



4.12.2012

SADe-OHJELMAN KANSALAISEN YLEISNEUVONTAPALVELU –ERILLISHANKKEEN KLUSTERIRYHMÄ**Asettaminen**

Valtiovarainministeriö on tänään asettanut SADe-ohjelman Kansalaisen yleisneuvontapalvelu -erillishankkeen klusteriryhmän hankkeen omistajan päätöksentekoa tukevaksi johtoryhmäksi ohjaamaan ja arvioimaan hankkeen toteutusta ja palvelujen käyttöönottoa.

Toimikausi

1.8.2012 - 31.12.2015

Tausta

SADe-ohjelman tavoitteena (valtiovarainministeriön asettamispäätös VM038:00/2009 24.2.2012) on tuottaa asiakaslähtöisiä ja yhteentoimivia, julkisen sektorin kustannustehokkuutta ja laatua vahvistavia sähköisiä palvelukokonaisuuksia kansalaisten, yritysten ja viranomaisien käyttöön. Ohjelman toimikausi kestää vuoden 2015 loppuun.

Lähtökohtana on asiakkaan palvelutarpeiden toteuttaminen elämänkaaren eri vaiheissa ja tilanteissa hallinnonaloista ja organisaatioiden rajoista riippumatta. Asiakkaan näkökulmasta tavoitellaan nykyistä sujuvampaa ja helpompaa asiointia sekä uusia osallistumisen ja vuorovaikutuksen muotoja. Tarkoituksena on uudistaa julkisen hallinnon palvelutuotantoprosesseja sähköistä asiointia ja tieto- ja viestintätekniikkaa hyödyntäen, siten että asiakkaiden saama hyöty lisääntyy, tuottavuus paranee ja syntyy ajan- ja kustannussäästöjä. Kuntien tuottavuushyötyjen saavuttamiseen kiinnitetään erityistä huomiota.

Ohjelman asettaminen perustuu hallituksen 6.3.2009 hyväksymään kannanottoon sähköisen asioinnin ja tietoyhteiskuntakehityksen vauhdittamisesta, ja sen toteuttaminen on yksi hallituksen kärkihankkeista (strateginen painopistealue II – Julkisen talouden vakauttaminen). Ohjelma tukee ja toteuttaa osaltaan julkisen hallinnon ICT-strategiaa ja osallistuu vaikuttavuus- ja tuloksellisuusohjelmaan, asiakkuusstrategiahankkeeseen, kuntien tuottavuus- ja tuloksellisuusohjelmaan ja julkisen asiakaspalvelun kehittämishankkeeseen. Ohjelman etenemisestä raportoidaan hallitusohjelman seurantamenettelyyn, Hallinnon ja aluekehityksen ministerityöryhmälle (HALKE), JulkICT-toiminnon johdolle ja Julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunnalle (JUHTA). Tarvittaessa ohjelman etenemistä käsitellään talouspoliittisessa ministerivaliokunnassa.

Hallinnon ja aluekehityksen ministeriryhmän (HALKE) linjausten mukaisesti SADe-ohjelmaan sisällytetään kuusi sähköisen asioinnin palvelukokonaisuutta sekä kaksi erillishanketta (HALKE 8.12.2011), jotka toteutetaan ohjelmalle asetettujen tavoitteiden ja yhteisten menettelytapojen mukaisesti. Ohjelman johtoryhmässä ovat edustettuina hankkeiden vastuutahot, Suomen Kuntaliitto, kunnat ja valtiovarainministeriö.

Valtiovarainministeriö on tehnyt 4.12.2012 päätöksen Kansalaisen yleisneuvontapalvelu -erillishankkeen totutusvaiheen käynnistämisestä.

Kansalaisen yleisneuvontapalvelu -erillishankkeen tavoitteet

Kansalaisen Yleisneuvontapalvelut -erillishankkeen tarkoitus ja tehtävä on rakentaa kansalaisille suunnattu julkisen hallinnon yleisneuvontapalvelu siten, että se on käytettävissä vuoden 2013 alkupuolella. Yleisneuvontapalvelu toteutetaan kolmessa vaiheessa: aluksi palvelu toimii informaation, yhteystietojen välittämisen ja sähköisen asioinnin tukemisen palveluna. Toisessa vaiheessa keskitytään palvelun laadun parantamiseen eli jaettavan informaation ja tiedon laajentamiseen sekä mahdollisesti esimerkiksi sosiaalisen median kommunikaatiokanavien lisäämiseen. Tämän jälkeen pääpaino on sähköisten palveluiden lisäämisessä.

SADe -ohjelmassa toteutettavien hankkeiden tulee täyttää seuraavat valintakriteerit: asiakaslähtöisyys ja laatu, merkittävyys, poikkihallinnollisuus, tuottavuuspotentiaali, toteutuksen kustannustehokkuus, käynnistysvalmius ja toteutuksen nopeus, käyttöönottovalmius ja -kelpoisuus, säädösmuutosten tarve ja valmius niiden toteuttamiseen, yhteensopivuus julkishallinnon kokonaisarkkitehtuurin kanssa sekä innovatiivisuus ja luovuus. Erityisesti kuntien tuottavuushyötyihin tulee kiinnittää huomiota.

Kansalaisen yleisneuvontapalvelu – erillishanke toteuttaa seuraavat palvelut:

1. Informaation ja ohjauksen antaminen valtion ja kuntien palveluista
2. Kansalaisten ilmoituspalvelu julkisten palvelujen paikallisista ja alueellisista häiriötilanteista sekä tietojen korjaaminen
3. Kansallisten sähköisen asioinnin tukipalveluiden (esim. asiointitili) asiakaspalvelu
4. Palautteiden ja palvelupyyntöjen edelleenvälittäminen vastaavalle viranomaiselle
5. Palautteiden vastaanottaminen omasta toiminnasta

Klusteriryhmän tehtävät, vastuut ja päätösvaltuudet

Klusteriryhmän (VM:n asettama johtoryhmä) tehtävänä on ohjata ja seurata erillishankkeen toteutusta ja palvelujen käyttöönottoa sekä osallistua erillishankkeen toteutuksen arviointiin. Klusteriryhmä toimii SADe-ohjelman johtoryhmän ohjauksessa ja vuorovaikutuksessa muiden ohjelman työryhmien kanssa.

Klusteriryhmän tehtävät ja vastuut

1. Vastaa hankkeen ohjauksesta ja seurannasta
2. Esittää toimijoiden ja sidosryhmien tarpeet hankkeelle
3. Ottaa kantaa esitettyihin toteutusvaihtoehtoihin ja puoltaa haluamaansa vaihtoehtoa tai palauttaa asian valmisteluun
4. Klusteriryhmän jäsen vastaa omalta osaltaan tiedonkulusta ja kahdensuuntaisesta viestinnästä omassa organisaatiossaan ja oman organisaationsa sidosryhmille sekä oman organisaationsa osaamisen välittämisestä hankkeelle.

Klusteriryhmän päätösvaltuudet

1. Puoltaa hankepäällikön valmistelemat toimenpide-ehdotukset
2. Puoltaa tuotoksien hyväksymistä
3. Ohjaa päätösvastuun joko hankkeen omistajalle tai ohjelman johtoryhmälle
4. Tekee tarvittaessa projektin keskeyttämisaloitteen
5. Puoltaa esityksiä olennaisista muutoksista hankesuunnitelmiin, jos ne vaikuttavat olennaisesti hankkeen tavoitteisiin.

Valtiovarainministeriö (hankkeen omistaja) päättää hankkeen resurssien käytöstä ja vastaa hankkeen toteuttamisesta ohjelman hallintamallin ja tavoitteiden mukaisesti sekä vastaa käyttöönotto- ja ylläpitovaiheen valmistelusta ja hankkeen hankinnoista.

Organisointi

Klusteriryhmä

Puheenjohtaja Marko Puttonen kehittämisjohtaja, valtiovarainministeriö
Varapuheenjohtaja Marjukka Ala-Harja, neuvotteleva virkamies, valtiovarainministeriö, JulkICT-toiminto

Jäsenet

Petri Kekäle, kriisiviestinnän koordinaattori, Valtioneuvoston kanslia
Pia-Liisa Heliö, neuvotteleva virkamies, sosiaali- ja terveysministeriö
Päivi Lehtonen, johtaja, työ- ja elinkeinoministeriö, TE-asiakaspalvelukeskus
Juha Sammallahhti, johtaja, työ- ja elinkeinoministeriö, Tie- ja liikenneasioiden asiakaspalvelu
Johanna Hakala, neuvotteleva virkamies, sisäasiainministeriö, pelastusosasto
Jyri Tapper, toimialajohtaja, Valtiokonttori
Anna-Maija Karjalainen, toimialajohtaja, Valtiokonttori, VIP
Helena Borisov, hätäkeskuksen johtaja, Hätäkeskuslaitos
Anne Aaltonen, lupahallintojohtaja, Poliisihallitus
Merja Kangas, viestintäpäällikkö, Verohallinto
Jyrki Elo, etuuspäällikkö, Kela
Tanja Rantanen, erityisasiantuntija, Suomen Kuntaliitto
Christina Huotari, neuvontapäällikkö, Helsingin kaupunki
Pirjo Mäkinen, johtaja, Oulun kaupunki, asiakaspalvelukeskus
Outi Lehmijoki, hallintojohtaja, Porvoon kaupunki

Sihteeri Heli Sillanmikko, projektipäällikkö, valtiovarainministeriö

Klusteriryhmä voi kuulla asiantuntijoita.

Klusteriryhmän kokoonpanoa voidaan muuttaa työskentelyn aikana. Valtiovarainministeriö (ohjelman omistajana) tekee hankkeen omistajan esityksen perusteella päätöksen mahdollisista muutoksista.

Kustannukset ja rahoitus

Klusteriryhmän työskentelyyn osallistuvat jäsenet tekevät työn virkatyönään. Pääkaupunkiseudun ulkopuolelta tulevien ryhmän jäsenten ja kuultavien asiantuntijoiden matkakustannukset korvataan valtion matkustussäännön mukaisesti.

Klusteriryhmän tarvitsemien erikseen sovittavien asiantuntijoiden kustannukset korvataan SA-De-ohjelmaan tarkoitetuista määrärahoista valtiovarainministeriön momentilta 28.90.20 valtion ja kuntien yhteiset tietojärjestelmähankkeet.

ICT-johtaja



Timo Valli

Ohjelmapäällikkö



Marjukka Saarijärvi

JAKELU

Valtiovarainministeriön kunta- ja aluehallinto-osasto, rakenne- ja ohjausyksikkö
Valtiovarainministeriön kirjaamo
Klusteriryhmän puheenjohtaja ja jäsenet
HARE-hankerekisteri

TIEDOKSI

SADe-ohjelman johtoryhmä