

Kannanotto Asiakaspalvelu 2014 - Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen väliraporttiin

217/07.00.01/2013

Kunnanhallitus § 171

Valmistelija
(hj):Hankkeen taustaa

Valtiovarainministeriö on 12.1.2012 asettanut koko julkisen hallinnon kattavan asiakaspalvelun kehittämishankkeen (Asiakaspalvelu 2014 –hanke) kaudelle 15.1.2012 – 31.5.2013.

Hankkeen perustana on hallituksen ohjelmassa yhteis palvelulle asetetut tavoitteet:

- Luodaan koko maassa kuntatasolle kattava yhteis palvelupisteiden verkko. Määritellään jokaisessa yhteis palvelupisteessä vähintään etä palveluna saatavilla olevat valtion, kuntien ja eri viranomaisten palvelut.
- Selvitetään kuntien mahdollisuudet toimia yhteis palvelupisteiden vastuuviranomaisina ja ainoana keskeisenä asiakas rajapintana julkisiin palveluihin.

Hankkeen tavoitteet

Tavoitteena 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 etä palveluna videoyhteyden välityksellä.

Hankkeen päälinjaukset

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

Väliraportin mukaan 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 tavan-

omaisesti suuntautuvat.

Valmistelun tavoitteena on ollut, että palvelupisteverkko mahdollistaa palvelun tuottavan ja taloudellisen järjestämisen ja että asiakaspalvelupisteet sijoittuvat sellaisille paikoille, joille alueen asiointi- ja työssäkäynti muutoinkin tavanomaisesti suuntautuu.

Valmistelussa selvitetään kahden vaihtoehtoisen palvelupisteverkon taloudelliset ja muut vaikutukset.

Vaihtoehto 1: Täysimääräinen nopea siirtyminen yhteiseen asiakaspalveluun. 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 täsmentämiseksi 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.

Lisätietoja:

Kunnanjohtaja Seija Österberg, puh. (02) 437 6620

Ehdotus
(kj):

Kunnanhallitus esittää kannanottonaan Asiakaspalvelu 2014 - Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen väliraporttiin seuraavaa:

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

Esityksessä oleva yhteispalvelupisteiden sijoituspaikkajako on Mynämäen ja lähialueen kuntalaisten näkökulmasta erikoinen (paikkoina molemmissa vaihtoehdoissa Vehmaa, Laitila ja Uusikaupunki). Esityksessä ei ole juurikaan huomioitu olemassa olevia asiakasvirtoja ja työmatkaliikennettä. Iso osa työmatkaliikenteestä suuntautuu myös Turun suuntaan. Perinteisesti esimerkiksi vehmaalaiset, kustavilaiset ja taivassalolaiset ovat hakeneet palveluja Mynämäestä, jossa muun muassa kuntien alueen lukiolaiset käyvät koulua.

Rakenteiden uudistamista tärkeämpää kuntalaisille on asiakaspalvelun saavutettavuus. Näin on myös hallituksen linjauksissa kerrottu. Siksi Mynämäen kunta esittää, että Mynämäen keskeinen sijainti huomioitaisiin yhtenä mahdollisuutena asiakaspalvelupisteeksi.

Päätös:

Päätösehdotus hyväksyttiin yksimielisesti.

Asianmukaisesti allekirjoitetusta ja tarkastetusta pöytäkirjasta kirjoitetun otteen oikeaksi todistaa:

Mynämäessä 31.7.2013



pöytäkirjanpitäjä