

21.1.2009

Yhteispalvelun projektiryhmä

Asettaminen

Valtiovarainministeriö on tänään asettanut yhteispalvelun laajentamishankkeen projektiryhmän.

Toimikausi

21.1.2009 – 31.5.2010

Tausta

Yhteispalvelun nykyinen toimintamalli ja lainsäädäntö ovat syntyneet suurelta osin yhteispalvelun tehostamishankkeen työnä vuosina 2006 ja 2007. Uusi yhteispalvelulaki (laki julkisen hallinnon yhteispalvelusta 223/2007) tuli voimaan 1.4.2007. Laissa säädetään tapauksista, joissa viranomainen antaa oman avustavan asiakaspalvelutehtävänsä toisen viranomaisen hoidettavaksi. Hankkeen loppuraportissa ehdotettiin muun muassa, että yhteispalveluna tarjottavien palvelujen valikoimaa tulisi edelleen laajentaa, ja että valikoimaan tulisi lisätä esimerkiksi poliisin volyymiltaan suuria lupapalveluja, jotka nyt on rajattu ulkopuolelle. Kuntien yhteispalveluun soveltuvia palveluja koskevaa suositusta pidettiin myös tärkeänä. Hankkeeseen osallistuneet tahot pitivät välttämättömänä sitä, että yhteistyö myös keskustasolla jatkuu hankkeen päättyessä, minkä johdosta valtiovarainministeriö asetti 12.3.2008 paikallishallinnon ja palvelujen yhteistyöryhmän.

Hallinto- ja kuntaministeri Mari Kiviniemi nimesi Timo Kietäväisen 15.10.2007 selvitysmieheksi selvittämään julkisen asiakaspalvelumallin uudistamista, erityisesti yhteispalvelumallin kehittämistä. Selvitysmies jätti raporttinsa 12.6.2008. Hallinnon ja aluekehityksen ministerityöryhmä käsitteli selvitysmiehen ehdotuksia 30.10.2008 ja puolsi yhteispalvelun laajentamishankkeen asettamista. Valtiovarainministeriö on asettanut ko. hankkeen johtoryhmän 15.12.2008. Hankkeen valmisteluryhmänä toimii paikallishallinnon ja palvelujen yhteistyöryhmä.

Hankkeen tavoitteena on konkreettisesti lisätä yhteispalvelupisteiden määrää, laajentaa olemassa olevien yhteispalvelupisteiden palveluvalikoimaa sekä laajentaa yhteispalvelun menettelytapoja ja luoda sen käyttöön uusia työvälineitä. Valmisteluryhmän alaisuuteen asetetaan neljä alatyöryhmää sekä projektiryhmä.

Projektiryhmän työn taustana ovat selvitysmies Kietäväisen seuraavat ehdotukset:

- Nykyisten runsaan 200 avustavia yhteispalveluja tarjoavien yhteispalvelupisteiden sijaan maahamme perustettaisiin runsas 400 kaikkia keskeisiä julkisen sektorin asiakaspalveluja tarjoavaa yhteispalvelutoimistoa. Niillä paikkakunnilla, joissa valtion viranomaisella on jo oma toimipiste, ei viranomaisen olisi tarkoituksenmukaista sijoittaa sen lisäksi omaa henkilöstöään yhteispalvelutoimistoon. Yhteispalvelutoimisto voisi toimia myös tuottaen räätälöityjä palveluja, kuten esim. terveysasemien yhteydessä Kelan palveluja ja muita terveysasemalla tapahtuvaan käyntiin luontevasti liittyviä palveluja. Yhteispalvelutoimisto voisi erikoistua myös esim. ulkomaalaisperäi-

sen väestön palvelemiseen heidän äidinkielellään ja näiden palveluiden tuottamiseen etäpalveluina muihin toimistoihin. Selvitysmies esitti, että jokaiseen tänä vuonna olemassa olevaan kuntaan perustetaan yksi yhteispalvelutoimisto.

- Yhteispalvelutoimistoissa palveluita tarjotaan eri valtionviranomaisten ja Kelan joko toimistossa kokoaikaisesti työskentelevän virkamiehen toimesta tai tiettyinä aikoina viikossa toimistossa työskentelevän virkamiehen toimesta tai aikavarausten perusteella toimistoon saapuvan virkamiehen toimesta. Niinä aikoina, kun yhteispalvelutoimistossa ei ole jonkin viranomaisen virkamiestä, annetaan palvelut etäpalveluina uusinta tekniikkaa hyödyntävää kuvapuhelinjärjestelmää tai asiakkaan valtuutuksella sähköisiä verkkopalveluja käyttäen.
- Perustetaan kuvapuhelinjärjestelmää hyödyntävä tulkkausrengas viittomakielen sekä ulkomaalaisperäisten kielten simultaanitulkkauksen järjestämiseksi kustannustehokkaasti koko maassa.
- Selvitysmies esittää myös lähilogistiikkayrittäjäyyskokeilun aloittamista muutamassa kohteessa Itä- ja Pohjois-Suomessa. Ideana kokeilussa on kehittää aivan uudenlaista lähikuljetusten ratkaisutapaa, jossa yrittäjä sopimusperusteisesti tuottaa kuljetuspalveluita kunnalle (lääkkeiden, ruoka-annosten, lainakirjojen jne. kuljetusta), postille ja vähittäiskaupalle (elintarvikeostojen kotiinkuljetus).

Yhteispalvelun tulevien vuosien kehityksessä on toimijakohtaisilla ratkaisulla ja niiden syntymisellä keskeinen asema. Ainakin maistraattien ja poliisin tapauksissa lähitulevaisuuden ratkaisut tarjoavat mahdollisuuksia uusien ja uudentyyppisten yhteispalvelupisteiden perustamiselle nopealla aikataululla. Maistraattien osalta on olemassa suunnitelma palveluverkoston muutoksista, jolloin lakkautettavien pisteiden palvelut korvataan yhteispalvelulla. Poliisin osalta on puolestaan käynnissä laaja uudistamisprosessi, jonka suuntaviivoista on hyvät tiedot. Poliisi on linjannut korvaavansa merkittävän määrän omia suljettavia pisteitään yhteispalvelulla. Laajat organisaatiouudistukset ja tuottavuustoimenpiteet ovat vireillä myös verohallinnossa ja nykyisissä työvoimatoimistoissa. Kansaneläkelaitoksellakin toimintoja uudistetaan ja tuottavuutta parannetaan.

Selvitysmies Kietäväisen ehdotukset edellyttävät muutoksia ja laajennuksia nykyisten jo toiminnassa olevien yhteispalvelupisteiden toimintaan ja toimintatapaan. Jotta näitä ehdotuksia on mahdollista toteuttaa, ja jotta palvelupisteiden hallinnonaloittaisen kehityksen tarjoamat mahdollisuudet voidaan käyttää hyväksi, tarvitaan kaikkien tahojen konkreettista ja tiivistä yhteistyötä myös alue- ja paikallishallintotasolla.

Tavoitteet

Projektiryhmän tavoitteena on saada aikaan useita uusia ja uudentyyppisiä yhteispalvelupisteitä/toimistoja hankkeen linjausten mukaisesti.

Tehtävät

Projektiryhmän tehtävänä on:

- 1) tukea alue- ja paikallistason toimijoita yhteispalvelusopimusten synnyttämiseksi
- 2) järjestää tiedotus- ja koulutustoimintaa yhteispalvelusta, sen toimintatavoista ja välineistä eri paikkakunnilla,

3) tukea poliisin, maistraattien, verohallinnon, työ- ja elinkeinotoimistojen, kansaneläkelaitoksen ja kuntien henkilöstöä ja johtoa yhteispalvelupisteiden perustamisessa ja kehittämässä paikallisesti yhteistyössä paikallis- ja aluetason toimijoiden kanssa, sekä

4) suorittaa yhteispalvelun laajentamishankkeen sille antamat muut tehtävät.

Toimintatavat

Projektiryhmä toimii tiiviissä yhteistyössä valmisteluryhmän kanssa. Projektiryhmä huolehtii myös alue- ja paikallishallinnon sekä keskushallinnon välisestä viestinnästä.

Pääviestintävälineenä ovat yhteispalvelun Internet-sivut www.yhteispalvelu.fi.

Projektiryhmään nimetyt viranomaiset sitoutuvat käyttämään hankkeen ajan keskimäärin puoli henkilötyövuotta projektiryhmän tehtäviin.

Projektiryhmä toimii yhteistyössä paikallis- ja aluetason toimijoiden kanssa yhteispalvelupisteiden perustamiseksi ja kehittämiseksi niillä paikkakunnilla, joissa palvelujen saatavuus tulee turvata yhteispalvelulla. Paikkakunnista sovitaan yhdessä valmisteluryhmän kanssa.

Projektin organisointi

Projektille asetetaan valmisteluryhmän alaisuuteen seuraava työryhmä:

Puheenjohtaja

Eriksson Teemu, kehittämisspäällikkö valtiovarainministeriö, hallinnon kehittämisosasto

Jäsenet

Haavisto Leni, ylitarkastaja, valtiovarainministeriö, hallinnon kehittämisosasto

Huhtala Kari, johtaja, Verohallitus

Vuorinen Matti, lääninpoliisiylitarkastaja, Etelä-Suomen lääninhallitus, Yhteispalvelun aluevastaavien edustaja

Laatikainen Päivi, neuvotteleva virkamies, työ- ja elinkeinoministeriö, konsernipalvelujen kehittämiskeskus

Aaltonen Anne, lupahallintopäällikkö, sisäasiainministeriö, poliisiosasto

Pirinen Mari, erikoissuunnittelija, Kansaneläkelaitos, Kenttäosasto

Hyvärinen Susanna, projektipäällikkö, Suomen Kuntaliitto

Ilves Päivi, ohjelmajohtaja, Etelä-Karjalan liitto

Jantunen Ulla, asiakaspalvelupäällikkö, Yhteispalvelun edistäjät ry

Työryhmän sihteerinä toimii Mikko Saarinen (31.10.2009 asti), valtiovarainministeriö, hallinnon kehittämisosasto.

Työryhmä voi tarvittaessa kuulla ulkopuolisia asiantuntijoita.

Kustannukset ja rahoitus

Työryhmän työ tehdään virkatyönä. Kukin organisaatio maksaa osallistujiensa matkakulut. Muut kulut maksetaan momentilta 28.01.01.



Hallinto- ja kuntaministeri

Mari Kiviniemi

Osastopäällikkö,
ylijohtaja



Silja Hiironniemi

JAKELU Työryhmän puheenjohtaja, jäsenet ja sihteeri

TIEDOKSI Hankkeen johtoryhmän puheenjohtaja, jäsenet ja sihteeri
Hankkeen valmisteluryhmän puheenjohtaja, jäsenet ja sihteeri
Sisäasiainministeriö
Työ- ja elinkeinoministeriö
Liikenne- ja viestintäministeriö
Oikeusministeriö
Kansaneläkelaitos
Verohallitus
Suomen Kuntaliitto
Maakunnan liitot
Pardia ry
JHL ry
Juko ry
Lääninhallitukset, yhteispalvelun aluevastaavat
Valtiovarainministeriön kirjaamo