

Kunnanhallitus

§ 191

09.09.2013

Otteen saaja:

Otteen antopäivä:

Valtiovarainministeriö
Snellmaninkatu 1 A, PL 28
00023 VALTIONEUVOSTO

11.9.2013

Lausunto Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportista

369/07.070/2013

Kunnanhallitus § 191

Valtiovarainministeriö on toimittanut Nastolan kunnalle lausuntopyynnön 26.6.2013 Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportista, johon sisältyy myös ehdotus hallituksen esitykseksi laiksi julkisen hallinnon yhteisestä asiakaspalvelusta. Lausunto pyydetään toimittamaan 13.9.2013 mennessä.

Hankkeen perustana on pääministeri Jyrki Kataisen 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 vastuuviranomaisina ja alnoana keskeisenä asiakasrajapintana julkisiin palveluihin.

Asiakaspalvelu 2014 -hankkeen loppuraportissa esitettyyn asiakaslähtöiseen palvelukokonaisuuteen kuuluvat käyntiasiointi, sähköiset palvelut, puhelinpalvelut ja etäpalvelu. Toteutuessaan raportissa kuvattu malli on suuri muutos julkisen hallinnon palvelujen tuottamisessa.

Vastaukset loppuraportin lausuntokysymyksiin ovat tämän lausunnon liitteenä (liite nro 3/9.9.2013).

Ehdotus:

(kunnanjohtaja)

Kunnanhallitus hyväksyy Nastolan kunnan lausunnoksi seuraavaa: Nastolan kunta kannattaa Lakia julkisen hallinnon yhteisestä asiakaspalvelusta. Hankkeessa ehdotetun uudenmallisen toiminnan perusta on etäpalvelu, jota rakennetaan Sähköisen asioinnin ja demokratian vauhdittamisohjelman hankkeessa. On tärkeää, että hankkeet etenevät yhdenmukaisesti. Etäpalvelun on oltava testattu ja toimintavarma, kun se otetaan käyttöön asiakaspalvelupisteissä.

Nastolan kunta kannattaa esitetyistä vaihtoehtoista suppeampaa palveluverkkoa, jonka mukaan Nastolassa olisi asiakaspalvelupiste.

Asiakaspalvelun kehittämisen ei pidä tuoda kunnalle lisärasitteita, vaan

sen tulee nivoutua muuhun kehittämis- ja muutosprosessiin ja uuden toimintamallin toteuttamisessa tulee ottaa huomioon mahdolliset muutokset kuntarakenteessa. Kunnalle aiheutuneet kustannukset tulee korvata täysimääräisesti.

Etäpalvelupiste tulee voida perustaa kunnan oman harkinnan mukaan tarkoituksenmukaiseen paikkaan.

Muutoksen toteuttamiseen, yleiseen valmisteluun, koulutukseen jne. on varattava riittävästi aikaa ja resursseja, jotta päästään laadukkaaseen, toimivaan ja kuntalaisia hyödyttävään lopputulokseen.

Päätös:

Hyväksyttiin yksimielisesti ehdotuksen mukaisesti.

Asianmukaisesti allekirjoitetusta ja tarkastetusta pöytäkirjasta kirjoitetun otteen oikeaksi todistaa:

Pöytäkirjanpitäjä



Lotta Mikkola

Jakelu

Valtiovarainministeriö