

25.3.2014

Julkisen hallinnon yhteisten asiakaspalvelupisteiden julkaisujärjestelmä

Asettaminen	Valtiovarainministeriö on tänään asettanut yhteisten asiakaspalvelupisteiden julkaisujärjestelmän kehittämisprojektin.
Toimikausi	25.3.2014-31.12.2014
Tausta	Valtiovarainministeriö asetti 12.1.2012 koko julkisen hallinnon kattavan asiakaspalvelun kehittämishankkeen (Asiakaspalvelu2014 -hanke). Hankkeen toimikausi oli 15.1.2012 – 31.5.2013. Hanke ehdottaa loppuraportissaan (Asiakaspalvelu2014 – Yhdessä palvelut lähelle, valtiovarainministeriön julkaisuja 14/2013) uutta lainsäädäntöä, jonka mukaan kunnat vastaavat julkisen hallinnon yhteisten asiakaspalvelupisteiden perustamisesta ja ylläpitämisestä. Hankkeen loppuraportti ja siihen sisältynyt luonnos hallituksen esitykseksi yhteistä asiakaspalvelua koskevaksi lainsäädännöksi oli laajalla lausuntokierroksella, joka päättyi 13.9.2013. Lausuntoja saatiin yhteensä 297. Valtiovarainministeriö on asettanut työryhmän julkisen hallinnon yhteisen asiakaspalvelun jatkovalmistelua varten toimikaudelle 15.12.2013–30.6.2014 ja sen alaisuuteen on asetettu pilotointityöryhmä 14.1.2014.
Tavoitteet	Projektin tavoitteena on suunnitella asiakaspalvelupisteille julkaisujärjestelmä, joka sisältää asiakaslähtöiset internet-sivut ja käyttäjälähtöiset intra-sivut. Tavoitteena on myös kartoittaa eri toimijoiden tarpeet erillisille ekstranet-sivuille ja tarpeen mukaan suunnitella ne. Lisäksi projektin tavoitteena on suunnitella julkaisujärjestelmäkokonaisuuden ylläpidon ja sisällön toimintamalli sekä ohjausmalli. Projekti tuottaa julkaisujärjestelmän ratkaisut, jotka ovat käytössä asiakaspalvelupisteissä hankkeen aikataulun mukaisesti.
Tehtävät	<u>Vaihe 1:</u> esiselvitys ja vaativuusmäärittely (vuonna 2014) Projekti tekee esiselvityksen ja vaatimusmäärittelyn, jossa se 1. kartoittaa asiakaspalvelupisteille tarvittavien internet-, intra- ja extranet-sivustojen tarpeet ja käyttäjät, 2. laatii käyttöpalvelun palvelutason ja palvelun laadun määrittelyt,



3. suunnittelee sivustojen ja sisällön rakenteen,
4. selvittää tekniset toteutusmahdollisuudet ja toteutusvaihtoehtojen kustannukset,
5. laatii julkaisujärjestelmäkokonaisuudelle ylläpidon ja sisällön tuotannon toimintamallin sekä
6. laatii julkaisujärjestelmäkokonaisuuden ohjausmallin.

Projektin tuotoksena syntyy

- sivustojen toteutusmalli (sisältäen toteutuksen organisoinnin sekä suunnitelman sivustojen käyttäjistä, rakenteesta ja sisällöstä),
- palvelutasokuvaukset,
- tekninen toteutusmalli (eri toimintojen ja palvelujen toteutusaikataulu ja tekninen alusta- yms. ratkaisut) ja toteutuksen kustannusarvio,
- julkaisujärjestelmäkokonaisuuden ylläpidon ja sisällön tuotannon toimintamalli (tietosisällön ylläpito ja eri toimijoiden vastuut, internet-sivujen markkinointimenetelmät ja markkinointivastuut, kehittämisen organisointi ja vastuut),
- julkaisujärjestelmäkokonaisuuden ohjausmalli sekä
- vaatimusmäärittelyt, joilla verkkopalvelut/julkaisujärjestelmät toteutetaan.

Vaihe 2: tekninen toteuttaminen, ympäristö ja rakenne

Projekti vastaa teknisestä toteutuksesta, jonka palveluntuottaja toteuttaa. Projekti valvoo, että toteutus tehdään määrittelyn mukaisesti ja hyväksyy palveluntuottajan tuotokset.

Vaihe 3: sisällön tuotanto, testaus

Projekti vastaa sisällön tuotannon koordinoinnista. Sisältöjen tuottamisesta vastaa ylläpidon ja sisällön toimintamallissa määritellyt organisaatiot.

Projekti vastaa palvelujen testausten toteutuksesta.

Vaihe 4: käyttöönotto, hankkeen päättäminen

Projekti vastaa palvelun käyttöönotosta sisältäen teknisen, rakenteellisen ja sisällöllisen käyttöönoton. Projekti vastaa lisäksi tarvittavien tukihenkilöstön koulutuksista, palvelun julkaisusta ja julkaisun jälkeisestä seurannasta sekä valmistelee projektin päättämisen ja palvelun siirtymisen ylläpitomalliin.

Organisointi

Projektin jäsenet ja varajäsenet ovat seuraavat:

Projektipäällikkö: Asko Harjukelo, johtaja, Lapin aluehallintovirasto, aluehallintovirastojen tietohallintoyksikkö
(Sari Björkbacka, erikoissuunnittelija, Lapin aluehallintovirasto, aluehallintovirastojen tietohallintoyksikkö)

Palveluntuottajien edustus:

Mikko Mattinen, viestintäjohtaja, Verohallinto
(Pirjo Korvola, viestintäpäällikkö, Verohallinto)
Pauliina Ikävalko, pääsuunnittelija, Kansaneläkelaitos

Anna-Minna Lukkala, ylitarkastaja, Poliisihallitus
 (Timo Torvinen, viestintäsuunnittelija, Poliisihallitus)
 Ari Heikkinen, henkikirjoittaja, Pohjois-Suomen maistraatti
 (Veli-Matti Tukio, erikoissuunnittelija, Itä-Suomen aluehallintovirasto, maistraattien ohjaus- ja kehittämissyksikkö)
 Mervi Huuskonen, viestintäasiantuntija, Etelä-Savon TE-toimisto
 (Heidi Knuutila, viestintäasiantuntija, ELY-keskusten viestintäpalveluyksikkö ELVI, Pohjanmaan elinkeino- liikenne- ja ympäristökeskus)
 Tanja Rantanen, kehityspäällikkö, Suomen Kuntaliitto
 (Heikki Lunnas, tietoyhteiskunta-asiain päällikkö, Suomen Kuntaliitto)
 Anne Autio, kehittämisspäällikkö, Etelä-Suomen aluehallintovirasto, aluehallintovirastojen toiminnan kehittämissyksikkö
 Leni Haavisto, asiantuntija, valtiovarainministeriö, kunta- ja aluehallinto-osasto
 Mikko Tuovinen, viestintäsuunnittelija, Mikkelin kaupunki
 (Jarmo Rossi, projektipäällikkö, Oulun kaupunki)
 Kirsti Mecklin, palveluneuvoja, tiedotussihteeri, Paraisten kaupunki
 (Anu Vesisenaho, palveluneuvoja, Saarijärven kaupunki)

Pysyvät asiantuntijat:

palveluntuottajan projektipäällikkö

muut asiantuntijat:

Riitta Merkkiniemi, suunnittelija, Lapin aluehallintovirasto, aluehallintovirastojen tietohallintoyksikkö

Ritva Penttinen, suunnittelija, Etelä-Suomen aluehallintovirasto, aluehallintovirastojen toiminnan kehittämissyksikkö

Sihteeri:

Sari Björkbacka, erikoissuunnittelija, Lapin aluehallintovirasto, aluehallintovirastojen tietohallintoyksikkö

Projekti voi perustaa alatyöryhmiä ja kuulla asiantuntijoita sekä käyttää ulkopuolista asiantuntemusta hyväksytyn projektisuunnitelman mukaisesti.

Projektia ohjaa asiakaspalveluhankkeen pilotointityöryhmä, jolle projekti myös raportoi työnsä edistymisestä ja tuloksista.

Kustannukset ja rahoitus

Työ tehdään virkatyönä. Kukin organisaatio maksaa osallistujiensa kulut.

Valtiovarainministeriö myöntää Lapin aluehallintovirastolle enintään 100 000 euroa vuonna 2014 syntyviin projektin kustannuksiin. Vuoden 2015 rahoituksesta päätehtään erikseen. Rahoituksen saaja laskuttaa valtiovarainministeriötä toteutuneen työn ja palveluostojen mukaisesti.

Hallitusneuvos



Tarja Hyvönen

Kehittämiskohtaja



Marko Puttonen

Jakelu

Työryhmän puheenjohtaja, jäsenet, asiantuntijat ja sihteerit
Julkisen hallinnon yhteisen asiakaspalvelun pilotointityöryhmä

Tiedoksi

Valtiovarainministeriö, kunta- ja aluehallinto-osasto
Työ- ja elinkeinoministeriö
Verohallinto
Kansaneläkelaitos
Poliisihallitus
Pohjois-Suomen maistraatti
Etelä-Savon työ- ja elinkeinotoimisto
Pohjanmaan elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus, ELVI
Suomen Kuntaliitto
Etelä-Suomen aluehallintovirasto, toiminnan kehittämissyksikkö
Lapin aluehallintovirasto, AVI:n tietohallintoyksikkö
Itä-Suomen aluehallintovirasto, maistraattien ohjaus- ja kehittämissyksikkö
Mikkelin kaupunki
Oulun kaupunki
Paraisten kaupunki
Saarijärven kaupunki
Pelkosenniemen kunta