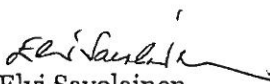


Valtiovarainministeriö
PL 28
00023 VALTIONEUVOSTO

Kaupunginhallituksen päätös 9.9.2013 § 288

Lausunto Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppu- raportista

Otteen oikeaksi todistaa, Kuopiossa kaupunginkansliassa 13.9.2013.



Elvi Savolainen
hallintosihteeri

Liitteet Kaupunginhallituksen päätös 13.9.2013
Kuopion kaupungin lausunto

Tiedoksianto Päätös on lähetetty tiedoksi valtiovarainministeriölle sähköpostitse 13.9.2013.

Nähtävänäolo Päätös on yleisesti nähtävänä kaupunginkansliassa 17.9.2013.

Lausunto Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportista

Asiakaspäällikkö Petri Kervola Markkinointi, viestintä ja asiakaspalvelut

Hallitusohjelman mukaan koko maassa luodaan kuntatasolle kattava yhteispalvelupisteiden verkko ja määritellään jokaisessa yhteispalvelupisteessä vähintään etäpalveluna saatavilla olevat valtion, kuntien ja eri viranomaisten palvelut. Lisäksi selvitetään kuntien mahdollisuudet toimia yhteispalvelupisteiden vastuuviranomaisena ja ainoana keskeisenä asiakasrajapintana julkisiin palveluihin.

Asiakaspalvelu 2014 -hanke ehdottaa uutta lainsäädäntöä, jonka mukaan kunnat vastaavat julkisen hallinnon yhteisten asiakaspalvelupisteiden perustamisesta ja ylläpitämisestä. Yhteisissä palvelupisteissä tarjotaan aina kunnan omat asiakaspalvelut ja ne valtion viranomaisten palvelut, joissa käyntiasiointia on eniten. Vähintään 90 prosentilla palvelupisteiden vaikutusalueen asukkaista on pisteeseen enintään 40 kilometrin matka. Lisäksi pisteissä tarjoavat sopimuksen perusteella palvelujaan Kansaneläkelaitos ja Maanmittauslaitos sekä muut valtion viranomaiset. Asiakasta palvellaan joko paikan päällä tai etäyhteydellä. Samoihin tiloihin voi sijoittua myös yksityisen ja kolmannen sektorin toimijoita.

Asiakaspalvelu 2014 -hankkeen keskeiset tavoitteet:

Asiakas saa julkisen hallinnon palvelut yhteisistä asiakaspalvelupisteistä (yhden luukun periaate).

- Eri viranomaisten asiantuntijat ovat käytettävissä etäyhteydellä (videoneuvottelu).
- Aluksi on saatavilla ainakin poliisin, työ- ja elinkeinotoimistojen, Verohallinnon, maistraatin, elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskusten, työvoiman palvelukeskusten, kuntien ja Kelan palveluita. Myös yksityiset palveluntuottajat ja kolmas sektori voivat osallistua yhteiseen asiakaspalveluun.

Julkisen hallinnon asiakaspalvelupisteet sijaitsevat kohtuuetäisyydellä asukkaista.

- Lainsäädännössä määritellään julkisen hallinnon asiakaspalvelupisteiden

verkoston tiheys.

- Kunnat huolehtivat pisteiden perustamisesta ja ylläpidosta.

Julkisen hallinnon yhteiset palvelupisteet lisäävät hallinnon tehokkuutta ja taloudellisuutta.

- Viranomaiset voivat vähentää omia palvelupisteitään ja organisoida asiakaspalvelu- ja asiantuntijatyötä tehokkaasti.

- Palvelupisteissä hyödynnetään tehokkaasti tietotekniikkaa ja ohjataan asiakkaita käyttämään sähköisiä palveluita.

Asiakaspalveluhanke 2014 luovutti loppuraporttinsa ja siihen sisältyvän hallituksen esitysluonnoksen laiksi julkisen hallinnon yhteisestä asiakaspalvelusta hallinto- ja kuntaministeri Henna Virkkuselle 12.6.2013. Loppuraportista pyydetään lausunnot syyskuun 13. mennessä. Uuden lain ehdotetaan tulevan voimaan vuonna 2014. Ensimmäiset yhteiset asiakaspalvelupisteet pääsisivät tällöin aloittamaan toimintansa vuoden 2015 alussa. Siirtyminen yhteiseen asiakaspalveluun tapahtuisi vaiheittain vuoteen 2020 mennessä. Työryhmä ehdottaa, että ylläpitäjäkunnan lisäksi poliisin lupahallinto, Verohallinto, maistraatit, TE-toimistot mukaan lukien työvoiman palvelukeskukset sekä elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskukset tarjoavat lain nojalla palveluitaan yhteisissä asiakaspalvelupisteissä. Näissä valtion viranomaisissa asiakaskäyntejä oli eniten vuonna 2011, jolloin käyntiasiointipalvelua tarjottiin valtakunnallisesti yhteensä 686 toimipisteessä.

Julkisen hallinnon asiakaspalvelua pyritään voimakkaasti ohjaamaan sähköisiin kanaviin tulevina vuosina ja monilla toimijoilla on käynnissä mittavia sähköisen asioinnin kehittämishankkeita, joiden odotetaan vähentävän käyntiasiointia merkittävästi. Toimijat ovat suunnitelleet merkittäviä vähennyksiä nykyiseen toimipisteverkkoonsa. Tämä heikentäisi ilman yhteistä asiakaspalvelua palvelujen saatavuutta erityisesti harvaan asutuilla seuduilla, joille toimipisteiden sulkemiset pääosin keskittyvät. Hankkeen teettämän tutkimuksen mukaan 77 prosenttia suomalaisista pitää käyntiasiointia edelleen tärkeänä.

Asiakaspalvelua tarjoavat kunnan palveluksessa olevat palveluneuvojat. Silloin, kun palvelu edellyttää viranomaisen toimialan tuntemusta, palvelua antaa viranomaisen palveluksessa oleva asiantuntija joko etäyhteydellä tai eräissä poliisin lupahallinnon ja maistraatin palveluissa yhteisessä palvelupisteessä. Asiakas ohjataan ensisijaisesti käyttämään sähköisiä palveluja, jos hänen tarvitsemansa palvelu on saatavilla sähköisenä.

Pääasiallisena kriteerinä palvelupisteverkolle on, että vähintään 90 prosentilla pisteen vaikutusalueen asukkaista on pisteeseen enintään 40 kilometrin matka maanteitse tai rautateitse. Lisäksi palveluverkon tulee mahdollistaa asiakaspalvelun tuottava ja tehokas järjestäminen. Työryhmä on selvittänyt kahta palvelupisteverkkovaihtoehtoa. Näistä 164 kunnan vaihtoehto on rakennettu riippumatta nykyisestä asiakaspalvelupisteverkostosta. Tämä vaihtoehto tarjoaisi keskeiset julkisen

hallinnon palvelut yhden luukun periaatteella koko Manner-Suomen väestölle ja kuntien palvelut saisi samalla periaatteella yli 4,6 miljoonaa asukasta.

Toisena palveluverkkovaihtoehtona työryhmä on selvittänyt asiakaspalvelupisteiden perustamista alkuvaiheessa niihin kuntiin, joissa ei tällä hetkellä ole tarjolla kahden tai kolmen lakisääteisesti yhteiseen asiakaspalveluun osallistuvan toimijan palveluita. Tässä vaihtoehdossa asiakaspalvelupisteitä perustettaisiin 129 kuntaan. Tämä vaihtoehto toisi yhden luukun periaatteen piiriin valtion palveluissa vain 2,1 miljoonaa asukasta ja kuntien palveluissa 1,8 miljoonaa asukasta.

Pisteiden ylläpitäjäkunnat (järjestämisvelvoite) säädetään yhteisestä asiakaspalvelusta annettavassa laissa. Kuntien yhdistyessä järjestämisvelvoite siirtyy kuntien yhdistymisen tuloksena syntyneelle uudelle kunnalle. Järjestämisvelvoitteeseen perustuvat asiakaspalvelupisteet jatkavat toimintaansa uudessa kunnassa, jollei valtioneuvosto jonkin pisteen osalta toisin päättä.

Valtion varoista maksetaan kunnalle korvaus valtion viranomaisten asiakaspalvelutehtävien hoitamisesta. Korvauksen perusteena ovat kunnalle aiheutuvat välittömät kustannukset. Korvauksesta osa maksetaan perusosana ja osa asiakastapahtumasuoritteiden perusteella. Lähtökohtaisesti perusosalla korvataan kiinteitä kustannuksia (vuokrat, tietoliikenne, varusteet, sähkö, koulutus yms. eriä) ja suoriteosaan jää ainoastaan suoraan suoritteen antamiseen liittyvä muuttuva kustannus (palkat).

Työryhmän ehdotuksen mukaan asiakaspalvelupisteen toimitilan pitää täyttää tietyt vähimmäisvaatimukset kuten saavutettavuus, esteettömyys, turvallisuus ja soveltuvuus asiakaspalveluun. Asiakaspalvelupisteen toiminta edellyttää tieto- ja viestintäteknisiä järjestelmiä, kuten julkaisujärjestelmä, asiakaspalvelujärjestelmä ja varausjärjestelmä etäpalvelulle.

Lausunto on pyydetty antamaan jäseneltynä siten, että lausunnossa vastataan lähetettyihin kysymyksiin.

Esitys

Esitän, että Kuopion kaupungin lausuntona lähetetään oheinen liite, jossa esitettyihin kysymyksiin on laadittu Kuopion kaupungin vastaukset.

Liitteet

- 1 5200/2013 Valtiovarainministeriön lausuntopyyntö
- 2 5200/2013 Asiakaspalvelu 2014 -raportti
- 3 5200/2013 Kuopion ASPA-lausunto

Valmistelija
Petri Kervola

puh. +358 044 18 2062

Riitta Kokkonen
etunimi.sukunimi(at)kuopio.fi

puh. +358 044 718 2138

Päätösehdotus

Kaupunginjohtaja Petteri Paronen

Kh. hyväksyy asiakaspäällikön esityksen.

Päätös

Asiakaspäällikkö Petri Kervola ja talouspäällikkö Riitta Kokkonen olivat kuultavina kokouksessa.

Kaupunginhallitus hyväksyi yksimielisesti kaupunginjohtajan päätösehdotuksen.

4.9.2013

LAUSUNTOKYSELYMYKSET: JULKISEN HALLINNON ASIAKASPALVELUN KEHITTÄMISHANKKEEN LOPPURAPORTTI

Yhteisen asiakaspalvelun järjestäminen ja siinä tarjottavat palvelut

Kysymys 1

Hanke ehdottaa, että julkisen hallinnon yhteinen asiakaspalvelu perustuu lakisääteiseen malliin, jossa yhteiseen asiakaspalveluun aina osallistuvat viranomaiset sekä yhteisessä asiakaspalvelussa aina tarjottavat viranomaisten palvelut määritellään laissa. Lakisääteistä yhteistä asiakaspalvelua täydentää sopimukseen perustuva yhteinen asiakaspalvelu. Mallia on kuvattu muun muassa loppuraportin luvussa 5.1 sekä hallituksen esitysluonnoksen yleisperustelujen luvuissa 3.2.1 ja 3.3.

Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne ehdotetusta lakisääteisyyteen perustuvasta yhteisen asiakaspalvelun järjestämismallista:

Erityisesti koskien hallituksen esitysluonnoksen sisältöä toteamme seuraavaa:

Lakisääteinen toiminnan ohjaus on voimakkain mahdollinen tapa vaikuttaa asiaan. Palvelun kehittäminen ei edellytä lakisääteistä ohjausta vaan toiminnan organisointi voidaan tehdä myös muutoin. Valtion hallinnon organisaatioiden asiakaspalvelun yhdistäminen on mahdollista toteuttaa normaalin valtion toiminnanohjajärjestelmän avulla. Vapaaehtoisuuteen perustuva Yhteispalvelu –mallillakin on pystytty luomaan perusta kattavalle palvelupisteiden verkolle erityisesti niille alueille joilla on suurin tarve keskittää palveluita yhteisiin käyntiasioinnin pisteisiin. Sopimusperusteisellä mallilla on voitu sopia kuntien asiakaspalvelun järjestämisestä osana yhteispalvelu-mallia.

Kysymys 2

Hanke ehdottaa, että yhteisen asiakaspalvelun järjestäminen ja ylläpitäminen säädetään kuntien tehtäväksi (*järjestämisvelvoite*). Kunnat, joiden tehtävänä on järjestää yhteinen asiakaspalvelu, säädetään laissa. Kuntien järjestämisvelvoitetta on kuvattu muun muassa hankkeen loppuraportin luvussa 5.1 sekä lakiehdotuksen yleisperustelujen luvuissa 3.2.2 ja 3.3 sekä lakiehdotuksen 4 ja 5 pykälissä.

Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne ehdotetusta kunnalle säädettävästä järjestämisvelvoitteesta:

Kunnille ei tule nykyisessä taloudellisessa tilanteessa määrätä enää lisää lakisääteisiä velvoitteita joilla ei vahvisteta kunnan perustehtävän toteuttamista kuntien kestokyvyn puitteissa. Valtionhallinnon tehtävien siirtäminen kunnan järjestämisvastuulle ei tue kuntien mahdollisuuksia selvitä haasteistaan. Keskeinen haaste on valtion organisaatioiden palveluverkoston harventuminen. Valtion hallinnon toimesta on mahdollista organisoida nämä palvelut yhteisiin valtion palvelupisteisiin joiden ylläpito on myös valtion hallinnolla. Harvaan asutuilla seuduilla myös pienten kuntien palveluita voidaan tarjota näissä valtion palvelupisteissä. Yhteisen asiakaspalvelun järjestämisessä tärkeintä on valtakunnallisen sähköisen asioinnin järjestelmän luominen eikä sen toteuttaminen edellytä lakisääteisyyttä. Toimiva järjestelmä ohjaa automaattisesti palveluntarjoajat käyttämään järjestelmää.

Kysymys 3

Hanke ehdottaa, että yhteisessä asiakaspalvelussa tarjotaan aina lakisääteisesti seuraavien valtion viranomaisten asiakaspalveluita: poliisin lupahallinto, Verohallinto, maistraatit, elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskukset sekä työ- ja elinkeinotoimistot, mukaan lukien työvoiman palvelukeskukset. Näiden viranomaisten yhteisessä asiakaspalvelussa annettavia palveluita on kuvattu hankkeen loppuraportin luvussa 5.2 sekä lakiehdotuksen 9-13 pykälissä.

Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne ehdotetusta yhteiseen asiakaspalveluun aina osallistuvista viranomaisista sekä yhteisessä asiakaspalvelussa tarjottavista palveluista:

Ehdotettu malli, jossa valtion hallinnon keskeiset organisaatiot tarjoavat asiakaspalveluita yhteisessä palvelupisteessä on hyvä, mikäli valtio toteuttaa järjestelyn itse. Kuntien palveluiden yhdistäminen tähän pisteeseen ei ole välttämätöntä mutta se voi joissakin tapauksissa olla järkevää. Eri kuntien tilanne poikkeaa toisistaan niin kuntakoon kuin sijainninkin osalta. Kunnan palveluiden yhdistäminen valtion keskitettyyn asiakaspalveluun tuleekin sopia aina erikseen kuntakohtaisesti. Nykyisen yhteispalveluverkostossa on keskeisenä valtion hallinnon toimijana mukana KELA. KELA:n palvelut tulisikin organisoida osaksi valtionhallinnon keskitettyä yhteistä asiakaspalvelua. Järjestämisvelvoite voisi niinkään olla esimerkiksi KELA:lla, joka on valtakunnallisesti merkittävä ja vahva toimija myös tulevaisuudessa.

Kysymys 4

Hanke ehdottaa, että järjestämisvelvollisen kunnan on hoidettava myös kunnan omien lakisääteisten tehtävien asiakaspalveluja yhteisessä asiakaspalvelupisteessä. Ehdotusta on kuvattu hankkeen loppuraportissa luvussa 5.2.6 sekä lakiehdotuksen yleisperusteluissa luvussa 3.2.2 ja 14 pykälässä.

Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne ehdotetusta kunnan asiakaspalveluiden hoitamisesta yhteisessä asiakaspalvelussa:

Kuntien palveluiden tarjoaminen valtion palveluiden yhteydessä riippuu eri kuntien tilanteesta ja se tulisi ratkaista kuntakohtaisesti sopimalla. Asiakkaalla on asuinpaikastaan riippumatta aina mahdollisuus asioida valtion hallinnon palvelupisteessä ja saada asiansa vireille. Kunnan viranomaispalvelut on kuitenkin rajattu pääsääntöisesti vain oman kunnan asukkaille. Yhteisen palvelupisteen kautta ei voida näin ollen tarjota kunnan asiointipalveluita kaikille valtion hallinnon asiakkaille jos asiakkaat ovat eri kunnan alueelta.

Toimintaympäristö, toimintamalli ja laadun arviointimalli**Kysymys 5**

Hankkeen loppuraportin luvussa 5.4, toimintamallityöryhmän loppuraportin luvussa 3 ja lakiehdotuksen 15 ja 27 pykälissä on kuvattu yhteisen asiakaspalvelupisteen toimintaympäristöä: toimitilaa ja palvelun tarjoamiseen tarvittavaa laitteistoa ja järjestelmiä.

Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne ehdotetusta yhteisen asiakaspalvelun toimintaympäristöstä:

Toimipisteen sijainti tulee olla kunnassa keskeisellä paikalla ja helposti saavutettavissa. Tällaisten tilojen löytäminen erityisesti suurten kaupunkien keskustoista on vaikeaa ja näiden tilojen kustannukset ovat mm. vuokratulujen osalta suuret. Kuopiossa on myös tehty valtionhallinnon organisaatio-

tioiden toimitiloihin merkittäviä investointeja ja uusien tilojen löytäminen helposti saavutettavasta ydinkeskustasta näin mittavalle toiminnalle on erityisen haasteellista. Hankkeen tärkein osa on toimivat tietojärjestelmät, jotka integroituvat helposti taustalla oleviin asiantuntijaorganisaatioiden järjestelmiin. Sähköisen asioinnin tulee olla myös käyttäjälle helppoa samoin kuin videoneuvottelupalveluiden. Jos hankkeen avulla luodaan valtakunnallisesti toimiva julkisen sektorin toimiva sähköisen asiakaspalvelujärjestelmä, se palvelee myös kaikkia kuntia riippumatta siitä kuinka laaja käyntiasioinnin verkosto maahan luodaan. Hankkeessa esitettyä raskasta käyntiasioinnin verkostoa voi olla vaikea ylläpitää erityisesti kuntaliitosten toteutuessa. Samalla kunnan taloudelliset mahdollisuudet vaikeutuvat huolehtia liitoskuntien asiakaspalvelutarpeesta. Kunnille voi syntyä tilanteita joissa se joutuu järjestämään käyntiasiointia alueilla, joissa sille ei aidosti ole enää riittävä kysyntää. Samalla se voi vaarantaa syrjäseuduilla olevien alueiden pienten kuntien ylläpitämien palvelupisteiden toiminnan jos kunnat joutuvat keskittämään resurssejaan uusiin ”superinfoihin”.

Kysymys 6

Hankkeen loppuraportin luvussa 5.4, toimintamallityöryhmän loppuraportin luvussa 4.4 ja lakiehdotuksen 7 ja 8 pykälissä on kuvattu yhteisen asiakaspalvelupisteen toimintaprosessit: palvelutapahtuman yleiskuvausprosessi ja eri palvelutapahtumien prosessikuvaukset.

Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne ehdotetuista prosessikuvauksista:

Asiakaspalveluprosessin alkuvaiheen kuvaus vastaa nykyistä toimintaprosessia kuntien asiakaspalvelussa. Uudessa asiakaspalvelupisteessä on mahdollista toteuttaa toimintaa kuvatus prosessin mukaan mutta varsinainen asiointiprosessi tapahtuu kuitenkin asiantuntijaorganisaatiossa. Mallista puuttuu selkeä näkemys asiakkaan prosessista ja siitä kuinka asiakaspalvelussa asiakkaan asiaa hoidetaan asian vireillepanosta aina päätöksentekoon ja asian tiedoksi saattamiseen saakka. Jotta toiminta on asiakaslähtöistä tulee hankkeessa määritellä selkeämmin se, miten asian vireillepanosta asiointiprosessi kulkee asiantuntijaorganisaation päätöksentekoon. Oleellinen hyöty asiakkaalle syntyy vasta siitä kun asiakkaan asian hoitoa voidaan nopeuttaa myös päätöksenteon osalta. Kunnan asiakaspalveluista tärkein on terveydenhuollon ja sosiaalitoimen asiakaspalveluprosessit, jotka hankkeesta on rajattu pois. Kunnille on tärkeintä luoda toimiva malli terveystalouden ja niihin liittyvien muiden asukkaan hyvinvointipalveluiden asioinnille. Näiden prosessien tehostaminen tuottaa myös kunnille kustannushyötyjä. Hanke ei näin ollen paranna kuntien kannalta oleellisia asiakaspalveluprosesseja.

Kysymys 7

Hankkeen loppuraportin luvussa 5.8 ja toimintamallityöryhmän loppuraportin luvussa 4.7 on kuvattu yhteisen asiakaspalvelupisteen laadun arviointimallia: arvioinnin tavoitteita ja mittareita sekä arviointikriteereitä.

Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne ehdotetusta arviointimallista:

Palvelun laadun ja vaikuttavuuden mittaaminen on tärkeää toiminnan kehittämisen kannalta. Arviointitietoa tulee kerätä asiakkailta sekä organisaatiolta. Arviointi tulee kuitenkin tehdä yhdessä järjestämistä vastaavassa olevan kunnan viranomaisien kanssa samalla tarvittavista kehittämistoimenpiteistä tulee sopia yhteistyössä järjestävän tahon kanssa. Arvioinnin ja seurannan välineiden ja menetelmien tulee olla selkeitä ja helppokäyttöisiä.

Kysymys 8

Hankkeen loppuraportin luvussa 5.4 ja toimintamallityöryhmän loppuraportin luvussa 6 on kuvattu yhteisen asiakaspalvelupisteen käynnistämistä ja kehittämistä: toimintamallin testaamista, käynnistämistä, kehittämistä ja seurantaa.

Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne ehdotetusta yhteisen asiakaspalvelun käynnistämisen- ja kehittämismallista:

Mallin onnistumisen kannalta tärkeintä on luoda maahan toimiva julkisen sektorin sähköinen asiakasjärjestelmä, joka integroituu taustalla oleviin asiantuntijaorganisaatioiden järjestelmiin saumattomasti. Tämän järjestelmän testaaminen ja käyttöönotto tulee tehdä perusteellisesti ennen kuin käyntiasiointipisteitä perustetaan. Sähköisen asioinnin järjestelmän toimintamallia tulee pilotoida useissa kunnissa ennen sen laajamittaista käyttöönottoa ja käytön yhteydessä havaittavat viat ja puutteet tulee korjata ennen kuin järjestelmä otetaan laajasti käyttöön. Näin voidaan turvata kansalaisten asioinnin toimivuus julkisen sektorin palveluorganisaatioissa. Samalla voidaan arvioida se, mikä on käyntiasioinnin todellinen tarve tilanteessa, jossa julkisen sektorin organisaatioilla on käytössä toimiva sähköinen ja puhelinpalvelu.

Ohjaus ja valvonta**Kysymys 9**

Hanke ehdottaa, että yhteisen asiakaspalvelun yleishallinnollinen ohjaus kuuluu valtiovarainministeriölle, jonka tukena toimii julkisen hallinnon yhteisen asiakaspalvelun neuvottelukunta. Palvelujen ohjaus, seuranta ja valvonta kuuluisivat lakiehdotuksen 19 pykälässä tarkoitetuille toimivaltaisille valtion viranomaisille. Ohjaus ja seuranta toteutettaisiin yhdessä kuntien kanssa. Aluehallintoviraston tehtävänä olisi valvoa kunnan järjestämisvelvoitteen noudattamista. Ohjaus- ja valvontamallia on kuvattu loppuraportin luvussa 5.5 sekä lakiehdotuksen 18–21 pykälissä.

Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne ehdotetusta yhteisen asiakaspalvelun ohjaus- ja valvontamallista:

Valtionhallinnon organisaatioiden asiakaspalvelun yhdistäminen voidaan toteuttaa valtion oman ohjauksen puitteissa. Samalla palvelun valvonta voidaan järjestää osana valtion hallinnon omaa valvontaa. Valvonnan tulisi myös ulottua koko asiointiprosessiin koskien myös asiantuntijapalvelua. Mikäli kunnille tulisi järjestämisvelvollisuus valtion palveluihin nähden, voisi kuntalaisten käsitys hämärtyä siitä mikä on kunnan ja mikä valtion vastuulla olevaa toimintaa. Negatiivinen palaute mahdollisista palvelun puutteista kohdentuu yleisesti järjestämisvastuussa olevalle organisaatiolle, jolloin kunta joutuisi kantamaan julkisuudessa vastuun myös valtionhallinnolle kuuluvien palveluiden toimivuudesta.

Rahoitusmalli

Yhteisen asiakaspalvelun rahoitusmallia koskevia ehdotuksia on kuvattu hankkeen loppuraportin luvussa 5.6. sekä lakiehdotuksen 31 pykälässä.

Kysymys 10

Hankkeen ehdottamalla yhteisen asiakaspalvelun rahoitusjärjestelmällä korvattaisiin kunnille valtion palvelujen jakamisesta aiheutuvat kustannukset. Järjestelmään kuuluisi perusosa, jolla katettaisiin kiinteitä kustannuksia ja suoritteisiin perustuva osa, jolla katettaisiin pääasiassa muuttuvia kustannuksia (palkkakustannukset).

Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne rahoitusjärjestelmän ehdotetusta perusrakenteesta:

Jako perusosaan ja suoritteisiin perustuvaan osaan voi luoda toimivan rahoituspohjan. Rahoitusosuuksien jako tulee kuitenkin toteuttaa niin, että perusosalla turvataan toiminnan järjestämisestä suoraan ja välillisesti aiheutuvat kulut. Suoriteperusteisen rahoitusosan avulla voidaan vaikuttaa palveluvolyymiin ja sen muutoksiin. Rahoituksen tulee perustua aina järjestämisvastuussa olevan organisaation todellisiin kustannuksiin ja kunnille ei saa tulla rahoitusvastuuta valtiolle kuuluvien tehtävien asiakaspalvelun hoitamisesta. Paras vaihtoehto on, että toiminta organisoidaan valtion itsensä järjestämänä eikä talousvaikeuksissa oleville kunnille säädetä järjestämisvelvoitetta.

Kysymys 11

Hankkeen ehdottamassa rahoitusjärjestelmässä on tarkoituksena korvata kiinteät kustannukset laskennallisilla perusteilla, jotka määräytyvät arvioidun asiointimäärän mukaan. Suoritekorvaukset on tarkoitus määrittellä keskimääräisten tai tyyppillisten suoritteiden vaatimien työaikojen ja asiakasneuvojen palkkojen perusteella. Laskentaan sisältyy oletus käyntiasioinnin määrän vähenemisestä.

Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne ehdotetusta korvausten laskentamallista:

Käyntiasioinnista tulevien suoritteiden korvaaminen voi johtaa vääristymään jossa rahoituspohjaa ylläpidetään tuottamalla palveluita niin että suoritteiden määrä saadaan myös käyntiasioinnissa kasvamaan. Suoriteperusteisen mallin tulee kannustaa palvelujen kehittämiseen niin, että käyntiasioinnin tarve vähenee. Varsinainen tavoite voi olla itsepalveluasteen nostaminen niin, ettei käyntiasiointia välttämättä enää tarvita. Korvausten laskentamallin rakentaminen niin, että se huomioi sähköisen asioinnin volyymin kasvun ja tukee itsepalveluasteen nostamista on tärkeää.

Kysymys 12

Hankkeen rahoitusmalliehdotuksen mukaan voi syntyä tilanteita, joissa korvaukset eivät kata pisteen aiheuttamia kustannuksia vähäisen kysynnän vuoksi. Tilanteisiin on ehdotettu varauduttavan lyhentämällä pisteiden aukioloaikoja, joissain tapauksissa korottamalla korvausta tai viime kädessä sulkemalla piste.

Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne ehdotetusta toimintatavasta vähäisen kysynnän asiakaspalvelupisteissä:

Käyntiasiointipisteitä ei tule perustaa vähäisen kysynnän alueille. Ennen hankkeen käynnistämistä tulee ottaa käyttöön sähköisen asioinnin järjestelmä jonka avulla voidaan alkuvaiheessa pilotoida sen vaikutukset käyntiasiointivolyymien laskuun. Vasta sen jälkeen voidaan arvioida se kuinka laajalle alueelle käyntiasiointiverkosto on tarkoituksenmukaista toteuttaa.

Palvelupisteverkko

Yhteisen asiakaspalvelun palvelupisteverkkoa koskevia ehdotuksia on kuvattu hankkeen loppuraportin liivussa 5.3.

Kysymys 13

Hankkeessa tärkeimmäksi palvelupisteverkon kriteeriksi on valittu pisteiden saavutettavuus. Kriteerinä on, että vaikutusalueen asukkaista 90 prosentilla on pisteeseen lyhyempi matka kuin 40 kilometriä maanteitse tai rautateitse.

Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne saavutettavuuskriteeristä:

Harvaan asutuilla seuduilla voidaan joutua tilanteeseen jossa vaikutusalueen raja tulisi olla 50 km tai jopa laajempi. Maantieteellisesti suurten kuntien alueilla kuten Kuopiossa ei ole tarkoituksenmukaista rakentaa nykyisestä palveluverkostosta oleellisesti kattavampaa mallia joka edellyttäisi uusien palvelupisteiden perustamista kunnan reuna-alueille.

Kysymys 14

Palvelupisteverkolle on asetettu kriteeriksi myös, että se mahdollistaa käyntiasioinnin tuottavan ja taloudellisen järjestämisen. Ehdotetussa palvelupisteverkossa on saavutettavuuden perusteella jonkin verran myös vähäisen asiakasmäärän pisteiksi arvioituja pisteitä. Näissä pisteissä toiminnan taloudellisuuden ja tuottavuuden edellytyksenä on, että niiden henkilöstö voi tehdä osan työajasta kunnan muita tehtäviä.

Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne ehdotetun palvelupisteverkon tuottavuudesta ja taloudellisuudesta:

Vähäisen asiakasmäärän palvelupisteissä on välttämätöntä, että henkilöstö voi tehdä osa-aikaisesti myös muita työtehtäviä. Tämä on tärkeää erityisesti kunnille, joiden tehtävänä on turvata asiakkailleen toimivat ja kunnan kasvua tukevat palvelut.

Kysymys 15

Hankkeen loppuraportissa on esitetty kaksi vaihtoehtoa julkisen hallinnon yhteiseksi asiakaspalvelupisteverkoksi. Vaihtoehdoissa palvelupiste /-pisteitä perustettaisiin vaihtoehtoisesti 164 tai 129 kuntaan.

Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne ehdotetuista palvelupisteverkkovaihtoehtoista:

Suurin tarve yhteisen asiakaspalvelun perustamiselle koskee esitettyä 129 kunnan verkostoa. Laajemmassa 164 kunnan mallissa on mukana useita kuntia joissa ei ole näköpiirissä tarvetta muuttaa nykyistä toimintatapaa käyntiasioinnin osalta. Sähköisen asioinnin yhteinen järjestelmä palvelee suppeammassa 129 kunnan mallissa myös muiden kaupunkien organisaatioita.

Kysymys 16

Julkisen hallinnon yhteinen palvelupisteverkko ja siihen osallistuvien toimijoiden omat palvelupisteverkot sisältävät päällekkäisyyksiä, jotka heikentävät mahdollisuuksia rakentaa yhteinen asiakaspalvelupisteverkko.

Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne yhteisen asiakaspalvelun palvelupisteverkon ja toimijoiden omien palvelupisteverkkojen päällekkäisyyksien mahdollisesta purkamisesta:

Suurissa alueellisissa keskuskaupungeissa ei ole syytä lakkauttaa toimivia ja tuotannollisesti tehokkaita valtion palvelupisteitä vaan niiden sulauttaminen yhteen pisteeseen tulisi tehdä alueellisen tarpeen perusteella ja vain jos uudelleenorganisoinnista on osoitettavissa merkittävää säästöä. Kunnilla on tarvetta omiin asiakaspalvelupisteisiin mm. kuntaliitostilanteissa.

Henkilöstön asema ja palveluneuvojan tehtävät**Kysymys 17**

Hankkeen loppuraportin luvussa 5.7.3 ja lakiehdotuksen 34 pykälässä ehdotetaan, että yhteisiä asiakaspalvelupisteitä ylläpitävä kunta vastaa pisteissä työskentelevien palveluneuvojien rekrytoinnista. Niissä tapauksissa, joissa henkilöitä siirtyy valtion palveluntuottajien palveluksesta kuntien palvelukseen, siirtyminen tapahtuu vapaaehtoisuuden pohjalta ilmoittautumismenettelyllä.

Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne rekrytointi- ja ilmoittautumismenettelystä:

Mikäli kunnille tulee järjestämisvelvoite tulee kunnilla olla myös oikeus valita tehtäviin parhaaksi katsomansa henkilöt osaamisen perusteella. Vapaaehtoinen ilmoittautumismenettely ei ole tällöin mahdollinen. Valtion palveluntuottajat voivat hakea vapautuvia tehtäviä mutta ne tulee asettaa avoimeen hakuun.

Kysymys 18

Loppuraportin luvussa 5.1 ja lakiehdotuksen 7 pykälässä on lueteltu palveluneuvojan hoitamat asiakaspalvelutehtävät. Hankkeen loppuraportin luvussa 5.7.3 ja lakiehdotuksen 2 pykälässä on lisäksi ehdotettu, että yhteisen asiakaspalvelun palveluneuvojan tehtäviin ei kuulu julkisen vallan käyttöä, jollei lailla toisin säädetä.

Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne palveluneuvojan tehtävistä:

Palveluneuvojan tehtävään ei ole tarpeen kuulua julkisen vallan käyttöä vaan tehtävien tulee vastata nykyisiä asiakaspalvelutehtäviä.

