

Lausunto Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportista

109/0/071/2013

Khall § 141

Valmistelija: Kaupunginjohtaja Terttu Korte

Valtiovarainministeriö pyytää kunnilta lausuntoa 13.9.2013 mennessä Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportista ja siihen liittyvästä luonnoksesta hallituksen esitykseksi. Loppuraportti, hallituksen esitysluonnos ja kehittämishankkeen alatyöryhmien raportit löytyvät osoitteesta <http://www.vm.fi/asiakaspalvelu2014>.

Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeelle on hallitusohjelmassa asetettu 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 määritellyt tavoitteeksi:

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

Loppuraportissa ehdotetaan, että julkisen hallinnon yhteisestä asiakaspalvelusta säädetään lailla, jonka mukaan kunnat vastaavat yhteisten asiakaspalvelupisteiden perustamisesta ja ylläpitämisestä ja kunnille korvataan muiden tahojen palveluiden antamisesta aiheutuvat kustannukset. Yhteisissä asiakaspalvelupisteissä tarjoavat lainojalla aina palveluitaan ylläpitäjäkunnan lisäksi poliisin lupahallinto, verohallinto, maistraatit, työ- ja elinkeinotoimistot mukaan lukien työvoiman palvelukeskukset sekä elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskukset. Kansaneläkelaitos ja muut valtion viranomaiset sopivat kuntien kanssa erikseen palvelujensa tarjoamisesta yhteisissä palvelupisteissä.

Yhteisen asiakaspalvelun palveluverkon kriteeriksi esitetään, että vähintään 90 %:lla pisteen vaikutusalueen asukkaista olisi pisteseen enintään 40 kilometrin matka maanteitse tai rautateitse. Hankkeessa on selvitetty kahta vaihtoehtoa. Molemmissa vaihtoehdoissa Kannuksen kaupungin on perustettava ja ylläpidettävä lakisääteistä

yhteispalvelupistettä, jonka vaikutusalueena ovat Toholampi ja Lesti-järvi.

Asiakkaat ohjataan ensisijaisesti käyttämään sähköisiä palveluja, jos palvelu on saatavilla sähköisenä. Lakisääteisissä yhteispalvelupisteissä henkilökohtaista käyntiasiakaspalvelua tarjoavat kunnan palveluksessa olevat palveluneuvojat. Silloin, kun palvelu edellyttää viranomaisen toimialan asiantuntemusta, palvelua antaa viranomaisen palveluksessa oleva asiantuntija joko etäyhteydellä tai asiakaspalvelupisteissä paikan päällä toimien.

Lain julkisen hallinnon yhteisestä asiakaspalvelusta ehdotetaan tulevan voimaan vuonna 2014, joten ensimmäiset yhteiset asiakaspalvelupisteet voisivat aloittaa 1.1.2015.

Kaupunginjohtaja

Kaupunginhallitus päättää antaa loppuraportista seuraavan lausunnon:

Kannuksen kaupunki järjestää tällä hetkellä yhteispalveluna verohallinnon palveluita. Yhteispalvelupisteen perustamiseen päädyttiin vuonna 2010, kun verotoimisto ilmoitti lopettavansa palvelupisteen Kannuksessa. Käytännössä verotoimiston palveluita ei kuitenkaan saa Kannuksessa, vaan yhteispalvelupiste toimii ainoastaan verkkoasioinnin tukikohtana ja paperilomakkeiden jakelijana. Edes videoyhteyden kautta ei verohallinnon asiantuntijaa ole voinut saada Kannukseen.

Kannuksen kaupunki esittää, että mikäli loppuraportissa esitetyt kaavailut toteutuvat ja uusi yhteispalvelulaki tulee voimaan 2015, valtion eri viranomaisten tulee huolehtia riittävästä resursoinnista yhteispalvelupisteiden palveluissa. Esimerkiksi asiointi videoyhteyksien kautta tulee tehdä mahdolliseksi.

Myöskin kustannusten korvaaminen tulee perustua todellisiin kustannuksiin. Nyt yhteispalvelupisteen kustannukset, kuten tilojen ja atk-yhteyksien ylläpito, palveluhenkilöstön koulutus- ja sijaistamiskustannukset sekä kuntalaisille tiedottaminen ovat kokonaan kaupungin vastuulla.

Kannuksen kaupunki toteaa, että nykyiset poliisin ja Kelan toimipisteet tulee jatkossakin säilyttää Kannuksessa eikä näiden toimipisteiden palvelun muuttaminen yhteispalvelupisteeksi ole millään tavalla perusteltua. Myöskin TE-toimiston palveluiden saatavuus tulee jatkossakin turvata toimiston omalla henkilökunnalla.

Päätös

Kaupunginhallitus päätti yksimielisesti hyväksyä kaupunginjohtajan ehdotuksen asiassa.

Jäsen Juha Heikkilä poistui kokouksesta tämän asian käsittelyn jälkeen klo 11.15.

Pöytäkirjaotteen oikeaksi todistaa

Kannuksessa 4.9.2013



Sirpa Kiianmies
pöytäkirjanpitäjä

Jakelu Valtiovarainministeriö, os. PL 28, 00023 Valtioneuvosto