

22.6.2011

Hallitusohjelma yhteispalvelun näkökulmasta

Tuore hallitusohjelma linjaa yhteispalvelun kehittämistä tulevalla hallituskaudella seuraavasti:

- Luodaan koko maassa kuntatasolle kattava yhteispalvelupisteiden verkko. Määritellään jokaisessa yhteispalvelupisteessä vähintään etäpalveluna saatavilla olevat valtion, kuntien ja eri viranomaisten palvelut.
- Selvitetään kuntien mahdollisuudet toimia yhteispalvelupisteiden vastuuviranomaisena ja ainoana keskeisenä asiakasrajapintana julkisiin palveluihin.

Maakuntakohtaiset toimintasuunnitelmat työn alla

Maakunnan liitot ovat toteuttamassa maakuntakohtaisia toimintasuunnitelmia yhteispalvelupisteiden lisäämiseksi. Liittoja on pyydetty ilmoittamaan kuntakohtaiset yhteispalveluneuvottelujen aikataulut valtiovarainministeriöön kesäkuun loppuun mennessä. Loppukesällä tehdään yhteenveto ja 13.9. pidettävässä yhteiskokouksessa sovitaan jatkotoimista.

Paikallishallinnon ja palvelujen yhteistyöryhmässä on sovittu, että viranomaiset ottavat maakuntakohtaiset suunnitelmat huomioon omia strategioita laatiessaan.

Lisätietoja: Asiantuntija Leni Haavisto, puh. 09 160 32236, [leni.haavisto\(at\)vm.fi](mailto:leni.haavisto(at)vm.fi)

Vuotta 2010 koskevan peruspalvelujen arvioinnin tulokset

Aluehallintovirastojen tehtävänä on arvioida toimialueellaan peruspalvelujen alueellista saatavuutta. Virastot arvioivat vuotta 2010 koskevassa arvioinnissaan hallinnon toimivuuteen, turvallisuuteen, osaamiseen, hyvinvointiin, liikennepalveluihin sekä kuluttajan asemaan liittyviä kohteita. Lisäksi poikkihallinnollisena kohteena arvioitiin paikallista turvallisuusyhteistyötä.

Arvioinnin teemana oli hallinto- ja palvelurakenteiden muutosten vaikutukset peruspalvelujen saatavuuteen. Osana hallinnon toimivuutta arvioitiin yhteispalvelupisteiden ja valtion paikallishallinnon keskeisten palvelujen saavutettavuutta.

Alueelliset arviointiraportit (PDF):
[Etelä-Suomen aluehallintovirasto](#)
[Lounais-Suomen aluehallintovirasto](#)
[Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto](#)
[Itä-Suomen aluehallintovirasto](#)
[Pohjois-Suomen aluehallintovirasto](#)
[Lapin aluehallintovirasto](#)

Valtakunnallisen arvioinnin tulokset (valmistuneet 16.3.2011):
[Aluehallintovirastojen keskeiset arviot peruspalvelujen tilasta 2010](#)

Koulutusta

Yhteispalvelun koulutuksen kehittämis- ja yhteistyöryhmässä pohditaan palveluneuvojille suunnattavaa koulutusta ja asiakaspalveluun liittyvän tukimateriaalin tuottamista. Yhteispalvelussa mukana olevat viranomaiset järjestävät valtakunnallisia tai alueellisia/paikallisia koulutustilaisuuksia. Kela kouluttaa Yhteispalvelun palveluneuvoja vuonna 2011 seuraavasti: 18.10. Oulu, 20.10. Lahti, 25.10. Turku, 26.10. Tampere, 27.10. Helsinki, 1.11. Jyväskylä, 2.11. Rovaniemi, 8.11. Kuopio. Koulutusilmoittautuminen avataan yhteispalvelun verkkosivuilla loppukesästä. Muista koulutuksista ilmoitetaan yhteispalvelun verkkosivuilla ja seuraavassa uutiskirjeessä.

Lisätietoja: Asiantuntija Leni Haavisto, puh. 09 160 32236, [leni.haavisto\(at\)vm.fi](mailto:leni.haavisto(at)vm.fi)

Maistraattien toimialuemuutokset

Maistraattien toimialueita uudistetaan 1.1.2012 lukien. Tällöin on nykyisten 24 maistraatin sijasta 11 maistraattia: Helsingin, Länsi-Uudenmaan, Itä-Uudenmaan, Hämeen, Kaakkois-Suomen, Lounais-Suomen, Länsi-Suomen, Sisä-Suomen, Itä-Suomen, Pohjois-Suomen ja Lapin maistraatit. Helsingin ja Lapin maistraatit säilyvät entisinä toimialueiltaan. Maistraateista 4 vastaa nykyisten aluehallintovirastojen toimialueita. Maistraattien toimialueiden laajentaminen toisaalta ja eräiden yksiköiden lakkauttamiset tulevat lisäämään maistraattien palveluiden järjestämistä yhteispalveluna. Maistraattien toimipaikat löydät [täältä](#).

Etäpalveluhanke etenee

Etäpalveluhankkeessa määritellään piloteissa käyttöönotettavia palveluvalikoimia ja teknisiä ratkaisuita. Etäpalvelujen hyötyjen määrittelemiseen perustuu erittäin pitkälle käyttöarvioihin, joihin palveluvalikoimat vaikuttavat oleellisesti. Etelä-Pohjanmaan ja Keski-Suomen pilottien valmistelu etenee aikataulun mukaisesti ja etäpalvelukin on kesällä lomalla joitain aikoja. Pilottien valmistelussa on kuitenkin vielä tapahtumia pilottimaakunnissa ennen lomakauden alkua.

Lisätietoja; Projektipäällikkö Jarmo Riipinen, puh. 040 167 9262,
Kehittämispäällikkö Teemu Eriksson, puh. 09 160 32235, [etunimi.sukunimi\(at\)vm.fi](mailto:etunimi.sukunimi(at)vm.fi)

Kansalaisen yleisneuvontapalvelu

Kansalaisen yleisneuvontapalvelun valmistelu jatkuu ICT-asioihin keskittyvällä esiselvityksellä, joka valmistuu viimeistään 29.2.2012. Selvitystä ohjaamaan asetetaan klusteriryhmä. Selvitystyöhön nimitetään myös projektipäällikkö. Klusteriryhmän lisäksi hankkeen myöhemmässä vaiheessa asetetaan erillinen organisaatioryhmä, joka käsittelee yleisneuvontapalveluun liittyviä henkilöstö- ja organisointikysymyksiä.

Kansalaisen yleisneuvontapalvelu on osa SAdE-ohjelmaa ja tavoitteena on luoda julkisen hallinnon monikanavaisten palvelujen loppukäyttäjille keskitetty yleisneuvontapalvelu. Neuvonta toimii kansalaisten yhteisten sähköisten palveluiden asiakaspalveluna ja sisältää informaation antamista julkisista palveluista sekä ohjausta niiden käytöstä. Neuvontapalvelun lisäksi yleisneuvontapalvelua käytettäisiin myös kansalaisten ilmoituspalveluna

Lisätietoja: Kehittämisjohtaja Marko Puttonen, puh. 040 731 1581, [marko.puttonen\(at\)vm.fi](mailto:marko.puttonen(at)vm.fi)

Verohallinnon lausunto arvonlisäverollisuudesta

Verohallinto on antanut lausunnon yhteispalveluun liittyvien korvausten arvonlisäverollisuudesta (07.03.2011). Valtiovarainministeriö pyysi Verohallinnolta lausuntoa asiasta, koska yhteispalvelulakia sovellettaessa eri viranomaiset ovat omaksuneet verovelvollisuudesta erilaisia käytäntöjä. [Lausunto](#).

Kannattaa vierailla erilaisissa palvelupisteissä

Vierailin toukokuun lopulla Satakunnan ja Varsinais-Suomen kunnissa/palvelupisteissä; Porissa, Nakkilassa, Kiikoisissa, Uudessakaupungissa, Laitilassa ja Nousiaisissa. On hyvä joskus jalkautua ja käydä katsomassa, mitä keskushallinnossa tuotetut päätökset tarkoittavat oikeassa elämässä. Kuunnella paikallisia toimijoita ja kuulla seikoista, jotka eri paikoissa vaikuttavat palvelujen tarjontaan. Paikallisuudella on merkitystä. Varsinkin, kun oma toimipaikkani sijaitsee Aleksanterinkadulla Helsingin keskustassa – näköala on toinen. Yhteinen palvelupisteitä koskeva havaintoni oli se, että palveluhalukkuus on kiitettävää ja palvelupisteen kynnyks on asiakkaille matala. Näyttää myös siltä, että jos yhteispalvelupiste halutaan perustaa, se perustetaan – yhden aktiivisen henkilön panoksella voi saada paljon aikaiseksi.

Myös Yhteispalvelun koulutusryhmä oli tutustumismielessä videoyhteydessä Kiimingin yhteispalvelupisteen avainhenkilöihin, kunnan talousjohtaja Veli-Matti Kelonevaan ja palveluneuvoja Tiina Saarelaan, tämä tutustuminen kyllä kannatti. Kiimingin malli perustuu kuntapalvelujen tuotteistamiseen yhteispalveluna annettavaksi. Lisäksi mukana ovat keskeiset valtion asiakaspalvelut. Kuntapalvelujen keskittäminen on mahdollistanut sen, että yhteispalvelupisteeseen on voitu rekrytoida kolme palveluneuvojaa. Em. toimintamalli on erittäin kannatettava ja olemmekin pyytäneet siitä tarkemman selostuksen seuraavaan uutiskirjeeseemme.

Lisätietoja: Asiantuntija Leni Haavisto, puh. 09 160 32236, [leni.haavisto\(at\)vm.fi](mailto:leni.haavisto(at)vm.fi)

Lopuksi

Otamme miellämme vastaan yhteispalveluun liittyvää alueellista ja paikallista uutisaineistoa verkkosivustolla julkaistavaksi. Näitä ovat esim. yhteispalvelupisteiden avajaiset ja koulutustapahtumat. Voit lähettää ne osoitteeseen [yhteispalvelu\(at\)vm.fi](mailto:yhteispalvelu(at)vm.fi).

Seuraa myös yhteispalvelun verkkosivuja www.yhteispalvelu.fi Sivuille kootaan muun muassa yhteispalvelua koskevat ajankohtaiset asiat ja ilmoitukset sekä alue- ja paikallistason kuulumiset.

Seuraava uutiskirje ilmestyy elo-syyskuun vaihteessa.

Hyvää kesää!