

18.12.2006

## **YHTEISPALVELUN TEHOSTAMISHANKKEEN OHJAUSRYHMÄN KOKOUS**

Aika tiistai 12.12.2006 klo 9.00–11.00

Paikka Sisäasiainministeriö, Merimiehenkatu 11

Läsnä Tarja Hyvönen, hallitusneuvos, sisäasiainministeriö, puheenjohtaja  
Mikko Salmenoja, hallitusneuvos, työministeriö  
Matti Vuorinen, lääninpoliisiylitarkastaja, Etelä-Suomen lääninhallitus  
Jarmo Salminen, ylitarkastaja, Verohallitus  
Reijo Hyvönen, vastaava lakimies, Kansaneläkelaitos  
Tanja Rantanen, erityisasiantuntija, Suomen Kuntaliitto  
Päivi Järvinen, asiamies, Pardia ry  
Minna Koivuniemi, sopimustoimitsija, JHL ry  
Risto Rautkoski, projektijohtaja, Pirkanmaan TE-keskus  
Anneli Neittamo, suunnittelija, Juko ry  
Teemu Eriksson, kehittämisspällikkö, sisäasiainministeriö  
Leni Haavisto, ylitarkastaja, sisäasiainministeriö  
Miira Lehto, ylitarkastaja, sisäasiainministeriö  
Juha Pantzar, kehitysjohtaja, Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto (kohdat 1. ja 2.)

### **1. Kokouksen avaus**

Puheenjohtaja Tarja Hyvönen avasi kokouksen ja toivotti osallistujat tervetulleiksi ohjausryhmän vuoden 2006 viimeiseen kokoukseen.

Hyväksyttiin edellisen kokouksen pöytäkirja.

### **2. Järjestöt yhteispalvelussa**

Kehitysjohtaja Juha Pantzar Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitosta kertoi järjestöjen roolista yhteispalvelussa. Sosiaali- ja terveysturvan keskusliiton toiminnassa on mukana noin 130 järjestöä ja saman verran kuntia. Liitolla on ollut kehittämis- ja koulutustoimintaa vuodesta 1917 lähtien.

Vuonna 2003 STKL on tehnyt selvityksen siitä, miten järjestöt ovat mukana yhteispalvelupisteissä. Vuonna 2004 liitto käynnisti yhteispalvelupilottihankkeen Joensuun Kansalaistalolla ja Jyväskylän Kumppanuustalolla. Pilottihankkeen arviointiselvityksen mukaan hanke lisäsi toimijoiden vuoropuhelua ja yhteistyötä ja siitä oli hyötyä kaikille. Palvelut ovat tavoittaneet asiakkaat ilman markkinointiponnistuksia. Pilottihankkeen laajentamiseksi Joensuun ja Jyväskylän lisäksi

myös Ouluun ja Kuusankoskelle on haettu rahoitusta Raha-automaattiyhdistykseltä.

Joensuun Kansalaistalolla on kokeiltu sähköisen toimeentulotukihakemuksen käyttöä ja sen on todettu lyhentävän jonoja ja käsittelyaikoja. Sähköiseen asiointiin panostettaisiin myös uusilla pilottipaikoilla. Laajempaan käyttöön kehitetään esimerkiksi järjestelmää, jonka avulla voi laskea omassa elämäntilanteessa mahdolliset etuudet.

Pantzar uskoo, että vaikka ehdotettu yhteispalvelulaki rajaa yhteispalvelun viranomaisten väliseksi, ei järjestöjen rooli palvelujen pariin neuvojana ja palvelujen tuottamisen kehittäjänä muutu.

Kokouksessa oli jaossa Laura Mäkeläisen opinnäytetyö: ”Kaikki hyötyvät toinen toisistaan” – monitoimijainen verkostoituminen ja kumppanuus kolmannen sektorin yhteispalvelupisteissä (2006), Niina Lindströmin kartoitus järjestöjen osallistumisesta yhteispalvelupisteisiin: Kolmannen sektorin rooli julkishallinnon yhteispalveluissa (2003) sekä Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimus –lehden numero 5/2006.

### 3. Luonnos yhteispalvelun mallisopimuksen sisällöksi

Ohjausryhmä kannatti yhteispalvelun mallisopimuslomakkeen laatimista. Käytiin läpi ohjeluonnos, joka tulee mallisopimuslomakkeen liitteeksi. Yhteispalvelusopimuksessa huomioon otettavia seikkoja ovat toimeksisaaja ja toimeksiantaja(t), yhteispalveluna tarjottavat avustavat asiakaspalvelutehtävät, palvelujen ohjauksen ja valvonnan järjestelyt, yhteispalvelupisteen sijaintipaikka, toimitilat, varustus ja aukioloajat, henkilötietojen käsittely, kustannusten jakaminen, yhteispalvelua hoitavan henkilöstö ja sille asetettavat vaatimukset, henkilöstön koulutus ja tehtävien vaatima tiedollinen ja tekninen tuki, tiedottaminen, sopimuksen voimassaolo ja irtisanominen sekä muut käytännön järjestelyt.

Keskusteltiin tavoista tukea kolmannen sektorin mukana oloa yhteispalvelupisteissä. Järjestö ei voi ottaa julkista tehtävää hoitaakseen, mutta se voi tarjota omia palvelujaan yhteispalvelupisteen tiloissa muun kuin yhteispalvelulakiin perustuvan sopimuksen nojalla. Ohjeistusta asiasta voidaan laittaa esimerkiksi [www.yhteispalvelu.fi](http://www.yhteispalvelu.fi)-sivustolle uuden lain tultua voimaan.

Yhteispalvelupisteen sijaintipaikkaa, toimitiloja, varustusta ja aukioloaikoja koskevaan osioon päätettiin lisätä viittaus yhteispalvelupisteen perustamisoppaaseen. Pidennettyä aukioloaikaa käytetään tällä hetkellä osassa Kelan, työvoimatoimistojen ja verohallinnon palvelupisteitä, joten aukioloa ainakin yhtenä päivänä viikossa klo 18 asti voidaan ohjausryhmän mielestä suositella myös yhteispalvelupisteisiin. Pidempään aukioloaikaan liittyvät kysymykset selvitetään tarkemmin yhteispalvelun tehostamishankkeen henkilöstötyöryhmässä.

Henkilötietojen käsittely –kohdassa keskustelussa tuotiin esiin vero- ja työhallinnon salassa pidettävien asioiden hoitaminen.

Yhteispalvelua hoitava henkilöstö ja sille asetettavat vaatimukset –kohdassa todettiin, että yhteispalvelupisteessä vakituisesti työskentelevät henkilöt ovat toimek-

sisääjän palveluksessa. Kohtaan lisätään maininta myös toimeksiantajan ajanvarauksella tai muuten yhteispalvelupisteessä työskentelevistä henkilöistä. Henkilöstön koulutus ja tehtävien vaatima tiedollinen ja tekninen tuki -kohtaan ehdotettiin työn ohjausoikeutta koskevien seikkojen selvittämistä. Asiaa työstetään jatkossa yhteispalvelun tehostamishankkeen henkilöstö- ja koulutustyöryhmissä.

Sovittiin, että sopimuslomake ohjeineen annetaan pilottien käyttöön ja niitä muokataan palautteen perusteella.

#### **4. Yhteispalveluun soveltuvat palvelut**

##### *Palvelujen tarkennukset*

Todettiin yhteispalveluna tarjottavien palvelujen listaan tehdyt muutokset. Ajo-oikeutta koskevien poliisin lupien osalta lista voi täydentyä ensi vuoden aikana ja muutoksia tulee erityislainsäädännön muuttuessa ja sähköisen asioinnin kehittyessä. Kuntien listauksesta poistettiin elinkeinotoimen tehtävistä majoituspaikkojen tilavaraukset. Lääninhallitusten palveluista on jätetty pois mm. kantelut, koska niiden käsittelyä pohtimaan on asetettu erillinen työryhmä. Kaikkia hallinnonaloja koskevaan kohtaan lisätään esimerkkejä nettiosoitteista, joista saa tietoa niiden palveluista.

Todettiin, että palvelulistaus on alustava ja siihen tehdään tarkennuksia. Alustava listaus lähetetään yhteispalvelupisteisiin mallisopimuslomakkeen liitteenä ja sitä voidaan käyttää apuna yhteispalveluna tarjottavista asiakaspalvelutehtävistä sovit- taessa.

##### *Palvelukuvausten laadinnassa käytettävä malli*

Palvelukuvausten laadinnassa käytettävästä mallista tarkistetaan vielä, mikä on henkilön tunnistamiseen liittyvä oikea termi. Koulutustyöryhmässä on sovittu, että kukin hallinnonala kuvaa jonkin yhteispalveluna annettavan palvelunsa palvelukuvausmallia käyttäen. Palvelukuvaukset palautetaan Teemu Erikssonille mahdollisuuksien mukaan vielä tämän vuoden aikana. Ohjausryhmässä hyväksyttiin mallin käyttö palvelukuvauksissa.

#### **5. Yhteispalvelupisteen perustaminen Itäkeskukseen**

Hyvönen, Eriksson ja Rantanen ovat keskustelleet Helsingin kaupungin kanssa yhteispalvelupisteen perustamisesta Itäkeskukseen. Kaupunki on luvannut Tilakeskuksensa apua sopivan tilan löytämisessä. Myös esimerkiksi sosiaalikeskus on ollut kiinnostunut hankkeesta. Sisäasiainministeriössä käydään keskusteluja poliisin ja maistraatin palvelujen tarjoamisesta Itäkeskuksessa. Kelalla ja työhallinnolla on Itäkeskuksessa täyden palvelun toimistot, mutta ne ja verohallinto selvittävät mahdollisuudet osallistua yhteispalveluun. Sovittiin, että kukin taho ilmoittaa Itäkeskuksen yhteispalvelupisteen perustamistyöhön osallistuvan yhteyshenkilön Teemu Erikssonille mieluiten joulukuussa tai viimeistään tammikuun alussa.

## 6. Tietotekniikkaryhmän asettaminen

Kunta- ja palvelurakennemuutostusta koskevassa hallituksen esityksessä edellytetään yhteispalvelun kehittämistä tietoteknisiä ratkaisuja hyödyntäen. Yhteispalvelun tehostamishankkeessa sähköistä asiointia lisätään mm. sähköisen ajanvarausjärjestelmän ja roolivarmenteen avulla. Lisäksi puheenjohtaja ehdotti tietotekniikkaryhmän asettamista valmistelemaan yhteispalvelupisteissä vireille tulevien asioiden kirjaamismenettelyä ja maksujen vastaanotossa käytettävää kassajärjestelmää sekä muita tarvittavia tietoteknisiä ratkaisuja. Sovittiin, että sisäasiainministeriössä valmistellaan tietotekniikkaryhmän toimeksiantoluonnos, joka lähetetään jäsenennimeämispyyntönsä kanssa ohjausryhmälle sähköpostitse kommentoitavaksi viimeistään ensi vuoden alussa.

## 7. Muut asiat

### *Kevään kokoukset*

Ohjausryhmän kevään 2007 kokoukset pidetään:

ti	9.1.	klo 14–16
ke	7.2.	klo 9–11
to	22.3.	klo 9–11
pe	4.5.	klo 9–11
to	7.6.	klo 14–16

## 8. Kokouksen päättäminen

Puheenjohtaja kiitti ohjausryhmää kuluvan vuoden työskentelystä. Kokous päättyi klo 11.00.

*Pöytäkirjan vakuudeksi*

Miira Lehto