



**SATAKUNTALIITTO**  
The Regional Council of Satakunta

**Ote: Maakuntahallitus 02.09.2013 § 121 Lausunto julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportista**

121 § Lausunto julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportista .....	1
Lausuntokysymykset: julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportti .....	2



Maakuntahallitus

02.09.2013  
MH 2.9.2013 6/2013

## 121§ LAUSUNTO JULKISEN HALLINNON ASIAKASPALVELUN KEHITTÄMISHANKKEEN LOPPURAPORTISTA

SL/218/04.02.04/2013

Valtiovarainministeriö on asettanut 12.1.2012 julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen (Asiakaspalvelu2014-hanke) toimikaudeksi 15.1.2012 – 31.5.2013.

Hankkeen tavoitteena on saada aikaan toimivat edellytykset julkisen hallinnon asiakaspalvelujen saatavuudelle siten, että asiakaspalvelut järjestetään asiakaslähtöisesti, tuottavasti ja taloudellisesti. Pitkän tähtäimen tavoitteena on, että asiakas saa koko julkisen hallinnon asiakaspalvelun samasta paikasta yhden luokun periaatteella.

Hankkeen loppuraportti ja esitys laiksi julkisen hallinnon yhteisestä asiakaspalvelusta on valmistunut ja valtiovarainministeriö on pyytänyt asiasta lausuntoa hyvin laajasti kaikilta julkisen alan organisaatioilta.

Asiakaspalvelu 2014 -hanke ehdottaa uutta lainsäädäntöä, jonka mukaan kunnat vastaavat julkisen hallinnon yhteisten asiakaspalvelupisteiden perustamisesta ja ylläpitämisestä. Yhteisissä palvelupisteissä tarjotaan aina kunnan omat asiakaspalvelut ja ne valtion viranomaisten palvelut, joissa käyntiasiointia on eniten. Vähintään 90 prosentilla palvelupisteen vaikutusalueen asukkaista on pisteeseen enintään 40 kilometrin matka. Lisäksi pisteissä tarjoavat sopimuksen perusteella palvelujaan Kansaneläkelaitos ja Maanmittauslaitos sekä muut valtion viranomaiset. Asiakasta palvellaan joko paikan päällä tai etäyhteydellä. Samoihin tiloihin voi sijoittua myös yksityisen ja kolmannen sektorin toimijoita.

Hankkeessa esitellään kaksi vaihtoehtoista mallia, joissa suppeammassa palvelupisteitä olisi 129 kunnassa ja laajemmassa 164 kunnassa. Suppeampi malli kattaa maan suurimpia asutuskeskuksia lukuun ottamatta laajemmassa mallissa myös asutuskeskusten käyntiasiointipalvelu hoidettaisiin keskitetysti.

Satakunnassa suppeassa mallissa järjestämisvelvoitteen piirissä olisivat Eura, Harjavalta, Huittinen, Kankaanpää ja Merikarvia. Laajassa mallissa edellisten lisäksi mukaan tulisivat Pori ja Rauma.

Esitys Satakuntaliiton lausunnoksi on esityslistan liitteenä. Lausunto on annettava 13.9.2013 mennessä.

Valmistelija: Jukka Mäkilä

Täytäntöönpano: Valtiovarainministeriö  
Jäsenkunnat

Maakuntajohtaja:

Maakuntahallitus antaa asiasta liitteen mukaisen lausunnon.

Maakuntahallitus:

Päätösehdotus hyväksyttiin yksimielisesti.

27.8.2013

**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:**

Hankkeen tavoite taata käyntiasiointia vaativat palvelut kaikille kansalaisille mahdollisimman yhdenmukaisesti on kannatettava. On valitettavaa, että tavoitteeseen ei ole päästy viranomaisten keskinäisellä sopimusmenettelyllä. Nyt sopimusmenettelyllä syntyneet, toimivat yhteispalvelupisteet näyttävät jäävän vaille huomiota ja rahoitusta.

Esitys on tehty valtionhallinnon lähtökohdista käsin.

**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:**

Hankkeella pyritään lähtökohtaisesti turvaamaan kansalaisten valtionhallinnon tuottamien palveluiden käyntiasiointi. Ratkaisuksi ongelmaan tarjotaan palveluvelvoitteen siirtämistä kuntien vastuulle. Samalla velvoitetaan järjestävät kunnat siirtämään myös valtaosa kunnan omien lakisääteisten tehtävien asiakaspalvelusta yhteispalvelupisteeseen.

Palvelupisteiden hallinnollisesta ohjauksesta vastaa valtiovarainministeriö. Lisäksi kukin virasto vastaa omien asioidensa hoitamisen ja kehittämisen ohjauksesta ja seurannasta palvelupisteessä.

Hallinnollisesti kunnan organisaatioon kuuluvan toimipisteen ohjaus vaikuttaa varsin monimutkaiselta ja byrokraattiselta. Toimipisteet ovat usean eri tahon säätelyn ja ohjauksen piirissä.

### **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:**

Valtioviraston palvelujen sisältöön ei Satakuntaliitolla ole kommentoitavaa. Hankkeessa ei oteta kantaa, siirtyykö passien luovutus palvelupisteisiin R-kioskeilta, joille tehtävä juuri siirrettiin.

Palvelut tulee kuitenkin hoitaa nykytasoa heikentämättä.

### **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:**

Määräyksellä järjestämisvelvoitteen piirissä olevat kunnat ovat omien palveluidensa järjestämisessä eri asemassa velvoitteen ulkopuolella olevien kuntien kanssa. Lain piirissä olevien kuntien asiakaspalvelun toteuttamista valvovat valtiovarainministeriö ja aluehallintovirasto. Muut kunnat vastaavat omien palveluidensa järjestämisestä itsenäisesti.

## **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:**

Hankkeen tavoitteiden toteuttamiseksi on erittäin tärkeää määritellä palvelupisteidentoimintaympäristö samankaltaiseksi kaikkialla. Hankkeessa kuvattu palvelutapahtuma nojaa hyvin voimakkaasti sähköisen palvelukanavan hyväksikäyttöön asiantuntijuutta ja mm. eri kielillä tapahtuvaa palvelua vaativissa asiakastilanteissa. Ennen käytännön toteutusta on hankkeessa käytettävät laitteet, ohjelmat ja tietoyhteydet tuotettavana ja testattavana huolellisesti.

**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 kommenttia

**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 kommenttia

**Kysymys 8**

Hankkeen loppuraportin luvussa 5.4 ja toimintamallityöryhmän loppuraportin luvussa 6 on kuvattu yhteisen asiakaspalvelupisteen käynnistämistä ja kehittämistä: toimintamallin testaamista, käynnistämistä, kehittämistä ja seuranta.

**Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne ehdotetusta yhteisen asiakaspalvelun käynnistämistä- ja kehittämismallista:**

ei kommenttia

## 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:**

Ks. kysymys 4.

## 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:**

Hankkeessa kustannusten korvauseriaatteita ei ole konkreettisesti selvitetty. Uhkakuvana voi syntyä tilanne, että järjestävän kunnan rasite palvelujen järjestämisestä kasvaa entisestään. Vastuu ja lisäresurssien tarve on korvattava järjestävälle kunnalle täysimääräisesti myös niissä tapauksissa, että käyntimäärät jäävät alhaisiksi.

### 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:**

Uutta palvelumallia käyttöön otettaessa ei vakiintunutta käyntien määrää välttämättä kyetä arvioimaan. Järjestävälle kunnalle saattaa syntyä lisäkustannuksia, mikäli palvelupisteeseen

palkattavalle henkilökunnalle ei ole osoitettavissa työtehtäviä siinä määrin, että palvelusta saatavat suoritekorvaukset korvaavat palkkakustannukset.

### **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:**

Hankkeessa esitetyt keinot edellyttävät varsin joustavaa menettelyä toimipisteen työsuhteissa. Pisteiden aukioloaikojen lyhentäminen tai sulkeminen ei oleellisesti vähennä kustannuksia, jos palkkakustannukset ovat kiinteät. Näissä tapauksissa vastuu lisäkustannukset eivät saa kaatua järjestävän kunnan vastuulle.

## **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:**

ei kommenttia

#### **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:**

Hankesuunnitelmassa veloitetaan kuntia siirtämään myös omat asiakaspalvelunsa palvelupisteeseen. Mahdollisen vajaakäytön tilanteessa asiakaspalvelijoille saattaa ”muiden tehtävien” järjestäminen olla vaikeaa.

#### **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 palvelupisteverkkovaihtoehtoista:**

Viitaten hankkeen loppuraporttiin jätettyihin eriäviin mielipiteisiin 129 kunnan malli vaikuttaa toteuttamiskelpoisemmalta. Laajassa mallissa henkilöstön siirto valtiohallinnosta kuntien palvelukseen on moninkertainen.

#### **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:**

Merkittävä osa valtiohallinnon palveluverkoston ongelmista johtuu siitä, että kukin sektori suunnittelee palvelujensa järjestämisen pelkästään oman organisaation lähtökohdista käsin. Yhteistyöllä olisi monilla paikkakunnilla saatu säilytettyä tyydyttävä asiakaspalvelun taso ja mahdolliset päällekkäisyydet karsittua.

### **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:**

Henkilökunnan määrän arviointi asiakaspalvelupisteitä perustettaessa on hankalaa, etenkin niissä kunnissa, joissa palveluita täydennetään olemassa olevaan tasoon nähden. Mikäli työsuhteet perustamisvaiheessa ovat toistaiseksi voimassa olevia, riski kustannusten jäämisestä kunnan kannettavaksi on ilmeinen.

**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 kommenttia

**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:**

Koulutuksen järjestämisessä, kuten muissakin kohdissa on todettavissa, että valtiohallinnon sektorointia ei hankkeessa esitetä vähennettäväksi. Koulutuksen ja perehdyttämisen järjestäminen pitäisi toteuttaa yhteistyössä kaikkien palvelun tarjoajien kesken.