



SISÄASIAINMINISTERIÖ
INRIKESMINISTERIET

ALUEIDEN JA HALLINNON KEHITTÄMISOSASTO

YHTEISPALVELUN TEHOSTAMINEN

Hallitusneuvos Tarja Hyvönen

Toimittajatapaaminen 18.10.06 Säätytalolla



Tavoitteet

- Yhteispalvelusta pääväylä julkisen sektorin palveluihin
 - yhteispalvelupisteet
 - yhteinen sähköinen kanava
 - yhteiset puhelinpalvelut
- Yhteispalvelu takaa palvelujen saatavuuden koko maassa



Tausta

■ HALLINTOSELONTEKO JA EDUSKUNNAN VASTAUS

Hallitus

- Säilytetään valtion paikallishallinnon toimipaikkaverkko riittävän kattavana.
- Yhteispalvelua käytetään tehokkaasti hyväksi.

Eduskunta

- Julkisen sektorin toimijoiden yhteisellä palvelujen järjestämisellä on tulevaisuudessa merkittävä rooli.



Yhteispalvelun tehostamishanke

- Asetettiin vuoden 2006 alussa
- Hanke on määritellyt yhteispalveluun soveltuvat palvelut
- Heikoimman tuotavuuden yksiköt valtion paikallishallinnossa on kartoitettu
- Heikoimpien pisteiden palveluja siirretään yhteispalveluna tarjottaviksi



Yhteispalvelun tehostamishanke

- Pilotit käynnistyvät syksyllä 2006
- Nykyisten yhteispalvelupisteiden valikoimaa laajennetaan ja yhdenmukaistetaan
- Yhteispalvelupisteiden hallinnointia pyritään yhdenmukaistamaan



Yhteispalvelulain uudistaminen

- Nykylaissa valtiosääntöongelmia.
- Toimivaltaa ei käytännössä ole siirretty yhteispalveluun.
- Uudessa laissa keskitytään asiakaspalveluun ja julkiseen hallintoon.



Yhteispalvelulain uudistaminen

- Asiakaspalvelua olisi mm. asiakirjojen vastaanottaminen ja asioiden vireillepanoon liittyvä neuvonta.
- Asiat saisi vireille yhteispalvelussa.
- Asiakaspalvelua tukevat sähköisten palvelujen käyttö, ajanvarausjärjestelmät ja roolivarmenne.



Yhteispalvelun uudistaminen

- Palveluvalikoiman uudelleenarviointi:
 - Kansaneläkelaitoksen kaikki etuudet
 - suurin osa poliisin lupa-asioista
 - useat maistraatin palvelut
 - työ- ja verohallinnon sähköiset palvelut
 - osa lääninhallitusten lupa-asioista
 - useat kuntien asiakaspalvelut



Yhteispalvelun uudistaminen

- Uusi tekniikka tukemaan asiakaspalvelua
 - perinteisen asiakaspalvelun tuki
 - sähköiset palvelut ja roolivarmenne yhteispalvelussa
- Yhteispalveluhenkilöstön koulutus
- Nykyiset yhteispalvelupisteet ja heikon tuottavuuden yksiköiden palvelut