

Dno KH:756 /2013

**387 § Valtiovarainministeriön lausuntopyyntö julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportista**

Valtionvarainministeriön asetti alkuvuodesta 2012 julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen, jonka loppuraportti valmistui 31.5.2013. Asiaa koskeva loppuraportti sekä muu aineisto löytyvät osoitteesta <http://www.vm.fi/asiakaspalvelu2014>

Hanke perustuu Kataisen hallitusohjelmassa yhteispalvelulle asetettuihin tavoitteisiin, joiden mukaan koko maassa luodaan kuntatasolle kattava yhteispalvelupisteiden verkko, määritellään jokaisessa yhteispalvelupisteessä vähintään etäpalveluna saatavilla olevat valtion, kuntien ja eri viranomaisten palvelut ja selvitetään kuntien mahdollisuudet toimia yhteispalvelupisteiden vastuuviranomaisina ja ainoana keskeisenä rajapintana julkisiin palveluihin. Tavoitteena on näin lisätä hallinnon tehokkuutta ja taloudellisuutta.

Hankkeen loppuraportissa ehdotetaan, että julkisen hallinnon yhteisestä asiakaspalvelusta säädetään lailla, jonka mukaan kunnat vastaavat yhteisten asiakaspalvelupisteiden perustamisesta ja ylläpitämisestä. Kunnille maksetaan valtion varoista korvaus valtion viranomaisten asiakaspalvelutehtävien hoitamisesta.

Yhteisissä asiakaspalvelupisteissä tarjoavat lain nojalla aina palveluitaan ylläpitäjäkunnan lisäksi poliisin lupahallinto, verohallinto, maistraatit, työ- ja elinkeinotoimistot mukaan lukien työvoiman palvelukeskukset sekä elinkeino- ja ympäristökeskukset. Sopimuksen perusteella palvelujaan tarjoavat Kela ja Maanmittauslaitos.

Asiakaspalvelupisteissä henkilökohtaista asiakaspalvelua tarjoavat kunnan palveluksessa olevat palveluneuvojat. Kunkin viranomaisen toimialan asiantuntemusta edellyttävää palvelua antaa ao. viranomaisen palveluksessa oleva asiantuntija joko etäyhteydellä tai asiakaspalvelupisteessä.

Hankkeen toimeenpanon osalta on ehdotettu, että julkisen hallinnon yhteisen asiakaspalvelun käynnistäminen ja toiminnan vakiinnuttaminen organisoidaan toimeenpanohankkeeksi, jonka toimikausi on 1.9.2013 – 31.12.2015. Lain julkisen hallinnon yhteisestä asiakaspalvelusta ehdotetaan tulevan voimaan vuonna 2014. Ensimmäiset asiakaspalvelupisteet aloittaisivat toimintansa vuonna 2015 ja siirtyminen yhteiseen asiakaspalveluun tapahtuisi vaiheittain vuoteen 2020 mennessä.

Valtionvarainministeriö pyytää lausuntoa jäseneltynä niin, että vastaukset annetaan asiaa koskeviin erillisiin kysymyksiin. Lausunto pyydetään toimittamaan valtiovarainministeriöön sähköpostilla viimeistään 13.9.2013.

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:**

Asia on ristiriidassa kuntien lakisääteisten tehtävien vähentämiseen eli ns. normipurkuun liittyvien näkökohtien kanssa.

Kuntien pitää voida itse päättää, mitä asiakaspalveluja ja millä tavalla se niitä tarjoaa.

**Kysymys 2**

Hanke ehdottaa, että yhteisen asiakaspalvelun järjestäminen ja ylläpitäminen säädetään kuntien tehtäväksi (*järjestämiselvoite*). Kunnat, joiden tehtävänä on järjestää yhteinen asiakaspalvelu, säädetään laissa. Kuntien järjestämiselvoitetta 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 järjestämiselvoitteesta:**

Käytännössä uudistus pakottaa kunnat ottamaan vastaan aiemmin valtiolle kuuluvia tehtäviä eikä tämä ole millään tavalla sopusoinnussa sen tavoitteen kanssa, että kuntien tehtäviä pitää karsia eikä lisätä.

**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:**

Valtion viranomaisten asiakaspalveluista samanlainen kaikkia asiakaspalvelupisteitä koskeva kokonaisuus on perusteltua mm. synergian ja resurssien huomioiden. Valtion viranomaisten asiakaspalvelutehtävät esim. verotuksen osalta asettavat suuria vaatimuksia asiakaspalvelun henkilökunnan osaamiselle. Virheellinen neuvonta asiakaspalvelutilanteessa voi pahimmillaan johtaa vaikeisiin vastuu- ja vahingonkorvausongelmiin.

**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:**

Ei ole perusteltua määrätä asiakaspalvelua järjestävän kuntaa hoitamaan lakisääteisten tehtäviensä asiakaspalvelua yhteisissä asiakaspalvelupisteissä. Säännös asettaa kunnat eriarvoiseen asemaan.

**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:**

Kuvattu toimintaympäristö laitteistoinen ja järjestelmineen on perusteellinen ja kattava. Onko tilojen ja järjestelmien käyttö yhtä tehokasta tai samanlaista kaikissa asiakaspalvelupisteissä esim. kieliasiat.

**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:**

Asiakaspalvelupisteen toimintaprosessien kuvaukset ovat suuntaa antavia. Usein vasta käytännössä nähdään todelliset palvelutapahtumaprosessit.

**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:**

Kuvauksesta ei ole huomautettavaa.

**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 käynnistämistä- ja kehittämismallista:**

Mallin sisällön osalta ei ole huomauttamista. Mallin toiminen käytännössä voi kuitenkin osoittautua haasteelliseksi.

**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:**

Hanke-ehdotuksen mukainen toimintatapa ohjauksen, seurannan sekä valvonnan suhteen vaikuttaa hajanaiselta ja sekavalta. Aluehallintoviraston järjestämisvelvoitetta koskevan valvontatehtävän toteuttaminen on erikoinen. Valvonta kohdistuisi kuntiin, joiden tehtäväksi on annettu valtion eri viranomaisten asiakaspalveluiden antaminen.

**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:**

Lähtökohtana pitää olla, että valtio korvaa valtion palvelujen jakamisesta aiheutuvat kustannukset kunnille täysimääräisesti. Arvion pitää olla objektiivinen ja puolueeton ja perustua faktoihin.

**Kysymys 11**

Hankkeen ehdottamassa rahoitusjärjestelmässä on tarkoituksena korvata kiinteät kustannukset laskennallisin perustein, 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:**

Kiinteiden kustannusten korvaamisessa on toimipisteen todelliset kustannukset paras peruste arviointiin asiakasmääriin sitomisen sijaan. Raportin mukainen tapa korvata suoritteet kunnille jättää kuntien maksettavaksi asiakaspalvelun vähäisen käytön. Kunnan on ylläpitäjänä aluehallintoviraston valvonnassa järjestettävä kattavasti asiakaspalvelua, mutta se saa korvauksen käytön mukaan.

**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:**

Ks. edellinen kohta

**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:**

Miten hoituvat mahdolliset asiakaspalveluiden päällekkäisyydet alle 40 km:n etäisyydellä olevien asiakaspalvelupisteiden välillä?

**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:**

Varautuminen asiakaspalvelupisteen tehtäviin ei mahdollista henkilöstön työajan optimaalista / suunnitelmallista käyttöä muihin kunnan tehtäviin. Kunnan muiden tehtävien tekemistä ei voi laskea asiakaspalveluhenkilökunnan varaan.

**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:**

Kattavampi mm. etäisyyskriteerit omaava malli on 164 pisteen palveluverkko.

**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:**

Päällekkäisyydet heikentävät myös koko palvelupisteverkon tuottavuutta ja taloudellisuutta.

**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:**

Asiakaspalveluiden monitahoisuus edellyttää palveluneuvojilta vahvaa asiantuntemusta ja tietojärjestelmien osaamista. Uudistus koskee hyvin merkittävää määrää valtionhallinnon työntekijöitä. Joka tapauksessa kunnalla pitää olla oikeus valita asiakaspalvelupisteeseen tuleva henkilöstö.

**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 tehtävistä ei ole huomauttamista.

**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:**

Palveluneuvojat tulevat tarvitsemaan paljon koulutusta ja opetusta neuvontatehtävien suorittamiseksi. Pykälän sisällön osalta ei ole huomauttamista.