



HALLINTO ALUEELLISTUU-MIKÄ SEN MERKITYS ON IHMISELLE? - Näkökulmana aluehallinnon uudistamishanke ja yhteispalvelu

STKL Järjestöjen valtakunnalliset aluetyön neuvottelupäivät
Helsinki 29.10.2008
Kehittämisjohtaja Marko Puttonen

Aluehallinnon uudistamishanke



- Ministeri Kiviniemi asetti 29.6.2007 hallinnon ja aluekehityksen ministerityöryhmän puollettua asiaa
- Toimikausi 29.6.2007 – 31.3.2009
- Tavoitteena on kansalais- ja asiakaslähtöisesti, tehokkaasti ja tuloksellisesti toimiva aluehallinto

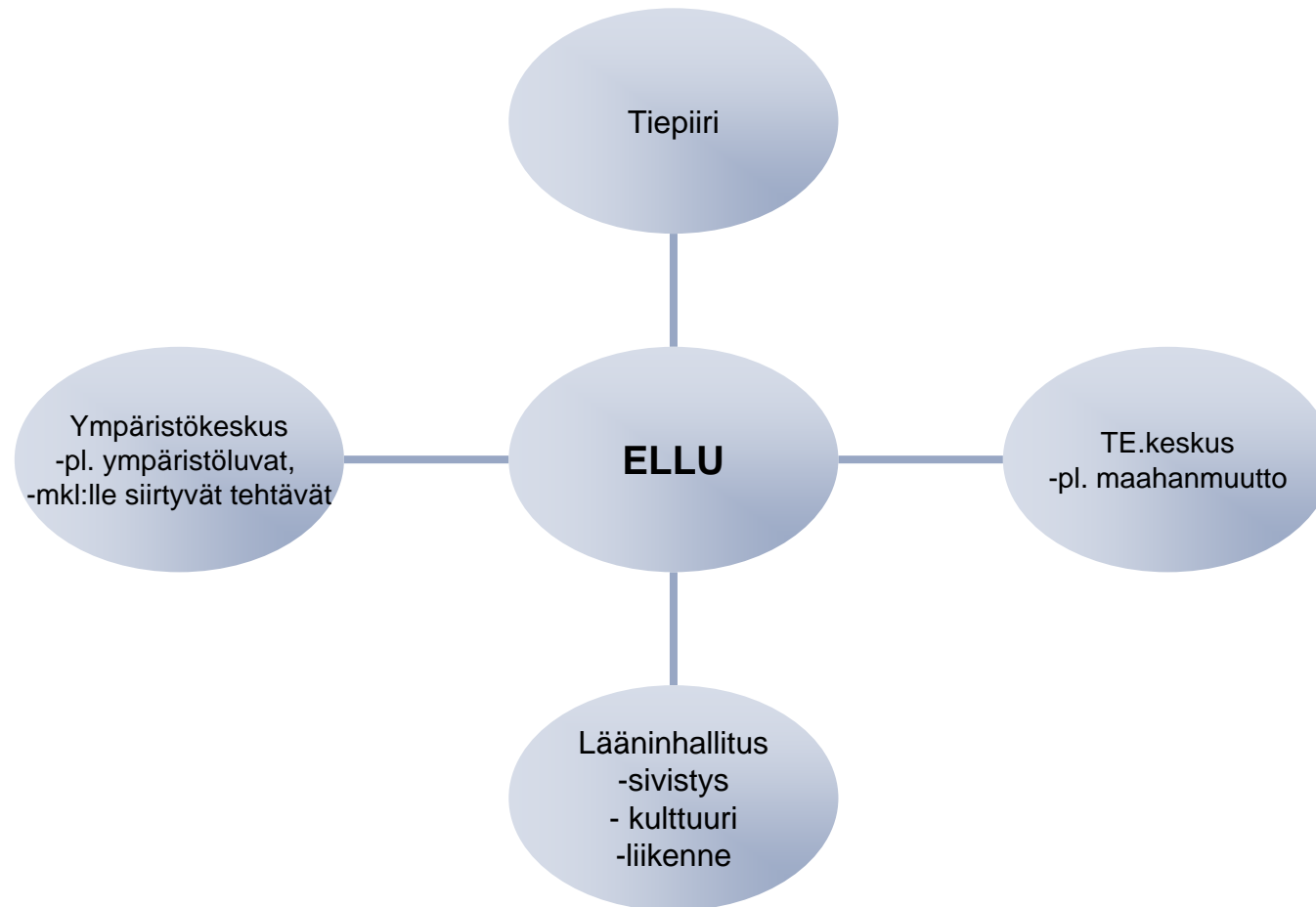


Valmistelu

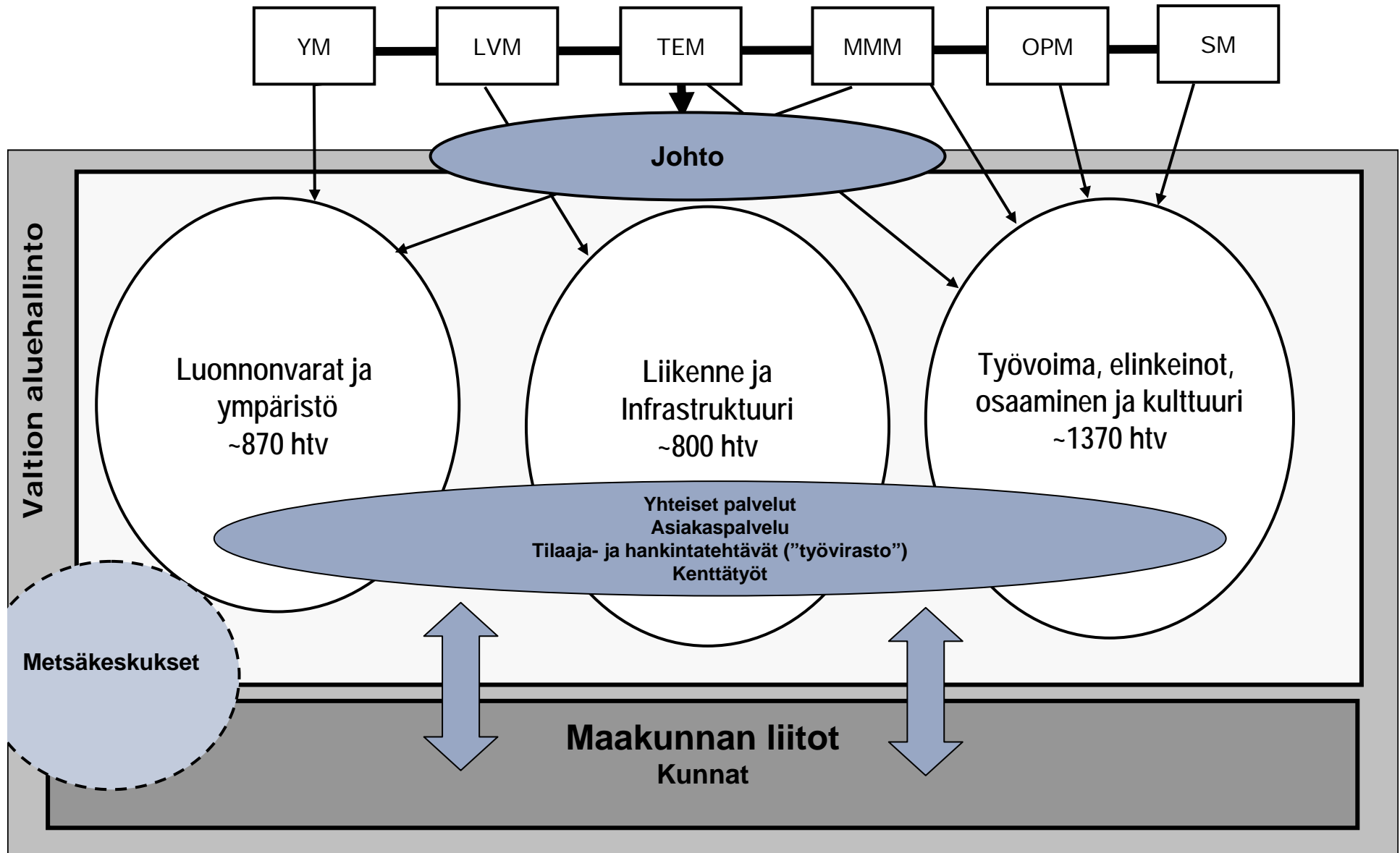
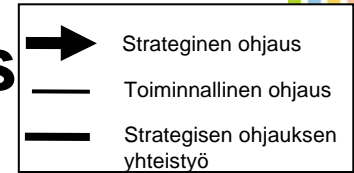
- Selvitykset tehty 31.12.2007 mennessä
- Väliraportti valmistui 31.3.2008 ja luovutettiin 2.4.2008 ministeri Kiviniemelle
- Hallinnon ja aluekehityksen ministerityöryhmä käsitteli 8.5.2008 väliraporttia ja päätti hankkeen jatkovalmistelusta.
 - ⇒ Hankkeen valmistelua jatketaan väliraportin ehdotusten pohjalta niitä muuttaen, tarkentaen ja täydentäen ministerityöryhmän päätöksen mukaisesti.
(Saatavana www.vm.fi/alku)



Ellujen muodostuminen nykyisten organisaatioiden tehtävistä



Elinkeino-, liikenne- ja luonnonvarakeskus



Liikenne ja infrastruktuuri



Tie- ja liikenneolojen suunnittelu

- liikennejärjestelmäsuunnittelu
 - liikenneolojen suunnittelu
 - yksityiskohtainen suunnittelu
 - liikenneturvallisuus
 - maankäytön suunnittelu
 - tiestö-, liikenne- ja paikkatietopalvelut
-
- Tienpidon hankinnat
 - hoidon, ylläpidon ja liikenteen ohjauksen hankinta
 - investointien hankinta
 - maanhankinta (ja kiinteistötehtävät)

 - Julkisen liikenteen järjestäminen
 - joukkoliikennesuunnittelu ja -kehittäminen
 - joukkoliikenteen ostoliikenne ja käyttöoikeussopimukset
 - reittiliikenneluvat (linjaliikenne, pikavuoro, kv. liikenne)
 - valtionavut
 - taksiluvat



- **Asiakas- ja viranomaispalvelut**
 - alueelliset viranomaispalvelut
 - keskitetyt asiakaspalvelut
 - yhteyspalvelut
 - erikoiskuljetuslupapalvelu
 - lupapalvelut
 - tietopalvelut
 - liikenneluvat (alalle tulo -luvut)
 - joukkoliikenneluvat
 - tavaraliikenneluvat
 - autokoululuvat
 - joukkoliikennettä koskevat ohjaus- ja neuvontatehtävät
 - yksityistieasiat

- **Muut liikennettä ja infrastruktuuria koskevat tehtävät**
 - peruspalvelujen arviointi (päävastuu tehtävästä ALLUlla)
 - varautuminen (päävastuu tehtävästä ALLUlla)
 - kansainvälinen toiminta



ELLUn tehtävät

- **Luonnonvarat ja ympäristö**
 - Ympäristönsuojelu
 - Alueiden käyttö
 - Luonnonsuojelu
 - Vesien hoito ja ympäristön tilan seuranta
 - Kehittäminen ja lähialueyhteistyö
 - Vesivarojen käyttö ja hoito

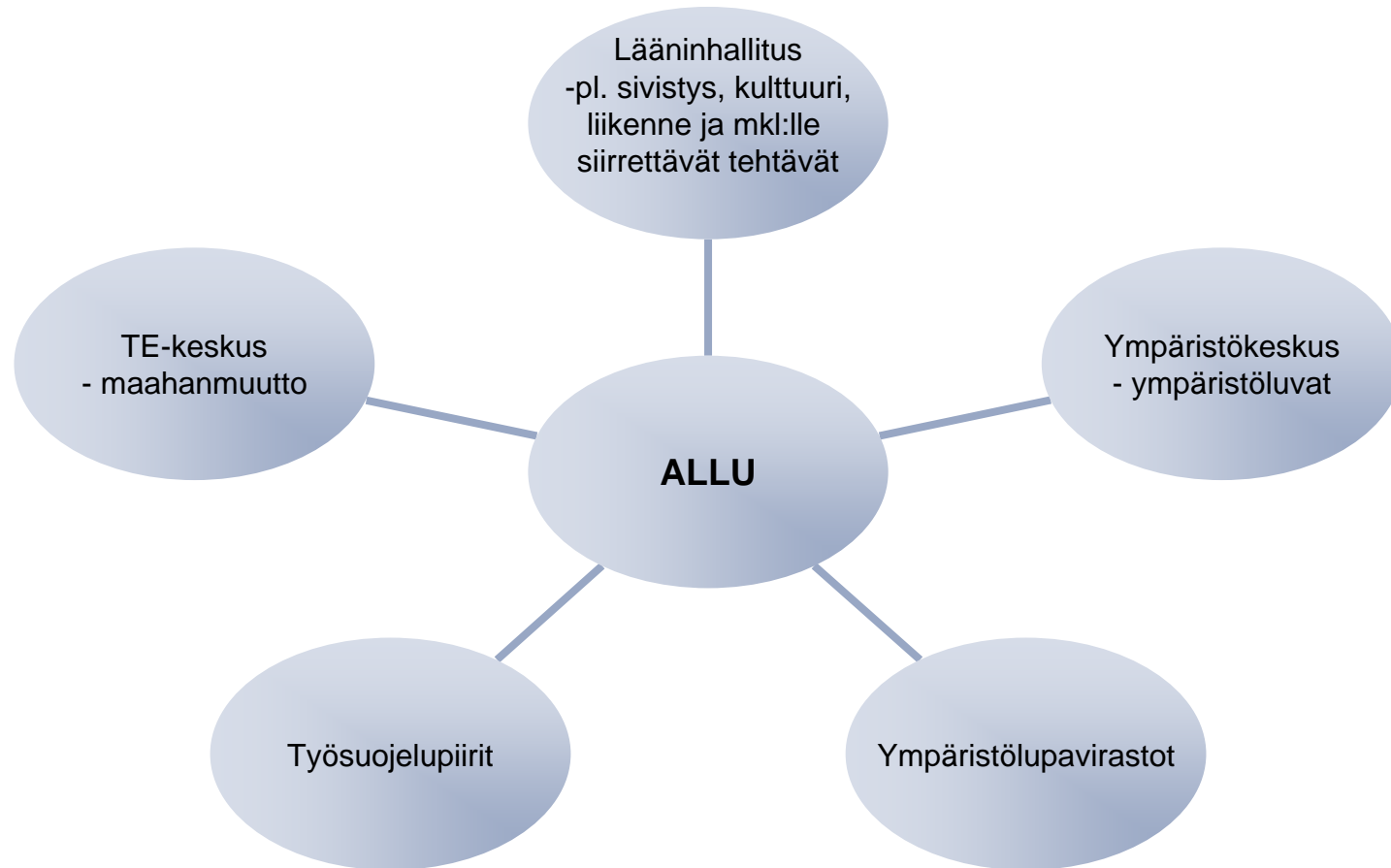


ELLUn tehtävät

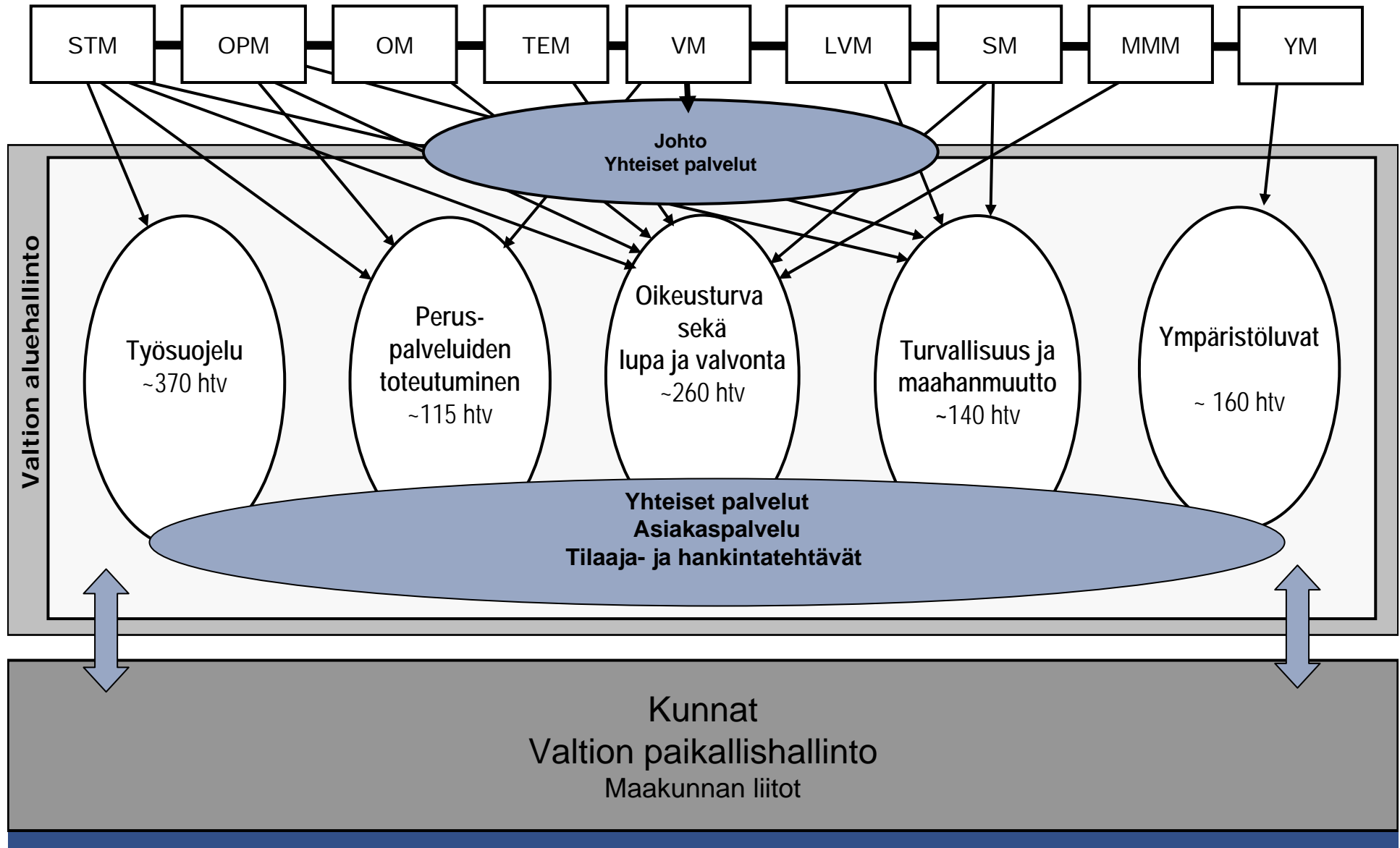
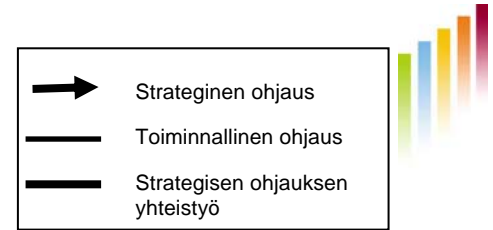
- Työvoima, elinkeinot ja osaaminen
 - Työllisyys, yrittäjyys ja osaaminen
 - Rakennerahastoasiat
 - Innovaatiot ja kansainvälistyvä liiketoiminta
 - Kirjastot, liikunta- ja nuorisotoimi
 - Kansainväliset tehtävät ja lähialueyhteistyö
 - Maaseutu ja energia



ALLUjen muodostuminen nykyisten organisaatioiden tehtävistä



Aluehallintovirasto





ALLUn vastuualueet

1. Peruspalvelut, oikeusturva ja luvat
2. Poliisi
3. Maahanmuutto
4. Pelastustoimi, varautuminen ja kriisijohtaminen
5. Ympäristöluvut
6. Työsuojelu



ALLUn tehtävät

- Peruspalvelut, oikeusturva ja luvat
 - Peruspalvelujen arviointi
 - Sosiaali- ja terveystieteiden palvelut
 - Koulutus- ja sivistystoimen palvelut
 - Kuluttaja- ja kilpailuasiat
 - Muut tehtävät



- Poliisi
 - alueellinen viranomaisyhteistyö
 - peruspalvelujen arviointi
 - varautumisen ja valmiussuunnittelun yhteensovittaminen
 - muut poliisin hallinnosta annetussa laissa ja asetuksessa säädettävät tehtävät

- Maahanmuutto
 - Kotouttamispalvelut

- Pelastustoimi, varautuminen ja kriisijohtaminen
 - Pelastustoimi
 - Varautuminen ja valmiussuunnittelu
 - Kriisijohtaminen

ALLUn tehtävät



- Ympäristöluvut
 - Vesilain mukaiset asiat
 - Ympäristönsuojelulain mukaiset asiat
- Työsuojelu
 - Vakavien työtapaturmien sekä ilmoitettujen ammattitautien ja työperäisten sairauksien syiden selvittäminen ja niiden ehkäisy
 - Muu asiakasaloitteinen valvonta
 - Viranomaisaloitteinen valvonta
 - Tuotevalvonta
 - Osallistuminen työrikosten käsittelyyn



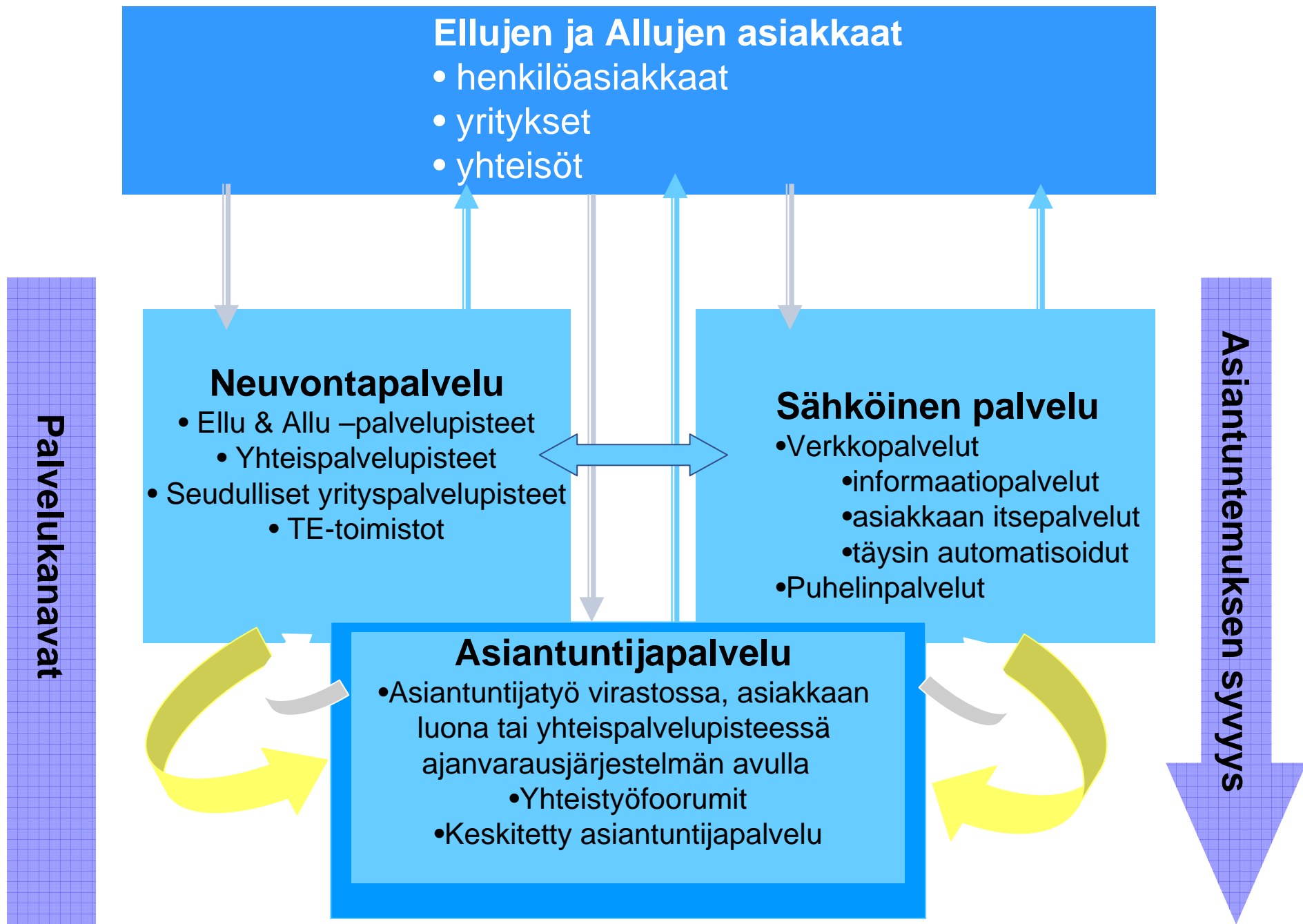
Maakunnan liitoille siirrettäviä tehtäviä mm.:

- Pitkän ja keskipitkän aikavälin koulutustarpeiden alueellinen ennakointi ja alueellisen koulutuksen ja tutkimustoiminnan kehittäminen
- Opetusministeriön hallinnonalan eräät rakennerahastotehtävät
- Yhteispalvelujen kehittäminen alueilla
- Yhteistoiminnan tiivistäminen maakunnan liittojen, alueellisten taidetoimikuntien ja liikuntaneuvostojen kesken
- Joukkoliikenteen alueellinen ostaminen – maakunnan liittojen rooli



Ellujen ja Allujen asiakaspalvelun perusta

- Palvelukanavien ja palvelukarttojen soveltaminen
- Asiakaslähtöisyyden korostaminen
 - Asiakassegmentointi käyttöön
 - Vuorovaikutteisuutta lisätään
 - Neuvottelukunnat ja keskeiset yhteistyöverkostot
- Laadun kehittämisen menetelmät käyttöön





Eläneiden palvelukartta

137 palvelua/palvelukokonaisuutta

Neuvontapalvelu

Kaikissa toimipisteissä	137	palvelua
Yhteispalvelupisteistä	14	palvelua
Seudullisissa yrityspalvelupisteissä	12	palvelua
TE-toimistoissa	26	palvelua

Asiantuntijapalvelu

Kaikissa (15) toimipisteissä	46	palvelua
Osassa toimipisteitä	86	palvelua
Asiakkaan luokse meneminen, kenttätyö	75	palvelua
Yhteistyöfoorumeissa	47	palvelua
Keskitetty asiantuntijapalvelu, työn siirtäminen	48	palvelua

Sähköinen palvelu

Verkkopalvelu		
- valmis	20	palvelua
-mahdollista tulevaisuudessa	27	palvelua
Puhelinpalvelu		
- valmis	4	palvelua
-mahdollista tulevaisuudessa	32	palvelua



Allujen palvelukartta

166 palvelua/palvelukokonaisuutta

Neuvontapalvelu

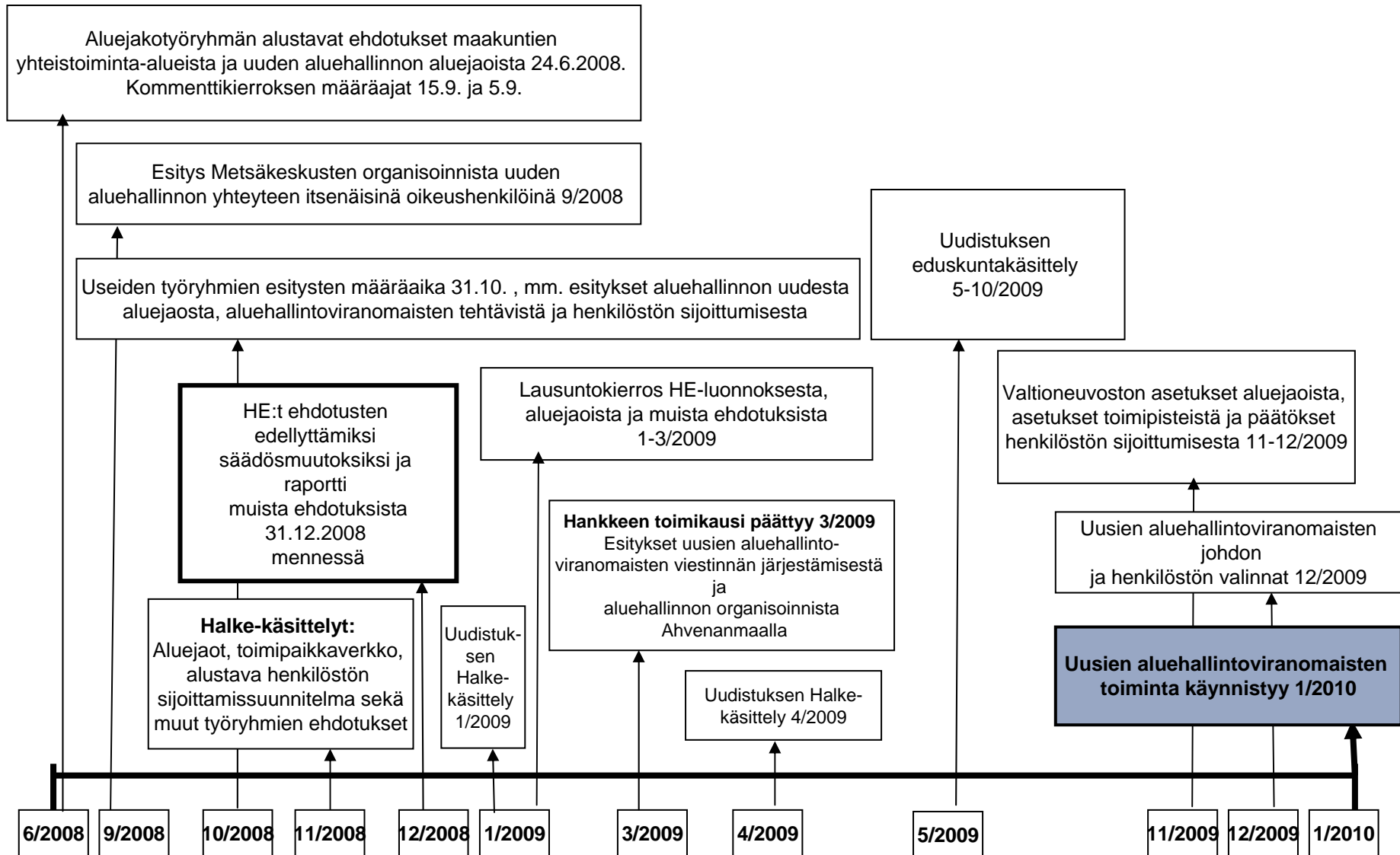
Kaikissa omissa pisteissä	52	palvelua
Osassa omista pisteistä	82	palvelua
Yhteispalvelupisteissä	18	palvelua

Asiantuntijapalvelu

Kaikissa omissa pisteissä	55	palvelua
Osassa omista pisteistä	88	palvelua
Asiakkaan luokse meneminen, kenttätyö	58	palvelua
Yhteistyöfoorumeissa	75	palvelua
Keskitetty asiantuntijapalvelu, työn siirtäminen	47	palvelua

Sähköinen palvelu

Verkkopalvelu		
-valmis	8	palvelua
-suunnitteilla	11	palvelua
-mahdollista tulevaisuudessa	12	palvelua
Puhelinpalvelu	-	palvelua
-työryhmän ehdotus contact centereiden perustamisesta ,kts. kohta 3.2.3		







Tavoitteet

- yhteispalvelusta pääväylä julkisen sektorin asiakaspalveluihin
 - yhteispalvelupisteet
 - yhteinen sähköinen kanava
 - yhteiset puhelinpalvelut
- yhteispalvelu takaa palvelujen saatavuuden koko maassa – ”yhteispalvelupiste joka kuntaan”
- asiakaspalvelurakennetta uudistamalla toiminta tehostuu ja tuottavuus paranee –myös palvelut paranevat
- yhteispalvelu toteuttaa yhden luukun periaatetta käytännössä





Uusi yhteispalvelumalli

Uusi lainsäädäntö

- voimaan 1.4.2007
- koskee vain julkisen hallinnon toimijoita
- tilaaja – tuottaja -malli
 - perustuu toimeksiantosopimukseen
- sopia voi avustavien asiakaspalvelujen tarjoamisesta toisen viranomaisen puolesta
 - esimerkiksi ilmoitusten, hakemusten ja muiden asiakirjojen sekä maksujen vastaanottaminen, luovuttaminen ja välittäminen
 - asioiden vireille panoon liittyvä ohjaus ja neuvonta
 - tuki asiakkaalle sähköisten palvelujen käytössä
- asiat tulevat vireille jo yhteispalvelupisteessä
- ministeriö voi velvoittaa hallinnonalaansa kuuluvan viranomaisen tekemään yhteispalvelusopimuksen, jos
 - yhteispalvelun järjestäminen on ilmeisen tarpeellista palvelujen saatavuuden tai tehokkuuden vuoksi
 - paikkakunnalla on yhteispalveluun halukas osapuoli



Uusi yhteispalvelumalli

Asiakaspäätteet

- tavoitteena on, että jokaisessa yhteispalvelupisteessä on tarvittava määrä asiakaspäätteitä
- palvelusihteerit opastavat tarvittaessa sähköiseen asiointiin
 - palvelusihteerien valmiuksista huolehditaan





Uusi yhteispalvelumalli

Sähköinen ajanvaraus yhteispalvelupisteessä

- viranomainen valitsee erikseen yhteispalvelupisteessä ajanvarauksella tarjottavat palvelut
- toimivaltainen viranomainen saapuu yhteispalvelupisteeseen ajanvarauksen perusteella
- asiakas voi varata ajan yhteispalvelusihteerin avustuksella viranomaisen ajanvarauksella tarjoamiin palveluihin joko viranomaisen toimi- tai yhteispalvelupisteeseen





Toimeksianto selvittää yhteispalvelun kehittämistä ja julkisten palvelujen uusia järjestämistapoja

- hallinto- ja kuntaministerin asettama selvityshenkilö, Suomen Kuntaliiton varatoimitusjohtaja Timo Kietäväinen antoi raporttinsa 12.6.2008

www.vm.fi/yhteispalvelu

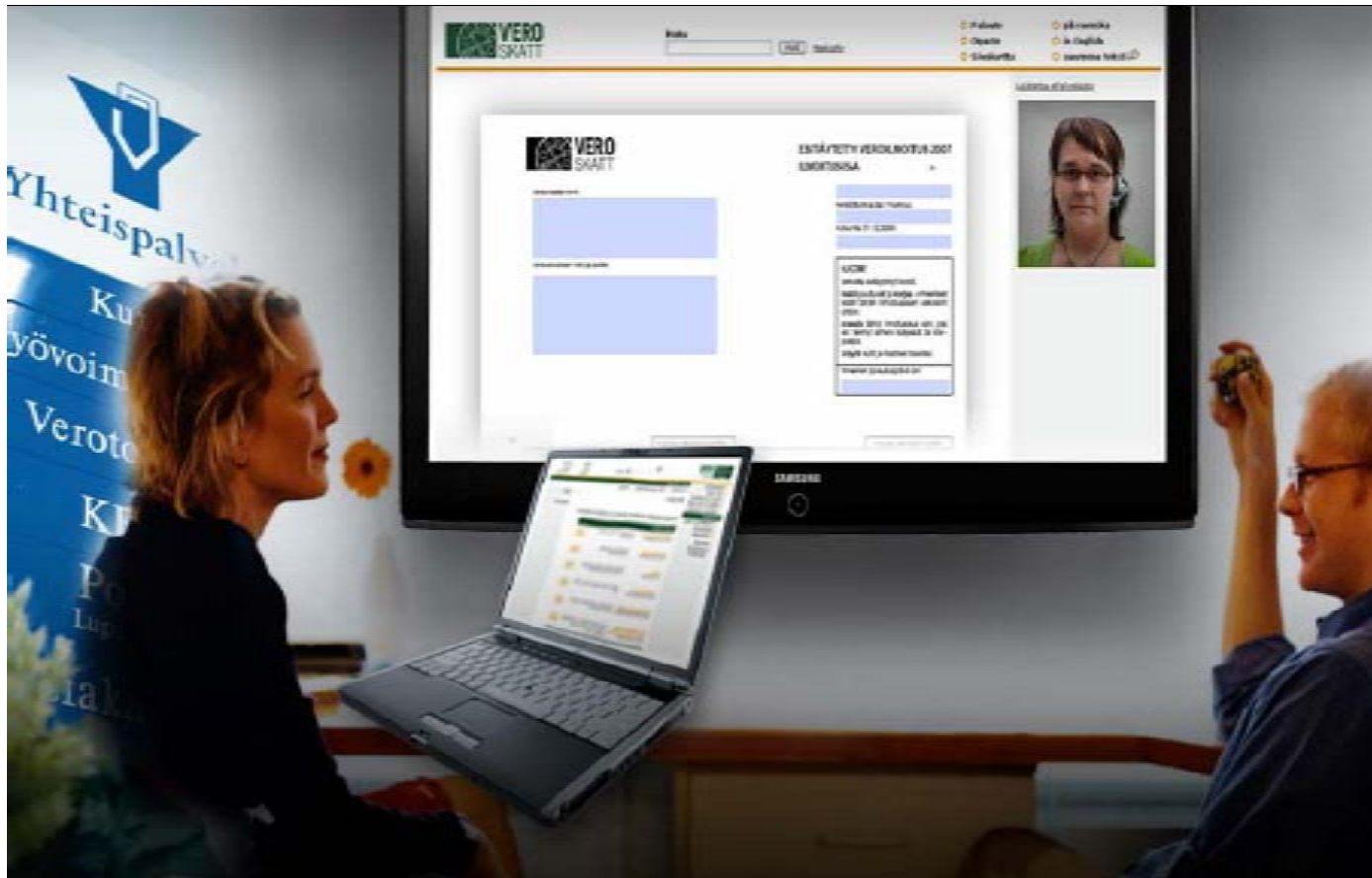
Uusi julkisten palvelujen asiakaspalvelumalli



- Avustavasta asiakaspalvelusta asiakaspalveluun
- Vajaasta 200:sta yhteispalvelupisteestä runsaaseen 400:aan yhteispalvelutoimistoon (määrä vain suuntaantava)
- Julkisten palvelujen yhteinen yleisneuvonta kuntoon puhelinpalvelukeskuksella ja verkkopalvelulla VM:n hallinnon alalle.
 - Yhteinen palvelupuhelinkeskus ja -portaali suomi.fi:n ja infopankki.fi:n pohjalta
 - Asiakaspalvelun kehittämisvastuun koordinaatio vm:n hallinnon kehittämisosastolle ja ao. ministerityöryhmälle



Kuvapuhelin arjen työkaluksi ja kommunikointivälineeksi yhteispalveluun



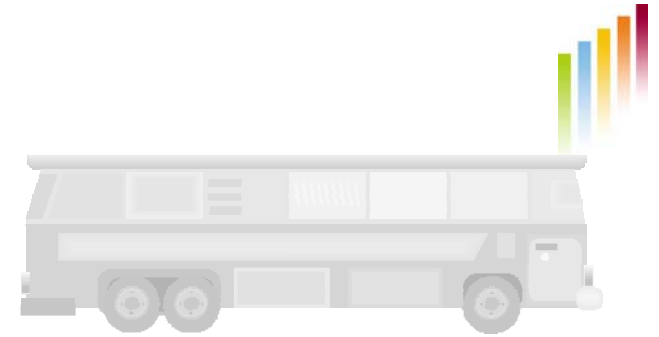
Kuvapuhelin, skanneri ja dokumenttikamera sekä sähköinen allekirjoitus



Yhteispalvelutoimiston palveluvalikoima

- Kunnan vakiopalvelut ja muut palvelut
- KELA:n, poliisin, verohallinnon, työ- ja elinkeinohallinnon, maistraattien ja maahanmuuttoviraston palvelut omana toimintana yhteispalvelutoimistossa
 - toimivaltainen viranomaisen läsnä kokoaikaisesti, osa-aikaisesti tai ajanvarauksella taikka
 - palvelun hoitaminen kuvapuhelinyhteydellä toimivaltaiseen viranomaiseen
- Mahdollisesti myös muiden tahojen palveluita yhteispalvelutoimiston yhteydessä
 - Järjestöt, yritykset ja muut toimijat

Lähilogistiikkayrittäjä



- Yrittäjä omistaa ja tuottaa infran eli auton varusteluineen sekä toteuttaa erilaisilla sopimuksilla sovitut palvelut sekä tuotteiden toimitukset.
- Auton varustelu mahdollistaa sekä lämpö-, kylmä- että pakastetuotteiden kuljettamisen. Auto sisältää verkkoyhteydet sekä asiakaspäänteen, johon yrittäjä tarjoaa myös teknisen tuen.
- Autoon soveltuvia palveluita ja tuotteita esim. kirjaston osalta laina-aineiston toimittaminen asiakkaalle ja palautusten vastaanotto, ruokapalvelu, apuvälineiden jakelu sekä lääkejakelu, kaupasta tilattujen elintarvikkeiden kuljetukset sekä pakettien jakelu ja vaikkapa Veikkaus Oy:n pelien myynti.
- Pilotointi muutamalla alueella Itä- ja Pohjois-Suomessa

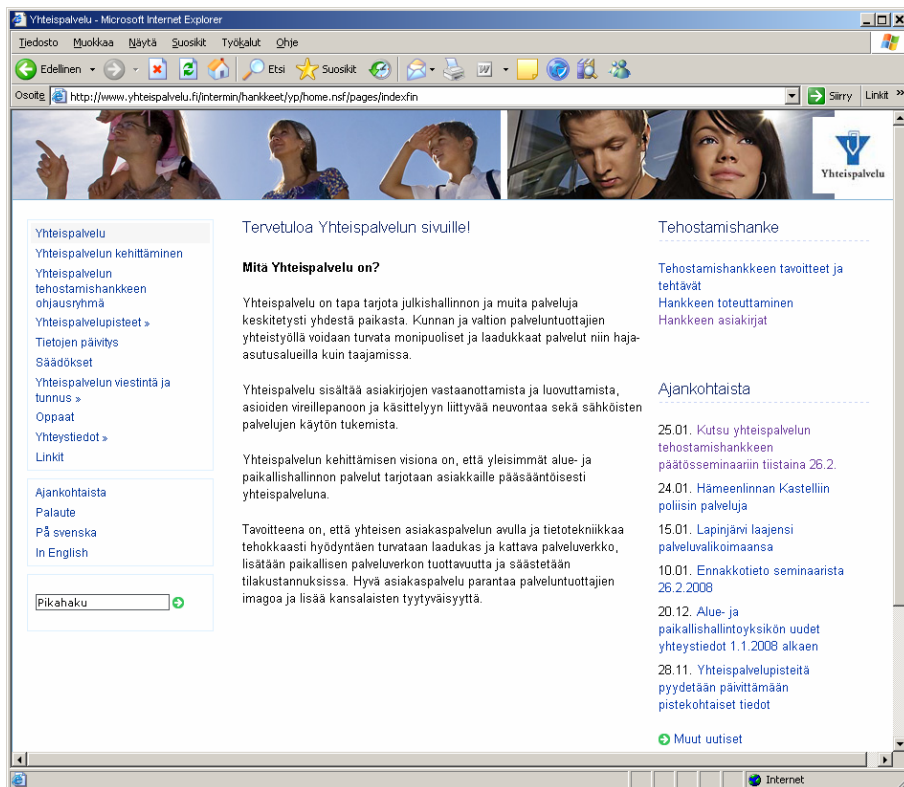


Jatkovalmisteluun esitetään otettavaksi:

- valtakunnallisen yhteispalvelujen järjestämissopimuksen ja yhteispalvelutoimiston mallisopimusluonnosten sekä yhteispalvelutoimiston yksityiskohtaisemman suosituksen valmistelu
- julkisten palvelujen yleisneuvonnan, eli yleisneuvontapuhelinkeskuksen sekä verkkopalvelujen valmistelu
- kuvapuhelinjärjestelmän ja muiden yhteispalvelutoimiston tietojärjestelmien sekä niiden pilotoinnin ja kilpailutuksen valmistelu
- etätulkkausjärjestelmän valmistelu
- yleisneuvonnan rahoituksen ja yhteispalvelutoimistojen valtionapujärjestelmän valmistelu
- lähilogistiikkayrittäjäjyysmallin yksityiskohtainen valmistelu ja pilotoinnin käynnistäminen
- selvitysmiehen esitysten toteuttamisen lainsäädännöllisten edellytysten tarkempi kartoitus ja säädösmuutosten tarpeen arviointi



Tietoa yhteispalvelun rakentajille



- www.yhteispalvelu.fi -sivuilta
- yhteispalvelun perustamis- ja tilaoppaista
- lääninhallitusten yhteispalvelun aluevastaavilta