



SISÄASIAINMINISTERIÖ  
INRIKESMINISTERIET



Yhteispalvelu

# YHTEISPALVELUN TEHOSTAMINEN

Hallitusneuvos Tarja Hyvönen

Tehostamishankkeen seminaari 18.1.2007



## 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 tuottavuuden yksiköt valtion paikallishallinnossa on kartoitettu
- § Heikoimpien pisteiden palveluja siirretään yhteispalveluna tarjottaviksi



# Yhteispalvelun tehostamishanke

- § Uudet pilotit käynnistyneet syksyllä 2006
- § Nykyisten yhteispalvelupisteiden valikoimaa laajennetaan ja yhdenmukaistetaan
- § Yhteispalvelupisteiden hallinnointia yhdenmukaistetaan



# Yhteispalvelun uudistaminen

## § Palveluvalikoiman uudelleenarviointi:

- Kansaneläkelaitoksen kaikki etuudet
- suurin osa poliisin lupa-asioista
- useat maistraatin palvelut
- työ- ja verohallinnon palveluita
- osa lääninhallitusten lupa-asioista
- useat kuntien asiakaspalvelut



## Hankkeen pilotit

- § valitut 10 pilottikohdetta ovat käynnistäneet yhteispalvelupisteen perustamisneuvottelut
  - suunnitelmat valmistunevat helmi-maaliskuussa 2007
- § pilottiehdokkaat yhteispalvelupisteiden palveluvalikoiman laajentamiseksi ja yhdenmukaistamiseksi on valittu 13.11.2006
  - aloituskeskustelut ehdokkaiden kanssa tammikuussa 2007
- § Helsingin Itäkeskukseen uusi yhteispalvelupiste
  - mukaan mahdollisesti Helsingin kaupunki, poliisi, maistraatti, verottaja, työhallinto ja KELA



## Palveluja koskeva valmistelutyö

- § KELA, työhallinto, poliisi, maistraatti, verottaja ja KL määritelleet yhteispalveluun soveltuvia palveluja koskevan alustavan listauksensa
- § palveluista työnkuvaukset
  - toimivat apuna valmisteltaessa palveluhenkilöstölle sähköistä tukimateriaalia ja koulutusta
- § selvitetään myös, mikä on yhteispalvelupisteeseen toimitettujen asiakirjojen kirjaamismenettely niiden vireille tulon ajankohdan määrittelemiseksi



## Sähköisten palvelujen käytön edellytysten luominen

- § roolivarmenteen käyttöön oton valmistelu on käynnistetty marraskuussa 2006
- sisältää mm. asiakkaan suostumuksen siihen, että palvelusihdteeri tunnistautuu sähköiseen palveluun asiakkaan puolesta



## Asiantuntijapalvelujen saaminen yhteispalvelupisteistä

- § sähköinen ajanvarausjärjestelmä poliisille, maistraateille ja yhteispalvelupisteille on määritelty, kilpailutettu ja hankintapäätös tehty
- § ajanvarauksella käytettävät poliisin ja maistraatin asiantuntijapalvelut on määritelty
- § järjestelmän käyttöön oton pilotteina toimivat Klaukkalan, Sonkajärven ja Keiteleen yhteispalvelupisteet
- § kaikkien pilottien tulisi ottaa suunnitelmissaan huomioon asiantuntijapalvelujen tarjoamisen asettamat tila- ja muut vaatimukset ja ajanvarausjärjestelmän käyttöön otto



## Koulutus, tukimateriaali ja henkilöstökysymykset

- § koulutustyöryhmä selvittää yhteispalvelun tehostamisesta ja uudesta lainsäädännöstä aiheutuvat koulutustarpeet sekä tekee suunnitelmat koulutuksen toteuttamisesta ja yhteispalvelua tukevan oheismateriaalin tuottamisesta
  - olemassa olevat oppaat saatetaan ajan tasalle
- § henkilöstöryhmä valmistelee henkilöstöä koskevat kysymykset



## Viestintä

§ tehostamishankkeelle on laadittu viestintäsuunnitelma

- yhteispalvelun nettisivut, [www.yhteispalvelu.fi](http://www.yhteispalvelu.fi) on uudistettu; sivuilla kerrotaan yhteispalvelun kehittämisestä ja tehostamishankkeen etenemisestä