



30.10.2009

Kansalaisen yleisneuvontapalvelu -hanke

Asettaminen	Valtiovarainministeriö on tänään SADe-ohjelman johtoryhmän käsiteltäessä asian 27.10.2009 asettanut kansalaisen yleisneuvontapalvelu-hankkeen.
Toimikausi	2.11.2009–31.12.2010
Tausta	Hallitus antoi 6.3.2009 kannanoton tietoyhteiskuntakehityksen ja sähköisen asiain vauhdittamisesta. Kannanotossa on todettu mm., että selvitetään edellytykset luoda valtion ja kuntien yhteinen yleisneuvontapalvelu kansalaisille. Kansalaisille suunnattua yleisneuvontapalvelua on ehdotettu myös mm. Hätäkeskusten kiireettömien puheluiden uudelleen järjestämisestä koskevassa loppuraportissa (Sisäasiainministeriö, työryhmäselvitys 12.6.2008), Yhteispalvelun kehittämistä koskevassa selvitystyössä (Valtiovarainministeriö, Uusi julkinen asiakaspalvelumalli, selvitysmies Timo Kietäväisen ehdotukset 12.6.2008), Julkisen hallinnon ja julkisten palvelujen sähköisen asiain kehittämislinausten ja käyttöönottosuunnitelman 2009 – 2012 valmisteluhankkeen (SADe) loppuraportissa (Valtiovarainministeriön julkaisu 6/2009) ja Tukitoimintojen alueellistamistyöryhmän loppuraportissa (Valtiovarainministeriön julkaisu 26/2009).
Tavoite	Hankkeen tavoitteena on tehdä ehdotus kansalaisille suunnattavan julkisen hallinnon yleisneuvontapalvelun toimintamallista ja organisoinnista. Neuvontaa tulee antaa puhelimen lisäksi myös muilla sähköisillä kanavilla. Tavoitteena on hyödyntää yleiseurooppalaista asiakasneuvontapuhelinnumeroa 116 115. Yleisneuvontapalvelun tulee toimia tiiviissä yhteistoiminnassa jo olemassa olevien neuvontapuhelinnumeroiden ja kansalaisportaalien kanssa sekä rakentaa synergiaa palveluiden välille.
Tehtävät	Hankkeen tehtävänä on 1. Kartoittaa tilannetta ja kokemuksia • muissa maissa toteutetuista julkisen hallinnon yleisneuvontapalveluista • kotimaisista sektorikohtaisista ja yleisistä neuvontapalveluista • paraikaa käynnissä olevasta yritysneuvontapalvelun rakentamistyöstä



2. Selvittää odotuksia yleisneuvontapalvelun palveluille - erityisesti kansalaisten odotukset ja Häätäkeskusten odotukset kiireettömien puheluiden osalta
3. Laatia ehdotus palvelukonseptista
 - kohderyhmät
 - palvelun sisältö ja toimintamalli sekä käyttöönoton aikataulu
4. Laatia ehdotus palvelun organisoinnista
 - yhteydet ja vastuusuhteet muihin julkisen hallinnon, yritysten ja 3. sektorin neuvontapuhelinnumeroihin
 - organisoinnin ja sijoittamisen eri vaihtoehdot
 - organisointi selvitysvaihtoehtojen pohjalta ja henkilöstö sekä muut resurssit
5. Laatia ehdotus teknisestä ratkaisumallista
6. Laatia kustannusarvio
 - perustamiskustannukset
 - ylläpitokustannukset

Organisointi

Puheenjohtaja

kehittämisohtaja Marko Puttonen, valtiovarainministeriö

Jäsenet

kriisiviestinnän koordinaattori Petri Kekäle, valtioneuvoston kanslia
ylitarkastaja Leni Haavisto, valtiovarainministeriö
neuvotteleva virkamies Päivi Laatikainen, työ- ja elinkeinoministeriö
neuvotteleva virkamies Mirka Järnefelt, liikenne- ja viestintäministeriö
järjestelmäpäälikkö Heikki Luhtala, sisäasiainministeriö
ylitarkastaja Juhani Porthan, sisäasiainministeriö
verkkotoimittaja Margit Suurhasko, valtiokonttori
palvelupäälikkö Kimmo Mäkinen, valtiokonttori
linjanjohtaja Marja-Liisa Taipale, valtiokonttori
erityisasiantuntija Tanja Rantanen, Suomen kuntaliitto
kehittämispäälikkö Markku Haiko, Suomen kuntaliitto
palvelusihteeri Ville Simpanen, Espoon yhteis palvelupiste

Sihteerit

neuvotteleva virkamies Marjukka Ala-Harja, valtiovarainministeriö
palvelupäälikkö Maire Ahopelto, valtiovarainministeriö

Asiantuntijajäsen

finanssineuvos Marja Granlund, valtiovarainministeriö

Projekti voi kutsua asiantuntijoita avukseen ja käyttää tarvittaessa myös konsulttia työnsä tukena.

Työryhmä raportoi työstään Sähköisen asioinnin ja demokratian vauhdittamisohjelman (SADe) koordinaatiotiimille.

Kustannukset ja rahoitus

Hankkeen kustannukset maksetaan valtiovarainministeriön momenteilta 28.01.02, 28.90.03 ja vuonna 2010 momentilta 28.90.20. Päätökset mahdollisista konsultti-toimeksiannoista tekee valtiovarainministeriö.



Hallinto- ja kuntaministeri

Mari Kiviniemi



Osastopäällikkö

Silja Hiironniemi

Jakelu Työryhmän puheenjohtaja ja jäsenet

Tiedoksi valtionneuvoston kanslia
sisäasiainministeriö
valtiovarainministeriö, hallinnon kehittämisosaston yksiköt
liikenne- ja viestintäministeriö
työ- ja elinkeinoministeriö
valtiokonttori
Suomen Kuntaliitto
Espoon yhteispalvelupiste