



 Yhteispalvelu

# *Turvaa* palvelut yhteispalvelulla

Yhteispalvelu on tapa tarjota julkishallinnon ja muita palveluja keskitetysti yhdestä palvelupisteestä. Lähellä ihmistä.



VALTIOVARAINMINISTERIÖ



# K

unnan ja valtion palveluntuottajien yhteistyöllä voidaan taloudellisesti ja tehokkaasti tarjota monipuolisempaa ja parempaa palvelua laajemmalle asiakasjoukolle. Näin voidaan turvata laadukkaat palvelut niin haja-asutusalueilla kuin taajamissa. Kansalaisille on tärkeää, että yhteispalvelupisteistä saa tietoa, neuvontaa ja palveluja yli sektorirajojen.

Keskeiset toimijat yhteispalvelussa ovat kunta, Kansaneläkelaitos, poliisi, maistraatti, työ- ja elinkeinohallinto sekä verohallinto.

Julkisen hallinnon yhteispalvelu perustuu lakiin. Yhteispalvelulakia (223/2007) sovelletaan valtion ja kuntien viranomaisten sekä Kansaneläkelaitoksen avustavien asiakaspalvelutehtävien järjestämiseen ja hoitamiseen yhteistyönä. Avustava asiakaspalvelu sisältää mm. asiakirjojen vastaanottamista ja luovuttamista, asioiden vireillepääntöä, siihen ja asioiden käsittelyyn liittyvää neuvontaa sekä sähköisten palvelujen käytön tukemista.

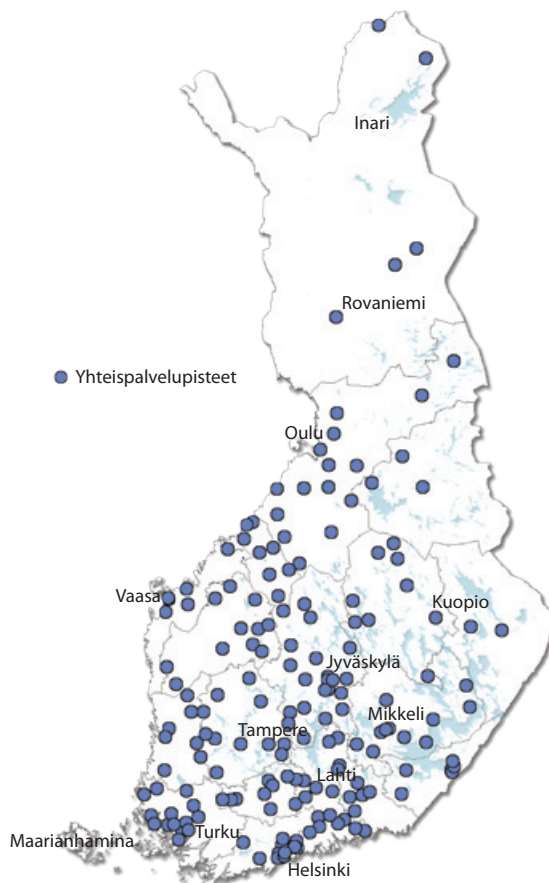
Lainsäädännön mukainen yhteispalvelu tarkoittaa sitä, että yksi viranomaisinen antaa avustavaa asiakaspalvelua toisen tai toisten viranomaisten puolesta. Nämä puolestaan korvaavat toiminnasta aiheutuvat kustannukset yhteispalvelun ylläpitäjälle. Kustannustenjaosta on annettu suositukset. Viranomaiset ovat itse määritelleet yhteispalveluna annettavat ns. vakiopalvelut, joita yhteispalvelupisteessä on vähintään tarjottava. Palveluvalikoimasta tulee sopia yhteispalvelusopimuksessa.

Eri viranomaisten oma henkilöstö voi myös työskennellä yhteispalvelupisteessä joko

## Apudiaari kehittämisen ja asioinnin apuvälineeksi

Yhteispalveluun on tuotettu apudiaari yhteispalvelun kehittämisen ja asioinnin apuvälineeksi. Sen tarkoituksena on helpottaa arkipäivän työtä yhteispalvelupisteessä. Apudiaarin avulla voidaan tilastoida asiakastapahtumia ja -määriä. Apudiaarin merkinnän perusteella toimeksiantaja voi myös maksaa sovitut palvelutapahtumasta aiheutuvat korvaukset toimeksiantajalle. Jos yhteispalvelusopimuksessa on sovittu asiakirjojen vastaanottamisesta niin, että asia tulee tällä vireille, voidaan myös vireille tulo ja sen ajankohta todentaa apudiaarin avulla.

Lisätietoa apudiaarista ja testaustulokset löydät yhteispalvelun verkkosivustolta [www.yhteispalvelu.fi](http://www.yhteispalvelu.fi). Sieltä löydät myös käytännön ylläpidosta ja teknisestä tuesta vastaavien yhteystiedot.





## Yhteispalvelu

Avustavat  
asiakaspalvelut  
ml. tuetut  
verkkopalvelut

Viranomaisten oma henkilöstö

Koko ajan  
paikalla

Ajan-  
varauksella

Etä-  
palveluna

Samassa tilassa  
olevat muut  
palvelut

- mm. kolmas sektori

kokopäiväisesti tai osa-aikaisesti. Tämä sopii erityisesti tapauksissa, joissa lainsäädäntö edellyttää asiointia suoraan viranomaisen kanssa. Tällainen palvelu on useimmiten tarjolla osan aikaa ja toimii parhaiten ajanvarauksella, jonka voi tehdä asiakas itse tai palvelusihteeri. Viranomaisten asiantuntijapalvelut voidaan jatkossa liittää yhteispalvelupisteen palveluvalikoimaan myös etäpalveluna. Etäpalvelulla tarkoitetaan palvelutoimintaa, jossa välitetään teknisten apuvälineiden avulla videokuvaa, ääntä, tekstiä, dokumentteja ja sovelluksia.

Yhteispalvelu perustuu asianomaisten viranomaisten kirjalliseen sopimukseen. Yhteispalvelupiste on aina jonkin viranomaisen ylläpitämä toimipaikka, jossa tarjotaan sen omien palvelujen lisäksi myös muiden viran-

omaisten palveluja. Kyseessä voi olla myös vuokrattu toimitila, esimerkiksi kauppakeskuksessa.

On suositeltavaa, että viranomaisten lisäksi yhteispalvelupisteessä on muita tahoja, esimerkiksi kolmannen sektorin toimijoita ja paikallisia yrityksiä. On kuitenkin muistettava, että vain viranomaiset voivat suorittaa julkishallinnon asiakaspalvelutehtäviä.

Yhteispalvelun kehittämistä Suomessa vastaa valtiovarainministeriö yhdessä julkisen hallinnon asiakaspalveluja tuottavien viranomaisten kanssa. Yhteispalvelupisteitä on noin 200, mutta niitä tarvitaan kuitenkin vielä huomattavasti lisää, jotta julkisen hallinnon asiakaspalvelujen saatavuus voidaan turvata koko maassa.



[www.yhteispalvelu.fi](http://www.yhteispalvelu.fi)

Yhteispalvelun verkkosivuille on koottu yhteispalvelupisteiden perustamiseen ja toimintaan liittyvää tukimateriaalia. Sivuilta löytyy kaikki yhteispalveluun liittyvä ajankohtainen ja oleellinen tieto.



# Yhteispalvelu

*Henkilökohtaista palvelua  
helposti ja asiantuntevasti*



VALTIOVARAINMINISTERIÖ

PL 28, 00023 VALTIONEUVOSTO  
Puh. 09 160 01  
[www.vm.fi](http://www.vm.fi)