

Kaupunginhallitus

16.09.2013

Asianro 734/00.04.00/2013

## § 327

**Raision kaupungin lausunto Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeesta**

Suunnittelupäällikkö Marja-Riitta Pulkkinen:

Valtiovarainministeriö pyytää lausuntoa Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportista ja siihen liittyvästä luonnoksesta hallituksen esitykseksi 13.9.2013 mennessä. Lausunnon tukena on kysely, jonka kysymyksiin ministeriö toivoo vastauksia soveltuvin osin.

Liitteenä Raision kaupungin vastaukset loppuraporttia koskevaan kyselyyn.

Loppuraportti ja hallituksen esitys löytyvät osoitteesta

[http://www.vm.fi/vm/fi/05\\_hankkeet/index.jsp](http://www.vm.fi/vm/fi/05_hankkeet/index.jsp)

Toimeksianto

Valtiovarainministeriö asetti 12.1.2012 koko julkisen hallinnon kattavan asiakaspalvelun kehittämishankkeen (Asiakaspalvelu2014 – hanke) kaudelle 15.1.2012 – 31.5.2013. Hankkeen perustana on pääministeri Jyrki Kataisen hallituksen ohjelmassa yhteispalvelulle asetetut tavoitteet.

Valtion paikallishallinnon uudistamisen lähtökohtia

Valtion paikallishallinnon rakenne on 2000-luvulla, erityisesti sen ensimmäisen vuosikymmenen loppupuolella, kokenut merkittäviä muutoksia. Valtion paikallisviranomaisten toimialueet ovat laajentuneet ja useiden perinteisesti selkeästi valtion paikallishallintoon kuuluviksi miellettyjen viranomaisten toimialueet noudattelevat nykyisin lähinnä maakuntien rajoja tai ovat yhtä maakuntaa laajempia. Rakennemuutokseen on liittynyt usealla hallinnonalalla palvelupisteverkon karsiminen, mutta kyseisestä kehityksestä huolimatta käyntiasiakaspalvelun näkökulmasta keskeisimmillä valtion toimijoilla eli poliisilla, maistraateilla, Verohallinnolla ja työ- ja elinkeinotoimistoilla oli edelleen vuonna 2011 lähes 700 palvelupistettä.

Käyntiasiointipalvelun tarpeen ja käytön väheneminen onkin osaltaan johtanut ja johtaa myös jatkossa viranomaisten toimipisteiden lakkauttamisiin vähäisen kysynnän alueilla. Omien toimipisteiden ylläpitäminen on kysynnän laskiessa ollut taloudellisesti epätarkoituksenmukaista.

Julkisten palvelujen saatavuuden ja tehokkuuden turvaamiseksi palveluja tarjotaan yhä enenevässä määrin vaihtoehtoisten ja toimintaa tehostavien palvelukanavien kautta kuten asiointipalveluna yhteispalvelupisteissä tai puhelimitse, kokonaan sähköisenä palveluna, asiantuntijan videoyhteydellä antamana

etäpalveluna sekä näiden kanavien erilaisina yhdistelminä. Perinteisten asiakaspalvelujen merkitys ja määrä on pienentynyt ja pienenee muiden palvelukanavien osuuden kasvaessa. Kun kysyntä toimijakohtaisissa palvelupisteissä vähenee, niitä lakkautetaan ja käyntiasioinnin saatavuus heikkenee ilman palvelun tarjoajien yhteistyötä. Käyntiasioinnin saavutettavuuden turvaamiseksi ja alueellisen yhdenvertaisuuden takaamiseksi tarvitaan viranomaisten yhteistyötä asiakaspalveluiden tuottamisessa.

Nykymuotoisen yhteispalvelun perustana on laki julkisen hallinnon yhteispalvelusta (223/2007). Laissa säädetään yhteispalvelun perusteista ja siinä tarjottavista palveluista yleisellä tasolla. Lain mukaan yhteispalvelusta on tehtävä sopimus sitä järjestävien viranomaisten kesken. Yhteispalvelulain mukaan yhteispalveluna voidaan tarjota vain ns. avustavia asiakaspalveluita. Manner-Suomen 304 kunnasta 149 kunnassa on yhteispalvelupiste. Huhtikuussa 2013 yhteispalvelupisteitä oli 191 kappaletta. Niistä suurimmassa osassa toimeksisaajana toimii kunta ja niissä tarjotaan vaihtelevasti eri viranomaisten palveluja. Yhteispalvelun kautta tapahtuvan asioinnin osuus palvelukanavana on palveluntuottajien omiin palveluverkkoihin nähden vaatimatonta.

Ehdotetun julkishallinnon asiakaspalvelurakennetta koskevan uudistuksen nähdään liittyvän läheisesti myös kuntarakenneuudistukseen. Kunnan oman asiakaspalvelurakenteen kehittäminen ja valtion asiakaspalvelurakenteen liittäminen siihen edesauttavat raportin mukaan kuntarakenteen uudistamista turvaamalla asiakaspalvelun saatavuuden myös kuntaliitostilanteissa.

Siitä huolimatta, että kunnille asetettuja velvoitteita pyritään johdonmukaisesti vähentämään, on valmistelussa päädytty esittämään, että yhteisen asiakaspalvelun järjestäminen tulisi säätää uudeksi tehtäväksi kunnille. Tälle arvioidaan olevan painavia palvelujen saavutettavuuden turvaamiseen sekä niiden tarkoituksenmukaiseen ja tehokkaaseen järjestämistapaan perustuvia perusteita. Kunnat ovat alueyhteisöjä ja niiden nykyinen asiakaspalvelu on muita palveluntuottajia korostetummin lähipalvelua. Kunnille kuuluu muita viranomaisia luontevammin sellaisen palvelukokonaisuuden järjestäminen, joka tähtää asukkaiden hyvinvoinnista huolehtimiseen ja lähipalvelun ylläpitämiseen.

Kuntien ja valtion käyntiasiakaspalveluiden tarjoaminen samasta asiakaspalvelupisteestä mahdollistaa sen, että tarjottavien palveluiden valikoimasta muodostuu niin laaja, että riittävä palvelukysyntä saadaan muodostettua pienemmällä asukaspohjalla kuin yksinomaan valtion viranomaisten palveluita tarjoamalla.

Tiivistelmä ehdotuksista

Tavoitteiden toteuttamiseksi hankkeen päätyöryhmä ehdottaa, että Suomeen luodaan koko maan kattava lakisääteinen julkisen hallinnon yhteisten asiakaspalvelupisteiden verkko, jossa tarjotaan aina poliisin lupapalveluja sekä työ- ja elinkeinotoimistojen ml. työvoiman palvelukeskusten, verohallinnon, maistraattien, elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskusten ja kuntien palveluja.

Raportin liitteinä ovat yksityiskohtaiset luettelot niistä eri viranomaisten palveluista, joita ehdotetaan yhteispalvelupisteiden järjestettäväksi.

Yhteisessä asiakaspalvelussa tarjotaan palveluja yhteisen asiakaspalvelun palveluneuvojien antamana sekä etäpalveluna. Mahdollisuus asiantuntijan antamaan asiakaspalveluun on saatavilla vähintään virka-aikana.

Yhteiseen asiakaspalvelupisteeseen ehdotetaan seuraavia palveluja:

- asiakaan henkilöllisyyden toteaminen kaikissa palveluissa (ml. etäpalvelu)
- asiakirjojen vastaanottaminen
- pisteessä palveluja tarjoavien viranomaisten verkkopalvelujen käytön tuki
- maksujen vastaanottaminen
- tietojen antaminen yleisellä tasolla palveluista ja viranomaisista
- neuvontapalvelu asioissa, joissa otetaan vastaan asiakirjoja
- ajanvarausten vastaanottaminen etäpalveluun ja muuhun asiantuntijapalveluun
- pisteessä palveluja tarjoavien viranomaisten tuotteiden myynti

Yhteisen asiakaspalvelun järjestäminen ehdotetaan säädettäväksi kuntien tehtäväksi siten, että kunnille korvataan muiden tahojen palvelujen antamisesta aiheutuvat kustannukset. Kansaneläkelaitos ja muut valtion viranomaiset sopivat kuntien kanssa erikseen palvelujensa tarjoamisesta yhteisissä palvelupisteissä.

Järjestämisveloitteen piiriin kuuluvan kunnan olisi hoidettava itse sille ehdotetun lain mukaan kuuluvat valtion viranomaisten asiakaspalvelutehtävät ja perustettava tätä toimintaa varten asiakaspalvelupiste. Pääsäännön mukaan kunnan tulisi hoitaa asiakaspalvelupisteessä myös sille kuuluvia lakisääteisiä tehtäviä. Tämä ei kuitenkaan koskisi terveydenhuollon palveluja. Kuntien yhdistyessä järjestämisvelvoite siirtyisi kuntien yhdistymisen tuloksena syntyneelle uudelle kunnalle ja myös kaikki järjestämisveloitteeseen perustuvat asiakaspalvelupisteet jatkaisivat pääsääntöisesti toimintaansa uudessa kunnassa. Laki sisältäisi säännökset myös sopimusperusteisesta yhteisestä asiakaspalvelusta. Sopimuksen osapuolina voisivat olla valtion viranomaiset, kunnat ja itsenäiset julkisoikeudelliset laitokset kuten esimerkiksi Kansaneläkelaitos.

Järjestämisvelvoite annettaisiin ainoastaan osalle kunnista. Kunnat, joille järjestämisvelvoite annetaan, säädettäisiin laissa.

Työryhmä ehdotti yhteisen asiakaspalvelun palveluverkon kriteeriksi, että vähintään 90 %:lla pisteen vaikutusalueen asukkaista olisi pisteeseen enintään 40 kilometrin matka maanteitse tai rautateitse. Hankkeessa on selvitetty kahden kriteerit täyttävän palveluverkkovaihtoehdon vaikutuksia. Toisessa vaihtoehdossa uusia yhteisiä asiakaspalvelupisteitä perustettaisiin 164 kuntaan ja toisessa 129 kuntaan. Molemmissa vaihtoehdoissa ehdotetaan Raisioon palvelupistettä. Lakisääteisten asiakaspalvelupisteiden lisäksi on mahdollista pe-

rustaa myös sopimusperusteisia palvelupisteitä paikallisten olosuhteiden ja tarpeiden mukaisesti.

Järjestämisveloitteeseen perustuvan yhteisten asiakaspalvelupisteiden henkilöstö eli kuntien palveluneuvojat tulisivat koostumaan pääosin nykyisestä kuntien asiakaspalveluhenkilöstöstä, nykyisten yhteispalvelupisteiden palveluneuvojista ja valtion palveluntuottajien palveluksesta mahdollisesti siirtyvästä henkilöstöstä.

Lain julkisen hallinnon yhteisestä asiakaspalvelusta ehdotetaan tulevan voimaan vuonna 2014. Ensimmäiset yhteiset asiakaspalvelupisteet pääsisivät tällöin aloittamaan toimintansa vuoden 2015 alussa.

#### Raision kaupungin lausunto

Raision kaupunki toteaa lausuntonaan, että Raisio on luonteva sijoituspaikka mitä moninaisimmille julkisille ja yksityisille palveluille. Raisio on merkittävä asiointi- ja palvelukeskus, johon on erittäin hyvät yhteydet. Raisioon suuntautuu huomattavan paljon asiointiliikennettä myös kaupunkiseudun ulkopuolelta. Eräässä tutkimuksessa todettiin taannoin Raision olevan maakunnan toiseksi vetovoimaisin asiointikeskus Turun jälkeen.

Raisiossa on tällä hetkellä tarjolla valtion aluehallintoviranomaisten palveluja: poliisin ja maistraatin palvelut sekä Kelan ja TE -toimiston palveluja. Raision kaupungin yhteispalvelupiste huolehtii eräistä verohallinnon asiakaspalveluita aiemmin tehdyn sopimuksen mukaisesti. Kirjastossa toimivan yhteispalvelupisteen tilantarve ja henkilöstömäärä on pieni.

Varsinais-Suomen poliisilaitoksen poliisiasema sijaitsee Raisiossa rakennuksessa, jonka saavutettavuus kaupunkiseudun länsivyöhykkeeltä käsin on hyvä ja myös julkisella liikenteellä kohtuullinen. Lisäksi Raision kaupungintalo ja sosiaalitoimisto ovat samassa korttelissa. Poliisilaitoksella sijaitsevaan palvelupisteeseen olisi mahdollista yhdistää laajasti viranomaispalveluja. Raision kaupungin näkemyksen mukaan olisi tarkoituksenmukaista tarkemmin tutkia ao. tilan soveltuvuus julkisen hallinnon asiakaspalvelupisteen tarpeisiin.

Asiakaspalvelupisteen järjestämisvastuun ja ylläpidon siirtäminen kunnalle nähdään ongelmallisena. Valtion kuntiin kohdistamien säästötoimien vuoksi uusien toimintojen käynnistäminen ei ole kaupungin suunnitelmassa lähivuosina. Toiseksi yhteispalvelupisteessä työskentelevien pitäisi kuitenkin edustaa eri viranomaistahoja muun muassa rekistereiden lukuoikeuksien vuoksi, tai sitten yhteispalvelupisteen palvelut jäivät hyvin kevyiksi. Mikäli palvelun järjestämistä edellytetään kunnilta, tulee kaikki aiheutuvat kustannukset korvata täysimääräisenä.

Raision kaupungin näkemyksen mukaan palvelun toimivuus on ensisijaisempi kysymys kuin palvelupisteen sijainti. Jos esimerkiksi työttömien aktiivointi- tai kuntoutussuunnitelmia ei kyetä tekemään tai lupahallinnossa on mittava viive, ei palvelupisteen sijainnilla ole merkitystä, kun varsinainen palvelu ei toimi.

Kaupunginhallitus

16.09.2013

---

Raision kaupungin nykyisten asiakaspalvelujen laajamittaista siirtämistä mahdolliseen yhteiseen asiakaspalveluyksikköön ei ole nähty tarpeellisena, mutta yhteistoimintana asian tutkiminen on mahdollista. Lisäksi Raision kaupunki on kiinnostunut osallistumaan yhteisen työvoimapalvelukeskuksen toiminnan kehittämiseen joko Raisioon mahdollisesti sijoitettavaan asiakaspalvelupisteeseen tai muualle.

Oheismateriaali 18 Lausuntopyyntö\_VM.pdf

**Päätösehdotus** Kaupunginjohtaja Ari Korhonen

Raision kaupunginhallitus antaa edellä olevan lausunnon Valtiovarainministeriölle Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportista ja siihen liittyvästä luonnoksesta hallituksen esitykseksi 13.9.2013 mennessä.

**Päätös** Kaupunginhallitus hyväksyi ehdotuksen yksimielisesti.

Pöytäkirjasta kirjoitetun otteen oikeaksi todistaa:

Raisiossa 17.9.2013

Petra Määttänen  
pöytäkirjanpitäjä