



# Yhteispalvelutilanne NYT



Yhteispalvelun laajentamishankkeen päätösseminaari

9.6.2010

Projektipäällikkö Teemu Eriksson





# Lähtötilanne 1.1.2009

- **Toimintaympäristö ja tavoitteen asettelu**
  - Valtion paikallishallinnon heikon tuottavuuden palvelupisteiden lakkauttaminen
  - Hallintoselonteon, Paras-hankkeen ym. linjaukset ja tavoitteet yhteispalvelulle
  - Selvitysmies Kietäväisen ehdotukset: ”Uusi julkinen asiakaspalvelumalli”
  
- **Yhteispalvelussa**
  - Yhteispalvelun tehostamishanke päätökseen 10.1.2008
    - Uusi laki voimaan jo 2007
    - Vakiopalveluvalikoimat
    - Kustannustenjakoperiaatteet
  - Pisteitä 179 vaihtelevalla palveluvalikoimalla



# Laajentamishankkeen tavoite

- Tavoitteena konkreettisesti lisätä yhteispalvelupisteiden määrää, laajentaa olemassa olevien yhteispalvelupisteiden palveluvalikoimaa sekä laajentaa yhteispalvelun menettelytapoja ja luoda sen käyttöön uusia työvälineitä.
  - Selvitysmies Kietäväisen ehdotusten jatkovalmistelu
  - Toimijoiden tukeminen yhteispalveluun osallistumisessa
  - Yhteispalveluun osallistuvien toimijoiden toiminnan koordinointi yhteispalvelun osalta
  - Yhteispalvelun edelleen kehittäminen

# Laajentamishankkeen käynnistäminen

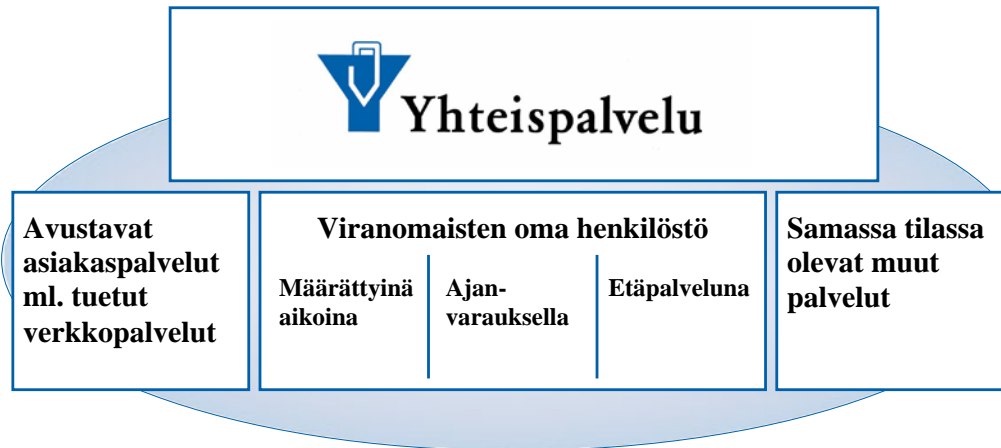
- Yhteispalvelua markkinoineet ja paikallisten valmisteluprosessien käynnistämiseen tähdänneet aluetilaisuudet maalis-huhtikuussa 2009
- Uusia toimintatapoja selvittäneiden ja selvitysmiehen ehdotuksia jatkovalmistelleiden työryhmien työt käyntiin tammi-huhtikuussa 2009
  - rahoitus, etäpalvelut ja etätulkkaus, lähilogistiikkayrittäjäyys, markkinointiviestintä

# Aluetilaisuudet 3-4/2009 (1/2)

- Tilaisuuksia pidettiin yhteensä 7 ympäri Suomen
  - osallistujia kaiken kaikkiaan yli 400 henkeä
  - osallistujina alueiden kunnat, Kela, työ- ja elinkeinotoimistot, Verovirastot, maistraatit, poliisilaitokset sekä muita toimijoita
  - sovittiin yhteisesti kokouksen koolle kutsumisesta yhteispalvelun laajentamisen mahdollisuuksien ja tarpeiden tarkastelun suhteen 139 kunnassa

# Aluetilaisuudet 3-4/2009 (2/2)

- Yhteispalvelukonsepti tavoitetilassa:



- Periaatteeksi: kaikki tahot osallistuvat neuvotteluihin
- Neuvotteluihin mukaan: kunta, poliisin lupapalvelut, maistraatti, työ- ja elinkeinotoimisto, verohallinto ja Kela

# Yhteispalvelun valtionavustus (1/2)

- Periaatteet valmisteli yhteispalvelun rahoitustyöryhmä (15.1.2009 - 31.5.2009)
- Avustukseen on käytettävissä vuodelle 2010 1 M€
- Hakuaika oli 19.1. – 15.4.2010
- Hakemuksia saatiin perustamiskustannuksiin 53 ja ylläpitoon 8

# Yhteispalvelun valtionavustus (2/2)

- Haetut tukisummat vaihtelivat välillä 994 - 270 000 euroa
  - Toiminnan pohjaksi tuleva rakenne (tilat, jo olemassa oleva toiminta ym.) vaihtelevat suuresti
- Tukea haettiin useimmiten kalusteisiin sekä asiakkaiden ja palveluneuvojien käytettäväksi tarkoitettuun tietotekniikkaan

# Rahoituksen muu kehittäminen

- Rahoitusryhmä ehdotti myös, että kukin hallinnonala varaisi keskushallintoon erikseen rahaa yhteispalveluun osoitettavaksi
  - Ehdotus on toteutunut TE-toimistojen (150 000 euroa) ja maistraattien (200 000 euroa) osalta
  - Myös Kela uudistanut rahoitusperiaatteitaan
- Jatkossa neuvontasuoritteiden huomioonottaminen kustannuksia jaettaessa

# Markkinointiviestinnän kehittäminen

- Yhteistyöryhmä, jossa keskeisten tahojen viestintäyksikköjen edustus
  - hankkeen aikana tehostettua viestintää eri hallinnonaloille ja tasoille (tiedotteita, artikkeleita, seminaareja ja muita tilaisuuksia)
- Yhdenmukainen termistö käyttöön – esimerkkeinä yhteispalvelupiste ja palveluneuvoja
- Kansalaisille kohdennettua viestintää
  - Ajankohtaiset paikalliset tapahtumat, esim. uusien yhteispalvelupisteiden avajaiset / palveluvalikoimien laajentumiset
  - Yhteispalvelupisteille tarkoitettu viestintäopas on uusittu



# Koulutuksen kehittäminen

- Yhteispalvelun kehittämisen ja koulutuksen yhteistyöryhmä, jossa keskeisten tahojen koulutuksen asiantuntijat
- Sovittu, että ko. viranomaiset järjestävät palveluneuvojille oman hallinnonalansa asiakaspalveluja koskevia koulutustilaisuuksia (Kela ja Poliisi jo järjestäneet)
- Tuotettu tukiaineistoja asiakaspalvelutyöhön
- Laadittu perehdyttämisosas (palveluneuvojien perehdyttäminen)
  - Luonnos lausunnolle yhteispalvelupisteisiin kesäkuussa
- Yhteistyötä muiden toimijoiden kanssa, esim. FCG ja STKL

# Hankkeen muut kehittämistoimet

- Etäpalvelusta myöhemmin aamupäivällä ja maakunnan liittojen roolista alueellisina edistäjinä iltapäivällä
- Lähilogistiikkayrittäjyysmalli ei tehdyn selvityksen pohjalta ja tiedoilla vielä suoraan pilotoitavissa
- Ks. hankkeen loppuraportti ja alatyöryhmien loppuraportit yhteispalvelun verkkosivuilta: [www.yhteispalvelu.fi](http://www.yhteispalvelu.fi)



# Yhteispalvelun laajeneminen

Yhteispalvelun laajentamishankkeen päätösseminaari

9.6.2010

Projektisihteeri Mikko Saarinen



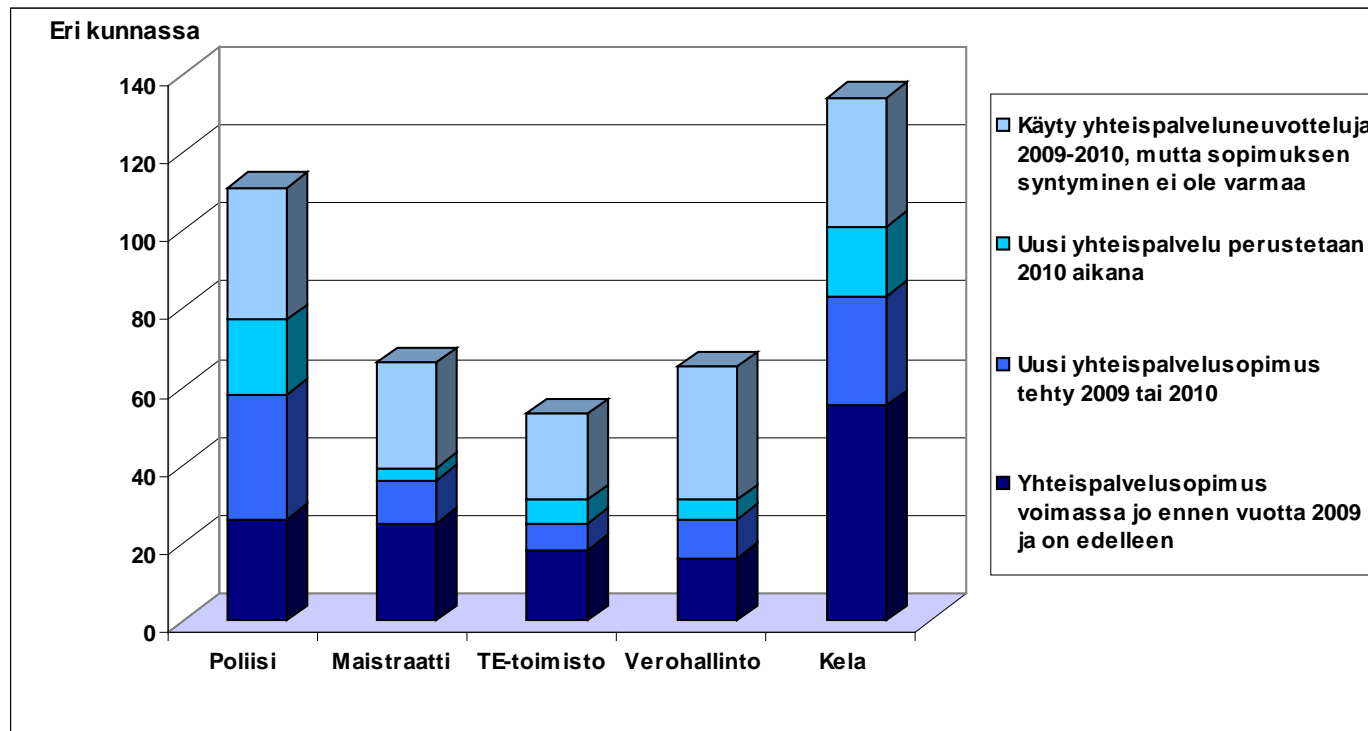
# Paikallistason toiminta ja neuvottelut (1/2)

- Kukin kunta ja pääsääntöisesti kukin valtion virasto on toimivaltainen tekemään omalta osaltaan yhteispalvelusopimuksen
  - Sopimukset syntyvät paikallisten neuvottelujen tuloksena
  - Tärkeää olisi saada mukaan mahdollisimman laaja joukko tarkastelemaan palveluiden tarjoamista alueella
  - Yhteispalvelun kehittäminen on luonteeltaan jatkuva prosessi
- Hankkeen aikana käydyissä neuvotteluissa on ollut useimmiten mukana 4 – 6 toimijaa
- Yhteispalvelupiste tai neuvotteluja hankkeen aikana noin 2/3:ssa kaikista Suomen kunnista



# Paikallistason toiminta ja neuvottelut (2/2)

- Uusia sopimuksia 1 – 2 / 2010 toteutetun kyselyn mukaan eri toimijoilla kaiken kaikkiaan 88 eri kunnassa
- Jakautuvat toimijoittain seuraavasti:





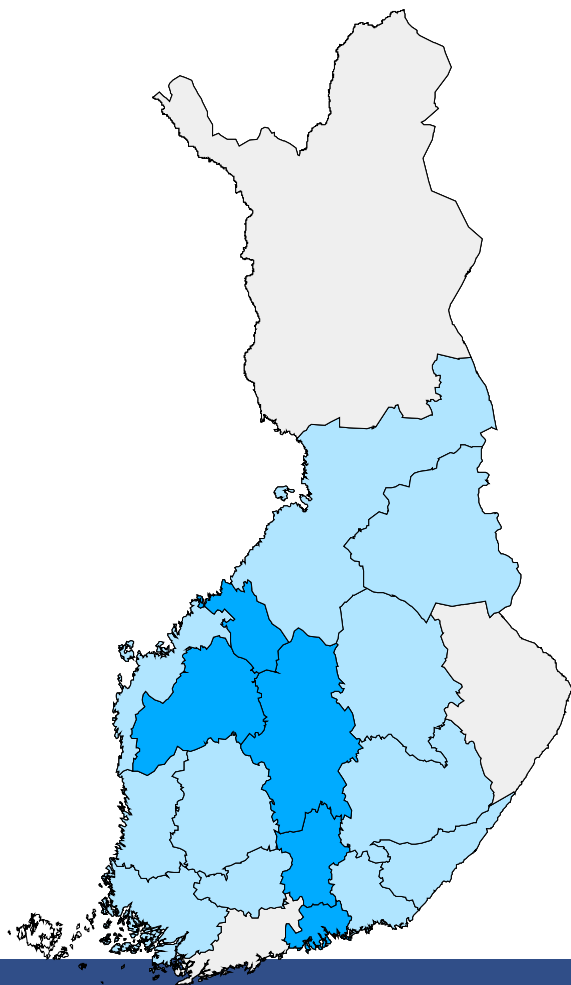
# Uudet yhteispalvelupisteet 1.1.2009 jälkeen

- Tammi-helmikuussa tehdyn selvityksen mukaan uusia pisteitä on hankkeen aikana perustettu n. 20
- Saman selvityksen ja valtionavustushakemusten yhteydessä saatujen tietojen mukaan pisteitä syntyisi myöhemmin vuoden 2010 aikana vielä noin 30

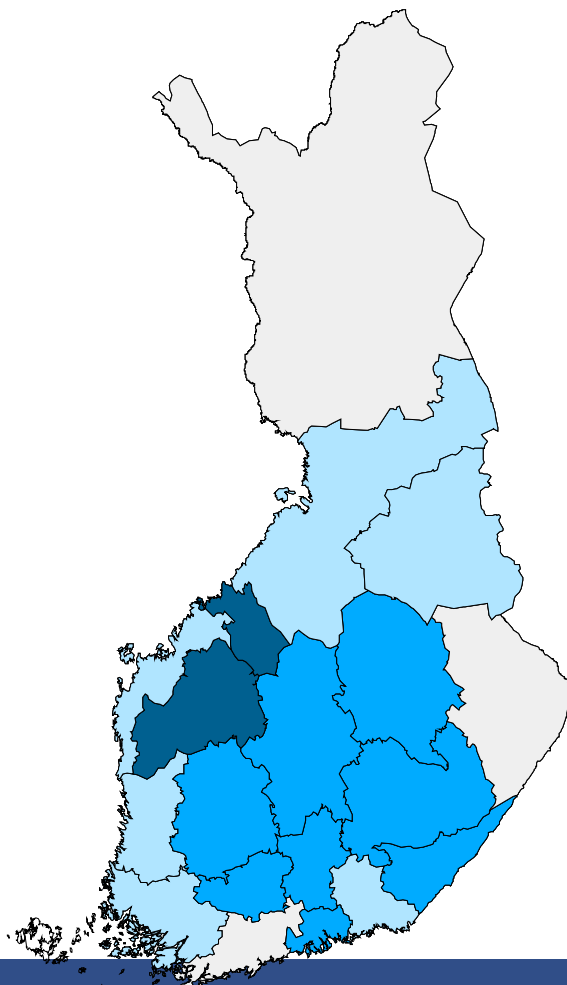


# Yhteispalvelupistekehitys 1.1.2009 jälkeen




Tilanne 1 / 2009



Tilanne 6 / 2010



## Yhteispalvelu

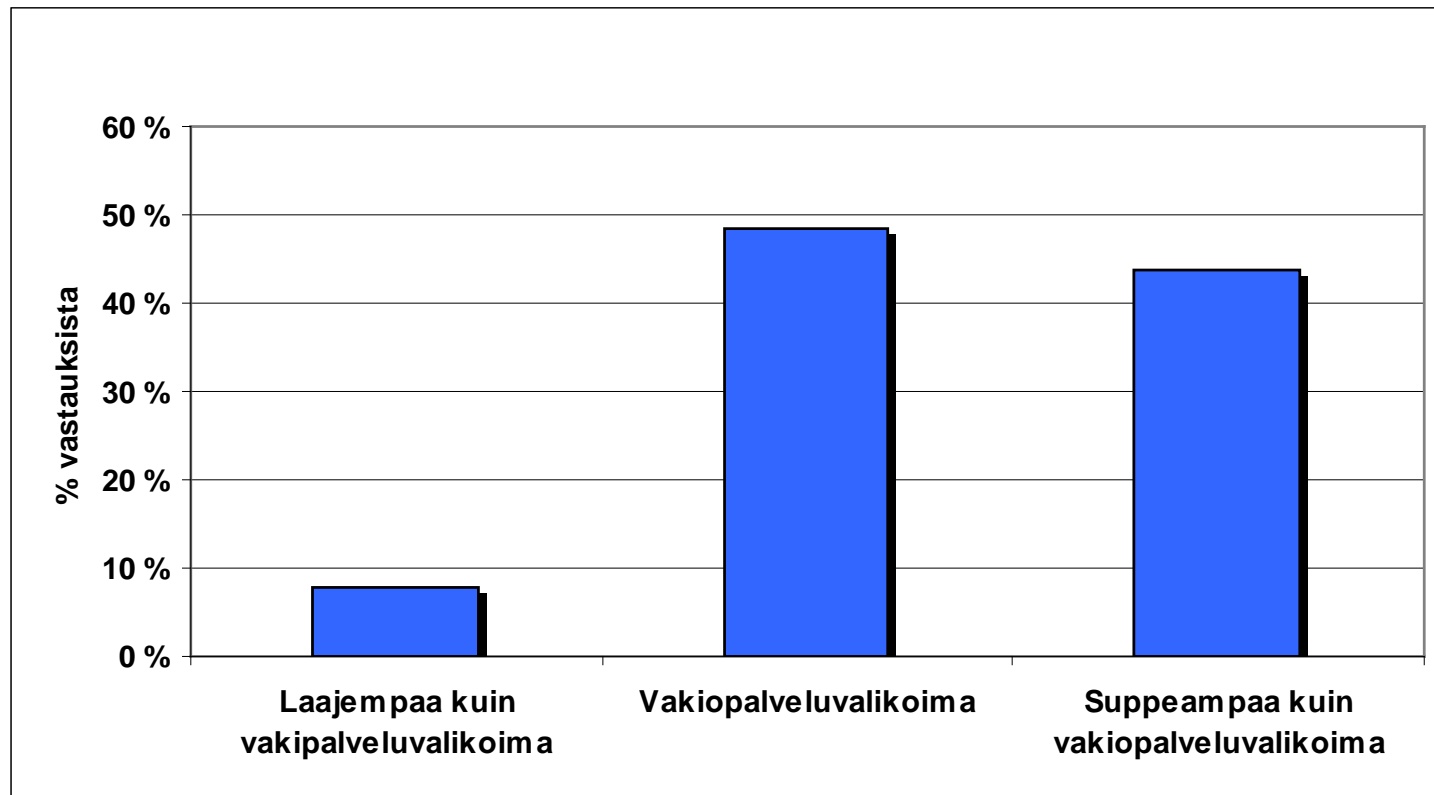
-  Yli 3/4:ssa kunni
-  Yli puolessa kur
-  Muut

# Palveluvalikoimien kehitys 1.1.2009 jälkeen (1/2)

- Uusiin pisteisiin osallistuvien toimijoiden lukumäärä vaihtelee kahdesta kuuteen
- Selvästi eniten toimintaansa yhteispalvelussa ovat lisänneet Kela ja poliisi (lupapalvelut)
- Monen toimijan pisteitä syntyy suhteellisen harvoin

# Palveluvalikoimien kehitys 1.1.2009 jälkeen (2/2)

- Vakiopalveluvalikoiman yleisyys tehdyn kyselyn perusteella





# Yhteenvetoa havaituista kehityspoluista

- Monen palveluntarjoajan pisteitä vaikea saada aikaan sopimus pohjaisesti
  - Hallinnonalojen omat tavoitteet
  - Myös kysyntä ja palvelutarve vaihtelevat suuresti toimijoittain ja palveluittain
- Alueellisesti havaittavissa merkittäviä eroja
  - Keskitetty yhdenmukaisuus vs. paikallinen tarveharkinta
- Konsepti on yhtenäistynyt paikallistasolla hankkeen aikana tehtyjen uusien sopimuksien myötä
  - Vakiopalveluvalikoima toteutuu yhä useammin, mutta ei aina



# Kiitos!



Teemu Eriksson, HKO / ROY  
teemu.eriksson@vm.fi



Mikko Saarinen, HKO / ROY  
mikko.saarinen@vm.fi