

Nimetön
Lähetäjä: Ylikulppi Hanna [mailto:hanna.ylikulppi@raahe.fi]
Lähetetty: 4. syyskuuta 2013 13:56
Vastaanottaja: Valtiovarainministerio VM
Aihe: Raahen kaupungin lausunto / VM144:07/2011

Hei,

Liitteenä Raahen kaupungin lausunto Asiakaspalvelu 2014-hankkeesta.

yst. terv.
Hanna Ylikulppi

Hyvää Tuulta Raahesta!

Hanna Ylikulppi
vs. arkistos sihteeri
Raahen kaupunki / hallintopalvelukeskus
PL 62
92101 Raah
040 135 6912
hanna.ylikulppi@raahe.fi

LAUSUNTOKYSYMYKSET: 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:

Koska yhteisen asiakaspalvelun järjestämismallin tulee johtaa merkittävään palveluvalikoiman laajentumiseen, ei se palvele Raahen tämänhetkisessä tilanteessa, koska tällä hetkellä usealla yhteispalvelupisteen piirissä olevalla palveluntuottajalla on oma toimipiste asiakaspalveluineen. Mikäli palveluntuottajien palveluverkostossa tapahtuu muutoksia, voi yhteispalvelupiste olla tarpeellinen vaihtoehto myös Raahessa. Uuden yhteispalvelupisteen luominen vaatii kuitenkin kunnilta investointeja toimitiloihin ja niiden varusteluun sekä mahdollisia rekrytointeja ja henkilöstökustannusten kasvua. Mikäli yhteispalvelupiste perustettaisiin, koska palveluntarjoajien omat asiakaspalvelupaikat lakkaavat, löytyisikö yhteispalvelupisteestä/ palveluntarjoajien omissa organisaatioissa uutta työtä kaikille niille, jotka ovat aiemmin asiakaspalvelutyötä tehneet, vai jäisikö ihmisiä työttömiksi tässä uudistuksessa?

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:

Mikäli yhteisen asiakaspalvelupisteen perustaminen ei poista asiakkaan mahdollisuutta asioida myös suoraan viranomaisten omissa palvelupisteissä ja kunta voi tarjota omia palveluitaan lisäksi myös muissa toimipisteissä, onko yhteisen asiakaspalvelupisteen perustaminen taloudellisin vaihtoehto ja käykö niin, että samoja asioita voi hoitaa monessa paikassa? Mikäli palveluntuottajien omissa palveluverkoissa ei tapahdu muutoksia (vähennyksiä), ei todennäköisesti ole taloudellista säätää kunnille velvoitetta järjestää yhteispalvelupistettä, koska toiminnan aloituskustannukset ovat merkittävät samoin kuin ylläpitokustannuksetkin.

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:

Hankkeen ehdottamalla tavalla palveluneuvojan toimintakenttä on erittäin laaja ja vaatii monipuolista osaamista. Tällöin on ehdottoman tärkeää varmistaa se, että palveluntarjoajat tukevat, ohjeistavat ja kouluttavat kunnan palveluksessa olevia palveluneuvojia koko ajan. Asettaako monipuolinen toimintakenttä myös jonkinlaisia vaatimuksia sille, millainen koulutus palveluneuvojan tehtävään valittavalta vaaditaan?

Löytävätkö kuntalaiset yhteispalvelupisteeseen, vai haluaisivatko he mieluummin asioida viranomaisten omissa palvelupisteissä, kasvokkain ihmisen kanssa?

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:

Kunnan omien palveluiden asiakaspalvelu olisi kuntalaisen kannalta järkevää ja asiakasystävällistä sijoittaa yhteen toimipaikkaan, eli siinä mielessä asiakaspalvelupiste voi olla toimiva ratkaisu.

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:

Toimintamalli vaatii monipuolisen ja riittävän kookkaan toimitilan, jotta esitetynlainen toimintaympäristö on mahdollista toteuttaa. Kun edellytyksenä on myös sijainti keskeisellä ja hyvin saatavissa olevalla paikalla, jossa tilojen pitää luonnollisesti olla myös esteettömät, voi kuntien olla haastavaa löytää tällaisia soveltuvia tiloja ilman korkeita kustannuksia. Valmiina tällaisia toimitiloja on harvassa kunnassa, joten tilojen remontointi ja varustaminen asiakaspalvelupisteen käyttöön aiheuttaa varmasti jonkin verran kustannuksia.

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:

Toimintaprosessit tarjoavat asiakkaille joustavia tapoja hoitaa asioitaan. Toimintaprosessit ohjaavat asiakkaita yhä enemmän sähköiseen asiointiin, mutta onko otettu riittävästi huomioon sitä, ettei kaikilla kuntalaisilla ole valmiuksia tai halukkuutta siihen, vaan he kaipaavat perinteisempiä asiakaspalvelun malleja? Asiakkaan kannalta "yhden luukun" palvelumalli on selkeämpi kuin nykyinen eri toimijoiden omien asiakaspalvelupisteiden muodostama verkosto, mutta jos asiakaspalvelupisteestäkin joudutaan toisinaan ohjaamaan asiakas kuitenkin asioimaan uudelleen/ varaamaan erillinen palveluaika joko asiakaspalvelupisteeseen tai palvelutarjoajan muuhun toimipaikkaan, saattaa asiakas kokea tulleen juoksutetuksi.

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:

Jos kunnat vastaavat asiakaspalvelupisteiden perustamisesta ja ylläpidosta, mahdolliset kustannussäästöt näkyvät tietenkin toisten toimijoiden osalta, joten voidaanko asiakaspalvelupisteen taloudellista tehokkuutta arvioida aukottomasti?

Kysymys 8

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

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

Asiakaspalvelupisteen käynnistämisen ja toiminnan jatkokehittämisen kannalta on olennaista, että palveluntarjoajat tekevät tiivistä yhteistyötä palvelupisteestä vastaavan kunnan kanssa ja huolehtivat siitä, että palveluneuvojat saavat riittävästi koulutusta tehtäviensä hoitamiseen. Valtiolta tarvitaan selkeä toimintaa kokoava ohjeistus ja koordinointi.

Toimintamalli sisältää mm. projektiorganisaatiota ja kehitysryhmää, jotka ainakin alkuvaiheessa sitovat vähäisiä henkilöstöresursseja. Tässä taloudellisessa tilanteessa asiakaspalvelupisteen käynnistäminen saattaa olla kunnille iso haaste.

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:

Viranomaisten valvontavelvollisuus on ehdottoman tärkeää, sillä viime kädessä viranomaisen tietenkin vastaa itse siitä, että asiakaspalvelu on oikeellista ja laillista. Vastuuta ei voi siirtää ainoastaan asiakaspalvelupisteistä vastaaville kunnille, vaan toimijoiden on tehtävä yhteistyötä. Ministeriön on syytä antaa selkeät ja yksiselitteiset toimintaohjeet kunnille ja muille mukana oleville palveluntarjoajille.

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:

Asiakaspalvelupisteen käynnistämisestä aiheutuu järjestämisvastuussa oleville kunnille investointeja, joihin valtion on syytä osoittaa kompensatioita.

Kysymys 11

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

Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne ehdotetusta korvausten laskentamallista:

Jos asiakaspalvelupisteen käyttö on vähäistä, on olemassa vaara, että valtion järjestämisvastuussa

oleville kunnille kohdistamat korvaukset jäävät kustannuksia pienemmiksi, eli se saattaa kuormittaa kuntien jo ennestään tiukalla olevaa taloutta.

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:

Tällainen epävarmuus vaikuttaa myös kuntien asiakaspalvelupisteeseen kohdistuviin rekrytointeihin. Tulee varmasti syntymään tilanteita, joissa kunta uutta toimintaa käynnistäessään joutuu miettimään sitä, voiko henkilöstöä pitää ensin määräaikaisella sopimuksella sen aikaa, että nähdään, millaiseksi toiminta muodostuu ja millainen henkilöstötarve on. Tämä taas ei ole toiminnan jatkuvuuden ja vakauden kannalta hyvä asia, eikä henkilöstökään voi sitoutua samalla tavalla kuin vakituisessa työsuhteessa. Mikäli muutoksia aukioloaikoihin tms. tulee toiminnan jatkuessa, eikä kunnalla ole tarjota palveluneuvojille lisätyötä korvaamaan vähenevää työtä asiakaspalvelupisteessä, saattaa syntyä kunnan henkilöstöpolitiikan vastaisia tilanteita.

Palvelupisteverkko

Yhteisen asiakaspalvelun palvelupisteverkkoa koskevia ehdotuksia on kuvattu hankkeen loppuraportin luvussa 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:

Raahen kaupungin näkökulmasta tämä kriteeri on samaa tasoa kuin nykytilanne, sillä kuntaliitosten myötä kunnan pinta-ala on laajentunut ja kaupunginosien välille tulee pitkiäkin matkoja. Tästä johtuen keskusta-alueen ulkopuolisissa kaupunginosissa asuvat kuntalaiset ovat jo joutuneet tottumaan hieman pidempiin asiointimatkoihin.

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:

Mikäli kunnan järjestämisvastuulla olevan asiakaspalvelupisteen käynnistäminen vaatii rekrytointiteja, voi kunnissa olla haasteellista taata lisätyötä palvelupisteissä työskenteleville henkilöille, jos muu toiminta on mitoitettu siten, että työt saadaan hoidettua jo aiemmin olemassa olleilla resursseilla.

Kysymys 15

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

Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne ehdotetuista palvelupisteverkkovaihtoehdoista:

164 kunnan vaihtoehdossa Raahen kaupunki järjestämisvastuullisena kuntana vastaa nykytilannetta, jossa tietyt palvelut ovat olleet jo pidempään saatavissa vain kaupunkialueella sijaitsevista toimipisteistä, eli kuntalaiset ovat tottuneet keskittämään asiointiaan keskusta-alueelle. 129 kunnan vaihtoehdossa valtion viranomaisten palvelut saattaisivat siirtyä osalta kuntalaisista nykyisestä poikkeavaan paikkaan ja se saattaisi vaikeuttaa asiointia. Mikäli Pyhäjoen ydinvoimalahanke toteutuu suunnitellusti, saattaisi viranomaisten asiakaspalvelupisteen siirtyminen pois Raahesta vaikeuttaa kuntalaisten asiointia, mikäli palvelupisteuudistuksen jälkeen palveluntuottajien omat palvelupisteet poistuisivat paikkakunnalta kokonaan.

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:

Mikäli viranomaisten oma palvelupisteverkko säilyy alueella ennallaan, ei ole järkevää luoda uutta yhteispalvelupistettä. Mikäli viranomaiset tekevät muutoksia omiin palvelupisteverkkoihinsa, voi yhteinen asiakaspalvelupiste olla toimiva ratkaisu siihen.

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:

Käytössä olevasta siirtomenettelystä huolimatta järjestämisvastuussa olevalla kunnalla täytyy olla mahdollisuus valita palveluneuvojan tehtävään taidoiltaan ja ominaisuuksiltaan soveltuvin ja pätevin henkilö, kuten missä tahansa rekrytoinnissa.

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:

Järjestämisvastuussa olevan kunnan palveluksessa olevan palveluneuvojan roolin on säilyttävä nimenomaan avustavana, neuvovana ja ohjaavana ja erityisosaamista vaativat tehtävät on säilytettävä jatkossakin viranomaisen palveluksessa olevilla asiantuntijoilla.

Kysymys 19

Lakiehdotuksen 25 pykälässä ja henkilöstötyöryhmän loppuraportin luvussa 6 on ehdotettu, että yhteisessä asiakaspalvelussa palvelujaan tarjoavat palveluntuottajat vastaavat toimialoillaan palveluneuvojien perehdyttämisestä, koulutuksesta, muusta ammattitaidon kehittämisestä ja ylläpidosta sekä asiantuntijatuon tarjoamisesta.

Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne palveluneuvojille annettavasta toiminnallisesta tuesta ja koulutuksesta:

Palveluneuvojilla on oltava käytössään jatkuvasti toiminnallinen tuki palveluntuottajilta. Palveluntuottajien on annettava selkeät ja yksiselitteiset ohjeistukset oman toimialansa asioiden hoitamiseen. Lisäksi palveluneuvojien tietojen ja taitojen ylläpito vaatii aktiivista otetta ja yhteydenpitoa myös palveluntuottajilta.

