

29.1.2009

Yhteispalvelun etäpalveluprojekti

Asettaminen

Valtiovarainministeriö on tänään asettanut yhteispalvelun laajentamishankkeen valmisteluryhmän alaisuuteen etäpalvelun laajaa käyttöönottoa yhteispalvelussa selvittävän ja valmis-
televan alatyöryhmän.

Toimikausi

29.1.2009 – 31.12.2009

Tausta

Hallinto- ja kuntaministeri Mari Kiviniemi nimesi Timo Kietäväisen 15.10.2007 selvitysmieheksi selvittämään julkisen asiakaspalvelumallin uudistamista, erityisesti yhteispalvelumallin kehittämistä. Selvitysmies jätti raporttinsa 12.6.2008. Selvitysmies teki muun muassa ehdotuksen, että yhteispalvelutoimistoissa palveluita tarjotaan eri valtionviranomais-
ten ja Kelan joko toimistossa kokoaikaisesti työskentelevän virkamiehen toimesta tai tiet-
tyinä aikoina viikossa toimistossa työskentelevän virkamiehen toimesta tai aikavarausten
perusteella toimistoon saapuvan virkamiehen toimesta. Niinä aikoina, kun yhteispalvelu-
toimistossa ei ole jonkin viranomaisen virkamiestä, annetaan palvelut etäpalveluina uusinta
tekniikkaa hyödyntävää kuvapuhelinjärjestelmää tai asiakkaan valtuutuksella sähköisiä
verkkopalveluja käyttäen.

Hallinnon ja aluekehityksen ministerityöryhmä käsitteli selvitysmiehen ehdotuksia
30.10.2008 ja puolsi yhteispalvelun laajentamishankkeen asettamista. Valtiovarainministe-
riö on asettanut ko. hankkeen johtoryhmän 15.12.2008. Hankkeen valmisteluryhmänä toi-
mii paikallishallinnon ja palvelujen yhteistyöryhmä. Valmisteluryhmän alaisuuteen aset-
taan neljä alaryhmää, joista yksi on etäpalveluryhmä.

Etäpalvelua voidaan toteuttaa erilaisten teknisten välineiden, kuten videoneuvotteluteknii-
kan, tietokoneiden, erilaisten neuvotteluohjelmistojen ja tietoliikenneyhteyksien avulla.
Järjestelmiin kuuluu puheen ja videokuvan siirron lisäksi usein muitakin ominaisuuksia,
kuten tekstipohjainen juttelu (chat), dokumenttien siirto ja sovellusten jako. Etäpalvelulla
tarkoitetaan kaikkea vähintään kahden osapuolen välistä palvelutoimintaa, jossa hyödynne-
tään edellä mainittuja järjestelmiä tietoliikenneverkkojen kautta.

Työssä tulee hyödyntää julkisen hallinnon suositusta JHS 168 videoneuvottelun käytöstä
julkisessa hallinnossa ja viranomaisten kokemuksia etäyhteyden käytöstä. Erityisesti työssä
tulee huomioida asiakaspalvelukeskus (ASPA) –hanke ja muut KuntaIT:n etäpalveluihin
liittyvät yksittäiset hankkeet.

Tavoitteet

Projektin tavoitteena on selvittää millä edellytyksillä ja millä tavalla voidaan tarjota etä-
palvelua yhteispalvelutoimiston ja valtion tai kunnan viranomaisen välillä.

Tehtävät

Projektin tehtävänä on

1. tehdä esiselvitys:

- Kartoittaa ja analysoida viranomaisten tähänastiset kokemukset
- Selvittää etäpalvelun käytön edellytykset ja rajoitukset mm. tietosuojan, tunnistamisen, salassapidon, erityisryhmien tarpeiden, tilojen, tietoliikenneyhteyksien osalta
- Selvittää ne palvelut, joissa etäpalvelua kannattaa hyödyntää yhteispalvelutoimistossa
- Kartoittaa markkinoilla olevia etäpalveluratkaisuja ottaen huomioon avoimet standardit, JHS –suositukset ja laatuvaatimukset.

2. suunnitella ja toteuttaa pilotointi

- Suunnitella pilotoinnin tavoitteet, kohteet, laajuus, aikataulu ja yhteistyökumppanit
- Tehdä esitys pilotoinnista ja sen kustannuksista ja koulutustarpeesta
- Toteuttaa pilotointi valittujen yhteistyökumppaneiden kanssa huomioiden mahdolliset kilpailuttamisen vaatimukset

3. analysoida pilotoinnin tulokset

4. tehdä ehdotukset etäpalvelun käyttöönotosta

Ehdotukset sisältävät etäpalvelun

- toiminnallisen sisällön,
- tekniset vaatimukset,
- hallinnon (omistajuus),
- määrittelytyön ja kilpailuttamisen toteuttamistavan ja aikataulutuksen, sekä
- määrittelytyön, käyttöönoton ja ylläpidon alustavan kustannusarvion

Projektin organisointi

Projektille asetetaan valmisteluryhmän alaisuuteen seuraava työryhmä:

Puheenjohtaja

Saarijärvi Marjukka, projektipäällikkö, valtiovarainministeriö, hallinnon kehittämisosasto

Jäsenet

Saarela Jari, ylitarkastaja, oikeusministeriö

Puttonen Marko, kehittämisjohtaja, valtiovarainministeriö, hallinnon kehittämisosasto

Rintanen Kari, kehitysjohtaja, työ- ja elinkeinoministeriö, konsernipalvelujen kehittämis-
keskus

Kananen Pentti, ylitarkastaja, sosiaali- ja terveysministeriö

Ranta Tarja, ylitarkastaja, sisäasiainministeriö, poliisiosasto

Salminen Jarmo, ylitarkastaja, Verohallitus

Koskinen Hanna, asiakaspalvelujohtaja, Maahanmuuttovirasto

Hytönen Veikko, osastopäällikkö, Kansaneläkelaitos, Tietohallinto-osasto

Tanner Simo, erityisasiantuntija, Suomen Kuntaliitto

Mikael Grannas, apulaiskaupunginjohtaja, kehittäispäällikkö, Länsi-Turunmaan kau-
punkki

Pysyvä asiantuntija

Hamberg Max, neuvotteleva virkamies, valtiovarainministeriö, hallinnon kehittämisosasto

Työryhmän sihteerinä toimii Mikko Saarinen (31.10.2009 asti), valtiovarainministeriö, hallinnon kehittämisosasto.

Työryhmä voi tarvittaessa kuulla ulkopuolisia asiantuntijoita.

Kustannukset ja rahoitus

Työryhmän työ tehdään virkatyönä. Kukin organisaatio maksaa osallistujiensa matkakulut. Konsultin ja muiden ulkopuolisten asiantuntijoiden kustannukset sekä pilotoinnin toteuttaminen maksetaan momentilta 28.90.03. Muut kulut maksetaan momentilta 28.01.01.



Hallinto- ja kuntaministeri

Mari Kiviniemi

Osastopäällikkö,
ylajohtaja


 Silja Hiironiemi

JAKELU Työryhmän puheenjohtaja, jäsenet ja sihteeri

TIEDOKSI Hankkeen johtoryhmän puheenjohtaja, jäsenet ja sihteeri
 Hankkeen valmisteluryhmän puheenjohtaja, jäsenet ja sihteeri
 Sisäasiainministeriö
 Työ- ja elinkeinoministeriö
 Liikenne- ja viestintäministeriö
 Oikeusministeriö
 Kansaneläkelaitos
 Verohallitus
 Suomen Kuntaliitto
 Maakunnan liitot
 Pardia ry
 JHL ry
 Juko ry
 Lääninhallitukset, yhteispalvelun aluevastaavat
 Valtiovarainministeriön kirjaamo