

6.9.2012

Lainsäädäntötyöryhmä

Asettamispäätös

Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishanke on tänään asettanut työryhmän valmistelemaan ehdotuksen kehittämishankkeessa tehtyjen uudistusesitysten täytäntöönpanon edellyttämäksi lainsäädännöksi.

Toimikausi

Työryhmän toimikausi on 6.9.2012–31.5.2013.

Tausta

Valtiovarainministeriö asetti 12.1.2012 koko julkisen hallinnon kattavan asiakaspalvelun kehittämishankkeen (Asiakaspalvelu2014 -hanke). Hankkeen toimikausi on 15.1.2012 – 31.5.2013. Hanke perustuu pääministeri Jyrki Kataisen hallituksen ohjelmassa yhteispalvelulle asetettuihin tavoitteisiin:

- *Luodaan koko maassa kuntatasolle kattava yhteispalvelupisteiden verkko. Määritellään jokaisessa yhteispalvelupisteessä vähintään etäpalveluna saatavilla olevat valtion, kuntien ja eri viranomaisten palvelut.*
- *Selvitetään kuntien mahdollisuudet toimia yhteispalvelupisteiden vastuuviranomaisina ja ainoana keskeisenä asiakasrajapintana julkisiin palveluihin.*

Hankkeen tavoitteena on saada aikaan toimivat edellytykset julkisen hallinnon asiakaspalvelujen saatavuudelle siten, että palvelut voidaan järjestää koko maassa asiakaslähtöisesti, tuottavasti ja taloudellisesti.

Hankkeen työryhmä hyväksyi 13.6.2012 jatkovalmistelun päälinjaukset. Hallinnon ja aluekehityksen ministerityöryhmä (HALKE) on 20.6.2012 käsitellyt hankkeen päälinjaukset ja puoltanut jatkovalmistelua niiden pohjalta. HALKE:n päätöksen mukaan jatkovalmistelussa selvitetään yhteisen asiakaspalvelun alueellinen saatavuus, miten määritellään yhteisen asiakaspalvelun suhde viranomaisten omiin palvelupisteisiin, henkilöstövaikutukset, hankkeen kokonaistaloudellisuus ja Maanmittauslaitoksen mahdollisuus olla mukana yhteisessä asiakaspalvelussa. Jatkovalmistelua ohjaavien päälinjausten mukaan pääsääntönä yhteisen asiakaspalvelun järjestämisessä on säädösperusteinen malli, jonka rinnalla on sitä täydentävänä mallina sopimusperusteisuus. Yhteisen asiakaspalvelun järjestämisvastuu säädetään kunnille ja yhteisessä asiakaspalvelussa tarjotaan aina poliisin, TE-toimistojen, verohallinnon, maist-



raattien, ELY-keskusten, työvoiman palvelukeskusten ja kuntien palveluja. Kansaneläkelaitoksen palveluja tarjotaan laajasti sopimukseen perustuen. Myös muut valtion palveluntuottajat voivat osallistua yhteiseen asiakaspalveluun tekemällä ylläpitäjäkunnan kanssa tätä koskevan sopimuksen. Yhteisessä asiakaspalvelussa tarjotaan julkisen hallinnon palveluja palveluneuvojien antamana palveluna sekä asiantuntijapalveluja joko etäpalvelun välityksellä tai paikan päällä. Yksityisten palveluntuottajien ja kolmannen sektorin osallistuminen yhteiseen asiakaspalveluun perustuu ns. toimitilayhteistyöhön.

Yhteinen asiakaspalvelu kattaa lakisääteisesti koko maan. Lainsäädännössä ei kuitenkaan rajata muiden julkisen hallinnon asiakaspalvelupisteiden määrää. Lainsäädännössä määritellään kriteerit palvelupisteiden perustamiselle ja niiden sijoittamiselle kuntakohtaisesti. Yhteisen asiakaspalvelun ohjaus koostuu normiohjauksesta, resurssiohjauksesta ja informaatio-ohjauksesta.

Kunnille korvataan omakustannusperiaatteella niille muiden viranomaisten palvelujen jakamisesta aiheutuneet kustannukset.

Tavoite

Työryhmän tavoitteena on valmistella ehdotus uudistuksen täytäntöönpanon edellyttämäksi lainsäädännöksi, ottaen huomioon julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeessa tehdyt selvitykset ja periaatteelliset linjaukset.

Tehtävät

Työryhmän tehtävänä on:

1. Täsmentää julkisen hallinnon yhteisen asiakaspalvelun uudistamisen täytäntöönpanon edellyttämän lainsäädännön sisältö ja laajuus sekä sen toteuttamisen oikeudelliset edellytykset ja reunaehdot.
2. Valmistella tekemiensä selvitysten perusteella ehdotus uudistuksen täytäntöönpanon edellyttämäksi lainsäädännöksi. Ehdotus tulee laatia hallituksen esityksen muotoon.

Valmisteltavan lainsäädännön sisältöön vaikuttavat ainakin:

- kuntien järjestämisvastuun toteuttaminen
- yhteisen asiakaspalvelun palveluvalikoima ja sen määräytyminen
- palvelun laatu ja saatavuus
- yhteisen asiakaspalvelun palvelupisteverkko ja sen määräytyminen
- uudistuksen vaikutukset muihin viranomaisiin sekä näiden toimivaltaan ja vastuisiin
- kielellisten oikeuksien ja muiden perusoikeuksien toteutuminen yhteisessä asiakaspalvelussa
- palvelutoiminnan ohjaus ja valvonta
- toiminnan rahoitusjärjestelyt
- yhteisen asiakaspalvelun palveluhenkilöstö ja sitä koskevat järjestelyt

- yhteisen asiakaspalvelun tuottaminen sopimusperusteisesti ja sen edellytykset sekä sen toiminnalliset vaatimukset ja rahoitusjärjestelyt
- palvelutuotannossa tarvittavat tietojärjestelmät ja niiden käyttöi-
keudet
- siirtymäaikaan koskevat vaatimukset

Työryhmän tulee vaiheistaa ja koordinoita tehtävänsä Asiakaspalvelu 2014 -hankkeen asettamien muiden työryhmien työn kanssa.

Organisointi

Puheenjohtaja

hallitusneuvos Ilkka Turunen, valtiovarainministeriö, kunta- ja aluehallinto-
osasto

Jäsenet ja varajäsenet

lainsäädäntöneuvos Sami Kouki, valtiovarainministeriö

hallitusneuvos Arto Luhtala, valtiovarainministeriö, kunta- ja aluehallinto-
osasto

budjettineuvos Kirsti Vallinheimo, valtiovarainministeriö, budjettiosasto

neuvotteleva virkamies Elina Isoksela, työ- ja elinkeinoministeriö

hallitusneuvos Tuula Manelius, työ- ja elinkeinoministeriö (varajäsen)

lainsäädäntöneuvos Marietta Keravuori-Rusanen, oikeusministeriö

hallitusneuvos Päivi Pekkarinen, sisäasiainministeriö

poliisitarkastaja Seppo Sivula, sisäasiainministeriö (varajäsen)

ylitarkastaja Heli Rajaniemi, Poliisihallitus

johtava hallintolakimies Markku Lehtonen, Verohallinto

hallintopäällikkö Eeva Roos-Kumpulainen, Verohallinto (varajäsen)

lakimies Petri Jäntti, Kansaneläkelaitos

lakimies Anitta Holappa, Kansaneläkelaitos (varajäsen)

kehittämispäällikkö Aila Heusala, Itä-Suomen aluehallintovirasto,

maistraattien ohjaus- ja kehittämissyksikkö

maistraatin päällikkö Roy Veistämö, Helsingin maistraatti (varajäsen)

kehittämispäällikkö Eija Burke-Hildén, Etelä-Suomen aluehallintovirasto

johtava lakimies Heikki Harjula, Suomen Kuntaliitto

pääluottamusmies Rauno Selenius, JUKO ry

johtava työvoimaneuvoja Airi Kapanen, JUKO ry (varajäsen)

lakimies Pekka Pietinen, Pardia ry

lakimies Pirkko Janas, Pardia ry (varajäsen)

Sihteeri

lainsäädäntöneuvos Sami Kouki, valtiovarainministeriö, kunta- ja
aluehallinto-osasto

Tekninen sihteeri:

hankeassistentti Pirjetta Silvast, valtiovarainministeriö, kunta- ja alue-
hallinto-osasto

Työryhmä voi tarvittaessa kutsua työnsä tueksi pysyviä asiantuntijoita.

Alatyöryhmän tulee työssään ottaa huomioon julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen työryhmän ja muiden työryhmän asettamien alatyöryhmien työ ja tulokset. Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen työryhmä ohjaa ja koordinoi alatyöryhmän työtä. Työryhmä raportoi työstään säännöllisesti hankkeen työryhmälle.

Kustannukset ja rahoitus

Työryhmän työ tehdään virkatyönä. Kukin organisaatio maksaa osallistujansa matkakulut. Muut kulut maksetaan momentilta 28.01.01.1.

Erillisten asiantuntijakuulemisten ja erillisselvityksien kulut maksetaan momentilta 28.01.01.2.

Hallitusneuvos



Tarja Hyvönen

Ylitarkastaja



Jaana Haatainen

Jakelu

Alatyöryhmän puheenjohtaja, jäsenet ja sihteeri
Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen työryhmä

Tiedoksi

Valtiosihteeri Anna-Kaisa Ikonen
Erityisavustaja Laura Rissanen
Valtiosihteeri kansliapäällikkönä Raimo Sailas
Alivaltiosihteeri Martti Hetemäki
Osastopäällikkö, ylijohdaja Päivi Laajala
Valtiovarainministeriö
Oikeusministeriö
Sisäasiainministeriö
Työ- ja elinkeinoministeriö
Poliisihallitus
Verohallinto
Kansaneläkelaitos
Itä-Suomen aluehallintovirasto, maistraattien ohjaus- ja kehittämissyksikkö
Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskukset
Aluehallintovirastot
Suomen Kuntaliitto
Valtiokonttori
Kuntatyönantajat ry

JHL ry
JUKO ry
Pardia ry

