

Valtiovarainministeriö

Viite VM:n lausuntopyyntö 17.6.2013 / VM144:07/2011

**MAA- JA METSÄTALOUSMINISTERIÖN LAUSUNTO JULKISEN
HALLINNON ASIAKASPALVELUN KEHITTÄMISHANKKEEN
LOPPURAPORTISTA**

Maa- ja metsätalousministeriö (MMM) kiittää mahdollisuudesta lausua julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportista. MMM oli edustettuna hankkeen valmistelutyöryhmässä. Hankkeella on MMM:n hallinnonalalla yhteys Maanmittauslaitoksen ja ELY-keskusten asiakaspalvelutehtäviin. Loppuraportissa MMM yhtyi ohjaavana tahona ELY-keskusten osalta työ- ja elinkeinoministeriön loppuraporttia koskevaan varaukseen. Tässä lausunnossa on täsmennetty varaukseen liittyviä näkökohtia.

Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportissa ehdotetaan, että julkisen hallinnon yhteisestä asiakaspalvelusta säädetään lailla, jonka mukaan kunnat vastaavat julkisen hallinnon yhteisten asiakaspalvelupisteiden perustamisesta ja ylläpitämisestä. Yhteisissä asiakaspalvelupisteissä tarjoaisivat 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 julkisen hallinnon asiakas saa yhteisissä palvelupisteissä edellä mainittujen viranomaisten osalta kattavat asiakaspalvelut. Henkilökohtaista käyntiasiakaspalvelua tarjoaisivat kuntien palveluksessa olevat palveluneuvojat. Silloin, kun palvelu edellyttää viranomaisen toimialan asiantuntemusta, palvelua antaisi viranomaisen palveluksessa oleva asiantuntija joko etäyhteydellä tai asiakaspalvelupisteessä paikan päällä toimien. Asiakas ohjattaisiin ensisijaisesti käyttämään sähköisiä palveluja, jos sellainen palvelu on saatavilla. Valtion varoista maksettaisiin kunnille korvaus valtion viranomaisten asiakaspalvelutehtävien hoitamisesta. Ehdotus mahdollistaa myös sopimusperusteisen yhteisen asiakaspalvelun järjestämisen.

1. Yleistä

Hankkeen lähtökohtana on ollut valtakunnallisen kattavan käyntiasiointipalvelun järjestäminen ja asiakkaiden oikeus käyntiasiointiin. Hankkeessa on myös tunnistettu, että kaikki valtiosektorin strategiset valinnat tähtäävät entistä voimakkaammin sähköisen asioinnin hyödyntämiseen asiakaspalvelussa ja käyntiasiointiin odotetaan vähenevän jatkossa merkittävästi. Valtiolla pyritään järjestämään asiakkaan palvelut niin, että tarvetta käyntiasiointiin on entistä harvemmin ja erikseen arvioidun palvelutarpeen mukaisesti. Yhteispalveluiden rahoittaminen voi olla pois palvelujen sähköistämiseen ja muihin toimintatapamuutoksiin käytettävistä resursseista. Käyntiasiointin kehittämisen ja sähköiseen asiointiin panostamisen välillä on siten tietty ristiriita. Toiminnan rahoittamista suunniteltaessa

olisi otettava huomioon se, että asiakkaiden kysyntä ei käyttäydy standardien mukaisesti. Etenkin pienissä pisteissä kysyntä voi vaihdella hyvin paljon eri päivinä ja kuukausina. Koska palvelupisteiden miehitystä ei voi suunnitella täysin kysynnän mukaisesti, silloin syntyy ylikapasiteettia ts. asiakaspalveluhenkilöstö odottaa asiakkaita. Tätä hukka-ajan käyttämistä ei saa vyöryttää valtiolle, koska henkilöstö työskentelee kunnan alaisuudessa ja voisi tehdä kunnan muita tehtäviä tällaisina ajanhetkinä. Ainakin kaikki investointikustannukset tulisi rahoittaa erillisellä lisärahoituksella.

2. Loppuraporttia koskevat kommentit

a) Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskusten asiakaspalvelu

MMMM on yhtynyt ELY-keskusten osalta työ- ja elinkeinoministeriön laatimaan 5.6.2013 päivättyyn hankkeen loppuraporttia koskevaan varaukseen. Loppuraportin laajemman käsittelyn perusteella MMM:ssä on vahvistunut näkemys, että ELY-keskusten monet tehtävät ja palvelut ovat MMM:n toimialan osalta luonteeltaan sellaisia, ettei niihin liittyvän asiakaspalvelun tarjoaminen yhteispalvelussa ole tarkoituksenmukaista eikä tuo juurikaan lisäarvoa varsinkin harvalle asiakaskunnalle. Yhteiseen asiakaspalveluun osallistumisen kustannukset olisivat kuitenkin ELY-keskuksille ja niitä ohjaaville tahoille merkittävät, koska yhteisen asiakaspalvelun rahoittaminen edellyttänee myös resurssiirtoja ELY-keskuksilta kunnille, mitä voidaan pitää ELY-keskusten nykyinen rahoitustilanne huomioon ottaen erittäin epätarkoituksenmukaisena. **Ministeriö katsoo, että ELY-keskusten palveluja ei tule sisällyttää ehdotetussa yhteisessä asiakaspalvelussa tarjottaviin palveluihin.**

Ehdotettu sääntely yhdessä voimassa olevan erityislainsäädännön ja aiemmin voimassa olleen lainsäädännön kesken muodostaa vaikeasti hahmotettavan ja osittain sekavan kokonaisuuden. MMM:n toimialaan kuuluvat tehtävät muodostavat ELY-keskuksissa kaiken kaikkiaan erityisosaamista vaativan kokonaisuuden, joka pohjautuu Euroopan unionin lainsäädäntöön - pääosin sellaiseen Euroopan unionin lainsäädäntöön, joka on jäsenvaltioissa suoraan sovellettavaa oikeutta. Euroopan unionin lainsäädännöstä seuraa myös esimerkiksi pätevyysvaatimuksia asioita käsitteleville henkilöille sekä vaatimuksia eriyttää tehtävien hoito eri henkilöiden kesken. Jos esimerkiksi jäsenvaltion hallinnolliset järjestelmät eivät täytä Euroopan unionin lainsäädännössä sille asetettuja vaatimuksia, tästä voi aiheutua jäsenvaltioille huomattavia taloudellisia menetyksiä rahoituskorjausten muodossa, ts. Euroopan unioni jättää suorittamatta jäsenvaltiolle sille muutoin kuuluvia, eri tukijärjestelmien rahoituseriä. Yksittäinen rahoituskorjaus voi olla suuruudeltaan jopa useita miljoonia euroja. Seuraavassa ministeriön kantaa perustellaan pääosin maaseutuhallinnon näkökulmien kautta.

Kuntien tehtävistä maatalouden tukijärjestelmiin liittyvien tehtävien hoitamisessa ja maaseutuhallinnon yhteistoiminta-alueet

Maatalouden tukien toimeenpanosta annetun lain (192/2013) 11 §:n mukaan kunta tekee valtaosan Euroopan unionin suorista tuista maataloudelle annetussa laissa (193/2013) ja maa- ja puutarhatalouden kansallisista tuista annetussa laissa (1559/2001) tarkoitettujen tukien sekä luonnonhaittakorvauksesta, maatalouden ympäristötuesta sekä eräistä muista ympäristön ja maaseudun tilan parantamiseen liittyvistä tuista annetussa laissa (1440/2006) tarkoitettuja tukia koskevan asian toimeenpanoon liittyvät tehtävät, mukaan lukien tukien myöntäminen ja maksatus. Mitä maatalouden tukien toimeenpanosta annetussa laissa säädetään kunnasta, koskee lain 11 §:n 2 momentin mukaan myös kuntayhtymää ja maaseutuhallinnon järjestämisestä kunnissa annetussa laissa (210/2010) tarkoitettua yhteistoiminta-aluetta.

Maaseutuhallinnon järjestämisestä kunnissa annettu laki (210/2010) tuli voimaan 1 päivänä huhtikuuta 2010. Maaseutuhallinnon järjestämisestä kunnissa annetun lain 4 §:n mukaan kunnan on muodostettava maaseutuhallinnon tehtävien hoitamiseksi toiminnallinen kokonaisuus, jonka alueella toimii vähintään 800 maatalouden tukihakemuksen tehnyttä

maatalousyrittäjää. Lisäksi lain mukaan maaseutuhallinto on järjestettävä kunnan alueella siten, että tehtäviä hoitaa yhteisen johdon alaisuudessa vähintään viisi viranhaltijaa tai toimihenkilöä, joista yksi päätoimisesti hoitaa maaseutuhallinnon tehtäviä ja johtaa tehtäviä hoitavaa yksikköä. Jos edellä mainitut vaatimukset eivät täyty kunnassa, tämän on liityttävä vaatimukset täyttävään maaseutuhallinnon yhteistoiminta-alueeseen lain 4 §:n 3momentin mukaan. Lain siirtymäsäännöksen mukaan laissa tarkoitettujen yhteistoiminta-alueiden on aloitettava toimintansa viimeistään 1 päivänä tammikuuta 2013, joten kaikkien yhteistoiminta-alueiden toiminta on tällä hetkellä käynnissä. Yhteistoiminta-alueisiin kuuluvat kunnat ovat myös tehneet kuntalain (365/1995) säännösten mukaisesti kuntien keskinäisen sopimuksen maaseutuhallinnon järjestämisestä yhteistoiminta-alueella (laki maaseutuhallinnon järjestämisestä kunnissa 6 ja 8 §), ml. esimerkiksi henkilöstön sijoittautumispaikat ja palvelupisteet.

Maaseutuhallinnon järjestämisestä kunnissa annetun lain säätämisen taustalla on hyvin pitkälle Euroopan unionin lainsäädännön asettamat vaatimukset maatalouden tukijärjestelmiin liittyvien tehtävien hoitamiselle. Euroopan unionin lainsäädäntö mahdollistaa maksajavirastotehtävien täytäntöönpanon siirtämisen toiselle viranomaiselle.¹ Suomen maksajaviraston (Maaseutuviraston) tehtäviä on siirretty kunnille erityisesti viljelijätukihallinnon tehtävien osalta (tiettyjen viljelijätukien hakemusten vastaanotto, myöntäminen ja takaisinperintä). Siirrettäessä maksajaviraston tehtäviä toiselle viranomaiselle, maksajaviraston on laadittava Euroopan unionin lainsäädännöstä johtuen² kirjallinen sopimus eli ns. maksajavirastosopimus niiden tahojen kanssa, joille on siirretty maksajaviraston vastuulla olevia tehtäviä. Asiaa koskeva säännös sisältyy myös maaseutuhallinnon järjestämisestä kunnissa annetun lain 3 §:ään. Euroopan unionin lainsäädäntö edellyttää lisäksi viljelijätukiprosessiin liittyvien tehtävien eriyttämistä siten, ettei yksittäinen viranhaltija vastaa useammasta kuin yhdestä Euroopan unionilta veloitettavan menon hyväksymiseen, maksamiseen tai kirjanpitoon liittyvästä tehtävästä eikä mitään edellä mainituista tehtävistä suoriteta ilman valvontaa.³ Tämä tarkoittaa käytännössä sitä, että tehtävien eriyttäminen edellyttää kunnissa vähintään viiden eri henkilön osallistumista viljelijätukiprosessiin.

Suomessa on yhteensä 61 maaseutuhallinnon yhteistoiminta-aluetta, jotka kaikki ovat aloittaneet toimintansa viimeistään vuoden 2013 alusta lukien. Maaseutuvirasto on myös tehnyt kaikkien maaseutuhallinnon yhteistoiminta-alueiden kanssa maksajavirastosopimuksen. Lisäksi maaseutuhallinnon yhteistoiminta-alueen kunnilla on voimassa olevat yhteistoimintasopimukset maaseutuhallinnon järjestämisestä.

MMM:n näkemyksen mukaan kaikki ne kunnille kuuluvat maatalouden tukijärjestelmiin kuuluvat tehtävät, joiden järjestämisestä on tehty maksajavirastosopimus ja jotka kuuluvat maatalouden tukien toimeenpanosta annetun lain ja maaseutuhallinnon järjestämisestä kunnissa annetun lain soveltamisalan piiriin, tulisi selkeästi rajata pois ehdotetun asiakaspalvelulain soveltamisalasta.

b) Maanmittauslaitoksen asiakaspalvelu

MMMM pitää loppuraportissa esitettyjä Maanmittauslaitosta koskevia kannanottoja perusteltuina. Maanmittauslaitos voisi osallistua yhteiseen asiakaspalveluun sopimus pohjaisesti. Sähköisten palvelujen kehittäminen ja uudistaminen ovat Maanmittauslaitoksessa aktiivisessa vaiheessa. Uusi sähköinen kiinteistöjen vaihdanta-

¹ Yhteisen maatalouspolitiikan rahoituksesta annetun neuvoston asetuksen (EY) N:o 1290/2005 6 artiklan 1 kohta

² Neuvoston asetuksen (EY) N:o 1290/2005 soveltamista koskevista yksityiskohtaisista säännöistä maksajavirastojen ja muiden elinten hyväksymisen sekä maataloustukirahaston ja maaseuturahaston tilien tarkastamisen ja hyväksymisen osalta annettu komission asetus (EY) N:o 885/2006 liitteen 1 kohta 1 c

³ Neuvoston asetuksen (EY) N:o 1290/2005 soveltamista koskevista yksityiskohtaisista säännöistä maksajavirastojen ja muiden elinten hyväksymisen sekä maataloustukirahaston ja maaseuturahaston tilien tarkastamisen ja hyväksymisen osalta annettu komission asetus (EY) N:o 885/2006 liitteen 1 kohta 1 b

järjestelmä otetaan käyttöön marraskuussa 2013. Lisäksi virastolle asetetut tuottavuustavoitteet edellyttävät, että henkilöstö voi samankin työpäivän aikana siirtyä joustavasti työskentelemään eri prosesseissa tarpeen mukaan. Asiakaspalvelussa toimivat voivat avustaa toisten prosessien töissä ja muiden prosessien henkilöt voivat tarvittaessa avustaa asiakaspalvelua. Maanmittauslaitoksen vuoden 2014 alussa toteutuvassa organisaatiomuutoksessa huomioidaan tämä prosessien välinen yhteistyötarve, mikä parantaa toimipisteiden toimintakykyä ja tehokuutta. Asiakaspalvelu organisoidaan uudestaan ja muun muassa sähköisesti tulleiden yhteydenottojen (puhelin, sähköposti, palautejärjestelmä) hoitaminen keskitetään. Edellä kuvatun uuden tehokkaan organisoinnin ja sähköisten palveluiden aktiivisen kehittämisen ja käyttöönoton johdosta sekä ottaen huomioon MML:n tehtävien luonne on perusteltua, että MML ei ole julkisen hallinnon asiakaspalvelussa aina mukana oleva organisaatio. Maanmittauslaitos voi kuitenkin sopimusperusteisesti osallistua yhteiseen asiakaspalveluun ottamalla käyttöön videoneuvottelumahdollisuuden yhteisestä asiakaspalvelusta MML:n asiakaspalveluun. Videoyhteys otettaisiin tällöin MML:n keskitettyyn asiakaspalvelun yhteyskeskukseen. Tämä sopimusperusteinen osallistuminen edellyttää, että se kyetään järjestämään toiminnallisesti ja taloudellisesti tarkoituksenmukaisesti.

3. Hallituksen esitysluonnosta koskevat kommentit

Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskusten tehtävistä/palveluista asiantuntijan antamana etäpalveluna (ehdotettu 12 §)

Ehdotetun asiakaspalvelulain 12 §:n mukaan yhteisessä asiakaspalvelupisteessä annettaisiin etäpalvelujärjestelmän avulla elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskuksista annetuista lain (897/2009) 3 §:n 1 momentissa tarkoitettuihin tehtäväalueisiin kuuluvia palveluja. Mainitun momentin tehtäväalueisiin kuuluvat muun muassa maatilatalous, kalatalous, maaseudun kehittäminen, eläintunnistusjärjestelmä sekä maa- ja metsätalouden tuotantotarvikkeiden turvallisuus ja kasvinterveys (7 kohta). Lisäksi ehdotetun asiakaspalvelulain mukaan valtioneuvoston asetuksella annettaisiin tarkempia säännöksiä yhteisessä asiakaspalvelupisteessä hoidettavista elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskusten tehtäväalueisiin kuuluvista palveluista sekä niiden antamisen järjestämisestä ja keinoista.

Ehdotetun asiakaspalvelulain soveltamisalaan asiantuntijan antamana etäpalveluna elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskusten tehtäväalueiden osalta voisivat tulla siten kyseeseen esimerkiksi maaseudun yritys- ja hanketukipäätökset, maaseudun hanke- ja yritystukien maksupäätökset, maatilojen aloitus- ja investointitukipäätökset, maatilojen aloitus- ja investointitukien maksupäätökset sekä ympäristötuen erityistukisopimuksia ja ei-tuotannollisia investointeja koskevat asiat.

MMM toteaa, että pelkkien asiantuntijapalvelujen antaminenkin etäyhteydellä voi olla hankalaa tilanteessa, joissa asiakkaalla on huomattava määrä erilaisia liitteitä ja asiakirjoja, joita palvelutilanteessa tulisi käydä läpi, varsinkin, jos se edellyttää esimerkiksi rakennuspiirustusten tai muiden kooltaan suurten asiakirjojen käsittelyä rakennusasiantuntijan kanssa. Näiden käsittely sähköisestikin voi olla ongelmallista asiakirjan sähköiseen muotoon pienennettäessä tapahtuvien mittakaavamuutosten johdosta.

MMM:n käsityksen mukaan asiakaspalvelupistehanke on lähtenyt ajatuksesta, että asukkaat voisivat viranomaisasiointinsa hoitaa suurta joukkoa kansalaisia koskevia asioita, kuten verotusta, poliisin lupa-asioita ja sosiaalipalveluja koskevia asioimalla yhdessä paikassa tarvitsematta etsiä kunkin viranomaisen toimipistettä ja mahdollisesti matkustaa pitkällekin, kun viranomaisten oma palveluverkosto harvenee. Tämä sopii kuitenkin huonosti sellaisiin toimintoihin, jotka on suunnattu suhteellisen pienehkölle joukolle toimijoita – kuten suuri osa hanke-, yritys- ja rakennetuista on – esimerkiksi suhteessa verohallinnon asiakasmääriin. Lisäksi elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskusten palvelun hakijat MMM:n toimialalla ovat

pääosin joko elinkeinonharjoittajia tai organisaatioita, joiden odotetaan ottavan itse selvää tarvitsemansa palvelun perusedellytyksistä. Tällaisissa asioissa lisätiedon tarve on nimenomaan asiantuntijatiedon tarvetta, ei sellaisen henkilön, joka mahdollisesti ensimmäistä kertaa joutuu asioimaan kyseisenkaltaisessa asiassa ja etsii itsekkin tietoa toimijoiden sivustoilta.

MMM pitää lisäksi ongelmallisena ehdotusta siitä, että valtioneuvoston asetuksella säädettäisiin niistä elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskuksen tehtäväalueisiin kuuluvista palveluista, joita yhteispalvelupisteessä tarjottaisiin.

Asian vireille tulo ja alueellinen toimivalta (ehdotettu 22 §)

Ehdotetun asiakaspalvelulain 22 §:n mukaan asiakirja, jonka asiakas on toimittanut määräajassa järjestämisveloitteeseen perustuvaan asiakaspalvelupisteeseen, katsottaisiin saapuneeksi määräajassa toimivaltaiselle valtion viranomaiselle. MMM pitää ehdotusta ongelmallisena muun muassa seuraavista syistä johtuen.

Maataloutta ja maaseudun kehittämistä koskevat tuet ja muun muassa niiden myöntämiseen, hakemiseen ja maksamiseen liittyvät seikat perustuvat vahvaan Euroopan unionin lainsäädäntöön, josta ei ole mahdollista kansallisesti poiketa. Puutteellisena jätetty ja vastaanotettu hakemus voi johtaa automaattisesti taloudellisiin tukimenetyksiin sanktioista johtuen, koska puutteellinen hakemus katsotaan myöhästyneeksi. Tämä asettaa erityisen huolellisuusvelvoitteen hakemuksen vastaanottamisessa ja täydennyspyyntöjen lähettämisessä.

Tukihakemuksen vireille tuloon voi liittyä myös oikeusvaikutuksia – kuten hankkeen aloittaminen heti vireille tulon jälkeen – jos hakemukselle on asetettu vähimmäisvaatimuksia vireille tulo vaikutuksen saamiseksi ja asiakaspalvelupisteessä otetaan vastaan puutteellinen hakemus. Hankkeen aloittaminen ennen hyväksyttävän hakemuksen jättämistä voi pahimmillaan johtaa tuen epäämiseen kokonaisuudessaan.

MMM kiinnittää myös huomiota siihen, että hakemusten laatua on tarkoitus edistää siten, että maaseudun kehittämisen tukia koskevan hakemuksen tiedoille asetettaisiin vähimmäisvaatimukset, jotta hakemus ylipäätänsä katsottaisiin vireille tulleeaksi tukiviranomaiselle toimitettaessa. Tämän muutoksen sisältävä hallituksen esitys on tarkoitus antaa eduskunnalle syysistuntokaudella 2013. Palveluneuvojan tehtävänä olisi tällöin myös varmistua siitä, että hakemus täyttää nämä vireille tulon edellytykset ennen kuin vastaan ottaa sen vireille tulleen hakemuksena.

MMM toteaa lisäksi, että nykyisin tuenhakijat ovat säännönmukaisesti ensin yhteydessä elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskukseen ennen hakemuksen jättämistä varsinkin silloin, kun kyseessä on mittava investointihanke.

Paitsi maksajavirastotehtäviä, joista säädetään yhteisen maatalouspolitiikan rahoituksesta annetussa neuvoston asetuksessa (EU) N:o 1290/2005, myös hallintoviranomaistehtävistä säädetään Euroopan maaseudun kehittämisen maatalousrahaston (maaseuturahaston) tuesta maaseudun kehittämiseen annetun neuvoston asetuksessa (EY) N:o 1698/2005. Asetuksen 74 artiklan 3 kohdan mukaan jäsenvaltion on varmistettava kunkin maaseudun kehittämisohjelman osalta, että sellainen asiaa koskeva hallinto- ja valvontajärjestelmä on perustettu, jolla taataan selkeä tehtävien jako ja erottelu hallintoviranomaisen ja muiden elinten välillä. Jäsenvaltioiden vastuulla on varmistaa, että järjestelmät toimivat tehokkaasti koko ohjelmakauden ajan. Tämä edellyttää hakemusten ripeää käsittelyä ja päätymistä mahdollisimman pian oikealle viranomaiselle.

MMM:n toimialalla joidenkin hakemusten käsittely on keskitetty tietyille elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskuksille ja erikoistumistehtäviä annettaneen tulevaisuudessa myös lisää. Tällöin tulisi myös ratkaista, kenen vastuulla hakemuksen päätyminen oikealle viranomaiselle on, jos

se jätetään asiakaspalvelupisteeseen. Jos hakemusta ei toimiteta asiakaspalvelupisteestä toimivaltaiselle viranomaiselle joko ollenkaan tai viiveellä, tästä tuenhakijalle mahdollisesti aiheutuvat vahingot eivät voi MMM:n näkemyksen mukaan tulla ehdotetun asiakaspalvelulain 24 §:n mukaisesti valtion korvattavaksi, vaan korvauksen maksajana tulisi olla kunta.

Vahingonkorvausvastuu (ehdotettu 24 §)

Ehdotetun asiakaspalvelulain 24 §:n mukaan valtio olisi velvollinen korvaamaan vahingon, joka on syntynyt asiakkaalle järjestämisvelvoitteeseen perustuvassa yhteisessä asiakaspalvelussa hoidettaviin palveluihin liittyvän asiakaspalvelutehtävän hoitamisessa.

MMM katsoo, että ehdotusta ei tulisi hyväksyä tässä muodossa. Vahingon aiheuttajan tulisi olla korvausvelvollinen eikä esimerkiksi elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskuksella ole mitään mahdollisuutta varmistua siitä, että kunnan asiakaspalvelupisteessä sille annetut tehtävät hoidettaisiin kaikissa tapauksissa esimerkiksi annetun ohjeistuksen mukaan.

Koulutus (ehdotettu 25 §)

Ehdotetun asiakaspalvelulain 25 §:n mukaan muun muassa elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskukset ja aluehallintovirastot vastaisivat toimialoillaan palveluneuvojen perehdyttämisestä, koulutuksesta ja muusta ammattitaidon kehittämisestä ja ylläpitämisestä sekä huolehtivat siitä, että palveluneuvojilla on mahdollisuus saada tarvittaessa asiakaspalvelutehtävien hoitamiseksi asiantuntijatukea.

Tältä osin MMM toteaa, että mainituilla viranomaisilla ei ole tarvittavia resursseja tehtävän hoitamiseen ottaen huomioon muun muassa ehdotettujen asiakaspalvelupisteiden suuri määrä, MMM:n toimialan laajuus ja sen hallitsemiseen tarvittava erityisosaaminen, mukaan lukien Euroopan unionin lainsäädännöstä johtuvat pätevyysvaatimukset maksajavirastotehtäviä hoitaville henkilöille.

Taloudelliset vaikutukset

MMM:n näkemyksen mukaan on varsin vaikea hahmottaa, mikä kustannussäästö MMM:n toimialaan kuuluvien tehtävien asiointissa syntyy julkiselle taloudelle, koska asioiden käsittely säilyy entisellään elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskuksissa ja aluehallintovirastoissa. Vireille tulleet asiat on edelleen kirjattava tai muulla tavoin rekisteröitävä, puhelinneuvontaa tulee antaa, sähköposteihin tulee vastata jne. tulivat yhteydenotot sitten suoraan hakijoilta tai asiakaspalvelupisteistä. Myös asiakkaat on otettava vastaan, joko viranomaisen luona tai videoyhteyden kautta asiakaspalvelupisteessä. On myös mahdollista, että elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskusten kustannukset päinvastoin nousevat, kun ne joutuvat maksamaan osuutensa asiakaspalvelupisteiden kustannuksista eikä hoidettavien asioiden määrä vähene. Esitys voi lisäksi johtaa päällekkäisiin toimintoihin eri viranomaisissa.

Kaiken kaikkiaan loppuraportissa tehdyt taloudellisten vaikutusten, hallinnollisen taakan ja henkilöstövaikutusten arvioinnit eivät ole tältä osin riittäviä päätöksenteon pohjaksi.

Maksajavirastotehtävien hoitamiseen liittyviä erityiskysymyksiä

Neuvoston asetuksen (EY) N:o 1290/2005 soveltamista koskevista yksityiskohtaisista säännöistä maksajavirastojen ja muiden elinten hyväksymisen sekä maataloustukirahaston ja maaseuturahaston tilien tarkastamisen ja hyväksymisen osalta annettu komission asetusta (EY) N:o 885/2006 eli niin sanottu maksajavirastoasetus on Euroopan unionin jäsenvaltioissa suoraan sovellettavaa oikeutta. Maksajavirastoasetus asettaa maksajavirastotehtävien hoitamiseksi useita reunaehtoja, jotka tulee ottaa huomioon asiakaspalvelupisteistä ja niiden järjestämisestä puhuttaessa. Suomessa maksajavirasto on Maaseutuvirasto, mutta maksajavirastotehtäviä hoitavat Suomessa maksajavirastosopimusten nojalla myös muun

muassa elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskukset, kunnat ja maaseutuhallinnon järjestämisestä kunnissa annetussa laissa tarkoitettu yhteistoiminta-alue.

Ohessa on listattuna muutamia maksajavirastoasetuksen reunaehtoja maksajavirastotehtävien hoitamiseksi, joiden tulee täytyä kaikissa tapauksissa ja joiden laiminlyönnistä voi aiheutua erittäin suuria taloudellisia menetyksiä Suomen valtiolle rahoituskorjausten (eli Euroopan unioni jättää suorittamatta Suomelle sille kuuluvaa osuutta Euroopan unionin maatalouden ja maaseudun kehittämisen tuista tehtyjen hallinnollisten laiminlyöntien ja Euroopan unionin lainsäädännön rikkomisen vuoksi) muodossa:

- a. miten varmistetaan, että maksajavirastoasetuksen edellyttämä sopimus kattaa kaikki tehtävään osalliset ja kuvaa heidän vastuunsa (tehtävämäärittelyt)
- b. miten varmistetaan / taataan Euroopan unionin säännösten edellyttämä jatkuva koulutus näin suurelle ja koulutustaustaltaan erilaiselle joukolla
- c. jokaisen maksupyyntöjä vastaanottavan henkilön on täytettävä tarkastuslista tekemistään tarkastuksista eli hakemuksen vastaanottaja merkitsee tarkistuslistaan hakemuksesta tarkastamansa seikat ja ylipäänsä hakemuksen käsittelyn; tämän vaatimuksen täyttäminen vaihtuvalla joukolla on toimittava, koska tämä on keskeinen komission tarkastuksissa esiin tuleva vaatimus
- d. hakemusten kirjaamisessa on käytettävä tietojärjestelmästandardin mukaista tietojärjestelmää
- e. tehtävän suorittamista on valvottava (eli ns. kahden silmäparin periaate)

4. Lopuksi

MMM toteaa lopuksi, että edellä esitettyjen kannanottojen vuoksi ministeriö ei pitänyt tässä yhteydessä tarkoituksenmukaisena ottaa kantaa yksittäisiin lausuntopyyntöissä esitettyihin kysymyksiin. Ministeriön lausunto sisältää kuitenkin näkökantoja edellä mainittuihin kysymyksiin.

MMM varaa itselleen mahdollisuuden lausunnon antamiseen myös lopullisesta hallituksen esitysluonnoksesta.

Osastopäällikkö
Ylijohtaja


Pentti Lähteenoja

Yksikön päällikön sijainen
Tietohallintojohtaja


Risto Yrjönen

