LAPLAND
Above Ordinary

22.2.2017

70/03.00.00/2016 Lapin liitto

LAUSUNTO

Eduskunnan hallintovaliokunta pyytää Lapin liiton asiantuntijalausuntoa hallituksen esityksestä eduskunnalle laiksi julkisen hallinnon yhteispalvelusta annetun lain muuttamisesta (HE 188/2016 vp).

Esitämme lausuntonamme seuraavaa:

Yleistä

Esityksen perusteluosan mukaan yhteispalvelupisteissä asioivat ne julkisen hallinnon palveluiden käyttäjät, jotka eivät pysty hyödyntämään itsenäisesti sähköisiä palvelukanavia. Lapin liiton näkemyksen mukaan heitä ovat myös he tai niillä alueilla asuvat, joilla ei ole tietoliikenneyhteyksiä. Asiakkailla tulisi aina olla mahdollisuus (avustettuun) käyntiasioimiseen ja tähän tarpeeseen vastaan yhteispalvelupistemalli.

Jos ei lain tasolla, niin hyvillä tiedotuskäytännöillä tulee määritellä, mitä palveluja yhteispalvelupisteissä tuotetaan, jotta asiakkaat tietäisivät milloin voi ja on kannattavaa käyttää ko. pisteitä. Pisteiden käyttöasetta on kuvailtu vähäiseksi, johon osatekijänä on se, että tähän asti niissä on tuotettu palveluja sopimuspohjaisesti, jolloin asiakkaat eivät välttämättä tiedä, milloin, miten ja missä tilanteissa niistä on heille hyötyä. Palvelut tulee olla selkeästi esiteltyinä, sekä palvelukuvaukset että ohjeet niiden käyttämiseen.

Lapin liiton käsityksen mukaan asiakaspalaute yhteispalvelupisteistä (Lapissa) on pääsääntöisesti positiivista ja kuntalaiset ovat tyytyväisiä ”yhden luukun” palveluun. Asiakkaiden kannalta on hyvä, että yhteispalvelua kehitetään, laajennetaan ja levitetään. Lapissa yhteistä asiointipistettä on pilotoitu Asiakaspalvelu2014-hankkeessa Pelkosenniemellä.

Lapin liitto yhtyy siihen, että yksityisen ja kolmannen sektorin toimijoiden mahdollinen osallistuminen yhteispalveluun olisi tarkoituksenmukaista selvittää ja arvioida perusteellisesti esimerkiksi maakuntauudistuksen johdosta yhteispalveluun tehtävien uudistusten yhteydessä. Pelkosenniemen pisteessä oli myös lakkautetun Osuuspankin toimipisteen palveluja saatavilla (”siirtymäajan”). Tähän suuntaan yhteispalvelupisteitä tulisi kehittää, ja siten jopa palauttaa palveluja maaseutumaisiin kuntiin.

Ennen kuin valtion viranomaiset ja Kansaneläkelaitos siirtävät palveluita (yksinomaan) sähköisiin kanaviin, on varmistettava, että kaikilla on pääsy tietoliikenneyhteyksiin (kohtuuhinnalla). Tällä hetkellä esimerkiksi lappilaiset kunnat eivät voi (täysimääräisesti) digitalisoida palvelujaan, koska kuntalaisilla ei ole kohtuuhintaisia tietoliikenneyhteyksiä. Tämä asettaa suomalaiset eriarvoiseen asemaan. Lisäksi valtionhallinnon palvelujen väheneminen harvaan asutulla seudulla on lisännyt kunnan palvelujen tarvetta, mm. palveluohjauksessa. Se, että kuntien ylläpitämät yhteispalvelupisteet eivät aina toimi keskeisenä asiakasrajapintana kunnan omiin asiakaspalveluihin, johtuu siitä, että kunnat kantavat vastuun käyntiasioimisesta ko. alueella. Tästä roolista on voinut osin kärsiä kun-

nan omien palvelujen digitalisoiminen. Kunnat ovat väistämättä joutuneet ottamaan rooli asiakkaiden palveluohjauksessa, kuten yhteispalvelussa.

Pykäläkohtaisia huomioita

5 a §
Kunnille tulisi korvata toiminnasta aiheutuneet tosiasialliset kulut. Suoriteperusteisuus ei ole riittävä korvaus, ja toimintaan liittyvän riskin kantaa kunta.
5 b §
Palveluneuvojien riittävästä ja ajantasaisesta koulutuksesta tule huolehtia valtakunnallisesti.
7 §
Löytötavaroiden vastaanotto on Lapissa yksi hyvä uusi toimintamuoto yhteispalvelupisteeseen, mikäli paikkakunnalla ei ole yksityissektorin toimijaa.
8 §
Yhteispalvelupisteiden sähköisten alustojen tulee toimia sujuvasti yhteen eri palvelutuottajien palvelualustojen kanssa tietoturvallisesti.
10 §
Yhteispalvelusta tiedottamiseen tulee olla valtakunnalliset linjaukset ja riittävä resursointi.
10 a §
Yhteispalvelun neuvottelukunnan kokoonpanossa tulee huomioida alueellinen kattavuus.

Muita huomioita:

- Saamenkielisten palveluiden asema yhteispalvelussa on huomioitava.
- Tehtäviä ei tule perusteetta osoittaa kunnille. Tämä on huomioitu perusteluissa, mutta entä käytännössä: mikäli valtion viranomaiset ja Kela lakkauttavat toimipisteen tietyllä alueella, palvelujen turvaaminen jää käytännössä kunnan vastuulle.
- Tulevaisuudessa maakunnille osoitetaan muun muassa alueellisten yhteispalveluiden järjestäminen ja kehittäminen. Miten jatkossa huomioidaan yhtiöitetyt palvelut esimerkiksi sote- ja kasvupalvelut?
- Osa valtion viranomaisista on voinut siirtää palvelu, esim. noutopisteen, R-kioskille – Lapissa ei ole joka paikkakunnalla R-kioskia.

Kaiken kaikkiaan esitämme lausuntonamme, että olemassa olevien toiminta yhteispalvelupisteiden turvataan ja niiden osaaminen hyödynnetään jatkokehittämisessä.

Jaana Koskela, kunta-asiantuntija

LAPIN LIITTO
Hallituskatu 20 B, PL 8056
96101 Rovaniemi
info@lapinliitto.fi
www.lapinliitto.fi