

KIURU/272/2013

214 § LAUSUNNON ANTAMINEN JULKISEN HALLINNON ASIAKASPALVELUN
KEHITTÄMISHANKKEEN LOPPURAPORTISTA

Khall 26.8.13/§ 214

Valtiovarainministeriö asetti 12.1.2012 julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen, jonka loppuraporttiin sisältyy ehdotus hallituksen esitykseksi laiksi julkisen hallinnon yhteisestä asiakaspalvelusta.

Hankkeen tavoitteet ovat kiteytyneet seuraaviksi:

1. Asiakas saa julkisen hallinnon palvelut yhteisistä asiakaspalvelupisteistä (yhden luukun periaate).
2. Julkisen hallinnon yhteiset asiakaspalvelupisteet sijaitsevat kohtuetaisyysdellä asukkaista.
3. Julkisen hallinnon yhteiset asiakaspalvelupisteet lisäävät hallinnon tehokkuutta ja taloudellisuutta.

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 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 saatavissa sähköisenä. Valtion varoista maksetaan kunnille korvaus valtion viranomaisten asiakaspalvelutehtävien hoitamisesta. Rahoitusjärjestelmään kuuluisi perusosa, jolla katettaisiin kiinteitä kustannuksia ja suoritteisiin perustuva osa, jolla katettaisiin pääasiassa muuttuvia kustannuksia (palkkakustannuksia). Kiinteät kustannukset korvattaisiin laskennallisin perustein, jotka määräytyvät arvioidun asiakasmäärän mukaan. Suoritekorvaukset on tarkoitus määritellä keskimääräisten tai tyypillisten suoritteiden vaatimien työaikojen ja asiakasneuvojien palkkojen perusteella. Ehdotus mahdollistaa myös sopimusperusteisen yhteisen asiakaspalvelun järjestämisen.

Palveluverkon kriteerinä on, että vähintään 90 %:lla palvelupisteen vaikutusalueen asukkaista olisi pisteeseen enintään 40 km:n matka maanteitse tai rautateitse. Hankkeessa on kaksi palveluverkkovaihtoehtoa. Toisessa vaihtoehdossa uusia yhteisiä palvelupisteitä perustettaisiin 164 kuntaan ja toisessa 129 kuntaan. Kummassakin vaihtoehdossa palvelupiste on tulossa esim. Kiuruvedelle ja Pielavedelle, mutta vain 164 pisteen mallissa lisäl-

meen. Näiden lisäksi olisi mahdollista perustaa myös sopimusperusteisia palvelupisteitä paikallisten olosuhteiden ja tarpeiden mukaan.

Laki yhteisestä asiakaspalvelusta ehdotetaan tulevan voimaan vuonna 2014 ja ensimmäiset yhteispalvelupisteet pääsisivät tällöin aloittamaan toimintansa vuoden 2015 alussa. Lain toimeenpanolle on tulossa neljän vuoden siirtymäaika.

Yhteisen asiakaspalvelun yleishallinnollinen ohjaus kuuluu valtiovarainministeriölle, jonka tukena toimii julkisen hallinnon yhteisen asiakaspalvelun neuvottelukunta. Palvelujen ohjaus, seuranta ja valvonta kuuluisivat lakiehdotuksen mukaan valtion viranomaisille. Ohjaus ja seuranta toteutettaisiin yhdessä kuntien kanssa. Aluehallintoviraston tehtävänä olisi valvoa kunnan järjestämisvelvoitteen noudattamista.

Ehdotukseen kuuluu, että ylläpitävä kunta vastaa pisteissä työskentelevien palveluneuvojien rekrytoinnista. Niissä tapauksissa, joissa henkilöitä siirtyy valtion viranomaisista kuntien palvelukseen, siirtyminen tapahtuu vapaaehtoisuuden pohjalta ilmoittautumismenettelyllä.

Lisätietoja: kaupunginsihteerä Jorma Konttinen, puh. 0400 578 004

Vs. kaupunginjohtajan päätösehdotus:

Kaupunginhallitus antaa asiassa seuraavan lausunnon:

Asiakaspalvelupisteiden lakisääteisyys turvaa hyvin palveluiden saatavuuden maan eri osissa ja niiden järjestämisvastuu sopii kunnille, kunhan valtion viranomaisten palveluiden tuottamisesta aiheutuvat kustannukset korvataan kunnille täysimääräisesti. Palvelupisteissä tuotettavien palveluiden kirjo asettaa haasteita, mutta toisaalta myös monet kunnalliset palvelutehtävät sopivat palvelupisteisiin. Palvelupisteitä tulee perustaa 164, jolloin palvelupisteverkolle asetetut kriteerit täyttyvät 129 pisteen mallia paremmin.

Päätös:

Päätösehdotus hyväksyttiin.

Otteen oikeaksi todistaa

Kiuruvedellä 2.9.2013



Arja Remes

kaupunginjohtajan sihteerä