



Kaupunginjohtaja

4.9.2013

Valtiovarainministeriö
PL 28 (Snellmaninkatu 1 A)
00023 VALTIONEUVOSTO

160 §**Valtiovarainministeriön lausuntopyyntö Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportista**

HEL 2013-009166 T 00 01 06

Päätös

Kaupunginjohtaja päätti lähettää liitteen 3 mukaisen lausunnon valtiovarainministeriölle Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportista.

Lisätiedot

Christina Huotari, neuvontapäällikkö, puhelin: 310 62671
christina.huotari(a)hel.fi

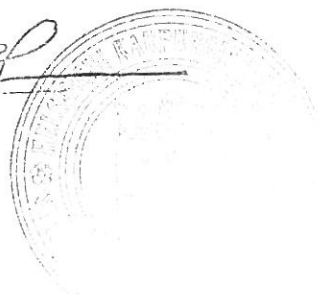
Otteet

Ote
Valtiovarainministeriö

Otteen liitteet
Liite 3

Pöytäkirja on pidetty yleisesti nähtävänä Helsingin kaupungin kirjaamossa (Pohjoisesplanadi 11-13) 06.09.2013 ja asianosaista koskeva päätös on lähetetty seuraavana arkityöpäivänä pöytäkirjan nähtävänäpitämisestä.

Tapio Korhonen
rahoitusjohtaja





Valtiovarainministeriön lausuntopyyntö Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportista

HEL 2013-009166 T 00 01 06

Helsingin kaupunki esittää lausuntonaan valtiovarainministeriön julkisen hallinnon yhteisen asiakaspalvelun kehittämishankkeen (Asiakaspalvelu2014 -hanke) raportista seuraavaa:

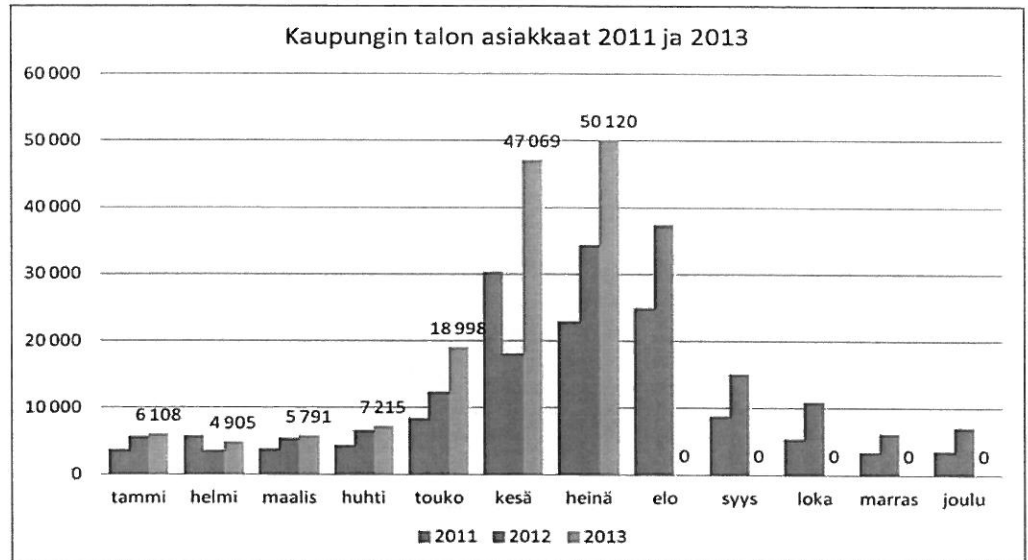
Helsingin kaupungintalon Virka-info neuvontapalvelu antaa yleisneuvontaa kaikille kuntalaisille ja erityisneuvontaa maahanmuuttajille, ulkomailta eri syistä Helsinkiin muuttaneille tai muuttoa harkitseville asiakkaille. Asiakas saa neuvontaa ja opastusta henkilökohtaisesti, puhelimitse ja sähköpostilla tällä hetkellä yhteensä 13 eri kielellä. Neuvonta ja monikieliseen viestintäyksikköön kuuluu lisäksi Infopankin verkkopalvelu, joka antaa oikeaa tietoa Suomeen muutosta 15 eri kielillä.

Helsingin kaupungilla on erityisneuvonnan yhteispalvelusopimus Maahanmuuttoviraston, Helsingin maistraatin ja Helsingin poliisin kanssa, josta kokemukset ovat olleet erittäin hyviä kaikkien sopimusosapuolien taholta. Sopimus pohjainen yhteispalvelu on kuitenkin osoittautunut muiden tarvittavien osapuolten osalta hankalaksi, koska siihen olisi haluttu laajempi valtion toimijoiden mukaantulo, siinä kuitenkin onnistumatta. Neuvotteluja on aiemmin käyty mm. Kelan, työhallinnon ja verottajan kanssa.

Lisäksi Helsingin, Espoon, Vantaan ja Kauniaisten kaupungit tekivät vuoden 2012 lopussa yhteistyösopimuksen ulkomaalaistaustaisten asiakkaiden neuvonnasta. Siinä kaupungit sopivat, että kaupungit tarjoavat vastavuoroisuuden periaatteella neuvontaa ja opastusta kuntien palveluista, suomalaisesta palvelujärjestelmästä ja maahantuloprosessista ulkomaalaistaustaisille asiakkaille. Samalla kunnat sopivat siitä, miten neuvonnan laatu varmistetaan.



Kaupungintalon asiakkaiden määrä on kasvanut vuodesta 2011 vuoteen 2013. Vuonna 2012 asiakkaita oli runsaat 160 000, 23 prosenttia enemmän kuin edellisellä vuonna ja asiakasmäärä kasvaa edelleen.



Yhteispalvelusopimuksen piiriin kuluvia erityisneuvonnan asiakkaita oli 2012 runsaat 4 000 ja asiakasmäärä kasvoi runsaat 20 prosenttia vuoteen 2011 verrattuna. Vuonna 2013 asiakasmäärä kasvaa edelleen noin 10 prosenttia.

Julkisen hallinnon kehittämishankkeen loppuraportti ehdottaa, että kuntien tehtävänä olisi järjestää yhteinen asiakaspalvelu. Palvelu tarjottaisi aina lakisääteisesti valtion viranomaisten asiakaspalveluita (poliisin lupahallinto, Verohallinto, maistraatit, elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskukset sekä työ- ja elinkeinotoimistot, mukaan lukien työvoiman palvelukeskukset.) yhdessä kuntien lakisääteisten palvelujen kanssa.

Terveyspalvelut eivät kuitenkaan kuulu palveluvalikkoon. Kelan palvelut voitaisiin tarjota sopimus pohjaisesti poikkeuksena muista lakisääteisistä palveluista.

Hanke ehdottaa, että julkisen hallinnon yhteinen asiakaspalvelu perustuu lakisääteiseen malliin nykyisen sopimus pohjaisen sijaan.

Helsingin kaupunki kannattaa lakisääteistä mallia. Mallin toimivuutta lisää mahdollisuus täydentää asiakaspalvelua myös sopimus pohjaisesti.



Helsingillä on hyvät kokemukset yhteispalvelu-sopimuksesta Maahanmuuttoviraston, Helsingin maistraatin ja poliisin kanssa.

Kunnan tehtävänä oleva järjestämisvastuu on luontevin, koska kuntien palvelut ovat suunniteltu asiakaslähtöisesti ja ovat lähellä asukkaita.

Hankkeen ehdottama yhteisen asiakaspalvelun rahoitusjärjestelmä korvaksi kunnille valtion palvelujen jakamisesta aiheutuvat kustannukset perusosalla, jolla katettaisiin kiinteät kustannukset sekä suoritteisiin perustuvalla osalla muuttuvia kustannuksia.

Helsingin kaupunki on sitä mieltä, että yhteisen asiakaspalvelun järjestämisessä tulee valtion korvausten kattaa kaikki kunnille siitä aiheutuvat lisäkustannukset.

Helsingin kokoisessa kaupungissa kustannukset ovat suuria. Uusien, suunniteltujen palveluiden asiakasmäärät ovat pääkaupungissa suuremmat kuin missään muissa kunnissa. Valtion korvaus tulee olla suhteessa suunniteltujen palveluiden kustannuksiin ja asukasmääriin.

Loppuraportin julkisen hallinnon yhteiseksi asiakaspalveluverkoksi on ehdotettu kahta vaihtoehtoa. Helsingin kaupunki on sitä mieltä, että koko Suomen väestölle pitäisi tarjota yhdenvertaista palvelua, minkä vuoksi se kannattaa 164 kunnan palveluverkkovaihtoehtoa. Kunnan palvelujen ja kuntalaisten kannalta vaihtoehto on kustannustehokkain ja se varmistaa palveluiden saatavuuden tasavertaisesti kaikille.

Helsingin kokoisessa kaupungissa julkisen hallinnon asiakaspalvelun järjestäminen hankkeen esityksen mukaisesti tarkoittaisi mahdollisesti enemmän kuin yhden palvelupisteen perustamista. Tällöin edellytyksenä on valtion palveluista saatava korvauksen suuruus sellainen, etteivät kustannukset synny suhteettoman korkeiksi. Kaupungin asukkaiden palvelujen saatavuuden kannalta hankkeen esitys on kannatettava, mutta se tarkoittaa palvelujen uudelleen organisointia yhteistyössä muiden pääkaupunkiseudun kuntien kanssa, jotta voidaan saada mahdollisimman suuri hyöty ja tehokkuus palvelujen organisoimisessa.

Lisätiedot:

Christina Huotari, neuvontapäällikkö, puhelin: 310 62671
christina.huotari(a)hel.fi

