



## YHTEISPALVELUN TEHOSTAMINEN -HANKE

### Taustaa

Hallitus on 7.4.2005 antanut eduskunnalle selonteon keskus-, alue- ja paikallishallinnon toimivuudesta ja kehittämistarpeista (hallintonselonteko). Selonteko linjaa hallinnon kehittämistä tulevina vuosina. Hallituksen keskeinen lähtökohta on palvelujen saatavuuden turvaaminen ja hallinnon kehittäminen tästä lähtökohdasta mahdollisimman tehokkaaksi ja taloudelliseksi.

Hallintonselonteon mukaan valtion palvelujen saatavuuden turvaamiseksi muun muassa käytetään yhteispalvelua tehokkaasti hyväksi ja laajennetaan sitä myös sähköiseksi yhteispalveluksi. Selonteon linjauksissa todetaan, että yhteisellä asiakaspalvelulla pidetään yllä palveluverkkoa, lisätään paikallisen verkon tuottavuutta ja säästetään tilakustannuksia. Yhteinen asiakaspalvelu toteutetaan tietotekniikkaa tehokkaasti hyödyntäen.

Palvelujen saatavuuden turvaamiseksi on hallintonselonteon mukaan hallintoa kehitettävä mahdollisimman tehokkaaksi ja taloudelliseksi. Valtion henkilöstövoimavarojen tehokas ja tuottava käyttö varmistetaan täyttämällä seuraavan vaalikauden loppuun mennessä keskimäärin puolet henkilöstön poistuman johdosta vapautuvista työpaikoista. Tämä edellyttää myös valtion asiakaspalvelujen tarjoamista huomattavasti nykyistä tehokkaammin.

Hallintonselonteon lisäksi valtioneuvoston periaatepäätös yhteisestä palvelustrategiasta sisältää linjauksia asiakaspalvelujen turvaamisesta alue- ja paikallistasolla. Keskeisiin linjauksiin kuuluu, että erityisesti valtion palveluntarjoajien on lisättävä yhteistyötään ja yhtenäistettävä toimintatapojaan.

Viranomaisten välisessä yhteistyössä järjestettävät asiakaspalvelut on yksi keino sovittaa yhteen tuottavuuden parantaminen, henkilöstön määrän vähentäminen ja kattavan palveluverkon säilyttäminen. Sähköiset palvelut ovat toinen merkittävä ja laajeneva keino päästä samaan lopputulokseen. Molemmilla on nykyisessä kehitysvaiheessa suuret mahdollisuudet.

Yhteispalvelupiste määriteltiin Yhteispalveluhankkeessa v. 1996 yhtenäiseksi tilaksi, jossa saa vähintään kahden eri viranomaisen palveluja. Pisteitä on tällä hetkellä 212. Yhteispalvelusopimuksia on tehty yhteensä 119. Palvelupisteissä viranomaiset voivat hoitaa toistensa tehtäviä sopimuksenvaraisesti. Tällöin yleisimmin kysymys on kuitenkin lomakkeiden jakamisesta, niiden täyttöneuvonnasta ja eteenpäin toimittamisesta. Muista palveluista vastaa pääsääntöisesti viranomaisten oma henkilöstö. Päätösvalta yhteispalvelupisteiden perustamisesta on alueellisilla ja paikallisilla viranomaisilla. Suurin osa yhteispalvelupisteistä sijaitsee kunnan tiloissa. Yhteispalvelupisteissä tarjottavien valtion palvelujen kirjo on laaja, mutta ei järjestelmällinen. Myös hallinnollisesti yhteispalvelupisteiden järjestelyt ovat kirjavat. Kustannusten jakamisesta on sovittu vain harvoin ja monesti suurimmasta osasta kustannuksista on vastannut kunta.

Valtion kokonaisuus käsittää useita toimijoita, joiden välinen yhteistyö ja koordinaatio eivät nykyisellään ole riittäviä. Hallinnonalat, niiden virastot ja budjettitaloudesta erilliset yksiköt ovat palvelujen järjestämisen ja kehittämisen suhteen varsin itsenäisiä. Muun muassa tämän vuoksi yhteispalvelujen kehittämistyö on ollut heterogeenistä.

Valtion vastuulla olevien palvelujen saatavuuden turvaamiseksi ja niiden tuottavuuden parantamiseksi valtio tulisi palvelujen järjestäjänä entistä enemmän nähdä yhtenä konsernina. Asiakaspalvelujen koordinoituksi kehittämiseksi ja yhteistyön lisäämiseksi tarvitaan politiikkaa, joka on yhteinen mahdollisimman laajasti valtion eri sektoreille. Yhteispalvelun luonne hallinnonalat ja virastorajat ylittävänä mekanismina vaatii erityisesti yhteisiä toimintalinjoja ja periaatteita.

Valtion palvelujen saatavuuden turvaamista koskevat hallintonselonteon linjaukset edellyttävät useita hankkeita, jotka tulee linkittää toisiinsa kokonaisuuden säilyttämiseksi selonteon tavoitteita toteuttavana. Tämä asettamispäätös koskee asiakaspalvelujen tarjoamista yhteisesti ja niiden tehostamista.

Kunta- ja palvelurakennetyöryhmän päätös ”Palvelurakenteen kehittäminen asiakaspalvelua uudistamalla – kehittämiskohteina yhteispalvelut ja sähköiset palvelut” ohjaa osaltaan hankkeen työtä. Päätöksen vision mukaan asiakkaan pääsy kunnallisiin palveluihin sekä valtion alue- ja paikallishallinnon palveluihin pääsääntöisesti yhdistetään yhteispalveluksi hallinnonalasta riippumatta. Edelleen palvelut ryhmitellään sen mukaan, onko palvelu saatettavissa loppuun saakka fyysisenä yhteispalveluna tai sähköisesti vai edellyttääkö palvelun saaminen henkilökohtaista vuorovaikutusta asiantuntijan kanssa tai viranomaiskontaktia. Front office-palveluja annetaan fyysisissä yhteispalvelupisteissä, puhelinpalveluina ja sähköisinä informaatiopalveluina. Ne ovat tulevaisuudessa useimmiten yhteispalveluja.

Asetettava hanke on osa sisäasiainministeriön tuottavuusohjelmaa.

## Hankkeen tavoitteet ja tehtävät

Hankkeen tavoite:

Tavoitteena on turvata palvelujen saatavuus ja tehostaa toimintaa siirtämällä asiakaspalvelut yhteisesti annettavaksi ja tehostamalla asiakaspalveluhenkilöstön käyttöä. Tässä tarkoitettuja asiakaspalvelutehtäviä ovat lähinnä asioiden vireille paneminen ja neuvonta. Pitemmän tähtäimen tavoitteena on, että asiakas saa päätöksen sähköisesti, postitse tai yhteisen asiakaspalvelupisteen kautta.

Hankkeen tehtävänä on:

1. Selvittää mahdollisuudet koota asiakaspalvelutehtävät yhteisesti tarjottaviksi. Samalla selvitetään mahdollisuus tällä perusteella vähentää työ- ja verohallinnon, kihlakunnan virastojen, poliisin lupapalvelujen ja maistraattien erillisiä toimipisteitä vuoteen 2011 mennessä. Toimipisteiden määrä tarkentuu selvityksessä.
2. Selvittää mahdollisuudet koota asiakaspalvelujen tarjoaminen ensisijaisesti olemassa oleviin yhteispalvelupisteisiin, työhallinnon palvelupisteisiin, kihlakunnan virastojen palvelupisteisiin, Kansaneläkelaitoksen toimipisteisiin ja kuntien toimipisteisiin. Erityisesti Kansaneläkelaitoksen mahdollisuudet toimia laajemmin yhteistyössä tarjottavien asiakaspalvelujen isäntänä tulee selvittää.
3. Selvittää mahdollisuudet lisätä yhteisesti tarjottavien palvelujen valikoimaa keskeisillä valtionhallinnon hallintopalveluilla. Myös aluehallinnon palvelut tulee selvittää paikallistason palvelujen lisäksi. Hanke tekee ehdotuksen yhteispalvelun kannalta keskeisistä sähköistettävistä prosesseista. Tehtävässä tulee ottaa huomioon myös sähköisten välineiden käyttö palvelupisteissä.
4. Kartoittaa heikon tuottavuuden yksiköt valtion paikallishallinnossa, täsmentää tuottavuuspotentiaali selvittämällä heikon tuottavuuden pisteiden kustannukset ja työvoima ja vertaamalla nykytilaa asiakaspalvelun tarjoamiseen yhden tai useamman muun toimijan kanssa yhteispalveluna sekä tehdä suunnitelma tuottavuudeltaan heikkojen palvelupisteiden palvelujen siirtämiseksi yhteisesti annettaviksi asiakaspalveluiksi tai palvelujen korvaamiseksi vaihtoehtoisilla palvelumuodoilla.
5. Tehdä ehdotus yhteistyönä järjestettävien asiakaspalvelujen hallinnoinnin ja rahoituksen järjestämisestä.

## Hankkeen organisointi

Hankkeen ja sen ohjausryhmän toimikausi on 26.1.2006-30.6.2007.

Hankkeen ohjausryhmän kokoonpano seuraava:

hallitusneuvos Tarja Hyvönen sisäasiainministeriö, puheenjohtaja  
 neuvotteleva virkamies Kirsti Vallinheimo, valtiovarainministeriö  
 teollisuusneuvos Marjukka Aarnio, kauppa- ja teollisuusministeriö  
 kehittämisjohtaja Marko Puttonen, sisäasiainministeriö/AHO

lupahallintopäällikkö Anne Aaltonen, sisäasiainministeriö/PO  
 vanhempi hallitussihteeri Marja-Liisa Tolvi, oikeusministeriö  
 hallitusneuvos Mikko Salmenoja, työministeriö  
 lääninpoliisiylitarkastaja Matti Vuorinen, Etelä-Suomen lääninhallitus  
 ylitarkastaja Jarmo Salminen, verohallitus  
 osastopäällikkö Juhani Rantamäki, Kansaneläkelaitos  
 projektikoordinaattori Folke Sundqvist, Suomen Kuntaliitto 30.4.2006 asti  
 erityisasiantuntija Tanja Rantanen, Suomen Kuntaliitto 1.5.2006 lukien  
 asiamies Päivi Järvinen, Pardia ry  
 suunnittelija Anneli Neittamo, Juko ry

Hankkeelle nimetään projektipäällikkö sekä tarvittava muu henkilökunta ja työ tehdään virkatyönä.

Hankkeen ohjausryhmän ja projektihenkilöstön menot maksetaan momentilta 26.01.29.

Alue- ja kuntaministeri



Hannes Manninen

Ylijohtaja,  
 Osastopäällikkö



Silja Hiironniemi

JAKELU: Ohjausryhmän jäsenet

TIEDOKSI: Valtiovarainministeriö  
 Kauppa- ja teollisuusministeriö  
 Oikeusministeriö  
 Työministeriö  
 Etelä-Suomen lääninhallitus  
 Verohallitus  
 Kansaneläkelaitos  
 Suomen Kuntaliitto  
 Pardia ry  
 Juko ry

Kihlakunnanvirastot ja kihlakuntien erilliset virastot  
 Työvoimatoimistot  
 Verovirastot  
 Työvoima- ja elinkeinokeskukset  
 Lääninhallitukset  
 Alueelliset ympäristökeskukset