

Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishanke/Lausunto / Projekt för utveckling av den offentliga förvaltningens kundservice/Utlåtande

317/00.01/2013

KH § 263

Kunnanhallitus/Kommunstyrelsen 10.9.2013

Valmistelija/Beredare: talous- ja hallintojohtaja/ekonomi- och förvaltningsdirektör Minna-Marja Jokinen

Tausta

Valtiovarainministeriö asetti tammikuussa 2012 julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen (Asiakaspalvelu 2014 -hanke). Hankkeen loppuraportti on valmistunut. Loppuraporttiin sisältyy ehdotus hallituksen esitykseksi laiksi julkisen hallinnon yhteisestä asiakaspalvelusta.

Loppuraportti on kokonaisuudessaan nähtävillä ministeriön kotisivuilla www.vm.fi/asiakaspalvelu2014.

Loppuraportista pyydetään kuntien sekä useiden muiden eri tahojen lausuntoja 13.9.2013 mennessä.

Esityksen sisältö tiivistetysti

Hankkeen perustana on hallitusohjelman tavoite luoda kuntiin kattava yhteispalvelupisteiden verkko.

Esityksenä on, että julkisen hallinnon yhteisestä asiakaspalvelusta säädetään lailla, jonka mukaan kunnat vastaavat valtionhallinnon ja kuntien yhteisten asiakaspalvelupisteiden perustamisesta ja ylläpitämisestä.

Yhteisissä asiakaspalvelupisteissä tarjotaan aina ylläpitäjäkunnan palveluiden lisäksi poliisin lupahallinnon, verohallinnon, maistraatin, työ- ja elinkeinotoimiston, työvoiman palvelukeskuksen sekä elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskuksen palveluita.

Henkilökohtaista käyntiasiakaspalvelua tarjoavat kunnan palveluksessa olevat palveluneuvojat. Silloin, kun palvelu edellyttää viranomaisen toimialan asiantuntemusta, palvelua antaa viranomaisen palveluksessa oleva asiantuntija joko etäyhteydellä tai joissakin tapauksissa asiakaspalvelupisteessä paikan päällä toimien.

Asiakas ohjataan ensisijaisesti käyttämään sähköisiä palveluita, jos hänen tarvitsemansa palvelu on saatavilla sähköisenä.

Tavoitteena on, että 90 prosentilla yhteisen asiakaspalvelun vaikutusalueen asukkaista on pisteeseen maanteitse tai rautateitse lyhyempi matka kuin 40 kilometriä.

Valtion varoista kunnille maksetaan korvaus valtion viranomaisten asiakaspalvelutehtävien hoitamisesta.

Hallituksen esitys uudeksi laiksi on tarkoitus antaa eduskunnalle kuluvan vuoden syys-lokakuun aikana ja lain on tarkoitus tulla voimaan vuoden 2014 keväällä. Tavoitteena on, että ensimmäiset yhteiset asiakaspalvelupisteet aloittaisivat toimintansa vuoden 2015 alussa.

Esityksen sisältö Sipoon kunnan kannalta

Esitys tarkoittaa valtion tehtävien siirtymistä kunnille ja kuntien tehtävien selvää lisääntymistä. Tähän saakka valtion ja kuntien yhteispalvelupisteet ovat perustuneet sopimuksiin ja toiminta on ollut kunnille vapaaehtoista. Nyt tehtävä muuttuu kuntien lakisääteiseksi velvoitteeksi.

Positiivista on, että hanke onnistuessaan parantaa valtionhallinnon palvelujen saatavuutta kunnan alueella.

Kunnille maksettavat korvaukset tulevat esityksen mukaan muodostumaan kiinteästä perusosasta ja työaikaperusteisesta suoriteosasta. Valtion asiakaspalveluhenkilöstön siirtyminen kuntien palvelukseen tulee esityksen mukaan perustumaan vapaaehtoisuuteen ja ilmoittautumismenettelyyn.

Hankkeen kaikki käytännön ratkaisut, mukaan lukien edellä mainitut rahoitukseen ja henkilöstöön liittyvät kysymykset, ovat kuitenkin edelleen avoinna ja ratkeavat vasta jatkovalmistelussa vuoden 2014 aikana.

Kuntien osalta suurimmat epävarmuustekijät liittyvät kiistatta hankkeen rahoitukseen, niin alkuvaiheen investointien kuin myös valtion maksamien korvausten osalta. Epävarmuutta lisää se, että valtion korvausten jatkumisesta tulevien vuosien aikana ei ole täyttä varmuutta ja että korvaustason määrittely on esityksen mukaan jäämässä käytännössä valtion päätettäväksi. Henkilöstön osalta merkittävän lisäriskin kunnille muodostavat mahdolliset siirtyvät eläkevastuut.

Käytännön toteutus Sipoossa ja liittymä muihin hankkeisiin

Sipoossa on ollut jo muutaman vuoden ajan toiminnassa kunnan omien palvelujen yhteinen asiakaspalvelupiste. Koska nyt käsiteltävän esityksen mukaan yhteisen asiakaspalvelupisteen tulee olla noin 40 km:n etäisyydellä suurimmalle osalle kunnan asukkaista, hankkeen tarkoittama yhteinen asiakaspalvelupiste on toteutuessaan sijoitettava käytännössä Nikkilään ja toteutettava laajentamalla Kuntalan nykyistä toimintoa.

Asiakaspalvelu 2014 -hankkeen loppuraportin liittämisraporteissa on kuvattu yhteispalvelupisteen toimitilalle asettamat vaatimukset. Näiden vaatimusten täyttäminen edellyttäisi Kuntalan Infon tiloissa remontointia ja myös lisätilojen saamista, jotta hankkeen vaatimat videoneuvottelutilat ym. voidaan toteuttaa. Näistä kustannuksista ei voida vielä esittää mitään arvioita eikä ole myöskään tietoa siitä, millä tavoin valtio näihin kustannuksiin osallistuisi.

Tässä vaiheessa on myös mahdotonta tietää, mikä tulisi olemaan yhteispalvelupisteen vaatiman henkilökunnan määrä.

Talous- ja hallintokeskuksen suunnitelmissa on ollut kunnan omien palveluiden asiakaspalvelupisteen, Infon, perustaminen myös Söderkullaan, kirjaston yhteyteen. Söderkullaan olisi Talous- ja hallintokeskuksen nykyisillä talousarvioresursseilla toteutettavissa "perusinfo", joka aloittaisi toimintansa maaliskuussa 2014. Suunnitelmien mukaan kyseinen Info olisi avoinna 3 päivänä viikossa, pois lukien loma-ajat. Info olisi yhden henkilön hoitama ja keskittyisi vain ulkoisten asiakkaiden palvelemiseen, Kuntalan Infon tehtäviin sisältyy myös kunnan organisaation sisäisiä palveluja.

Mikäli valtion Asiakaspalvelu 2014 -hanke toteutuu, olisi Sipoossa tällöin kuntalaisille tarjolla kaksi erilaista asiakaspalvelupistettä: Nikkilässä Kuntalan "täyden palvelun" Info ja Söderkullan Info, joka keskittyisi ainoastaan kunnan omiin palveluihin.

Kun kunnanhallitus antaa valtionvarainministeriölle lausunnon Asiakaspalvelu 2014 -hankkeesta, sen olisi perusteltua antaa valmisteluohje ja kannanotto myös Söderkullan Infon perustamiseen liittyen.

Sipoon kunnan lausunto julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportista

Lakisääteisyys perustuva yhteisen asiakaspalvelun

järjestämismalli tarkoittaa käytännössä huomattavaa kuntien tehtävien lisääntymistä eikä sitä sen vuoksi voida pitää perusteltuna. Yhteisen asiakaspalvelun järjestämisveloitetta ei tule asettaa kunnille tilanteessa, jossa kuntien tehtäviä pitäisi päivittäin pystyä jatkuvasti vähentämään. Kuntien ja valtionhallinnon yhteisen asiakaspalvelun tulisi myös tulevaisuudessa perustua kuntien vapaaehtoisuuteen ja sopimuksenvaraisuuteen.

Hankkeen loppuraportissa esitetään myös, että kunnan on hoidettava myös kunnan omien lakisääteisten palvelujen tehtäviä yhteisessä asiakaspalvelupisteessä. Mikäli asiasta säädetään laissa, tarkoittaa tämä käytännössä, että lainsäädännöllä puututaan kuntien itsehallintoon ja vapautteen päättää itse palvelujensa järjestämistavasta. Useissa kunnissa (kuten Sipoon kunnassa) on jo kuntien omin päätöksin perustettu kunnan palveluja tarjoavia palvelupisteitä, eli kehitys kunnissa on jo menossa hankkeessa esitettyyn suuntaan. Mikäli asiasta säädetään laissa, on vaarana, että kuntien oma päätösvalta asiassa kapenee ja kuntien yksilölliset piirteet ja olosuhteet jäävät huomiotta.

Asiakaspalvelu 2014 -hankkeen loppuraportissa esitetty tarkoittaisi erittäin massiivisia investointeja tietotekniikkaan, laitteistoihin, toimitilamuutoksiin ym. Loppuraportista ei kuitenkaan saa varmuutta siitä, että kunnille toiminnan käynnistämistä aiheutuvat kustannukset korvattaisiin täysimääräisesti valtion taholta. Toteamus, että "investoinnit tulisi rahoittaa osallistuvien viranomaisten toimintamenomäärärahojen ulkopuolisella rahoituksella" ei anna varmuutta asiasta, vaan jättää investointien rahoittamisen käytännössä kokonaan avoimeksi.

Toiminnan rahoitus ja kunnille maksettava korvaus on myös epäselvä asia. Erityisen epäselvää on rahoituksen jatkuvuus tulevaisuudessa. Hankkeen loppuraportissa esitetystä rahoitusmallista syntyy käsitys, että toiminnan rahoitus on tulevaisuudessa täysin valtion päätösvallassa, vaikka toiminta- ja järjestämisvelvoite on kunnilla. Pahimmassa tapauksessa kunnat ovat muutaman vuoden kuluessa tilanteessa, jossa niillä on edelleen valtion käyntiasiakaspalvelujen järjestämisvelvoite, mutta ei rahoitusta toiminnalle.

Yhteenvedona edellä olevasta todetaan, että vaikka valtion ja kuntien yhteinen asiakaspalvelu joissakin tilanteissa parantaisi kuntalaisten palveluja, tulisi yhteis palvelun jatkossakin perustua kuntien vapaaehtoisuuteen sekä kunnan ja valtionhallinnon

sopimukseen.

Kunn.joht:n ehdotus

Kunnanhallitus

- merkitsee tiedoksi Asiakaspalvelu 2014 -hankkeen tilanteen
- antaa lausuntonaan valtiovarainministeriölle edellä perusteluosassa esitetyn lausunnon
- antaa Talous- ja hallintokeskukselle ohjeen jatkaa Söderkullan Infon käynnistämisen valmistelua edellä perusteluosassa esitetyin periaattein.

Kd:s förslag

Kommunstyrelsen

- antecknar situationen beträffande projektet Kundservice 2014 för kännedom
- ger Finansministeriet som sitt utlåtande det utlåtande som framförs i motiveringsdelen ovan
- ger Ekonomi- och förvaltningscentralen en anvisning om att fortsätta beredningen av att grunda ett kundserviceställe i Söderkulla enligt de principer som framförs i motiveringsdelen ovan.

Päätös


Kunnanhallitus hyväksyi yksimielisesti esittelijän ehdotuksen.

Beslut

Kommunstyrelsen godkände enhälligt föredragandens förslag.

Asianmukaisesti allekirjoitetusta ja tarkastetusta pöytäkirjasta kirjoitetun otteen oikeaksi todistaa/Riktigheten av utdraget ur det vederbörligen undertecknade och justerade protokollet bestyrker:

Sipoossa/Sibbo den 12.9.2013



Carola Juselius
asiakirjasihteeri/dokumentsekreterare