



15.02.2016

Kj/2

## § 128

### V 2.3.2016, Valtuutettu Yrjö Hakasen aloite postin ja kaupungin yhteispalvelujen selvittämiseksi

HEL 2015-009513 T 00 00 03

#### Päätös

Kaupunginhallitus esitti kaupunginvaltuustolle seuraavaa:

Kaupunginvaltuusto päättää katsoa valtuutettu Yrjö Hakasen aloitteen loppuun käsitellyksi.

#### Esittelijä

kaupunginjohtaja  
Jussi Pajunen

#### Lisätiedot

Mauno Rönkkö, erityissuunnittelija, puhelin: 310 46768  
mauno.ronkko(a)hel.fi

#### Liitteet

1 Valtuutettu Yrjö Hakasen aloite

#### Muutoksenhaku

Muutoksenhakukielto, valmistelu tai täytäntöönpano

#### Päätösehdotus

Päätös on ehdotuksen mukainen.

#### Esittelijän perustelut

Valtuutettu Yrjö Hakanen ja 19 muuta valtuutettua esittävät aloitteessaan, että Helsingin kaupunki selvittää Postin kanssa mahdollisuudet perustaa yhteisiä palvelujen toimipaikkoja esimerkiksi Itäkeskuksen ja Malmin kaltaisille alueille. Tässä yhteydessä voidaan selvittää myös yhteistyömahdollisuudet Kelan, veroviraston ja muiden valtiohallinnon palvelujen kanssa.

Kaupunginvaltuuston työjärjestyksen 22 §:n 2 momentin mukaan kaupunginhallitus esittää valtuuston käsiteltäväksi aloitteen, jonka on allekirjoittanut vähintään 15 valtuutettua.

Kaupunginhallitus toteaa, että yhteisten palvelujen toimipaikkojen perustaminen ei ole juuri tällä hetkellä ajankohtaista Postin nykyisten palvelustrategisten linjausten ja yhteispalvelulainsäädäntöön kohdistuvien uudistusten takia.



15.02.2016

Kj/2

Kaupungin oma palvelupisteverkko on erittäin tiheä. Virastot ja liikelaitokset ovat järjestäneet asiakaspalvelunsa pääsääntöisesti itse omissa asiakaspalvelupisteissään. Nykyinen strategiaohjelma painottaa sähköisten palvelujen kehittämistä ja valtioneuvoston rakenteelliset uudistukset, etenkin sosiaali- ja terveydenhuollon uudistus, aluehallinnon uudistus sekä Tulevaisuuden kunta -hanke aiheuttavat muutoksia palvelupisteverkkoon.

Helsingillä ei ole varsinaisia yhteispalvelupisteitä valtionhallinnon kanssa, mutta kaupungilla on vuonna 2011 allekirjoitettu yhteispalvelusopimus maahanmuuttoon liittyvästä opastuksesta ja neuvonnasta Maahanmuuttoviraston, Helsingin poliisin ja Uudenmaan maistraatin kanssa. Sopimus koskee Helsingin kaupungin Virka-infon neuvontapisteen neuvontaa maahanmuuttajille, ulkomailta eri syistä Helsinkiin muuttaneille tai muuttoa harkitseville. Neuvonnan asiakasmäärä on kasvanut tasaisesti ja sopimusosapuolet ovat olleet toimintaan tyytyväisiä.

Postin verkostoon kuuluu yli 1 400 palvelupistettä. Pisteiden kokonaismäärä on kasvanut noin 40 % vuodesta 2011 ja niitä aiotaan lähivuosina edelleen lisätä. Posteista 90 % toimii kumppaniyhtymissä ja postin omat toimipisteet ovat vähentyneet.

Postin palvelustrategiaan kunnan palvelupisteiden yhteiskäyttö sopii huonosti. Verkostoa kehittäessään Posti on etsinyt palveluvaihtoehtoja, jotka sopivat mahdollisimman hyvin asiakkaiden muuhun arkiasiointiin, esimerkiksi ruokaostosten yhteyteen. Asiakkaiden muuttuneisiin asiointitottumuksiin on vastattu palvelupisteiden laajoilla aukioloajoilla ja erilaisilla palveluvaihtoehtoilla, kuten pakettiautomaateilla ja noutopisteillä.

Valtiovarainministeriö valmistelee parhaillaan muutoksia nykyiseen yhteispalvelulakiin. Hallituksen esitys yhteispalvelulain muuttamisesta on tarkoitus lähettää lausuntokierrokselle alkuvuodesta 2016.

Valtiovarainministeriö asetti edellisellä hallituskaudella koko julkisen hallinnon kattavan asiakaspalvelun kehittämishankkeen (Asiakaspalvelu2014 – hanke), joka päättyi esittämään koko maan kattavaa lakisääteistä julkisen hallinnon yhteistä asiakaspalvelupisteiden verkkoa, jossa tarjotaan aina poliisin lupapalveluja sekä työ- ja elinkeinotoimistojen ml. työvoiman palvelukeskusten, Verohallinnon, maistraattien, elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskusten ja kuntien palveluja. Yhteisen asiakaspalvelun järjestäminen ehdotettiin säädettäväksi kuntien tehtäväksi. Kansaneläkelaitoksen ja muiden valtion viranomaisten esitettiin sopivan kuntien kanssa erikseen palvelujensa tarjoamisesta yhteisissä palvelupisteissä. Helsinki asettautui lausunnossaan puoltamaan hankkeessa esitettyä lakiluonnosta palvelujen järjestämisestä.



15.02.2016

Kj/2

Julkisen hallinnon yhteisen asiakaspalvelun kehittämishankkeen toiminta- ja rahoitusmallia pilotoitiin viidessä asiointipisteessä 23.9.2014-30.4.2015, jonka jälkeen pilotoinnin ohjaus- ja seurantaryhmä teki 2.9.2015 ehdotuksen, että Asiakaspalvelu2014 -hankkeessa valmisteltua lakia julkisen hallinnon yhteisestä asiakaspalvelusta ei viedä eteenpäin vaan yhteistä asiakaspalvelua kehitetään edelleen sopimusperusteisuuden pohjalta. Lisäksi valmistelua ohjaavat hallitusohjelman linjaus digitalisaatiosta ja toteamus siitä, että hallitus ei anna kunnille lainkaan uusia tehtäviä tai velvoitetta vaalikaudella 2015–2019.

**Esittelijä**

kaupunginjohtaja  
Jussi Pajunen

**Lisätiedot**

Mauno Rönkkö, erityissuunnittelija, puhelin: 310 46768  
mauno.ronkko(a)hel.fi

**Liitteet**

1 Valtuutettu Yrjö Hakasen aloite

**Muutoksenhaku**

Muutoksenhakukielto, valmistelu tai täytäntöönpano