

14.3.2007

## **YHTEISPALVELUN TEHOSTAMISHANKKEEN OHJAUSRYHMÄN KOKOUS**

**Aika** keskiviikko 7.2.2007 klo 9.00–11.30

**Paikka** Sisäasiainministeriö  
kokoushuoneet Barents ja Foorumi, Vuorikatu 20

**Läsnä** Tarja Hyvönen, hallitusneuvos, sisäasiainministeriö, puheenjohtaja  
Mikko Salmenoja, hallitusneuvos, työministeriö  
Marja-Liisa Tolvi, vanhempi hallitussihteeri, oikeusministeriö  
Leena Piipponen, ylitarkastaja, sisäasiainministeriö  
Marko Puttonen, kehittämisjohtaja, sisäasiainministeriö  
Jarmo Salminen, ylitarkastaja, Verohallitus  
Reijo Hyvönen, vastaava lakimies, Kansaneläkelaitos  
Heikki Lunnas, tietoyhteiskunta-asiain päällikkö, Suomen Kuntaliitto  
Kristian Karrasch, asiamies, Pardia ry  
Risto Rautkoski, projektijohtaja, Pirkanmaan TE-keskus  
Teemu Eriksson, kehittämisspäällikkö, sisäasiainministeriö  
Leni Haavisto, ylitarkastaja, sisäasiainministeriö  
Miira Lehto, ylitarkastaja, sisäasiainministeriö

### **1. Kokouksen avaus**

Puheenjohtaja Tarja Hyvönen avasi kokouksen.

Hallituksen esitys laiksi julkisen hallinnon yhteispalvelusta on hyväksytty eduskunnassa 23.1.2007 ja uuden lain on tarkoitus tulla voimaan 1.4.2007.

### **2. Mallisopimus**

#### *Sopimus*

Teemu Eriksson esitteli yhteispalvelun mallisopimusluonnosta. Mallisopimusta pidettiin tärkeänä ja rakenteeltaan hyvänä, mutta pitkänä ja tarkkana. Mallisopimuksen katsottiin toimivan hyvin suuntaa antavana tarkistuslistana, jota pitää kuitenkin voida soveltaa paikallisten tarpeiden mukaisesti. Todettiin, että kyseessä on hallintosopimus. Sopimukseen toivottiin lisäystä henkilöstön vastuuta ja asemaa sekä työnjohtoa koskien. Mallisopimuksen käytettävyyden lisäämiseksi ehdotettiin myös muiden kuin uuden lain mukaisten palvelun järjestämistapojen ottamista huomioon, mutta sen todettiin pidentävän sopimusta entisestään. Lisäksi todettiin, että tämä mallisopimus koskee nimenomaan uuden lain mukaista yhteispalvelua. Usean toimeksisaajan ristiinsopimista koskevien vaihtoehtojen lisäämiseen voi-

daan palata, kun lain mukaiseen toimintatapaan tarkoitettu mallisopimus on saatu valmiiksi.

Käytiin kohta kohdalta läpi mallisopimusluonnos ja sovittiin siihen tehtävistä muutoksista.

Sovittiin, että kukin taho määrittelee yhteispalvelussa annettavan neuvontansa laajuuden ja minimipalveluvalikoiman, johon kuuluvat avustavat asiakaspalvelutehtävät tarjotaan kaikissa yhteispalvelupisteissä, joihin kyseinen taho osallistuu. Ohjausryhmä määrittelee palveluille myös yleiset laatuvaatimukset. Asetettava tietotekniikkaryhmä selvittää tarkemmin roolivarmenteen tai muun tunnistautumistavan käyttömahdollisuuksia yhteispalvelupisteissä.

Luonnoksen kohdassa 3 keskusteltiin uuden yhteispalvelulain mukaisesti valittujen otsikkojen - ohjaus ja valvonta - vaihtamisesta esim. muotoon ohjaus ja seuranta tai kehittäminen. Kohdassa 3.1 muutetaan termiksi kehityskeskustelut. Kohdassa 3.2 todettiin, että sopimusosapuolia voi olla useampia kuin kaksi. Sopimuksen alkuun sopimusosapuolet-kohtaan lisätään vastaavasti rivejä useampia toimeksisaajia varten. Toimeksiantajan edustajan toimimista yhteistyöryhmän puheenjohtajana perusteltiin sillä, että toimeksiantajalla on vastuu palveluista. Sopimusluonnokseen lisätään maininta, että yhteistyöryhmässä on yhteispalveluhenkilöstön edustus. Yhteistyöryhmän jäsenten lukumäärät kustakin sopimusosapuolesta esitettiin päätettäväksi paikallisesti.

Sopimuksen liitteeksi laaditaan asiakaspalvelun ja toimitilojen turvallisuusvaatimukset. Ohjausryhmässä edustettuina olevat tahot valmistelevat vakiosisältötekstit omaan toimintaansa liittyvistä vaatimuksista, kuten työ- ja tietoturvallisuudessa huomioon otettavista seikoista ja niissä tavoiteltavista tasoista. Yhteispalvelupisteet voivat tämentää omiin tiloihinsa ja toimintaansa liittyviä vaatimuksia yhteistyössä paikallispoliisin kanssa.

Yhteispalvelutehtävien hoitaminen ei saa tuottaa taloudellista voittoa eikä myöskään tappiota toimeksisaajalle. Juoksevasta toiminnasta aiheutuvien toimeksiantajan maksujen määrittely vaatii ohjausryhmän keskitettyä valmistelua. Vero- ja työhallinnon nettipalvelujen käyttöä asiakaspäätteillä pidettiin hankalasti mitattavana suorite- tai aikaperusteisesti ja maksutavaksi ehdotettiin arvioihin perustuvaa yhteissummaa. Hinnat voivat perustua myös esim. maksuasetuksiin tai suoritteet voidaan laskea asiakaskäyntien lukumäärinä. Kelan kunnille suorittama korvaus on tällä hetkellä 4 euroa/hakemus eli maksut voisivat olla arviolta viiden euron luokkaa/palvelua edellyttävä asiakaskäynti. Markkinointi-, esite- ja koulutukseen osallistumiskustannukset voitaisiin huomioida suoritehinnoissa. Yhteispalveluun ei ole käytettävissä keskitettyä budjettirahaa, mutta hallinnonalat voisivat varata jakamatonta määrärahaa yhteispalvelua varten.

Yhteispalvelua hoitavan henkilöstön kielitaitovaatimuksia ei tarvitse erikseen mainita mallisopimuksessa, koska ne huomioidaan muutenkin kielilain mukaisesti. Myös viittaus toimeksisaajan tiloissa vakituisesti työskentelevien toimeksiantajan palveluksessa olevien henkilöiden määrään poistetaan malliluonnoksesta. Sovittiin, että toimeksiantajan toimeksisaajan henkilöstölle järjestämän koulutuksen piitua ei mainita tuntitarkkuudella.

Todettiin, että yhteispalvelusta tiedottamisen on oltava jatkuvaa toimintaa. Tiedottamisen alue ja ajat -kohdat poistetaan mallisopimusluonnoksesta. Sen sijaan sopimusosapuolten tulisi nimetä tiedottamisen vastuuhenkilöt ja sopia erillisessä viestintäsuunnitelmassa tiedottamisen keinoista ja menetelmistä.

Sopimuksen tekemistä suositellaan määrääjäksi. Voimassaolon ja irtisanomisen suhteen sopimusluonnosta pidettiin hyvänä. Sopimusta koskevien erimielisyyksien ratkaisemisen paikasta ei ole tarvetta kirjoittaa tarkemmin.

Lisäkommentteja mallisopimusluonnoksesta ja sen sisältöä koskevasta ohjeesta voi lähettää tarvittaessa Teemu Erikssonille. Mallisopimus ja ohje lähetetään ohjausryhmän seuraavan kokouksen jälkeen yhteispalvelupisteiden käyttöön.

#### *Valmisteltava vakiosisältö*

Sovittiin, että ohjausryhmän jäsenet toimittavat yhteispalvelusopimuksessa suositeltavia vakiosisältöjä sisäasiainministeriöön 16.3.07 mennessä. Määriteltäviä seikkoja ovat:

- palvelujen laajuus: neuvonnan määrittely ja rajaus
- minimipalveluvalikoimaan kuuluvat palvelut
- palvelujen laatuvaatimukset
- kustannusten jakamisperusteet (esim. suorite- tai aikaperuste) sekä suoritehinnat
- turvallisuusvaatimukset.

### **3. Koulutus**

#### *Lain voimaantuloon liittyvä koulutus*

Leni Haavisto esitteli koulutustyöryhmän alustavaa suunnitelmaa uuteen yhteispalvelulakiin liittyvästä koulutuksesta ja tiedottamisesta. Vanhan lain mukaiset yhteispalvelusopimukset tulee saattaa uuden lain mukaisiksi vuoden 2007 loppuun mennessä. Kunkin tahon tulisi huolehtia yhteispalvelulaista tiedottamisesta omassa organisaatiossaan. Keskeistä on palveluntuottajien sitoutuminen palveluvalikoiman laajentamiseen ja yhtenäistämiseen. Alueellisten koulutustilaisuuksien aikataulusta sovitaan tarkemmin lääninhallitusten aluevastaavien ja sisäasiainministeriön edustajien kokouksessa 14.2.07.

#### *Valtakunnallinen seminaari*

Sovittiin, että valtakunnallinen yhteispalveluseminaari pidetään Helsingissä toukokuussa. Seminaariin kutsutaan edustajia sekä keskus- että aluehallinnosta. Myös pilottien edustajat päätettiin kutsua. Samassa yhteydessä järjestetään tiedotustilaisuus.

### **4. Henkilöstötyöryhmän suositusluonnos**

Teemu Eriksson kertoi henkilöstötyöryhmän suositusluonnoksesta. Työryhmä on päätenyt suositteluun, että yhteispalvelussa pyritään vähintään neljän hengen

yksiköihin. Henkilöstön määrää voidaan kuitenkin tarkastella paikallisten olosuhteiden mukaan. Henkilöstötyöryhmä on keskittynyt yhteispalvelulain mukaiseen palvelujen järjestämistapaan, mutta ohjausryhmän kehotuksesta harkitsee vielä muidenkin toimintamallien kirjaamista suosituksiin.

## 5. Pilottien vastaukset kyselyyn ja pilottien tilanne

Teemu Eriksson kertoi pilottien työn etenemisestä. Yhteispalvelun mahdollisuuksia voitaisiin käyttää nykyisiä suunnitelmia laajemmin useilla pilottipaikkakunnilla. Todettiin, että yhteydenpitoa ja tukea oman hallinnonalan toimijoille on syytä tiivistää. Myös vierailut pilottipaikkakunnilla jatkuvat. Niihin voi osallistua myös koulutustyöryhmän jäseniä.

## 6. Laajentumispilottien vahvistaminen

Ohjausryhmä hyväksyi Teemu Eriksson esittelemän laajentamispilottiehdotuksen. Laajentamispilottit ovat Nurmijärven Klaukkalassa, Hämeenlinnassa, Lapinjärvellä, Mikkelissä, Kiimingissä ja Vantaalla. Vantaan yhteispalvelupisteistä ohjausryhmä piti sopivimpina Korsoa ja Pakkalaa. Sovittiin, että Vantaan kaupunkia pyydetään vielä nimeämään laajentamispilottipiste.

## 7. Muut asiat

*Maksujen vastaanottoon liittyvät kysymykset*

Esimerkiksi Kelan toimistoihin perustettavissa yhteispalvelupisteissä ei mielellään käsiteltäisi käteistä rahaa, mutta poliisin lupapalveluissa maksut peritään asian viereiltulon yhteydessä. Sisäasiainministeriössä keskustellaan maksujen vastaanottoon liittyvistä vaihtoehtoisista ratkaisuista.

*Itäkeskuksen pilotti*

Itäkeskuksen pilotin yhteyshenkilöt on nimetty ja ensimmäisen kokouksen järjestelyt ovat käynnissä.

*Yhteispalvelupilottien jatkoseminaari 13.2.07*

Yhteispalvelupilottien jatkoseminaari pidetään 13.2.07 Paasitornissa ja mukaan toivotaan laaja edustus eri hallinnonaloilta.

## 8. Kokouksen päättäminen

Kokous päättyi klo 11.30.

*Pöytäkirjan vakuudeksi*

Miira Lehto