

Lausunnon antaminen Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportista

496/0.06.060/2013

Kaupunginhallitus § 231

Valmistelija: Henkilöstöjohtaja Hannele Luhtala ja hallintojohtaja Liisa Salo

Valtiovarainministeriö pyytää Kauhavan kaupungilta lausuntoa julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen (Asiakaspalvelu2014-hanke) loppuraportista. Loppuraporttiin sisältyy ehdotus hallituksen esitykseksi julkisen hallinnon yhteisestä asiakaspalvelusta.

Hanke perustuu Jyrki Kataisen hallituksen hallitusohjelman tavoitteisiin, joiden mukaan mm.

- Luodaan koko maassa kuntatasolle kattava yhteispalvelupisteiden verkko. Määritellään jokaisessa yhteispalvelupisteessä vähintään etäpalveluna saatavilla olevat valtion, kuntien ja eri viranomaisten palvelut
- Selvitetään kuntien mahdollisuudet toimia yhteispalvelupisteiden vastuuviranomaisina ja ainoana keskeisenä asiakaspintarajana julkisiin palveluihin.

Hanke on työskentelynsä aikana kiteyttänyt tavoitteensa seuraavasti:

1. Asiakas saa julkisen hallinnon palvelut yhteisestä asiakaspalvelupisteestä (yhden luukun periaate)
2. Julkisen hallinnon yhteiset asiakaspalvelupisteet sijaitsevat kohtuullisella etäisyydellä asukkaista
3. Julkisen hallinnon yhteiset asiakaspalvelupisteet lisäävät hallinnon tehokkuutta ja taloudellisuutta

Hankkeen loppuraportissa ehdotetaan, että julkisen hallinnon yhteisestä asiakaspalvelusta säädetään lailla, jonka mukaan kunnat vastaavat yhteisten asiakaspalvelupisteiden perustamisesta ja ylläpitämisestä. Yhteisissä asiakaspalvelupisteissä tarjoavat lain nojalla aina palveluitaan ylläpitäjäkunnan lisäksi poliisin lupahallinto, verohallinto, maistraatit, työ- ja elinkeinotoimistot mukaan lukien työvoiman palvelukeskukset sekä elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskukset. Lisäksi sopimusperusteisesti voi olla saatavilla Kelan, Maanmittauslaitoksen ja muiden valtion viranomaisten palveluita.

Tarkoituksena on, että julkisen hallinnon asiakas saa yhteisissä palvelupisteissä edellä mainittujen viranomaisten kattavat asiakaspalvelut. Henkilökohtaista käyntiasiakaspalvelua tarjoavat kunnan palveluksessa olevat palveluneuvojat. Silloin, kun palvelu edellyttää viranomaisen toimialan asiantuntemusta, palvelua antaa viranomaisen palveluksessa oleva asiantuntija joko etäyhteydellä tai asiakaspalvelupisteessä paikan päällä toimien. Asiakas ohjataan ensisijaisesti käyttämään sähköisiä palveluja, jos hänen tarvitsemansa palvelut ovat saatavilla sähköisenä. Valtion varoista maksetaan kunnille korvaus valtion viranomaisten asiakaspalvelutehtävien hoitamisesta.

Hankkeen loppuraportti ja siihen liittyvät aineistot löytyvät osoitteesta:
<http://www.vm.fi/asiakaspalvelu2014>

Hallinto-osastolla on valmisteltu liitteenä oleva lausuntoehdotus.

Kaupunginjohtajan esitys:

Kaupunginhallitus päättää antaa Julkisen hallinnon kehittämishankkeen loppuraportista liitteen mukaisen lausunnon.

Päätös:

Kaupunginhallitus hyväksyi yksimielisesti kaupunginjohtajan esityksen.

Lisätietoja: Henkilöstöjohtaja Hannele Luhtala, puh. (06) 2412 9230,
etunimi.sukunimi@kauhava.fi.

Asianmukaisesti allekirjoitetusta ja tarkastetusta pöytäkirjasta
kirjoitetun otteen oikeaksi todistaa:

Kauhavalla 9.9.2013

Virallisesti

Liisa Salo, hallintojohtaja
pöytäkirjanpitäjä

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:

Kuntien lakisääteisiä tehtäviä ei tulisi pääsääntöisesti enää lisätä. Mikäli tehtäviä kuitenkin lisätään, on niistä aiheutuvat kustannukset korvattava täysimääräisesti.

Asiakasnäkökulmasta julkisen hallinnon yhteisen asiakaspalvelun perustuminen lakiin mahdollistaa nykyistä yhdenmukaisempien sekä nykyistä useampien valtion viranomaisten palveluiden tarjoamisen kuin nykyisin yhteispalvelupisteissä tarjotaan.

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:

Kunta- ja valtiontalous tulee nähdä kumpikin osana yhtä, kansalaisten verovaroin rahoittamaa julkista taloutta. Uusien tehtävien lisääminen kunnille ei helpota tai paranna julkisen talouden ongelmia, vaan pahentaa niitä entisestään, ellei uusien tehtävien hoitoon ole saatavissa riittävää lisärahoitusta. Järjestettävään yhteiseen asiakaspalvelun rahoituksen tulee siis valtion viranomaisten palvelujen osalta tulla täysimääräisenä valtiolta.

Lakiehdotuksesta ei ilmene, millä tavoin päätetään niistä kunnista, joissa lakisääteistä julkishallinnon yhteistä asiakaspalvelua annetaan.. Lakiluonnoksen mukaan kunnilla voi olla yhteisen asiakaspalvelun järjestämisvelvoite. Malli eriarvoistaa kuntia, koska kaikille ei tule järjestämisvastuuta eikä myöskään kustannuksia. Miten ne kunnat, joilla ei ole järjestämisvastuuta osallistuvat kuluihin vai pitääkö järjestämisvastuussa olevan kunnan kantaa vastuu em. kunnan osalta myös nettotappiosta, joka toiminnan järjestämisestä seuraa.

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:

Ely-keskusten toimintojen sisällyttäminen lakisääteisiin palveluihin ei tunnu perustellulta; palveluissa on kyse pitkälti asiantuntijapalveluista, joissa varsinaista asiakaspalvelua ei juuri ole. Toisaalta esim. maaseutuhallinnon asiakaspalvelu hoidetaan jo nyt kunnissa. Edelleen sellaisissa kunnissa, joissa on työvoimatoimiston toimipiste, on turhaa hajottaa toiminta kahteen paikkaan; se vain sekoittaa asiakkaita.

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:

Kuntalaisen kannalta on perusteltua saada mahdollisimman laaja palvelutarjonta yhteisestä paikasta. Kuntien tulisi itsehallintonsa perusteella kuitenkin saada itse päättää miten palvelut järjestetään.

Esityksessä ei sinänsä ole mitään muutosta nykyiseen käytäntöön; kuntien neuvontapisteissä (pl. suurien kuntien palvelupisteet) on tähänkin saakka otettu vastaan kunnan eri hallintokunnille tulevia asiakirjoja, jaettu lomakkeita, annettu yleisneuvontaa kaikkien hallintokuntien asioihin jne. Tulee myös muistaa, että hallintolaki määrää jokaisen viranomaisen toimittamaan väärään paikkaan tulleet asiakirjat oikealle viranomaiselle, joten asiakirjojahan on tähänkin asti voinut jättää mille viranomaiselle tahansa.

Kuntien neuvonnoissa on tähänkin asti laajasti ohjattu myös valtion palveluiden käyttäjiä oikean viranomaisen luo sekä jaeltu / tulostettu netistä lomakkeita, vaikka tehtävä ei ole kunnalle kuulunutkaan.

Kunnat ovat myös varustaneet kirjastot yleisön käyttöön tarkoitetuilla tietokoneilla ja kuntalaiset ovat tottuneet käyttämään niitä, mikäli osaavat konetta käyttää ja heillä ei itsellään konetta ole.

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:

Kuvaus koskee todella isojen asiakaspalvelupisteiden toimintaympäristöä. Kunnilla on tietotekniset yhteydet valmiina, samoin useissa paikoissa videoneuvottelujärjestelmät. Kaksinkertaisia järjestelmiä ei kannata rakentaa, ne eivät ole myöskään käyttäjäystävällisiä.

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:

Kuvauksen mukaan jokaisen asiakkaan kohdalla tulee aloittaa koneella palvelutapahtuma, jotta se kirjautuu suoritteeksi. Käytännössä palveluneuvojat oppivat tavallisimmat asiat varsin nopeasti eivätkä enää sen jälkeen tarvitse palvelukortteja. Käytännössä esitetty järjestelmä on auttamattoman kankea ja tehoton. Kokemus nykyisestä pisteestä on se, että asiakkaat tulevat ryppäinä esim. ruokatunnin aikaan. Silloin suurin osa asiakaista tulee palveltua olemassaolevan osaamisen pohjalta ja tapahtumat kirjataan jälkikäteen järjestelmiin.

Asiakkaan ei tule joutua odottamaan sen vuoksi että palveluneuvoja joutuu käyttämään samalla jotakin tietoteknistä järjestelmää, jota ei palvelutapahtumassa tarvitse. Näinollen tulee eriyttää sinänsä hyvältä kuulostava palvelukorttijärjestelmä suoritteiden kirjaamisesta. Palvelukorttien ylläpitäminen tulee olemaan yksi järjestelmän toimivuuden haasteellinen kohta.

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:

Esitetty arviointijärjestelmä on laaja ja raskas ja sitä kautta tehoton. Asiakkaille voidaan tehdä kyselyjä palvelun toimivuudesta, henkilökunnalle samoin. Raportoinnin kautta saadaan suorit tiedot. Tämän tulisi riittää.

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:

Ehdotettu toimintamalli on asiakkaiden kannalta hyvä ja estää kansalaisten eriarvoistumisen.

Lähes vastaavia järjestelmiä on toteutettu aiemmin ns. sivuvastanottoina, jolloin viranomaisen edustaja tuli pitämään asiakasvastaanottoa kuntien virastoihin. Tämä malli lopetettiin, koska valtiolla ei ollut varaa maksaa virkailijoiden matkakustannuksia.

Talouden osalta on todettava, että järjestelmässä valtio siirtää kustannusvastuuta kunnille.

Suunnitelmassa esitetty menettely, jossa asiakasta opastetaan sähköisten järjestelmien käyttämiseen, on pääosin epärealistinen; suuri osa pisteeseen tulevista ei osaa käyttää tietokonetta (alkaen siitä, että ei ole koskaan käyttänyt näppäimistöä eikä löydä kirjaimia) eikä heidän opastamisensa sähköisten järjestelmien käyttämiseen ole järkevää. Jos kuntalainen osaa käyttää tietokonetta, mutta hänellä ei sitä jostakin syystä ole, hän normaalisti menee kirjastoon käyttämään yleisökoneita.

Vanhemmalla väestöllä ei myöskään ole välttämättä henkilökohtaisia pankkitunnuksia eikä tunnusten kuljettaminen mukana ole järkevää turvallisuussyistäkään.

Työvoimahallinto on sijoittanut asiakaspäätteitä joillekin kunnanvirastoille, esim. Kauhavalla neljän entisen kunnan kunnanvirastoille. Niitä on käytetty viimeisen 4,5 vuoden aikana ehkä parhaimmillaan kutakin kaksi kertaa vuodessa. Vert. edellä maininta siitä, että kuntalaiset hakeutuvat kirjastoon elleivät omista tietokonetta.

Tarvittavaa henkilöstömäärää tulee arvioida muutoinkin kuin suhteuttamalla arvioituja käyntejä työaikoihin. Tulee ottaa huomioon ainakin seuraavat seikat:

- palvelupiste tulee olla avoinna tietyn ajan joka päivä ml ruokatuntien ja muiden henkilökunnan taukojen ajan eli siihen sitoutuu asiakasmäärästä riippumatta työaikaa
- asiakkaat eivät saavu tasaisena virtana, vaan sykäyksittäin sekä työpäivän että työviikon/ kuukauden aikana, jolloin ajoittain saattaa olla tarvetta normaalia suuremmalle miehitykselle
- turvallisuussyistä palvelupisteessä tulee olla aina paikalla vähintään kaksi henkilöä
- useat kunnat sulkevat kunnanviraston kesäaikana lomien keskittämiseksi. Mikäli tästä joudutaan luopumaan, on lisäresurssin tarve huomattava: tarvitaan enemmän lomittajia ja jos muu virasto on suljettuna, joudutaan huolehtimaan myös turvallisuuskysymyksistä jollakin tavalla.

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 järjestämisveloitteen 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:

Yhteisen asiakaspalvelun osalta julkista yhteispalvelua koskevan lakiehdotuksen 21 §:ssä ehdotetaan, että aluehallintovirastolle annettaisiin oikeus määrätä kunnalle uhkasakko, ellei kunta järjestä yhteistä asiakaspalvelua annetussa ajassa. Valtion viranomaisen toimintaan ei ehdoteta samanlaista sanktiota. Lakiesitykseen tulisi lisätä vastaava velvoite ja uhkasakon mahdollisuus koskemaan myös valtion viranomaisen toimintaa.

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:

Periaatteessa tällaisia järjestelmiä on jo olemassa. Ehkä sitä voitaisiin kuitenkin yksinkertaistaa. Ks perusteluja myöhemmin.

Kysymys 11

Hankkeen ehdottamassa rahoitusjärjestelmässä on tarkoituksena korvata kiinteät kustannukset laskennallisilla perusteilla, jotka määräytyvät arvioidun asiointimäärän mukaan. Suoritekorvaukset on tarkoitettu määrittellä keskimääräisten tai tyyppillisten suoritteiden vaatimien työaikojen ja asiakasneuvojen palkkojen perusteella. Laskentaan sisältyy oletus käyntiasioinnin määrän vähenemisestä.

Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne ehdotetusta korvausten laskentamallista:

Rahoitusjärjestelmä on erittäin huono kuntien kannalta. Perustelut: Kunta joutuu resursoimaan henkilöstöä asiakaspalvelupisteen siten, että palvelu pystytään tarjoamaan milloin tahansa saapuvalle asiakkaalle. Samoin kunta joutuu osoittamaan sopivat tilat täysin riippumatta siitä, mikä todellinen asiakasmäärä on. Näinollen asiointiin perustuva kiinteiden kustannusten määrittely ei ole oikeudenmukainen. Kenelläkään ei ole vielä käsitystä siitä, kuinka paljon asiakkaita käy

ts. kuinka paljon henkilöstöllä pystytään teettämään muita töitä. Muiden töiden tekeminen asiakaspalvelupisteessä on myös hankalaa, koska ne keskeytyvät asiakkaan saapuessa. Kun ennustetaan, että sähköinen asiointi edelleen lisääntyy, kunta määrätään pitämään palvelua, jonka käyttäjämäärät ja valtiolta saatava korvaus pienenee koko ajan, ts. kunnan osuus kustannuksista kasvaa.

Edelleen maakuntatilaisuuksissa puhuttiin jopa ilta-aukioloista (joita valtion viranomaisillakaan ei ole ollut), mikä lisää työvoiman tarvetta ja kustannuksia entisestään. Samassa yhteydessä lisääntyvät asiakaspalvelupisteiden turvallisuusongelmat; paikalla tulee aina olla useampi työntekijä.

Suoritteiden korvaamisessa ongelmana on myös se, että yhteyden saaminen valtion viranomaisiin saattaa kestää todella kauan ja työaika kuluu odotteluun. Valtion puolelle tulisi saada asiakaspalvelua hoitaville työntekijöille omassa työpisteessä toimivat videoneuvottelulaitteet, jotta ei synny kinaa siitä kuka menee videoneuvottelemaan. Tällöin ei myöskään kulu aikaa tilaan siirtymiseen eikä odotteluun sen vuoksi että tila onkin varattu.

Parempi kustannustenkorvausperuste olisi palvelupistettä pääasiallisesti käyttävien asukkaiden määrä (siis esim. työssäkäyntialueen asukasmäärä).

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:

Lyhyemmät aukioloajat ovat haasteellisia, jos kunnan neuvonta / asiakaspalvelupiste on joka tapauksessa auki tietyn ajan. Henkilöstön kannalta olisi erikoista sanoa auki olevassa neuvonnassa, että muu kuin kunnan asioiden asiakaspalvelu on suljettu.

Edelleen esityksessä ei mainita sitä, milloin vähäinen käyntiasiointi jossakin asiakaspisteessä johtaa pisteen sulkemiseen valtion viranomaisten palvelujen osalta.

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:

Määritelmä on sopiva.

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:

Kuten edellä on mainittu, muiden töiden tekemiseen liittyy haasteita jatkuvien keskeytysten vuoksi.

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:

Palvelupisteverkon laajuuden arviointi edellyttäisi tarkempia tietoja eri valtionviranomaisten palvelupisteissä asiointista. Etäpalveluna tarjottavat valtion viranomaisten palvelut tulee olla kattavasti asiakkaiden (kansalaisten) saatavilla.

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:

Jos kunnassa toimii valtion viranomaisen asiakaspalvelupiste, esim. työvoimatoimisto tai Kelan toimisto, tulee asiakaspalvelun tapahtua siellä.

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:

Ilmoittautumismenettely ei ole ollut kuntien henkilöstörekrytointiin kuuluva menettely.

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:

Palveluneuvojat ovat työsuhteista henkilökuntaa, jolloin julkisen vallan käyttäminen ei ole mahdollista. Jos julkista valtaa siirrettäisiin, puhuttaisiin kokonaisuudessa kovin erilaisesta asiasta.

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:

Tähän saakka perehdytys ja erityisesti tiedottaminen on ollut varsin vaihtelevaa. Asiantuntijatuen saaminen on ollut toisinaan hyvinkin vaikeata; henkilöstö ei ole ollut tavoitettavissa. Jatkossa perehdytykseen ja koulutukseen on kiinnitettävä nykyistä enemmän huomioita.