

10.05.2013

Asiakaspalvelu 2014 - väliraportti

KHALL § 164

Asian valmistelija: hallintojohtaja Juha Rinta-Jouppi

Valtiovarainministeriö on 12.1.2012 asettanut koko julkista hallintoa koskevan asiakaspalvelun kehittämishankkeen (Asiakaspalvelu 2014 –hanke) kaudelle 15.1.2012 – 31.5.2013. Hankkeen perustana on hallituksen ohjelmassa yhteispalvelulle asetetut tavoitteet:

- Luodaan koko maassa kuntatasolle kattava yhteispalvelupisteiden verkko. Määritellään jokaisessa yhteispalvelupisteessä vähintään etäpalveluna saatavilla olevat valtion, kuntien ja eri viranomaisten palvelut.

- Selvitetään kuntien mahdollisuudet toimia yhteispalvelupisteiden vas-tuuviranomaisina ja ainoana keskeisenä asiakasrajapintana julkisiin palveluihin.

Tavoitteena hankkeessa on saada aikaan toimivat edellytykset julkisen hallinnon asiakaspalvelujen saatavuudelle siten, että asiakaspalvelut järjestetään asiakaslähtöisesti, tuottavasti ja taloudellisesti niin, että asiakas saa julkisen hallinnon palvelut kohtuuetäisyydellä yhteisistä asiakaspalvelupisteistä ja että yhteiset pisteet lisäävät hallinnon tehokkuutta ja taloudellisuutta. Asiakaspalvelua tarjotaan palvelutuottajien palveluneuvojan antamana paikan päällä sekä viranomaisen oman asiantuntijan antamana etäpalveluna videoyhteyden välityksellä.

Ministeriryhmä on linjannut, että kunnat vastaavat yhteisen asiakaspalvelun järjestämisestä ja palvelupisteissä tarjotaan lakiin perustuen poliisilain lupapalveluja sekä työvoimahallinnon, verohallinnon, maistraatin ja kuntien palveluja. Kelan palveluja tarjotaan laajasti sopimukseen perustuen.

Väliraportissa on todettu, että yhteisen asiakaspalvelun palvelupisteverkko kattaa lakisääteisesti koko maan. Valmistelun lähtökohtana on ollut, että asiakaspalvelupisteen vaikutusalueen asukkaista 90 prosentilla on pisteeseen lyhyempi matka kuin 40 km, ja että asiakaspalvelupisteet sijaitsevat siellä, minne alueen asiointi ja työssäkäynti tavanomaisesti suuntautuvat. Valmistelun tavoitteena on lisäksi ollut, että palvelupisteverkko mahdollistaa palvelun tuottavan ja taloudellisen järjestämisen ja että asiakaspalvelu pisteet sijoittuvat sellaisille paikoille, joille alueen asiointi- ja työssäkäynti muutoinkin tavanomaisesti suuntautuu.

Valmistelussa selvitetään kahden vaihtoehdoisen palvelupisteverkon taloudelliset ja muut vaikutukset.

- Vaihtoehto 1: Täysimääräinen nopea siirtyminen yhteiseen asia-

kaspalveluun. Yhteisiä asiakaspalvelupisteitä olisi tässä vaihtoehdossa 161 kunnassa. Siirtymäaika tässä vaihtoehdossa olisi varsin pitkä, arviolta viisi vuotta. Toimijakohtaisissa pisteissä asiakaspalvelua tarjottaisiin tässä vaihtoehdossa vain suurimmissa kaupungeissa (Helsinki, Tampere, Turku, Oulu, Kuopio). Tässä vaihtoehdossa Varsinais-Suomeen sijoittuisi 9 asiakaspalvelupistettä: Salo, Parainen, Kemiönsaari, Lieto, Raisio, Loimaa, Uusikaupunki, Laitila ja Vehmaa.

- Vaihtoehto 2: Yhteiseen asiakaspalveluun siirryttäisiin aluksi alueilla, joilta puuttuu kahden tai kolmen järjestelmässä mukana olevan viranomaisen oma asiakaspalvelupiste. Yhteisiä asiakaspalvelupisteitä olisi tässä vaihtoehdossa 131 kunnassa. Siirtymäaika tässä vaihtoehdossa olisi kaksi – kolme vuotta. Yhteisen asiakaspalvelun alue laajenisi sitä mukaa kuin toimijat vähentävät omia asiakaspalvelupisteitään. Tässä vaihtoehdossa Varsinais-Suomeen sijoittuisi 8 asiakaspalvelupistettä: Parainen, Kemiönsaari, Lieto, Raisio, Loimaa, Uusikaupunki, Laitila ja Vehmaa.

Kevään 2013 aikana hanke jatkaa työtään rahoitusmallin määrittelymiseksi ja taloudellisten vaikutusten arvioimiseksi, toimintamallin täsmentä miseksi sekä henkilöstökysymysten ratkaisemiseksi. Hankkeen määräaika on 31.5.2013, johon mennessä valmistellaan myös luonnos hallituksen esitykseksi laiksi julkisen hallinnon yhteisestä asiakaspalvelusta. Loppuraportista ja hallituksen esitysluonnoksesta pyydetään lausunnot 30.9.2013 mennessä ja hallituksen esitys eduskunnalle on tarkoitus käsitellä syysistuntokaudella.

Mynämäen kunnanhallituksen 29.4.2013 esityslistassa ko. asian osalta Mynämäen kunnanjohtaja on todennut ehdotuksessaan muun muassa, että perinteisesti esimerkiksi vehmaalaiset, kustavilaiset ja taivassalolaiset ovat hakeneet palveluja Mynämäestä, jossa muun muassa kuntien alueen lukiolaiset käyvät koulua. Lisäksi Mynämäen kunta esittää, että Mynämäen keskeinen sijainti huomioitaisiin yhtenä mahdollisuutena asiakaspalvelupisteeksi.

Asiakaspalvelu 2014 –väliraportti on luettavissa osoitteessa:

http://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asiakirjat/01_julkaisut/08_muut_julkaisut/Vliraportti_Asiakaspalvelu2014_HYVKSYTTY_100113.pdf

Lisäksi hankkeelle on avattu palautesivusto:

https://www.otakantaa.fi/fi-FI/Hankkeet/Asiakaspalvelu2014_hanke

Oheismateriaali: aluekierroksen esitys

Muutettu ehdotus

Kunnanhallitus esittää kannanottonaan väliraporttiin seuraavaa:

Asiakaspalveluhankkeen väliraportin perusteella Nousiaisten kunta haluaa nostaa jo asian valmistelun tässä vaiheessa esille sen, että esityksessä ei ole juurikaan huomioitu olemassa olevia asiakasvirto-

ja ja työmatkaliikennettä. Rakenteiden uudistamista tärkeämpää kuntalaisille on asiakaspalvelun saavutettavuus. Tämä on todettu myös hallituksen linjauksissa.

Nousiaisten kunta puoltaa jo tässä vaiheessa Varsinais-Suomen alueelle suunnitellun Raision asiakaspalvelupisteen lisäksi vastaavanlaista asiakaspalvelupistettä Mynämäen kunnan alueelle, mikäli Mynämäen kunnanhallitus tekee asiassa vastaavanlaisen esityksen ja edelleen päätöksen.

Päätös

Ehdotus hyväksyttiin yksimielisesti keskustelun jälkeen.

Lisätietoja päätöksestä antaa:
hallintojohtaja Juha Rinta-Jouppi, p. 044 4355 500

Otteen oikeaksi todistaa

Nousiaisissa 7 / 5 2013


Pöytäkirjanpitäjä

Jakelu

Valtiovarainministeriö
Valtiovarainministeriö / Hyvönen Tarja

Nousiaisten kunta

Kieltojen perusteen	<p>Seuraavista päätöksistä ei saa tehdä kuntalain 91 §:n mukaan oikaisuvaatimusta, koska päätös koskee vain valmistelua tai täytäntöönpanoa: Pykälät 148, 153, 154, 156, 161, 163, 167, 168, 169, 170.</p> <hr/> <p>Koska päätöksestä voidaan tehdä kuntalain 89 §:n 1 mom:n mukaan kirjallinen oikaisuvaatimus, seuraaviin päätöksiin ei saa hakea muutosta valittamalla: Pykälät 149, 150, 151, 152, 155, 157, 158, 159, 160, 162, 164, 165, 166.</p> <hr/> <p>HValL 3 §:n 1 mom/muun lainsäädännön mukaan seuraaviin päätöksiin ei saa hakea muutosta valittamalla. Pykälät ja valituskieltojen perusteet</p>
Oikaisuvaatimus-oikeus	<p>Päätökseen tyytymätön voi tehdä kirjallisen oikaisuvaatimuksen. Oikaisuvaatimuksen saa tehdä se, johon päätös on kohdistettu tai jonka oikeuteen, velvollisuuteen tai etuun päätös välittömästi vaikuttaa (asianosainen) sekä kunnan jäsen.</p>
Oikaisuvaatimusviranomainen	<p>Viranomainen, jolle oikaisuvaatimus tehdään, osoite ja postiosoite</p> <p>Nousiaisten kunnanhallitus Hallintokuja 2 21270 Nousiainen</p> <p>Pykälät: 149, 150, 151, 152, 155, 157, 158, 159, 160, 162, 164, 165, 166.</p>
Oikaisuvaatimusaika ja sen alkaminen	<p>Oikaisuvaatimus on tehtävä 14 päivän kuluessa päätöksen tiedoksisaannista. Kunnan jäsenen katsotaan saaneen päätöksestä tiedon kun pöytäkirja on asetettu yleisesti nähtäväksi. Asianosaisen katsotaan saaneen päätöksestä tiedon, jollei muuta näytetä, seitsemän päivän kuluttua kirjeen lähettämisestä, saantitodistuksen osoittamana aikana tai erilliseen tiedoksisaantitodistukseen merkittynä aikana.</p>
Pöytäkirjan nähtäväksi asettaminen	<p>Nousiaisten kunnanvirastossa 7.5.2013, klo 9:00 - 12:00.</p>
Tiedoksianto	<p>Otteet on lähetetty tiedoksi postitse <u>7 1 5</u> 2013</p> <p>Tiedoksiantaja: <u>Vieriam Palmu</u></p>
Oikaisuvaatimuksen sisältö ja toimittaminen	<p>Oikaisuvaatimuksesta on käytävä ilmi vaatimus perusteineen ja se on tekijän allekirjoitettava.</p> <p>Oikaisuvaatimus on toimitettava oikaisuvaatimusviranomaiselle ennen oikaisuvaatimusajan päättymistä viraston aukioloaikana.</p>

