



## PÄIJÄT-HÄMEEN LIITTO

Valtiovarainministeriö

### LAUSUNTO JULKISEN HALLINNON ASIAKASPALVELUN KEHITTÄMISHANKKEEN LOPPURAPORTISTA

Päijät-Hämeen maakuntahallitus antaa valtiovarainministeriölle seuraavan sisällöisen lausunnon:

Asiakaspalvelu 2014 –hankkeen loppuraportissa esitettyyn asiakaslähtöiseen palvelukokonaisuuteen kuuluvat käyntiasiointi, sähköiset palvelut, puhelinpalvelut ja etäpalvelu. Toteutuessaan raportissa kuvattu malli on suuri muutos julkisen hallinnon palvelujen tuottamisessa.

Päijät-Hämeen liiton vastaukset loppuraportin lausuntokysymyksiin ovat tämän lausunnon liitteenä.

Päijät-Hämeen liitto kannattaa Lakia julkisen hallinnon yhteisestä asiakaspalvelusta, mutta on huolissaan loppuraportissa esitetystä toteutuksen aikataulusta. Kii-reellinen aikataulu ei mahdollista uuden toimintamallin riittävää testaamista ja mahdollisesti tarvittavia alkuvaiheen kehittämistoimenpiteitä. Hankkeessa ehdotetun uudenmallisen toiminnan perusta on etäpalvelu, jota rakennetaan Sähköisen asioinnin ja demokratian vauhdittamisohjelman hankkeessa. On tärkeää, että hankkeet etenevät yhdenmukaisesti. Etäpalvelun on oltava testattu ja toimintavarma, kun se otetaan käyttöön asiakaspalvelupisteissä.

Päijät-Hämeen liitto kannattaa esitetyistä vaihtoehtoista suppeampaa palveluverkkoa, siten muutettuna, että lakisääteinen palvelupiste tulee myös Hollolaan. Lakiesityksessä on mainittu kolme tavoitetta, joista asiakaspalvelun paraneminen ei toteutuisi Lahdessa, jossa kaikki virastot ovat tällä hetkellä 500 m säteellä. Näin ollen Päijät-Hämeessä olisi kuusi asiakaspalvelupistettä: Asikkala, Heinola, Hollola, Nastola, Orimattila ja Sysmä.

Asiakaspalvelun kehittämisen ei pidä tuoda kunnille lisärasitteita, vaan sen tulee nivoutua muuhun kehittämis- ja muutosprosessiin ja uuden toimintamallin toteuttamisessa tulee ottaa huomioon mahdolliset muutokset kuntarakenteessa. Kunnille aiheutuneet kustannukset tulee korvata täysimääräisesti ja lisäksi on sovittava siirtyvän henkilöstön työnantajakustannuksista (mm. eläkevastuut).

Lainsäädännön tulisi sallia palvelupisteessä täydentävät yksityisen ja kolmannen sektorin palvelut. Etäpalvelupiste tulee voida perustaa kunnan oman harkinnan mukaan tarkoituksenmukaiseen paikkaan ja mahdollistaa tarvittaessa myös ”liikkuva palvelu” asiakkaan luo.

Muutoksen toteuttamiseen, yleiseen valmisteluun, koulutukseen jne. on varattava riittävästi aikaa ja resursseja, jotta päästään laadukkaaseen, toimivaan ja kansalaisia hyödyttävään lopputulokseen.

Mikäli maakuntahallituksen kokouksessa 16.9.2013 lausuntoon tulee muutoksia, korvataan sillä nyt lähetetty lausunto.



## PÄIJÄT-HÄMEEN LIITTO

Lahdessa 24. päivänä syyskuuta 2013

PÄIJÄT-HÄMEEN LIITTO

Jari Parkkonen  
maakuntajohtaja

Jari Paakkunainen  
hallintojohtaja