

6.9.2012

Henkilöstötyöryhmä

Asettaminen

Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishanke on asettanut tänään henkilöstötyöryhmän.

Toimikausi

Työryhmän toimikausi on 6.9.2012–31.5.2013.

Tausta

Valtiovarainministeriö asetti 12.1.2012 koko julkisen hallinnon kattavan asiakaspalvelun kehittämishankkeen (Asiakaspalvelu2014 -hanke). Hankkeen toimikausi on 15.1.2012 – 31.5.2013. Hanke perustuu pääministeri Jyrki Kataisen hallituksen ohjelmassa yhteispalvelulle asetettuihin tavoitteisiin:

- *Luodaan koko maassa kuntatasolle kattava yhteispalvelupisteiden verkko. Määritellään jokaisessa yhteispalvelupisteessä vähintään etäpalveluna saatavilla olevat valtion, kuntien ja eri viranomaisten palvelut.*
- *Selvitetään kuntien mahdollisuudet toimia yhteispalvelupisteiden vastuuviranomaisina ja ainoana keskeisenä asiakasrajapintana julkisiin palveluihin.*

Hankkeen tavoitteena on saada aikaan toimivat edellytykset julkisen hallinnon asiakaspalvelujen saatavuudelle siten, että palvelut voidaan järjestää koko maassa asiakaslähtöisesti, tuottavasti ja taloudellisesti.

Hankkeen työryhmä hyväksyi 13.6.2012 jatkovalmistelun päälinjaukset. Hallinnon ja aluekehityksen ministerityöryhmä (HALKE) on 20.6.2012 käsitellyt hankkeen päälinjaukset ja puoltanut jatkovalmistelua niiden pohjalta. HALKE:n päätöksen mukaan jatkovalmistelussa selvitetään yhteisen asiakaspalvelun alueellinen saatavuus, miten määritellään yhteisen asiakaspalvelun suhde viranomaisten omiin palvelupisteisiin, henkilöstövaikutukset, hankkeen kokonaistaloudellisuus ja Maanmittauslaitoksen mahdollisuus olla mukana yhteisessä asiakaspalvelussa.

Jatkovalmistelua ohjaavien päälinjausten mukaan pääsääntönä yhteisen asiakaspalvelun järjestämisessä on säädösperusteinen malli, jonka rinnalla on sitä täydentävänä mallina sopimusperusteisuus. Yhteisen asiakaspalvelun järjestämisvastuu säädetään kunnille ja yhteisessä asiakas-



palvelussa tarjotaan aina poliisin, TE-toimistojen, verohallinnon, maistraattien, ELY-keskusten, työvoiman palvelukeskusten ja kuntien palveluja. Kansaneläkelaitoksen palveluja tarjotaan laajasti sopimukseen perustuen. Myös muut valtion palveluntuottajat voivat osallistua yhteiseen asiakaspalveluun tekemällä ylläpitäjäkunnan kanssa tätä koskevan sopimuksen. Yhteisessä asiakaspalvelussa tarjotaan julkisen hallinnon palveluja palveluneuvojien antamana palveluna sekä asiantuntijapalveluja joko etäpalvelun välityksellä tai paikan päällä. Yksityisten palveluntuottajien ja kolmannen sektorin osallistuminen yhteiseen asiakaspalveluun perustuu ns. toimitilayhteistyöhön.

Yhteinen asiakaspalvelu kattaa lakisääteisesti koko maan. Lainsäädännössä ei kuitenkaan rajata muiden julkisen hallinnon asiakaspalvelupisteiden määrää. Lainsäädännössä määritellään kriteerit palvelupisteiden perustamiselle ja niiden sijoittamiselle kuntakohtaisesti. Yhteisen asiakaspalvelun ohjaus koostuu normiohjauksesta, resurssiohjauksesta ja informaatio-ohjauksesta.

Kunnille korvataan omakustannuseriaatteella niille muiden viranomaisten palvelujen jakamisesta aiheutuneet kustannukset.

Tavoitteet

Henkilöstötyöryhmän tavoitteena on kartoittaa yhteisen asiakaspalvelun perustamisen yhteydessä yhteiseen asiakaspalveluun siirtyvä henkilöstö sekä valmistella yhteisen asiakaspalvelun perustamiseen liittyvät henkilöstöpoliittiset periaatteet.

Tehtävät

Alatyöryhmän tehtävänä on

- kartoittaa viranomaisittain se henkilöstö, joka nyt hoitaa julkisen hallinnon yhteiseen asiakaspalveluun siirtyviä tehtäviä, heidän tehtävänsä ja nykyinen työskentelypaikkakuntansa,
- kartoittaa ja kuvata kyseisen henkilöstön asemaa koskeva lainsäädäntö ja sen soveltaminen julkisen hallinnon yhteisen asiakaspalvelun muodostamisessa,
- valmistella julkisen hallinnon yhteisen asiakaspalvelun perustamiseen liittyvät henkilöstöpoliittiset periaatteet keskitetysti,
- kartoittaa yhteisen asiakaspalvelun palveluneuvojien osaamisvaatimukset sekä
- tehdä esitys henkilöstöä koskevien muutosten jatkovalmistelun organisoinnista.

Työryhmän tulee kartoittaa yhteiseen asiakaspalveluun siirtyvä henkilöstö, sekä heidän tehtävänsä ja työskentelypaikkakuntansa sekä kartoittaa ja kuvata kyseisen henkilöstön asemaa koskeva lainsäädäntö ja sen soveltaminen yhteisen asiakaspalvelun muodostamisessa 31.1.2013 mennessä.

Kokoonpano

Puheenjohtaja

ylitarkastaja Jaana Haatainen, valtiovarainministeriö, kunta- ja aluehallinto-osasto

Jäsenet ja varajäsenet

lainsäädäntöneuvos Marja Isomäki, valtiovarainministeriö, kunta- ja aluehallinto-osasto

hallitusneuvos Raili Hartikka, työ- ja elinkeinoministeriö

neuvotteleva virkamies Elina Isoksela, työ- ja elinkeinoministeriö (varajäsen)

ylitarkastaja Miia Lehmus-Niemi, sisäasiainministeriö

henkilöstöjohtaja Mika Gylén, Verohallinto

henkilöstöpalvelupäällikkö Johanna Ollila, Verohallinto (varajäsen)

ylitarkastaja Pia Lindström, Itä-Suomen aluehallintovirasto, maistraattien ohjaus- ja kehittämissyksikkö

maistraatin päällikkö Hannu Mäkelä, Pohjois-Suomen maistraatti
(varajäsen)

johtaja Satu Mäkelä, Kaakkois-Suomen elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus

asiakkuuspäällikkö Kirsi Wendelin-Arponen, Varsinais-Suomen elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus (varajäsen)

johtaja Tiina Veijola, työ- ja elinkeinotoimisto, Kainuun alue

työsuhdepäällikkö Tuija Jokinen, Kansaneläkelaitos

koulutuspäällikkö Tapio Johansson, Kansaneläkelaitos (varajäsen)

henkilöstölakimies Suvi Karhu, Valtiokonttori

työmarkkinalakimies Ritva Liivala, Kuntatyönantajat ry

sopimustoimitsija Harri Turunen, JHL ry

apulaispoliisipäällikkö Antero Rytkölä, JUKO ry

ammatinvalintapsykologi Tapio Suvanto, JUKO ry (varajäsen)

lakimies Pirkko Janas, Pardia ry

lakimies Pekka Pietinen, Pardia ry (varajäsen)

Pysyvät asiantuntijat

hallitusneuvos Kirsi Äijälä, valtiovarainministeriö, henkilöstö- ja hallintopolitiikkaosasto

Sihteeri

neuvotteleva virkamies Eeva Puttonen, valtiovarainministeriö, kunta- ja aluehallinto-osasto

Työryhmä voi tarvittaessa kutsua työnsä tueksi pysyviä asiantuntijoita.

Alatyöryhmän tulee työssään ottaa huomioon julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen työryhmän ja muiden työryhmän asettamien alatyöryhmien työ ja tulokset. Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen työryhmä ohjaa ja koordinoi alatyöryhmän työtä. Työryhmä raportoi työstään säännöllisesti hankkeen työryhmälle.

Kustannukset ja rahoitus

Työryhmän työ tehdään virkatyönä. Kukin organisaatio maksaa osallistujansa matkakulut. Muut kulut maksetaan momentilta 28.01.01.1.

Erillisten asiantuntijakuulemisten ja erillisselvityksien kulut maksetaan momentilta 28.01.01.2.

Hallitusneuvos


Tarja Hyvönen

Lainsäädäntöneuvos


Sami Kouki

Jakelu

Alatyöryhmän puheenjohtaja, jäsenet ja sihteeri
Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen työryhmä

Tiedoksi

Valtiosihteeri Anna-Kaisa Ikonen
Erityisavustaja Laura Rissanen
Valtiosihteeri kansliapäällikkönä Raimo Sailas
Alivaltiosihteeri Martti Hetemäki
Osastopäällikkö, ylijohdaja Päivi Laajala
Valtiovarainministeriö
Työ- ja elinkeinoministeriö
Sisäasiainministeriö
Poliisihallitus
Verohallinto
Itä-Suomen aluehallintovirasto, maistraattien ohjaus- ja kehittämissyksikkö
Maistraatit
Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskukset
Työ- ja elinkeinotoimistot
Kansaneläkelaitos
Suomen Kuntaliitto
Valtiokonttori

Kuntatyöntajat ry
JHL ry
JUKO ry
Pardia ry

