

22.8.07

YHTEISPALVELUN TEHOSTAMISHANKKEEN OHJAUSRYHMÄ**Aika** Maanantai 13.8.2007 klo 9.00 - 10.50**Paikka** Sisäasiainministeriö, Vuorikatu 20, kokoushuoneet Barents ja Foorumi

Läsnä Tarja Hyvönen, hallitusneuvos, sisäasiainministeriö
Marko Puttonen, kehittämisjohtaja, sisäasiainministeriö
Leena Piipponen, ylitarkastaja, sisäasiainministeriö (Anne Aaltosen sijaisena)
Kari Liede, hallitussihteeri, oikeusministeriö
Jarmo Salminen, ylitarkastaja, Verohallitus
Juhani Rantamäki, osastopäällikkö, Kansaneläkelaitos
Tanja Rantanen, erityisasiantuntija, Suomen Kuntaliitto
Matti Vuorinen, lääninpoliisiylitarkastaja, Etelä-Suomen lääninhallitus
Risto Rautkoski, projektijohtaja, Pirkanmaan TE-keskus
Kristian Karrasch, asiamies, Pardia ry
Markku Mölläri, ylitarkastaja, Juko ry
Teemu Eriksson, kehittämisspäällikkö, sisäasiainministeriö
Leni Haavisto, ylitarkastaja, sisäasiainministeriö
Miira Lehto, ylitarkastaja, sisäasiainministeriö

Poissa Mikko Salmenoja, hallitusneuvos, työministeriö
Kirsti Vallinheimo, neuvotteleva virkamies, valtiovarainministeriö
Pirjo Marjamäki, neuvotteleva virkamies, sosiaali- ja terveysministeriö
Minna Koivuniemi, sopimustoimitsija, JHL ry

1. Kokouksen avaus

Puheenjohtaja Tarja Hyvönen avasi kokouksen.

2. Edellisen kokouksen pöytäkirjan hyväksyminen

Hyväksyttiin edellisen kokouksen pöytäkirja.

3. Katsaus hankkeen tilanteeseen

Tehostamishankkeen määräaika päättyy 31.12.2007. Teemu Eriksson kertasi hankkeen keskeisimmät tehtävät loppuvuodelle. Näitä ovat mm. yhteispalvelukonseptin viimeisteleminen ja kuvaus loppuraporttiin sekä pilottien tukeminen. Todettiin, että piloteista noin 80 prosenttia on käynnistymässä. Ähtärissä on avajaiset 1.10.07 ja yhteispalvelusopimukset on tarkoitus tehdä tämän vuoden aikana myös Heinolan, Mäntyhärjun ja Savitaipaleen piloteissa. Virroilla yhteispalveluun ryhdytään mahdollisesti

alkuperäistä suunnitelmaa suppeammassa laajuudessa. Eriksson vieraillee syyskuussa Puolangalla keskustelemassa pilotin tilanteesta. Utsjoella pilottia ei todennäköisesti perusteta ja Inkoossa resurssipula vaikeuttaa pilottityön etenemistä. Piloteille on lähetetty elokuussa kysely, jonka tuloksia käsitellään seuraavassa kokouksessa. Ohjausryhmässä suunnitellaan jatkotoimenpiteitä pilottien tukemiseksi.

Keskusteltiin myös keskushallinnon organisaatiomuutosten sekä aluehallinnon uudistamishankkeen aiheuttamien työpaineiden vaikutuksista yhteispalvelun tehostamishankkeeseen, joka kuitenkin viedään päätökseen asetetussa aikataulussa vuoden loppuun mennessä.

4. Uuteen yhteispalveluun liittyvän koulutuksen toteuttaminen

Leni Haavisto kertoi, että koulutustyöryhmä kokoaa olemassa olevaa vakiopalveluihin liittyvää ohjeistus- ja tukimateriaalia sekä kartoittaa, mitä muuta aineistoa pitää tuottaa. Lisäksi koulutustyöryhmä laatii ohjausryhmän hyväksyttäväksi opetussuunnitelman palvelusihteerien koulutuksen järjestämisestä. Periaatteena on, että kukin taho vastaa perehdyttämisestä omien palvelujensa osalta. Haavisto on yhteydessä koulutuspalveluja tuottaviin yrityksiin - Hausiin ja Efekoon. Nykyisen palvelusihteerikurssin ohjelma muokataan uutta yhteispalvelua vastaavaksi. Opetussuunnitelmaluonnos pyritään saamaan valmiiksi syyskuussa.

Läänien alueelliset koulutuspäivät on sovittu. Itä-Suomen läänissä koulutukset on pidetty touko-kesäkuussa ja niistä saadaan raportti elo-syyskuussa. Muissa lääneissä koulutustilaisuudet järjestetään elo-lokakuussa.

Keskustelussa tuotiin esiin, että yhteispalvelukoulutus koskee vakinaisten palvelusihteerien lisäksi sijaisia ja mahdollisia tulevia palvelusihteereitä.

5. Poliisin lupapalveluihin liittyvä rahaliikenne

Leena Piipponen kertoi, että useista poliisin palveluista on tekeillä sähköiset lomakkeet ja sähköinen maksaminen on joissakin palveluissa mahdollista syksyllä. Kelan isännöimissä yhteispalvelupisteissä ei ole kassajärjestelmää, mutta erilaisten maksutapojen käyttöä muissa yhteispalvelupisteissä selvitetään. Rahaliikenteen järjestämiseen palataan seuraavissa kokouksissa.

6. Mallisopimuksen ja sen liitteiden hyväksyminen

Mallisopimuslomakkeeseen ehdotettiin muutoksia, jotka lisäävät joustavuutta paikalliseen sopimiseen. Lomakkeen täyttöohjeessa tarkennetaan, mikä sopimuksessa on välttämätöntä ja mikä vapaaehtoista lain puitteissa. Tavoitteena on paikalliset olosuhteet huomioon ottava, mutta kuitenkin mahdollisimman yhteneväinen ja kattava yhteispalvelu. Vakiopalveluluetteloon lisätään lääninhallituksen yhteispalveluna tarjottavat palvelut. Luettelon ruotsinnosta varten hallinnonaloilta on pyydetty käännökset vakiopalveluista. Niitä tarvitaan mm. syksyn koulutustilaisuuksissa. Käsiteltiin työ- ja verohallinnon kustannustenjakomuistiot. Verohallinnon muistiota tarkennetaan vielä. Myös Kelan kustannusten jakoperusteista laaditaan sopimuslomakkeen liite.

Sovittiin, että korjaukset mallisopimuslomakkeeseen ja sen liitteisiin lähetetään sisäasiainministeriöön viimeistään 17.8.07.

7. Keskustelu hallinnonaloittaisista suunnitelmista yhteispalvelupisteistä

Poliisi ja maistraatti määrittelevät syksyn aikana paikkakunnat, joilla asiakaspalvelut tarjotaan jatkossa yhteispalveluna. Tavoitteena on, että jokainen hallinnonala määrittelee, millä paikkakunnalla ja mitä palveluja tulee olla tarjolla yhteispalveluna.

8. Peruspalvelujen arviointisuunnitelma

Tarja Hyvönen esitteli lääninhallitusten peruspalvelujen arviointikohteiden kehittämistä suunnitelleen työryhmän arviointisuunnitelmaa yhteispalvelun toimivuudesta vuosi 2007-2011. Arvioinnissa seurataan yhteispalvelupisteiden tarjontaa (mm. pisteiden ja palvelujen määrän kasvua, asiakaspäätteen määrää, ajanvarausjärjestelmän ja roolivarmenteen käyttöä), asiakastyytyväisyyttä, vaikuttavuutta (henkilöstö- ja kustannusvaikutuksia) ja saavutettavuutta. Kriteereitä pidettiin hyvinä, mutta tavoitteita ja niiden saavuttamista kuvaavien tietojen keräämistä osin haasteellisina ja kalliina. Uudeksi indikaattoriksi esitettiin asiakaskäyntien määrää. Asiakastyytyväisyyden arviointiin ehdotettiin laajempaa kansalaisnäkökulmaa niin, että konseptin toimivuudesta kysyttäisiin myös niiltä, jotka eivät ole asioineet yhteispalvelupisteessä. Keskusteltiin myös arviointitutkimuksen teettämisestä tehostamishankkeen päätyttyä.

Kela päivittää syksyllä kriteeristöä toimistoverkon ja yhteispalvelupisteiden tarkasteluun. Verohallinnon palvelustrategiatyössä on tarkasteltu sähköisen ja fyysisen asioinnin kehittämistarpeita. Keskusteltiin asiakkaiden sähköisen asioinnin taitojen lisäämisestä ja toisaalta palvelujen tarjoamisen monikanavaisuudesta yhteispalvelussa.

9. Syksyn työsuunnitelma

Kokouksessa jaettiin syksyn työsuunnitelmaluonnos ja hankkeen loppuraportin sisällysluetteloluonnos. Luonnos yhteispalvelupisteen tilaoppaaksi esitellään ohjausryhmän syyskuun kokouksessa. Syksyn kokouksissa ehdotettiin esille otettaviksi myös pilottien tukemisen ohella tehtävä muu työ yhteispalvelun edistämiseksi ja kehittämiseksi sekä läänikoulutuksista raportointi. Loppuraporttiin kannatettiin lisättäväksi kuvaus yhteispalvelupisteiden parhaiten toimivista käytännöistä. Päätettiin järjestää hankkeen päätösseminaari tammikuussa 2008. Viestintään tulee panostaa myös muun muassa ensimmäisen pilotin avajaisissa, jotka pidettäneen 1.10.07 Ähtärissä.

Ohjausryhmän seuraavat kokoukset pidetään:

ma 3.9.07 klo 10.30 - 12.30

ke 26.9.07 klo 14 - 16

ma 15.10.07 klo 9 - 11

ma 5.11.07 klo 10-12

ti 27.11.07 klo 14 - 16

ti 18.12.07 klo 13 - 16.

Pöytäkirjan liitteenä on täydennetty työsuunnitelmaluonnos.

10. Muut asiat

Keskusteltiin Helsinkiin (mahdollisesti Itäkeskukseen) suunniteltavasta maahanmuuttajien neuvontapalveluihin keskittyvästä yhteispalvelupisteestä sekä Kelan, työ- ja verohallinnon hankkeesta, jossa valmistellaan Helsingin keskustaan työperäisten maahanmuuttajien palvelupistettä. Maahanmuuttajien yhteispalvelupisteessä palvelut on tarkoitus suunnata asiakkaille, jotka kokevat asioinnin viranomaisten kanssa haasteellisimmaksi. Keskustaan perustettavan Kelan, työ- ja verohallinnon palvelupisteen asiakaskunta puolestaan olisi laajempi. Molemmille hankkeille on kysyntää ja yhteistyötä tarvitaan. Todettiin, että yksi vaihtoehto voisi olla yhteispalvelupisteen sijoittaminen keskustaan koottavien palvelujen yhteyteen. Tarja Hyvönen ja Teemu Eriksson keskustelevat Helsingin yhteispalvelupilotin tavoitteista maahanmuutto- ja eurooppaministeri Astrid Thorsin kanssa 15.8.07.

11. Kokouksen päättäminen

Kokous päättyi klo 10.50.

Pöytäkirjan vakuudeksi

Miira Lehto

YHTEISPALVELUN TEHOSTAMISHANKE: TYÖSUUNNITELMA SYKSY 2007**OHJAUSRYHMÄN KOKOUSSUUNNITELMA**

1. Maanantai 13.8.2007 klo 9-11
2. Maanantai 3.9.2007 klo 10.30-12.30
3. Keskiviikko 26.9.2007 klo 14-16
4. Maanantai 15.10.2007 klo 9-11
5. Maanantai 5.11.2007 klo 10-12
6. Tiistai 27.11.2007 klo 14-16
7. Tiistai 18.12.2007 klo 13-16

Kokouksissa käsiteltäviä asioita

2. maanantai 3.9.

- Pilottien tilanne tehtävän kyselyn pohjalta
- Koulutus-, henkilöstö- ja tietotekniikkaryhmien asiat
- Capgeminin selvitys yhteispalvelusta
- Loppuraportin luvut 4.1. ja 4.2.

3. keskiviikko 26.9.

- Pilottien ajankohtaiset asiat
- Koulutus-, henkilöstö- ja tietotekniikkaryhmien asiat
- Tilaopasluonnos
- Loppuraportin luvut 3.1. ja 5.

4. maanantai 15.10.

- Pilottien ajankohtaiset asiat
- Koulutus-, henkilöstö- ja tietotekniikkaryhmien asiat
- Loppuraportin luvut 1. ja 2.

5. maanantai 5.11.

- Pilottien ajankohtaiset asiat
- Koulutus-, henkilöstö- ja tietotekniikkaryhmien asiat
- Loppuraportin luvut 5.1., 5.2. ja 7.

6. tiistai 27.11.

- Pilottien ajankohtaiset asiat
- Koulutus-, henkilöstö- ja tietotekniikkaryhmien asiat
- Loppuraportin luvut 6., 8., 9., 10. ja 14.
- Hankkeen jatkotoimenpiteet ja suositukset

7. tiistai 18.12.

- Loppuraportin kokonaisuus

Päätösseminaari tammikuussa 2008