

6.9.2012

Toimintamallityöryhmä

Asettaminen

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

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 järjestämistä vastuu 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

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

Tehtävät

Työryhmän tehtävänä on

- selvittää asiakkaiden/kansalaisten odotuksia asiakaspalvelupisteen toimintamallille ja asiakaspalvelulle,
- suunnitella ja kuvata asiakaspalvelun prosessit sekä asiakaspalvelun laadun arviointimalli,
- määrittää tavoitetilassa tarvittava tieto ja suunnitella hallintamalli tiedon käytölle 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. Työssä tulee huomioida myös yhteistyömahdollisuus perustettavan yleisneuvontapalvelun kanssa.

Kokoonpano

Puheenjohtaja

kehittämisjohtaja Marko Puttonen, valtiovarainministeriö, kunta- ja aluehallinto-osasto

Varapuheenjohtaja

neuvotteleva virkamies Heikki Talkkari, valtiovarainministeriö, julkisen hallinnon ICT -toiminto

Jäsenet ja varajäsenet

asiantuntija Leni Haavisto, valtiovarainministeriö, kunta- ja aluehallinto-osasto

neuvotteleva virkamies Tommi Oikarinen, valtiovarainministeriö julkisen hallinnon ICT -toiminto

neuvotteleva virkamies Johanna Nurmi, valtiovarainministeriö, henkilöstö- ja hallintopolitiikka-osasto

kehitysjohtaja Outi Ryyppö, työ- ja elinkeinoministeriö

projektipäällikkö Olli Vihanta, Koulutus- ja kehittämiskeskus Salmia (vara jäsen)

neuvotteleva virkamies Johanna Kari, sisäasiainministeriö

poliisitarkastaja Seppo Sivula, sisäasiainministeriö (varajäsen)

ylitarkastaja Leena Hokkanen, Poliisihallitus

ylitarkastaja Anne Järventaus, Verohallinto

henkilöstöpäällikkö Niko Rautio, Verohallinto (varajäsen)

kehittämispäällikkö Merja Ekqvist, Uudenmaan elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus

johtaja Juha Sammallahti, Pirkanmaan elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus (varajäsen)

toimialajohtaja Jaana Hernelahti, työ- ja elinkeinotoimisto, Varsinais-Suomen alue

ryhmäpäällikkö Marjo Pekkonen, työ- ja elinkeinotoimisto, Pohjois-Pohjanmaan alue (varajäsen)

projektipäällikkö Antti Lahtela Itä-Suomen aluehallintovirasto, maistraattien ohjaus- ja kehittämissyksikkö

maistraatin päällikkö Pirkko Anttila, Itä-Suomen maistraatti (varajäsen)

erikoissuunnittelija Mari Pirinen, Kansaneläkelaitos

erikoissuunnittelija Asko Kiukas, Kansaneläkelaitos (varajäsen)

erityisasiantuntija Tanja Rantanen, Suomen Kuntaliitto

innovaatio-asiantuntija Tuula Jäppinen, Suomen Kuntaliitto (varajäsen)

kehittämisjohtaja Tapio Soini, Jyväskylän kaupunki

hallintojohtaja Outi Lehmijoki, Porvoon kaupunki (varajäsen)

vs. vapaan sivistystyön johtaja Helena Värri, Espoon kaupunki

va. yhteispalvelupäällikkö Päivi Nyholm, Espoon kaupunki (varajäsen)

asianvalvoja Sisko Riikonen, JUKO ry

ammatinvalintapsykologi Tapio Suvanto JUKO ry (varajäsen)

työvoimaneuvoja Jaana Rautiainen, Pardia ry,

puheenjohtaja Heli Martinmäki, Pardia ry / Kelan toimihenkilöt ry (varajäsen)

Sihteerit

ylitarkastaja Jaana Haatainen, valtiovarainministeriö, kunta- ja aluehallinto-
osasto
tietopalvelusihteri Piia Huttunen, 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

Valtiosihteri Anna-Kaisa Ikonen
Erityisavustaja Laura Rissanen
Valtiosihteri kansliapäällikkönä Raimo Sailas
Alivaltiosihteri Martti Hetemäki
Osastopäällikkö, ylijohtaja Päivi Laajala
Valtiovarainministeriö
Työ- ja elinkeinoministeriö
Sisäasiainministeriö
Maa- ja metsätalousministeriö
Poliisihallitus
Verohallinto
Työ- ja elinkeinotoimisto, Varsinais-Suomen alue
Työ- ja elinkeinotoimisto, Pohjois-Pohjanmaan alue
Itä-Suomen aluehallintovirasto, maistraattien ohjaus- ja kehittämissyksikkö

Maistraatit
Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskukset
Työ- ja elinkeinotoimistot
Maanmittauslaitos
Kansaneläkelaitos
Suomen Kuntaliitto
Espoon kaupunki
Espoon yhteispalvelupiste
Jyväskylän kaupunki
Porvoon kaupunki
Koulutus- ja kehittämiskeskus Salmia
JHL ry
JUKO ry
Pardia ry

