

17.8.2012

Jäsenten nimeäminen julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen toimintamallityöryhmään

Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishanke (Asiakaspalvelu 2014) on asettamassa itselleen toimintamallityöryhmän toimikaudelle 1.9.2012–31.5.2013. Työryhmän tavoitteena on määritellä hankkeen tavoitteiden mukainen toimintamalli yhteisessä asiakaspalvelussa annettavien palveluiden tuottamiseksi ja asiakaspalvelun laadun seurannaksi.


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

Valtiovarainministeriön julkisen hallinnon ICT -toimintoa pyydetään tekemään ehdotus varapuheenjohtajasta ja jäsenestä työryhmään. Työ- ja elinkeinoministeriötä pyydetään tekemään ehdotus myös elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskuksen sekä työ- ja elinkeinotoimiston jäsenistä työryhmään.

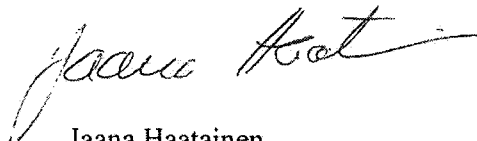
Itä-Suomen aluehallintoviraston maistraattien ohjaus- ja kehittämissiikköä pyydetään esittämään jäsen ja varajäsen joko maistraattien ohjaus- ja kehittämissiiköstä tai maistraatista. Suomen Kuntaliittoa pyydetään nimeämään työryhmään jäsen ja sihteeri.

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, julkisen hallinnon ICT -toiminto Valtiovarainministeriö, henkilöstö- ja hallintopolitiikka-osasto Työ- ja elinkeinoministeriö Sisäasiainministeriö Maa- ja metsätalousministeriö Poliisihallitus Verohallinto Itä-Suomen aluehallintovirasto, maistraattien ohjaus- ja kehittämissyksikkö Maanmittauslaitos Kansaneläkelaitos Suomen Kuntaliitto Jyväskylän kaupunki Espoon yhteispalvelupiste JHL ry JUKO ry Pardia ry
Tiedoksi	Valtiovarainministeriön kirjaamo

Toimintamallityöryhmä

Asettaminen

Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishanke on asettanut tänään julkisen hallinnon yhteisen asiakaspalvelun toimintamallia täsmentävän työryhmän.

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 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.

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 viranomaisten palvelujen jakamisesta aiheutuneet kustannukset.

Tavoitteet

Työryhmän tavoitteena on määritellä hankkeen tavoitteiden mukainen toimintamalli yhteisessä asiakaspalvelussa annettavien palveluiden tuottamiseksi ja asiakaspalvelun laadun seurannaksi.

Tehtävät

Työryhmän tehtävänä on

- selvittää asiakkaiden/kansalaisten odotuksia asiakaspalvelupisteen toimintamallille ja asiakaspalvelulle,
- suunnitella ja kuvata asiakaspalvelun prosessit sekä asiakaspalvelun laadun seurantamalli,
- selvittää palvelujen tuottamisessa tarvittava tieto ja kuvata tiedon hallintamalli sekä
- kuvata tarvittava asiakaspalvelutoimintaa tukeva tietojärjestelmäkokonaisuus.

Työryhmän tulee tehdä ehdotukset työryhmän tehtäviin liittyvistä säädosmuutostarpeista 31.12.2012 mennessä.

Työ perustuu julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen Palvelut -alatyöryhmän raporttiin 6.6.2012.

Kokoonpano

Puheenjohtaja

xx, valtiovarainministeriö, kunta- ja aluehallinto-osasto

Varapuheenjohtaja

xx, valtiovarainministeriö, julkisen hallinnon ICT -toiminto

Jäsenet ja varajäsenet

xx, valtiovarainministeriö, kunta- ja aluehallinto-osasto

xx, valtiovarainministeriö, julkisen hallinnon ICT -toiminto

xx, valtiovarainministeriö, henkilöstö- ja hallintopolitiikka-osasto

xx, työ- ja elinkeinoministeriö

xx, sisäasiainministeriö

xx, maa- ja metsätalousministeriö

xx, Poliisihallitus

xx, Verohallinto
 xx, xx elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus
 xx, xx työ- ja elinkeinotoimisto
 xx, Itä-Suomen aluehallintovirasto, maistraattien ohjaus- ja kehittämissyksikkö / xx maistraatti
 xx, Maanmittauslaitos
 xx, Kansaneläkelaitos
 xx, Suomen Kuntaliitto
 xx, xx kunta
 xx, yhteispalvelupiste
 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.

Työryhmän tulee työssään ottaa huomioon julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen työryhmän ja sen asettamien alatyöryhmien työ ja tulokset. Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen työryhmä ohjaa ja koordinoi alatyöryhmien 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, varapuheenjohtaja, 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
Maa- ja metsätalousministeriö
Poliisihallitus
Verohallinto
Itä-Suomen aluehallintovirasto, maistraattien ohjaus- ja kehittämissyksikkö
Maistraatit
Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskukset
Työ- ja elinkeinotoimistot
Maanmittauslaitos
Kansaneläkelaitos
Suomen Kuntaliitto
xx kunta
xx yhteispalvelupiste
JHL ry
JUKO ry
Pardia ry