



30.5.2018

Valtionhallinnon kehittämisosasto  
Rakennepoliittikkayksikkö

Jakelussa mainitut

**Edustajan nimeäminen yhteispalvelun neuvottelukunnan koulutusjaostoon**

Valtiovarainministeriö on asettamassa yhteispalvelun neuvottelukunnan koulutusjaostoa Asiointipisteissä työskentelevien palveluneuvojen ammattitaidon tukemiseksi ja ylläpitämiseksi sekä eri viranomaisten välisen yhteistyön lisäämiseksi palveluneuvojen koulutuksen suunnittelussa ja toteutuksessa. Yhteispalvelun neuvottelukunta on käsitellyt asettamiskirjeluonnoksen kokouksessaan ja päättänyt perustaa sen mukaisesti koulutusjaoston. Jaoston toimikausi on vuoden 2019 loppuun.

Jaoston tehtävänä on

1. huolehtia palveluneuvojen tarvitsemasta koulutustarjonnasta, sisältäen mm. koulutusten rakentamisen ja ylläpidon Moodle-verkko-oppimisympäristössä
2. huolehtia siitä, että palveluneuvojen käytännön työtä tukeva aineisto on ajan tasalla sekä tuottaa tarvittaessa uutta
3. huolehtia myös muista koulutuksen kehittämiseen liittyvistä tehtävistä

Jakelussa mainittuja pyydetään nimeämään ehdokas koulutusjaostoon. Ehdotukset koulutusjaoston jäseniksi pyydetään toimittamaan valtiovarainministeriöön ([valtiovarainministerio@vm.fi](mailto:valtiovarainministerio@vm.fi)) 21.6.2018 mennessä. Lisätietoja koulutusjaostosta antaa tarvittaessa kehittämisjohtaja Marko Puttonen valtiovarainministeriöstä, p. 02955 30271, [etunimi.sukunimi@vm.fi](mailto:etunimi.sukunimi@vm.fi).

Finanssineuvos

Anu Nousiainen

Kehittämisjohtaja

Marko Puttonen

Liite

Luonnos yhteispalvelun neuvottelukunnan koulutusjaoston asettamiseksi

## Jakelu

työ- ja elinkeinoministeriö  
oikeusministeriö  
Poliisihallitus  
Verohallinto  
Väestörekisterikeskus/Kansalaisneuvonta  
Kela  
Itä-Suomen aluehallintovirasto, maistraattien ohjaus- ja kehittämissyksikkö  
Aluehallintovirastojen hallinto- ja kehittämispalvelut  
Suomen Kuntaliitto ry  
Lapin liitto, maakuntajohtaja/Maakunnan liittojen puheenjohtaja  
Asiointipisteet (kohdennettu jakelu)  
Julkisten ja hyvinvointialojen liitto JHL ry  
Julkis- ja yksityisalojen toimihenkilöliitto, Jyty ry  
Suomen nuorisoyhteistyö – Allianssi ry  
Eläkeliitto ry  
Invalidiliitto ry



28.05.2018

Valtionhallinnon kehittämisosasto  
Rakennepolitiikkayksikkö

## YHTEISPALVELUN NEUVOTTELUKUNNAN KOULUTUSJAOSTON ASETTAMINEN

**Asettaminen** Valtiovarainministeriö on tänään asettanut koulutusjaoston Asiointipisteissä työskentelevien palveluneuvojien ammattitaidon tukemiseksi ja ylläpitämiseksi sekä eri viranomaisten välisen yhteistyön lisäämiseksi palveluneuvojien koulutuksen suunnittelussa ja toteutuksessa. Koulutusjaosto toimii yhteispalvelun neuvottelukunnan alaisuudessa.

**Toimikausi** Jaoston toimikausi on 1.8.2018 — 31.12.2019.

**Taustaa** Osaamisen kehittämisen työryhmä (aiemmin Yhteispalvelun koulutuksen kehittämis- ja yhteistyöryhmä) on vuosina 2009—2017 tukenut yhteisissä asiakaspalvelupisteissä työskentelevien palveluneuvojien ammattitaitoa. Työryhmä on huolehtinut palveluneuvojien tarvitsemasta koulutustarjonnasta ja siitä, että palveluneuvojien käytännön työtä tukeva aineisto on ajan tasalla. Ryhmä on myös lisännyt yhteistyötä eri viranomaisten välillä ja löytänyt synergiaetuja henkilöstökoulutuksessa sekä siirtänyt koulutukset verkko-oppimisympäristössä tapahtuvaksi.

Yhteispalvelun toimintamallia on kehitetty julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeessa. Uusi toimintamalli lähtee siitä, että asiakas saa palvelua tarpeidensa mukaan seuraavien palvelukanavien välityksellä: käyntiasiointi joko suoraan palveluneuvojan tai paikan päälle tulevan viranomaisen kanssa, internet (julkinen asiakaspääte), viranomaisten puhelinpalvelut ja etäpalvelu, jossa etäyhteyksien kautta tuotetaan viranomaispalvelua.

Tavoitteena on, että asiakasta palvellaan yhtenäisellä toimintamallilla. Asiakas ohjataan ensisijaisesti sähköisten palveluiden käyttöön ja häntä opastetaan niiden käytössä. Palveluneuvojien osaamisen kehittämiseen ja tukijärjestelmiin kiinnitetään erityistä huomiota. Toimintamallin lisäksi huomioidaan toimitilat, jotka osaltaan luovat edellytyksiä hyvälle asiakaspalvelulle.

Yhtenäisen, taloudellisen ja tuottavan palvelun toteuttaminen yhteisissä asiakaspalvelupisteissä edellyttää edelleen eri viranomaisten ja muiden ao. tahojen yhteistyötä palveluneuvojien ammattitaidosta huolehtimiseksi.

**Tavoite** Tavoitteena on luoda valmiudet sille, että palveluneuvojat pystyvät toimimaan ammattitaitoisesti tehtävissään yhteisissä asiakaspalvelupisteissä. Koulutuksella tuetaan yhteisen asiakaspalvelun toimintamallin käyttöönottoa asiointipisteissä.

Tavoitteena on myös lisätä yhteistyötä eri viranomaisten välillä ja löytää synergiaetuja palveluneuvojien koulutuksen suunnittelussa ja toteutuksessa.

- Tehtävät Jaoston tehtävänä on
1. huolehtia palveluneuvojen tarvitsemasta koulutustarjonnasta, sisältäen mm. koulutusten rakentamisen ja ylläpidon Moodle-verkko-oppimisympäristössä
  2. huolehtia siitä, että palveluneuvojen käytännön työtä tukeva aineisto on ajan tasalla sekä tuottaa tarvittaessa uutta
  3. huolehtia myös muista koulutuksen kehittämiseen liittyvistä tehtävistä

## Organisointi

Puheenjohtaja NN, aluehallintovirastojen hallinto- ja kehittämispalvelut

## Jäsenet ja varajäsenet

NN, työ ja elinkeinoministeriö/ELY-keskus/KeHa-keskus  
 NN, oikeusministeriö/Oikeusapu  
 NN, Poliisihallitus  
 NN, Verohallinto  
 NN, Väestörekisterikeskus/Kansalaisneuvonta  
 NN, Kansaneläkelaitos  
 NN, xx maistraatti, maistraattien ohjaus- ja kehittämissyksikkö  
 NN, aluehallintovirastojen hallinto- ja kehittämispalvelut  
 NN, Suomen Kuntaliitto  
 NN, X maakunnan liitto  
 NN, palveluneuvoja, asiointipiste x  
 NN, palveluneuvoja, asiointipiste x  
 NN, palveluneuvoja, asiointipiste x  
 NN, palveluneuvoja, asiointipiste x  
 NN, Julkisten ja hyvinvointialojen liitto JHL ry  
 NN, järjestö (yhteinen edustaja: Suomen Nuorisoyhteistyö – Allianssi ry/Eläkeliitto ry/Invalidiliitto ry)

Sihteeri NN, valtiovarainministeriö, valtionhallinnon kehittämisosasto

Työryhmä voi tarvittaessa kutsua työnsä tueksi asiantuntijoita.

## Kustannukset ja rahoitus

Työryhmän työ tehdään virkatyönä. Kukin organisaatio maksaa osallistujiensa matkakulut. Muut kulut maksetaan momentilta 416.28.40.03.

## Tiedoksi

työ- ja elinkeinoministeriö  
 oikeusministeriö  
 Poliisihallitus  
 Verohallinto  
 Väestörekisterikeskus/Kansalaisneuvonta  
 Kela