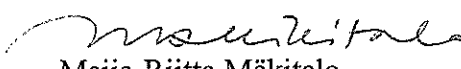
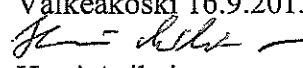
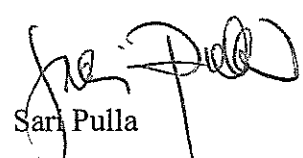



---

Kokousaika	9.9.2013 klo 16.00–17.35	
Kokouspaikka	Kaupungintalo, hallituksen kokoushuone	
Päätöksentekijät	Järvinen Pekka Nurmo Mikko Alanko Markku Asikainen Harri Hänninen Pia Kamppari Minna Peräkääly Anja Pulla Sari Franssila Mikko	puheenjohtaja II varapuheenjohtaja jäsen, ei §:n 291 aikana jäsen jäsen jäsen jäsen jäsen jäsen varajäsen
Muut osallistujat	Heikkinen Marja Valkama Marjo Varonen Jukka Mäkitalo Maija-Riitta	kv:n puheenjohtaja kv:n II varapuheenjohtaja kaupunginjohtaja henkilöstöpäällikkö
Poissa olleet	Tyvi Heikki Seppälä Kimmo Laukkanen Anne	I varapuheenjohtaja kv:n I varapuheenjohtaja hallintojohtaja
Laillisuus ja päätösvaltaisuus	Todettiin	
Käsitellyt asiat	§ 288–303	
Allekirjoitukset	Puheenjohtaja  Pekka Järvinen	Sihteeri   Maija-Riitta Mäkitalo
Pöytäkirjan tarkastus Aika ja paikka	Valkeakoski 16.9.2013 	 Sari Pulla
Allekirjoitukset	Harri Asikainen	
Pöytäkirja yleisesti nähtävänä	Kokouksen tarkastettu pöytäkirja, johon on liitetty valitusosoitus, on pidetty yleisesti nähtävänä kaupunginkansliassa 17.9.2013 klo 9.00–12.00.	
Aika ja paikka	Valkeakoski 17.9.2013	
Todistaa	 Henkilöstöpäällikkö Maija- Riitta Mäkitalo	

---

Dno HAKE:421 /00.04.00/2013

§ 303 **Lausunto Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportista**

Valtiovarainministeriö asetti 12.1.2012 koko julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen ajaksi 15.1.2012-31.5.2013. Hankkeen loppuraportti, Asiakaspalvelu 2014 - Yhdessä palvelut lähelle, johon sisältyy myös ehdotus hallituksen esitykseksi laiksi julkisen hallinnon yhteisestä asiakaspalvelusta, on valmistunut. Loppuraportin tiivistelmä on oheisena. Loppuraportti liitteinen on luettavissa osoitteessa [www.vm.fi/asiakaspalvelu2014](http://www.vm.fi/asiakaspalvelu2014)

Hanke perustuu Kataisen hallitusohjelmassa yhteispalvelulle asetettuihin tavoitteisiin:

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

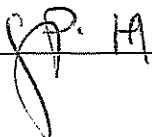
Hankkeessa tavoitteet on kiteytetty seuraavasti:

- Asiakas saa julkisen hallinnon palvelut yhteisistä asiakaspalvelupisteistä (yhden luukun periaate)
- Julkisen hallinnon yhteiset asiakaspalvelupisteet sijaitsevat kohtuullisella etäisyydellä asukaista.
- Julkisen hallinnon yhteiset asiakaspalvelupisteet lisäävät hallinnon tehokkuutta ja taloudellisuutta.

Hankkeen loppuraportissa ehdotetaan, että julkisen hallinnon yhteisestä asiakaspalvelusta säädetään lailla, jonka mukaan kunnat vastaavat yhteisten asiakaspalvelupisteiden perustamisesta ja ylläpitämisestä. Yhteisissä pisteissä tarjoavat lain nojalla aina palveluitaan ylläpitäjäkunnan lisäksi poliisin lupahallinto, verohallinto, maistraatit, TE-toimistot mukaan lukien työvoiman palvelukeskukset sekä elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskukset. Ehdotus mahdollistaa myös sopimusperusteisen yhteisen asiakaspalvelun järjestämisen (esim. Kelan palvelut).

Asiakas saa yhteisissä palvelupisteissä em. viranomaisten kattavat asiakaspalvelut. Henkilökohtaista käyntiasiakaspalvelua antavat kunnan palveluksessa olevat palveluneuvojat. Kun palvelu edellyttää viranomaisen toimialan tuntemusta, palvelua antaa viranomaisen palveluksessa oleva asiantuntija joko etäyhteydellä tai eräissä poliisin lupahallinnon ja maistraatin palveluissa paikalla. Asiakas ohjataan ensisijaisesti käyttämään sähköisiä palveluja, jos hänen tarvitsemansa palvelu on saatavissa sähköisenä.

Valtio maksaa kunnalle korvauksen valtion viranomaisten asiakaspalvelutehtävien hoitamisesta.



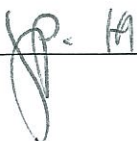
Valtionvarainministeriö on pyytänyt mm. kuntien lausuntoja Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportista **13.9.2012 mennessä**. Lausunto on pyydetty antamaan vastaamalla kysymyslomakkeeseen, joka on liitteenä.

Liite: Tiivistelmä ja kysymyslomake vastauksineen, nro 8.

Ehdotus: Kaupunginhallitus päättää antaa Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportista selosteosassa liitteessä esitettyjen vastausten mukaisen lausunnon. (Kj.)

Päätös: Hyväksyttiin ehdotus yksimielisesti.

Tiedoksi/toimenpiteitä varten: **Valtiovarainministeriö**/sähköisesti [valtiovarainministerio@vm.fi](mailto:valtiovarainministerio@vm.fi) **13.9.2013 mennessä**



### Muutoksenhakuohjeet

Pykälät 289–303

### Muutoksenhakukielto

#### *Kieltojen perusteet*

Seuraavista päätöksistä ei saa tehdä kuntalain 91 §:n mukaan oikaisuvaatimusta eikä kunnallisvalitusta, koska päätös koskee vain valmistelua tai täytäntöönpanoa:

Pykälät: 289–293, 296, 297, 300–303

Koska päätöksestä voidaan tehdä kuntalain 89 §:n 1 mom. mukaan kirjallinen oikaisuvaatimus, seuraaviin päätöksiin ei saa hakea muutosta valittamalla:

Pykälät: 294, 295, 298, 299

HallintolainkäyttöL 5 §:n 2 mom./muun lainsäädännön mukaan seuraaviin päätöksiin ei saa hakea muutosta valittamalla:

Pykälät:

*Valituskieltojen perusteet:*

### Oikaisuvaatimusosoitus

Oikaisuvaatimusviranomaisen ja -aika:

Seuraaviin päätöksiin tyytymätön voi tehdä kirjallisen oikaisuvaatimuksen:

Pykälät: 294, 295, 298, 299

Viranomaisen, jolle oikaisuvaatimus tehdään, osoite ja postiosoite:

Valkeakosken kaupunginhallitus, Sääksmäentie 2 (PL 20), 37600 Valkeakoski  
oikaisuvaatimuksen voi lähettää myös sähköpostitse osoitteeseen:  
[valkeakosken.kaupunki@valkeakoski.fi](mailto:valkeakosken.kaupunki@valkeakoski.fi)

Oikaisuvaatimus on tehtävä 14 päivän kuluessa päätöksen tiedoksisaannista.

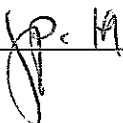
*Oikaisuvaatimuksen sisältö*

Oikaisuvaatimuksesta on käytävä ilmi vaatimus perusteineen ja se on tekijän allekirjoitettava.

### Muutoksenhaku hankinta- ja urakkapäätöksiin

Seuraaviin päätöksiin tyytymätön voi liitteenä olevan erillisen ohjeen mukaisesti saattaa asian myös markkinaoikeuden käsiteltäväksi

Pykälät:



## Tiivistelmä

Valtiovarainministeriö asetti 12.1.2012 koko julkisen hallinnon kattavan asiakaspalvelun kehittämishankkeen (Asiakaspalvelu2014 -hanke) kaudelle 15.1.2012 – 31.5.2013.

Hankkeen perustana on pääministeri Jyrki Kataisen hallituksen ohjelmassa yhteispalvelulle asetetut tavoitteet:

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

Hanke on työskentelynsä aikana kiteyttänyt tavoitteensa seuraavasti:

1. Asiakas saa julkisen hallinnon palvelut yhteisistä asiakaspalvelupisteistä (yhden luokun periaate).
2. Julkisen hallinnon yhteiset asiakaspalvelupisteet sijaitsevat kohtuetaisyudella asukkaista.
3. Julkisen hallinnon yhteiset asiakaspalvelupisteet lisäävät hallinnon tehokkuutta ja taloudellisuutta.

Vuonna 2011 valtion toimijoiden käyntiasiointipalvelua tarjottiin valtakunnallisesti 686 toimipisteessä. Asiakaspalveluun kohdentui henkilöstö- ja toimitilakustannuksina noin 155 miljoonaa euroa ja 9,035 miljoonan asiakaskäynnin palvelemiseen kohdentui 2951 henkilötyövuotta. Kuntien asiakaspalvelun kokonaiskustannusten on arvioitu olevan vuosittain 148 miljoonaa euroa ja kuntien noin 9 miljoonan asiakaskäynnin palvelemiseen on kohdennettu noin 2500 henkilötyövuotta. Julkisen hallinnon asiakaspalvelua pyritään voimakkaasti ohjaamaan sähköisiin kanaviin tulevina vuosina ja monilla toimijoilla on käynnissä mittavia sähköisen asioinnin kehittämishankkeita, joiden odotetaan vähentävän käyntiasiointia merkittävästi.

Toimijat ovat suunnitelleet merkittäviä vähennyksiä nykyiseen toimipisteverkkoonsa. Tämä tulee heikentämään palvelujen saatavuutta erityisesti harvaan asutuilla seuduilla, joille toimipisteiden sulkemiset pääosin keskittyvät. Valtion budjettitalouden toimijoiden osalta toimipisteiden vähennykset ovat jäljempänä kerrottujen palveluverkkovaihtoehtojen

vaikutusalueesta riippuen 39,8 - 48,4 %. Tämä tarkoittaa yhteensä lähes 200 toimipisteen sulkemista käyntiasioinnilta. Suunnitelmat perustuvat pitkälti oletukseen siitä, että käyntiasiointi vähenee merkittävästi muun muassa sähköisen asioinnin kehittämisen myötä. Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämisessä on kuitenkin huomioitava alueelliset ominaispiirteet, kuten demografiset vaihtelut maan eri osissa. Valtion toimijoiden toimipisteverkon leikkaukset kohdistuvat suurelta osin harvaan asutuille alueille, joiden väestö on keskimääräistä iäkkäämpää ja joiden valmiudet sähköisten palveluiden käyttöön ovat keskimääräistä heikommat.

Yhteispalvelua on kehitetty viimeksi kuluneiden kymmenen vuoden aikana useilla erilaisilla toimenpiteillä. Yhteispalvelun ja yhteispalvelupisteiden kehittämisestä huolimatta puutteita on ollut palvelupisteiden lukumäärän lisäämisessä, sijoittumisessa palvelutarpeisiin ja asetettuihin tavoitteisiin nähden sekä niiden palveluvalikoiman laajentamisessa. Ongelmat ovat johtuneet pääosin nykyisen yhteispalvelulain perusratkaisusta, jonka mukaan palvelupisteiden olemassaolo ja palveluvalikoima perustuvat aina palvelun järjestämiseen osallistuvien tahojen melko vapaaseen sopimiseen.

Yhteispalvelun osuus asiointikanavana sekä kunnissa että valtionhallinnossa on tällä hetkellä hyvin pieni.

Nykytilan arvioinnin perusteella ja hankkeen tavoitteiden toteuttamiseksi hanke ehdottaa julkisen hallinnon yhteisen asiakaspalvelun toteuttamista seuraavasti:

1. Julkisen hallinnon yhteisestä asiakaspalvelusta säädetään lailla, jonka mukaan kunnat vastaavat yhteisten asiakaspalvelupisteiden perustamisesta ja ylläpitämisestä. Yhteisissä pisteissä tarjoavat lain nojalla aina palveluitaan ylläpitäjäkunnan lisäksi poliisin lupahallinto, verohallinto, maistraatit, TE-toimistot mukaan lukien työvoiman palvelukeskukset sekä elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskukset. Näissä valtion viranomaisissa asiakaskäyntejä oli eniten v. 2011. Lisäksi pisteissä tarjoavat sopimuksen perusteella palvelujaan Kansaneläkelaitos ja Maanmittauslaitos sekä muut valtion viranomaiset.
2. Asiakas saa yhteisissä palvelupisteissä edellä mainittujen viranomaisten kattavat asiakaspalvelut. Asiakaspalvelua tarjoavat kunnan palveluksessa olevat palveluneuvojat. Silloin, kun palvelu edellyttää viranomaisen toimialan tuntemusta, palvelua antaa viranomaisen palveluksessa oleva asiantuntija joko etäyhteydellä tai eräissä poliisin lupahallinnon ja maistraatin palveluissa paikan päällä. Asiakas ohjataan ensisijaisesti käyttämään sähköisiä palveluja, jos hänen tarvitsemansa palvelu on saatavilla sähköisenä. Toimintamallin jatkokehitystyössä tulisi kehittää järjestelmä, joka mahdollistaa valtuutuksen antamisen palveluneuvojalle sähköisen palvelun käyttämiseen asiakkaan puolesta, mikäli asiakkaalla ei ole palvelun edellyttämää tunnistetta. Etäyhteydellä toteutettava palvelu sisältää asiantuntijan henkilökohtaisen kohtaamisen lisäksi mahdollisuuden asiakirjojen yhtäaikaiseen tarkasteluun sekä sähköisten asiakirjojen täyttämisen opastamiseen ja eteenpäin lähettämiseen palvelutapahtuman aikana. Etäyhteyteen perustuva palvelu edellyttää ajanvarausta, jollei viranomaisella ole mahdollisuutta toimintamalliin, jossa yhteys otetaan asiakaspalvelupisteestä välittömästi ensimmäiselle vapaana olevalle viranomaisen palveluksessa olevalle asiantuntija-asiakaspalvelijalle.

3. Pääasiasiallisena kriteerinä palvelupisteverkolle on, että vähintään 90 %-lla pisteen vaikutusalueen asukkaista on pisteeseen enintään 40 kilometrin matka maanteitse tai rautateitse. Lisäksi palveluverkon tulee mahdollistaa asiakaspalvelutoiminnan tuottava ja tehokas järjestäminen.

Edellä todettujen kriteerien perusteella työryhmä on selvittänyt kahta palvelupisteverkkovaihtoehtoa. Näistä 164 kunnan vaihtoehto on rakennettu riippumatta nykyisestä asiakaspalvelupisteverkostosta. Toisena palveluverkkovaihtoehtona työryhmä on selvittänyt asiakaspalvelupisteiden perustamista alkuvaiheessa niihin kuntiin, joissa ei tällä hetkellä ole tarjolla kahden tai kolmen lakisääteisesti yhteiseen asiakaspalveluun osallistuvan toimijan palveluita. Tässä vaihtoehdossa asiakaspalvelupisteitä perustettaisiin 129 kuntaan.

Pisteiden ylläpitäjäkunnat (järjestämisvelvoite) säädetään yhteisestä asiakaspalvelusta annettavassa laissa. Kuntien yhdistyessä järjestämisvelvoite siirtyy kuntien yhdistymisen tuloksena syntyneelle uudelle kunnalle. Lisäksi järjestämisvelvoitteeseen perustuvat asiakaspalvelupisteet jatkavat toimintaansa uudessa kunnassa. Valtioneuvosto voi kuitenkin päättää, että uuden kunnan järjestämisvelvoitteeseen ei kuulu kaikkien uuden kunnan alueella olevien asiakaspalvelupisteiden ylläpitäminen.

4. Valtion varoista maksetaan kunnalle korvaus valtion viranomaisten asiakaspalvelutehtävien hoitamisesta. Korvauksen suuruus määräytyy niin sanotun kustannusvastaavuuden periaatteen mukaisesti. Korvauksen perusteena ovat kunnalle aiheutuvat välittömät kustannukset. Korvauksesta osa maksetaan perusosana ja osa asiakastapahtumasuoritteiden perusteella. Lähtökohtaisesti perusosalla korvataan kiinteitä kustannuksia (vuokrat, tietoliikenne, varusteet, sähkö, koulutus yms. eriä) ja suoriteosaan jää ainoastaan suoraan suoritteen antamiseen liittyvä muuttuva kustannus (palkat).
5. Kohdassa 2 mainittujen palvelutapahtumien toteuttamiseen tarvitaan toimiva toimintaympäristö. Ensinnäkin toimitilan pitää täyttää tietyt vähimmäisvaatimukset kuten saavutettavuus, esteettömyys, turvallisuus ja soveltuvuus asiakaspalveluun. Toiseksi asiakaspalvelupisteen toiminta edellyttää ICT-järjestelmiä kuten julkaisujärjestelmän, asiakaspalvelujärjestelmän ja varausjärjestelmän etäpalvelulle.
6. Yhteisiä asiakaspalvelupisteitä ylläpitävä kunta vastaa pisteissä työskentelevien palveluneuvojien rekrytoinnista. Palveluneuvojat tulevat koostumaan pääosin kuntien asiakaspalveluhenkilöstöstä, nykyisten yhteispalvelupisteiden palveluneuvojista ja valtion palveluntuottajien palveluksesta mahdollisesti siirtyvästä henkilöstöstä. Henkilöiden siirtyminen valtion palveluntuottajien palveluksesta kuntien palvelukseen tapahtuu vapaaehtoisuuden pohjalta. Valtion palveluntuottajien palveluksessa yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin siirtyviä asiakaspalvelutehtäviä tekeville henkilöille annetaan mahdollisuus ilmoittautua avoinna oleviin palveluneuvojan tehtäviin. Ilmoittautumismenettelystä säädetään laissa julkisen hallinnon yhteisestä asiakaspalvelusta. Valtiolta kunnan palvelukseen siirtyvien henkilöiden palvelusuhteen ehdot määräytyvät siirtymähetkellä voimassa olevan valtion virkaehtoso-

pimuksen mukaisesti sopimuskauden loppuun saakka. Sopimuskauden päätyttyä palvelussuhteen ehdot määräytyvät kunnallisen yleisen virka- ja työehtosopimuksen mukaisesti.

7. Laissa julkisen hallinnon yhteisestä asiakaspalvelusta säädetään yhteisen asiakaspalvelun ohjauksesta, seurannasta ja valvonnasta, joita ovat hallinnollinen ohjaus, palvelujen ohjaus, seuranta ja valvonta sekä järjestämisvelvoitteen valvonta. Hallinnollisesta ohjauksesta vastaa valtiovarainministeriö. Palvelujen ohjaus ja seuranta tapahtuu toimintaan osallistuvien valtion viranomaisten ja kuntien yhteistyönä. Palvelujen valvonnasta vastaavat toimintaan osallistuvat valtion viranomaiset. Aluehallintovirastot valvovat, että kunnat täyttävät järjestämisvelvoitteen ja siitä niille johtuvat vaatimukset.
8. Julkisen hallinnon yhteisen asiakaspalvelun käynnistäminen ja toiminnan vakiinnuttaminen organisoidaan 1.9.2013–31.12.2015 työskenteleväksi toimeenpanohankkeeksi. Hankkeen keskeisimpiä tehtäviä ovat
  - tarvittavien asetustasoisten säännösten valmistelu,
  - siirtymäkauden suunnittelu,
  - tarvittavien yhteisten järjestelmien suunnittelu ja hankinta,
  - yhteisten asiakaspalvelupisteiden toimitilasuunnittelu,
  - toiminnan ohjauksen ja valvonnan käynnistäminen,
  - rahoitusmallin käyttöönotto,
  - henkilöstön asemaa ja osaamisen kehittämistä koskeva jatkovalmistelu,
  - markkinointiviestintä sekä
  - viranomaisten oman palvelupisteverkon uudistaminen ja asiantuntijahenkilöstön työn kehittäminen.
9. Lain julkisen hallinnon yhteisestä asiakaspalvelusta ehdotetaan tulevan voimaan vuonna 2014. Ensimmäiset yhteiset asiakaspalvelupisteet pääsisivät tällöin aloittamaan toimintansa vuoden 2015 alussa. Siirtyminen yhteiseen asiakaspalveluun tapahtuisi vaiheittain vuoteen 2020 mennessä.

Yhteisen asiakaspalvelun palveluverkkoehdotusten perustelut ja vertailu

Yhteisen asiakaspalvelupisteen perustaminen 164 kuntaan tarjoaisi keskeiset julkisen hallinnon palvelut yhden luukun periaatteella koko Manner-Suomen väestölle ja kuntien palvelut saisi samalla periaatteella yli 4,6 miljoonaa asukasta. Pisteen perustaminen 129 kuntaan toisi yhden luukun periaatteen piiriin valtion palveluissa vain 2,1 miljoonaa asukasta ja kuntien palveluissa 1,8 miljoonaa asukasta. 129 kunnan palveluverkkovaihtoehdossa ison kuntaliitoksen jo toteuttaneissa kunnissa, kuten Salossa ja Oulussa, ei olisi lakisääteistä asiakaspalvelupistettä. Jos kunnan pinta-ala on laaja ja valtion viranomaisten toimipisteet sijaitsevat kunnan keskustaajamassa, vaikutukset ovat erityisen merkittäviä palveluiden saavutettavuudelle uuden kunnan reuna-alueilla.

Palvelujen saavutettavuudessa enintään 40 kilometrin etäisyydellä ei vaihtoehtojen välillä ole nykytilanteessa suuria eroja, koska hallinnonalakohtaiset toimipisteverkot kattavat hyvin vaihtoehtojen välisenä erona olevan maantieteellisen alueen. Tilanne kuitenkin muuttuu, mikäli uutta yhteistä asiakaspalvelua ei toteuteta ja valtion viranomaiset toteuttavat suunnitelmansa vähentää omia toimipisteitään. Valtion viranomaisten saavutettavuus eriytyisi voimakkaasti toisten palveluntuottajien saavutettavuuden heikentyessä verrattain vähän ja toisten taas erittäin merkittävästi.

Palvelupisteiden saavutettavuuden näkökulmasta uusi yhteinen asiakaspalvelujärjestelmä muuttuisi laajemmassa 164 kunnan palveluverkossa siirtymäajan loppuvuosina kattavamaksi kuin toimijoiden oma nykyinen verkosto. 129 kunnan palveluverkkovaihtoehto olisi puolestaan vaikutusalueellaan vähemmän kattava kuin toimijoiden oma nykyinen toimipisteverkko.

Työryhmä ehdottaa, että tietyissä erikseen asetuksella säädettävissä yhteisissä asiakaspalvelupisteissä voitaisiin ottaa vastaan veronkantolaissa (609/2005) ja verotililaissa (604/2009) tarkoitettuja veroja, maksuja ja muita suorituksia sekä välittää ne edelleen veronkantoviranomaiselle. Tällä hetkellä maksuja otetaan vastaan 14 tullilaitoksen toimipaikassa. Näistä 12 sijaitsee kunnissa, jotka eivät kuulu 129 kunnan vaihtoehdon kuntien joukkoon.

Laskennallisesti ja teoreettisesti voitaisiin siirtyä noin 266 miljoonan euron vuotuisista kokonaiskustannuksista alle 100 miljoonan euron tasoon, jos asiakaspalvelut yhdistettäisiin ja ne samalla mitoitettaisiin laskevaan kysyntään. Asiakaspalvelun kustannukset eivät käytännössä voi kuitenkaan vähentyä näin suurella määrällä, koska viranomaisten palvelukseen jää edelleen asiakaspalvelua antavia asiantuntijoita.

Käyntiasioinnin kysynnän on laskelmissa oletettu vähenevän 30 %:lla tai 50 %:lla vuodesta 2011 vuoteen 2019. Uuden yhteisen asiakaspalvelujärjestelmän vuotuiset kokonaiskustannukset olisivat laajemmassa, 164 kunnan vaihtoehdossa enimmillään 85,9 – 61,5 miljoonaa euroa käyntiasioinnin vähentymisoletuksesta (30 % tai 50 %) riippuen, jos yhteisissä asiakaspalvelupisteissä palveluja tarjoavien palveluntuottajien kaikki käyntiasiointi siirtyisi näihin pisteisiin. Valtion budjettitalouden toimijoiden osuus kokonaisuudesta olisi vastaavasti 27,8 – 20,0 miljoonaa euroa, kuntien 42,7 – 30,6 miljoonaa euroa ja Kelan osuus 15,3 – 10,9 miljoonaa euroa olettaen, että kaikki käyntiasiointi siirtyisi uusiin asiakaspalvelupisteisiin. Tämä edellyttäisi myös Kelan osallistumista kaikkiin yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin. Arvio on tämän vuoksi teoreettinen maksimikustannus. Suppeammassa, 129 kunnan vaihtoehdossa vastaavat kokonaiskustannukset olisivat enimmillään 33,1 – 23,8 miljoonaa euroa, josta valtion osuus olisi 11,0 – 8,0 miljoonaa, kuntien 16,0 – 11,6 miljoonaa ja Kelan enimmäisosuus 6,0 – 4,3 miljoonaa euroa. Kela osallistuu kummassakin palveluverkkovaihtoehdossa yhteiseen asiakaspalveluun sopimusperusteisesti.

Yhteiseen asiakaspalveluun siirtymisestä aiheutuvien investointikustannusten arvioidaan olevan 164 kunnan vaihtoehdossa kokonaisuudessaan 87,0 – 57,1 miljoonaa euroa riippuen käyntiasioinnin vähenemisestä ja Kelan osallistumisesta yhteiseen asiakaspalveluun. Myös näissä kustannuksissa maksimikustannus syntyy silloin, kun kaikki käyntiasiointi siirtyy yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin. Suppeammassa 129 kunnan vaihtoehdossa investointikustannusten arvioidaan olevan kokonaisuudessaan 38,1 – 27,9 miljoonaa euroa. Kuntien osuus investointikustannuksista on karkeasti arvioiden puolet.

Asiakaspalvelupisteiden kokonaishenkilöstötarve olisi 164 kunnan vaihtoehdossa enimmillään 1567,2 – 1119,4 henkilötyövuotta kysynnän vähenemisskenaariosta riippuen. Suppeammassa vaihtoehdossa kokonaishenkilöstötarve olisi 605,6 – 432,6 henkilötyövuotta, mikäli kaikki käyntiasiointi siirtyisi yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin. Lakisääteisesti yhteiseen asiakaspalveluun osallistuvien valtion toimijoiden palvelujen tuottamiseen on arvioitu tarvittavan edellä mainituista henkilötyöpanoksista laajemmassa vaihtoehdossa 506,8 – 362 henkilötyövuotta ja suppeammassa vaihtoehdossa 200,9 - 143,5 henkilötyövuotta. Koska henkilöiden siirtymiset valtion palveluntuottajien palveluksesta kuntien palvelukseen tapahtuvat vapaaehtoisuuden perusteella, ei pystytä arvioimaan, kuinka paljon henkilöitä valtion palveluntuottajien palveluksesta tulee todellisuudessa siirtymään kuntien palvelukseen.

Ilman käyntiasioinnin vähentymisen olettaa sekä laajempi 164 kunnan palveluverkko että suppeampi 129 kunnan palveluverkko olisivat sekä taloudellisia että tuottavia. Käyntiasioinnin vähentymisoletuksen myötä uuden yhteisen asiakaspalvelujärjestelmän taloudellisuus ja tuottavuus edellyttävät kuitenkin valtion toimijoiden oman olemassa olevan toimipisteverkon päällekkäisten asiakaspalvelurakenteiden purkamista. Valtion toimijoille jäisi uuden järjestelmän kanssa päällekkäisiä kustannuksia 22,2 – 13,3 miljoonaa euroa, jonka vähentäminen on keskeistä palveluverkkovaihtoehtojen kokonaistaloudellisuuden ja -tuottavuuden arvioinnissa. Päälekkäisiin kustannuksiin sisältyy kuitenkin myös viranomaisten oman asiantuntijatyön kustannuksia, joiden täysimääräinen vähentyminen ei ole yhteiseen asiakaspalveluun siirryttäessä mahdollista.

Koska poliisin toimipisteverkosto määräytyy myös muista kuin asiakaspalvelun tarpeista käsin, tulee se jatkossa määräytymään ensisijaisesti poliisin operatiivisen toiminnan tarpeista lähtien, eikä yhteinen asiakaspalvelupiste korvaa kokonaan poliisin omaa toimipistettä. Näin ollen julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishanke ei sellaisenaan tule lyhyellä aikavälillä tuomaan poliisille toimitiläsäästöjä.

Keskeinen merkitys kokonaistaloudellisuuden näkökulmasta on myös kunnille syntyvän säästöpotentiaalin hyödyntämisellä. Tätä ei voitu laskelmissa ottaa huomioon sen hyödyntämisen edellyttämien rakenteellisten muutosten vuoksi. Yksittäisillä kunnilla on Suomessakin kokemuksia, joiden mukaan asiakaspalvelukeskusten perustaminen hyödyttää myös taloudellisesti.

6.9.2013

## LAUSUNTOKYSYMYKSET: JULKISEN HALLINNON ASIAKASPALVELUN KEHITTÄMISHANKKEEN LOPPURAPORTTI

### Yhteisen asiakaspalvelun järjestäminen ja siinä tarjottavat palvelut

#### Kysymys 1

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

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

Julkisella talouden näkökulmasta ei olisi varaa rakentaa uutta palveluverkosta sen sijaan, että sähköistä asiointia kehitettäisiin. Esitetty ratkaisu lisää sekä kuntien että valtion kustannuksia. Palvelupisteisiin ei kuitenkaan kyetä siirtämään tarvittavaa substanssiosaamista ja ratkaisuvaltaa, vaan asiakkaan näkökulmasta palvelutarjonta pirstoutuu.

#### 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:**

Huomioiden kuntien jatkuvasti kasvavat velvoitteet sekä samaan aikaan valtion rahoitusosuuden jatkuvan supistumisen ei toiminnan järjestämiseen ole taloudellisia edellytyksiä ellei kokonaiskustannuksia korvata täysimääräisesti. Kunnan tulee myös aidosti voida vaikuttaa asiakaspalvelupisteen järjestämistapaan.

#### 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:**

Yhteiseen asiakaspalveluun tulisi paikallisten olosuhteiden perusteella olla mahdollista siirtyä myös Kelan virkailijoita ja tehtäviä.

**Kysymys 4**

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

**Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne ehdotetusta kunnan asiakaspalveluiden hoitamisesta yhteisessä asiakaspalvelussa:**

Kunnan palvelupisteistä ei tule säätää lain tasolla. Kunnan tulee voida organisoida palvelunsa paikallisesti parhaalla mahdollisella tavalla, jotta palveluprosessien tuottavuutta voidaan parantaa. Samalla olisi arvioida onko tarpeen tuoda kaikki esitetyt palvelut palvelupisteisiin. Eräissä palveluissa käyttäjämäärät jäävät erittäin pieneksi sähköisen palvelutarjonnan laajentuessa.

**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:**

Kunnan tulee voida päättää järkevistä tilaratkaisuista ja olemassa olevia tiloja on voitava hyödyntää. Palvelupisteen tiloja ja yhtenäistä toimintamallia koskevien vaatimusten tulee olla kohtuullisia. Järjestelyihin on varattava riittävästi aikaa. Hankkeessa tulisi edetä pilotoiden, jotta saatavien kokemusten kautta saadaan tietoa ratkaisuehdotusten toimivuudesta. Tilojen, tietoliikenneyhteyksien, laitteistojen ja tietojärjestelmien järjestämisestä aiheutuvat kustannukset tulee korvata kunnille.

**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:**

Toimintaprosessien testaamiseen ja arviointiin on varattava riittävä aika ennen kuin lopullisesta toimintamallista päätetään.

**Kysymys 7**

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

**Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne ehdotetusta arviointimallista:**

Ei lausuttavaa

**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 käynnistamis- ja kehittämismallista:**

Yhteisen asiakaspalvelupisteen toimintamallin toteuttaminen käytännössä edellyttää riittävän pitkäaikaista pilotointia (kokemusten kartuttaminen, ja toiminnan korjaaminen kokemusten perusteella). Siten toteuttamiselle asetettu aikataulu on liian nopea.

**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:**

Aluehallintoviraston valvonta on tässä tarpeeton. Toimivaltaiten viranomaisten ja kuntien yhteinen ohjaus on riittävää.

**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:**

Valtion asiakaspalvelutehtävien järjestämisestä ja antamisesta aiheutuvat kustannukset tulee luonnollisesti korvata kunnille täysimääräisesti todellisten kustannusten mukaisesti.

**Kysymys 11**

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

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

Kustannukset tulee korvata järjestämisvastuussa olevalle kunnalle täysimääräisinä. Kustannusten laskentaperusteita on kiinteiden kustannusten osalta voitava tarkistaa käyntimäärien vähentyessä niin, että kustannukset eivät jää järjestävän kunnan vastattaviksi.

**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:**

Vastuu kustannuksista kysynnän vähentyessä ei voi olla vain kunnalla. Aukioloaikoja on voitava muuttaa ja palvelujen tuottamista on voitava muuntaa tarpeen mukaan.

**Palvelupisteverkko**

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

**Kysymys 13**

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

**Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne saavutettavuuskriteeristä:**

Ei lausuntoa

**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:**

Asia tulee voida ratkaista paikallisesti.

**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:**

129 palvelupistettä. Kuten 1. kohdassa on vastattu, ei esitetty palveluverkko ole julkisen talouden tasapainottamisongelmien takia ja tuottavuuden lisäämisen kannalta tarkoituksenmukainen ratkaisu.

**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:**

Päällekkäisyyksien purkaminen on järkevää ja toteutettavissa järkevästi, kuitenkin riittävän pitkällä aikajänteellä. Kaupunki pyrkii kuitenkin ensisijaisesti etsimään ratkaisuja sähköisten palveluiden kautta.

**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:**

Koska yhteinen asiakaspalvelu esitetään toteutettavaksi kunnan järjestämisvastuulla, tulee kunnan voida toteuttaa henkilöstön rekrytoinnit itsenäisesti ilman valtion taholta asetettuja odotuksia tai ehtoja valtion palveluksessa nyt olevan henkilöstön siirtymisestä kunnan palvelukseen. Kunnat pyrkivät tällä hetkellä mm. erilaisten sähköisten palvelujen turvin ja kaikin tavoin vähentämään henkilöstöään. Mahdollisesti uuden asiakaspalveluun rekrytoitavan henkilöstön palkkaamisesta ja työsuhteen ehdoista tulee kunnan voida päättää itsenäisesti työsopimuslain ja kunnallisen viranhaltijalain säädösten mukaisesti.

**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:**

Palveluneuvojien tehtävät on kuvattu raportissa hyvin, mutta vähäisen asiakasmäärän palvelupisteissä kunnat joutuvat työntantajina osoittamaan palveluneuvojille muita kunnan tehtäviä. Kunnan tulee voida tehdä itsenäisesti työnantajan ominaisuudessa palveluneuvojien tehtäviä koskevia ratkaisuja.

**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:**

Riittävä pilotointiaika kartuttaa kokemuksia asiakaspalvelun laatuun ratkaisevasti vaikuttavista palveluneuvojien perehdytys- ja koulutustarpeista sekä asiantuntijatuen tarpeesta ja sen järjestämisestä. Yhteisten asiakaspalvelupisteiden toteuttamiseen on varattava esitettyä pidempi valmistautumis- ja järjestämisaika. Valtion viranomaisten on sitouduttava antamaan riittävästi perehdyttämistä ja asiantuntijatukea.