

**Uusi yhteispalvelu - kohti asiakaslähtöistä palvelukulttuuria**  
**Avauspuheenvuoro**  
**Hallinto- ja kuntaministeri Mari Kiviniemi**  
**Paasitorni, Helsinki 22.5.2007**

Arvoisa seminaariyleisö,

Kiitän kutsusta tulla avaamaan tämä asiantuntijaseminaari. Olen jo ensimmäisten ministeriviikkojeni aikana useampaan kertaan käyttänyt yhteispalvelupisteitä esimerkkinä innovatiivisesta palvelukonseptista.

Tällaisilla malleilla palveluja voidaan sekä parantaa että tehostaa. Vierailin eilen Vantaan Myyrmäen yhteispalvelupisteessä. Kehittämistyötä riittää, mutta parhaita käytäntöjä täytyy pystyä kopiomaan ympäri maan. Esimerkiksi Vantaan toimipisteessä kävijämäärät ovat kasvaneet voimakkaasti viimeisen vuoden aikana.

Matti Vanhasen kakkoshallituksen lähtökohtana on, että yhteispalvelua kehitetään voimakkaasti. Tavoite on kirjattu myös hallitusohjelmaan. Kehittämistyö on hyvässä vauhdissa sisäministeriön tehostamishankkeen johdosta. Hankkeen kannalta tämä päivä on tärkeä. Jotta yhteispalvelusta saadaan toimiva konsepti, jota voidaan monentaa ja soveltaa ympäri maan, on kokemusten vaihto ratkaisevan tärkeää. Pyörää ei tarvitse keksiä joka kerta uudestaan eikä sama malli sovi joka paikkaan, mutta hyviä käytäntöjä on syytä mallintaa ja kehittää edelleen yhdessä.

Tavoitteenamme on rakentaa uutta yhteispalvelun konseptia. Yhteispalvelulain uudistaminen jo sinänsä oli pitkä prosessi, jonka seurauksena konsepti uudistui syvällisesti ja laajasti. Uusi toimintamalli viimeistellään vuoden loppuun mennessä. Sen jälkeen alkaa sen laaja käyttöönotto, joka jatkuu koko hallituskauden. Tällä nelivuotiskaudella toiminta on tarkoitus laajentaa ja vakinaistaa osaksi normaalia palvelutuotantoa.

Moneen kertaan toisteltu tosiasia on, että asiakkaiden eli kuntalaisten kannalta ei ole olennaista, kuka palvelun tarjoaa, kunhan se on järkevästi ja kohtuullisin kustannuksin saatavilla. Yhteispalvelun sisällöllinen muutos avustaviin asiakaspalvelutehtäviin paransi julkisen hallinnon osallistumismahdollisuuksia yhteispalveluun. Asiakkaiden kannalta tärkeää on juuri mahdollisimman laaja ja laadukas palveluvalikoima. Olennaista on myös, että yhteispalvelussa annetaan kaikki tarpeellinen informaatio ja apu asiakkaan asian hoitamiseksi.

Palvelujen saatavuuden turvaaminen tarkoittaa asiointimatkojen kohtuullisuutta siten, että kaikki kansalaiset saavuttavat palvelut riittävän helposti. Palveluvalikoiman laajuus tekee yhteispalvelusta merkittävän palvelujen turvaajan. Jos taas palveluvalikoima jää suppeaksi, jää yhteispalvelun voima pienemmäksi. Tavoitteena tulee ilman muuta olla ensin mainittu, eli mahdollisimman laaja palveluvalikoima.

Yhteispalvelulla on asiakasnäkökulmasta muitakin myönteisiä ominaisuuksia. Tällä hetkellä tavanomaiseksi mielletävässä palvelutavassa asiakas on eräänlainen ”sarana” joka kääntyy useiden palvelun tarjoajien puoleen saadakseen asiansa hoidettua. Asiakasnäkökulmasta yhteispalvelu laajasti toteutettuna kokoaa asiointia yhteen paikkaan ja siten helpottaa sitä. Usean viranomaisen palveluja koskeva yhdestä paikasta yhteen aikaan saatava neuvonta on asiakaspalvelua parhaimmillaan. Monimutkaistuvassa maailmassa se voi olla monelle konkreettinen portti julkisiin palveluihin. Portti, jota ilman palveluita ei edes osata hakea.

Yleistyessään ja kehittyessään yhteispalvelusta muodostuu yleinen kanava julkisiin palveluihin. Tällöin yhteispalvelussa hoidetaan ne asiakkaat, joiden tarpeisiin riittävät tarjolla olevat asiakaspalvelutehtävät ja syvempien palveluiden tarpeessa olevat ohjataan oikeille viranomaisille ja näiden palveluihin. Toisena vaihtoehtona on tuoda asiantuntijapalveluita ajanvarauksella yhteispalvelupisteisiin. Tällaisena yhteispalvelu muuttaa jo sinänsä palvelurakenteita ja lisäksi se antaa mahdollisuuden organisoida asiantuntijatyötä entistä vapaammin.

Asiakaspalvelun kokoaminen yhteispalvelun avulla antaa mahdollisuuden koota myös eri asiakasryhmille erityisen tärkeitä palveluita yhteen. Tällä tavoin erikoistumalla voidaan eri asiakasryhmiä ottaa huomioon ja palvella entistä paremmin. Erinomainen esimerkki tästä on valmistelussa oleva Helsingin Itäkeskukseen mahdollisesti rakennettava maahanmuuttajien palvelemiseen erikoistuva yhteispalvelupiste.

Yhteispalveluun kuuluvat oleellisena osana sähköiset palvelut ja niiden eri tavoin tuettu käyttö. Näiden osalta yhteispalvelun rooli ja kokonaisuus muuttuu koko ajan, kun sähköisiä palveluita tulee lisää ja verkkoasiointi kehittyy muutenkin. Sähköisten palvelujen yleistyessä syntyy uudenlainen tilaus myös virtuaaliselle yhteispalvelulle. Ei ole tarkoituksenmukaista, että julkiset sähköiset palvelut ovat hajallaan verkon laajassa maailmassa. Tässäkin asiointin helppous lähtee siitä, että palvelut on helppo löytää. Ja mitä enemmän sähköisissä asiointipalveluissa on yhteistä, sitä helpompaa niitä on niiden löytymisen jälkeen käyttää.

Hyvät kuulijat,

Palvelujen saatavuuteen vaikuttaa olennaisesti myös niiden laatu. Epäilyksiä mahdollisuuksista tarjota laajaa palveluvalikoimaa riittävän laadukkaasti esiintyy silloin tällöin. Tähän pyritään vastaamaan henkilöstön koulutuksella ja henkilöstölle tarjottavalla tuella. Yhteispalvelutehtäviä hoitavalle henkilöstölle pitää tarjota koulutusta myös toiminnan aloittamisen jälkeen. He tarvitsevat tietojen päivittämistä ja kertaamista siinä missä hallinnonalojen omakin henkilöstö.

Jokaisen julkisia hallintopalveluja järjestävän tahon aito sitoutuminen yhteispalveluun on välttämätöntä. Tässä seminaarissa esiintyvät palvelujen tarjoajat ovat sitoutuneet yhteispalvelun tehostamishankkeen työhön. Käytännössä tämä näkyy palveluvalikoiman ja menettelytapojen hyväksymisenä ja niiden edistämisenä omassa organisaatiossa.

Koska yhteispalvelua koskevassa päätöksenteossa paikallistasolla on merkittävä rooli, on yhteispalvelun oltava luonteva osa hallinnon ohjausta ja johtamisjärjestelmää. Paikallistason yksiköiden kasvaessa ja yhteispalvelun yleistyessä kumppanuusverkon hallinnasta tulee merkittävä osa palvelujen paikallista johtamista.

Todellinen sitoutumisen aste tulee näkyviin, kun yhteispalvelua ryhdytään yleistämään käytännössä. Silloin sitoutumista mitataan valmiudella nähdä yhteiset edut alueilla ja kyvyllä tehdä alueellista työnjakoa eri toimijoiden kesken. Eteen tulee tilanteita, joissa kaikkien edut eivät ole yhtenevät. Silloinkin etusijalle on asetettava asiakkaiden edut ja tarpeet ja yhteistyön mahdollisuudet niiden toteuttamisessa.

Näkyvissä on, että hallinnonalat joutuvat vähentämään omia toimipaikkojaan voimakkaastikin lähitulevaisuudessa. Kehityksen sanelee tältä osin tuottavuuden ja taloudellisuuden oikeutettu ja välttämätön vaatimus. Näissä tilanteissa menettelytavaksi on omaksuttava lakkaavien pisteiden palvelujen tarjoaminen yhteispalveluna. Tämä koskee kaikkia toimijoita ja tarkoittaa myös sitä, että jokaisella toimijalla on oltava yleinen valmius toimia yhteispalvelun toimeksisaajana.

Kunta- ja palvelurakenteen uudistaminen luo uutta kysyntää yhteispalvelulle myös kuntasektorilla. Liitostilanteissa tarvitaan tavoitteiden saavuttamiseksi myös palvelurakenteen muutos, joka helpottuu, jos palvelujen saatavuudesta voidaan huolehtia yhteispalvelun avulla. Kuntien tehtäväkenttä on niin laaja, että kunnan sisäisellekin ”yhteispalvelulle” on kysyntää. Toki valtion tulee osallistua olemassa oleviin ja tuleviin yhteispalvelupisteisiin omilla palveluillaan aktiivisesti.

Yhteispalvelussa on iso osa julkisten hallintopalveluiden tulevaisuudesta. Se tulevaisuus voidaan tehdä vain kiinteällä yhteistyöllä valtion viranomaisten, kuntien ja Kansaneläkelaitoksen kesken. Vaikka työ ei ole aina helppoa, on palkintona asiakaslähtöinen palvelujärjestelmä, joka kuluttaa vähemmän resursseja kuin nykyinen hallinnon omasta rakenteesta lähtevä järjestelmä ja säilyttää maan eri osissa asukkaiden ja yritysten tarvitsemat julkiset palvelut.

Toivotan menestystä tälle työlle ja toivon kaikkien tuntevan yhteispalvelun yhteiseksi asiaksi.