

**Yhteispalvelun laajentamishanke****YHTEISPALVELUN LAAJENTAMISHANKKEEN UUTISKIRJE 1/2009**

Tämä on yhteispalvelun laajentamishankkeen ensimmäinen uutiskirje. Uutiskirjeessä kerrotaan Yhteispalvelun laajentamishankkeen etenemisestä sekä muista yhteispalvelun kehittämiseen liittyvistä asioista. Uutiskirjeen voi tilata jatkossa omaan sähköpostiinsa lähettämällä sähköpostia osoitteeseen [yhteispalvelu@vm.fi](mailto:yhteispalvelu@vm.fi).

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

---

**YHTEISPALVELUN LAAJENTAMISHANKE**

Valtiovarainministeriö on asettanut 15.12.2008 Yhteispalvelun laajentamishankkeen. Hankkeen toimikausi on 15.12.2008 – 31.5.2010. Hankkeella on johtoryhmä ja sen valmisteluryhmänä toimii paikallishallinnon ja palvelujen yhteistyöryhmä. Lisäksi hankkeelle on asetettu alatyöryhmiä valmistelemaan ja toimeenpanemaan hankkeen linjauksia ja tehtäviä. Hankkeen ja alatyöryhmien asettamiskirjeet löytyvät [täältä](#). Hankekaavion näet [tästä](#).

---

**JOHTORYHMÄ HYVÄKSYI ALATYÖRYHMIEN TYÖSUUNNITELMAT**

Hankkeen johtoryhmä hyväksyi kokouksessaan 12.2. yhteispalvelun projektiryhmän, rahoitustyöryhmän, etäpalveluprojektin ja etätulkkauspalvelun perustamista selvittävän työryhmän työsuunnitelmat. Ensimmäisenä työryhmistä valmistuu rahoitusryhmän työ 30.4.2009 mennessä. Projektiryhmä on puolestaan aloittanut työnsä pitämällä aluetilaisuudet yhteensä seitsemällä eri paikkakunnalla ympäri Suomea. Etäpalvelu- ja etätulkkaustyöryhmä aloittavat työnsä kevään aikana toteutettavilla kartoituksilla etä- ja tulkkauspalveluiden nykytilasta.

Aiemmin asetettujen alatyöryhmien lisäksi on asetettu Yhteispalvelun laajentamishankkeen markkinointiviestinnän yhteistyöryhmä sekä lähilogistiikkayrittäjyysprojekti. Markkinointiviestinnän yhteistyöryhmän tehtävänä on kehittää yhteispalvelun ja yhteispalvelun laajentamishankkeen viestintää, valmistella ehdotuksia uusiksi nimikkeiksi, tuottaa markkinointiin liittyvää aineistoa, sekä kehittää yhteispalvelun nettisivuja. Kaiken yhteistyöryhmän tekemän työn keskeisimpänä tavoitteena on yhteispalvelun tunnettavuuden lisääminen.

Lähilogistiikkaryhmän tavoitteena on puolestaan selvittää millä edellytyksillä ja millä tavalla voidaan toteuttaa sekä konseptoida lähilogistiikkayrittäjyysmalli. Ideana on kehittää aivan uudenlaista lähikuljetusten ratkaisutapaa, jossa yrittäjä sopimusperusteisesti tuottaa kuljetuspalveluita kunnalle (lääkkeiden, ruoka-annosten, lainakirjojen jne. kuljetusta), postille ja vähittäiskaupalle (elintarvikkeiden kotiinkuljetus). Näiden kahden työryhmän asettamispäätökset löydät jatkossa [täältä](#).

## YHTEISPALVELUN ALUETILAISUUDET

Yhteispalvelun laajentamishankkeen projektiryhmä järjesti viikoilla 12 – 15 yhteensä seitsemän aluetilaisuutta: 20.2. Joensuussa, 26.2. Seinäjoella, 27.2. Oulussa, 4.3. Helsingissä, 5.3. Turussa, 6.3. Tampereella ja 9.3. Rovaniemellä. Tilaisuuksiin kutsuttiin aina kunkin alueen kunnat, poliisilaitokset, työ- ja elinkeinotoimistot, maistraatit, verovirastot, Kansaneläkelaitoksen vakuutuspiirit ja toimistot, työ- ja elinkeinokeskukset, lääninhallitukset sekä maakunnan liitot.

Aluetilaisuuksissa kerrottiin yhteispalvelun laajentamishankkeesta ja yhteispalvelukonseptista. Lisäksi tavoitteena oli käynnistää yhteispalvelun perustamiseen ja palveluvalikoiman laajentamiseen tähtäävät prosessit noin kahdellasadalla paikkakunnalla. Katso tilaisuuksissa pidetty esitys [täältä](#).



Hankkeen projektipäällikkö Teemu Eriksson valtiovarainministeriöstä esitteli tilaisuuksissa yhteispalvelukonseptia ja laajentamishanketta.



Turun aluetilaisuus 5.3.2009 järjestettiin lääninhallituksen auditoriossa. Paikalla oli yli viisikymmentä henkeä.

Kaiken kaikkiaan tilaisuuksiin osallistui lähemmäs neljäsataa henkeä yksittäisten tilaisuuksien osallistujamäärien vaihdellessa 50:n ja 80:n välillä. Jokaisessa tilaisuudessa oli paikalla edustajia alueen TE –keskuksista ja –toimistoista, verovirastoista, poliisilaitoksilta, maistraateista, Kelan vakuutuspiireistä, lääninhallituksista sekä maakuntien liitoista. Keskushallinto oli hankkeen projektiryhmän jäsenten kautta edustettuna jokaisessa tilaisuudessa.

Tilaisuuksiin kutsuttiin edustajat yhteensä 202:sta vuoden 2008 kuntajaon mukaisesta kunnasta. Tilaisuuksissa saatiin yhteys yhteensä 66 kuntaan, joko siten että kunta lupautui ottamaan uuden prosessin vetääkseen, tai että prosessi oli jo käynnissä, ja sille saatiin tilaisuuden avulla yhteyshenkilö hankkeen suuntaan. Yhteensä 136 paikkakuntaa 202:sta jäi näin ollen muilla tavoin selvitettäviksi. Tämä on käytännössä tarkoittanut yhteydenottoa puhelimitse kyseisiin kuntiin hankkeen toimesta. Soittokierros on parhaillaan käynnissä ja tarkoitus viedä loppuun viikon 12 aikana. Tämän jälkeen hankkeella tulee olemaan koko kuva paikkakuntakentästä seurantaan varten: missä on otettu ensimmäiset askeleet prosesseissa, missä prosessit ovat jo pidemmällä, ja missä vaaditaan vielä jatkotoimia.

Aluetilaisuuksissa sovittujen ensimmäisten kokouksen koollekutsumisen tarkoituksena on ennen kaikkea tarkastella kulloinkin kyseessä olevan paikkakunnan julkisten hallintopalveluiden tarjontaa kokonaisvaltaisesti ja asiakkaan näkökulmasta. Tämä onnistuu vain kaikkien ao. toimijoiden osallistuessa neuvotteluihin. Aloitettavista prosesseista sovittiin tilaisuuksissa paikalla olleiden kesken seuraavaa:

- kunta kutsuu toimijat koolle ensimmäiseen kokoukseen
- kaikki ao. toimijat osallistuvat ainakin ensimmäiseen kokoukseen
- sovittu yhteyshenkilö informoi hanketta asian etenemisestä
- myös jatkossa kaikkien palveluntarjoajien on hyvä osallistua kokouksiin vaikka eivät olisi-kaan mukana nyt perustettavassa yhteispalvelupisteessä
- hankkeen projektiryhmäläiset ja lääninhallitusten aluevastaavat auttavat

Yhteispalvelupisteen perustamisesta tehdään aina kirjallinen yhteispalvelusopimus (katso [yhteispalvelun perustamisopas](#))

Tilaisuuksissa alulle saatujen prosessien lisäksi useilla alueilla käydään jo yhteispalveluneuvotteluja ja uusia yhteispalvelupisteitä syntyy jatkuvasti. Laajentamishanke tukee luonnollisesti myös jo käynnissä olevia prosesseja.



Joensuun tilaisuuden 20.2.2009 alkua odottelemassa. Vasemmalta hankkeen projektisih-teeri Mikko Saarinen, valtiovarainministeriö sekä hankkeen projektiryhmän jäsenet Susanna Hyvärinen, Suomen Kuntaliitto ja Helinä Tuominen, työ- ja elinkeinoministeriö.

---

## **PALVELUSIHTTEERIEN PILOTTIKURSSI**

Valtiovarainministeriö järjesti yhteispalvelupisteissä työskenteleville palvelusihteereille pilottikurssin 11. – 12.3.2009 Helsingissä, hotelli Presidentissä.

Kurssin keskeiset teemat:

- Uusi yhteispalvelu julkishallinnon asiakaspalvelutapana
- Työvälineiden käyttö ja tiedonhallinta
- Hyvä hallintotapa ja asiakäsittely palvelupisteessä
- Asiakaspalvelu julkishallinnossa
- Asiakaspalvelu palveluiden sisällön ja laadun näkökulmasta
- Oma roolini – palvelusihteerin rooli

Palvelusihteerikurssi järjestettiin vuorovaikutteisena pilottikurssina, koska haluttiin varmistua siitä, että kurssin sisältö tukee jatkossa mahdollisimman hyvin palvelusihteereiden työtä. Tarkoituksena on, että kurssi järjestetään vuosittain. Kurssi toteutettiin yhteistyössä FCG/Efekon kanssa.

---

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