

Nimetön

Lähettiläjä: Anne-Maarit Itänen [mailto:Anne-Maarit.Itanen@pargas.fi]

Lähetetty: 13. syyskuuta 2013 12:33

Vastaanottaja: Valtiovarainministerio VM

Aihe: Pargas stads utlåtande om Kundservice2014

Hej!

Bifogat hittar ni Pargas stads utlåtande om utkastet till lag om gemensam kundservice inom den offentliga förvaltningen (både som pdf och word).

Med vänlig hälsning  
Anne-M Itänen

---

Anne-Maarit Itänen  
Informationschef / Tiedotuspäällikkö  
PARGAS STAD - PARAISTEN KAUPUNKI

Strandvägen 28 - Rantatie 28  
21600 Pargas - Parainen  
Tfn/puh. 044 358 5706  
[www.pargas.fi](http://www.pargas.fi)  
[www.parainen.fi](http://www.parainen.fi)

13.9.2013

**REMISSFRÅGOR: SLUTRAPPORT FÖR PROJEKTET FÖR ATT UTVECKLA DEN OFFENTLIGA FÖRVALTNINGENS KUNDSERVICE**

Ordnandet av den gemensamma kundservicen och de tjänster som tillhandahålls genom den

**Fråga 1**

Projektet föreslår att den offentliga förvaltningens gemensamma kundservice baseras på en lagstadgad modell, där de myndigheter som alltid deltar i den gemensamma kundservicen och de myndighetstjänster som alltid tillhandahålls inom den gemensamma kundservicen föreskrivs i lag. Den lagstadgade gemensamma kundtjänsten kompletteras med avtalsbaserad gemensam kundservice. (Modellen beskrivs i 6–14 §, 16 § och 17 § i lagförslaget.)

**Skriv nedan era eventuella synpunkter på modellen för ordnande av den gemensamma kundservicen som bygger på lag:**

Vi är oroade över utvecklingen där kommunernas uppgifter ökar utan några garantier om att kommunerna ersätts fullt ut för de kostnader som uppstår. Dessutom strider lagförslaget mot det s.k. normtalkot som ju syftar till att minska kommunernas skyldigheter.

**Fråga 2**

Projektet föreslår att ordnandet och upprätthållandet av den gemensamma kundservicen åläggs kommunerna i lag (*skyldigheten att ordna service*). De kommuner som är skyldiga att ordna gemensam kundservice föreskrivs i lag. (Kommunernas skyldighet att ordna gemensam kundservice beskrivs i 4 § och 5 § i lagförslaget.)

**Skriv nedan era eventuella synpunkter på den föreslagna skyldigheten att ordna service som åläggs kommunen:**

Vi utgår ifrån att reformen inte medför merkostnader för kommunen och att staten ersätter fullt ut de kostnader som reformen föranleder.

**Fråga 3**

Projektet föreslår att man inom den gemensamma kundservicen lagstadgat alltid tillhandahåller tjänster av följande statliga myndigheter: polisens tillståndsförvaltning, Skatteförvaltningen, magistraterna, närings-, trafik- och miljöcentralerna samt arbets- och näringsbyråerna inklusive servicecentren för arbetskraften. (Tjänster av dessa myndigheter som tillhandahålls inom den gemensamma kundservicen beskrivs i 9–13 § i lagförslaget.)

**Skriv nedan era eventuella synpunkter på de föreslagna myndigheter som alltid deltar i den gemensamma kundservicen samt på de tjänster som tillhandahålls inom den gemensamma kundservicen:**

Det är sant att principen att få alla tjänster över en disk och ett mer omfattande servicenät möjliggör bättre service för invånare. Man måste emellertid fästa mycket stor vikt vid utbildning av kundrådgivare för att också kvaliteten på service hålls på en tillräckligt hög nivå. Det är också oklart vem som bär det s.k. sistahandsansvaret (för verksamheten, informationen etc.).

**Fråga 4**

Projektet föreslår att en kommun som har skyldighet att ordna service på det gemensamma kundservicestället också ska tillhandahålla kundservice som gäller sådana uppgifter som enligt lag ska skötas av kommunen. (Förslaget beskrivs i 14 § i lagförslaget.)

**Skriv nedan era eventuella synpunkter om det föreslagna ordnandet av kommunens kundtjänster inom den gemensamma kundservicen:**

Se svaret ovan.

**Verksamhetsmiljö, verksamhetsmodell och modell för kvalitetsbedömning**

**Fråga 5**

I kapitel 5.4 i projektets slutrapport och i 15 och 27 § i lagförslaget beskrivs det gemensamma kundserviceställets verksamhetsmiljö: verksamhetslokalen och de anordningar och system som behövs för att tillhandahålla tjänsten.

**Skriv nedan era eventuella synpunkter på det gemensamma kundserviceställets föreslagna verksamhetsmiljö:**

När det gäller kraven på verksamhetslokal och anordningar/system måste man ta hänsyn till kommunens resurser med verksamhetslokaler o.d. Såsom redan konstaterats i de tidigare svaren måste de kostnader som uppstår ersättas fullt ut.

**Fråga 6**

I kapitel 5.4 i projektets slutrapport och i 7 och 8 § i lagförslaget beskrivs det gemensamma kundserviceställets verksamhetsprocesser. Där ges en allmän beskrivning av servicehändelsen och processbeskrivningar för olika servicehändelser.

**Skriv nedan era eventuella synpunkter på de föreslagna processbeskrivningarna:**

Man ska fästa större vikt vid utbildning av personal; de utbildningstimmar som nu föreslås förefaller vara för få till antalet i förhållande till hur omfattande uppgifterna är. En eventuell skyldighet att ta emot betalningar kontant medför omställningar bland annat rörande säkerheten och leder således till ökade kostnader.

**Fråga 7**

I kapitel 5.8 i projektets slutrapport beskrivs modellen för bedömning av det gemensamma kundserviceställets kvalitet: mål och indikatorer för bedömningen och bedömningskriterier (jämför även 19 och 25 § i lagförslaget).

**Skriv nedan era eventuella synpunkter på den föreslagna bedömningsmodellen:**

En bedömningsmodell som bygger på en utvärdering av kostnadseffektiviteten och produktiviteten ska vara tillräckligt enkel för att den ska kunna genomföras och bedömningskriterierna ska vara tillräckligt objektiva.

**Fråga 8**

I kapitel 5.4 i projektets slutrapport beskrivs igångsättningen och utvecklingen av ett gemensamt kundserviceställe: testning, igångsättning, utveckling och uppföljning av verksamhetsmodellen.

**Skriv nedan era eventuella synpunkter på den föreslagna modellen för igångsättning och utveckling av ett gemensamt kundserviceställe:**

Planering och igångsättning av ett kundserviceställe ska inte så att säga dikteras uppifrån, utan allt ska ske i samarbete med kommunen (bland annat planering och upphandling av gemensamma system, planering av verksamhetslokal och kartläggning av befintliga resurser, personalens ställning och kompetensutveckling, marknadsförings- och annan kommunikation).

### Styrning och tillsyn

**Fråga 9**

Projektet föreslår att den gemensamma kundservicens allmänna administrativa styrning åläggs finansministeriet, som får stöd av delegationen för gemensam kundservice inom den offentliga förvaltningen. Styrningen, uppföljningen och tillsynen av tjänsterna skulle ankomma på de behöriga statliga myndigheter som avses i 19 § i lagförslaget. Enligt förslaget ska styrningen och uppföljningen ske i samarbete med kommunerna. Regionförvaltningsverkets uppgift skulle vara att övervaka att kommunens skyldighet att ordna service iakttas. Modellen för styrning och tillsyn beskrivs i 18–21 § i lagförslaget.

**Skriv nedan era eventuella synpunkter på den föreslagna modellen för styrning och tillsyn av det gemensamma kundservicestället:**

I förslaget konstateras att styrningen och uppföljningen ska ske i samarbete med kommunerna. Eftersom det handlar om arbetstagare som är anställda av kommunen utgår vi ifrån att samarbetet i ovannämnda frågor är konkret, och inte så att säga diktering uppifrån neråt. Dessutom förefaller det åtminstone än så länge ganska oklart vilka delområden som ingår i till exempel den administrativa styrningen eller styrningen av servicen.

### Finansieringsmodell

*Förslag om den gemensamma kundservicens finansieringsmodell presenteras i 31 § i lagförslaget.*

**Fråga 10**

Enligt projektets förslag ska ersättning betalas av statens medel till kommunerna för tillhandahållande av kundservicefunktioner för statliga myndigheters räkning. I finansieringssystemet ingår en grunddel som täcker fasta kostnader och en prestationsbaserad del som i huvudsak täcker rörliga kostnader (lönekostnader).

**Skriv nedan era eventuella synpunkter på finansieringssystemets föreslagna grundläggande struktur:**

Vi utgår ifrån att reformen inte medför merkostnader för kommunen, utan att staten ersätter fullt ut de kostnader som uppstår.

**Fråga 11**

Syftet med det finansieringssystem som projektet föreslår är att ersätta fasta kostnader på kalkylmässiga grunder som fastställs utifrån den uppskattade volymen av utträttade ärenden i tjänsten. Avsikten är att de prestationsbaserade ersättningarna fastställs utifrån de arbetstider som genomsnittliga eller typiska prestationer kräver samt utifrån kundrådgivarnas löner. I kalkylen ingår ett antagande om att antalet ärendebesök i tjänsten minskar iframtiden.

**Skriv nedan era eventuella synpunkter på den föreslagna modellen för beräkning av ersättningar:**

Se svaret ovan.

**Fråga 12**

Enligt projektets förslag på finansieringsmodell kan det uppstå situationer i vilka ersättningarna på grund av ringa efterfrågan inte täcker de kostnader som kundservicestället medför. Förslagsvis ska man förbereda sig för sådana situationer genom att förkorta kundserviceställets öppettider, i vissa fall genom att höja ersättningen eller i sista hand genom att stänga kundservicestället i fråga.

**Skriv nedan era eventuella synpunkter på det föreslagna förfarings sättet som gäller kundserviceställen med ringa efterfrågan:**

Vi utgår ifrån att reformen inte ska medföra merkostnader för vår kommun. Eftersom vår stads geografiska läge är mycket utmanande (totalyta 5 548 km<sup>2</sup>, av vilken ca 80 % vattenyta, och 98 bebodda öar eller holmar utan fast vägförbindelse), kan det vid eventuella serviceställen i stadens randområden uppstå situationer där ersättningarna inte täcker kostnaderna på grund av liten efterfrågan. Därför ska man förbereda sig för dessa situationer så att staten ersätter för de kostnader som uppstår genom att höja ersättningarna.

**Nätverket av serviceställen**

*Förslag gällande den gemensamma kundservicens nätverk av serviceställen beskrivs i 4 och 5 § i lagförslaget.*

**Fråga 13**

Projektet har valt ut serviceställets tillgänglighet som det viktigaste kriteriet för nätverket av serviceställen. Kriteriet är att 90 procent av invånarna på verkningsområdet har en kortare väg än 40

kilometer per landsväg eller järnväg till servicestället.

**Skriv nedan era eventuella synpunkter på det föreslagna tillgänglighetskriteriet:**

Vid uppbyggnad av ett gemensamt nät av serviceställen ska man i Pargas ta hänsyn till stadens geografiska vidd och de långa avstånden, dock så att serviceverksamheten kan ordnas på ett så ekonomiskt sätt som möjligt och även i stadens randområden.

**Fråga 14**

Ett ytterligare kriterium som gäller för nätverket av serviceställen är att nätverket ska göra det möjligt att ordna ärendebesöken på ett produktivt och ekonomiskt sätt. I det föreslagna nätverket av serviceställen finns ett visst antal kundserviceställen som genom deras tillgänglighet uppskattas få låga klientmängder. För att verksamheten på dessa serviceställen ska vara ekonomisk och produktiv, ska deras personal kunna arbeta med andra kommunala uppgifter under en del av sin arbetstid.

**Skriv nedan era eventuella synpunkter på ekonomin och lönsamheten av det föreslagna nätverket av serviceställen:**

Se svaret ovan.

**Fråga 15**

I projektets slutrapport presenteras två alternativ för den offentliga förvaltningens gemensamma nätverk av kundserviceställen. I alternativen grundas serviceställen i 164 eller 129 kommuner (i lagförslaget presenteras endast alternativet med 164 kommuner).

**Skriv nedan era eventuella synpunkter på de föreslagna alternativen för nätverket av verksamhetsställen:**

-

**Fråga 16**

Det finns överlappningar mellan den offentliga förvaltningens gemensamma nätverk av serviceställen och de deltagande aktörernas egna nätverk av serviceställen. Dessa överlappningar försämrar möjligheterna att bygga ett gemensamt nätverk av kundserviceställen.

**Skriv nedan era eventuella synpunkter på en eventuell nedmontering av överlappningarna mellan den gemensamma kundservicens nätverk av serviceställen och aktörernas egna nätverk av serviceställen:**

Pargas stad har för tillfället fem kommunala serviceställen: i Pargas, Nagu, Korpo, Iniö och Houtskär. Det enda statliga servicestället i staden finns i Pargas och det innebär att eventuella överlappningar som nämns ovan inte nämnvärt förekommer. Vid uppbyggnad av ett gemensamt nät av kundserviceställen ska man därför utöver de kriterier som föreslås beakta stadens geografiska vidd och de mycket långa avstånden.

**Personalens ställning och kundrådgivarens uppgifter**

**Fråga 17**

I 34 § i lagförslaget föreslås att en kommun som upprätthåller gemensamma kundserviceställen

också svarar för rekryteringen av de kundrådgivare som arbetar på kundserviceställena. I de fall i vilka anställda övergår från statens serviceproducenter till kommunerna sker övergången på frivillig basis genom ett anmälningsförfarande.

**Skriv nedan era eventuella synpunkter på förfarandet för rekrytering och anmälan:**

Kommunen ska ha kvar rätten att besluta om hur många kundrådgivare det behövs, eftersom verksamheten måste kunna organiseras på ett effektivt och ekonomiskt sätt; en del av den ersättning som betalas till kommunen betalas utifrån antalet kundserviceprestationer, dvs. att staten inte ersätter kundrådgivarnas lön i sin helhet.

**Fråga 18**

I 7 § i lagförslaget räknas upp de kundserviceuppgifter som kundrådgivaren sköter. I 2 § i lagförslaget konstateras ytterligare att rådgivarnas uppgifter vid den gemensamma kundservicen inte omfattar användning av offentlig makt, om inte annat föreskrivs i lag.

**Skriv nedan era eventuella synpunkter på kundrådgivarens uppgifter:**

Kundrådgivarnas uppgiftsområde förefaller mycket (för?) omfattande. Man ska fästa större vikt vid utbildning av personal än vad som nu föreslås; de utbildningstimmar som föreslås i förslaget förefaller vara för få till antalet i förhållande till hur omfattande uppgifterna är.

**Fråga 19**

I 25 § i lagförslaget föreslås att serviceproducenter som tillhandahåller sina tjänster i den gemensamma kundservicen svarar inom det egna ansvarsområdet för handledning och utbildning samt utveckling och upprätthållande i övrigt av kundrådgivarnas kompetens och ser till att kundrådgivarna har möjlighet att få expertstöd.

**Skriv nedan era eventuella synpunkter på det operativa stöd och den utbildning som ska ges till kundrådgivarna:**

Kundrådgivarna kommer att behöva såväl utbildning, inskolning som stöd för att kunna tillägna sig sitt mycket omfattande uppgiftsområde. Därför skulle det vara bra om alla serviceproducenter reserverar utsedda kontaktpersoner för utbildning och expertstöd.