

## LAUSUNTOPYYNTÖ JULKISEN HALLINNON ASIAKASPALVELUN KEHITTÄMISHANKKEEN LOPPURAPORTISTA

762/08.081/2013  
KHALL § 208

Valtiovarainministeriöltä on saapunut 17.6.2013 päivätty seuraavan sisäl-  
töinen lausuntopyyntö:

"Lausuntopyyntö Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen  
loppuraportista

Valtiovarainministeriö asetti 12.1.2012 julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittä-  
mishankkeen (Asiakaspalvelu20 14-hanke) toimikaudeksi 15.1.2012 - 31.5.2013.  
Hankkeen loppuraportti, johon sisältyy myös ehdotus hallituksen esitykseksi laiksi  
julkisen hallinnon yhteisestä asiakaspalvelusta, on valmistunut.

Hankkeen perustana on pääministeri Jyrki Kataisen hallituksen ohjelmassa yhteis-  
palvelulle asetetut tavoitteet:

- Luodaan koko maassa kuntatasolle kattava yhteispalvelupisteiden verkko. Mää-  
ritellään jokaisessa yhteispalvelupisteessä vähintään etäpalveluna saatavilla ole-  
vat valtion, kuntien ja eri viranomaisten palvelut.
- Selvitetään kuntien mahdollisuudet toimia yhteispalvelupisteiden vastuuviran-  
omaisina 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 kohtuetaisyysdellä  
asukkaista.
3. Julkisen hallinnon yhteiset asiakaspalvelupisteet lisäävät hallinnon tehokkuutta  
ja taloudellisuutta.

Hankkeen loppuraportissa ehdotetaan, että julkisen hallinnon yhteisestä asiakas-  
palvelusta säädetään lailla, jonka mukaan kunnat vastaavat yhteisten asiakaspal-  
velupisteiden perustamisesta ja ylläpitämisestä. Yhteisissä asiakaspalvelupisteissä  
tarjoavat lain nojalla aina palveluitaan ylläpitäjäkunnan lisäksi poliisin lupahallinto,  
verohallinto, maistraatit, työ- ja elinkeinotoimistot mukaan lukien työvoiman palve-  
lukeskukset sekä elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskukset. Tarkoituksena on, et-  
tä julkisen hallinnon asiakas saa yhteisissä palvelupisteissä edellä mainittujen vi-  
ranomaisten kattavat asiakaspalvelut. Henkilökohtaista käyntiasiakaspalvelua tar-  
joavat kunnan palveluksessa olevat palveluneuvojat. Silloin, kun palvelu edellyttää  
viranomaisen toimialan asiantuntemusta, palvelua antaa viranomaisen palveluk-  
sessa oleva asiantuntija joko 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. Eh-  
dotus mahdollistaa myös sopimusperusteisen yhteisen asiakaspalvelun järjestämi-  
sen.

Valtiovarainministeriö pyytää lausuntoanne Julkisen hallinnon asiakaspalvelun ke-  
hittämishankkeen loppuraportista ja siihen liittyvästä luonnoksesta hallituksen esi-  
tykseksi. Ministeriö toivoo, että voitte antaa lausuntonne jäsennehtynä siten, että  
vastaatte tarpeen mukaan oheisiin kysymyksiin. Toivomme lisäksi, että erittelette  
lausunnossanne selkeästi pelkästään loppuraportin sisältöä koskevat asiat niistä  
asioista, jotka koskevat pelkästään hallituksen esitysluonnoksen sisältöä. Lausunto  
pyydetään toimittamaan viimeistään 13.9.2013 sähköpostitse valtiovarainministe-  
riölle osoitteella: [valtiovarainministerio@vm.fi](mailto:valtiovarainministerio@vm.fi) (pdf- ja word-muodossa).

Linkit julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraporttiin, halli-  
tuksen esitysluonnoksen (loppuraportin liitteenä) ja hankkeen alatyöryhmien ra-  
portteihin löytyvät osoitteesta: <http://www.vm.fi/asiakaspalvelu2014>

Hallinto- ja kuntaministeri, Henna Virkkunen

Hallitusneuvos, Tarja Hyvönen"

Lisätietoja antaa:

Kunnanjohtaja Teijo Mäenpää, puh. 02-8328 300  
Vt. hallintojohtaja Kalevi Mäkipää, puh. 02-8328 301

**Kunnanjohtaja:**

Kunnanhallitus toteaa lausuntonaan julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportista seuraavaa:

Asiakaspalvelun kehittämishankkeen asiakaslähtöinen perusajatus on kannatettava. Asiakaspalvelun saavutettavuuden turvaaminen kohtuullisella etäisyydellä, asiakkaiden hallinnollisen taakan vähentäminen sekä asiakaspalvelua tarjoavien viranomaisten toiminnan tehostaminen ovat tavoiteltavia periaatteita. Valtion palveluverkoston vähenemisen paikkaamista ei kuitenkaan tule jättää kuntien rahoitettavaksi.

Loppuraportissa esitetty rahoitusmalli jättää ylläpitävälle kunnalle rahoitusriskin yhteispalvelun järjestämisestä, sillä ylläpitävä kunta rekrytoi henkilökunnan ja toimii työnantajana, kun taas 75 % valtion rahoituksesta muodostuu asiakaskäyntien perusteella. Mikäli asiakaskäyntejä ei tule riittävästi, kantaa kunta työnantajana rahoitusriskin. Säskylän kunta edellyttää, että asiakaspalveluhankkeen rahoitus toteutetaan siten, ettei järjestävälle kunnalle aiheudu rahoitusriskiä.

Sekä valtionhallinnon yksiköillä että kunnilla on meneillään sähköisen asioinnin aktiivinen kehittäminen. Yhteispalvelupistehankkeen tulee tukea em. kehitystyötä.

Asiakaspalvelun kehittämishankkeen tulee lisäksi mukautua meneillään olevaan kuntarakennemuutokseen. Säskylän ja Köyliön kunnat on asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportissa merkitty Euran yhteispalvelupisteen alueeseen.

Säskylän ensisijaisena vaatimuksena on, että yhteispalvelupisteiden lukumäärää ei supisteta ja valtion rahoitus yhteispalvelupisteille säilyy ennallaan. Yhteispalvelupisteverkoston supistaminen pidentää asiakkaiden matkoja palvelupisteille. Todennäköisesti niillä paikkakunnilla, joissa yhteispalvelupiste suljetaan siirtyvät asiakkaiden neuvontakäynnit sosiaali- ja terveyspalveluihin.

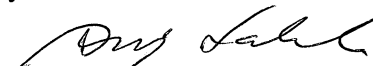
Jos valtio kuitenkin päätyy palvelupisteverkoston supistuksiin, niin Säskylän kunta tulisi liittää Huittisten yhteispalvelupisteen alueeseen.

**Päätös:**

Kunnanhallitus hyväksyi yksimielisesti tehdyn esityksen.

=====

Allekirjoitetusta ja tarkastetusta pöytäkirjasta  
otteen oikeaksi todistaa  
Säskylässä 11.9.2013



Anja Pakula, hallintosihteeri

Jakelu

Valtiovarainministeriö  
Huittisten kaupunki  
Köyliön kunta  
Euran kunta