

Verohallinto
PL 325
00052 VERO

ERIÄVÄ MIELIPIDE

10.9.2015

Valtiovarainministeriö
Tarja Hyvönen
Jaana Salmi

Diaarinumero
A43/00 00 01/2015

Asiakaspalvelun jatkovalmistelua koskevaan ehdotukseen

Verohallinto vastustaa julkisen hallinnon palvelujen järjestämistä koskevan uuden yleislain säätämistä. Verohallinto vastustaa myös nykyisen yhteispalvelulain muuttamista ehdotuksessa esitetyllä tavalla.

Ehdotuksessa todetaan, että julkisen hallinnon yhteistä asiakaspalvelua kehitetään sopimusperusteisuuden pohjalta. Samassa yhteydessä kuitenkin ehdotetaan nykyisen yhteispalvelulain muuttamista sopimusperusteisuutta rajoittaen. Tämän lisäksi ehdotetaan julkista palvelua koskevan yleislain säätämisen tarpeen selvittämistä.

Julkisen hallinnon asiakaspalvelun toimintamallien uudistamisen tavoitteena ja lähtökohtana on digitaalisten palvelujen ja toimintatapojen ensisijaisuus. Sähköisen asiainnin mahdollisuus tekee fyysisen käyntiasioinnin lähes tarpeettomaksi. Jäljellä oleva käyntiasiointi tulisi järjestää asiakkaiden tarpeiden mukaan mahdollisimman taloudellisesti ja tuottavasti hyödyntäen valtion toimijoiden olemassa olevaa toimipisteverkostoa ja tietojärjestelmiä. Palvelupisteitä varten ei tulisi tehdä uusia investointeja.

Hankkeen aikana pilotoitujen toimintatapojen ja konseptien pakollinen toteuttaminen estävät asiakkaan aitoon tarpeeseen perustuvan palvelujen järjestämisen. Pilotti osoitti sen, että kunnille siirrettyjä palveluja ei pystytä tuottamaan asiakkaiden ja palveluntuottajien kannalta tehokkaasti ja vaikuttavasti. Tärkein palvelu, jota asiointipisteiltä odotettiin, oli sähköisiin palveluihin opastaminen. Tämä ei toteutunut lainkaan. Asiointimäärät jäivät odotuksiin nähden huomattavan vähäisiksi.

Uhkakuvana on, että hankkeessa laadittu palvelupisteverkko ja toimintakonsepti toteutetaan uudella lainsäädännöllä (yleislaki) tai vanhaa lainsäädäntöä (yhteispalvelulaki) muuttamalla. Sopimusperusteisuus jää näennäiseksi. Samalla palvelun toteuttamisen hinta nousee useisiin miljooniin euroihin. Pakollinen osallistuminen paikkakunnille, joissa Verohallinto ei ole ollut tai joilta se on asiakastarpeen vähennyttyä poistunut, on kallista ja epätarkoituksenmukaista. Asiointipisteiden järjestäminen on kunnillekin kustannusriski.

Verohallinto ehdottaa, että uutta yleislakia ei laadita, eikä nykyistä yhteispalvelulakia muuteta ainakaan entistä jäykempään suuntaan. Sen sijaan nykyistä yhteispalvelulakia tulee muuttaa aidon sopimusperusteisuuden suuntaan. Verohallinnon pitää voida määrittellä palvelukonsepti asiakkaiden tarpeiden ja toimintaympäristön vaatimusten mukaisesti. Verohallinto, muut valtion palveluntuottajat ja Kela voisivat hoitaa asiakaspalvelun omalla henkilöstöllä hyödyntäen olemassa olevia tiloja.

Pääjohtaja

Pekka Ruuhonen

Ylijohtaja

Heli Lähteenmäki