



13.9.2013

Valtiovarainministeriö

Viite Lausuntopyyntö VM144:07/2011, 17.6.2013

## Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintoviraston lausunto Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportista

Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto esittää lausuntonaan koskien Julkisen hallinnon kehittämishankkeen loppuraporttia seuraavaa. Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto pitää loppuraportissa Julkisen hallinnon kehittämiseksi esitettyjä tavoitteita ja lakiesityksen sisältöä pääsääntöisesti hyvänä. Virasto nostaa kuitenkin seuraavassa esiin joitakin näkökulmia huomioitavaksi lainsäädännön jatkovalmistelussa.

### ***Yhteisessä asiakaspalvelussa tarjottavat palvelut ja aluehallintovirasto sekä aluehallin-toviraston valvontatehtävä***

Loppuraportissa todetaan, että yhteisessä asiakaspalvelussa tarjotaan lakisääteisesti poliisin lupahallinnon, työ- ja elinkeinotoimistojen, verohallinnon, maistraattien, ELY-keskusten, työvoiman palvelukeskusten ja kuntien palveluja. Kelan palveluita tarjotaan laajasti sopimukseen perustuen. Maanmittauslaitoksen palveluja tarjotaan yhteisessä asiakaspalvelussa sopimusperusteisesti.

*Aluehallintovirastoja ei ole mainittu yhteisen asiakaspalvelun osapuolina. Ns. KUPO-asioiden siirtymisen ELY-keskuksista aluehallintovirastoihin vuoden 2014 alusta myötä aluehallintovirastojen palveluja tarjotaan yhteisessä asiakaspalvelussa. Tämä asia olisi hyvä huomioida valmistelun tässä vaiheessa.*

Edellä mainittu kehitys mukaan lukien aluehallintovirastojen vielä määrittelemättömien muiden toimintojen mahdollinen tarjonta yhteisessä asiakaspalvelussa johtaa siihen, että *aluehallintovirastoilla on yhteisen asiakaspalvelun osalta kaksi tehtävää; palvelujen tarjoaminen sekä esitetty järjestämisveloitteen valvonta, jonka mukaan aluehallintovirasto vastaisi toimialueellaan kunnille asetettavan yhteistä asiakaspalvelua koskevan järjestämisveloitteen valvonnasta.*



13.9.2013

Aluehallintovirastojen suorittama valvonta olisi laillisuusvalvontaa ja se käsittäisi yksinomaan järjestämisvelvoitteen noudattamisen valvonnan. Aluehallinto-virastojen tehtävänä olisi valvoa, että kunnat panisivat niille säädetyistä järjestämisvelvoitteesta johtuvat ehdotettavassa laissa ja sen nojalla annettavissa säännöksissä tarkoitetut velvoitteet täytäntöön ja noudattaisivat niitä toiminnassaan. *Järjestämisvelvoitteen valvonnan käynnistäminen edellyttää ainakin valvontatehtävän organisointia aluehallintovirastoissa ml. tehtävän resursointi ja siihen tarvittavien htv-määrien osoittaminen.*

### **Vaikutukset aluehallintoviraston kansalaislähtöiseen palveluun**

Loppuraportissa todetaan, että ”asiakaspalvelutehtävien kokoaminen yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin vaikuttaisi viranomaisten palveluiden tuotantotapaan siten, että viranomaisen voisi keskittyä paremmin asiantuntijatehtäviin. Tämä edellyttää kuitenkin viranomaisilta palveluprosessien uudelleen organisointia asiakaspalvelun osalta. Keskittyminen asiantuntijatehtäviin antaa viranomaisille mahdollisuuden kehittää asiantuntijatyötä hyödyntäen esimerkiksi paikkariippumatonta työskentelyä ja erikoistumismallia. Hyötyjen realisoinniseksi viranomaisten olisi käynnistettävä omaa suunnittelua ja toimeenpanoa asiantuntijatyön kehittämiseksi.”

*Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto esittää, että aluehallintovirastojen palvelutoiminta analysoitaisiin (ns. ”front desk” ja ”back desk” toiminnot) ja että muodostettaisiin muiden viranomaisten kanssa keskuspaikkakunnan yhteinen asiakaspalvelu, yhteinen palvelutori. Tämä vaikuttaisi myös tilankäytön tehostumiseen.*

*Virasto kannattaa 164 kunnan palveluverkkovaihtoehtoa, jolloin myös keskuskaupungeissa olisi yhteinen asiakaspalvelupiste .*

Ylijohtaja

Jorma Pitkämäki

Kehitys- ja strategiapäällikkö

Marja-Riitta Vest



Aluehallintovirasto  
Regionförvaltningsverket  
Länsi- ja Sisä- Suomi

Lausunto

LSSAVI/2804/00.02.00/2013

13.9.2013