

Lausunto Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportista

601/000/2013

Kunnanhallitus § 198

Valtiovarainministeriö on asettanut 12.1.2012 julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen (Asiakaspalvelu2914-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 nykyisen hallituksen (Kataisen hallitus) 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 yhteisestä asiakaspalvelupisteestä (yhden luukun periaate).
2. Julkisen hallinnon yhteiset asiakaspalvelupisteet sijaitsevat kohtuetaisyysydellä 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 elinkeinotoimisto mukaan lukien työvoiman palvelukeskukset sekä
- elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskukset.

Tarkoituksena on, että julkisen hallinnon asiakas saa yhteisissä palvelupisteissä em. viranomaisten kattavat asiakaspalvelut. Henkilökohtaista käyntiasiakaspalvelua tarjoavat kunnan palveluksessa olevat palveluneuvojat. Silloin kun palvelu edellyttää viranomaisen toimialan asiantuntemusta, palvelua antaa viranomaisen palveluksessa oleva asiantuntija joko etäyhteydellä tai asiakaspalvelupisteessä paikan päällä toimien. Asiakas ohjataan ensisijaisesti käyttämään sähköisiä palveluja, jos hänen tarvitsemansa palvelu on saatavilla sähköisenä. Valton varoista maksetaan kunnille korvaus valtion viranomaisten asiakaspalvelutehtävien hoitamisesta. Ehdotus mahdollistaa myös sopimusperusteisen yhteisen asiakaspalvelun järjestämisen.

Valtiovaraministeriö pyytää mm. kuntien lausuntoa Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportista ja siihen liittyvästä luonnoksesta hallituksen esitykseksi. Ministeriö toivoo lausunnon annettavaksi siten, että lausunnossa eritellään selkeästi pelkästään loppuraportin sisältöä koskevat asiat niistä asioista, jotka koskevat pelkästään hallituksen esitysluonnoksen sisältöä.

Lausunto pyydetään toimittamaan viimeistään 13.9.2013 sähköpostitse valtiovarainministeriölle osoitteella: valtiovaraministerio@vm.fi (pdf ja word-muodossa).

Linkit julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraporttiin, hallituksen esitysluonnoksen (loppuraportin liitteenä) ja hankkeen alatyöryhmien raportteihin löytyvät osoitteesta <http://www.vm.fi/asiakaspalvelu2014>.

Lisätiedot: kunnansihteeri Mauri Jouppi, puh. (014) 459 6805 ja 044 459 6805

Oheismateriaali

- Valtiovaraministeriön kirje 17.6.2013 Lausuntopyyntö VM144:07/2011
- Asiakaspalvelu 2014 - Yhdessä palvelut lähelle (Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportti)
- Lausuntokysymykset: Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportti
- Valmistellut vastaukset lausuntokysymyksiin (Lausuntokysymykset: Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportti)

Ehdotus

Kunnanjohtaja:

Esittelijän ehdotus annetaan kokouksessa.

Päätös

Käytiin periaatekeskustelu annettavasta lausunnosta. Kunnanhallitus päätösjäusten jälkeen antoi kunnanjohtajalle ja kunnansihteerille tehtäväksi muotoilla annettava lausunto.

Muutoksenhaku

Muutoksenhakukielto (valmistelua)

Toimenpiteet

Vastaus valtiovaraministeriölle 13.9.2013 mennessä
(valtiovaraministerio@vm.fi)

Asianmukaisesti allekirjoitetusta, tarkastetusta ja 10.9.2013 yleisesti nähtävänä pidetystä pöytäkirjasta otteen oikeaksi todistaa
Pihtiputaalla 10.9.2013


Kanslisti Teija Kananen

MUUTOKSENHAKUKIELTO

Koska päätös koskee vain valmistelua tai täytäntöönpanoa, kuntalain 91 §:n nojalla tästä päätöksestä ei saa tehdä oikaisuvaatimusta eikä kunnallisvalitusta.