

4.6.2012

Julkisen hallinnon asiakkuusstrategia -hanke

Asettaminen

Valtiovarainministeriö on tänään asettanut julkisen hallinnon asiakkuusstrategia -hankkeen.

Toimikausi

15.6.2012 - 31.3.2013

Tausta

Julkisen hallinnon asiakkuusstrategian lähtökohtina ovat Hallintopolitiikan suuntaviivat vuoteen 2020 -katsauksessa sekä hallitusohjelmassa esitetyt linjaukset.

Hallintopolitiikan suuntaviivat 2020 -katsauksen (ehdotus 45) mukaan ”otetaan käyttöön asiakaslähtöinen julkisen hallinnon ja palvelujen toimintatapa. Laaditaan julkisen palvelutuotannon tehokkuutta ja laatua parantava asiakkuusstrategia, jossa määritellään asiakaspalvelun kehittämisen yleinen tavoitetilä. Strategian nojalla palvelujen järjestäjät määrittelevät käyttäjälähtöisesti palvelukohtaiset toimintatavat ja keinot, joilla tavoitetilät saavutetaan”.

Hallitusohjelman mukaan ”kansalaisten oikeus hyvään hallintoon turvataan koko maassa. Kansalaisten ja yritysten hallinnollista taakkaa vähennetään. Hallinnon läpinäkyvyyttä ja vaikuttavuutta parannetaan. Turvataan suomen- ja ruotsinkielisen väestön palvelut koko maassa hallinto- ja aluerajoja muutettaessa.” Edelleen, ”julkishallinnon sähköistä asiointia ja palveluita kehitetään asiakaslähtöisesti. Sähköisten palveluiden esteettömyys turvataan ja ikääntyvän väestön erityistarpeet huomioidaan.”

Asiakkuusstrategian avulla laaditaan julkisten palvelujen tuottajien/järjestäjien yhtenäinen näkemys siitä, minkä periaatteiden varaan asiointia ja palveluja jatkossa kehitetään sekä tarjotaan kehittämisen työkaluja. Strategia on väline hallinnon ja asiakkaiden väliselle vuoropuhelulle palvelutuotannon periaatteista ja asiakkaiden osallisuudesta palvelujen suunnitteluun, toteutukseen ja arviointiin.

Strategia muistuttaa tasoltaan 1998 julkaistua Julkisten palvelujen laatustrategiaa ja vuonna 1988 annettua Palvelujulistusta ja niiden yhteydessä toteutettua kehittämistyötä. Asiakkuusstrategialla on selkeä yhteys moniin meneillään oleviin kehittämishankkeisiin ja strategiaa laaditaan tiiviissä yhteistyössä näiden hankkeiden kanssa. Keskeisiä valtiovarainministeriön strategisia hankkeita ovat KEHU – Keskushallinnon uudistushanke, Kunta-uudistus, Julkisen hallinnon ICT - strategia ja VATU – Vaikuttavuus- ja tuloksellisuusohjelma. Strategisen tason hankkeita tukevia keskeisiä hankkeita ovat SADe -ohjelma ja Julkisen hallinnon asiakaspalveluhanke.

Valtiovarainministeriön omien hankkeiden lisäksi asiakkuusstrategia kytkeytyy muihin hallinnossa meneillään oleviin uudistuksiin, joista keskeisiä ovat muun muassa seuraavat

Suomen Kuntaliiton hankkeet: Uuden sukupolven organisaatiot ja johtaminen - verkostohanke, Aluevaikuttaminen kunnanosien ja maaseudun kehittämisessä (ALVA) ja Innokylä.

Hanke on osa valtioneuvoston 22.3.2012 hyväksymää Kansallista perus- ja ihmisoikeusohjelmaa vuosiksi 2012 - 2013.

Tavoitteet ja tehtävät

Julkisen hallinnon asiakkuusstrategia -hankkeen tavoitteina on

- määritellä julkiseen hallintoon yhteinen tavoitetila asiakaspalvelujen laadulle ja kustannustehokkuudelle,
- kuvata menetelmävalikoima tavoitetilan saavuttamiseksi,
- laatia suunnitelma strategian ja keinovalikoiman julkistamiseksi, viestimiseksi ja ryhtyä toteuttamaan tätä suunnitelmaa,
- suunnitella ja toteuttaa toimenpiteitä, joiden avulla julkisten organisaatioiden johto, henkilöstö ja asiakkaat sitoutuvat toteuttamaan strategiaa.

Organisointi

Puheenjohtaja Anna-Kaisa Ikonen, valtiosihteeri, valtiovarainministeriö

Jäsenet:

Marja Granlund, finanssineuvos, valtiovarainministeriö

Jaana Haatainen, ylitarkastaja, valtiovarainministeriö

Tuula Jäppinen, asiantuntija, Suomen Kuntaliitto

Antero Laavakari, neuvotteleva virkamies, valtiovarainministeriö

Johanna Nurmi, neuvotteleva virkamies, valtiovarainministeriö

Salme Sundquist, kehityspäällikkö, Suomen Kuntaliitto

Heikki Talkkari, neuvotteleva virkamies, valtiovarainministeriö

Hankeryhmän asiantuntijaksi nimetään:

Tutkimuspäällikkö Petteri Repo, Kuluttajatutkimuskeskus

Hankeryhmällä on mahdollisuus kutsua työskentelyyn mukaan myös kansalaisjäseniä.

Hankeryhmän jäsenet toimivat tarvittaessa koordinoijina ja raportoijina sidosryhmille järjestävissä työpajoissa ja kuulemistilaisuuksissa.

Strategian vaikuttavuuden ja toimeenpanon näkökulmasta on keskeistä, että sen valmisteluun osallistuu laajasti niin palveluiden järjestäjien, tuottajien kuin asiakkaidenkin edustajia. Strategian laadintaan kytketään työpajatyöskentelyn avulla eri vaiheissa laajasti hallinnon, kansalaisten, yritysten ja järjestöjen edustajia sekä muita asiantuntijoita.

Valmistelun aikana kuullaan sidosryhmiä mm. avoimissa keskustelutilaisuuksissa, sähköisillä foorumeilla kuten otakantaa.fi -foorumilla käytävässä keskustelussa. Lisäksi hyödynnetään osallistumisympäristön tarjoamaa kyselypalvelua ja järjestetään pienimuotoisempia kuulemistilaisuuksia sekä kohdennettuja ryhmähaastatteluja.

Kustannukset ja rahoitus

Hanke valmistellaan pääosin virkatyönä. Sen kulut maksetaan momentilta 28010121.

Hallinto- ja kuntaministeri


Henna Virkkunen

Osastopäällikkö,
valtion työmarkkinajohtaja


Teuvo Metsäpelto

LIITTEET

Julkisen hallinnon asiakkuusstrategia -hanke, toimintasuunnitelma

JAKELU

Hankeryhmän jäsenet

TIEDOKSI

Osallistuvat organisaatiot
Leena-Maija Jyllickoski, valtiovarainministeriö
Minna Takaloeskola, valtiovarainministeriö
Valtioneuvoston hankerekisteri HARE