

4.9.2013

Vastaukset Kihniön kunta

Käsittely: kunnanhallitus 26.8.2013 § 134

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:

Kuntien tehtävien järjestämistä koskevaa laaja-alaista normistoa tulisi lähtökohtaisesti vähentää, mutta palveluiden saatavuuden varmistamisen näkökulmasta ko. laki on perusteltu. Kysymyksen aiheuttaa ainoastaan se, että onko asiakaspalvelua tarkoituksenmukaista säännellä näin yksityiskohteisesti. Liika muotosidonnaisuus voi tukahduttaa paikalliset hyvät käytännöt.

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:

Valtion tulisi ensisijaisesti olla itse järjestämisvastuussa siitä, että sen palvelut ovat kansalaisten käytössä kohtuullisen matkan päässä. Esitys on myös hallituksen esittämien periaatteiden vastainen, koska kuntien tehtävätaakkaa ei ollut tarkoitus lisätä.

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 palvelulistaukset näyttävät pääosin perustelluilta.

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:

Kuntien tarjoamat palveluehdotukset eivät vapauta henkilöstöä muualta, vaan ne ovat jonkun vakinaisen henkilön sivutyötehtäviä. Tällöin kunnan tarjoamat yhteispalvelupisteen palvelut tulevat olemaan lisäkustannus kunnille.

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:

Toimitilat liian yksityiskohtaisesti määritelty ja edellyttää tiukasti tulkittuna huomattavia investointitarpeita.

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:

Asiakaspalvelun toimivuutta on valmisteltu monipuolisesti. Etäpalvelussa odotuksia ja optimistisuutta ehkä liika, saavuttaako asiakas etäpalvelun kautta asiantuntijan kuvaillun vaivattomasti. Myös sähköisissä palveluissa tulee ottaa erityisen tarkasti huomioon henkilön ikä ja kyky käyttää edes ohjattuna sähköisiä kanavia. Sähköisten järjestelmien toimivuuteen ja rahallisiin resursseihin tekniikan ylläpidossa on syytä kiinnittää korostetusti huomiota. Palvelun laadullisuuden tulee nousta asiakaspalvelun perustaksi. Näennäispalvelun tuottaminen ei ole tarkoituksenmukaista, taloudellista eikä se myöskään motivoi asiakaspalveluhenkilökuntaa eikä hyödytä asiakasta.

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 kommenttia.

Kysymys 8

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

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

Ei huomauttamista.

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.

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

Varmasti riittävä (3 sivua). Toiminnan järjestämisessä kunnilla tulisi olla tiukan sääntelyn sijasta vapaammat toimintaedellytykset.

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:

Kihniön kunta ehdottaa porrastuksia perusosaan. Varsinkin pienimillä väestöpohjilla toimivat yhteispalvelujen tuottajat tarvitsevat suuremman perusosan ehdotetun 25 % sijaan. Vähintään 50 % olisi tarkoituksenmukaisempi, koska on selvää, että palvelutapahtumia ei ole samassa mittakaavassa kuin suuremman väestöpohjan omaavilla alueilla. Henkilöstökulut sen sijaan realisoituvat, vaikka palvelutapahtumia ei ole ruuhkaksi asti. Porrastettu perusosa turvaisi myös taloudellisen yhdenvertaisuuden suurempien ja pienempien palvelualueiden välillä.

Kysymys 11

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

Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne ehdotetusta korvausten laskentamallista:

Katso kohtaan 10. Lisäyksenä voidaan mainita, että korvaukset tulee nousta yleisen kustannuskehityksen myötä vuosittain. Korvaustasoa ei saa jäädyttää eikä leikata. Edellinen olisi lainvastaista valtion rahoitusperiaatteen näkökulmasta (kustannusvastaavuus tulee säilyä).

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:

Kihniön kunta näkee taloudellisen ja palvelunsaatavuuden yhdenvertaisuuden toteutuvan parhaiten korvausten korottamisen kautta. Syrjäseutujen kunnat eivät saa olla taloudellisia kärsijöitä alhaisemmista asiakasmääristä johtuen. Palvelun aukioloaikoihin voidaan tehdä jonkinasteisia muutoksia, mutta vajaalla työajalla toimivaa asiakaspalvelun moniosajia lienee syrjäseuduille vaikeaa rekrytoida. Mikäli joudutaan siirtymään lyhempiin aukioloaikoihin, tulee se huomioida vertailuissa asiakasmääristä. Sulkeminen taas rikkoo perustuslain vaatimuksia yhdenvertaisuuden ja syrjinnän perusteella (reuna-alueet vs. keskukset).

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:

Saavutettavuuskriteeri on hyvin pitkälti kohdallaan.

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:

Kuten edellä totesimme on aivan luonnostaan selvää ettei asiakasmäärät kohoa suuriksi reuna-alueilla, mutta taloudellisen ja palvelunsaatuuden yhdenvertaisuuden nimissä siitä koituvaa taloudellista räsitusta ei tule kaataa reuna-alueen kuntien vastuulle. Yhteis palvelupisteet eivät vapauta missään muodossa henkilöstöä muista töistä, koska nämä info tehtävät kuuluvat aina jonkun vakinaisen henkilön sivutyötehtäviin. Edellisen johdosta yhteis palvelu on kaikissa muodoissaan pienille ja keskisuurille kunnille taloudellinen lisärasite. Vain suuremmissa kunnissa ja kaupungeissa lienee erillisiä ja päätoimisia palvelusihteerejä, jotka suorittavat aiotun laista neuvontapalvelua.

Kysymys 15

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

Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne ehdotetuista palvelupisteverkkovaihtoehdoista:

Palvelun saatavuuden yhdenvertaisuuden pohjalta 164 on perustellumpi.

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:

Ei kommenttia.

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:

Mikäli kunnat vastaavat palvelun tuottamisesta, täytyy kunnalla olla roolia henkilön sopivuuden arvioimisessa. Sopivuuden arvioiminen on perusteltua työyhteisön toimivuuden kannalta.

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:

Tähän voidaan yhtyä. Julkisen vallan käyttö ei sovi neuvontatehtävissä oleville henkilöille.

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:

Ei huomauttamista.