



02.03.2016

Kj/14

## § 57

### Den av ledamoten Yrjö Hakanen väckta motionen om utredning av samservice mellan posten och staden

HEL 2015-009513 T 00 00 03

#### Beslut

Stadsfullmäktige beslutade i enlighet med stadsstyrelsens förslag anse den av ledamoten Yrjö Hakanen väckta motionen vara slutligt behandlad.

Föredragande

Stadsstyrelsen

Upplysningar

Mauno Rönkkö, specialplanerare, telefon: 310 46768  
mauno.ronkko(a)hel.fi

#### Bilagor

1 Valtuutettu Yrjö Hakasen aloite

#### Sökande av ändring

Förbud mot sökande av ändring, beredning eller verkställighet

#### Beslutsförslag

Beslutet stämmer överens med förslaget.

#### Föredragandens motiveringar

Ledamoten Yrjö Hakanen och 19 andra ledamöter föreslår i sin motion att Helsingfors stad tillsammans med Posten utreder möjligheterna att grunda gemensamma serviceställen till exempel i områden som Östra centrum och Malm. I det här sammanhanget kan också samarbetsmöjligheterna med FPA, skatteverket och andra tjänster inom statsförvaltningen utredas.

Enligt 22 § 2 mom. i arbetsordningen för stadsfullmäktige ska stadsstyrelsen förelägga fullmäktige en motion som undertecknats av minst 15 ledamöter.

Stadsstyrelsen konstaterar att det i nuläget inte är aktuellt att grunda gemensamma serviceställen därför att Postens nuvarande servicestrategiska riktlinjer och lagstiftningen om samservice är föremål för reformer.



Stadens eget nätverk av serviceställen är mycket tätt. Förvaltningarna och affärsverken har huvudsakligen organiserat sin kundservice själv vid sina egna kundserviceställen. I det nuvarande strategiprogrammet betonas utvecklingen av elektroniska tjänster medan statsrådets strukturella reformer, särskilt social- och hälsovårdsreformen, regionförvaltningsreformen och projektet Framtidens kommun medför ändringar i nätverket av serviceställen.

Helsingfors har inga egentliga samserviceställen med statsförvaltningen men staden har 2011 undertecknat ett samserviceavtal med Migrationsverket, polisinrättningen i Helsingfors och magistraten i Nyland om handledning och rådgivning i frågor som hänför sig till invandring. Avtalet gäller Helsingfors stads rådgivningstjänst Virka-Infos rådgivning till invandrare, personer som av olika orsaker har flyttat från ett annat land till Helsingfors eller personer som överväger att flytta. Rådgivningens kundantal har ökat jämnt och avtalsparterna har varit nöjda med verksamheten.

Postens nätverk består av fler än 1 400 serviceställen. Det totala antalet serviceställen har ökat med ca 40 % sedan år 2011 och Posten har för avsikt att öka antalet ytterligare. Av postkontoren fungerar 90 % i partnerföretag och Postens egna serviceställen har minskat till antalet.

Sambruk av kommunens serviceställen rimmar illa med Postens servicestrategi. I utvecklingen av sitt nätverk har Posten sökt servicealternativ som går ihop så bra som möjligt med kundernas övriga vardagsärenden, till exempel matuppköp. Posten har beaktat kundernas ändrade vanor genom att utvidga öppettiderna för sina serviceställen och erbjuda olika servicealternativ, såsom paketautomater och avhämtningsställen.

Finansministeriet bereder som bäst ändringar i den nuvarande lagen om samservice inom den offentliga förvaltningen. Det är meningen att regeringens proposition om ändring av lagen om samservice skickas ut på remiss under början av år 2016.

Finansministeriet tillsatte under den föregående regeringsperioden ett utvecklingsprojekt som omfattade hela den offentliga förvaltningens kundservice (projektet Kundservice2014). I sin slutrapport föreslog projektet ett riksomfattande, lagstadgat nätverk av kundserviceställen som är gemensamt för den offentliga förvaltningen. Tjänsterna som erbjuds inom nätverket omfattar såväl polisens tillståndstjänster som arbets- och näringsbyråernas, inklusive servicecentren för arbetskraften, skatteförvaltningens, magistraternas, NTM-centralernas och kommunernas tjänster. Dessutom föreslogs ny lagstiftning enligt vilken kommunerna ska svara för organiseringen av den gemensamma kundservicen. Folk-



02.03.2016

Kj/14

pensionsanstalten och andra statliga myndigheter föreslogs komma överens separat med kommunerna om hur de kan tillhandahålla sina tjänster vid gemensamma serviceställen. Helsingfors ställde sig i sitt utlåtande bakom det i projektet föreslagna lagutkastet om organiseringen av tjänsterna.

Utvecklingsprojektet för den offentliga förvaltningens gemensamma kundservice föreslog en verksamhets- och finansieringsmodell som var föremål för ett pilotförsök på fem serviceställen 23.9.2014–30.4.2015, varefter försökets styr- och uppföljningsgrupp 2.9.2015 framställde ett förslag enligt vilket lagen om den offentliga förvaltningens gemensamma kundservice, som projektet Kundservice2014 beredde, inte förs vidare. I stället föreslogs att en gemensam kundservice också i fortsättningen utvecklas utifrån separata avtal. Dessutom styrs beredningen av regeringsprogrammets riktlinjer om digitalisering och konstaterande om att regeringen inte ger kommunerna nya uppgifter eller skyldigheter under valperioden 2015–2019.

Föredragande

Stadsstyrelsen

Upplysningar

Mauno Rönkkö, specialplanerare, telefon: 310 46768  
mauno.ronkko(a)hel.fi

## Bilagor

1 Valtuutettu Yrjö Hakasen aloite

## Sökande av ändring

Förbud mot sökande av ändring, beredning eller verkställighet

## Beslutshistoria

Kaupunginhallitus 15.02.2016 § 128

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



02.03.2016

Kj/14

---

Lisätiedot

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