Aluehallintovirasto

ISAVI/438/2017

Itä-Suomi

22.2.2017

Eduskunnan hallintovaliokunta

Viite: Hallintovaliokunta torstai 23.2.2017 klo 12.15 /HE 188/2016 vp/ Asiantuntijapyyntö

**Asiantuntijalausunto HE 188/2016 vp Hallituksen esitys eduskunnalle laiksi julkisen hallinnon yhteispalvelusta annetun lain muuttamisesta**

Itä-Suomen aluehallintovirasto pitää yhteispalvelua palvelukanavana, joka helpottaa asiakkaiden viranomaispalvelujen saatavuutta erityisesti silloin kun se toimii riittävän monessa palvelupisteessä ja paikkakunnalla, jossa ei ole viranomaisen toimipaikkaa tai asiakaspalvelua.

Yhteispalvelun asiointipiste, jossa ei ole useiden viranomaisten palveluja, ei ole havaittu hyvin toimivaksi. Yhteispalvelu ei ole tuonut välttämättä riittävää palveluratkaisua harvaan asutuille paikkakunnille, joista on pitkä matka viranomaisen toimipaikoille. Monesta kunnasta ovat viranomaisten palvelut vähentyneet myös yhteispalvelupisteistä. Ongelmana on ollut yhteispalvelulainsäädännön rajaus, jonka perusteella on voitu antaa vain avustavia asiakaspalvelutehtäviä. Nyt uusi laki mahdollistaa asiakaspalvelutehtävät laajemmin.

Mikkelin kaupungin yhteispalvelun asiakaspalvelusta on hyviä kokemuksia. Ratkaisevaa on siinä kaupungin aktiivinen rooli edistää yhteisiä asiakaspalveluja. Itä-Suomessa aluehallintoviraston alueen suuremmissa kaupungeissa yhteispalvelua ei ole järjestetty, mutta kuntia yhdistettäessä yhteispalvelu on luotu korvaamaan asiakaspalvelua entisiin kuntakeskuksiin.

Rekisteriviranomaisena toimivan maistraatin ja maistraattien ohjaus- ja kehittämisyksikön kokemukset yhteispalvelusta ovat olleet hyviä ja yhteistyö muiden viranomaisten kanssa on kehittänyt asiakaspalvelua.

Nyt uusi laki mahdollistaa asiakaspalvelutehtävät aikaisempaa laajemmin. Lakiesityksen avulla yhteispalvelussa hoidettavia tehtäviä täsmennetään ja korostetaan erityisesti sähköisten palveluiden käyttöä, neuvontaa ja tukea. Tärkeä periaate esityksessä on, että yhteispalveluilla turvataan niiden henkilöiden asiointitarpeet, jotka eivät osaa tai joilla ei ole teknisiä mahdollisuuksia hoitaa asiointiaan yksinomaan sähköisten palvelujen avulla. Yhteispalvelussa salassa pidettävien asioiden käsittelyssä tulee huomioida työn tekemisen ympäristön vaatimukset. Kuitenkin yhteispalvelussa varsinaiset viranomaistehtävät eivät ole mahdollisia.

Yhteispalvelun lain tulisi olla mahdollistava ja ottaa huomioon asiakkaiden muuttuvat palvelutarpeet sekä nopea toimintaympäristön muuttuminen digitaaliseksi. Yhteispalvelu perustuisi edelleen viranomaisten keskinäisiin sopimuksiin. Sopimukset tulisi olla yksinkertaisia samoin laskutusperiaatteet.

ITÄ-SUOMEN ALUEHALLINTOVIRASTO
puh. 029 501 6800
kirjaamo.ita@avi.fi
www.avi.fi/ita
Postiosoite: PL 50, 50101 Mikkeli

Mikkelin päätoimipaikka
Maaherrankatu 16
Mikkeli

Joensuun toimipaikka
Torikatu 36 C
Joensuu

Kuopion toimipaikka
Hallituskatu 12–14
Kuopio

Hallituksen esityksen mukainen yhteispalvelulain muutos ei korvaa asiointia viranomaisen luona asiointitapauksissa, joissa tarvitaan asiakkaan henkilökohtainen käynti eikä se korvaa asiantuntijan neuvontaa tai konsultointia, vaan se on teknisluontoista neuvontaa. Aluehallintovirastojen palveluissa yhteispalvelu toimisi mahdollisena yhtenä palvelukanavana. Hyvin toimiessaan se voisi täydentää sähköistä palvelua, jota ollaan kehittämässä lupapalveluihin.

Aluehallintovirasto on oikeusturvaviranomainen, jolla on lupa- ja valvontatehtäviä. Asiakirjan vastaanottajana tulee olla viranomainen. Kun aluehallintovirasto siirtäisi asiakaspalvelun yhteispalveluun, tulisi samanaikaisesti uudistaa myös valtion virastoista annettua aukiololainsäädäntöä. Tällöin aukioloaikaa voitaisiin lyhentää tai viraston oma asiakaspalvelu kokonaan sulkea, jotta asiakaspalvelussa saataisiin säästöjä.

Yhteispalvelussa voidaan neuvoa asiakasta tekemään sähköinen lupahakemus tai lakisääteinen ilmoitus. Yhä suurempi osa aluehallintoviraston nykyisistä asiakkaista on yrityksiä tai yhteisöjä, jotka käyttävät sähköisiä palveluja, sitä mukaa kun niitä saatavilla. Sähköisten palvelujen lisääntyessä asiakaskäynnit ovat vähentyneet huomattavasti. Neuvonta ja konsultointi hoidetaan suureksi osaksi myös puhelimitse sekä erilaisissa koulutustilaisuuksissa. Yhteispalvelu ei voi kuitenkaan korvata sisältöneuvontaa.

Maakuntauudistuksen ja aluehallintouudistuksen yhteydessä olisi selkeästi luotava yhden luukun periaate, josta voidaan saada maakunnan palveluja sekä valtion palveluja ja lisäksi kunnan asiakaspalveluja. Maakuntauudistuksessa siirretään osa nykyisiä aluehallintoviraston palveluja maakunnille sekä ELY-keskusten palveluja maakunnille ja uusille valtion lupa- ja valvontavirastoille. Tällöin asiakkailla on hyvin vaikea hahmottaa, mihin viranomaiseen pitää ottaa yhteyttä.

Yhteispalvelujen suunnittelussa tulisi kiinnittää nykyistä enemmän huomiota eri viranomaisten yhteistyöhön. Jos toiminnan kehittämistä ei ohjata asiakaslähtöisesti yhteen, toiminta lähtee jokaisen organisaation omista lähtökohdista ja silloin yhteisen asiakaspalvelun tuottaminen ei ole kustannustehokasta. Valtion viranomaiset ovat kehittäneet omia palvelukanaviaan ja Kapa-hankkeen kautta ovat menossa kohti samaa portaalia. Tähän yhteyteen yhteispalvelun asiakaspalvelun tulisi antaa käyttöapua ja teknistä tukea.

Laki hallinnon yhteisistä sähköisen asioinnin tukipalveluista ja yhteispalvelulaki tulisi yhteensovittaa laiksi hallinnon yhteisistä asioinnin tukipalveluista.

Ylijohtaja Sirkka Jakonen

Neuvotteleva virkamies Tuula Kääriäinen