

18.4.2013

 Finanssineuvos Teemu Eriksson
 Valtiovarainministeriö

teemu.eriksson@vm.fi

Kannanotto Asiakaspalvelu2014 -hankkeeseen

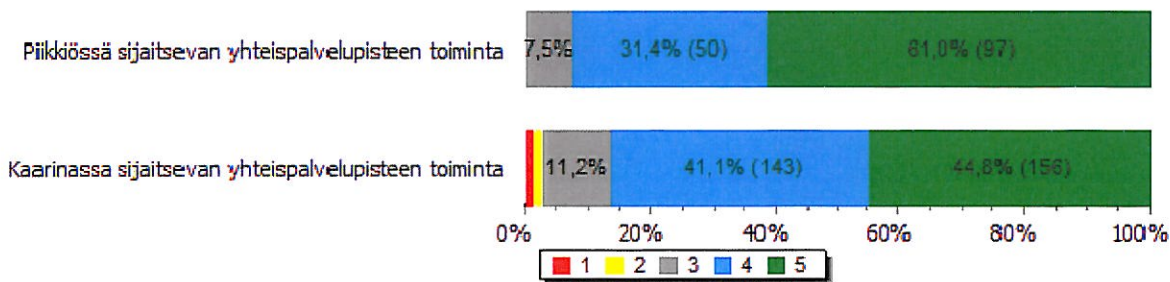
Asiakaspalveluhankkeen väliraportin perusteella Kaarinan kaupunki haluaa jo ennen virallista lausuntokierrosta nostaa esille muutamia asioita, joita hankkeen valmistelussa ei ole mielestämme riittävästi huomioitu.

Esityksessä oleva yhteispalvelupisteiden sijoituspaikkajako on epälooginen. Siinä ei ole juurikaan huomioitu olemassa olevia, toimivia ja kehittyviä yhteispalvelupisteitä. Yhteispalvelupisteiden sijaintipaikkoja määriteltäessä tulee myös ottaa huomioon julkisten liikenneyhteyksien toimivuus. Yhteispalvelupisteiden asiakaskunnasta kun kuitenkin merkittävä osa käyttää julkisia liikenneyhteyksiä. Näin ollen kriteerinä tulee ennemmin olla matkaan käytettävä aika julkisilla kulkuneuvoilla, kuin matkan pituus kilometreissä.

Kaarinan kaupunki on ollut koko maata ajatellen edelläkävijä yhteispalvelun kehittämisessä. Kaarinaan perustettiin ihan ensimmäisten kuntien joukossa yhteispalvelupiste jo vuonna 1994. Toinen yhteispalvelupiste perustettiin vuonna 2009 Kaarinan ja Piikkiön kuntaliitoksen yhteydessä. Näinä jo lähes kahdenkymmenen vuoden aikana Kaarinan yhteispalvelupisteisiin on käynyt tutustumassa vieraita monista kunnista, joissa on suunniteltu oman yhteispalvelupisteen perustamista. Olemme antaneet heille asiantuntemusta ja eväitä pisteiden perustamiseen.

Kuntaliitoksen seuranta tutkimuksen yhteydessä vuonna 2012 kysyttiin asukkaiden tyytyväisyyttä yhteispalvelupisteiden toimintaan. Asiakastyytyväisyys oli korkeaa tasoa.

Tyytyväisyys yhteispalvelupisteiden toimintaan



Asteikko: 5=erittäin tyytyväinen - 1=todella tyytymätön

18.4.2013

Seuraavassa on lyhyt kuvaus Kaarinan yhteispalvelupisteen keskeisistä palvelukokonaisuuksista ja tulevaisuuden suunnitelmista. Näillä on mielestämme painoarvoa sille, että Kaarinalla on mitä parhaat edellytykset ja mahdollisuudet olla tulevaisuudessakin yhteispalvelupisteen sijoituspaikka.

Kelan palvelut

Kelan kanssa yhteispalvelu käynnistyi kuluvan vuoden alusta alkaen. Kelan oma palveluneuvoja on sijoittunut yhteispalvelupisteen tiloihin. Tämän lisäksi kaupungin palveluneuvojat antavat yhteispalvelusopimuksen mukaista avustavaa palvelua Kelan asiakkaille.

Veroviraston palvelut

Veroviraston asiakaspalvelua toteutetaan vuonna 2009 solmitun yhteispalvelusopimuksen perusteella. Kaupungin palveluneuvojat antavat sopimuksen mukaista avustavaa asiakaspalvelua verotoimiston palveluista. Veroviraston omaa asiakaspalvelijaa ei paikalla ole.

Työvoimapalvelut

Parhailaan Kaarinassa on meneillään mittava yhteispalvelupisteen laajennusremontti, jossa lisätilojen myötä yhteisiin katutason asiakaspalvelutiloihin siirtyy Kaarinan Te-toimiston palvelut kokonaisuudessaan. Laajennustyö valmistuu ja yhteistyö käynnistyy tänä vuonna alkusyksystä. Työvoimatoimiston yhteyteen sijoittuu myös kaupungin omat työvoiman aktivointiin ja kuntouttavaan työllistämistoimintaan osoitetut viisi työntekijää. Asiakasnäkökulmasta katsottuna tässä työvoiman integroinnissa paranee työvoimapalvelujen toiminnallisuus ja tuottavuus.

Poliisin lupapalvelut ja Maistraatin palvelut

Poliisin lupapalvelut toimivat Kaarinassa nykyisellään palveluntuottajan omassa palvelupisteessä. Maistraatin palvelut ovat Turussa.

Ikäihmisten neuvonta ja vammaispalveluyksikkö

Meneillään olevan laajennushankkeen myötä yhteispalvelupisteeseen tulee sijoittumaan myös ikäihmisten neuvontapiste Vinkki ja vammaispalveluyksikön palvelut. Näille erityisryhmille palvelujen saatavuus paranee huomattavasti.

Matkailuneuvonta

Kaarinan yhteispalvelupisteessä avattiin kaksi vuotta sitten matkailun vihreän I-kilven kriteerit täyttävä matkailuneuvonta. Tällä saralla teemme yhteistyötä lähiseudun matkailutoimijoiden kanssa.

Muiden toimijoiden palvelut

Kaarinan yhteispalvelupisteellä on asiamiessopimus Matkahuollon kanssa. Paikallisten yhdistysten ja mm. teatterien kanssa teemme myös aktiivista yhteistyötä.

18.4.2013

Kaupungin omien palvelujen asiakaspalvelu

Kaupungin omiin palveluihin liittyvä asiakaspalvelu on laajasti keskitetty yhteis- palvelupisteeseen. Asiakkaat saavat tarvitsemansa palvelun yhdestä paikasta. Muualla organisaatiossa työskentelevillä työntekijöillä mahdollistuu paremmin keskittyminen asiantuntijatehtäviin.

Asiakaskäynnit

Asiakkaita Kaarinan yhteispalvelupisteessä käy tällä hetkellä päivittäin noin 150 ja laajennuksen jälkeen määrä nousee reilusti yli 200:n.

Yhteenveto

Rakenteiden uudistamista tärkeämpää kuntalaisille on asiakaspalvelun saavutet- tavuus. Näin on myös hallituksen linjauksissa kerrottu. Tämä on ollut ja on edel- leen Kaarinan kaupungin pyrkimyksenä.

Edellä esitetyillä huomioilla Kaarinan kaupunki esittää, että Kaarinan kaupungin yhteispalvelupiste nostetaan kehitettävien yhteispalvelupisteiden joukkoon.

Lisätietoja antaa: Kansliapalvelupäällikkö Pirkko Aalto, puh. 050-3732614, s-posti: pirkko.aalto@kaarina.fi

Yhteispalveluterveisin



Harri Virta
Kaupunginjohtaja



Pirkko Aalto
Kansliapalvelupäällikkö
yhteispalvelusta vastaava