



17.6.2013

Jakelussa mainituille

Lausuntopyyntö Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportista

Valtiovarainministeriö asetti 12.1.2012 julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen (Asiakaspalvelu2014-hanke) toimikaudeksi 15.1.2012 – 31.5.2013. Hankkeen loppuraportti, johon sisältyy myös ehdotus hallituksen esitykseksi laiksi julkisen hallinnon yhteisestä asiakaspalvelusta, on valmistunut.

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 ainoana keskeisenä asiakasrajapintana julkisiin palveluihin.

Hanke on työskentelynsä aikana kiteyttänyt tavoitteensa seuraavasti:

1. Asiakas saa julkisen hallinnon palvelut yhteisistä asiakaspalvelupisteistä (yhden luukun periaate).
2. Julkisen hallinnon yhteiset asiakaspalvelupisteet sijaitsevat kohtuullaisella etäisyydellä asukkaista.
3. Julkisen hallinnon yhteiset asiakaspalvelupisteet lisäävät hallinnon tehokkuutta ja taloudellisuutta.

Hankkeen loppuraportissa ehdotetaan, että julkisen hallinnon yhteisestä asiakaspalvelusta säädetään lailla, jonka mukaan kunnat vastaavat yhteisten asiakaspalvelupisteiden perustamisesta ja ylläpitämisestä. Yhteisissä asiakaspalvelupisteissä tarjoavat lain nojalla aina palveluitaan ylläpitäjäkunnan lisäksi poliisin lupahallinto, verohallinto, maistraatit, työ- ja elinkeinotoimistot mukaan lukien työ-voiman palvelukeskukset sekä elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskukset. Tarkoituksena on, että julkisen hallinnon asiakas



saa yhteisissä palvelupisteissä edellä mainittujen viranomaisten kattavat asiakaspalvelut. Henkilökohtaista käyntiasiakaspalvelua tarjoavat kunnan palveluksessa olevat palveluneuvojat. Silloin, kun palvelu edellyttää viranomaisen toimialan asiantuntemusta, palvelua antaa viranomaisen palveluksessa oleva asiantuntija joko etäyhteydellä tai asiakaspalvelupisteessä paikalla toimien. Asiakas ohjataan ensisijaisesti käyttämään sähköisiä palveluja, jos hänen tarvitsemansa palvelu on saatavilla sähköisenä. Valtion varoista maksetaan kunnille korvaus valtion viranomaisten asiakaspalvelutehtävien hoitamisesta. Ehdotus mahdollistaa myös sopimusperusteisen yhteisen asiakaspalvelun järjestämisen.

Valtiovarainministeriö pyytää lausuntoanne Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportista ja siihen liittyvästä luonnoksesta hallituksen esitykseksi. Ministeriö toivoo, että voitte antaa lausuntonne jäsenneilynä siten, että vastaatte tarpeen mukaan oheisiin kysymyksiin. Toivomme lisäksi, että erittelette lausunrossanne selkeästi pelkästään loppuraportin sisältöä koskevat asiat niistä asioista, jotka koskevat pelkästään hallituksen esitysluonnoksen sisältöä. Lausunto pyydetään toimittamaan **viimeistään 13.9.2013** sähköpostitse valtiovarainministeriölle osoitteella: valtiovarainministerio@vm.fi (pdf- ja word-muodossa).


Linkit julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraporttiin, hallituksen esitysluonnoksen (loppuraportin liitteenä) ja hankkeen alatyöryhmien raportteihin löytyvät osoitteesta:

<http://www.vm.fi/asiakaspalvelu2014>

Lisätietoja asiasta antavat:

- hallitusneuvos Tarja Hyvönen (puh. 02955 30147, tarja.hyvonen@vm.fi), loppuraportin yleiset ehdotukset;
- finanssineuvos Teemu Eriksson (puh. 02955 30177, teemu.eriksson@vm.fi) tai ylitarkastaja Mikko Saarinen (puh. 02955 30047, mikko.saarinen@vm.fi), palveluverkkoa ja rahoitusta koskevat ehdotukset;
- kehittämisjohtaja Marko Puttonen (puh. 02955 30271, marko.puttonen@vm.fi), toimintamallia koskevat ehdotukset;
- ylitarkastaja Jaana Salmi (puh. 02955 30003, jaana.salmi@vm.fi), henkilöstöasioita koskevat ehdotukset;
- hallitusneuvos Ilkka Turunen (puh. 02955 30097, ilkka.turunen@vm.fi) tai lainsäädäntöneuvos Sami Kouki (puh. 02955 30129, sami.kouki@vm.fi), hallituksen esitysluonnos.

Hallinto- ja kuntaministeri


Henna Virkkunen

Hallitusneuvos


Tarja Hyvönen

Liitteet

Kysymyslomake

Jakelulista

Oikeusministeriö
 Sisäasiainministeriö
 Valtiovarainministeriö, BO, VO, HO, JulkICT-toiminto
 Opetus- ja kulttuuriministeriö
 Maa- ja metsätalousministeriö
 Liikenne- ja viestintäministeriö
 Työ- ja elinkeinoministeriö
 Sosiaali- ja terveysministeriö
 Ympäristöministeriö
 Verohallinto
 Poliisihallitus
 Maahanmuuttovirasto
 Maaseutuvirasto
 Maanmittauslaitos
 Kansaneläkelaitos
 Aluehallintovirastot
 Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskukset
 Maakunnan liitot
 Maistraatit
 Poliisilaitokset
 Työ- ja elinkeinotoimistot
 Senaatti-kiinteistöt
 Suomen Kuntaliitto
 Kunnat (pl. Ahvenanmaan kunnat sekä Korsnäs, Luoto, Närpiö, Inkoo, Raasepori, Kemiönsaari, Parainen, Kristiinankaupunki, Kruunupyy, Maalhti, Mustasaari, Pedersören kunta, Pietarsaari, Uusikaarlepyy ja Vöyri.¹)
 JUKO ry
 JHL ry
 Pardia ry
 Julkis- ja yksityisalojen toimihenkilöliitto Jyty ry
 Kunnallinen työmarkkinalaitos
 Itella Oyj
 Kuluttajaliitto
 Elinkeinoelämän keskusliitto
 Liikenteen turvallisuusvirasto TraFi
 Tullilaitos
 Keskuskauppakamari
 STM/Valtakunnallinen vammaisneuvosto
 Kansallinen senioriliitto
 Kuluttajatutkimuskeskus
 Maaseutupolitiikan yhteistyöryhmä
 SOSTE Suomen sosiaali- ja terveys ry
 Työttömien Valtakunnallinen Yhteistoimintajärjestö
 Etnisten suhteiden neuvottelukunta ETNO

¹ Ahvenanmaan kuntia lukuun ottamatta lähetetään näille kunnille erillinen ruotsinkielinen lausuntopyyntö.