

YHTEISPALVELUN LAAJENTAMISHANKE

*Yhteispalvelun rahoitustyöryhmän
loppuraportti*

20.5.2009

Yhteispalvelun laajentamishankkeen johtoryhmälle

Yhteispalvelun laajentamishankkeen johtoryhmä asetti 21.1.2009 yhteispalvelun rahoitustyöryhmän, jonka tavoitteena on ollut valmistella toimenpiteet, joilla voidaan toteuttaa kuntien valtionavustus yhteispalvelutoimistojen ylläpitämiseen sekä selvittää mahdollisuudet ja menettelytavat muuhun keskitettyyn yhteispalvelun valtionrahoitukseen.

Työryhmän tehtävänä on ollut selvittää mahdollisuudet koota valtion talousarviossa määräraha kuntien yhteispalvelua koskevaksi valtionavustukseksi ja valtion keskitetyn yhteispalvelun rahoituksen järjestämiseksi; tehdä ehdotus määrärahan kokoamisesta ja sen sijoittamisesta valtion talousarvioon; tehdä ehdotus siitä, miten kuntien yhteispalveluun liittyvää valtionavustusta koskevat menettelytavat ja hallinto järjestetään; tehdä ehdotus, miten valtion yhteispalvelun muu keskitetty rahoitus järjestetään; ja selvittää, miten rahoitusjärjestelyt vaikuttavat Kansaneläkelaitoksen osallistumiseen yhteispalveluun ja tehdä tarpeelliset ehdotukset yhteistyön turvaamiseksi.

Työryhmän asetettiin toimikaudelle 21.1.2009 – 30.4.2009. Työryhmän määräaika jatkettiin 22.4.2009 31.5.2009 asti. Työryhmä kokoontui seitsemän kertaa. Työryhmä on antanut työstään väliraportin hankkeen johtoryhmälle 6.4.2009.

Työryhmän puheenjohtajana toimi neuvotteleva virkamies Rainer **Alanen** valtiovarainministeriöstä. Työryhmän jäseniä olivat neuvotteleva virkamies Matti **Korkealehto** valtiovarainministeriöstä, kehittämisspäälikkö Teemu **Eriksson** valtiovarainministeriöstä, ylitarkastaja Anu **Jänkälä** työ- ja elinkeinoministeriöstä, ylitarkastaja Mari **Hintikka** sisäasiainministeriöstä, apulaisjohtaja Osmo **Saarela** verohallituksesta, laskentapäällikkö Pirjo **Alatalo** Kansaneläkelaitoksesta, kehittämisspäälikkö Jouko **Heikkilä** Suomen Kuntaliitosta sekä maakunta-asiamies Markku **Aholainen** Etelä-Savon maakuntaliitosta.

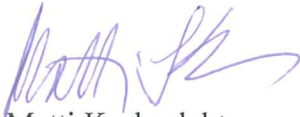
Työryhmän sihteerinä toimii projektisihteeri Mikko **Saarinen** valtiovarainministeriöstä.

Saatuaan työnsä valmiiksi työryhmä luovuttaa raporttinsa hankkeen johtoryhmälle.

Helsingissä 20. päivänä toukokuuta 2009.



Rainer Alanen



Matti Korkealehto



Teemu Eriksson



Anu Jänkälä



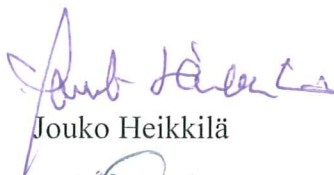
Mari Hintikka



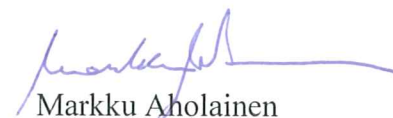
Osmo Saarela



Pirjo Alatalo



Jouko Heikkilä



Markku Aholainen



Mikko Saarinen

Sisällys

1 Työryhmän tausta, tehtävät ja työskentely	2
2 Yhteispalvelun ja sen rahoituksen nykytila	3
3 Määrärahan kokoamisen edellytykset ja ehdot (toimeksiannon kohta 1)	4
3.1 Lähtökohdat	4
3.2 Rahoitettavat toiminnot	5
3.3 Kuntien toiminnot yhteispalvelussa	5
3.4 Viranomaisten toimintakustannukset ja yhteispalvelu	6
3.5 Valtionhallinnon sisäisen keskitetyn rahoituksen mahdollisuus	6
3.6 Kansaneläkelaitos ja keskitetty yhteispalvelun rahoitus	7
3.7 Valtionavustukseen liittyviä periaatteita	7
4 Ehdotus kuntien valtionavustukseksi ja sen hallinnoinnin järjestämiseksi (toimeksiannon kohdat 2 ja 3)	8
4.1 Valtionavustukseen sovellettavat periaatteet	9
4.2 Hakemusmenettely ja -aikataulu	10
4.3 Kuntien valtionavustuksen hallinnoinnin järjestäminen ja määrärahan sijoittaminen valtion talousarviossa	10
4.4 Rahoituksen kokonaismoitus	11
5 Muun keskitetyn valtionrahoituksen järjestäminen (toimeksiannon kohta 4)	12
6 Uuden järjestelmän vaikutukset Kelan osallistumiseen yhteispalveluun (toimeksiannon kohta 5)	12
7 Lainmuutostarpeet	12
8 Ehdotus neuvontasuoritteista maksettavan korvauksen selvittämiseksi	12
9 Yhteispalvelun valtionrahoitusjärjestelmä ehdotetussa muodossa	13
Liite 1. Valtion viranomaisten yhteispalvelupisteissä tarjoamat palvelut 31.12.2008	
Liite 2. Kartta yhteispalvelupisteistä 31.12.2008	
Liite 3. Eriävä mielipide keskitetyn rahoituksen toteuttamistapaan	
Liite 4. Valtiovarainministeriön budjettiosaston lausunto työryhmän väliraportista	
Liite 5. Yhteispalvelun mallisopimuslomake	
Liite 6. Yhteispalvelun vakiopalveluvalikoima	

1 Työryhmän tausta, tehtävät ja työskentely

Hallinto- ja kuntaministeri Mari Kiviniemi nimesi Kuntaliiton varatoimitusjohtaja Timo Kietäväisen 15.10.2007 selvittämään julkisen asiakaspalvelumallin uudistamista, erityisesti yhteispalvelumallin kehittämistä. Selvitysmies jätti raporttinsa 12.6.2008. Siinä ehdotettiin, että yhteispalvelupisteitä perustetaan jokaiseen vuoden 2008 kuntajaon mukaiseen kuntaan ja että kunnat saisivat yhteispalvelupistettä varten valtionapua 50 % laskennallisista kustannuksista. Valtionaputarve on karkeasti arvioituna suuruusluokaltaan vajaan 50 miljoonan euron luokkaa, mikäli kaikki noin 400 yhteispalvelupistettä perustettaisiin. Varat koottaisiin yhteispalveluun osallistuvien valtion eri viranomaisten toimintakustannussäästöistä.

26.1.2006 – 31.1.2008 toimineen yhteispalvelun tehostamishankkeen aikana verohallinto ja työhallinto pitivät osaltaan toivottavana järjestelmää, jossa näiden tahojen yhteispalvelupisteeseen osallistumisesta aiheutuvat korvaukset yhteispalvelupisteen ylläpitäjälle voitaisiin rahoittaa keskitetysti yhdeltä valtion talousarvioon otettavalta momentilta. Järjestelyn tulisi koskea jokaista mahdollista yhteispalvelun toimeksisaajaa.

Hallinnon ja aluekehityksen ministerityöryhmä käsitteli selvitysmiehen ehdotuksia 30.10.2008 ja puolsi yhteispalvelun laajentamishankkeen asettamista. Valtiovarainministeriö on asettanut ko. hankkeen ja sille johtoryhmän 15.12.2008. Hankkeen valmisteluryhmänä toimii valtion paikallishallinnon ja palvelujen yhteistyöryhmä. Valmisteluryhmän alaisuuteen on asetettu kuusi alaryhmää, joista yksi on rahoitustyöryhmä.

Työryhmän tavoitteena on ollut valmistella toimenpiteet, joilla voidaan toteuttaa ehdotettu kuntien valtionavustus yhteispalvelupisteiden ylläpitämiseen sekä selvittää mahdollisuudet ja menettelytavat muuhun keskitettyyn yhteispalvelun valtionrahoitukseen. Työryhmä asetettiin toimikaudelle 21.1.2009 – 30.4.2009. Työryhmän toimikautta jatkettiin 24.4.2009 31.5.2009 asti.

Rahoitustyöryhmän tehtävänä on ollut

1. selvittää mahdollisuudet koota valtion talousarviossa määräraha kuntien yhteispalvelua koskevaksi valtionavustukseksi ja valtion keskitetyn yhteispalvelun rahoituksen järjestämiseksi;
2. tehdä ehdotus määrärahan kokoamisesta ja sen sijoittamisesta valtion talousarvioon;
3. tehdä ehdotus siitä, miten kuntien yhteispalveluun liittyvää valtionavustusta koskevat menettelytavat ja hallinto järjestetään;
4. tehdä ehdotus, miten valtion yhteispalvelun muu keskitetty rahoitus järjestetään; ja
5. selvittää, miten rahoitusjärjestelyt vaikuttavat Kansaneläkelaitoksen osallistumiseen yhteispalveluun ja tehdä tarpeelliset ehdotukset yhteistyön turvaamiseksi.

Rahoitustyöryhmä on antanut työstään väliraportin yhteispalvelun laajentamishankkeen johtoryhmälle 6.4.2009. Väliraporttiin pyydettiin lausunto valtiovarainministeriön budjettiosastolta (ks. liite 4).

Rahoitustyöryhmän loppuraportti sisältää ehdotukset asettamispäätöksen kohtien 1 – 5 toteuttamiseksi. Lisäksi työryhmä ehdottaa, että suoriteperusteista kustannusten korvaamisen hinnoittelua varten selvitetäisiin neuvontasuoritteiden käyttöön ottamista.

2 Yhteispalvelun ja sen rahoituksen nykytila

Julkisen hallinnon yhteispalvelusta annetun lain (223/2007) mukaan yhteispalvelua on toiminta, jossa yksi viranomainen (toimeksisaaja) hoitaa toisen (toimeksiantajan) avustavia asiakaspalvelutehtäviä yhteispalvelusopimuksen nojalla. Käytännössä yhteispalvelua käytetään kuvaamaan myös muunlaisia yhteisiä asiakaspalvelujärjestelyjä. Yhteispalvelun keskeisimmät toimijat ovat poliisilaitokset, maistraatit, työ- ja elinkeinotoimistot, verohallinto, Kansaneläkelaitos ja kunnat. Yhteispalvelun yhteydessä voidaan yhteistyötä tehdä myös erilaisten järjestöjen, yritysten ja muiden yksityisten yhteisöjen kanssa.

Tällä hetkellä useimmissa tapauksissa kunta tai kaupunki toimii yhteispalvelupisteen toimeksisaajana (isäntänä), valtion viranomaisten toimiessa useimmiten yhteispalvelun toimeksiantajina. Niissä tapauksissa, joissa valtion viranomainen toimii yhteispalvelupisteen toimeksisaajana (isäntänä) on kyseessä lähes poikkeuksetta poliisi tai Kansaneläkelaitos.

Tällä hetkellä kussakin yhteispalvelupisteessä mukana olevat tahot sopivat erikseen kunkin palvelupisteen toiminnan rahoittamisesta. Osapuolten kesken tehtävässä yhteispalvelusopimuksessa sovitaan yhteispalvelusta syntyvien kustannusten jakamisesta tai jakamisperusteista. Sopimukseen voidaan myös kirjata, ettei kustannuksia jaeta, jos niitä syntyy hyvin vähän. Yhteispalvelupisteiden kustannuksista selvästi suurin osa on henkilöstökustannuksia. Esimerkiksi kaikkien Espoon yhteispalvelupisteiden kustannuksista 71 % oli henkilöstökuluja vuonna 2007. Toiseksi suurin menoerä oli sisäiset menoerät eli ostot kaupungin yksiköiltä (15 %).

Valtion osuus yhteispalvelun rahoituksesta jakautuu keskeisten toimijoiden poliisiin, maistraattien, verohallinnon, työ- ja elinkeinohallinnon sekä Kansaneläkelaitoksen kesken. Edellisessä yhteispalveluhankkeessa valmistellun suosituksen mukaan poliisiin, maistraatin ja Kansaneläkelaitoksen yhteispalvelutehtävien kustannusten jako tulee tehdä suoritehinnoitteluna. Näille suoritteille on määritelty suoritekohtaiset hinnat. Verohallinnon ja työ- ja elinkeinohallinnon tapauksissa puolestaan suositetaan, että pisteessä näiden toimijoiden palveluihin annettavan tuen osuus arvioidaan esimerkiksi kunnan asukasmäärän ja arvioidun asiakasmäärän mukaan, ja toimeksiantaja maksaa sitten kyseisen osuuden toimeksisaajalle. Kuntien palveluiden osalta kustannusten jakamista ei ole määritelty.

Tietoja palvelusuoritteiden jakautumisesta yhteispalvelupisteissä kunnan ja valtion viranomaisten välillä ei ole kerätty. Esimerkiksi kuitenkin Espoossa, jossa yhteispalvelupisteistä on saatavissa kaikki kunnan palvelut ja vähintään neuvontapalveluja kaikilta muilta viranomaisilta (poliisi, maistraatti, Kela, verohallinto, työ- ja elinkeinohallinto), kunnan palveluiden osuus on henkilöstön mukaan selkeästi suurin. Valtion viranomaisista eniten kysytään Kelan sekä työ- ja elinkeinohallinnon palveluja. Näistä hyvin suuri osa on yleisiä neuvontapalveluita.

Neuvontapalvelujen suuresta osuudesta yhteispalvelupisteen kysynnästä johtuen kustannustenjakoa vääristää, ettei neuvontasuoritetta ole määritelty korvattavaksi muiden

suoritteiden tavoin. Neuvonnan järjestämisestä syntyvät suurimmat henkilöstökustannukset.

Yhteispalvelupisteiden palveluvalikoima vaihtelee monien eri hallinnonalojen täydet palvelut tarjoavista pisteistä lomakejakeluun. Valtion viranomaiset tarjoavat yhteispalvelussa useimmiten kuitenkin vähemmän kuin yhteispalvelun tehostamishankkeessa määritellyt vakiopalvelut. Kuntien vakiopalveluvalikoimaa ei ole määritelty. Internet -asiakaspääte on reilussa puolessa yhteispalvelupisteistä. Suomessa oli vuoden 2008 lopussa yhteispalvelun tietokannan mukaan 178 yhteispalvelupistettä. Eniten pisteitä oli Länsi-Suomen läänissä (80), jonka jälkeen järjestyksessä tulevat Etelä-Suomen lääni (52), Itä-Suomen lääni (24), Oulun lääni (19) ja Lapin lääni (3) (ks. liitteet 1 ja 2).

3 Määrärahan kokoamisen edellytykset ja ehdot (toimeksiannon kohta 1)

Rahoitustyöryhmän ensimmäisenä tehtävänä on ollut selvittää mahdollisuudet koota valtion talousarviossa määräraha kuntien yhteispalvelua koskevaksi valtionavustukseksi ja valtion keskitetyn yhteispalvelun rahoituksen järjestämiseksi. Työryhmä on työssään selvittänyt näitä mahdollisuuksia kartoittamalla rahoituksen lähtökohtia, mahdollisia rahoitettavia toimintoja, kuntien toimintoja yhteispalvelussa, viranomaisten toimintakustannuksia sekä valtionhallinnon sisäisen keskitetyn rahoituksen mahdollisuutta ja Kansaneläkelaitoksen roolia keskitetyn rahoituksen puitteissa. Näiden selvitysten pohjalta työryhmä on määritellyt valtionavustukseen yhteispalvelun tapauksessa sovellettavia periaatteita.

3.1 Lähtökohdat

Sekä kunnille kohdistettuun valtionapuun että muuhun keskitettyyn rahoitukseen liittyy kysymys, järjestetäänkö rahoitus valtion talousarviokeskityksen puitteissa vai ei. Joka tapauksessa on ilmeistä, että määrärahaa keskitettyyn rahoitusmalliin koottaessa siihen olisi otettava osia maistraattien, verohallinnon, työ- ja elinkeinohallinnon sekä poliisin toimintamenoista. Lähtökohtana voi olla määrärahan erottaminen näiltä momenteilta korkeintaan siinä määrin kuin yhteispalveluun siirtymällä voidaan säästää.

Yhteispalvelun järjestämisen vaikutus ei voi olla valtion budjettitalouden asiakaspalveluun käytettäviä voimavaroja kasvattava, vaan kokonaisuutena palvelut on voitava hoitaa nykytilaa reaalisesti pienemmillä henkilöstö- ja määräraharesursseilla. Maksullisten palveluiden osalta omakustannushintaperiaatteen vuoksi niihin käytettyjen määrärahojen kasvattaminen edellyttäisi myös asiakasmaksujen nostamista.

Julkisen hallinnon yhteispalvelusta annetun lain (223/2007) 4 §:n mukaan yhteispalvelun järjestämisen edellytyksenä on, että avustavien asiakaspalvelutehtävien järjestäminen ja hoitaminen yhteistyönä on tarkoituksenmukaista ja tarpeellista palvelujen saatavuuden turvaamiseksi ja hallinnon toiminnan tehostamiseksi.

Jo päätetyt valtion toimipaikkojen korvaamiset yhteispalvelulla ovat lähes aina myös tuottavuustoimenpiteitä. Näiden menoja pienentävä vaikutus on jo otettu huomioon kehityksissä ja kehysten puitteissa pysyen tämä osuus ei voi olla keskitetyn rahoituksen osana.

3.2 Rahoitettavat toiminnot

Määrärahan kokoamisen kannalta on olennainen kysymys, mihin toimintaan rahoitus kohdistuu. Halutussa yhteispalvelukonseptissa näyttäisi rahoitustarvetta olevan seuraavasti:

- 1) Laissa määritelty yhteispalvelu, jossa toinen viranomainen hoitaa toisen ns. avustavia asiakaspalvelutehtäviä. Palvelun ylläpitäjälle (toimeksisaaja) syntyy kustannuksia palvelujen antamisesta (toimitila, henkilöstö, tarvittava tekniikka, postikulut). Näitä kustannuksia jaetaan tällä hetkellä suoriteperusteisesti. Suoriteperusteinen korvaus on keskiarvo kyseisen asiakaspalvelun toimivaltaiselle viranomaiselle aiheuttamasta kustannuksesta. Menettelyllä ei korvata suoritteiden tuottamisen ulkopuolelle jääviä kustannuksia (esimerkiksi neuvontasuoritteet) tai jostain syystä keskiarvoa kalliimpia tuottamiskustannuksia. Tämä nähdään ylläpitäjän kannalta riittämättömänä, jos yhteispalvelun ylläpitämiselle ei ole riittävää motiivia omasta toiminnasta.

Yhteispalvelun perustamisesta aiheutuvat kustannukset (toimitilan muutokset, asiakaspäätteet) jaetaan jo perustamisvaiheessa yhteispalveluun osallistuvien viranomaisten kesken. Toiminnan jatkuessa aloitetaan siitä aiheutuvien kustannusten jako.

- 2) Palvelu, jossa toimivaltaisen viranomaisen työntekijä käy ajanvarauksen perusteella yhteispalvelupisteessä antamassa palveluja. Tässä tapauksessa kustannuksia syntyy tilasta, jossa toiminta tapahtuu ja mahdollisesti teknisen tason ylläpitämisestä. Palkka- ja matkakustannuksista vastaa viranomainen, jonka palveluksessa paikalla käyvä henkilö on.

Nykytilassa nämä kustannukset tulisi jakaa niin, että tiloja käyttävät maksavat korvauksen niiden käytöstä.

- 3) Tuetuista verkkopalveluista aiheutuu kustannuksia asiakaspäätteestä ja neuvontaan käytettävästä työajasta. Nykyisessä järjestelyssä on kaivattu yhteistä rahoitusta verohallinnon sekä työ- ja elinkeinohallinnon avustettujen verkkopalvelujen kustannusten (neuvojan työaika) korvaamiseksi.
- 4) Etäyhteyteen perustuvaa palvelua ei vielä ole, mutta siinä yhteispalvelun ylläpitäjälle koituu kustannuksia yhteyden hankkimisesta ja ylläpitämisestä, tarvittavasta tilasta ja toimintaan liittyvästä ajanvaraus-, neuvonta- yms. työstä. Kustannukset tulisi jakaa asianomaisten kesken.

Yhteispalvelun laajentamishankkeen edetessä ja konseptin yhtenäistyessä, on odotettavissa, että kohtien 2 ja 4 mukaiset palvelut muodostunevat suoremääräisesti laajimmiksi yhteispalvelun muodoiksi.

3.3 Kuntien toiminnot yhteispalvelussa

Kunnille osoitettavan valtionavustuksen voidaan ajatella tukevan myös kuntien asiakaspalvelurakenteen kehittämistä. Kunnat järjestävät ja tuottavat merkittävän osan julkis-

ta hallintopalveluistakin ja niiden asiakaspalvelurakenne on hajautunut hallintokuntiin. Kuntien kehityksen tämentyyppiseen tukemiseen tarvittavaa rahoitusta ei voida siirtää nykyisistä valtionhallinnon toimintamäärärahoista muuttamatta kuntien ja valtion välisiä taloussuhteita.

3.4 Viranomaisten toimintakustannukset ja yhteispalvelu

Rahoitustyöryhmän arvion mukaan päätökset yhteispalveluun siirtymisestä synnyttävät poliisille, maistraateille, verohallinnolle sekä työ- ja elinkeinotoimistoille kustannussäästöjä, mikäli oma palvelupiste samalla lopetetaan. Täsmällisiä lukuja jo tiedossa olevien yhteispalveluun siirtymisten vaikutuksista viranomaisten kustannuksiin ei ole kuitenkaan käytettävissä.

Koko maan tasolla erilaisia arvioita voidaan tehdä hallinnonalojen muiden laskelmien pohjalta. Maistraattien osalta yhteispalveluun siirtymisten osuudeksi tuottavuusvähennyksistä on määritetty 10 htv ja keskimääräisillä htv-hinnoilla arvioiden kokonaissäästö on noin 400 000 euroa, joka on jo viety kehyksiin. Poliisin osalta yhteispalveluun on siirtymässä 7-8 % koko lupapalveluvolyymistä, joka on hieman yli 40 miljoonaa euroa vuodessa. Siitä avustavan asiakaspalvelun osuus on pienehkö ja voidaankin arvioida, että suora rahallinen säästö lienee noin 700 000 – 960 000 euroa. Muiden valtion viranomaisten osalta säästöt ovat vaikeammin arvioitavissa ja täsmällinen tieto niistä syntyy jokaisen siirtymisen osalta paikallisesti ja erikseen.

Kun edellä mainitut säästöt on pääsääntöisesti jo viety kehyksiin, edellyttää näiden hyödyntäminen yhteispalvelun rahoituksessa tuottavuushyödyn palauttamista kehyksiin. Palauttamisen toteutuessa, yhteensä maistraattien, poliisin, työ- ja elinkeinohallinnon sekä verohallinnon toimintamenoista voi olla irrotettavissa miljoonan euron verran määrärahoja yhteispalvelun keskitettyyn tukemiseen. Summa voi kasvaa, jos omaa tuotantoa korvataan suunniteltua laajemmin yhteispalvelulla.

Kuntien asiakaspalvelun laajuus ja siinä mahdollisesti yhteispalvelukonseptin avulla saatavat kustannussäästöt eivät olleet arvioitavissa tässä vaiheessa. Yhteispalveluun liittyviä kuntien palveluja ei tällä hetkellä tueta valtionosuuksilla.

Kun yhteispalvelujärjestelyjä tehdään enemmän, tulee niistä saatavasta tuottavuushyödyistä käyttää osa tämän tuen rahoittamiseen.

3.5 Valtionhallinnon sisäisen keskitetyn rahoituksen mahdollisuus

Yksi keskitetyn rahoituksen vaihtoehto on valtionhallinnon sisäinen keskitetty rahoitus, joka koottaisiin yli hallinnonalojen yhdelle momentille. Kela ja kunnat eivät siis kuuluisi tämän rahoitusjärjestelyn piiriin. Tämän mallin etuna voidaan nähdä valtion kuntiin kohdistaman tuen ja valtion sisäisen alue- ja paikallishallinnon yhteispalvelua koskevien päätösten koordinoinnin mahdollistuminen.

Mallilla, jossa yhteispalvelun rahoitusta valtion budjettitaloudessa koottaisiin yhteen, olisi työryhmän näkemyksen mukaan kuitenkin myös väistämättä joitakin heikkouksia. Koska hallinnoitava rahoitus on ainakin alkuvaiheessa pieni, uusien hallinnollisten jär-

jestelyjen tekemistä ei voida pitää jaettavan määrärahan vähäisyyteen suhteutettuna tarkoituksenmukaisena.

Valtionhallinnon sisäinen keskitetty rahoitus myös synnyttäisi tilanteen, jossa keskitetyllä valtiovarainministeriön rahoituksella rahoitettaisiin esimerkiksi poliisin sekä työ- ja elinkeinohallinnon palvelutoimintoja. Lisäksi järjestely irrottaisi yhteispalvelupisteiden käynnistämisen ja ylläpidon ao. viranomaisten toimintojen muusta kokonaissuunnittelusta ja toiminnan budjetoinnista erilliseksi toiminnoksi.

Yhteispalvelun infrastruktuurin rakentamisesta syntyy tulevaisuudessa enemmän kustannuksia, kun etäpalvelujärjestelmää otetaan laajamittaisesti käyttöön. Tässä vaiheessa keskitetyllä valtion rahoituksella voi olla rooli, joka ei hämää hallinnonalojen rahoitusjärjestelyjä yleisesti. Tähän rahoitukseen on syytä palata, kun etäpalvelun käyttöönoton kustannukset tiedetään.

3.6 Kansaneläkelaitos ja keskitetty yhteispalvelun rahoitus

Irrotettavissa olevan määrärahan määrä, hallinnon muut tavoitteet ja hallinnon järjestämisperiaatteet vaikuttavat valtionavustuksen käyttötarkoituksen määrittelemiseen. Kansaneläkelaitosta ja sen osallistumista yhteispalveluun valtionavustus ei suoraan koske.

Kela kannattaa selvitysmiehen ehdotuksen mukaista keskitettyä mallia sillä edellytyksellä, että valtio osallistuu yhteispalvelun kustannuksiin 50 %:n osuudella. Kela ei siis halua rahoittaa valtionosuutta. Kela on valmis tulemaan nykyistä vahvemmin mukaan kustannusten jakoon, jos muu rahoitusmalli järjestyy ja muutkin toimijat siihen sitoutuvat.

Kela voisi osallistua kiinteällä osuudella, joka tulisi kunnille valtionosuuden lisäksi. Rahoitusperusteen tulisi perustua toteutuneisiin kustannuksiin. Kiinteä osuus ohjattaisiin kunnille palveluvolyymin suhteessa tai samassa suhteessa kuin valtionosuuskin ohjataan kunnille. Kela olisi siis valmis luopumaan suoritekohtaisesta hinnoittelusta ja maksamaan osansa kapasiteettikustannuksista. Kela edellyttää, että menettely olisi yksinkertainen, eikä aiheuttaisi ylimääräistä hallinnollista työtä.

Tämän lisäksi Kela rahoittaisi yhteispalvelun aiheuttamia kustannuksia kouluttamalla kunnan palveluksessa olevan yhteispalvelupisteiden henkilöstön Kelan palveluiden osalta. Panostuksen määrää arvioitaessa on huomioitava, että koulutukseen annettava panostus on merkittävä. Kelan kustannuksiin on mahdollisesti huomioitava myös etätulkkausten vaatimat resurssit.

3.7 Valtionavustukseen liittyviä periaatteita

Avustavissa asiakaspalveluissa on poliisin ja maistraatin osalta työryhmän käsityksen mukaan syytä jatkaa myös suoriteperusteista kustannusten jakamista. Verkkopalvelujen käytön tukemisesta aiheutuvia kustannuksia voidaan valtionavustuksella tukea, mutta toiminnon pienuudesta johtuu, että siihen tulisi yhdistää muunkin toiminnan tukemista, jotta tuella olisi merkitystä. Tuki voisi sisältää tietoteknistä varustelua ja tukihenkilöstön kustannuksia.

Suoriteperusteisen kustannusten korvaamisen tulisi kattaa kaikki avustavana asiakaspalveluna annettavat palvelut. Tähän sisältyy asiakkaiden kannalta tärkeänä ja toiminnallistikin laajana kokonaisuutena asiakkaiden neuvonta, joka ei johda hinnoiteltuun suoritteeseen.

Valtion viranomaisen käydessä yhteispalvelupisteessä tarjoamassa viraston palveluja, sen tulisi korvata tilan käyttö. Kun tilan kustannukset ja käytön laajuus ovat aina paikkakuntakohtaisia kysymyksiä ja vaihtelevat, on helpointa, että varsinaisesta käytöstä maksetaan korvaukset sopimuksen tehneen valtion paikallishallintoviranomaisen toimintamenoista. Valtionavustusta pitäisi sen sijaan voida maksaa, kun tilalla ei ole tuotannollista käyttöä riittävän paljoa, mutta palvelujen saatavuuden vuoksi tilan jatkuva ylläpito on välttämätöntä. Tällöin keskitetty rahoitus takaisi riittävän infrastruktuurin, mutta se edellyttäisi paikallista sopimista ja tätä kautta todettua palvelujen järjestämisen ja tilan tarvetta.

Tietotekniseen etäyhteyteen perustuvan yhteispalvelun ollessa vielä käytännön toimintana jäsentymätöntä, on mahdotonta määritellä yksityiskohtaisesti, mihin osuuteen valtionavustusta tulisi käyttää.

Määrärahan mitoituksen, käyttötarkoituksen ja poikkeuksellisen tarpeen vaihtelun vuoksi sen tulisi olla luonteeltaan ensisijaisesti harkinnanvarainen, varsinkin kun on kyse kunnille vapaaehtoisen tehtävän hoitamisesta.

Valtionavustuksen käyttöalana olisivat:

- 1) kunnan siirtäessä omaa asiakaspalvelua laajasti yhteispalveluun sen perustamiskustannukset, joita ovat tilamuutokset, tarvittavan tekniikan hankkiminen ja henkilöstön koulutus,
- 2) verkkopalvelun tukemisesta aiheutuvat palkkakustannukset määräaikaaisesti,
- 3) etäyhteyteen perustuvan palvelun perustamiskustannukset ja
- 4) yhteispalvelun ylläpitokustannukset tapauksissa, joissa asiointietäisyydet ovat pitkät ja yhteispalvelun tulot ja kunnan oma asiakaspalvelu yhteispalvelussa on riittämätöntä palvelun ylläpitämiseksi. Tällöin tulisi korvata toimitilan valtion käyttöön varaamista, asiakaspalveluhenkilöstön palkkausmenoja sekä teknisen valmiuden ylläpitämisen kustannuksia.

Näistä ovat tuottavuutta edistäviä toimenpiteitä kolme ensimmäistä ja neljäs tuottavuuden edistämisen sivuvaikutuksia lieventävä.

4 Ehdotus kuntien valtionavustukseksi ja sen hallinnon järjestämiseksi (toimeksiannon kohdat 2 ja 3)

Rahoitustyöryhmän toisena tehtävänä on ollut tehdä ehdotus määrärahan kokoamisesta ja sijoittamisesta valtion talousarvioon, sekä kolmantena tehtävänä tehdä ehdotus siitä, miten kuntien yhteispalveluun liittyvää valtionavustusta koskevat menettelytavat ja hallinto järjestetään.

4.1 Valtionavustukseen sovellettavat periaatteet

Rahoitustyöryhmä ehdottaa, että valtion talousarvioon otetaan kiinteä määräraha, josta voidaan hakemuksesta myöntää kunnalle tai kuntayhtymälle avustusta yhteispalvelun järjestämis- ja ylläpitokustannuksiin.

Rahoitus tulisi toteuttaa ensisijaisesti valtion lisärahoituksena, vaikka siihen voidaan ottaa joitain satoja tuhansia euroja valtion viranomaisten toimintamenoista, edellyttäen että tuottavuushyötyjä palautetaan kehyksiin.

Työryhmä ehdottaa avustuksen myöntämisessä sovellettavaksi seuraavia periaatteita:

1. Avustuksen myöntämisen ehtona on, että kunta ja valtion viranomainen tai viranomaiset ovat keskenään sopineet yhteispalvelun järjestämisestä ja siihen liittyvistä taloudellisista vastuista ja kustannustenjaosta. Yhteispalvelusopimuksessa sovittavat asiat on määritelty laissa julkisen hallinnon yhteispalvelusta (223/2007). Lain 8 §:ssä luetellut asiat ovat minimivaatimus ja sopimuksessa voidaan sopia myös muita relevanteista asioista. Sopimus pohjana voidaan käyttää yhteispalvelun tehostamishankkeessa valmisteltua mallisopimuslomaketta (ks. liite 5).

Kelalla on tällä hetkellä myös vuokrasopimusperusteista yhteistyötä, jolloin kukin toimija antaa palvelua omana palvelutoimintanaan, mutta vuokratulot jaetaan toimijoiden kesken. Kustannuksia voidaan siis jakaa yhteispalvelusopimuksen mukaisesti tai vuokrasopimuksen perusteella.

2. Avustus kohdistetaan erityisesti kuntiin ja alueille, joissa palvelujen kysynnän tyydyttäminen on etäisyyksien tai muiden poikkeuksellisten olosuhteiden johdosta heikointa.
3. Avustuksen myöntämisessä otetaan, milloin hakijana on kunta, huomioon erityisesti avustuksen saajan taloudelliset edellytykset yhteispalvelun järjestämiseksi.
4. Avustuksen myöntämisessä otetaan huomioon yhteispalvelun järjestämisen tarve, kattavuus ja 1. kohdassa mainitun sopimuksen sisältö.
5. Avustukseen sovelletaan valtionavustuslakia (688/2001)
6. Avustuksen myöntäminen, maksatus ja käytön valvonta organisoidaan valtiovarainministeriön hallinnonalalle. Tarkempi tehtäväjako hallinnon kehittämisosaston ja aluehallintovirastojen välillä suunnitellaan erikseen. Määräraha sijoitetaan valtiovarainministeriön pääluokkaan.
7. Mikäli valtion lisärahoitusta ei voida järjestää, avustus rahoitetaan valtion ja kuntien välillä kustannusneutraalisti siirtona kuntien tehtäväkohtaisten laskennallisten valtionosuuksien arviomäärärahasta. Avustuksen rahoittamistapaan Kuntaliiton ja Etelä-Savon maakuntaliiton edustajat ovat esittäneet oheisen eriävän mielipiteen (ks. liite 3).

4.2 Hakemusmenettely ja -aikataulu

Kunta hakee valtionavustusta erillisellä lomakkeella. Lomakkeeseen tulee liittää kopio yhteispalvelusopimuksesta.

Avustusten myöntämisestä päätetään kerran vuodessa ministerin päätöksellä. Normaalin valtionavustusmenettelyä noudattaen voidaan ajatella, että kirjeet kuntiin ja kuntayhtymiin lähetetään helmikuun loppuun mennessä ja hakemuksien jättämisen takarajana on huhtikuun loppu. Ratkaisujen takaraja olisi puolestaan kesäkuun puoliväli, jolloin esitysten valmisteluun jäisi aikaa kaksi ja puoli kuukautta.

4.3 Kuntien valtionavustuksen hallinnoinnin järjestäminen ja määrärahan sijoittaminen valtion talousarviossa

Rahoitustyöryhmä ehdottaa, että avustuksen myöntäminen, maksatus ja käytön valvonta organisoidaan valtiovarainministeriön hallinnonalalle. Tarkempi tehtäväjako hallinnon kehittämisosaston ja aluehallintovirastojen välillä suunnitellaan erikseen.

Määräraha sijoitetaan valtiovarainministeriön pääluokkaan. Määrärahalle on löydettävä menomomentti, jolle se sijoitetaan edelleen kunnille jaettavaksi.

Lähinnä soveltuvin luku on valtion alue- ja paikallishallinnon luku 28.40. Lukuun sisältyy momentti ”Alue- ja paikallishallinnon tukitoimet”, jonka numero on 28.40.03. Momenttia voisi käyttää sijoituspaikkana yhteispalvelun järjestämisen tukeen kunnille.

Vuoden 2009 talousarviossa momentin 28.010.12 Alue- ja paikallishallinnon tukitoimet käyttötarkoituksena on

- valtion alueellisten ja paikallisten hallintorakenteiden selvittäminen ja hallintokokeilut
- virastojen yhteispalvelumuotojen kehittäminen ja yhteispalvelun hallinnointi
- valtion toimintojen alueellistamisen hallinnointi
- aluehallintouudistuksesta aiheutuvat tietojärjestelmämuutokset
- Kainuun hallintokokeilun seuranta.

Jos yhteispalvelun järjestämisen määrärahojen jakaminen kunnille järjestetään tämän toimintamenomomentin kautta, sen käyttötarkoitusta on täydennettävä vastaavasti.

Talousarviotekniset toimet olisivat siten yksinkertaisesti alue- ja paikallishallinnon tukitoimien momentin määrärahan lisäys siirtona kuntien valtionapumomentilta ja edellä mainittu käyttötarkoitustekstin täydennys.

Määrärahan käytön seuranta järjestetään niin, että voidaan luotettavasti todeta mm. määrärahan käyttö nimenomaan kuntien menoihin.

Määrärahan siirron yhteydessä on tarpeen päättää, tehdäänkö siirto määräajaksi vai toistaiseksi.

4.4 Rahoituksen kokonaismitoitus

Ehdotettavan valtionavustuksen rahoitus toteutetaan joko lisärahoituksena tai valtion ja kuntien välillä kustannusneutraalisti siirtona kuntien tehtäväkohtaisten laskennallisten valtionosuuksien arviomäärärahasta.

Odotettavissa on, että koska rahoitusta on tarkoitus kriteereiden perusteella kohdistaa erityisesti perustamiskustannuksiin, niin rahan tarve on valtionavustuksen ensimmäisinä vuosina valtionavustuksen käyttöönoton jälkeen merkittävästi suurempi kuin myöhemmin. Lisäksi odotettavissa on, että tarve tämän jälkeen vähenee vakiintuen sitten vuosien kuluessa tietyllä suhteellisen vakaalle tasolle.

Uusia ja laajennettavia yhteispalvelupisteitä arvioidaan syntyvän muutaman seuraavan vuoden aikana yli 150 kappaletta. Melko suuressa osassa näistä yhteispalvelupisteen perustaminen ei aiheuta kovin suuria kustannuksia. Näin on silloin kun yhteispalvelupiste voidaan sijoittaa olemassa oleviin tiloihin ilman suuria muutoksia. Jos tiloihin tarvitaan perusparannuksia tai rakenteellisia muutoksia, perustamiskustannukset nousevat nopeasti. Useimmiten tiloihin liittyvät suuretkin perustamiskustannukset jäävät kymmeniin tuhansiin euroihin. Ainoastaan poikkeustapauksissa voidaan arvioida syntyvän yli sadan tuhannen euron perustamiskustannuksia toimitiloista.

Toimitiloihin liittyvän tuen tarvetta voidaan arvioida olevan 2-3 vuoden aikana 10 – 20 kunnassa vuodessa. Toimitilojen lähtötasoa ja tarvetta on mahdollista ennustaa hyvin tarkasti, kun sekä lähtötilanne, että tarve vaihtelevat paikkakunnittain. Tuen tarve voisi olla noin 1 500 000 € vuodessa.

Keskeisin yhteispalvelupisteen ylläpitokustannus on tällä hetkellä henkilöstön palkkaus. Tähän tukea voitaisiin myöntää, jos suoriteperusteiset korvaukset ja ylläpitäjän oma työ yhteispalvelupisteessä eivät muutoin riittäisi pisteen taloudellisesti järkevään ylläpitoon, mutta piste olisi tarpeellinen palvelujen saatavuuden yhdenvertaisuuden takaamiseksi. Paikkakuntia, joilla tällainen tilanne voi syntyä on joitain kymmeniä. Koska palvelupisteen vakituinen avoinna pitäminen edellyttää vähintään kolmen henkilön ainakin osittaista työskentelyä pisteessä, voivat pisteen kokonaispalkkakustannukset nousta hieman yli sadantuhannen euron vuodessa. Tästä vain osa olisi tukeen oikeutettua ja nykyisellä palvelurakenteella voidaan arvioida tämän tuen tarpeen olevan 1 000 000 € vuodessa.

Etäpalvelujen käynnistyessä tarvitaan investointeja ja tukea nykyistä selvästi enemmän. Yhteispalveluun osallistuvien liittymismaksut ja mahdolliset hankinnat voivat kuulua tuen piiriin. Kun etäpalvelu antaa mahdollisuuksia uusiin tuottavuustoimenpiteisiin, on tarkoituksenmukaista pyrkiä saamaan se käyttöön nopeasti ja laajasti. Kustannuksista ei toistaiseksi ole yksityiskohtaista tietoa.

Ns. tavanomaiset perustamiskustannukset ja eräillä paikkakunnilla yhteispalvelun ylläpitämiseen tarvittavan tuen arvioidaan olevan 2 500 000 € vuositasolla. Pisteiden perustamisen vähentyessä summa pienenee. Etäpalvelujen toteuttamiseen ja ylläpitämiseen tarvittavaa tukea ei vielä voida luotettavasti arvioida.

5 Muun keskitetyn valtionrahoituksen järjestäminen (toimeksiannon kohta 4)

Rahoitustyöryhmän neljäntenä tehtävänä on ollut tehdä ehdotus muun keskitetyn valtionrahoituksen järjestämiseksi.

Työryhmän näkemyksen mukaan ei ole tarkoituksenmukaista luoda valtionhallinnon sektorirajat ylittävää mallia pelkästään yhteispalvelupisteiden perustamiseen tai ylläpitoon tarkoitettun keskitetyn rahoituksen järjestämiseksi.

Rahoitusta voidaan kuitenkin keskittää jättämällä tarkoitusta varten jakamaton määrä kunkin hallinnonalan omaan keskushallintoon. Tästä menettelytavasta olisi syytä sopia yhteispalveluun eniten osallistuvien tahojen kesken. Erityisen tärkeä tällainen menettely on hallinnonaloilla, joilla suoriteperusteinen kustannusten korvaaminen ei ole tarkoituksenmukainen.

Lisäksi tulee huomioida, että yhteispalvelun infrastruktuurin rakentamisesta syntyyneen enemmän kustannuksia, kun yhteispalvelun laajentamishankkeessa valmisteltavaa etäpalvelujärjestelmää otetaan laajamittaisesti käyttöön. Tässä vaiheessa keskitetyllä valtion rahoituksella voi olla rooli, joka ei hämää hallinnonalojen rahoitusjärjestelyjä yleisesti. Tähän rahoitukseen on syytä palata, kun etäpalvelun käyttöönoton kustannukset tiedetään.

6 Uuden järjestelmän vaikutukset Kelan osallistumiseen yhteispalveluun (toimeksiannon kohta 5)

Rahoitustyöryhmän näkemyksen mukaan ehdotuksen mukainen harkinnanvarainen valtionavustus on Kansaneläkelaitoksen suhteen neutraali, eikä se vaikuta Kansaneläkelaitoksen osallistumiseen yhteispalveluun. Koska valtionavustuksen myöntämisen ehtona on osapuolten kesken paikallistasolla tehtävä yhteispalvelusopimus, kysyntä ohjaa palvelutarjonnan järjestämistä valtionavustuksenkin avulla perustettavissa yhteispalvelupisteissä.

7 Lainmuutostarpeet

Työryhmän ehdottama harkinnanvarainen valtionavustusmalli edellyttää määrärahan siirtoa koskevan säännöksen lisäämistä Kuntien valtionosuuslakiin (1147/1996).

Muutos kuntien valtionosuuslakiin valmisteltaisiin virkatyönä valtiovarainministeriön kuntaosastolla kesän ja syksyn 2009 aikana.

8 Ehdotus neuvontasuoritteista maksettavan korvauksen selvittämiseksi

Huomattava osa yhteispalvelupisteissä tapahtuvasta asiakaspalvelusta on ns. yleisneuvontaa, joka ei suoraan liity mihinkään kirjattavaan hallinnolliseen suoritteeseen. Ny-

kyisessä kustannustenjakomallissa nämä neuvontasuoritteet jäävät kustannusten jaon ulkopuolelle, sillä niille ei ole määritelty hintaa suoriteperustaisessa kustannustenjaossa. Tämä on koettu selkeäksi epäkohdaksi kustannustenjaossa osapuolien kesken.

Rahoitustyöryhmän ehdottama harkinnanvarainen valtionavustusmalli ei suoraan tuo ratkaisua epäkohtaan. Rahoitustyöryhmä ehdottaakin, että mahdollisuutta neuvontasuoritteesta maksettavan korvauksen käyttöönottoon selvitetäisiin jatkossa yhteispalvelun laajentamishankkeen valmisteluryhmän työnä.

9 Yhteispalvelun valtionrahoitusjärjestelmä ehdotetussa muodossa

Yhteispalvelupiste perustetaan sopimuksella, jonka tekemiseen toimivalta on kunnalla, poliisilaitoksella, maistraatilla, TE-keskuksella TE-toimiston osalta, verovirastolla ja Kelan vakuutuspiirillä. Sopimuksen tekeminen on vapaaehtoista, vaikka ministeriö voi joissain olosuhteissa määrätä alaisensa viraston tekemään yhteispalvelusopimuksen.

Koordinoinnin vuoksi olisi työryhmän käsityksen mukaan välttämätöntä, että sama viranomainen, joka ehdotetussa mallissa myöntää kuntien valtionavustuksen yhteispalvelun järjestämis- ja ylläpitokustannuksiin, hallinnoisi myös mahdollista valtionhallinnon sisäistä keskitettyä rahoitusta.

Yksittäiseen kunnan ylläpitämään yhteispalvelupisteeseen tulee rahoitusta seuraavasti:

- kunta rahoittaa pisteen siltä osin, kuin siinä jaetaan kunnan asiakaspalveluja;
- Poliisi ja maistraatti maksavat tällä hetkellä avustavista asiakaspalveluista suoritelmäärien mukaan ja ne osallistuvat perustamiskustannuksiin;
- Kela maksaa tällä hetkellä avustavista asiakaspalveluista suoritelmäärien mukaan ja osallistuu perustamiskustannuksiin. Kela uudistaa kustannusten jakoa omalta osaltaan niin, että se maksaa tulevaisuudessa laskun mukaan yhteispalvelusopimuksessa sovitun kiinteän osuuden yhteispalvelupisteen kustannuksista. Lisäksi Kela osallistuu edelleen pisteen perustamiskustannuksiin;
- työ- ja elinkeinotoimistot maksavat asukasmäärien ja arvioitujen asiakasmäärien mukaan korvausta avustavista asiakaspalveluista ja ne osallistuvat perustamiskustannuksiin;
- verohallinto osallistuu yhteispalvelun kustannuksiin arvioitujen asiakasmäärien perusteella ja osallistuu palvelujensa kannalta relevantteihin perustamiskustannuksiin;
- jos yhteispalvelupisteessä työskentelee valtion viranomaisen tai Kelan työntekijöitä, ko. viranomainen maksaa henkilön palkan ja korvaa käytetyn tilan;
- valtionavustusta maksetaan perustamiskustannuksiin, jos ne ovat vähäistä suuremmat ja käyttökustannuksiin, jos niitä ei saada kysynnän vuoksi katettua kuvatuilla maksuilla ja yhteispalvelu on tarpeellinen palvelujen saatavuuden ylläpitämiseksi.

Pääsääntöisesti valtion viranomaisten maksut yhteispalveluun tulevat sopimuksen tekemisen viranomaisen toimintamenoista. Rahoitusta voidaan kuitenkin keskittää jättämällä tarkoitusta varten jakamaton määrä kyseiseen keskushallintoon. Tällöin myös tosiasiallista päätösvaltaa yhteispalveluun osallistumisesta siirtyy keskushallinnolle.

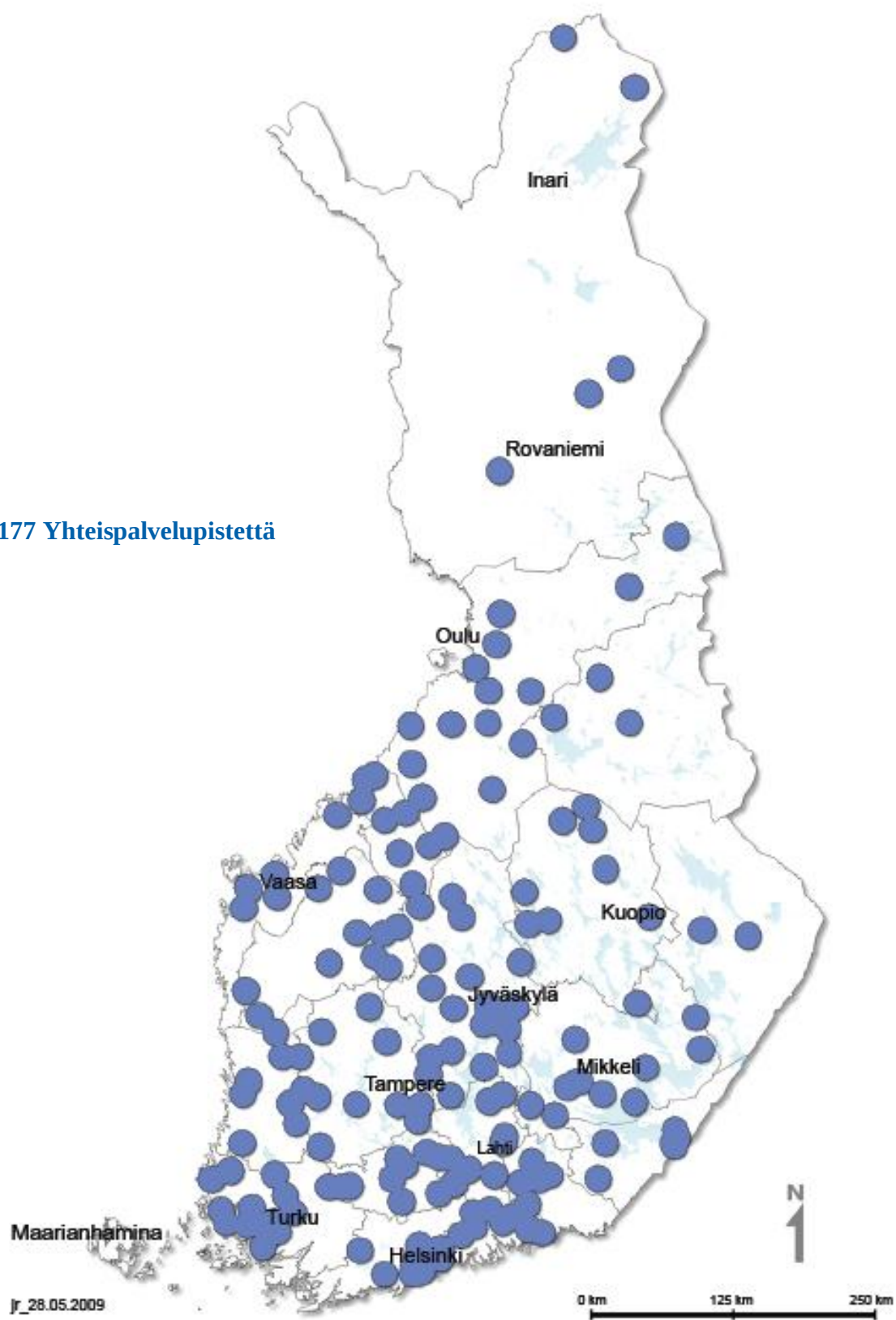
Liite 1. Valtion viranomaisten yhteispalvelupisteissä tarjoamat palvelut 1.1.2009

Palveluvalikoima	Kela	Poliisi	TE	Vero	Maistraatti
Laajempi kuin vakiopalvelut / täydet palvelut	11	35	6	2	1
Vakiopalvelut	39	5	5	9	2
Vähemmän kuin vakiopalvelut	52	44	31	40	51
Muulla tavoin mukana	26	31	15	7	13
Yhteensä:	128	115	57	58	67
Ei mukana / ei ilmoitettu mukanaolosta tietokantaan	50	63	121	120	111
Yhteensä:	178	178	178	178	178

Lähde: Yhteispalvelun tietokanta,
Etelä-Suomen lääninhallitus

Liite 2. Yhteispalvelupisteet 31.12.2008

177 Yhteispalvelupistettä



Liite 3. Eriävä mielipide keskitetyn rahoituksen toteuttamistapaan

Allekirjoittaneet yhteispalvelun rahoitustyöryhmän jäsenet eivät voi yhtyä työryhmän ehdotuksen kohtaan 7, jossa esitetään keskitetyn rahoitusmallin toteuttamiseksi valtionosuuksien siirtoa kuntien laskennallisista valtionosuuksista.

Perusteluina esitämme seuraavaa:

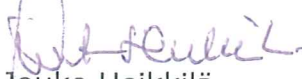
Uuden yhteispalvelujen asiakaspalvelumallin avulla kyetään tehostamaan merkittävästi valtion asiakaspalvelujen tuottavuutta. Selvitysmiehen lähtökohtana oli käyttää tätä säästöä yhteispalvelutoimistojen valtionosuusrahoitukseen. Selvitysmiehen esitysten lähtökohtana oli myös se, että eri viranomaisen toimivaltasuhteita eikä kustannusten jakoa muuteta.

Kunta tuo omat tehtävänsä yhteispalvelupisteeseen omalla kustannuksellaan. Se ei tuo sinne asiakaspalvelutehtäviä peruspalvelujen valtionosuustehtävistä. Hallintopalvelut eivät yleensä ole olleet valtionosuuteen oikeuttavia. Mikäli yhteispalvelutoimistojen valtionosuudet rahoitetaan vähentämällä summa kuntien muista valtionosuuksista, ei kunnille luonnollisestikaan tule tällä tavoin yhtään lisää valtion rahoitusta lisääntyviin kustannuksiin, eli näin toimimalla siirrettäisiin valtion asiakaspalvelukustannuksia kunnille. Tämä ei ole uudistuksen tavoitteena.

Esitys on vastoin selvitysmiehen linjausta. Esityksen mukaan kunta vastaa puolella yhteispalvelutoimiston laskennallisista kustannuksista, jotka palvelevat lähinnä valtion asiakaspalvelutoimintoja, mutta kunta tukee tätä omalla osuudellaan (ja sitä vastaavilla tehtävillä) ja vastaa siitä, että yhteispalvelupiste pysyy toiminnassa. Ensi vuoden alusta kunnille annettavien uusien tai laajenevien tehtävien kustannustenjakoperiaatteeksi on sovittu 50/50, mikä ei esitysluonnoksessa toteudu.

Kunta voi tuoda yhteispalvelupisteeseen laajemminkin omia toimintojaan, mutta päättää siitä itse ja vastaa myös kustannuksista tältä osin täysimääräisesti.

Helsingissä 30.3.2009


Jouko Heikkilä
kehittämispäällikkö
Suomen Kuntaliitto



Markku Aholainen
maakunta-asiamies
Etelä-Savon maakuntaliitto

Liite 4. Valtiovarainministeriön budjettiosaston lausunto työryhmän väliraportista

Lausunto yhteispalvelun laajentamishankkeen rahoitustyöryhmän väliraportista

Rahoitusryhmä on selvittänyt mahdollisuuksia koota valtion talousarvioon määräraha kuntien yhteispalvelua koskevaksi valtionavustukseksi ja valtion keskitetyn yhteispalvelujen rahoituksen järjestämiseksi. Taustalla on selvitysmies Timo Kietäväisen ehdotus uudesta julkisesta asiakaspalvelumallista.

Valtion keskitetyn yhteispalvelun rahoitus

Rahoitusryhmä on arvioinut yhteispalveluun siirtymisen synnyttävän poliisille, maistraatille, verohallinnolle sekä työ- ja elinkeinotoimistoille kustannussäästöjä. Täsmällisiä euromääräisiä lukuja työryhmän mukaan ei ole käytettävissä. Raportin mukaan yhteispalvelun siirtymiseen liittyvät kehyksiin jo viety tuottavuussäästöt tulisi palauttaa kehykseen, jotta ne voitaisiin hyödyntää keskitetyn yhteispalvelun rahoittamisessa. Palauttamisen toteutuessa maistraattien, poliisin, työ- ja elinkeinohallinnon ja verohallinnon toimintamenoista voi työryhmän mukaan irrottaa yhteensä miljoona euroa yhteispalvelun tukemiseen.

Budjettiosasto ei pidä hyväksyttävänä kehysäästöjen palauttamista. Budjettiosasto toteaa, että julkisen hallinnon yhteispalveluja koskevan lain (voimaan 1.1.2007) perustelujen mukaan lähtökohtana oli, että siirtyminen yhteispalvelun käyttöön nykyistä laajemmin tapahtuu valtiontaloudellisten kehysten puitteissa.

Valtion keskitetyn rahoituksen osalta raportissa on esitetty varauksia. Työryhmän mukaan keskitetyllä rahoituksella voi olla paremmin merkitystä kun järjestelmä otetaan laajamittaisesti käyttöön ja varsinkin kun kustannukset ovat selvillä.

Budjettiosasto yhtyy työryhmän varauksiin ja katsoo, että valtion keskitettyyn rahoitusmalliin tulisi palata vasta kun yhteispalvelujärjestelmän tuottavuushyödyt henkilöstö- ja määrärahavaikutuksineen on perusteellisesti selvitetty.

Kansaneläkelaitoksen keskitetty rahoitus

Raportin mukaan Kelan tuleminen nykyistä vahvemmin mukaan kustannusten jakoon on kiinni muiden toimijoiden sitoutumisesta. Kelan kustannuksiin osallistumisessa ehdotetaan siirryttävän nykyisestä suoriteperusteisesta korvauksesta kiinteään, erikseen sovittavaan kustannusosuuteen ilmeisesti todellisten kustannusten pohjalta. Lisäksi Kela osallistuisi perustamiskustannuksiin kuten nykyisinkin.

Budjettiosasto ei näe ongelmia Kelaa koskevissa ehdotuksissa. Budjettiosasto kiinnittää tosin huomiota siihen, että ehdotukset on käsitelty periaatetasolla ilman mitään euromääräisiä tietoja.

Kuntien yhteispalvelua koskeva valtionavustus

Rahoitusryhmä ehdottaa valtion talousarvioon kiinteää määrärahaa, josta voidaan hakemuksesta myöntää kunnalle tai kuntayhtymälle avustusta yhteispalvelun järjestämis- ja ylläpitokustannuksiin. Työryhmän mukaan rahoitus tulisi toteuttaa ensisijaisesti valtion lisärahoituksena. Työryhmä katsoo kuitenkin, että mikäli lisärahoitusta ei voida järjestää, avustus rahoitetaan kustannusneutraalisti siirtona kuntien laskennallisista valtionosuuksista.

Budjettiosaston toteaa työryhmän ehdottamista avustuksen myöntämisperiaatteista (1-7) seuraavaa:

Budjettiosasto katsoo, että kunnan ja valtion viranomaisten välisen sopimuksen edellyttämien on hyväksyttävä lähtökohta. (1)

Budjettiosaston mielestä työryhmän ehdotukset avustuksen myöntämisestä vuosittain tehtävän harkinnan perusteella poikkeuksellisista olosuhteista kärsiville kunnille samoin kuin taloudellisten edellytysten huomioon ottaminen eivät ole omiaan edesauttamaan tarkoituksenmukaisen yhteispalveluverkon muodostumista ja sitä kautta tuottavuussäästöjen syntymistä. Lisäksi ehdotettu myöntämismenettely on hallinnollisesti erittäin raskas. (2-3)

Budjettiosastolla ei ole huomautettavaa yhteispalvelun tarpeen, kattavuuden ja 1. kohdan sopimuksen huomioon ottamista koskevaan ehdotukseen. (4)

Budjettiosasto katsoo, että ehdotettua valtionavustuslakia voidaan soveltaa soveltuvien osin. (5)

Budjettiosastolla ei ole huomautettavaa siihen, että mahdollinen avustuksen myöntäminen, maksatus ja käytännön valvonta organisoidaan valtiovarainministeriön hallinnonalalle ja määräraha budjetoidaan ministeriön pääluokkaan. Tarkempi tehtäväjako hallinnon kehittämisosaston ja aluehallintovirastojen välillä on syytä raportissa ehdotetun mukaisesti suunnitella erikseen. (6)

Budjettiosasto kannattaa työryhmän vaihtoehtoista ehdotusta avustuksen rahoittamisesta siirtona laskennallisista valtionosuuksista. (7)

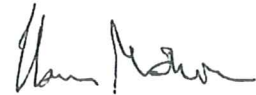
Yhteenveto

Budjettiosasto toistaa selvitysmies Timo Kietäväisen raportista antamansa lausunnon yhteenvedossa todetut lähtökohdat yhteispalvelumallin kehittämiseksi:

Budjettiosaston mielestä tärkeintä on päästä tilanteeseen, joissa työvoiman tarve yhteispalveluissa minimoidaan vaarantamatta palvelun tasoa. Ykkösta-voitteena täytyisi koko ajan olla asiainnin tarpeen vähentäminen, toisena asiainnin sähköistäminen ja vasta sen jälkeen asiainnin tehokas toteuttaminen ”yhteispalvelupisteissä”.

Lähtökohtana tulee olla valtion ja kuntien kannalta kustannusneutraali uudistus, joka ei lisää menoja vaan pikemminkin tuo tuottavuussäästöjä koko julkiselle sektorille.

Osastopäällikkö, budjettipäällikkö



Hannu Mäkinen

Budjettineuvos, apulaisbudjettipäällikkö



Markus Sovala

Tiedoksi

VM:n budjettiosasto (Raija Koskinen, Elina Selinheimo, Tuomas Sukselainen)

Liite 5. Yhteispalvelun mallisopimuslomake

LOMAKE: YHTEISPALVELUSOPIMUS MALLI

* Laki julkisen hallinnon yhteispalvelusta (223/2007) edellyttää sopimista

1. Sopimusosapuolet*

1.1 Toimeksisaaja(t)*

1.2 Toimeksiantajat*

1

2

3

4

5

6

2. Yhteispalveluntehtävät*

2.1 Yhteispalveluna tarjottavat avustavat asiakaspalvelutehtävät*

Avustavat asiakaspalvelutehtävät, joita toimeksisaaja hoitaa toimeksiantaja(ie)n puolesta ovat seuraavat: / on lueteltu sopimuksen liitteessä x.

Jos toimeksisaaja ottaa vastaan yhteispalvelun alaan liittyvän asiakirjan, tulee asiakirjassa tarkoitettu asia vireille sen saavuttua toimeksisaajalle.

2.2 Palvelun laatuvaatimukset

Yhteispalvelutehtävien sisältöä koskevat yleiset laatuvaatimukset ovat seuraavat: / on määriteltä tämä sopimuksen liitteessä x.

Toimeksisaajan on ilmoitettava aina laatupoikkeamista välittömästi toimeksiantajalle.

3. Yhteispalvelun ohjaus ja valvonta*

3.1 Toimeksisaajan valvontavelvollisuus*

Toimeksisaaja valvoo oman henkilökuntansa yhteispalvelutehtävien suorittamista seuraavasti:

LISÄKSI VOIDAAN SOPIA SEURAAVASTA

Toimeksisaaja sitoutuu asettamaan henkilöstölleen yhteispalvelun suorittamista koskevia laatutavoitteita ja ohjaamaan henkilöstöään yhteispalvelutehtävässä tulos- ja kehityksellä sekä vastaavissa keskusteluissa. Tavoitteita asetetaan ja yhteispalvelutehtävää käydään läpi _____ kertaa vuodessa edellä mainituissa keskusteluissa.

3.2. Toimeksiantajan ohjaus ja valvonta*

Toimeksiantaja(t) ohjaa(vat) ja valvoo(vat) toimeksisaajaa tässä sopimuksessa tarkoitettujen yhteispalvelutehtävien suorittamisessa.

VAIHTOEHTOISIA MENETELMIÄ OVAT AINAKIN:

Ohjauksen ja valvonnan toteuttamista varten sopimuksen osapuolet asettavat yhteistyöryhmän ja nimeävät siihen edustajansa. Yhteistyöryhmä kokoontuu vähintään _____ kertaa vuodessa. Yhteistyöryhmän jäsenet on nimetty sopimuksen liitteessä x.

Sopimuksen osapuolet nimeävät ohjauksen ja valvonnan käytännön yhteistyön tekemistä varten yhteyshenkilöt. Yhteyshenkilöt on nimetty sopimuksen liitteessä x.

Yhteistyöryhmän kokouksissa on käsiteltävä ainakin seuraavat asiat:
asiakaspalaute ja toimenpiteet sen johdosta,
yhteispalvelun laatua koskevat poikkeamat ja toimenpiteet sen johdosta,
tämän sopimuksen mukaisesti erikseen sovittavista asioista päättäminen,
tämän sopimuksen liitteiden ylläpito ja päivittäminen,
palveluhenkilöstöä koskevat järjestelyt,
henkilöstön koulutus ja asiantuntemuksen muu ylläpito,
tässä sopimuksessa tarkoitettuja tehtäviä koskevat osapuolten väliset erimielisyydet ja niiden ratkaisemistoimenpiteet.

4. Yhteispalvelun sijainti, tilat, varustus ja aukioloajat*

Toimipaikka(t), jossa yhteispalvelua tarjotaan sijaitse(vat)e osoitte(i)essa:*

Toimitila(oje)n turvallisuusvaatimukset ovat sopimuksen liitteenä x.

Toimeksiantaja(ie)n asiantuntijoiden _____ kertaa kuukaudessa tapahtuvalle toimeksisaajan tiloissa työskentelylle on varattu seuraavat tilat:

Yhteispalvelupiste(i)essä on asiakkaiden käytössä _____ kappaletta asiakaspäätteitä toimeksiantajien ja muiden viranomaisten verkkopalveluiden käyttämiseksi.

Yhteispalvelussa on käytettävissä ajanvarausjärjestelmä toimeksiantaja(ie)n asiantuntijoiden tapaamisaikojen varaamiseksi.

Yhteispalvelua tarjoavassa pisteessä käytetään yhteispalvelun tunnuksia seuraavasti:

Yhteispalvelua tarjoava(t) toimipaikka(t) on(vat) avoinna seuraavasti:*

5. Henkilötietojen käsittely*

Tämän sopimuksen osapuolet huolehtivat yhteistyössä, että yhteispalvelua hoitavalla toimeksisaajan henkilökunnalla on mahdollisuus päästä käyttämään yhteispalvelutehtävän hoitamisen edellyttämiä rekistereitä ja/tai tietojärjestelmiä. Toimeksisaaja vastaa, että sen henkilökunnalla on henkilökohtaiset käyttöoikeudet näihin rekistereihin ja/tai tietojärjestelmiin. Toimeksisaaja vastaa myös käyttöoikeuksia koskevien tietojen pitämisestä ajantasalla.

Tässä sopimuksessa tarkoitettu henkilötietojen käsittely perustuu sitä koskevaan lainsäädäntöön.

Toimeksisaajalla on tässä sopimuksessa tarkoitettua yhteispalvelutehtävää hoitaessaan mahdollisuus käyttää seuraavia rekistereitä ja/tai tietojärjestelmiä:

Yhteispalvelutehtävää hoitava henkilö ei saa lain tai sen nojalla asetetun velvoitteen vastaisesti ilmaista sivulliselle sellaisia tietoja, joita se on edellä mainittuja rekistereitä ja/tai tietojärjestelmiä käyttäessään saanut tietoonsa. Tässä tarkoitettu vaitiolovelvollisuus perustuu seuraaviin säännöksiin:

Toimeksisaajan on noudatettava tämän sopimuksen liitteessä x olevia määräyksiä tai periaatteita, jotka koskevat:*

yhteispalvelussa käsiteltävien henkilötietojen sisältävien, asiakirjojen, tulosteiden ja muiden sellaisten käsittelyä, säilytystä ja hävittämistä,
yhteispalvelussa käsiteltävien henkilötietojen sisältävien rekisterien ja tietojärjestelmien käyttöä ja suojausta, sekä
henkilötietojen käsittelytapahtuman ja sen perusteen dokumentointia.

Toimeksiantaja(t) vastaa(vat) siitä, että tämän sopimuksen määräykset ovat henkilötietojen käsittelyä koskevan lainsäädännön mukaisia. Toimeksisaaja vastaa siitä, että henkilötietojen käsitellään yhteispalvelussa tämän sopimuksen mukaisesti.

6. Kustannusten jakaminen*

Yhteispalvelutehtävien hoitamista ei saa osapuolille tulla taloudellista voittoa. Tämän sopimuksen perusteella maksettavan korvauksen suuruus saadaan määrätä vain siten, et-

tä se vastaa tehtävän tuottamisesta aiheutuneiden kokonaiskustannusten määrää (omakustannusarvo).

Yhteispalvelun käynnistämiseksi sen käyttöön hankitaan seuraavat välineet:

Välineiden hankinnasta aiheutuvista kustannuksista sopimusosapuolet vastaavat seuraavien osuuksin:

Toimeksisaaja _____

Toimeksiantaja _____

Toimeksiantaja _____

Toimeksiantaja _____

Toimeksiantaja _____

Toimeksiantajan maksut toimeksisaajalle perustuvat yhteispalvelussa annettuihin suoritteisiin/yhteispalveluun käytetyn ajan mukaan. Suorite/aikahinnat on määritelty tämän sopimuksen liitteessä x.

Suoritteita/yhteispalveluun käytettyä aikaa seurataan seuraavasti:

Toimeksisaaja toimittaa toimeksiantaj(i)alle eritellyn raportin työajan käytöstä laskutuksen yhteydessä. Raportin yksityiskohtaisesta sisällöstä osapuolet sopivat erikseen.

Toimeksisaaja laskuttaa toimeksiantaj(i)aa _____ kuukauden välein. Alle _____ euron maksu siirretään seuraavaan laskutukseen.

Toimeksiantaja(ie)n asiantuntijoiden käyttöön varatusta tilasta maksaa

toimeksiantaja 1 _____ euroa kuukaudessa

toimeksiantaja 2 _____ euroa kuukaudessa

toimeksiantaja 3 _____ euroa kuukaudessa.

7. Yhteispalvelua hoitava henkilöstö*

Yhteispalvelutehtäviä toimeksisaajan palveluksessa hoitaa _____ henkilöä.* Henkilöt on nimetty tämän sopimuksen liitteessä x.

Toimeksisaaja järjestää yhteispalveluhenkilökunnan lomien, sairauksien ja muiden poissaolojen sijaisuudet siten, että yhteispalvelua on sovitusti saatavana eikä sen antamisessa tule katkoksia.*

Yhteispalvelua hoitava henkilöstö on saanut tarvittavan tässä sopimuksessa määritellyn koulutuksen.*

8. Henkilöstön koulutus ja tuki*

Toimeksiantaja järjestää toimeksisaajan henkilöstölle tarpeellisen koulutuksen tämän sopimuksen kohdassa 2 mainittujen tehtävien hoitamiseen. Koulutuksen tarkemmasta sisällöstä osapuolet sopivat erikseen.*

Toimeksiantaja järjestää toimeksisaajan henkilöstölle tarvittavaa täydennyskoulutusta palvelujen muuttuessa ja henkilöstön vaihtuessa. Lisäkoulutuksen tarpeesta ja järjestämisestä sovitaan erikseen.*

Toimeksiantajan velvollisuutena on huolehtia, että yhteispalvelutehtäviin liittyvä tukimateriaali on toimeksisaajan henkilöstön käytettävissä ja saatavissa sähköisesti verkossa. Materiaalin jakelusta osapuolet sopivat erikseen.*

Toimeksisaajan henkilöstö voi ongelmatapauksissa saada välitöntä asiantuntija-apua ja -neuvontaa tämän sopimuksen liitteessä x mainituilta toimeksiantajan asiantuntijoilta.*

9. Tiedottaminen

Sopimusosapuolet tekevät yhteispalvelua koskevan tiedottamissuunnitelman, jossa täsmennetään osapuolten tiedottamiseen liittyvät vastuut.

10. Sopimuksen voimassaolo ja irtisanominen*

Tämä sopimus tulee voimaan _____ ja on voimassa toistaiseksi / _____ asti.

Jos yhteispalveluna tarjottavien palveluiden kysyntä muuttuu merkittävästi tai muut olosuhteet palvelujen järjestämisessä muuttuvat merkittävästi, voidaan sopimus irtisanoa puolen vuoden irtisanomisajalla aikaisintaan kahden vuoden kuluttua sen tekemisestä.

Sopimus voidaan irtisanoa muutoinkin, jos sopimusosapuolet laiminlyövät sopimusvelvollisuuksiaan, eivätkä pysty kohtuullisessa ajassa niitä täyttämään.

Sopimusehtojen laiminlyönnistä, joka aiheuttaa tai voi aiheuttaa vahingonkorvausvastuun, tai toistuvasta tahallisesta sopimusehtojen laiminlyönnistä voidaan sopimus purkaa ilman irtisanomisaikaa.

11. Muut sopimusehdot

Tätä sopimusta tulkitaan siten, että ensisijaisesti noudatetaan tämän sopimuksen sisältämiä määräyksiä ja sen jälkeen sopimuksen liitteitä numerojärjestyksessä pienimmästä suurimpaan.

Tätä sopimusta koskevat erimielisyydet ratkaistaan osapuolten välisin neuvotteluin.

Tämä sopimus on laadittu _____ samansisältöisenä kappaleena, yksi kullekin sopimuksen osapuolelle.

Allekirjoitukset

_____ssä, _____. _____kuuta 20XX

Toimeksiantaja(t) _____

_____ssä, _____. _____kuuta 20XX

Toimeksisaaja _____

LIITTEET: Liite 1
Liite 2
Liite X

Liite 6. Yhteispalvelun vakiopalveluvalikoima

Kyseessä ovat avustavat asiakaspalvelutehtävät - asiakas saa asiansa vireille yhteispalvelupisteessä.

MAISTRAATIT

Aviovarallisuussuhteiden rekisteröinti

- Avioehtosopimuksen ja osituskirjan rekisteröinti

Hakemus ja alkuperäinen sopimus ja jäljennös siitä voidaan jättää yhteispalvelupisteeseen edelleen toimitettavaksi toimivaltaiselle maistraatille. Hakemuslomake ja ohjeistus löytyvät internetistä.

Lahjoituksen rekisteröinti

- Irtaimen omaisuuden lahjoituksesta ilmoitetaan, kun joku on saanut lahjan: puolisoltaan, suoraan etenevässä tai takenevassa polvessa olevalta sukulaiseltaan tai tämän puolisolta tai muulta erityisen tärkeältä henkilöltä, jonka kanssa lahjansaaja asuu yhteisessä taloudessa.

Yhteispalvelupiste ottaa ilmoituksen vastaan ja toimittaa sen toimivaltaiselle maistraatille. Lahjailmoituslomake ja ohje löytyvät internetistä.

Holhustoimen tehtävät

- Hakemus edunvalvojan määräämiseksi/Ilmoitus edunvalvonnan tarpeesta olevasta henkilöstä ja mahdolliset liitteet.
- Hakemus edunvalvojan sijaisen määräämiseksi
- Hakemus edunvalvojan tehtävän lakkaamisesta tai tehtävästä luopumisesta
- Holhousoikeudellinen lupahakemus

Yhteispalvelupiste ottaa hakemukset vastaan ja toimittaa ne edelleen toimivaltaiselle maistraatille. Hakemuslomakkeet ja ohjeet löytyvät internetistä.

- Vuosi- ja päätöstilin sekä omaisuusluettelon toimittaminen

Yhteispalvelupiste voi ottaa vastaan tilit ja omaisuusluettelot ja toimittaa ne edelleen toimivaltaiselle maistraatille. Tililomakkeet ja ohjeet löytyvät internetistä.

- Todistus holhousasioiden rekisteristä

Yhteispalvelupiste voi ottaa vastaan pyynnön holhousrekisteriotteesta ja toimittaa tilauksen edelleen maistraattiin.

Holhustoimen tehtävät ovat luonteeltaan sellaisia, että ne useimmiten edellyttävät asiantuntijan kanssa neuvottelua. Hakemuksiin joudutaan pääsääntöisesti liittämään erilaisia lisäselvityksiä, jotka vaihtelevat asiakohtaisesti ja ovat salassa pidettäviä. Sen vuoksi

holhoustoimen tehtävät soveltuvat hoidettaviksi yhteispalvelupisteessä parhaiten sähköisellä ajanvarauksella.

Kauppa- ja yhdistysrekisteriasiat

Kaupparekisteriasioissa yhteispalveluvirkailija ottaa vastaan ilmoituksen ja neuvoa asiakasta lomakkeiden täyttämässä ja käsittelymaksuissa. Yhteispalveluvirkailija lähettää ilmoituksen täytettynä ja maksukuitti liitettynä maistraattiin.

Asunto-osaakeyhtiötä koskevat lomakkeet tulee lähettää suoraan yhtiön kotipaikan maistraatille. Asia tulee vireille, kun ilmoitus on saapunut toimivaltaiseen maistraattiin tai Patentti- ja rekisterihallitukseen.

Virkailija saa ohjeita käsittelymaksuista, maksutavoista ja lomakkeiden täyttämisestä osoitteesta: www.prh.fi. Lomakkeet löytyvät osoitteesta: www.ytj.fi.

Yhdistysrekisteriasioissa yhteispalveluvirkailija ottaa vastaan ilmoituksen ja neuvoa asiakasta lomakkeiden täyttämässä ja käsittelymaksuissa. Yhteispalveluvirkailija lähettää ilmoituksen täytettynä ja maksukuitti liitettynä yhdistyksen kotipaikan maistraattiin tai Patentti- ja rekisterihallitukseen. Asiakas voi tehdä ilmoituksen myös sähköisesti yhteispalvelupisteessä. Asia tulee vireille, kun ilmoitus on saapunut toimivaltaiseen maistraattiin tai Patentti- ja rekisterihallitukseen.

Virkailija saa ohjeita käsittelymaksuista, maksutavoista ja lomakkeiden täyttämisestä osoitteesta: www.prh.fi. Lomakkeet löytyvät samasta osoitteesta.

Kotikunta- ja väestötietojärjestelmään liittyvät tehtävät, paitsi ulkomaalaisasiat

Seuraavat lomakkeet voidaan jättää yhteispalvelupisteeseen. Virkailija ottaa asiakirjan vastaan ja toimittaa sen toimivaltaiseen maistraattiin

- lapsen rekisteröinti-ilmoitus (lomaketta ei pidetä saatavilla, vaan se menee automaattisesti jokaisen syntyneen lapsen äidille). Lomakkeen voi palauttaa myös yhteispalvelupisteeseen)
- äidinkielitiedon korjaaminen
- henkilötietojen luovutuksen kieltäminen
- ilmoitus asiointikielestä väestötietojärjestelmään
- ilmoitus kutsumanimestä väestötietojärjestelmään
- ilmoitus uskontokunnasta eroamisesta mahdollisesti tarvittavine suostumuksineen
- omien tietojen tarkastusta koskeva pyyntö

Lomakkeet ja ohjeistus löytyvät internetistä.

Nimenmuutosasiat

- nimenmuutosilmoitus voidaan jättää yhteispalvelupisteeseen. Virkailija ottaa ilmoituksen vastaan ja toimittaa sen toimivaltaiselle maistraatille
- nimenmuutoshakemus voidaan jättää yhteispalvelupisteeseen. Virkailija ottaa hakemuksen vastaan ja toimittaa sen toimivaltaiselle maistraatille.

Ohjeet ilmoituksen ja hakemuksen osalta löytyvät internet-sivustolta.

Avioliiton ja parisuhteen rekisteröinnin esteiden tutkinnat (huom. poikkeukset)

- Pyyntö avioliiton esteiden tutkinnasta
- Pyyntö parisuhteen rekisteröinnin esteiden tutkinnasta

Asiakkaat täyttävät lomakkeen, joka löytyy internetistä. Lomake vastaanotetaan ja toimitetaan toimivaltaiseen maistraattiin.

Ulkomaalaisten avioliiton ja parisuhteen esteiden tutkintaa ei voida laittaa vireille yhteispalvelupisteessä.

Vaaliasiat (vaalilaki ja siellä äänioikeusrekisteri)

- Asiakas voisi käydä katsomassa oman äänestyspaikkansa äänioikeusrekisteristä, mutta se edellyttää oikeusministeriön suostumusta ja heidän tietojärjestelmänsä käyttämistä.

Venerekisteriasiat

- Rekisteröitävän veneen omistajan on ennen veneen käyttöönottoa tehtävä veneestä rekisteri-ilmoitus kotikuntansa maistraattiin. Rekisteri-ilmoituksen voi jättää myös mille tahansa maistraatille tai sen palveluyksikölle.

Yhteispalvelupiste ottaa vastaan ilmoituksen moottorivenerekisteriin ja toimittaa maistraattiin. Lomakkeet ja ohjeet löytyvät internetistä.

Yksittäinen tietopalvelu

Yksittäistä tietopalvelua koskeva tilauslomake voidaan jättää yhteispalvelupisteeseen, josta virkailija toimittaa tilauksen maistraattiin käsiteltäväksi.

Sukuselvityspalvelu

- Asiakas voi jättää sukuselvityspalvelun tilauksen yhteispalvelupisteeseen, josta se toimitetaan sukuselvityspalvelua antavaan maistraattiin. Palvelua antavat maistraatit näkyvät internetistä löytyvässä lomakkeessa.

Hakemus perukirjan osaksluettelon vahvistamiseksi

- Hakemus ja perukirja tarvittavine liitteineen voidaan jättää yhteispalvelupisteeseen, jossa virkailija ottaa asiakirjat vastaan ja toimittaa asiakirjat toimivaltaiseen maistraattiin käsiteltäväksi ja ratkaistavaksi. Ohjeet ja lomake löytyvät internetistä.

POLIISIN LUPAPALVELUT

Avustavat asiakaspalvelutehtävät seuraavasti:

Prosessit:

- Hakemuksen ja liitteiden vastaanottaminen ja siihen liittyvä henkilöllisyyden toteaminen
- Asiakirjojen täydellisyyden tarkistaminen
- Hakemuksen täyttämiseen liittyvä neuvonta
- Maksun periminen (ratkaisut avoimia)
- Valmiin luvan luovuttaminen
- Poliisin sähköisen hakemuksen täyttämisen avustaminen
- Ajanvarauksen tekeminen poliisille
- Informointi asiakkaalle päätöksentekoprosessista

Nämä toiminnot mahdollisia kaikissa myöhemmin lueteltavissa luvissa (pois lukien ajokortit)

Lupapalveluvalikoima:

- ajokorttilupahakemus
- ajokortin kaksoiskappalehakemus
- lääkärin/optikontodistuksen jättäminen
- vammaisen pysäköintilupahakemus
- arvauskilpailun toimeenpanoa koskevan ilmoituksen jättäminen
- poikkeuslupahakemus arvauskilpailun voittajan ilmoittamisesta
- hakemus arvauskilpailun tuottojen käyttötarkoituksen muuttamisesta
- bingoalupahakemus
- hakemus bingon pelisääntöjen tai suurimman sallitun pelipanoksen muuttamisesta
- harjoituslupahakemus (moottoripyörä)
- järjestyksenvalvojaksi hyväksymishakemus yksittäiseen tilaisuuteen
- hakemus järjestyksenvalvojaksi hyväksymiselle kauppakeskuksiin, liikenneasemille tai kulkuneuvoihin
- hakemus, joka perustuu metsästyslain nojalla poliisin myönnettäviin asioihin
- eräitä peliautomaatteja ja pelilaitteita koskeva lupahakemus (arpajaislaki 56 §)
- rahankeräyslupahakemus
- tarkastuspassihakemus
- tavara-arpajaislupahakemus
- poikkeuslupahakemus arvonnän tuloksen ilmoittamisesta
- hakemus luvaksi muuttaa tuottojen käyttötarkoitusta (tavara-arpajainen)
- hakemus pitää tavaravoittoautomaattia
- ravintola- ja majoitustoiminnasta annetun lain 4 §:n mukaisen ilmoituksen jättö
- matkustajailmoitusten vastaanottaminen
- alkoholilain 59 §:ssä tarkoitettun ilmoituksen jättö

KUNNAT

Jokainen kunta päättää palveluvalikoiman omalta osaltaan kooten järkeviä ja toiminnallisia kokonaisuuksia. Kokonaisuudet määrittyvät toisaalta tarpeiden ja toisaalta mukana olevien tahojen palveluiden järkevällä yhdistelyllä.

Seuraava listaus ei ole täydellinen, sillä palveluiden variaatio on suuri ja palveluiden tarjonta on pitkälti riippuvaista kunnan omista lähtökohdista ja alueen sekä asiakkaiden tarpeista. Listauksessa on pyritty esittämään suurin osa kaikista mahdollisista yhteispalveluna annettavista kunnan palveluista. Kunta siis itse päättää, mitä yhteispalvelussa todellisesti tarjotaan ja miten vaativimmat tehtävät järjestetään.

Esimerkinomainen listaus yhteispalveluun soveltuvista kunnan palveluista:

Yleisinformaatio sekä tukipalvelut

- Ajanvaraus asiantuntijoille
- Arkiston tietopalvelun hoito
- Itsepalvelu (lomakehylyt ja asiakaspääte) ja sen opastus/neuvonta
- Julkaisujen myynti
- Kassapalvelut
- Kaupunkikorttien jakelu/myynti/alustus
- Kokoustilojen varaus ja vuokraus
- Luottamushenkilöiden ansionmenetyslomakkeet
- Postin käsittely ja kirjaaminen
- Puhelinvaihteen hoito
- Pöytäkirjaotteet
- Pöytäkirjojen allekirjoitukset ja nähtävillä olo
- Yleisinformaation jakaminen ja ilmoitustaulun hoito (viralliset kuulutukset ja tiedotteet)

Henkilöstöasiat

- Henkilökunnan matkajärjestelyt, ruokaliput, avainluovutukset, sairausloma- ja vuosilomahakemukset, sisäisen koulutuksen ilmoittautumiset jne.
- Henkilökunnan virka- ja työmatkojen sähköisten laskujen asiatarkastus
- Työpaikkojen (ja kesätyöpaikkojen) hakeminen (hakemukset, informointi ja hakemusten vastaanotto)
- Kulunvalvonta, työajanseurannan korjaukset sekä työaika raporttien ajaminen kuukausittain

Asuntotoimi

- Asunnon hakeminen ja vuokrasopimusten allekirjoitus
- Isännöintiin liittyvät asiat (korjauspyynnöt ym.)
- Lomakkeiden jakelu ja vastaanotto, neuvonta ja opastus
- Yleistiedot asuntoasioista ja vapaista vuokra-asunnoista

Kaavoitus- ja mittaustoimi

- Kaava- ja karttaotteiden tilaus ja lunastus
- Kaavakarttojen nähtävillä pito
- Kaavoituskatsauksen jakaminen
- Kiinteistörekisterin tietopalvelu ja otteiden antaminen
- Osoitetietojen jakaminen
- Yleistietoa vapaista tonteista

Ympäristönsuojelu

- Esitteiden, oppaiden ja lomakkeiden jakaminen
- Jäteasioiden yleisneuvonta
- Määräysten, päätösten ja karttojen esilläpito

Kuluttajaneuvonta (huom. tällä hetkellä kunnan palveluja)

- Yleisneuvonta
- Esitteiden jakaminen
- Kuluttajaneuvontapalvelut

Tekninen toimi

- Informaatio vireillä olevista kuntaa koskevista hankkeista
- Kalastuslupien myynti
- Katusuunnitelmien nähtävillä pito
- Kaukolämpökorttien jako ja vastaanotto
- Koiraveroilmoituksen tekeminen ja maksun vastaanotto
- Lemmikkieläinten hautapaikoista tiedottaminen
- Liikennesuunnitelmien nähtävillä pito
- Puistosuunnitelmien nähtävillä pito
- Tarjouspyyntöasiakirjojen jakaminen sekä tarjousten vastaanottaminen
- Tietoa vapaista vene ja – toripaikoista ja viljelypalstoista sekä niiden vuokraus
- Vesilaitoksen tiedonantojen vastaanotto ja välitys
- Yksityistieavustushakemuslomakkeiden jakaminen
- Jätehuollon esitteiden, oppaiden ja lomakkeiden jakaminen
- Jätehuoltomääräysten, päätösten, taksojen ja karttojen nähtävillä pito

Rakennusvalvonta

- Korjausavustuslomakkeiden jakaminen ja vastaanotto
- Puunkaatohakemuslomakkeiden jakaminen ja vastaanotto
- Päätösten ja todistusten lunastaminen
- Rakennuslupahakemusten jakaminen ja vastaanotto sekä liitteiden jako ja vastaanotto
- Yleisneuvonta vapaista tonteista
- Yleisneuvontaa rakentajille kunnan palveluista

Elinkeinotoimi

- EU-esitteiden jakaminen
- Lomitukseen liittyvät hakemukset
- Maatalouden tukihakemukset
- Matkailuneuvonta ja esitteiden jakaminen
- Yrittäjien yleisneuvonta

Sivistystoimi

- Kansalaisopiston/työväenopiston ilmoittautumiset ja kurssimaksujen vastaanotto
- Kirjaston aineistorekisterin selaus
- Kirjaston lainakirjojen palautusvastaanotto, lainojen uusiminen ja varattujen kirjojen nouto
- Kirjaston yleisinformaatio
- Peruskouluun ilmoittautuminen ja hakemus toiseen kouluun siirtymisestä
- Yleisneuvonta ja tiedottaminen alueen opiskelupaikoista ja opintojen ohjauksesta
- Yleisneuvonta ja tiedottaminen oppisopimuskoulutuksesta
- Yleisneuvonta kouluista sekä alueen opiskelupaikoista

Sosiaalitoimi

- Esitteiden jakaminen
- Yleisneuvonta
- Päivähoitohakemusten vastaanotto
- Laskujen ja maksujen maksaminen
- Toimeentulotuen lomakkeet
- Kuljetuspalvelukorttien alustaminen
- Sotaveteraanien lounaslippujen jakaminen
- Velkaneuvonnan velkasaldojen kysely saatavilta

Terveystoimi

- Esitteiden jakaminen
- Maksujen vastaanotto
- Uusittavien reseptien vastaanotto (tietosuojakysymykset huomioiden eli palvelusih-teeri ei käsittele reseptejä, vaan ne jätetään edelleen toimitettaviksi)

Kulttuuritoimi

- Lipunmyynti
- Tiedottaminen
- Tilavaraukset ja tilavuokrien vastaanotto
- Yleisneuvonta

Nuorisotoimi

- Matkojen ja muiden maksut
- Tiedottaminen tapahtumista ja vastaavista
- Tilaisuuksiin ilmoittautumisten vastaanotto
- Yleisneuvonta

Liikuntatoimi

- Ilmoittautumiset (matkat, leirit, harrastukset)
- Kenttä- ja muiden tilojen vuokraukset ja tilavuokrien vastaanotto
- Osallistumismaksujen vastaanotto
- Tiedottaminen
- Yleisneuvonta

KELA

- esitteiden ja lomakkeiden jakelu
- hakemusten vastaanotto, pois lukien kuntoutushakemukset, työeläkehakemukset, työeläkejärjestelmän kuntoutushakemukset sekä kuvallisen Kela-kortin tilaaminen
- Kelan toimistopalvelulle vaihtoehtoisten palvelukanavien käyttöön opastaminen ja neuvonta (esim. Kelan yhteyskeskuksien palvelut, www.kela.fi: laskentaohjelmat, omien tietojen seuranta yms.)

VEROHALLINTO

- sähköisessä muodossa olevien lomakkeiden, verotusohjeiden ja informaation (www.vero.fi) jakeluun liittyvät tehtävät
- itsepalveluformaattilla toteutettujen ja toteutettavien sähköisten vuorovaikutteisten verotuksen palvelujen käyttöön liittyvä opastaminen ja neuvonta koskien seuraavia palveluja:
 - o Verokortti verkossa –palvelu
 - o pientyönantajien maksupalvelujärjestelmä (www.palkka.fi)
 - o Lomake.fi
 - o esitäytettyyn veroilmoitukseen tehtävien korjausten palauttaminen sähköisesti (palvelun on tarkoitus olla käytössä vuonna 2008)
 - o yritys- ja yhteisötietojärjestelmä (YTJ; palvelun sähköistäminen valmisteilla)
- verohallinnon omien yhteyskeskusten palvelutoiminnot voivat osaltaan tarjota tukea myös yhteispalveluina tarjottavien verohallinnon sähköisten palveluiden jakelussa

TYÖHALLINTO

Työnhakija-asiakas

- työhallinnon nettipalveluiden (www.mol.fi) yleisesittely asiakkaille
 - o avoimet työpaikat, työnhakijaksi ilmoittautuminen, CV-netti, Paikkavahti
- työhallinnon julkaisujen, esitteiden ja lomakkeiden jakaminen ja lomakkeiden vastaanotto
 - o paikallisesti tarkemmin sovittava asia

- työhallinnon tarjoamien verkkopalvelujen käyttömahdollisuus ja niissä opastaminen:
 - o avoimet työpaikat
 - o haussa oleva työvoimakoulutus
 - o työvoimakoulutukseen haku
 - o tietoa ammateista, Ammattinetti
 - o tietoa koulutuksesta, Aikuiskoulutusinfo
 - o apua ammatin ja uran valintaan, Urasuunnittelu
 - o CV-netin tallennuspalvelu
 - o Oma työnhaku: työnhaun aloittaminen, muutostiedot, päättäminen
- työhallinnon asiantuntijat (työvoimaneuvoja, työvoimaohjaaja, ammatinvalintapsykologi, ammatti- ja koulutustietoneuvoja) voivat ajanvarausjärjestelmän kautta olla tavattavina yhteispalvelupisteissä
 - o paikallisesti tarkemmin sovittava asia

LÄÄNINHALLITUKSET

Liikenneosasto

- tavaraliikenneluvat
- taksiluvat

Oikeushallinto-osasto

- rahankeräys- ja tavara-arpajaislupa

Sosiaali- ja terveysosasto

- alkoholijuomien anniskelulupa
- alkoholijuomien vähittäismyyntilupa
- alkoholijuomien anniskeluajan jatkoaikalupa
- luvat yksityisten sosiaalipalvelujen antamiseen
- yksityisten terveydenhuoltopalvelujen antamiseen liittyvät luvat muutoksineen