

17.8.2012

Jäsenten nimeäminen julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen palveluverkkotyöryhmään

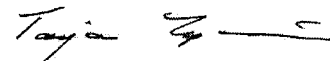
Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishanke (Asiakaspalvelu 2014) on asettamassa itselleen palveluverkkotyöryhmän toimikaudelle 1.9.–31.12.2012. Työryhmän tavoitteena on tehdä ehdotukset yhteisen asiakaspalvelun palvelupisteverkon kriteereiksi ja palvelupisteverkoksi sekä palvelupisteverkon suhteesta toimijoiden omiin palvelupisteverkkoihin. Luonnos työryhmän asettamispäätökseksi on liitteenä.

Jakelussa mainittuja pyydetään tekemään esityksensä jäseneksi ja varajäseneksi palveluverkkotyöryhmään. 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 kehittämisyksikköä pyydetään esittämään jäsen ja varajäsen joko maistraattien ohjaus- ja kehittämisyksiköstä tai maistraatista.

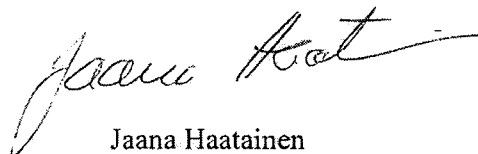
Ehdokkaiden nimet ja yhteystiedot pyydetään lähettämään sähköpostitse valtiovarainministeriön kirjaamoon (valtiovarainministerio@vm.fi) sekä hankeassistentti Pirjetta Silvastille (pirjetta.silvast@vm.fi) **viimeistään 29.8.2012.**

Hallitusneuvos



Tarja Hyvönen

Ylitarkastaja



Jaana Haatainen

Liitteet

Asettamispäätösluonnos

Jakelu	Työ- ja elinkeinoministeriö Sisäasiainministeriö Poliisihallitus Verohallinto Itä-Suomen aluehallintovirasto, maistraattien ohjaus- ja kehittämissyksikkö Suomen Kuntaliitto Ähtärin kaupunki Kansaneläkelaitos JHL ry JUKO ry Pardia ry
Tiedoksi	Valtiovarainministeriön kirjaamo

Palveluverkkotyöryhmä

Asettaminen

Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishanke on asettanut tänään palveluverkkotyöryhmän.

Toimikausi

Työryhmän toimikausi on 1.9.–31.12.2012.

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 viranomaisien palvelujen jakamisesta aiheutuneet kustannukset.

Tavoitteet

Palveluverkkotyöryhmän tavoitteena on tehdä ehdotukset yhteisen asiakaspalvelun palvelupisteverkon kriteereiksi ja palvelupisteverkoksi sekä palvelupisteverkon suhteesta toimijoiden omiin palvelupisteverkoihin.

Tehtävät

Alatyöryhmän tehtävänä on

- tehdä esitys yhteisen asiakaspalvelun palvelupisteverkon saavutettavuus- ja sijoittamiskriteereiksi sekä
- tehdä esitys yhteisen asiakaspalvelun palvelupisteverkosta ja sen suhteesta toimijoiden omiin palvelupisteisiin.

Kokoonpano

Puheenjohtaja

xx, valtiovarainministeriö, kunta- ja aluehallinto-osasto

Jäsenet ja varajäsenet

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, Suomen Kuntaliitto

xx, xx kunta

xx, Kansaneläkelaitos

xx, JHL ry

xx, JUKO ry

xx, Pardia ry

Sihteeri

xx, 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

Ylitarkastaja

Jaana Haatainen

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
Suomen Kuntaliitto
xx kunta
Kansaneläkelaitos
JHL ry
JUKO ry
Pardia ry