

Valtiovarainministeriö

Lausuntopyyntö 17.6.2013 VM144:07/2011

Lausunto valtiovarainministeriölle julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportista

867/00.04.00/2013

Khall § 194

Valtiovarainministeriö asetti 12.1.2012 julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen (Asiakaspalvelu 2014-hanke) toimikaudeksi 14.1.2012-31.5.2013. Hankkeen loppuraportti, johon sisältyy myös ehdotus hallituksen esitykseksi laiksi julkisen hallinnon yhteisestä asiakaspalvelusta, on valmistunut.

Hankkeen perustana ovat hallitusohjelmassa 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 vastuviranomaisina 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 kohtuullaisella asukkaista.
3. Julkisen hallinnon yhteiset asiakaspalvelupisteet lisäävät hallinnon tehokkuutta ja taloudellisuutta.

Loppuraportissa ehdotetaan, että julkisen hallinnon yhteisestä asiakaspalvelusta säädetään laissa, 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 asiakas saa palvelupisteissä edellä mainittujen viranomaisten kattavat asiakaspalvelut. Henkilökohtaista käyntiasiakaspalvelua tarjoavat kunnan palveluksessa olevat palveluneuvojat. Silloin, kun palvelu edellyttää viranomaisen toimialan asiantuntemusta, palvelun antaa

viranomaisen palveluksessa oleva asiantuntija joko etäyhteydellä tai asiakaspalvelupisteessä paikan päällä toimien. Asiakas ohjataan ensisijaisesti käyttämään sähköisiä palveluja, jos hänen tarvitsemansa palvelu on saatavissa sähköisenä.

Valtiovarainministeriö pyytää loppuraportista ja siihen liittyvästä luonnoksesta kuntien lausuntoa 13.9.2013 mennessä. Lausuntopyyntö on luettavissa osoitteesta www.vm.fi/asiakaspalvelu2014.

Valmistelu ja lisätiedot: Hallinto- ja henkilöstöpäällikkö Johanna Aalto, puh. 044 422 4020.

Ehdotus

Kunnanjohtaja:

Kunnanhallitus päättää antaa valtiovarainministeriölle Euran kunnan puolesta lausunnon;

Euran kunta pitää oikeansuuntaisena hankkeen lähtökohtaa, jossa asiakas saa julkisen hallinnon palvelut yhteisistä asiakaspalvelupisteistä, jotka sijaitsevat kohtuuetäisyydellä alueen asukkaista. Euran kunnalla on valmius toimia esitettynä palvelupisteverkostossa tarkoitettuna asiakaspalvelupisteinä kummassakin esitetystä mallista.


Lausunto on jäsenetty valtiovarainministeriön pyytämällä tavalla esityslistan liitteenä olevan kysymysluettelon mukaisesti.

Päätös

Kunnanhallitus:
Hyväksyttiin yksimielisesti päätösehdotus.

Otteen oikeaksi todistaa:

Eurassa 27.8.2013


Maili Kotiranta
pöytäkirjanpitäjä