

Palvelut –alatyöryhmä

Asettaminen

Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishanke on asettanut tänään Palvelut–alatyöryhmän.

Toimikausi

Työryhmän toimikausi on 2.5.-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 viranomaisen vastaa koko julkisen hallinnon asiakaspalvelusta kumppaneinaan 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 sopeutustarve 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

(Sami Kouki, lainsäädäntöneuvos, valtiovarainministeriön kunta- ja aluehallinto-osasto)

Johanna Nurmi, neuvotteleva virkamies, valtiovarainministeriön henkilöstö- ja hallintopolitiikkaosasto

Jarmo Palm, teollisuusneuvos, työ- ja elinkeinoministeriö
(Juha Karila, ylitarkastaja, työ- ja elinkeinoministeriö)

Leena Hokkanen, ylitarkastaja, Poliisihallitus

(Hanna Piipponen, ylitarkastaja, Poliisihallitus)

Markku Lehtonen, johtava hallintolakimies, Verohallinto

(Marianne Väyrynen, viestintäpäällikkö, Verohallinto)

Mari Pirinen, erikoissuunnittelija, Kansaneläkelaitos

(Asko Kiukas, erikoissuunnittelija, Kansaneläkelaitos)

Tanja Rantanen, erityisasiantuntija, Suomen Kuntaliitto

(Heikki Lunnas, tietoyhteiskunta-asiain päällikkö, Suomen Kuntaliitto)

Heli Martinmäki, puheenjohtaja, Pardia ry / Kelan toimihenkilöt ry

(Katja Kaivonen, sopimustoimitsija, JHL 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 asiakaspalve-

lun 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, ylijhtaja Päivi Laajala
Valtiovarainministeriö
Työ- ja elinkeinoministeriö
Poliisihallitus
Verohallinto
Kansaneläkelaitos
Suomen Kuntaliitto
JHL ry
JUKO ry
Pardia ry