

16.2.2006

YHTEISPALVELUN TEHOSTAMISHANKKEEN OHJAUSRYHMÄN KOKOUS

Aika	perjantai 10.2.2006 klo 14.00–15.30
Paikka	Pihapaviljongin kokoushuone 376
Läsnä	Tarja Hyvönen, hallitusneuvos, sisäasiainministeriö, puheenjohtaja Kirsti Vallinheimo, neuvotteleva virkamies, valtiovarainministeriö Marjukka Aarnio, teollisuusneuvos, kauppa- ja teollisuusministeriö Marko Puttonen, kehittämisjohtaja, sisäasiainministeriö Anne Aaltonen, lupahallintopäällikkö, sisäasiainministeriö Mikko Salmenoja, hallitusneuvos, työministeriö Matti Vuorinen, lääninpoliisiylitarkastaja, Etelä-Suomen lääninhallitus Jarmo Salminen, ylitarkastaja, verohallitus Reijo Hyvönen, vastaava lakimies, Kansaneläkelaitos Folke Sundqvist, projektikoordinaattori, Suomen Kuntaliitto Päivi Järvinen, asiamies, Pardia ry Minna Koivuniemi, sopimustoimitsija, JHL ry Teemu Eriksson, kehittämisspäällikkö, sisäasiainministeriö Leni Haavisto, ylitarkastaja, sisäasiainministeriö Miira Lehto, ylitarkastaja, sisäasiainministeriö

1. Kokouksen avaus

Puheenjohtaja Tarja Hyvönen avasi ohjausryhmän ensimmäisen yhteispalvelun tehostamishankkeen asettamisen jälkeisen kokouksen ja ryhmän jäsenet esittäytyivät. Ohjausryhmän kokouksiin osallistuu myös JHL ry:n edustaja, sopimustoimitsija Minna Koivuniemi.

2. Sähköistettävät palvelut

Yhteispalvelun tehostamishankkeen työsuunnitelmassa yhtenä palvelun tuottajien tehtävistä on valita 1-2 palvelua sähköistettäväksi hankkeen yhteydessä. Keskusteltiin kunkin hallinnonalan sähköistettävistä palveluista ja siitä, minkälaisia sähköisiä ohjeistoja henkilöstölle on jo olemassa tai valmisteilla.

Sisäasiainministeriö ehdottaa hankkeen yhteydessä sähköistettäväksi yhteiseksi palveluksi sähköisen ajanvarausjärjestelmän. Se mahdollistaa substanssiasiantuntijan saamisen palvelupisteeseen sovittuna aikana. Ohjausryhmä kannatti sähköisen ajanvarauksen toteuttamista. Ajanvarausjärjestelmän hankinta kilpailutettiin jo maaliskuussa.

Poliisin sähköisen asioinnin kehittämissuunnitelma on valmistunut 2005 ja Pro verkko -työryhmä tulee ehdottamaan vielä luonnosvaiheessa olevassa projektisuunnitelmassaan sähköisen ajanvarauksen lisäksi sähköisen maksamisen käyttöönottoa sekä lomakkeiden sähköistämistä. Tekeillä on myös sähköinen lupaohjeisto. Myös ulkomaalaishallinnossa valmistellaan sähköistä ohjeistoa.

Kauppa- ja teollisuusministeriö kehittää Yritys-Suomi-portaalin verkkopalveluja. Ministeriössä on käynnissä e-strategian valmistelu.

Verohallinto parantaa volyymipalvelujaan ottamalla koekäyttöön vuorovaikutteisen verokortti verkossa –Internet-palvelun tänä vuonna ja palvelun on tarkoitus olla toiminnassa vuonna 2007.

Kansaneläkelaitoksen sähköisen asiointipalvelun suunnitelmassa on kehittämisedotuksia vuoteen 2010 asti. Kela rakentaa etuuksiin liittyviä sähköisiä palveluja ja kehittää tietojen välitystä muiden viranomaisten kanssa.

Myös työministeriöllä on sähköisten palvelujen kehittämiseen liittyvä strategia. Käynnissä on esimerkiksi työnhakuprosessin sähköistämisen laajentaminen.

Sovittiin, että ehdotukset 1-2 sähköistettävästä palvelusta/hallinnonala lähetetään sisäasiainministeriöön 15.3.2006 mennessä. Lisäksi organisaatioiden sähköisen asioinnin strategiat toimitetaan Teemu Erikssonille ja sitä kautta kaikkien ohjausryhmän jäsenten käyttöön.

Puheenjohtaja muistutti, että palvelujen sähköistämiseen voidaan tarvittaessa käyttää yhteistä henkilöresurssia ja mahdollisesti rahoitusta. Sähköistettävistä palveluista keskustellaan tarkemmin ohjausryhmän seuraavassa kokouksessa maaliskuussa.

3. Yhteispalveluun soveltuvien tehtävien määrittely

Hankkeen työsuunnitelmassa yhteispalvelussa tarjottavien asiakaspalvelutehtävien määrittäminen on aikataulutettu tehtäväksi 31.5.2006 mennessä. Käytiin läpi eri hallinnonalojen tilanne yhteispalveluun soveltuvia asiakaspalvelutehtävien määrittämisessä.

Sisäasiainministeriön osalta maistraattien asiakaspalvelujen kartoituksen tekee selvityshenkilö ja myös lääninhallituksissa tehdään vastaava kartoitus siitä, mitä asioita voitaisiin saada vireille yhteispalvelupisteissä. Poliisin lupalajit käydään läpi ja palveluja tullaan tarjoamaan yhteispalveluna siltä osin kuin mahdollista.

Verohallinnon palveluista yhteispalveluun sopisivat ainakin lomakkeiden, informaation ja muun materiaalin jako, itsepalvelu vuorovaikutteisesti, veroilmoitusten korjausten palauttaminen sekä palkka.fi-palvelu. Noin 70 prosenttia verokorttimuutoksista soveltuisi yhteispalvelun kautta tehtäväksi. Verohallinnossa on kolme yhteyskeskusta, joiden verotusosaamista voitaisiin teknisten yhteyksien avulla hyödyntää myös yhteispalvelupisteissä.

Kuntien yhteispalveluun sopivista tehtävistä on tehty listaus ja kirjallista materiaalia toimitetaan maaliskuun kokoukseen. Tehtäviä voidaan tunnistaa esimerkiksi elämäntilanteiden pohjalta.

Kansaneläkelaitoksen kaikkien etuuksien hakeminen soveltuu yhteispalvelun kautta tehtäväksi. Tämä edellyttää kattavan ohjeiston ja koulutuksen järjestämistä yhteispalveluhenkilöstölle.

Myös työhallinnossa asioiden vireillepano, neuvonta ja päivitys Internetissä voidaan monilta osin hoitaa yhteispalvelupisteissä.

Keskusteltiin reaaliaikaisen kuvan välittämisestä sekä luotettavasta tunnistamisesta yhteispalvelupisteissä. Yhteispalvelusihteereiden roolivarmenne olisi hyvä apuväline tunnistamisessa ja asiointissa. Esiin tuotiin myös se, että yhteispalvelupisteiden henkilöstön palvelussuhteen ehdot ja pisteiden hallinnoinnin järjestäminen selvitetään hankkeen edetessä.

Sovittiin, että kultakin hallinnonalalta valmistellaan seuraavaan kokoukseen kirjallinen esitys siitä, mitä tehtäviä voidaan tuoda yhteispalvelupisteisiin.

4. Heikon tuottavuuden yksiköiden etsintä – yhteiset kriteerit

Hankkeen työsuunnitelman mukaisesti kukin hallinnonala kartoittaa elokuun 2006 loppuun mennessä omat toimipaikkansa, joiden tuottavuus on heikko ja joiden lakkauttamista joudutaan harkitsemaan lähitulevaisuudessa. Erityisesti käydään läpi toimipaikat, jotka ovat alle 10 000 asukkaan kunnissa ja joissa on useita valtion toimipisteitä. Kokouksessa jaettiin listaus tällaisista alle 10 000 asukkaan kunnista, joissa on Kelan, työvoimatoimiston ja kihlakunnanviraston toimipaikka.

Teemu Eriksson esitteli muistion heikon tuottavuuden yksiköiden tunnistamisen yhteisistä lähtökohdista. Heikon tuottavuuden yksiköiden arvioinnissa on syytä ottaa huomioon muun muassa asiakaskäyntien ja suoritteiden määrää, asiantuntija-tehtävien järjestelyt, toimipisteen ylläpitokustannukset ja henkilöstön määrä.

Kriteereitä pidettiin hyvinä, mutta muistioon toivottiin asiantuntijuus- ja erikoistuminen -käsitteiden avaamista sekä henkilöstösiirtymien tarkastelua mahdollisimman aikaisessa vaiheessa. Lisäksi toivottiin tarkennettavaksi, että kriteerit koskevat valtionhallintoa. Sovittiin, että muistioon ja työsuunnitelmaan lisätään henkilöstövaikutusten selvittäminen toimipisteittäin.

Alustavaa luetteloa heikon tuottavuuden yksiköistä tarkastellaan toukokuun kokouksessa ja sen tulisi olla alustavasta työsuunnitelmasta poiketen valmis toukokuun loppuun mennessä, mikäli mahdollista.

5. Kevään kokousajat

Kevään seuraavat kokoukset sovittiin pidettäväksi:

ti 28.3. klo 13–15, sisäasiainministeriön kokoushuoneessa 610

ke 10.5. klo 13–15, sisäasiainministeriön kokoushuoneessa 426

ma 5.6. klo 9–11, sisäasiainministeriön kokoushuoneessa 229 a+b.

Hankkeen markkinointiviestintäsuunnitelmaa käsitellään maaliskuun kokouksessa.

6. Kokouksen päättäminen

Kokous päättyi klo 15.30.

Pöytäkirjan vakuudeksi

Miira Lehto