

## Lausunnon antaminen julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportista

Kh 203 §  
2.9.2013

Valtiovarainministeriö asetti 12.1.2012 julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen. Hankkeen loppuraportti, johon sisältyy myös ehdotus hallituksen esitykseksi laiksi julkisen hallinnon yhteisestä asiakaspalvelusta, on valmistunut.

Hankkeen perustana on hallitusohjelmassa yhteispalvelulle setetut tavoitteet:

- luodaan koko maassa kuntatasolle kattava yhteispalvelupisteiden verkko. Määritellään jokaisessa yhteispalvelupisteessä vähintään etäpalveluna saatavilla olevat valtion, kuntien ja eri viranomaisten palvelut
- selvitetään kuntien mahdollisuudet toimia yhteispalvelupisteiden vastuuviranomaisina ja ainoana keskeisenä asiakasrajapintana julkisiin palveluihin

Hankkeen loppuraportissa ehdotetaan, että julkisen hallinnon yhteisistä palveluista säädetään lailla, jonka mukaan kunnat vastaavat yhteisten asiakaspalvelupisteiden perustamisesta ja ylläpitämisestä. Yhteisissä asiakaspalvelupisteissä tarjoavat lain mukaan palveluitaan ylläpitäjäkunnan lisäksi poliisin lupahallinto, verohallinto, maistraatit, työ- ja elinkeinotoimistot mukaan lukien työvoiman palvelukeskukset sekä elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskukset.

Tarkoituksena on, että asiakas saa yhteisissä palvelupisteissä edellä mainittujen viranomaisten kattavat asiakaspalvelut. Henkilökohtaista palvelua tarjoavat kunnan palveluksessa olevat palveluneuvojat. Asiakas ohjataan ensisijaisesti käyttämään sähköisiä palveluja, jos hänen tarvitsemaansa palvelua on saatavilla sähköisenä. Valtion varoista maksetaan kunnille korvaus valtion viranomaisten asiakaspalvelutehtävien hoitamisesta.

Ehdotus Kunnanhallitus toteaa lausuntonaan seuraavaa:

Julkisen hallinnon asiakaspalvelun turvaaminen maan kaikissa osissa on tavoitteena kannatettava. Valtion viranomaisten palvelupisteet ovat etääntyneet palvelun tarvisijoista valtionhallinnon karsittua palvelupisteitään kustannussyistä.

Uuden lakisäateisen tehtävän osoittaminen kunnille on ristiriidassa sen kanssa, että maan hallitus on ilmoittanut huolensa kuntien tehtävien hallitsemattomasta lisääntymisestä ja on käynnistänyt eri ministeriöiden kanssa hankkeen tehtävien purkamisesta.

Vaikka hankkeen esittämät tavoitteet ovat sinänsä kannatettavia tulee ennen lain säätämistä perusteellisesti selvittää, onko valtionhallinnolla aidosti halu ja kyky turvata yhteispalvelupisteiden resursointi niin, että kustannusvastuu ei jatkossa kaadu palvelupistettä ylläpitävien kuntien harteille. Yhteispalvelupisteiden perustamiskustannusten jako valtion ja kuntien välillä tulee myös selvittää ennen lain säätämistä.

Päätös

Kunnanhallitus hyväksyi yksimielisesti esittelijän päätösehdotuksen.