

17.8.2012

Jäsenten nimeäminen julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen lainsäädäntötyöryhmään

Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishanke (Asiakaspalvelu 2014) on asettamassa itselleen lainsäädäntötyöryhmän toimikaudelle 1.9.2012–31.5.2013. Työryhmän tavoitteena on valmistella ehdotus uudistuksen täytäntöönpanon edellyttämäksi lainsäädännöksi, ottaen huomioon julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeessa tehdyt selvitykset ja periaatteelliset linjaukset. Luonnos työryhmän asettamispäätökseksi on liitteenä.

Jakelussa mainittuja pyydetään tekemään esityksensä jäseneksi ja varajäseneksi lainsäädäntötyöryhmään. Esityksen tekeviä tahoja pyydetään ehdottamaan sekä naista että miestä kutakin jäsenpaikkaa sekä varajäsenpaikkaa kohden.


Työ- ja elinkeinoministeriötä pyydetään tekemään ehdotus myös elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskuksen jäsenestä työryhmään. Oikeusministeriöltä toivotaan työryhmään erityisesti valtiosääntöoikeudellista asiantuntemusta.

Ehdokkaiden nimet ja yhteystiedot pyydetään lähettämään sähköpostitse valtiovarainministeriön kirjaamoon (valtiovarainministerio@vm.fi) sekä hankeassistentti Pirjetta Silvastille (pirjetta.silvast@vm.fi) **viimeistään 29.8.2012.**

Hallitusneuvos


Tarja Hyvönen

Ylitarkastaja


Jaana Haatainen

Liitteet

Asettamispäätösluonnos

Jakelu	Valtiovarainministeriö, budjettiosasto Oikeusministeriö Sisäasiainministeriö Työ- ja elinkeinoministeriö Poliisihallitus Verohallinto Kansaneläkelaitos Itä-Suomen aluehallintovirasto, maistraattien ohjaus- ja kehittämissyksikkö Suomen Kuntaliitto JHL ry JUKO ry Pardia ry
Tiedoksi	Valtiovarainministeriön kirjaamo

Lainsäädäntötyöryhmä

Asettamispäätös

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

Toimikausi

Työryhmän toimikausi on 1.9.2012–31.5.2013.

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.

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 käyttöoikeudet
- siirtymäaikaa koskevat vaatimukset

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

Organisointi

Puheenjohtaja:

xx, valtiovarainministeriö, kunta- ja aluehallinto-osasto

Jäsenet:

xx, valtiovarainministeriö, kunta- ja aluehallinto-osasto

xx, valtiovarainministeriö, budjettiosasto

xx, oikeusministeriö

xx, sisäasiainministeriö

xx, työ- ja elinkeinoministeriö

xx, Poliisihallitus

xx, Verohallinto

xx, Kansaneläkelaitos

xx, Itä-Suomen aluehallintovirasto, maistraattien ohjaus- ja kehittämisyksikkö

xx, xx elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus

xx, xx aluehallintovirasto

xx, Suomen Kuntaliitto

xx, JHL ry

xx, JUKO ry

xx, Pardia ry

Jäsen ja sihteeri:

xx, valtiovarainministeriö, kunta- ja aluehallinto-osasto

Tekninen sihteeri:

xx, valtiovarainministeriö, kunta- ja aluehallinto-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.

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