



# Ajatuksia yhteispalvelusta

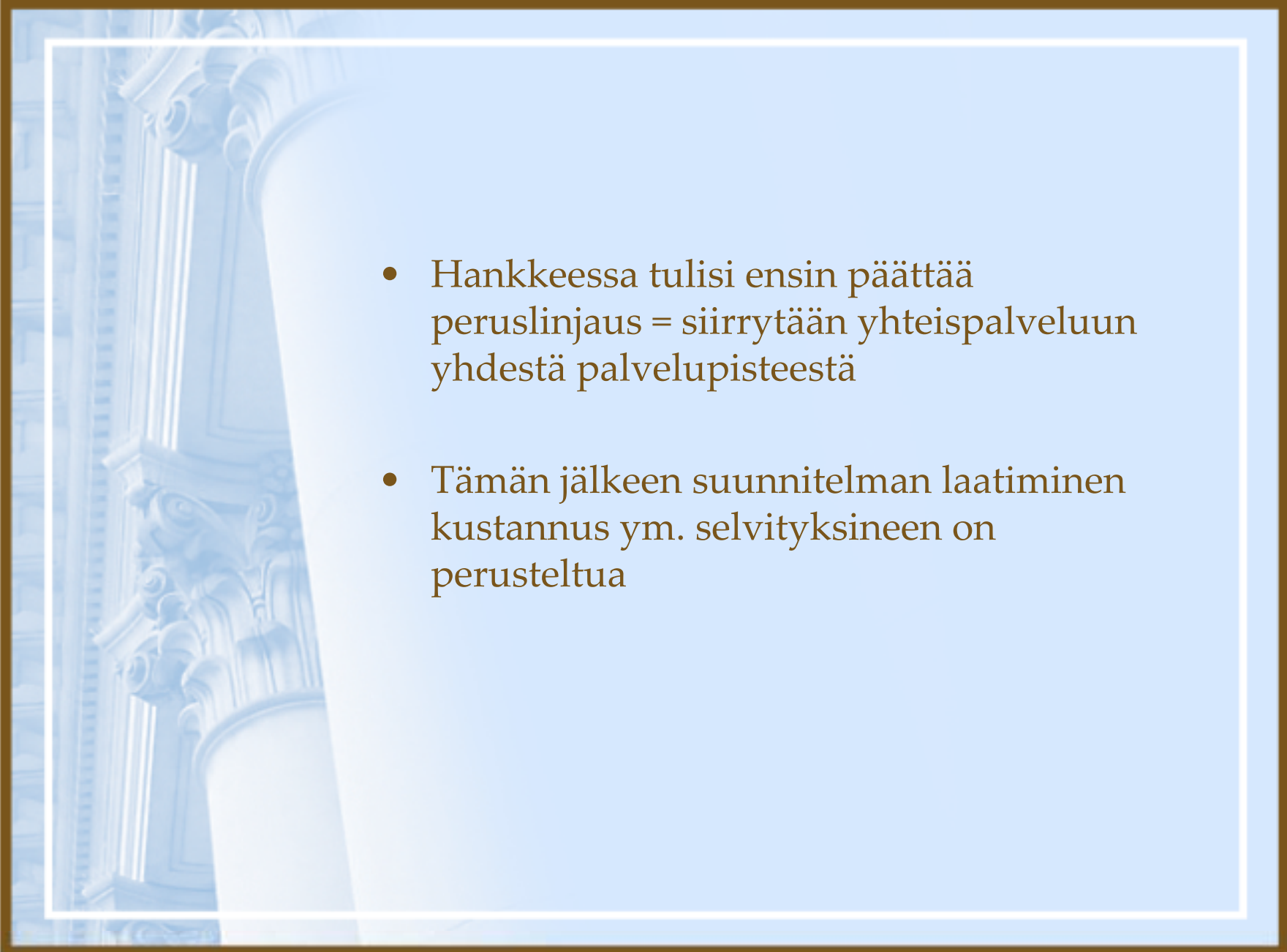
Ilpo Hakula  
Kela Etelä-Karjalan vakuutuspiiri

28.11.2006

- 
- Toimintalinjaukset ja periaatteet ensin kuntoon


” Erityisesti Kelan mahdollisuudet toimia laajemmin yhteistyössä tarjottavien asiakaspalvelujen isäntänä tulee selvittää”


- Lähtökohtana on, ettei asioiden ratkaisuvalltaa voida siirtää yhteispalveluna toiselle, vaan yhteispalvelu tarkoittaa yhteistä asiakaspalvelua
- Ajanvaraus eri viranomaisilta yhteispalvelupisteessä asioimiseksi
- Tavoite turvata valtion palvelujen saatavuus paikkakunnalla

- 
- Hankkeessa tulisi ensin päättää peruslinjaus = siirrytään yhteispalveluun yhdestä palvelupisteestä
  - Tämän jälkeen suunnitelman laatiminen kustannus ym. selvityksineen on perusteltua

## Kela

- ensisijaisesti Kelan toimisto niillä paikkakunnilla, joissa Kelalla kokopäiväinen palvelu
- paikkakunnilla, joissa Kelalla kuukausitasolla palveluvastaanotot 1-4 krt / kk, muu ensisijainen toimija mahdollinen
- Kelassa sähköinen työtehtävien siirto on mahdollistanut tuottavan työskentelyn myös pienissä toimistoissa, esim. Savitaipaleella

- 
- Henkilöstön asema ja kuuleminen
  - Viranomaisyhteistyön lisääminen
  - Toimintatapojen yhtenäistäminen
  - Yhteistyössä järjestetyt asiakaspalvelut sekä sähköiset palvelut

- 
- Savitaipaleen yhteispalvelupilotti
  - Avauskokous 25.9.2006
  - Hankeryhmän kokous 12.10.2006
  - Seuraava kokous 14.12.2006

Kukin toimija kartoittaa oman toiminnan järjestelymahdollisuudet ja tilatarpeet konkreettisella tasolla

Kokouksessa hahmotetaan ja kirjataan yhteinen tulevaisuuden tahtotila

Selvitetään verohallinnon mukaantulo