

Dno KESH: 398/2013

**327 § JULKISEN HALLINNON ASIAKASPALVELUN KEHITTÄMISHANKKEEN  
LOPPURAPORTTI, LAUSUNTO**

**Khall § 327/9.9.2013** Valtiovarainministeriö asetti 12.1.2012 julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen (Asiakaspalvelu20 14-hanke) toimikaudeksi 15.1.2012–31.5.2013. Hankkeen loppuraportti, johon sisältyy myös ehdotus hallituksen esitykseksi laiksi julkisen hallinnon yhteisestä asiakaspalvelusta, on valmistunut.

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 luukun periaate)
2. Julkisen hallinnon yhteiset asiakaspalvelupisteet sijaitsevat kohtuetaisytydellä asukkaista
3. Julkisen hallinnon yhteiset asiakaspalvelupisteet lisäävät hallinnon tehokkuutta ja taloudellisuutta.

Hankkeen loppuraportissa ehdotetaan, että julkisen hallinnon yhteisestä asiakaspalvelusta säädetään lailla, jonka mukaan kunnat vastaavat yhteisten asiakaspalvelupisteiden perustamisesta ja ylläpitämisestä. Yhteisissä asiakaspalvelupisteissä tarjoavat lain nojalla aina palveluitaan ylläpitäjäkunnan lisäksi poliisin lupahallinto, verohallinto, maistraatit, työ- ja elinkeinotoimistot mukaan lukien työvoiman palvelukeskukset sekä elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskukset. Tarkoituksena on, että julkisen hallinnon asiakas saa yhteisissä palvelupisteissä edellä mainittujen viranomaisten kattavat asiakaspalvelut. Kansaneläkelaitos ja muut valtion viranomaiset sopivat kuntien kanssa erikseen palvelujensa tarjoamisesta yhteisissä palvelupisteissä.



Henkilökohtaista käyntiasiakaspalvelua tarjoavat kunnan palveluksessa olevat palveluneuvojat. Silloin, kun palvelu edellyttää viranomaisen toimialan asiantuntemusta, palvelua antaa viranomaisen palveluksessa oleva asiantuntija joko etäyhteydellä tai asiakaspalvelupisteessä paikan päällä toimien. Asiakas ohjataan ensisijaisesti käyttämään sähköisiä palveluja, jos hänen tarvitsemansa palvelu on saatavilla sähköisenä. Valtion varoista maksetaan kunnille korvaus valtion viranomaisten asiakaspalvelutehtävien hoitamisesta. Ehdotus mahdollistaa myös sopimusperusteisen yhteisen asiakaspalvelun järjestämisen.

Palvelupisteverkon lähtökohtana on, että vähintään 90 %:lla pisteen vaikutusalueen asukkaista on pisteeseen enintään 40 kilometrin matka maanteitse tai rautateitse ja palvelupisteet sijoitetaan paikkakunnille, joille asiointi muutenkin suuntautuu. Yhteinen asiakaspalvelupiste perustettaisiin 164 tai 129 kuntaan (järjestämisvelvoite näille kunnille). Kummassakaan em. vaihtoehdoista ei esitetä yhteistä asiakaspalvelupistettä Tuusulaan, vaan Järvenpään ja Keravan asiakaspalvelupisteet tarjoavat valtion ja eri viranomaisten palveluja tuusulalaisille. Lain julkisen hallinnon yhteisestä asiakaspalvelusta ehdotetaan tulevan voimaan vuonna 2014. Ensimmäiset yhteiset asiakaspalvelupisteet pääsisivät tällöin aloittamaan toimintansa vuoden 2015 alussa.

Valtiovarainministeriö pyytää lausuntoa Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportista ja siihen liittyvästä luonnoksesta hallituksen esitykseksi 13.9.2013 mennessä. Ministeriö toivoo, että lausunnot annetaan vastaamalla tarpeen mukaan liitteenä oleviin kysymyksiin.

Lausuntokysymykset vastauksineen on liitteenä.

#### Liite nro 327

Hankkeen loppuraportti, hallituksen esitysluonnos (loppuraportin liitteenä) ja hankkeen alatyöryhmien raportit löytyvät oheisesta linkistä

[http://www.vm.fi/vm/fi/04\\_julkaisut\\_ja\\_asiakirjat/01\\_julkaisut/04\\_hallinnon\\_kehittaminen/20130612Asiaka/name.jsp](http://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asiakirjat/01_julkaisut/04_hallinnon_kehittaminen/20130612Asiaka/name.jsp)

Lisätiedot: Tuula Hyttinen, p. 040 314 3011

Ehdotus  
Kj

Kunnanhallitus päättää

- antaa liitteenä olevan lausunnon
- tarkastaa ja hyväksyä pöytäkirjan tämän asian osalta välittömästi kokouksessa.



TUUSULAN KUNTA  
Kunnanhallitus

Kokouspvm.  
9.9.2013

Päätös Ehdotus hyväksyttiin.

ote/lausunto  
valtiovarainministeriö (s-postilla)

---

Otteen tarkastetusta pöytäkirjasta oikeaksi todistaa

Tuusulassa 10.9.2013

pöytäkirjanpitäjä



Tuula Hyttinen



3.9.2013

**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:**

*Lakisääteisyys on ymmärrettävää hankkeen laajuuden ja kattavuuden vuoksi. Tavoitteena on, että asiakkaat saavat julkisen hallinnon asiakaspalvelut koko maassa yhdenvertaisesti ja kohtuutai-syydellä asuinpaikastaan. Samalla pyritään täyttämään kansalaisten tasavertaisen kohtelun kriteeri.*

**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:**

*Järjestämisvelvoite on periaatteessa hyväksyttävä, mutta se ei saa merkitä valtion rahoitusvastuun siirtämistä kuntien hoidettavaksi.*

**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:**

*Esitetyt valtion viranomaisten asiakaspalvelut kattavat suuren osan kuntalaisten palveluista. Tuusulan osalta ko. järjestelmä tarkoittaa, että em. palvelut saadaan jatkossa yhdestä pisteestä joko Keravalta tai Järvenpäästä, kun palvelut tällä hetkellä ovat hajallaan.*



**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:**

*Koska Tuusula ei ole järjestämisvelvollinen kunta, ei asia varsinaisesti sitä kosketa. Tärkeää kuitenkin on, että järjestämisvelvollisilla kunnilla on riittävät resurssit sekä omien lakisääteisten palvelujen että valtiolta siirtyvien tehtävien hoitamiseen.*

**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:**

*Asiakaspalvelun toimivuuden kannalta keskeistä on sen edellyttämien tietojärjestelmien toimivuus ja yhteensopivuus. Palveluneuvojien käytössä tulisi olla mahdollisimman yhtenäinen laitteisto ja vähän erilaisia ohjelmistoja ja 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:**

*Koko maassa käytössä oleva yhtenäinen ja selkeä palveluprosessi on hyvä perusta toiminnalle, mitä on helppo hioa saadun palautteen perusteella.*

**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:**

*Asiakaspalvelun arviointimallissa painottuvat asiakashyödyn, palvelun laadun sekä*

*tuottavuuden ja taloudellisuuden arviointi. Asiakaspalvelupisteen tavoitteiden toteutumista arvioidaan asiakkaan, palveluntuottajien ja henkilöstön näkökulmasta.*

*Asiakashyödyn arvioinnissa lähtökohtana tulisi olla arvioinnin helppous sen lisäksi, että ainakin alkuvaiheessa arvioinnissa painotetaan asiakashyötyä. Uuden ja vanhan toimintamallin vertailusta saataisiin myös arvokasta tietoa, jota voitaisiin hyödyntää mietittäessä palveluvalikoiman laajentamista.*

#### **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 käynnistämistä- ja kehittämismallista:**

*Valtiovarainministeriö vastaa valtakunnallisesti asiakaspalvelupisteiden hallinnollisesta ohjauksesta ja koordinoinnista. Keskitetty projektinohjaus on kannatettava esitys.*

*Loppuraportin mukaan asiakaspalveluhankkeessa valmisteltua toimintamallia testataan toimeenpanohankkeen aikana. Testaaminen toteutetaan joko muuttamalla jokin nykyinen yhteispalvelupiste asiakaspalvelupisteeksi tai perustamalla kokonaan uusi asiakaspalvelupiste. Testaus aloitetaan vuoden 2013 lopulla. Kun hankkeen siirtymäaika on vv. 2015-2020, testaukseen varattu aika lienee riittävä.*

*Henkilökunnan kouluttamiseen on varauduttava riittävin resurssein sekä kuntien että palvelutuottajien näkökulmasta. Viestintään tulee panostaa, jotta asiakkaat/kuntalaiset saavat tiedon muutoksesta.*

## 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:**

*Loppuraportissa kuvattu valvontamenettely vaikuttaa moniportaisena ja monia toimijoita sisältävänä melko raskaalta. Valvontaa tekevät valtiovarainministeriö ja sen tukena asiakaspalvelun laajapohjainen neuvottelukunta. Omia osa-alueitaan valvoisivat mm. Poliisihallitus, Verohallinto, elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskukset, työ- ja elinkeinotoimistot, maistraattien ohjauksesta vastaava aluehallintovirasto ja maistraatit yhteistyössä kuntien kanssa. Vaarana on, että erilaisten valvontalomakkeiden täyttö syö resursseja, jotka pitäisi suunata asiakaspalvelun perustehtävään eli asiakkaiden neuvontaan. Parempi vaihtoehto olisi, että seuranta toteutettaisiin pääosin sähköisestä asiakaspalvelujärjestelmästä saatavaan tietoon perustuen.*

### 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:**

—

### Kysymys 11

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

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

*Asiakaspalvelun rahoitusjärjestelmänä on ns. yhdistelmämalli, joka koostuu perusosasta ja suoriteosasta. Perusosalla korvataan pääosin kiinteitä kustannuksia kuten esim. vuokrat, tietoliikenne,*

*koulutus ym., ja se hallinnoidaan keskitetysti.*

*Suoriteosalla korvataan suoritteiden antamiseen liittyviä muuttuvia kustannuksia, ja se maksetaan toimijoiden toimintamenoista (työaikaperusteinen korvaus).*

*Suoritteiden seurantajärjestelmän tulee olla riittävän helppokäyttöinen, mitä varten on laadittukin esim. neuvontasuoritteiden luokittelu niiden vaatiman ajan mukaan.*

#### **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:**

*Päätöstä pisteiden aukioloaikojen lyhentämisestä tai pisteiden sulkemisesta ei tule tehdä hätiköiden, vaan tulee katsoa, mikä on tilanne toiminnan vakiinnuttua.*

*Toimeenpanovaiheessa kuntien tulee saada vastaus henkilöstöä koskeviin kysymyksiin kuten mm., mitä tapahtuu valtion palveluksesta siirtyvälle henkilöstölle, jos asiakaspalvelupiste osoittautuu kannattamattomaksi. Palautuuko henkilöstö palvelupisteen mahdollisesti sulkeuduttua ao. valtion toimipisteeseen? On myös selvitettävä, miten valtio osallistuu siltä siirtyvän henkilöstön eläkemaksujen kustannuksiin.*

#### **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:**

*Ko. saavutettavuus toteutuu tuusulalaisten osalta, vaikka kuntaan ei olla perustamassa palvelupistettä.*

**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:**

**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:**

*Tuusulan osalta vaihtoehtoilta ei ole merkitystä, sillä molemmissa vaihtoehtoissa palvelut saadaan Keravalta ja Järvenpäästä. Koko maata ajatellen 164 kuntaan sijoittuva palvelupisteverkko palvelee kuntien asukkaita paremmin kuin 129 palvelupisteen vaihtoehto, joskin kustannuserot ovat merkittävät.*

**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:**

**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:**

*Peruskunnasta saattaa löytyä riittävä määrä palveluneuvojan tehtävään siirtyviä henkilöitä, joten kunnilla tulee olla mahdollisuus aitoon rekrytointiin eli henkilöstösiirtoja valtiolta tulee tehdä vain tarpeen mukaan.*

**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:**

*Koska kysymys on monipuolista osaamista vaativista asiakaspalvelutehtävistä, palveluneuvojille on ennen toiminnan aloittamista järjestettävä riittävä ja asianmukainen koulutus. Koulutusta tarvitaan jatkuvasti myös toiminnan käynnistymisen jälkeen. Tarkoituksenmukaista on, ettei palveluneuvojille kuulu julkisen vallan käyttöä.*

**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:**

*Ehdotusta voidaan pitää tarkoituksenmukaisena.*