



Valtiovarainministeriö,
Kunta- ja aluehallinto-osasto
valtiovarainministerio@vm.fi

Viite: Lausuntopyyntö VM144:07/2011, 17.6.2013

LAUSUNTO JULKISEN HALLINNON ASIAKASPALVELUN KEHITTÄMISHANKKEEN LOPPURAPORTISTA – VASTAUKSET LAUSUNTOKYSYMYKSIIN

Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen tavoite luoda koko maan kattava yhden luukun –periaatteella toimivien asiakaspalvelupisteiden verkko on kansalaisten ja asiakkaiden kannalta hyvä. Liitto ei kuitenkaan pidä kannatettavana siirtää tehtävää nyt jälleen yhtenä uutena lisätehtävänä varsinkaan, kun sen aiheuttamien kustannusten korvausten kattavuudesta ei ole täyttä varmuutta ja kyseessä ovat pääsääntöisesti valtionhallinnon palvelutehtävät. Lailla säädettävä velvoite on vastoin kunnallista itsehallintoa.

Eri hallinnonalojen tavoitteena on siirtää palvelujaan mahdollisimman kattavasti sähköiseen muotoon ja internetin yli kotikoneilta ja mobiilisti käytettäviksi. Liitto näkee esitetynlaisen asiointiverkoston rakentamisen lain voimalla kuntia pakottavana, raskaana ja kalliina välivaiheena kun tavoitteena on asiointikäyntien vähentäminen. Tämän sijaan tulisi valtion osoittaa resursseja tehokkaan, varmatoimisen ja kaikkiin asuttuihin kotitalouksiin asti ulottuvan tietoliikenneverkon rakentamiseen, asiakaslähtöisten ja helppokäyttöisten sähköisten palvelujen kehittämiseen sekä sähköisten palveluiden tehokkaaseen käyttöönottoon. Valtionhallinnon toimijat tulee muilla tavoin velvoittaa säilyttämään alueilla kohtuullinen asiointipalveluverkosto yhteistyössä kuntien kanssa sopimus pohjaisesti kuitenkin erilaisin kannustimia käyttäen. Kuntien jo nykyisin käytettävissä olevia, tähän tarkoitukseen jo hyvin soveltuvia tai siihen helposti muutettavia toimi- tai asiointitiloja, tulee tehokkaalla tavalla hyödyntää (esim. kirjastot).

Kainuun liiton vastaukset esitettyihin lausuntopyynnön kysymyksiin:

Kysymys 1. Lakisääteisyteen perustuva asiakaspalvelumalli

Lailla säätäminen niistä asiakaspalvelupisteisiin sijoitettavista valtionhallinnon palveluista ja niiden palveluvalikoimasta selkeyttäisi palvelupisteiden toimintaedellytyksiä nykyiseen sopimusmenettelyyn verrattuna. Mikäli verkoston rakentamisesta säädetään lailla, on hyvä, että erilaisten kriteerien avulla turvataan palvelun yhdenvertainen saavutettavuus koko maassa.

Koska palvelupisteissä palveluneuvojat eivät voi olla kaikkien tarjolla olevien hallinnonalojen asiantuntijoita, tulisi palvelutoimintaa ja muotoja suunnata yhä enemmän ajanvarauksiin ja etäyhteyksiin suoraan tarvittavien viranomaisten kanssa ja pyrkiä välttämään useita, turhia palvelutasoja virhemahdollisuuksiin (kts. Verottajan mielipide).

Kysymys 2. Asiakaspalvelun järjestämisen ja ylläpitämisen säätäminen kunnille (järjestämisvelvoite)

Palvelutoiminnan järjestämisen pääpaino tulee olla valtionhallinnon toimijoilla.

Kysymys 3. Lakisääteiset valtion palvelut

Mikäli viranomaiselle on muutoin toimiva asiakaspalvelu, ei kaikkia palveluja tarvitse siirtää asiakaspalvelupisteisiin. Tietty minimipalveluvalikoima on suositeltavaa olla kaikissa palvelupisteissä; työ- ja elinkeinotoimistojen palvelut ovat näistä olennaisimmat. Sen sijaan Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskusten palvelut tulee ensi sijassa tarjota nykyisistä toimipaikoista. Yhteispalvelun laajentamisella ei missään tapauksessa saa tavoitella ELY-keskusten määrän vähentämistä.

Kysymys 4. Kunnan on tarjottava myös omat palvelunsa asiakaspalvelupisteessä
Kuntien tulee itse voida päättää asiakaspalvelupisteissä tarjottavista palveluistaan.

Kysymys 5. Asiakaspalvelupisteen toimintaympäristö

Tietyt kriteerit ja malli asiakaspalvelupisteeksi rakennettaville/muutettaville toimitiloille on hyvä olla. Kuitenkin kunnista löytynee erilaisia toteutuskelpoisia ratkaisuja, jotka on syytä ottaa huomioon ja sallia toteutettaviksi.

Kysymys 6. Asiakaspalvelupisteen toimintaprosessit

Valmistelun tässä vaiheessa asiaan ei kantaa.

Kysymys 7. Asiakaspalvelupisteen laadun arviointimalli

Asiakaspalvelun toteutuessa on määriteltävä vaikuttavuuden mittarit. Ei kantaa nyt esitettyyn malliin.

Kysymys 8. Asiakaspalvelupisteen käynnistäminen ja kehittäminen

Toimintamallia on ehdottomasti testattava ennen laajempaa käyttöönottoa, erityisesti tietojärjestelmiä, niiden toimivuutta, soveltuvuutta ja yhteensovittamista muiden järjestelmien kanssa. Yhteistyömahdollisuudet vasta aloittaneen Kansalaisneuvonnan kanssa on hyvä selvittää.

Kysymys 9. Asiakaspalvelun ohjaus- ja valvontamalli

Mikäli kunnalle säädetään lailla palvelupisteen perustamis- ja ylläpitovastuu, tulee sillä olla myös palvelun ohjaus itsellään.

Kysymys 10. Rahoitusmallina perusosa ja suoritteisiin perustuva osa

Kuvatulla mallilla läheskään kaikki asiakaspalvelupisteen perustamiseen vaadittavien järjestelyjen kustannukset eivät tule katetuiksi vaan jää kunnan hoidettaviksi. Myös hallinnon yleiskulut jäävät mallin mukaan kattamatta. Mallia tulee korjata näiltä osin.

Kysymys 11. Rahoitus perustuu laskennallisiin kustannuksiin

Mikäli kustannusten jako ja korvautuvuus määräytyy valtionhallinnon asiakkaiden asiointimäärän mukaan ja oletetaan asiointien vähenevään kehitykseen, tarkoittaa se kustannusten jäämistä yhä enenevässä määrin kuntien katettaviksi. Rahoitusmallista puuttuu kuntia asiaan kannustava ote.

Kysymys 12. Palvelupisteen kysynnän vaikutukset

Mikäli palvelujen kysyntä on vähäistä ja vähenee yhä, kuten odotetaan, ovat kuntien erilaiset toimitilaratkaisut yhä tärkeämpiä asiakaspalvelupisteitä perustetta-

essa, esim. asiakaspalvelupisteen sijoittaminen kirjastoon tai muun kunnan palvelun yhteyteen.

Kysymys 13. Palvelupisteiden saavutettavuus
40 kilometrin etäisyys saavutettavuuden kriteerinä on hyvä.

Kysymys 14. Palvelupisteverkon tuottavuus ja taloudellisuus, henkilöstö voi tehdä osan aikaa kunnan muita tehtäviä
Edellytys on kannatettava.

Kysymys 15. Palvelupisteverkkovaihtoehdot; 129 vai 164 asiakaspalvelupistettä
Pienempi eli 129 asiakaspalvelupistettä on kannatettavampi. Tämä vaihtoehto aiheuttaisi vähemmän edelleen hyvin toimivien valtion virastojen toimintojen siirtämistä uusiin perustettaviin asiakaspalvelupisteisiin.

Kysymys 16. Yhteisen asiakaspalvelupisteverkoston ja toimijoiden omien palvelupisteverkkojen päällekkäisyys
Päällekkäisyyksiltä ei voida täysin välttyä. Asiakaskäyntien vähentyessä eri toimijoiden omista toimipisteissä, syntyy luontevasti ajatus yhdistää eri palveluja saataville yhteisiin Asiakaspalvelupisteisiin.

Kysymys 17. Palveluneuvojien rekrytointi
Palveluneuvojien rekrytointi kuuluu luonnollisesti kunnille, joilla velvoite perustaa palvelupiste.

Kysymys 18. Palveluneuvojan tehtävät
Tietynlainen, yhdenmukainen perustehtävänkuva tulee olla, mutta myös paikalliset variaatiot sallittava.

Kysymys 19. Palveluneuvojille annettava toiminnallinen perehdytys, koulutus ja asiantuntijatuki
Palveluneuvojille annettava tuki ja koulutus kuuluvat ilman muuta niiden valtionhallinnonalan toimijoiden järjestettäväksi, joiden palveluja pisteissä välitetään.

KAINUUN LIITTO



Pentti Malinen
maakuntajohtaja



Paula Karppinen
vs. aluekehitysjohtaja