

Yhteispalvelun laajentamishanke**YHTEISPALVELUN LAAJENTAMISHANKKEEN UUTISKIRJE 5/2009**

Yhteispalvelun uutiskirjeessä kerrotaan yhteispalvelun laajentamishankkeen etenemisestä sekä muista yhteispalvelun kehittämiseen liittyvistä asioista. Uutiskirjeen voi tilata jatkossa omaan sähköpostiinsa lähettämällä sähköpostia osoitteeseen [yhteispalvelu\(at\)vm.fi](mailto:yhteispalvelu(at)vm.fi).

Otamme mielellämme vastaan aineistoa uutiskirjettä varten, erityisesti paikallistasolla tapahtuvasta toiminnasta. Tekstit voi toimittaa hankkeen projektisihteeriksi Mikko Saariselle, [mikko.saarinen\(at\)vm.fi](mailto:mikko.saarinen(at)vm.fi).

Hankkeen ja alatyöryhmien asettamiskirjeet löytyvät [täältä](#). Hankekaavion näet [tästä](#).

YHTEISPALVELUN VALTIONAVUSTUS

Eduskunnalle annetussa talousarvioehdotuksessa ehdotetaan harkinnanvaraisesti jaettavaa valtionavustusta kunnille yhteispalvelupisteiden perustamiseksi. Valtionavustuksen kokonaissumma olisi miljoona euroa. Avustusmäärärahaehdotus koskee vuotta 2010. Avustus ei korvaa nykyisiä rahoitusperiaatteita, vaan tulee käyttöön niiden rinnalla ja kohdentuu lähinnä perustamiskustannuksiin.

Yhteispalvelun laajentamishankkeen johtoryhmä käsitteli marraskuun kokouksessaan valtionavustuksen käytännön toteuttamista. Toteutuessaan avustuksen hakuaika on tammikuun 2010 alusta huhtikuun puoleen väliin asti. Avustusta voisi hakea 1.1.2009 jälkeen perustettuja yhteispalvelupisteitä varten.

Valtionavustuksen saamisen ehtona on voimassa oleva ja yhteispalvelulain mukainen yhteispalvelusopimus toimijoiden välillä. Muilta osin avustuksen myöntäminen määräytyy seuraavien kriteerien perusteella: perustettavan yhteispalvelupisteen palvelujen laajuus ja kattavuus, kunnan asiakaspalvelut yhteispalvelussa, etäisyydet muihin samaa palvelua tarjoaviin pisteisiin, kunnan taloudellinen kantokyky sekä perustettavan pisteen varustelu.

Toteutuessaan hakuprosessi käynnistetään tammikuun alkupuoliskolla kunnille lähetettävällä kirjeellä, jossa kerrotaan tarkemmin avustuksen hakemismahdollisuudesta sekä käytännön hakumenettelystä.

Lisätietoja:

Teemu Eriksson, [teemu.eriksson\(at\)vm.fi](mailto:teemu.eriksson(at)vm.fi), yhteispalvelun laajentamishankkeen projektipäällikkö
Mikko Saarinen, [mikko.saarinen\(at\)vm.fi](mailto:mikko.saarinen(at)vm.fi), yhteispalvelun laajentamishankkeen projektisihteeriksi

ETÄPALVELUPROJEKTIN PILOTTIKOKEILUIDEN PALAUTESEMINAARI KIINNOSTI

Valtiovarainministeriö järjesti torstaina 19.11. yhteispalvelun etäpalveluprojektin pilottikokeiluiden palauteseminaarin Helsingissä Tapahtumatalo Bankissa.

Seminaarissa kerrottiin etäpalvelun pilottikokeiluissa Ylikiimingissä, Jyväskylässä sekä Karstulassa ja Kivijärvellä saaduista kokemuksista. Lisäksi käytiin vilkasta keskustelua etäpalvelun tarjoamista mahdollisuuksista julkisten palveluiden kehittämiseksi.

Seminaariin osallistui paikan päällä Helsingissä lähes 90 henkeä. Edustettuina olivat mm. yhteispalvelun keskeisimmät palveluntuottajat sekä useat eri järjestelmätoimittajat. Tilaisuudesta järjestettyä verkkolähetystä seurattiin päivän kuluessa yhteensä 414:ssä eri paikassa. Seminaarista järjestetyn verkkolähetysten tallenne on katsottavissa yhteispalvelun internetsivujen keskipalstalta löytyvien linkkien kautta. Tilaisuuden ohjelman ja materiaalit löydät [täältä](#).

Etäpalveluprojektin pilottikokeiluissa saadut kokemukset hyödynnetään projektin loppuraportin esityksissä jatkotoimiksi. Esitykset luovutetaan yhteispalvelun laajentamishankkeen johtoryhmälle tammikuussa 2010.

Lisätietoja:

Marjukka Saarijärvi, [marjukka.saarijarvi\(at\)vm.fi](mailto:marjukka.saarijarvi(at)vm.fi), etäpalveluprojektin työryhmän puheenjohtaja
Mikko Saarinen, [mikko.saarinen\(at\)vm.fi](mailto:mikko.saarinen(at)vm.fi), etäpalveluprojektin työryhmän sihteeri

MAAKUNNAN LIITTOJEN TULEVAT YHTEISPALVELUN ALUEVASTAAVAT KOKOONTUIVAT

Aluehallinnon uudistamishankkeen (ALKU) myötä vastuu yhteispalvelun alueellisesta edistämisestä siirtyy lääninhallituksilta maakunnan liitoille 1.1.2010 alkaen.

Maakunnan liittojen tulevat yhteispalvelun aluevastaavat ja väistyvien lääninhallitusten konkarit kokoontuivat valtiovarainministeriön johdolla Helsingissä 24.11. Tilaisuudessa todettiin yhteispalvelun kehittämisen ja olemisen nykytilanne sekä se, että yhteispalvelun edistäminen sopii mainiosti maakunnan liitoille.

MAINIO ESIMERKKI JO ALKANEESTA TOIMINNASTA

Uusi tehtävä on otettu hyvin vastaan ja esimerkiksi Keski-Pohjanmaan maakunnassa on jo tartuttu tositoimiin hallintopäällikkö Marja-Leena Mikkonen-Karikon johdolla.

Mikkonen-Karikko on kiertänyt kaikki maakunnan kunnat (8) ja selvittänyt niiden palvelutilanteen/yhteispalvelun tarpeen ja pyytänyt nimeämään kuntaan yhteispalvelun yhdyshenkilön. Tämän jälkeen liitto kutsui maakunnan kuntien ja valtion palvelujentuottajat koolle kuulemaan yhteispalvelun valtakunnallisista kehittämisnäköymistä. "Teoriaosuuden" jälkeen järjestettiin kuntakohtaiset yhteispalveluneuvottelut. Liitto on ollut mukana kaikissa neuvotteluissa. Neuvottelujen tuloksena Perhon, Toholammin, Lestijärven, Halsuan ja Vetelin kuntien yhteispalvelupisteisiin tulee mukaan poliisi, verohallinto, työhallinto ja Kela. Sopimukset pyritään allekirjoittamaan jo tämän vuoden puolella ja toiminta aloittamaan tammi-helmikuussa 2010.

Kokkolan ja Kannuksen kaupungit ovat käyneet ensimmäiset neuvottelut valtionhallinnon ja Kelan edustajien kanssa. Jatkoneuvottelujen tuloksena saataneen Kokkolan kaupungin kolmeen aluetuomistoon yhteispalvelupisteet. Kannuksen kaupungin yhteispalvelupisteen perustamisesta on jo alustavat neuvottelut käyty. Ainoastaan Kaustisen kunnan osalta neuvottelut siirtyvät ensi vuoden puolelle. Lisäksi on sovittu yhteisistä kehittämistapaamisista esim. kaksi kertaa vuodessa. Tapaamisiin kutsutaan mm. kuntien yhteispalveluvastaavat ja palvelupisteissä olevien palvelujen toimeksiantajien edustajat. Lisäksi kannustetaan toimeksiantajien edustajia (valtionhallinto ja Kela) ja palveluneuvojia tutustumaan toimintaan paikanpäällä niin toimeksiantajan tiloissa kuin yhteispalvelupisteissä.

Myös 1.1.2010 toimintansa aloittaviin aluehallintovirastoihin nimetään yhteispalvelun aluevastaavia huolehtimaan valtion palveluntuottajien yhteistyön edistämisestä. Etelä-Suomen aluehallintovirasto koordinoi tätä työtä valtakunnallisesti.

Kaikkien aluevastaavien nimet ja yhteystiedot laitetaan yhteispalvelun verkkosivustolle tammikuun aikana. Aluehallintouudistusta koskevat tiedot löydät [täältä](#).

Lisätietoja:

ylitarkastaja Leni Haavisto, valtiovarainministeriö, [leni.haavisto\(at\)vm.fi](mailto:leni.haavisto(at)vm.fi)

YHTEISPALVELUSANASTO

Yhteispalvelusanasto on valmistunut. Löydät sen [täältä](#). Voit tarvittaessa ehdottaa sivuston palautejärjestelmän kautta uusia yhteispalveluun liittyviä sanoja määriteltäväksi.

KELA HYÖDYNTÄÄ APUDIAARIA ASIAKASPALVELUJENSA PARANTAMISESSA

Kela haluaa vastata entistä paremmin asiakkaidensa palvelutarpeisiin yhteispalvelupisteissä. Asiakaspalvelun kehittämiseksi ja asiakaspalvelukoulutuksen oikein kohdistamiseksi seurataan asiakkaiden käyntejä nyt entistä tarkemmin toiminnoiksi eriteltyjen luetteloiden mukaan. Kelan ns. vakiopalveluvalikoima käsittää 7 erilaista toimintoa, joiden vuoksi Kelan asiakas yleisimmin asioi yhteispalvelupisteessä. Kaikista Kelan asiakkaiden palvelutilanteista tullaan maksamaan toimeksisaajalle suoriteperustainen korvaus. Tämä edellyttää apudiaarin systemaattista käyttämistä ko. asioinneissa, tämä kirjataan myös Kelan tekemiin yhteispalvelusopimuksiin. Sopimuksia on tällä hetkellä 86. Palvelusihteereitä tuetaan Kelan asiakaspalvelutehtävien osalta ensi vuoden alusta käynnistyvällä koulutussarjalla.

KELAN ASIAKASPALVELUKOULUTUKSET PALVELUSIHTEEREILLE

Kela järjestää Yhteispalvelun palvelusihteereille koulutusta tammikuussa 2010. Koulutuksessa annetaan ajankohtaista tietoa Kelasta, opitaan käyttämään Kelan tiedonhaun apuvälineitä ja kerrotaan opiskelumahdollisuuksista Kelan verkkokoulussa. Koulutukset ovat sisällöltään samanlaisia ja ne pidetään **18.1. Oulussa, 20.1. Helsingissä, 21.1. Tampereella 22.1., Kuopiossa ja 25.1. Turussa.**

Lisätietoa koulutuksesta ja ilmoittautumiset 14.12 alkaen osoitteessa: www.kela.fi/koulutus
Kurssiluetteloon pääsee tällöin asiakastunnuksella 2010a. Tilaisuuden nimeä klikkaamalla saa tarkempaa tietoa koulutuksesta ja pääsee ilmoittautumaan.

Myös muut hallinnonalat suunnittelevat vastaavia asiakaspalveluun liittyviä tilaisuuksia ensi vuodelle. Näistä tiedotetaan erikseen.

Lisätietoja:

Leni Haavisto, Yhteispalvelun koulutuksen kehittämis- ja yhteistyöryhmän puheenjohtaja, [leni.haavisto\(at\)vm.fi](mailto:leni.haavisto(at)vm.fi)

erikoissuunnittelija Mari Pirinen, Kansaneläkelaitos, [mari.pirinen\(at\)kela.fi](mailto:mari.pirinen(at)kela.fi)

PALVELUSIHTEEREILLÄ ONNISTUNUT AJANKOHTAISPÄIVÄ

Valtiovarainministeriö ja Sosiaali- ja terveysturvan keskusliiton yhteispalveluprojekti järjestivät palvelusihteereille ajankohtaispäivän 27.11.2009 Helsingissä. Tilaisuuteen osallistui sekä kokeneita että uusia palvelusihteereitä erilaisista yhteispalvelupisteistä eri puolilta Suomea, yhteensä 30.



Tilaisuuden osallistujat ryhmäkuvassa

Päivän aikana käytiin läpi yhteispalvelun laajentamishankkeen ajankohtaisasioita, apudiaaria ja tietokantapäivityksiä sekä saatiin tietoa sosiaali- ja terveysjärjestöistä yhteispalvelun kumppaneina. Ryhmätöissä pohdittiin palvelusihteerien suurimpia koulutus- ja kehittämistarpeita sekä järjestöyhteistyön käytännön mahdollisuuksia sekä haasteita. Keskustelu oli erittäin vilkasta ja antoisaa. Yhteisesti todettiin, että ajankohtaispäiviä tulisi järjestää vuosittain ja mieluummin muuallakin kuin Helsingissä. Palvelusihteerien esittämät ajatukset koulutuksen kehittämisestä viedään kentän terveisinä seuraavaan Yhteispalvelun koulutuksen kehittämis- ja yhteistyöryhmän kokoukseen. Järjestäjät kiittävät palvelusihteereitä aktiivisesta osallistumisesta ajankohtaispäivään!

Tilaisuuden ohjelma löytyy [täältä](#).

Lisätietoja:

Leni Haavisto, Yhteispalvelun koulutuksen kehittämis- ja yhteistyöryhmän puheenjohtaja [leni.haavisto\(at\)vm.fi](mailto:leni.haavisto(at)vm.fi)

Tämä on yhteispalvelun laajentamishankkeen uutiskirje. Uutiskirjeen voit tilata jatkossa omaan sähköpostiisi lähettämällä sähköpostia osoitteeseen [yhteispalvelu\(at\)vm.fi](mailto:yhteispalvelu(at)vm.fi). Voit myös halutessasi lopettaa uutiskirjeen tilaamisen ilmoittamalla asiasta samaan osoitteeseen.