

25.10.07

YHTEISPALVELUN TEHOSTAMISHANKKEEN OHJAUSRYHMÄ

| | |
|---------------|--|
| Aika | Maanantai 15.10.2007 klo 9.00 - 11.00 |
| Paikka | Sisäasiainministeriö, Vuorikatu 20, kokoushuoneet Barents ja Foorumi |
| Läsnä | Tarja Hyvönen, hallitusneuvos, sisäasiainministeriö Kirsti Vallinheimo, neuvotteleva virkamies, valtiovarainministeriö Marko Puttonen, kehittämisjohtaja, sisäasiainministeriö Jarmo Salminen, ylitarkastaja, Verohallitus Tanja Rantanen, erityisasiantuntija, Suomen Kuntaliitto Matti Vuorinen, lääninpoliisiylitarkastaja, Etelä-Suomen lääninhallitus Sari Bäcklund-Kajanmaa, sopimustoimitsija, JHL ry (kohdat 1.-3.) Teemu Eriksson, kehittämisspäällikkö, sisäasiainministeriö Leni Haavisto, ylitarkastaja, sisäasiainministeriö Iiro Clouberg, henkikirjoittaja, Satakunnan maistraatti (kohdat 1. ja 2.) Sanna Seppälä, palvelujohtaja, Rauman verotoimisto (kohdat 1. ja 2.) Miira Lehto, ylitarkastaja, sisäasiainministeriö |
| Poissa | Kari Liede, hallitussihteeri, oikeusministeriö Pirjo Marjamäki, neuvotteleva virkamies, sosiaali- ja terveysministeriö Anne Aaltonen, lupahallintopäällikkö, sisäasiainministeriö Mikko Salmenoja, hallitusneuvos, työministeriö Juhani Rantamäki, osastopäällikkö, Kansaneläkelaitos Risto Rautkoski, osastopäällikkö, Pirkanmaan TE-keskus Kristian Karrasch, asiamies, Pardia ry Markku Mölläri, ylitarkastaja, Juko ry |

1. Kokouksen avaus

Puheenjohtaja Tarja Hyvönen avasi kokouksen.

2. Yhteispalvelu Olkiluodossa

Iiro Clouberg ja Sanna Seppälä esittelivät OL3-yhteistoiminnan alkutaivalta, nykytilannetta ja tulevaisuutta. Pääasiassa ulkomaalaisten työntekijöiden palveluun keskittyvässä Olkiluodon yhteispalvelupisteessä on päivystys torstaisin klo 12-15.30. Viranomaistahoista yhteispalvelussa ovat mukana maistraatti, poliisi, verottaja, Kela, työvoimatoimisto ja työsuojelupiiri. Lisäksi yhteistoimintaryhmään kuuluvat muun muassa rakennuttajan, laitostoimittajien ja muiden rakentajien edustajat ja Posti. Ulkomaalaisten neuvonnasta ja viranomaisten yhteistyöstä on saatu hyviä kokemuksia, jotka ovat osoittaneet, että resursseja säästyy myöhemmin, kun asiakkaita palvellaan hyvin

alkuvaiheessa. Haasteitakin toiminnassa on ja ne liittyvät lähinnä päälliköiden sitoutumiseen, johtamiseen ja tulkintaeroihin. Lainsäädännön ei katsottu estävän joustavaa yhteistoimintaa ja kustannusten todettiin olevan käytännössä niin pienet, että ne eivät rajoita yhteispalveluun osallistumista. Olkiluodon yhteispalvelupisteessä on aiemmin toiminut työllistetty henkilö, jonka työpanosta tarvittaisiin myös jatkossa. Todettiin, että henkilön mahdollisesta palkkauksesta aiheutuvat kustannukset tulisi jakaa yhteispalveluun osallistuvien viranomaisten kesken.

3. Edellisen kokouksen pöytäkirjan hyväksyminen

Hyväksyttiin edellisen kokouksen pöytäkirja.

4. Loppuraportin luvut 1 ja 2

Käytiin läpi loppuraportin luvut 1 ja 2 ja tehtiin niihin joitakin muutoksia. Luvut lähetetään tarkennettavaksi ja kommentoitavaksi myös niille, jotka eivät olleet kokouksessa. Pardia on ennen kokousta toimittanut muutosehdotuksia.

Toimijoiden ja toimintaympäristön kuvauksesta voidaan lisätä raportin liitteeseen peruspalvelujen arviointiraportista saatavaa tietoa väestömuutoksesta sekä kirjoittaa konkreettisemmin hallintoon kohdistuvista tuottavuusvaatimuksista. Palvelujen sähköistämisen edetessä tarvitaan edelleen asiakkaiden ohjausta ja tukemista. Avustavaan asiakaspalveluun panostaminen ja viranomaisten yhteistyö asioiden vireillepanon yhteydessä helpottaa asioiden käsittelyä jatkossa.

5. Maksujen käsittely

Asia käsitellään myöhemmässä kokouksessa.

6. Koulutus-, henkilöstö- ja tietotekniikkaryhmien tilannekatsaus

Koulutustyöryhmä laatii yhdessä tietotekniikkaryhmän kanssa palvelusihteereiden käyttöön linkkilistan sähköisestä tukimateriaalista. Se jaetaan yhteispalvelupisteisiin ja laitetaan yhteispalvelun nettisivuille. Leni Haavisto on keskustellut yhteispalvelukoulutuksesta Hausin ja Efekon kanssa, jotka valmistelevat 15.10.07 mennessä alustavat suunnitelmat koulutusmahdollisuuksista.

Matti Vuorinen kertoi läänien alueellisista koulutusseminaareista, joissa päämääränä on ollut yhteispalvelun kehittämistyön käynnistäminen ja siihen sitouttaminen. Etelä-Suomen läänissä tilaisuuksia oli 6, Länsi-Suomessa 4, Oulun läänissä 2 ja Itä-Suomessa kihlakunnittain. Lapissa järjestetään yksi seminaari. Tilaisuuksista laaditaan raportit.

Henkilöstötyöryhmä viimeistelee suositusta henkilöstön asemasta ja vertailua palvelussuhteen ehdoista. Ne valmistuvat marraskuussa. Työryhmä pyrkii järjestämään tapaamisen valtion työmarkkinalaitoksen kanssa.

Yhteispalvelun apudiaari on otettu käyttöön Ähtärin pilotissa ja se on tarkoitus ottaa käyttöön myös Heinolan marraskuussa avautuvassa pilotissa. Tietotekniikkaryhmässä

selvitetään videoneuvottelulaitteiston käyttömahdollisuuksia yhteispalvelupisteissä. Videra Oy on tarjonnut omassa verkossa toimivaa järjestelmää, jonka laitteet olisivat Videran omistuksessa ja veloitus perustuisi pääosin käyttöön. Esimerkiksi Utsjoen työvoimatoimistossa kyseinen järjestelmä on jo käytössä.

Pilottien asiakaspäätteiden hankinnat tehdään sisäasiainministeriöstä. Lääninhallitusten aluevastaavat selvittävät piloteilta, haluavatko ne asiakaspäätteet. Asiakaspäätteen saaminen edellyttää, että yhteispalvelupiloteissa on tehty ennen 7.12.2007 yhteispalvelusopimus tai ainakin esisopimus yhteispalvelupisteen perustamiseksi.

7. Yhteispalvelupilottien seminaarin ohjelma 7.11.2007

Hyväksyttiin seminaarin ohjelmaluonnos. Pilottien etenemisestä alustuksen pitävät Ähtärin ja Helsingin pilottien edustajat.

8. Hallinnonaloittaiset linjaukset yhteispalvelupaikkakunnista

Jaettiin maistraatit yhteispalvelussa -työryhmän asettamispäätösluonnos. Lokakuussa asetettavan työryhmän tehtävänä on selvittää, mitkä maistraattien palvelupisteet on tarkoituksenmukaista korvata yhteispalvelulla ja määritellä kriteerit, joilla arvioidaan avustavien asiakaspalvelujen tarjoamista yhteispalveluna maistraattien toimipaikka-verkostoon kuulumattomilla paikkakunnilla. Lisäksi työryhmän tulee tehdä ehdotuksia maistraattien palveluvalikoiman laajentamiseksi yhteispalvelussa ja muuksi yhteispalvelun kehittämiseksi. Puheenjohtaja esitti, että myös muut hallinnonalat aloittaisivat vastaavan selvitystyön omien toimipisteidensä ja niiden palvelujen osalta.

9. Selvityshenkilön asettaminen

Sisäasiainministeriö on asettanut Suomen Kuntaliiton varatoimitusjohtaja Timo Kietäväisen selvityshenkilöksi selvittämään yhteispalvelun kehittämistä ja julkisten palvelujen uusia järjestämistapoja. Toimikausi selvitystehtävälle on 15.10.2007 - 30.6.2008 ja tavoitteena on selvittää mahdollisuudet kehittää julkisia asiakaspalveluja ja niiden saavutettavuutta kustannustehokkaasti uusia toimintamalleja ja teknisiä välineitä hyödyntäen. Tavoitteena on myös luoda kunnille yhteinen pohja yhteispalveluun osallistumiselle, tehostaa kuntasektorin yhteistyötä valtionhallinnon ja Kelan kanssa sekä selvittää mahdollisuuksia kuntien toimimiselle yhteispalvelun isäntinä ja valtion paikallishallinnon asiakaspalvelujen tarjoajina. Selvityshenkilön asettamispäätös jaettiin tiedoksi ja selvitystehtävästä keskusteltiin.

10. Muut asiat

Täydennyksiä yhteispalvelun perustamisoppaan sisältöehdotukseen voi lähettää Leni Haavistolle. Tilaoppaan graafinen suunnittelu on tehty ja opas ilmestyy lähiviikkoina.

11. Kokouksen päättäminen

Kokous päättyi klo 11.00.

Pöytäkirjan vakuudeksi

Miira Lehto