

Lausunto valtiovarainministeriön julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportista

Khall § 186

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 hallituksen esitykseksi laiksi julkisen hallinnon yhteisestä asiakaspalvelusta, on valmistunut.

Hankkeen perustana on pääministeri Jyrki Kataisen hallituksen ohjelmassa yhteisestä asiakaspalvelusta 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 koh-
tuuetaisytydellä asukkaista.
3. Julkisen hallinnon yhteiset asiakaspalvelupisteet lisäävät hallin-
non 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 kattavat asiakaspalvelut. Henkilökohtaista käyntiasiakaspalvelua tarjoavat kunnan palveluksessa olevat palveluneuvojat. Silloin, kun palvelu edellyttää viranomaisen toiminnan asiantuntemusta, palvelua antaa viranomaisen palveluksessa oleva asiantuntija joko etäyhteydellä tai tai asiakaspalvelupisteessä paikan päällä toimien. Asiakas ohjataan ensisijaisesti käyttämään sähköisiä palveluja, jos hänen tarvitsemansa palvelu on saatavilla sähköisenä. Valtion varoista maksetaan kunnille korvaus valtion valtion viranomaisten

asiakaspalvelutehtävien hoitamisesta. Ehdotus mahdollistaan myös sopimusperusteisen yhteisen asiakaspalvelun järjestämisen.

Valtiovarainministeriö pyytää kuntien ja muiden viranomaisten lausuntoa julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportista ja siihen liittyvästä luonnoksesta hallituksen esitykseksi.

Lausuntopyyntö, ministeriön kunnille osoittamat kysymykset ja loppuraportti ovat kokouksen oheismateriaalina.

Esitys kj:

Kunnanhallitus toteaa lausuntonaan valtiovarainministeriölle julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportista ja hallituksen esityksestä seuraavaa:

Palvelujen tarjoaminen lakisääteisesti lähellä kunnan asukasta on myönteinen asia. Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen tavoitteiden toteutuminen edellyttää riittävän kattavaa yhteispalvelupisteiden verkostoa, jossa palvelupisteiden sijainti ja lukumäärä ei saa ainakaan heikentyä nykyisestä.

Yhteispalvelupisteiden palveluiden saatavuus tulevaisuudessa tulee myös turvata lakisääteisesti, ottaen huomioon käynnissä olevat kuntarakenne - ja kuntalakiuudistukset ja uudistusten mahdolliset vaikutukset lähipalveluihin ja niiden paikalliseen saatavuuteen. Kiinteää yhteispalvelupistekarttaa parempi ratkaisu olisi määritellä selkeät kriteerit palveluiden paikalliselle saatavuudelle ja antaa kunnille paikallista liikkumavaraa palveluiden järjestämisessä. Tällä tavalla myös kuntien työ omien palveluiden mahdollisessa uudelleen organisoinnissa helpottuisi. Jos hankkeen esittämä palvelupistekarttavaihtoehto kuitenkin toteutuu, minimi palvelupisteverkosto on 164 palvelupistettä.

Kunnille yhteispalvelupisteiden ylläpidosta maksettavien korvausten tulee olla riittävät suhteessa palvelujen tarjoamisesta aiheutuviin kustannuksiin. Kunnille tulee osoittaa kertaluonteisia voimavaroja myös yhteispalvelupisteiden perustamiseen, siirtämiseen ja henkilöstön kouluttamiseen. Uudistuksessa tulee edistää myös paikallista työllisyyttä tukemalla työntekijöiden sijoittumista yhteispalvelupisteisiin. Yhteispalvelupisteiden rahoitusmallin tulee olla sellainen, että myös maaseudun vähäisemmän kysynnän pisteet voidaan ylläpitää ja kansalaisten yhdenvertaisuus palvelujen saatavuudessa turvata.

Päätös:

Hyväksyttiin.

Asianmukaisesti allekirjoitetusta ja tarkastetusta pöytäkirjasta kirjoitetun otteen oikeaksi todistaa:

Vetelissä 19.9.2013

Antti Tattari
hallintosihteeri