

2012/00.04.00/2025

Vireillepanija

Asia

Sopimus yhteispalvelusta valtion viranomaisten kanssa

Valtion viranomaisilla on käynnissä hanke valtion palvelu- ja toimitilaverkon uudistamiseksi 2020-luvulla. Hankkeessa kehitetään julkisen hallinnon yhteisiä asiakaspalvelupisteitä, joita voidaan täydentää kevyemmillä, etäpalveluun perustuvilla asiointipisteillä. Valtio aikoo pilotoida etäpalvelua kolmella paikkakunnalla, Porvoossa, Imatralla ja Nurmeksessa. Vuoden 2025 aikana projektin omistajana toimii Valtiovarainministeriö. Vuoden 2026 alusta alkaen omistajana toimii Lupa- ja valvontavirasto, joka hoitaa valtion yhteisen asiakaspalvelutoiminnan tehtäviä kolmikantamallilla Senaatti-kiinteistöjen ja Valtorin kanssa.

Valtiovarainministeriö ja Porvoon kaupunki ovat neuvotelleet sopimuksen etäpalvelun pilotoinnista ja etäpalvelupisteen perustamisesta Porvoo-infon tiloihin osoitteeseen Lundinkatu 8 A. Pilotoinnissa Verohallinto, Digi- ja väestötietovirasto sekä Kansaneläkelaitos tarjoavat asiakkailleen mahdollisuutta etäpalveluun, joka mahdollistaa henkilökohtaisen asioinnin viranomaisten etäasiantuntijoiden kanssa kuva- ja ääniyhteydellä. Käytössä oleva dokumenttikamera mahdollistaa myös asiakirjojen jakamisen asiakkaan ja viranomaisen asiantuntijan välillä. Etäpalvelussa etäpalvelutila ja -laitteisto ovat valtion viranomaisten yhteiskäytössä. Pilotoinnin on tarkoitus kestää kuusi kuukautta 1.9.2025-27.2.2026 välisenä aikana.

Pilotoinnissa valtion etäpalvelupiste perustetaan Porvoo-infon tiloihin noin 8 m² suuruiseen neuvottelutilaan, joka muunnetaan etäpalvelun käyttöön ja varataan pilotin käyttöön sovituksi ajaksi. Varsinainen asiointi tapahtuu etäyhteydellä valtion viranomaisten kanssa. Etäasioinnin tueksi Porvoo-infon asiakasneuvojat tarjoavat etäpalvelupisteen asiakkaille yleisneuvontaa, eli mm. hallinnoivat ajanvarauksia, ottavat asiakkaita vastaan, avustavat asioinnin käynnistämisessä ja tunnistautumisessa, digilaitteiden käyttämisessä ja palautteen antamisessa. Valtion hanke kouluttaa asiakasneuvojat ja tarjoaa heille tuki- ja vikatilanteiden selvityspalvelun pilotoinnin ajaksi. Valtio korvaa pilotoinnista aiheutuneet kustannukset (tilavuokra, tilaratkaisujen kustannukset ja

henkilöstökustannukset työaikaraportoinnin mukaisesti) Porvoon kaupungille sopimuksessa kuvatulla tavalla. Valtio kerää etäpalvelupilotista tietoa usealla eri tavalla pysyvien toimintamallien kehittämistä varten. Porvoon kaupunki raportoi käyteytystä työajasta ja muista kustannuksista sovitulla tavalla.

Yhteispalvelusopimuksessa kuvataan mm. sopimuksen osapuolet, Porvoo-infon asiakasneuvojen asiakaspalvelutehtävät, etäpalvelupisteen sijainti, työvälineet, laitteet ja aukioloajat, pilotin ohjaus, seuranta ja valvonta, osapuolten vastuut, henkilö- ja muiden tietojen käsittelyyn liittyvät velvoitteet ja niitä koskevat käytännön järjestelyt, kielellisten oikeuksien turvaaminen, kustannusten korvaaminen ja maksumenettely, etäpalvelupisteen henkilöstö, henkilöstön tuki ja koulutus sekä pilotin raportointi ja seuranta.

Toimivallan peruste

Porvoon kaupungin hallintosäätö 35.2 § ja 39.1 §

Päätös

Päätän, että Porvoon kaupunki solmii Valtiovarainministeriön, Verohallinnon, Digi- ja väestötietoviraston sekä Kansaneläkelaitoksen kanssa liitteenä olevan sopimuksen yhteispalvelusta. Sopimus koskee etä- ja -tulkkauspalveluratkaisun pilotointia Porvoo-infon tiloissa sopimuksessa kuvatulla tavalla. Pilotointi kestää kuusi kuukautta ja sen toteutumisaikataulu on 1.9.2025-27.2.2026. Valtio korvaa pilotoinnista aiheutuneet kustannukset (tilavuokra, tilaratkaisujen kustannukset ja henkilöstökustannukset työaikaraportoinnin mukaisesti) Porvoon kaupungille sopimuksessa kuvatulla tavalla.

Yhteys- ja viestintäjohtaja

*** Tämä asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu ***

Lisätietoja antaa:

etunimi.sukunimi(at)porvoo.fi

Jakelu

Liitteet

1 1 Oikaisuvaatimusohje 14 PV

- 2 Liite 1 Etäpalvelun pilotoinnin toimintamallit ja tilakortit
- 3 Yhteispalvelusopimus 2025_Porvoo
- 4 Liite 3 Osapuolten vastuut ja velvollisuudet
- 5 Ei-julkinen asiakirja