

**325 § Lausunto Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen  
Asiakaspalvelu2014 loppuraportista**

DA:457/081/2013

Kaupunginhallitus  
2.9.2013

Valtiovarainministeriö pyytää lausuntoa Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportista ja siihen liittyvästä luonnoksesta hallituksen esitykseksi. Lausunto pyydetään toimittamaan viimeistään 13.9.2013 sähköpostitse valtiovarainministeriölle.

Asiakaspalvelu2014 -hankkeen tavoitteena on, että asiakkaat saavat julkisen hallinnon asiakaspalvelut yhteisistä asiakaspalvelupisteistä kohtuuetäisyydellä asuinpaikastaan ja että palvelut voidaan näin tuottaa tehokkaasti ja taloudellisesti. Hankkeelta on valmistunut loppuraportti, johon sisältyy myös ehdotus hallituksen esitykseksi laiksi julkisen hallinnon yhteisestä asiakaspalvelusta. Raportti on luettavissa osoitteessa:

[http://www.vm.fi/vm/fi/04\\_julkaisut\\_ja\\_asiakirjat/01\\_julkaisut/04\\_hallinnon\\_kehittaminen/20130612Asiaka/name.jsp](http://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asiakirjat/01_julkaisut/04_hallinnon_kehittaminen/20130612Asiaka/name.jsp)

Hanke ehdottaa uutta lainsäädäntöä, jonka mukaan kunnat vastaavat julkisen hallinnon yhteisten asiakaspalvelupisteiden perustamisesta ja ylläpitämisestä. Asiakaspalvelupisteissä työskentelevä henkilökunta tulisi esityksen mukaan olemaan kunnan palkkalistoilla. Yhteisissä asiakaspalvelupisteissä tarjoavat lain nojalla palveluitaan aina ylläpitäjäkunta sekä poliisin lupahallinto, Verohallinto, maistraatit, työ- ja elinkeinotoimistot mukaan lukien työvoiman palvelukeskukset sekä elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskukset. Pisteissä tarjotaan lisäksi sopimuksen perusteella Kansaneläkelaitoksen ja maanmittauslaitoksen sekä muiden valtion viranomaisten palveluja. Henkilökohtaista käyntiasiakaspalvelua tarjoavat kunnan palveluksessa olevat palveluneuvojat. Silloin, kun palvelu edellyttää viranomaisen toimialan asiantuntemusta, palvelua antaa viranomaisen palveluksessa oleva asiantuntija joko etäyhteyden välityksellä tai paikan päällä asiakaspalvelupisteessä.

Asiakaspalvelupisteitä ylläpitäville kunnille maksetaan valtion varoista korvaus valtion viranomaisten asiakaspalvelutehtävien hoitamisesta. Ehdotus rahoitusmalliksi on ns. yhdistelmämalli, jossa korvauksen perusosalla katetaan kunnalle aiheutuvia kiinteitä kustannuksia ja suoriteosalla katetaan suoritteiden antamiseen liittyviä muuttuvia kustannuksia. Yhteisen asiakaspalvelun palvelupisteverkon muodostamisessa lähtökohtana on, että 90 prosentilla palvelupisteen vaikutusalueen asukkaista on pisteeseen enintään 40 kilometrin matka. Lakisääteisten pisteiden lisäksi voidaan perustaa myös sopimusperusteisia asiakaspalvelupisteitä.

Raportissa esitetyssä 129:n asiakaspalvelupisteen vaihtoehdossa asiakaspalvelupistettä ei esitetä niihin kuntiin, joissa valtion palvelut (2-3 palvelua) ovat nykyisellään riittävän kattavasti saatavissa. Esitetyssä 164:n

asiakaspalvelupisteen mallissa Turun seudulla asiakaspalvelupisteet sijoittuisivat Turkuun (vaikutusalueena Rusko, Aura, Kaarina, Paimio ja Sauvo), Raisioon (vaikutusalueena Naantali, Nousiainen, Masku, Kustavi, Taivassalo, Pöytyä ja Mynämäki) Lietoon (vaikutusalueena Tarvasjoki ja Marttila) ja Paraisille.

Kaarinaan ei asiakaspalvelupistettä ole esitetty.

#### Kaarinan kaupungin lausunto:

Esityksessä oleva asiakaspalvelupisteiden sijoituspaikkajako on epälooginen, sillä siinä ei ole huomioitu olemassa olevia, toimivia ja kehittyviä yhteispalvelupisteitä. Asiakaspalvelupisteiden sijaintipaikkoja määriteltäessä tulisi erityisesti ottaa huomioon julkisten liikenneyhteyksien toimivuus. Asiakaspalvelupisteiden asiakaskunnasta kun merkittävä osa käyttää julkisia liikenneyhteyksiä. Näin ollen kriteerinä tulee olla enemmän matkaan käytettävä aika julkisilla kulkuneuvoilla, kuin matkan pituus kilometreissä.

Kaarinan kaupunki on koko maata ajatellen edelläkävijä yhteispalvelun kehittämisessä. Kaarinaan perustettiin ihan ensimmäisten kuntien joukossa yhteispalvelupiste jo vuonna 1994. Toinen yhteispalvelupiste perustettiin vuonna 2009 Kaarinan ja Piikkiön kuntaliitoksen yhteydessä. Näinä lähes kahdenkymmenen vuoden aikana Kaarinan yhteispalvelupisteisiin on käynyt tutustumassa vieraita monista kunnista, joissa on suunniteltu oman yhteispalvelupisteen perustamista. Olemme antaneet heille asiantuntemusta ja eväitä pisteiden perustamiseen.

Kuluvan vuoden aikana Kaarinan yhteispalvelupisteessä toteutettiin mittava tilojen laajennusremontti, jonka myötä palvelut uudistuivat merkittävästi. Remontin myötä saman katon alla käynnistyivät Te-toimiston, työvoiman aktiivisuuden, Kelan, vammaispalveluiden, ikäihmisten neuvontapalveluiden ja kaupungin oma asiakaspalvelu keskeisellä paikalla nykyaikaisissa ja esteettömissä tiloissa. Käytössä on vuoronumerojärjestelmä viidelle palveluntuottajalle.

Seuraavassa on kuvaus Kaarinan yhteispalvelupisteen keskeisistä palvelukokonaisuuksista ja tulevaisuuden näkymistä.

#### **Kelan palvelut**

Kelan kanssa yhteispalvelu käynnistyi sopimusperusteisesti kuluvan vuoden alusta alkaen. Kelan oma palveluneuvoja on sijoittunut yhteispalvelupisteen tiloihin. Tämän lisäksi kaupungin palveluneuvojat antavat yhteispalvelusopimuksen mukaista avustavaa palvelua Kelan asiakkaille.

#### **Veroviraston palvelut**

Veroviraston asiakaspalvelua toteutetaan vuonna 2009 solmitun yhteispalvelusopimuksen perusteella. Kaupungin palveluneuvojat antavat sopimuksen mukaista avustavaa asiakaspalvelua verotoimiston palveluista. Veroviraston omaa asiakaspalvelijaa ei paikalla ole.

### **Työvoimapalvelut**

Te-toimiston palvelut käynnistyivät yhteispalvelupisteen uudistetuissa tiloissa kuluvana kesänä Kaarinan Te-toimiston palvelujen siirryttyä kokonaisuudessaan yhteispalvelupisteeseen. Työvoimatoimiston yhteyteen sijoituivat myös kaupungin omat työvoiman aktivointiin ja kuntouttavaan työllistämistoimintaan osoitetut viisi työntekijää. Asiakasnäkökulmasta katsottuna tässä työvoimapalvelujen yhteistyössä toiminnallisuus ja tuottavuus paranivat merkittävästi.

### **Poliisin lupapalvelut**

Poliisin lupapalvelut toimivat Kaarinassa nykyisellään palveluntuottajan omassa palvelupisteessä. Uudistettujen tilojen myötä myös Poliisin lupapalvelut olisi mahdollista sijoittaa yhteispalvelupisteeseen.

### **Maistraatin palvelut**

Maistraatin palvelut ovat Turussa. Maistraatin palvelut olisi mahdollista toteuttaa yhteispalvelupisteessä etäpalveluna. Käytettävissä on asiakaspäätteitä.

### **Ikäihmisten neuvonta ja vammaispalveluyksikkö**

Kaarinan yhteispalvelupisteessä toimii myös ikäihmisten neuvontapiste ja vammaispalveluyksikön palvelut. Näille erityisryhmille palvelujen esteetön saatavuus on parantunut huomattavasti.

### **Matkailuneuvonta**

Kaarinan yhteispalvelupisteessä avattiin kaksi vuotta sitten matkailun vihreän I-kilven kriteerit täyttävä matkailuneuvonta. Tällä saralla teemme myös yhteistyötä lähiseudun matkailutoimijoiden kanssa.

### **Muiden toimijoiden palvelut**

Kaarinan yhteispalvelupisteellä on asiamiessopimus Matkahuollon kanssa seutulippujen ja matkakorttien välittämisestä.

### **Kolmannen sektorin palvelut**

Paikallisten yhdistysten ja mm. teatterien kanssa teemme myös aktiivista yhteistyötä mm. esitteitä ja lippuja välittämällä.

### **Kaupungin omien palvelujen asiakaspalvelu**

Kaupungin omiin palveluihin liittyvä asiakaspalvelu on laajasti keskitetty yhteispalvelupisteeseen. Asiakkaat saavat tarvitsemansa palvelun yhdestä paikasta. Muualla organisaatiossa työskentelevillä työntekijöillä mahdollistuu paremmin keskittyminen asiantuntijatehtäviin.

### **Asiakaskäynnit**

Kaarinan yhteispalvelupisteessä edellä esitettyjä palveluita käyttää tällä hetkellä päivittäin 150 - 200 asiakasta.

### **Yhteenveto**

Edellä olevan perusteella Kaarinassa toteutetaan jo nykyisellään asiakaspalvelua raportissa esitetyllä tavalla. Kaarinalla on myös mitä parhaat

edellytykset ja mahdollisuudet olla tulevaisuudessakin asiakaspalvelun järjestäjäkunta.

Myös Varsinais-Suomen liitto on omassa lausunnossaan keskeisenä huomiona esittänyt, että loppuraportti jättää huomiotta nykyisen yhteispalvelun aikana syntyneet, hyvin toimivat yhteispalvelupisteet ja näiden toiminnan jatkossa. Varsinais-Suomessa toimii esimerkiksi Kaarinan yhteispalvelupiste, jossa on saatavilla monipuolisesti kunnan omia palveluita sekä mm. Kelan ja Työ- ja elinkeinotoimiston palveluja. Kaarinan kaupungin tulee jatkossa kuulua järjestämisvelvoitteen piiriin.

Edellä esitetyillä huomioilla Kaarinan kaupunki esittää, että Kaarinan kaupungin yhteispalvelupiste nostetaan kehitettävien asiakaspalvelupisteiden joukkoon.

Muilta osin kaupungilla ei ole huomautettavaa Asiakaspalvelu2014 -loppuraportissa esitettyihin suunnitelmiin.

Valmistelija: Kansliapalvelupäällikkö Pirkko Aalto, puh.050-3732614

Ehdotus: Kaupunginjohtaja Harri Virta:

Kaupunginhallitus antaa Asiakaspalvelu2014 -hankkeen loppuraportista esittelytekstissä olevan lausunnon.

Päätös § 325: Ehdotus hyväksyttiin.

Ote: Sähköpostilla:valtiovarainministerio@vm.fi

Otteen pöytäkirjasta oikeaksi todistaa

Kaarina 6.9.2013

---

Hallintosihteeri Piija Huhtala