



Valtiovarainministeriö

12.9.2013

lausuntopyyntö 24.6.2013

julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportti

Valtioneuvosto on 29.8.2013 sopinut rakennepoliittisesta ohjelmasta talouden kasvuedellytysten vahvistamiseksi ja julkisen talouden kestävyysvajeen umpeen kuromiseksi. Ohjelman mukaan muun muassa kuntien tehtäviä ja velvoitteita puretaan yhden miljardin euron kustannuksia vastaavasti. Valtionhallinnon tuottavuuden parantamista tulee ohjelman mukaan jatkaa määrätietoisesti lisäämällä kansalaisille ja yrityksille tarjottavien sähköisten palveluiden osuutta siten, että palvelut voidaan jatkossa hoitaa laadukkaasti nykyistä tehokkaammin ja taloudellisemmin.

Asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportissa ehdotetaan kunnille uutta lakisääteistä velvollisuutta tuottaa valtion viranomaisten asiakaspalveluita kuntiin perustettavissa asiakaspalvelupisteissä. Ehdotettu uusi velvoite on ristiriidassa hallituksen sopiman rakennepoliittisen ohjelman tavoitteen kanssa, jonka mukaan tarkoituksena on muun ohella purkaa kuntien velvoitteita, ei lisätä niitä. Asiakaspalvelun kehittämishankkeen ehdotukset eivät myöskään tue valtionhallinnon sähköisten palveluiden lisäämistä.

Maistraatti katsoo, että asiakaspalvelun kehittämishanke tulisi kytkeä osaksi rakennepoliittisen ohjelman valmistelua ja toimeenpanoa ja arvioida asiakaspalveluhankkeen toteuttamisedellytyksiä siinä yhteydessä.

Maistraatti toteaa vielä, että asiakaspalveluhankkeen toteuttaminen olisi kustannuksiltaan kallis hanke, mistä johtuen sen toteuttamiseen ei tulisi ryhtyä ilman erityisen painavia perusteita ottaen huomioon julkisen talouden tämänhetkinen tilanne. Raportissa esitetyt arviot mahdollisista kustannushyödyistä ovat teoreettisia arvioita, joiden realisoituminen on epävarmaa ottaen huomioon muun muassa päällekkäisestä toiminnasta valtiolle jäävät henkilöstö-, toimitila- ja muut kustannukset.

Maistraatin päällikkö

Roy Veistämö