

6.9.2012

Kunta- ja aluehallinto-osasto

Jakelussa mainituille

Toimeksianto yhteisessä asiakaspalvelussa tarjottavien palvelujen määrittelymiseksi

Asiakaspalvelu 2014 – hankkeen päälinjaukset

Hallinnon ja aluekehityksen ministerityöryhmä (Halke) puolsi 20.6.2012 pitämässään kokouksessa julkisen hallinnon yhteisen asiakaspalvelun jatkovalmistelua alla olevien päälinjausten pohjalta. Ministerityöryhmä edellytti, että jatkotyössä selvitetään yhteisen asiakaspalvelun alueellinen saavutettavuus, miten määritellään yhteisen asiakaspalvelun suhde viranomaisten omiin palvelupisteisiin, henkilöstövaikutukset, hankkeen kokonaistaloudellisuus ja Maanmittauslaitoksen mahdollisuus olla mukana yhteisessä asiakaspalvelussa.

1. Pääsääntönä yhteisen asiakaspalvelun järjestämisessä säädösperusteinen malli, jonka rinnalla täydentävänä sopimusperusteisuus

Uuden yhteisen asiakaspalvelun järjestäminen tapahtuu pääsääntöisesti säädösperusteisesti. Yhteisen asiakaspalvelun sisältö, yhteiseen asiakaspalveluun aina osallistuvat julkisen hallinnon palveluntuottajat sekä yhteisessä asiakaspalvelussa aina annettavat palvelut määritetään lainsäädännössä.

Säädösperusteisen mallin rinnalle luodaan sopimusperusteinen järjestelmä.

Yksityisten palveluntuottajien ja kolmannen sektorin osallistuminen yhteiseen asiakaspalveluun perustuu ns. toimitilayhteistyöhön.

2. Yhteisen asiakaspalvelun järjestämisvastuu säädetään kunnille

Yhteisen asiakaspalvelun järjestäminen säädetään kuntien tehtäväksi.

3. *Yhteiseen asiakaspalveluun osallistuvat viranomaiset*

Yhteisessä asiakaspalvelussa tarjotaan aina poliisin, työ- ja elinkeinotoimistojen, verohallinnon, maistraatin, ELY-keskusten, työvoiman palvelukeskusten ja kuntien palveluja. Kansaneläkelaitoksen palveluita tarjotaan laajasti sopimukseen perustuen.

Mahdollisuus asiantuntijan antamaan asiakaspalveluun on saatavilla vähintään virka-aikana.

4. *Yhteisessä asiakaspalvelussa tarjottavat palvelut*

Yhteisessä asiakaspalvelussa tarjotaan palveluja yhteisen asiakaspalvelun palveluneuvojien antamana sekä etäpalveluna.

Yhteisen asiakaspalvelun palveluneuvojat antavat seuraavia palveluja:

- Asiakkaan henkilöllisyyden toteaminen kaikissa palveluissa (ml. etäpalvelu)
- Asiakirjojen vastaanottaminen
 - Asiakirjojen toimittamisella yhteiseen asiakaspalveluun on oikeudellisesti sama vaikutus kuin asiakirjan toimittamisella asian käsittelevälle viranomaiselle.
- Pisteessä palveluja tarjoavien viranomaisten verkkopalvelujen käytön tuki
- Maksujen vastaanottaminen
- Tietojen antaminen yleisellä tasolla palveluista ja viranomaisista
- Neuvontapalvelu asioissa, joissa otetaan vastaan asiakirjoja
- Ajanvarausten vastaanottaminen etäpalveluun ja muuhun asiantuntijapalveluun
- Pisteessä palveluja tarjoavien viranomaisten tuotteiden myynti

Tahot, joiden asiakaspalveluja tarjotaan lakisääteisesti yhteisissä asiakaspalvelupisteissä, tarjoavat näissä pisteissä etäpalvelun välityksellä:

- asiantuntijan antamat asiakaspalvelut, joiden antaminen ei edellytä fyysistä kosketusta asiakkaaseen tai tämän hallussa olevaan esineeseen tai joihin ei liity erityisiä psykologisia henkilökohtaisemman tapaamisen vaatimuksia;
 - esimerkiksi neuvonta, asiakkaan hakemusten ja selvitysten vastaanottaminen, kuuleminen, konsultointi
- asiakaspalvelut, joita ei tällä hetkellä pidetä varsinaisina asiantuntijapalveluina, mutta jotka yhteisessä asiakaspalvelupisteessä on koko palveluvalikoiman laajuuden vuoksi jätettävä pois palveluneuvojien tehtävistä.

5. *Yhteisen asiakaspalvelun palvelupisteverkon luomista ja hallinnonalakohtaisten palvelupisteiden sopeuttamista koskevat linjaukset*

Yhteinen asiakaspalvelu kattaa lakisääteisesti koko maan. Lainsäädännössä ei rajata muiden julkisen hallinnon asiakaspalvelupisteiden määrää. Jatkovalmistelussa selvitetään, miten vältetään ne ongelmat, joita suurimmissa kaupungeissa voisi syntyä päällekkäisestä palvelupisteverkosta.

Kunnan velvoitteesta järjestää yhteistä asiakaspalvelua ja tarjota siinä omia palvelujaan säädetään laissa. Kunnat voivat sopia keskenään muiden kuntien kuin ylläpitäjäkunnan asiakaspalvelujen tarjoamisesta yhteisessä asiakaspalvelussa. Lainsäädännössä määritellään kriteerit palvelupisteiden perustamiselle ja niiden sijoittamiselle kuntakohtaisesti. Asetuksella säädetään ne kunnat, joilla on velvollisuus järjestää yhteinen asiakaspalvelu.

Pisteiden sijoittamista varten määritellään yhteisen asiakaspalvelupisteen vaikutusalue, jonka asukkaiden arvioidaan käyttävän pisteessä tarjottavia valtion palveluja. Vaikutusalueen määrittelyssä otetaan huomioon toimintaan osallistuvien viranomaisten toimialueet sekä alueen kielellinen jakauma. Palvelujen antaminen suomen, ruotsin ja saamen kielellä varmistetaan kielilain ja saamen kielilain mukaisesti. Yksikielisissä kunnissa valtion viranomaisten toisenkielinen palvelu järjestetään etäpalveluna.

Yhteiselle asiakaspalvelupisteelle määritellään tarvittava asukaspohja, jotta toiminnan taloudellisuus ja tuottavuus sekä säännöllinen aukiolo voidaan taata. Minimi asukaspohjasta voidaan tarvittaessa poiketa harvan asutuksen, vaikeiden kulkuyhteyksien tai muun erityisen seikan vuoksi.

Säädettäessä kunnan velvollisuudesta ylläpitää yhteistä palvelupistettä sovelletaan kriteerejä, joissa otetaan huomioon asiointi- ja työssäkäyntisuunnat, kulkuyhteydet vaikutusalueelta sijaintipaikalle (maanteitse ja rautateitse sekä matka-aika), olemassa oleva infrastruktuuri, henkilöstövaikutukset aloitusvaiheessa ja erityisolosuhteet kuten esimerkiksi asukastiheys, maantiede ja kielelliset suhteet. Vastaavia kriteerejä sovelletaan kunnan sisällä päätettäessä yhteisen asiakaspalvelupisteen sijoittamisesta.

Kansalaiset voivat käyttää yhteisissä asiakaspalvelupisteissä tarjottavia valtion asiakaspalveluja valtion viranomaisten alueellisista toimivaltarajoista riippumatta – palvelupiste toimittaa asiakirjat oikealle viranomaiselle ja asiantuntijan palvelut tarjotaan etäpalveluna.

6. *Yhteisen asiakaspalvelun ohjaus*

Yhteisen asiakaspalvelun ohjaus koostuu normiohjauksesta, resurssiohjauksesta ja informaatio-ohjauksesta. Ohjausta toteutetaan poikkihallinnollisesti toimivaltaisten viranomaisten yhteistyönä.

Yhteisen asiakaspalvelun yleistä hallintoa ja järjestämistä koskevan informaatio-ohjauksen koordinointi säädetään valtiovarainministeriön tehtäväksi. Toimivaltaisten viranomaisten yhteistyöstä ja työnjaosta informaatio-ohjauksessa sekä toimivaltaisten viranomaisten yhteistyöstä yhteisen asiakaspalvelun järjestäjien kanssa säädetään. Yhteisen asiakaspalvelun laillisuusvalvonta säädetään aluehallintovirastojen tehtäväksi.

7. *Yhteisen asiakaspalvelun rahoitusmalli*

Yhteisen asiakaspalvelun tuottajana kunnalle korvataan omakustannusperiaatteella sille muiden tahojen palvelujen jakamisesta aiheutuvat kustannukset. Kustannusten jakamisen perusteena käytetään lakisääteisten palvelujen osalta asukasmääriä, mutta korvauksessa otetaan huomioon merkittävät vaihtelut asukkaiden herkkyydessä käyttää käyntiasiointi-palveluja.

Kun valtion viranomaisten asiakaspalvelua annetaan lakisääteisesti yhteisessä asiakaspalvelussa, järjestetään kustannusten korvaaminen valtionhallinnossa keskitetysti ja yhtenäisesti.

Jos viranomaisen asiakaspalvelua annetaan yhteisessä asiakaspalvelussa sopimusperusteisesti, määritellään kustannusten korvaaminen sopimuksessa. Jos sopiminen on hajautettu hallintoon, tulee kustannusten korvaamisesta olla keskitetysti hyväksytyt periaatteet, jotka ohjaavat riittävän täsmällisesti sopimista.

Yhteiseen asiakaspalveluun liittyvät tarkoituksenmukaiset perustamiskustannukset ja investoinnit korvataan pistettä ylläpitävälle kunnalle. Osuudet investoinneista jaetaan samojen periaatteiden mukaan kuin asiakaspalvelutoiminnasta aiheutuvat kustannukset.

Kustannusten korvaaminen kunnille toteutetaan joko valtionosuu-tena, joka määräytyy euroina asukasta kohden tai kustannusten korvaamisesta tehdään kuntakohtaisia päätöksiä esimerkiksi aluehallintovirastossa.

Jatkovalmistelutehtävä

Palveluneuvojien antamat palvelut

Palveluneuvojien yhteisessä asiakaspalvelussa antamien palvelujen täsmen-
tämiseksi on toimijoittain laadittava listaus siitä, mihin suoritteisiin liittyvät

edellä kuvatut asiakaspalvelutoimet tullaan tarjoamaan aina yhteisessä asiakaspalvelussa. Listausta tarvitaan muun muassa asiakaspalvelun volyymien arvioimiseen, kunnille annettavan palvelutehtävän riittävän tarkkaan määrittelyyn lainsäädännössä sekä järjestelmän asiakas-, henkilöstö- ja kustannusvaikutusten arviointiin.

Listaukseen tarvitaan

- kaikki viranomaisen suoritteet nimeltä mainiten (1. vaihe),
- kaikkien suoritteiden säädösperusta (1. vaihe),
- kaikkien suoritteiden vuotuinen volyymiarvio (2. vaihe) sekä
- arvio suoritteiden tällä hetkellä vaatiman asiakaspalvelutyön (htv) laajuudesta (2. vaihe).

Listaukseen tulee sisältyä kaikki viranomaisen suoritteet, myös ne joiden ehdotetaan linjausten mukaisesti jäävän yhteisen asiakaspalvelun ulkopuolelle.

Ensimmäisessä vaiheessa listataan kaikki viranomaisen suoritteet nimeltä ja niiden säädösperusta. Toisessa vaiheessa toimitetaan suoritteisiin liittyvät volyyymi- yms. tiedot. Ensimmäinen listaus toimitetaan 20.9.2012 mennessä ja toisen vaiheen listaus 11.10.2012 mennessä.

Etäpalvelut

Etäpalvelujen osalta edellä mainittuun listaan, jossa on kaikki suoritteet, merkitään suoritteet, joita tullaan antamaan etäpalveluna. Listaus toimitetaan 20.9.2012 mennessä. Etäpalveluihin tulevien palvelujen volyymitiedot yms. listataan ja toimitetaan 11.10.2012 mennessä.

Toimeksiannon kohde

Edellä todettujen, kesäkuussa 2012 hyväksytyjen jatkovalmistelun päälinjausten mukaan julkisen hallinnon yhteisessä asiakaspalvelussa tarjotaan aina poliisin, työ- ja elinkeinotoimistojen, verohallinnon, maistraatin, elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskusten ELY-keskusten, työvoiman palvelukeskusten ja kuntien palveluja. Kansaneläkelaitoksen palveluita tarjotaan laajasti sopimukseen perustuen.

Tällä toimeksiannolla kootaan tietoa päälinjauksessa mainittujen valtion toimijoiden sekä Kelan suoritteista yhteisessä asiakaspalvelussa tarjottavien palveluiden määrittelyä varten (suluissa taho, joka vastaa vastauksen toimittamisesta valtiovarainministeriöön):

- poliisilaitokset (Poliisihallitus),
- elinkeino-, liikenne ja ympäristökeskukset (työ- ja elinkeinoministeriö),
- työ- ja elinkeinotoimistot (työ- ja elinkeinoministeriö),
- työvoiman palvelukeskukset (työ- ja elinkeinoministeriö),
- maistraatit (Itä-Suomen aluehallintovirasto / maistraattien ohjaus- ja kehittämissyksikkö),
- Verohallinto (Verohallinto) ja
- Kela (Kela).

Vastauksen antaminen

Tiedot kerätään sekä ensimmäisessä että toisessa vaiheessa liitteenä olevan tiedonkeruulomakkeen avulla. Täytetty lomake pyydetään lähettämään

- ensimmäisessä vaiheessa koottavien tietojen osalta 20.9.2012 klo 16.00 mennessä ja
- toisessa vaiheessa koottavilla tiedoilla täydennettynä 11.10.2012 klo 16.00 mennessä.

Täytetty lomake lähetetään kummassakin vaiheessa sähköisessä muodossa (excel) valtiovarainministeriön kirjaamoon, valtiovarainministeriö@vm.fi, sekä tiedoksi ylitarkastaja Jaana Haataiselle, jaana.haatainen@vm.fi.

Lisätietoja antavat ylitarkastaja Jaana Haatainen, puh. 02955 30003 ja lain-säädäntöneuvos Sami Kouki, puh. 02955 30129, etunimi.sukunimi@vm.fi.

Lisätietoja julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeesta: <http://www.vm.fi/asiakaspalvelu2014>

Hallitusneuvos
Työryhmän puheenjohtaja



Tarja Hyvönen

Ylitarkastaja
Työryhmän sihteeri



Jaana Haatainen

Liitteet

Tiedonkeräyslomake

Jakelu

Poliisihallitus
Työ- ja elinkeinoministeriö
Itä-Suomen aluehallintovirasto, maistraattien ohjaus- ja kehittämissyksikkö
Verohallinto
Kela

Tiedoksi

Osastopäällikkö Päivi Laajala
Valtiosihteeri Anna-Kaisa Ikonen
Erityisavustaja Laura Rissanen
Hankkeen työryhmän jäsenet ja varajäsenet

Yhteisessä asiakaspalvelussa tarjottavien palvelujen määrittäminen - tiedonkeräyslomake / Toimeksiannon liite
6.9.2012

OHJE	
Menettelyohje	
Täytä viranomaisen kaikki suoritteet (kaikki palvelut, joita viranomaisen antaa asiakkaille, mukaan lukien yleinen neuvonta, ohjaus jne.) Suoritteet-välilehdelle kukin suorite omalle rivilleen. Täyttööä vaativat solut on merkitty vaaleanvihreällä. Vaaleansinisellä maalattu rivi 11 on vastausmalliksi tuotettu esimerkkirivi. Lisätietoja antavat ylitarkastaja Jaana Haatainen, puh. 02955 30003 ja lainsäädäntöneuvos Sami Kouki, puh. 02955 30129, etunimi.sukunimi@vm.fi.	
Käytettyjen käsitteiden määritelmät / lomakkeen täyttöohje	
Lomakkeen kohta	Täyttöohje
Suorite	Ilmoita viranomaisen tarjoaman suoritteen nimi. Jokainen suorite merkitään omalle rivilleen.
Suoritteen säädösperusta	Ilmoita, mihin säädökseen suoritteen antaminen perustuu (esim. laki / asetus sekä pykälä(t)).
Tarjonta yhteisessä asiakaspalvelussa (valitse valikosta)	Valitse alusvetovaiikosta kyllä / ei sen mukaan, ehdotatko suoritteen tarjoamista julkisen hallinnon yhteisessä asiakaspalvelussa (joko palveluneuvojan antamana, etäpalveluna tai paikan päällä). Lähtökohtaisesti kaikkia suoritteita tulisi tarjota julkisen hallinnon yhteisessä asiakaspalvelussa.
Tarjonta <i>palveluneuvojan antamana</i> (valitse valikosta)	Valitse alusvetovaiikosta kyllä / ei sen mukaan, tullaanko suoritetta tarjoamaan yhteisessä asiakaspalvelussa <i>palveluneuvojan antamana</i> ?
Tarjonta <i>asiantuntijan antamana etäpalveluna</i> (valitse valikosta)	Valitse alusvetovaiikosta kyllä / ei sen mukaan, tullaanko suoritetta tarjoamaan yhteisessä asiakaspalvelussa <i>asiantuntijan antamana etäpalveluna</i> ?
Tarjonta muulla tavalla. Miten (esim. asiantuntijan antamana paikan päällä)?	Jos suoritetta tullaan tarjoamaan yhteisessä asiakaspalvelussa muulla tavalla kuin palveluneuvojan antamana tai etäpalvelun välityksellä (esim. asiantuntijan antamana paikan päällä), kirjoita kuvaus siitä, miten palvelua tarjotaan.
Jos suoritetta ei tarjota yhteisessä asiakaspalvelussa lainkaan, perustele miksi suorite jää julkisen hallinnon yhteisen asiakaspalvelun ulkopuolelle (esim. säädökset).	Jos vastasit kaikkiin edellisiin kolmeen kohtaan ei, mainitse ne säädökset ja/tai mahdolliset muut syyt, miksi suorite ehdotetaan jätettäväksi yhteisen asiakaspalvelun ulkopuolelle.
Suoritteen volyyymi v. 2011 (kpl)	Ilmoita tuotettujen suoritteiden kappalemäärä vuonna 2011.
Volyymitieto perustuu (esim. seuranta, asiantuntija-arvio)	Ilmoita, mihin edelliseen sarakkeeseen kirjattu lukumäärätieto perustuu (esim. seuranta, asiantuntija-arvio)
Arvio suoritteen volyyymista v. 2014 (kpl)	Ilmoita arvio tuotettavien suoritteiden kappaleesta vuonna 2014.
Perustelu em. volyymin muutokselle (2011-2014)	Jos arviot volyymin muuttuvan vuodesta 2011 vuoteen 2014, perustele mistä ilmoittamasi volyymin muutos johtuu.

<p>Asiakaspalveluhenkilökunnan suoritteiden tuottamiseen liittyvään asiakaspalveluun kohdistama työpanos v. 2011 (htv)</p>	<p>Asiakaspalveluhenkilökunnan vain suoritteiden tuottamiseen liittyvään asiakaspalveluun kohdistuva työpanos. Mikäli tietoja ei ole saatavissa esim. työajanseurannan perusteella, tulee kyseinen htv-panos arvioida toimipisteen toimintaa tuntevan henkilön / henkilöiden toimesta.</p>
<p>Käyntiasiointiin osuus em. asiakaspalveluhenkilökunnan asiakaspalvelun työpanoksesta? (%)</p>	<p>Ilmoita arvio siitä, kuinka monta prosenttia käyntiasiointiin osuus on koko ilmoitetusta suoritteiden tuottamiseen liittyvästä asiakaspalveluhenkilökunnan asiakaspalvelun työpanoksesta.</p>
<p>Asiantuntijoiden suoritteiden tuottamiseen liittyvään asiakaspalveluun kohdistama työpanos v. 2011(htv)</p>	<p>Asiantuntijoiden vain suoritteiden tuottamiseen liittyvään asiakaspalveluun kohdistuva työpanos. Mikäli tietoja ei ole saatavissa esim. työajanseurannan perusteella, tulee kyseinen htv-panos arvioida toimipisteen toimintaa tuntevan henkilön / henkilöiden toimesta.</p>
<p>Käyntiasiointiin osuus em. asiantuntijoiden asiakaspalveluun kohdistamasta työpanoksesta? (%)</p>	<p>Ilmoita arvio siitä, kuinka monta prosenttia käyntiasiointiin osuus on ilmoitetusta suoritteiden tuottamiseen liittyvästä asiantuntijoiden asiakaspalvelun työpanoksesta.</p>
<p>Suoritteiden tuottamiseen kohdistuneen työpanoksen määrätiedot perustuvat (esim. seuranta, asiantuntija-arvio)</p>	<p>Ilmoita, mihin edellisiin sarakkeisiin kirjatut tiedot työpanoksen määristä perustuvat (esim. työajanseuranta, asiantuntija-arvio).</p>

