

Förvaltningsutskottet

Regeringens proposition till riksdagen med förslag till lag om ändring av lagen om samservice inom den offentliga förvaltningen

INLEDNING

Remiss

Regeringens proposition till riksdagen med förslag till lag om ändring av lagen om samservice inom den offentliga förvaltningen (RP 188/2016 rd): Ärendet har remitterats till förvaltningsutskottet för betänkande.

Sakkunniga

Utskottet har hört

- regeringsråd Ilkka Turunen, finansministeriet
- regeringssekreterare Jennimari Huovinen, justitieministeriet
- konsultativ tjänsteman Johanna Kari, inrikesministeriet
- överinspektör Juha Karila, arbets- och näringsministeriet
- chef för tillståndsförvaltningen Minna Gråsten, Polisstyrelsen
- utvecklingschef Jouni Nieminen, Regionförvaltningsverket i Södra Finland
- chef Anne Oksanen, magistraten i Sydvästra Finland
- planeringschef Asko Pajunen, Skatteförvaltningen
- utvecklingschef Pirjo Raittila-Parkkinen, Mellersta Finlands TE-byrå
- enhetschef Pirkko Kilpeläinen, Folkpensionsanstalten
- landskapsdirektör Esa Halme, Birkalands förbund
- serviceutveckling, chef Heli Hänninen, S:t Michels stad
- utvecklingschef Tanja Rantanen, Finlands Kommunförbund.

Skriftligt yttrande har lämnats av

- Svenska Finlands folkting
- Regionförvaltningsverket i Östra Finland
- magistraten i Sydvästra Finland
- Lapplands förbund
- Uleåborgs stad
- Pensionärsförbundens intresseorganisation PIO rf
- Synskadades förbund rf.

Betänkande FvUB 4/2017 rd

PROPOSITIONEN

Regeringen föreslår ändringar i lagen om samservice inom den offentliga förvaltningen. Propositionen är baserad på ett liknande avtalsbaserat myndighetssamarbete som för närvarande.

Syftet med propositionen är att på lika villkor i hela landet främja tillgången till kundservice som tillhandahålls av de offentliga förvaltningsmyndigheterna samt att förbättra effektiviteten i myndigheternas verksamhet. Avsikten är också att stödja den digitala utvecklingen och att kostnadseffektivt upprätthålla ett adekvat nätverk av servicepunkter genom att skapa förutsättningar för att de statliga och kommunala kundservicefunktionerna ska kunna skötas som samservice. Framför allt de ändringar som föreslås i samservicesystemet kan bidra till att tillgodose behoven att utträta ärenden hos dem som antingen inte kan eller som inte har tekniska möjligheter att sköta sina ärenden enbart med hjälp av elektroniska tjänster.

Det föreslås att den gällande lagen preciseras så att det bättre än för närvarande kan säkerställas att självkostnadsprincipen förverkligas vid fördelningen av kostnaderna för ordnande av samservice mellan de deltagande myndigheterna. Vidare föreslås att bestämmelserna om ordnande av samservice ändras också så att uppdragsgivarnas skyldighet att introducera och utbilda servicerådgivare samt ge dem expertstöd preciseras och utvidgas. Förteckningen över uppgifter som ska skötas inom ramen för samservice ses över i bestämmelserna och samtidigt läggs tonvikten på användningen av elektroniska tjänster samt rådgivning och stöd. Dessutom föreslås att till lagen fogas bestämmelser om nya former att tillhandahålla samservice. Tjänster kan tillhandahållas inte bara genom sedvanliga personliga besök utan också med hjälp av informations- och kommunikationstekniska anslutningar samt med förfaranden och metoder som inte förutsätter fasta lokaler. Inom ramen för samservice är det dessutom möjligt att med hjälp av en teknisk anslutning ge kunderna personlig betjäning som ges av uppdragsgivaren.

Vidare föreslås att bestämmelserna om innehållet i samserviceavtal uppdateras och att i förteckningen över ärenden som förutsätter avtal också nämns omständigheter som har samband med användning av tekniska anslutningar, behandling av sekretessbelagda uppgifter samt tryggnad av språkliga rättigheter. Vidare föreslås en precisering av bestämmelserna om samserviceregistret. I fråga om systemet för styrning av samservicen föreslås en sådan revidering att finansministeriet vid informationsstyrningen ska bistås av en delegation för samservice. Delegationen tillsätts av statsrådet. Uppdragsgivarna och de myndigheter som styr dem föreslås också få ökade befogenheter och större ansvar när det gäller styrningen, uppföljningen och övervakningen av tjänsterna.

Den föreslagna lagen avses träda i kraft så snart som möjligt.

UTSKOTTETS ÖVERVÄGANDEN

Syftet med lagen om ändring av lagen om samservice inom den offentliga förvaltningen är att uppdatera systemet med samservice för att bättre än förr kunna främja tillgången till myndigheternas kundtjänst i hela landet. Myndigheternas egna nätverk av verksamhetsställen har under de två senaste decennierna glesnat märkbart, och myndigheterna har ytterligare behov av sådana nedskärningar när kraven på lönsamhet och produktivitet ökar. Förvaltningsutskottet anser att

Betänkande FvUB 4/2017 rd

samservicen är en viktig kompletterande kanal för att erbjuda myndigheternas kundtjänster också framöver.

För närvarande utvecklar myndigheterna kraftigt sitt digitala utbud och sina e-tjänster. Genom samservicen vill man stödja den digitala utvecklingen och möjliggöra ett effektivt och heltäckande nätverk av servicepunkter genom att skapa förutsättningar för att de statliga och kommunala kundservicefunktionerna ska kunna skötas vid samservicekontoren. Det har betydelse särskilt i områden med stora avstånd men också på annat håll. Genom den gemensamma kundservicen tillgodoses särskilt behoven av att besöka myndigheter i synnerhet för personer som inte själva kan eller har tekniska möjligheter att sköta sina ärenden enbart med hjälp av e-tjänster.

Den föreslagna lagen ska ge bättre och mångsidigare arbetssätt och betjäningssätt inom samservicen. Kundterminalerna i samservicens kundmottagningar samt rådgivning och stöd för e-tjänster är en central del av samservicens nya arbetsmodell. Den föreslagna lagen gör det möjligt att erbjuda tjänster också på annat sätt än i en stationär lokal, exempelvis i en betjäningssbil med en reguljär rutt. Lagen öppnar också för att exempelvis boka tid hos enskilda kunder för hembesök.

Lagen föreslås inte få bindande bestämmelser om vad som ska ingå i samservicekontorens urval av tjänster, utan förslaget utgår från ett avtalsbaserat samarbete mellan myndigheterna, där också urvalet av tjänster bestäms genom separata överenskommelser. Modellen ger möjligheter att tillhandahålla tjänster flexibelt utgående från kundernas behov och med beaktande av lokala förhållanden. Utskottet inskräper att när myndigheterna planerar ordnandet av kundtjänster och utvecklar sitt nätverk, ska de beakta garantierna för god förvaltning enligt förvaltningslagen (434/2003) och de rättsregler som framgår av biträdande justitieombudsmannens avgörandepraxis. Utskottet konstaterar att samservicen ur detta perspektiv kan vara ett centralt alternativ för att tillhandahålla tjänster. Det är också viktigt att servicerådgivarnas kompetens motsvarar kraven för den kundtjänst som ska tillhandahållas vid samservicen.

I propositionen föreslås att självkostnadsprincipen som används vid kostnadsberäkning ska tas in i lagen. Propositionen har som mål att säkerställa att självkostnadsprincipen tillämpas vid fördelningen av kostnaderna för samservicen och undanröja det missförhållande som konstaterats i det nuvarande finansieringssystemet, det vill säga att uppdragstagarna, i praktiken kommunerna, inte alltid har fått full ersättning för kostnaderna för skötseln av uppdragsgivarnas uppgifter. Att förslaget är avtalsbaserat ger emellertid vissa möjligheter att avtala om hur självkostnadsprincipen ska tillämpas lokalt för att definiera grunderna för kostnaderna och betala ut ersättningar. Det kan uppstå lokala marginaler exempelvis genom en god förhandsplanering av verksamheten, genom rätt dimensionering av betjäningsskontorens kapacitet och genom flexibla uppgifts- och befattningsbeskrivningar för kontorets personal.

Regeringen har lämnat till riksdagen en proposition med förslag till lagstiftning om inrättande av landskap och om en reform av ordnandet av social- och hälsovården samt till lämnande av under rättelse enligt artikel 12 och 13 i Europeiska stadgan om lokal självstyrelse (RP 15/2017 rd). Enligt 6 § i den propositionens förslag till landskapslag ska landskapet bland annat sköta den regionala organiseringen och utvecklingen av samservicen som åligger den enligt lag. Enligt utredning bereds en proposition med förslag till lagstiftning om verkställande av landskapsreformen samt omorganisering av statens tillstånds-, styr- och tillsynsuppgifter. Den propositionen ska

Betänkande FvUB 4/2017 rd

innehålla också de ändringar av lagen om samservice inom den offentliga förvaltningen som följer av regleringen i landskapslagen.

De ändringar som nu föreslås i samservicelagen gäller systemet för samservice jämte nya förfaranden och arbetsätt som ur kundperspektiv förbättrar tillgången och tillgängligheten till tjänsterna, och utskottet ser det som behövt att de genomförs med det snaraste. Att godkänna och genomföra dessa förslag till bestämmelser kan göras självständigt och de är inte direkt knutna till landskapsreformen.

FÖRSLAG TILL BESLUT

Förvaltningsutskottets förslag till beslut:

Riksdagen godkänner lagförslaget i proposition RP 188/2016 rd utan ändringar.

Helsingfors 29.3.2017

I den avgörande behandlingen deltog

ordförande Juho Eerola saf
vice ordförande Timo V. Korhonen cent
medlem Anders Adlercreutz sv
medlem Mika Kari sd
medlem Elsi Katainen cent
medlem Kari Kulmala saf
medlem Sirpa Paatero sd
medlem Juha Pylväs cent
medlem Wille Rydman saml
medlem Joona Räsänen sd
medlem Vesa-Matti Saarakkala saf
medlem Matti Semi vänst
ersättare Outi Mäkelä saml.

Sekreterare var

utskottsråd Minna-Liisa Rinne.

Betänkande FvUB 4/2017 rd Reservation

RESERVATION

Motivering

Propositionen med förslag till lag om ändring av lagen om samservice inom den offentliga förvaltningen har lämnats i ett läge där regeringens beredning av lagarna i anslutning till landskapsreformen inte är slutförd. Lagen avses träda i kraft vid ingången av 2019. Landskapsreformen medför behov av betydande ändringar i den förslagna samservicelagen. Detta konstateras också i propositionsmotiven.

Utfrågningar av sakkunniga och yttranden och meddelanden i landskapsfrågan har betonat tanken på att det inte är ändamålsenligt att tillfälligt ändra lagen, bland annat för att det ökar det administrativa arbetet som i värsta fall kan gå till spillo då man tvingas ändra lagen på nytt med skyndsamt tidtabell. Vi klarar oss utmärkt med den nuvarande lagstiftningen tills landskapsreformen blir färdig i den utsträckningen att de relevanta ändringarna kan göras i samservicelagen.

För att den nuvarande samservicen ska kunna genomföras med kunden i fokus och med kostnader och resultat i balans, bör utvecklingen av verksamheten samordnas genom lagstiftningen exempelvis på så sätt att garantin för personliga besök inkluderas i beredningen av den nationella servicearkitekturen. Kundtjänsterna inom den offentliga förvaltningen formar sig till en tredelning där statens, landskapets och kommunernas tjänster alla finns under samma tak. Dessa tjänster och processer bör utvecklas tillsammans. På så sätt kan vi åstadkomma en samverkan i kundtjänsten som verkligen gynnar kunderna och gör besöken smidigare.

Dessutom bör det observeras, som det konstateras i Kommunförbundets yttrande, att propositionen inte svarar mot utmaningarna i nuläget eller mot propositionens syften. De viktigaste frågorna är hur man skapar en rättvis tillgång till tjänster i hela landet och hur man ser till att statens tjänster finns på nära håll i sådana fall där kommunen inte inrättar ett samservicekontor.

Förslag

Vi föreslår

att riksdagen förkastar lagförslaget.

Helsingfors 29.3.2017

Sirpa Paatero sd
Mika Kari sd
Joonas Räsänen sd
Matti Semi vänst
Anders Adlercreutz sv