



Österbottens förbund
Pohjanmaan liitto

Lausunto

1 (2)

09.09.2013

ÖFPL/191/04.06.00/2013

Valtiovarainministeriö
valtiovarainministerio@vm.fi

Lausuntopyyntöne 17.6.2013 VM144:07/2011

Lausunto julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportista

Valtiovarainministeriö on pyytänyt Pohjanmaan liitolta lausuntoa julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportista ja siihen liittyvästä luonnoksesta hallituksen esitykseksi 13.9.2013 mennessä. Lausunnon valmistelussa ovat Länsi- ja Sisä-Suomen AVI -alueen maakuntaliitot (Keski-Suomi, Pirkanmaa, Etelä-Pohjanmaa, Keski-Pohjanmaa ja Pohjanmaa) tehneet tiivistä yhteistyötä.

Lakisääteinen yhteisen valtion palvelutarjoajien asiakaspalvelun järjestäminen tuo helpotusta nykyiseen käytäntöön. Vapaaehtoisuuteen perustuvan yhteispalvelun ongelma asiakkaan näkökulmasta on ollut palveluvalikoiman eroavaisuudet yhteispalvelupisteiden välillä. Muodostettavat uudet asiakaspalvelupisteet yhdenmukaistavat palvelutarjonnan ja laajentavat palveluiden saatavuutta asiakaspalvelupistepaikkakunnilla. Erityisesti poliisin lupapalveluiden tuominen lähemmäksi asiakkaita on toivottavaa ja nykytilaa huomattavasti parantavaa. Etäpalvelun käytöstä on alueella saatu hyviä kokemuksia Keski-Suomessa ja Etelä-Pohjanmaalla. On hyvä että näitä tekniikoita hyödynnetään jatkossa laajemmin.

Länsi- ja Sisä-Suomen AVI -alueen maakuntaliitot katsovat, että ehdotetuista pisteverkkomalleista 164 pisteen malli on lähempänä todellista tarvetta. Tällöinkin hahmoteltu pisteverkko jättää suuria aukkoja erityisesti harvempaan asutulla seudulla. Olisikin tarkoituksenmukaista pohtia pisteverkkoa myös saavutettavuuden, ei ainoastaan kilometrimäärien kautta. Harvempaan asutun alueen asukkaiden eriarvoisuus julkisen liikenteen palveluverkon riittämättömyyden kautta tulisi huomioida ja 40 km raja pisteverkossa tulisi olla joustavampi.

129 palvelupisteen verkostosta ne kunnat, joissa on poliisin lupahallinnon, verohallinnon, maistraattien, ELY-keskusten ja työ- ja elinkeinotoimistojen palvelut (ASP-palvelut) saatavilla virastoissa, on jätetty pois. On oletettavaa, että tehokkuuden vaateet tulevaisuudessa vähentävät virastojen fyysisiä palvelupisteitä. Jos päädytään 129 pisteen verkostoon, tulee

ASPA- lainsäädännön olla joustava siten, että valtion palveluntarjoajien palveluverkon muutoksien myötä voidaan uusia pisteitä liittää ASPA-verkoston joustavasti.

Pohjanmaan liiton maakuntahallitus puoltaa 164 yhteisen palvelupisteen mallia myös siksi, että siinä palvelupisteet sijaitisivat Kristiinankaupungissa, Närpiössä, Maalahdessa, Laihialla, Vöyrissä, Vaasassa ja Pietarsaarella. 129 yhteisen palvelupisteen mallissa Vaasa ja Pietarsaari jäisivät ilman yhteispalvelupistettä, jolloin maakunnan pohjoinen osa Vöyristä pohjoiseen jäisi kokonaan ilman yhteistä palvelupistettä. Valtaosa maakunnan pohjoisosan asukkaista on ruotsinkielisiä, ja lähin yhteinen palvelupiste 129 palvelupisteen mallissa olisi suurelle osalle asukkaita Kaustisilla Keski-Pohjanmaalla.

Vapaaehtoisuuteen perustuvan, täydentävän palveluverkoston muodostumiseen Länsi- ja Sisä-Suomen AVI -alueen maakuntaliitot suhtautuvat varauksella. Onko realistista odottaa palveluntarjoajilta sopimusperustaisia erillisiä pisteitä, kun he voivat vedota lain määrittämiin pisteisiin? Laissa määritellystä minimiverkostosta tulee helposti palveluntarjoajien maksimiverkosto. Tämä ei ole toivottu kehityssuunta.

Asiakaspalvelupisteiden vastuullisena järjestäjänä kunta on luonnollisin valinta. Rajapinta asiakkaisiin on luontaisesti olemassa. Rahoitusmallissa yhdistelmä perusrahoitusta ja asioitiin perustuvaa rahoitusta takaa pisteiden toiminnan, mutta tässäkin eri alueiden asiakasmäärät tulee ottaa joustavasti huomioon. Harvempaan asutulla seudulla käyntiasiointimäärät ovat vähäisempiä, mutta asiakaspalvelupisteen olemassaolo on yhtä tärkeää kuin taajaan asutulla alueella. Ehdoton edellytys vastuun siirtämiselle kunnille on kuitenkin valtion täysimääräinen rahoitus palvelupisteille.

Asiakaspalvelun määrittävän lainsäädännön tulisi olla tarpeeksi joustavaa ja rahoitusmallin tulee aidosti mahdollistaa monikeskuksisten kuntien osalta useamman palvelupisteen perustamisen ja rahoituksen. Nyt esitetyssä mallissa tämä on mahdollista, mutta vain valtiovarainministeriön erillisharkinnan kautta toteutettuna. Useissa kunnissa tähän on kuitenkin tarvetta mm. jo toteutuneiden kuntaliitosten vuoksi. Useamman palvelupisteen perustamisen tulisi olla mahdollista joustavasti ja ilman suurta byrokratiaa.

ÖSTERBOTTENS FÖRBUND – POHJANMAAN LIITTO

Ulla-Maj Wideroos
maakuntahallituksen puheenjohtaja

Olav Jern
maakuntajohtaja