

Viite Lausuntopyyntö VM144:07/2011, 17.6.2013

Asia **Lausunto Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportista**

Maaseutupolitiikan yhteistyöryhmä (YTR) kiittää valtiovarainministeriötä lausuntopyynnöstä Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportista ja siihen liittyvästä luonnoksesta hallituksen esitykseksi. YTR käsitteli ja hyväksyi lausunnon kokouksessaan 3.9.2013 sihteeristön valmistelun pohjalta. YTR:n lausunnossa kiinnitetään huomiota hankkeen vaikutuksiin erilaisilla maaseutualueilla ja erityisesti harvaan asutulla maaseudulla. Lausunnon liitteenä on yksityiskohtaisia vastauksia lausuntokysymyksiin.

Tausta

Valtiovarainministeriön asettama Asiakaspalvelu2014-hanke päättyi toukokuun 2013 lopussa ja sen loppuraportti valmistui kesäkuussa. Hankkeen tavoitteet kiteytetään lausuntopyynnössä seuraavasti:

1. Asiakas saa julkisen hallinnon palvelut yhteisistä asiakaspalvelupisteistä (yhden luukun periaate).
2. Julkisen hallinnon yhteiset asiakaspalvelupisteet sijaitsevat kohtuutäisyydellä asukkaista.
3. Julkisen hallinnon yhteiset asiakaspalvelupisteet lisäävät hallinnon tehokkuutta ja taloudellisuutta.

Lausunto

YTR pitää tärkeänä, että saavutettavuus huomioidaan julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämisessä kattavasti. Saavutettavuuteen vaikuttavat asiakaspalvelupisteiden aukioloajat, liikenneyhteydet, verkkoyhteyden toimivuus, puhelinpalveluajat ja liikkumisen esteettömyys. Eri ikäryhmien erilaiset mahdollisuudet saavuttaa palvelu tulee ottaa huomioon. Fyysisen saavutettavuuden kipuraja on noin 40 km ja ajallisesti vajaa tunti. Jos asiointipiste on tätä kauempana, sen saavuttaminen edellyttää erityisjärjestelyjä niin maaseudulla kuin kaupungissa. Tämän vuoksi tulevissa kuntaliitoksissa ja suurissa kunnissa tulee kiinnittää erityistä huomiota palvelupisteiden sijaintiin. Yksi palvelupiste kunnassa ei ole riittävä, etenkin kuntaliitosten myötä.

Saavutettavuutta voidaan parantaa liikkuvilla palveluilla, joustavilla päivystysajoilla (esim. maistraattipalvelut ti ja ke) sekä palvelupisteiden palveluvalikoiman joustavuudella. Kunnan kakkospalvelupisteissä ei välttämättä tarvitse olla jokaista palvelumuotoa vaan tietyt yleisimmin käytetyt palvelut.

Sähköisen asioinnin kehittämisen yhteydessä on pidettävä huoli tietoturvasta. Kansalaisten oikeus- ja yksityisyydenturvaa ei saa vaarantaa epäpätevillä sähköisillä ratkaisuilla (kuten sähköposti). Sähköiset järjestelmät eivät saa kokonaan korvata henkilökohtaista palvelua, eikä mikään julkinen palvelu saa olla ainoastaan sähköinen.

Asiakaspalvelun toiminnan arviointiin ja seurantaan tarvitaan viranomaisarvioinnin lisäksi käyttäjälähtöistä kehittämistä ja asiakaspalautteita.

YTR kiinnittää huomiota siihen, että hallituksen esityksen mukaan asiakaspalvelupisteet sijoitetaan asiointikeskittymiin, mutta esityksessä ei määritellä asiointikeskittymää. Lain tavoitteena näyttää olevan yhden mallin mukaisten palvelupisteiden perustaminen koko maahan. Tietyt vakiotehtävät on palvelupisteille hyvä määrätä laissa, mutta tehtävien määrittämiseen tulisi saada myös joustavuutta. Asiakaspalvelupisteiden tehtävät tulee määritellä osittain sopimusperusteisesti siten, että kunkin alueen erityispiirteet huomioidaan. YTR pitää tärkeänä, että palveluvalikoimassa on joustavuutta. Joustavuutta on oltava myös siten, että kolmannen sektorin toimijat voivat olla mukana asiakaspalvelupisteiden järjestämisessä. Kolmannen sektorin toimijat, kuten esimerkiksi kyläyhdistykset, voivat harvaan asutulla maaseudulla täydentää ja tukea julkisten palvelujen saavutettavuutta. Asiakaspalvelupiste-toimintaa luotaessa tulee siis eritellä ne toimet, joissa ei tarvita virkavastuussa olevaa henkilöä.

Maaseutupolitiikan yhteistyöryhmä on kehittänyt poliittiseen ja hallinnolliseen päätöksentekoon soveltuvan maaseutuvaikutusten arviointityökalua. YTR suosittelee maaseutuvaikutusten arvioimista lakiesityksen laadinnassa.

Helsingissä 6.9.2013



Jaana Husu-Kallio  
kansliapäällikkö, YTR:n puheenjohtaja



Laura Jänis  
maaseutuylitarkastaja, YTR:n hankesihteeri

LIITE

Vastauksia lausuntokysymyksiin

TIEDOKSI

YTR:n jäsenet ja varajäsenet, YTR:n sihteeristö