

Hänvisning

Begäran om utlåtande gällande förslag från projektet för att utveckla den offentliga förvaltningens gemensamma kundservice

Kontaktperson

Sören Silverström

Ärende

UTLÅTANDE

Förslagets huvudsakliga innehåll

Finansministeriet tillsatte ett projekt för att utveckla den offentliga förvaltningens gemensamma kundservice. Projektets slutrapport, som också omfattar ett förslag till regeringens proposition till en lag om den offentliga förvaltningens gemensamma kundservice, har blivit färdig. I slutrapporten föreslås ny lagstiftning enligt vilken kommunerna i riket ska svara för grundandet och underhållet av den offentliga förvaltningens gemensamma kundserviceställen. Servicestället ska vara beläget så att åtminstone 90 procent av invånarna inom dess verkningsområde är bosatta inom högst 40 kilometers avstånd.

Det föreslås att de gemensamma serviceställena alltid ska tillhandahålla värdkommunens egen kundservice samt polisens tillståndstjänster, Skatteförvaltningens, magistraternas, arbets- och näringsbyråernas, servicecentren för arbetskrafts samt närings-, trafik- och miljöcentralernas tjänster. FPA, Lantmäteriverket och ett antal andra statliga myndigheter tillhandahåller sina tjänster på avtalsbasis vid de gemensamma kundserviceställena. Lokalerna kan även inrymma aktörer från den privata och den tredje sektorn.

Vid de gemensamma kundserviceställena betjänas kunderna antingen på plats eller via videoupkoppling. Personlig kundservice tillhandahålls av servicerådgivare som anställts av kommunen. I sådana fall då servicen förutsätter kännedom om myndighetens verksamhetsområde erbjuds servicen av en expert i myndighetens tjänst antingen via distansservice eller i vissa fall vid det gemensamma servicestället. Kunderna styrs i första hand till att utnyttja digitala tjänster ifall tjänsterna som söks finns tillgängliga på webben.

I förslag till lag om den offentliga förvaltningens gemensamma kundservice specificeras de kommuner som åligger skyldighet att ordna service. Kommunerna kompenseras med statliga medel för kostnader som orsakas av skötseln av statliga myndigheters kundserviceuppgifter. Enligt förslaget ska kommunen som underhåller gemensamma kundserviceställen svara för rekryteringen av servicerådgivarna vid serviceställena. Servicerådgivarna består i regel av kommunens egen servicepersonal, servicerådgivare vid de nuvarande samserviceställena samt personal som eventuellt överförs från statliga serviceproducenter.

Förslagets förhållande till landskapet Åland

Enligt 18 § punkt 4 självstyrelselagen för Åland hör bland annat kommunernas förvaltning och kommunernas tjänsteinnehavare till landskapets lagstiftningsbehörighet. Rikslagstiftning som faller inom ramen för landskapets lagstiftningsbehörighet är inte tillämplig i landskapet Åland. Enligt begäran om utlåtande omfattar förslaget heller inte kommunerna på Åland. Landskapsregeringen konstaterar dock att reformen i riket har liknande målsättningar som en pågående samhällsservicereform i landskapet Åland.

Landskapsregeringen påminner om språkstadgandena i 6 kap. självstyrelselagen för Åland. Landskapets och berörda myndigheters rättigheter enligt självstyrelselagen ska gälla oberoende av organisatoriska reformer i riket.

Minister

Gun-Mari Lindholm

T.f. avdelningschef

Sören Silverström