

15.12.2008

Yhteispalvelun laajentamishanke

Asettaminen

Valtiovarainministeriö on tänään asettanut yhteispalvelun edelleen kehittämiseksi, yhteispalvelun laajentamiseksi käytännössä ja yhteispalvelussa käytettävien menetelmien ja tekniikan kehittämiseksi yhteispalvelun laajentamishankkeen.

Toimikausi

15.12.2008 – 31.5.2010

Tausta

Yhteispalvelun tehostamishanke

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.

Yhteispalvelun tehostamishankkeeseen osallistuivat sisäasiainministeriö, valtiovarainministeriö, työ- ja elinkeinoministeriö, oikeusministeriö, sosiaali- ja terveysministeriö, Verohallitus, Kansaneläkelaitos sekä kuntien edustajana Suomen Kuntaliitto. Uutta lainsäädäntöä täydentämään hanke valmisteli paikallistasolla sovellettavaksi mallisopimuksen täyttöohjeineen sekä kustannusten jakoa yhteispalvelussa koskevat periaatteet suoritehin-toineen ja yhteispalveluun liittyvät laatuvaatimukset. Yhtenäisen palveluvalikoiman aikaansaamiseksi hanke valmisteli toimijoittain listauksen avustavista asiakaspalveluista, jotka kukin toimija tuo yhteispalveluun. Listaus on minimipalveluvalikoima ja myös muita palveluja voidaan lainsäädännön rajoissa tarjota yhteispalveluna.

Yhteispalvelujen sähköisten edellytysten luomiseksi kehitettiin sähköinen ajanvarausjärjestelmä, rakennettiin sähköinen apudiaari ja rahoitettiin hankkeen pilotteihin asiakaspäätteet. Sähköinen ajanvarausjärjestelmä mahdollistaa asiantuntijan varaamisen yhteispalvelupisteeseen ja tällä tavoin taloudellisen ja tehokkaan tavan tarjota yhteispalvelupisteessä muutakin kuin avustavaa asiakaspalvelua. Ajanvarausjärjestelmä on tällä hetkellä käytössä poliisin lupapalveluissa ja maistraattien palveluissa.

Hankkeen piloteista on tällä hetkellä toiminnassa kahdeksan ja niistä saadut kokemukset ovat vaihtelevia. Joillakin paikkakunnilla toiminta on erittäin hyväksi koettua ja joitakin pisteitä ollaan jo ajamassa alas vähäisen kysynnän, resurssipulan tai muun syyn vuoksi. Usein piloteissa on jääty palveluvalikoimassa ja osallisten määrässä alkuperäisiä tavoitteita vaatimattomampiin tuloksiin. Kitkoihin näyttäisi olevan useita syitä.

Loppuraportissaan hanke teki eräitä ehdotuksia yhteispalvelun kehittämiseksi edelleen. Yhteispalveluna tarjottavien palvelujen valikoimaa tulisi edelleen laajentaa. 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. Valtiovarainministeriö on 12.3.2008 asettanut paikallishallinnon ja palvelujen yhteistyöryhmän, johon kuuluvat edustajat sisäasiainministeriöstä, oikeusministeriöstä, työ- ja elinkeinoministeriöstä, valtiovarainministeriöstä, Verohallituksesta, Kansaneläkelaitoksesta, Suomen Kuntaliitosta, Pardia ry:stä, Juko ry:stä ja JHL ry:stä.

Selvitysmies Kietäväisen työ

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.

Selvitysmies teki muun muassa seuraavat ehdotukset:

- Valtiovarainministeriön hallinnon kehittämisosastosta tehtäisiin vastuuviranomainen julkisen sektorin asiakaspalvelujen kehittämisessä ja eri viranomaisten asiakaspalvelujen kehittämistoimien koordinoinnissa.
- Perustetaan yleisneuvontapuhelinpalvelu ja internetiin yleisneuvontasivut.
- 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. ulkomaalaisperäisen väestön palvelemiseen heidän äidinkielellään ja näiden palveluiden tuottamiseen etäpalveluina muihin toimistoihin. Selvitysmies esitti, että jokaiseen vuonna 2008 olemassa olevaan kuntaan perustetaan yksi yhteispalvelutoimisto.
- Selvitysmies ei esittänyt valtion eri viranomaisten eikä valtion ja kuntien keskinäisiin toimivaltasuhteisiin muutoksia. Jokainen valtion viranomainen päättää, miten se osallistuu yksittäisten yhteispalvelutoimistojen toimintaan. Kansallisella tasolla viranomaiset sitoutuvat yhteispalvelutoimintaan yhteispalvelun järjestämissopimuksella. Kunnat sitoutuvat puolestaan yhteispalvelutoimiston ylläpitoon toimiston ylläpitösopimuksella, joka laadittaisiin standardisopimuksen pohjalta. Kaikkien osapuolten osalta, myös kuntien, osallistuminen yhteistyöhön perustuu sopimukseen ja on vapaaehtoista.
- Kunnat saisivat yhteispalvelutoimistoa varten valtionapua 50 % laskennallisista kustannuksista. Valtionaputarve on karkeasti arvioituna suuruusluokaltaan vajaan 50 miljoonan euron luokkaa, mikäli kaikki noin 400 yhteispalvelutoimistoa perustettaisiin. Varat koottaisiin eri valtion viranomaisten toimintakustannussäästöistä.

- Yhteispalvelutoimistoissa palveluita tarjotaan eri valtionviranomaisten ja Kelan jo-ko toimistossa kokoaikaisesti työskentelevän virkamiehen toimesta tai tiettyinä aikoi-na viikossa toimistossa työskentelevän virkamiehen toimesta tai aikavarauksen perus-teella toimistoon saapuvan virkamiehen toimesta. Niinä aikoina, kun yhteispalvelu-toimistossa 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 kustannustehok-kaasti 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 kuljetuspal-veluita kunnalle (lääkkeiden, ruoka-annosten, lainakirjojen jne. kuljetusta), postille ja vähittäiskaupalle (elintarvikeostojen kotiinkuljetus).

Hallinnonaloittainen palvelupisteiden kehitys

Tulevien vuosien kehitys määräytyy pitkälti toimijakohtaisista ratkaisuista ja niiden syn-tymisestä. Poliisin osalta on käynnissä laaja uudistamisprosessi, jonka suuntaviivoista on hyvät tiedot, mutta suunnitelmien toteutumisasteesta ei vielä tiedetä. Poliisi on linjannut korvaavansa merkittävän määrän omia suljettavia pisteitään yhteispalvelulla. Laajat or-ganisaatiouudistukset ja tuottavuusvähennykset ovat vireillä myös verohallinnossa ja ny-kyisissä työvoimatoimistoissa. Kansaneläkelaitoksellakin toimintoja uudistetaan ja tuot-tavuutta parannetaan työntekijöiden määrää vähentäen.

Maistraattien osalta on suunnitelma palveluverkoston muutoksista. Maistraattien osalta muutoksen suuruusluokka on selvästi pienempi kuin muilla toimijoilla, koska ne ovat vo-lyymiltään paljon muita pienempi toimija. Maistraattien lakkautettavien pisteiden palve-lut korvataan yhteispalvelulla.

Työvoimatoimistot muuttuvat uudistuvan lainsäädännön perusteella TE -toimistoiksi, mikä voi tuoda uusia mahdollisuuksia yhteispalvelun kehittämiseen.

Jo asetetut tuottavuustavoitteet merkinnevät tässä kuvatussa valtion paikallishallinnossa tulevina vuosina vähintään jo toteutuneen suuruista henkilöstön vähenemistä. Myös Ke-lan henkilöstötavoitteet merkitsevät sen paikallistasonkin henkilöstön vähenevän edel-leen.

Selvää on, että valtion paikallishallinnon henkilöstö poistuu useista pienistä toimipaikois-ta tulevina vuosina kokonaan. Myös jäljelle jäävien yksiköiden pienenemistä tapahtuu enemmän kuin kasvua. Tuotantotavat antavat eri sektoreilla erilaisia mahdollisuuksia. Henkilökohtaista asiakaspalvelua ja muuta paikkasidonnaista toimintaa omaavilla toimi-joilla ei ole mahdollisuuksia siirtää työtä yhtä helposti kuin selkeästi tiedonkäsittelytyötä tekevillä toimijoilla.

Tavoitteet

Hankkeen tavoitteena on konkreettisesti lisätä yhteispalvelupisteiden määrää, laajentaa olemassa olevien yhteispalvelupisteiden palveluvalikoimaa sekä laajentaa yhteispalvelun menettelytapoja ja luoda sen käyttöön uusia työvälineitä.

Hanke ottaa huomioon eräiden tukitoimintojen alueellistamista selvittävän työryhmän työn neuvontapuhelimen osalta ja SADe-hankkeen työn.

Tehtävät

Hankkeen tehtävänä on

1. jatkovalmistella ja saattaa käyttöön selvitysmies Timo Kietäväisen yhteispalvelua koskevia ehdotuksia siten, että selvitysmies Kietäväisen ehdotuksiin perustuvia yhteispalvelupisteitä/toimistoja voisi käynnistyä kevään 2009 aikana;
2. tukea toimijoita yhteispalveluun osallistumisessa;
3. koordinoida yhteispalveluun osallistuvien tahojen toimintaa yhteispalvelun osalta; sekä
4. tehdä ehdotuksia yhteispalvelun ja sen kehitystä tukevien toimintojen edelleen kehittämiseksi.

Hankkeen organisointi

Johtoryhmä

Hankkeelle asetetaan johtoryhmä, jonka kokoonpano on seuraava:

Puheenjohtaja

Kiviniemi Mari, hallinto- ja kuntaministeri, valtiovarainministeriö

Jäsenet

Reina Timo, valtiosihteeri, valtiovarainministeriö

Hiironniemi Silja, osastopäällikkö, valtiovarainministeriö,

Paatero Mikko, poliisiylijohtaja, sisäasiainministeriö,

Merimaa Marja, työmarkkinaneuvos, työ- ja elinkeinoministeriö,

Pietikäinen Kristiina, apulaisosastopäällikkö, liikenne- ja viestintäministeriö,

Toukola Juhani, ulosottojohtaja, oikeusministeriö,

Forss Mikael, johtaja, Kansaneläkelaitos

Laitinen Mirjami, pääjohtaja, Verohallitus

Kietäväinen Timo, varatoimitusjohtaja, Suomen Kuntaliitto

Palola Antti, puheenjohtaja, henkilöstöjärjestöjen yhteinen edustaja, Pardia

Kokkonen Marketta, kaupunginjohtaja, Espoo

Rantakokko Antti, kaupunginjohtaja, Kauhajoki

Hiltunen Jukka, kunnanjohtaja, Karstula

Johtoryhmän sihteerinä toimii kehittämisspäällikkö Teemu Eriksson, valtiovarainministeriöstä.

Valmisteluryhmä

Hankkeen valmisteluryhmänä toimii valtiovarainministeriön yhteydessä toimiva valtion paikallishallinnon ja palvelujen yhteistyöryhmä täydennettynä liikenne- ja viestintäministeriön, maahanmuuttoviraston, maakunnan liittojen ja valtiovarainministeriön kuntaosaston edustajilla.

Alatyöryhmät

Hankkeelle asetetaan valmisteluryhmän alaisuuteen seuraavat alatyöryhmät:

1. Alatyöryhmä, jonka tehtävänä on selvittää ja valmistella kuvapuhelimen laaja käyttöönotto yhteispalvelussa. Alatyöryhmän vetovastuu on valtiovarainministeriöllä ja työryhmään nimetään tarpeelliset teknistä asiantuntemusta omaavien toimijoiden edustajat sekä yhteispalveluun osallisten edustajat. Teknisten seikkojen lisäksi alatyöryhmän tulee selvittää käyttöönoton ja käytön rahoitusta sekä sitä, mihin palveluihin kuvapuhelinyhteys soveltuu.
2. Alatyöryhmä, jonka tehtävänä on valmistella kuntien yhteispalveluun liittyvää valtionapua ja yhteispalvelun keskitettyä valtionrahoitusta. Vetovastuu on valtiovarainministeriön kuntaosastolla ja työryhmään nimetään edustajat ministeriön budjettiosastolta ja hallinnon kehittämisosastolta sekä yhteispalveluun osallistuvista tahoista.
3. Alatyöryhmä, jonka tehtävänä on valmistella kuvapuhelinyhteyttä hyödyntävän valtakunnallisen tulkkauspalvelun perustamista ja ylläpitoa. Alatyöryhmään nimetään palvelua eniten käyttävät ja tarvitsevat viranomaiset, kuten poliisi- ja maahanmuuttoviranomaiset sekä sosiaali- ja terveydenhuollon toimijoita.
4. Lähilogistiikkakokeilun valmistelua ja käytännön toimeenpanoa varten asetetaan Suomen Kuntaliiton johdolla toimiva alahanke, joka raportoi johtoryhmälle työstään.

Johtoryhmä voi edellä olevien alatyöryhmien lisäksi perustaa muita alatyöryhmiä tai muita tarpeellisia valmisteluelimiä.

Selvityshenkilön portaalia koskeva esitys valmistellaan SAdE-hankkeessa. Selvityshenkilön ehdotus, joka koskee julkisen hallinnon yleisneuvonnan järjestämistä mukaan lukien neuvontapuhelin ja verkkopalvelut sekä näiden rahoitusjärjestelyt valmistellaan tukitoimintojen alueellistamista selvittävässä työryhmässä.

Hankkeelle nimetään projektipäällikkö ja palkataan projektisihteeri. Projektipäällikkö toimii johtoryhmän sihteerinä.

Projektiryhmä

Yhteispalvelun käyttöönottoa koskevia paikallisia neuvotteluja ja käytännön neuvontaa varten hankkeeseen osallistuvat tahot muodostavat projektiryhmän, johon sitoutuvat käyttämään omia resurssejaan vähintään puolen henkilötyövuoden verran.

Projektiryhmä hoitaa yhdessä alue- ja paikallistason toimijoiden kanssa uusien yhteispalvelupisteiden käynnistämiseen liittyvät tehtävät.

Kustannukset ja rahoitus

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

Valtiovarainministeri

Jyrki Katainen

Hallitusneuvos

Tarja Hyvönen

JAKELU

Hankkeen johtoryhmän puheenjohtaja, jäsenet ja sihteeri
 Hankkeen projektisihteeri Mikko Saarinen
 Paikallishallinnon ja palveluiden yhteistyöryhmä
 Sisäasiainministeriö
 Työ- ja elinkeinoministeriö
 Liikenne- ja viestintäministeriö
 Oikeusministeriö
 Kansaneläkelaitos
 Verohallitus
 Suomen Kuntaliitto
 Maakunnan liitot
 Espoon kaupunki
 Kauhajoen kaupunki
 Karstulan kunta
 Pardia ry
 JHL ry
 Juko ry

TIEDOKSI

Lääninhallitukset, yhteispalvelun aluevastaavat
 Kansaneläkelaitoksen toimistot
 Työvoimatoimistot
 Maistraatit
 Verotoimistot
 Yhteispalvelupisteet
 Valtiovarainministeriön kirjaamo