



VALTIOVARAINMINISTERIÖ

**ASIAKASPALVELU2014**

*Yhdessä palvelut lähelle*

Kunta- ja aluehallinto-osasto

**YHTEENVETO JULKISEN HALLINNON  
ASIAKASPALVELUN KEHITTÄMISHANKKEESTA  
ANNETUISTA LAUSUNNOISTA**

1.10.2013

## Sisällys

1 Yhteisen asiakaspalvelun järjestäminen ja siinä tarjottavat palvelut.....	3
2 Toimintaympäristö, toimintamalli ja laadun arviointimalli .....	24
3 Ohjaus ja valvonta .....	35
4 Rahoitusmalli .....	40
5 Palvelupisteverkko.....	50
6 Henkilöstön asema ja palveluneuvojan tehtävät .....	65
7 Hallituksen esitysluonnosta koskeva keskeisin lausuntopalaute.....	74
Liite Lausuntojen antajat .....	84

# 1 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.

**Kannanotot ehdotetusta lakisääteisyyteen perustuvasta yhteisen asiakaspalvelun järjestämismallista:**

Kysymys 1	Ministeriöt ja keskusvirastot	Kela	Valtion aluehallinto	Valtion paikallis- hallinto	Maa- kunnan liitot	Suomen kun- ta- liitto	Kun- nat	Hen- kilös- tö- ja työn- anta- jajär- jestöt	Muut jär- jestöt ja yri- tykset	YHT.
Puoltaa ehdo- tusta / Ei huoma- utettavaa	11	1	5	7	9	1	107	2	4	147
Puoltaa ehdo- tusta varauk- sin	7	0	5	7	6	0	33	0	2	60
Vastustaa eh- dotusta	2	0	12	16	2	0	29	2	0	63
Ei kantaa / Ei lausuttavaa	2	0	0	4	0	0	15	0	3	24

Kysymys 1	Keskeiset perustelut ja havainnot (mm. pienet/isot kunnat)
Puoltaa ehdotusta / Ei huomautettavaa	<p><b>Ministeriöt ja keskusvirastot</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Kunnille voidaan antaa tehtäviä vain lailla.</li> <li>Sopimukseen perustuva järjestelmä ei muodostu kattavaksi eikä palveluiltaan yhdenmukaiseksi.</li> </ul> <p><b>Valtion aluehallinto</b> Aluehallintovirastot</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Turvaa palvelut yhdenvertaisesti ja tuottavasti. Kokemukset yksinomaan sopimukseen perustuvasta yhteispalvelusta ovat osoittaneet, ettei sen avulla päästä em. tavoitteeseen.</li> </ul> <p><b>Valtion paikallishallinto</b> Työ- ja elinkeinotoimistot</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mikäli hanke toteutetaan, on asiakaspalvelun perustuttava lakisääteiseen malliin, koska sopimukseen ja vapaaehtoisuuteen perustuvat järjestämismallit eivät takaa yhtenäistä valtakunnallista asiakaspalvelumallia.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lakisääteisyys on ainoa keino toteuttaa näin mittava muutos.</li> </ul> <p><b>Maakunnan liitot</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lakisääteinen malli ainoa tapa turvata yhdenmukaiset julkisen hallinnon palvelut kohtuullisen etäisyyden päässä. On käynyt selväksi, että nykyisellä sopimusperusteisella mallilla tähän ei päästä.</li> <li>• Malli yhdenmukaistaa palveluvalikoimaa.</li> </ul> <p><b>Suomen Kuntaliitto</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kannattaa lakisääteistä mallia. Sopimusperusteisella mallilla ei ole pystytty turvaamaan saavutettavaa palvelupisteverkkoa.</li> </ul> <p><b>Kunnat</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Yli 30 000 asukkaan kunnista 13 ja alle 30 000 asukkaan kunnista 94 puolsi ehdotusta lakisääteisyteen perustuvasta yhteisen asiakaspalvelun järjestämismallista.</li> <li>• Lakisääteisyteen perustuva yhteinen asiakaspalvelu varmistaa valtion palvelujen saatavuuden myös syrjäseuduilla ja alueilla, joissa on puutteelliset liikenneyhteydet.</li> <li>• Yhteisten asiakaspalveluiden sisältö tulee olla yhteneväinen koko maassa sekä kattavuudeltaan että laadultaan.</li> <li>• Yhteinen asiakaspalvelu on oikea keino vastata taloudellisiin haasteisiin ja turvata samalla yhdenvertaiset julkiset palvelut.</li> <li>• Lakisääteisyys varmistaa valtion viranomaisten sitoutumisen yhteiseen asiakaspalveluun.</li> <li>• Sopimusperusteinen malli on osoittautunut liian epävakaaksi.</li> </ul> <p><b>Henkilöstö- ja työnantajajärjestöt</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• JHL pitää kannatettavana, että hallinnon yhteinen asiakaspalvelu perustuu lakisääteiseen malliin. Näin turvataan lakiperusteisesti kansalaisten saamat palvelut jatkossakin. Samalla turvataan henkilöstön olemassaolo. Toiminnan edellyttämä riittävä rahoitus tulee turvata.</li> <li>• Elinkeinoelämän Keskusliitto EK pitää hyvänä ja kannatettavana julkisen hallinnon yhteisen asiakaspalvelun kehittämishankkeen tavoitetta, että asiakkaat saavat julkisen hallinnon asiakaspalvelut yhteisistä asiakaspalvelupisteistä koko maassa yhdenvertaisesti ja kohtuullisella asuinpaikastaan. EK pitää myös kannatettavana palveluiden tuottamista tehokkaasti ja taloudellisesti. EK:lla ei ole yksityiskohtaisemmin lausuttavaa.</li> </ul> <p><b>Muut järjestöt ja yritykset</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elisa Oyj pitää kuvattua uudistusta tarpeellisena sekä suurena mahdollisuutena yhteiskunnan palvelujen kehittämiseksi paremmin kansalaisten tarpeita ja odotuksia vastaavaksi.</li> <li>• TVY ry, Valtakunnallinen vammaineuvosto ja SOSTE kannattavat ehdotuksia. SOSTE pitää tärkeänä, että kansallisesti tuetaan järjestöjen mukanaoloa yhteisissä asiakaspalvelupisteissä.</li> </ul>
<p><b>Puoltaa ehdotusta varauksin</b></p>	<p><b>Ministeriöt ja keskusvirastot</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ELY-keskuksia ohjaavat ministeriöt katsovat, että ELY-keskusten palveluja ei tule tarjota pisteissä lakisääteisesti.</li> </ul>

## **Valtion aluehallinto**

### Aluehallintovirastot

- Tarjottavista palveluista ei ole tarkoituksenmukaista säätää lain tasolla, koska se aiheuttaa jatkuvia lainmuutostarpeita. Palveluista voisi päättää esim. ministeriö.

### Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskukset

- Riittävää on, että lainsäädännössä todetaan keiden viranomaisten palveluita yhteisessä asiakaspalvelussa tarjotaan. Palveluvalikoimassa tapahtuu muutoksia, jolloin malli on tarpeen säilyttää joustavana.
- Aluekohtaiset erityispiirteet on pystyttävä huomioimaan käytännössä, sama malli ei sovi kaikille alueille.

## **Valtion paikallishallinto**

### Poliisilaitokset

- Aina tarjottavien palvelujen määrittäminen lain tasolla saattaa johtaa epätarkoituksenmukaisiin ratkaisuihin.

### Työ- ja elinkeinotoimistot

- Myös paikallisille sovelluksille tulisi jäädä mahdollisuuksia. Lainsäädännössä ei pidä määritellä esim. paikkakuntia tai palveluja yksityiskohtaisesti. Käyntiasiointiin perustuvaa toimintamallia ei saa korostaa, vaan palvelujen monikanavaista tuottamista.

## **Maakunnan liitot**

- Sopimusperusteisen mallin toimivuutta lakisääteistä palvelupisteverkkoa täydentävänä mallina epäiltiin. Valtion viranomaisten sitoutumista sopimusperusteiseen malliin epäiltiin.

## **Kunnat**

- Yli 30 000 asukkaan kunnista 10 ja alle 30 000 asukkaan kunnista 23 puolsi varauksin ehdotusta lakisääteisyteen perustuvasta yhteisen asiakaspalvelun järjestämismallista.
- Lakisääteisyys voi hankaloittaa palveluiden joustavaa kehittämistä.
- Lainsäädännössä pitäisi luoda vain puitteet toiminnalle, jotta paikalliset olosuhteet voidaan huomioida
- Järjestelmä on monimutkainen ja vaarana siksi lyhyellä tähtämellä palveluiden heikentyminen ja virheiden lisääntyminen. Monikanavaisuudella ei voida korvata valtionhallinnon palvelupisteiden lakkauttamista. Pelkona on myös valtionhallinnon työpaikkojen ja osaamisen vähentyminen syrjäseuduilla.
- Valtion hallinnon palvelujen tarjoajat tulisi velvoittaa yhteistyöhön myös sopimusperusteella toimivissa pisteissä.

## **Muut järjestöt ja yritykset**

- Keskuskauppakamari pitää ns. yhden luukun periaatetta lähtökohdaisesti kannatettavana, mutta esittää huolensa siitä, miten voidaan varmistua, että asiakaspalvelupisteistä saatava palvelu on vastaa vähintään nykyistä palvelutasoa kultakin osa-alueelta ja ettei asiointia

	<p>joudu käytännössä hoitamaan kahteen kertaan. Keskuskauppakamari katsoo, että yhden luukun periaatetta ei tule toteuttaa, mikäli siitä ei saada tosiasiallista hyötyä asiakkaalle ja samalla merkittäviä tehokkuushyötyjä julkiselle hallinnolle.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Senaatti-kiinteistöt pitää esitystä kannatettavana. Toimintamenosäästöjen saaminen kuitenkin edellyttää mm. sitä, että ko. viranomaiset voivat tiivistää nykyisiä tilojaan tai kokonaan luopua nykyisistä omista asiakaspalvelutiloista. Tämä puolestaan edellyttää, että virastot voisivat vapautua tekemistään vuokrasopimuksista ennenaikaisesti kokonaan tai osaksi. Talouspoliittinen ministerivaliokunta on 20.11.2012 ottanut kantaa virastojen tekemien vuokrasopimusten ennenaikaiseen päättämiseen todeten myös, että virastot vastaavat vuokrasitoumuksistaan riippumatta siitä ovatko ne tehty valtion omistamista tiloista tai ulkopuolelta vuokratuista tiloista (vuokrasopimusten yleinen sitovuus).</li> </ul>
<p><b>Vastustaa ehdotusta</b></p>	<p><b>Ministeriöt ja keskusvirastot</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lakisääteisen järjestelmän katsotaan luovan pysyvän palvelurakenteen, jonka muuttaminen ei ole helppoa.</li> </ul> <p><b>Valtion aluehallinto</b> Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskukset</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nykyisellä sopimukseen perustuvalla yhteispalvelun toimintamallilla on järjestettävissä palvelut sellaisille paikkakunnille, joissa asiointitarve ja etäisyys edellyttävät julkisen hallinnon palvelupistettä.</li> <li>• Nykyisessä erittäin voimakkaasti muuttuvassa toimintaympäristössä ja taloudellisessa tilanteessa julkisten palvelujen tulee mukautua kysynnän, toiminnan tehokkuuden ja asiakastarpeen mukaan. Lakisääteinen malli luo pysyvän palvelurakenteen, jonka muuttaminen on vaikeaa.</li> <li>• Ehdotettu malli on kallis ja hallinnollisesti raskas. Monikanavaisen palvelustrategian toteuttaminen vaarantuu, kun taloudelliset resurssit ohjataan käyntiasioinnin kehittämiseen.</li> <li>• ELY-keskuksissa on hyvin vähän käyntiasiointia ja asiakkaat ovat lähinnä yhteisö- ja yritysasiakkaita, joille yhteinen asiakaspalvelu ei anna lisäarvoa.</li> </ul> <p><b>Valtion paikallishallinto</b> Poliisilaitokset</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lakisääteinen velvoite on raskas tapa järjestää palvelutuotanto, jolta edellytetään jatkuvaa kehittymistä ja muuntautumista voimakkaasti kehittyvässä sähköisessä ympäristössä.</li> <li>• Hankkeen toteuttamiseen liittyy riski kokonaiskustannusten kasvamisesta ilman, että kansalaisten saama palvelu paranee.</li> <li>• Yhteisen asiakaspalvelun tulisi perustua sopimusmalliin myös jatkossa.</li> <li>• Poliisin palveluja ei tule antaa yhteisessä asiakaspalvelussa lakisääteisesti. Poliisi voi osallistua yhteiseen asiakaspalveluun sopimusperusteisesti.</li> </ul> <p>Maistraatit</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Resursseja ei tule käyttää käyntiasioinnin / fyysisten asiakaspalve-</li> </ul>

lupisteiden vaan sähköisen asioinnin kehittämiseen.

- Yhteinen asiakaspalvelu on kallis tapa turvata asiakaspalvelu.
- Asiakaspalveluun osallistumisen tulisi perustua lakisääteisyys sijaan vapaaehtoisuuteen ja todelliseen palvelujen tarpeeseen. Mikäli toimijakohtaista tarvetta on olemassa, tulisi tulosohjauksen kautta huolehtia, että nämä toimijat ovat mukana yhteispalvelussa.
- Lakisääteisyys on liian kankea järjestely. Nykyisen yhteispalvelulain mukainen ministeriön mahdollisuus tarvittaessa määrätä viranomaisen osallistumaan sopimusperusteiseen yhteispalveluun pitäisi riittää.
- Kansalaisilla tulee olla koko maassa yhtäläinen mahdollisuus ja oikeus saada tasalaatuiset ja laadukkaat viranomaispalvelut samalla tavoin tuotettuna. Lakisääteinen toimintamalli johtaa siihen, että osa asiakkaista voi asioida viranomaisten omissa toimipisteissä ja osa joutuu asioimaan yhteisissä asiakaspalvelupisteissä.
- Yhteinen asiakaspalvelu saattaa heikentää julkisen hallinnon palvelutasoa.
- Yhteinen asiakaspalvelu muodostaa riskin tietoturvallisuudelle, kun henkilötietoja käsittelevät entistä useammat henkilöt.
- Yhteisen asiakaspalvelun imago jää lakisääteisyydestä huolimatta epäselväksi, koska rinnalle jää edelleen paikkakuntia, joissa on viranomaisten omat toimipisteet ja koska kaikkia julkisen hallinnon palveluja ei saisi yhteisistä asiakaspalvelupisteistä.

Työ- ja elinkeinotoimistot

- Lakisääteinen palvelurakenne muodostaa jäykän kokonaisuuden, jonka muuttaminen edellyttää aina laajaa käsittelyä. Lakisääteisyys myös sitoo kustannuksia ja henkilöresursseja, minkä vuoksi toiminnan joustavuus katoaa muutostilanteissa.

#### **Maakunnan liitot**

- Hanke nähtiin ristiriitaiseksi sähköisten palvelujen kehittämisen kanssa.
- Laissa tulisi jättää joustovaraa siihen, että kaikkia palveluja ei tarvitse mekaanisesti siirtää asiakaspalvelupisteeseen, jos viranomaisella on muutoin toimiva asiakaspalvelu.
- Lakisääteisesti perustettavat palvelupisteet voivat heikentää asiakkaan saamaa palvelua, koska niissä ei ole varsinaista substanssiosaamista, mikä on ajateltu annettavan pääsääntöisesti etäpalveluna. Asiakaspalvelupiste saattaa lisätä yhden palvelu-/organisaatiotason asiakkaan ja varsinaisen asiantuntijan väliin.

#### **Kunnat**

- Yli 30 000 asukkaan kunnista seitsemän ja alle 30 000 asukkaan kunnista 22 vastusti ehdotusta lakisääteisyyteen perustuvasta yhteisen asiakaspalvelun järjestämismallista.
- Sopimusperusteinen toimintamalli on riittävä.
- Alueita, joilla on jo valtion viranomaisten asiakaspalvelupisteet, ei tulisi velvoittaa lailla perustamaan yhteistä asiakaspalvelupistettä.
- Ison kaupungin alueella malli ei paranna asiakaspalvelua
- Asiakaspalvelua tulisi kehittää valtion viranomaisten keskinäisellä

	<p>yhteistyöllä.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lisää kuntien ja valtion kustannuksia. Asiakkaan näkökulmasta palvelutarjonta pirstoutuu.</li> <li>• Ehdotus on keskeneräinen ja kuntarakenneuudistuksen tulisi edetä ennen tätä hanketta.</li> <li>• Lakisääteisyys voi luoda pysyvyyttä, mutta vähentää joustavuutta.</li> </ul> <p><b>Henkilöstö- ja työnantajajärjestöt</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• JUKO näkee, että viranomaiset ovat kehittäneet omia sähköisiä asiakaspalvelujaan, mikä tulisi huomioida nykyistä paremmin asiakaspalvelun kehittämistyössä. Palvelujen järjestäminen tulisi perustua todelliseen palvelun tarpeeseen eikä lakisääteiseen pakottamiseen.</li> <li>• Pardia vastustaa lakisääteistä mallia. Lakisääteinen malli pakottaisi valtion viranomaiset osallistumaan ja kantamaan kustannusvastuuta myös sellaisista asiakaspalvelupisteistä, joita se ei tarvitse tarjotakseen palveluita. Yhteiseen asiakaspalveluun osallistumisen on perustuttava sopimiseen myös kaikkien valtionviranomaisten osalta.</li> </ul>
<p><b>Ei kantaa / Ei lausuttavaa</b></p>	<p><b>Kunnat</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Yli 30 000 asukkaan kunnista yksi ja alle 30 000 asukkaan kunnista 13 ei ottanut kantaa ehdotukseen lakisääteisyyteen perustuvasta yhteisen asiakaspalvelun järjestämismallista.</li> </ul> <p><b>Muut järjestöt ja yritykset</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Posti toteaa, että se on kiinnostunut yhteistoiminnasta. Postipalveluiden tarjonta palvelupisteessä tulee arvioida tapauskohtaisesti jokaisen palvelupisteen kohdalla sekä asiointitarpeen, toteutustavan että tarjottavan palvelukokonaisuuden osalta. Mahdollisia yhteistoiminnan muotoja on käsitelty loppuraportissa.</li> </ul>

## 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.

### Kannanotot ehdotetusta kunnalle säädettävästä järjestämisvelvoitteesta:

Kysymys 2	Ministeriöt ja keskusvirastot	Kela	Valtion aluehallinto	Valtion paikallis- hallinto	Maa- kunnan liitot	Suomen kun- ta- liitto	Kun- nat	Hen- kilös- tö- ja työn- anta- jajär- jestöt	Muut jär- jestöt ja yri- tykset	YHT.
Puoltaa ehdo- tusta / Ei huoma- utettavaa	10	1	11	13	8	0	50	1	1	95
Puoltaa ehdo- tusta varauk- sin	3	0	3	4	3	1	54	1	2	71
Vastustaa eh- dotusta	2	0	5	8	3	0	56	1	1	76
Ei kantaa / Ei lausuttavaa	7	0	3	9	3	0	24	1	5	52

Kysymys 2	Keskeiset perustelut ja havainnot (mm. pienet/isot kunnat)
Puoltaa ehdotusta / Ei huomautettavaa	<p><b>Ministeriöt ja keskusvirastot</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Kunnat ovat oikea toimija yhteisen asiakaspalvelupisteen ylläpitäjänä.</li><li>• Kunta palvelujen tarjoajana on tuttu ja helposti lähestyttävä.</li></ul> <p><b>Valtion aluehallinto</b> Aluehallintovirastot</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Kunnan järjestämisvelvollisuus alueyhteisönä ja kansalaisia lähimpänä olevana julkisen vallan edustajana on kannatettavaa.</li><li>• Ratkaisu siitä, ettei Ahvenanmaan kunnille säädetä järjestämisvelvoitetta, lienee oikea, ottaen huomioon itsehallinnon perusteet.</li></ul> <p>Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskukset</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Mikäli nykyistä palveluverkkoa laajennettaisiin näin voimakkaasti, on kunta luontevin palvelun järjestäjä.</li></ul> <p><b>Valtion paikallishallinto</b> Työ- ja elinkeinotoimistot</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Kunta on luonteva hallinnoija tällaiselle palvelulle, koska kyse on kuntalaisille tarjottavista palveluista. Julkisen hallinnon yhteisen asiakaspalvelun järjestäminen onnistuu ainoastaan siten, että järjestämisvelvoite on kunnilla.</li></ul>

	<p><b>Maakunnan liitot</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kunta on raportissa esitetyistä syistä tarkoituksenmukaisin yhteisen asiakaspalvelun ylläpitäjä, kunhan kunnille korvataan uuden tehtävän aiheuttamat kulut.</li> </ul> <p><b>Kunnat</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Yli 30 000 asukkaan kunnista yhdeksän ja alle 30 000 asukkaan kunnista 41 puolsi ehdotusta kunnalle säädettävästä järjestämisveloitteesta.</li> <li>• Kunta on luonteva rajapinta julkisten palveluiden tuottamiselle.</li> <li>• Kuntien ja valtion tulisi keskittää kaikki mahdolliset asiakaspalvelutehtävät yhteisiin pisteisiin, joissa ne on tuottavaa ja tehokasta järjestää.</li> <li>• Korostettiin riittävän pitkän siirtymäajan merkitystä.</li> <li>• Lakisääteisyys on edellytys järjestelmän toimivuudelle.</li> </ul> <p><b>Henkilöstö- ja työnantajajärjestöt</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• JHL toteaa, että jos yhteisen asiakaspalvelun järjestäminen ja ylläpitäminen säädetään kuntien tehtäväksi, tulee siihen osoittaa myös rahoitus, millä tämä mahdollistetaan. Järjestämisveloitteen osalta voitaisiin soveltaa siirtymäaikaa, minkä kuluessa yhteiset asiakaspalvelut tulisi kuntien vastuulle.</li> </ul> <p><b>Muut järjestöt ja yritykset</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• SOSTE pitää kuntaa luonnollisena palvelujen järjestäjänä. Valtion tulee turvata rahoitus.</li> </ul>
<p><b>Puoltaa ehdotusta varauksin</b></p>	<p><b>Ministeriöt ja keskusvirastot</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Arvioitava suhde rakennepoliittisen ohjelman kuntien tehtäviä koskeviin ehdotuksiin.</li> <li>• Jatkovalmistelussa tulisi harkita sääntelytapaa, jossa laissa säädettäisiin ensin kuntien järjestämisveloitteesta yleisesti ja tämän jälkeen riittävän tarkoista perusteista ja reunaehdoista valtioneuvoston toimivallalle päättää laissa säädetyin järjestämisvastuun osoittamisesta kuntiin ja yhteispalvelupisteen vaikutusalueen muodostamisesta.</li> </ul> <p><b>Valtion aluehallinto</b> Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskukset</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hallitusohjelman kirjauksen mukaan kuntien tehtävien laajentamista tulisi rajoittaa.</li> <li>• Yhteisten asiakaspalvelupisteiden ylläpito tulisi säätää kuntien tehtäväksi vain, jos kunnat saavat tästä toiminnasta riittävän korvauksen ja TEM:n hallinnonalan tehtäviin liittyvä asiakaspalvelu jätetään ainakin pääsääntöisesti järjestelmän ulkopuolelle.</li> </ul> <p><b>Valtion paikallishallinto</b> Poliisilaitokset</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kunta on ainoa mahdollinen taho, jolle velvollisuus voidaan asettaa. Toisaalta kuntien lakisääteisten tehtävien määrää on jo nykyisin pidetty liian suurena. Suuri riski on, että osa kustannuksista jää kuntien kannettavaksi eivätkä kunnat kykene toteuttamaan tätä velvoi-</li> </ul>

tetta.

#### **Maistraatit**

- Tehtävä sopinee kunnalle, jos asiakaspalvelupisteitä on paljon. Jos pisteitä on vähemmän, tehtävä voisi sopia myös jollekin muulle toimijalle, jolla on muutoinkin paljon asiakaskäyntejä.

#### **Työ- ja elinkeinotoimistot**

- Ensisijainen järjestäjä tulisi olla yksityinen palveluntuottaja, jonka VM kilpailuttaa.

#### **Maakunnan liitot**

- Kuntien, joille järjestämisvelvoite säädetään, tulee voida vaikuttaa käynnistämisaikatauluun sekä tila- ja henkilöstökysymyksiin. Järjestämisvelvoitteen aikana kunnalla tulee olla mahdollisuus tehdä muutoksia em. asioissa, mikäli esim. asiakasmäärät sitä edellyttävät.
- Riskin käyntiasioinnin vähentymisen aiheuttamista kustannuksista on oltava yksinomaan valtiolla.

#### **Suomen Kuntaliitto**

- Järjestämisvastuu sopii hyvin kuntien tehtäväksi. Palvelupisteen toiminnan käynnistämisessä ja sen lopettamisessa tulee kunnalle luoda kuitenkin vaikuttamisen mahdollisuus. Tämä puuttuu nyt kuvatussa mallista. Kunta kantaa lopulta niin sanotun liiketoimintavastuun ja sillä pitää olla mahdollisuus päättää asiasta.

#### **Kunnat**

- Yli 30 000 asukkaan kunnista 11 ja alle 30 000 asukkaan kunnista 44 puolsi varauksin ehdotusta kunnalle säädetävästä järjestämisvelvoitteesta.
- Lähes kaikissa lausunnoissa painotettiin rahoitusperiaatteen toteuttamisen merkitystä. Kunnille tulee korvata kustannukset täysimääräisesti, eikä kunnille saa tulla tehtävästä lisärasitetta.
- Kunnilla pitää kuitenkin olla mahdollisuus päättää toiminnan järjestämisestä esim. perustaminen, sijoittelu, kunnan palveluvalikoima ja sulkeminen.
- Malli eriarvoistaa kuntia, koska kuitenkin kaikille ei tule järjestämisvastuuta eikä kustannuksia.
- Voi tuoda muiden kuntien asiointia isäntäkunnan maksettavaksi, jos valtion korvaukset eivät kata koko toimintaa.
- Kunnan lakisääteinen järjestämisvelvoite edellyttää valtiolta täysipainoista sitoutumista palvelun rahoittamiseen.

#### **Henkilöstö- ja työnantajajärjestöt**

- Pardia katsoo, että julkisen hallinnon yhteinen asiakaspalvelu soveltuu kuntien tehtäväksi, koska kunnan ja Kelan palvelujen kysyntä on palvelujen luonteen ja henkilöasiakkaiden lukumäärän vuoksi suurin. Valtiolla on suhteellisen vähän sellaisia tehtäviä/palveluja, joissa edellytetään henkilökohtaista käyntiasiointia. Valtion viranomaisten palvelustrategia ohjaa asiakkaita sähköisten palvelujen ja/tai puhelinpalvelujen käyttöön. Viranomaiset ovat tehneet huo-

	<p>mattavia investointeja em. palvelumuotoihin. Ylipäänsä käyntiasiointi ei voi olla tekijä, joka asiakaspalveluhankkeen tavoin (pakko)ohjaa viranomaisen palvelutuotantoa. Varsinkaan, kun käyntiasioinnin vähentämistä on pidetty viime vuosina strategisesti keskeisenä tavoitteena useassa valtion viranomaisessa.</p> <p><b>Muut järjestöt ja yritykset</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kuntien Tiera Oy katsoo, että tulisi jättää avoimeksi se mahdollisuus, että kunnat järjestäisivät keskitetysti yhteisen organisaation kautta yhteisen asiakaspalvelun.</li> <li>• Suomenruotsalaiset kansankäräjät toteaa, että vastuukuntien kielellinen asema tulee säännellä laissa vastaavien ehtojen mukaisesti, mitkä koskevat kuntayhtymiä.</li> </ul>
<p><b>Vastustaa ehdotusta</b></p>	<p><b>Ministeriöt ja keskusvirastot</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Valtio siirtäisi kunnille tehtäviä ja rahoitusta.</li> <li>• Ristiriita kuntien tehtävien vähentämistavoitteen kanssa.</li> </ul> <p><b>Valtion aluehallinto</b> Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskukset</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Yhteisistä asiakaspalvelupisteistä ei saada yhtenäisesti toimivaa verkostoa, mikäli ylläpitotehtävä on määritelty kunnille.</li> <li>• Yhteinen asiakaspalvelu muodostaisi turhan väliportaana asiakkaan ja valtion viranomaisen välille. Vaarana on, että valtion omien toimijoiden työmäärä ei vähene, vaan lisääntyy moninkertaisen työn myötä.</li> <li>• ELY-keskusten asiakaspalvelua ei tule siirtää kuntien tai minkään muunkaan substanssia tuntemattoman organisaation hoidettavaksi.</li> </ul> <p><b>Valtion paikallishallinto</b> Poliisi</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kuntien tulee voida päättää yhteisen asiakaspalvelun järjestämisestä.</li> </ul> <p>Maistraatit</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kunnille ehdotettu järjestämisvelvoite on ristiriidassa hallituksen rakennepoliittisen ohjelman tavoitteen kanssa, jonka mukaan tarkoituksena on muun ohella purkaa kuntien velvoitteita, ei lisätä niitä.</li> <li>• Yhteistä asiakaspalvelua ei pidä säätää minkään tahon tehtäväksi, vaan sen tulisi perustua palvelujen tarpeeseen.</li> </ul> <p>Työ- ja elinkeinotoimistot</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pienten kuntien on käytännössä mahdoton järjestää palveluja, koska valtion virastojen yhteenlaskettukin palvelujen kysyntä on niin pientä, etteivät kysyntään perustuvat korvaukset kata kustannuksia.</li> </ul> <p><b>Maakunnan liitot</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kyse on valtion palveluiden hoitamisesta, jota ei tule säilyttää taas uutena lisätehtävänä kunnille.</li> <li>• Ehdotettuja korvauksia ei pidetty kattavina tai niiden kattavuutta epäiltiin.</li> <li>• Velvoite tarjota valtion palveluita vastoin kunnallista itsehallintoa,</li> </ul>

	<p>voidaanko tehtävää ylipäätään säätää ainoastaan osalle kunnista.</p> <p><b>Kunnat</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Yli 30 000 asukkaan kunnista yhdeksän ja alle 30 000 asukkaan kunnista 47 vastusti ehdotusta kunnalle säädettävästä järjestämisvelvoitteesta.</li> <li>• Kunnille ei tule nykyisessä taloudellisessa tilanteessa määrätä enää lisää lakisääteisiä velvoitteita, joilla ei vahvisteta kunnan perustehävän toteuttamista.</li> <li>• Saattaa olla perustuslain 121 §:n ja kuntalain 2 §:n 3 momentin vastainen</li> <li>• On vaarana, että kunnat joutuvat ohjaamaan resurssejaan valtionhallinnon palvelujen tuottamiseen ja turvaamiseen, vaikka niillä on omatkin haasteensa asiakaspalvelujen kehittämiseksi omille asiakkailleen.</li> </ul> <p><b>Henkilöstö- ja työnantajajärjestöt</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• JUKO katsoo, että palvelujen järjestäminen tulisi perustua todelliseen palvelun tarpeeseen. Palvelun tarjoamisessa tulisi hyödyntää esitettyä enemmän olemassa olevia palvelurakenteita kuten esimerkiksi kirjastoverkosta.</li> </ul> <p><b>Muut järjestöt ja yritykset</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• TVY ry epäilee kuntien mahdollisuuksia tarjota tosiasiallisesti palvelut yhdenvertaisesti.</li> </ul>
<p><b>Ei kantaa / Ei lausuttavaa</b></p>	<p><b>Kunnat</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Yli 30 000 asukkaan kunnista kaksi ja alle 30 000 asukkaan kunnista 121 ei ottanut kantaa ehdotukseen kunnalle säädettävästä järjestämisvelvoitteesta.</li> <li>• Meneillään olevat rakenneuudistukset vaikeuttavat tulevaisuuden hahmottamista.</li> <li>• Mikäli kunnille säädetään järjestämisvastuu, niin myös toimivallan ja resurssien tulee siirtyä kunnille. Päätösvallan on seurattava vastuuta.</li> </ul>

### 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.

**Kannanotot ehdotetusta yhteiseen asiakaspalveluun aina osallistuvista viranomaisista sekä yhteisessä asiakaspalvelussa tarjottavista palveluista:**

Kysymys 3	Ministeriöt ja keskusvirastot	Kela	Valtion aluehallinto	Valtion paikallis- hallinto	Maa- kunnan liitot	Suomen kun- ta- liitto	Kun- nat	Hen- kilös- tö- ja työn- anta- jajär- jestöt	Muut jär- jestöt ja yri- tykset	YHT.
Puoltaa ehdo- tusta / Ei huoma- utettavaa	7	1	4	0	8	1	77	1	1	100
Puoltaa ehdo- tusta varauk- sin	13	0	4	13	2	0	50	0	1	83
Vastustaa eh- dotusta	1	0	14	19	2	0	15	2	0	53
Ei kantaa / Ei lausuttavaa	1	0	0	2	5	0	42	1	7	58

Kysymys 3	Keskeiset perustelut ja havainnot (mm. pienet/isot kunnat)
Puoltaa ehdotusta / Ei huomautettavaa	<p><b>Ministeriöt ja keskusvirastot</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• On hyvä, että asiakas tietää, mitä asioita yhteisissä pisteissä voi hoi- taa.</li></ul> <p><b>Kela</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• On hyvä, että asiakas tietää, mitä asioita yhteisissä asiakaspalvelu- pisteissä voi aina hoitaa. Tämä antaa mahdollisuuksia tehostaa pal- veluiden järjestämistä. Etäpalvelun avulla voidaan mahdollistaa asiantuntijapalveluiden saatavuutta. Lakisääteinen yhteispalvelu voisi tarjota asiakkaille mahdollisuudet hoitaa asiointiaan Kelan kanssa etäpalveluna yhteispalvelun Kela-asioissa tarjoamaa avusta- vaa asiakaspalvelua vaativammassa asioissa. Etäpalvelupilotit ovat osoittaneet, että etäpalvelu vastaa asiallisesti kasvokkain annettavaa palvelua asiantuntijapalveluissa.</li><li>• Työvoiman palvelukeskuksella on sen tyyppistä toimintaa, joka ei sovellu yleisessä asiakaspalvelupisteessä palveluneuvojan annetta- vaksi. Typin palvelut tulisi rajata asiantuntijan antamiksi.</li></ul> <p><b>Valtion aluehallinto</b> Aluehallintovirastot</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Asiakkaalle on tärkeää saada tarvitsemansa palvelu mahdollisim- man kokonaisvaltaisesti.</li></ul>

	<p><b>Maakunnan liitot</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ehdotettu listaus nähtiin pääosassa lausuntoja perustelluksi.</li> <li>• Listauksessa tarkoitettujen palveluiden tulee muodostaa nimenomaan minimitaso saataville palveluille.</li> <li>• Kelan asiakaspalvelujen tulee sopimusperusteisuudesta huolimatta olla asiallisesti ottaen mukana yhteisissä asiakaspalvelupisteissä</li> <li>• Myös yksityisten ja kolmannen sektorin palvelutuottajien sijoittuminen palvelupisteisiin tärkeää.</li> </ul> <p><b>Suomen Kuntaliitto</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tavoitteena tulee olla kattavat palvelut kansalaisille ja riittävä määrä palveluita kustannustehokkaaseen toimintaan. Esitetyillä valtion lakisääteisillä palveluilla, KELA:n sopimusperusteisilla palveluilla ja paikallisten muiden toimijoiden palveluilla voidaan saada riittävä kysyntä myös pienemmille paikkakunnille.</li> </ul> <p><b>Kunnat</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Yli 30 000 asukkaan kunnista 12 ja alle 30 000 asukkaan kunnista 65 puoli ehdotusta yhteiseen asiakaspalveluun aina osallistuvista viranomaisista ja siellä tarjottavista palveluista.</li> <li>• Kaikkien ehdotettujen valtion viranomaisten palvelujen turvaaminen paikkakunnalla on tärkeää.</li> <li>• Ehdotus on riittävän laaja ja malliin on valittu oikeat palvelut. Uusi malli tuo saataville etänä palveluita, joita on joutunut hakemaan kauempaa. Kelan mukanaolo olisi tärkeää. Kansalaisille ja kuntalaisille uudistus on hyvä ja asiointia helpottava.</li> <li>• Tullin ja maanmittauslaitoksen palvelut tulee saada mukaan sopimusperusteisesti.</li> <li>• Yhden luokun periaate edellyttää kattavaa palvelutarjontaa ja kaikkien em. tahojen mukanaoloa.</li> </ul> <p><b>Henkilöstö- ja työnantajajärjestöt</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• JHL suhtautuu esitykseen positiivisesti nykytiedon valossa. Lisäksi JHL katsoo, että aluehallintovirastojen osallistuminen yhteiseen asiakaspalveluun olisi perusteltua selvittää ottaen huomioon kuitenkin ILO-sopimuksen edellyttämä työsuojelutoiminnan riippumattomuus.</li> </ul> <p><b>Muut järjestöt ja yritykset</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• SOSTE kannattaa ehdotusta.</li> </ul>
<p><b>Puoltaa ehdotusta varauksin</b></p>	<p><b>Ministeriöt ja keskusvirastot</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kelan palveluista osana julkishallinnon yhteistä asiakaspalvelua ja palvelujen saatavuudesta yhteispalvelupisteistä tulisi säätää suoraan laissa.</li> <li>• Miltei kaikki varaukset liittyvät ELY-keskusten palvelujen tarjoamiseen yhteisissä pisteissä.</li> <li>• Trafi ei haluaisi sille mahdollisesti siirtyviä tehtäviä tässä vaiheessa sisällytettävän lainsäädäntöön.</li> <li>• TEM haluaisi sopimusperusteisuutta lähtökohtaisesti myös TE-</li> </ul>

toimistojen palveluille.

- VM/VO ja Verohallinto haluaisivat tarjota Verohallinnon palveluja pisteissä mieluiten sopimusperusteisesti.
- VM/BO korostaa riittävää joustavuutta ja suhtautuu tämän vuoksi ehdotuksiin lakisääteisesti tarjottavien asiakaspalvelujen alasta varuksellisesti.

### **Valtion aluehallinto**

#### Aluehallintovirastot

- Virastojen niukoista menokehyksistä ei tule kohdentaa määrärahoja uuden palveluverkoston infrastruktuurin rahoittamiseen ainakaan siten, että viranomaisten toiminnan kehittämiseen ja erityisesti sähköiseen asiointiin panostamisen rahoittamisen osuus heikkenisi.
- Voidaanko käytännössä organisoida suuri määrä erilaisia asioita hoidettavaksi yhdessä ja samassa palvelupisteessä suuremmissa kaupungeissa?

#### Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskukset

- Lakisääteinen määrittely luo hyvän pohjan yhteisten palvelujen järjestämiselle. Kuitenkaan esim. palvelujen tuottamistavoista ja toiminnan käytännön järjestämisestä ei tule säätää liian yksityiskohtaisesti.

### **Valtion paikallishallinto**

#### Poliisilaitokset

- Peruspalveluvalikoima on yhteisessä asiakaspalvelussa tavanomaisten lupa-asioden osalta riittävä. Poliisin peruspalveluvalikoimaan tulee kuulua myös puhelinpalvelu- ja neuvonta.
- Yhteisessä asiakaspalvelupisteessä hoidettavat Euroopan Unionin kansalaisen ja häneen rinnastettavan henkilön oleskeluoikeuden rekisteröintiasioden tulisi kuulua laajaan valikoimaan, kuten muidenkin ulkomaalaisasioiden.
- Poliisin palvelujen antaminen paikan päällä yhteisessä asiakaspalvelupisteessä on nykyisillä resursseilla haastavaa. Lupahallinto eriytyy muusta poliisitoiminnasta ja poliisin yleistä järjestystä ja turvallisuutta tukeva toiminta voi heikentyä. Paikan päällä annettava palvelu tulee kyseeseen lähinnä pienemmillä paikkakunnilla ja vain, jos on saatavissa kokonaissästöjä toimitilakustannuksiin.
- Niistä yhteisistä asiakaspalvelupisteistä, joissa annettaisiin poliisin laajan valikoiman mukaisia palveluja, ei tulisi säätää valtioneuvoston asetuksen, vaan asia tulisi päättää sisäasianministeriössä.
- Asiantuntijan etäpalvelun järjestäminen on nykyisillä resursseilla vaikeaa ja se vaikuttaisi muuhun lupapalvelun järjestämiseen.
- Poliisin palveluja ei tulisi tarjota kunnissa, joissa ei tällä hetkellä ole poliisin lupapalveluita tarjolla ja niissä kunnissa, joissa on poliisin omat poliisiasematasoiset toimipisteet.

#### Maistraatit

- Yhteisissä asiakaspalvelupisteissä tulisi hoitaa muidenkin (kaikkien) valtion viranomaisten asiakaspalvelutehtävät kuin lakiehdotuksen 6 §:ssä mainittujen viranomaisten.

- Maistraattien palveluista yhteisöoikeudelliset palvelut tulisi poistaa jo tässä vaiheessa 11 §:stä, koska niiden siirtämistä pois maistraateista selvitetään / valmistellaan (vesikulkuneuvorekisteritehtävät Trafille keväällä 2014 ja kauppa- ja yhdistysrekisteritehtävät Patentti- ja rekisterihallitukselle noin 1.9.2015).
- Maistraatin palveluista ei pitäisi määrätä asetuksella. Samaan lopputulokseen päästäisiin päivittämällä nykyinen yhteispalvelun vakio-palveluvalikoima.
- Niistä yhteisistä asiakaspalvelupisteistä, joissa maistraatin henkilöstö antaa palveluja paikan päällä, ei pidä säätää VN:n asetuksella, vaan sopia maistraattien strategisissa tulossopimuksissa.
- Henkilökohtaista asiointia vaativat maistraatin palvelut pitäisi saada myös maistraatin omista yksiköistä esim. ajanvarauksella.
- Maksuttomat vihkimiset tulisi suorittaa edelleen maistraatin omissa tiloissa.

Työ- ja elinkeinotoimistot

- Kansaneläkelaitoksen on oltava mukana synergian edistämiseksi.

#### **Maakunnan liitot**

- Yhteisessä asiakaspalvelussa ei ole tarvetta tarjota ELY-keskusten palveluita (3 vastausta).
- Tärkeimpiä palveluita ovat Verohallinnon, TE-toimiston, poliisin ja Kelan palvelut ja että raporttiin jätetyt eriävät mielipiteet osin tältä osin perusteluja.

#### **Kunnat**

- Yli 30 000 asukkaan kunnista kahdeksan ja alle 30 000 asukkaan kunnista 42 puolsi varauksin ehdotusta yhteiseen asiakaspalveluun aina osallistuvista viranomaisista ja siellä tarjottavista palveluista..
- Ehdotettiin mm. Kelan lisäämistä säännökseen.
- Asiakkaiden näkökulmasta eri palvelupisteiden yhtenäiset palvelut ovat perusteltuja.
- Yhden luukun periaate on lähtökohtaisesti hyvä asia, mutta palvelujen laajuus saattaa olla palveluneuvojille suuri haaste. Kelan palvelut linkittyvät moniin muihin palveluihin ja kunta kantaa huolta siitä, voidaanko Kelan läsnäolo taata sopimusperusteisesti.
- Useammassa lausunnossa katsottiin, että ELY-keskukset voisi jättää pois.
- Maanmittauslaitos voisi olla lakisääteisesti mukana samoin AVI.
- Järjestelmä ei saa johtaa nykyisten pisteiden sulkemiseen.

#### **Muut järjestöt ja yritykset**

- Keskuskauppakamarin mukaan tulisi selvittää, ovatko kaikki yhteisistä asiakaspalvelupisteistä ehdotettavaksi saatavat palvelut luonteeltaan sellaisia, ettei niiden osalta palvelutaso heikenny yhteispalvelupisteisiin siirryttäessä ja ovatko nämä palvelut ylipäättään sellaisia, että niitä on tarpeen saada samalla asiointikerralla. Yhden luukun periaatetta ei tule toteuttaa, mikäli siitä ei saada tosiasiallista hyötyä asiakkaalle ja samalla merkittäviä tehokkuushyötyjä julkiselle hallinnolle.

## Vastustaa ehdotusta

### Ministeriöt ja keskusvirastot

- Poliisihallitus kannattaa sopimusperusteisuutta sekä osallistumisen että palveluvalikoiman osalta.

### Valtion aluehallinto

#### Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskukset

- ELY-keskuksissa käyntiasiointia on erittäin vähän ja sen osuus on koko ajan pienenevässä, kun sähköisiä palveluja kehitetään. Tarvetta käyntiasiointiverkoston laajentamiselle ei ole osoitettu.
- TEM:n hallinnonalalla on jo kolme valtakunnallista asiakaspalvelukeskusta, jotka antavat yleisneuvontaa, ohjausta ja toimintatapanneuvontaa puhelimitse ja opastavat verkkoasioinnissa. Valtakunnalliset asiakaspalvelukeskukset ovat kustannustehokkaampi tapa hoitaa yleisneuvontaa kuin käyntiasiointiverkosto.
- ELY-keskusten tarjoamat palvelut poikkeavat merkittävästi muista hankkeessa mukana olevista viranomaisista. ELY-keskusten palvelut edellyttävät suurelta osin erityisasiantuntemusta ja asiakkaista merkittävä osa on yritys- ja yhteisöasiakkaita.

### Valtion paikallishallinto

#### Poliisilaitokset

- Poliisin lupapalveluja ei tule tarjota lakisääteisesti. Omaa palvelutarjontaa voidaan tarvittaessa täydentää sopimusperusteisella yhteispalvelulla. Mikäli poliisi veloitetaan olemaan mukana, yhteisessä palvelupisteessä tulisi voida hoitaa vain peruspalveluvalikoiman mukaisia asioita, jos se on kustannustehokasta.
- Kanta- ja Päijät-Hämeen poliisilaitokset katsoivat, että löytötavara-palvelut sopivat huonosti hoidettavaksi yhteisessä asiakaspalvelussa (esim. asianmukaisten käsittely- ja säilytystilojen vaatimus) ja ne tulisi siirtää yksityisille palveluntuottajille. Pohjois-Karjalan poliisilaitos sen sijaan totesi, että löytötavaroiden käsittely voidaan tehdä yhteisessä asiakaspalvelussa.
- Laajan palveluvalikoiman mukaisissa palveluissa henkilön tunnistaminen ja henkilön soveltuvuuden arviointi voi olla poliisin oman toimipisteen ulkopuolella joissain tilanteissa mahdotonta (tarve muun poliisihenkilökunnan ja arkistojen käyttöön).
- Yhteiset asiakaspalvelupisteet ovat korvaavia palveluntuottamistapoja poliisin omille lakkautettaville palvelupisteille, ei palvelun laajentamista uusille paikkakunnille. Yhteispalvelu voisi toimia sähköisen asioinnin tukena esim. tarjoamalla neuvontaa, opastusta ja järjestämällä tarvittavat tekniset laitteet.
- Niistä yhteisistä asiakaspalvelupisteistä, joissa annettaisiin poliisin laajan valikoiman mukaisia palveluja, ei tulisi säätää valtioneuvoston asetuksen, vaan asia tulisi päättää sisäasianministeriössä.
- Kunkin palvelun osalta tulee voida valita edullisin järjestämistapa.

#### Maistraatit

- Kaikkien valtion viranomaisten tulisi osallistua palveluun samojen perusteiden mukaisesti. Se, että osa osallistuu palveluun lain mukaan, osa sopimusperusteisesti ja osa ei osallistu lainkaan ei ole johdonmukaista ja sekoittaa asiakkaan ajatukset kulloisenkin palve-

lun antajasta.

- Yhteisen asiakaspalvelun järjestämisen tulisi perustua todelliseen palvelun tarpeeseen, ei lakisääteisyteen.
- Maistraattien ei tulisi olla osallistuvien viranomaisten joukossa, koska maistraattien nykyinen toimipisteverkko on riittävä suhteessa kysyntään.
- Henkilökohtaista asiointia vaativat palvelut: Myös holhoustoimen kuulemiset voivat edellyttää maistraatin virkamiehen läsnäoloa, esim. tilanteissa jolloin päämies ei kykene terveydellisistä syistä ha- keutumaan mahdollisen etäpalvelulaitteen äärelle.
- Niistä yhteisistä asiakaspalvelupisteistä, joissa maistraatin henkilös- tö antaa palveluja paikan päällä, ei pidä säätää VN:n asetuksella, vaan sopia maistraattien strategisissa tulossopimuksissa / erillisellä päätöksellä.
- Paikan päällä yhteisessä asiakaspalvelussa annettava palvelu lisää maistraattien kustannuksia (matkoihin käytettävä aika ja raha)
- Asiakaspalvelu- ja asiantuntijatyötä ei pidä eriyttää toisistaan.
- Siviilivihkimisiä tulee suorittaa maistraatin omissa toimipisteissä.
- Olisi järkevämpää säätää, että asiakaspalvelupisteen kautta saa yh- teyden viranomaisten palveluihin nimeämättä erikseen ao. palvelui- ta.

#### Työ- ja elinkeinotoimistot

- Sopimusperusteinen malli soveltuu palvelujen tarjoamiseen parem- min kuin lakisääteinen malli, koska siinä voidaan huomioida alueel- liset erityispiirteet. Eri toimijoille tulee antaa valtuudet päättää, mit- kä palvelut yhteiseen asiakaspalveluun tuodaan ja millä periaatteel- la.
- Asiakas ei mitä todennäköisimmin saisi asiaansa hoidetuksi yhden luukun periaatteella, ellei paikalla ole palveluntuottajan edustajaa.
- TE-palveluja voidaan tarjota etäpalveluna kuvapuhelinten avulla jo nyt olemassa olevista kuntien yhteispalvelupisteistä käsin.

#### Maakunnan liitot

- Mikäli viranomaiselle on muutoin toimiva asiakaspalvelu, ei kaik- kia palveluja tarvitse siirtää asiakaspalvelupisteisiin.
- Asiakkailta on useimmiten vain yksi asia hoidettavana käynnin yh- teydessä eikä kaikkien palveluiden saatavuus samasta pisteestä ole asiakkaan kannalta tärkeää.

#### Kunnat

- Yli 30 000 asukkaan kunnista neljä ja alle 30 000 asukkaan kunnista 11 vastusti ehdotusta yhteiseen asiakaspalveluun aina osallistuvista viranomaisista ja siellä tarjottavista palveluista.
- Kuntien tulisi voida itse päättää siitä, mitkä palvelut kunnassa on tarkoituksenmukaista järjestää. Palveluvalikoiman tulisi voida vaih- della pisteittäin.
- Asiakaspalvelupisteessä tulee tarjota palveluja alueen tarpeiden ja mahdollisuuksien mukaisesti. Liian yksityiskohtainen ohjeistus pal- velukonseptista ei tunnu realistiselta toimiakseen tehokkaasti ja an- netun tavoitteen mukaisesti.

	<p><b>Henkilöstö- ja työnantajajärjestöt</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>JUKO katsoo, että käyntiasiointi on vain yksi palvelukanava eikä perusteita sen erityiseen korostamiseen muiden kanavien kustannuksella ole, sillä käyntiasioinnin määrä julkishallinnossa vähenee ripeästi. Käyntiasioinnin sijaan tulisi panostaa sähköisten palvelujen kehittämiseen.</li> <li>Pardia katsoo, että asiakaspalveluun osallistumisen tulee olla myös kaikkien valtion viranomaisten osalta sopimusperusteista.</li> </ul>
<b>Ei kantaa / Ei lausuttavaa</b>	<p><b>Kunnat</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Yli 30 000 asukkaan kunnista seitsemän ja alle 30 000 asukkaan kunnista 134 ei ottanut kantaa ehdotukseen yhteiseen asiakaspalveluun aina osallistuvista viranomaisista ja siellä tarjottavista palveluista.</li> </ul>

#### 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.

#### Kannanotot ehdotetusta kunnan asiakaspalveluiden hoitamisesta yhteisessä asiakaspalvelussa:

Kysymys 4	Ministeriöt ja keskusvirastot	Kela	Valtion aluehallinto	Valtion paikallis- ja hallinto	Maa- ja metsätalouden liitot	Suomen kuntaliitto	Kunnat	Henkilöstö- ja työnantajajärjestöt	Muut järjestöt ja yritykset	YHT.
Puoltaa ehdotusta / Ei huomautettavaa	7	1	9	10	7	0	49	0	2	85
Puoltaa ehdotusta varauksin	3	0	2	7	1	0	30	1	1	45
Vastustaa ehdotusta	1	0	2	1	6	1	74	1	0	86
Ei kantaa / Ei lausuttavaa	11	0	9	16	3	0	31	2	6	78

<b>Kysymys 4</b>	<b>Keskeiset perustelut ja havainnot (mm. pienet/isot kunnat)</b>
<b>Puoltaa ehdotusta / Ei huomautettavaa</b>	<p><b>Ministeriöt ja keskusvirastot</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Kuntien tehtäviä tulisi tuotteistaa riittävän pitkälle ennen siirtoa yhteiseen asiakaspalveluun.</li> <li>Asiakkaiden ei tarvitse tietää, missä kulkee kunnan hoitamien ja missä valtion hoitamien asioiden raja.</li> <li>Kuntien palvelujärjestelmässä on vaarana syntyä uusia päällekkäisyyksiä, jollei koko palvelujärjestelmää uudisteta kokonaisvaltaisesti.</li> </ul>

	<p><b>Valtion aluehallinto</b> Aluehallintovirastot</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Palveluverkon kattavuuden turvaaminen ja rationaalisen käyntiasiakaspalvelun aikaan saaminen puoltaa kunnallisten palveluiden mukanaoloa.</li> <li>• Toteuttaa yhden luukun periaatetta.</li> <li>• On kunnan asukkaiden kannalta lisäarvoa tuottava ratkaisu.</li> </ul> <p>Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskukset</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Asiakkaan näkökulmasta ainoa hyvä vaihtoehto.</li> <li>• Yhteinen asiakaspalvelu mahdollistaisi myös kuntien välisen yhteistyön esim. erityispalveluiden tuottamisessa etäyhteyksien avulla.</li> <li>• Mikäli hanke toteutuu, on luontevaa ja jopa välttämätöntä yhdistää pisteisiin myös kunnan asiakaspalvelua.</li> </ul> <p><b>Valtion paikallishallinto</b> Maistraatit</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Olisi erikoista, jos kunnan vetämästä asiakaspalvelupisteestä ei saisi kunnan palveluita.</li> </ul> <p>Työ- ja elinkeinotoimistot</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Yhteiseen asiakaspalveluun on luontevaa koota myös kuntien palvelut, jolloin palvelupisteen perustaminen tuottaa myös kunnalle lisäarvoa. Tärkeää on lisätä palvelujen piiriin myös kuntien välinen yhteistyö esim. erityispalvelujen tuottamisessa etäyhteyksien avulla.</li> </ul> <p><b>Maakunnan liitot</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kunnan omien palvelujen tarjoaminen asiakaspalvelupisteessä kannatettavaa, koska julkishallinnon palvelujen asioinnista huomattava osa koskee kuntien palveluita.</li> </ul> <p><b>Kunnat</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Yli 30 000 asukkaan kunnista yhdeksän ja alle 30 000 asukkaan kunnista 40 puolsi ehdotusta kunnan asiakaspalveluiden hoitamisesta yhteisessä asiakaspalvelussa.</li> <li>• Mahdollistaa riittävän laajan palvelutarjonnan.</li> </ul> <p><b>Muut järjestöt ja yritykset</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• SOSTE ja TVY kannattavat ehdotusta. SOSTE korostaa myös yksityisten toimijoiden ja kolmannen sektorin laajan osallistumisen mahdollistamista yhteisessä asiakaspalvelussa.</li> </ul>
<p><b>Puoltaa ehdotusta varauksin</b></p>	<p><b>Ministeriöt ja keskusvirastot</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• MMM ja Mavi katsovat, että maaseutuhallinnon yhteistoiminta-alueille annettuja tehtäviä ei voi tarjota yhteisissä pisteissä.</li> <li>• VM/BO korostaa säädösten joustavuutta ja suhtautuu ehdotukseen sen vuoksi varauksellisesti.</li> </ul> <p><b>Valtion aluehallinto</b> Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskukset</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Yhteisessä asiakaspalvelussa hallittava palvelukokonaisuus muodostuu liian laajaksi. Tästä johtuen palvelun laatu ei välttämättä</li> </ul>

	<p>vastaakaan odotuksia.</p> <p><b>Valtion paikallishallinto</b> Poliisilaitokset</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Asiakas ei välttämättä aina saa tarvitsemaansa palvelua yhteisestä asiakaspalvelusta.</li> </ul> <p>Maistraatit</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Suurimpien kuntien ei liene mahdollista keskittää kaikkea asiakaspalveluaan ko. pisteisiin ainakaan vuoteen 2019 mennessä.</li> <li>• Kunnan palvelujen valinta ei voi perustua vapaaehtoisuuteen, jos yhteisessä asiakaspalvelussa annettavista valtion viranomaisten palveluista säädetään lailla.</li> </ul> <p><b>Maakunnan liitot</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Suurissa kaupungeissa palveluiden keskittäminen aiheuttaa ruuhkaisen palvelupisteen. Suurten kaupunkien kanssa tulee käydä neuvottelut pisteiden määrästä, koosta ja sijainnista kaupunkirakenteessa.</li> </ul> <p><b>Kunnat</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Yli 30 000 asukkaan kunnista 9 ja alle 30 000 asukkaan kunnista 21 puolsi varauksin ehdotusta kunnan asiakaspalveluiden hoitamisesta yhteisessä asiakaspalvelussa.</li> <li>• Kuntayhtymien palvelujen siirtäminen tähän palveluun on epäselvä.</li> <li>• Yksityiskohtainen säätäminen ei ole tarkoituksenmukaista, maininta kuntien palvelujen saatavuudesta riittää. Kansalaisille ja kuntalaisille keskitetty asiakaspalvelu on positiivinen asia ja se voi säilyä tavoitteena myös suurissa kaupungeissa.</li> <li>• Esitys voisi olla suositusluontoinen.</li> <li>• Apuvälineiden ja kirjastoaineistojen vastaanotto lisää kuntien kustannuksia tavaroiden toimittamisen vuoksi.</li> </ul> <p><b>Henkilöstö- ja työnantajajärjestöt</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pardia toteaa, että nykyisellä kuntarakenteella ehdotus ei automaattisesti ratkaise julkisen hallinnon palvelujen fyysiseen saavutettavuuteen liittyviä ongelmia. Esillä olleissa palveluverkkomalleissa olisi järjestämisvastuussa olevien kuntien ylläpitämiä palvelupisteitä joko 129 tai 164. Loppuja kuntia ei kunnallisen itsehallinnon vuoksi voida velvoittaa yhteiseen asiakaspalveluun. Mallin tosiasialliset hyödyt ovat kyseenalaisia siten myös kuntapalveluissa. Siinänsä kunnan asiakaspalveluiden tarjoaminen voisi olla luontevaa yhteisessä asiakaspalvelussa.</li> </ul> <p><b>Muut järjestöt ja yritykset</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kuntien Tiera Oy toteaa, että on kannatettavaa, että myös kuntia patistetaan keskittämään asiakaspalvelujaan. Laissa tulee mahdollistaa, että useamman kunnan oma asiakaspalvelu hoidetaan (useamman kunnan alueella) yhteisen toimijan toimesta.</li> </ul>
<b>Vastustaa ehdotusta</b>	<p><b>Ministeriöt ja keskusvirastot</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verohallinnon mielestä lain tasolla ei pitäisi säätää näin yksityis-</li> </ul>

kohtaisesti käyntiasioinnin järjestämisestä.

### **Valtion aluehallinto**

Aluehallintovirastot

- Kunnan lakisääteisten palvelujen hoitaminen yhteisessä palvelupisteessä voi olla järkevää, mutta sitä ei tule tässä yhteydessä säätää.

Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskukset

- Ehdotus voisi toteutuessaan heikentää palvelujen tasoa nykyiseen tilanteeseen nähden joissakin kunnissa.

### **Valtion paikallishallinto**

Maistraatit

- Kaiken palvelujen tarjonnan tulisi perustua todelliseen palvelun tarpeeseen, ei lakisääteisyyteen.

### **Maakunnan liitot**

- Ehdotus puuttuu vahvasti kunnan palvelujen järjestämisen päätäntävaltaan eikä sitä voi hyväksyä.
- Ehdotuksella puututaan kunnan oikeuteen järjestää palvelutuotantonsa haluamallaan ja järkeväksi havaitsemallaan tavalla. Kunnan tulee voida päättää palveluistaan tarkoituksenmukaisimmalla tavalla.
- Ehdotus perustuslain suojaaman kunnallisen itsehallinnon vastainen.

### **Suomen Kuntaliitto**

- Kunnan palveluiden tuomisen yhteiseen asiakaspalveluun tulee olla kunnan päätösvallassa eikä kunnan palveluista tule säätää lailla. Kunnan ollessa järjestämistä vastuussa on luonnollista, että myös kunnan omat, malliin soveltuvat asiakaspalvelut viedään vapaaehtoisuuteen perustuen yhteiseen asiakaspalveluun.

### **Kunnat**

- Yli 30 000 asukkaan kunnista 10 ja alle 30 000 asukkaan kunnista 64 vastusti ehdotusta kunnan asiakaspalveluiden hoitamisesta yhteisessä asiakaspalvelussa.
- Kunnan tulee saada päättää itse, mitä kunnan palveluita se tarjoaa yhteisessä asiakaspalvelussa.
- Järjestämistä vastuusta katsotaan seuraavan automaattisesti sisäinen motivaatio tuottaa pisteessä myös kunnan omia palveluita tarkoituksenmukaisuuden periaatteella.
- Kuntapalveluiden osalta palveluneuvojan antama lisäarvo on merkityksellinen.
- Heikentää liitosalueilla asuvien kuntalaisten asiakaspalvelua

### **Henkilöstö- ja työnantajajärjestöt**

- JHL katsoo, että kuntien palveluiden yhteiseen asiakaspalveluun tuomista koskevan ehdotuksen tulee olla suositustasoinen. Mikäli toimintamuoto parantaa oleellisesti lähipalveluiden saatavuutta ja parantaa palvelun laatua, niin siinä tapauksessa järjestely on perus-

	teltu. Tämä ei saa kuitenkaan uhata kuntataloutta eikä toiminnalla saa saattaa henkilöstöä sellaiseen asemaan, missä uhkana on työpaikkojen menettäminen.
<b>Ei kantaa / Ei lausuttavaa</b>	<p><b>Valtion aluehallinto</b> Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskukset</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lailla järjestämisvelvoitteen piirissä olevat kunnat joutuvat omien palveluidensa järjestämisen suhteen eri asemaan kuin velvoitteen ulkopuolelle jäävät kunnat.</li> <li>• Kuntarakenteen muutoksia ei ole valmistelussa huomioitu.</li> </ul> <p><b>Valtion paikallishallinto</b> Poliisilaitokset</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kunnan on itse saatava päättää, miten se järjestää muut kuin lakisääteiset palvelunsa.</li> </ul> <p><b>Kunnat</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Yli 30 000 asukkaan kunnista kolme ja alle 30 000 asukkaan kunnista 27ei ottanut kantaa ehdotukseen kunnan asiakaspalveluiden hoitamisesta yhteisessä asiakaspalvelussa.</li> </ul>

## 2 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.

Kysymys 5	Mi-niste-riöt ja kes-kus-viras-tot	Kela	Valti-on alue-hal-linto	Valti-on pai-kallis-hal-linto	Maa-kun-nan liitot	Suo-men kun-ta-liitto	Kun-nat	Hen-kilös-tö- ja työn-anta-jajär-jestöt	Muut jär-jestöt ja yri-tykset	YHT.
Puoltaa ehdo-tusta / Ei huo-mautettavaa	8	1	2	6	6	0	73	0	0	96
Puoltaa ehdo-tusta varauk-sin	2	0	8	13	2	1	44	1	5	76
Vastustaa eh-dotusta	0	0	8	4	2	0	11	2	0	27
<b>Ei kantaa / Ei lausuttavaa</b>	12	0	4	11	7	0	56	1	4	<b>95</b>

### 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.

Kysymys 6	Ministeriöt ja keskusvirastot	Kela	Valtion aluehallinto	Valtion paikallis-hallinto	Maa-kunnan liitot	Suomen kunta-liitto	Kunnat	Henkilös-tö- ja työn antaja-jär-jestöt	Muut jär-jestöt ja yri-tykset	YHT.
Puoltaa ehdotusta / Ei huomautettavaa	6	1	1	2	1	0	76	0	1	88
Puoltaa ehdotusta varauksin	2	0	4	11	2	1	38	1	2	61
Vastustaa ehdotusta	2	0	12	10	1	0	9	2	0	36
Ei kantaa / Ei lausuttavaa	12	0	5	11	13	0	61	1	6	109

### 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.

Kysymys 7	Ministeriöt ja keskusvirastot	Kela	Valtion aluehallinto	Valtion paikallis-hallinto	Maa-kunnan liitot	Suomen kunta-liitto	Kunnat	Henkilös-tö- ja työn antaja-jär-jestöt	Muut jär-jestöt ja yri-tykset	YHT.
Puoltaa ehdotusta / Ei huomautettavaa	9	1	5	5	5	1	95	1	2	124
Puoltaa ehdotusta varauksin	2	0	7	9	0	0	24	0	2	44
Vastustaa ehdotusta	0	0	0	3	2	0	2	2	0	9
Ei kantaa / Ei lausuttavaa	11	0	10	17	10	0	63	1	5	117

## 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.

Kysymys 8	Ministeriöt ja keskusvirastot	Kela	Valtion aluehallinto	Valtion paikallis- hallinto	Maa- kunnan liitot	Suomen kun- ta- liitto	Kun- nat	Hen- kilös- tö- ja työn- anta- jajär- jestöt	Muut jär- jestöt ja yri- tykset	YHT.
Puoltaa ehdo- tusta / Ei huoma- utettavaa	8	1	10	11	3	0	84	0	0	117
Puoltaa ehdo- tusta varauk- sin	0	0	5	12	6	1	33	1	4	62
Vastustaa eh- dotusta	0	0	0	2	0	0	5	2	1	10
Ei kantaa / Ei lausuttavaa	14	0	7	9	8	0	62	1	4	105

**Kannanotot ehdotetusta yhteisen asiakaspalvelun toimintaympäristöstä, ehdotetuista prosessi- kuvauksista, ehdotetusta arviointimallista ja ehdotetusta yhteisen asiakaspalvelun käynnistä- mis- ja kehittämismallista:**

Kysymykset 5 - 8	Keskeiset perustelut ja havainnot (mm. pienet/isot kunnat)
Puoltaa ehdotusta / Ei huomautettavaa	<p><b>Ministeriöt ja keskusvirastot</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>Toimeenpanohankkeessa eri viranomaisten tulee laatia suunnitelma viranomaisten väliselle toimivalle integroidulle tiedonsiirrolle.</li><li>Kuluttajatutkimuskeskus toteaa, että tulisi luoda myös yhteisesti hyväksytyt palvelujen laadun seurantamenetelmät.</li></ul> <p><b>Kela</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>Pilottikunnat tulee nimetä pikaisesti, jotta jää aikaa valmistautumi- seen. On hyvä valita toinen pilottikunta nykyisten etäpalvelupilotti- en joukosta, koska niissä on kiinnostusta ja koska niillä on jo ko- kemusta toiminnoista.</li></ul> <p><b>Valtion aluehallinto</b> Aluehallintovirastot</p> <ul style="list-style-type: none"><li>Henkilöstön kunnalle siirtymisen valmistelu kuntien ja valtiova- rainministeriön yhteistyönä perusteltua, jotta voidaan sovittaa yh- teen kuntien kustannuksista valtion vastuulle kuuluvan osuuden muodostuminen oikeaksi.</li></ul> <p>Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskukset</p> <ul style="list-style-type: none"><li>Yhteisen asiakaspalvelun toimintamallia tulee testata pilottihank- keilla, jotka toteutetaan erityyppisillä alueilla ja jotka ovat esitettyä pidempikestoisia hankkeita. Nykyiset etäpalvelupilotit antavat ko-</li></ul>

kemuksia vain pieniltä paikkakunnilta, eikä esim. ruuhkatilanteiden hallintaa ole voitu testata. Lainsäädännön tulisi astua voimaan vasta pilotoinnin jälkeen, kun mallia on kehitetty kokemusten mukaisesti.

### **Valtion paikallishallinto**

#### **Poliisilaitokset**

- Palvelukortit ovat toimiva työkalu palveluneuvojille.
- Arviointi: Tavoiteasettelu on määritelty ja arvioinnin kohteet valittu tuottavuuden ja taloudellisuuden kannalta oikein.

#### **Maistraatit**

- Tulee hyödyntää olemassa olevia toimitiloja.
- Asiakaspalvelujärjestelmä tukee yhtenäistä toimintamallia.
- Testaaminen on hyvä aloittaa muuttamalla yhteispalvelupiste asiakaspalvelupisteeksi.
- Toiminnan testaamisessa suurin haaste tulee olemaan ICT-järjestelmät.
- Hyödynnettävä eri hankkeissa kertyneet kokemukset (esim. etäpalveluhankkeen kokemukset hyvin toimivasta julkisen hallinnon palveluntuottajien yhteistyöstä).
- Palveluntuottajien rooli yhteisen asiakaspalvelun käynnistämisessä on merkittävä.
- Palveluntuottajien osallistuttava omalta osaltaan käynnistysvaiheessa asiakasviestintään.

#### **Työ- ja elinkeinotoimistot**

- Toimintamallin testaaminen on tärkeää, sillä nykyisissä etäpalvelupiloteissa ei saada realistista kuvaa mallin toimivuudesta volyymipalveluissa ja ruuhkatilanteissa. Mallia on pilotoitava ehdotettua laajemmin ja useamman vuoden ajan.

### **Maakunnan liitot**

- Asiakaspalvelutoiminnan testaamista pilotoimalla pidettiin lähes kaikissa kantaa ottaneissa vastuksissa erittäin tärkeänä.
- Toimivat tieto- ja etäpalvelujärjestelmät keskeisiä. Etäpalvelulaitteistojen tulee olla valtion vastuulla.
- Palvelupisteiden toimintaympäristön yhtenäinen määrittely kannattavaa.
- Asiakkaan nostaminen keskiöön arviointimallissa on hyvä asia. Arviointi tulee tehdä sekä asiakkaan että toiminnan näkökulmasta ja ne on huomioitu mallissa.
- Laadun arviointi on edellytys toimivalle asiakaspalvelulle.

### **Kunnat**

- Yhteinen toimintamalli on edellytys toiminnan järkevälle organisoinnille ja sillä luodaan raamit, mutta paikallisesti on voitava joustaa, jotta voidaan hyödyntää mm. tilat järkevästi.
- Toimitilojen järjestäminen, toimivuus ja sijainti ovat erittäin tärkeitä. Järjestelmien yhteensopivuus tulee varmistaa.
- Asiakastiedon kerääminen ja mahdollisimman pitkälle automatisointuna on tärkeää. Järjestelmien toimintavarmuus ja asiantuntija-avun

	<p>saatavuus on turvattava. Arviointi on tarpeen laadun varmistamiseksi ja toiminnan kehittämiseksi.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Keskitetty käynnistämisen- ja pilotointituki on tärkeää hankkeen hyvälle onnistumiselle</li> </ul> <p><b>Henkilöstö- ja työnantajajärjestöt</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• JHL pitää suunniteltua toimintaympäristöä kokonaisuutena hyvänä. Samoin JHL pitää prosessikuvauksia kattavina ja kannustaa muutamiaan toimintatapoja, mikäli niissä nähdään muutostarvetta. JHL pitää arviointimallia riittävänä.</li> </ul> <p><b>Muut järjestöt ja yritykset</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• SOSTE toteaa, että asiakaspalvelun arvioinnissa esitetyille laatukriteereille on annettava paljon arvoa.</li> </ul>
<p><b>Puoltaa ehdotusta va-rauksin</b></p>	<p><b>Ministeriöt ja keskusvirastot</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Palvelukorttien laatiminen vaatii jokaisessa organisaatiossa merkittävän työpanoksen, jota ei ole tuotu riittävästi esiin.</li> <li>• Kassajärjestelmä vaikuttaa yhden lausunnonantajan mielestä epäajanmukaiselta. Eräissä muissa lausunnoissa kiinnitetään lisäksi huomiota kaikkien osallisten kannalta yhdenmukaiseen ja yhteentoimivaan kassajärjestelmään.</li> <li>• Asiakaspalvelupisteen aukiolon osalta saattaisi olla asianmukaisempaa säätää päivittäisestä tai viikoittaisesta vähimmäisaukioloajasta.</li> </ul> <p><b>Valtion aluehallinto</b> Aluehallintovirastot</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tilat ja palvelun edellyttämät yhteiset järjestelmät tulee suunnitella ja testata etukäteen mahdollisimman aidossa toimintaympäristössä</li> <li>• Asiakaspalvelupisteen toimivuus ja kapasiteetti olisi hyvä testata simuloimalla. Kriittinen kohta palvelupisteessä voi olla esimerkiksi etäpalvelujen välitys, jonka kapasiteetti ei vastaisikaan käyttötarvetta</li> <li>• Myös jatkossa asiakkaiden tulee voida saada henkilökohtaista palvelua ja puhelinpalvelua. Sähköiset palvelut ovat vain vaihtoehto, johon kansalaisia ei saa pakottaa.</li> </ul> <p>Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskukset</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Toimintaympäristölle asetettavat vaatimukset ovat haasteelliset ja hankkeen toteutus vaatii mittavan työpanoksen. Toimitilajärjestelyt, tietojärjestelmän kehittäminen sekä valtion viranomaisten siirtymisen etäpalvelun antamiseen (mm. etälaittehankinnat) aiheuttavat mit-tavia kustannuksia.</li> <li>• Uusien tietojärjestelmien rakentamista tulisi välttää. Nykyisiä järjestelmiä tulisi kehittää yhteensopiviksi, jotta viranomaisten välinen tiedonvaihto olisi mahdollista sujuvan asiakaspalvelun takaamiseksi.</li> <li>• Laadun arviointi tulisi integroida virastoissa jo käytössä oleviin laatu- ja seurantajärjestelmiin. Laadun arvioinnissa on myös otettava huomioon, että yhteinen asiakaspalvelu muodostaa vain osan asiakkaan palveluprosessista; merkittävässä roolissa ovat sähköiset palvelut, puhelinpalvelut sekä asiantuntijan ajanvarauksella antama</li> </ul>

palvelu.

### **Valtion paikallishallinto**

#### **Poliisilaitokset**

- Yksityisyydensuojaan ja tietoturvallisuuteen on kiinnitettävä erityistä huomiota toimintaympäristön suunnittelussa.
- Huomioitava poliisin toimitilojen turvaluokitukset ja tietoturvasäännökset.
- Palvelujen tarjoaminen eri palveluntuottajille samoja teknisiä laitteistoja käyttäen tulee olemaan haastava kehittämistyö. Se edellyttäisi vähintään valtionhallinnon viranomaisten rekistereiden ja käyttöliittymien yhteensopivuutta.
- Pilotointi: Etelä-Pohjanmaan poliisilaitoksen mukaan poliisilla ei ole mahdollisuutta osallistua yhteisen asiakaspalvelun pilotointiin samaan aikaan, kun uudet poliisilaitokset aloittavat vasta toimintaansa (1.1.2014)
- Yhteisen asiakaspalvelun käynnistämiseen liittyvät riskit tulisi analysoida yksityiskohtaisesti ennen lopullisten päätösten tekemistä.
- Arviointi: Arvioinnilla tulee tähdätä ehdotuksen mukaisesti ensisijaisesti asiakaspalvelutoiminnan kehittämiseen. Infrastruktuurin tehokkuutta tulisi seurata muutenkin kuin pelkästään suoritteiden ja kustannusten suhdetta seuraamalla.
- Poliisi palvelujen antaminen paikan päällä yhteisessä asiakaspalvelupisteessä edellyttää yhteisen asiakaspalvelun tietoverkolta sekä turvajärjestelyiltä tiettyjä turvavaatimuksia, jotka aiheuttavat ylimääräisiä kustannuksia.

#### **Maistraatit**

- Toimintaympäristön perustaminen vaatii paljon resursseja.
- Toimintaympäristö ja toimintamalli on aika monessa asiakaspalvelupisteessä ylimitoitettu kysyntään nähden.
- Joidenkin asioiden hoitamiseen tulee turha välikäsi.
- Pilotointiin on varattava huomattavasti esitettyä enemmän aikaa.
- Pilotointi tulee aloittaa vasta siten, kun koko hankkeen toteutumisesta on saatu varmuus.
- Yhteisen asiakaspalvelun käynnistämiseen ja kehittämiseen tulisi varata esitettyä enemmän aikaa.
- Yhteisen asiakaspalvelun perustamisen tulee perustua kunta- ja toimijakohtaiseen tarveselvitykseen ja ennen toteuttamista suoritettua riittävän laajaan, mieluiten ulkopuolisen tahon suorittamaan pilotointiin.

#### **Työ- ja elinkeinotoimistot**

- Toimintaympäristön vaatimukset ovat haasteelliset: tietoturva, tietojärjestelmien toimintavarmuus, vuorovaikutteiset palautejärjestelmät, tietojärjestelmien jatkuva uudistuminen. Hankkeen toteutusai-kataulu on liian optimistinen.
- Etäyhteyksien toimivuus vaihtelee maakunnissa alueittain.
- Prosessikuvauksia on yhteensovittettava ja palvelukortti-ajatusta konkretisoitava. Ruuhkatilanteita on pystyttävä hallitsemaan.
- Laadun arviointimallin käytännön toteuttaminen on hankalaa, koska

palvelukokonaisuudessa merkittävä rooli on monikanavaisilla palveluilla eikä pelkästään käyntiasioinnilla. Asiointi yhteisessä asiakaspalvelupisteessä muodostaa vain osan asiakkaan palveluprosessista.

### **Maakunnan liitot**

- Toiminnan pilotoinnin osalta nostettiin useassa vastauksessa esille huoli siitä, varataanko pilotointiin riittävästi aikaa ja resursseja.
- Toimitiloille asetettavien kriteerien tulee olla joustavia, koska kunnista löytyy erilaisia toteutuskelpoisia ratkaisuja, jotka on syytä sallia toteutettaviksi.
- Toimintaprosessikuvaukset antavat hyvän lähtökohdan asiakaspalvelupisteiden toiminnan kehittämiseksi, mutta hanke tukeutuu kuitenkin liian voimakkaasti käyntiasiointiin.
- Toimintamalliin liittyvät perustamiskustannukset saattavat nousta korkeiksi.

### **Suomen Kuntaliitto**

- Ehdotetuin tavoin lain tasoinen yhteisen asiakaspalvelun toimintamalli on edellytys toiminnan järkevälle organisoinnille. On kuitenkin varottava sitoutumasta liian yhtenäiseen malliin esimerkiksi tilojen osalta. Paikallisesti on voitava joustaa, jotta voidaan hyödyntää esim. olemassa olevia tiloja. Ehdotettu laadun arvioinnin malli on hyvä.
- Toimintamallin käyttöönottoon sisältyy aikatauluriski. Kuvattu aikataulu luo esteen järkevälle etenemiselle eikä käytännössä sisällä lainkaan toiminnan pilotointia. Toiminnan pilotointi ja sen arviointi tarvitsevat enemmän aikaa.

### **Kunnat**

- Käynnistämisen ja kehittämisen toimintamalli on sinänsä hyvä, mutta aikataulu liian optimistinen. Pilotointiin tulisi varata riittävästi aikaa ja määrärahaa.
- Toiminnan onnistumisen kannalta tärkeintä on luoda maahan toimiva julkisen sektorin sähköinen asiakasjärjestelmä, joka integroituu taustalla oleviin asiantuntijaorganisaatioiden järjestelmiin saumattomasti.
- Järjestelmät on saatava riittävän luotettavaksi ennen toiminnan käynnistämistä
- Tietosuoja- ja tietoturva-vaatimukset on huomioitava
- Toimitilaratkaisut pitäisi kunnan saada tehdä itsenäisesti. Laitteiden ja tekniikan osalta yhtenäinen ratkaisu on hyvä.
- Sopivan toimitilan löytyminen voi olla haasteellista.
- Etäyhteydessä on koettu hankalaksi etukäteinen ajanvaraus.
- Tuottavuuden ja taloudellisuuden osioille arviointimallissa ei saa laskea liian suurta painoarvoa. Palvelupisteiden yhteismitallistaminen ei johda mielekkääseen lopputulokseen.
- Kaikkien ratkaisujen on palveltava myös kunnan omaa asiakaspalvelua.
- Valtakunnallinen helpdesk -palvelu tarvitaan tietohallintosovellusten toimivuuden turvaamiseksi.

- Pilottien käynnistämiseen liittyvä kokemus sekä pisteiden koekäytön ja testausten onnistumiset tulisi jakaa myöhemmin perustettavien asiakaspalvelupisteiden suunnittelijoiden käyttöön.

### **Henkilöstö- ja työnantajajärjestöt**

- JHL korostaa, että prosesseja ei ole päästy kokeilemaan käytännössä kertaakaan, joten toimintatapamallien laajamittainen käyttöönotto sisältää riskejä. Pilotointi tulee tehdä hyvissä ajoin ennen varsinaisen työn alkua ja niistä tulee olla hyvät kokemukset ennen kuin toimintaa lähdetään laajentamaan. Valtiovarainministeriön tulee valvoa, että pilotteja ja varmistaa, ettei toiminnan käynnistämässä oteta turhia taloudellisia tai toiminnallisia riskejä. Palveluita ei tule tuottaa yli tarpeen, koska silloin taloudelliset riskit nousevat tarpeettoman suuriksi. Toiminta ja henkilöstön määrä tulee mitoittaa palvelun tarpeen kanssa sopiviksi jo heti käynnistämisvaiheessa.

### **Muut järjestöt ja yritykset**

- Elisä Oyj toteaa, että toimintamallin perusta on hyvä, mutta lainsäädännön tulee olla teknologianeutraalia. Etäpalvelun rakentaminen videoneuvottelulaitteiston ympärille ei ole perusteltua vaan lisää kustannuksia, rajaa asiantuntijaresurssien käytettävyyttä ja heikentää julkisten palveluiden saatavuutta ja tehokkuutta. Etäpalvelu tulisi rakentaa työasemapohjaisen älykkään kontaktienhallintajärjestelmän ympärille.
- Elisa Oyj tuo esille, että toimintamallityöryhmän loppuraportin kohdassa 6.1. "Asiakaspalvelupistetoiminnan testaaminen" puuttuu toimenpiteiden listasta asiakaspalvelupisteen asiakaspäätteen käyttö, joka soveltuu myös etäpalvelun toteuttamiseen, kun asiantuntijapalvelua tarjotaan monikanavaisesta asiakaspalveluratkaisusta. Sekä asiakaspäätteiden että etäpalvelun palveluaste paranevat ja kustannussäästöjä syntyy, kun samoja laitteistoja voidaan käyttää sekä etäasiointiin että sähköisessä itsepalvelussa.
- Elisi Oyj katsoo, että raportti ei juuri ota kantaa yhteisessä asiakaspalvelupisteessä tarjottavan neuvontapalvelun ja ongelmanratkaisua tuottavan substanssiviranomaisen rooleihin ja näiden roolien väliin prosessirajapintoihin. Jotta palvelua tuottava viranomainen pystyy tehostamaan omaa palveluprosessiaan, tulee prosessin alkupään toiminta vakioida. Tuottavuuden ja tehokkuuden kannalta tärkeä tekijä on osana prosessin alkupään vakioimista poistaa kaikki mahdollinen ajanvaraukseen perustuva palvelutoiminta.
- Kuntien Tiera Oy toteaa, että olisi optimaalista, jos jokaisessa asiakaspalvelupisteessä tarvittavat laitteistot ja ohjelmistot voitaisiin kilpailuttaa kerran ja tarjota sitten asiakaspalvelupisteiden käyttöön. Jotta hankittavien järjestelmien ja laitteistojen päälle voitaisiin organisoida myös yhteisiä toimintoja, voitaisiin niiden hankinta kanavoida Kuntien Tiera Oy:n kautta.
- Valtakunnallinen vammaisneuvosto toteaa, että lakiehdotuksesta puuttuvat kokonaan maininnat toimitilojen esteettömyydestä ja tietojärjestelmien saavutettavuudesta. Myös SOSTE korostaa näiden seikkojen huomioimista. Valtakunnallinen vammaisneuvosto korostaa, että asiakaspalvelupisteen käynnistämässä ja kehittämisessä

	<p>sekä toiminnan seuraamisessa tulee käyttää vammaisten henkilöiden kokemusasiantuntijuutta.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• TVY tuo esille, että lait pitää säätää yksilönsuoja huomioonottaen siten että ainakin osalla virkailijoista on käytettävissä asiakkaasta kaikki mahdolliset tiedot.</li> <li>• SOSTE toteaa, ettei ole hyvä kehityskulku, mikäli kaikki asiantuntemus on valtakunnallista tasoa ilman paikallista elementtiä. Lisäksi on tärkeää, että asiakkaalla tarpeen mukaan säilyy henkilökohtainen asiakaskontakti viranomaistahoon, joka jo tuntee asiakkaan lähtötilanteen ja tarpeet.</li> <li>• Suomenruotsalaiset kansankäräjät toteaa, että toimintamallissa ja toiminnassa tulee ottaa huomioon OM:n suositus kaksikielisille kunnille ja kuntayhtymille (JM 2/58/2013, 20.6.2013).</li> </ul>
<p><b>Vastustaa ehdotusta</b></p>	<p><b>Ministeriöt ja keskusvirastot</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Toimintaprosessin ei katsota tukevan Verohallinnon strategiaa ja kerralla kuntoon -periaatteen toteutumista.</li> <li>• Kysynnän hallinnan näkökulmaa ei Verohallinnon mielestä ole otettu huomioon.</li> </ul> <p><b>Valtion aluehallinto</b> Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskukset</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Yhteisen asiakaspalvelun oma tietojärjestelmä aiheuttaa kaksinkertaisen kirjaamistyön, kun asia on joka tapauksessa kirjattava myös toimivaltaisen viranomaisen omaan tietojärjestelmään. Tämä saattaa aiheuttaa myös asiakkaalle ylimääräisiä asiointikertoja ja kaksinkertaista vaivannäköä.</li> <li>• ELY-keskuksissa perusasiakastyö (neuvonta) ja asiantuntijatyö niivoutuvat tiiviisti yhteen, eikä niitä ole mahdollista erottaa toisistaan erillisiksi prosesseiksi. Yleisneuvonta ja sähköisiin palveluihin ohjaus annetaan jo valtakunnallisissa asiakaspalvelukeskuksissa.</li> <li>• Palvelukorttien laatiminen ja ylläpito olisi erityisen työlästä niistä saataviin hyötyihin nähden.</li> <li>• Ehdotettu toimintamalli on ELY-keskusten asiakaspalvelustrategian vastainen. Asiakaspalvelu, jota ei ole järkevää tai mahdollista sähköistää, hoidetaan ELY-keskuksissa ja valtakunnallisissa asiakaspalvelukeskuksissa.</li> </ul> <p><b>Valtion paikallishallinto</b> Poliisilaitokset</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tavoite käsitellä lupahakemus alusta loppuun yhden kosketuksen periaatteella ei toteudu yhteisessä asiakaspalvelussa.</li> <li>• Poliisin osalta prosessin tulee olla sellainen, että se toimii vain samalla periaatteella, millä kansalainen voi kotoaan hoitaa sähköistä asiointia tai saada poliisin palveluja. Muunlainen toimintatapa uhkaa poliisin toimintaturvallisuutta.</li> </ul> <p>Maistraatit</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tulisi hyödyntää olemassa olevia viranomaisten / kuntien palveluverkostoja (esim. kirjastot).</li> <li>• Hankkeen toteuttamisen sijasta tulisi kehittää toimintamalli, jonka avulla voidaan toteuttaa etäpalveluyhteys kuntien ja valtion viran-</li> </ul>

omaisten välillä.

- Yhteisen asiakaspalvelun toimitiloihin ei ole järkevää rakentaa vihkimistöjä.
- Toimintaympäristökustannukset on varsinkin tietojärjestelmäkustannusten osalta arvioitu liian väljin perustein.
- Saadaanko etäpalvelu toimimaan riittävän luotettavasti?
- Etäpalvelu voi ruuhkautua (erityisesti suurilla paikkakunnilla).
- Yhteinen asiakaspalvelu lisää asioiden käsittelyyn yhden vaiheen ja pitkittää näin asiakaspalveluprosessia ja kuluttaa resursseja. Kerralla kuntoon periaate ei toteudu.
- Yhteinen asiakaspalvelu aiheuttaa päällekkäistä työtä.
- Asiakaspalvelu- ja asiantuntijatyö vaikea erottaa toisistaan.
- Yhteinen asiakaspalvelu aiheuttaa ylimääräistä hallinnointityötä.

Työ- ja elinkeinotoimistot

- Valtaosa TE-toimiston asiakkaista pystyy hoitamaan asioinnin jona nyt omalta päätteeltään tai puhelimitse. Käyntiasiointitarvetta ei ole.

### **Maakunnan liitot**

- Palvelupisteen kuvaus ja palvelujen prosessikuvaukset ja ovat tarpeettomia, koska kunnilla ja muilla palvelujen tuottajilla on kokemusta ja osaamista palvelupisteen toiminnan järjestämiseen..
- Arviointimallissa unohdettu erilaisten, eripuolella Suomea sijaitsevien ja erikokoisten pisteiden todellisuus. Esim. taloudellisuus tai yhden palvelun hinta eivät em. perusteella ole vertailukelpoisia.

### **Kunnat**

- Aikataulu on liian tiukka huolelliselle pilotoinnille.
- Kunnilla on tietotekniset yhteydet ja videoneuvottelujärjestelmät valmiina. Kaksinkertaisia järjestelmiä ei kannata rakentaa.
- Malleista puuttuu selkeä näkemys asiakkaan prosessista ja siitä kuinka asiakaspalvelussa asiakkaan asiaa hoidetaan asian vireillepanosta aina päätöksentekoon ja asian tiedoksi saattamiseen saakka.
- Prosessikuvauksen mukaan jokaisen asiakkaan kohdalla tulee aloittaa koneella palvelutapahtuma, jotta se kirjautuu suoritteeksi. Käytännössä palveluneuvojat oppivat asiat nopeasti eivätkä sen jälkeen tarvitse palvelukortteja. Esitetty järjestelmä on kankea ja tehoton.
- Toimitilat on liian yksityiskohtaisesti määritelty, kunnalla tulisi olla valtaa päättää tilaratkaisuista.
- Uudesta mallista epäiltiin tulevan uusi väliporras. Epäiltiin, tarvitseeko asiakas useinkaan yhtä useampaa palvelua kerralla.

### **Henkilöstö- ja työnantajajärjestöt**

- JUKO katsoo, että palvelujen järjestäminen tulisi perustua palvelujen todelliseen tarpeeseen. Asiakaspalvelussa tulisi panostaa sähköisen asioinnin kehittämiseen. Kuvattu toimintaprosessi on huomattavan raskas ja lisää hallinnollista työtä. Olemassa olevia palvelurakenteita tulisi hyödyntää suunniteltua enemmän. Asiakaspalveluverkoston rakentaminen vähentää yksittäisen viranomaisen mahdollisuuksia ylläpitää toimivaa asiakaskontaktia ja sitä kautta vähentää mahdollisuuksia vaikuttaa palvelun laatuun. Riittävän vakuuttavasti

	<p>ei ole voitu selvittää, että suunnitellulla kokonaisuudistuksella olisi niin runsaita hyötyjä, että sen edellyttämät investoinnit voitaisiin kohtuullisessa ajassa kattaa. Esitetty palvelupisteiden perustamista ei ole toimiva ja aiheuttaa turhia kustannuksia.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pardia katsoo, että asiakaspalvelujärjestelmä on alusta saakka integroitava viranomaisten omiin asiakäsittely- ja dokumentinhallintajärjestelmiin. Muutoin ei välttyä päällekkäiseltä työltä ja lisäkustannuksilta. Toimintamalli tukeutuu voimakkaasti tietojärjestelmiin ja niiden mahdollistamiin toiminnallisuuksiin, jotka ovat teoriassa mahdollisia, mutta käytännössä ne ovat mielikuvituksen tasolla. Pardia epäilee esitettyjä kustannuslaskelmia.</li> <li>• Pardia katsoo lisäksi, että toimintamalli pakottaa helposti asiakkaan käyttämään ylimääräistä asiointiporrasta, mikä voi lisätä julkisen asiakaspalvelun hoitamiseen tarvittavaa kokonaisresurssitarvetta ja hidastaa asiakaspalvelun sujuvuutta. Malli sisältää riskejä ja kerralla kuntoon –periaate ei toteudu.</li> <li>• Lisäksi Pardia katsoo, että todelliset haasteet ovat siinä, miten palvelupiste kyetään pitämään yllä olosuhteissa, joissa käyntiasioinnin odotetaan olennaisesti vähenevän nykyisestä. Palvelutarjonta on täysin ylimitoitettu kysyntään. Mallin toimivuutta on joka tapauksessa pilotoitava. Pilotit on arvioitava laajasti ja ulkopuolisen tahon toimesta ennen mallin käyttöönottoa. Esimerkiksi etäyhteyden erinomaisuudesta on paljon puhetta, mutta tosiasiasa käyttäjien määrä on hyvin vähäinen. Omituiselta tuntuu laajamittainen investointi seiniin ja laitteisiin, koska yhteydenotot viranomaisiin hoitunevat jatkossa asiakkaiden omilta työasemilta. Jos julkisen hallinnon yhteiset asiakaspalvelupisteet otettaisiin käyttöön, aikataulut tulee rakentaa kaikilta osin sellaisiksi, että ne mahdollistavat asianmukaisen toimitilojen varustamisen, riittävien tietoteknisten yhteyksien rakentamisen ja henkilöstön riittävän koulutuksen yms.</li> </ul> <p><b>Muut järjestöt ja yritykset</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kuntien Tiera Oy katsoo, että yhteisen asiakaspalvelutoiminnan ja pisteiden käynnistämisen ja kehittämisen tekisi huomattavasti helpommaksi, mikäli pisteitä hallinnoisi ja operoisi kuntien yhteinen toimija sen sijaan, että jokainen piste pitäisi perustaa kunkin kunnan kanssa erikseen.</li> </ul>
<p><b>Ei kantaa / Ei lausuttavaa</b></p>	<p><b>Valtion paikallishallinto</b> Maistraatit</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Yhteinen asiakaspalvelu vahvistaa tarvetta valtakunnalliselle toiminnan organisoinnille. Syntyy tarve valtakunnalliselle palvelurakenteelle ja mahdollisesti valtakunnalliselle erikoistumiselle.</li> </ul> <p><b>Maakunnan liitot</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Erillisinä seikkoina nostettiin esille muun muassa tietoturva-vaatimukset sekä henkilön tunnistamiseen liittyvät vaatimukset. Lisäksi nostettiin esille tarve sähköisen tunnistautumisen mahdollistamiseen myös niillä henkilöillä, joilla ei pankkitunnuksia. Tiedottamisen merkitystä korostettiin.</li> </ul>

## 3 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.

### Kannanotot ehdotetusta yhteisen asiakaspalvelun ohjaus- ja valvontamallista:

Kysymys 9	Ministeriöt ja keskusvirastot	Kela	Valtion aluehallinto	Valtion paikallis- ja hallinto	Maa-kunnan liitot	Suomen kuntaliitto	Kunnat	Henkilös- tö- ja työn- anta- jajar- jestöt	Muut jär- jestöt ja yri- tykset	YHT.
Puoltaa ehdotusta / Ei huomautettavaa	6	1	5	7	6	1	62	1	0	89
Puoltaa ehdotusta varauksin	2	0	2	4	3	0	38	0	3	52
Vastustaa ehdotusta	2	0	6	10	5	0	26	2	1	52
Ei kantaa / Ei lausuttavaa	12	0	9	13	3	0	58	1	5	101

Kysymys 9	Keskeiset perustelut ja havainnot (mm. pienet/isot kunnat)
Puoltaa ehdotusta / Ei huomautettavaa	<p><b>Ministeriöt ja keskusvirastot</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ohjausmallia pidetään vastauksissa yleisesti hyvänä ja toimivana.</li> <li>Kela ilmoittaa osallistuvansa mielellään perustettavan neuvottelukunnan työhön.</li> <li>VM:n, neuvottelukunnan ja toimivaltaisten viranomaisten sekä kuntien ja aluehallintoviraston roolit ja tehtävät tulee määrittellä mahdollisimman tarkasti, että välttyttäisiin päällekkäisyyksiltä ja hallinnollinen taakka pysyy mahdollisimman kevyenä.</li> </ul> <p><b>Kela</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Kela osallistuu mielellään yhteisen asiakaspalvelun neuvottelukunnan työhön.</li> </ul> <p><b>Valtion aluehallinto</b> Aluehallintovirastot</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Valvontatehtävä luonteva AVI:lle. Resurssit varmistettava.</li> <li>Aluehallintovirastojen valvontatehtävän voisi keskittää yhdelle aluehallintovirastolle.</li> <li>Ohjaavien valtion viranomaisten rooli on parhaiten järjestettävissä</li> </ul>

	<p>yhteisen valtakunnallisen neuvottelukunnan kautta.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Toimivaltaiselle viranomaiselle kuuluvat ohjaustehtävät soveltuisivat maistraattien osalta yhden tai useamman maistraatin erikoistumistehtäväksi (ISAVI).</li> </ul> <p><b>Maakunnan liitot</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ehdotettu ohjaus- ja valvontamalli tarkoituksenmukainen ja se ottaa riittäväällä tavalla huomioon sekä yleisen valtakunnallisen ohjauksen että myös alueellisen ja paikallistason valvonnan ja ohjauksen.</li> <li>• Kuntien edustuksen tärkeys ohjausryhmässä nostettiin esille.</li> <li>• Aluehallintovirastolle sopii toiminnan laillisuuden valvonta.</li> </ul> <p><b>Suomen Kuntaliitto</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kuntaliitto kannattaa ehdotettua ohjaus- ja valvontamallia.</li> </ul> <p><b>Kunnat</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Yli 30 000 asukkaan kunnista 12 ja alle 30 000 asukkaan kunnista 50 puolsi ehdotusta yhteisen asiakaspalvelun ohjaus- ja valvontamallista.</li> <li>• Hyvä malli, joka antaa pohjan kehittämislle</li> <li>• Keskeistä on määritellä rajat asiointiprosesseihin liittyville vastuille. Neuvottelukunnan perustamisessa tulee huomioida myös asiakaspalveluverkostoon nimettyjen kuntien ulkopuolelle jäävien kuntien edustus sekä alueelliset asiakaspalvelun haasteet.</li> <li>• Kuntien roolia ohjaukseen osallistumisessa korostettiin.</li> </ul> <p><b>Henkilöstö- ja työnantajajärjestöt</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• JHL korostaa VM:n roolia ohjauksessa. JHL kannattaa neuvottelukunnan perustamista.</li> </ul>
<p><b>Puoltaa ehdotusta varauksin</b></p>	<p><b>Ministeriöt ja keskusvirastot</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Riskinä katsotaan olevan, että voimakkaasti keskusjohtoinen ohjausmalli on liian kaukana asiakasrajapinnasta tai ohjauksen reagointi muutoksiin on liian hidasta.</li> </ul> <p><b>Valtion aluehallinto</b> Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskukset</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mallissa esitetty moniohjauksellinen toimintamalli voi johtaa riskittäisiin painotuksiin, epäselviin toimivaltakysymyksiin ja tehotomuuteen. Prosessivastuu olisi hyvä olla vain yhdellä taholla.</li> </ul> <p><b>Valtion paikallishallinto</b> Maistraatit</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ohjaus- ja valvontatehtävät (mm. laadunseuranta) aiheuttavat maistraateille lisätyötä.</li> <li>• Uhkana asiakaspalvelupisteen antama virheellinen tai puutteellinen neuvonta.</li> </ul> <p>Työ- ja elinkeinotoimistot</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kokonaisvastuu toiminnasta ei voi olla hajautettu.</li> </ul>

	<p><b>Maakunnan liitot</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Yhdessä lausunnossa tuotiin esille, että maakunnan liittojen yhteis- palvelun edistämistehtävä voidaan uudessa tilanteessa poistaa. Liitoilta tulee kuitenkin pyytää lausunto ja liiton kanssa neuvotellaan aina, jos yhteisen asiakaspalvelun järjestämistavoissa tai järjestä- misvelvollisissa kunnissa tapahtuu muutoksia. Lausunto- ja neuvot- teluvelvollisuus tulee turvata lainsäädännössä.</li> <li>• Asiakaspalveluun liittyvä neuvonta tulisi sisällyttää aluehallintovi- raston ja kuntien yhteistyöhön.</li> <li>• Myös valtion viranomaisia tulisi koskea samanlainen pakkokeino- säännös velvollisuuksien laiminlyöntitapausten varalta kuin nyt on esitetty koskemaan kuntia.</li> </ul> <p><b>Kunnat</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Yli 30 000 asukkaan kunnista viisi ja alle 30 000 asukkaan kunnista 33 puolsi varauksin ehdotusta yhteisen asiakaspalvelun ohjaus- ja valvontamallista.</li> <li>• Ohjaus- ja valvontamalli vaikuttaa suhteellisen raskaalta.</li> <li>• Myös kunnille tulee antaa toimivaltaa valvonnassa.</li> <li>• Ohjaukseen tarvitaan myös paikallisia ryhmiä.</li> <li>• Valtion toimijoiden valvontaa ei laissa määritellä. AVI:lla pitäisi olla mahdollisuus huomauttaa siitä, että valtion viranomaiset eivät ole hoitaneet 19 §:ssä säädettyjä tehtäviään.</li> <li>• Kunnilla tulisi olla enemmän liikkumavaraa toiminnan organisoi- nissa. AVI:n valvonta tarpeeton, toimivaltaisten viranomaisten ja kuntien yhteinen ohjaus riittää.</li> <li>• Tulisi selkeämmin tuoda esiin taho, joka valvoisi ja kehittäisi asia- kaslähtöistä, tuotteistettua palvelumallia.</li> </ul> <p><b>Muut järjestöt ja yritykset</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• SOSTE ja TVY tuovat esille, että neuvottelukuntaan tulee ottaa myös kolmannen sektorin ja kansalaisten edustus.</li> <li>• Valtakunnallinen vammaisneuvosto toteaa, että neuvottelukuntaa muodostettaessa tulee huomioida myös vammaisten henkilöiden edustus.</li> </ul>
<p><b>Vastustaa ehdotusta</b></p>	<p><b>Ministeriöt ja keskusvirastot</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vastustajat pitävät mallia raskaana ja kalliina ja katsovat sen lisää- vän palveluntuottajien hallinnollista taakkaa.</li> </ul> <p><b>Valtion aluehallinto</b> Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskukset</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ohjaus- ja valvontamalli alue- ja paikallistasolla on hajautettu eri organisaatioiden vastuulle. Jos haetaan kokonaisvaltaista palvelu- prosessien laadukkuutta ja yhdenmukaisuutta, tämä ei ole hyvä rat- kaisu.</li> <li>• Esitetyssä muodossa ohjaus- ja valvontamalli on hyvin moniportai- nen ja vaikuttaa varsin byrokraattiselta. Johtamisen toimivuus jää avoimeksi.</li> <li>• Palvelupisteverkon laajentuminen aiheuttaa ohjaaville tahoille lisä- työtä. Operatiivisen toiminnan toimiva ohjaus ei voi tulla monesta paikasta.</li> </ul>

## **Valtion paikallishallinto**

### **Poliisilaitokset**

- Ehdotettu yksityiskohtainen lainsäädännöllä tapahtuva ohjaaminen sitoo liikaa viranomaisten oman toiminnan kehittämistä.
- Ehdotettu seuranta- ja valvontajärjestelmä vaikuttaa sekavalta ja liian moniportaiselta tehokkaan toiminnan aikaansaamiseksi.

### **Maistraatit**

- Turhaa byrokratiaa.
- Yhteinen asiakaspalvelu lisää viranomaisen omien palveluidensa ohjaustarvetta ja vaatii jatkuvaa panostusta.
- Tarve yksittäistapauksissa annettavaan neuvontaan kasvaa.
- Ohjaus lisää resurssien käyttöä.
- Kyse vain yhdestä tavasta järjestää asiakaspalvelua, eikä tähän toimintatapaan tarvita erillistä ohjaus- ja valvontakoneistoa.
- Aluehallintoviraston valvontarooli ei ole järkevä. Lisäksi on outoa, että aluehallintovirastot valvoisivat vain toisen osapuolen toimintaa

### **Työ- ja elinkeinotoimistot**

- Palvelujen ohjaus ja valvonta sekä seuranta pieniin kuntiin palvelussuhteessa oleviin henkilöihin nähden on käytännössä mahdoton toteuttaa valtion virastojen toimesta.
- Käytännön toiminnassa ohjauksellisten viestien tulee tulla vain yhdestä paikasta.

### **Maakunnan liitot**

- Ohjausmalli monimutkainen ja byrokraattinen. Toimijoita liikaa. Epäselvyyttä siitä, kenelle viimekädessä kuuluu oikeus ratkaista asiat.
- Palvelupisteen ohjauksen tulee olla toiminnasta vastaavalla kunnalla. Palvelupisteen toiminnan valvonta on kuitenkin AVI:lla, mikä on riittävä ohjauskeino palvelujen laadun ja toiminnan varmistamiseen.

### **Kunnat**

- Yli 30 000 asukkaan kunnista seitsemän ja alle 30 000 asukkaan kunnista 19 vastusti ehdotusta yhteisen asiakaspalvelun ohjaus- ja valvontamallista.
- Mikäli kunnille tulisi järjestämisvelvollisuus valtion palveluihin nähden, voisi kuntalaisten käsitys hämärtyä siitä mikä on kunnan ja mikä valtion vastuulla olevaa toimintaa.
- Kunnallisen itsehallinnon periaatteen mukaisesti kunta ei voi luovuttaa oman asiakaspalvelunsa osalta ohjausta valtiolle.
- AVI on etäännyttänyt arjen asiakaspalvelusta eikä kykene kuin hallinnollisesti valvomaan järjestämisvelvoitteen noudattamista. Ostopalvelusopimus toisi jämäkkyyttä ja säästöjä.
- Ohjaus tulisi sijoittaa sisäministeriöön.
- Valvontavastuu tulisi keskittää yhdelle valvontaviranomaiselle.

	<p><b>Henkilöstö- ja työnantajajärjestöt</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• JUKO katsoo ohjausjärjestelmän aiheuttavan liikaa byrokratiaa.</li> <li>• Pardia katsoo riskinä olevan, että ohjaus- ja valvontamallista muodostuu sekava ja rakas. Ohjausta ja valvontaa tapahtuu valtakunnallisella tasolla ja paikallisella tasolla. Ohjaus ja valvonta yhteistyössä kuntien kanssa muodostuu erityisen haastavaksi, koska palvelupisteitä ja järjestäviä kuntia on paljon. Malli vaatii runsaasti viranomaisyhteistyötä, joka sitoo runsaasti valtionviranomaisten resursseja. Asiakaspalvelussa mukana olevilla valtion viranomaisilla pitää olla suvereeni oikeus ohjata ja valvoa toimintaa niiltä osin, kuin se koskee sen toimivaltaan kuuluvia asioita.</li> </ul> <p><b>Muut järjestöt ja yritykset</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kuntien Tiera Oy katsoo, että kuntien ja valtion yhteisesti omistaman organisaation kautta yhteisen asiakaspalvelun ohjaus ja hallinnointi olisi huomattavasti selkeämpää kuin loppuraportissa esitetty malli.</li> </ul>
<p><b>Ei kantaa / Ei lausuttavaa</b></p>	<p><b>Valtion aluehallinto</b> Aluehallintovirastot</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kielellisten oikeuksien toteutumisen huomioiminen seurannassa ja valvonnassa.</li> <li>• ELY-keskuksilta aluehallintovirastoille siirrettäväksi esitetyt kirjasto-, liikunta- ja nuorisotoimen tehtävät sekä oppilaitosrakentamistehtävät tulee huomioida jatkovalmistelutyössä.</li> </ul> <p><b>Kunnat</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Yli 30 000 asukkaan kunnista seitsemän ja alle 30 000 asukkaan kunnista 50 ei ottanut kantaa ehdotukseen yhteisen asiakaspalvelun ohjaus- ja valvontamallista.</li> </ul>

## 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).

Kysymys 10	Mi-niste-riöt ja kes-kus-viras-tot	Kela	Valti-on alue-hal-linto	Valti-on pai-kallis-hal-linto	Maa-kun-nan liitot	Suo-men kun-ta-liitto	Kun-nat	Hen-kilös-tö- ja työn-anta-jajär-jestöt	Muut jär-jestöt ja yri-tykset	YHT.
Puoltaa ehdo-tusta / Ei huo-mautettavaa	5	1	4	3	6	1	52	0	2	74
Puoltaa ehdo-tusta varauk-sin	3	0	1	5	3	0	68	0	0	80
Vastustaa eh-dotusta	2	0	14	17	7	0	40	3	0	83
Ei kantaa / Ei lausuttavaa	12	0	3	9	1	0	24	1	7	57

### Kysymys 11

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

Kysymys 11	Mi-niste-riöt ja kes-kus-viras-tot	Kela	Valti-on alue-hal-linto	Valti-on pai-kallis-hal-linto	Maa-kun-nan liitot	Suo-men kun-ta-liitto	Kun-nat	Hen-kilös-tö- ja työn-anta-jajär-jestöt	Muut jär-jestöt ja yri-tykset	YHT.
Puoltaa ehdo-tusta / Ei huo-mautettavaa	3	0	3	3	0	0	33	0	2	44
Puoltaa ehdo-tusta varauk-sin	4	1	3	4	3	1	82	0	1	99
Vastustaa eh-dotusta	1	0	9	16	10	0	35	3	0	74
Ei kantaa / Ei lausuttavaa	14	0	7	11	4	0	34	1	6	77

### 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 sulke-malla piste.

Kysymys 12	Mi-niste-riöt ja kes-kus-viras-tot	Kela	Valti-on alue-hal-linto	Valti-on pai-kallis-hal-linto	Maa-kun-nan liitot	Suo-men kun-ta-liitto	Kun-nat	Hen-kilös-tö- ja työn-anta-jajär-jestöt	Muut jär-jestöt ja yri-tykset	YHT.
Puoltaa ehdo-tusta / Ei huo-mautettavaa	7	1	3	6	3	0	36	0	0	56
Puoltaa ehdo-tusta varauk-sin	4	0	4	7	6	1	72	1	2	97
Vastustaa eh-dotusta	0	0	6	11	3	0	31	2	1	54
Ei kantaa / Ei lausuttavaa	11	0	9	10	5	0	45	1	6	87

**Kannanotot rahoitusjärjestelmän ehdotetusta perusrakenteesta, ehdotetusta korvausten laskentamallista ja ehdotetusta toimintatavasta vähäisen kysynnän asiakaspalvelupisteissä:**

Kysymykset 10-12	Keskeiset perustelut ja havainnot (mm. pienet/isot kunnat)
<p><b>Puoltaa ehdotusta / Ei huomautettavaa</b></p>	<p><b>Ministeriöt ja keskusvirastot</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Jatkokehitystyössä tulisi tutkia etäpalvelun tarjoamia mahdollisuuksia palvelujen tarjoamiseen eri viranomaisten välillä ja tämän antamia ratkaisuja kustannusten kattamiseen.</li> <li>• Ehdotuksesta ei käy ilmi, mikä viranomainen tekee päätöksen kunnalle maksettavista korvauksista.</li> </ul> <p><b>Kela</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rajoitettu aukioloaika kysyntään sopeutettuna tai lakkautus tulee olla näissä tilanteissa mahdollista, mikäli asiakkaiden tarpeet ovat vähäiset. Palveluverkon kunnista ei tulisi säätää laissa, jotta tämä joustava käytäntö olisi mahdollinen. Mahdollisimman sujuva ja selkeä toimintatapa (prosessi) ja kriteeristö pisteiden lakkauttamiseen pitää olla olemassa. Koska verkkopalvelujen käyttö on kaikilla toimijoilla kasvussa, se tulee vähentämään merkittävästi käyntiasioinnin tarvetta lähivuosina.</li> </ul> <p><b>Valtion aluehallinto</b> Aluehallintovirastot</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rahoitusjärjestelmä on selkeä ja kannatettava.</li> <li>• Yhdistelmämalli on kannatettava, koska se mahdollistaa toiminnan myös paikkakunnilla, joilla pelkkä suoriteperusteinen korvaus ei riittäisi.</li> <li>• Vähäinen kysyntä tulee ottaa huomioon, ja ehdotetut toimenpiteet tähän varautumiseksi työryhmän esityksessä mainituilla tavoilla on perusteltua.</li> </ul> <p><b>Valtion paikallishallinto</b> Poliisilaitokset</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Perustettavien asiakaspalvelupisteiden toimintaa tulee pystyä muokkaamaan (sulkea / laajentaa) asiakasmäärien mukaan.</li> </ul> <p>Maistraatit</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Palvelupisteen sulkemisen tulee olla tarvittaessa mahdollista.</li> </ul> <p><b>Maakunnan liitot</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rahoitusmallin perusrakennetta pidettiin hyvänä korostaen kuitenkin, että valtiolta siirtyvien tehtävien kustannukset tulee korvata täysimääräisesti.</li> <li>• Palveluja ei tule tarjota siellä, missä kysyntää ei ole. Halvemaksi tulee kustantaa ajoittaisia asiointimatkoja syrjäseudulla kuin pitää toimipisteitä auki turhaan. Pisteiden sulkemiselle voi kuitenkin olla vaihtoehtona yhteistyö kirjaston, koulun, Itellan, sosiaalialan järjestön paikallistoiminnan tai muun sellaisen kanssa.</li> </ul> <p><b>Kunnat</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Yli 30 000 asukkaan kunnista seitsemän ja alle 30 000 asukkaan</li> </ul>

	<p>kunnista 45 puolsi ehdotusta rahoitusjärjestelmän perusrakenteesta (kysymys 10).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Perusrakenne on kannatettava. Valtion maksamien korvausten tulisi kattaa syntyvät lisäkulut.</li> <li>• Henkilöstön joustava hyödyntäminen on tarpeen.</li> <li>• Palvelupisteiden sijainnin valitseminen keskeistä asiakasmäärien turvaamiseksi.</li> </ul> <p><b>Muut järjestöt ja yritykset</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elisa Oyj tuo esille, että yhdistelmämalli kannattaa painottaa siten, että se tukee jatkuvaa palveluprosessien kustannusten alentamista myös yksittäisen kunnan toimesta. Kunnan intressi palvelukustannusten alentamiseen voidaan luoda kasvattamalla suoriteperusteisen korvauksen osuutta. Yksittäisestä suoritteesta maksettava korvaus voisi perustua keskimääräiseen kustannukseen, joka kyseisen suoritteen tuottamisesta aiheutuu. Mikäli kunta pystyy järjestämään palvelun yhteistyössä eri viranomaisten kanssa keskiarvoa pienemmillä kustannuksilla, koituu siitä taloudellista hyötyä kunnalle. Tällainen malli kannustaisi kuntia miettimään palveluprosessin kehittämistä tehokkaampaan suuntaan.</li> </ul>
<p><b>Puoltaa ehdotusta varauksin</b></p>	<p><b>Ministeriöt ja keskusvirastot</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Laskentamallissa kiinteä osa ei ole riittävän herkkä muutoksille asiakaskäyttäytymisessä.</li> </ul> <p><b>Kela</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ehdotuksen mukaan määrärahatarve jaetaan siinä suhteessa kuin osallistujilla on tähän järjestelmään tulevia suoritteita vuoden 2011 tasolla. Kelan osuudet on laskettu Kelan toimistojen vuoden 2011 asiointimäärien mukaan. Luku ei suoraan sovellu siirtyvien suoritteiden arvioinnin pohjaksi, ja yhteispalveluun siirtyvä asiakasmäärä on arvioitu Kelan osalta aivan liian suureksi.</li> </ul> <p><b>Valtion aluehallinto</b> Aluehallintovirastot</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kustannusten jaossa toimintaan osallistuvien viranomaisten tasa- puolinen kohtelu tulee laskentaperusteissa turvata.</li> <li>• Kunnille ei saa aiheutua lisäkustannuksia valtion tehtävien hoitamisesta.</li> <li>• Asiakaspalvelu ei saisi heikentyä nykyisestä siirryttäessä uuteen järjestelmään. Palvelupisteen aukioloaikojen supistaminen johtaa useimmiten asiakaspalvelun heikkenemiseen. Kuitenkin pienissä asiakaspalvelupisteissä olisi tarpeen käyttää myös joustavia aukioloaikoja palvelujen turvaamiseksi. Mikäli palvelujen saatavuus ja saavutettavuus edellyttävät, on maksullisten palvelujen korvausten korottaminen oltava mahdollista.</li> <li>• Aukioloaikojen säätelyn voisi rajoittua päiväkohtaiseen tuntiaikaan, jotta palvelun saatavuus ei merkittävästi heikkenisi.</li> </ul> <p>Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskukset</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Suoritekorvaukset ovat perusteltuja, mikäli löydetään osapuolten välillä yhteinen näkemys kustannusten korvausten arvioinnista.</li> </ul>

Kuntien osalta malli saattaa ohjata katteettomiin odotuksiin toteutuksen alkuvuosina.

### **Valtion paikallishallinto**

#### **Poliisilaitokset**

- Pelkillä aukioloaikojen rajoituksilla ei voida kattaa vähäisistä kävijämääristä aiheutuvia kustannuksia.
- Taloudellisesti kannattamattomia asiakaspalvelupisteitä ei tule perustaa ollenkaan.
- Perustamiskustannukset tulisi kattaa erillisillä budjettivaroilla eikä jakaa toimintaan osallistuvien viranomaisten kesken.
- Palvelun ylläpitoon liittyvät kustannukset tulisi voida kattaa täysimääräisesti suoritetuotoilla.
- Toiminnasta aiheutuvat kustannukset tulisi vyöryttää korotuksina lupamaksuihin.
- Eri viranomaisten lupa-asioihin liittyvän neuvonnan kustannukset tulisi maksuttomana suoritteena kattaa budjettirahoituksella.

#### **Maistraatit**

- Pienissä asiakaspalvelupisteissä könttäsusma olisi parempi vaikka kustannuksia korvattaisiin hieman ylimääräisesti. Pienten suoritemäärien laskentaan ja selvittelyyn menee turhaan aikaa ja kustannuksia.
- Perusosa: Maistraattien maksuosuuksissa tulee huomioida se, että kummatkin palveluverkkovaihtoehdot merkitsevät laajempaa verkkoa kuin maistraatin asiakkaiden käyntiasiointitarve edellyttää.
- Palvelupisteitä, jotka eivät tule olemaan taloudellisesti kannattavia, ei tule perustaa.
- Kunnan saama korvaus jää pieneksi, jos asiakasmäärät ovat vähäisiä.
- Laskentamallin tulee olla tasapuolinen.
- Laskennassa oletuksena tulee käyttää 50 %:n käyntiasioinnin vähenemistä 2011–2019.
- Yhteisen asiakaspalvelupisteen lakkauttaminen tulisi olla kaavailtua helpompaa.

#### **Työ- ja elinkeinotoimistot**

- Mikäli kysyntää yhteisen asiakaspalvelupisteen palveluille ei ole, on piste lakkautettava. Aukioloaikojen lyhentäminen vain vaikeuttaa sujuvaa asiakaspalvelua. Käyntiasioinnin vähäisyyttä ei tule kompensoida korottamalla suoritteisiin perustuvia korvauksia.

### **Maakunnan liitot**

- Palveluneuvojat voivat joutua käyttämään työaikaansa asiakkaiden asioiden selvittämiseen ja asiakaspalveluun ilman, että siitä tulee tilastoitava asia. Kustannustenjakoa ei voida perustaa pelkästään tilastoitaviin tapahtumiin.
- Siirtyvän henkilöstön työnantajakustannuksista (mm. eläkevastuut) vielä sovittava.
- Useimmat lausunnonantajat puolsivat varauksin ehdotuksia, jotka koskevat vähäisen asioinnin palvelupisteitä. Ongelmana esitetyissä

toimintavaihtoehtoissa nähtiin olevan, että pisteiden aukioloajan lyhentäminen ei vähennä kiinteitä kustannuksia eikä myöskään palkkakustannuksia, ellei työntekijöiden työaikaa muuteta samalla osa-aikaiseksi.

- Ennen palvelupisteen sulkemista tulisi pohtia vaihtoehtoisia tapoja tuottaa palveluita (mm. liikkuva palvelu).

### **Suomen Kuntaliitto**

- Esitetyn rahoitusmallin perusrakenne on hyvä. Kunnilta valtiolle siirtyvistä tehtävistä on korvattava kustannukset täysimääräisesti. Laskentamallin on oltava joustava, jotta sitä voidaan tarvittaessa korjata esimerkiksi siten, että vähäisen kysynnän palvelupisteissä kustannukset eivät kaadu kunnalle.
- Yhteisen asiakaspalvelun toiminnassa tuottavuus ja taloudellisuus ovat tärkeitä tavoitteita, mutta niiden rinnalla tulee tarkastella palveluiden tasa-arvoista saavutettavuutta. Vähäisen kysynnän tilanteissa on ensisijaisesti on pyrittävä löytämään tapa turvata palvelut. Tapoja voisivat olla esim. aukioloaikojen muuttaminen tai korvauksen korottaminen. Kustannukset eivät saa kaatua kunnalle. Ennen palvelupisteiden sulkemista tulisi pohtia vaihtoehtoisia tapoja tuottaa palveluita (mm. liikkuva palvelu).

### **Kunnat**

- Yli 30 000 asukkaan kunnista 17 ja alle 30 000 asukkaan kunnista 51 puolsi varauksin ehdotusta rahoitusjärjestelmän perusrakenteesta (kysymys 10).
- Välilliset kustannukset tulisi huomioida rahoitusmallissa selkeämmin.
- Pienet kunnat usein korostavat pisteen tärkeyttä asukkaille, käyntiasiointimäärien vähäisyydestä huolimatta.
- Rahoituksen perusosan korottamista ehdotettiin ratkaisuksi vähäisten käyntiasiointimäärien pisteisiin.
- Perusosassa tulisi huomioida myös valmistelu- ja järjestelyvaiheen kustannukset.
- Korvausten laskentamalliin tulisi sisällyttää siirtymäaika, jolloin todelliset kiinteät kustannukset ja oikeaan mitoitukseen perustuvat suoritteet on todennettu, ja vasta tämän jälkeen saatu riittävät ja oikeelliset laskennalliset perusteet.

### **Henkilöstö- ja työnantajajärjestöt**

- Pardia katsoo, että vähäisen kysynnän asiakaspalvelupisteet on oltava valmiita sulkemaan tai vaihtoehtoisesti ylläpitävän kunnan on kyettävä työllistämään henkilöstö muilla tehtävillä. Korvauksen korottaminen voinee tulla kysymykseen vain tilanteissa, joissa palvelupiste on jostakin erityisyydestä perusteltua säilyttää. Aukioloaikojen supistaminen todennäköisesti johtaa siihen, että asiakkaiden määrä vähenee entisestään ja kysyntä laskee. Palveluautojen käyttöä harva-asutusalueilla tulisi pohtia.

### **Muut järjestöt ja yritykset**

- SOSTE tuo esille, että suoriteperusteisessa laskentamallissa, mikäli

	<p>se sovelletaan maksuttomaan asiakaspalveluun, on se riski, että ns. monitarpeiset asiakkaat eivät saa asioitaan hoidettua tavoiteajoissa. Mittaaminen pitäisi perustua siihen, kuinka monen asiakkaan palveluntarve saadaan hoidettua onnistuneesti, ei siihen kuinka monelle kävijälle on tarjottu palvelua riippumatta tuloksista.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• SOSTE tuo myös esille, että lakkauttamisuhan alla oleva asiakaspalvelupiste voisi tehdä yhteistyötä kolmansien osapuolien kanssa. Asiakaspisteen rajattuja palvelutehtäviä voitaisiin ulkoistaa kolmannelle osapuolelle, joka muutenkin toimii asiakaspisteellä.</li> <li>• Elisa Oyj tuo esille, että hankkeen rahoitusmalliehdotukset ja laki-luonnos lähtevät mallista, jossa käyntiasiointi tapahtuu kiinteissä toimitiloissa. Elisan mielestä myös liikkuvat palveluyksiköt tulisi huomioida eikä niiden syntymistä pitäisi ainakaan estää.</li> </ul>
<p><b>Vastustaa ehdotusta</b></p>	<p><b>Ministeriöt ja keskusvirastot</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ylläpitokustannukset tulisi voida kattaa täysimääräisesti suorite-tuotoilla.</li> <li>• VM/BO katsoo, että rahoituksen lähtökohtana tulisi olla suoritepe-rusteinen malli.</li> <li>• Laskelmia pidetään epävarmoina ja katsotaan pohjana olevan liian suuri kysyntäoletta.</li> <li>• Työmäärän epäillään säilyvän yhteisestä asiakaspalvelusta huoli-matta nykytasolla ELY-keskuksissa ja TE-toimistoissa.</li> </ul> <p><b>Valtion aluehallinto</b> Aluehallintovirastot</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Suoriteperusteisen korvauksen määrittelyminen erikseen jokaiselle suoritteelle ei ole mielekäästä. Sen sijaan tulisi kartoittaa yhteisissä asiakaspalvelupisteissä annettaviin suoritteisiin liittyvät peruspro-ssit ja luokitella suoritteet näiden perusprosessin mukaisesti.</li> <li>• Pienten asiakaspalvelupisteiden osalta kustannustenjakoperuste ei toimi ehdotetulla tavalla, vaan niiden osalta kustannukset on selvi-tettävä tapauskohtaisesti. Pienissä yksiköissä yksikkökustannus muodostuu useimmiten suurempia yksiköitä korkeammaksi.</li> </ul> <p>Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskukset</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rahoituksen irrottaminen yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin nykyi-sistä ELY-keskusten toimintamenoista vaikeuttaisi sähköisten ja puhelinalvelujen jatkokehittämistä. Säästöpainee kohdistuisivat myös asiantuntijapalveluihin. Tämä vaikeuttaa asiantuntijapalvelu-ten tuottamista ja saattaisi jopa aiheuttaa irtisanomisia. ELY-keskusten toimintameno-määrärahat supistuvat merkittävästi tulevi-na vuosina.</li> <li>• Esitetty malli ei alenna kustannuksia ainakaan lyhyellä aikavälillä.</li> <li>• Yhteisen asiakaspalvelupisteen antama ohjaus verkko- ja puhelinalveluihin saattaa jäädä ohueksi, koska kunnille maksetaan korva-usta käyntiasioinnin mukaan. Mallilla ei saavuteta tuottavuus- ja ta-loudellisuushyötyjä.</li> <li>• Aukioloaikojen lyhentäminen muodostaa ongelmia sujuvan asia-kaspalvelun kannalta. Pisteiden sulkeminen voi aiheuttaa alueellisen tasapuolisuuden ongelmia. Toimintamallin käyttöönotto vähentää asiakaspalvelua toisessa pisteessä ja jos yhteisessä asiakaspalvelus-</li> </ul>

sa joudutaan supistuksiin tai sulkemiseen, siitä seuraa lähtötilannetta heikompi lopputulos.

- Palvelutarve on pystyttävä ennakoimaan ennen yhteisen pisteen perustamista. Palvelutarvetta vähäisen kysynnän kunnissa ei tulisi kattaa perustamalla uusia yhteisiä asiakaspalvelupisteitä, vaan kehittämällä etäpalveluja kuntien omista toimipaikoista, nykyisistä yhteispalvelupisteistä tai perustamalla sähköisiä asiointipisteitä ja etäyhteyksiä esim. kirjastoihin. Palvelutarve tulisi tyydytettyä kevyemmälläkin mallilla, joka olisi kustannuksiltaan edullisempi.

### **Valtion paikallishallinto**

#### **Poliisilaitokset**

- Arvioilla, oletuksilla ja keskimääräisten kustannusten määrittelyllä ei päästä riittävän tarkkoihin lukuihin korvausten määristä.
- Laskentatapa on liian kaavamainen. Siinä tulisi ottaa huomioon kuntien väliset erot, jotka voivat aiheuttaa tosiasiallisten kustannusten suurtakin vaihtelua.
- Lakisääteisesti mukana olevat viranomaiset joutuvat kattamaan omasta menokehyksestään palvelujensa myynnin voimatta vaikuttaa itse toiminnan järjestämiseen.
- Kun palvelujen antaminen on sidottu lakiin, kaikki palvelut on järjestettävä, vaikka niille kaikille ei olisi kysyntää.
- Ehdotettu kustannusten jakaminen kunnan ja poliisin kesken ei vastaa toiminnan kuluja. Yksittäisen lupa-asian valmisteluun osallistuisi kaksi tahoja, ja kustannukset jaettaisiin molempien kesken.
- Toiminnan kustannukset tulisi kattaa muista kuin poliisin toimintamäärärahoista ja lupamaksuista. Ehdotettu malli lisää painetta lupamaksujen korottamiseen.
- Taloudellisesti kannattamattomia asiakaspalvelupisteitä ei tule perustaa ollenkaan.

#### **Maistraatit**

- Yhteinen asiakaspalvelu aiheuttaa toimijoille lisäkustannuksia.
- Kiinteä hinnoittelu tulee maistraateille kalliiksi, sillä palvelupisteitä tulisi huomattavasti lisää nykyiseen verrattuna. Maistraatit joutuvat osallistumaan kustannuksiin myös sellaisten palvelupisteiden osalta, joissa kertyy vain vähän niiden suoritteita.
- Suoriteperusteinen hinnoittelu voi ohjata siihen, että maistraattien kustannukset kasvavat. Maistraattien suoritehintoja on muutettava vastaamaan uudistunutta palvelumallia.
- Viranomaiset ja viime kädessä asiakas joutuvat maksamaan suoritteista, joista viranomaisille tai asiakkaille ei ole hyötyä ja jotka voitaisiin tuottaa tehokkaammin suoraan viranomaisen toimesta.
- Valtion viranomaisten kannalta rahoitus tulee edellyttämään henkilötyövuosien vähentämistä, mikä merkitsee myös asiantuntijavirkamiesten määrän laskua ja johtaa viranomaistoiminnan laadun heikkenemiseen.
- Viranomaisen oma htv-tarve kasvaa sen sijaan, että sitä voitaisiin asiakaspalveluhankkeessa tehtyjen päätelmien johdosta vähentää (esim. lisääntyvä ohjaustarve).
- Rahoitusmalli perustuu väärin lähtökohtiin. Kun tavoitteena on

säästö, ei voida lähteä siitä, että palveluntuottajalle korvataan sille aiheutuneet kustannukset.

- Hankkeessa ei ole pystytty luotettavasti osoittamaan, mitkä ovat eri tahojen lopulliset osuudet kustannuksista ja mistä säästöt syntyvät.
- Tehty kustannuslaskenta perustuu oletusten varaan.
- Palvelupisteitä, jotka eivät tule olemaan taloudellisesti kannattavia, ei tule perustaa.

#### Työ- ja elinkeinotoimistot

- Yhteisistä asiakaspalvelupisteistä aiheutuvat kustannukset aiheuttavat säästöpainetta asiantuntijapalveluihin ja sähköisten palvelujen kehittämiseen.
- Käyntiasiointiin ei kannata kohdentaa näin mittavaa resursointia, koska se vähenee koko ajan. Enemmän pitäisi kehittää sähköisiä palveluja.
- Suoriteperusteinen malli on ongelmallinen pienen palvelukysynnän alueilla.
- Eri valtion virastojen yhteenlaskettukaan palvelukysyntä ja siihen perustuva laskennallinen korvaus ei tule kattamaan yhteisten asiakaspalvelupisteiden ylläpidosta aiheutuvia kustannuksia.
- Rahoitusmalli ei saa korostaa käyntiasiointia.

#### Maakunnan liitot

- Rahoitusmallin perusrakenteen osalta ei pidetty perusteluna, että kustannuksia korvataan laskennallisten kustannusten mukaisesti vaan korvauksen tulisi tapahtua tosiasiallisten kustannusten mukaisesti. Toimipisteille, joissa kävijämäärä on vähäinen, on varmistettava korvaus sellaiseksi, että toiminta voi jatkua, eivätkä kulut kohdistu kunnan talouden rasitukseksi.
- Valtion osuutta kustannuksista ei voi sitoa asiakasmääriin, sillä se merkitsee vähäisen kysynnän pisteissä tai kysynnän vähentyessä sitä, että vastuu kustannuksista siirtyy kunnalle.
- Rahoitusmallin ei kata kaikkia palvelupisteen kuluja ja se jättää toiminnan kustannukset viime kädessä kunnan katettavaksi.
- 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.
- Perustamiskustannukset ja kiinteät kustannukset kuuluvat valtion maksettaviksi, koska koko järjestelmä rakennetaan valtionhallinnon tarpeista johtuen.
- Palveluiden saavutettavuuden ja kansalaisten yhdenvertaisen kohtelun vuoksi on välttämätöntä ylläpitää myös vähäisen kysynnän palvelupisteitä, eikä asiakaspalvelupisteen sulkeminen kannattamattomana voi tulla kysymykseen. Tällöin pitää kasvattaa pisteiden rahoitusta.

#### Kunnat

- Yli 30 000 asukkaan kunnista viisi ja alle 30 000 asukkaan kunnista 35 vastusti ehdotusta rahoitusjärjestelmän perusrakenteesta (kysy-

	<p>mys 10).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vähäisen kysynnän riskin pelätään jäävän kuntien kannettavaksi.</li> <li>• Pisteiden sulkeminen ei ole ratkaisu vähäiseen kysyntään ja rikkoo yhdenvertaista palvelujen saatavuuden periaatetta.</li> <li>• Suoriteperusteinen laskentamalli on monimutkainen ja laskevan kysynnän näkökulmasta ongelmallinen.</li> <li>• Laskentamallissa on otettava huomioon henkilöstön valmiudessa pitäminen.</li> </ul> <p><b>Henkilöstö- ja työnantajajärjestöt</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pardia mielestä mallin rahoittaminen on koko yhteiskunnalle liian kallis investointi väistyvään palvelumuotoon eikä rahoitusjärjestelmä ei ratkaise tätä perusongelmaa. Laskelmien pohjalla on palkkatieto, joka ei perustu esim. palveluneuvojen tehtävän vaativuuden arviointiin, koska vastaavaa tehtävää ei ole olemassa. Toimintamalli ei juuri vähentäisi viranomaisten omaa palvelutarjontaa, koska useat palvelut edellyttäisivät yhä edelleen valtion omien virkamiesten työtä. Tämän vuoksi viranomaiset eivät myöskään voi purkaa omaa asiakaspalvelukapasiteettiaan. Tämä tulee ottaa huomioon rahoitusmallissa ja valtion viranomaisilta siirrettävän rahoituksen tasossa ja määrissä. Rahoitusmalli voi muodostua valtion viranomaisille raskaaksi, jos ”suoritteita” on runsaasti, mutta ne eivät pidäkään sisällä todellista asiakkaalle annettavaa palvelua ja palvelu annetaan asiakkaalle kuitenkin viranomaisen oman toiminnan puitteissa.</li> <li>• JHL:n mielestä hankkeen esitys rahoitusmallista on väärä. Mikäli henkilöstön palkat kustannettaisiin pelkästään suoriteperusteisesta osasta, työnantajalle voi syntyä mahdollisuus irtisanoa henkilöstöä tuotannollisista ja taloudellisista syistä. JHL:n mielestä henkilöstön palkat tulee kustantaa ainoastaan perusosasta. Kiinteiden kustannusten laskennallisuudessa on suuri riski. Laskelmat voidaan tehdä väärillä laskentaperusteilla ja tällöin kiinteiden kustannusten hinta voi olla täysin eri luokkaa, mitä ne oikeasti ovat. Taitamattomissa laskelmissa voidaan toiminnasta tehdä henkilöstön irtisanomisautomaatti.</li> <li>• JHL:n mielestä vähäisen kysynnän pisteiden aukioloajan lyhentäminen, korvausten korottaminen ja pisteen sulkeminen ovat keino-tekoisia keinoja. Suunnitteluvaiheessa tulee jo kartoittaa toimipisteiden elinkelpoisuus niin, ettei tuoteta jo valmiiksi sellaisia pisteitä, missä kysyntä on vähäistä.</li> <li>• JUKO:n mielestä esitetty järjestelmä on kallis ja byrokraattinen ja rahoitusmalli ei perustu käytännön tuottavuuteen. Korvauksia maksettaisiin palvelusta, joka olisi tehokkaampaa hoitaa suoraan ko. viranomaisen kanssa. Vähäisen kysynnän tilanteissa tulisi asiointi hoitaa sähköisiä kanavia pitkin suoraan toimivaltaisen viranomaisen kanssa.</li> </ul> <p><b>Muut järjestöt ja yritykset</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• TVY korostaa, ettei palvelupisteitä saa missään tilanteessa lakkauttaa.</li> </ul>
<p><b>Ei kantaa / Ei lausuttavaa</b></p>	<p><b>Kunnat</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Yli 30 000 asukkaan kunnista kaksi ja alle 30 000 asukkaan kun-</li> </ul>

	<p>nista 21 ei ottanut kantaa ehdotukseen rahoitusjärjestelmän perusrakenteesta (kysymys 10).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rahoituksen tulisi vastata todellisia kustannuksia.</li> </ul> <p><b>Muut järjestöt ja yritykset</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• TVY tuo esille, että mitä sanktioita kuntaan voidaan kohdistaa, jollei se järjestä sille lain nojalla kuuluvaa asiakaspalvelua.</li> </ul>
--	---

## 5 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.

Kysymys 13	Mi-niste-riöt ja kes-kus-viras-tot	Kela	Valti-on alue-hal-linto	Valti-on pai-kallis-hal-linto	Maa-kun-nan liitot	Suo-men kun-ta-liitto	Kun-nat	Hen-kilös-tö- ja työn-anta-jajär-jestöt	Muut jär-jestöt ja yri-tykset	YHT.
Puoltaa ehdo-tusta / Ei huomautettavaa	6	0	4	2	5	0	70	0	1	<b>88</b>
Puoltaa ehdo-tusta varauk-sin	2	1	1	6	9	1	36	0	3	<b>59</b>
Vastustaa eh-dotusta	3	0	12	16	1	0	17	3	1	<b>53</b>
Ei kantaa / Ei lausuttavaa	11	0	5	10	2	0	61	1	4	<b>94</b>

### 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.

Kysymys 14	Mi-niste-riöt ja kes-kus-viras-tot	Kela	Valti-on alue-hal-linto	Valti-on pai-kallis-hal-linto	Maa-kun-nan liitot	Suo-men kun-ta-liitto	Kun-nat	Hen-kilös-tö- ja työn-anta-jajär-jestöt	Muut jär-jestöt ja yri-tykset	YHT.
Puoltaa ehdotusta / Ei huomautettavaa	9	1	12	8	5	0	80	0	1	116
Puoltaa ehdotusta varauksin	1	0	1	7	3	1	31	2	1	47
Vastustaa ehdotusta	0	0	2	6	3	0	19	1	0	31
Ei kantaa / Ei lausuttavaa	12	0	7	13	6	0	54	1	7	100

### Kysymys 15

Hankkeen loppuraportissa on esitetty kaksi vaihtoehtoa julkisen hallinnon yhteiseksi asiakaspalvelupisteverkoksi. Vaihtoehtoissa palvelupiste /-pisteitä perustettaisiin vaihtoehtoisesti 164 tai 129 kuntaan.

#### Kannanotot ehdotetuista palvelupisteverkkovaihtoehtoista:

Kysymys 15	Mi-niste-riöt ja kes-kus-viras-tot	Kela	Valti-on alue-hal-linto	Valti-on pai-kallis-hal-linto	Maa-kun-nan liitot	Suo-men kun-ta-liitto	Kun-nat	Hen-kilös-tö- ja työn-anta-jajär-jestöt	Muut jär-jestöt ja yri-tykset	YHT.
Puoltaa 164:ää	5	0	5	1	5	1	48	0	2	67
Puoltaa 129:ää	4	1	4	7	5	0	28	0	0	49
Laajempi kuin 164	0	0	0	0	3	0	8	0	0	11
Suppeampi kuin 129	2	0	3	10	3	0	1	0	0	19
Joku muu, mikä	1	0	10	11	0	0	20	2	2	46
Ei kantaa / Ei lausuttavaa	10	0	0	5	1	0	79	2	5	102

Kysymys 15	Keskeiset perustelut ja havainnot (mm. pienet/isot kunnat)
Puoltaa 164:ää	<p><b>Ministeriöt ja keskusvirastot</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Palvelujen yhdenvertainen saatavuus toteutuu vain tässä vaihtoehdossa.</li> <li>• 164 asiakaspalvelupisteen verkosto on käyttäjien kannalta merkittävästi parempi kuin 129 palvelupisteen verkosto.</li> <li>• Toimintamallin tuottavuuden ja kehitettävyyden kannalta on välttämätöntä, että isot kaupungit ovat mukana kehittämässä asiakaspalvelutoimintaa.</li> </ul> <p><b>Valtion aluehallinto</b> Aluehallintovirastot</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 164 kunnan mallia puoltavissa lausunnoissa tuotiin esille, että tavoitteena tulisi olla asiakkaalle yhtenäinen asiakaspalvelukonsepti kuntakoosta riippumatta. Lisäksi tiheämpi palveluverkko nähtiin kansalaisen yhdenvertaisuuden kannalta kannatettavammaksi.</li> </ul> <p>Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskukset</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Laaja malli on Lapin ELY-keskuksen näkemyksen mukaan parempi vaihtoehto.</li> </ul> <p><b>Valtion paikallishallinto</b> Työ- ja elinkeinotoimistot</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 164 pisteen malli on Lapin kannalta parempi vaihtoehto.</li> </ul> <p><b>Maakunnan liitot</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Malli turvaa paremmin yhdenvertaiset ja saavutettavat palvelut sekä olevan asiakaslähtöisempi ja tuottavampi.</li> </ul> <p><b>Suomen Kuntaliitto</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kuntaliitto kannattaa ehdotetuista palvelupisteverkkovaihtoehdoista 164 kunnan palvelupisteverkkoa. Palvelupisteverkon on joustettava paikallisten tarpeiden ja olosuhteiden mukaan. Tarpeen mukaan useamman palvelupisteen perustamisen yhteen kuntaan (esim. kuntaliitostilanteet) tulisi olla mahdollista ja helppoa. 164 kunnan palvelupisteverkko tarvitsee rinnalleen myös muita palvelukanavia kuten etäpalvelun itsepalvelupisteet ja liikkuvat palvelut. Viranomaisien omat palvelupisteet eivät saa poistua ennekuin tilalla on yhteinen asiakaspalvelupiste, josta poistuvat palvelut ovat saatavilla.</li> </ul> <p><b>Kunnat</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Yli 30 000 asukkaan kunnista Helsinki, Jyväskylä, Järvenpää, Kauniainen, Kerava, Lohja, Nurmijärvi, Oulu, Porvoo, Rauma, Tuusula ja Vantaa puolsivat 164 kunnan palvelupisteverkkovaihtoehtoa. Mainituista kunnista yhteinen asiakaspalvelupiste on ehdotettu perustettavaksi kaikkiin muihin kuntiin paitsi Tuusulaan.</li> <li>• Alle 30 000 asukkaan kunnista vaihtoehtoa 164 kunnan palvelupisteverkkovaihtoehtoa puolsi 35.</li> </ul>

	<p><b>Muut järjestöt ja yritykset</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• SOSTE ja TVY kannattavat laajempaa mallia.</li> </ul>
<p><b>Puoltaa 129:ää</b></p>	<p><b>Ministeriöt ja keskusvirastot</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Suurilla paikkakunnilla pisteen ei katsota tuovan lisäarvoa tai pisteen katsotaan aiheuttavan päällekkäisyyttä viranomaisten oman verkon kanssa.</li> </ul> <p><b>Kela</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Oleellista on yhteistyö siellä, missä kenenkään toimijan omille palvelupisteille yksin ei ole riittävää asiointitarvetta. Tärkeää on myös, ettei erityisesti suurille paikkakunnille synny tästä ylimääräistä päällekkäisyyttä. Kelan osalta yhteinen asiakaspalvelu antaa avustavaa asiakaspalvelua, eikä se näin ollen koskaan voi korvata kokonaan Kelan omaa verkostoa. Näistä syistä 129 pisteen vaihtoehto tuntuu sopivammalta. Kelan osallistuminen yhteiseen asiakaspalveluverkkoon suurimmilla paikkakunnilla ei ole mielestämme lisäarvoa tuottavaa.</li> </ul> <p><b>Valtion aluehallinto</b> Aluehallintovirastot</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lounais-Suomen aluehallintovirasto katsoi, että yhteisen asiakaspalveluverkoston rakentaminen asteittain harvemman palvelupisteverkoston (129) mallilla olisi todennäköisesti realistisempi etenemisvaihtoehto, kun otetaan huomioon valtion- ja kuntatalouden olosuhteet ja ennusteet sekä eri toimijoiden mahdolliset palveluverkkojen päällekkäisyydet.</li> </ul> <p>Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskukset</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ehdotusta puolsivat Etelä-Savo, Pohjois-Karjala ja Pohjois-Pohjanmaa</li> <li>• Ehdotetussa 129 kunnan vaihtoehdossa tulee vähemmän päällekkäisyyksiä valtion viranomaisten omien toimipaikkojen kanssa.</li> <li>• 129 kunnan palveluverkko turvaa käyntiasiointimahdollisuuden koko maassa yhdenvertaisesti kohtuetaisyydellä asuinpaikasta.</li> </ul> <p><b>Valtion paikallishallinto</b> Maistraatit</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pisteitä ei tule perustaa suuriin kaupunkeihin, koska niissä organisointi on raskasta.</li> <li>• 129 pisteen palveluverkko olisi kohtuullinen maistraattien asiakkaiden kannalta.</li> </ul> <p>Työ- ja elinkeinotoimistot</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 129 pisteen vaihtoehdossa on vähemmän päällekkäisyyksiä nykyisen palveluverkon kanssa ja palveluverkko olisi riittävä (Häme, Pirkanmaa, Pohjanmaa)</li> </ul> <p><b>Maakunnan liitot</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 129 on tarkoituksenmukaisempi, koska 164 palvelupisteen perustaminen merkitsisi nyt useiden toimivien virastojen asiakaspalvelun siirtämistä yhteiseen palvelupisteeseen.</li> </ul>

	<p><b>Kunnat</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Yli 30 000 asukkaan kunnista Kokkola, Kouvola, Kuopio, Lahti, Lappeenranta, Mikkeli, Rovaniemi, Salo, Savonlinna, Tampere, Vaasa ja Ylöjärvi puolsivat 129 kunnan palvelupisteverkkovaihtoehtoa. Kaikkiin mainittuihin kuntiin on ehdotettu perustettavaksi yhteinen asiakaspalvelupiste.</li> <li>• Alle 30 000 asukkaan kunnista 129 kunnan palvelupisteverkkovaihtoehtoa puolsi 16.</li> </ul>
<p><b>Laajempi kuin 164</b></p>	<p><b>Ministeriöt ja keskusvirastot</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verohallinnon mielestä lain tasolla ei pitäisi säätää näin yksityiskohtaisesti käyntiasioinnin järjestämisestä.</li> </ul> <p><b>Maakunnan liitot</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Etelä-Karjalaan todettiin jäävän katvealueita molemmissa malleissa, mutta 164 mallissa vähemmän.</li> <li>• Pohjanmaan liitto totesi 164 kunnan mallin olevan lähempänä todellista tarvetta, mutta tällöinkin palvelupisteverkko jättää aukkoja erityisesti harvaan asutuilla alueilla. 129 mallissa maakunnan pääosin ruotsinkielisen pohjoisen osan palvelut katoavat kauas.</li> <li>• Keski-Suomen liitto katsoi, että kahdesta vaihtoehdosta 164 pisteen asiakaspalvelupisteverkosto on ehdoton minimi. Yhteisten asiakaspalvelupisteiden ulkopuolelle jäävien kuntien osalta tulee myös taa-ta palveluiden saatavuus. Huolena on, että nyt määriteltävän verkoston ulkopuolelle ei synny vapaaehtoisuuteen perustuvaa valtion palveluntarjoajien palvelupisteverkosta, vaan laissa määritellyt asiakaspalvelupisteet muodostavat tulevaisuudessa ainoan palvelupisteverkoston. Lakisääteisestä minimiverkosta tulee näin todellisuudessa valtion palveluntarjoajien maksimiverkosto.</li> </ul> <p><b>Kunnat</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Yli 30 000 asukkaan kunnista yksikään ei puoltanut 164 kuntaa laajempaa palvelupisteverkkovaihtoehtoa. Alle 30 000 asukkaan kunnista laajempaa palvelupisteverkkoa puolsi kahdeksan.</li> </ul>
<p><b>Suppeampi kuin 129</b></p>	<p><b>Ministeriöt ja keskusvirastot</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verohallinnon katsotaan olevan tarkoituksenmukaista osallistua yhteiseen asiakaspalveluun vain 50–70 paikkakunnalla.</li> <li>• TE-toimistojen katsotaan voivan osallistua vain niillä paikkakunnilla, joilta oma toimipiste lakkautetaan tai on jo lakkautettu.</li> </ul> <p><b>Valtion aluehallinto</b></p> <p>Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskukset</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Uudellamaalla on hyvät liikenneyhteydet, joten pisteitä ei tarvita näinkään paljon.</li> <li>• 129 on palvelutarpeeseen nähden ylimitoitettu (Häme)</li> <li>• Lakisääteinen palvelupisteverkko voisi olla Satakunnassa vielä 129 mallia harvempikin.</li> </ul>

	<p><b>Valtion paikallishallinto</b></p> <p>Poliisilaitokset</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Poliisin oma palvelupisteverkko täydennettynä yhteisen asiakaspalvelun laajoilla poliisin palveluilla niillä paikkakunnilla, joilla poliisi on supistamassa palveluitaan, on riittävä poliisin asiakaspalvelun turvaamiseksi.</li> <li>• Poliisin osalta tulisi jättää mahdollisuus olla osallistumatta yhteiseen asiakaspalveluun niissä kunnissa, joissa ei tällä hetkellä ole poliisin lupapalveluita tarjolla sekä niillä paikkakunnilla, joissa on poliisin omat poliisiasematasoiset toimipisteet.</li> <li>• Yhteinen asiakaspalvelu voi olla enintään poliisin operatiivista toimipisteverkkoa täydentävä ratkaisu.</li> </ul> <p>Maistraatit</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tässä vaiheessa kannattaa lähteä liikkeelle 129 kuntaa suppeammalla vaihtoehdolla ja laajentaa tarvittaessa myöhemmin. Harvaan asutuille seuduille voitaisiin perustaa etäpalvelupaikkoja asiakaspalvelupisteiden sijaan.</li> <li>• Uutta palvelupisteverkostoa ei tulisi luoda niille alueille, joilla väestön määrä on vähäinen ja tilastollisesti tulee edelleen vähenemään. Palvelupisteverkko, jossa pisteitä on 129 kunnassa, tai jopa 164 kunnassa, on niin laaja, että on epäiltävissä, tuleeko kaikkiin palvelupisteisiin riittävästi asiakkaita.</li> </ul> <p>Työ- ja elinkeinotoimistot</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 129 pistettäkin on liikaa, sillä TE-palveluja voidaan tarjota kuvapuhelinyhteydellä jo nyt olemassa olevista yhteispalvelupisteistä.</li> </ul> <p><b>Kunnat</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Yli 30 000 asukkaan kunnista yksikään ei puoltanut 129 kuntaa suppeampaa palvelupisteverkkovaihtoehtoa. Alle 30 000 asukkaan kunnista suppeampaan palvelupisteverkkoa puolsi yksi.</li> </ul>
<p><b>Joku muu, mikä</b></p>	<p><b>Ministeriöt ja keskusvirastot</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• VM/BO:n mukaan olisi tarpeen arvioida muunkin tyyppisiä toteutusvaihtoehtoja kuin esitetyt 164 tai 129 kunnan kattavat palvelupisteverkot, esim. mahdollisuutta laajentaa asiakaspalvelupisteverkon palveluja ja kattavuutta asteittain järjestelmästä saatavien käytännön kokemusten perusteella.</li> </ul> <p><b>Valtion aluehallinto</b></p> <p>Aluehallintovirastot</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ahvenanmaan valtionvirasto katsoi, että palveluverkon lähtökohtana tulisi olla, että velvoite koskisi vain sellaisia kuntia, joissa valtion viranomaisilla ei ole omia palvelupisteitä.</li> <li>• Itä-Suomen aluehallintovirasto kannatti 164 asiakaspalvelupisteen mallia, minkä lisäksi voisi olla yhteispalveluja sopimusperusteisesti. Asiakaspalveluverkkoa ei kuitenkaan pitäisi Itä-Suomen aluehallintoviraston käsityksen mukaan säätää lailla, koska se voi aiheuttaa jatkuvia tarpeita lainmuutoksiin. Asiointitarpeet muuttuvat jatkuvasti ja kuntarakenneuudistus voi tuoda muutoksia asiointitarpeisiin muodostettavien suurempien kuntien sisällä.</li> </ul>

#### Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskukset

- ELY-keskusten palvelut voidaan tuottaa tehokkaimmin nykyisellä palveluverkolla ja hallinnonalan asiakaspalvelukeskuksilla.
- Mikäli pisteitä perustetaan, niitä tulisi perustaa ainoastaan täydentämään olemassa olevaa palveluverkostoa.
- Pisteitä ei pidä perustaa laisinkaan, vaan kirjastojen yhteyteen pitäisi perustaa kansalaisinfot, joissa on mahdollisuus etäyhteyteen ja verkkopalvelujen opastukseen.
- Pisteitä ei pidä perustaa laisinkaan, koska ELY-keskusten osalta käyntiasioinnin palveluverkon laajennus on asiakkaiden palvelutarpeeseen nähden aivan ylimitoitettu.

#### **Valtion paikallishallinto**

##### Poliisilaitokset

- Poliisin lupapalveluiden saatavuus on hyvin turvattu Lapin asukkaille poliisin omista toimipaikoista. Omaa toimipisteverkkoa voidaan tarvittaessa täydentää sopimusperusteisella yhteispalvelulla.
- Poliisin lupapalveluja on järkevää tarjota yhteisessä asiakaspalvelussa vain niillä paikkakunnilla, joissa ei ole poliisin omaa palvelupistettä.

##### Maistraatit

- 164 kunnan vaihtoehto on liian laaja maistraatin asiakkaiden käyntiasiointitarpeeseen nähden. Suuremmilla paikkakunnilla asiakaspalvelu on järkevää hoitaa viranomaisen toimipisteessä.
- Maistraatin nykyinen palveluverkko on riittävä suhteessa kysyntään. Mikäli hanke toteutetaan, ei maistraatin palveluja tulisi tarjota sellaisilla paikkakunnilla, jossa jo on maistraatin oma palvelupiste.

##### Työ- ja elinkeinotoimistot

- Yhteisen asiakaspalvelun verkoston tulee täydentää jo olemassa olevia valtion palveluntuottajien palveluverkostoja.
- Tarkkaa asiakaspalvelupisteiden määrää ei tule lyödä lukkoon valmistelun tässä vaiheessa. Alueiden ja palveluntuottajien näkökulma on huomioitava ennen kuin pisteiden sijainnista päätetään.

#### **Maakunnan liitot**

- Hämeen liitto kannatti lähtökohtaisesti vaihtoehtoa 164 kuntaa, mutta kuitenkin niin, että sellaisilla paikkakunnilla, joissa on kaikki yhteiseen asiakaspalveluun suunnitellut palvelut viranomaisten itsensä antamina, olisi yhteisen asiakaspalvelun perustaminen vapaaehtoista.
- Etelä-Pohjanmaan liiton vastauksessa palvelupisteverkon laajuuden arvioinnin todettiin edellyttävän tarkempia tietoja eri valtionviranomaisten palvelupisteissä asiointista sekä kuntien asiakaspalvelujen järjestämisestä kuin tällä hetkellä on käytettävissä. Etäpalveluna tarjottavat valtion viranomaisten palvelut tulee ulottaa mahdollisimman kattavasti eri puolille maakuntaa, niin perustettaviksi ehdotettuihin julkishallinnon yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin kuin muissakin kunnissa oleviin pisteisiin.

	<p><b>Kunnat</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Yli 30 000 asukkaan kunnista Joensuu ja Kaarina kannattivat jotain muuta kuin ehdotettua palvelupisteverkkoa. Mainituista kunnista Kaarinaan ei ole kummassakaan palveluverkkovaihtoehdossa ehdotettu perustettavaksi yhteistä asiakaspalvelupistettä.</li> <li>• Alle 30 000 asukkaan kunnista muunlaista palvelupisteverkkoa kuin ehdotettua kannatti 17 kuntaa.</li> </ul> <p><b>Henkilöstö- ja työnantajajärjestöt</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• JHL:n mielestä kansalaisten tulee saada tarvittavat yhteispalvelut lähipalveluina. Palvelupisteiden määrä tulee olla riittävä tarpeeseen nähden. Kuntien talous ei kuitenkaan saa kärsiä uusien palvelupisteiden perustettaessa.</li> <li>• Pardia katsoo, että yhteinen palvelupiste voi täydentää omaa palvelupisteverkkoa, mutta taloudellisella, tuottavalla ja tarkoituksenmukaisella tavalla (sekä viranomaisen että sen asiakkaiden kannalta). Nyt esitetyt mallit eivät sitä ole. Valtion viranomaisten pitäisi itse voida ratkaista se, kuinka moneen asiakaspalvelupisteeseen ne osallistuvat.</li> </ul> <p><b>Muut järjestöt ja yritykset</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Valtakunnallinen vammaisneuvosto katsoo, että 164 tai 129 asiakaspalvelupisteen lisäksi tulee harkita myös liikkuvien, tilattavien asiointipalveluiden käyttöä.</li> <li>• Elisa Oyj katsoo, että raportissa ei ole kovinkaan laajasti kartoitettu erilaisia julkisten palvelujen palvelutarjoamisen vaihtoehtoja lähtien kansalaisten julkisten palvelujen tarpeiden, saavutettavuuden ja kattavuuden kannalta. Erityisesti yleiskäyttöiset mobiilit päätelaitteet ja modernien monikanavaisten asiakaspalveluratkaisujen hyödyntäminen ajasta ja paikasta riippumattomien palvelujen tarjoamisessa antaisivat julkishallinnon organisaatiolle uusia mahdollisuuksia julkishallinnon palvelujen järjestämistä vastuu toteuttamiseen yhdessä alan toimijoiden kanssa. Tällaisia mahdollisuuksia ovat esim. itsepalvelupäätteet, joiden kautta etäpalveluna saadaan julkishallinnon asiakas- ja asiantuntijapalvelut siten, että päätteen sijoituspaikassa on tekninen neuvonta laitteen käyttöön.</li> </ul>
<p><b>Ei kantaa / ei lausuttavaa</b></p>	<p><b>Kunnat</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Yli 30 000 asukkaan kunnista Espoo, Hyvinkää, Hämeenlinna, Kangasala ja Turku eivät ottaneet kantaa palveluverkkovaihtoehtoihin. Kaikkiin mainittuihin kuntiin on ehdotettu perustettavaksi yhteinen asiakaspalvelupiste.</li> <li>• Alle 30 000 asukkaan kunnista asiaan ei ottanut kantaa 74 kuntaa.</li> </ul>

## Kysymys 16

Julkisen hallinnon yhteinen palvelupisteverkko ja siihen osallistuvien toimijoiden omat palvelupisteverkot sisältävät päällekkäisyyksiä, jotka heikentävät mahdollisuuksia rakentaa yhteinen asiakaspalvelupisteverkko.

Kysymys 16	Ministeriöt ja keskusvirastot	Kela	Valtion aluehallinto	Valtion paikallis- hallinto	Maa- kunnan liitot	Suomen kun- ta- liitto	Kun- nat	Hen- kilös- tö- ja työn- anta- jajär- jestöt	Muut jär- jestöt ja yri- tykset	YHT.
Puoltaa ehdo- tusta / Ei huoma- utettavaa	4	0	0	3	6	0	68	0	2	83
Puoltaa ehdo- tusta varauk- sin	2	0	2	9	1	1	25	1	0	41
Vastustaa eh- dotusta	0	0	15	17	3	0	30	2	0	67
Ei kantaa / Ei lausuttavaa	16	1	5	5	7	0	61	1	7	103

**Kannanotot saavutettavuuskriteeristä, ehdotetun palvelupisteverkon tuottavuudesta ja talou- dellisuudesta sekä yhteisen asiakaspalvelun palvelupisteverkon ja toimijoiden omien palvelu- pisteverkkojen päällekkäisyyksien mahdollisesta purkamisesta:**

Kysymykset 13–14, 16	Keskeiset perustelut ja havainnot
Puoltaa ehdotusta / Ei huomautettavaa	<p><b>Ministeriöt ja keskusvirastot</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Tärkeä kriteeri on myös, että piste on helposti saavutettavissa jouk- koliikenteellä.</li> <li>Matka-aika voi muodostua pitkäksi mm. saaristossa ja kaupunkialu- eilla, mikä pitäisi myös ottaa huomioon.</li> <li>Tarvittaessa voisi harkita, että etäisille alueille liikennöisi ”yhteisen asiakaspalvelun bussi”.</li> </ul> <p><b>Valtion aluehallinto</b> Aluehallintovirastot</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>40 kilometrin saavutettavuuskriteeri on hyvä ja sopiva. Asiakaspal- velupisteissä annettavat palvelut ovat suureksi osaksi sellaisia, että niitä tarvitaan harvoin. Palvelun sijainti hyvin lähellä asiakasta ei si- ten ole tarpeen.</li> <li>Harvaan asutuilla alueillakin asiakaspalvelupisteitä tulisi säilyttää alueellisen kattavuuden takia, vaikka asiointimäärät olisivat vähäi- sempiä.</li> </ul> <p>Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskukset</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Yhteisten asiakaspalvelupisteiden työt ovat yleensä osa-aikaisia ja satunnaisia, vaikka ruuhka-aikojakin todennäköisesti esiintyy. On välttämätöntä, että henkilöstö tekee kunnan palveluksessa samalla myös muita tehtäviä.</li> </ul>

	<p><b>Valtion paikallishallinto</b> Työ- ja elinkeinotoimistot</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Valtion tulisi luopua omista toimitiloistaan mahdollisimman pian suurimpia kaupunkeja lukuun ottamatta, tosin toimitilojen irtisanomisajat voivat olla pitkiä. Valtion virastojen työntekijöitä voisi olla työskentelypisteitä esim. kunnanvirastoissa.</li> </ul> <p><b>Maakunnan liitot</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Palvelupisteverkon muodostamisen kriteeriä puollettiin viidessä vastauksessa.</li> <li>• Palvelupisteessä tulee olla mahdollisimman paljon kuntien palveluita, mikä mahdollistaa henkilöstön käytettävyyden asiakaspalvelupisteessä.</li> <li>• Julkisen hallinnon täytyy sopeuttaa palvelujaan kestävyysvajeen puitteissa, eikä palveluja tule tarjota siellä, missä kysyntää ei ole.</li> <li>• Päällekkäisyyksien purku on erinomainen, mutta valitettavasti epätodennäköinen kehityskulku niin kauan kuin loppuraporttiin liitettyjä eriäviä mielipiteitä esittäneiden osallistahojen näkökulma on viranomaistoimintaa korostava eikä asiakaslähtöinen.</li> <li>• Päällekkäisyydet pitää olla poistettu jo hankkeen aloitusvaiheessa kokonaistaloudellisuuden ja asiakaskontaktien saatavuuden takia.</li> <li>• Päällekkäisyyksiä on tärkeä purkaa, mutta palvelupisteet eivät saa poistua ennekuin tilalla on yhteinen asiakaspalvelupiste.</li> </ul> <p><b>Kunnat</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kansalaisilla on oltava yhdenmukaiset mahdollisuudet kunnan ja valtion palveluiden saavutettavuuteen.</li> <li>• Esitetty saavutettavuuskriteeri on riittävä.</li> <li>• Tausta- ja oheistöitä tulee voida tehdä hiljaisina aikoina.</li> <li>• Mikäli kunnan oma henkilöstö tuottaa yhteispalvelupisteen palveluita ja kunta on valmis kustantamaan palvelun asiakkailleen, tulee myös tähän jättää mahdollisuus.</li> <li>• Yhteisen asiakaspalveluverkon perustamisen ehdottomana edellytyksenä on päällekkäisten rakenteiden purku.</li> </ul> <p><b>Muut järjestöt ja yritykset</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elisa Oyj katsoo, että tehokas ja laadukas etäpalvelu poistaa merkittävästi tarvetta valtion toimijoiden omille palvelupisteille. Nykyisiä palvelupisteitä voidaan hyödyntää etäpalvelujen tuottamisessa valtakunnallisesti. Työasemapohjaisina ja älykkääseen kontaktien ohjaukseen perustuvilla ratkaisuilla virkamiehet voivat valita työtekopaikkansa vapaasti.</li> <li>• SOSTE katsoo, että laajempi palvelupisteverkko oletettavasti vauhdittaisi päällekkäisyyksien purkamista ja asiantuntemuksen uudelleen organisoimista.</li> </ul>
<p><b>Puoltaa ehdotusta varauksin</b></p>	<p><b>Ministeriöt ja keskusvirastot</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mallin pelätään johtavan nykyisten sopimusperusteisten yhteispalvelupisteiden lakkaamiseen.</li> <li>• Kuluttajatutkimuskeskuksen mukaan kuluttajat pitävät kohtuullisena palvelujen käyttöetäisyytenä 0,5 - 10 km.</li> </ul>

## **Kela**

- Kriteerit ovat lähtökohtaisesti hyvät, mutta joustoa tulisi olla paikallisten ja alueellisten olosuhteiden edellyttämällä tavalla. Suurimmissa kaupungeissa yhteinen palvelupiste ei ole aina realistinen. Esitetty palveluverkko tuottaa paikkakunnille, joissa on suuret asiointivolyymit päällekkäisen palvelurakenteen, jonka kannattavuutta tulee harkita. Yhteinen asiakaspalvelu ei pysty hoitamaan Kelan suuria käyntiasiointivolyymejä isoilla paikkakunnilla.

## **Valtion aluehallinto**

### Aluehallintovirastot

- Periaatteet eivät saa johtaa liian pieniin palveluyksiköihin.

### Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskukset

- Suunnittelun pohjana esitetty etäisyyskriteeri on hyväksyttävissä, kunhan palveluverkon luomisessa otetaan huomioon myös luonnolliset asiointisuunnat, kuntauudistuksen vaikutukset ja asiointiin vaikuttavat muut ratkaisut (esim. sähköisen ja etäpalvelun yleistäminen).
- Valtion omista toimitiloista tulisi luopua mahdollisimman pian suurimpia kaupunkeja lukuun ottamatta. Valtion virastojen työntekijöillä voisi olla työskentelypisteitä esim. kunnanvirastoissa.

## **Valtion paikallishallinto**

### Poliisilaitokset

- Poliisin lupahallinnon toimipisteverkoston tulee rakentua yksinomaan poliisin operatiivisten tarpeiden perusteella. Yhteinen asiakaspalvelu voi olla enintään tätä operatiivista toimipisteverkosta täydentävä ratkaisu.
- Poliisin lupapalveluita ei tulisi tarjota samalla paikkakunnalla sekä poliisin omasta toimipisteestä että yhteisestä asiakaspalvelupisteestä.
- Perusvalikoiman mukaisten poliisin lupa- ja löytötavarapalveluiden antaminen poliisin omissa toimipisteissä ei yhden maistraatin mukaan ole tarpeen, jos niitä tarjotaan saman kunnan yhteisessä asiakaspalvelupisteessä.
- Poliisin oman palveluverkon purkaminen ja siirtyminen yhteiseen asiakaspalveluun aiheuttaisi toiminnan näkökulmasta huomattavia hankaluuksia.
- Vähäisen kysynnän palvelupisteitä tulisi perustaa vain erityisen painavista aluepoliisista syistä. Tällaisessa palvelupisteessä työskentelevän henkilöstön toimenkuvan laajentaminen muihin kunnan tehtäviin on perusteltua.

### Maistraatit

- Tärkein palvelupisteverkon kriteeri tulisi olla, että se mahdollistaa käyntiasioinnin tuottavan ja taloudellisen järjestämisen.
- Kilometrimäärän mukainen määrittely on liian yksioikoinen, myös työssäkäyntialue ja väestöpohja vaikuttavat.
- Kannattamattomien asiakaspalvelupisteiden sulkeminen tulisi olla

ehdotettua helpompaa.

- Viranomaisten omat palvelupisteet tulee jättää auki (etenkin suurimmilla paikkakunnilla).
- Päällekkäisyyksien purkamisessa on ongelmana mm. pitkät vuokrasopimukset.
- Loppuraportissa on kerrottu vähän päällekkäisyyksien karsimisen vaikutuksista.

Työ- ja elinkeinotoimistot

- Nykyisiä omia toimipaikkoja ei voida ainakaan nopealla aikataululla lakkauttaa.

### **Maakunnan liitot**

- Kriteeristön määrittämistä yksinomaan kilometrien kautta liian kategorinen lähestymistapa. Saavutettavuutta tulisi myös tarkastella julkisen liikenteen kulkuyhteyksien kautta, jotta kyse olisi tosiasiallisesta saavutettavuudesta. 40 kilometrin rajan tulee tästä syystä olla joustava.
- Huolta kannettiin harvaan asuttujen reuna-alueiden palveluiden saavutettavuudesta. Sopimusperusteinen järjestelmä ei tule olemaan ratkaisu ongelmaan, sillä kokemus osoittaa sopimusperusteisen järjestelmän toimimattomuuden.
- Saaristoalueilla saavutettavuuskriteerin osalta matka-aika on kilometrimääräistä matkan pituutta merkitsevämpi tekijä.
- Rautateiden mukaan ottaminen kriteereihin ei ole perusteltavissa muualla kuin pääkaupunkiseudulla, koska kaukojunat eivät pysähdy sellaisilla paikoilla, joista voisi olla asiointia palvelupisteille.
- Päällekkäisyyksien purkaminen tulee tehdä paikkakuntaakohtaisesti tarkastellen ja väestörikkaimmissa kaupungeissa saattaa olla tarve ylläpitää toimijoiden omia asiakaspalvelupisteitä.

### **Suomen Kuntaliitto**

- Ehdotetut saavutettavuuskriteerit ovat hyvät karkealla tasolla, mutta niitä on vielä tarkistettava paikallisesta / alueellisesta näkökulmasta kunkin palvelupisteen osalta. Tämä tarkoittaa sitä, että palvelupisteen on oltava myös tosiasiallisesti saavutettavissa.

### **Kunnat**

- Kriteereihin haluttiin yleisesti julkisen liikenteen yhteydet. Päällekkäisyyksien poistamista kannatettiin.
- Tehokkuuden ja taloudellisuuden vaatimusta tulee ensisijaisesti tarkastella palvelumäärän/henkilöresursoinnin oikeana suhteena ja etäpalvelumahdollisuuksien hyödyntämisenä.
- Kunnalla tulee olla halutessaan mahdollisuus tarjota yhteispalvelupisteen palveluita, vaikka etäisyys jäisi tämän kriteeristön alle.

### **Henkilöstö- ja työnantajajärjestöt**

- JHL toteaa, että palvelut tulee tuottaa taloudellisesti ja tuottavasti, mutta sen varjolla ei henkilöstön asemaa saa heikentää. Tehokkaalla ennakkosuunnittelulla taloudellisuus ja tehokkuus voidaan säilyttää. Henkilöstön osallistuminen muihin kunnan tehtäviin on kysymyk-

	<p>senä laaja ja irrallinen.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pardia toteaa, että kuntien on jo etukäteen sitouduttava työllistämään henkilöstö muilla tehtävillä, niissä tapauksissa että jo tiedossa olevia vähäisen asiakasmäärän palvelupisteitä kannattaa ylipäänsä perustaa.</li> <li>• JHL:n mielestä kansalaisille tulee taata riittävät lähipalvelut. Jos löytyy toiminnallisia perusteluita purkaa päällekkäisyyksiä, niin silloin ne tulee tehdä. Purettaessa päällekkäisyyksiä tulee henkilöstön asema turvata niin kunnissa kuin valtiolla. Tästä päällekkäisyyksien purkamisesta ei saa syntyä irtisanomisautomaattia kuntaan tai valtiolle. Jos päällekkäisyyksiä puretaan, tulee henkilöstölle löytää vastaavia tehtäviä kunnissa tai valtiolla. Asianmukaisesta muutosturvasta on huolehdittava ja henkilöstön irtisanomisia on pidettävä viimeisenä keinona purkaa päällekkäistä toimintaa.</li> </ul> <p><b>Muut järjestöt ja yritykset</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Keskuskauppakamari kannattaa sitä, että julkisia palveluja tarkastellaan saavutettavuusnäkökulmasta. Käyntiasiointi on kuitenkin vain yksi asioimistapa. Kannatettavaa on, että asiakas ohjataan käyttämään tarjolla olevia sähköisiä palveluja. Keskuskauppakamari näkee, että nyt suunniteltu uudistus voi olla ristiriidassa sähköisten palvelujen kehittämisen kanssa.</li> <li>• Elisa Oyj katsoo, että lisämahdollisuuksia tuo toteutusmalli, jossa huomioitaisiin liikkuvat palveluyksiköt kuten kirjastoauto tai erityiset palveluautot, joilla voidaan palvelua laajojakin maantieteellisiä alueita ilman fyysisen palvelupisteen ylläpitoa.</li> <li>• Kuntien Tiera Oy toteaa, että palvelupisteverkostossa tulee luoda myös malli, jossa pienten asiakasmäärien palvelupiste voi tuottaa palveluita ruuhkaisemmalle palvelupisteelle.</li> </ul>
<p><b>Vastustaa ehdotusta</b></p>	<p><b>Ministeriöt ja keskusvirastot</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pisteiden sijoittamisessa tulisi ottaa huomioon palvelujen kysyntä ja kustannustehokkuus maantieteellisen saavutettavuuden sijaan.</li> </ul> <p><b>Valtion aluehallinto</b> Aluehallintovirastot</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Asiakaspalveluverkon tulisi antaa palvelua siellä missä muita palvelupisteitä ei ole. Asiakaspalvelupisteiden saavutettavuudessa on otettava huomioon luontaiset asiointisuunnat, ei pelkästään matka, vaan myös paikalliset ja alueelliset olosuhteet. Saavutettavuuteen tulee kiinnittää erityistä huomiota vanhusväestön ja liikuntarajoitteisten asiakkaiden osalta.</li> <li>• Suuremmilla paikkakunnilla keskeisten valtion viranomaisten palvelupisteet ovat lähellä toisistaan. Näillä paikkakunnilla virastojen asiakaspalvelujen yhteisiin tiloihin sijoittamisella ei välttämättä ole saatavissa hyötyjä asiakkaan kannalta.</li> </ul> <p><b>Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskukset</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Yhteinen asiakaspalvelupiste tulee perustaa vain sinne, missä valtion palveluja ei ole saatavissa ja niille on kysyntää. Palvelupisteen sijoittumista ei tule määritellä vain etäisyyden perusteella, on otettava huomioon myös palvelujen kysyntä, kustannustehokkuus ja</li> </ul>

kytkennät muihin palveluverkkoihin (esim. seudulliset yrityspalvelut).

- Jokaisella alueella tulee voida joustavasti harkita, missä kysyntää on ja soveltaa tähän etäisyyteen perustuvaa mallia alueen tarpeiden mukaisesti. Koko maahan määritelty kilometrimäärä ei toimi käytännössä.
- ELY-keskusten yleisneuvonta voidaan tuottaa tehokkaimmin nykyisellä järjestelmällä. Tarve yleiseen käyntiasiointiin vähenee koko ajan, eikä käyntiasiointiverkkoa ole tarvetta laajentaa. Näin ei myöskään ole tarvetta purkaa nykyistä palveluverkkoa.

### **Valtion paikallishallinto**

#### **Poliisilaitokset**

- Harkittaessa poliisin osallistumista yhteiseen asiakaspalveluun tulisi arvioida asiakaspalvelupisteen sijaintia suhteessa poliisin omiin palvelupisteisiin sen sijaan, että käytetään kilometrimäärään perustuvaa kriteeriä.
- Palvelut tulisi pääsääntöisesti keskittää suurempiin kuntiin ja kuntakeskuksiin ja sijoittelussa tulisi ottaa huomioon paikalliset erityispiirteet, kuten alueen maantieteellinen laajuus, asukastiheys, työssäkäyntikunnat ja -alueet.
- Valtion viranomaisia ei tule sitoa sellaisten palvelupisteiden ylläpitämiseen, jotka eivät ole niiden näkökulmasta kustannustehokkaita.
- Poliisin toimipisteverkolla on tärkeä merkitys myös poliisin operatiiviselle toiminnalle ja siksi päällekkäisyyksien purkamiselle ei ole poliisin näkökulmasta edellytyksiä.

#### **Maistraatit**

- Palvelupisteverkko ei tule olemaan millään kriteereillä tuottava ja taloudellinen verrattuna viranomaisten nykyaikaisin menetelmin suoraan asiakkaalle järjestämään palveluun.
- Pääasiallisena palvelupisteverkon kriteerinä tulee olla toimijakohtainen palvelutarve. Niihin kuntiin, joissa on palveluntuottajan oma toimipiste, ei tule perustaa yhteistä asiakaspalvelupistettä.
- Kilometrimäärän mukainen määrittely on liian yksioikoinen, myös työssäkäyntialue ja väestöpohja vaikuttavat.
- 40 km:n raja on useimpien asiakaspalvelupisteissä tarjottavien palvelujen kannalta liian lyhyt. Vaihtoehtoiksi lausunnoissa ehdotettu 70–100 km ja 200–300 km (alueesta riippuen).
- Saavutettavuuskriteereitä mietittäessä ei ole otettu huomioon niitä henkilöitä, jotka vanhuudenheikkouden tai liikuntakyvyttömyyden vuoksi eivät voi ilman apua asioida yhteisissä asiakaspalvelupisteissä.

#### **Työ- ja elinkeinotoimistot**

- Yhteisten asiakaspalvelupisteiden ei tarvitse sijaita 40 km:n sisällä, sillä monikanavaisesti tuotetut ohjaus- ja neuvontapalvelut annetaan jo nyt valtakunnallisista asiakaspalvelukeskuksista puhelimitse.
- Kunnilla ja viranomaisilla tulee olla mahdollisuus olla perustamatta yhteistä asiakaspalvelupistettä, jos molemmat osapuolet näkevät sen tarpeettomaksi.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nykyinen TE-toimistojen palveluverkko on riittävä ja se on juuri uudistettu.</li> <li>• Sopimusperusteinen yhteispalvelumalli on riittävä.</li> <li>• TE-palveluille laadittu oma toimipaikkasuunnitelma on parempi vaihtoehto kuin yhteiset pisteet.</li> </ul> <p><b>Maakunnan liitot</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kaikissa yli 10 000 kunnissa Pirkanmaalla tulisi olla yhteinen asiakaspalvelupiste.</li> <li>• Asiakkaiden asiointimatkojen järjestäminen ja tukeminen tulee vähäistä asiakasmäärää palvelevan pisteen perustamista edullisemmaksi ja se myös palvelee paremmin kaukana haja-asutusalueilla asuvaa, usein ikääntynyttä väestöä.</li> <li>• Toiminnan taloudellisuuden ja tuottavuuden vaateesta tulee luopua vähäisen asiakasmäärän pisteissä.</li> <li>• Kysymys palvelupisteverkkojen päällekkäisyydestä on niin keskeinen, että sitä pitäisi tarkastella huomattavasti syvällisemmin. Ennen yhteiseen asiakaspalveluun siirtymistä olisi tähän ongelmaan löydettävä taloudellisesti kestävä ratkaisu.</li> <li>• Päällekkäisyyksien purkaminen tulisi tehdä siten, ettei purkaminen vaaranna asiakkaiden mahdollisuuksia asioida myös suoraan toimivaltaisten viranomaisten kanssa.</li> </ul> <p><b>Kunnat</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Monet kunnat pelkäävät valtion asiantuntijatyön siirtyvän pääosin suuriin keskuksiin.</li> </ul> <p><b>Henkilöstö- ja työnantajajärjestöt</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• JHL:n mielestä 40 km matka palvelupisteeseen on liian pitkä.</li> <li>• Pardia näkee ongelmaksi palvelupisteverkkokriteerissä väestöpohjan riittävyyden eli palvelujen kysynnän ylläpitämisen. Ainakin osalle valtionviranomaisia valituilla kriteereillä syntyvän laajan palvelupisteverkon ylläpitäminen on kallista ja epätarkoituksenmukaista.</li> <li>• JUKO katsoo, että sähköisiä palvelukanavia tulisi kehittää käytäntönsä sijasta.</li> </ul> <p><b>Muut järjestöt ja yritykset</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• TVY pitää 40 kilometriä liian pitkänä matkana.</li> </ul>
<p><b>Ei kantaa / Ei lausuttavaa</b></p>	<p><b>Kela</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kelassa on jo vuosina 2008–2013 tehty mittava uudistus toimistoverkkoon. Yhteensä 65 omaa toimistoa on korvattu yhteispalvelusopimuksilla ja/tai lähitoimistojen palvelulla. Kelan hallitus ja valtuutetut ovat todenneet syksyllä 2012, että Kela tarvitsee jatkossakin nykyisen tasoisen, riittävän kattavan palveluverkon Kelan lakisäätöiden tehtävien hyvän toimeenpanon edellyttämällä tavalla.</li> </ul> <p><b>Valtion paikallishallinto</b> Työ- ja elinkeinotoimistot</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vähäisen kysynnän pisteitä ei pidä perustaa lainkaan, vaan palvelut tulee järjestää muulla tavoin.</li> </ul>

	<p><b>Kunnat</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Yhteispalvelupisteiden lukumäärä ei tulisi supistaa ja niiden rahoitus tulisi säilyä ennallaan.</li> </ul>
--	--

## 6 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.

Kysymys 17	Mi- niste- riöt ja kes- kus- viras- tot	Kela	Valti- on alue- hal- linto	Valti- on pai- kallis- hal- linto	Maa- kun- nan liitot	Suo- men kun- ta- liitto	Kun- nat	Hen- kilös- tö- ja työn- anta- jajär- jestöt	Muut jär- jestöt ja yri- tykset	YHT.
<b>Puoltaa ehdo- tusta / Ei huo- mautettavaa</b>	6	1	5	16	0	0	60	1	1	<b>90</b>
<b>Puoltaa ehdo- tusta varauk- sin</b>	3	0	2	2	5	0	31	2	0	<b>45</b>
<b>Vastustaa eh- dotusta</b>	1	0	3	3	3	1	41	0	0	<b>52</b>
<b>Ei kantaa / Ei lausuttavaa</b>	12	0	12	13	9	0	52	1	8	<b>107</b>

### 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.

Kysymys 18	Mi-niste-riöt ja kes-kus-viras-tot	Kela	Valti-on alue-hal-linto	Valti-on pai-kallis-hal-linto	Maa-kun-nan liitot	Suo-men kun-ta-liitto	Kun-nat	Hen-kilös-tö- ja työn-anta-jajär-jestöt	Muut jär-jestöt ja yri-tykset	YHT.
Puoltaa ehdo-tusta / Ei huo-mautettavaa	8	1	13	12	6	1	93	0	1	135
Puoltaa ehdo-tusta varauk-sin	2	0	1	6	2	0	20	0	0	31
Vastustaa eh-dotusta	0	0	0	4	1	0	9	2	0	16
Ei kantaa / Ei lausuttavaa	12	0	8	12	8	0	62	2	8	112

### Kysymys 19

Lakiehdotuksen 25 pykälässä ja henkilöstötyöryhmän loppuraportin luvussa 6 on ehdotettu, että yhteisessä asiakaspalvelussa palvelujaan tarjoavat palveluntuottajat vastaavat toimialoillaan palveluneuvojen perehdyttämisestä, koulutuksesta, muusta ammattitaidon kehittämisestä ja ylläpidosta sekä asiantuntijatuen tarjoamisesta.

Kysymys 19	Mi-niste-riöt ja kes-kus-viras-tot	Kela	Valti-on alue-hal-linto	Valti-on pai-kallis-hal-linto	Maa-kun-nan liitot	Suo-men kun-ta-liitto	Kun-nat	Hen-kilös-tö- ja työn-anta-jajär-jestöt	Muut jär-jestöt ja yri-tykset	YHT.
Puoltaa ehdo-tusta / Ei huo-mautettavaa	5	1	6	15	9	1	109	3	2	151
Puoltaa ehdo-tusta varauk-sin	1	0	4	5	3	0	21	0	0	34
Vastustaa eh-dotusta	1	0	5	4	0	0	3	0	0	13
Ei kantaa / Ei lausuttavaa	15	0	7	10	5	0	51	1	7	96

**Kannanotot rekrytointi- ja ilmoittautumismenettelystä, palveluneuvojan tehtävistä ja palveluneuvojille annettavasta toiminnallisesta tuesta ja koulutuksesta:**

Kysymykset 17-19	Keskeiset perustelut ja havainnot (mm. pienet/isot kunnat)
<p><b>Puoltaa ehdotusta / Ei huomautettavaa</b></p>	<p><b>Ministeriöt ja keskusvirastot</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vapaaehtoisuuteen perustuvaa siirtymistä pidetään yleisesti perusteltuna ratkaisuna. Siirron yhteydessä tulisi pitäytyä voimassa olevien säännösten ja sopimusten mukaisiin menettelyihin eikä luoda työnantajille uusia velvoitteita.</li> <li>• Koulutuskokonaisuuden luomisen tulisi painottua olemassa olevien verkkokoulutusten ja muun koulutusmateriaalin hyödyntämiseen.</li> <li>• Hakemusten, ilmoitusten ja muiden asiakirjojen vastaanottamis- ja välittämistehtävän hoitaminen yhteisessä asiakaspalvelussa ei ole sinänsä ongelmallista. Tällaiset tehtävät voivat muodostua julkisen vallan käytön kannalta merkityksellisiksi. Tehtävät rajautunevat kuitenkin sääntelyn ulkopuolelle lain 2 §:n 2 momentin perusteella. Tähän on syytä kiinnittää huomiota perusteluissa.</li> </ul> <p><b>Valtion aluehallinto</b> Aluehallintovirastot</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kaksi lausunnonantajaa kannatti ilmoittautumismenettelyä. Ilmoittautumismenettelyä varten luodaan toimiva tietojärjestelmä (vrt.Heli), josta löytyvät valtakunnan kaikki avoinna olevat palveluneuvojien tehtävät, joihin valtion palveluntuottajien palveluksessa olevat voivat hakea.</li> <li>• Henkilöstön perusteellinen perehdytys ja koulutus tärkeää. Yhteistyössä toteutettava koulutus antaa hyvät lähtökohdat toiminnalle. Kaikkien toimijoiden hoidettava kustannuksista oman osuutensa.</li> </ul> <p>Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskukset</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Palveluneuvojien työmotivaation kannalta on tärkeää, että rekrytointi tapahtuu vapaaehtoisuuden pohjalta.</li> <li>• Palveluneuvojan tehtäviin ei voi kuulua julkisen vallan käyttöä.</li> <li>• Riittävän hyvä palveluneuvojien perehdyttäminen ja koulutus ovat onnistuneen asiakaspalvelun avainkysymyksiä. Perehdytys ja koulutus kuuluvat palveluntuottajien tehtäviin.</li> </ul> <p><b>Valtion paikallishallinto</b> Poliisilaitokset</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Koulutus tulee yhdenmukaisuuden vuoksi hoitaa valtakunnallisesti.</li> <li>• Vastuu toiminnallisesta tuesta ja koulutuksesta tulee olla poliisin palveluiden osalta Poliisihallituksella.</li> <li>• Palveluneuvojan tehtäviin ei ehdotetun mukaisesti tule sisältyä julkisen vallan käyttöä ellei lailla toisin säädetä.</li> </ul> <p>Maistraatit</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Henkilöstön siirtymisen tulee perustua ehdotuksen mukaisesti vapaaehtoisuuteen.</li> <li>• Asiakaspalvelu- ja asiantuntijatyötä on vaikea erottaa toisistaan.</li> <li>• Palveluneuvojan perehdyttäminen, koulutus ja asiantuntijatuen tarjoaminen tulisi hoitaa mahdollisimman paljon keskitetysti.</li> </ul>

#### Työ- ja elinkeinotoimistot

- Ilmoittautumisen tulee perustua vapaaehtoisuuteen.
- Julkisen vallan käyttö ei voi kuulua palveluneuvojan tehtäviin.
- Palveluneuvojien perehdytys ja koulutus kuuluvat palveluntuottajien tehtäviin, kunta vastaa yleisempien asiakaspalvelutaitojen koulutuksesta ja ylläpidosta.

#### Maakunnan liitot

- Palveluneuvojan tehtävät määritelty kattavasti ja pykälästä saa hyvän kuvan palveluneuvojan tehtävän luonteesta. Julkisen vallan käytön rajaaminen palveluneuvojan tehtävän ulkopuolelle selkeyttää tehtävän kuvaa.
- Palveluneuvojien perehdytystä ja koulutusta koskevaa ehdotusta kannatettiin laajasti.
- Koulutuksen järjestäminen on tärkeä kirjata lakiin.

#### Suomen Kuntaliitto

- Esitetty toiminnan tuki ja koulutus ovat edellytys laadukkaalle palveluntarjoamiselle. Toimivaltaisten viranomaisten on sitouduttava tehtävään.

#### Kunnat

- Yli 30 000 asukkaan kunnista 16 ja alle 30 000 asukkaan kunnista 44 puolsi ehdotusta rekrytointi- ja ilmoittautumismenettelystä.
- Kokonaisresurssitarpeen määrittelyssä tulee olla myös asianomaisilla kunnilla riittävän keskeinen asema.
- Ilmoittautumismenettely helpottaa kuntaa soveltuvien työntekijöiden löytämisessä ja rekrytoinnissa, mutta lopullinen rekrytointipäätös tulee olla kunnan itsensä päätösvallassa. Laissa ei voida velvoittaa ketään tekemään esimerkiksi työsopimusta.
- Osassa lausunnoista palveluneuvojien tehtäviä pidettiin sopivina ja riittävinä, mutta osan mielestä tehtävät on kuvattu ehkä liiankin tarkasti.
- Keskeistä saada yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin riittävästi asiantuntevaa henkilökuntaa.
- Haasteena palveluneuvojien tehtäväkentän laaja-alaisuus
- Palveluneuvojilla on oltava sellaiset valtuudet ja velvollisuudet, että toiminta on jouhevaa, tärkeää ja tarkoituksenmukaista.
- Osaan kunnan palveluista saattaa liittyä myös julkisen vallan käyttöä, riippuen esim. kuntayhtymän palveluista.
- Koulutus, perehdyttäminen ja ammattitaidon ylläpitäminen ovat ehdottomia edellytyksiä toiminnan laadulle. Palveluntuottajien on sitouduttava riittävään koulutukseen ja tukeen. Substanssin perehdyttämisen vastuu tulee olla kullakin viranomaisella itsellään, mutta koulutusten kokonaiskoordinaatio tulisi olla valtiovarainministeriöllä. Koulutukseen ja perehdyttämiseen on varattava riittävästi aikaa.
- Toimivan tuen tärkeyttä henkilöstölle korostettiin.

#### Henkilöstö- ja työnantajajärjestöt

- JHL pitää henkilöstön rekrytointiin liittyvää menettelyä riittävänä.

	<p>Näistä on sovittu jo aikaisemmin henkilöstön asemaa koskevassa valmistelussa.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kaikki vastaajat totesivat koulutuksen ja perehdytyksen tärkeyden. Pardia totesi, että yhteispalvelussa mukana olevat tahot ovat toteuttaneet em. tehtävän kovin eri tavoin ja eritasoisesti ja osaamisen ylläpitämiseen on kehitettävä oma toimintakonsepti.</li> </ul> <p><b>Muut järjestöt ja yritykset</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Valtakunnallinen vammaisneuvosto korostaa, että henkilöstön koulutukseen tulee sisältyä myös vammaiskysymysten osaamista ja kykyä palvella vammaista asiakasta.</li> </ul>
<p><b>Puoltaa ehdotusta varauksin</b></p>	<p><b>Ministeriöt ja keskusvirastot</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ilmoittautumismenettelyn ei lähtökohtaisesti tule koskea poliisihenkilöstöä muutoin kuin joissakin poikkeustilanteissa.</li> <li>• Jos henkilöstöä siirtyisi ELY-keskuksista tai TE-toimistoista kuntien palvelukseen, se tarkoittaisi voimavarojen siirtymistä asiantuntijatasoisesta työstä neuvontaan ja ohjaukseen palveluihin.</li> <li>• Toimintamallin edellyttää palveluneuvojilta huomattavaa tiedon ja taidon määrää. Tämän ylläpito voi olla vaikeaa varsinkin, kun tiettyjä palvelutapahtumia on vähän.</li> <li>• Lakiin olisikin perusteltua ottaa perussäännökset asiakaspalveluneuvojan kelpoisuudesta.</li> </ul> <p><b>Valtion aluehallinto</b> Aluehallintovirastot</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Koska on aivan selvää, ettei tehtävään kuulu julkisen vallan käyttöä, ei asiasta välttämättä tarvitse erikseen säätää.</li> </ul> <p>Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskukset</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Joissakin tapauksissa voi olla perusteltua siirtää valtion palveluksessa olleita henkilöitä kuntien palvelukseen työssäkäyntialueen sisällä.</li> <li>• Palveluneuvojille suunnatun koulutuksen ja teknisen tuen jälkeenkään on epävarmaan, ovatko palveluneuvojille asetettavat osaamiseen liittyvät odotukset kohtuullisia.</li> </ul> <p><b>Valtion paikallishallinto</b> Poliisilaitokset</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Poliisin lupahallinnon asiakaspalvelussa palveluneuvojan tehtäviin saattaa liittyä julkisen vallan käyttöä</li> <li>• Palveluneuvojan tehtävänä tulisi olla tehtävät, jotka tukevat asiakkaiden asiointia palveluiden tuottajiin erityisesti sähköisessä asiointissa ja yleisellä tasolla neuvontaan liittyvät palvelut.</li> <li>• Toiminnalliseen tukeen ja koulutukseen liittyvä järjestelmä on johtamisen näkökulmasta sekava.</li> <li>• Ongelmaksi saattaa tulla valtion palveluntuottajien palveluksesta kuntien palvelukseen siirtyvien osaamisen arviointi ja koulutus, mikäli kunta yksin vastaa palveluneuvojien rekrytoinnista.</li> <li>• Poliisilaitoksilla ei ole sellaisia asiakaspalvelutehtävissä toimivia henkilöitä, joka voisivat poliisilaitosten toimintaa vaarantamatta siirtyä yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin palveluneuvojiksi.</li> <li>• On haastavaa ylläpitää palveluneuvojien ammattitaito sillä tasolla,</li> </ul>

ettei poliisin oma henkilökunta joudu tekemään samoja tehtäviä toiseen kertaan.

#### **Maistraatit**

- Osa palveluneuvojien tehtävistä vaikuttaisi edelleen sisältävän julkisen vallan käyttöä. Palveluneuvojan tehtäviin ei saisi kuulua julkisen vallan käyttöä.
- Asiakaspalvelupisteen henkilöstön jatkuva neuvonta ja ohjaus sekä osaamisensa ajan tasalla pitäminen sitoo maistraatin asiantuntijaresurssia.

#### **Maakunnan liitot**

- Tietynlainen yhdenmukainen perustehtävänkuvaa tulee olla, mutta myös paikalliset variaatiot on sallittava.
- Epäilyä esitettiin, voiko kaikkia tehtäviä hoitaa niin, ettei tehtävään kuuluisi julkisen vallan käyttöä. Käytännössä rajaus voi aiheuttaa epätarkoituksenmukaisia rajoituksia annettavien palvelun määrään ja laatuun.
- Henkilöstön nousee palveluneuvojan tehtävän laaja-alaisuudesta johtuen merkittäväksi kustannuseräksi.
- Kunnalla tulee olla harkintavalta palveluneuvojan tehtäviä täytettäessä.
- Tarvittavan henkilökunnan määrän arviointi asiakaspalvelupistettä perustettaessa on hankalaa.

#### **Kunnat**

- Yli 30 000 asukkaan kunnista neljä ja alle 30 000 asukkaan kunnista 27 puolsi varauksin ehdotusta rekrytointi- ja ilmoittautumismenettelystä.
- Rekrytointi on aina oltava kunnan harkinnassa ja päätösvallassa.
- Osa kunnista vastusti valtion henkilöstön ilmoittautumismenettelyä / henkilöstön siirtymistä valtiolta kuntien palvelukseen.
- Valtion henkilöstö tulisi sijoittaa ensisijaisesti valtion hallintoon ja vasta toissijaisesti kuntien hallintoon.
- Mikäli kunnan muista toimipisteistä voidaan siirtää henkilökuntaa, lisärekrytointia eikä siirtoja valtiolta tarvita.
- Lainsäädännössä tulisi ottaa huomioon kunnan oikeus harkita tarvettaan rekrytoida työvoimaa yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin.
- Valtion tulee vastata kaikista kustannuksista ml. siirtyvien henkilöiden palkkauskustannukset.
- Kunnille tulee varata tarvittaessa oikeus järjestää asiakaspalvelupisteessä myös julkisen vallan käyttöä sisältäviä palveluja.
- Palkkaharmonisointi ja tehtävien vaativuuden arviointi luo haasteita vastaanottavan kunnan henkilöstöpolitiikalle.
- Palvelutilanteessa syntyy todennäköisesti ongelmia siitä, ettei palveluneuvojalla ole valtuuksia ratkaista asiaa, vaan hän voi ainoastaan yrittää saada yhteyttä toimivaltaiseen viranhaltijaan sähköisesti. Yhden luukun ja välittömän palvelun periaate eivät toteudu.
- Lakiin pitää viedä velvollisuus kunnille huolehtia siitä, että asiakaspalvelun henkilöstön kielivaatimukset täytetään.
- Mikäli palveluneuvojat erikoistuisivat joihinkin tiettyihin valtion

	<p>palveluihin, olisi palvelun laatu huomattavasti parempaa.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Palveluneuvojan laaja työnkuva edellyttää tuekseen toimivia tukijärjestelmiä.</li> <li>• Koulutuskustannusten vastuita ei ole ilmaistu selkeästi. Valtion tulisi korvata perehdyttämisestä, koulutuksesta ym. aiheutuvat kustannukset. Osan kunnista mukaan kunta voisi vastata oman toimialansa koulutuksesta ja siitä aiheutuvista kustannuksista.</li> <li>• Kuuluuko varahenkilöstö, joka kunnissa joudutaan palvelupisteeseen palkkaamaan edellä mainitun perehdyttämisen ja koulutuksen ajaksi, kunnalle korvattaviin kustannuksiin?</li> <li>• Valtion on ohjattava riittävästi resursseja toiminnan aloittamisen tukemiseen.</li> <li>• Koulutukseen ja perehdyttämiseen tulee kiinnittää riittävästi huomiota.</li> <li>• Koulutuksen ja perehdytyksen tulisi olla koordinoitua.</li> <li>• Valtiovarainministeriön tulisi valvoa perehdyttämisen toteuttamista.</li> <li>• Toiminnallisesta tuesta sovittava ao. kunnan kanssa.</li> </ul> <p><b>Henkilöstö- ja työnantajajärjestöt</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pardia toteaa, että esitetty henkilöstön vapaaehtoiseen siirtymiseen perustava malli on ainut mahdollinen. Malli ei saa johtaa henkilöstön irtisanomisiin. Valtion virastoissa hankkeen tarkoittama asiakaspalvelu ei muodosta henkilöstön päätehtävää. Näin ollen mahdollinen tehtävien vähentyminen täytyy korvata valtion virastoissa niiden sisäisillä tehtäväjärjestelyillä ja henkilöstön palkkataso säilyttäen. Myös valtiolta kuntien palvelukseen mahdollisesti siirtyvien henkilöiden palvelussuhteen ehtojen taso tulee turvata entisellään. Loppuraportissa ei esitetty mitään takeita henkilöiden palkkauksellisen aseman säilyttämisestä.</li> <li>• JUKO toteaa, että rekrytoinnin tulee ehdottomasti perustua vapaaehtoisuuteen. Palkkauksen ym. työsuhte-etujen osalta on turvattava työntekijöiden nykyinen taso.</li> </ul>
<p><b>Vastustaa ehdotusta</b></p>	<p><b>Ministeriöt ja keskusvirastot</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Esitetty malli ei varmista sitä, että valikoituva henkilöstö on juuri tähän tehtävään sopivaa.</li> </ul> <p><b>Valtion aluehallinto</b> Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskukset</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Jokaisen valtiolla työskentelevän asiantuntijan työpanoksen menetyks vaikuttaa lakisääteisten tehtävien hoitoon.</li> <li>• Valtion viraston toimintamenoja ohjataan yhteisen asiakaspalvelun kustannuksiin, vaikka henkilöstö ei olisi halukas siirtymään kunnan palvelukseen ja vaikka kunta ei valitsisi valtiolta siirtyvää henkilöstöä palvelukseensa.</li> <li>• Koska yhteisen asiakaspalvelun palveluvalikoima on niin laaja, vie palveluneuvojan osaamisen ajan tasalla pitäminen kohtuuttoman paljon aikaa palvelujen todelliseen kysyntään nähden.</li> </ul> <p><b>Valtion paikallishallinto</b> Maistraatit</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Jos henkilöitä ei siirry riittävästi valtiolta kunnan palvelukseen ja</li> </ul>

samaan aikaan palveluntuottajien määrärahoja vähennetään mekaanisella laskentaperusteella ja viranomaisen toimipisteitä lakkauteen, palveluntuottajat joutuvat vähentämään henkilöstöään. Tämä merkitsee asiantuntijoiden määrän vähentymistä, koska vain asiakaspalvelutehtävissä toimivia henkilöitä ei ole. Henkilöiden väheneminen mm. heikentää palvelun laatua ja mahdollisuuksia antaa etäpalvelua.

- Asiakaspalvelutehtävien luettelo tulee poistaa lakitekstistä. On turha naulata kiinni palveluja satavaksi palvelupisteestä.
- Kun palveluneuvojan tehtävä ei sisällä julkisen vallan käyttöä, palvelu ei voi korvata viranomaisen omia palveluita.
- Palveluiden suuri määrä on iso haaste palveluneuvojien osaamiselle ja kasvattaa mm. virheiden mahdollisuutta
- Osa palveluneuvojien tehtävistä (esim. henkilöllisyyden toteaminen) vaikuttaisi edelleen sisältävän julkisen vallan käyttöä. Palveluneuvojan tehtäviin ei saisi kuulua julkisen vallan käyttöä.
- On ongelmallista, että asiakasneuvoja voisi ohjeistaa palveluista, niiden sisällöstä tai saatavuudesta ilman virkavastuuta.
- Substanssikoulutusta ja ohjausta ei tarvita, vaan tarvittava yleistieto viranomaisten palveluista on saatavissa tietoverkosta.
- Koulutus-, perehdytys ja tuki vaativat paljon resursseja
- Tarve yksittäistapauksissa annettavaan neuvontaan kasvaa.
- Koulutuksen ja perehdyttämisen tulee perustua esim. etukäteen taltioituun videoesitykseen.
- Riski, että palveluneuvojat koulutautuvat turhaan sellaisten palveluiden antamiseen, joille ei ole todellisuudessa kysyntää.
- Palveluneuvojille ei tule antaa asiantuntijatukea. Asiakkaan tulee olla suoraan yhteydessä viranomaisen asiantuntijaan.

#### Työ- ja elinkeinotoimistot

- Asiantuntijapalvelun tarve lisääntyy nykyisestä, mikäli palveluneuvojalla ei ole harkinta- ja ratkaisovaltaa soveltuvin osin.
- Koska yhteisen asiakaspalvelun palveluvalikoima on niin laaja, vie palveluneuvojan osaamisen ajan tasalla pitäminen kohtuuttoman paljon aikaa palvelujen todelliseen kysyntään nähden.

#### Maakunnan liitot

- Palveluneuvojan tehtävistä säätäminen on ylimitoitettua. Tulisi sallia paikallista vaihtelua, koska kyse on paikallisesta palvelusta, mikä tulee olla paikallisesti päätettävissä.
- Kunnan tulee voida valita vapaasti henkilöstö yhteiseen asiakaspalvelupisteeseen. Ilmoittautumismenettely rajoittaa tätä vapautta.

#### Suomen Kuntaliitto

- Kunnalla on päätösvalta yhteisen asiakaspalvelun henkilöstön rekrytoinnissa. Työsopimussuhde on oikeusjärjestyksessämme suojatun sopimusvapauden piirissä. Laissa ei voida pakottaa ketään tekemään työsopimusta. Ilmoittautumismenettely helpottaa kuntaa soveltuvien työntekijöiden löytämisessä ja rekrytoinnissa, mutta rekrytointipäätös on kunnan itsensä päätösvallassa.

	<p><b>Kunnat</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Yli 30 000 asukkaan kunnista kuusi ja alle 30 000 asukkaan kunnista 35 vastusti ehdotusta rekrytointi- ja ilmoittautumismenettelystä.</li> <li>• Valtion henkilöstön ilmoittautumismenettelyä / henkilöstön siirtymistä valtiolta kuntien palvelukseen ei pidetty mahdollisena. Kunnalla tulisi olla mahdollisuus täyttää palveluneuvojan tehtävät kunnan sisäisillä siirroilla tai rekrytoimalla avoimesti julkisen hakumennettelyn kautta.</li> <li>• Kunnalla on oltava täysi päätösvalta palveluneuvojien rekrytoinnissa. Erikoista, että laissa säädetään velvollisuus tehdä työsopimus jonkun henkilön kanssa vastoin sopimusvapauden periaatetta.</li> <li>• Rekrytoinnin tulee ehdottomasti olla järjestämisvastuussa olevalla eli valtiolla.</li> <li>• Ilmoittautumismenettelyssä mukana olevan henkilön rekrytoimatta jättäminen poikkeustilanteissa tulisi määritellä tarkoin.</li> <li>• Myös julkisen vallan käyttö pisteessä olisi mahdollistettava.</li> <li>• Henkilöstön yhdenvertaisuus tulee varmistaa sovittamalla palkat ja työsuhteen muut ehdot yhtäläisiksi henkilöstön kesken.</li> <li>• Julkisen vallan käyttö ei kuulu valtion tehtävien osalta kunnalle.</li> </ul> <p><b>Henkilöstö- ja työnantajajärjestöt</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pardia toteaa, että julkisen vallan käyttöä koskeva kirjaus ”joillei lailla toisin säädetä” on syytä lakiehdotuksesta poistaa. Julkisen vallan käyttöä edellyttävät tehtävät on jatkossakin hoidettava toimivaltaisissa valtionviranomaisissa.</li> <li>• JUKO toteaa, että palveluneuvojan tehtäviin ei voi kuulua julkisen vallan käyttöä.</li> </ul>
<p><b>Ei kantaa / Ei lausuttavaa</b></p>	<p><b>Valtion aluehallinto</b> Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskukset</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Palveluneuvojan antama asiakaspalvelu voi jäädä puolitiehen ja aiheuttaa moninkertaista työtä virkailijoille. Myös vastuukysymykset voivat muodostua ongelmallisiksi, jos asiakas saa virheellistä opastusta ja palvelua.</li> </ul> <p><b>Valtion paikallishallinto</b> Maistraatit</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kysymystä ei voi vielä kommentoida tarkemmin, koska koulutus-tehtävän jakautuminen toimialan sisällä on täysin avoinna. Tehtävä voinee olla toimialan sisällä myös keskitetty.</li> </ul> <p><b>Kunnat</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Yli 30 000 asukkaan kunnista viisi ja alle 30 000 asukkaan kunnista 46 ei ottanut kantaa ehdotukseen rekrytointi- ja ilmoittautumismenettelystä.</li> </ul> <p><b>Henkilöstö- ja työnantajajärjestöt</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• JUKO toi lisäksi esille, että valtion viranomaisten tulee olla valmiita ottamaan palveluneuvoja takaisin palvelukseensa, jos palveluneuvojan työ lakkaa.</li> <li>• JHL toi lisäksi esille, että henkilöstölle tulee korostaa sitä, että tehtävät ovat pelkästään asiakaspalvelutehtäviä ilman substanssiasian-</li> </ul>

	<p>tuntijuutta. Henkilöstölle tulee selkeästi kertoa että palkkaus kunnalla on erilainen kuin valtiolla. Siirtyvälle henkilöstölle tulee kertoa avoimesti kaikki riskit mitä siirtoon liittyy. Tämä koskee erityisesti pienten asiakaspalvelupisteiden asemaa siinä tilanteessa, ettei asiakaspalvelupisteen palveluille ole kysyntää.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pardia toi lisäksi esille, että lainsäädännössä kuntaliitoksissa on kuntien omalle henkilöstölle taattu viiden vuoden irtisanomissuoja. Irtisanomissuoja ei koskisi valtiolta rekrytoitavia henkilöitä, jolloin valtiolta siirtyvien henkilöiden asema muodostuisi erilaiseksi kuntien palveluksessa jo olevien henkilöiden kanssa.</li> </ul> <p><b>Muut järjestöt ja yritykset</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kuntien Tiera Oy katsoo, että lainsäädännön tulisi mahdollistaa se, että henkilöstö työskentelee kuntien (ja mahdollisesti valtion) yhteisessä organisaatiossa. Tämä mahdollistaisi huomattavia tehokkuushyötyjä verrattuna tilanteeseen, jossa henkilöstö rekrytoidaan eri kuntiin.</li> </ul>
--	---

## 7 HALLITUKSEN ESITYSLUONNOSTA KOSKEVA KESKEISIN LAUSUNTOPALAUTE

### 1. Yleisperustelut

- Tulisi pohtia tarkemmin vaihtoehtoisia kehittämissuunnitelmia julkishallinnon asiakaspalvelun järjestämiselle. Perusteluissa olisi paikallaan tuoda esiin ainakin se, että julkishallinnon asiakaspalvelun kehittäminen yhteisten toimipisteiden avulla voi vaikuttaa sähköisen asioinnin kehittämiseen.
- Perusteluissa tulisi tuoda esiin se, että erityisesti kaupunkikeskuksissa ja mahdollisesti muualakin muodostuu palvelujen päällekkäisyyttä yhteispalvelupisteiden ja edelleen ylläpidettyjen toimivaltaisten viranomaisten asiakaspalvelutoimipisteiden kesken.

### 2. Pykälät ja yksityiskohtaiset perustelut

#### Lain nimi

- Termi ”asiakaspalvelu” tulisi korvata laissa termillä ”asiointipalvelu”. Tällä erotettaisiin esitetyn kaltainen neuvonta ja ohjaus varsinaisissa ydintehtävissä annettavasta asiakaspalvelusta

#### 1 § Lain tarkoitus

- Ei kommentteja.

## 2 § Soveltamisala

- Julkisen vallan käyttöä koskeva varaus "jollei lailla toisin säädetä" on poistettava. Julkisen vallan käytön säilyttävä yksinomaan toimivaltaisilla viranomaisilla.
- Toimintamalli ei edellytä julkisen vallan käyttämistä, joten olisi perusteltua, ettei siitä säädetä.
- Kunnille tulee varata tarvittaessa oikeus järjestää asiakaspalvelupisteessä myös julkisen vallan käyttöä sisältäviä palveluja. Pienehköillä paikkakunnilla ei välttämättä ole tarkoituksenmukaista eritellä neuvontatehtäviä ja hallintopäätöksiä sisältäviä tehtäviä, jos ne ovat saman hoidettavissa.
- Vaikka palveluneuvoja ei voisikaan käyttää julkista valtaa, olisi tarpeen, että hän voisi kuitenkin tehdä joitakin asiakkaan asioiden etenemistä auttavia ratkaisuja. On tarpeen tarkistaa aika ajoin voitaisiinko asiakaspalvelupisteissä sittenkin käyttää harkinta- ja ratkaisuvaltaa soveltuvien osin.

## 3 § Määritelmät

- Palveluneuvojaa tarvitaan lähinnä ohjaamaan ja opastamaan asiakkaita sähköisten palveluiden ja puhelinpalveluiden käytössä sekä arvioimaan asiakkaan palvelutarve siltä osin, kenen viranomaisen palveluja asiakas tarvitsee. Osoittaminen nimike olisi tällöin palveluavustaja.

## 4 § Yhteistä asiakaspalvelua koskevat kunnan tehtävät

- Kuntaluetteloon pohjautuva sääntelytapa on poikkeuksellinen lain tasolla. Kuntarakenteen muutoksista johtuva tiheä tarkistustarve ei poistune ainakaan kokonaan pykälän 4 momentin ja 5 §:n 3 momentin perusteella. Jatkovalmistelussa tulisi vielä selvittää vaihtoehtoisia sääntelytapoja. Perustuslain 121 §:n 2 momentti edellyttää kuntien tehtävistä säädettyä lailla, mutta tämä ei tarkoita sitä, että tehtävien kohdentumisesta yksittäisiin kuntiin olisi säädettyä lain tasolla. 4 §:n 3 momentissa noudatettu sääntelyperiaate ei myöskään toteudu lakiehdotuksessa muissa kohdissa.
- Jatkovalmistelussa olisi perusteltua vielä harkita sääntelytapaa, jossa lain tasolla säädettäisiin ensin kuntien järjestämisvelvoitteesta yleisesti ja tämän jälkeen riittävän tarkoin perusteista ja reunaehdoista valtioneuvoston toimivallalle päättää laissa säädetyn järjestämisvastuun osoittamisesta kuntiin ja yhteispalvelupisteen vaikutusalueen muodostamisesta. Kuntien oikeusturvan kannalta olisi myös olennaista, että valtioneuvoston päätös olisi muutoksenhaku-kelpoinen.
- Kunnalle tulee luoda vaikuttamisen mahdollisuus palvelupisteen toiminnan käynnistämässä ja sen lopettamisessa. Kunnalla tulee olla oikeus esittää palvelupisteen lakkauttamista.
- Lakiin tarvitaan kriteerit palvelupisteiden lakkauttamista koskien.
- Asiakaspalvelupisteen lakkauttamisen ei tulisi tarvita lainmuutosta.
- Lain tulee olla niin joustava, että se mahdollistaa perustetun pisteen lopettamisen, mikäli piste osoittautuu tarpeettomaksi, sekä uuden pisteen perustamisen, mikäli se osoittautuu tarpeelliseksi.
- Maakunnan liitoilta tulee pyytää lausunto ja liiton kanssa neuvotella aina, jos yhteisen asiakaspalvelun järjestämistavoissa tai järjestämisvelvollisissa kunnissa tapahtuu muutoksia. Lausunto- ja neuvotteluvelvollisuus tulee turvata lainsäädännössä.
- Laissa tulee mahdollistaa, että järjestämisvelvolliset kunnan hoitavat asiakaspalvelun yhteisen organisaation kautta. Henkilöstön tulee voida olla yhteisen organisaation henkilöstöä.
- Raportissa tarkoitetut asiakaspalvelut eivät ole sellaisia palveluita, joita kunta ei voisi hankkia myös yksityiseltä sektorilta. Kunnan tulee voida hankkia palvelut myös yksityiseltä tai kolmannelta sektorilta.

- Ehdotettu säännös saattaa olla perustuslain 121 §:n ja kuntalain 2 §:n 3 momentin vastainen.

## **5 § Asiakaspalvelupiste**

- Palvelupisteen toiminnan käynnistämisessä ja sen lopettamisessa tulee kunnalle luoda vaikuttamisen mahdollisuus.
- Kunnalla tulee olla oikeus esittää palvelupisteen lakkauttamista.
- Lainsäädännöllä ei tulisi estää liikkuvia palvelupisteratkaisuja.
- Lakiehdotuksesta puuttuu maininta toimitilojen esteettömyydestä ja tietojärjestelmien saavutettavuudesta.
- Monikeskuisissa kunnissa yhtä useamman palvelupisteen perustamisen tulisi olla mahdollista ilman esitetynkaltaista byrokratiaa (myös 31 §)

## **6 § Yhteiseen asiakaspalveluun osallistuvat valtion viranomaiset**

- Kelan palveluista osana julkishallinnon yhteistä asiakaspalvelua ja palvelujen saatavuudesta yhteispalvelupisteistä tulisi säätää suoraan laissa. Kelan valtiosääntöoikeudellinen asema ei ole esteenä sille, että laissa säädettäisiin Kelan velvoitteista tarjota palvelujaan yhteispalvelun kautta 7 §:n tarkoittamassa laajuudessa.  
*(Vaikutus yleisperusteluihin: Yleisperusteluissa todetaan, että Kelan osallistuminen yhteiseen asiakaspalveluun on Kelan valtiosääntöoikeudellisesta asemasta johtuen katsottu perustelluksi järjestää sopimusperusteisesti (s. 166/II).)*

## **7 § Yhteisessä asiakaspalvelussa hoidettavat asiakaspalvelutehtävät**

- Perusteltuna voidaan pitää sitä 7 §:n 1 momentin 5 kohdasta ilmenevää lähtökohtaa, ettei yhteisessä asiakaspalvelussa annettavaa neuvontaa ole tarkoitus ulottaa aineellisoikeudellisiin kysymyksiin. Loppuraportin liitteisiin sisältyvät luettelot yhteisen asiakaspalvelun piiriin tarkoitetuista viranomaiskohtaisista palveluista eivät kuitenkaan kaikilta osin tue sanottua lähtökohtaa.
- Esitysluonnoksessa omaksuttu rajanveto palveluneuvojan antaman yleisneuvonnan ja toimivaltaiselle viranomaiselle kuuluvan asiantuntijaneuvonnan välillä on vaikeasti hahmotettava.
- Neuvontavelvollisuuden ulottuvuutta hämärtää lisäksi 7 §:n 1 momentin 6 kohdan säännös, jonka mukaan yhteiseen asiakaspalveluun kuuluisi myös asioiden vireillepanoon ja tiedoksiantoon liittyvien ”muiden tietojen välittäminen”. Neuvontavelvollisuuden ulottaminen viranomaisen toimivaltaan kuulumattomiin asioihin muodostaa poikkeuksen hallintolain 8 §:stä. Tätä tarkoittava säännös olisi asianmukaisinta poistaa lakiehdotuksesta.
- Virheellinen neuvo tai ohje voi tietyin edellytyksin johtaa vahingonkorvausvastuuseen. Verotusmenettelyssä veroviranomaisen antamat tiedot ja ohjeet perustavat verovelvolliselle myös luottamuksensuojaa (VML 26.2 §). Paikallistason viranomaisneuvonnan tulee olla yhtenevä paitsi valtakunnallisen ohjauksen myös viraston antamien ennakkoratkaisujen kanssa. Luottamuksensuoja on tärkeä osa verovelvollisen oikeusturvaa.
- Neuvontapalveluiden siirtäminen loppuraportista välittyvässä laajuudessa valtion viranomaisilta kunnille on vaikeasti sovitettavissa hyvän hallinnon vaatimuksiin.
- Pelkästään hakemusten, ilmoitusten ja muiden asiakirjojen vastaanottamis- ja välittämistehtävän hoitaminen yhteisessä asiakaspalvelussa ei ole sinänsä ongelmallista. Tällaiset tehtävät voivat muodostua julkisen vallan käytön kannalta merkityksellisiksi. Tehtävät rajautunevat kuitenkin sääntelyn ulkopuolelle lain 2 § 2 momentin perusteella. Tähän on syytä kiinnittää huomiota perusteluissa.

- Jatkovalmistelussa on syytä tehdä selkoa myös siitä, onko asiakaspalvelupisteessä tarkoitettu voitavan vastaanottaa myös yhteispalveluun osallistuville viranomaisille osoitettuja oikeisuvaatimushakemuksia tai hallintokanteluita.
- Tarkoituksena ei liene, että palveluneuvoja voisi antaa hallintolain 22 §:ssä tarkoitettua täydentämispyyntöä. Ehdotuksen suhteesta hallintolakiin tulisi tältäkin osin tehdä selkoa.
- Perustelujen mukaan asiakirjojen luovuttaminen ja tiedoksianto tapahtuisi toimivaltaisen viranomaisen tai toimeksiantajan toimeksiannosta. Tämän seikan tulisi käydä ilmi säännöksestä.
- Verojen ja maksujen vastaanottaminen olisi asianmukaista rajata koskemaan sellaisia kertaluonteisia maksusuorituksia, joiden suuruus on ennalta määrätty ja joissa suoritusvelvollisuuden perusteet kohdistuvat maksuvelvollisiin samalla tavoin. Velvoite välittää suoritukset viivytyksettä veronkantoviranomaisille olisi myös perusteltua todeta säännöstekstissä. Asiakaspalvelussa ei voida hoitaa vero- tai maksuvelvollisuuden asialliseen määräytymiseen vaikuttavia toimia.
- Asiakaspalvelutehtävien luettelo tulee poistaa lakitekstistä.
- Palveluneuvojen tehtäviin ei ole tarkoituksenmukaista sisällyttää neuvontaa viranomaisten palveluiden sisällöissä.
- Lain tulisi olla niin joustava, että se mahdollistaa toiminnan sisällön kehittämisen muuttuvia tarpeita vastaavaksi.

## **8 § Toimivaltaisen viranomaisen palvelujen antaminen yhteisessä asiakaspalvelussa**

- Lainsäädännön tulee olla teknologianeutraalia.

### **9-13 §:t yhteisesti**

- Yhteisen asiakaspalvelun piiriin kuuluvista valtion viranomaisen palveluista säädettäisiin tarkemmin valtioneuvoston asetuksella (9-13 §). Asetuksenantovaltuuden osalta olisi tarpeen selvittää, mikä on asianomaisten ministeriöiden asema asetusten valmistelussa ja esittelyssä.
- Pykälien (9-13 §) suhteellisen väljäisiltä oisat säännökset yhteispalvelun viranomaiskohtaisista tehtäväalueista merkitsevät valtion viranomaispalvelujen olennaisen osan ja yksityisten oikeusaseman kannalta keskeisten asiakaspalvelujen siirtymistä kuntien ylläpitämiin asiakaspalvelupisteisiin. Yhteispalvelua kehitettäessä onkin tärkeää huolehtia siitä, ettei ehdotettu asiointipalvelujen uudelleen järjestäminen vaaranna perustuslain 21 §:ssä tarkoitettujen hyvän hallinnon vaatimusten toteutumista.
- Annettavia palveluita ei ole perusteltua säätää laissa tai asetuksessa, koska tämä kangistaa järjestelmää.

## **9 § Yhteisessä asiakaspalvelussa hoidettavat poliisin palvelut**

- Poliisin toiminnasta, resursseista ja palvelupisteistä ei tule ehdotetuilla tavoin säätää sisäasiainhallinnon ulkopuolella VM:n esittelemällä valtioneuvoston asetuksella.
- Säännöksestä tulisi poistaa maininta ajo-oikeusasioiden hoitamisesta yhteisissä asiakaspalvelupisteissä. Ajokorttitehtävien valmisteilla oleva siirtäminen Trafin tehtäviksi edellyttää nykyisten toimintamallien muutosta, eikä tehtäviä voida sellaisenaan siirtää yhteiseen asiakaspalveluun, kuten on alun perin pohdittu poliisin näkökulmasta. Vasta tehtävien siirron yhteydessä pystytään arvioimaan, voidaanko osa tehtävistä hoitaa yhteisen asiakaspalvelun avulla. Trafilla tulee olla sopimusperusteinen mahdollisuus osallistua yhteiseen asiakaspalveluun, mutta ei lakisääteinen velvollisuus.
- Ulkomaalaislupiin liittyen yhteisessä asiakaspalvelupisteessä hoidettavat Euroopan Unionin kansalaisen ja häneen rinnastettavan henkilön oleskeluoikeuden rekisteröintiasioiden tulisi

kuitenkin kuulua laajaan valikoimaan, kuten muidenkin ulkomaalaisasioiden. Poliisilaitos perustelee asiaa PoIL 1:1 § (YJT) ja PoIL 2:10 § (henkilöllisyyden selvittäminen) kautta sekä valtioneuvoston periaatepäätöksellä harmaan talouden ja talousrikollisuuden vähentämiseksi (harmaan talouden torjunta on hallituksen kärkihankkeita). Tämän lisäksi HE-luonnoksen 2 §:ssä todetaan, että ”Yhteisessä asiakaspalvelussa ei voida hoitaa asiakaspalvelutehtäviä, jotka lain mukaan edellyttävät asiakkaan henkilökohtaista asiointia toimivaltaisessa viranomaisessa.” EU -kansalaisen oleskeluoikeuden rekisteröintiasiat vaativat henkilökohtaisen käynnin poliisissa (UuKL 8 § ja 159 §).

- ”Peruspalveluvalikoiman” lupalajit ovat vain noin 20 % prosenttia poliisin luvista. ”Peruspalveluvalikoima” ei terminä kuvaa siten poliisin lupahallinnon volyymlupia, vaan kyseessä parhaimmillaankin olisi vain poliisin lupahallintoa täydentävä toiminta.

## **10 § Yhteisessä asiakaspalvelussa hoidettavat Verohallinnon palvelut**

- Ei kommentteja.

## **11 § Yhteisessä asiakaspalvelussa hoidettavat maistraatin palvelut**

- 11 §:n 1 momentin kohta 8 esitetään poistettavaksi. Tehtävien siirtoa PRH:lle 1.9.2015 alkaen valmistellaan ja PRH haluaisi tarjota nämä palvelut sopimusperusteisesti.
- Säännöksestä tulisi poistaa mainita veneiden rekisteröintitehtävien hoitamisesta yhteisissä asiakaspalvelupisteissä. Veneiden rekisteröinnin valmisteilla oleva siirtyminen Trafín tehtäväksi edellyttää nykyisten toimintamallien muutosta, eikä tehtäviä voida sellaisenaan siirtää yhteiseen asiakaspalveluun, kuten on alun perin pohdittu maistraattien näkökulmasta. Vasta tehtävien siirron yhteydessä pystytään arvioimaan, voidaanko osa tehtävistä hoitaa yhteisen asiakaspalvelun avulla. Trafilla tulee olla sopimusperusteinen mahdollisuus osallistua yhteiseen asiakaspalveluun, mutta ei lakisääteinen velvollisuus.
- Maistraatin palveluihin on tulossa muutoksia. Vesikulkuneuvorekisterin siirto Liikenteen turvallisuusvirastoon ja kauppa- ja yhdistysrekisterin paikallisviranomaisverkoston uudelleenorganisointi ovat vireillä. Muutokset tulisi huomioida siten, että vaikka palvelun tuottaminen siirtyy toiselle viranomaiselle, myös se velvoitetaan tuottamaan kyseinen palvelu asiakaspalvelupisteissä.
- Palvelujen määrittely laissa ja asetuksessa aiheuttaa jatkuvia muutostarpeita, minkä vuoksi tulisi luoda ns. vakiopalveluvalikoima, jota on helpompi päivittää.
- Maistraattien palveluita on vielä tarpeen tarkastella täsmällisemmin. Tällaisia palveluita ovat mm. vihkiminen ja parisuhteen rekisteröinti (vihkitilojen järjestäminen, asiakkaalta perittävät maksut, palvelun tarjoamisen laajuus) sekä todistajapalveluiden tarjoaminen. Molemmat edellä mainitut palvelut voidaan tarjota yhteisessä asiakaspalvelussa ainoastaan maistraatin oman toimivaltaisen henkilöstön toimesta. Ratkaistavia kysymyksiä ovat mm. maistraatin henkilöstön velvollisuus liikkua asiakaspalvelupisteisiin ja niiden välillä, korvattavat matkakulut, työaika ja vastaavat seikat.

## **12 § Yhteisessä asiakaspalvelussa hoidettavat elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskuksen palvelut**

- ELY-keskuksista aluehallintovirastoihin siirtyvien KUPO-tehtävien huomioiminen laissa.

## **13 § Yhteisessä asiakaspalvelussa hoidettavat työ- ja elinkeinotoimiston palvelut**

- Tarjottavien palveluiden määrittely ei saisi olla lainsäädännössä liian yksityiskohtainen. Palvelujen järjestämisessä tulee huomioida alueelliset ja paikalliset tarpeet sekä erityispiirteet.

## 14 § Yhteisessä asiakaspalvelussa hoidettavat kunnan palvelut

- Perustuslain takaama kunnallinen itsehallinto käsittää myös oikeuden päättää kunnan hallintomallista ja palvelujen tuottamistavoista. Kuntien velvoittaminen tuomaan yhteiseen asiakaspalveluun omat palvelunsa on vastoin kunnallisen itsehallinnon periaatteita, ja se olisi säädettävä vähintään perustuslain säätämisjärjestyksessä.
- Kaikki ne kunnille kuuluvat maatalouden tukijärjestelmiin kuuluvat tehtävät, joiden järjestämisestä on tehty maksajavirastosopimus ja jotka kuuluvat maatalouden tukien toimeenpanosta annetun lain ja maaseutuhallinnon järjestämisestä kunnissa annetun lain soveltamisalan piiriin, tulisi selkeästi rajata pois ehdotetun asiakaspalvelulain soveltamisalasta.
- Pykälä on epämääräinen ja aiheuttaa epätietoisuutta siitä onko se velvoittava vai suosituksenomainen.
- Olisi tärkeää lisätä palveluiden piiriin myös kuntien välinen yhteistyö esimerkiksi erityispalveluiden tuottamisessa etäyhteyden avustuksella.

## 15 § Asiakaspalvelupistettä koskevat yleiset vaatimukset

- Näennäisen laajaksi muodostuvaa kunnan päätösvaltaa pisteen aukiolosta rajoittaa hallintolain 7 §:stä ilmenevä palveluperiaate. Kunta ei siten voi supistaa asiakaspalvelupisteen aukioloaikaa siten, että palvelujen saatavuus vaarantuisi. Tästä on syytä ottaa maininta perusteluihin.
- Jos asiakaspalvelupisteen aukiolosta tahdotaan ylipäätään säännellä, asianmukaisempaa saataisi olla säätää päivittäisestä tai viikoittaisesta vähimmäisaukioloajasta.
- Koska lakiehdotuksessa tarkoitettuihin asiakaspalvelutehtäviin ei sisältyisi julkisen vallan käyttöä, palveluneuvojat tultaneen ottamaan työsopimussuhteeseen. Näin viran täyttöön liittyvät yleiset kelpoisuusvaatimukset eivät tule sovellettaviksi. Lakiin olisikin perusteltua ottaa perussäännökset asiakaspalveluneuvojan kelpoisuudesta.
- OM:n suositus kaksikielisille kunnille ja kuntayhtymille (JM 2/58/2013, 20.6.2013) tulee ottaa sopimuksessa huomioon. On tärkeä, että ne kielitaitoa koskevat pätevyysvaatimukset, jotka vastuukunta asettaa henkilöstölleen yhteisessä asiakaspalvelussa, varmistavat suomen- ja ruotsinkielisten asiakkaiden oikeuden tasavertaiseen palveluun omalla kielellään.
- Henkilöstöltä edellytettävä kielitaitovaatimus on lisättävä lakiin.
- Säännöksen mukaan pisteessä on oltava ”riittävä määrä palveluneuvoja”. Esimerkiksi paikallisten olosuhteiden ja palvelupisteen väestöpohjan vaikutus esim. tarvittavaan aukioloaikaan ja muihin järjestelyihin pitäisi näkyä säädöstekstissä selvemmin.
- Hankkeen ongelmana on aikataulu ja toiminnan kautta saatujen kokemusten puute, minkä vuoksi vähintään valtioneuvoston asetuksenanto pitää toimintamallia koskevissa asioissa jättää myöhempään vaiheeseen.
- Toimintamallia koskevat kunnille tulevat velvoitteet on jätetty asetuksen varaan vaikka kunnalle annettavista tehtävistä tulee säätää lailla. 15 §:n 3 mom. on perustuslakivaliokunnan tulkintakäytännön vastainen.
- Palvelupisteisen aukioloaikoja ei tule määrittää laissa, koska paikalliset olosuhteet eroavat niin paljon

## 16 § Sopimusperusteisen yhteisen asiakaspalvelun järjestäminen

- Ehdotetun sääntelyn (16 ja 17 §) katsottiin oleva asianmukaista ottaen huomioon perustuslain 2 §:n ja 21 §:n asettamat vaatimukset ja hallintotehtävän sopimusperusteista siirtoa koskevan perustuslakivaliokunnan tulkintakäytännön.

## **17 § Palvelusopimus**

- Ei kommentteja.

## **18 § Hallinnollinen ohjaus**

- Valtiovarainministeriön, neuvottelukunnan ja toimivaltaisten viranomaisten sekä kuntien ja aluehallintoviraston roolit ja tehtävät tulee määritellä mahdollisimman tarkasti (18-21 §), että vältyttäisiin päällekkäisyyksiltä ja hallinnollinen taakka pysyy mahdollisimman kevyenä.
- Neuvottelukunnan kokoonpanossa tulee huomioida kuntien, kolmannen sektorin, vammaisten henkilöiden ja muiden kansalaisten edustus.
- VM:n kuntiin kohdistama ohjaus perustuslain suojaaman kunnallisen itsehallinnon vastaista.

## **19 § Palvelun ohjaus, seuranta ja valvonta**

- Säännös on jäänyt puutteelliseksi siltä osin, mitä konkreettisia keinoja palveluja tarjoavilla viranomaisilla on käytettävissä ohjausvelvoitteensa toteuttamiseksi.

## **20 § Järjestämiselvoitteen valvonta**

- AVI:lle ehdotettu valvontatehtävä on perusteltua säätää yhden aluehallintoviraston erikoistumistehtäväksi.
- Aluehallintovirastojen suorittaman asiakaspalvelupisteiden järjestämiselvoitteen 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 säädetyllä tavalla

## **21 § Pakkokeinot**

- Myös valtion viranomaisia varten tulee säätää vastaavanlainen uhkasakkomahdollisuus kuin nyt ehdotetaan kuntia koskien järjestämiselvoitteen laiminlyöntitapauksissa.

## **22 § Alueellinen toimivalta ja yhteiseen asiakaspalveluun toimitettu asiakirja**

- Pykälän mukaan asiakirja, jonka asiakas on toimittanut määräajassa järjestämiselvoitteeseen perustuvaan asiakaspalvelupisteeseen, katsottaisiin saapuneeksi määräajassa toimivaltaiselle valtion viranomaiselle. Ehdotus on ongelmallinen muun muassa seuraavista syistä johtuen: Maataloutta ja maaseudun kehittämistä koskevat tuet ja muun muassa niiden myöntämiseen, hakemiseen ja maksamiseen liittyvät seikat perustuvat vahvaan Euroopan unionin lainsäädäntöön, josta ei ole mahdollista kansallisesti poiketa. Puutteellisenä jätetty ja vastaanotettu hakemus voi johtaa automaattisesti taloudellisiin tukimenetyksiin sanktioista johtuen, koska puutteellinen hakemus katsotaan myöhästyneeksi. Tämä asettaa erityisen huolellisuusvelvoitteen hakemuksen vastaanottamisessa ja täydennyspyyntöjen lähettämisessä. Tukihakemuksen vireille tulon voi liittyä myös oikeusvaikutuksia.

## **23 § Asiakkaan kielellisten oikeuksien turvaaminen**

- Käytännössä oman kielen käyttöoikeuden siirtyminen etäyhteyden muodostamisen varaan merkitsee jo sinänsä jonkinasteista kielellisten oikeuksien heikkenemistä.
- Pykälän 2 momenttiin sisältyvä velvoite tulisi koskea myös Kelaa koskevia asioita (sopimusperusteisena tai lakisääteisenä), jotta saamen kielilain 2 §:ssä säädetty soveltamisala säilyisi.

- Vastuukuntien kielellinen asema tulee säännellä laissa vastaavien ehtojen mukaisesti, mitkä koskevat kuntayhtymiä.
- Henkilöstöltä edellytettävä kielitaitovaatimus on lisättävä lakiin.

#### **24 § Vahingonkorvausvastuu**

- Ehdotusta valtion korvausvastuusta ei tulisi hyväksyä.

#### **25 § Toiminnallinen tuki ja koulutus**

- Esityksestä ei selkeästi käy ilmi, vastaavatko lakiehdotuksessa 25 § mainitut tahot koulutuksesta ja perehdytyksestä kustannuksellaan vai ovatko koulutuskustannukset ja siihen käytettävä aika kunnan kustannuksia. Lisäksi raportista ei selkeästi ilmene, kuuluuko varahenkilöstö, joka kunnissa joudutaan palvelupisteeseen palkkaamaan edellä mainitun perehdyttämisen ja koulutuksen ajaksi, kunnalle korvattaviin kustannuksiin.

#### **26 § Yhteisen asiakaspalvelun rekisteri**

- Lakiehdotuksen 26 §:n 4 momentti on päällekkäistä sääntelyä viranomaisten toiminnan julkisuudesta annetun lain kanssa ja sellaisena tarpeetonta. Muilta osin tietojärjestelmiin liittyvät säännösehdotukset ovat asianmukaiset.

#### **27 § Yhteisen asiakaspalvelun tietojärjestelmät**

- Lainsäädännön tulee olla teknologianeutraalia.

#### **28 § Julkisen hallinnon perustietojärjestelmien tietojen käsittely**

- Ei kommentteja.

#### **29 § Tiedottamisvelvollisuus**

- Ei kommentteja.

#### **30 § Maksut**

- Ei kommentteja.

#### **31 § Korvaus kunnille**

- Pykäläehdotuksesta ei käy ilmi, mikä viranomainen tekee päätöksen kunnalle maksettavista korvauksista.
- Pykäläehdotuksen 2 momentissa ehdotettu valtiovarainministeriön lupatoimivalta olisi tarpeen sitoa itse säännöstekstissä lain 5 ja 15 §:n asettamiin edellytyksiin.
- Monikeskuksisissa kunnissa yhtä useamman palvelupisteen perustamisen tulisi olla mahdollista ilman säännöksessä esitetyn kaltaista byrokratiaa.
- Onko korvaussäännös perustuslain edellyttämän rahoitusperiaatteen mukainen.

### 32 § Oikaisuvaatimus ja muutoksenhaku

- Jatkovalmistelussa tulee vielä selvittää jatkovalituslupajärjestelmän käyttöönottoa pykäläehdotuksessa tarkoitettujen päätösten kohdalla.
- Jatkovalmistelussa on harkittava pykälän 3 momentissa asetetun valituskiellon perusteet. Pykälän perusteluissa viitataan tältä osin hieman virheellisesti perustuslain 21 §:ään, kun asiaa pitäisi pikemminkin arvioida perustuslain 121 §:ssä turvatus kuntien itsehallinnon kannalta. Jos lain 14 §:ssä edellytetään kunnan järjestävän myös omaa asiakaspalveluaan yhteispalvelupisteissä, voi kunnan oikeusturvan kannalta olla ongelmallista se, ettei kunta voi valittaa valtioneuvoston päätöksestä, jolla lakkautetaan kunnan alueella oleva yhteispalvelupiste.

### 33 § Voimaantulo

- Voimaantulosäätelyssä on kyse eräänlaisesta siirtymävaiheen säätelystä ja että tällaiselle järjestelylle on osoitettavissa hyväksyttävät perusteet (laajan viranomaispiirin sekä tehtävien ja henkilöstön uudelleenjärjestely). Perustuslain 79 §:n 3 momentin aikaisemman tulkintakäytännön valossa ehdotettu voimaantulojärjestely ei kuitenkaan vaikuta täysin ongelmattomalta.
- Esitysluonnoksen perusteluissa ei ole lainkaan kuvattu, miten pitkältä ”siirtymävaiheesta” olisi ajallisesti kyse. Siirtymävaiheen ulottuminen useiden vuosien päähän vahvistaa voimaantulosäätelyn ongelmallisuutta, myös perustuslain 121 §:n 2 momentin kannalta.
- Pykäläehdotuksen 1 momentin muotoilussa olisi tarpeen tarkentaa, etteivät lain 2 luvun velvoitteet koske pelkästään kuntia, vaan ne kohdistuvat myös niihin valtion viranomaisiin, joiden asiakaspalvelun järjestämisestä yhteispalvelussa säädetään lain 9-13 §:ssä.
- Järjestämisvelvollisten kuntien tulee voida vaikuttaa käynnistämisaikatauluun.

### 34 § Henkilöstöä koskeva siirtymäsäännös

- Rekrytointisäännöksen suhde sopimusvapauteen koetaan ongelmaksi. Kunnalla on päätösvalta rekrytoinnissa ja työsopimussuhde on oikeusjärjestyksessämme suojatun sopimusvapauden piirissä. Laissa ei voida pakottaa ketään tekemään työsopimusta. Ilmoittautumismenettely helpottaa kuntaa soveltuvien työntekijöiden löytämisessä ja rekrytoinnissa, mutta rekrytointipäätös on kunnan itsensä päätösvallassa.
- Ratkaistava siirtyvän henkilöstön eläkevastuiden määräytyminen.
- Yhteisten asiakaspalvelupisteiden henkilöstön yhdenvertaisuus tulee varmistaa. Sen vuoksi:
  - Lakiin julkisen hallinnon yhteisestä asiakaspalvelusta ei tule kirjata irtisanomis- suojaan liittyviä lausekkeita.
  - Siirtyvien henkilöiden palvelussuhteiden ehdot, kuten palkat, tulee voida yhteen sovitaa kunnan paikallisesti hyväksymään palkkausjärjestelmään niin, että valtion hallinnosta siirtyvien henkilöiden palkat voivat jopa laskea. Esimerkiksi näiltä osin raportin mainintaa liikkeenluovutusperiaatteen soveltamisesta ”soveltuvien osin” tulee täsmentää. Muussa tapauksessa palkkojen harmonisaatio väistämättä merkitsee kunnille lisäkustannuksia.
  - Työryhmän raportin mukaan kunta voi vain poikkeustilanteissa jättää ilmoittautumismenettelyssä mukana olevia henkilöitä rekrytoimatta. Nämä poikkeustilanteet on kuvattava tarkasti samoin kuin tähän liittyvät mahdolliset eri säädösten soveltamisten kollisiotilanteet tulee jo lainvalmisteluvaiheessa ratkaista. Kuntien oman toiminnan supistaminen ja niihin liittyvät mahdolliset taloudelliset-tuotannolliset henkilöstövähennykset voivat johtaa tilanteeseen, jossa ilmoittautumismenettelyn kautta valtiolta kunnan palvelukseen rekrytoiminen ja kunnan oma exit-politiikka ovat juridisesti ja tosiasiallisesti ristiriidassa keskenään.

### **35 § Voimassa olevia yhteispalvelusopimuksia koskeva siirtymäsäännös**

- Ei kommentteja.

### **36 § Yhteispalvelun sopimusrekisteriä koskeva siirtymäsäännös**

- Ei kommentteja.

### **Laki alueiden kehittämisestä annetun lain 10 §:n muuttamisesta**

- Maakunnan liittojen yhteispalvelun edistämistehtävästä voidaan uuden järjestelmän myötä luopua.
- Maakunnan liitoilta tulee pyytää lausunto ja liiton kanssa neuvotella aina, jos yhteisen asiakaspalvelun järjestämistavoissa tai järjestämisvelvollisissa kunnissa tapahtuu muutoksia. Lausunto- ja neuvotteluvelvollisuus tulee turvata lainsäädännössä.

# LIITE LAUSUNTOJEN ANTAJAT

## **Ministeriöt ja keskusvirastot**

Lausuntojen antajat: OM, LVM, MMM, SM, TEM, OKM, VM/VO, VM/HO, VM/JulkICT, VM/BO, YM, Verohallinto, Tulli, Poliisihallitus, Trafi, Maanmittauslaitos, Maaseutuvirasto, Evira, Maahanmuuttovirasto, Kilpailu- ja kuluttajavirasto ja Kuluttajatutkimuskeskus. Osa lausunnonantajista antoi lausunnon yleisen lausunnonantomahdollisuuden perusteella. Näihin kuuluu mm. Maaseutupolitiikan yhteistyöryhmä. Lausuntoa ei antanut sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö.

Lausuntoja pyydetty (kpl): 21

Lausuntoja saatu (kpl): 22

## **Kela**

Lausunto saatu.

## **Valtion aluehallinto**

### *Aluehallintovirastot*

Lausuntojen antajat: Etelä-Suomen aluehallintovirasto, Itä-Suomen aluehallintovirasto, Lapin aluehallintovirasto, Lounais-Suomen aluehallintovirasto, Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto, Pohjois-Suomen aluehallintovirasto, Ahvenanmaan valtionvirasto

Lausuntoja pyydetty (kpl): 7

Lausuntoja saatu (kpl): 7

### *Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskukset*

Lausuntojen antajat: Etelä-Pohjanmaan ELY-keskus, Etelä-Savon ELY-keskus, Hämeen ELY-keskus, Kaakkois-Suomen ELY-keskus, Kainuun ELY-keskus, Lapin ELY-keskus, Pirkanmaan ELY-keskus, Pohjanmaan ELY-keskus, Pohjois-Karjalan ELY-keskus, Pohjois-Pohjanmaan ELY-keskus, Pohjois-Savon ELY-keskus, Satakunnan ELY-keskus, Varsinais-Suomen ELY-keskus, Uudenmaan ELY-keskus, Keski-Suomen ELY-keskus

Lausuntoja pyydetty (kpl): 15

Lausuntoja saatu (kpl): 15

## **Maakunnan liitot**

Lausuntojen antajat: Etelä-Karjalan liitto, Etelä-Pohjanmaan liitto, Etelä-Savon maakuntaliitto, Hämeen liitto, Kainuun liitto, Keski-Pohjanmaan liitto, Keski-Suomen liitto, Kymenlaakson Liitto, La-

pin liitto, Pirkanmaan liitto, Pohjanmaan liitto, Pohjois-Karjalan maakuntaliitto, Pohjois-Savon liitto, Päijät-Hämeen liitto, Satakuntaliitto, Uudenmaan liitto, Varsinais-Suomen liitto

Lausuntoja pyydetty (kpl): 18

Lausuntoja saatu (kpl): 17

## **Valtion paikallishallinto**

### ***Poliisilaitokset***

Lausuntojen antajat: Helsingin poliisilaitos, Länsi-Uudenmaan poliisilaitos, Itä-Uudenmaan poliisilaitos, Etelä-Karjalan poliisilaitos, Varsinais-Suomen poliisilaitos, Keski-Suomen poliisilaitos, Etelä-Pohjanmaan poliisilaitos, Etelä-Savon poliisilaitos, Pohjois-Karjalan poliisilaitos, Kainuun poliisilaitos, Lapin poliisilaitos, Satakunnan poliisilaitos. Kanta- ja Päijät-Hämeen poliisilaitosten yhteinen lausunto

Lausuntoja pyydetty (kpl): 24

Lausuntoja saatu (kpl): 13 (yksi kahden poliisilaitoksen yhteinen lausunto)

### ***Maistraatit***

Lausuntojen antajat: Helsingin maistraatti, Hämeen maistraatti, Itä-Uudenmaan maistraatti, Kaakkois-Suomen maistraatti, Itä-Suomen maistraatti, Lapin maistraatti, Länsi-Suomen maistraatti, Sisä-Suomen maistraatti, Pohjois-Suomen maistraatti

Lausuntoja pyydetty (kpl): 11

Lausuntoja saatu (kpl): 9

### ***Työ- ja elinkeinotoimistot***

Lausuntojen antajat: Etelä-Savon TE-toimisto, Hämeen TE-toimisto, Kaakkois-Suomen TE-toimisto, Kainuun TE-toimisto, Lapin TE-toimisto, Pirkanmaan TE-toimisto, Pohjanmaan TE-toimisto, Pohjois-Karjalan TE-toimisto, Pohjois-Pohjanmaan TE-toimisto, Pohjois-Savon TE-toimisto, Satakunnan TE-toimisto, Uudenmaan TE-toimisto

Lausuntoja pyydetty (kpl): 15

Lausuntoja saatu (kpl): 12

## **Suomen Kuntaliitto**

Lausunto saatu.

## **Kunnat**

Lausuntojen antajat: Nousiainen, Kontiolahti, Tuusniemi, Parkano, Jalasjärvi, Lestijärvi, Eura, Kustavi, Kolari, Keminmaa, Karvia, Oulu, Kaustinen, Kihniö, Hyrynsalmi, Huittinen, Juankoski, Kyyjärvi, Parikkala, Kangasniemi, Vöyri, Salo, Maaninka, Kiuruvesi, Pyhäntä, Ilomantsi, Isojoki, Uurainen, Inkoon, Tampere, Hyvinkää, Ristijärvi, Kempele, Harjavalta, Raahe, Kannus, Marttila, Siikalatva, Alajärvi, Inari, Kokemäki, Sonkajärvi, Vieremä, Joroinen, Suomussalmi, Pudasjärvi, Naantali, Viitasaari, Raasepori, Vehmaa, Urjala, Ylöjärvi, Oripää, Ikaalinen, Posio, Hämeenlinna, Helsinki, Perho, Heinävesi, Hollola, Kurikka, Kouvola, Kannonkoski, Keitele, Lieksa, Hankasalmi, Kemijärvi, Kankaanpää, Kerava, Tuusula, Järvenpää, Säkyli, Kaskinen, Multia, Kuhmo, Karijoki, Iisalmi, Liminka, Joensuu, Juuka, Lahti, Laihia, Liperi, Janakkala, Nastola, Nurmijärvi, Orimattila, Riihimäki, Rauma, Saarijärvi, Sysmä, Uusikaupunki, Vesanto, Tyrnävä, Taivalkoski, Somero, Siilinjärvi, Ruokolampi, Rovaniemi, Pihtipudas, Nurmes, Mänttä-Vilppula, Lapua, Lappajärvi, Kivijärvi, Kauhava, Kaarina, Jämsä, Puolanka, Haapajärvi, Paimio, Tohmajärvi, Rautavaara, Närpiö, Kauniainen, Akaa, Lieto, Hanko, Sastamala, Leppävirta, Vihti, Vaasa, Pirkkala, Pietarsaari, Kokkola, Keuruu, Kemi, Ii, Alavus, Imatra, Forssa, Espoo, Hamina, Laukaa, Kuopio, Laitila, Jokioinen, Juva, Kauhajoki, Kuhmoinen, Loimaa, Maalahti, Mikkeli, Oulainen, Parainen, Rautjärvi, Savitaipale, Sipoo, Soini, Sulkaava, Sotkamo, Suonenjoki, Utajärvi, Vaala, Varkaus, Vimpeli, Valkeakoski, Muhos, Kinnula, Kärsämäki, Heinola, Lappeenranta, Karstula, Porvoo, Kajaani, Kangasala, Vantaa, Lohja, Puumala, Pelkosenniemi, Kuusamo, Jyväskylä, Karkkila, Halsua, Savonlinna, Tervola, Muonio, Lempäälä, Turku, Asikkala, Kemiönsaari, Veteli, Pornainen, Paltamo

Lausuntoja pyydetty (kpl): 304

Lausuntoja saatu (kpl): 184

Yli 30 000 asukkaan kunnat, jotka ovat antaneet lausunnon (31 kpl):

Helsinki, Espoo, Tampere, Vantaa, Oulu, Turku, Jyväskylä, Kuopio, Lahti, Kouvola, Joensuu, Lappeenranta, Hämeenlinna, Vaasa, Rovaniemi, Salo, Mikkeli, Porvoo, Lohja, Kokkola, Hyvinkää, Nurmijärvi, Rauma, Järvenpää, Tuusula, Kajaani, Savonlinna, Kerava, Ylöjärvi, Kaarina, Kangasala

## **Henkilöstö- ja työnantajajärjestöt**

Lausuntojen antajat: JUKO ry, Pardia ry, JHL ry, Elinkeinoelämän keskusliitto EK

Lausuntoja pyydetty (kpl): 5

Lausuntoja saatu (kpl): 4

## **Muut yhteisöt ja yritykset**

Lausuntojen antajat: Elisa Oyj, Itella Posti Oy, Keskuskauppakamari, Kuntien Tiera Oy, Senaatti-kiinteistöt, Suomen sosiaali- ja terveys ry (SOSTE), Suomenruotsalaiset kansankäräjät, Työttömien Valtakunnallinen Yhteistoimintajärjestö TVY ry, Valtakunnallinen vammaisneuvosto

Lausuntoja pyydetty (kpl): 9

Lausuntoja saatu (kpl): 9 (osa lausunnonantajista on antanut lausunnon oma-aloitteisesti)