



JS/mk

29.08.2013

EDUNV:17/2013

Diaarinumero

6498

valtiovarainministerio@vm.fi

Lausunto Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportista

Varsinais-Suomen liiton maakuntahallitus on kokouksessaan 26.8.2013 § 148 päättänyt yksimielisesti antaa seuraavan lausunnon:

Maakuntahallitus ottaa kantaa esitetyistä kysymyksistä niihin, jotka kuuluvat liiton toimialaan tai joilla on maakunnallista merkitystä.

Julkisen hallinnon toimipisteverkosta on viime vuosina supistettu rajusti toiminnan tuottavuuden parantamiseksi sekä eri toimijoiden sähköisen asiakaspalvelun kehittymisen johdosta. Kansalaiset ovat joutuneet varsin eriarvoiseen asemaan em. palveluiden käyntiasioinnin saavutettavuuden suhteen. Varsinais-Suomen liitto katsoo, että yhteispalvelun kehittämisen tavoite taata julkisen hallinnon asiakaspalvelut kattavasti koko maassa on oikeansuuntainen. Julkisen hallinnon asiakaspalveluiden tarjoaminen yhteispalveluna edesauttaa käyntiasioinnin asiakaspalveluiden saavutettavuutta ja saatavuutta. Lisäksi lakisääteinen järjestämismalli selkeyttää nykyistä tilannetta, jossa eri yhteispalvelupisteissä on tarjolla sopimusperustaisuuteen perustuva vaihteleva palveluvalikoima.

Asiakaspalvelu 2014 -hankkeen loppuraportti ehdottaa palvelupisteverkoston luomista kriteeristön perusteella, ja tärkeimmäksi kriteeriksi pisteiden saavutettavuutta. Saavutettavuuskriteerin osalta Varsinais-Suomen liitto kiinnittää huomiota kahteen asiaan. Ensinnäkin, saaristoalueilla saavutettavuuskriteerin osalta matka-aika on kilometrimääräistä matkan pituutta merkitsevämpi tekijä. Toiseksi, palvelupisteverkossa tulee huomioida asukkaiden työssäkäynti ja asiointitottumukset, jotta yhteispalvelupisteet sijaitsevat jatkossa parhaiten asiakkaiden saavutettavissa.

Varsinais-Suomen liitto huomauttaa, että hankkeen loppuraportin esittämä 129:n palvelupisteen palveluverkkovaihtoehto ei tuota kattavaa julkisen hallinnon yhteisten palvelupisteiden verkkoa Varsinais-Suomeen. Ehdotuksessa palvelupistettä ei esitetä esimerkiksi maakunnan suurimpiin keskuksiin Turkuun ja Saloon, vaan näiden keskusten käyntiasiointi katsotaan turvattavan valtion viranomaisten olemassa olevalla palvelupisteverkolla. Keskeisenä huomiona Varsinais-Suomen liitto esittää, että loppuraportti jättää palvelupisteverkkoehdotuksessaan huomiotta nykyisen yhteispalvelun aikana syntyneet, hyvin toimivat yhteispalvelupisteet ja näiden yhteispalvelupisteiden toiminnan jatkossa: Varsinais-Suomessa toimii Kaarinan yhteispalvelupiste, jossa on tällä hetkellä saatavilla monipuolisesti kunnan omia palveluita sekä mm. Kelan ja Työ- ja elinkeinotoimiston palveluja. Samoin esimerkiksi Somerolla on järjestetty Kelan, Työ- ja elinkei-

notoimiston, edunvalvonnan ja poliisin palveluja. Kaarinan ja Someron kaupungin tulee jatkossa kuulua järjestämisvelvoitteen piiriin yhteispalvelutoiminnan.

Varsinais-Suomen liitto huomauttaa, että julkisen hallinnon asiakaspalvelun säätäminen kuntien järjestettäväksi tarkoittaa suoraa tehtävien siirtoa valtiolta kunnille. Jatkossa järjestämisvelvollisen kunnan on hoidettava julkisen hallinnon asiakaspalvelutehtävien lisäksi kunnan omien lakisääteisten tehtävien asiakaspalveluja yhteisessä asiakaspalvelupisteessä. Julkisen hallinnon asiakaspalvelu kuntien järjestämänä tarkoittaa käytännössä kunnan henkilöstöressurssien liisäämistä, koska joka arkipäivä vuoden ympäri auki olevan asiakaspalvelupisteen ylläpitäminen edellyttää useampien henkilöiden työskentelyä asiakaspalvelupisteessä. Lisäksi julkisen hallinnon järjestäminen kuntien tuottamana vaatii kunnan asiakaspalveluorganisaation uudelleenjärjestelyä sekä tila- ja laitejärjestelyjä. Varsinais-Suomen liitto korostaa, että kunnille on korvattava julkisen hallinnon asiakaspalvelun järjestämisestä ja kunnan asiakaspalvelun uudelleenorganisoinnista aiheutuvat kustannukset täysimääräisesti ja toteutuneiden kustannusten mukaisesti eikä esimerkiksi laskennalliseen työajan käyttöön kussakin työsuoritteessa perustuen, ja että riski käyntiasioinnin vähäisyydestä on oltava kokonaisuudessaan valtion viranomaisilla.

Varsinais-Suomen liitto



Juho Savo
maakuntajohtaja



Markku Roto
hallintojohtaja,
maakuntahallituksen sihteeri