



Kyyjärven kunta

Honkalehdontie 8
PL 13, 43701 Kyyjärvi
puhelin (014) 459 7111
faksi (014) 459 7025
www.kyyjarvi.fi

Valtiovarainministeriö
valtiovarainministerio@vm.fi

2.9.2013

LAUSUNTO JULKISEN HALLINNON ASIAKASPALVELUHANKKEEN LOPPURAPORTISTA

Viite: Lausuntopyyntöne 17.6.2013

Lausunnossaan Kyyjärven kunnanhallitus toteaa, että yhteisten asiakaspalveluiden sisältö tulee olla yhteneväinen koko maassa sekä kattavuudeltaan että laadultaan. Alueellinen saavutettavuus ei myöskään tule perustua pelkästään etäisyyksiin tai väestöpohjaan, vaan palveluiden tarjonnassa tulee huomioida myös kuntien erityisolosuhteet ja tarpeet.

Henkilökohtaisia käyntiasiointimahdollisuuksia tulee olla tarjolla myös maakuntakeskusten ulkopuolella, eikä palvelujen taso ja sisältö saa olla riippuvainen yhteyksistä tai kansalaisen tietoteknisistä taidoista.

Kyyjärven kunnanhallitus näkee että raportissa esitetty aikataulu on kokonaisvaltaiselle uudistukselle liian tiukka. Yksittäisissä kunnissa suoritettut kokeilut eivät vielä anna riittävää kokonaiskuvaa mallin toimivuudesta, ja kokeilutoimintaa olisikin syytä jatkaa nykyisissä kunnissa järjestelmän toimivuuden selvittämiseksi. Mukaan kokeiluun tulisi ottaa myös uusia kuntia eripuolilta maata.

Tulevaisuudessa kansalaiset tulevat asioimaan entistä enemmän verkossa omilta laitteiltaan, mutta tällä hetkellä kysymyksessä on siirtymävaihe, joka edellyttää voimakkaita panostuksia tietoliikenneverkkoon ja myös osaamistasoon. Henkilöstön osalta palvelupisteiden toimivuus edellyttää laajamittaista koulutusohjelmaa ennen toiminnan vakiinnuttamista. Myös kansalaisten valmiuksia hyödyntää uuden tekniikan mahdollisuuksia tulee järjestelmällisesti kohottaa koulutus- ja perehdyttämistoimenpiteillä.

Toiminnan vastuujako kunnan ja valtion välillä on palvelun käynnistysvaiheessa ja itse toiminnassa oltava selkeä, ja kunnille ei pidä säilyttää järjestämisvelvoitteen seuraamuksena ylimääräisiä kustannuksia. Palvelutoiminnan rahoitusmalli ei saa olla pelkästään suoritusperusteinen, vaan siinä tulee huomioida palvelun valmisteluun, neuvontaan ja raportointiin käytettävä työaika. Myös päivystys ja sijaisjärjestelyistä aiheutuvat kustannukset tulee kattaa kunnille täysimääräisinä.

Kyyjärven kunnanhallitus puoltaa hankeraportissa esitetyistä kahdesta mallista laajempaa 164 kunnan mallia sen kattavuuden vuoksi, mutta toteaa että palveluverkosto ei saa rajoittua pelkästään tälle tasolle. Kunnan erityisolosuhteet tulee ottaa huomioon valtiovallan taholta, ja mahdollistaa kattavan asiakaspalvelun järjestäminen sopimusperusteisena myös muissa kunnissa. Kyyjärven osalta omassa kunnassa toimivaa palvelupistettä puoltaa kunnan elinkeinorakenteen monipuolisuus, työpaikkaomavaraisuus sekä väestön ikärakenne.

KYYJÄRVEN KUNTA


Eero Ylitälo
Kunnanjohtaja

