

Valtiovarainministeriö
Snellmanninkatu 1 A
PL 28
00023 Valtioneuvosto

Viite: lausuntopyyntö 17.6.2013, Dnro VM144:07/2011

EVIRAN LAUSUNTO KOSKIEEN JULKISEN HALLINNON ASIKASPALVELUN KEHITTÄMIS- HANKKEEN LOPPURAPORTTIA

Valtiovarainministeriö on pyytänyt Elintarviketurvallisuusvirasto Eviralta lausuntoa koskien otsikossa mainittua asiakirjaa. Evira kiittää mahdollisuudesta lausua asiassa ja esittää lausuntonaan seuraavaa:

Projektin tavoitteet

Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämisprojektin tavoitteena on, että asiakas saa julkisen hallinnon palvelut yhteisistä asiakaspalvelupisteistä, julkisen hallinnon yhteiset asiakaspalvelupisteet sijaitsevat kohtuuetäisyydellä asukkaista ja että julkisen hallinnon yhteiset asiakaspalvelupisteet lisäävät hallinnon tehokkuutta ja taloudellisuutta.

Evira kannattaa sähköisten asiointipalveluiden lisäämistä, ei asiakaspalvelupisteitä

Evira pitää tärkeänä, että julkisen hallinnon palveluja kehitetään ja että palvelut tuotetaan tehokkaasti ja taloudellisesti. Sen sijaan Evira ei pidä yhteisten asiakaspalvelupisteiden perustamista mm. kustannus- ja tehokkuusnäkökulmista katsottuna perusteltuina. Esim. Eviran ohjaamat tehtävät ELY-keskuksissa on mainittu loppuraportissa yhtenä kokonaisuutena, jotka olisivat saatavissa palvelupisteistä (Eläintunnistusjärjestelmä sekä maa- ja metsätalouden tuotantopanosten turvallisuus ja kasvinterveys).

Eviran ohjaavien tehtävien asiakkaat ovat ensisijaisesti maatalousyrityksiä sekä maatalouden tuotantopanoksia markkinoivia kauppaliikkeitä. Yrittäjät ovat tottuneet käyttämään sähköisiä palvelukanavia, eikä henkilökohtaista asiointia ELY-keskuksissa juurikaan ole. Evira panostaa tulevina vuosina voimakkaasti sähköisen asioinnin kehittämiseen, mikä entisestään vähentää käyntiasiointia.

Näin ollen Eviran ohjaavien tehtävien ottaminen mukaan palvelupisteiden palvelutarjontaan ei ole perusteltua, koska se ei lisää kustannustehokkuutta eikä tosiasiallisesti lisää myöskään asiakaspalvelun tasoa.

Pvm/Datum/Date
13.9.2013

Dnro/Dnr/DNo
6662/0004/2013

Muilta osin Eviralla ei ole huomauttamista loppuraporttiin.

Johtaja



Matti Puolimatka

Ylitarkastaja

Juha Kieksi