



Kuntaliitto
Kommunförbundet

Palvelut ja rooli
- Kuntaliiton puheenvuoro

Tanja Rantanen, erityisasiantuntija

Kunnat ja palvelutuotanto

- Järjestettävä kuntalaisten peruspalvelut
- Haasteet liittyvät laatuun, määrään ja saatavuuteen
- Tehtävänä edistää kuntalaisten hyvinvointia ja palvelut ovat nimenomaan kuntalaisille suunnattuja – Kuntalaisnäkökulma
- Yhteispalvelu, onko sama kuin lähipalvelu?

Kuka isäntänä yhteis palvelussa?

- Ei ole olemassa yhtä ja oikeaa vastausta, alueen lähtökohdista ja tarpeista, olemassa olevan sekä tavoiteltavan palvelurakenteen kautta tehtävä arviointia
- Kunta on kuitenkin loogisesti usein läsnä suuremmalla palveluvolyymilla paikallisesti kuin valtion paikallishallinto
à Onko kunta tällöin loogisesti myös isäntä?

Mitä kunnan palveluita yhteis palveluun?

- Muuttuva toimintaympäristö asettaa kunnat tilanteeseen, jossa joudutaan miettimään uudelleen,
 - mitä palveluita kunnan on yleensä ottaen mahdollista tarjota
 - mikä on kunnan vastuulla olevien palveluiden paras mahdollinen tuottamis- ja tarjontatapa
 - mitkä toiminnot ovat kunnan varsinaista ydintoimintaa ja mitkä sitä eivät ole

- Tarvelähtöisyys à Ei mitä palveluja on kiva/mahdollista tuottaa, vaan millä palveluilla on kysyntää
- Palvelutuotannon tehostaminen à Mitkä palvelut on palveluprosessien kannalta järkevämpi antaa yhteispalvelun kautta (palvelun siirto asiantuntijalta asiakaspalvelun ammattilaiselle)

- Asiakaslähtöisyys à Mitkä palvelut asiakas saa helpommin yhteispalvelun kautta

Kylmät ja lämpimät palvelut

- Yhteispalveluun soveltuvat ns. kylmät palvelut = tiedon ja rahan liikuttelu, erilaiset ilmoittautumiset, rekisteröinnit, asiakirjojen vastaanotto ym.
- Kunnan palvelutuotannosta suurin osa lämpimiä palveluja = lääkärin ja opettajan työ esimerkiksi.
 - Mutta lämpimien palveluiden osana voi olla yhteispalveluun hyvin soveltuvia palveluja kuten ajanvarausta tai palvelutilauksia, ilmoittautumisia jne.

Esimerkkejä palveluista, huom. "kaikki ei sovi kaikille"

Yleisinformaatio sekä tukipalvelut

- Ajanvaraus asiantuntijoille
- Arkistoitujen asiakirjojen käsittelytietojen antaminen
- Asiakirjojen kirjaaminen
- Itsepalvelu (lomakehyllyt ja asiakaspääte) ja sen opastus/neuvonta
- Julkaisujen myynti
- Kassapalvelut
- Kaupunkikorttien jakelu/myynti/alustus
- Kokoustilojen varaus ja vuokraus
- Luottamushenkilöiden ansionmenetyslomakkeet
- Postin vastaanotto
- Postitus
- Puhelinvaihteen hoito
- Pöytäkirjaotteet
- Pöytäkirjojen allekirjoitukset ja nähtävillä olo
- Yleistiedon jakaminen

Henkilöstöasiat

- Henkilökunnan matkajärjestelyt, ruokaliput, avainluovutukset, sairausloma- ja vuosilomahakemukset, sisäisen koulutuksen ilmoittautumiset jne.
- Henkilökunnan virka- ja työmatkojen sähköisten laskujen asiatarastus

- Työpaikkojen (ja kesätyöpaikkojen) hakeminen (hakemukset, informointi ja hakemusten vastaanotto)
- Kulunvalvonta, työajanseurannan korjaukset sekä työaikaraporttien 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

Rakennusvalvontatoimi

- 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 aineistorekisteri
- Kirjaston lainakirjojen palautusvastaanotto, lainojen uusiminen ja varattujen kirjojen nouto

- Kirjaston yleisinformaatio
- Koulun 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 jakaminen ja 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 palvelusihiteeri 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

Kiitos

tanja.rantanen@kuntaliitto.fi

p. (09) 771 2075
gsm 050 535 7132

www.kunnat.net/yhteispalvelu