

165 § **LAUSUNTO JULKISEN HALLINNON ASIAKASPALVELUN KEHITTÄMISHANKKEEN LOPPURAPORTISTA**

Valtiovarainministeriö asetti 12.1.2012 julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen (Asiakaspalvelu 2014 -hanke) toimikaudeksi 15.1.2012–31.5.2013. Hankkeen loppuraportti, johon sisältyy myös ehdotus hallituksen esitykseksi laiksi julkisen hallinnon yhteisestä asiakaspalvelusta, on valmistunut ja se luovutettiin hallinto- ja kuntaministeri Henna Virkkuselle 12.6.2013.

Loppuraportti (262 sivua) on kokonaisuudessaan luettavissa osoitteessa: http://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asiakirjat/01_julkaisut/04_hallinnon_kehittaminen/20130612Asiaka/Asiakaspalvelu_2014_netti.pdf

Hankkeen perustana on hallitusohjelmassa 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 vastuuviranomaisena 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 kohtuuetäisyydellä asukkaista.
3. Julkisen hallinnon yhteiset asiakaspalvelupisteet lisäävät hallinnon tehokkuutta ja taloudellisuutta.

Asiakaspalvelu 2014 -hanke ehdottaa loppuraportissa uutta lainsäädäntöä, jonka mukaan kunnat vastaavat julkisen hallinnon yhteisten asiakaspalvelupisteiden perustamisesta ja ylläpitämisestä. Yhteisissä palvelupisteissä tarjotaan lain nojalla aina kunnan omat asiakaspalvelut sekä poliisin lupahallinto, verohallinto, maistraatit, työ- ja elinkeinotoimistot mukaan lukien työvoiman palvelukeskukset sekä elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskukset. Lisäksi pisteissä tarjoavat sopimuksen perusteella palvelujaan Kansaneläkelaitos ja Maanmittauslaitos sekä muut valtion viranomaiset.

Julkisen hallinnon asiakaspalvelua pyritään voimakkaasti ohjaamaan sähköisiin kanaviin tulevina vuosina ja monilla toimijoilla on käynnissä mittavia sähköisen asioinnin kehittämishankkeita, joiden odotetaan vähentävän käyntiasiointia merkittävästi. Toimijat ovat suunnitelleet merkittäviä vähennyksiä nykyiseen toimipisteverkkoonsa. Tämä heikentäisi ilman yhteistä asiakaspalvelua palvelujen saatavuutta erityisesti harvaan asutuilla seuduilla, joille toimipisteiden sulkemiset pääosin keskittyvät. Hankkeen teettämän tutkimuksen mukaan 77 prosenttia suomalaisista pitää käyntiasiointia edelleen tärkeänä.

Asiantuntijat käytettävissä etäyhteydellä

Asiakaspalvelua tarjoavat kunnan palveluksessa olevat palveluneuvojat. Silloin, kun palvelu edellyttää viranomaisen toimialan tuntemusta, palvelua antaa viranomaisen palveluksessa oleva asiantuntija joko etäyhteydellä tai eräissä poliisin lupahallinnon ja maistraatin palveluissa yhteisessä palvelupisteessä. Asiakas ohjataan ensisijaisesti käyttämään sähköisiä palveluja, jos hänen tarvitsemansa palvelu on saatavilla sähköisenä.

Palvelupisteeseen matkaa enintään 40 kilometriä

Pääasiallisena kriteerinä palvelupisteverkolle on, että vähintään 90 prosentilla pisteen vaikutusalueen asukkaista on pisteeseen enintään 40 kilometrin matka maanteitse tai rautateitse. Lisäksi palveluverkon tulee mahdollistaa asiakaspalvelun tuottava ja tehokas järjestäminen. Työryhmä on selvittänyt kahta palvelupisteverkkovaihtoehtoa. Näistä 164 kunnan vaihtoehto on rakennettu riippumatta nykyisestä asiakaspalvelupisteverkostosta. Tämä vaihtoehto tarjoaisi keskeiset julkisen hallinnon palvelut yhden luukun periaatteella koko Manner-Suomen väestölle ja kuntien palvelut saisi samalla periaatteella yli 4,6 miljoonaa asukasta.

Toisena palveluverkkovaihtoehtona työryhmä on selvittänyt asiakaspalvelupisteiden perustamista alkuvaiheessa niihin kuntiin, joissa ei tällä hetkellä ole tarjolla kahden tai kolmen lakisääteisesti yhteiseen asiakaspalveluun osallistuvan toimijan palveluita. Tässä vaihtoehdossa asiakaspalvelupisteitä perustettaisiin 129 kuntaan. Tämä vaihtoehto toisi yhden luukun periaatteen piiriin valtion palveluissa vain 2,1 miljoonaa asukasta ja kuntien palveluissa 1,8 miljoonaa asukasta.

Pisteiden ylläpitäjäkunnat (järjestämisvelvoite) säädetään yhteisestä asiakaspalvelusta annettavassa laissa. Kuntien yhdistyessä järjestämisvelvoite siirtyy kuntien yhdistymisen tuloksena syntyneelle uudelle kunnalle. Järjestämisvelvoitteeseen perustuvat asiakaspalvelupisteet jatkavat toimintaansa uudessa kunnassa, jollei valtioneuvosto jonkin pisteen osalta toisin päättä.

Kunnalle korvaus valtion palvelujen tarjonnasta

Valtion varoista maksetaan kunnalle korvaus valtion viranomaisten asiakaspalvelutehtävien hoitamisesta. Korvauksen perusteena ovat kunnalle aiheutuvat välittömät kustannukset. Korvauksesta osa maksetaan perusosana ja osa asiakastapahtumasuoritteiden perusteella. Lähtökohtaisesti perusosalla korvataan kiinteitä kustannuksia (vuokrat, tietoliikenne, varusteet, sähkö, koulutus yms. eriä) ja suoriteosaan jää ainoastaan suoraan suoritteiden antamiseen liittyvä muuttuva kustannus (palkat).

Työryhmän ehdotuksen mukaan asiakaspalvelupisteen toimitilan pitää täyttää tietyt vähimmäisvaatimukset kuten saavutettavuus, esteettömyys, turvallisuus ja soveltuvuus asiakaspalveluun. Asiakaspalvelupisteen toiminta edellyttää tieto- ja viestintätekniisiä järjestelmiä, kuten julkaisujärjestelmä, asiakaspalvelujärjestelmä ja varausjärjestelmä etäpalvelulle.

Valtion palveluneuvojen siirtyminen kunnan palvelukseen vapaaehtoista

Ehdotuksen mukaan yhteisiä asiakaspalvelupisteitä ylläpitävä kunta vastaa pisteissä työskentelevien palveluneuvojen rekrytoinnista. He ovat pääosin nykyisiä kuntien asiakaspalveluhenkilöitä, nykyisten yhteispalvelupisteiden palveluneuvoja ja valtion palveluntuottajien palveluksesta mahdollisesti siirtyviä henkilöitä. Henkilöiden siirtyminen valtion palveluntuottajien palveluksesta kuntien palvelukseen tapahtuu vapaaehtoisuuden pohjalta.

Valtio ja kunnat ohjaavat ja seuraavat asiakaspalvelua yhdessä

Työryhmän lakiehdotusluonnoksen mukaan palvelupisteiden hallinnollisesta ohjauksesta vastaa valtiovarainministeriö. Palvelujen ohjaus ja seuranta tapahtuu toimintaan osallistuvien valtion viranomaisten ja kuntien yhteistyönä. Palvelujen valvonnasta vastaavat toimintaan osallistuvat valtion viranomaiset. Aluehallintovirastot valvovat, että kunnat täyttävät järjestämisvelvoitteen ja siitä niille johtuvat vaatimukset.

Toimeenpano osallisten yhteistyönä

Työryhmä ehdottaa, että julkisen hallinnon yhteisen asiakaspalvelun käynnistäminen ja toiminnan vakiinnuttaminen organisoidaan 1.9.2013–31.12.2015 työskenteleväksi toimeenpanohankkeeksi. Hankkeen keskeisiä tehtäviä ovat tarvittavien asetustasoisten säännösten valmistelu, siirtymäkauden suunnittelu, tarvittavien yhteisten järjestelmien suunnittelu ja hankinta, yhteisten asiakaspalvelupisteiden toimitilasuunnittelu, toiminnan ohjauksen ja valvonnan käynnistäminen, rahoitusmallin käyttöönotto, henkilöstön asemaa ja osaamisen kehittämistä koskeva jatkovalmistelu, markkinointiviestintä sekä viranomaisten oman palvelupisteverkon uudistaminen ja asiantuntijahenkilöstön työn kehittäminen.

Ensimmäiset yhteiset asiakaspalvelupisteet pääsisivät tällöin aloittamaan toimintansa vuoden 2015 alussa. Siirtyminen yhteiseen asiakaspalveluun tapahtuisi vaiheittain vuoteen 2020 mennessä.

Valtiovarainministeriö pyytää lausuntoa hankkeen loppuraportista ja siihen liittyvästä luonnoksesta hallituksen esitykseksi. Ministeriö toivoo, että lausunto annetaan jäseneltynä siten, että lausunnonantaja vastaa tarpeen mukaan liitteessä esitettyihin kysymyksiin. Lausunto pyydetään toimittamaan viimeistään 13.9.2013 valtiovarainministeriölle.

Oheismateriaalina hallituksen jäsenille jaetaan loppuraportin sivut 72–80 koskien palveluverkkovaihtoehtoja. Loppuraportti kokonaisuudessaan mukana kokouksessa.

Vimpelin kunnan lausunnossa korostuvat seuraavat huomiot:

- Vimpelin kunta kannattaa lakisääteisyteen perustuvaa yhteisen asiakaspalvelun järjestämismallia.
- Kunnalle säädettävä järjestämisvelvoite on ristiriidassa kunnille asetettujen velvoitteiden vähentämistavoitteen kanssa.
- Lakisääteisen yhteisen asiakaspalvelun aloittaminen ei saa olla perusteena minkään valtion viranomaisten palveluvalikoimassa pelkkään etäpalveluun siirtymiselle Vimpelissä.

-
- Perinteinen palvelutapahtuma tulee olla aina yhdenvertaisesti tarjolla, eikä palveluneuvoja saa millään muotoa taivutella sähköisen kanavan käyttöön, mikäli asiakkaalla ei ole kiinnostusta sähköisen kanavan käyttöön.
 - Kunnan yhteiseen asiakaspalvelupisteeseen osoittaman työvoiman palkkakustannukset tulee kattaa kokonaisuudessaan riippumatta suori-temääristä.

Valmistelija: hallinto- ja talousjohtaja Sanna Juoperi puh. 06 - 2412 6408
tai sanna.juoperi(at)vimpeli.fi

Kj

Kunnanhallitus toteaa lausunnossaan, että yhteispalvelun kehittäminen on tärkeää, varsinkin jos ja kun sen avulla voidaan säilyttää valtiovallan palveluita lähialueella. Yhteispalvelupisteitä on rakennettu myös sellaisiin kuntiin, jotka eivät ole liitteenä olevalla kartalla merkitty palvelupisteinä. Suunnitelman mukaisesti keskittämällä yhteispalvelupisteet ja valtion toiminta niihin heikennetään nykyisten jo rakennettujen palvelupisteiden toimintamahdollisuuksia. Palveluiden keskittäminen ei saa olla nykyisen sähköisen tiedonsiirron aikana tavoitteena, varsinkaan niillä alueilla, joilla on toimiva laajakaistaverkko.

Khall

Hyväksyttiin.

Otteen oikeaksi todistaa
Vimpeli 12.09.2013

Juho Bergbom

Hallintosihteeri/keskusarkistonhoitaja