

Lausunto julkisen hallinnon kehittämishankkeen loppuraportista

264/00.01.05/2013

Kh § 311

Valmistelija Antti Pätilä
Puh. 044 4491 201
antti.patila@ruokolahti.fi

Valtiovarainministeriö on asettanut 12.1.2012 julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen (Asiakaspalvelu 2014-hanke) toimikaudeksi 15.1.2012–31.5.2013. Hankkeen loppuraportti, johon sisältyy myös ehdotus hallituksen esitykseksi, on valmistunut.

Hankkeen loppuraportissa ehdotetaan, että julkisen hallinnon yhteisestä asiakaspalvelusta säädetään lailla, jonka mukaan kunnat vastaavat yhteisten asiakaspalvelupisteiden perustamisesta ja ylläpitämisestä. Yhteisissä asiakaspalvelupisteissä tarjoavat 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 kattavat asiakaspalvelut. Henkilökohtaista käyntiasiakaspalvelua tarjoavat kunnan palveluksessa olevat palveluneuvojat. Silloin, kun palvelu edellyttää viranomaisen toimialan asiantuntemusta, palvelua antaa viranomaisen palveluksessa oleva asiantuntija joko etäyhteydellä tai asiakaspalvelupisteessä paikan päällä toimien. Asiakas ohjataan ensisijaisesti käyttämään sähköisiä palveluja, jos hänen tarvitsemansa palvelu on saatavilla sähköisenä. Valtion varoista maksetaan kunnille korvaus valtion viranomaisten asiakaspalvelutehtävien hoidosta. Ehdotus mahdollistaa myös sopimusperusteisen yhteisen asiakaspalvelun järjestämisen.

Valtiovarainministeriö on pyytänyt kunnilta lausuntoa kehittämishankkeen loppuraportista 13.9.2013 mennessä.

Asiaan liittyvän loppuraportin (262 sivua) ja neljän alatyöryhmän raporttien (yhteensä lähes 300 sivua) laajuuden takia lausunnonantajien näkemykset on pyydetty tiivistämään 19 kysymystä sisältävään vastauslomakkeeseen. Ruokolahden kunta, kuten muutkin Etelä-Karjalan kunnat ovat saaneet käyttöönsä Etelä-Karjalan liiton asiasta laatiman lausuntoluonnoksen, johon kunnilta pyydetään kannanottoa. Tämä lausunto toimitetaan Etelä-Karjalan liiton lausuntona valtiovarainministeriölle.

Kunnanhallitukselle jaetaan esityslistan mukana Etelä-Karjalan liiton lausuntoluonnos.

Kj

Etelä-Karjalan liiton laatima lausuntoluonnos kattaa keskeisiltä osin Ruokolahden kunnan näkemykset. Ruokolahden kunta haluaa lisätä Etelä-Karjalan liiton valtiovarainministeriölle lähetettävään lausuntoluonnokseen kysymykseen numero 19 (vastuu palveluntuottajien perehdyttämisestä, koulutuksesta, ammattitaidon kehittämisestä ym.) että asia on sovittava palveluntuottajien ja asiakaspalvelupisteestä vastaavan kunnan kanssa. Muulta

osin Ruokolahden kunta lausunnossaan valtiovarainministeriölle viittaa Etelä-Karjalan liiton lausuntoluonnoksen sisältöön.

Kh

Hyväksyttiin

Otteen oikeaksi todistaa virallisesti:

Ruokolahti 4.9.2013


Eija Hämäläinen
pöytäkirjanpitäjä

