

LAUSUNTO JULKISEN HALLINNON ASIAKASPALVELUN KEHITTÄMISHANKKEEN LOPPURAPORTISTA

254/0.10/2013

KHALL § 291

Valtionvarainministeriö asetti 12.1.2012 julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen toimikaudeksi 15.1.2012-31.5.2013. Hankkeen loppuraportti, johon sisältyy myös ehdotus hallituksen esitykseksi laiksi julkisen hallinnon yhteisestä asiakaspalvelusta, on valmistunut.

Hanke on kiteyttänyt tavoitteensa seuraavasti:

1. Asiakas saa julkisen hallinnon palvelut yhteisistä asiakaspalvelupisteistä
2. Julkisen hallinnon yhteiset asiakaspalvelupisteet sijaitsevat kohtuullaisella etäisyydellä asiakkaita.
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 edellä mainittujen 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 saatavilla sähköisenä. Valtion varoista maksetaan kunnille korvaus valtion viranomaisten asiakaspalvelutehtävän hoitamisesta. Ehdotus mahdollistaa myös sopimusperusteisten yhteisen asiakaspalvelun järjestämisen.

Valtionvarainministeriö pyytää lausunto Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportista ja siihen liittyvästä luonnoksesta hallituksen esitykseksi 13.9.2013 mennessä.

<http://www.vm.fi/asiakaspalvelu2014>

Kaupunginjohtaja: Kaupunginhallitus merkitsee raportin tiedoksi ja toteaa, että sillä ei ole lausuttavaa asiassa.

Kaupunginhallitus: Hyväksyttiin yksimielisesti.

Otteen allekirjoitetusta ja tarkastetusta
pöytäkirjasta oikeaksi todistaa:

Oulaisissa 12.9.2013

Maarit Grekula

Maarit Grekula
pöytäkirjanpitäjä