



11.6.2012

Jakelussa mainitut

Jäsenten nimeäminen SAdE-ohjelman Kansalaisen yleisneuvontapalvelu -hankkeen toteutusvaiheen klusteriryhmään

Hallitus hyväksyi talouspoliittisessa ministerivaliokunnassa 6.3.2009 kannanoton sähköisen asioinnin ja tietoyhteiskuntakehityksen vauhdittamisesta. Kannanoton toteuttamiseksi valtiovarainministeriö on käynnistänyt Sähköisen asioinnin ja demokratian vauhdittamisohjelman (SAdE-ohjelma).

Ohjelman tavoitteena on tarjota kansalaisille ja yrityksille hyödyllistä, sujuvaa ja helppoa sähköistä asiointia julkisiin palveluihin. Ohjelma tuottaa asiakaslähtöisiä ja yhteentoimivia, julkisen sektorin kustannustehokkuutta ja laatua vahvistavia sähköisiä palvelukokonaisuuksia. Ohjelman toimeenpano kytkeytyy käynnissä oleviin merkittäviin julkisen hallinnon kehittämistoimenpiteisiin kuten vaikuttavuus- ja tuloksellisuusohjelmaan, asiakaspalvelun kehittämishankkeeseen ja kuntauudistukseen. SAdE-ohjelman toimikausi päättyy 2015.

SAdE-ohjelmassa on kuusi sähköisen asioinnin palvelukokonaisuutta ja kaksi erillishanketta. Näistä toinen on Kansalaisen yleisneuvontapalvelu, jonka esiselvitysvaiheen jälkeen SAdE-ohjelman johtoryhmä puolsi ehdollisena 21.3.2012 hankkeen toteutukseen siirtämistä.

Kansalaisen yleisneuvontapalvelun kehittämistä ja toteuttamista varten valtiovarainministeriö asettaa tehtävien toteutuksesta vastaavan klusteriryhmän ajalle 1.8.2012–30.6.2015. Klusteriryhmän tehtävänä on vastata hankkeen ohjauksesta ja seurannasta, esittää toimijoiden ja sidosryhmien tarpeet hankkeelle ja ottaa kantaa esitettyihin toteutusvaihtoehtoihin sekä puoltaa haluamaansa vaihtoehtoa tai palauttaa asia valmisteluun. Klusteriryhmän jäsen vastaa omalta osaltaan tiedonkulusta ja kahdensuuntaisesta viestinnästä omassa organisaatiossaan ja oman organisaationsa sidosryhmille sekä oman organisaationsa osaamisen välittämisestä hankkeelle.

Yleisneuvontapalveluhanke on ollut kevään ajan poliittisessa valmistelussa. Hallinnon ja aluekehityksen ministerityöryhmä (HALKE) puolsi 1.6.2012 Kansalaisen yleisneuvontapalvelun perustamista Kouvolaan. Vuoden 2013 aikana avattava Kouvolan yleisneuvontapiste ottaa vastaan kansalaisen puheluita, ohjaa ja opastaa viranomaisten palveluiden löytämisessä, sähköisten palveluiden käytössä ja antaa tietoja viranomaisten toiminnasta. Puhelinpalvelu on avoinna maanantaista perjantaihin klo 8-22 ja lauantaisin klo 9-17. Yleisneuvontapalvelun toimintamallia, aukioloaikoja ja palveluita kehitetään ja muokataan toteutusvaiheessa.

Yleisneuvontapalvelusta on tarkoitus tulla osa Valtiokonttoria. Kouvolan yleisneuvontapisteessä on aloitusvaiheessa 12 työntekijää.

Palvelun vaiheista syntyvät kuvaukset ja dokumentaatio tulee laatia SADe-ohjelmassa sovitulla tavalla ja muodossa. Vaiheiden toteutuksessa käytetään SADe-ohjelman palvelukokonaisuuksien ohjaus- ja hallintamallia.

Pyydämme jakelussa mainittuja tahoja nimeämään SADe-ohjelman Kansalaisen yleisneuvontapalvelun klusteriryhmään jäsenen ja toimittamaan esityksen 25.6.2012 mennessä valtiovarainministeriön kirjaamoon (PL 28, 00023 VALTIONEUVOSTO) tai sähköpostilla osoitettuun valtiovarainministerio@vm.fi.

Jakelussa mainittuja tahoja pyydetään esittämään klusteriryhmään henkilöitä, joilla on asiantuntemusta neuvontapalveluista.

Jakelussa mainittuja tahoja pyydetään nimeämään sekä nais- että miesehdokkaansa edustajakseen perustettavaan klusteriryhmään.

Lisätietoja Kansalaisen yleisneuvontapalvelu -hankkeen klusteriryhmän työstä antavat kehittämisjohtaja Marko Puttonen, puh. 040 731 1581 ja projektipäällikkö Heli Sillanmikko, 040 673 6878, etunimi.sukunimi@vm.fi.

Klusteriryhmän työskentelyyn osallistuvat jäsenet tekevät työn virkatyönään. Kukin taustayhteisö vastaa edustajiensa matkakustannuksista.

Klusteriryhmän tehtävien toteutuksen tarvitsemat erikseen päätettävät asiantuntijaresurssien kustannukset korvataan tukipalvelukokonaisuuden valtiovarainministeriön toimintamenoista momentilta 28.90.20.

Hallitusneuvos


 Tarja Hyvönen

Projektipäällikkö


 Heli Sillanmikko

Liitteet	Kansalaisen yleisneuvontapalvelu - loppuraportti 29.2.2012
Jakelu	valtiovarainministeriö, KAO (puheenjohtaja) Valtioneuvoston kanslia valtiovarainministeriö, Julkisen hallinnon ICT-toiminto sosiaali- ja terveysministeriö työ- ja elinkeinoministeriö, TE-asiakaspalvelukeskus työ- ja elinkeinoministeriö, Tie- ja liikenneasioiden asiakaspalvelu sisäasiainministeriö, pelastusosasto Valtiokonttori Valtiokonttori, VIP Hätäkeskuslaitos Hätäkeskuslaitos, Kouvola Poliisihallitus Verohallinto Kela Suomen kuntaliitto Helsingin kaupunki Oulun kaupunki, Asiakaspalvelukeskus Porvoon kaupunki
Tiedoksi	valtiovarainministeriö, Julkisen hallinnon ICT-toiminto, SADe-ohjelma SADe-ohjelman johtoryhmä