

**Lausunnon antaminen valtiovarainministeriölle Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportista**

187/061/2013

KH § 207

Valtiovarainministeriö asetti 12.1.2012 julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen (Asiakaspalvelu 2014 -hanke) toimikaudeksi 15.1.2012-31.5.2013. Hankkeen loppuraportti, johon sisältyy myös ehdotus hallituksen esitykseksi laiksi julkisen hallinnon yhteisestä asiakaspalvelusta, on valmistunut.

Loppuraportissa ehdotetaan, että julkisen hallinnon yhteisestä asiakaspalvelusta säädetään laissa, jonka mukaan kunnat vastaavat yhteisten asiakaspalvelupisteiden perustamisesta ja ylläpitämisestä. Yhteisissä asiakaspalvelupisteissä tarjoavat lain nojalla palveluitaan ylläpitäjäkunnan lisäksi poliisin lupahallinto, verohallinto, maistraatit, työ- ja elinkeinotoimistot mukaan lukien työvoiman palvelukeskukset sekä elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskukset. Tarkoituksena on, että julkisen hallinnon asiakas saa yhteisissä palvelupisteissä edellä mainittujen viranomaisten kattavat asiakaspalvelut.

Henkilökohtaista käyntiasiakaspalvelua palvelupisteissä tarjoavat ehdotuksen mukaan kunnan palveluksessa olevat palveluneuvojat. Palvelun edellyttäessä viranomaisen toimialan asiantuntemusta antaa palvelua viranomaisen palveluksessa oleva asiantuntija joko etäyhteydellä tai asiakaspalvelupisteessä paikan päällä. Ensisijaisesti asiakas ohjataan käyttämään sähköisiä palveluja aina, kun näitä tarjolla on.

Loppuraportin mukaan kunnille maksetaan valtion varoista korvaus valtion viranomaisten asiakaspalvelutehtävien hoitamisesta. Ehdotus mahdollistaa myös sopimusperusteisen yhteisen asiakaspalvelun järjestämisen.

Kokonaisuudessaan Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportti, hallituksen esitysluonnos ja hankkeen alaryhmien loppuraportit löytyvät osoitteessa <http://www.vm.fi/asiakaspalvelu2014> olevista linkeistä.

Valtiovarainministeriö pyytää 13.9.2013 mennessä kuntien lausuntoa Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportista ja siihen liittyvästä luonnoksesta hallituksen esitykseksi. Lausunto pyydetään antamaan lausunnon liitteenä olevien kysymysten mukaisesti jäseneltynä. Edelleen lausunnossa toivotaan selkeästi eriteltävän loppuraportin sisältöä koskevat asiat niistä asioista, jotka koskevat pelkästään hallituksen esitysluonnoksen sisältöä.

Kokemäen kaupungin hallintosäännön 35 §:n mukaan kaupunginhallitus antaa kaupungin lausunnot ja selvitykset, ellei asiaa sen merkittävyyden vuoksi käsitellä kaupunginvaltuustossa tai toimivaltaa ole osoitettu muulle taholle.

Oheismateriaali ja liitteet

- Oheismateriaalina valtiovarainministeriön 17.6.2013 päivätty lausuntopyyntö Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportista ja siihen liittyvästä luonnoksesta hallituksen esitykseksi (VM144:07/2011)
- Liitteenä ehdotus Kokemäen kaupungin lausunnoksi Julkisen hallinnon

asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportista ja siihen liittyvästä luonnoksesta hallituksen esitykseksi

Kaupunginjohtajan päätösehdotus

Kaupunginhallitus päättää antaa valtiovarainministeriölle liitteenä olevan Kokemäen kaupungin lausunnon julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportista ja siihen liittyvästä luonnoksesta hallituksen esitykseksi.

Päätös Kaupunginhallitus hyväksyi kaupunginjohtajan päätösehdotuksen yksimielisesti.

---

Lisätietoja hallintojohtaja Marianne Mäkelä, puh. 040 488 6101.

Asianmukaisesti allekirjoitetusta ja tarkastetusta pöytäkirjasta kirjoitetun otteen oikeaksi todistaa:

Kokemäellä 5.9.2013

Marianne Mäkelä  
pöytäkirjanpitäjä

Jakelu

valtiovarainministeriö

5.9.2013

**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.

**Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne ehdotetusta lakisääteisyyteen perustuvasta yhteisen asiakaspalvelun järjestämismallista:**

Voimassa olevan julkisen hallinnon yhteispalvelusta annetun lain (223/2007) 5 §:n mukaan yhteispalvelun järjestäminen perustuu sopimussuhteeseen. Luonnoksessa hallituksen esitykseksi julkisen hallinnon yhteispalvelua koskevaksi laiksi siten ehdotetaan kunnille uutta lakisääteistä tehtävää, joka koskee lakiehdotuksessa mainittuja kuntia. Lakisääteistä yhteispalvelua täydentäisi esityksen mukaan sopimukseen perustuva palvelu. Uudenlaisen tilanteen muodostane se, että lakiehdotuksen toteutuessa valtio siirtäisi osan sille kuuluvien tehtäväkokonaisuuksien tehtävistä kuntien hoidettavaksi.

Kuntien lakisääteisiä tehtäviä koskevassa keskustelussa linjauksena on ollut kuntien tehtävien vähentäminen, minkä kanssa lakiehdotus on kaupungin näkemyksen mukaan ristiriidassa. Yhteispalvelupisteiden ylläpitämisestä vastaavien kuntien määrittelemine lain tasolla voi luoda pysyvyyttä palveluverkolle, mutta toisaalta myös rajoittaa palvelujen järjestämisen ja kehittämisen joustavuutta. Lähtökohtaisesti valtion ei ole sopivaa säilyttää valtiolla pysyvien viranomaistoimintojen tehtäviä kuntien henkilökunnan hoidettavaksi.

Luonnoksessa hallituksen asiaa koskevaksi esitykseksi todetaan, ettei sopimusperusteinen yhteispalvelu ole yrityksistä huolimatta laajentunut toivotulla tavalla. Siten lakiesityksen avulla pyritään edistämään kehitystä, jota ilman lakiin perustuvaa velvoitetta ei ole tapahtunut. Kokemäen kaupungin näkemyksen mukaan tämä herättää kysymyksiä mallin toimivuudesta.

Toisaalta lakiesitys on periaatteessa sikäli tarpeellinen, että valtion viranomaistahot ovat suhtautuneet melko nihkeästi todellisen asiakaspalvelun tarjoamiseen sopimusperusteisen yhteispalvelun kautta.

**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:**

Kokemäen kaupunki ei kuulu ehdotuksessa mainittujen yhteispalvelun järjestämisvelvollisuuden omaavien kuntien joukkoon. Kaupungin näkemyksen mukaan malli johtaa yhteispalvelupisteissä annettavien palvelujen pääosin nykyistä huonompaan saatavuuteen järjestämisvelvoitteen piiriin kuuluvissa kunnissa Kokemäen lähialueilla ja samalla muissa kunnissa annettavien palvelujen saatavuuden heikkenemiseen ja asiointimatkojen pidentymiseen. Yhteispalvelupisteiden tarkoitus oli taata palvelujen saatavuus lähipalveluna, mutta tämän esityksen seurauksena oletettavasti heikennettäisiin merkittävästi Kokemäen lähialueen palvelujen saatavuutta, mikäli Kelan, poliisin tai työvoimahallinnon palvelutoimipisteitä edelleen lakkautellaan.

### 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:**

Asiakkaiden näkökulmasta Kokemäen kaupunki pitää perusteltuna eri palvelupisteiden yhtenäisiä palveluja. Valtion viranomaiset, joiden antamia palveluja muutos koskisi, suhtautuvat kuitenkin muutokseen kriittisesti, jolloin palvelukokonaisuuden toimivuuden huolellinen arviointi on kaupungin mielestä tarpeen. Joka tapauksessa tärkeää on palvelujen säilyminen mahdollisimman lähellä näiden käyttäjiä.

### 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:**

Kunnan asiakaspalvelujen järjestäminen yhteisessä asiakaspalvelussa ei ehdotuksen mukaan koske Kokemäen kaupunkia. Kaupunki kuitenkin katsoo, että jokaisen kunnan tulisi kunnallista itsehallintoa koskevan sääntelynsä valossa voida itse päättää, miten se asiakaspalvelunsa järjestää.

## **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:**

Kokemäen kaupunki pitää lakiehdotuksen 15 ja 27 pykälien sääntelyä perusteltuna.

**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:**

Lakiehdotuksen 7 ja 8 §:t laajentavat jossakin määrin voimassa olevan sääntelyn yhteispalvelupisteille osoittamia tehtäviä huomioiden etäpalvelujärjestelmän kehittämisen. Kokemäen kaupunki pitää tärkeänä, että lisääntyvistä etäpalvelumahdollisuuksista huolimatta myös asiakkaiden mahdollisuus lähipalvelujen saamiseen turvataan.

**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:**

Kokemäen kaupunki pitää ehdotettua asiakaspalvelupisteen laadun arviointimallia perusteltuna.

**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 käynnistämisen- ja kehittämismallista:**

Kokemäen kaupungin näkemyksen mukaan yhteispalvelupisteiden toimintaa koskevat haasteet liittyvät monelta osin mahdollisuuksiin toimivan ja työntekijöiden hallinnassa olevan kokonaisuuden rakentamiseen. Edelleen työntekijältä edellytettävän osaamisalueen tulisi olla kohtuullinen. Kaupungin näkemyksen mukaan hankkeen loppuraportin luvussa 5.4 pyritään vastaamaan mainit-

tuihin kysymyksiin. Oleellinen kuitenkin on kokonaisuuden toimivuus, jota ei välttämättä pitkälle viedyilläkään toimintamalleilla pystytä korjaamaan. Palvelujen järjestämisen jatkuvuuden kannalta tärkeä on palvelupisteen työntekijöiden tehtäväkuvan mielekkyys.

## 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:**

Kokemäen kaupungin näkemyksen mukaan yhteispalvelupisteitä koskeva sääntely kaikkienensa näyttäytyy kuntia varsin vahvasti velvoittavana. Käytännössä voidaan lähteä siitä, ettei kunnilla tässä mallissa ole mitään sanomista mihinkään asioihin. Kokemäen kaupungin lähtökohta on se, että valtio itse järjestää, vastaa ja organisoii yhteispalvelupisteen kaikkiin tai lähes kaikkiin Suomen kuntiin. Kuntien ei kuulu joutua kamppailemaan valtion viranomaisten kanssa siitä, saavatko kuntalaiset palvelua vai eivätkö.

## 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:**

Kokemäen kaupunki lähtee siitä, että valtio on hoidettava tehtävänsä omana toimintanaan ja siten rahoitusjärjestelmää ei tarvita.

Jos esityksen mukaan edettäisiin, niin vastenmielistä kuin se kansalaisten näkökulmasta olisikin, voidaan yhdistelmämallia rahoituksessa pitää perusteltuna. Yhteispalvelupisteitä ehdotuksen mukaan ylläpitävät kunnat ja alueet ovat kuitenkin keskenään hyvin erilaisia, jolloin Kokemäen kaupungin näkemyksen mukaan tulee suoritteisiin osittain perustuvan rahoitusmallin toimivuutta tarkastella myös harvaan asuttujen alueiden näkökulma huomioiden.

Ehdotuksessa muuttuviin kustannuksiin luetaan muun muassa palkkakustannukset, mitä Kokemäen kaupunki pitää jossakin määrin ongelmallisena jaotteluna. Työnantajana toimivalle kunnalle palk-

kakustannukset näyttäytyvät ennakoitavuuden ja hyvän henkilöstöhallinnon näkökulmasta suhteellisen kiinteinä kustannuksina.

#### **Kysymys 11**

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

#### **Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne ehdotetusta korvausten laskentamallista:**

Ks. vastaus kysymykseen nro 10.

#### **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:**

Kokemäen kaupungin näkemyksen mukaan kysynnän määrää tulisi arvioida myös suhteessa alueen asukasmäärään sekä muiden palvelupisteiden etäisyyteen nähden. Valtion on erittäin asiantonta siirtää tällaisiin järjestelyin taloudellisia riskejään kuntien kannettavaksi. Muutenkin syntymässä oleva kaava näyttää huolestuttavalta: Huonon palveluvarustuksen luominen => kysyntä ohjautuu muualle => koko toiminnan lopettaminen. Näin saadaan kiertoteitse synnytettyä erittäin suppea palveluverkosto.

### **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:**

Kokemäen kaupungin näkökulmasta palveluja on saatava niin läheltä kuin mahdollista. Kun palvelupisteeseen riittää asiointia kilometrikriteereistä tai 90 %:n kriteeristä huolimatta, palvelupisteitä tulee olla niin lähellä kuin mahdollista.

**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:**

Kokemäen kaupunki pitää mainituissa tilanteissa hyvänä ratkaisuna henkilöstön mahdollisuutta myös kunnan muiden tehtävien hoitamiseen. Asian järjestämisen on kuitenkin oltava täysin valtion vastuulla, ei kunnan.

**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:**

Kokemäen kaupungin asukkaiden kannalta palveluverkkovaihtoehtojen välillä ei merkittäviä eroja ilmene. Sen sijaan molempien ratkaisujen myötä siirtyvät valtionhallinnon asiakaspalvelut kaupungin asukkaiden näkökulmasta lisääntyvässä määrin kaupungin ulkopuolelle. Tätä kehityssuuntausta kaupunki vastustaa.

**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:**

Kokemäen kaupunki ei pidä hyvänä kehitystä, jossa palvelut jatkuvasti siirtyvät kauemmaksi kau-

pungin asukkaista. Siten kaupunki vastustaa tällä hetkellä Kokemäeltä saatavien palvelujen siirtymistä toisaalle mahdollisen palvelupisteverkon purkamisen myötä.

## 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:**

Kokemäen kaupunki ei pidä hyvänä menettelyä, joka ensisijaisesti velvoittaa kunnan palkkaamaan palveluneuvojan tehtävään valtion palveluksesta tehtävään ilmoittautuneen hakijan. Erityisesti tilanteissa, joissa palveluneuvoja hoitaa myös kunnan tehtäviä, tulisi kunnalla olla ensisijainen mahdollisuus siirtää tehtävään omaan henkilöstöönsä jo kuuluva, tehtävään halukas työntekijä, tai valita avoimen haun kautta tehtävään parhaiten soveltuva hakija.

### 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:**

On epäselvää voiko yhteispalvelupisteestä tulla vakuuttava ja hyödyllinen palveluntarjoaja, kun esimerkiksi ei voida päättää mistään asiasta palveluneuvojan toimesta. Sellaiset palvelut, joissa voi korkeintaan jättää asiapaperin toimipisteeseen, eivät kuulosta palveluilta sanan varsinaisessa merkityksessä. Veroneuvonta saattaa olla haastava tehtävä henkilölle, joka on osa-aikaisesti verohallinnon palveluksessa.

### 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:**

Kaupungin näkemyksen mukaan lähtökohta on perusteltu. Toimintapa kuitenkin johtaa työntekijän näkökulmasta ohjauksen sirpaloitumiseen, jolloin myös esimiehen tuki työntekijälle on tärkeä.

