

22.11.07

YHTEISPALVELUN TEHOSTAMISHANKKEEN OHJAUSRYHMÄ**Aika** Maanantai 5.11.2007 klo 10.00 - 11.00**Paikka** Sisäasiainministeriö, Vuorikatu 20, kokoushuoneet Barents ja Foorumi**Läsnä** Tarja Hyvönen, hallitusneuvos, sisäasiainministeriö (kohdat 1.-5.)
Marko Puttonen, kehittämisjohtaja, sisäasiainministeriö
Leena Piipponen, ylitarkastaja, sisäasiainministeriö (Anne Aaltosen sijaisena)
Reijo Hyvönen, vastaava lakimies, Kansaneläkelaitos (Juhani Rantamäen sijaisena)
Jarmo Salminen, ylitarkastaja, Verohallitus
Heikki Lunnas, tietoyhteiskunta-asiain päällikkö, Suomen Kuntaliitto (Tanja Rantasen sijaisena)
Matti Vuorinen, lääninpoliisiylitarkastaja, Etelä-Suomen lääninhallitus
Kristian Karrasch, asiamies, Pardia ry
Teemu Eriksson, kehittämisspällikkö, sisäasiainministeriö
Leni Haavisto, ylitarkastaja, sisäasiainministeriö
Miira Lehto, ylitarkastaja, sisäasiainministeriö**Poissa** Kari Liede, hallitussihteeri, oikeusministeriö
Kirsti Vallinheimo, neuvotteleva virkamies, valtiovarainministeriö
Pirjo Marjamäki, neuvotteleva virkamies, sosiaali- ja terveysministeriö
Mikko Salmenoja, hallitusneuvos, työministeriö
Risto Rautkoski, osastopäällikkö, Pirkanmaan TE-keskus
Sari Bäcklund-Kajanmaa, sopimustoimitsija, JHL ry
Markku Mölläri, ylitarkastaja, Juko ry**1. Kokouksen avaus**

Puheenjohtaja Tarja Hyvönen avasi kokouksen.

2. Edellisen kokouksen pöytäkirjan hyväksyminen

Hyväksyttiin edellisen kokouksen pöytäkirja.

3. Maksujen käsittely

Leena Piipponen kertoi, miten poliisin lupapalvelumaksujen käsittelyn selvittäminen etenee. Asiaan palataan ohjausryhmän myöhemmissä kokouksissa. Kelan palveluista vain Kela-kortti on maksullinen. Maistraattien suoritteet veloitetaan laskulla. Koulutustyöryhmä on kartoittanut palveluntuottajien maksullisia palveluja. Tiedot jaetaan ohjausryhmälle.

4. Loppuraportin luvut 5.1, 5.2 ja 7

Vakiopalvelut yhteispalvelussa -lukuun lisätään teksti asiantuntijapalvelujen tarjoamisesta ajanvarauksella. Muotoiltiin Kelan asiantuntijoiden palveluja koskevaa kappaletta. Vero- ja työhallinnon osalta yhteispalvelussa keskitytään asiakkaiden tekniseen neuvontaan ja tukemiseen sähköisten palvelujen käytössä. Keskusteltiin yksityisen sektorin osallistumisesta yhteispalveluun ja todettiin, että ajatus yhteispalvelun laajentamisesta sopisi hankkeen jatkotoimenpiteitä koskeviin ehdotuksiin. Toimenpideehdotuksissa tuodaan esiin myös se, että selvityshenkilön tavoitteena on laatia ehdotus suositukseksi kuntien yhteispalveluna tarjoamista asiakaspalveluista. Loppuraporttiin kirjataan lisäksi tavoite, että kukin hallinnonala määrittelee, mitkä omat palvelupisteet korvataan yhteispalvelulla ja millä kriteereillä päätetään yhteispalveluun osallistumisesta niillä paikkakunnilla, joilla organisaatiolla ei ole omaa toimipistettä.

Keskusteltiin palvelusihteereiden koulutuksista aiheutuvien kustannusten jakamisesta. Toimeksiantaja huolehtii oman tehtäväalueensa koulutukseen liittyvistä kustannuksista, mutta yleisen koulutuksen osalta raja on epäselvempi. Koulutuskustannusten jakoon liittyviä ratkaisuja mietitään vielä koulutustyöryhmässä ja niistä keskustellaan ohjausryhmän seuraavassa kokouksessa.

Henkilöstötyöryhmä-luvusta ehdotettiin poistettavaksi kolmannen kappaleen maininnat Kelasta. Muotoilusta keskustellaan vielä henkilöstötyöryhmässä.

Toimijat ja toimintaympäristö -lukuun odotetaan hallinnonalojen tarkennuksia ja täydennyksiä. Palvelujen saatavuutta ja yhteispalvelun tarvetta koskevan osuuden muotoilussa voidaan hyödyntää aluehallinnon uudistamishankkeessa valmisteltuja tekstejä.

Yhteispalvelun kehittäminen hankkeiden jälkeen -luvussa keskitytään tehtyihin toimenpiteisiin, joten esimerkiksi verohallinnon osuudessa tulisi erotella uudemmat toimet vanhoista. Tekstistä poistetaan yksityiskohdat Kelan ja muiden tahojen toimipisteiden määristä.

5. Koulutus-, henkilöstö- ja tietotekniikkaryhmien tilannekatsaus

Koulutustyöryhmän kooste sähköisistä tukimateriaaleista lähetetään kommentoitavaksi yhteispalvelupiloteille. Efekon palvelusihteerikurssia ei jatkossa enää järjestetä vaan koulutusta tarjotaan muilla Efekon asiakaspalvelukursseilla. Efekon ja Hausin kanssa pidettävän neuvottelun avulla pyritään estämään koulutusten päällekkäisyyksiä. Koulutustyöryhmä toivoo, että tehostamishankkeen päätyttyä palveluntuottajien yhteistyö tulee jatkumaan.

Henkilöstötyöryhmän seuraava kokous marraskuussa on viimeinen. Suositus henkilöstön asemasta ja palvelussuhteen ehtojen vertailutaulukko viimeistellään ja ne tulevat hankkeen loppuraportin liitteiksi. Eri työnantajien palvelussuhteen ehdot poikkeavat toisistaan ja toimenkuvat sisältävät yleensä muutakin kuin asiakaspalvelua. Työmarkkinalaitostapaamiset järjestynevät vasta, kun henkilöstötyöryhmän virallinen toimikausi on päättynyt. Tavoitteena on kuitenkin saada aikaan yhteiset pelisäännöt henkilöstön asemasta yhteispalveluun siirryttäessä.

Tietotekniikkaryhmän ensimmäinen luonnos loppuraportin suositukseksi on tehty. Suositukset koskevat apudiaaria, palvelusihteereiden tukimateriaalia, kassapalveluja, ajanvarausjärjestelmää, videoneuvottelupalvelua ja sähköistä yhteispalvelua. Apudiaari otettiin käyttöön Ähtärin yhteispalvelupisteessä 1.10.07 ja lokakuun aikana siihen kirjattiin yhteensä 41 merkintää, joista 25 liittyy poliisin ja 16 maistraatin palveluihin. Tietotekniikkaryhmä suosittelee apudiaarin käyttöönottamista kaikissa yhteispalvelupisteissä.

6. Muut asiat

Keskusteltiin 7.11. pidettävästä yhteispalvelupilottien seminaarista.

Jaettiin yhteispalvelun tilaopas, joka löytyy myös www.yhteispalvelu.fi-sivuilta. Tilaoppaita voi tilata sisäasiainministeriöstä. Lääninhallitusten yhteispalvelun aluevastavat huolehtivat tilaoppaan jakelusta yhteispalvelupisteisiin.

Sisältöehdotuksia hankkeen loppuraporttiin voi lähettää sisäasiainministeriöön, missä jatketaan tekstien valmistelua.

7. Kokouksen päättäminen

Kokous päättyi klo 11.00.

Pöytäkirjan vakuudeksi

Miira Lehto