



24.07.2018

Valtionhallinnon kehittämisosasto
Rakennepolitiikkayksikkö

YHTEISPALVELUN NEUVOTTELUKUNNAN KOULUTUSJAOSTON ASETTAMINEN

Asettaminen Valtiovarainministeriö on tänään asettanut yhteispalvelun neuvottelukunnan päätöksen mukaisesti koulutusjaoston asiointipisteissä työskentelevien palveluneuvojen ammattitaidon tukemiseksi ja ylläpitämiseksi sekä eri viranomaisten välisen yhteistyön lisäämiseksi palveluneuvojen 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 palveluneuvojen ammattitaitoa. Työryhmä on huolehtinut palveluneuvojen tarvitsemasta koulutustarjonnasta ja siitä, että palveluneuvojen 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 palvelaan yhtenäisellä toimintamallilla. Asiakas ohjataan ensisijaisesti sähköisten palveluiden käyttöön ja häntä opastetaan niiden käytössä. Palveluneuvojen 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 palveluneuvojen 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 palveluneuvojen 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	Projektiasiantuntija Marja Junno, aluehallintovirastojen hallinto- ja kehittämispalvelut
Jäsenet ja varajäsenet	Henkilöstöpäällikkö Niko Rautio Verohallinto (varajäsen asiakaspalvelupäällikkö Mia Haahtela, Verohallinto) Ylitarkastaja Tarja Ranta, Poliisihallitus Palvelupäällikkö Minna Kuitunen Väestörekisterikeskus/Kansalaisneuvonta Suunnittelija Tiina Joona, Kansaneläkelaitos Kehittämisasiantuntija Paavo Pulkkinen, Kehä –keskus Erikoissuunnittelija Sari Björkbacka, aluehallintovirastojen hallinto- ja kehittämispalvelut Kehittämispäällikkö Pia Nykvist-Lindström, maistraattien ohjaus- ja kehittämissyksikkö Henkikirjoittaja Minna Salmela, Itä-Suomen maistraatti, Mikkelin yksikkö Johtava julkinen oikeusavustaja Juha Kärki, Etelä-Savon oikeusaputoimisto Kehityspäällikkö Outi Lehmijoki, Suomen Kuntaliitto Hallinto- ja kehittämisjohtaja Hanna Makkula, Etelä-Savon maakuntaliitto (varajäsen kehittäispäällikkö Teemu Räihä, Etelä-Savon maakuntaliitto) Palveluneuvoja Henna Valli, Espoon asiointipiste (varajäsen palveluneuvoja Nina Nurmi, Turun Yhteispalvelu Monitori) Palveluneuvoja Erkki Jortikka, Hämeenkyrön kunta Palveluneuvoja Kirsi Lavu, Karstulan kunta Palveluasiantuntija Hanna Jaako, Oulun kaupunki Verkkokouluttaja Riitta Rossi, Julkisten ja hyvinvointialojen liitto JHL ry Projektisuunnittelija Sanna Tuominen, Eläkeliitto ry (yhteinen edustaja: Suomen Nuorisoyhteistyö – Allianssi ry/Eläkeliitto ry/Invalidiliitto ry)
Sihteeri	Hankeassistentti Pirjetta Silvast, valtiovarainministeriö

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.

Finanssineuvos



Anu Nousiainen

Kehittämisjohtaja



Marko Puttonen

Tiedoksi

Oikeusministeriö, oikeushallinto-osasto
Verohallinto
Poliisihallitus
Väestörekisterikeskus/Kansalaisneuvonta
Kansaneläkelaitos
Kehä –keskus
Aluehallintovirastojen hallinto-ja kehittämispalvelut
Itä-Suomen aluehallintovirasto, maistraattien ohjaus- ja kehittämissyksikkö
Itä-Suomen maistraatti
Etelä-Savon oikeusaputoimisto
Suomen Kuntaliitto ry
Etelä-Savon maakuntaliitto
Maakunnan liittojen yhteispalveluvastaavat
Asiointipisteet
Julkisten ja hyvinvointialojen liitto JHL ry
Suomen Nuorisoyhteistyö – Allianssi ry
Eläkeliiitto ry
Invalidiliitto ry

