

## Hyvärinen Liisa VM

---

**Lähtettäjä:** Mervi Simoska [mervi.simoska@esavo.fi]  
**Lähetetty:** 22. elokuuta 2013 8:58  
**Vastaanottaja:** Valtiovarainministerio VM  
**Kopio:** Kirjaamo@esavo.fi; Markku Aholainen  
**Aihe:** Lausuntopyyntö Vm 144:07/2011 koskien Julkisen hallinnon asiakaspalveluiden kehittämishankkeen loppuraportista  
**Liitteet:** Kysymykset\_130613\_vastaukset.pdf

Ohessa Etelä-Savon maakuntaliiton vastaukset lausuntopyynnössänne esitettyihin kysymyksiin.

Yst. terveisin,



Mervi Simoska  
Hallinto- ja kehittämisjohtaja

Etelä-Savon maakuntaliitto  
Hallituskatu 3 A  
50100 Mikkeli  
Puh. 044 770 0491  
Faksi (015) 321 1359  
[mervi.simoska@esavo.fi](mailto:mervi.simoska@esavo.fi)  
[www.esavo.fi](http://www.esavo.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:**

Ehdotettu lakisääteinen julkisen hallinnon yhteinen asiakaspalvelu on perusteiltaan oikeansuuntainen ja luo kansalaisten kannalta yhtenäisen palveluverkoston koko maahan.

Etelä-Savossa on tällä hetkellä sopimus pohjaisia yhteispalvelupisteitä Mikkelin ja Savonlinnan kaupungeissa sekä Heinäveden, Joroisen, Juvan, Kangasniemen, Mäntyharjun, Pertunmaan, Puumalan ja Sulkavan kunnissa. Lakiluonnoksessa järjestämisvelvollisuutta esitetään Heinäveden, Joroisen ja Pertunmaan kuntia lukuun ottamatta näille kunnille sekä lisäksi Pieksämäen kaupungille.

Etelä-Savossa on kunnilla hyvät valmiudet ottaa vastaan järjestämisvelvollisuus uusista yhteisistä palvelupisteistä.

**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:**

Kunnan määrittäminen järjestämisvastuulliseksi viranomaiseksi on luonnollista, koska kunnat vastaavat pääosasta kansalaisten palveluista. Koska ao. tehtävävastuut olisivat kunnille uusia, tulee tämänkin takia siitä säätää lailla.

**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:**

Mallissa esitetyt viranomaiset ovat elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskuksia lukuun ottamatta perusteltuja kansalaisten hallintopalvelujen tarjoajia. Kansaneläkelaitoksen mukanaolo yhteisissä asiakaspalvelupisteissä on asiakasnäkökulmasta katsoen erittäin tärkeää. Kansaneläkelaitoksen tulisi turvata palveluverkostonsa kattavuus lisäksi sopimus pohjaisesti palvelupistepaikkakuntia laajemminkin.

**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:**

Palvelupisteiden asiakaslähtöisyys edellyttää, että kuntien hallintopalvelut ovat mahdollisimman laajasti mukana palvelupisteiden palvelutarjonnassa. Järjestämisvelvollisuuden piirissä olevien palvelupisteiden lisäksi kuntien tulee varmistaa tarkoituksenmukainen omien palvelujen saatavuus erityisesti laajoissa, mm. kuntaliitosten seurauksena syntyneissä kunnissa.

**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:**

Esitetty toimintamalli ja siihen liitetyt toimitila- ja laitetarpeet on esitetty perustellusti. Maakuntaliiton mielestä varsinkin etäpalveluja palvelevien järjestelmien ja laitteiden hankinta ja käyttökustannukset kuuluvat ensisijaisesti valtion kustannusvastuulle.

**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:**  
Ei kommentoitavaa.

**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:**  
Ei kommentoitavaa.

**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 käynnistamis- ja kehittämismallista:**

Etelä-Savon maakuntaliitto esittää, että kuntien niin halutessa, palvelupisteiden toimintamallia ja sen käynnistämistä pilotoitaisiin muutamissa Etelä-Savon kunnassa. Mikkeli, Juva ja Kangasniemi omaavat maakuntaliiton mielestä parhaat edellytykset pilotointiin.

## 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:**

Yhteisten palvelupisteiden toiminnan ohjaus ja valvonta sopii maakuntaliiton mielestä hyvin aluehallintovirastolle osana muuta peruspalvelujen palvelutason seurantaa.

### 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:**

Etelä-Savon maakuntaliitto pitää rahoitusjärjestelmän perusrakennetta hyvänä. Järjestelmän toimivuuden kannalta on välttämätöntä, että valtion hallintopalvelujen tuottamisesta aiheutuvat kulut korvataan kunnille täysimääräisesti. Valtion viranomaisten sitoutuminen tulisi varmistaa riittävällä tähän toimintaan kohdistetuilla määrärahoilla.

### Kysymys 11

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

### **Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne ehdotetusta korvausten laskentamallista:**

Esitetyn rahoitusmallin perusteena oleva aleneva palvelukysyntä johtaa automaattisesti siihen, että valtion viranomaisten osallistuminen kustannuksiin vähenee ja palvelupisteiden perustamisen investointi- ja ylläpitokustannukset jäävät viimekädessä kuntien vastuulle. Tätä tilannetta voidaan

osittain korjata riittävän pitkäaikaisilla sitoumuksilla palvelutoimintaan.

**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:**

Mahdollisista palvelupisteiden toiminnan sopeutusmenettelyistä tulisi sopia samalla, kun tehdään päätökset toiminnan laajuudesta. Toiminnan supistumisen ohella myös joissain tapauksissa toimintaa on mahdollista laajentaa, jolloin menettelytapa myös tätä varten tulisi olla ennalta sovittu.

**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:**

Maakuntaliitto pitää esitettyä 40 km:n kriteeriä (vastaa n. 30 minuutin ajomatkaa) oikeana palvelupisteissä annettavien palvelujen kannalta.

**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:**

Ei kommentoitavaa.

**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:**

Etelä-Savon maakuntaliiton mielestä lakiehdotuksen ns. 164 järjestämisvelvollisen kunnan malli on toisena esillä ollutta suppeampaa 129 kuntaa kattavampi ja uutta palvelupisteajattelua paremmin palveleva. Vaikka Mikkelissä ja Savonlinnassa onkin tällä hetkellä valtion viranomaisten palvelut saatavina varsin kattavasti, ne sijaitsevat kuitenkin eri puolilla kaupunkia, eikä näin ollen ole asiakkaan näkökulmasta saatavissa ns. yhden luukun periaatteella.

Yhteisten palvelupisteiden vaikutusalueet Etelä-Savon osalta on osoitettu asiakirjoissa oikein paitsi Mäntyharjun palvelupisteen osalta, jossa Hirvensalmen kunta on sisällytetty sen vaikutusalueeseen. Hirvensalmen kunta kuuluu Mikkelin työssäkäynti- ja asiointialueeseen ja lisäksi Mikkelin kaupunki tuottaa sen keskeiset palvelut (mm. sosiaali- ja terveys) seudullisessa palvelurakenteessa.

**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:**

Etelä-Savon maakuntaliiton mielestä päällekkäisyyksien purkaminen tulisi tehdä siten, etteivät viranomaiset vaaranna asiakkaiden mahdollisuutta asioida myös suoraan ao. viranomaisen luona. Yhteiset palvelupisteet ovat lähtökohtaisesti asioiden vireillepanoa varten, eivät välittömiä asiantuntijapalveluja tuottavia.

**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:**  
Ei kommentoitavaa.

**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:**  
Ei kommentoitavaa.

**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:**

Ei kommentoitavaa.