

6.9.2012

Palveluverkkotyöryhmä

Asettaminen

Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishanke on asettanut tänään palveluverkkotyöryhmän.

Toimikausi

Työryhmän toimikausi on 6.9.–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 palveluja. Kansaneläkelaitoksen palveluja tarjotaan laajasti sopimukseen pe-



rustuen. 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 omakustannusperiaatteella 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

Palveluverkkotyöryhmä

Puheenjohtaja

Finanssineuvos Teemu Eriksson, valtiovarainministeriö, kunta- ja aluehallinto-osasto

Jäsenet

ylitarkastaja Juha Karila, työ- ja elinkeinoministeriö

ylitarkastaja Mikko Kuoppala, työ- ja elinkeinoministeriö (varajäsen)

ylitarkastaja Markus Syrjänen, sisäasiainministeriö

erityisasiantuntija Ari-Pekka Dag, sisäasiainministeriö (varajäsen)

lupahallintopäällikkö Minna Gråsten, Poliisihallitus

verojohdaja Liisa Ollila, Verohallinto

suunnittelupäällikkö Asko Pajunen, Verohallinto (varajäsen)

yksikön päällikkö Merja Koponen, Itä-Suomen aluehallintovirasto, maistraattien ohjaus- ja kehittämissyksikkö

maistraatin päällikkö Auli Peltoniemi, Sisä-Suomen maistraatti (varajäsen)
 kehittämispäällikkö Jarkko Tonttila, Uudenmaan elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus
 asiakkuuspäällikkö Riikka Järvinen, Hämeen elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus (varajäsen)
 palvelujohtaja Kari Joutsalainen, työ- ja elinkeinotoimisto, Etelä-Savon alue
 ryhmäpäällikkö Sanna Rautio, työ- ja elinkeinotoimisto, Pohjois-Pohjanmaan alue (varajäsen)
 tietoyhteiskunta-asianpäällikkö Heikki Lunnas, Suomen Kuntaliitto erityisasiantuntija Tanja Rantanen, Suomen Kuntaliitto (varajäsen)
 kaupunginsihteeri Seppo Karjala, Ähtärin kaupunki johtaja Pirjo Mäkinen, Oulun kaupunki (varajäsen)
 suunnittelupäällikkö Pirkko Kilpeläinen, Kansaneläkelaitos erikoissuunnittelija Asko Kiukas, Kansaneläkelaitos (varajäsen)
 pääluottamusmies, johtava työvoimaneuvoja Jukka Sevon, JHL ry työvoimaneuvoja Airi Kapanen, JUKO ry
 pääluottamusmies Rauno Selenius, JUKO ry (varajäsen)
 puheenjohtaja Riitta Ukskoski, Pardia ry, Pohjanmaan verovirkailijat ry vakuutussihteeri Tuula Hällfors, Pardia ry (varajäsen)

Sihteeri

lainsäädäntöneuvos Sami Kouki, 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

Kansaneläkelaitos
JHL ry
JUKO ry
Pardia ry