



Hallinnon kehittämisosasto

SADe-ohjelma

Etäpalvelut

22.6.2010

**SADe-OHJELMAN ETÄPALVELUT -TUKIPALVELUKOKONAISUUS****Haku etäpalveluiden käyttöönoton pilotointiin yhteispalvelupisteissä****Tausta**

Valtiovarainministeriön yhteispalvelun laajentamishankkeessa 2008 – 2010 toteutettiin Etäpalveluprojekti vuonna 2009. Etäpalveluprojektin loppuraportissa tehtiin ehdotus Etäpalvelun liittämiseksi SADe-ohjelmaan. Lisäksi ehdotettiin, että SADe-ohjelmassa toteutettaisiin etäpalveluprojektia laajemmat ja pitkäkestoisemmat pilotoinnit.

Julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunta (JUHTA) teki helmikuussa 2010 päätöksen Etäpalvelut - palvelukokonaisuuden valmistelun aloittamisesta osana SADe-ohjelmaa. Valmistelu on edennyt hankearviointivaiheeseen ja valmistelutyö on käynnissä. Hanke-ehdotus viedään JUHTA:n hyväksyttäväksi 21.9.2010.

Tavoitteena on, että syksyllä 2010 käynnistyvä ja 28.2.2014 saakka kestävä SADe-Etäpalveluhanke mahdollistaa kansalaisille ja yrityksille uuden paikkariippumattoman, asiakaslähtöisen ja kustannustehokkaan asiointikanavan koko julkiseen hallintoon, sisältäen kunnat, valtion, Kelan ja muun välillisen valtionhallinnon. Tavoitteena on päästä etäpalvelun laajaan käyttöön vuoden 2013 loppuun mennessä.

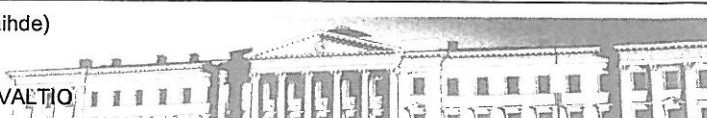
Keskeisenä osana hanketta ovat valtakunnallista etäpalveluverkostoa ja toimintamallia vaihteittain valmistelevat käyttöönottopilotit, joissa uudistetaan etäpalvelun avulla viranomaisten palvelurakenteita ja –prosesseja. Käyttöönottopilotointien näkökulmana on SADe-ohjelman kriteereiden mukaisesti koko julkinen hallinto. Käyttöönottopilotointeja suunnitellaan ja käynnistetään kahdessa vaiheessa: 1) pilotointeja käynnistetään yhteispalvelun toimintaympäristössä (tämän kirjeen sisältö) ja 2) käyttöönottopilotointien kohteiksi otetaan myös muita koko julkisen hallinnon toimintakentän huomioivia kokonaisuuksia. On suunniteltu, että hankkeeseen sisällytettävät pilotoinnit toteutetaan vaihteittain syksystä 2010 syyskuuhun 2012.

SADe-Etäpalvelut -hankkeessa voidaan toteuttaa 1-2 yhteispalveluun liittyvää käyttöönottopilottia.

**Yhteispalvelupilotointien tavoite**

Toteutettavissa yhteispalvelun käyttöönottopilotoinneissa lähdetään toteuttamaan täysin uutta tapaa tarjota asiantuntijapalveluja etäyhteyden avulla asiakkaille.

Käyttöönottopilotit toimivat ensimmäisenä laajana monia toimijoita ja näiden palveluja mukaan ottavana ja asiakkaiden palvelemiseen suunnattuna etäpalvelun toimintamallina



julkisessa hallinnossa. Tavoitteena on laajentaa toimintamalli käyttöönottopilotointien sekä niiden rinnalla etäpalvelut-hankkeessa tehtävän muun suunnittelu- ja määrittelytyön kautta yleiseksi toimintamalliksi julkishallinnossa vakiintuneine käytäntöineen, hallinnoijineen ja hankintajärjestelyineen.

Etäpalvelupiloteilla haetaan vastauksia mm. seuraaviin kysymyksiin:

- Mitkä palvelut soveltuvat parhaiten etäpalveluun ja minkä palveluiden osalta on saavutettavissa suurimmat hyödyt?
- Miten etäpalvelu voi vaikuttaa sitä soveltavien toimijoiden organisaatioihin lähtien työnjaosta ja toimipaikkaverkostoista?
- Miten etäpalvelun avulla on mahdollista uudistaa asiakaspalveluprosesseja ja organisaatioiden sisäisiä prosesseja?

Käyttöönottopilotointien tarkemmat määrälliset ja laadulliset tavoitteet sekä mittarit niiden toteutumisen toteamiseksi määritellään yhdessä pilotointeihin osallistuvien yhteistyökumppaneiden kanssa valinnan jälkeen.

### **Yhteispalvelupilottien valintamenettely**

Yhteispalvelupilottien osalta haku toteutetaan yhteispalvelun alueellisina edistäjinä toimivien maakuntien liittojen kautta. Näiden tulee koordinoida alueiltaan pilotointiin halukkaiden kuntien ja valtion toimijoiden (ml. Kela) yhteinen hakemus. Koordinoinnilla tarkoitetaan tässä yhteydessä ainakin seuraavaa:

- Mahdollisimman laajan toimijajoukon informointi mahdollisuudesta tulla mukaan hankkeeseen.
- Mahdollisimman laajan toimijajoukon mukaan ottaminen ja sitouttaminen hakemuksen valmisteluun.
- Hakemuksen valmistelun vetovastuullisena sekä yhteydenpitäjänä valtiovarainministeriön suuntaan toimiminen.

Hakuaikaa on kesäkuu – 8.9.2010. Hakemukset käsitellään valtiovarainministeriössä osana Etäpalvelut –hanke-ehdotuksen valmistelua, ja JUHTA tekee 21.9.2010 kokouksessaan päätökset valittavista kohteista (1-2). Valinnan jälkeen syksyllä 2010 käynnistetään hankkeessa yhdessä valituiksi tulleiden tahojen kanssa pilottien tarkempi suunnittelu, jossa täsmennetään niiden kesto, resursointi, toteutus ja sisältö.

On tärkeää toteuttaa pilotit niin, että ne valmistelevat ja tukevat valtakunnallisen etäpalveluverkoston ja toimintamallin kehittymistä ja etäpalvelun laajempaa käyttöönottoa koko julkisessa hallinnossa (ml. Kela). Etäpalvelut -hankkeessa määritellään kehityspolku piloteista alkavasta vaiheittaisesta käyttöönotosta pysyvään toimintamalliin hallinnoijatahoineen ja toimintaperiaatteineen.

### **Valintakriteerit**

- Kaikkien keskeisten yhteispalvelutoimijoiden sekä muiden julkisten palveluiden tarjoajien mahdollisimman laaja mukana olo ja sitoutuminen toimintamalliin myös pilotoinnin jälkeen.
- Asiantuntijapalvelujen tarjoaminen etäpalveluna paitsi kuntatasolla ja kuntien verkostoyhteistyönä, myös alueellisesti ja valtakunnallisena toimintana.

- Tasa-arvoisen palvelujen saatavuuden turvaaminen
- Työnjaon, prosessien ja toimipaikkaverkoston uudistaminen ja asiakaspalvelutoimintojen keskittäminen (esimerkiksi KuntaIT-ASPA-konseptia hyödyntämällä)
- Viranomaisten tuottavuuden edistäminen hyödyntämällä joustavaa erikoistumista etäpalveluverkostona ja etäpalvelun paikkariippumattomuutta
- Aito ja riittävän laaja etäpalvelun toiminnallisuuden näkökulma ja integrointi myöhemmässä käyttöönottovaiheessa joustavasti muuhun toimintaympäristöön (mm. tietoturvan huomiointi)
- Maahanmuuttajien huomioiminen etäpalveluiden käyttäjinä
- Tulkkipalvelujen ottaminen mukaan etäpalveluna tarjottavaan palvelukokonaisuuteen
- SAdE-ohjelman kriteerien ja toimintamallien huomioiminen.

### **Osapuolten vastuut ja roolit yhteispalvelupilotoinneissa**

Määräaikaista, osana SAdE-hanketta toteutettavaa yhteispalvelupilotointia varten on SAdE-ohjelmasta saatavissa resursseja, mutta laajemmasta käyttöönoton ja tuotantovaiheen kustannuksista (palvelu- ohjelmisto- ja laitehankinnoista) vastaavat palveluntuottajat itse (puitejärjestelytuki esim. Hansel).

SAdE-Etäpalvelut-hanke vastaa piloteissa tarvittavista määräaikaista palvelu-, ohjelmisto- ja laitehankinnoista sekä toteuttaa vastaavalla tavalla kuin 2009 etäpalveluprojektissa pilotoinnin rakentamiseksi ja läpiviemiseksi tarvittavan tuen. Pilotointiajan päättyessä palvelu-, ohjelmisto- ja laitehankinnoista koituvat kustannukset siirtyvät mukana olevien toimijoiden katettaviksi.

Kukin pilottiin osallistuva taho osoittaa pilotointien alusta alkaen omakustanteisesti pilotointiin tarvittavat tilat ja henkilöresurssit.

Käyttöönottopilotteihin osallistuvat tahot sitoutuvat osoittamaan projektin käyttöön niin pilottien hallinnoinnista kuin sen edellyttämästä asiakaspalvelusta heidän omalta osaltaan vastaavat henkilöresurssit. Henkilöiden työpanoksesta tulee varata riittävä määrä pilotoinnin toteuttamiseen.

Laitteet hankitaan julkisen hallinnon hankintakäytäntöjä ja -periaatteita noudattaen sekä olemassa olevia puitejärjestelyjä mahdollisimman pitkälle hyödyntäen. Hankintayksikönä pilotointeja varten toimii valtiovarainministeriö.

Tällä kirjeellä pyydetään julkisen hallinnon toimijoita valmistelevaan yhteinen hakemus etäpalvelun käyttöönottopilotista. Pilotoinnin tarvitsema yhteistyö laitetoimittajien ja operaattoreiden kanssa suunnitellaan ja toteutetaan Etäpalvelut-hankkeessa vasta kun pilottikohteet on valittu.

**Lisätiedot**

Yhteydenotot valtiovarainministeriöön lisätietojen saamiseksi tulee tehdä hakemusta koordinoivan maakunnan liiton kautta.

Lisätietoja antavat neuvotteleva virkamies Marjukka Saarijärvi (2.8. jälkeen), projektisih-  
teeri Mikko Saarinen ja SAdE-projektipäällikkö Susanna Hyvärinen, etuni-  
mi.sukunimi@vm.fi.

Yhteispalvelun laajentamishankkeen etäpalveluprojektin aineistot löytyvät osoitteesta  
[www.yhteispalvelu.fi](http://www.yhteispalvelu.fi)

SAdE-ohjelmasta lisätietoa osoitteesta [www.vm.fi/sade](http://www.vm.fi/sade)

Valtiovarainministeriö varaa mahdollisuuden tarvittaessa täydentää maakuntien liitoille  
tätä hakukirjettä 13.8.2010 mennessä. Kaikille hakemuksen tehneille tiedotetaan haun tu-  
loksista JUHTA:n 21.9.2010 kokouksen jälkeen.

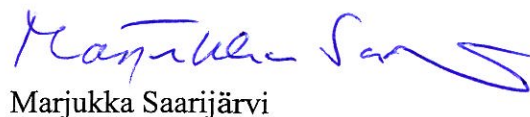
Allekirjoitukset

Ylijohtaja



Silja Hiironniemi

Neuvotteleva virkamies



Marjukka Saarijärvi

**LIITTEET**

Hakulomake  
Etäpalvelun alustava tarjontamalli

**JAKELU**

Maakuntien liitot  
Yhteispalvelun aluevastaavat maakunnan liitoissa

**TIEDOKSI**

JUHTA  
Valtiovarainministeriö, kirjaamo  
Oikeusministeriö  
Ulkoministeriö  
Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö

Työ- ja elinkeinoministeriö  
Liikenne- ja viestintäministeriö  
Suomen Kuntaliitto  
Kela  
Verohallinto  
Poliisihallitus  
Maahanmuuttovirasto

