

Nimetön

Lähettäjä: Jokinen Anne [mailto:Anne.Jokinen@janakkala.fi]

Lähetetty: 12. syyskuuta 2013 8:20

Vastaanottaja: Valtiovarainministerio VM

Aihe: Lausunto Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen
loppuraportista

Hei

Liitteinä lausunto Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen
loppuraportista

Ystävällisin terveisin

Anne Jokinen

Anne Jokinen

asianhallintapäällikkö

Janakkalan kunta

Juttulantie 1, 14200 Turenki

puh. (03) 680 1215

anne.jokinen@janakkala.fi

www.janakkala.fi

www.facebook.com/janakkalankunta

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 määrittellen 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 lakisääteisyteen perustuvasta yhteisen asiakaspalvelun järjestämismallista:

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:

Janakkalan kunta vastustaa lakiin perustuvaa kuntien velvoitetta yhteisen asiakaspalvelun järjestämiseksi ja ylläpitämiseksi. Kyseessä on valtion viranomaisten asiakaspalvelutehtävien määrääminen kunnan hoidettavaksi, kun valtion viranomaiset ovat itse karsineet palveluverkostoaan. Kunnilla ei ole tarvetta yhteisille palvelupisteille omien asiakaspalvelutehtäviensä hoitamiseksi. Kuntien tehtäviä tulisi vähentää eikä lisätä erittäin riskialttiilla hankkeella, jonka vaikutuksia ei ole seikkaperäisesti selvitetty.

Jos lakiehdotus toteutuu, tarkoittaa se sitä, että kuntien tulisi huolehtia siitä, että asiakkaat saavat palvelupisteille laissa säädetty valtion viranomaisten palvelut. Tilanne olisi kuntien kannalta kohtuuton, koska yhteistyön esteistä huolimatta ne vastaisivat palvelupisteiden toiminnasta ja palvelutuotannosta laissa säädetyllä tavalla. Mikä olisi kunnan vastuu, jos se ei kykenisi takaamaan esim. tietyn maistaarille kuuluvan palvelun toteutumista?

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:

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:

Janakkalan kunta vastustaa sitä, että lailla säädettäisiin se, miten kunta tuottaisi asiakaspalvelutehtävänsä. Valtion ei tule puuttua siihen, miten kunta tuottaa palvelunsa.

Ehdotus kuntien asiakaspalvelutehtävien tuottamiseksi palvelupisteessä on keinotekoinen eikä lähdön kunkin kunnan omista tarpeista. Jos asiakaspalvelupisteet toteutuvat lakisääteisesti, tulee kuntien itse voivan harkita mitä asiakaspalveluitaan se tarjoaa asiakaspalvelupisteessä.

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:

Jos yhteisten asiakaspalvelupisteiden järjestäminen ja ylläpitäminen säädetään kuntien vastuulle, tulee valtion täysimääräisesti kustantaa vaadittavan toimintaympäristön perustamis- ja ylläpitokulut sisältäen tarvittaessa täysin uusien asiakaspalvelutilojen rakentaminen. On varsin todennäköistä, että kunnista ei löydy asiakaspalvelupisteiden toimintaympäristövaatimuksia täyttäviä tiloja sellaisilta paikoilta, että ne olisivat asiakaspalvelun ja kunnan omien asiakaspalvelutehtävien järjestämisen kannalta tarkoituksenmukaiset. Valtion tulee korvata täysimääräisesti laitteistojen ja järjestelmien hankkimis- ja ylläpitokulut.

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:

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:

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:

Jos yhteiset asiakaspalvelupisteet toteutuvat ehdotetun mukaisesti, niiden käynnistämässä ja ylläpitämisessä on loppuraportissa lueteltujen seikkojen lisäksi edellytyksenä valtion viranomaisten ehdoton sitoutuminen palvelupisteen toimintaan. Ilman niiden sitoutumista asiakaspalvelupisteiden palvelulupauksen on mahdoton toteutua eikä kunta voi olla siitä silloin vastuussa.

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:

Aluehallintovirastojen suorittaman asiakaspalvelupisteiden järjestämisvelvoitteen laillisuusvalvonta ei voi kohdistua ainoastaan kuntiin, vaan sen tulisi voida kohdistua myös valtion viranomaisiin. Kunta ei voi olla vastuussa siitä, jos valtion viranomaisen toimien takia palvelupiste ei toimi laissa säädettyllä tavalla. Loppuraportissa kuvattu valvontajärjestelmä on byrokraattinen, liian hierarkkinen ja oletettavasti hidas reagoimaan havaittuihin ongelmiin.

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:

Valtion tulee kattaa palvelupisteiden perustamiskustannukset täysin. Samoin valtion tulee kattaa muuttuvat kustannukset täysin siinä suhteessa kuin palvelupisteessä tuotetaan valtion palveluja.

Kysymys 11

Hankkeen ehdottamassa rahoitusjärjestelmässä on tarkoituksena korvata kiinteät kustannukset laskennallisilla perusteilla, 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:

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:

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:

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:

Hankkeen tuottavuus- ja taloudellisuusarviot perustuvat ideaalimalliin, eikä siinä ole otettu huomioon varsinkin todennäköisiä riskitekijöitä. Hankkeen ristitekijät tulisi kartoittaa seikkaperäisesti.

Vähäisen asiakasmäärän pisteissä ylläpitäjäkunnille tulee korvata palvelupisteen ylläpitämisestä koituvat kulut täysimääräisesti. Korvaukset eivät tällöin voi perustua ainoastaan suoritteisiin.

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 palvelupisteverkkovaihtoehdoista:

Palvelun järjestämisen kannalta on epätarkoituksenmukaista määritellä laissa palvelun volyyymia (tässä tapauksessa palvelupisteiden lukumäärä).

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:

Asiakaspalvelupisteiden uskottavuuden kannalta päällekkäisiä toimintoja ei saisi esiintyä. Jos valtion viranomaiset karsivat omia yksiköitään palvelupisteverkon takia, se ei saa johtaa palvelupisteiden toiminnan vaikeutumiseen eikä lisätehtävien säilyttämiseen palvelupisteille.

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:

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:

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: *Valtion viranomaisten on vastattava palveluneuvojien kouluttamisesta ja asiantuntemuksen ylläpitämisestä sekä asiantuntijatuen tarjoamisesta omalla toimialallaan. Järjestäjäkunta voi vastata palvelun toteutumisesta vain siltä osin, kuin viranomaiskumppanit ovat toteuttaneet em. kouluttamisen yms.*