VALTIOVARAINMINISTERIÖ

ASIOINTIPISTE
SERVICEPUNKT

ASPA - Mitä seuraavaksi?

Pilotoinnin päätösseminaari 24.8.2015

Valtiovarainministeriö, Kunta- ja aluehallinto-osasto
Hallitusneuvos Ilkka Turunen

Huomioita hallituksen kärkihankkeista

- Kuntien tehtävien ja velvoitteiden vähentäminen
  - Edellytysten luominen sujuvammalle poikkihallinnolliselle toiminnalle – sektoroitumisen esteiden poistaminen.
- Keskushallinnon uudistus
  - Keskushallinnon virastorakenteen uudistusta jatketaan tukeutuen Virsu-hankkeessa omaksuttuihin kehittämisperiaatteisiin mm. julkisen hallinnon yhteistyöstä asiakaspalvelusta.
- Aluehallinnon uudistus
  - Yksinkertaistetaan julkisen aluehallinnon järjestämistä (valtio, alueet ja kunnat).
- Julkisten palvelujen digitalisointi
  - Autetaan niitä kansalaisia, jotka eivät ole tottuneet tai jotka eivät kykene käyttämään digitaalisia palveluita mm. julkisen hallinnon yhteistä asiointipalvelua kehittämällä.
  - Hallinnon sisäisten prosessien uudistaminen/digitalisointi

Lakisääteinen yhteinen asiakaspalvelu +/-

+ Yhtenäinen koko maassa
+ Kattava järjestelmä (korvaisi nykyisen käyntiasioinnin)
+ Vähemmän keskitettyä ohjaustyötä
+ Vaikuttaa samalla tavalla viranomaisiin
+ Kunnat ylläpitäjinä
+ Kuntien palvelut olennainen osa
+ Palvelupisteverkon valtakunnallinen ohjaus ja kehityksen hallinta
+ Edistää sähköistä asiointia käyntiasioinnin rajoittamisen kautta
+ Luo ”yhden luukun” palvelumallin
+ Luo mahdollisuuksia osallistuvien viranomaisten toiminnan organisointiin paikkariippumattomasti, jolloin työ tehostuu, prosesseja voidaan yhdenmukaistaa ja sähköistää ja asiakkaan palvelu paranee.

- Palvelupisteverkko ja palveluvalikoima eivät ole nopeasti muutettavissa
- Vaatii yhtenäisen uuden rahoitusjärjestelmän
- Itse järjestelmä aiheuttaa enemmän kustannuksia kuin sopimusperusteinen toimintamalli.
- Osa valtion palveluntuottajista vastustaa
- Lisää kuntien tehtäviä (vaikka toteuttaa ns. rahoitusperiaatteen)

Sopimusperusteinen yhteispalvelu +/-

+ Lähtökohtaisesti joustava muutostilanteissa
+ Ei vaadi välttämättä yhtenäistä uutta rahoitusjärjestelmää
+ Itse järjestelmästä vähemmän kustannuksia
+ Mahdollistaa alueellisesti räätälöidyt toimintamallit
+ Saa kannatusta toimintaan osallistuvilta viranomaisilta

- Palveluvalikoima ja osallistujat vaihtelevat eikä niitä koskevaa kehitystä kyetä ohjaamaan asiakastarpeen mukaan
- Täydentävä järjestelmä (ei korvaa nykyistä käyntiasiointia)
- Edellyttää enemmän keskitettyä ohjausta
- Viranomaisvaikutukset vaihtelevat
- Johtaa useisiin toisistaan poikkeaviin rahoitusmalleihin eikä täyden korvauksen periaate toteudu
- Ei takaa kuntien palvelujen mukanaoloa
- Ei rajoita käyntiasiointia viranomaisten omissa pisteissä
- Ei luo ”yhden luukun” toimintaa

Eräitä johtopäätöksiä?

- Nykymuotoisesta yhteispalvelusta on pitkäaikainen kokemus ja niin edut kuin ongelmat ovat tiedossa.
  - Etuja on käytettävä hyväksi myös tulevaisuudessa.
  - Ongelmat eivät ole ratkaistavissa pelkästään vapaaehtoisuuteen ja informaatio-ohjaukseen perustuvilla toimenpiteillä.
- Lakiehdotus julkisen hallinnon yhteisestä asiakaspalvelusta ei ole saanut varauksetonta kannatusta.
  - Pilotoinnista saatujen kokemusten huomioon ottaminen.
- Yhteistä asiakaspalvelua koskevaa uudistusta ei ole nimenomaisesti priorisoitu hallituksen kärkihankkeeksi.
- Julkisten palvelujen digitalisoinnin ohella on huolehdittava myös niistä hallinnon asiakkaista, jotka eivät osaa tai voi käyttää sähköisiä palveluja.
- Julkisen hallinnon taloudellinen liikkumavara on kaventunut ja kapenee tulevina vuosina (merkittävästi).
- Julkista palvelutarjontaa säätelevät oikeudelliset reunaehdot (mm. yhdenvertaisuus ja hyvän hallinnon periaatteet) eivät ole muuttuneet.

Mitä seuraavaksi?



Mitä seuraavaksi?

- Mahdollisia etenemispolkuja:
  1) Annetaan hallituksen esitys laiksi julkisen hallinnon yhteisestä asiakaspalvelusta.
  2) Annetaan hallituksen esitys laiksi julkisen hallinnon yhteispalvelusta annetun lain muuttamisesta, jolla tiukennetaan lain velvoittavuutta.
  3) Jatketaan toistaiseksi nykyisellä toimintamallilla ja selvitetään julkisen hallinnon palvelujen järjestämistä koskevan yleislain tarve.
  4) Jatketaan toistaiseksi nykyisellä toimintamallilla ja selvitetään mahdollisuuksia järjestää valtionhallinnon asiakaspalvelujen hoitaminen ulkoistettuna tukitoimintona yksityisen ja/tai kolmannen sektorin toimesta.
  5) Variaatiot edellisistä vai jotakin muuta???