

Nimetön
Lähettäjä: Marie Grannas [mailto:marie.grannas@kaskinen.fi]
Lähetetty: 11. syyskuuta 2013 14:40
Vastaanottaja: Valtiovarainministerio VM
Aihe: Kaskisten kaupunginhallituksen päätös

Hei

Liitteessä Kaskisten kaupunginhallituksen päätös 9.9.2013, 123§.

yst.terv.
Marie Grannas
kanslisti
Kaskisten kaupunki

Lausunto Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportista

Valmistelija MaKa:

Valtiovarainministeriö pyytää kunnilta lausuntoa Julkisen hallinnon kehittämishankkeen loppuraportista 13.9.2013 mennessä.

Valtiovarainministeriön 12.1.2012 asettaman Julkisen hallinnon yhteisen asiakaspalvelun kehittämishankkeen (Asiakaspalvelu2014 -hanke) tavoitteena on, että asiakkaat saavat julkisen hallinnon asiakaspalvelut yhteisistä asiakaspalvelupisteistä koko maassa yhdenvertaisesti ja kohtuuetäisyydellä asuinpaikastaan. Tavoitteena on, että palvelut voidaan tuottaa näin tehokkaasti ja taloudellisesti. Lisäksi toimeksiantona oli selvittää kuntien mahdollisuudet toimia yhteispalvelupisteiden vastuuviranomaisina ja ainoana keskeisenä asiakasrajapintana julkisiin palveluihin.

Tavoitteiden toteuttamiseksi hankkeen päätyöryhmä ehdottaa loppuraportissaan, että Suomeen luodaan koko maan kattava lakisääteinen julkisen hallinnon yhteisten asiakaspalvelupisteiden verkko, jossa tarjotaan aina poliisin lupapalveluja sekä työ- ja elinkeinotoimistojen ml. työvoiman palvelukeskusten, Verohallinnon, maistraattien, elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskusten ja kuntien palveluja. Yhteisen asiakaspalvelun järjestäminen ehdotetaan säädettäväksi kuntien tehtäväksi siten, että kunnille korvataan muiden tahojen palvelujen antamisesta aiheutuvat kustannukset. Kansaneläkelaitos ja muut valtion viranomaiset sopivat kuntien kanssa erikseen palvelujensa tarjoamisesta yhteisissä palvelupisteissä.

Työryhmä ehdottaa yhteisen asiakaspalvelun palveluverkon kriteeriksi, että vähintään 90 %:lla pisteen vaikutusalueen asukkaista olisi pisteeseen enintään 40 kilometrin matka maanteitse tai rautateitse. Hankkeessa on selvitetty kahden kriteerit täyttävän palveluverkkovaihtoehdon vaikutuksia. Toisessa vaihtoehdossa uusia yhteisiä asiakaspalvelupisteitä perustettaisiin 164 kuntaan ja toisessa 129 kuntaan. Lakisääteisten asiakaspalvelupisteiden lisäksi on mahdollista perustaa myös sopimusperusteisia palvelupisteitä paikallisten olosuhteiden ja tarpeiden mukaisesti. Molemmissa yllä mainituissa vaihtoehdoissa ei Kaskisiin ehdoteta perustettavaksi yhteispalvelupistettä, vaan Kaskinen kuuluisi Kristiinankaupungin vaikutusalueeseen. Ajatuksena on, että vaikutusalueen asukkaat käyttävät muita kuin kunnan palveluja käyttäessään kyseistä yhteistä palvelupistettä.

Lain julkisen hallinnon yhteisestä asiakaspalvelusta ehdotetaan tulevan voimaan vuonna 2014. Ensimmäiset yhteiset asiakaspalvelupisteet pääsisivät tällöin aloittamaan toimintansa vuoden 2015 alussa. Siirtyminen yhteiseen asiakaspalveluun tapahtuisi vaiheittain vuoteen 2020 mennessä.

Päätösehdotus (M.S.)

Työryhmän esittämää asiakaspalvelun palveluverkoston kriteeriä, jonka mukaan vähintään 90 %:lla asiakaspalvelupisteen vaikutusalueen asukkaista olisi pisteeseen enintään 40 kilometrin matka ei pidetä hyväksyttävänä, koska puutteelliset julkisen liikenteen yhteydet tällä alueella eivät mahdollistasi tasapuolista palveluiden saatavuutta. Kaikilla asukkailla ei myöskään ole mahdollista käyttää internet-palveluita. Kaskisten kaupunki esittääkin, että myös Kaskisiin tulisi perustaa kaksikielinen asiakaspalvelupiste.

Kaupunginhallitus

päätöksen hyväksyvä päätösehdotuksen.
