



Väestörekisterikeskus
Befolkningsregistercentralen

TIEDOTTAA

INFORMERAR

TIEDOTE
28.1.2004

ASIAKKAAT YHÄ TYYTYVÄISEMPIÄ MUUTTOILMOITUSPALVELUUN **Muuttopuhelimen käyttäjät tyytyväisimpiä**

Suomen Postin, Väestörekisterikeskuksen ja maistraattien yhteinen muuttoilmoituspalvelu otettiin käyttöön noin kolme vuotta sitten. Ilmoituksen voi tehdä puhelimitse, internetissä tai lomakkeella. Asiakkaiden tyytyväisyyttä ja mielipiteitä palvelusta selvitettiin nyt kolmannen kerran. Internetissä ilmoituksen tehneet olivat nyt ensimmäisen kerran mukana tutkimuksessa. Ulkopuolisen tutkimusyrityksen tekemään tutkimukseen pyydettiin mielipidettä lähes 2 500 muuttajalta.

Tulosten mukaan Postin ja väestökirjahallinnon yhteinen muuttoilmoituspalvelu toimii kokonaisuutena erittäin hyvin. Erityisen tyytyväisiä vastaajat olivat puhelimitse tehdyn ilmoituksen helppouteen ja nopeuteen. Puhelinpalvelu sai arvosanan 4,4 (asteikko 1-5, jossa 5 on paras ja 1 heikoin arvo). Lomakkeella ilmoittaminen sai arvosanan 3,8 ja internetissä 3,7.

Puhelimitse muuttoilmoituksen tehneet olivat selvästi tyytyväisempiä palvelun helppouteen kuin ne, jotka ilmoittivat muutostaan kirjallisesti lomakkeella tai internetissä. Puhelimesta asiakasta palvellaan henkilökohtaisesti ja hänelle voidaan tehdä täsmällisiä kysymyksiä, jolloin virheiden määrä vähenee oleellisesti. Puhelimitse jätetty muuttoilmoitus nopeuttaa myös uuden osoitteen kirjautumista sekä väestötietojärjestelmään että Postin osoitetietojärjestelmään.

Posti ja väestökirjahallinto mittaavat jatkossakin säännöllisesti muuttoilmoituspalvelun sujuvuutta ja laatua sekä osoitetietojen oikeellisuutta. Palvelun toimiminen on tärkeää, koska muuttoilmoituspalvelussa käsitellään vuosittain noin miljoona tapahtumaa. Kyseessä on volyymiltaan yksi suurimmista julkishallinnon asiointipalveluista maassamme.

Väestörekisterikeskus selvittää vuosittain myös väestötietojärjestelmässä olevien tietojen oikeellisuutta. Tilastokeskukselta saatujen alustavien tietojen mukaan vakinaisten osoitteiden oikeellisuus on säilynyt viime vuoden tasolla eli 99 %:ssa. Tilapäisten osoitteiden oikeellisuus on sitä vastoin noussut viime vuoden 62,8 %:sta 71,1 %:iin. Viime vuoden syyskuun alussa tuli voimaan kotikuntalain muutos, jonka mukaan yli kolme kuukautta kestävästä tilapäisestä muutosta on tehtävä muuttoilmoitus maistraatille.

Posti nopeuttanut osoitteenmuutos- ja edelleenlähettämispalvelujaan

Posti on nopeuttanut osoitteenmuutos- ja edelleenlähettämispalvelujaan vuoden 2004 alusta. Internetissä tai muuttopuhelimessa tehty muuttoilmoitus astuu voimaan päivää aikaisemmin kuin lomakkeella tehty ilmoitus. Käsittelyaikojen lyhentymisen tekee mahdolliseksi tietojen sähköinen

siirto jakelutoimipaikkoihin. Internetissä ja muuttopuhelimessa tilattu Postin maksullinen palvelu on vuoden alusta euron edullisempi kuin lomakkeella tehtynä. Muuttoilmoituslomaketta käytettäessä käsittelyaika säilyy entisenä: 1+3 työpäivää.

Uudet puheluhinnat voimaan 1.2.2004

Muuttoilmoituksen teko puhelimitse kestää keskimäärin 3,5 – 4,5 minuuttia. Esimerkiksi 3,5 minuutin puhelu maksaa lankapuhelimesta soitetuna noin 0,15 euroa (ennen muutosta 0,14 euroa). Matkapuhelimesta soitetun puhelun hinnaksi tulee helmikuun alusta alkaen noin 0,88 euroa eli hinta laskee noin 13 senttiä.

Valtakunnallinen muuttoilmoituspuhelin toimii ympäri vuorokauden numerossa 0203 456 456 (suomenkielinen). Ruotsinkielisiä muuttoilmoituksia otetaan vastaan arkisin klo 8–20 ja lauantaisin klo 9–14 numerossa 0203 457 457.

Lisätietoja:

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

yksikönjohtaja Riitta Haggrén, puh. (09) 2291 6713, 050 563 5703,
sähköposti: riitta.haggren@vrk.intermin.fi

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

Tervehtien
Tiedottaja Seija Nurmikoski, puh. (09) 2291 6769