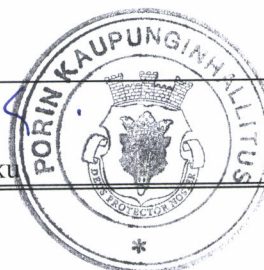


Kokousaika	12.3.2012 klo 13:00-14:08	
Kokouspaikka	Kaupungintalo, kaupunginhallituksen kokoushuone	
Päätöksentekijät	Pentti Kilkku puheenjohtaja Elina Ahlsten Helvi Walli Esa J. Wahlman Rauno Vesivalo Diana Bergroth-Lampinen Ari Vaitiniemi Jarmo Joensuu Pekka Träskelin Eija Hakala Mikko Hatanpää Tapio Huhtanen Tommi Salokangas Mia Fagerlund	POSTITETTU 20-03-2012 PORIN KAUPUNGINHALLITUS
Muut läsnäolijat	Krista Kiuru KV:n puheenjohtaja Aki Nummelin KV:n I varapuheenjohtaja Oiva Kaltiokumpu KV:n II varapuheenjohtaja Sampsä Kataja KV:n III varapuheenjohtaja Aino-Maija Luukkonen kaupunginjohtaja Kari Hannus tekninen apulaiskaupunginjohtaja §:t 156-177, klo 13:15-14:08 Aulis Laaksonen palvelutoimen apulaiskaupunginjohtaja Matti Perälampi talousarviopäällikkö Leena Tuominen kaupunginlakimies Esa Lunnevuori rahoitusjohtaja §:t 156-177, klo 13:15-14:08 Anna Kyhä-Mantere tiedottaja Lauri Kilkku hallintopäällikkö	
Allekirjoitukset	Pentti Kilkku puheenjohtaja	Lauri Kilkku sihteeri
Käsitellyt asiat	§ 150-177	
Pöytäkirjan tarkastus	Kaupungintalolla maaliskuun 19. päivänä 2012	
Tarkastajat	Ari Vaitiniemi	Tommi Salokangas
Pöytäkirja yleisesti nähtävänä	Kaupungintalon kirjaamossa, Hallituskatu 12 maaliskuun 20. päivänä 2012	
Todistaa	Aira Hakala	
Otteen oikeaksi todistaa	Porissa 20.3.2012	Lauri Kilkku
	Hallintopäällikkö	



HAKE 170/015/2012

**175 § JULKISEN HALLINNON ASIAKASPALVELUN KEHITTÄMISHANKE,
PORIN KAUPUNGIN OSALLISTUMINEN***Taustaa*

Valtiovarainministeriö on 21.1.2012 asettanut julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen.

Hankkeen tavoitteet on esitetty seuraavalla tavalla:

”Hankkeen tavoitteena on saada aikaan toimivat edellytykset julkisen hallinnon asiakaspalvelujen saatavuudelle siten, että asiakaspalvelut järjestetään asiakaslähtöisesti, tuottavasti ja taloudellisesti.

Pitkän tähtäimen tavoitteena on, että asiakas saa koko julkisen hallinnon asiakaspalvelun samasta paikasta yhden luukun periaatteella sähköisenä palveluna, puhelinpalveluna tai käyntiasiointina ja että yksi viranomaisen vastaa koko julkisen hallinnon asiakaspalvelusta kumppaneinaan yksityisen ja kolmannen sektorin toimijoita.

Hankkeessa luodaan yhteispalvelulle ja etäpalvelulle sellainen hallinnollinen Pohja, että hallitusohjelman yhteispalvelua koskevat tavoitteet voidaan saavuttaa koko maassa. Hankkeessa selvitetään mahdollisuudet tehdä yhteispalvelusta kuntien tai vaihtoehtoisesti muun viranomaisen vastuulla oleva tehtävä ja julkisen hallinnon keskeisin fyysisen asioinnin asiakasrajapinta, sekä tehdään ehdotukset yhteispalvelun uuden järjestämistavan vaatimaksi lainsäädännöksi, yhteispalvelun rahoitusmalliksi, palveluprosessin toimintamalliksi sekä muut tarvittavat ehdotukset uuden yhteispalvelumallin käyttöön ottamiseksi.”

Asettamispäätös kokonaisuudessaan on liitteenä **(Liite Tkj 8)**.

Hankkeen työryhmän varapuheenjohtaja, finanssineuvos Teemu Eriksson kysyi 6.3.2012 puhelimitse Porin kaupungin halukkuutta osallistua kuntien asiakaspalveluun käytettävien resurssien arviointiin. Tätä koskeva selvitystyö on annettu hankkeen palkkaaman konsultin tehtäväksi. Porin kaupungilta ei edellytetä rahoitusosuutta, mutta selvitystyön luonteesta johtuu, että Porin kaupungin työntekijöiden työaika kuluu selvitystyöhön.

Selvitystyön tarkempi sisältö käy ilmi liitteenä **(Liite Tkj 9)** olevasta muistiosta.

Perustelut Porin kaupungin osallistumiselle

Porin kaupungin kannattaa suostua valtiovarainministeriön pyyntöön, koska selvitys

- mahdollistaa kokonaiskuvan muodostamisen Porin kaupungin tarjoamasta asiakaspalvelusta
- edistää kuntauudistuksen valmistelua siten, että koottua tietoa voidaan käyttää mahdollisen uuden kunnan asiakaspalvelun suunnittelussa
- tarjoaa tietoa myös hallintokorttelin kehittämistä varten.

Porin kaupungin yhteyshenkilöt

Yhteyshenkilöinä toimisivat strategiapäällikkö Tomi Lähtenmäki ja hallintopäällikkö Lauri Kilkku.

Tkj:n ehdotus:

KH päättää, että Porin kaupunki sitoutuu julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeeseen siten, että Porin kaupunki osallistuu kuntien asiakaspalveluun käytettävien resurssien arviointiin.

KH lähettää tämän päätöksen tiedoksi hallintokunnille ja toteaa samalla, että selvitystyön onnistuminen edellyttää kaikkien hallintokuntien avointa suhtautumista asiaan ja kaiken tarvittavan avun antamista selvityksen kokoajalle.

Lisätietojen antaja:

strategiapäällikkö Tomi Lähtenmäki, puh. 044 701 1190

Täytäntöönpanot:

valtiovarainministeriö / finanssineuvos Teemu Eriksson
hallintokunnat

PÄÄTÖS:

Päätösehdotus hyväksyttiin yksimielisesti.



12.1.2012

Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishanke

Asettaminen

Valtiovarainministeriö on tänään asettanut julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen.

Toimikausi

Hankkeen toimikausi on 15.1.2012 – 31.5.2013.

Tausta

Valtion paikallishallinnon rakenne on 2000-luvulla, erityisesti sen ensimmäisen vuosikymmenen loppupuolella, kokenut merkittäviä muutoksia. Valtion paikallisviranomaisten toimialueet ovat laajentuneet ja useiden perinteisesti selkeästi valtion paikallishallintoon kuuluviksi miellettyjen viranomaisten toimialueet noudattelevat nykyään lähinnä maakuntien rajoja. Rakennemuutokseen on liittynyt usealla hallinnonalalla myös palvelupisteverkon karsiminen, mutta kyseisestä kehityksestä huolimatta valtion paikallishallinnon viranomaisilla oli vuoden 2010 alussa edelleen lähes 1 200 omaa palvelupistettä. Yhteispalvelun näkökulmasta keskeisimpien valtion toimijoiden Kelan, poliisin lupapalvelujen, Verohallinnon, maistraattien ja työ- ja elinkeinotoimistojen osuus tästä kokonaismäärästä oli noin 750 palvelupistettä.

Asiakaspalvelurakenteen kehittäminen liittyy läheisesti myös kuntarakenneuudistukseen. Kunnan oman asiakaspalvelurakenteen kehittäminen ja valtion asiakaspalvelurakenteen liittäminen siihen edesauttavat kuntarakenteen uudistamista. Kuntarakenteen uudistaminen vaikuttaa myös ratkaisuihin yhteisten palveluverkkojen omistamisesta ja kustannusten jakamisesta. Asiakaspalvelurakenteiden kehittämisessä otetaan huomioon myös tehtävien arviointi valtio-kuntasuhteessa.

Hankkeen työ liittyy 23.11.2011 asetetun Kuntien tehtävien arviointi - työryhmän työhön. Työryhmän tavoitteena on hallitusohjelman linjauksia toteuttaen kartoittaa kuntien nykyiset tehtävät ja määrittää kuntauudistuksella luotujen uusien kuntien tehtävät. Työryhmä kehittää myös kunnille mahdollisesti siirrettävien uusien tehtävien kustannus- ja vaikutusarviointia.



Perinteinen tapa tarjota palveluja on, että asiakas hakee asiaansa liittyvän neuvonnan ja asiantuntijapalvelun käymällä yhden tai useamman kerran asianomaisen päätöksen tekevän tai palvelun antavan asiantuntijan tai ammattihenkilön luona. Saatavuuden ja tehokkuuden turvaamiseksi palveluja on jo tähän mennessä tarjottu ja tulee enenevässä määrin tarjota vaihtoehtoisten toimintaa tehostavien palvelukanavien kautta: asiointipalveluna yhteispalvelupisteissä tai puhelimitse, kokonaan sähköisenä palveluna, asiantuntijan etäpalveluna videoyhteydellä sekä näiden kanavien erilaisina yhdistelminä. Vaativissa ja monipuolisissa asiantuntijapalveluissa (esim. terveydenhuolto, opetus) palveluprosesseja voidaan kehittää ja on jo kehitetty yhdistelemällä sähköisiä osia, yhteispalvelua, henkilökohtaista asiantuntijapalvelua ja videoyhteyksien kautta annettua palvelua yhtenäiseksi palveluprosessiksi.

Perinteisten asiakaspalvelujen merkitys ja määrä on pienentynyt ja pienenee muiden palvelukanavien osuuden kasvaessa. Kun kysyntä toimijakohtaisissa palvelupisteissä vähenee, niitä lakkautetaan ja käyntiasioinnin saatavuus heikkenee ilman palvelun tarjoajien yhteistyötä. Käyntiasioinnin saavutettavuuden turvaamiseksi tarvitaan enenevässä määrin yhteispalvelua. Yhteispalvelussa voi olla saatavilla palveluita ns. avustavana asiakaspalveluna, tuettuna verkkopalveluna ja sähköisenä asiointina sekä viranomaisen oman henkilöstön antamana palveluna ajanvarauksella ja tulevaisuudessa etäpalveluna.

Yhteispalvelun perustana on laki julkisen hallinnon yhteispalvelusta (223/2007). Laissa säädetään yhteispalvelun perusteista ja siinä tarjottavista palveluista yleisellä tasolla. Lain mukaan yhteispalvelusta on tehtävä sopimus sitä järjestävien viranomaisten kesken. Sopimuksesta ja sen sisällöstä on säädetty laissa. Pakkoa yhteispalvelupisteiden perustamiselle ei käytännössä lainsäädännössä aseteta lukuun ottamatta tilannetta, jossa ministeriö voi velvoittaa hallinnonalansa viranomaisen tekemään yhteispalvelusopimuksen tietyin edellytyksin. Palveluvalikoimasta voidaan sopia vapaasti, kunhan se pysyy lainsäädännön puitteissa.

Yhteispalvelulain mukaan yhteispalveluna voidaan tarjota ns. avustavia asiakaspalveluita, joita ovat palvelua käyttävän henkilöllisyyden toteaminen ja varmentaminen, asiakirjojen vastaanottaminen, luovuttaminen ja edelleen välittäminen, asiakirjoista otettavien maksujen vastaanottaminen ja välittäminen, näihin tehtäviin liittyvät tukitoiminnot, tekninen ohjaus, tiedon välittäminen ja tiedottaminen sekä muu asioiden vireillepanoon liittyvän tiedon välittäminen. Tämän määritelmän mukaiseen palveluun kuuluu ns. etäpalvelu, jossa toimivaltaisen viranomaisen henkilöstö antaa palvelua teknisen käyttöliittymän kautta.

Tällä hetkellä yhteispalvelupisteitä on alle 200. Niistä suurimmassa osassa toimeksisaajana toimii kunta ja niissä tarjotaan vaihtelevasti eri viranomaisien palveluja. Palveluvalikoiman vaihtelut johtuvat kahdesta syystä: toimijat eivät osallistu kaikkiin olemassa oleviin yhteispalvelupisteisiin ja ne tarjoavat eri pisteissä erilaisia palveluvalikoimia.

Vaikka kunnat toimivat useimmin yhteispalvelupisteiden ylläpitäjinä, niissä tarjotaan kuntien tai kuntayhtymien palveluja melko vähän. Kuntapalvelujen kysyntä on kuitenkin suurempaa kuin valtion hallintopalvelujen.

Yhteispalvelua on kehitetty viimeisten kymmenen vuoden aikana useilla toimenpiteillä. Yhteispalvelun tehostamishankkeessa luotiin nykyisen yhteispalvelun keskeisiä rakenteita, kuten kustannustenjakoa, palveluvalikoimaa sekä sopimusmalleja. Yhteispalvelun laajentamishankkeen tavoitteet perustuvat pitkälti selvitysmiesraporttiin "Uusi julkinen asiakaskas palvelumalli". Jälkimmäisen hankkeen tuloksena on syntynyt muun muassa etäpalveluhanke.

Yhteispalvelun ja yhteispalvelupisteiden kehittämistä huolimatta puutteita on ollut palvelupisteiden lukumäärän lisäämisessä, sijoittumisessa palvelutarpeisiin ja asetettuihin tavoitteisiin nähden sekä niiden palveluvalikoiman laajentamisessa. Ongelmien voidaan nähdä johtuvan osaltaan tai pääosin yhteispalvelulain perusratkaisusta, jonka mukaan palvelupisteiden olemassaolo ja palveluvalikoima perustuu aina palvelun järjestämiseen osallistuvien tahojen melko vapaaseen sopimiseen.

Pääministeri Jyrki Kataisen hallituksen ohjelmassa yhteispalvelulle asetetaan seuraavat tavoitteet:

- **Luodaan koko maassa kuntatasolle kattava yhteispalvelupisteiden verkko. Määritellään jokaisessa yhteispalvelupisteessä vähintään etäpalveluna saatavilla olevat valtion, kuntien ja eri viranomaisten palvelut.**
- **Selvitetään kuntien mahdollisuudet toimia yhteispalvelupisteiden vastuuviranomaisina ja ainoana keskeisenä asiakasrajapintana julkisiin palveluihin.**

Hallitusohjelman yhteispalvelulinjausten toteuttaminen edellyttää yhteispalvelulainsäädännön ja yhteispalveluun liittyvien palveluprosessien kehittämistä. Tavoitteiden saavuttamisen edellytyksenä on yhteispalvelupisteiden perustamista ja ylläpitämistä, palveluvalikoimaa ja kustannusten jakamista koskevien säännösten muuttaminen. Hallitusohjelman linjausten toteuttaminen vaikuttaa myös eri hallinnonalojen ja hallintojen omiin palveluverkkoihin ja palvelujen tarjoamiseen. Palveluverkkojen, -kanavien ja -prosessien kehittämisen tulee parantaa asiakaspalvelun laatua, saavutettavuutta ja tuottavuutta. Yhteispalvelun uudistaminen kytkeytyy valtion hallinnon rakenteen muuttamiseen ja kuntarakenteen uudistamiseen.

Toimintamalli, jossa kunnat tai vaihtoehtoisesti muu organisaatio olisi aina tai pääsääntöisesti yhteispalvelun ylläpitäjä, edellyttäisi, että yhteispalveluna hoidettavat tehtävät ja palveluvalikoima määriteltäisiin laissa. Palveluvalikoiman ytimen voisivat muodostaa nyt yhteispalvelussa hoidetut avustavat asiakaspalvelutehtävät täydennettyinä etäpalveluna ja ajanvarauksella annettavilla asiantuntijapalveluilla, mutta sitä voitaisiin mahdollisuuksien ja tarpeiden mukaan täydentää myös muilla julkisilla hallintotehtävillä sekä sopimuksella liittämään muitakin palvelutehtäviä. Yhteispalvelussa voidaan tehdä palveluyhteistyötä mm. päivittäistavarakaupan ja postin sekä kolmannen sektorin toimijoiden kanssa.

Yhteispalvelun tehtäviin sopisivat parhaiten usein käytettävät julkisen hallinnon läheltä saatavat asiakaspalvelut, mikä tulee ottaa valmistelussa huomioon.

Julkisen hallinnon asiakaspalvelujen siirtäminen laajasti yhteispalveluna tarjottaviksi käyttäen hyväksi myös etäpalvelun antamia mahdollisuuksia edellyttää palveluprosessien kehittämistä eri viranomaisissa ja kunnissa. Osa palveluprosessista on yhteinen kaikille osallistuville tahoille. Tarvittava muutos prosesseihin on niin merkittävä, että se edellyttää myös viranomaisten palvelustrategioiden kehittämistä sekä tarvittavilta osin yhteensopivien tietoteknisten järjestelmien kehittämistä ja käyttöä.

Hankkeen tavoitteet

Hankkeen tavoitteena on saada aikaan toimivat edellytykset julkisen hallinnon asiakaspalvelujen saatavuudelle siten, että asiakaspalvelut järjestetään asiakaslähtöisesti, tuottavasti ja taloudellisesti.

Pitkän tähtäimen tavoitteena on, että asiakas saa koko julkisen hallinnon asiakaspalvelun samasta paikasta yhden luukun periaatteella sähköisenä palveluna, puhelinpalveluna tai käyntiasiointina ja että yksi viranomainen vastaa koko julkisen hallinnon asiakaspalvelusta kumppaneinaan yksityisen ja kolmannen sektorin toimijoita.

Hankkeessa luodaan yhteispalvelulle ja etäpalvelulle sellainen hallinnollinen pohja, että hallitusohjelman yhteispalvelua koskevat tavoitteet voidaan saavuttaa koko maassa. Hankkeessa selvitetään mahdollisuudet tehdä yhteispalvelusta kuntien tai vaihtoehtoisesti muun viranomaisen vastuulla oleva tehtävä ja julkisen hallinnon keskeisin fyysisen asioinnin asiakasrajapinta, sekä tehdään ehdotukset yhteispalvelun uuden järjestämistavan vaatimaksi lainsäädännöksi, yhteispalvelun rahoitusmalliksi, palveluprosessin toimintamalliksi sekä muut tarvittavat ehdotukset uuden yhteispalvelumallin käyttöön ottamiseksi.

Hankkeen tehtävät

Hankkeen tehtävänä on hallitusohjelman toteuttamiseksi:

- 1) kuvata julkisen hallinnon asiakaspalvelun, erityisesti yhteispalvelun nykytila hallitusohjelman tavoitteisiin nähden;
- 2) tehdä ehdotuksia julkisen hallinnon asiakaspalvelujen yhteisiksi kehittämistä- ja toteuttamisperiaatteiksi;
- 3) selvittää mahdollisuudet tehdä yhteispalvelusta kuntien tai vaihtoehtoisesti muun viranomaisen vastuulla oleva tehtävä mukaan lukien oikeudelliset, taloudelliset ja muut edellytykset yhteispalvelun säätämiseksi kunnan tai muun viranomaisen tehtäväksi;
- 4) tehdä ehdotus yhteispalvelun uudesta järjestämistavasta sekä Kansaneläkelaitoksen liittymisestä uuteen yhteispalveluun;
- 5) tehdä ehdotus valtion hallinnon ja kuntien asiakaspalveluista, jotka lakisääteisesti kuuluisivat yhteispalvelussa annettaviksi mukaan lukien etäpalveluna tarjottavat palvelut ja kuntien järjestämät palvelut;

- 6) tehdä ehdotus yhteisiksi yhteispalvelun tietoteknisiksi ratkaisuksiksi sekä yhteispalveluun ja etäpalveluun liittyväksi yhteiseksi palveluprosessin toimintamalliksi sekä tukea toimijoita yhteispalveluun ja etäpalveluun liittyvien palvelustrategioiden valmistelussa;
- 7) tehdä ehdotus yhteispalvelupisteiden sijoittamiskriteereiksi, yhteispalvelupisteverkoksi ja toimenpiteiksi hallinnonalakohtaisten palvelupisteverkkojen sopeuttamiseksi siihen;
- 8) tehdä ehdotus henkilöstön aseman järjestämisestä muutoksessa; sekä
- 9) valmistella hallituksen esitysluonnos julkisen hallinnon yhteispalvelulain uudistamiseksi.

Hanke antaa työstään väliraportin vuoden 2012 loppuun mennessä.

Organisointi

Puheenjohtaja

Tarja Hyvönen, yksikön päällikkö, valtiovarainministeriön kunta- ja aluehallinto-osasto

Varapuheenjohtaja

Teemu Eriksson, finanssineuvos, valtiovarainministeriön kunta- ja aluehallinto-osasto

Jäsenet ja varajäsenet

Marko Puttonen, kehittämisjohtaja, valtiovarainministeriön kunta- ja aluehallinto-osasto

(Ilkka Turunen, lainsäädäntöneuvos, valtiovarainministeriö kunta- ja aluehallinto-osasto)

Johanna Nurmi, neuvotteleva virkamies, valtiovarainministeriön henkilöstö- ja hallintopolitiikkaosasto

Heikki Talkkari, neuvotteleva virkamies, valtiovarainministeriön JulkICT-toiminto

Sanna Heikinheimo, suunnittelujohtaja, sisäasiainministeriö
(Pentti Saira, poliisijohtaja, sisäasiainministeriö)

Marja-Riitta Pihlman, teollisuusneuvos, työ- ja elinkeinoministeriö
(Kari Rintanen, kehitysjohtaja, työ- ja elinkeinoministeriö)

Merja Muilu, hallitusneuvos, oikeusministeriö
(Kari Liede, hallitusneuvos, oikeusministeriö)

Annakaisa Iivari, neuvotteleva virkamies, sosiaali- ja terveysministeriö
Aino Jalonen, hallintojohtaja, ympäristöministeriö

(Oili Hintsala, talousjohtaja, ympäristöministeriö)
Anne Niemi, tietopalvelupäällikkö, liikenne- ja viestintäministeriö

Anneli Kupari, yksikön johtaja, Maaseutuvirasto
Juha Lindgren, ylijohdaja, Verohallinto

(Heli Lähteenmäki, ylijohdaja, Verohallinto)
Jouni Nieminen, kehittämisspäällikkö, ESAVI

Leena Hokkanen, ylitarkastaja, Poliisihallitus
(Minna Gråsten, lupahallintopäällikkö, Poliisihallitus)

Hanna Koskinen, asiakaspalvelujohtaja, Maahanmuuttovirasto
(Heikki Taskinen, yksikön johtaja, Maahanmuuttovirasto)

Päivi Lehtonen, johtaja Etelä-Savon ELY-keskus
 (Matti Höyssä, asiakaspalvelukeskuksen johtaja, Pirkanmaan ELY-keskus)
 Tanja Rantanen, erityisasiantuntija, Suomen Kuntaliitto
 Antti Hakala, osastopäällikkö, Kansaneläkelaitos
 (Pirkko Kilpeläinen, kehittämisspällikkö, Kansaneläkelaitos)
 Jaakko Mikkola, johtaja, Uudenmaan liitto
 (Inka Kanerva, kehittämisjohtaja, Uudenmaan liitto)
 Seppo Karjala, kaupunginsihteeri, Ähtärin kaupunki
 Jukka Weisell, talousjohtaja, Oulun kaupunki
 (Pirjo Mäkinen, johtaja, Oulun kaupunki)
 Jyrki Laakso, palvelujohtaja, Itella Viestinvälitys Oyj
 (Anna Lehtonen, verkostajohtaja, Itella Viestinvälitys Oyj)
 Antero Rytkölä, JUKO ry
 (Sisko Riikonen, JUKO ry)
 Päivi Niemi-Laine, tutkimuksen ja yhteiskuntapolitiikan päällikkö, JHL ry
 Sari Jokikallas, puheenjohtaja, Pardia ry

Sihteerit

lainsäädäntöneuvos Sami Kouki ja ylitarkastaja Jaana Haatainen valtiovarainministeriön kunta- ja aluehallinto-osastolta.

Pysyvät asiantuntijat

Leni Haavisto, asiantuntija, valtiovarainministeriön kunta- ja aluehallinto-osasto
 Christina Huotari, alueellisen maahanmuuttotyön koordinaattori, Yhteispalvelun edistäjät ry.

Työryhmä voi perustaa alatyöryhmiä, kuulla asiantuntijoita sekä teettää selvityksiä ja käyttää ulkopuolista asiantuntemusta.

Työryhmä käyttää työssään osallistavia ja vuorovaikutteisia menetelmiä kuten kansalaisraateja ja asiakaskyselyjä varmistaakseen sen, että asiakaspalveluja kehitetään asiakkaiden tarpeita ja odotuksia vastaavasti. Työryhmä käyttää työssään myös hyväksi asiakaspalveluja koskevia tutkimuksia ja selvityksiä sekä palvelutuotannon uudelleen organisoinnista saatuja kokemuksia ja sitä koskevia ehdotuksia.

Hankkeessa sovitaan poikkihallinnollisen yhteistoiminnan toteuttamistavasta.

Työryhmä raportoi työstään hallinnon ja aluekehityksen ministerityöryhmälle.

Kustannukset ja rahoitus

Työryhmän työ tehdään virkatyönä. Kukin organisaatio maksaa osallistujansa matkakulut. Muut kulut maksetaan momentilta 28.01.01.1.

Erillisten asiantuntijakuulemisten ja erillisselvityksien kulut maksetaan momentilta 28.01.01.2.

Hallinto- ja kuntaministeri


Henna Virkkunen

Ylijohtaja,
osastopäällikkö


Päivi Laajala

Jakelu

Työryhmän puheenjohtaja, varapuheenjohtaja, jäsenet ja varajäsenet

Tiedoksi

Valtiosihteeri Raimo Sailas
Alivaltiosihteeri Martti Hetemäki
Valtiovarainministeriö
Sisäasiainministeriö
Työ- ja elinkeinoministeriö
Oikeusministeriö
Sosiaali- ja terveysministeriö
Ympäristöministeriö
Liikenne- ja viestintäministeriö
Maa- ja metsätalousministeriö
Maaseutuvirasto
Verohallinto
Etelä-Suomen aluehallintovirasto
Poliisihallitus
Maahanmuuttovirasto
Etelä-Savon ELY -keskus
Pirkanmaan ELY -keskus
Suomen Kuntaliitto
Kansaneläkelaitos
Uudenmaan liitto
Ähtärin kaupunki
Oulun kaupunki
Itella Oyj
Juko ry.
JHL ry
Pardia ry
Yhteispalvelun edistäjät ry.

VALTIOVARAINMINISTERIÖ

Kunta- ja aluehallinto-osasto

MUISTIOLUONNOS 23.2.2012

**KUNTIEN ASIAKASPALVELUUN KÄYTTÄMIEN RESURSSIEN ARVIOINTITOI-
MEKSIANTO KONSULTILLE**

Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishanke joutuu tekemään vähintään suurusluok-
ka-arvion siitä, miten paljon kunnat käyttävät tällä hetkellä rahaa ja henkilöstöä asiakaspal-
velun järjestämiseen. Aikaa arvion/selvityksen tekemiseen on huhtikuun puolivälin.

Tehtävän keskeinen ongelma on enemmän kuntien erilaisuus kuin niiden lukumäärä. Kunnis-
sa on hyvin eri tavoin järjestettyjä asiakaspalveluja. Joissain on jo keskitetty asiakaspalvelu-
keskus, jossa asiakaspalvelutehtäviä hoidetaan laajasti hajautettuna organisaatiossa. Joissain
kunnissa kukin hallintokunta ja virasto hoitavat oman asiakaspalvelunsa itse määrittelemäl-
lään tavalla ja tapoja voi olla erilaisia myös hallintokunnan sisällä.

Kuntien erilaisuutta lisää myös erilainen palvelujen organisointi. Suuremmat kunnat hoitavat
itse tehtäviä, jotka pienissä kunnissa hoidetaan kuntien välisessä yhteistyössä. Tämän vuoksi
selvityksessä joudutaan arvioimaan myös kuntayhtymien ja muiden yhteistoimintaorganisaat-
tioiden asiakaspalvelua.

Asiakaspalvelujen erilaisuus ilmenee myös siten, että kuntien palveluvalikoima vaihtelee pal-
jon. Erot korostuvat asiakaspalvelussa. Kunta, joka myy esimerkiksi joukkoliikennelippuja ja
pääsylippuja esimerkiksi museoihin ja kulttuuritapahtumiin, liikunta tilaisuuksiin ja liikunta-
paikkoihin sekä pysäköintitunnuksia, omaa laajemman asiakaspalvelutoiminnan kuin kunta,
jolla vastaavia toimintoja ei ole.

Asiakaspalvelun määritelmä

Asiakaspalvelu 2014 –hankkeessa asiakaspalvelulla tarkoitetaan seuraavia asioita:

- Henkilöllisyyden toteaminen ja varmentaminen, asiakirjojen ja ilmoitusten vastaan-
ottaminen ja edelleen toimittaminen sekä luovuttaminen, maksujen vastaanottami-
nen ja välittäminen, asiakkaan ohjaus, tiedon välittäminen ja tiedottaminen
- Neuvonnan antaminen myös muissa kuin vireillä olevissa asioissa
- Ajanvaraukset ja peruutukset
- Erilaisten otteiden ja todistusten antaminen tietojärjestelmistä
- Erilaiset myyntitehtävät (matka- ja muut liput)
- Muut mahdolliset asiakaspalvelutehtävät, esim. sähköisen asiointin tuki
- Asiantuntijan antama, palvelun tai suoritteiden sisältöä ja sen antamisen edellytyksiä
koskeva asiakaspalvelu
 - Kanssakäyminen asiakkaan kanssa, kuten esim. neuvonta, selvitysvelvoitteen
täyttäminen, kuuleminen sekä konsultointi (ei kuitenkaan konkreettinen toi-

menpide, kuten esim. katselmuksen, tarkastuksen tai muun viranomaistoimituksen suorittaminen)

Selvityksen ulkopuolelle jätetään terveydenhuollon palvelut (ml. hammashuolto)mukaan lukien ajanvaraukset.

Palvelualat, joilta selvitys kunnissa tehdään (sisältää esimerkkejä palveluista):

- sosiaalipalveluihin liittyvä määritelmän mukainen asiakaspalvelu,
 - asunnot, asunnottomat
 - ateriapalvelut
 - avustukset
 - lastensuojelu
 - päivähoito ja kerhot
 - kasvatuspalvelut
 - kotipalvelut
 - maahanmuuttajat
 - neuvolat
 - omaishoito
 - perhepalvelut
 - sosiaaliasiamies
 - talous- ja velkaneuvonta
 - vammaispalvelut
 - vanhuspalvelut
 - velkaneuvonta
- opetukseen liittyvä määritelmän mukainen asiakaspalvelu,
 - aikuiskoulutus
 - ammatillinen perusopetus
 - erityisopetus ja mukautettu opetus
 - esiopetus
 - koululaisten aamu- ja iltapäivätoiminta
 - koulumatkat ja – kuljetus
 - lukio-opetus
 - musiikkiopetus
 - oppilashuolto
 - perusopetus
 - kansalais- ja työväenopistot
- kulttuuripalveluihin liittyvä määritelmän mukainen asiakaspalvelu,
 - esitys- ja harjoitustilat
 - kirjastopalvelut
 - konsertit ja oopperat
 - kuvataide
 - lastenkulttuuri
 - liput
 - museot

- musiikki
 - nuorisokulttuuri
 - nähtävyydet
 - näyttelyt
 - tapahtumat
- liikuntapalveluihin ja – paikkoihin liittyvä määritelmän mukainen asiakaspalvelu,
 - avustukset
 - kalastusluvut
 - leirintäalueet
 - liikuntapaikat ja – tilat
 - luonto- ja ulkoilureitit
 - matonpesupaikat
 - puutarhapalstat
 - uimahallit, uimarannat
 - urheilu
- nuorisopalveluihin liittyvä määritelmän mukainen asiakaspalvelu,
- rakentamiseen, ympäristö- ja jätehuoltopalveluihin liittyvä määritelmän mukainen asiakaspalvelu,
 - avustukset
 - korjaukset
 - luvat
 - vesijohto- ja viemäri liittymät
 - elintarvikevalvonta
 - eläinlääkintä, eläinten suojelu
 - Ilmanlaadun valvonta
 - jätehuolto
 - kemikaalivalvonta
 - koirapuistot
 - lupa-asiat
 - maa-ainesten otto
 - maisemasuunnittelu
 - meluntorjunta
 - rakennusvalvonta
 - tiet ja kadut
 - vesien suojelu, veden laatu
 - ympäristövalvonta, ympäristöterveys
- kaavoitukseen ja asumiseen liittyvä määritelmän mukainen asiakaspalvelu,
 - tontit
 - vuokra-asunnot
- julkiseen liikenteeseen liittyvä määritelmän mukainen asiakaspalvelu,
 - aikataulut
 - jalankulkutiet
 - bussit
 - liikennejärjestelyt, liikennesuunnittelu
 - palvelulinjat

- pysäköinti
- pysäkit
- satamat, laiturit
- tiet ja kadut
- vesiliikenne
- viitat ja opasteet
- pelastustoimeen liittyvä määritelmän mukainen asiakaspalvelu,
 - luvat
 - meripelastus
 - palonehkäisy
 - toimintaohjeet
 - valmiussuunnitelmat
- yrittäminen ja elinkeinot
 - tapahtumat
 - toimitilat
 - tontit
 -
- yleishallintopalvelut.
 - aloitteet ja ehdotukset
 - tiedotus

Menetelmä

Arvio tehdään niin, että kunnat jaetaan asukaslukuun perustuviin ryhmiin. Luokat ovat seuraavat:

- alle 5 000 asukasta,
- 5 000 – 9 999 asukasta,
- 10 000 – 19 999 asukasta,
- 20 000 – 49 999 asukasta,
- 50 000 – 99 999 asukasta ja
- 100 000 asukasta tai enemmän.

Edellä mainituissa luokissa otoksen muodostavat seuraavat kunnat:

- luokka alle 5 000 asukasta: Isokyrö, Sysmä, Pello, Sauvo, Korsnäs, Suomenniemi.
- luokka 5 000 – 19 999 asukasta; Kerimäki, Kittilä, Hanko, Kontiolahti, Naantali, Pirkkala.
- luokka 20 000 – 49 999 asukasta: Hollola, Sastamala, Kerava, Kajaani, Rauma, Kokkola.
- luokka 50 000 – 99 999 asukasta; Kotka, Rovaniemi, Kouvola.
- luokka yli 100 000 asukasta; Oulu, Tampere, Espoo.

Otoksen kooksi tulisi yhteensä 24 kuntaa.

Otoksen kunnista selvitetään niiden järjestämisvastuulla olevista määritelmän mukaisista asiakaspalveluista

- niihin käytettävät henkilötyövuodet ja
- työstä aiheutuvat henkilöstö-, tukipalvelu-, toimitila- ja tietojärjestelmäkustannukset.

Selvitys ulottuu näiden kuntien organisaatioiden ulkopuolelle, jos niiden järjestämisvastuulla olevaa asiakaspalvelua järjestetään kuntayhtymissä, muulla yhteistoiminnalla tai ulkoistettuina.

Selvitys voidaan tehdä 1-2 viikon työajanseurantaan perustuen niin, että käytettyihin henkilöstöresursseihin liitetään tieto palkkauskustannuksista ja muista kustannuksista jaettuna asiakaspalveluhenkilöstöön ja asiantuntijoihin.

Selvityksen perusteella saadaan arvio asiakaspalvelun kustannuksista asukasta kohden kussakin luokassa. Kokonaisarvio saadaan tämän keskiarvon ja asukasmäärän perusteella.

ILMOITUS MUUTOKSENHAKUKIELLOSTA

Alla mainituista päätöksistä ei kuntalain 91 §:n perusteella saa tehdä oikaisuvaatimusta tai kunnallisvalitusta:

§:t 150-154, 156-168, 172-175 ja 177