

Hyvärinen Liisa VM

Lähettäjä: Silvast Pirjetta VM
Lähetetty: 19. huhtikuuta 2012 14:23
Vastaanottaja: kirjaamo@tem.fi; 'poliisihallitus@poliisi.fi'; 'verohallitus@vero.fi'; 'hallinto-osasto@kela.fi'; 'kirjaamo@kuntaliitto.fi'; 'JHL-kirjaamo@jhl.fi'; 'toimisto@pardia.fi'; 'toimisto@juko.fi'
Kopio: Valtiovarainministerio VM; Hyvönen Tarja VM; Eriksson Teemu VM; Puttonen Marko VM; Nurmi Johanna VM; Talkkari Heikki VM; 'sanna.heikinheimo@intermin.fi'; Pihlman Marja-Riitta TEM; 'merja.muilu@om.fi'; 'annakaisa.iivari@stm.fi'; 'aino.jalonen@ymparisto.fi'; 'anne.niemi@lvm.fi'; Kupari Anneli MAVI; 'juha.lindgren@vero.fi'; 'jouni.nieminen@avi.fi'; 'anne.aaltonen@poliisi.fi'; 'hanna.koskinen@migri.fi'; 'paivi.lehtonen@ely-keskus.fi'; 'tanja.rantanen@kuntaliitto.fi'; 'antti.hakala@kela.fi'; 'jaakko.mikkola@uudenmaanliitto.fi'; 'seppo.karjala@ahtari.fi'; 'jukka.weisell@ouka.fi'; 'jyrki.laakso@itella.com'; 'antero.rytkola@poliisi.fi'; 'paivi.niemi-laine@jhl.fi'; 'sari.jokikallas@prounioni.fi'; Kouki Sami VM; Haatainen Jaana VM; Haavisto Leni VM; 'christina.huotari@hel.fi'; 'outi.lehmijoki@porvoo.fi'
Aihe: Nimeämispyyntö ja asettamispäätösluonnos
Liitteet: Aettamispäätös_Palvelut_alatyöryhmä_luonnos_180412.docx

NIMEÄMISPYYNTÖ
VM144:01/2011

Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishanke pyytää jakelussa mainittuja tekemään esityksensä jäseneksi ja varajäseneksi hankkeessa asetettavaan Palvelut –alatyöryhmään. Luonnos alatyöryhmän asettamispäätökseksi on liitteenä. Alatyöryhmän toimeksiannosta johtuen alatyöryhmään pyydetään esittämään sellaisia henkilöitä, jotka tuntevat hyvin tarkasteltavina olevien tahojen tarjoamat palvelut. Esityksen tekeviä tahoja pyydetään ehdottamaan sekä naista että miestä kutakin jäsenpaikkaa sekä varajäsenpaikkaa kohden.

Suomen Kuntaliittoa pyydetään esittämään jäsen ja varajäsen joko Kuntaliitosta tai kunnasta. JHL ry:n, JUKO ry:n ja Pardia ry:n osalta pyydetään, että järjestöt sopisivat yhdessä yhteisestä jäsenestä ja varajäsenestä / varajäsenistä.

Esityksen tekeville tahoille sekä hankkeen työryhmän jäsenille varataan samalla tilaisuus antaa mahdolliset kommenttinsa alatyöryhmän asettamispäätösluonnoksesta.

Esitykset jäseniksi ja varajäseniksi sekä mahdolliset kommentit asettamispäätösluonnoksesta pyydetään toimittamaan **viimeistään keskiviikkona 25.4.2012** sähköpostitse osoitteeseen valtiovarainministerio@vm.fi sekä tiedoksi osoitteisiin jaana.haatainen@vm.fi ja sami.kouki@vm.fi.

JAKELU

Työ- ja elinkeinoministeriö
Poliisihallitus
Verohallinto
Kansaneläkelaitos
Suomen Kuntaliitto
JHL ry
JUKO ry
Pardia ry

TIEDOKSI

Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen työryhmän jäsenet

Yst.terv.

Sami Kouki
Lainsäädäntöneuvos / Lagstiftningsråd
Valtiovarainministeriö / Finansministeriet

Kunta- ja aluehallinto-osasto / Kommun- och regionförvaltningsavdelningen
PL 28 / PB 28
00023 Valtioneuvosto / 00023 Statsrådet
Puh / Tel. 040 180 1626
sami.kouki@vm.fi

Palvelut –alatyöryhmä

Asettaminen

Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishanke on asettanut tänään Palvelut–alatyöryhmän.

Toimikausi

Työryhmän toimikausi on 1.5.-15.6.2012.

Tausta

Hallinto- ja kuntaministeri Henna Virkkunen on asettanut 12.1.2012 Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen, jonka tavoitteena on saada aikaan toimivat edellytykset julkisen hallinnon asiakaspalvelujen saatavuudelle siten, että asiakaspalvelut järjestetään asiakaslähtöisesti, tuottavasti ja taloudellisesti. Pitkän tähtäimen tavoitteena on, että asiakas saa koko julkisen hallinnon asiakaspalvelun samasta paikasta yhden luukun periaatteella sähköisenä palveluna, puhelinpalveluna tai käyntiasiointina ja että yksi viranomainen vastaa koko julkisen hallinnon asiakaspalvelusta kumpaneinaan yksityisen ja kolmannen sektorin toimijoita.

Hankkeen yhtenä tehtävänä on tehdä ehdotus valtion hallinnon ja kuntien asiakaspalveluista, jotka lakisääteisesti kuuluisivat yhteispalvelussa annettaviksi mukaan lukien etäpalveluna tarjottavat palvelut ja kuntien järjestämät palvelut. Hankkeen työsuunnitelman mukaan hankkeen 13.6.2012 pidettävässä kokouksessa hyväksytään

- 1) Yhteisen asiakaspalvelun uuden järjestämistavan pääpiirteet.
- 2) Yhteisessä asiakaspalvelupisteessä ja etäpalvelussa aina tarjottavat palvelut pääpiirteissään.
- 3) Yhteisten asiakaspalvelupisteiden sijoittamiskriteerit, yhteispalvelupisteverkko pääpiirteissään ja toimijakohtaisen palvelupisteverkon sopeuttamistarve ja periaatteet.
- 4) Yhteisen asiakaspalvelun ohjausmalli ja vastuutahot.

Tavoitteet

Alatyöryhmän tavoitteena on valmistella ehdotukset yhteisessä asiakaspalvelupisteessä ja etäpalvelussa aina tarjottavista palveluista pääpiirteissään siten, että hanke voi hyväksyä ne 13.6.2012 kokouksessaan.



Tehtävät

Alatyöryhmän tehtävänä on

1. määrittää kriteerit sille, millä perusteilla julkisen hallinnon yhteisessä asiakaspalvelussa aina tarjottavat palvelut ja muut yhteisissä asiakaspalvelupisteissä mahdollisesti tarjottavat palvelut määritetään,
2. määrittää pääpiirteissään julkisen hallinnon yhteisessä asiakaspalvelussa aina tarjottavat palvelut ja
3. määrittää pääpiirteissään muut yhteisissä asiakaspalvelupisteissä mahdollisesti tarjottavat palvelut.

Alatyöryhmän tulee tehdä ehdotukset kohdassa 1 tarkoitetuiksi kriteereiksi 16.5.2012 mennessä ja muilta osin 1.6.2012 mennessä.

Kokoonpano*Puheenjohtaja*

Teemu Eriksson, finanssineuvos, valtiovarainministeriön kunta- ja aluehallinto-osasto

Jäsenet ja varajäsenet

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

Johanna Nurmi, neuvotteleva virkamies, valtiovarainministeriön henkilöstö- ja hallintopolitiikkaosasto

xx, Työ- ja elinkeinoministeriö

xx, Poliisihallitus

xx, Verohallinto

xx, Kansaneläkelaitos

xx, Suomen Kuntaliitto / xx kunta

xx, JHL ry / JUKO ry / Pardia ry

Sihteeri

Jaana Haatainen, ylitarkastaja, valtiovarainministeriön kunta- ja aluehallinto-osasto

Alatyöryhmän tulee työssään ottaa huomioon julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen työryhmän ja muiden työryhmän mahdollisesti asettamien alatyöryhmien työ ja tulokset. Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen työryhmä ohjaa ja koordinoi alatyöryhmän 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, jäsenet ja sihteeri
Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen työryhmä

Tiedoksi

Valtiosihteeri Anna-Kaisa Ikonen
Erityisavustaja Elina Laavi
Valtiosihteeri kansliapäällikkönä Raimo Sailas
Alivaltiosihteeri Martti Hetemäki
Osastopäällikkö, ylijohdaja Päivi Laajala
Valtiovarainministeriö
Työ- ja elinkeinoministeriö
Poliisihallitus
Verohallinto
Kansaneläkelaitos
Suomen Kuntaliitto / xx kunta
JHL ry
JUKO ry
Pardia ry