



VALTIOVARAINMINISTERIÖ

A series of vertical bars in blue, yellow, and red colors, located on the left side of the slide.

Yhteinen asiakaspalvelu hallinnon uudessa rakenteessa

Pilotoinnin päätösseminaari 24.8.2015

Valtiovarainministeriö, Kunta- ja aluehallinto-osasto

Hallitusneuvos Tarja Hyvönen

A blue-tinted background image showing the facade of a classical building with columns and windows.



Hallitusohjelman kirjaukset valtion keskus- ja aluehallinnon uudistamisesta

- Keskushallinnon virastorakenteen uudistusta jatketaan välittömästi tukeutuen Kehu- ja Virsuhankkeissa omaksuttuihin kehittämisperiaatteisiin
 - 1) selkeästä rakenteesta ja ohjauksesta,
 - 2) valtakunnallisesta toimivallasta,
 - 3) asiakasnäkökulmasta,
 - 4) sähköisistä palveluista,
 - 5) kyvystä muutokseen ja riskienhallintaan
 - 6) **julkisen hallinnon yhteistyöhön asiakaspalvelussa.**

Hallitusohjelman kirjaukset jatkuu...



- Uudistuksessa kiinnitetään erityistä huomiota johtamisjärjestelmän selkiinnyttämiseen ja **kokonaisuuden hallintaan hallinnolliset sektorirajat ylittäen**. Hallitus toteuttaa uudistuksen noudattamalla hyvää henkilöstöpolitiikkaa.
- Jatkovalmistelutyö käynnistetään välittömästi. Esitykset rakenteellisiksi muutoksiksi toimeenpanosuunnitelmineen valmistellaan 31.12.2015 mennessä.

Hallitusohjelman kirjaukset jatkuu...



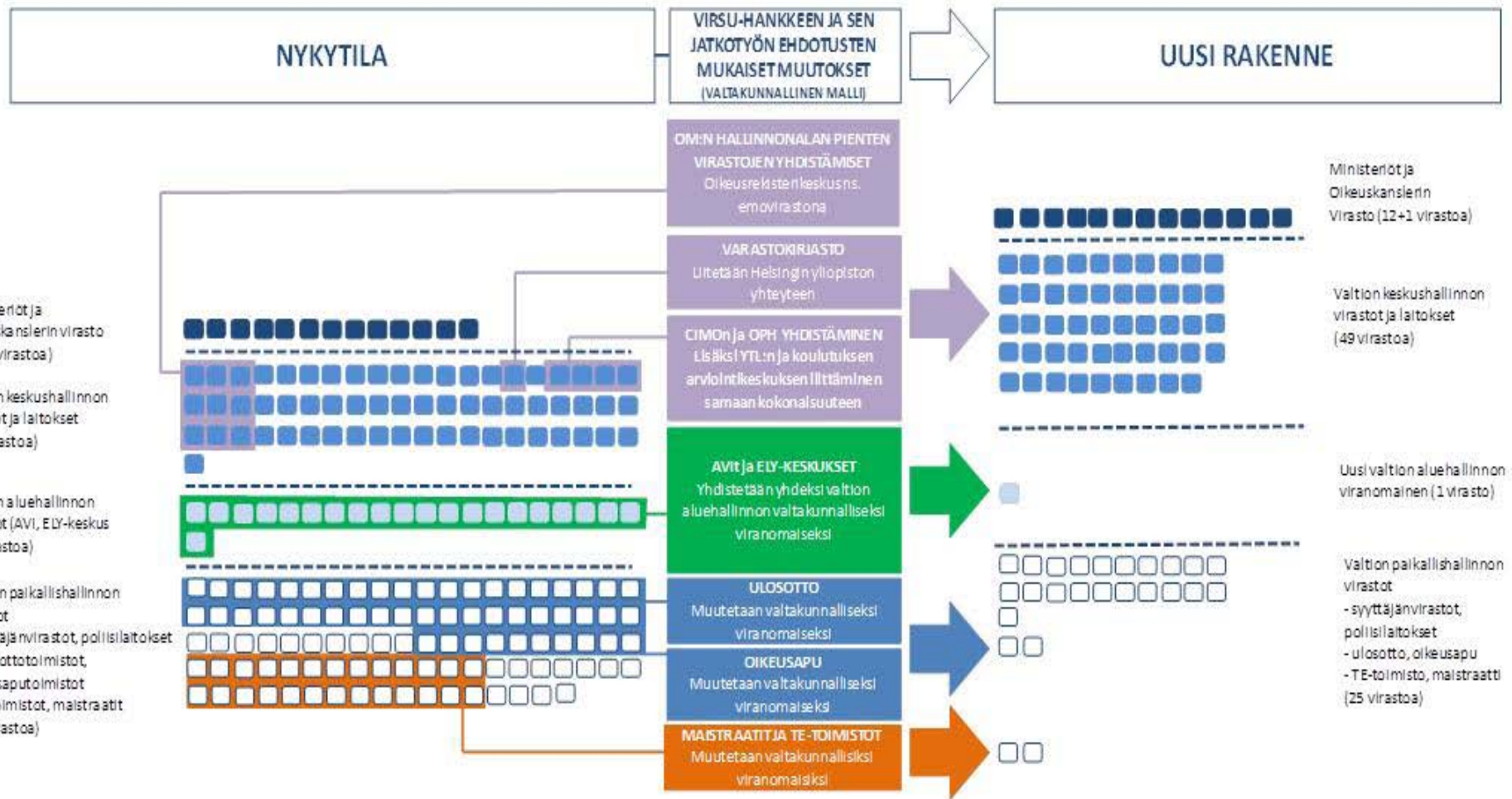
- Valtion aluehallinnon ja maakuntahallinnon yhteensovituksesta tehdään erikseen päätös, jolla yksinkertaistetaan julkisen aluehallinnon järjestämistä (valtio, alueet ja kunnat). Ensisijaisena ratkaisuna on toimintojen keskittäminen tehtäviltään ja toimivallaltaan selkeille itsehallintoalueille.

Hallitusohjelmasta johdettavissa olevat tavoitteet uudistamiselle



- 1) selkeät tehtävänjako, rakenne, ohjaussuhteet ja aluejaot
- 2) kokonaisuuden hallinta sektorirajat ylittäen ja selkeä johtamisjärjestelmä
- 3) asiakasnäkökulman ja sähköisten palveluiden ensisijaisuus
- 4) julkisen hallinnon yhteistyö asiakaspalvelussa
- 5) muutos- ja riskinhallintakyvyn parantaminen
- 6) kokonaiskustannusten pienentäminen ja tuottavuuden parantaminen

Yksi hahmotelma valtionhallinnon virastorakenteeksi



Valtionhallinnon virastorakenne tulevaisuudessa

Ministeriöt ja Oikeuskanslerin virasto (12+1)



Valtion virastokenttä

- ✓ n kpl virastoja (=kirjanpitoyksikköjä)
- ✓ pääsääntönä valtakunnallinen toimivalta
- ✓ jakautuvat rakennerratkaisunsa perusteella kahteen eri päätyyppiin

VIRASTOTYYPPI A: TOIMIALA-VIRASTOT

- n kappaletta virastoja
- osalla virastoista ei alueellista toimintaa ja osalla alueellista toimintaa n:ssä kappaletta toimintayksiköitä

VIRASTOTYYPPI B: MONIALAISET VIRASTOT

- n kappaletta virastoja
- osalla virastoista ei alueellista toimintaa ja osalla alueellista toimintaa n:ssä kappaletta toimintayksiköitä



Itsehallintoalueiden muodostaminen

- Itsehallintoalueet merkitsevät suurta muutosta Suomen hallintojärjestelmään
 - Alueilla vaalit, rahoitus valtiolta tai vaihtoehtoisesti verotusoikeus
 - Ensivaiheessa sote-tehtävät, myöhemmin mahdollisesti muita kuntien, kuntayhtymien ja valtionhallinnon tehtäviä
- Kuntien tehtävien ja velvoitteiden vähentäminen hallituksen kärkihankkeena
- Kuntien tehtävät ja rooli muuttuvat

Mitä uudistukset merkitsevät asiakaspalvelulle?



- Asiantuntijatyö voidaan organisoida valtakunnallisen toimivallan virastoissa paikkariippumattomasti
 - Asiantuntijapalvelu voidaan tarjota etäpalveluna asiointipisteisiin ja tulevaisuudessa myös koteihin
- Organisaatorakenteet muuttuvat radikaalisti
 - Asiantuntija- ja asiakaspalvelu sekä niitä tukevat järjestelmät tulisi suunnitella organisaatoriippumattomiksi
- Tuottavuuden parantamisen vaade
 - Toiminta on organisoitava ja palvelut tuotettava mahdollisimman tehokkaasti varmistaen kuitenkin palvelujen laatu ja saatavuus
- Kokonaisuuden hallinta ja poikkihallinnollisuus korostuvat