

Nimetön

Lähettäjä: Erkki Pyökkimies [mailto:erkki.pyokkimies@multia.fi]
Lähetetty: 11. syyskuuta 2013 14:31
Vastaanottaja: Valtiovarainministerio VM
Aihe: Kysymykset_130613_suomi

Multian kunnan vastukset :Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportista.

Multialla 11.9.2013

Erkki Pyökkimies
kunnanjohtaja

11.9.2013

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 tulevina vuosina valtion omien asiakaspalvelua tarjoavien toimipisteiden määrä supistuu noin neljännekseen verrattuna vuoden 2011 tilanteeseen , on lakisääteisyyteen perustuva yhteinen asiakaspalvelu- malli ainoa oikea ratkaisu, jotta kansalaisille voidaan tarjota yhdenvertainen ja tasapuolinen palvelujen saatavuus asuinpaikasta riippumatta. Kaikki kuntalaiset , vanhat tai nuoretkaan, eivät omista tarvittavia netti-yhteyksiä.

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 säädetävästä järjestämisvelvoitteesta:

Kunnilla on jo nyt 535 + 30 lakisääteistä tehtävää ja 974 velvoitetta hoitaa asioita, joten asiakaspalvelua ei tule säätää kuntien tehtäväksi, vaan valtion tehtäväksi .Asiakaspalvelussa tarjottavat palvelut kuuluvat pääosin valtionhallinnon tehtäväpiiriin ja pisteissä hoidettavat varsinaiset kuntien palvelut ovat vähäisempiä.

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:

Suoritettujen asiakaskyselyjen mukaan em. palvelukokonaisuudet ovat erityisesti olleet niitä, joita halutaan yhteisestä asiakaspalvelupisteestä. Asiakaskäyntien seurannan mukaan KELAN palvelut

ovat olleet käytetyimpiä. Se, että palvelut tarjotaan ns. yhden luukun periaatteella on tarkoituksenmukainen ratkaisu.

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:

Kunnissa löytyy palveluja, jotka voidaan hoitaa asiakaspalvelupisteessä. Kunnilla tulee olla itsenäinen harkintavalta siitä, mitä palveluja voidaan siirtää palvelupisteeseen. Kunnilla on erilaiset resurssit ja toimintatavat, mutta eräänlainen suosituslista tarjottavista palveluista yhtenäistäisi käytäntöjä.

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:

Toimintaympäristön –toimitila ja laitteet- perustaminen ja ylläpito ja niistä aiheutuvat kustannukset tulee korvata kunnille täysimääräisesti.

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:

Kaikki etäpalveluun liittyvät prosessit tulee olla tarkoituksenmukaisia, helppoja käyttää ja sellaisia, joissa asiointi on luontevaa. Selkeät toimintatavat tuovat myös tehokkuutta ja säästöä. Kuntalaiset

ovat kokeneet etäyhteydessä hankalaksi sen, että aika viranomaisilta on tilattava etukäteen.

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:

Arviointia tulee suorittaa, jotta asetettu laatutaso pystytään saavuttamaan ja toimintaa voidaan kehittää.

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 käynnistamis- ja kehittämismallista:

Toimitilan on täytettävä tietyt vähimmäisvaatimukset yhtenä tärkeimmistä tietoturva-vaatimukset. Toiminta edellyttää nykyaikaisia ICT-järjestelmiä ja niiden kaikenpuolista toimintavarmuutta on testattava, seurattava ja kehitettävä, jotta asiakaspalvelusta saadaan se hyöty mitä tavoitellaan.

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:

Järjestely on hyvä. Hallinnollisesta ohjauksesta vastaa valtiovarainministeriö ja palvelujen ohjaus ja seuranta tapahtuu toimintaan osallistuvien valtion viranomaisten ja kuntien yhteistyönä.

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:

Kunnille tulee korvata täysimääräisesti valtion palvelujen jakamisesta aiheutuvat kustannukset niin kiinteät kulut (ml. laitteiston käyttö- ja linjakulut) ja suoritteisiin perustuvat kulut kuin muuttuvat palkkakulutkin.

Kysymys 11

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

Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne ehdotetusta korvausten laskentamallista:

Valtion palvelujen jakamisesta ja hoitamisesta aiheutuvat todelliset kulut tulee korvata kunnille täysimääräisesti.

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:

Pääperiaatteena tulee olla, että kustannukset korvataan täysimääräisesti. Mikäli käyttö on vähäistä, tulee pisteiden aukioloaikoja voida lyhentää tarpeen mukaan ja korvauksia korottaa tai mahdollisesti sulkea piste.

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:

Keski-Suomen harvimmin asutussa kunnassa (2,5 asukasta/km²) Multian kunnassa 40 km on ehdoton maximi -etäisyys palvelupisteeseen. Vanhusvoittoisissa kunnissa kaikilla ei ole autoa, joukkoliikenne ei toimi ja kaikille nuorillakaan ei ole netti-laitteita, joten matka palvelupisteeseen tulee saada , mikäli mahdollista, mahdollisimman lyhyeksi.

Väestön ikärakenne aiheuttaa sen, että pelkästään sähköisten asiakaspalveluiden tarjoaminen ei riitä.

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:

Multian kunnassa Palveluneuvojat tekevät kunnan tehtäviä ja ovat tavoitettavissa palvelupisteen aukioloaikoina. Mitä em. tehtävät ovat ja miten ne käytännössä toteutetaan, vaatii etukäteissuunnittelua.

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 palvelupisteverkkovaihtoehtoista:

Multian kunta toteaa, että harvaan asuttujen alueiden asukkaille 164 pisteen malli on ainoa mahdollinen ratkaisu yhdenvertaisen ja tasa-arvoisen palvelutason säilyttämiseksi.

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:

Tiedossa olevat päällekkäisyydet tulee purkaa, kun julkisen hallinnon palvelupisteverkko perustetaan.

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:

Monissa kunnissa on jo kertynyt kokemusta palvelupistetoinnasta ja toimintaa tältä pohjalta on luontevaa jatkaa. Uusrekrytointi vaatii perehdyttämistä ja kouluttamista. Ilmoittautumismenettely on monissa tapauksissa toimiva menettely.

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:

Jos ei kuulu julkisen vallan käyttöä, toimii työsuhteessa, muutoin virkasuhteessa. Asiakaspalvelutehtävien laatuun nähden toimivin ratkaisu on työsuhteinen palveluneuvoja.

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 asiantuntijatuen tarjoamisesta.

Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne palveluneuvojille annettavasta toiminnallisesta tuesta ja koulutuksesta:

Palvelujen laajuus ja vaativuus edellyttävät palveluneuvojien säännöllistä perehdyttämistä ja kouluttamista sekä asiantuntijatuen antamista.

