

6.9.2012

Rahoitustyöryhmä

Asettaminen

Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishanke on asettanut tänään rahoitustyöryhmän.

Toimikausi

Työryhmän toimikausi on 6.9.2012–28.2.2013.

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. 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 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

finanssineuvos Teemu Eriksson, valtiovarainministeriö, kunta- ja aluehallinto-osasto

Jäsenet ja varajäsenet

neuvotteleva virkamies Arto Salmela, valtiovarainministeriö, kunta- ja aluehallinto-osasto

ylitarkastaja Anu Jänkälä työ- ja elinkeinoministeriö
 ylitarkastaja Markus Syrjänen, sisäasiainministeriö
 ylitarkastaja Kaisa Turunen, sisäasiainministeriö (varajäsen)
 suunnittelupäällikkö Harri Antero, Poliisihallitus
 lupahallintopäällikkö Minna Gråsten, Poliisihallitus (varajäsen)
 talousjohtaja Leena Wikström, Verohallinto
 verohallinnon controller Keijo Vehmas, Verohallinto (varajäsen)
 ylitarkastaja Marja-Leena Martikainen, Itä-Suomen aluehallintovirasto,
 maistraattien ohjaus- ja kehittämissyksikkö
 maistraatin päällikkö Kari Myllys, Espoon maistraatti
 (varajäsen)
 erityisasiantuntija Jari Vaine, Suomen Kuntaliitto
 kehittämispäällikkö Sari Korento, Suomen Kuntaliitto (varajäsen)
 johtaja Pirjo Mäkinen, Oulun kaupunki
 kaupunginsihteeri Seppo Karjala, Ähtärin kaupunki (varajäsen)
 suunnittelija Pasi Karinharju, Kansaneläkelaitos
 suunnittelija Katri Heikkilä, Kansaneläkelaitos (varajäsen)
 henkikirjoittaja Tom Marsti, JUKO ry
 asiakkuuspäällikkö Oili Puttonen, Pardia ry
 asiamies Timo Nousiainen, Pardia ry (varajäsen)

Sihteeri

ylitarkastaja Mikko Saarinen, valtiovarainministeriö, kunta- ja aluehallinto-
 osasto
 erityisasiantuntija Mikko Mehtonen, Suomen Kuntaliitto

Työryhmä voi tarvittaessa kutsua työnsä tueksi pysyviä asiantuntijoita.

Alatyöryhmän tulee työssään ottaa huomioon julkisen hallinnon asiakaspal-
 velun kehittämishankkeen työryhmän ja muiden työryhmän asettamien ala-
 työryhmien työ ja tulokset. Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämis-
 hankkeen työryhmä ohjaa ja koordinoi alatyöryhmän työtä. Työryhmä ra-
 portoi työstään säännöllisesti hankkeen työryhmälle.

Kustannukset ja rahoitus

Työryhmän työ tehdään virkatyönä. Kukin organisaatio maksaa osallis-
 tujansa matkakulut. Muut kulut maksetaan momentilta 28.01.01.1.

Erillisten asiantuntijakuulemisten ja erillisselvityksien kulut maksetaan
 momentilta 28.01.01.2.

Hallitusneuvos


 Tarja Hyvönen

Lainsäädäntöneuvos


 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, ylijohdaja 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
Ähtärin kaupunki
Oulun kaupunki
Kansaneläkelaitos
JHL ry
JUKO ry
Pardia ry