



11.9.2013

Valtiovarainministeriö

Valtiovarainministeriön lausuntopyyntö VM144:07/2011 17.6.2013

**POHJOIS-SUOMEN ALUEHALLINTOVIRASTON LAUSUNTO JULKISEN HALLINNON  
ASIAKASPALVELUN KEHITTÄMISHANKKEEN LOPPURAPORTISTA**

Pohjois-Suomen aluehallintovirasto toteaa lausuntonaan ja vastauksenaan loppuraportista seuraavaa:

**Yhteisen asiakaspalvelun järjestäminen ja siinä tarjottavat palvelut****Kysymys 1**

Hanke ehdottaa, että julkisen hallinnon yhteinen asiakaspalvelu perustuu lakisääteiseen malliin, jossa yhteiseen asiakaspalveluun aina osallistuvat viranomaiset sekä yhteisessä asiakaspalvelussa aina tarjottavat viranomaisten palvelut määritellään laissa. Lakisääteistä yhteistä asiakaspalvelua täydentää sopimukseen perustuva yhteinen asiakaspalvelu. Mallia on kuvattu muun muassa loppuraportin luvussa 5.1 sekä hallituksen esitysluonnoksen yleisperustelujen luvuissa 3.2.1 ja 3.3.

**Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne ehdotetusta lakisääteisyyteen perustuvasta yhteisen asiakaspalvelun järjestämismallista:**

Pohjois-Suomen aluehallintovirasto pitää hyvänä säädösehdotusta siitä, että julkisen hallinnon yhteinen asiakaspalvelu perustuu lakisääteiseen malliin, jossa osallistuvat viranomaiset ja palvelut on määritelty. Käytäntö on vuosien kuluessa osoittanut, ettei vapaaehtoisuuteen perustuvan mallin avulla ole ollut mahdollista saavuttaa kattavaa lopputulosta.

**Kysymys 2**

Hanke ehdottaa, että yhteisen asiakaspalvelun järjestäminen ja ylläpitäminen säädetään kuntien tehtäväksi (*järjestämisvelvoite*). Kunnat, joiden tehtävänä on järjestää yhteinen asiakaspalvelu, säädetään laissa. Kuntien järjestämisvelvoitetta on kuvattu muun muassa hankkeen loppuraportin luvussa 5.1 sekä lakiehdotuksen yleisperustelujen luvuissa 3.2.2 ja 3.3 sekä lakiehdotuksen 4 ja 5 pykälissä.

**Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne ehdotetusta kunnalle säädettävästä järjestämisvelvoitteesta:**

Järjestämisvastuu tuo mukanaan kunnille uutena velvoitteena tehtävän järjestää laissa määriteltyjen valtion viranomaisten asiakaspalvelutehtävien hoitaminen siten kuin laissa ja sen nojalla annetussa asetuksessa säädetään sekä velvollisuuden luoda ja ylläpitää edellytykset sille, että valtion viranomaisten palveluja voidaan tarjota yhteisistä asiakaspalvelupisteistä.

Pohjois-Suomen aluehallintovirasto kannattaa esitystä siitä, että järjestämisvastuu säädetään kunnalle esitetyllä tavalla. Suuri osa yhteispalvelupisteistä sijaitsee tälläkin hetkellä kunnissa, joissa samalla kertaa on saatavilla kunnan ja valtionhallinnon palveluja. Säädösehdotuksen perusteluihin on kirjattu kattavasti palvelun tuottamisen eri tavat kunnan velvoitteesta hoitaa valtion viranomaisen asiakaspalvelut avustavista tehtävistä aina toimivaltaisen viranomaisen antamaan etäpalveluun saakka.

**Kysymys 3**

Hanke ehdottaa, että yhteisessä asiakaspalvelussa tarjotaan aina lakisääteisesti seuraavien valtion viranomaisten asiakaspalveluita: poliisin lupahallinto, Verohallinto, maistraatit, elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskukset sekä työ- ja elinkeinotoimistot, mukaan lukien työvoiman palvelukeskukset. Näiden viranomaisten yhteisessä asiakaspalvelussa annettavia palveluita on kuvattu hankkeen loppuraportin luvussa 5.2 sekä lakiehdotuksen 9-13 pykälissä.

**Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne ehdotetusta yhteiseen asiakaspalveluun aina osallistuvista viranomaisista sekä yhteisessä asiakaspalvelussa tarjottavista palveluista:**

Säädösehdotuksen 9- 13 §:ssä on listattu ne valtion viranomaiset, joiden asiakaspalvelua yhteisissä asiakaspalvelupisteissä on saatavilla. Valtion viranomaisten joukosta puuttuvat tässä vaiheessa aluehallintovirastot. Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskuksista siirtyy liikunta-, kirjasto- ja nuorisotoimen tehtävät aluehallintovirastoille 1.1.2014 alkaen. Mikäli näitä tehtäviä on tarkoitus tarjota yhteisistä asiakaspalvelupisteistä, olisi viranomaisiin lisättävä myös aluehallintovirastot.

**Kysymys 4**

Hanke ehdottaa, että järjestämisvelvollisen kunnan on hoidettava myös kunnan omien lakisääteisten tehtävien asiakaspalveluja yhteisessä asiakaspalvelupisteessä. Ehdotusta on kuvattu hankkeen loppuraportissa luvussa 5.2.6 sekä lakiehdotuksen yleisperusteluissa luvussa 3.2.2 ja 14 pykälässä.

**Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne ehdotetusta kunnan asiakaspalveluiden hoitamisesta yhteisessä asiakaspalvelussa:**

Pohjois-Suomen aluehallintovirasto kannattaa esitystä.

## Toimintaympäristö, toimintamalli ja laadun arviointimalli

Pohjois-Suomen aluehallintovirasto pitää loppuraportissa esitettyä mallia hyvänä.

### Ohjaus ja valvonta

#### Kysymys 9

Hanke ehdottaa, että yhteisen asiakaspalvelun yleishallinnollinen ohjaus kuuluu valtiovarainministeriölle, jonka tukena toimii julkisen hallinnon yhteisen asiakaspalvelun neuvottelukunta. Palvelujen ohjaus, seuranta ja valvonta kuuluisivat lakiehdotuksen 19 pykälässä tarkoitetuille toimivaltaisille valtion viranomaisille. Ohjaus ja seuranta toteutettaisiin yhdessä kuntien kanssa. Aluehallintoviraston tehtävänä olisi valvoa kunnan järjestämisveloitteen noudattamista. Ohjaus- ja valvontamallia on kuvattu loppuraportin luvussa 5.5 sekä lakiehdotuksen 18–21 pykälissä.

#### **Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne ehdotetusta yhteisen asiakaspalvelun ohjaus- ja valvontamallista:**

Pohjois-Suomen aluehallintovirasto pitää hyvänä säädösehdotusta. Valtion viranomaiset vastaavat omalta osaltaan järjestämisveloitteeseen perustuvien asiakaspalvelutehtävien hoitamisen valvonnasta. Aluehallintovirasto on puolestaan oikea viranomainen valvomaan kunnan järjestämisveloitteiden noudattamista.

### Rahoitusmalli

*Yhteisen asiakaspalvelun rahoitusmallia koskevia ehdotuksia on kuvattu hankkeen loppuraportin luvussa 5.6. sekä lakiehdotuksen 31 pykälässä.*

Pohjois-Suomen aluehallintovirasto pitää loppuraportissa esitettyä rahoitusmallia hyvänä.

### Palvelupisteverkko

*Yhteisen asiakaspalvelun palvelupisteverkkoa koskevia ehdotuksia on kuvattu hankkeen loppuraportin luvussa 5.3.*

#### Kysymys 13

Hankkeessa tärkeimmäksi palvelupisteverkon kriteeriksi on valittu pisteiden saavutettavuus. Kriteerinä on, että vaikutusalueen asukkaista 90 prosentilla on pisteeseen lyhyempi matka kuin 40 kilometriä maanteitse tai rautateitse.

#### **Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne saavutettavuuskriteeristä:**

Pohjois-Suomen aluehallintovirasto pitää 40 kilometrin saavutettavuuskriteeriä hyvänä ja sopivana. Asiakaspalvelupisteissä annettavat palvelut ovat suureksi osaksi sellaisia, että niitä tarvitaan harvoin. Palvelun sijainti hyvin lähellä asiakasta ei siten ole tarpeen.

**Kysymys 14**

Palvelupisteverkolle on asetettu kriteeriksi myös, että se mahdollistaa käyntiasioinnin tuottavan ja taloudellisen järjestämisen. Ehdotetussa palvelupisteverkossa on saavutettavuuden perusteella jonkin verran myös vähäisen asiakasmäärän pisteiksi arvioituja pisteitä. Näissä pisteissä toiminnan taloudellisuuden ja tuottavuuden edellytyksenä on, että niiden henkilöstö voi tehdä osan työstä kunnan muita tehtäviä.

**Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne ehdotetun palvelupisteverkon tuottavuudesta ja taloudellisuudesta:**

Pohjois-Suomen aluehallintovirasto toteaa, että myös vähäisen asiakasmäärän pisteet ovat tarpeen erityisesti harvaan asutuilla alueilla. Säädösluonnoksessa on huomioitu hyvin mahdollisuus erityisistä syistä huolehtia asiakaspalvelusta näissä tapauksissa esimerkiksi aukioloaikoja lyhentämällä.

**Kysymys 15**

Hankkeen loppuraportissa on esitetty kaksi vaihtoehtoa julkisen hallinnon yhteiseksi asiakaspalvelupisteverkoksi. Vaihtoehdoissa palvelupiste /-pisteitä perustettaisiin vaihtoehtoisesti 164 tai 129 kuntaan.

**Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne ehdotetuista palvelupisteverkkovaihtoehdoista:**

Pohjois-Suomen aluehallintoviraston toimialueella 164 kunnan malli tarkoittaisi yhteensä 21 asiakaspalvelupisteen kokonaisuutta, joista 14 olisi uusia. Tämänhetkisistä yhteispalvelupisteistä yhdeksän jäisi lueteltujen pisteiden ulkopuolelle.

Aluehallintoviraston toimialueella 129 kunnan malli tarkoittaisi puolestaan yhteensä 17 asiakaspalvelupisteen kokonaisuutta, joista 11 olisi uusia. Tämänhetkisistä yhteispalvelupisteistä yhdeksän jäisi lueteltujen pisteiden ulkopuolelle. Lisäksi tässä vaihtoehdossa ulkopuolelle jäisivät myös Oulun, Raahen, Ylivieskan ja Kajaanin kaupungit.

Pohjois-Suomen aluehallintovirasto pitää parempana vaihtoehtona 164 kunnan mallia. Suppeampi malli, jättää ulkopuolelle alueen kaupungeista Oulun, Raahen, Ylivieskan ja Kajaanin. Näistä kaupungeista esimerkiksi Oulussa on tällä hetkellä sen maantieteellisen laajuuden ja kuntaliitosten seurauksena kaksi yhteispalvelupistettä, jotka sijaitsevat entisissä kuntakeskuksissa. Näiden jatkuminen asiakaspalvelupisteinä ja mahdollinen vahvistuminen olisi asiakaspalvelun saatavuuden näkökulmasta tarpeen.

## Henkilöstön asema ja palveluneuvojan tehtävät

Pohjois-Suomen aluehallintovirastolla ei ole huomautettavaa loppuraportin esityksiin tältä osin.

Ylijohtaja



Terttu Savolainen

Johtaja



Maria Siurua