

ASIAKASPALVELU2014

Yhdessä palvelut lähelle

Asettamis päätös

VM/115:02/2013

2876/00.01.00.01/2013

26.6.2014

Julkisen hallinnon yhteisen asiakaspalvelun pilotointi

Asettaminen

Valtiovarainministeriö on tänään täydentänyt pilotointityöryhmän tehtäviä ja jatkanut sen toimikautta 31.12.2015 asti.

Toimikausi

Työryhmän toimikausi on 15.1.2014–31.12.2015

Tausta

Valtiovarainministeriö asetti 12.1.2012 koko julkisen hallinnon kattavan asiakaspalvelun kehittämishankkeen (Asiakaspalvelu2014 -hanke). Hankkeen toimikausi oli 15.1.2012 – 31.5.2013. Hanke ehdotti loppuraportissaan (Asiakaspalvelu2014 – Yhdessä palvelut lähelle, valtiovarainministeriön julkaisu 14/2013) uutta lainsäädäntöä, jonka mukaan kunnat vastaavat julkisen hallinnon yhteisten asiakaspalvelupisteiden perustamisesta ja ylläpitämisestä.

Hankkeen loppuraportti ja siihen sisältynyt luonnos hallituksen esitykseksi yhteistä asiakaspalvelua koskevaksi lainsäädännöksi oli laajalla lausuntokierroksella, joka päättyi 13.9.2013. Lausuntoja saatiin yhteensä 297.

Valtiovarainministeriö on asettanut työryhmän julkisen hallinnon yhteisen asiakaspalvelun jatkovalmistelua varten toimikaudelle 15.12.2013–30.6.2014. Jatkovalmistelutyöryhmä on asettanut alatyöryhmän julkisen hallinnon yhteisen asiakaspalvelun pilotoinnin suunnittelua varten. Jatkovalmistelutyöryhmän työ on päättynyt 10.6.2014. Pilotointityöryhmän toimikautta on kuitenkin tarpeen jatkaa pilotoinnin suunnittelua, toteuttamista ja arviointia varten.

Hallinnon ja aluekehityksen ministeriryhmä on puoltanut kokouksessaan 28.5.2014 yhteisen asiakaspalvelun pilotoinnin toteuttamista valituissa viidessä pilottikunnassa (Oulu, Mikkeli, Saarijärvi, Parainen ja Pelkosenniemi) jatkovalmisteluryhmän hyväksymän pilotointisuunnitelman mukaisesti.

Tavoitteet



Työryhmän tavoitteena on valmistella, toteuttaa ja arvioida julkisen hallinnon yhteisen asiakaspalvelun pilotointi.

Tehtävät

Työryhmän tehtävänä on

1. valmistella esitys pilotointisuunnitelmasta 18.2.2014 mennessä
2. valmistella Asiakaspalvelu2014 -toimintamallin pilotointi yhdessä valittujen pilottikuntien kanssa niin, että pilottipisteet voidaan avata asiakkaille viimeistään syksyllä 2014,
3. suunnitella ja käynnistää sekä toteuttaa pilotointia tukeva markkinointiviestintä,
4. suunnitella ja toteuttaa kesäkuussa 2015 pilotoinnin yhtenäinen raportointi siten, että tulokset ovat hyödynnettävissä varsinaisten asiointipisteiden rakentamisessa,
5. laatia pilotoinnin yhteydessä toimitilakonsepti asiointipisteille,
6. laatia asiakaspalvelujärjestelmän vaatimusmäärittely, sen hallinta- ja palvelumalli sekä varmistaa järjestelmän käyttöönotto pilottikunnissa,
7. valmistella valtakunnallisten tietojärjestelmien (asiakaspalvelujärjestelmä ja julkaisujärjestelmä) toimeenpanohankkeita, ja
8. laatia ohjeistus kunnille niiden vastuulla olevien laitteistojen hankinnoille, jotka koskevat palveluneuvojien työasemia, asiakaspäätteitä ja etäpalvelulaitteita sekä niihin liittyviä tietoliikenneyhteyksiä, käyttöpalveluita ja sovellustukea.

Valmistelun perustana ovat julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen ja sen toimintamallityöryhmän loppuraportit, niistä saatu lausuntopalautte sekä julkisen hallinnon yhteisen asiakaspalvelun jatkovalmistelutyöryhmän ja hallinnon ja aluekehityksen ministerityöryhmän linjaukset.

Kokoonpano

Puheenjohtaja

Marko Puttonen, kehittämisjohtaja, valtiovarainministeriö, kunta- ja aluehallinto-osasto

Jäsenet ja varajäsenet

Teemu Eriksson, finanssineuvos, valtiovarainministeriö, kunta- ja aluehallinto-osasto

Heikki Talkkari, neuvotteleva virkamies, valtiovarainministeriö, JulkICT-toiminto

Johanna Kari, neuvotteleva virkamies, sisäministeriö, poliisiosasto

Juha Karila, ylitarkastaja, työ- ja elinkeinoministeriö

(Olli Vihanta, projektipäällikkö, työ- ja elinkeinoministeriö)

Minna Rotko, palvelujohtaja, Verohallinto

(Niko Rautio, henkilöstöpäällikkö, Verohallinto)
 Sirpa Mäkelä, ylitarkastaja, Poliisihallitus
 (Leena Hokkanen, ylitarkastaja, Poliisihallitus)
 Tanja Rantanen, erityisasiantuntija, Suomen Kuntaliitto
 (Heikki Lunnas, tietoyhteiskunta-asiain päällikkö, Suomen Kuntaliitto)
 Soili Orre, suunnittelupäällikkö, Kansaneläkelaitos
 Jouni Nieminen, kehittämisspäällikkö, Etelä-Suomen aluehallintovirasto, toiminnan kehittämissyksikkö
 (Eija Burke-Hildén, yksikön päällikkö, Etelä-Suomen aluehallintovirasto)
 Pekka Kortelainen, ylitarkastaja, Itä-Suomen aluehallintovirasto, maistraattien ohjaus- ja kehittämissyksikkö
 (Pirkko Anttila, maistraatin päällikkö, Itä-Suomen maistraatti)
 Hannu Korkeala, apulaisjohtaja, Valtiokonttori
 Minna Rekilä-Similä, palvelupäällikkö, Oulun kaupunki
 (Pirjo Mäkinen, kehittämisspäällikkö, Oulun kaupunki)
 Jarmo Rossi, projektipäällikkö, Oulun kaupunki
 Satu Autiosalo, hallinto- ja henkilöstöjohtaja, Saarijärven kaupunki
 (Kirsti Ratinen, hallintosihteeri, Saarijärven kaupunki)
 Anna-Marja Tamminen, ASPA2014-projektipäällikkö, Saarijärven kaupunki
 Heli Hänninen, asiakaspalvelupäällikkö, Mikkelin kaupunki
 (Ari Liikanen, hallintojohtaja, Mikkelin kaupunki)
 Harri Forsberg, Aspa 2014 -projektipäällikkö, Mikkelin kaupunki
 Anne-Maarit Itänen, tiedotuspäällikkö, Paraisten kaupunki
 (Teresia Blomberg, hankekoordinaattori, Paraisten kaupunki)
 Erkki Parkkinen, kunnanjohtaja, Pelkosenniemen kunta
 (Joonas Hänninen, kunnansihteeri, Pelkosenniemen kunta)
 Jari Tervo, projektikoordinaattori, Pelkosenniemen kunta

Pysyvät asiantuntijat

Leni Haavisto, asiantuntija, valtiovarainministeriö, kunta- ja aluehallinto-osasto
 Mikko Saarinen, ylitarkastaja, valtiovarainministeriö, kunta- ja aluehallinto-osasto
 Jaana Salmi, ylitarkastaja, valtiovarainministeriö, kunta- ja aluehallinto-osasto
 Eelis Laine, hankepäällikkö, valtiovarainministeriö, Etäpalveluprojekti

Sihteeri

Lotta Engdahl, projektiasiantuntija, valtiovarainministeriö, kunta- ja aluehallinto-osasto
 Miira Lehto, ylitarkastaja, valtiovarainministeriö, kunta- ja aluehallinto-osasto

Työryhmä voi perustaa alatyöryhmiä, nimetä pysyviä asiantuntijoita ja kuulla asiantuntijoita sekä teettää selvityksiä ja käyttää ulkopuolista asiantuntemusta.

Kustannukset ja rahoitus

Työryhmän työ tehdään virkatyönä. Kukin organisaatio maksaa osallistujansa matkakulut. Muut kulut maksetaan momentilta 28.01.01.

Erillisten asiantuntijakuulemisten ja erillisselvityksien kulut maksetaan momentilta 28.40.03.

Liikenne- ja kuntaministeri

Paula Risikko

Hallitusneuvos

Tarja Hyvönen

Jakelu

Työryhmän puheenjohtaja, jäsenet, asiantuntijat ja sihteerit

Tiedoksi

Valtiosihteeri Sami Paatero
 Erityisavustaja Antti Häkkänen
 Erityisavustaja Juuso Rönholm
 Valtiosihteeri kansliapäällikkönä Martti Hetemäki
 Hallinto- ja kehittämistoimen ylijohdaja Helena Tarkka
 Osastopäällikkö, ylijohdaja Päivi Laajala
 Valtiovarainministeriö
 Sisäministeriö
 Työ- ja elinkeinoministeriö
 Verohallinto
 Poliisihallitus
 Valtiokonttori
 Suomen Kuntaliitto
 Kansaneläkelaitos
 Etelä-Suomen aluehallintovirasto, toiminnan kehittämissyksikkö
 Itä-Suomen aluehallintovirasto, maistraattien ohjaus- ja kehittämissyksikkö