

YHTEISPALVELUN VAKIOPALVELUVALIKOIMA

Kyseessä ovat avustavat asiakaspalvelutehtävät - asiakas saa asiansa vireille yhteispalvelupisteessä.

Maistraatit

Tietopalvelu

- Vaaliasiat (vaalilaki ja siellä äänioikeusrekisteri)
 - Asiakas voisi käydä katsomassa oman äänestyspaikkansa äänioikeusrekisteristä, mutta se edellyttää oikeusministeriön suostumusta ja heidän tietojärjestelmänsä käyttämistä.
- Yksittäinen tietopalvelu
 - Yksittäistä tietopalvelua koskeva tilauslomake voidaan jättää yhteispalvelupisteeseen, josta virkailija toimittaa tilauksen maistraattiin käsiteltäväksi.

Todistajapalvelut

- Julkisen notaarin palvelut
- Kaupanvahvistajapalvelut
 - Ei voi tarjota etäpalveluna. Ajanvarausmahdollisuus.

Vihkiminen ja parisuhteen rekisteröinti -palvelut

- Pyyntö avioliiton esteiden tutkinnasta
- Pyyntö parisuhteen rekisteröinnin esteiden tutkinnasta

Asiakkaat täyttävät lomakkeen, joka löytyy internetistä. Lomake vastaanotetaan ja toimitetaan toimivaltaiseen maistraattiin. (Pankkitunnuksin voi lähettää sähköisesti, vihkiajanvarauksen voi tehdä sähköisesti). Ulkomaalaisten avioliiton ja parisuhteen esteiden tutkintaa ei voida laittaa vireille yhteispalvelupisteessä.

Henkilöoikeudelliset palvelut

Seuraavat lomakkeet voidaan jättää yhteispalvelupisteeseen. Virkailija ottaa asiakirjan vastaan ja toimittaa sen toimivaltaiseen maistraattiin

- lapsen rekisteröinti-ilmoitus (lomaketta ei pidetä saatavilla, vaan se menee automaattisesti jokaisen syntyneen lapsen äidille). Lomakkeen voi palauttaa myös yhteispalvelupisteeseen)
- äidinkielitiedon korjaaminen
- ilmoitus asiointikielestä väestötietojärjestelmään
- ilmoitus kutsumanimestä väestötietojärjestelmään
- ilmoitus uskontokunnasta eroamisesta mahdollisesti tarvittavine suostumuksineen
- omien tietojen tarkastusta koskeva pyyntö
- kotikunta- ja osoiteasiat
- tietojenluovutusta koskevien kieltojen rekisteröinti
- Nimiasiat
 - nimenmuutosilmoitus voidaan jättää yhteispalvelupisteeseen. Virkailija ottaa ilmoituksen vastaan ja toimittaa sen toimivaltaiselle maistraatille
 - nimenmuutoshakemus voidaan jättää yhteispalvelupisteeseen. Virkailija ottaa hakemuksen vastaan ja toimittaa sen toimivaltaiselle maistraatille.

Perhe- ja perintöoikeudelliset palvelut

- Avio-oikeuden poistaminen (avioehtosopimuksen rekisteröinti tai avio-oikeuden poistamista koskevan ilmoituksen rekisteröinti)
- Osituskirjan rekisteröinti
- Perukirjan osakasluettelon vahvistaminen
- Lahjailmoitusten rekisteröinti
- Avopuolisoiden omaisuuden erottelukirjan ja hyvitystä koskevan sopimuksen tai muun asiakirjan rekisteröinti
- Perinnöstä luopumisilmoituksen tallettaminen

Hakemus ja alkuperäinen sopimus ja jäljennös siitä voidaan jättää yhteispalvelupisteeseen edelleen toimitettavaksi toimivaltaiselle maistraatille. Hakemuslomake ja ohjeistus löytyvät internetistä.

Yhteisöoikeudelliset palvelut

- Kaupparekisterin ja yhdistysrekisterin rekisteriasiat
 - Kaupparekisteriasioissa yhteispalveluvirkailija ottaa vastaan ilmoituksen ja neuvoo asiakasta lomakkeiden täyttämässä ja käsittelymaksuissa. Yhteispalveluvirkailija

lähettää ilmoituksen täytettynä ja maksukuitti liitettynä maistraattiin tai Patentti- ja rekisterihallitukseen.

- Asunto-osakeyhtiötä koskevat lomakkeet tulee lähettää suoraan yhtiön kotipaikan maistraatille. Asia tulee vireille, kun ilmoitus on saapunut toimivaltaiseen maistraattiin tai Patentti- ja rekisterihallitukseen.
- Jos kyseessä on muu yhtiö kuin asunto-osakeyhtiö, ilmoitus on tarkoituksenmukaista toimittaa suoraan PRH:een maistraatin sijaan.
- Virkailija saa ohjeita käsittelymaksuista, maksutavoista ja lomakkeiden täyttämisestä osoitteesta: www.prh.fi Lomakkeet löytyvät osoitteesta: www.ytj.fi.
- Yhdistysrekisteriasioissa yhteispalveluvirkailija ottaa vastaan ilmoituksen ja neuvoo asiakasta lomakkeiden täyttämässä ja käsittelymaksuissa. Yhteispalveluvirkailija lähettää ilmoituksen täytettynä ja maksukuitti liitettynä Patentti- ja rekisterihallitukseen. Asiakas voi tehdä ilmoituksen myös sähköisesti yhteispalvelupisteessä. Asia tulee vireille, kun ilmoitus on saapunut Patentti- ja rekisterihallitukseen.
- Virkailija saa ohjeita käsittelymaksuista, maksutavoista ja lomakkeiden täyttämisestä osoitteesta: www.prh.fi. Lomakkeet löytyvät samasta osoitteesta.
- Vesikulkuneuvorekisterin rekisteri-ilmoitus
 - Rekisteröitävän vesikulkuneuvon omistajan on ennen vesikulkuneuvon käyttöönottoa tehtävä vesikulkuneuvosta rekisteri-ilmoitus maistraattiin. Rekisteri-ilmoituksen voi jättää mille tahansa maistraatille tai sen palveluyksikölle. Rekisteri-ilmoituksen liitteineen voi lähettää myös postitse maistraattiin.
 - Yhteispalvelupiste ottaa vastaan vesikulkuneuvorekisteri-ilmoituksen ja toimittaa sen maistraattiin. Lomakkeet ja ohjeet löytyvät internetistä.

Holhoustoimen edunvalvontapalvelut

- Edunvalvontavaltuutuksen vahvistaminen ja peruuttaminen
- Alaikäisen edunvalvonnan rekisteröinti
- Hakemus edunvalvojan määräämiseksi/Ilmoitus edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä ja mahdolliset liitteet.
- Hakemus edunvalvojan sijaisen määräämiseksi
- Hakemus edunvalvojan tehtävän lakkaamisesta tai tehtävästä luopumisesta
- Holhousoikeudellinen lupahakemus
- Vuosi- ja päätöstilin sekä omaisuusluettelon toimittaminen

Yhteispalvelupiste ottaa hakemukset vastaan ja toimittaa ne edelleen toimivaltaiselle maistraatille. Hakemuslomakkeet ja muut lomakkeet sekä ohjeet löytyvät internetistä.

Kuluttajaneuvontapalvelut

- valtakunnallinen neuvontapuhelin
- ohjeistus internetistä www.kuluttajavirasto.fi

Muu maistraattitieto www.maistraatti.fi

Poliisin lupapalvelut

Avustavat asiakaspalvelutehtävät seuraavasti:

Prosessit:

- Hakemuksen ja liitteiden vastaanottaminen ja siihen liittyvä henkilöllisyyden toteaminen
- Asiakirjojen täydellisyyden tarkistaminen
- Hakemuksen täyttämiseen liittyvä neuvonta
- Maksun periminen (ratkaisut avoimia)
- Valmiin luvan luovuttaminen
- Poliisin sähköisen hakemuksen täyttämisen avustaminen
- Ajanvarauksen tekeminen poliisille
- Informointi asiakkaalle päätöksentekoprosessista

Nämä toiminnot mahdollisia kaikissa myöhemmin lueteltavissa luissa (pois lukien ajokortit)

Lupapalveluvalikoima:

- ajokorttilupahakemus
- ajokortin kaksoiskappalehakemus
- lääkärin/optikontodistuksen jättäminen
- vammaisen pysäköintilupahakemus
- arvauskilpailun toimeenpanoa koskevan ilmoituksen jättäminen
- poikkeuslupahakemus arvauskilpailun voittajan ilmoittamisesta
- hakemus arvauskilpailun tuottojen käyttötarkoituksen muuttamisesta
- bingolupahakemus
- hakemus bingon pelisääntöjen tai suurimman sallitun pelipanoksen muuttamisesta
- harjoituslupahakemus (moottoripyörä)
- järjestyksenvalvojaksi hyväksymishakemus yksittäiseen tilaisuuteen
- hakemus järjestyksenvalvojaksi hyväksymiselle kauppakeskuksiin, liikenneasemille tai kulkuneuvoihin

- hakemus, joka perustuu metsästyslain nojalla poliisin myönnettäviin asioihin
- eräitä peliautomaatteja ja pelilaitteita koskeva lupahakemus (arpajaislaki 56 §)
- rahankeräyslupahakemus
- tarkastuspassihakemus
- tavara-arpajaislupahakemus
- poikkeuslupahakemus arvonnän tuloksen ilmoittamisesta
- hakemus luvaksi muuttaa tuottojen käyttötarkoitusta (tavara-arpajainen)
- hakemus pitää tavaravoittoautomaattia
- ravintola- ja majoitustoiminnasta annetun lain 4 §:n mukaisen ilmoituksen jättö
- matkustajailmoitusten vastaanottaminen
- alkoholilain 59 §:ssä tarkoitettun ilmoituksen jättö

Kunnat

Jokainen kunta päättää palveluvalikoiman omalta osaltaan kooten järkeviä ja toiminnallisia kokonaisuuksia. Kokonaisuudet määrittyvät toisaalta tarpeiden ja toisaalta mukana olevien tahojen palveluiden järkevällä yhdistelyllä.

Seuraava listaus ei ole täydellinen, sillä palveluiden variaatio on suuri ja palveluiden tarjonta on pitkälti riippuvaista kunnan omista lähtökohdista ja alueen sekä asiakkaiden tarpeista. Listauksessa on pyritty esittämään suurin osa kaikista mahdollisista yhteispalveluna annettavista kunnan palveluista. Kunta siis itse päättää, mitä yhteispalvelussa todellisesti tarjotaan ja miten vaativimmat tehtävät järjestetään.

Esimerkinomainen listaus yhteispalveluun soveltuvista kunnan palveluista:

Yleisinformaatio sekä tukipalvelut

- Ajanvaraus asiantuntijoille
- Arkiston tietopalvelun hoito
- Itsepalvelu (lomakehyllyt ja asiakaspääte) ja sen opastus/neuvonta
- Julkaisujen myynti
- Kassapalvelut
- Kaupunkikorttien jakelu/myynti/alustus
- Kokoustilojen varaus ja vuokraus
- Luottamushenkilöiden ansionmenetyslomakkeet
- Postin käsittely ja kirjaaminen
- Puhelinvaihteen hoito
- Pöytäkirjaotteet
- Pöytäkirjojen allekirjoitukset ja nähtävillä olo

- Yleisinformaation jakaminen ja ilmoitustaulun hoito (viralliset kuulutukset ja tiedotteet)

Henkilöstöasiat

- Henkilökunnan matkajärjestelyt, ruokaliput, avainluovutukset, sairausloma- ja vuosilomahakemukset, sisäisen koulutuksen ilmoittautumiset jne.
- Henkilökunnan virka- ja työmatkojen sähköisten laskujen asiatarkastus
- Työpaikkojen (ja kesätyöpaikkojen) hakeminen (hakemukset, informointi ja hakemusten vastaanotto)
- Kulunvalvonta, työajanseurannan korjaukset sekä työaika raporttien ajaminen kuukausittain

Asuntotoimi

- Asunnon hakeminen ja vuokrasopimusten allekirjoitus
- Isännöintiin liittyvät asiat (korjauspyynnöt ym.)
- Lomakkeiden jakelu ja vastaanotto, neuvonta ja opastus
- Yleistiedot asuntoasioista ja vapaista vuokra-asunnoista

Kaavoitus- ja mittaus-toimi

- Kaava- ja karttaotteiden tilaus ja lunastus
- Kaavakarttojen nähtävillä pito
- Kaavoituskatsauksen jakaminen
- Kiinteistörekisterin tietopalvelu ja otteiden antaminen
- Osoitetietojen jakaminen
- Yleistietoa vapaista tonteista

Ympäristönsuojelu

- Esitteiden, oppaiden ja lomakkeiden jakaminen
- Jäteasioiden yleisneuvonta
- Määräysten, päätösten ja karttojen esilläpito

Kuluttajaneuvonta (huom. tällä hetkellä kunnan palveluja)

- Yleisneuvonta
- Esitteiden jakaminen
- Kuluttajaneuvontapalvelut

Tekninen toimi

- Informaatio vireillä olevista kuntaa koskevista hankkeista
- Kalastuslupien myynti
- Katusuunnitelmien nähtävillä pito
- Kaukolämpökorttien jako ja vastaanotto
- Koiraveroilmoituksen tekeminen ja maksun vastaanotto
- Lemmikkieläinten hautapaikoista tiedottaminen
- Liikennesuunnitelmien nähtävillä pito
- Puistosuunnitelmien nähtävillä pito
- Tarjouspyyntöasiakirjojen jakaminen sekä tarjousten vastaanottaminen
- Tietoa vapaista vene ja – toripaikoista ja viljelypalstoista sekä niiden vuokraus
- Vesilaitoksen tiedonantojen vastaanotto ja välitys
- Yksityistieavustushakemuslomakkeiden jakaminen
- Jätehuollon esitteiden, oppaiden ja lomakkeiden jakaminen
- Jätehuoltomääräysten, päätösten, taksojen ja karttojen nähtävillä pito

Rakennusvalvonta

- Korjausavustuslomakkeiden jakaminen ja vastaanotto
- Puunkaatohakemuslomakkeiden jakaminen ja vastaanotto
- Päätösten ja todistusten lunastaminen
- Rakennuslupahakemusten jakaminen ja vastaanotto sekä liitteiden jako ja vastaanotto
- Yleisneuvonta vapaista tonteista
- Yleisneuvontaa rakentajille kunnan palveluista

Elinkeinotoimi

- EU-esitteiden jakaminen
- Lomitukseen liittyvät hakemukset
- Maatalouden tukihakemukset
- Matkailuneuvonta ja esitteiden jakaminen
- Yrittäjien yleisneuvonta

Sivistystoimi

- Kansalaisopiston/työväenopiston ilmoittautumiset ja kurssimaksujen vastaanotto
- Kirjaston aineistorekisterin selaus
- Kirjaston lainakirjojen palautus, vastaanotto, lainojen uusiminen ja varattujen kirjojen nouto
- Kirjaston yleisinformaatio
- Peruskouluun ilmoittautuminen ja hakemus toiseen kouluun siirtymisestä

- Yleisneuvonta ja tiedottaminen alueen opiskelupaikoista ja opintojen ohjauksesta
- Yleisneuvonta ja tiedottaminen oppisopimuskoulutuksesta
- Yleisneuvonta kouluista sekä alueen opiskelupaikoista

Sosiaalitoimi

- Esitteiden jakaminen
- Yleisneuvonta
- Päivähoitohakemusten vastaanotto
- Laskujen ja maksujen maksaminen
- Toimeentulotuen lomakkeet
- Kuljetuspalvelukorttien alustaminen
- Sotaveteraanien lounaslippujen jakaminen
- Velkaneuvonnan velkasaldojen kysely saatavilta

Terveystoimi

- Esitteiden jakaminen
- Maksujen vastaanotto
- Uusittavien reseptien vastaanotto (tietosuojakysymykset huomioiden eli palvelusihteri ei käsittele reseptejä, vaan ne jätetään edelleen toimitettaviksi)

Kulttuuritoimi

- Lipunmyynti
- Tiedottaminen
- Tilavaraukset ja tilavuokrien vastaanotto
- Yleisneuvonta

Nuorisotoimi

- Matkojen ja muiden maksut
- Tiedottaminen tapahtumista ja vastaavista
- Tilaisuuksiin ilmoittautumisten vastaanotto
- Yleisneuvonta

Liikuntatoimi

- Ilmoittautumiset (matkat, leirit, harrastukset)
- Kenttä- ja muiden tilojen vuokraukset ja tilavuokrien vastaanotto
- Osallistumismaksujen vastaanotto

- Tiedottaminen
- Yleisneuvonta

Kela

- Asiakkaan kertoman mukaiseen elämäntilanteeseen liittyvä Kela-asioiden neuvonta (mm. hakemuksen täyttö, etuuksista ja hakuajoista kertominen yleisellä tasolla)
- Kelan hakemuksen, liitteen tai muun asiakirjan vastaanottaminen, pois lukien työeläkehakemukset ja työeläkejärjestelmän kuntoutushakemukset
- Esitteen/lomakkeen/palautuskuoren yms. Kelan materiaalin antaminen
- Kelan verkkopalveluiden käyttöön opastaminen
- Ajanvaraus Kelan puhelinajanvarauspalveluun tai tapaamiseen
- Kelan etäpalvelutilanteen valmistelut ja palvelutilanteessa tukeminen tarvittaessa
- Kelan palveluiden etätulkkauksilanteiden valmistelut, yhteydenotot jne.
- Kelan asiakaspalautteen vastaanottaminen ja kirjaaminen
- Muu asiakkaan palvelutilanne Kela-asioissa

Verohallinto

Yhteispalvelussa tarjottavia Verohallinnon vakiopalveluja ovat:

- Opastaminen Vero.fi-sivujen hyödyntämiseen tiedonhaussa
- Verohallinnon verkko- ja puhelinpalvelujen käyttöön liittyvä opastaminen ja neuvonta
- Sähköisessä muodossa olevien lomakkeiden, verotusohjeiden ja informaation sekä
 - esitteiden jakelu

Vakiopalveluihin ei kuulu verotusasiakirjojen vastaanottaminen tai verotusasioiden vireille saattaminen. Asioiden vireille saattamiseksi asiakkaan tulee toimittaa asiakirjat postitse tai muuten Verohallintoon tai asioida verkko- tai puhelinpalvelujemme kautta.

[Verohallinnon esite vakiopalveluista \(PDF\)](#)

Työ- ja elinkeinohallinto

Työnhakija-asiakas

Työ- ja elinkeinohallinnon nettipalveluiden (www.mol.fi) yleisesittely asiakkaille

- avoimet työpaikat, työnhakijaksi ilmoittautuminen, CV-netti, Paikkavahti

- työ- ja elinkeinohallinnon julkaisujen, esitteiden ja lomakkeiden jakaminen ja lomakkeiden vastaanotto
 - paikallisesti tarkemmin sovittava asia
- työ- ja elinkeinohallinnon tarjoamien verkkopalvelujen käyttömahdollisuus ja niissä opastaminen:
 - avoimet työpaikat
 - haussa oleva työvoimakoulutus
 - työvoimakoulutukseen haku
 - tietoa ammateista, Ammattinetti
 - tietoa koulutuksesta, Aikuiskoulutusinfo
 - apua ammatin ja uran valintaan, Urasuunnittelu
 - CV-netin tallennuspalvelu
 - Oma työnhaku: työnhaun aloittaminen, muutostiedot, päättäminen
- työ- ja elinkeinohallinnon asiantuntijat (työvoimaneuvoja, työvoimaohjaaja, ammatinvalintapsykologi, ammatti- ja koulutustietoneuvoja) voivat ajanvarausjärjestelmän kautta olla tavattavina yhteispalvelupisteissä
 - paikallisesti tarkemmin sovittava asia

Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus

Liikenne

- tavaraliikenneluvat
- taksiluvat

Aluehallintovirasto

Sosiaali- ja terveydenhuolto

- alkoholijuomien anniskelulupa
- alkoholijuomien vähittäismyyntilupa
- alkoholijuomien anniskeluajan jatkoaikalupa
- luvat yksityisten sosiaalipalvelujen antamiseen
- yksityisten terveydenhuoltopalvelujen antamiseen liittyvät luvat muutoksineen