

Yhteinen asiakaspalvelu tulee – Ota koppi!

Olet tervetullut kuulemaan ja keskustelemaan yhteisen asiakaspalvelun järjestämisestä ja kertomaan, miten toivot omalla alueellasi järjestämisessä edettävän.

Asiakaspalvelu2014 – hankkeen tavoitteena on, että asiakkaat saavat julkisen hallinnon asiakaspalvelut yhteisistä asiakaspalvelupisteistä kohtuuetäisyydellä asuinpaikkaan ja että palvelut voidaan näin tuottaa tehokkaasti ja taloudellisesti. Hankkeelta on valmistunut kesäkuun 2013 alussa loppuraportti, johon sisältyy myös ehdotus hallituksen esitykseksi laiksi julkisen hallinnon yhteisestä asiakaspalvelusta. Hankkeen loppuraportti ja hallituksen esitysluonnos ovat parhaillaan lausuntokierroksella, joka päättyy syyskuun 2013 puolivälissä.

Hanke ehdottaa uutta lainsäädäntöä, jonka mukaan kunnat vastaavat julkisen hallinnon yhteisten asiakaspalvelupisteiden perustamisesta ja ylläpitämisestä. Yhteisissä asiakaspalvelupisteissä tarjoavat lain nojalla palveluitaan aina ylläpitäjäkunta sekä poliisin lupahallinto, Verohallinto, maistraatit, työ- ja elinkeinotoimistot mukaan lukien työvoiman palvelukeskukset sekä elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskukset. Pisteissä tarjotaan lisäksi sopimuksen perusteella Kansaneläkelaitoksen ja Maanmittauslaitoksen sekä muiden valtion viranomaisten palveluja. Henkilökohtaista käyntiasiakaspalvelua tarjoavat kunnan palveluksessa olevat palveluneuvojat. Silloin, kun palvelu edellyttää viranomaisen toimialan asiantuntemusta, palvelua antaa viranomaisen palveluksessa oleva asiantuntija joko etäyhteyden välityksellä tai paikan päällä asiakaspalvelupisteessä.

Asiakaspalvelupisteitä ylläpitäville kunnille maksetaan valtion varoista korvaus valtion viranomaisten asiakaspalvelutehtävien hoitamisesta. Yhteisen asiakaspalvelun palvelupisteverkon muodostamisessa lähtökohtana on, että 90 prosentilla palvelupisteen vaikutusalueen asukkaista on pisteeseen enintään 40 kilometrin matka. Lakisääteisten pisteiden lisäksi voidaan perustaa myös sopimusperusteisia asiakaspalvelupisteitä.

Valtiovarainministeriö järjestää elokuussa neljä tilaisuutta kuntien ja valtion alueellisille ja paikallisille asiakaspalveluista päättävillä tahoilla sekä palvelujen kehittäjille ja toteuttajille. Tilaisuuksien ohjelma on ohessa.



Tilaisuuksien ajat ja paikat:

- 13.8.2013 Mikkelin ammattikorkeakoulu, Mikpoli-sali, Patteristonkatu 2, Mikkeli
15.8.2013 Holiday Inn Oulu, kabinetit 1-2, Kirkkokatu 3, Oulu
16.8.2013 Tampere-talo, Rondo-sali, Yliopistonkatu 55, Tampere
21.8.2013 Paasitorni, Siltasaari-sali, Paasivuorenkatu 5, Helsinki

Toivomme, että ilmoittaudut oman alueesi tilaisuuteen ohjelman jälkeen olevan maakuntakohtaisen jaottelun mukaisesti, koska palvelupisteverkkoa koskevia asioita käsitellään tilaisuuksissa kyseisen alueen näkökulmasta. Tarvittaessa on kuitenkin mahdollista ilmoittautua toiseen tilaisuuteen. Tilaisuuksiin mahtuu vain rajallinen määrä osallistujia, joten kannattaa ilmoittautua pian. Tilaisuuksiin ilmoittaudutaan [tästä](#).

Mikkelissä ja Oulussa tämän tilaisuuden jälkeen on erillinen tilaisuus, joka koskee etäpalvelun käyttöönottoa Etelä-Savon ja Pohjois-Pohjanmaan maakunnissa. Näihin tilaisuuksiin lähetetään kutsu erikseen.

Lisätietoa Asiakaspalvelu2014 -hankkeesta sekä hankkeen loppuraportin löydät osoitteesta www.vm.fi/asiakaspalvelu2014.

TERVETULOA!



Henna Virkkunen
Hallinto- ja kuntaministeri



Yhteinen asiakaspalvelu tulee - Ota koppi

Aika ja paikka: 13.8.2013 Mikkelin ammattikorkeakoulu, Mikpoli-sali, Patteristonkatu 2, Mikkelä

OHJELMA

Puheenjohtaja: Asiakaspalvelu2014 – hankkeen puheenjohtaja,
hallitusneuvos Tarja Hyvönen, valtiovarainministeriö

9.00 Tervetulo kahvit

9.30 Tilaisuuden avaus

Hallinto- ja kuntaministeri Henna Virkkunen, valtiovarainministeriö

9.40 Asiakaspalvelu2014 -hankkeen tilannekatsaus

Hallitusneuvos Tarja Hyvönen, valtiovarainministeriö

9.50 Mitä palveluita yhteisissä asiakaspalvelupisteissä tarjotaan?

Ylitarkastaja Jaana Salmi, valtiovarainministeriö

Keskustelu

10.15 Millainen yhteisen asiakaspalvelun toimintamalli on?

Kehittämisjohtaja Marko Puttonen, valtiovarainministeriö

Keskustelu

10.55 Ehdotus palveluverkosta alueella

Finanssineuvos Teemu Eriksson / Lainsäädäntöneuvos Sami Kouki, valtiovarainministeriö

Keskustelu

11.20 Tauko

11.40 Ehdotus rahoitusmalliksi ja kustannusten arvioinnin perusteet

Finanssineuvos Teemu Eriksson / Ylitarkastaja Mikko Saarinen, valtiovarainministeriö

Keskustelu

12.20 Prosessin eteneminen ja täytäntöönpano

Hallitusneuvos Tarja Hyvönen, valtiovarainministeriö

12.40 Loppukeskustelu ja tilaisuuden päätös



Yhteinen asiakaspalvelu tulee - Ota koppi

Ajat ja paikat:

15.8.2013 Holiday Inn Oulu, kabinetit 1-2, Kirkkokatu 3, Oulu

16.8.2013 Tampere-talo, Rondo-sali, Yliopistonkatu 55, Tampere

OHJELMA

Puheenjohtaja: Asiakaspalvelu2014 – hankkeen puheenjohtaja,
hallitusneuvos Tarja Hyvönen, valtiovarainministeriö

9.00 Tervetulokahvit

9.30 Tilaisuuden avaus ja Asiakaspalvelu2014 -hankkeen tilannekatsaus
Hallitusneuvos Tarja Hyvönen, valtiovarainministeriö

9.40 Mitä palveluita yhteisissä asiakaspalvelupisteissä tarjotaan?
Ylitarkastaja Jaana Salmi, valtiovarainministeriö

Keskustelu

10.10 Millainen yhteisen asiakaspalvelun toimintamalli on?
Kehittämisjohtaja Marko Puttonen, valtiovarainministeriö

Keskustelu

10.50 Ehdotus palveluverkosta alueella
Finanssineuvos Teemu Eriksson / Lainsäädäntöneuvos Sami Kouki, valtiovarainministeriö

Keskustelu

11.20 Tauko

11.40 Ehdotus rahoitusmalliksi ja kustannusten arvioinnin perusteet
Finanssineuvos Teemu Eriksson / Ylitarkastaja Mikko Saarinen, valtiovarainministeriö

Keskustelu

12.20 Prosessin eteneminen ja täytäntöönpano
Hallitusneuvos Tarja Hyvönen, valtiovarainministeriö

12.40 Loppukeskustelu ja tilaisuuden päätös



Yhteinen asiakaspalvelu tulee - Ota koppi

Aika ja paikka: 21.8.2013 Paasitorni, Siltasaari-sali, Paasivuorenkatu 5, Helsinki

OHJELMA

Puheenjohtaja: Asiakaspalvelu2014 – hankkeen puheenjohtaja,
hallitusneuvos Tarja Hyvönen, valtiovarainministeriö

9.00 Tervetulokahvit

9.30 Tilaisuuden avaus
Osastopäällikkö Päivi Laajala, valtiovarainministeriö

9.40 Asiakaspalvelu2014 -hankkeen tilannekatsaus
Hallitusneuvos Tarja Hyvönen, valtiovarainministeriö

9.50 Mitä palveluita yhteisissä asiakaspalvelupisteissä tarjotaan?
Ylitarkastaja Jaana Salmi, valtiovarainministeriö

Keskustelu

10.15 Millainen yhteisen asiakaspalvelun toimintamalli on?
Kehittämisjohtaja Marko Puttonen, valtiovarainministeriö

Keskustelu

10.55 Ehdotus palveluverkosta alueella
Finanssineuvos Teemu Eriksson / Lainsäädäntöneuvos Sami Kouki, valtiovarainministeriö

Keskustelu

11.20 Tauko

11.40 Ehdotus rahoitusmalliksi ja kustannusten arvioinnin perusteet
Finanssineuvos Teemu Eriksson / Ylitarkastaja Mikko Saarinen, valtiovarainministeriö

Keskustelu

12.20 Prosessin eteneminen ja täytäntöönpano
Hallitusneuvos Tarja Hyvönen, valtiovarainministeriö

12.40 Loppukeskustelu ja tilaisuuden päätös



Aluetilaisuuksiin kutsutaan alla olevan jaottelun mukaisesti

- MIKKELI 13.8.** Pohjois-Karjala
Pohjois-Savo
Etelä-Savo
- OULU 15.8.** Pohjois-Pohjanmaa
Lappi
Kainuu
- TAMPERE 16.8.** Pirkanmaa
Keski-Suomi
Etelä-Pohjanmaa
Pohjanmaa
Keski-Pohjanmaa
Satakunta
- HELSINKI 21.8.** Uusimaa
Kanta-Häme
Päijät-Häme
Kymenlaakso
Etelä-Karjala
Varsinais-Suomi

