

Lausunto Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportista**315/00.04.00/2013**

KHAL § 269

Esittelijä: kaupunginjohtaja Juha Majalahti

Valmistelija / lisätietojen antaja:
kehittämispäällikkö Satu Sarin, p. (09) 4258 3613
tai sähköposti "etunimi.sukunimi@karkkila.fi".

Asiantuntijana kokouksessa: kehittämispäällikkö Satu Sarin

Valtiovarainministeriö pyytää 13.9.2013 mennessä lausuntoa julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportista.

Valtiovarainministeriön käynnistämällä julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeella on ollut seuraavia tavoitteita:

- Asiakas saa julkisen hallinnon palvelut yhteisistä asiakaspalvelupisteistä (yhden luukun periaate).
- Julkisen hallinnon yhteiset asiakaspalvelupisteet sijaitsevat kohtuuetäisyydellä asiakkaista.
- 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 lainojalla 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. Valtion varoista maksetaan kunnille korvaus valtion viranomaisten asiakaspalvelutehtävien hoitamisesta. Ehdotus mahdollistaa myös sopimusperusteisen yhteisen asiakaspalvelun järjestämisen.

Hanke ehdottaa yhteisen asiakaspalvelun palveluverkon kriteeriksi, että vähintään 90 %:lla pisteen vaikutusalueen asukkaista olisi pisteeseen enintään 40 kilometrin matka maanteitse tai rautateitse. Hankkeessa on selvitetty kahden kriteerit täyttävän palveluverkkovaihtoehdon vaikutuksia. Toisessa vaihtoehdossa uusia yhteisiä asiakaspalvelupisteitä perustettaisiin 164 kuntaan ja toisessa 129 kuntaan. Karkkilaan ei ehdoteta hankkeen mukaista yhteisen asiakaspalvelupisteen perustamista. Karkkilaa lähimmät julkisen hallinnon yhteispalvelupisteet olisivat 164 kunnan mallis-

sa Vihdissä ja Lohjalla, 129 kunnan verkostossa vain Vihdissä.

Asiakaspalvelun käynnistämistä valmistellaan hankkeena ajalla 1.9.2013 - 31.12.2015. Valmisteluun kuuluvat mm. säädösvalmistelu, siirtymäkauden suunnittelu, yhteisten järjestelmien suunnittelu ja hankinta, toimitilat, ohjaus ja valvonta sekä rahoitus.

Lain julkisen hallinnon yhteisestä asiakaspalvelusta ehdotetaan tulevan voimaan vuonna 2014. Siirtyminen yhteiseen asiakaspalveluun tapahtuisi vaiheittain vuoteen 2020 mennessä.

Linkit julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraporttiin, hallituksen esitysluonnokseen ja hankkeen alatyöryhmien raportteihin löytyvät osoitteesta:

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

Esityslistan oheismateriaalit
- kartat suunnitelluista palvelupisteverkoista

Esityslistan liite
- Karkkilan kaupungin lausunto

Kaupunginjohtajan ehdotus:

Kaupunginhallitus antaa valtiovarainministeriölle liitteenä olevan lausunnon julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportista.

Karkkilan kaupungin lausunnon ytimenä on, että kaupunki pitää julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämistä tärkeänä. Karkkila kannattaa julkisen hallinnon yhteisen asiakaspalvelun perusteiden säätämistä lailla edellyttäen, että palvelun toteuttamistavan reunaehdot määritellään vain väljästi. Palvelujen valinnan ja toteuttamistavan tulee tapahtua kuntalaisten kannalta tarkoituksenmukaisimmalla tavalla.

Lähtökohtana tulee olla, että paikkakunnalla on kattavat palvelut kansalaisille. Tämä on olennaisempaa kuin se, että palveluja tarjotaan yhteisessä asiakaspalvelupisteessä, jossa palvelu on väistämättä rajoittuneempaa kuin varsinaisen palveluntuottajan omassa toimipisteessä.

Palvelupisteverkon tuottavuus, taloudellisuus ja saavutettavuus ovat tärkeitä ja palveluverkon on joustettava sekä paikallisten tarpeiden että muutostilanteiden myötä.

Käsittely: Kehittämispäällikkö selosti asiaa kokouksessa.

Päätös: Päätösehdotus hyväksyttiin yksimielisesti.

Pöytäkirjan liite nro 27
- Karkkilan kaupungin lausunto

Täytäntöönpano: valtiovarainministeriö