

Nimetön

Lähettäjä: Hytönen Seija [mailto:Seija.Hytonen@savonlinna.fi]

Lähetetty: 17. syyskuuta 2013 10:59

Vastaanottaja: Valtiovarainministerio VM

Aihe: Savonlinnan kaupungin lausunto Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportista

Hei!

Ohessa Savonlinnan kaupunginhallituksen 16.9.2013 § 467 hyväksymä lausunto Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportista.

yst. terv.

Seija Hytönen

hallintosihteeri

Savonlinnan kaupunki

Hallintopalvelut/Kanslia

Olavinkatu 27 A

57130 Savonlinna

puh: 044 417 4044

e-mail: seija.hytonen@savonlinna.fi

13.9.2013

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.

SAVONLINNAN KAUPUNGIN KANNANOTTO:

Lakisääteisyyteen perustuvan yhteisen asiakaspalvelun järjestämismalli ei ole taloudellinen eikä tarkoituksenmukainen Savonlinnan kaupunkikeskustan alueella, koska valtionhallinnon sekä kaupungin asiakaspalvelut sijaitsevat Savonlinnan kaupunkikeskustassa varsin tiiviillä alueella, eikä yhteisen palvelupisteen perustaminen kaupungin näkökulmasta vaikuta kustannuksiltaan eikä vaikutuksiltaan järkevältä.

Savonlinnan kaupunkiin liittyneiden kuntien palvelupisteissä tarjotaan jo tällä hetkellä yhteispalvelua sopimusperusteisesti. Kuntajaon muutoksissa voisi lakisääteisyyteen perustuva malli toimia liittyvien kuntien kuntakeskusten osalta.

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.

SAVONLINNAN KAUPUNGIN KANNANOTTO:

Savonlinnan kaupunki ei näe tarpeellisena edellä esitetyin perustein sille asetettavaa järjestämisvelvoitetta oman toiminnan kannalta. Uudistus merkitsisi kaupungille tilainvestointeja ja kasvavia henkilöstökuluja. Kaupungille siirtyisi työnantajavastuu ja vastuu toiminnan sopeuttamisesta vähenevään palvelujen kysyntään.

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.

SAVONLINNAN KAUPUNGIN KANNANOTTO:

Yhteiseen asiakaspalveluun aina osallistuvien viranomaisten määrä olisi suuri ja palveluneuvojen työ tulisi olemaan hyvin laaja-alaista ja todennäköisesti substanssiasiantuntijat säilyisivät entisillä toimipaikoillaan ja olisivat tarvittaessa etäyhteydellä yhteydessä asiakaspalvelupisteeseen.

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.

SAVONLINNAN KAUPUNGIN KANNANOTTO:

Savonlinnan kaupunki on pinta-alaltaan laaja ja saaristoinen ja näin palvelujen keskittäminen yhteen paikkaan olisi suuri toiminnallinen muutos joka ei paranna palvelujen laatua tai saatavuutta, eikä tuo kaupungille säästöjä, mutta se heikentää liitoskuntien alueella asuvien kuntalaisten asiakaspalveluja.

Savonlinnan kaupunkiin liittyneissä kunnissa asiakaspalvelu on keskitetty entisillä kunnantaloilla sijaitseviin palvelupisteisiin. Malli toimii hyvin ja sitä kehitetään edelleen ja kaupunki esittää, että näiden yhteispalvelupisteiden toimintaa jatketaan sopimusperusteisesti.

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.

SAVONLINNAN KAUPUNGIN KANNANOTTO:

Toimintaympäristömalli kuvaa tarkasti asiakaspalvelupisteen toimintaympäristöä. Malli edellyttäisi kuitenkin paikkakuntakohtaista huolellista suunnittelua ja soveltamista alueen lähtökohtiin.

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.

SAVONLINNAN KAUPUNGIN KANNANOTTO:

Prosessikuvaus on pääpiirteissään oikea. Tätä toimintamallia käytetään soveltaen Savonlinnaan liittyneiden kuntien alueilla sijaitsevissa palvelupisteissä.

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.

SAVONLINNAN KAUPUNGIN KANNANOTTO:

Arvioinnin suorittaminen on käytännössä haasteellista.

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.

SAVONLINNAN KAUPUNGIN KANNANOTTO:

Esitettyyn malliin ei ole huomauttamista.

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.

SAVONLINNAN KAUPUNGIN KANNANOTTO:

Esitettyyn asiakaspalvelun ohjaus-, seuranta- ja valvontamalliin ei ole huomauttamista.

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).

SAVONLINNAN KAUPUNGIN KANNANOTTO:

Kustannusvastuu toiminnan sopeuttamisesta siirtyy kunnille. On syytä epäillä, ettei rahoitusjärjestelmä korvaa toiminnasta kunnalle aiheutuvia kustannuksia, joten rahoitusmalli vaatii vielä suunnittelua ja riittävästi valmisteluaikaa. Palvelujen tuottajien tulee osallistua myös kaupungille yhteispalvelupisteiden perustamisesta sekä henkilöstön perehdyttämisestä ja koulutuksesta tuleviin kuluihin.

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.

SAVONLINNAN KAUPUNGIN KANNANOTTO:

Rahoitusjärjestelmän tulee ottaa huomioon kaikki kunnille yhteispalvelupisteen perustamisesta ja toiminnasta tulevat kulut. Siirtyminen sähköisiin palveluihin tulee olemaan nopeaa ja asiointimäärät asiakaspalvelupisteissä pieneneviä.

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.

SAVONLINNAN KAUPUNGIN KANNANOTTO:

Kunta joutuu käytännössä hoitamaan yhteispalvelupisteiden toiminnan sopeuttamisen vastaamaan kysyntää sekä vastaamaan asiakkaiden tekemään toiminnan supistamista koskevaan kritiikkiin. Valtion palvelujen tarjoajien on myös osallistuttava osaltaan yhteispalvelupisteiden toiminnan sopeuttamisesta aiheutuvien kustannusten kattamiseen.

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.

SAVONLINNAN KAUPUNGIN KANNANOTTO:

Palvelujen saavutettavuutta arvioidessa on otettava huomioon paikalliset olosuhteet mm. huonot kulkuyhteydet, saaristoisuus ja joukkoliikenteen puuttuminen, tällöin asiointimatka- aika nousee huomattavasti suuremmaksi kuin siellä, missä on hyvät kulkuyhteydet. Savonlinna on saaristo-osakunta ja Savonlinnan keskustasta kaupungin reunaosiin on yli 100 km maantietä myöten.

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.

SAVONLINNAN KAUPUNGIN KANNANOTTO:

Maantiede ja etäisyydet tulee huomioida palvelupisteverkossa. Savonlinnaan liittyneiden kuntien kuntakeskuksissa toimivien yhteispalvelupisteiden henkilöstö tekee osan työajasta muita tehtäviä.

Kysymys 15

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

SAVONLINNAN KAUPUNGIN KANNANOTTO:

Savonlinnan kaupunki kannattaa 129 kunnan palveluverkkovaihtoehtoa, koska kaupunki katsoo, että Savonlinnan keskustassa sijaitsevat valtion viranomaisten- ja kaupungin palvelupisteet sijait-

sevat varsin tiiviillä alueella, jolloin velvoite ei sinänsä paranna asiakaspalvelua eikä tuo kustannussäästöjä.

Savonlinnaan liittyneiden kuntien kuntakeskuksissa olevia yhteispalvelupisteiden toimintaa tulee jatkaa sopimusperusteisesti. Kuntajaon muutoksia varten on järjestämisvelvoitteen mahdollinen siirtyminen määriteltävä selkeästi.

Kysymys 16

Julkisen hallinnon yhteinen palvelupisteverkko ja siihen osallistuvien toimijoiden omat palvelupisteverkot sisältävät päällekkäisyyksiä, jotka heikentävät mahdollisuuksia rakentaa yhteinen asiakaspalvelupisteverkko.

SAVONLINNAN KAUPUNGIN KANNANOTTO:

Päällekkäisyyksien purkaminen tulisi toteuttaa jo käynnistysvaiheessa.

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.

SAVONLINNAN KAUPUNGIN KANNANOTTO:

Uusi henkilöstö (vaikka tulisivatkin valtion palveluntuottajilta) tarvitsee hyvän perehdyttämisen ja koulutuksen, sillä palveluneuvonnan laaja-alaisuus on melkoinen haaste.

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.

SAVONLINNAN KAUPUNGIN KANNANOTTO:

Luettelo kuvaa oikein palveluneuvojien asiakaspalvelutehtäviä ja niiden laaja-alaisuutta.

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.

SAVONLINNAN KAUPUNGIN KANNANOTTO:

Palveluneuvojien perehdyttäminen, koulutus ja ammattitaidon ylläpito vaatii runsaasti resursseja. Palvelujen tuottajien on osaltaan vastattava henkilöstön perehdyttämisen-, koulutuksen- ja ammattitaidon kustannuksista.

