaat edelleen poikkeuksellisen tyytyväisiä muuttoilmoituspalveluun

Suomen Postin, Väestörekisterikeskuksen ja maistraattien yhteinen muuttoilmoituspalvelu otettiin käyttöön reilut kaksi vuotta sitten. Asiakkaiden tyytyväisyyttä ja mielipiteitä palvelusta selvitettiin nyt toisen kerran. Mielipidettä ulkopuolisen tutkimusyrityksen tekemään tutkimukseen pyydettiin yli 2000 vastaajalta.

Tulosten mukaan Postin ja väestökirjahallinnon yhteinen muuttoilmoituspalvelu toimii kokonaisuutena erittäin hyvin. Hyvin tai erittäin tyytyväisiä käyttäjiä oli peräti 88 % vastaajista, mikä kuluttajapalveluita tutkittaessa on poikkeuksellisen hyvä tulos.
Puhelimitse muuttoilmoituksen tehneet olivat jonkin verran tyytyväisempiä palvelun helppouteen kuin ne, jotka ilmoittivat muutostaan kirjallisesti lomakkeella. Muuttoilmoituspalvelussa esiintyneet ongelmat liittyivät lähinnä inhimillisiin jakeluvirheisiin tai uuden osoitteen virheellisyyteen.

Posti ja väestökirjahallinto mittaavat jatkossakin säännöllisesti muuttoilmoituspuhelimen palvelun sujuvuutta ja laatua sekä osoitetietojen oikeellisuutta. Palvelun toimiminen on tärkeää, koska muuttoilmoituksia tehdään vuosittain noin 800 000. Kyseessä on volyymiltaan yksi suurimmista julkishallinnon asiointipalveluista maassamme. Yhteisen muuttoilmoituspalvelun aloittamisen jälkeen väestötietojärjestelmässä olevien vakinaisten osoitteiden oikeellisuus on nyt 99 %, kun se vuonna 2000 oli 98,5 %.

Muuttoilmoituksen teko puhelimitse kestää keskimäärin 3–4 minuuttia ja maksaa lankapuhelimesta soitettuna noin 0,14 euroa ja matkapuhelimesta soitettuna noin 1,17 euroa.

VÄESTÖREKISTERIKESKUS
PL 70 (Tynnyrintekijänkatu 1 C)
00581 Helsinki
www.vaestorekisterikeskus.fi

BEFOLKNINGSREGISTERCENTRALEN
PB 70 (Tunnbindaregatan 1 C)
00581 Helsingfors
www.vaestorekisterikeskus.fi

Valtakunnallisen muuttoilmoituspuhelimen numero on 0203 456 456 (suomenkielinen). Ruotsinkielisiä muuttoilmoituksia otetaan vastaan arkisin klo 8–20 ja lauantaisin klo 9–14 numerossa 0203 457 457.

Väestökirjahallinto luo aina avoinna olevaa palveluhallintoa

Väestörekisterikeskuksen tavoitteena on luoda omien tehtäviensä osalta kansalaisia varten aina avoinna oleva palveluhallinto, joka on tavoitettavissa paikasta riippumatta. Tämä toteutetaan käyttämällä tehokkaasti hyväksi puhelin- ja verkkopalveluja. Esimerkiksi yhteistyössä Lapin maistraatin kanssa on monet ilta- ja yöpuhelinpalvelut organisoitu osaksi Sodankylän kunnallisen palvelukeskuksen toimintaa. Sodankylä hoitaa väestöpuhelinta, puhelinosoitepalvelua, nettiosoitepalvelua ja äskettäin avattua muuttoilmoituspuhelinta. Samalla toteutetaan hallituksen tavoitteena olevaa toimintojen siirtämistä sinne, missä on työstä pula.

Lisätietoja:

Väestörekisterikeskus:
menetelmäsuunnittelija Leena Hynninen, puh. (09) 2291 6734, 050 336 8602,
sähköposti: leena.hynninen@vrk.intermin.fi

yksikönjohtaja Hannu Luntiala, puh. (09) 2291 600, 050 563 5720,
sähköposti: hannu.luntiala@vrk.intermin.fi

Suomen Posti Oyj:
tuotepäällikkö Pauli Mannikainen, puh. 020 451 4681,
sähköposti: pauli.mannikainen@posti.fi

Tervehtien
viestintäjohtaja Anna Lauttamus-Kauppila, puh. (09) 2291 6624, 050 563 5724