



Yhteispalvelun kehittämisen ohjausjärjestelmä

Yhteispalvelun kehittäminen

Yhteispalvelu on osa julkisen hallinnon asiakaspalvelun monikanavaista asiakaspalvelurakennetta, jonka avulla palvelujen saanti halutaan turvata koko maassa.

Yhteispalvelun kehittämisen painopisteinä ovat v. 2011 yhteispalvelua koskevan lainsäädännön uudistaminen eräiltä osin, yhteispalveluverkon laajentaminen, yhteispalvelun periaatteet ja toimintatavat, yhteispalvelun palveluvalikoiman kehittäminen sekä erilaiset yhteispalvelun menetelmiä ja toimintaa koskevat kehittämissasiat. Esimerkkejä näistä ovat kustannusten korvaamisen menetelmät ja etäpalvelu.

Yhteispalvelun kehittämisen ohjausjärjestelmä

Valtakunnallinen vastuu yhteispalvelun kehittämisestä on **valtiovarainministeriöllä**. Se huolehtii, että tarvittavat kehittämistoimenpiteet käynnistetään ja toteutetaan. Valtiovarainministeriö vastaa toimenpiteiden valmistelusta ja niitä koskevista päätöksistä.

Paikallishallinnon ja palveluiden yhteistyöryhmä on valtakunnan tason yhteistyöelin, jossa yhteispalvelun kehittämiseen kuuluvia asioita käsitellään. Yhteistyöryhmässä ovat edustettuna julkishallinnon keskeiset yhteispalveluun osallistuvat palveluntuottajat; (Kela, poliisi, Verohallinto, maistraatti sekä työ- ja elinkeinohallinto), sekä Suomen Kuntaliitto, maakunnan liitot, aluehallintovirastot, henkilöstöjärjestöt, ja Yhteispalvelun edistäjät ry, joka edustaa palveluneuvojien näkökulmaa. Yhteistyöryhmässä käsitellään yhteisiä linjauksia, joihin edustettuina olevat tahot sitoutuvat.

Maakunnan liitoilla on alueellinen yhteispalvelun edistämisvastuu. Liitot ovat jäsenkuntiansa hallitsevia kuntayhtymiä. Valtio ei ohjaa niitä muuten kuin lainsäädännön välityksellä. Aluehallintovirastot ja valtiovarainministeriö välittävät valtionhallinnon yhteiset ohjauslinjaukset maakunnan liitoille. Maakunnan liitot toimivat yhdessä kuntien, valtion viranomaisten, Kansaneläkelaitoksen ja muiden yhteispalvelun sidosryhmien kanssa.

Aluehallintovirastojen tehtävänä valtiovarainministeriön hallinnonalan viranomaisina on valtion palveluntuottajien yhteistyön edistäminen. Etelä-Suomen aluehallintoviraston toiminnan kehittämissyksikkö vastaa yhteispalveluun liittyvistä erikoistumistehtävistä, joita ovat yhteispalvelun sopimusrekisterin/tietokannan ja apudiaarin sekä yhteispalvelun verkkosivuston ylläpitäminen. Aluehallintovirastot toimivat yhteistyössä maakunnan liittojen kanssa.



Yhteispalveluun osallistuvat viranomaiset ja muut tahot voivat osallistua yhteispalvelun kehittämiseen tekemällä ehdotuksia ja tuomalla kehittämistarpeita esiin joko suoraan valtiovarainministeriölle tai edustajiensa kautta em. yhteistyöryhmässä käsiteltäväksi. Kehittämissuhteukset käsitellään ja hyväksytyt ehdotukset viedään käytäntöön yhteispalvelupisteiden toiminnassa osallisten viranomaisten ratkaisujen kautta. Valtiovarainministeriö antaa yhteispalvelun osallisille informaatio-ohjausta kehittämissuhteista.

Yhteispalvelun ohjaus

Yhteispalvelu on palvelujen järjestämismuoto, jonka käyttöönotosta ja käytännön järjestelyistä päättävät tapauskohtaisesti paikallis- ja aluetason viranomaiset. Yhteispalvelun ohjaus on tämän vuoksi **osa paikallis- ja aluehallinnon ohjausta**.

Paikallistason ohjaus yhteispalvelussa perustuu suurimmalta osin **keskushallintojen** (ministeriöt ja Kelan keskushallinto) **tulos- ja muuhun ohjaukseen** sekä Kuntaliiton kuntiin suuntaamaan viestintään.

Yhteispalvelua koskevat yhteiset linjaukset kulkevat osana hallinnonalojen omaa ohjausta alue- ja paikallistason viranomaisille, jotka ovat toimivaltaisia tekemään yhteispalvelusopimuksia.

Yhteispalvelun kehittämisen ohjaus

