

17.8.2012

**Jäsenten nimeäminen julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen rahoitus-
työryhmään**

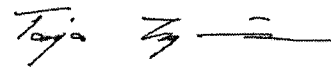
Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishanke (Asiakaspalvelu 2014) on asettamassa itselleen rahoitustyöryhmän toimikaudelle 1.9.2012–28.2.2013. Työryhmän tavoitteena on arvioida yhteisen asiakaspalvelun kustannukset ja tehdä ehdotukset yhteisen asiakaspalvelun rahoitusjärjestelmäksi. Luonnos työryhmän asettamispäätökseksi on liitteenä.

Jakelussa mainittuja pyydetään tekemään esityksensä jäseneksi ja varajäseneksi rahoitustyöryhmään. 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 sekä työ- ja elinkeinotoimiston jäsenistä työryhmään. Itä-Suomen aluehallintoviraston maistraattien ohjaus- ja kehittämisyksikköä pyydetään esittämään jäsen ja varajäsen joko maistraattien ohjaus- ja kehittämisyksiköstä tai maistraatista. Suomen Kuntaliittoa pyydetään nimeämään työryhmään jäsen ja sihteeri.

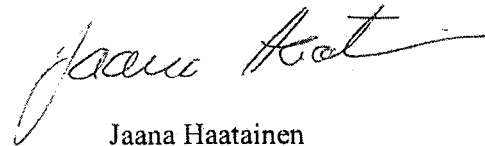
Ehdokkaiden nimet ja yhteystiedot pyydetään lähettämään sähköpostitse valtiovarainministeriön kirjaamoon (valtiovarainministerio@vm.fi) sekä hankeassistentti Pirjetta Silvastille (pirjetta.silvast@vm.fi) viimeistään 29.8.2012.

Hallitusneuvos



Tarja Hyvönen

Ylitarkastaja



Jaana Haatainen

Liitteet

Asettamispäätösluonnos

Jakelu

Valtiovarainministeriö, budjettiosasto
Työ- ja elinkeinoministeriö
Sisäasiainministeriö
Poliisihallitus
Verohallinto
Itä-Suomen aluehallintovirasto, maistraattien ohjaus- ja kehittämissyksikkö
Suomen Kuntaliitto
Oulun kaupunki
Kansaneläkelaitos
JHL ry
JUKO ry
Pardia ry

Tiedoksi

Valtiovarainministeriön kirjaamo

Rahoitustyöryhmä

Asettaminen

Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishanke on asettanut tänään rahoitustyöryhmän.

Toimikausi

Työryhmän toimikausi on 1.9.2012–28.2.2013.

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 omakustannuseriaatteella niille muiden viranomaisten palvelujen jakamisesta aiheutuneet kustannukset.

Tavoitteet

Rahoitustyöryhmän tavoitteena on arvioida yhteisen asiakaspalvelun kustannukset ja tehdä ehdotukset yhteisen asiakaspalvelun rahoitusjärjestelmäksi.

Tehtävät

Alatyöryhmän tehtävänä on

- selvittää ja arvioida yhteisen asiakaspalvelun kustannukset ja sen vaatima rahoitus,
- laatia mittarit yhteisen asiakaspalvelun toimintamallin kokonaistaloudellisuuden arvioimiseksi ja tehdä arviointi sen kokonaistaloudellisuudesta sekä
- tehdä ehdotukset yhteisen asiakaspalvelun rahoitusjärjestelmäksi mukaan lukien sen suhde valtion maksuperustelakiin.

Työryhmän tulee tehdä selvitys yhteisen asiakaspalvelun kustannuksista ja sen vaatimasta rahoituksesta sekä esitys rahoitusjärjestelmästä 31.12.2012 mennessä.

Kokoonpano

Puheenjohtaja

xx, valtiovarainministeriö, kunta- ja aluehallinto-osasto

Jäsenet ja varajäsenet

xx, valtiovarainministeriö, kunta- ja aluehallinto-osasto

xx, valtiovarainministeriö, budjettiosasto

xx, työ- ja elinkeinoministeriö

xx, sisäasiainministeriö

xx, Poliisihallitus

xx, Verohallinto

xx, Itä-Suomen aluehallintovirasto, maistraattien ohjaus- ja kehittämissyksikkö / xx maistraatti

xx, xx elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus
 xx, xx työ- ja elinkeinotoimisto
 xx, Suomen Kuntaliitto
 xx, xx kunta
 xx, Kansaneläkelaitos
 xx, JHL ry
 xx, JUKO ry
 xx, Pardia ry

Sihteeri

xx, valtiovarainministeriö, kunta- ja aluehallinto-osasto
 xx, Suomen Kuntaliitto

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

Sami Kouki

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, ylijohtaja Päivi Laajala
 Valtiovarainministeriö
 Työ- ja elinkeinoministeriö
 Sisäasiainministeriö

Poliisihallitus

Verohallinto

Itä-Suomen aluehallintovirasto, maistraattien ohjaus- ja kehittämissyksikkö

Maistraatit

Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskukset

Työ- ja elinkeinotoimistot

Suomen Kuntaliitto

xx kunta

Kansaneläkelaitos

JHL ry

JUKO ry

Pardia ry