



VALTIOVARAINMINISTERIÖ

# Uudistettu yhteispalvelulaki - mikä muuttuu?

Kuntamarkkinat 14.9.2017

Kehittämisjohtaja Marko Puttonen, VM



# Uudistettu yhteispalvelulaki 1.6.2017

- Periaatteena viranomaisten sopimusperusteinen yhteistyö.
- Lain muutos tukee digitalisaatiokehitystä ja sähköistä asiointia.
- Tavoitteena on yhdenmukaistaa menettelytapoja ja tuoda viranomaisten digitaaliset palvelut ja niiden käytön neuvonta ja tuki keskeiseksi osaksi yhteispalvelua.
- Laki mahdollistaa yhteispalvelun antamisen myös muusta kuin kiinteässä toimitilassa sijaitsevasta Asiointipisteestä.
- Tavoitteena on varmistaa omakustannusperiaatteen toteutuminen yhteispalvelusta aiheutuvien kustannusten jaossa.



# Uudistettu yhteispalvelulaki

- Täsmentää ja laajentaa toimeksiantajien velvollisuutta perehdyttää ja kouluttaa palveluneuvoja ja antaa heille asiantuntijatukea.
- Uudistetaan yhteispalvelun ohjausjärjestelmää.
  - yhteispalvelun neuvottelukunta VM:n tueksi ohjauksessa ja toiminnan kehittämisessä
- Vanhat yhteispalvelusopimukset uusittava viim. 1.6.2018
- Lakia tarkennetaan maakuntalakipaketin yhteydessä
  - Maakunnat vastaavat yhteispalvelun kehittämisestä ja edistämisestä alueellaan ja sovittavat alueellisesti yhteen viranomaisten yhteispalvelua koskevia toimenpiteitä.



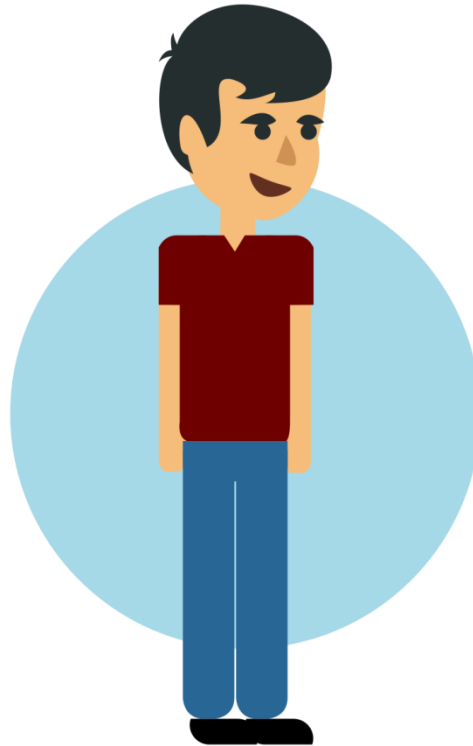
# Asiointipisteissä kaikki käy – näin:



**SÄHKÖINEN ASIOINTI**  
itsenäisesti tai  
palveluneuvojan avustuksella



**ASiantuntijatapaaminen**  
Palveluntuottajan asiantuntijan  
kanssa



**Asiointipisteessä  
toiminta on  
asiakslähtöistä**



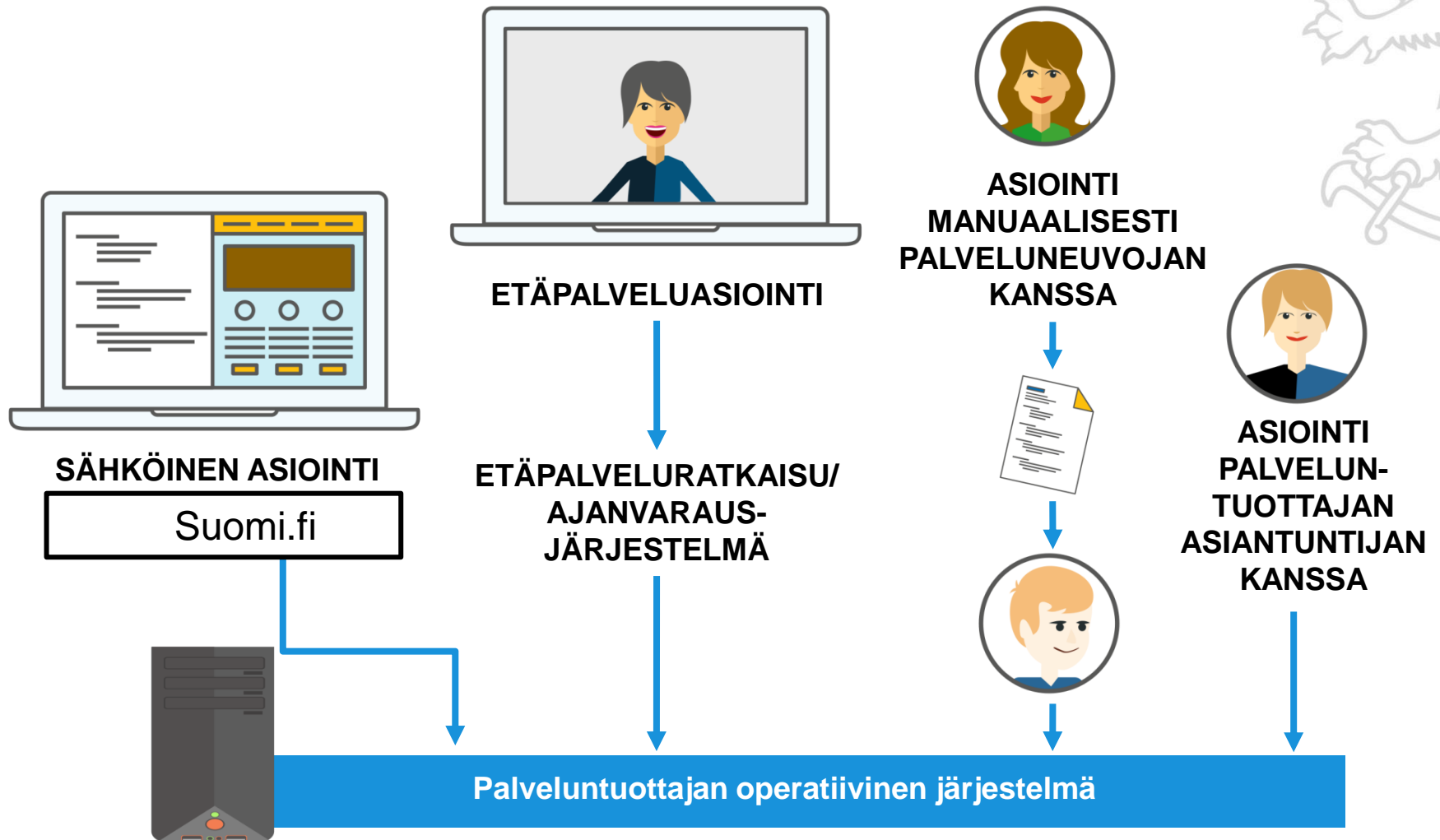
**ETÄPALVELUASIOINTI**  
itsenäisesti tai  
palveluneuvojan avustuksella



**ASIOINTI PALVELUNEUVOJAN  
LUONA**

Julkisen hallinnon neuvontaa  
Käsin täytetyt lomakkeet  
skannaukseen ja sähköpostilla  
palveluntuottajalle

# Asiointipisteissä kaikki käy näin mutkattomasti:



# Uutta toimintamallia tuetaan

- Etäpalveluratkaisu ja ajanvarausjärjestelmä käytössä (Skype for Business / Lync-yhteys);
  - Tuen yhteydenotto-osoite: tieto@avi.fi
- Tiketointi- ja intranetjärjestelmäkokonaisuus/ASTI-projekti
  - Tiketointi, sopimusrekisteri, tiedonjakaminen ja raportointi
  - Käyttöön v. 2018 alussa
- Palveluneuvojen osaamisen ylläpitäminen ja kehittäminen
  - Moodle koulutusympäristö, koulutuksen koordinointi
  - Videot, pp-esitykset
- Yhtenäisen visuaalisen ilmeen tarjoaminen
  - Yhtenäinen nimi ja visuaalinen ilme



# Uusi visuaalinen ilme

**Yksi nimi – yksi ilme – yksi tapa puhua**  
joustavasti palveluita paikallisina maustein



Julistemalli 50 x 70 cm



Ilmoitusmalli 100 x 280 mm



Kylttimalli 50 x 45 cm

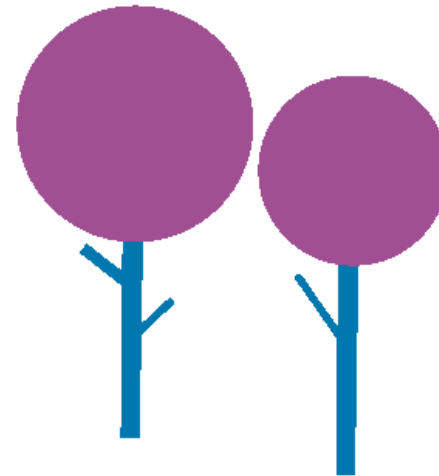


Roll up-malli 80 x 200 cm



# Yhteisten asiakaspalvelupisteiden nykytila

- Yhteisiä asiakaspalvelupisteitä:
  - Kokonaismäärä 190
  - Näistä 5 on laajemman ja yhtenäisen palveluvalikoiman Asiointipisteitä.
- Alueellinen jakauma maakunnittain:
  - Etelä-Karjala 5 kpl
  - Etelä-Pohjanmaa 19
  - Etelä-Savo 19 kpl
  - Kainuu 1 kpl
  - Keski-Pohjanmaa 10 kpl
  - Keski-Suomi 23 kpl
  - Lappi 9 kpl
  - Pirkanmaa 16 kpl
  - Pohjanmaa 10 kpl
  - Pohjois-Karjala 8 kpl
  - Pohjois-Pohjanmaa 19 kpl
  - Pohjois-Savo 14 kpl
  - Päijät-Häme 4 kpl
  - Satakunta 6 kpl
  - Uusimaa 14 kpl
  - Varsinais-Suomi 13 kpl







VALTIOVARAINMINISTERIÖ

## Lisätietoja:

Marko Puttonen

kehittämisjohtaja

Puh. 0295 16001 (vaihde)

Lisätieto: [etunimi.sukunimi@vm.fi](mailto:etunimi.sukunimi@vm.fi)

[www.vm.fi](http://www.vm.fi)

Valtiovarainministeriön viestintä

[vm-viestinta@vm.fi](mailto:vm-viestinta@vm.fi)

Mediapalvelunumero (arkisin 8–16) 02955 30500

