

Valtiovarainministeriö  
[valtiovarainministerio@vm.fi](mailto:valtiovarainministerio@vm.fi)

Viite: VM 144:07/2011

## **LAUSUNTOPYYNTÖ JULKISEN HALLINNON ASIAKASPALVELUN KEHITTÄMISHANKKEEN LOPPURAPORTISTA**

Länsi- ja Sisä-Suomen AVI -alueen maakuntaliitot (Keski-Suomi, Pirkanmaa, Etelä-Pohjanmaa, Keski-Pohjanmaa, Pohjanmaa) ovat yhteistyössä valmistelleet lausuntoluonnosta ja toteavat yhdessä seuraavaa:

Lakisääteinen, yhteisen valtion palveluntarjoajien asiakaspalvelun järjestäminen tuo helpotusta nykyiseen käytäntöön. Vapaaehtoisuuteen perustuvan yhteispalvelun ongelma asiakkaan näkökulmasta on ollut palveluvalikoiman eroavaisuudet yhteispalvelupisteiden välillä. Muodostettavat uudet asiakaspalvelupisteet yhdenmukaistavat palvelutarjonnan ja laajentavat palveluiden saatavuutta asiakaspalvelupiste-paikkakunnilla. Erityisesti poliisin lupapalveluiden tuominen lähemmäksi asiakkaita on toivottavaa ja nykytilaa huomattavasti parantavaa. Etäpalvelun käytöstä on alueella saatu hyviä kokemuksia Keski-Suomessa ja Etelä-Pohjanmaalla, on hyvä että näitä tekniikoita hyödynnetään jatkossa laajemmin.

Länsi- ja Sisä-Suomen AVI -alueen maakuntaliitot katsovat, että ehdotetuista pisteverkkomallista 164 pisteen malli on lähempänä todellista tarvetta. Tällöinkin hahmoteltu pisteverkko jättää suuria aukkoja erityisesti harvempaan asutulla seudulla. Olisikin tarkoituksenmukaista pohtia pisteverkkoa myös saavutettavuuden, ei ainoastaan kilometrimäärien kautta. Harvempaan asutun alueen asukkaiden eriarvoisuus julkisen liikenteen palveluverkon riittämättömyyden kautta tulisi huomioida ja 40 km raja pisteverkossa tulisi olla joutavampi.

129 palvelupisteen verkostossa ne kunnat, joissa on ASPA-palvelut saatavilla virastoissa, on jätetty pois. On oletettavaa, että tehokkuuden vaateet tulevaisuudessa vähentävät virastojen fyysisiä palvelupisteitä. Jos päädytään 129 pisteen verkostoon, tulee ASPA- lainsäädännön olla joustava siten, että valtion palveluntarjoajien palveluverkon muutoksien myötä voidaan uusia pisteitä liittää ASPA-verkostoon joustavasti.

Vapaaehtoisuuteen perustuvan, täydentävän palveluverkoston muodostumiseen Länsi- ja Sisä-Suomen AVI -alueen maakuntaliitot suhtautuvat varauksella. Onko realistista odottaa palveluntarjoajilta sopimusperustaisia erillisiä pisteitä, kun he voivat vedota lain määrittämiin pisteisiin? Laissa määritellystä minimiverkostosta tulee helposti palveluntarjoajien maksimiverkosto. Tämä ei ole toivottu kehityssuunta.

Asiakaspalvelupisteiden vastuullisena järjestäjänä kunta on luonnollisin valinta. Rajapinta asiakkaisiin on luontaisesti olemassa. Rahoitusmallissa yhdistelmä perusrahoitusta ja asioitiin perustuvaa rahoitusta takaa pisteiden toiminnan, mutta

09.09.2013

tässäkin eri alueiden asiakasmäärät tullee ottaa joustavasti huomioon. Harvempaan asutulla seudulla käyntiasiointimäärät ovat vähäisempiä, mutta asiakaspalvelupisteen olemassaolo on yhtä tärkeää kuin taajaan asutulla alueella.

Asiakaspalvelun määrittävän lainsäädännön tulisi olla tarpeeksi joutavaa ja rahoitusmallin tullee aidosti mahdollistaa monikeskuksisten kuntien osalta useamman palvelupisteen perustamisen ja rahoituksen. Nyt esitetyssä mallissa tämä on mahdollista, mutta vain valtiovarainministeriön erillisharkinnan kautta toteutettuna. Useissa kunnissa tähän on kuitenkin tarvetta, mm. jo toteutuneiden kuntaliitosten vuoksi. Useamman palvelupisteen perustamisen tulisi olla mahdollista joustavasti ja ilman suurta byrokratiaa.

Keski-Pohjanmaan liitto on vastannut erillisiin lausuntokysymyksiin.

Kokkolassa 09.09.2013



Jukka Ylikarjula  
Maakuntajohtaja



Marja-Leena Mikkonen-Karikko  
Hallintopäällikkö

9.9.2013

## 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.

Lakisääteisyys varmistaa ja yhtenäistää asiakkaalle tarjottavan palvelun jokaisessa yhteispalvelupaikkakunnilla. Ehdotettu pisteverkko toisaalta jättää huomattavan määrän asiakkaita kauas palveluista. Pitkät matkat, huonot liikenneyhteydet ja asutuksen hajanaisuus on jätetty huomioimatta. Sopimusperusteisen järjestelmän luominen säädösperusteisen rinnalle ei ole käytännönrealismia. Nykyisen yhteispalveluverkon heikkous on juuri ollut vapaaehtoisuus, jolloin toimijoiden on ollut helppo vedota mm. valtionhallinnon taloudellisiin supistuksiin.

#### 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.

Asiakaspalvelun vastuullisena toimijana kunta on luonnollinen vaihtoehto. Loppuraportissa tosin ei ole mainintaa siitä miten palveluverkon pisteiden käy kuntauudistuksen myötä. Mikäli kunnan yhdistyvät, niin jääkö kuntaan useampia pisteitä toimimaan säädöspohjaan perustuen ja miten silloin korvaus asiakaspalvelun järjestämisestä ja ylläpitämisestä korvataan kunnille?

#### 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.

Loppuraportissa esitetyt tahot asiakaspalvelussa pitää olla minimitaso. Yksityisten ja kolmannen sektorin palvelutuottajien sijoittumista kuntien asiakaspalvelupisteisiin pitää tehdä niin helpoksi kuin mahdollista, sijoittumista tulee edistää kaikin tavoin.

**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.

Kunnan kaikkien asiakaspalvelujen tarjoaminen asiakaspalvelupisteessä on erittäin hyvä asia kaikkien palvelujen käyttäjien näkökulmasta.

Kuntapalvelujen tarjonta toimipisteessä vähentää huomattavasti kuntalaisten asioimista luukulta toiselle.

**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:**

**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:**

**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.

Arviointimallissa lähdetään asiakaspalvelupisteiden arvioinnista keskenään. Arviointimallissa on unohdettu erilaisten, eripuolella Suomea ja erikokoisten pisteiden todellisuus. Esim. taloudellisuus tai yhden palvelun hinta, eivät em. perusteella ole vertailukelpoisia. Laatua voidaan mitata samalla taulukolla kaikkien pisteiden kesken. Pisteiden palvelevuus vastaa pienillä paikkakunnilla myös sosiaalisiin tarpeisiin.

**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:**

Siirtymäajan tulee olla mahdollisimman lyhyt. Tiedottamiseen tulee panostaa jotta palvelu tulee käyttäjien tietoon mahdollisimman aikaisessa vaiheessa. Kehittämistä varten tulee perustaa seurantatyöryhmä, jossa jäsenet edustavat koko Suomea ja mahdollisimman laaja-alaisesta näkemystä.

**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.

Aluehallintovirasto vastaa toimialueellaan kunnille asetettavan yhteistä asiakaspalvelua koskevan järjestämisvelvoitteen valvonnasta. Raportissa ei ole mainintaa asiakaspalveluun liittyvästä neuvonnasta. Neuvonta tulisi myös sisällyttää aluehallintoviraston ja kuntien yhteistyöhön.

**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).

Korvaus palvelunjärjestämisestä tulee perustua tosiasiallisiin kustannuksiin, jossa huomioidaan asiakaspisteiden kävijämäärät. Toimipisteille, joissa kävijämäärä on vähäinen, on varmistettava korvaus sellaiseksi, että toiminta voi jatkua, eikä kulut kohdistu kunnan talouden rasitukseksi.

**Kysymys 11**

Hankkeen ehdotamassa 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.

Viitaten edellisen kysymyksen vastaukseen, huolestuttavaa on kriteeri korvauksen määräytymisestä asiointimäärän mukaan. Korvaus ei voi perustua pelkästään laskennalliseen malliin vaan huomioitava myös mm. asiakaspalvelupisteen alueella asumistiheys, julkiset liikenneyhteydet, sähköisen asioinnin mahdollisuus verkkojen kattavuuden puitteissa. Esityksessä on määrittelemättä milloin käyntiasioinnin vähäisyys sulkee lakisääteisen asiakaspalvelun kunnassa. Palvelujen käyttö muuttuu vuosien myötä, mutta nyt jo pitäisi ottaa kantaa pitemmällä aikavälillä esim. 10-20 vuoden aika-akselilla .

**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.

**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.

On ymmärrettävää, että maan erilaisuuden vuoksi kriteerit palvelupisteiden sijainniksi ovat määriteltä ns. tietyllä keskiarvolla. Määrittelyssä on jäänyt kuitenkin huomioimatta seikka, että Suomesta iso alue on ns. harvaan asuttua aluetta, jossa mm. julkinen liikenne, asiointisuunnat eivät noudata 40 kilometrin vaikutusaluetta. Huoli maakuntamme reuna-alueen kuntalaisten asiointisuunnista tulevaisuudessa mietityttää. Johtaako tämäkin uudistus maaseudun hiljenemiseen ja asutuksen keskittymistä suuriin tai keskisuuriin taajamiin?

Sopimusperusteinen järjestelmä ei tule olemaan ratkaisu em. ongelmiin. Kokemus osoittaa järjestelmän toimimattomuuden.

**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.

**Kysymys 15**

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

Palvelupiste vaihtoehdoilla on puolensa. Mikäli pienemmällä palvelupistemäärällä 129, Kokkolassa säilyvät itsenäisenä poliisin lupahallinto, verohallinto, maistraatti, elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskuksen sekä työ- ja elinkeinotoimiston palvelut, mukaan lukien työvoiman palvelukeskuksen palvelut, palvelupisteiden määrä on sopiva.

Suurempi palvelupisteiden määrä 164 voi viedä maakunnastamme ns. itsenäiset toimijat, jolloin tämä vaihtoehto jää toiselle sijalle. Miten varmistamme molemmissa vaihtoehdoissa mm. valtionhallinnon palvelujen tarjonnan tulevaisuudessa keskipohjanmaalla?

**Kysymys 16**

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

**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.

Ilmoittautumismenettely ei ole ollut kuntien henkilöstörekrytointiin kuuluva menettely. Rekrytoinnissa tulee lähteä siitä, että palkataan parhaimmat henkilöt oli sitten hakijat kunnan tai valtion palveluksessa olevia.

**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.

**Voiko kaikkia tehtäviä hoitaa niin, ettei tehtävään kuuluisi julkisen vallan käyttöä. Käytännössä voi aiheuttaa myös ongelmia ja rajoittaa annettavien palvelun määrää ja laatua.**

**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:**