

Valtakunnallinen vammaisneuvosto

10.9.2013

Valtiovarainministeriö  
[valtiovarainministerio@vm.fi](mailto:valtiovarainministerio@vm.fi)

Asia: Lausuntopyyntö Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportista

Valtakunnallinen vammaisneuvosto kiittää mahdollisuudesta lausua asiasta. Neuvosto pitää tärkeänä, että julkisen hallinnon asiakkailta, jotka eivät voi tai halua käyttää sähköisiä palveluita, on mahdollisuus asioida henkilökohtaisesti asiakaspalvelupisteessä.

Asiakaspalvelu2014 -hanke on valmistanut kesäkuussa 2013 loppuraportin, johon sisältyy ehdotus hallituksen esitykseksi laiksi julkisen hallinnon yhteisestä asiakaspalvelusta. Ehdotuksen mukaan kunnat vastaavat julkisen hallinnon yhteisten asiakaspalvelupisteiden perustamisesta ja ylläpitämisestä. Asiakaspalvelupisteitä hoitaville kunnille maksetaan korvaus valtion varoista. Ehdotuksen mukaan yhteinen asiakaspalvelu on mahdollista järjestää myös sopimusperusteisesti. Valtakunnallinen vammaisneuvosto kannattaa vahvasti periaatetta asiakkaan mielipiteen huomioimisesta. Myös vammaiset henkilöt on otettava mukaan toimintaa arvioivaan asiakasraatiin.

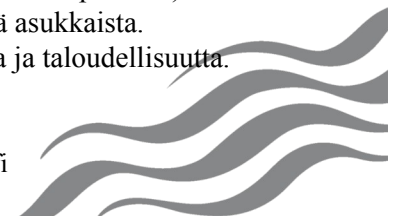
Asiakaspalvelupisteissä tuotetaan palveluita eri palvelukanavien kautta. Henkilökohtaisesti voi asioida kunnan palveluksessa olevan palveluneuvojan tai toimivaltaisen viranomaisen asiantuntijan kanssa. Asiakaspalvelupisteestä voi ottaa myös etäyhteyden viranomaiseen tai hoitaa asiaansa asiakaspäätteen avulla. Asiakaspalvelupisteessä on myös mahdollista saada puhelinpalvelua toivomaltaan viranomaiselta.

Sähköisen palvelun kohdalla haasteita tulee siitä, että taannoisen selvityksen mukaan vain noin viisi prosenttia valtionhallinnon verkkosivuista on näkövammaisen tietokoneenkäyttäjän saavutettavissa.

Valtakunnallinen vammaisneuvosto pitää tärkeänä, että palveluneuvojat on koulutettu kohtaamaan vammaisen asiakas. Heillä on oltava valmiuksia monimuotoiseen ja monikanavaiseen kommunikaatioon sekä tietoa viittomakielisen etätulkkausmahdollisuuden lisäksi myös muista tulkkausmuodoista esim. puhevammaisen henkilön kanssa asioidessa.

Neuvosto pitää kannatettavina yhteispalveluille asetettuja tavoitteita:

- Asiakas saa julkisen hallinnon palvelut yhteisistä asiakaspalvelupisteistä (yhden luokun periaate).
- Julkisen hallinnon yhteiset asiakaspalvelupisteet sijaitsevat kohtuullaisella etäisyydellä asukkaista.
- Julkisen hallinnon yhteiset asiakaspalvelupisteet lisäävät hallinnon tehokkuutta ja taloudellisuutta.



164 tai 129 asiakaspalvelupisteen kautta haetaan taloudellisuutta mm. toimitilayhteistyöllä. Ehdotuksen mukaan asiakaspalvelupisteisiin voi palauttaa esimerkiksi apuvälineitä tai kirjaston kirjoja. Neuvoston mielestä asiakaspalvelupisteet voisivat toimia myös kutsuperiaatteella esimerkiksi kunnan kirjastossa asiakkaan tarpeen mukaan.

Joka tapauksessa on varmistettava, että toimipaikat ovat esteettömiä ja sinne on esteettömät liikenneyhteydet.

Myös asiakaspalvelupisteistä tiedottamisen on tapahduttava monikanavaisesti ja saavutettavasti esim. selkokielellä.

Valtakunnallinen vammaisneuvosto haluaa kiinnittää huomiota muutamiin vammaispoliittisiin näkökohtiin, jotka on syytä huomioida asiakaspalvelupisteiden verkostoa toteutettaessa.

Suomi on allekirjoittanut YK:n vammaisten henkilöiden oikeuksia koskevan yleissopimuksen vuonna 2007. Yleissopimuksen ratifiointityö on parhaillaan käynnissä. Sopimuksen velvoitteista tulee osa kansallista lainsäädäntöä. Uudistuksia tehtäessä Suomessa on huomioitava sopimuksen velvoitteet ja se, ettei sopimuksen vastaista lainsäädäntöä enää säädetä. Sopimuksen vastaisten käytäntöjen syntymistä ei voida myöskään pitää hyväksyttävänä.

Yleissopimuksen kansalliseksi toimeenpanoksi luotu Suomen vammaispoliittinen ohjelma VAMPO 2010-2015, jonka toteuttamiseen hallinnonalat ovat sitoutuneet, sisältää useita toimenpiteitä, joilla edistetään fyysistä esteettömyyttä ja tiedon ja kommunikaation saavutettavuutta.

Myös EU:n komissio haluaa edistää tuotteiden ja palveluiden saavutettavuutta toteuttaessaan Accessibility Act -hankettaan. EU:ssa valmistellaan myös sähköisten palvelujen saavutettavuutta koskevaa direktiiviä. Tämä on koettu tärkeäksi, koska viranomaiset ovat siirtämässä yhä isompaa osaa palveluistaan verkkoon.

Kuntalain 29§:ssä todetaan kunnan velvoitteesta tiedottaa asukkailleen kunnan asioista. Tämän on tapahduttava asukkaalle sopivalla tavalla, eikä vammaista henkilöä ole lupa asettaa eriarvoiseen asemaan.

### **Seuraavassa neuvoston vastauksia esitettyihin kysymyksiin:**

Kysymys 5:

Lakiehdotuksesta puuttuvat kokonaan maininnat toimitilojen esteettömyydestä ja tietojärjestelmien saavutettavuudesta.

Kysymys 7:

Palvelupisteen laatua arvioitaessa tulee kiinnittää erityistä huomiota asiointimahdollisuuksien tarjoamiseen kaikille asiakkaille yhdenvertaisesti.

Kysymys 8:

Asiakaspalvelupisteen käynnistämisessä ja kehittämisessä sekä toiminnan seuraamisessa tulee käyttää vammaisten henkilöiden kokemusasiantuntijuutta.



**Kysymys 9:**

Yhteisen asiakaspalvelun yleishallintoa hoitaa valtiovarainministeriö, jonka tueksi perustetaan julkisen hallinnon yhteisen asiakaspalvelun neuvottelukunta. Tätä neuvottelukuntaa muodostettaessa tulee huomioida myös vammaisten henkilöiden edustus.

**Kysymys 13:**

Asiakaspalvelupisteiden saavutettavuutta ei tule arvioida ainoastaan kilometreissä, vaan tulee ottaa huomioon myös esteetön liikkuminen joukkoliikennevälineillä tai mahdollisuus käyttää kuljetuspalvelua.

**Kysymys 15:**

164 tai 129 asiakaspalvelupisteen lisäksi tulee harkita myös liikkuvien, tilattavien asiointipalveluiden käyttöä.

**Kysymys 18 ja 19**

Henkilöstön koulutukseen ja perehdyttämiseen tulee sisältyä myös vammaiskysymysten osaamista ja kykyä palvella vammaista asiakasta.

**Lopuksi**

Vuoden 2015 loppuun mennessä toteutettava yhteisen asiakaspalvelun hanke perustuu vahvaan periaatteeseen koko maahan rakennettavasta palvelupisteiden verkosta palvelemaan yhdenvertaisesti kaikkia kansalaisia. Hankkeen toteuttamisessa ja toiminnan seuraamisessa ja arvioimisessa on hyödynnettävä vammaisten henkilöiden kokemusasiantuntijuutta.

Asiointitilojen esteettömyyden lisäksi tulee huomioida asiakaspalvelupisteeseen saapumisen esteettömyys. Julkisen hallinnon tietojärjestelmien ja asiakaspalvelusta tiedottamisen tulee olla monikanavaisia ja saavutettavia. Henkilöstöllä tulee olla kykyä ja valmiuksia palvella kaikenlaisia asiakkaita.

Jan-Mikael Fredriksson

Tuula Tuominen

Puheenjohtaja

Suunnittelija

