

LAUSUNNON ANTAMINEN JULKISEN HALLINNON ASIAKASPALVELUN
KEHITTÄMISHANKKEEN LOPPURAPORTISTA

Khall § 189 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 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 kohtuuetäisyydellä 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 työvoiman palvelukeskukset sekä elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskukset. Tarkoituksena on, että julkisen hallinnon asiakas saa yhteisissä palvelupisteissä edellä mainittujen viranomaisten kattavan asiakaspalvelut. Kansaneläkelaitos ja muut valtion viranomaiset sopivat kuntien kanssa erikseen palvelujensa tarjoamisesta yhteisissä palvelupisteissä.

/..

Khall § 189 ./..

Henkilökohtaista käyntiasiakaspalvelua tarjoavat kunnan palveluksessa olevat palveluneuvojat. Silloin, kun palvelu edellyttää viranomaisen toimialan asiantuntemusta, palvelua antaa viranomaisen palveluksessa oleva asiantuntija joka etäyhteydellä tai asiakaspalvelupisteessä paikan päällä 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.

Palvelupisteverkon lähtökohtana on, että vähintään 90 %:lla pisteen vaikutusalueen asukkaista on pisteeseen enintään 40 kilomerin matka maanteitse tai rautateitse ja palvelupisteet sijoitetaan paikkakunnille, joille asiointi muutenkin suuntautuu. Yhteinen asiakaspalvelupiste perutettaisiin 164 tai 129 kuntaan (järjestämisvelvoite näille kunnille). Kummassakaan em. vaihtoehtoista ei esitetä yhteistä asiakaspalvelupistettä Pornaisten kuntaan, vaan Järvenpään asiakaspalvelupiste tarjoaa valtion ja eri viranomaisten palveluja Pornaisten kunnan asukkaille. Lain julkisen hallinnon yhteisestä asiakaspalvelusta ehdotetaan tulevan voimaan vuonna 2014. Ensimmäiset yhteiset asiakaspalvelupisteet pääsisivät tällöin aloittamaan toimintansa vuoden 2015 alussa.

Yhteisen asiakaspalvelun tuottajana kunnalle korvataan omakustannusperiaatteella sille muiden tahojen palvelujen jakamisesta aiheutuvat kustannukset. Kustannusten jakamisen perusteena käytetään lakisääteisten palvelujen osalta asukasmääriä, mutta korvauksessa otetaan huomioon merkittävät vaihtelut asukkaiden herkkyydessä käyttää käyntiasiointipalveluja

Kun valtion viranomaisten asiakaspalvelua annetaan lakisääteisesti yhteisessä asiakaspalvelussa, järjestetään kustannusten korvaaminen valtionhallinnossa keksitetysti ja yhtenäisesti.

Jos viranomaisen asiakaspalvelua annetaan yhteisessä asiakaspalvelussa sopimusperusteisesti, määritellään kustannusten korvaaminen sopimuksessa. Jos sopiminen on hajautettu hallintoon, tulee kustannusten korvaamisesta olla keskitetysti hyväksytyt periaatteet, jotka ohjaavat riittävän täsmällisesti sopimista.

Yhteiseen asiakaspalveluun liittyvät tarkoituksenmukaiset perustamiskustannukset ja investoinnit korvataan pistettä ylläpitävälle kunnalle. Osuudet investoinneista jaetaan samojen periaatteiden mukaan kuin asiakaspalvelutoiminnasta aiheutuvat kustannukset.

./..

Khall § 189 ./..

Kustannusten korvaaminen kunnille toteutetaan joko valtionosuutena, joka määräytyy euroina asukasta kohden tai kustannusten korvaamisesta tehdään kuntakohtaisia päätöksiä esimerkiksi aluehallintoviratossa.

Valtiovarainministeriö pyytää lausuntoa Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportista ja siihen liittyvästä luonnoksesta hallituksen esitykseksi 13.9.2013 mennessä.

Hankkeen loppuraportti, hallituksen esitysluonnos ja hankkeen alatyöryhmien raportit löytyvät oheisesta linkistä:

http://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asiakirjat/01_julkaisut/04hallinnon_kehittäminen2013612Asiaka/name.jsp

Kunnanjohtajan ehdotus:

Pornaisten kunta pitää hyvänä, että julkisen hallinnon asiakaspalvelu perustuu lakisääteisyteen ja että tavoitteena on yhdenvertaiset ja kohtuuetäisyydellä olevat julkisen hallinnon asiakaspalvelut koko maassa. Pornaisten kunnan osalta palvelupisteen sijaintikuntana on Järvenpää.

Järjestämisvelvoite ei saa merkitä valtion rahoitusvastuun siirtämistä kuntien hoidettavaksi.

Valtion tulee korvata kunnille täysimääräisesti kaikki perustamisvaiheen kustannukset.

Järjestämisvelvollisilla kunnilla tulee olla riittävät resurssit sekä omien lakisääteisten että valtiolta siirtyvien tehtävien hoitamiseen.

Tämän pykälän osalta pöytäkirja tarkastetaan heti kokouksessa.

Tästä päätöksestä antaa lisätietoja kunnanjohtaja Markku Hyttinen, puh. 040 724 6907.

Kunnanhallituksen päätös:

Hyväksyttiin yksimielisesti.

Tämän pykälän osalta pöytäkirja tarkastettiin heti kokouksessa.

