

20.6.2012

Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen jatkovalmistelun päälinjaukset

Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen työryhmä hyväksyi 13.6.2012 pidetyssä kokouksessa hankkeen jatko-valmistelun päälinjaukset.

Hallinnon ja aluekehityksen ministerityöryhmä (Halke) puolsi 20.6.2012 pitämässään kokouksessa julkisen hallinnon yhteisen asiakaspalvelun jatkovalmistelua alla olevien päälinjausten pohjalta. Ministerityöryhmä edellytti, että jatkotyössä selvitetään yhteisen asiakaspalvelun alueellinen saavutettavuus, miten määritellään yhteisen asiakaspalvelun suhde viranomaisten omiin palvelupisteisiin, henkilöstövaikutukset, hankkeen kokonaistaloudellisuus ja Maanmittauslaitoksen mahdollisuus olla mukana yhteisessä asiakaspalvelussa.

1. Pääsääntönä yhteisen asiakaspalvelun järjestämisessä säädösperusteinen malli, jonka rinnalla täydentävänä sopimusperusteisuus

Uuden yhteisen asiakaspalvelun järjestäminen tapahtuu pääsääntöisesti säädösperusteisesti. Yhteisen asiakaspalvelun sisältö, yhteiseen asiakaspalveluun aina osallistuvat julkisen hallinnon palveluntuottajat sekä yhteisessä asiakaspalvelussa aina annettavat palvelut määritetään lainsäädännössä.

Säädösperusteisen mallin rinnalle luodaan sopimusperusteinen järjestelmä.

Yksityisten palveluntuottajien ja kolmannen sektorin osallistuminen yhteiseen asiakaspalveluun perustuu ns. toimitilayhteistyöhön.

2. Yhteisen asiakaspalvelun järjestämisvastuu säädetään kunnille

Yhteisen asiakaspalvelun järjestäminen säädetään kuntien tehtäväksi.

3. Yhteiseen asiakaspalveluun osallistuvat viranomaiset

Yhteisessä asiakaspalvelussa tarjotaan aina poliisin, työ- ja elinkeinotoimistojen, verohallinnon, maistraatin, ELY-keskusten, työvoiman palvelukeskusten ja kuntien palveluja. Kansaneläkelaitoksen palveluita tarjotaan laajasti sopimukseen perustuen.

Mahdollisuus asiantuntijan antamaan asiakaspalveluun on saatavilla vähintään virka-aikana.

4. Yhteisessä asiakaspalvelussa tarjottavat palvelut



Yhteisessä asiakaspalvelussa tarjotaan palveluja yhteisen asiakaspalvelun palveluneuvojien antamana sekä etäpalveluna.

Yhteisen asiakaspalvelun palveluneuvojat antavat seuraavia palveluja:

- Asiakkaan henkilöllisyyden toteaminen kaikissa palveluissa (ml. etäpalvelu)
- Asiakirjojen vastaanottaminen
 - Asiakirjojen toimittamisella yhteiseen asiakaspalveluun on oikeudellisesti sama vaikutus kuin asiakirjan toimittamisella asian käsittelevälle viranomaiselle.
- Pisteessä palveluja tarjoavien viranomaisten verkkopalvelujen käytön tuki
- Maksujen vastaanottaminen
- Tietojen antaminen yleisellä tasolla palveluista ja viranomaisista
- Neuvontapalvelu asioissa, joissa otetaan vastaan asiakirjoja
- Ajanvarausten vastaanottaminen etäpalveluun ja muuhun asiantuntijapalveluun
- Pisteessä palveluja tarjoavien viranomaisten tuotteiden myynti

Tahot, joiden asiakaspalveluja tarjotaan lakisääteisesti yhteisissä asiakaspalvelupisteissä, tarjoavat näissä pisteissä etäpalvelun välityksellä:

- asiantuntijan antamat asiakaspalvelut, joiden antaminen ei edellytä fyysistä kosketusta asiakkaaseen tai tämän hallussa olevaan esineeseen tai joihin ei liity erityisiä psykologisia henkilökohtaisemman tapaamisen vaatimuksia;
 - esimerkiksi neuvonta, asiakkaan hakemusten ja selvitysten vastaanottaminen, kuuleminen, konsultointi
- asiakaspalvelut, joita ei tällä hetkellä pidetä varsinaisina asiantuntijapalveluina, mutta jotka yhteisessä asiakaspalvelupisteessä on koko palveluvalikoiman laajuuden vuoksi jätettävä pois palveluneuvojien tehtävistä.

5. Yhteisen asiakaspalvelun palvelupisteverkon luomista ja hallinnonalakohtaisten palvelupisteiden sopeuttamista koskevat linjaukset

Yhteinen asiakaspalvelu kattaa lakisääteisesti koko maan. Lainsäädännössä ei rajata muiden julkisen hallinnon asiakaspalvelupisteiden määrää. Jatkovalmistelussa selvitetään, miten vältetään ne ongelmat, joita suurimmissa kaupungeissa voisi syntyä päällekkäisestä palvelupisteverkosta.

Kunnan veloitteesta järjestää yhteistä asiakaspalvelua ja tarjota siinä omia palvelujaan säädetään laissa. Kunnat voivat sopia keskenään muiden kuntien kuin ylläpitäjäkunnan asiakaspalvelujen tarjoamisesta yhteisessä asiakaspalvelussa. Lainsäädännössä määritellään kriteerit palvelupisteiden perustamiselle ja niiden sijoittamiselle kuntakohtaisesti. Asetuksella säädetään ne kunnat, joilla on velvollisuus järjestää yhteinen asiakaspalvelu.

Pisteiden sijoittamista varten määritellään yhteisen asiakaspalvelupisteen vaikutusalue, jonka asukkaiden arvioidaan käyttävän pisteessä tarjottavia valtion palveluja. Vaikutusalueen määrittelyssä otetaan huomioon toimintaan osallistuvien viranomaisten toimialueet sekä alueen kielellinen jakauma. Palvelujen antaminen suomen, ruotsin ja saamen kielellä varmistetaan kielilain ja saamen kielilain mukaisesti. Yksikielisissä kunnissa valtion viranomaisten toisenkielinen palvelu järjestetään etäpalveluna.

Yhteiselle asiakaspalvelupisteelle määritellään tarvittava asukasohja, jotta toiminnan taloudellisuus ja tuottavuus sekä säännöllinen aukiolo voidaan taata. Minimi asukasohjasta voidaan tarvittaessa poiketa harvan asutuksen, vaikeiden kulkuyhteyksien tai muun erityisen seikan vuoksi.

Säädettäessä kunnan velvollisuudesta ylläpitää yhteistä palvelupistettä sovelletaan kriteerejä, joissa otetaan huomioon asiointi- ja työssäkäyntisuunnat, kulkuyhteydet vaikutusalueelta sijaintipaikalle (maanteitse ja rautateitse sekä matka-aika), olemassa oleva infrastruktuuri, henkilöstövaikutukset aloitusvaiheessa ja erityisolosuhteet kuten esimerkiksi asukastiheys, maantiede ja kielelliset suhteet. Vastaavia kriteerejä sovelletaan kunnan sisällä päätettäessä yhteisen asiakaspalvelupisteen sijoittamisesta.

Kansalaiset voivat käyttää yhteisissä asiakaspalvelupisteissä tarjottavia valtion asiakaspalveluja valtion viranomaisten alueellisista toimivaltarajoista riippumatta – palvelupiste toimittaa asiakirjat oikealle viranomaiselle ja asiantuntijan palvelut tarjotaan etäpalveluna.

6. Yhteisen asiakaspalvelun ohjaus

Yhteisen asiakaspalvelun ohjaus koostuu normiohjauksesta, resurssiohjauksesta ja informaatio-ohjauksesta. Ohjausta toteutetaan poikkihallinnollisesti toimivaltaisten viranomaisten yhteistyönä.

Yhteisen asiakaspalvelun yleistä hallintoa ja järjestämistä koskevan informaatio-ohjauksen koordinointi säädetään valtiovarainministeriön tehtäväksi. Toimivaltaisten viranomaisten yhteistyöstä ja työnjaosta informaatio-ohjauksessa sekä toimivaltaisten viranomaisten yhteistyöstä yhteisen asiakaspalvelun järjestäjien kanssa säädetään. Yhteisen asiakaspalvelun laillisuusvalvonta säädetään aluehallintovirastojen tehtäväksi.

7. Yhteisen asiakaspalvelun rahoitusmalli

Yhteisen asiakaspalvelun tuottajana kunnalle korvataan omakustannuseriaatteella sille muiden tahojen palvelujen jakamisesta aiheutuvat kustannukset. Kustannusten jakamisen perusteena käytetään lakisääteisten palvelujen osalta asukasmääriä, mutta korvauksessa otetaan huomioon merkittävät vaihtelut asukkaiden herkkyydessä käyttää käyntiasiointipalveluja.

Kun valtion viranomaisten asiakaspalvelua annetaan lakisääteisesti yhteisessä asiakaspalvelussa, järjestetään kustannusten korvaaminen valtionhallinnossa keskitetysti ja yhtenäisesti.

Jos viranomaisen asiakaspalvelua annetaan yhteisessä asiakaspalvelussa sopimusperusteisesti, määritellään kustannusten korvaaminen sopimuksessa. Jos sopiminen on hajautettu hallintoon, tulee kustannusten korvaamisesta olla keskitetysti hyväksytyt periaatteet, jotka ohjaavat riittävän täsmällisesti sopimista.

Yhteiseen asiakaspalveluun liittyvät tarkoituksenmukaiset perustamiskustannukset ja investoinnit korvataan pistettä ylläpitävälle kunnalle. Osuudet investoinneista jaetaan samojen periaatteiden mukaan kuin asiakaspalvelutoiminnasta aiheutuvat kustannukset.

Kustannusten korvaaminen kunnille toteutetaan joko valtionosuutena, joka määräytyy euroina asukasta kohden tai kustannusten korvaamisesta tehdään kuntakohtaisia päätöksiä esimerkiksi aluehallintovirastossa.