



Yhteispalvelu
Samservice

Yhteispalvelun **A B C**

Konsepti, sitoutuminen,
toiminnan tuki



Yhteispalvelu

MITÄ YHTEISPALVELU ON?

Yhteispalvelu perustuu lakiin julkisen hallinnon yhteispalvelusta (223/2007). Lain tarkoittamassa yhteispalvelussa toinen viranomainen hoitaa ns. avustavia asiakaspalvelutehtäviä toisen viranomaisen puolesta ja toimeksiannosta. Laki edellyttää kirjallisen sopimuksen tekemistä yhteispalvelusta.

Yhteispalvelulain tarkoituksena on *parantaa julkisen hallinnon asiakaspalveluiden saatavuutta ja toiminnan tehokkuutta*. Tämä ensisijainen tavoite tulee aina muistaa yhteispalvelua perustettaessa. Hyvään yhteispalveluun kuuluvat alla olevasta konseptikuvasta löytyvät elementit.

Yhteispalvelulain (223/2007) tarkoittamassa merkityksessä, sisältäen:

- 1) palvelua käyttävän henkilön henkilöllisyyden toteamista ja varmentamista;
- 2) toimeksiantajana toimivalle viranomaiselle tarkoitettujen ilmoitusten, hakemusten ja muiden asiakirjojen vastaanottamista ja välittämistä edelleen toimeksiantajalle;
- 3) toimituskirjojen ja muiden asiakirjojen luovuttamista sekä hallintolain (434/2003) 59 §:ssä ja 60 §:n 1 ja 2 momentissa tarkoitettua tiedoksiantoa;
- 4) toimituskirjoista tai muista asiakirjoista perittävien maksujen vastaanottamista ja välittämistä edelleen toimeksiantajalle;
- 5) edellä mainittuihin tehtäviin liittyviä asiakaspalvelun tukitoimintoja sekä välittömästi näihin tehtäviin liittyvää teknistä ohjausta, tiedon välittämistä ja tiedottamista; sekä
- 6) muuta asioiden vireillepanoon liittyvien tietojen välittämistä.

HUOM! Kukin toimija on määritellyt avustavista asiakaspalveluista oman vakiopalveluvalikoimansa.



Yhteispalvelu

Avustavat
asiakaspalvelut
ml. tuetut
verkkopalvelut

Viranomaisten oma henkilöstö

Määrättyinä
aikoina

Ajan-
varauksella

Etä-
palveluna

Samassa tilassa
olevat muut
palvelut

Toimivaltaisen viranomaisen oma henkilöstö tarjoaa palveluja yhteispalvelupisteessä *tarpeesta riippuen* joko kokoaikaisesti, ennalta sovitusti tai ajanvarauksella. Tämän asiointimuodon mahdollistaminen asiakkaille on erityisen tärkeää silloin, kun palvelujen tarjoaminen edellyttää toimivaltaisen viranomaisen läsnäoloa, esim. poliisilla passien ja ajokorttien myöntäminen.

Samassa yhteispalvelupisteessä voi toimia lisäksi myös muita palveluntuottajia, kuten kolmas sektori tai yrityksiä. Tämä on tarkoituksenmukaista sekä asiakkaiden että palveluntarjoajien näkökulmista. Julkisen hallinnon asiakaspalveluja yhteispalveluna voivat kuitenkin tarjota vain viranomaiset.

Etäpalvelussa asiakas on yhteispalvelupisteestä yhteydessä viranomaisen omaan toimipisteeseen ja asiantuntijaan teknisten välineiden, kuten videoneuvottelutekniikan avulla. Tuotantokäyttövaiheen saavuttaessaan tulee etäpalvelusta keskeinen osa yhteispalvelukonseptia.

MIKSI YHTEISPALVELUA?

Yhteispalvelun toimintamalli lähtee palvelujen tarvitsijasta, asiakkaasta. Asiakkaiden tarpeet eivät ole merkittävästi muuttuneet, eivät ainakaan vähentyneet. Palveluntuottajien mahdollisuudet vastata tarpeisiin ovat eri syistä kaventumassa. Yhteispalvelu on ratkaisu palvelujen turvaamiseksi ja kehittämiseksi.

Valtiovalta, valtioneuvosto ja eduskunta haluavat varmistaa, että yhteispalvelun toimintamallia käytetään palvelujen saatavuuden turvaamiseksi. Lainsäädäntöä on kehitetty ja yhteispalvelun kehittäminen on osa hallitusohjelmaa. Valtioneuvoston hallintonselonteko on vahvistanut yhteispalvelun aseman.

Laki kunta- ja palvelurakenneuudistuksesta (169/2007) 12 §:n 2 momentti

”Valtio ja kunnat kehittävät ja ottavat käyttöön tieto- ja viestintätekniisiä ratkaisuja hyödyntävän organisaatio- ja hallinnonalarajat ylittävän yhteispalvelumallin.”

Pääministeri Matti Vanhasen II hallituksen ohjelma

”Yhteispalvelua, sähköistä asiointia ja puhelinpalveluja kehitetään voimakkaasti, ja niiden avulla edistetään paikkariippumatonta palvelujen saatavuutta koko maassa.”

Valtioneuvoston selonteko keskus-, alue- ja paikallishallinnon toimivuudesta ja kehittämistapeista (VNS 2/2005)

”Valtion paikallishallinnon palveluiden turvaaminen edellyttää toimenpiteitä:

Yhteispalvelua kehitetään voimakkaasti ja laajennetaan sitä myös sähköiseksi yhteispalveluksi. Lainsäädäntöä on tarpeen muuttaa niin, että valtioneuvostolla on oikeus määrätä palvelujen järjestämisestä yhteispalveluna.”



Eduskunnan vastaus edelliseen

"Tavoitteeksi tulee asettaa, että kansalainen saa samasta paikasta, yhteispalvelupisteestä, keskeiset kunnan, poliisin, maistraatin ja ulosoton, verohallinnon, työhallinnon, kansaneläkelaitoksen sekä muiden alue- ja paikallisviranomaisten paikallisesti tarvittavat ja yhteispalveluun soveltuvat palvelut. Yhteispalvelun asiakaspalveluun on sisällytettävä tarvittava neuvonta ja ohjaus sekä asian vireillepano siten, että asiakas saa hakemansa palvelun yhteispalvelupisteessä käynnin tuloksena joko välittömästi tai mahdollisimman pian tämän jälkeen."

"Yhteispalvelupisteessä tapahtuvasta henkilökohtaisesta ohjauksesta ja sen kautta saatavista sähköisistä vuorovaikutteisista palveluista muodostuu aikaa myöten uusimuotoisia palveluketjuja."

"Kun nykyisten hallinnonalakohtaisten palvelupisteiden ylläpito valtionhallinnon eri sektoreilla tai kunnallisten palvelujen tarjonta kuntarakenteen kehittämisen yhteydessä tulee harkittavaksi, yhteispalvelupiste muodostaa vaihtoehtoon palvelujen siirtymiselle kauemmaksi. Suuremmissa kuntakeskuksissa yhteispalvelu helpottaa asiantuntijaresurssien suuntaamista tehokkaammin niihin kohteisiin, joissa niitä todella tarvitaan."

Parempaa palvelua – tehokkaampaa hallintoa. Selvitys hallintovaliokunnalle (VM 40/2009)

"Visiona vuoteen 2015 on, että asiakkaan pääsy kunnallisiin palveluihin sekä valtion alue- ja paikallishallinnon palveluihin tarjotaan pääsääntöisesti yhteispalveluna hallinnonalasta riippumatta. Asiakaspalveluja kehitetään palvelun luonteen edellyttämällä tavalla monikanavaisesti tarjoten niitä fyysisenä yhteispalveluna, sähköisinä informaatiopalveluina tai sähköisinä vuorovaikutteisina palveluina, puhelinpalveluna ja henkilökohtaisina tai sähköisinä asiantuntijapalveluina sekä näiden yhdistelminä."





MITEN KESKEISET TOIMIJAT OVAT SITOUTUNEET YHTEISPALVELUUN?

Yhteinen sitoutuminen

"Valtion paikallistason toimijoiden ja kuntien tulee toimia tiiviissä ja laajassa yhteistyössä palvelujen saatavuuden ja laadun turvaamiseksi toimipaikkaverkon muutosten yhteydessä. Myös aluetason yhteistyötä tarvitaan. Yksi merkittävimmistä yhteistyön kohteista on yhteis- palvelun järjestäminen paikkakunnilla, joissa toimipaikkaverkon tai palveluvalikoiman muutokset heikentävät palvelun saatavuutta."

Keskeisten toimijoiden yhteinen yhteispalvelua koskeva suositus www.yhteispalvelu.fi



Kunnan palvelut ovat asiakaslähtöisiä. Asiakaslähtöisyys edellyttää organisaatio- ja sektorirajat ylittävää yhteistyötä sekä sitä, että palvelut ovat laadukkaita helposti saavutettavissa. Niin perinteisissä kuin sähköisissä palveluissa asiakaslähtöisyyden lisääminen edellyttää yhteispalvelukonseptin käyttöönottoa. Kattava julkishallinnon etäpalveluverkosto yhteispalveluun yhdistettynä siirtää tulkkauksen ja päätösvaltaiset eri organisaatioiden asiantuntijapalvelut asiakkaan ulottuville.

Kuntaliiton tietoyhteiskuntapoliittiset toimintalinjaukset

POLIISI

Yhteispalvelun palveluneuvojen ja poliisin oman henkilöstön antamasta asiakaspalvelusta muodostuu lupahallinnon yhteispalvelukokonaisuus, joka palvelee asiakkaita nykyistä tehokkaammin. Yhteispalvelun palveluneuvojen tarjoaman palvelun lisäksi poliisin oma henkilöstö tarjoaa palveluja yhteispalvelupisteissä pääsääntöisesti ajanvarauksen perusteella.

Yhteispalvelupisteissä poliisin palveluja tarjotaan kunkin yhteispalvelupisteen ja poliisilaitoksen välisessä yhteispalvelusopimuksessa määritellyn mukaisesti. Vakiopalveluvalikoima on vahvistettu poliisin tarjoamaksi yhteispalvelun palveluvalikoimaksi yhteispalvelun tehostamishankkeen yhteydessä. Tämän luettelon ulkopuolella olevia poliisin palveluja voidaan tarjota yhteispalvelupisteissä ajanvarauksen perusteella, ja tätä mahdollisuutta poliisilaitosten tulee aktiivisesti käyttää oman henkilöstön vakituisten sijoittamisen vaihtoehtona.

Aina ennen poliisin oman, lupapalveluja tarjoavan toimipisteen lakkauttamista, poliisilaitos tutkii mahdollisuutta korvata kyseiset palvelut tukeutumalla yhteispalveluun ja käyttämällä muita vaihtoehtoisia palvelumuotoja.

Poliisin hallintorakennetta kehittävän työryhmän työsuunnitelma

MAISTRAATIT MAGISTRATERNA



Maistraatit osallistuvat aktiivisesti toimialueidensa yhteispalvelun perustamishankkeisiin. Mikäli maistraattiyksiköstä 50–60 kilometrin säteellä ei ole toista asiointimahdollisuutta, tulee tarkastella osallistumista yhteispalveluun ja aina kun maistraatin toimipiste lakkautetaan, maistraatin palvelut korvataan annettaviksi yhteispalveluna. Maistraatin osallistuessa yhteispalveluun tarjotaan yhteispalvelupisteessä vähintään vakiopalvelulistauksen mukaiset palvelut.

Maistraattien strategiset painopisteet ja maistraatit yhteispalvelussa
-työryhmän raportti



Työ- ja elinkeinotoimisto

Työ- ja elinkeinoministeriössä toimii yhteispalvelun TEM-tukiverkosto ja ELY-keskuksissa yhteispalvelun alueverkosto. Osallistumisesta yhteispalveluun päättävät ELY-keskukset ja TE-toimistot alueellisten tarpeiden pohjalta.

Yhteispalvelu on paikallisten työ- ja elinkeinotoimistojen palvelujen täydentävä tai niitä korvaava kanava. TE-toimistojen vakiopalvelut yhteispalvelussa ovat esitetasoinen palvelu sekä verkkopalvelujen opastettu käyttö. Henkilöasiakkaiden asiantuntijapalveluita tarjotaan yhteispalvelupisteissä joko henkilökohtaisessa ennalta sovitussa tapaamisessa tai etäpalveluna.

Työ- ja elinkeinoministeriö

Kela|Fpa



Kelan palvelutoiminnan kehittämisohjelman mukaisesti yhteispalvelu on yksi kuudesta palvelukanavasta. Palvelut ovat lähellä asiakasta verkossa, puhelimessa, toimistossa, suorakorvauksena sekä posti- ja yhteispalveluasioinnissa. Strategiaperustassa sitoudutaan palvelun toteuttamiseen asiakaslähtöisesti ja asiakas ohjataan käyttämään hänen elämäntilanteeseensa sopivinta palvelukanavaa.

Yhteispalvelun palveluneuvojien kouluttaminen ja tukeminen varmistetaan yhteispalvelusopimuksessa sovitavin menettelyin. Kela kantaa yhteiskunnallista vastuutaan kattavan palveluverkon avulla ja korvaa toimistoverkon muutokset muilla palvelukanavilla ja asiointitavoilla, kuten yhteispalvelulla. Kela toimii aktiivisesti yhteistyössä toisten toimijaorganisaatioiden kanssa yhteispalvelun kehittämiseksi valtakunnallisesti.

Kelan palvelutoiminnan kehittämisohjelma



Verohallinnon asiakaspalvelua koskevan kanavastrategian mukaan Verohallinto tarjoaa monipuolisia asiointitapoja ja -kanavia myös yhteistyössä muiden organisaatioiden kanssa. Palvelukanaviin kuuluu puhelinpalvelu, verkkoasiointi, asiointi postitse sekä käyntiasiointia varten oma toimipisteverkosto ja yhteispalvelupisteet.

Yhteispalvelua tarjotaan Verohallinnon paikallisen asiakaspalvelutarpeen mukaisesti yhdessä toisen toimijan kanssa tehdyn sopimuksen perusteella ja palveluna annetaan asiointia tukevia avustavia palveluja.

Verohallinto

MIKSI VIESTINTÄ ON TÄRKEÄÄ?

Jos ei ole viestintää, ei ole asiakkaita. Aktiivinen, oikea-aikainen ja -tapainen viestintä yhteis- palvelupisteen toiminnasta auttaa asiakkaita hyödyntämään palveluja parhaalla mahdolli- sella tavalla. Viestinnällä tulee saada asiakaskunta tietoiseksi palvelutarjonnassa tapahtu- vista muutoksista ja ohjata heidät hakemaan palveluja myös aikaisemmasta poikkeavilla tavoilla. Jokaisella yhteis- palvelupisteellä tulee olla nimettynä viestinnästä vastaava henkilö, joka viestii yhteis- palvelupisteen palvelutarjonnasta yhteistyössä taustavirastojen kanssa.

MISTÄ LISÄTIETOA?

Yhteis- palvelua varten on palveluntarjoajien yhteistyönä tuotettu suuri määrä tukimateriaa- lia. Kaikki materiaalit ovat saatavilla yhteis- palvelun verkkosivuilta www.yhteis- palvelu.fi. Samasta osoitteesta löytyvät myös keskeisten toimijoiden yhteystiedot sekä ohjeet paino- tuotteiden tilaamiseksi.

Toimijoiden sitoutuminen

- [Yhteinen suositus yhteis- palvelusta](#)

Yhteis- palvelulaki

- [Yhteis- palvelulaki \(223/2007\)](#)

Yhteis- palvelupisteen perustaminen

- [Yhteis- palvelun perustamisopas](#)
- [Yhteis- palvelun tilaopas](#)
- [Yhteis- palvelun RT-kortti](#)
(tilaaminen mahdollista Rakennustiedon sivuilta www.rakennustieto.fi)
- [Mallisopimuslomake](#)

Palveluvalikoimat ja kustannusten jako

- [Vakiopalveluvalikoimat](#)
- [Linjaukset kustannusten jaosta](#)

Yhteis- palvelun viestintä ja markkinointi

- [Yhteis- palvelun viestintäopas](#)
- [Yhteis- palvelun graafinen ohjeisto, originaalit](#)
- Yhteis- palvelu ”pähkinänkuoressa”
[suomeksi](#), [ruotsiksi](#) ja [englanniksi](#)
- [Yhteis- palvelusanasto](#)

Tuki palveluneuvojille

- [Palveluneuvojien perehdytys- ja tuki- materiaali](#)
- [Palveluneuvojan perehdyttämisopas](#)

Apudiaari

- [Maksuton asiointitapahtuman apuväline](#)
- [Tunnukset yhteis- palvelun verkko- sivuilta](#)

Keskeisten toimijoiden www-osoitteet

- www.kunnat.net
- www.vero.fi
- www.kela.fi
- www.poliisi.fi
- www.mol.fi
- www.maistraatti.fi

Kehittämisen tukena

- Maakunnan liittojen yhteis- palvelun aluevastaavat
- Aluehallintovirastojen yhteis- palvelun yhdyshenkilöt
- Paikallishallinnon ja palvelujen yhteistyöryhmä
- [Yhteystiedot löytyvät verkkosivuilta](#)





Kehittämisen valtakunnallinen viitekehys

Valtiovarainministeriö
valtakunnallinen koordinointi

**Maakunnan
liitot**
yhteispalvelun
alueellinen
edistäminen

Suomen Kuntaliitto
Poliisi
Maistraatti
Verohallinto
Työ- ja elinkeinohallinto
Kela
Muut viranomaiset
Muut toimijat

**Aluehallinto-
virastot**
valtion palvelun-
tuottajien yhteistyön
edistäminen ja
yhteispalvelun
seuranta ja arviointi

www.yhteispalvelu.fi

