

Nimetön

Lähettiläjä: Sirpa Hartojoki [mailto:sirpa.hartojoki@muonio.fi]

Lähetetty: 17. syyskuuta 2013 13:50

Vastaanottaja: Valtiovarainministerio VM

Kopio: kirjaamo@muonio.fi; anneli.uusitalo@muonio.fi

Aihe: lausunto asiakaspalvelu2014

Hei, liitteenä on Muonion kunnan lausunto (vastaukset kysymyksiinne)
Asiakaspalvelu 2014 -hankkeesta. Ystävällisin terveisin

Sirpa Hartojoki
kunnanjohtaja
Muonion kunta
Puthaanrannantie 15, 99300 MUONIO
Puh. 0400-477723
Email: sirpa.hartojoki@muonio.fi

17.9.2013

LAUSUNTOKYSYMYKSET: JULKISEN HALLINNON ASIAKASPALVELUN KEHITTÄMISHANKKEEN LOPPURAPORTTI

Yhteisen asiakaspalvelun järjestäminen ja siinä tarjottavat palvelut

Kysymys 1

Hanke ehdottaa, että julkisen hallinnon yhteinen asiakaspalvelu perustuu lakisääteiseen malliin, jossa yhteiseen asiakaspalveluun aina osallistuvat viranomaiset sekä yhteisessä asiakaspalvelussa aina tarjottavat viranomaisten palvelut määritellään laissa. Lakisääteistä yhteistä asiakaspalvelua täydentää sopimukseen perustuva yhteinen asiakaspalvelu. Mallia on kuvattu muun muassa loppuraportin luvussa 5.1 sekä hallituksen esitysluonnoksen yleisperustelujen luvuissa 3.2.1 ja 3.3.

Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne ehdotetusta lakisääteisyteen perustuvasta yhteisen asiakaspalvelun järjestämismallista: Lakisääteisyteen perustuva malli on perusteltu, koska se turvaa kansalaisten oikeutta yhdenvertaisiin palveluihin.

Kysymys 2

Hanke ehdottaa, että yhteisen asiakaspalvelun järjestäminen ja ylläpitäminen säädetään kuntien tehtäväksi (*järjestämisvelvoite*). Kunnat, joiden tehtävänä on järjestää yhteinen asiakaspalvelu, säädetään laissa. Kuntien järjestämisvelvoitetta on kuvattu muun muassa hankkeen loppuraportin luvussa 5.1 sekä lakiehdotuksen yleisperustelujen luvuissa 3.2.2 ja 3.3 sekä lakiehdotuksen 4 ja 5 pykälissä.

Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne ehdotetusta kunnalle säädettävästä järjestämisvelvoitteesta:

Muonion kunta pitää kohtuuttomana, että valtio lisää kuntien velvoitteita. Ehdotuksen mukaan valtio siirtäisi kuntien järjestettäväksi esimerkiksi vero- ja työvoimahallinnon palveluja, joita voidaan pitää valtion peruspalveluina kansalaisilleen. Mikäli eduskunta päättää lisätä kuntien velvoitteita valtion asiakaspalveluilla, tulee valtion korvata täysimääräisesti kunnille yhteisen asiakaspalvelun järjestämisestä aiheutuvat menot. Lainvalmistelun yhteydessä on selvitettävä yksityiskohtaisesti kaikki kustannukset, joita asiakaspalvelupisteiden perustamisesta ja ylläpidosta aiheutuu.

Esimerkiksi järjestelmien ylläpidosta aiheutuviksi kustannuksiksi raportin sivulla 92 on arvioitu 10 000 euroa vuodessa htv:ta kohden, mutta valtion korvaukseksi ainoastaan 3 100 tai 4 000 euroa vuodessa htv:ta kohden.

Kysymys 3

Hanke ehdottaa, että yhteisessä asiakaspalvelussa tarjotaan aina lakisääteisesti seuraavien valtion viranomaisten asiakaspalveluita: poliisin lupahallinto, Verohallinto, maistraatit, elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskukset sekä työ- ja elinkeinotoimistot, mukaan lukien työvoiman palvelukeskukset. Näiden viranomaisten yhteisessä asiakaspalvelussa annettavia palveluita on kuvattu hankkeen loppuraportin luvussa 5.2 sekä lakiehdotuksen 9-13 pykälissä.

Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne ehdotetusta yhteiseen asiakaspalveluun aina osallistuvista viranomaisista sekä yhteisessä asiakaspalvelussa tarjottavista palveluista:

Tavoite ns. yhden luukun periaatteella toimivasta palvelupisteestä on hyvin asiakaslähtöinen. Kan-

salaisen näkökulmasta tämä tavoite on erittäin hyvä ja kannatettava. Toisaalta asiakas joutuu etäpalvelutilanteessa tulemaan palvelupisteeseen uudelleen ja yleensä myös selvittämään asiansa kahteen kertaan sekä asiakaspalvelupisteen virkailijalle että viranomaiselle.

Yhteisessä asiakaspalvelussa tarjottava palveluvalikoima on erittäin laaja. Pelkästään yhden viranomaisen palvelujen riittävä tuntemus tulee olemaan palvelupisteessä työskentelevälle henkilölle suuri haaste. Esimerkiksi työ- ja verolainsäädäntö ovat hyvin monimutkaisia, ja niiden yksityiskohtainen hallinta on vaikeaa nykyisessäkin palvelujärjestelmässä. Vaikka palveluohjaajalta ei edellytetä eri viranomaisten hallinnon ja heitä ohjaavan lainsäädännön yksityiskohtaista tuntemusta, tulee asiakaspalvelun sujuvuus olemaan ongelmallista. Yhteisessä asiakaspalvelussa tavoitteena on lähtökohtaisesti ”ohjata asiakasta sähköisten palveluiden käyttöön” ja ”palveluneuvojan antama palvelu ei vaadi toimialan asiantuntijan osaamista”, asiakkaat odottavat käytännön asiakastilanteissa palveluneuvojilta jonkin verran myös toimialan asiantuntijaosaamista ja kunkin toimialan käsitteistön hallintaa.

Uudistuksen valmistelussa on huomioitava, että merkittävä osa palvelun käyttäjistä on ikääntyneitä kansalaisia, joille etäyhteyden välityksellä tapahtuva asiakaspalvelu on tilanteena täysin uusi. Valtionhallinnon onkin kiinnitettävä suurta huomiota etäyhteyttä käyttävien viranomaisten valmiuteen palvella asiakasta, joka on tottunut koko ikänsä hoitamaan asioitaan toisentyyppisissä asiointitilanteissa.

Kysymys 4

Hanke ehdottaa, että järjestämisvelvollisen kunnan on hoidettava myös kunnan omien lakisääteisten tehtävien asiakaspalveluja yhteisessä asiakaspalvelupisteessä. Ehdotusta on kuvattu hankkeen loppuraportissa luvussa 5.2.6 sekä lakiehdotuksen yleisperusteluissa luvussa 3.2.2 ja 14 pykälässä.

Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne ehdotetusta kunnan asiakaspalveluiden hoitamisesta yhteisessä asiakaspalvelussa:

Luvussa 5.2.6 todetuista kunnan palveluista osa tarkoituksenmukaista hoitaa yhteisessä asiakaspalvelupisteessä, mikäli sellaisten perustamiseen päädytään. Pisteessä hoidettavien tehtävien osalta on syytä jättää kunnille riittävä päätösvalta arvioitaessa, mitä kuntien tehtäviä pisteessä hoidetaan.

Kunnat ovat hyvin erilaisia ja jotta saadaan aikaan toimiva ja tehokas palvelujärjestelmä, on paikallisille ratkaisuille jätettävä riittävästi tilaa ilman että lainsäädäntö ohjaa liian yksityiskohtaisesti palvelujen järjestämistä.

Toimintaympäristö, toimintamalli ja laadun arviointimalli

Kysymys 5

Hankkeen loppuraportin luvussa 5.4, toimintamallityöryhmän loppuraportin luvussa 3 ja lakiehdotuksen 15 ja 27 pykälissä on kuvattu yhteisen asiakaspalvelupisteen toimintaympäristöä: toimitilaa ja palvelun tarjoamiseen tarvittavaa laitteistoa ja järjestelmiä.

Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne ehdotetusta yhteisen asiakaspalvelun toimintaympäristöstä:

Toimintaympäristö on kuvattu hyvin. Etäyhteyksien toimivuuteen ja niiden ylläpitoon on syytä kiinnittää huomiota, sillä asiakaspalvelupisteen toiminta edellyttää toimivia ICT-järjestelmiä.

Kysymys 6

Hankkeen loppuraportin luvussa 5.4, toimintamallityöryhmän loppuraportin luvussa 4.4 ja lakiehdotuksen 7 ja 8 pykälissä on kuvattu yhteisen asiakaspalvelupisteen toimintaprosessit: palvelutapahtuman yleiskuvausprosessi ja eri palvelutapahtumien prosessikuvaukset.

Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne ehdotetuista prosessikuvauksista:

Tähän kysymykseen on vastattu tämän lomakkeen kysymyksen 3 kohdalla.

Kysymys 7

Hankkeen loppuraportin luvussa 5.8 ja toimintamallityöryhmän loppuraportin luvussa 4.7 on kuvattu yhteisen asiakaspalvelupisteen laadun arviointimallia: arvioinnin tavoitteita ja mittareita sekä arviointikriteereitä.

Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne ehdotetusta arviointimallista:

Ehdotettu arviointimalli mahdollistaa asiakaspalvelutoiminnalle asetettuihin tavoitteisiin. Mallin laadinnassa on otettava huomioon se, etteivät tuottavuus ja tuloksellisuus saa muodostua uudistuksen päämääräksi. Arvioinnilla tähdätään ensisijaisesti asiakaspalvelutoiminnan kehittämiseen.

Kysymys 8

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

Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne ehdotetusta yhteisen asiakaspalvelun käynnistämisen- ja kehittämismallista:

Yhteisen asiakaspalvelun käynnistämisen- ja kehittämistyössä on koulutuksen ja tuen riittävä saavutettavuus Lapin kaltaisilla pitkien etäisyyksien alueilla.

Ohjaus ja valvonta

Kysymys 9

Hanke ehdottaa, että yhteisen asiakaspalvelun yleishallinnollinen ohjaus kuuluu valtiovarainministeriölle, jonka tukena toimii julkisen hallinnon yhteisen asiakaspalvelun neuvottelukunta. Palvelujen ohjaus, seuranta ja valvonta kuuluisivat lakiehdotuksen 19 pykälässä tarkoitetuille toimivaltaisille valtion viranomaisille. Ohjaus ja seuranta toteutettaisiin yhdessä kuntien kanssa. Aluehallintoviraston tehtävänä olisi valvoa kunnan järjestämisvelvoitteen noudattamista. Ohjaus- ja valvontamallia on kuvattu loppuraportin luvussa 5.5 sekä lakiehdotuksen 18–21 pykälissä.

Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne ehdotetusta yhteisen asiakaspalvelun ohjaus- ja valvontamallista:

Kuntien roolin yhteisen asiakaspalvelun ohjauksessa ja seurannassa on oltava huomattavasti vahvempi kuin loppuraportissa ja lakiehdotuksessa on kuvattu. Esitetty malli painottuu suhteettomasti valtion viranomaisiin toisin kuin asiakaspalvelupisteiden organisointi ja rahoitus.

Rahoitusmalli

Yhteisen asiakaspalvelun rahoitusmallia koskevia ehdotuksia on kuvattu hankkeen loppuraportin luvussa 5.6. sekä lakiehdotuksen 31 pykälässä.

Kysymys 10

Hankkeen ehdottamalla yhteisen asiakaspalvelun rahoitusjärjestelmällä korvattaisiin kunnille valtion palvelujen jakamisesta aiheutuvat kustannukset. Järjestelmään kuuluisi perusosa, jolla katettaisiin kiinteitä kustannuksia ja suoritteisiin perustuva osa, jolla katettaisiin pääasiassa muuttuvia kustannuksia (palkkakustannukset).

Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne rahoitusjärjestelmän ehdotetusta perusrakenteesta:

Rahoitusjärjestelmä on sekava ja sen toteuttaminen tulee aiheuttamaan paljon hallinnollista työtä kunnissa ja valtionhallinnossa. Rahoitusjärjestelmä ei saa missään tilanteessa toimia siten, että kunta joutuu rahoittamaan valtiolle kuuluvia yhteisen asiakaspalvelupisteen kustannuksia. Valtion korvata täysimääräisesti kunnille yhteisen asiakaspalvelun järjestämisestä aiheutuvat menot.

Raportin (s. 93) mukaan kunnille korvataan tilojen remontoinnista ja henkilöstön osaamisen kehittämisestä aiheutuvia kustannuksia. Nämä kulut on korvattava kunnille täysimääräisesti.

Rahoitusjärjestelmää on täydennettävä pitkien etäisyyksien kunnat huomioiden. Asiakaspalvelun laadun takaamiseksi on välttämätöntä, että palvelupisteen henkilöstö osallistuu koulutuksiin, joita järjestetään esimerkiksi Rovaniemellä tai Helsingissä. Tästä aiheutuu matkakuluja ja suoritteiden vähenemistä, kun palveluneuvoja on poissa työpisteestään.

Kysymys 11

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

Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne ehdotetusta korvausten laskentamallista:

Hankkeen ehdottama rahoitusjärjestelmä on suoriteperusteisuuden osalta erittäin ongelmallinen ajatellen pieniä kuntia, joissa asiointimäärä voi jäädä valtakunnallista keskiarvoa matalammalle tasolle.

Kysymys 12

Hankkeen rahoitusmalliehdotuksen mukaan voi syntyä tilanteita, joissa korvaukset eivät kata pisteen aiheuttamia kustannuksia vähäisen kysynnän vuoksi. Tilanteisiin on ehdotettu varauduttavan lyhentämällä pisteiden aukioloaikoja, joissain tapauksissa korottamalla korvausta tai viime kädessä sulkemalla piste.

Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne ehdotetusta toimintatavasta vähäisen kysynnän asiakaspalvelupisteissä:

Uudistuksen yksi lähtökohta on turvata kansalaisille valtionhallinnon ja kuntien palveluja kohtuullisella etäisyydellä asuinpaikasta. Suomessa on harvaanasuttuja alueita, joilla palvelujen kysyntä ei ole yhtä suurta kuin kaupungeissa. Toimipisteiden suoritemäärissä tulee vääjäämättä olemaan eroja, mikä on hyväksyttävä. Lisäksi pisteiden asiointimäärässä voi olla vuodenaikaan liittyviä vaihteluja esimerkiksi Muonion kaltaisessa matkailukunnassa. Mikäli yhteiset asiakaspalvelupisteet päätetään perustaa, niille tulee taata riittävä ja kiinteä rahoitus.

Palvelupisteverkko

Yhteisen asiakaspalvelun palvelupisteverkkoa koskevia ehdotuksia on kuvattu hankkeen loppuraportin luvussa 5.3.

Kysymys 13

Hankkeessa tärkeimmäksi palvelupisteverkon kriteeriksi on valittu pisteiden saavutettavuus. Kriteerinä on, että vaikutusalueen asukkaista 90 prosentilla on pisteeseen lyhyempi matka kuin 40 kilometriä maanteitse tai rautateitse.

Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne saavutettavuuskriteeristä:

Pisteiden saavutettavuuskriteeriä ei saa ainakaan kiristää. Julkisen hallinnon asiakaspalvelujen saavutettavuus on turvattava myös pitkien etäisyyksien ja harvan asutuksen alueilla.

Kysymys 14

Palvelupisteverkolle on asetettu kriteeriksi myös, että se mahdollistaa käyntiasioinnin tuottavan ja taloudellisen järjestämisen. Ehdotetussa palvelupisteverkossa on saavutettavuuden perusteella jonkin verran myös vähäisen asiakasmäärän pisteiksi arvioituja pisteitä. Näissä pisteissä toiminnan taloudellisuuden ja tuottavuuden edellytyksenä on, että niiden henkilöstö voi tehdä osan työajasta kunnan muita tehtäviä.

Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne ehdotetun palvelupisteverkon tuottavuudesta ja taloudellisuudesta:

Todennäköisesti Muonion palvelupisteessä toimittaisiin juuri näin.

Kysymys 15

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

Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne ehdotetuista palvelupisteverkkovaihtoehtoista:

Muonion kunnassa olisi palvelupiste kummassakin vaihtoehdossa, joten Muonion kunnalla ei ole vaihtoehtoihin huomautettavaa.

Kysymys 16

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

Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne yhteisen asiakaspalvelun palvelupisteverkon ja toimijoiden omien palvelupisteverkkojen päällekkäisyyksien mahdollisesta purkamisesta:

Purkamista ei tule käynnistää yhtä aikaa yhteisen asiakaspalvelun palvelupisteverkon kanssa. Ensinnä on saatava kokemuksia uuden palvelupisteverkon toiminnasta. Sen jälkeen on arvioitava, onko uusi järjestelmä niin toimiva, että uudelleenjärjestelyt ovat mahdollisia. Nykyisissä valtionhallinnon toimipisteissä työskentelevät virkamiehet ovat oman alansa asiantuntijoita, ja heitä tarvitaan myös uutta rakennettaessa.

Henkilöstön asema ja palveluneuvojan tehtävät**Kysymys 17**

Hankkeen loppuraportin luvussa 5.7.3 ja lakiehdotuksen 34 pykälässä ehdotetaan, että yhteisiä asiakaspalvelupisteitä ylläpitävä kunta vastaa pisteissä työskentelevien palveluneuvojien rekrytoinnista. Niissä tapauksissa, joissa henkilöitä siirtyy valtion palveluntuottajien palveluksesta kuntien palvelukseen, siirtyminen tapahtuu vapaaehtoisuuden pohjalta ilmoittautumismenettelyllä.

Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne rekrytointi- ja ilmoittautumismenettelystä:

Ilmoittautumismenettelyn edellytys on se, että valtio korvaa kunnille täysimääräisesti menot, joita uudistus kunnille aiheuttaa.

Kysymys 18

Loppuraportin luvussa 5.1 ja lakiehdotuksen 7 pykälässä on lueteltu palveluneuvojan hoitamat asiakaspalvelutehtävät. Hankkeen loppuraportin luvussa 5.7.3 ja lakiehdotuksen 2 pykälässä on lisäksi ehdotettu, että yhteisen asiakaspalvelun palveluneuvojan tehtäviin ei kuulu julkisen vallan käyttöä, jollei lailla toisin säädetä.

Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne palveluneuvojan tehtävistä:

Onnistuneen palveluprosessin kannalta on tärkeää, että sekä asiakaspalvelupisteen virkailija että etäyhteyden päässä oleva asiantuntija omaavat riittävät tiedolliset valmiudet. Käytännössä palvelupisteisiin on koulutettava vähintään kaksi palveluneuvojaa palvelupistettä kohti. Myös palveluneuvojalla on oikeus esimerkiksi vuosilomaan ja sairauslomaan, jolloin kunnassa on oltava valmius sijaisuusjärjestelyihin.

Kysymys 19

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

Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne palveluneuvojille annettavasta toiminnallisesta tuesta ja koulutuksesta:

Uudistuksen onnistumisen kannalta koulutus, täydennyskoulutus ja perehdytys ovat ratkaisevan tärkeitä asioita.

Jotta palveluprosessi olisi mahdollisimman sujuva, valtion on huolehdittava siitä, että asiakaspalvelupisteen palveluneuvoja saa tarvittaessa nopeasti yhteyden kuhunkin valtion viranomaiseen kysyäkseen neuvoja erilaisissa asiakaspalvelutilanteissa.

