

11.5.07

YHTEISPALVELUN TEHOSTAMISHANKKEEN OHJAUSRYHMÄ

Aika	Perjantai 4.5.2007 klo 9.00 - 10.45
Paikka	Sisäasiainministeriö, Vuorikatu 20, kokoushuoneet Miekka ja Leijona
Läsnä	Tarja Hyvönen, hallitusneuvos, sisäasiainministeriö, puheenjohtaja Jarmo Salminen, ylitarkastaja, Verohallitus Reijo Hyvönen, vastaava lakimies, Kansaneläkelaitos Tanja Rantanen, erityisasiantuntija, Suomen Kuntaliitto Mikko Salmenoja, hallitusneuvos, työministeriö Kristian Karrasch, asiamies, Pardia ry Matti Vuorinen, lääninpoliisiylitarkastaja, Etelä-Suomen lääninhallitus Minna Koivuniemi, sopimustoimitsija, JHL ry Teemu Eriksson, kehittämisspäällikkö, sisäasiainministeriö Leni Haavisto, ylitarkastaja, sisäasiainministeriö Miira Lehto, ylitarkastaja, sisäasiainministeriö Pirjo Hammarberg, verkkotiedottaja, Ulkomaalaisvirasto (kohdat 1 ja 2)
Poissa	Kirsi Vallinheimo, neuvotteleva virkamies, valtiovarainministeriö Risto Rautkoski, projektijohtaja, Pirkanmaan TE-keskus Marko Puttonen, kehittämisjohtaja, sisäasiainministeriö Lauri Pelkonen, hallitusneuvos, sosiaali- ja terveysministeriö Anne Aaltonen, lupahallintopäällikkö, sisäasiainministeriö Kari Liede, hallitussihteeri, oikeusministeriö Markku Mölläri, ylitarkastaja, Juko ry

1. Kokouksen avaus

Puheenjohtaja Tarja Hyvönen avasi kokouksen.

2. Manu-toimintakäsikirjan esittely

Verkkotiedottaja Pirkko Hammarberg Ulkomaalaisvirastosta esitteli ulkomaalaisasioiden toimintakäsikirjaa Manua, joka on viranomaisille suunnattu ekstranet-sivusto. Se palvelee sekä asiantuntijoita että asiakaspalveluhenkilöstöä ja tarjoaa ajantasaiset ohjeet ja lomakkeet yhdestä paikasta. Manun käyttäjäryhmiä ovat Helsingin ulkomaalaispoliisi, rajavartiolaitoksen esikunta, sisäasiainministeriö, työministeriö, ulkoasiainministeriö/edustustot, Ulkomaalaisvirasto, Uudenmaan TE-keskus, Väestörekisterikeskus, työsuojelupiirit ja Kela. Kukin organisaatio päivittää ja vastaa omasta osuu-

destaan. Manu on edistänyt viranomaisten sisäisten prosessien yhdenmukaistamista ja tiedonjakamista.

Hammarberg kertoi myös uuden ulkomaalaisasioiden sähköisen asiankäsittelyjärjestelmän UMA:n kehittämishankkeesta. Tavoitteena on dokumenttien kulku sähköisesti vuodesta 2009 lähtien. UMA:n tuottamiskustannukset ovat noin 6 miljoonaa euroa.

Keskustelussa todettiin, että Manun ja UMA:n kaltaiset toiminnot sopisivat myös yhteispalvelun asiakaspalvelussa hyödynnettäväksi pitkällä aikavälillä, mutta tässä vaiheessa ei ryhdytä rakentamaan raskaita ja kalliita järjestelmiä. Tukimateriaaliksi koetaan aluksi kunkin organisaation ohjeistukset. Tavoitteena on helposti ylläpidettävä tukimateriaali, joka olisi sekä asiakaspalvelijoille että asiakkaille avoin. Yhteispalvelua varten ei rakenneta omaa asiankäsittelyjärjestelmää.

3. Edellisen kokouksen pöytäkirjan hyväksyminen

Hyväksyttiin edellisen kokouksen pöytäkirja.

4. Hallitusohjelma ja yhteispalvelu

Keskusteltiin hallitusohjelman aiheuttamista muutoksista keskushallinnon organisoinnissa sekä aluehallinnon ja lääninhallitusten tehtävien uudelleen organisoinnissa. Hallitusohjelmassa on annettu tuki yhteispalvelun, sähköisen asioinnin ja puhelinpalvelujen voimakkaalle kehittämiselle. Yhteispalvelua varten on haettu vuosiksi 2008-2009 yhteensä reilun miljoonan euron rahoitusta, joka kohdistuisi mm. sähköisen asioinnin kehittämiseen.

Hyvönen kertoi sisäasiainministeriön 25.4.07 järjestämästä tapaamisesta, jossa yhteispalveluun osallistuvien viranomaisten edustajat keskustelivat hankkeesta ja yhteispalvelun käynnistämisestä. Viranomaiset määrittelevät lähivuosina palveluverkkoansa ja siinä yhteydessä voidaan keskushallinnon tasolla päättää paikkakunnista, joissa osallistutaan yhteispalveluun.

5. Alueelliset koulutustilaisuudet lainsäädännöstä

Matti Vuorinen kertoi alueellisten lakikoulutustilaisuuksien järjestämisestä kussakin läänissä. Tilaisuuksien avulla edistetään yhteispalvelun kehittämistä paikallisella tasolla. Vapaasti käytettävissä olevaa koulutusaineistoa, mm. PowerPoint-kalvosarja uudesta yhteispalvelulaista, on koottu www.yhteispalvelu.fi -sivuille kohtaan säädökset.

6. Kustannusten jako

Kokouksessa jaettiin poliisin palveluiden hinnoittelutaulukko. Kela, työ- ja verohallinto toimittavat hinnoitteluperusteet tai kysyntään perustuvat arviot vuosittaisista korvaussummista sisäasiainministeriöön toukokuun puoliväliin mennessä.

7. Yleiset laatuvaatimukset avustavalle asiakaspalvelulle

Teemu Eriksson esitteli avustavaa asiakaspalvelua koskevat yleiset laatuvaatimukset, jotka liittyvät mm. asiakirjojen viivytyksettömään eteenpäin toimittamiseen, yhteis- palvelussa välitettävän tiedon oikeellisuuteen ja asiakaspalvelun ystävällisyyteen. Sovittiin, että laatuvaatimukset liitetään yhteispalvelusopimukseen.

8. Hankkeen loppuraportin rakenne

Hankkeen loppuraportin rakennetta käsitellään ohjausryhmän seuraavassa kokouksessa.

9. Muut asiat

22.5.07 yhteispalveluseminaarin esitykset ja tilaisuuden videointi tulevat yhteispalvelun nettisivuille. Seminaaria edeltävään tiedotustilaisuuteen osallistuvat hallinto- ja kuntaministeri Mari Kiviniemi, ohjausryhmän jäsenet ja pilottien vetäjät.

Tarja Hyvönen kertoo yhteispalvelusta Paras-hankkeen 9.5.07 järjestämässä luottamushenkilöseminaarissa.

Maakunnan kehittämisrahasta myönnetään 40 000 euron rahoitus yhteispalvelupisteiden asiakaspäätteiden, kortinlukijoiden ja skannereiden hankintaan, mikä merkitsee noin 2 500 euroa/pilotti.

Itäkeskuksen yhteispalvelupilotin perustamisselvitysten edetessä Helsingin kaupunki on ehdottanut, että piste erikoistuisi maahanmuuttajien palveluihin. Ohjausryhmässä kannatettiin maahanmuuttajille suunnatun yhteispalvelupisteen perustamista Helsinkiin, mutta sen sijaintipaikasta oli erilaisia näkemyksiä. Pääkaupunkiseudulla on käynnissä myös toinen hanke työperäisten maahanmuuttajien palvelupisteen perustamiseksi ja kokouksessa ehdotettiin hankkeiden valmistelun yhdistämistä. Valmistelutyöhön ehdotettiin kutsuttavaksi myös Helsingin kaupungin maahanmuuttotyön koordinaattori.

Leni Haavisto kertoi kuulumiset koulutustyöryhmästä, jossa kukin taho kartoittaa valmiin aineistonsa tukimateriaalin kokoamista varten. Koulutustyöryhmä suunnittelee myös verkkokoulutusta.

Ohjausryhmän seuraava kokous pidetään 7.6.07 klo 14.

10. Kokouksen päättäminen

Kokous päättyi klo 10.45.

Pöytäkirjan vakuudeksi

Miira Lehto