



30.05.2016

Kj/4

## § 537

### Lausunto valtiovarainministeriölle hallituksen esitysluonnokseen laiksi julkisen hallinnon yhteispalvelusta annetun lain muuttamisesta

HEL 2016-003944 T 03 00 00

#### Päätös

Kaupunginhallitus päätti antaa valtiovarainministeriölle seuraavan lausunnon laista julkisen hallinnon yhteispalvelusta annetun lain muuttamisesta koskevasta hallituksen esitysluonnoksesta:

Esityksessä ehdotetaan muutettavaksi julkisen hallinnon yhteispalvelusta annettua lakia. Esitys perustuu nykyisen kaltaiselle viranomaisten sopimusperustaiselle yhteistyölle. Esityksessä pyritään tukemaan digitalisaatiokehitystä ja mahdollistamaan riittävän asiointipisteverkoston kustannustehokastapa ylläpitäminen luomalla puitteet valtion ja kuntien asiakaspalvelutehtävien hoitamiseksi yhteispalveluna. Erityisesti yhteispalvelujärjestelmään ehdotetuilla muutoksilla voidaan osaltaan turvata niiden henkilöiden asiointitarpeet, jotka eivät osaa tai joilla ei ole teknisiä mahdollisuuksia taikka halua hoitaa asiointiaan yksinomaan sähköisten palveluiden avulla.

Lakiesityksessä ehdotetaan lakiin lisättäväksi säännös yhteispalvelusta toimeksisaajalle maksettavasta korvauksesta, joka olisi omakustannus hintainen. Lakiin tulisi myös säännös palvelun käyttäjälle yhteispalveluna hoidettavan asiakaspalvelutehtävän hoitamisessa syntyneen vahingon korvaamisesta. Laki laajentaa ja täsmentää toimeksiantajan velvollisuutta perehdyttää ja kouluttaa palveluneuvoja.

Lain keskeisimmät asiakkaita koskevat lakimuutosehdotukset koskevat asiointitapoja. Laissa painotetaan digitalisaatiokehitykseen tukeutuen sähköisten palveluiden laajentamista, niiden käyttöön ja käytön neuvontaan sekä tukeen liittyviä tehtäviä. Lisäksi yhteispalvelun antamisen tavat laajenevat tavanomaisen käyntiasiakkuuden lisäksi puhelimen tai muun tieto- ja viestintäteknisen käyttöyhteyden hyödyntämiseen.

Kaupunginhallitus toteaa lakiesityksen julkisen hallinnon yhteispalvelusta annetun lain muuttamisesta olevan päätavoitteiltaan kannatettava. Esityksen mukaan valtion ja kunnan yhteisten asiakaspalvelupisteiden perustaminen on jatkossakin sopimusperustaista eikä näin lisää kunnan lakisääteisiä velvoitteita.

Valtion tavoitteena on lisätä omassa asiakaspalvelussa digitaalisia palveluita. Siksi yhteispalvelun järjestämisessä on huolehdittava myös riit-



tävä opastus ja neuvonta digitaalisten palveluiden käytössä. Käyttäjätuki tulee olla monimuotoista ja riittävää tavoitettavuudeltaan huomioiden eri asiakasryhmät.

Esitys kustannusten korvaamisesta yhteispalvelupisteen järjestämisestä omakustannusperiaatteen mukaisesti vaatii selkeyttämistä. Laissa pitää selkeämmin määritellä mitkä todelliset kustannukset voidaan hyväksyä omakustannusperusteisiin. Kustannukset tulee korvata täysimääräisesti. Kaupunki pitää tärkeänä, että valtio resursoi riittävästi palvelun luomisen edellytyksiin erityisryhmät huomioiden.

Kaupungilla on tiheä oma palvelupisteverkko. Virastot ja liikelaitokset ovat järjestäneet asiakaspalvelunsa pääsääntöisesti itse omissa asiakaspalvelupisteissään. Helsingin johtamismallin uudistuksen yhteydessä myös asiakaspalvelumallia tarkastellaan niin, että se vastaa uutta toimialamallia ja yhdenmukaistaa asiakaskokemusta. Kaupungin asiointi- ja neuvontapalveluiden kehittäminen on valtion kanssa samansuuntaista, sillä keskeistä on digitalisaation hyödyntäminen ja monikanavaisuus. Kaupunki kehittää omien sähköisten asiointipalveluidensa tueksi myös käyttäjätukea.

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 muuttota harkitseville. Yhteistyösopimuksessa on painottunut kaupungin näkökulmasta neuvonta valtion viranomaisten palveluista, jonka vuoksi kaupunki kiinnittää huomiota siihen, että uudessa lakiehdotuksessa edellytetään toimeksiantajien vastaavan palveluneuvojien perehdyttämisestä ja kouluttamisesta. Tämä vastaa jo nyt kaupungin toteuttamaa hyvänä pidettävää yhteistyömallia valtion kanssa sekä parantaa yhteispalveluna annettavan neuvonnan laatua. Helsingin asiakaspalvelussa leimallista on kaupunkiin suuntautuva muuttoliike ja etenkin maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden osalta uuden lain voidaan katsoa yhdenmukaistavan valtakunnallisesti neuvontapalveluita.

Esittelijä

kaupunginjohtaja  
Jussi Pajunen

Lisätiedot

Johanna Seppälä, vuorovaikutuspäällikkö, puhelin: 310 79780  
johanna.m.seppala(a)hel.fi

## Liitteet

### Postiosoite

PL 10  
00099 HELSINGIN KAUPUNKI  
kaupunginkanslia@hel.fi

### Käyntiosoite

Pohjoisesplanadi 11-13  
Helsinki 17  
<http://www.hel.fi/kaupunginkanslia>

### Puhelin

+358 9 310 1641

### Faksi

+358 9 655 783

### Y-tunnus

0201256-6

### Tilinro

FI0680001200062637

### Alv.nro

FI02012566



30.05.2016

Kj/4

- 1 Lausuntopyyntö
- 2 Hallituksen esitysluonnos Eduskunnalle laiksi julkisen hallinnon yhteis- palvelusta annetun lain muuttamisesta

## Muutoksenhaku

Muutoksenhakukielto, valmistelu tai täytäntöönpano

## Lausuntoehdotus

Päätös on ehdotuksen mukainen.

## Päätöksen perustelut

Valtiovarainministeriö on 7.4.2016 pyytänyt Helsingin kaupungilta sekä lukuisilta muilta tahoilta lausunnon hallituksen esitysluonnoksesta laiksi julkisen hallinnon yhteispalvelusta annetun lain muuttamisesta. Lausuntoa pyydettiin 17.5.2016 mennessä ja sen antamiseen on saatu jatkoaika 27.5.2016 asti.

### Esittelijä

kaupunginjohtaja  
Jussi Pajunen

### Lisätiedot

Johanna Seppälä, vuorovaikutuspäällikkö, puhelin: 310 79780  
johanna.m.seppala(a)hel.fi

## Liitteet

- 1 Lausuntopyyntö
- 2 Hallituksen esitysluonnos Eduskunnalle laiksi julkisen hallinnon yhteis- palvelusta annetun lain muuttamisesta

## Muutoksenhaku

Muutoksenhakukielto, valmistelu tai täytäntöönpano