

17.8.2012

Jäsenten nimeäminen julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen henkilöstötyöryhmään

Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishanke (Asiakaspalvelu 2014) on asettamassa itselleen henkilöstötyöryhmän toimikaudelle 1.9.2012–31.5.2013. Työryhmän tavoitteena on kartoittaa yhteisen asiakaspalvelun perustamisen yhteydessä yhteiseen asiakaspalveluun siirtyvä henkilöstö sekä valmistella yhteisen asiakaspalvelun perustamiseen liittyvät henkilöstöpoliittiset periaatteet. Luonnos työryhmän asettamispäätökseksi on liitteenä.

Jakelussa mainittuja pyydetään tekemään esityksensä jäseneksi ja varajäseneksi henkilöstötyöryhmään. Esityksen tekeviä tahoja pyydetään ehdottamaan sekä naista että miestä kutakin jäsenpaikkaa sekä varajäsenpaikkaa kohden.

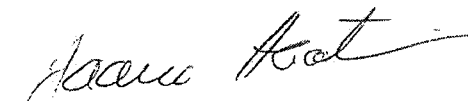
Työ- ja elinkeinoministeriötä pyydetään tekemään ehdotus myös elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskuksen sekä työ- ja elinkeinotoimiston jäsenistä työryhmään. Itä-Suomen aluehallintoviraston maistraattien ohjaus- ja kehittämissyksikköä pyydetään esittämään jäsen ja varajäsen joko maistraattien ohjaus- ja kehittämissyksiköstä tai maistraatista. Suomen Kuntaliittoa pyydetään nimeämään työryhmään jäsen ja sihteeri.

Ehdokkaiden nimet ja yhteystiedot pyydetään lähettämään sähköpostitse valtiovarainministeriön kirjaamoon (valtiovarainministerio@vm.fi) sekä hankeassistentti Pirjetta Silvastille (pirjetta.silvast@vm.fi) **viimeistään 29.8.2012.**

Hallitusneuvos


Tarja Hyvönen

Ylitarkastaja


Jaana Haatainen

Liitteet

Asettamispäätösluonnos

Jakelu

Valtiovarainministeriö, henkilöstö- ja hallintopoliittika-osasto
Työ- ja elinkeinoministeriö
Sisäasiainministeriö
Poliisihallitus
Verohallinto
Itä-Suomen aluehallintovirasto, maistraattien ohjaus- ja kehittämissyksikkö
Kansaneläkelaitos
Suomen Kuntaliitto
Valtiokonttori
Kuntatyönantajat ry
JHL ry
JUKO ry
Pardia ry

Tiedoksi

Valtiovarainministeriön kirjaamo

Henkilöstötyöryhmä

Asettaminen

Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishanke on asettanut tänään henkilöstötyöryhmän.

Toimikausi

Työryhmän toimikausi on 1.9.2012–31.5.2013.

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 asiakaspalvelussa tarjotaan aina poliisin, TE-toimistojen, verohallinnon, maistraattien, ELY-keskusten, työvoiman palvelukeskusten ja kuntien palve-



luja. 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.

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

Henkilöstöryhmän 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

xx, valtiovarainministeriö, kunta- ja aluehallinto-osasto

Jäsenet ja varajäsenet

xx, valtiovarainministeriö, henkilöstö- ja hallintopolitiikka-osasto

xx, työ- ja elinkeinoministeriö

xx, sisäasiainministeriö
 xx, Poliisihallitus
 xx, Verohallinto
 xx, Itä-Suomen aluehallintovirasto, maistraattien ohjaus- ja kehittämissyksikkö / xx maistraatti
 xx, xx elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus
 xx, xx työ- ja elinkeinotoimisto
 xx, Kansaneläkelaitos
 xx, Suomen Kuntaliitto
 xx, Valtiokonttori
 xx, Kuntatyönantajat ry
 xx, JHL ry
 xx, JUKO ry
 xx, Pardia ry

Sihteeri

xx, valtiovarainministeriö, kunta- ja aluehallinto-osasto
 xx, Suomen Kuntaliitto

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
Kuntatyönantajat ry
JHL ry
JUKO ry
Pardia ry