

Nimetön

-----Alkuperäinen viesti-----

Lähettäjä: Aarnio Tuija [mailto:tuija.aarnio@kajaani.fi]

Lähetetty: 16. syyskuuta 2013 15:46

Vastaanottaja: Valtiovarainministerio VM

Aihe: lausunto

Hei,

tässä kajaanin kaupungin lausunto ASPasta. Tulee huomenna myös PDF-muodossa.

Tuija Aarnio

-----  
Terveisin

Tuija Aarnio  
kaupunginlakimies, hallintojohtaja  
Kajaanin kaupunki  
Pohjolankatu 13, 87100 Kajaani  
puh. 044-7100216  
e-mail tuija.aarnio @ kajaani.fi  
telefax (08) 6155 2510

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 lakisääteisyyteen perustuvasta yhteisen asiakaspalvelun järjestämismallista:**

Esitetty julkisten asiakaspalvelujen uusi järjestämismalli sisältää merkittäviä parannuksia nykyiseen sopimusperusteiseen yhteispalvelumalliin verrattuna.

Kansalaisten asiointipalvelujen turvaamiseksi on perusteltua määritellä annettavat palvelut lain tasolla ja varmistaa kansalaisten yhdenvertainen kohtelu ja annettavan palvelun laatu asuinpaikasta riippumatta. Vähintään neuvontapalveluiden saatavuuden varmistaminen 90 %:lle kansalaisista 40 km:n etäisyydellä asuinpaikasta on tavoitteena kannatettava.

#### 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:**

Suuri osa kansalaisten asioinnista liittyy kuntien toimialaan. Asukkailla on yleensä hyvin tiedossa kunnantalon tms. sijaintipaikka. Kansalaiset käyttävät valtion palveluja harvemmin ja niiden käyttö hajaantuu eri viranomaisiin asiakkaan iän, työvoimapolitiittisen aseman yms. perusteella. Kuntien toimipisteet ovat luontevia asiakaspalvelupisteen toimipaikkoja. Useilla kunnilla on jo kokemusta joko omien keskitettyjen asiakaspalvelupisteiden tai valtion toimijoiden kanssa toteutettujen yhteispalvelupisteiden tuottamisesta.

Valtion asiakaspalvelutehtävien siirtäminen kuntien järjestämisvelvoitteen piiriin tulee kuitenkin tapahtua koko julkisen sektorin resurssien kannalta järkevästi. Valtion asiakaspalvelupisteitä on kunnissa vaihtelevasti. Kajaanin kaupungin alueella on olemassa kaikkien lakiehdotuksessa olevien toimijoiden fyysinen toimipaikka ja asiakaspalvelupiste. Mikäli asiakaspalvelupisteen järjestämistä vastuu säädetään kunnalle, tulee sillä olla myös mahdollisuus oikeasti vaikuttaa siihen, että päällekkäisiä palveluverkkoja ei ylläpidetä.

**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:**

Ehdotuksessa esitetyt yhteisessä pisteessä tuotettavat viranomaispalvelut ovat kattavat. Eri viranomaisten yhteisessä asiakaspalvelupisteessä annettavien palveluiden rajaus ja määrittely tulee hoitaa niin, että asiakas tietää asiakaspalvelupisteeseen tullessaan, että hänen asiansa voidaan hoitaa pisteessä eikä häntä tarvitse ohjata eteenpäin. (Vertaa poliisin lausunto tehtävien eriyttämisestä).

**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:**

Kajaanin kaupunki on aloittanut oman asiakaspalvelupisteensä kehittämisen muutama vuosi sitten tavoitteena keskittää kaikki asiakaspalvelu yhteen pisteeseen. Kuntien asiakaspalveluista, jotka tulee hoitaa pisteessä, tulee lakiin vähimmäislaajuus, joka koskee lakisääteisiä palveluita. Työryhmän loppuraportti sisältää hyvän luettelon muista suositeltavista pisteeseen siirrettävistä palveluista. Harkinta näiden palvelujen siirtämisestä on jäätävä 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:**

Olennaista yhteisen asiakaspalvelupisteen tehokkaalle ja asiakaslähtöiselle toiminnalle on yhtenäiset, kaikkien käytössä olevat tietojärjestelmät. Laitteistot ja järjestelmät tulee rakentaa niin, että ne ovat toimivat ja yhteensopivat valtakunnallisesti kaikkien toimintaan osallistuvien viranomaisten kesken.

Valtion tulee huolehtia yhteisten järjestelmien rakentamisesta ja niiden kustannuksista ja korvata kunnille mahdollisesti aiheutuvat lisäkustannukset palvelupisteiden rakentamisesta.

Asiakaspalvelutyö edellyttää riittävän yksityisyyden tarjoamista asiakkaalle asiakaspalvelutilanteissa. Asiakaspalvelutilojen rakentaminen laadullisesti riittäviksi tulee ottaa huomioon rahoituksen perusosuuden määrittelyssä. Tilojen tulee olla kaikkien asiakaspisteessä toimivien tahojen yhteiskäytössä.

#### **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:**

Palveluprosessit on kuvattu raportissa kattavasti. Prosessin onnistuminen kannalta tärkeimmät tekijät ovat osaava henkilökunta ja toimivat, yhteensopivat tietojärjestelmät. Laskutuksen perusteena olevien asiakaspalvelutapahtumien rekisteröinti tulee automatisoida mahdollisimman pitkälle.

#### **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:**

Arviointimallit ovat hyvät ja kattavat.

#### **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:**

Asiakaspalvelupisteen eri viranomaistahojen kanssa tehtävälle suunnittelu- ja käynnistämisvaiheelle täytyy varata riittävän pitkä aika. Palveluprosessit, palveluvalikoimat ja palvelukorttien tiedot tulee olla valmiina ja käytettävissä toiminnan alkaessa.

Asiakaspalvelutietojärjestelmän lisäksi myös sen järjestelmätuki tulee olla järjestetty toimivaksi. Asiakaspalvelupisteitä tulee pilotoida muutamissa kunnissa, jotta mahdolliset puutteellisuudet järjestelmien toiminnassa, henkilöiden toimintatavoissa ym. kyetään korjaamaan ennen laajempaa verkoston käyttöönottoa.

Kajaani on kehittänyt omaa yhtenäistä asiakaspalvelupistettään jo muutaman vuoden ajan ja ollut mukana mm. valtakunnallisessa ASPA-projektissa osittain. Kajaani voi toimia mallin pilottikuntana edellyttäen, että projektiin on osoitettavissa hankerahoitus.

## 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:**

Valtiovarainministeriö on luonteva ohjaaja toiminnalle, jota toteuttavat valtionhallinnon eri viranomaistahot ja kunnat. Ohjausmalli on hyvä ja riittävä.

## 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:**

Jako kiinteisiin ja muuttuviin kustannuksiin on perusteltu. Muuttuvat kustannukset eivät voi kuitenkaan perustua lyhyen aikavälin ”päiväkohtaisiin” asiakaskäynteihin, vaan koska tavoitteena on mm. koko ajan siirtää palvelua entistä enemmän verkkoasiointiin, jää palvelujen kysyntä- ja kustannusriski kunnille. Kunnalla tulee olla mahdollisuus sopeuttaa toiminta ja henkilöstö tietyllä aikajaksolla palvelujen vähentyessä siten, että valtiokin osallistuu kustannuksiin tältä ajalta.

Kustannusten seurantaan ja maksuun perustuvan yhtenäisen järjestelmän luominen tulee olla valtion toteuttamis- ja kustannusvastuulla.

**Kysymys 11**

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

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

Laskentamalli on hyvä.

**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:**

Kajaanin kaupungin oma asiakaspalvelupiste on avoinna virka-aikoina ja heinäkuussa myös viikonloppuisin tapahtuma-aikaan. Palveluvalikoiman lisääntyessä asiakasmäärätkin nousevat ainakin aluksi. Aukioloaikoja, palveluvalikoimaa ja tuottamistapoja tarkastellaan tarvelähtöisesti jatkuvasti.

**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:**

Kansalaisten palveluiden turvaamisen kannalta kriteeri on perusteltu.

**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:**

Kaikki toiminta, myös perustettavat yhteispalvelupisteet, on perustettava tuottavuusajattelulle. Työntekijöiden työnkuvat on muodostettava siten, että tyhjäkäyntiä ei ole. Kajaanissa asia ei muodostu ongelmaksi.

**Kysymys 15**

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

**Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne ehdotetuista palvelupisteverkkovaihtoehdoista:**

Kajaanin kaupungin alueella sijaitsee tällä hetkellä kaikkien lakiehdotuksessa mukana olevien valtionhallinnon toimijoiden oma toimitila ja asiakaspalvelupiste. Vaihtoehdossa, jossa palvelupisteitä muodostetaan 164, Kajaanilla on velvoite asiakaspalvelupisteen perustamiseen. Tällöin pisteen vaikutusalueeseen kuuluisivat Paltamon ja Ristijärven kunnat. Lakiehdotus on kirjoitettu tämän vaihtoehdon mukaisesti.

Vaihtoehdossa, jossa palvelupisteitä perustetaan 129 kuntaan, Kajaanille ei synny perustamisvelvoitetta.

Kajaanin kaupunki kannattaa tiheimmän vaihtoehdon (164) asiakaspalveluverkoston muodostamista.

Kummassakaan vaihtoehdossa Paltamon ja Ristijärven kunnilla ei ole asiakaspalvelupisteen perustamisvelvoitetta. Ristijärvellä toimii sopimusperusteinen yhteispalvelupiste, mutta on kyseenalaista tuleeko valtio jatkamaan tällaista sopimusperusteista yhteistoimintaa lain voimaantulon jälkeen. Tällöin molempien kuntien asukkaiden palvelujen saatavuus jäisi muiden kuntien järjestämisen varaan. Kajaani on luonteva asiointisuunta näistä kunnista ja tästä syystä myös valtionhallinnon palveluiden saatavuuden turvaaja.

Kajaanin kaupunkia ei kuitenkaan tuke velvoittaa järjestämään asiakaspalvelupistettä yksistään Paltamon ja Ristijärven asukkaita varten, vaan myös kajaanilaisten on saatava valtionhallinnon palvelut tästä pisteestä ja valtionhallinnon omat asiakaspalvelupisteet on karsittava.

**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:**

Valtiovarainministeriön tulee ”ohjausvastuullisena” huolehtia siitä, että päällekkäisiä palveluverkostoja ei sallita. Esim. Kajaanin kaupungin tiiviin kaupunkikeskustan alueella kaikkien toimijoiden (ml. kaupunki) asiointitoimipaikat sijaitsevat 1 km:n säteellä toisistaan. Mikäli yksikään valtionhallinnon toimija säilyttää oman asiakaspalvelupisteensä, ei hankkeen toteuttaminen ole järkevää. Osittainen toteuttaminen heikentää asiakaspalvelua, mikäli kuntalaiset joutuisivat aina erikseen miettimään, mitä palveluja yhteispisteestä saa ja mitä ei.

Mikäli Kajaanin kaupungille määritellään yhteispisteen järjestämisvelvoite, tulee samalla velvoittaa valtionhallinnon toimijat luopumaan omasta asiakaspalvelupisteestään.

### 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:**

Varsinkin yhteispalvelupisteen käynnistymisvaiheessa on tärkeää, että työntekijöillä on asiantuntemusta ja kokemusta valtionhallinnon eri toiminnoista. Käynnistymisvaiheessa olisi tärkeää, että valtionhallinnon työntekijöitä siirtyisi yhteiseen asiakaspalvelupisteeseen. Resurssien tehokasta käyttöä ei ole tilanne, jossa valtion työntekijät jäisivät aiemman työnantajansa palvelukseen ja kunnat joutuisivat palkkaamaan ja kouluttamaan uutta henkilöstöä tehtäviin.

**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 tehtäviin ei tule sisällyttää julkisen vallan käyttöä. Raportin määrittely on hyvä ja riittävä.

**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:**

Kaikille uusille palveluneuvojille on järjestettävä perusteellinen perehdyttäminen, josta vastaavat valtionhallinnon toimialat osaltaan.