

Valtiovarainministeriö

Lausunto Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportista

Sastamalan kaupunginhallitus ilmoittaa lausuntonaan valtiovarainministeriölle julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportista ja luonnoksesta hallituksen esitykseksi seuraavaa:

Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittäminen työryhmän esittämällä tavalla on aivan oikea lähtökohta. Kansalaisten ja asiakkaiden asioinnin keskittäminen asiakaspalvelupisteisiin on tarkoituksenmukainen keino saada asiointipalvelut yhden luukun periaatteella. Saavutettavuus, tehokkuus ja tuottavuus myös paranevat.

Palveluprosessien uudelleenorganisointi asiakaspalvelun osalta on tehtävä sekä valtion hallinnossa että kunnissa. Kuntien ja ao. valtion viranomaisten tulisi toiminnan tehokkuuden ja taloudellisuuden vuoksi keskittää kaikki mahdolliset, siirrettävissä olevat asiakaspalvelutehtävät asiakaspalvelupisteeseen.

Sähköisen palvelun kehittäminen ja käytettävissä olevien resurssien käyttäminen siihen on ensisijaista. Käyntiasiointiin on aina kuitenkin oltava mahdollisuus, koska kaikki eivät ikinä siirry käyttämään sähköisiä palveluja. On erinomainen asia, että asiakaspalvelupiste tuo sähköiset palvelut myös niiden ulottuville, joilla ei ole sähköisten palvelujen käyttöön vaadittavia tietoliikenneyhteyksiä tai riittävää tietoteknistä osaamista. Tässä palveluneuvojat ohjaavat ja auttavat asiakkaita.

Asiakaspalvelupisteessä tulee olla riittävä määrä henkilöstöä asiakaspalvelun turvaamiseksi kaikissa olosuhteissa ja myös työturvallisuuden vuoksi. Henkilöstön koulutukseen ja perehdyttämiseen tulee kiinnittää erityistä huomiota, jotta palveluneuvojat pystyvät täysipainoisesti hoitamaan palvelutehtäviään.

Valtion rahoitusosuuden tulee olla riittävä, jotta kunnille ei aiheudu lisäkustannuksia valtiolle kuuluvien tehtävien hoitamisesta. Kustannustenjakojärjestelmä ja suoritehinnoittelu on saatava selkeäksi ja mahdollisimman yksinkertaiseksi.

