

Kokouspäivämäärä  
09.09.2013

### 302§ Lausunto julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportista

Dnro D/574/00.01.02/2013

Aikaisemmat käsittelyt: Kaupunginhallitus 2.9.2013 /292 §

Valmistelija / lisätiedot: hallintojohtaja Markku Vanhanen, puh 040 588 1310  
sähköposti; etunimi.sukunimi@kauhajoki.fi

Khall 292 §

Valtiovarainministeriö pyytää 13.9.2013 mennessä mm. kunnilta lausuntoa Asiakaspalvelu 2014 -hankkeen ("Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishanke") päätyöryhmän loppuraportista. Loppuraporttiin sisältyy ehdotus hallituksen esitykseksi julkisen hallinnon yhteisestä asiakaspalvelusta.

Hankkeen toimeksianto pohjautuu Jyrki Kataisen hallituksen hallitusohjelman tavoitteisiin, joiden mukaan mm.

- 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 vastuuviranomaisena ja ainoana keskeisenä asiakasrajapintana julkisiin palveluihin.

Hanke on työskentelynsä aikana kiteyttänyt tavoitteensa seuraavasti:

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

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.

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.

Kokouspäivämäärä  
09.09.2013

Valtion varoista maksettaisiin kunnille korvaus valtion viranomaisten asiakaspalvelutehtävien hoitamisesta. Ehdotus mahdollistaa myös sopimusperusteisen yhteisen asiakaspalvelun.

Loppuraporttiin ovat eriävän mielipiteensä liittäneet Poliisihallitus, Verohallinto, Juko ry sekä Pardia ry, Työ- ja elinkeinoministeriö on kirjauttanut varaumansa.

Loppuraportti on 130 -sivuinen ja liitteineen yhteensä 260 sivua. Hankkeen loppuraportti ja siihen liittyvät aineistot löytyvät www-sivulta: [http://www.vm.fi/vm/fi/05\\_hankkeet/0111\\_julkisen\\_hallinnon\\_asiakaspalvelu/index.jsp](http://www.vm.fi/vm/fi/05_hankkeet/0111_julkisen_hallinnon_asiakaspalvelu/index.jsp)

Lausuntoehdotus on esityslistan lisätietona.

**Kaupunginjohtajan ehdotus:** Kaupunginhallitus päättää antaa liitteen mukaisen lausunnon valtiovarainministeriölle.

**Käsittely:** Kaupunginhallitus keskusteli annettavan lausunnon sisällöstä.

**Kaupunginhallituksen päätös:** Lausunto jätettiin yksimielisesti pöydälle täydennettäväksi käydyn keskustelun mukaisesti.

-----

Valmistelija / lisätiedot: hallintojohtaja Markku Vanhanen, puh 040 588 1310  
sähköposti; etunimi.sukunimi@kauhajoki.fi

Khall 302 §

Lausuntoehdotus on esityslistan liitteenä, liite 3 / khall 9.9.2013.

**Kaupunginjohtajan ehdotus:** Kaupunginhallitus päättää antaa liitteen mukaisen lausunnon valtiovarainministeriölle.

**Kaupunginhallituksen päätös:** Kaupunginjohtajan ehdotus hyväksyttiin yksimielisesti keskustelun jälkeen.

Otteen tarkastamattomasta pöytäkirjasta oikeaksi todistaa 12.9.2013

---

Päivi Kaappola, arkistosihteeri

Kokouspäivämäärä  
09.09.2013

**Muutoksenhakukielto**

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



9.9.2013/12.9.2013

D/574/2013 Liite 3 / khall 9.9.2013 § 302

## 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:**

*Mikäli julkisen hallinnon yhteinen asiakaspalvelu määrätään lakisääteiseksi, tulee kuntien saada toiminnan ylläpitämiseen pysyvä ja syntyviä todellisia kuluja vastaava vuotuinen korvaus valtiolta.*

### 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 säädetävästä järjestämisvelvoitteesta:**

*Kauhajoen kaupunki esittää, että valtion viranomaispalvelut kuten poliisi, ulosotto, kela, posti, ja työvoimahallinto tulee ensisijaisesti järjestää myös tulevaisuudessa valtion omissa toimipisteissä Kauhajoella.*

*Järjestämisvelvoite voidaan kirjata lakiin. Kauhajoki voi toimia niiden palvelujen vastuukuntana Suupohjan alueella, joita ei voida järjestää valtion omissa toimipisteissä. Kauhajoen kaupunki sijaitsee alueella keskeisesti ja edustaa väestöltään alueen enemmistöä.*

### 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:**

*Kauhajoen kaupunki esittää, että valtion viranomaispalvelut kuten esim. poliisi, ulosotto, posti, ja työvoimahallinto järjestettäisiin myös tulevaisuudessa valtion omissa toimipisteissä Kauhajoella. perusteluna esitämme Kauhajoen aiemmat lausunnot palvelujen tarpeesta Suupohjan pitkien väli-*

matkojen takia.

*Koska Kauhajoki ja sen naapurikunnat sijaitsevat etäällä Seinäjoen poliisilaitoksesta tulee Kauhajoen poliisiaseman olla komisariojohtoinen, jolloin esim. lupapalvelut olisivat saatavissa Kauhajoelta. Kauhajoelta etäisyys Seinäjoelle on n. 60 km ja Teuvalta, Karijoelta ja Isojoelta 80-100 km.*

*Mikäli joitakin em. palveluista ei voida järjestää valtion omana toimintana Kauhajoen kaupungin alueella, tulee alueelta puuttuvat palvelut olla saatavissa yhteisessä asiakaspalvelussa. Palvelu tulee järjestää siten, että palvelun hakijan ei tarvitse matkustaa Seinäjoelle saakka hakemaan viranomaispäätöstä.*

#### **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 omia palveluja voidaan tarjota yhteisessä palvelupisteessä ellei toimintojen järjestämisen kannalta ole tarkoituksenmukaisempaa järjestää palvelu erillisessä palvelupisteessä.*

#### **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:**

*Palvelujen joustavan tarjoamisen kannalta riittävät ja asiakasystävälliset tilat, laitteistot ja järjestelmät ovat välttämättömiä.*

*Kauhajoen kaupunginvirastoon on mahdollista luoda ehdot täyttävä toimintaympäristö. Tilajärjestelyt vaativat kuitenkin toimintojen siirtämistä ja jonkin verran tilojen muuntamista.*

#### **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:**

*Prosessin toimintamalliin asiakaspalvelupisteen järjestelyiksi ei ole huomauttamista.*

*Ongelmaksi voi muodostua välttämättömien henkilökontaktien saaminen harvalukuisiin valtion viranomaisiin etäyhteyden kautta. Palvelun saatavuutta vaikeuttaa ajanvaraukset ja asiakkaiden*

*'juoksuttaminen' useaan kertaan palvelupisteessä, koska kokonaispalvelua ei ole heti saatavissa.*

#### **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:**

*Palvelujen yhdenmukaisuutta tulee arvioida säännöllisesti, koska henkilöstön asiantuntemus luonnollisesti vaihtelee eri palvelupisteissä. Henkilöstön perehdyttäminen ja koulutus tulee olla riittävä ja säännöllistä.*

#### **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:**

### **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:**

### **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:**

*Kunnille aiheutuvat kustannukset tulee korvata täysimääräisesti aiheuttamisperiaatteen mukaan.*

**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:**

*Kunnille aiheutuvat kustannukset tulee korvata täysimääräisesti aiheuttamisperiaatteen 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:**

*Kunnille aiheutuvat kustannukset tulee korvata täysimääräisesti aiheuttamisperiaatteen 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:**

*Etäisyydet palvelupisteisiin eivät saisi olla liian pitkät ottaen huomioon haja-asutusalueiden har-*

*van asutuksen sekä heikot ja usein kesäaikana kokonaan puuttuvat julkiset kulkuyhteydet.*

#### **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:**

*Tehtävien asianmukainen hoitaminen edellyttää vahvaa ammattitaitoa, jota voi olla mahdotonta löytää kaikilta paikkakunnilta osa-aikaiseen tehtävään.*

#### **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:**

*Kauhajoen asema on sama molemmissa malleissa. Molemmat mallit sopivat.*

#### **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:**

*Kunnille asetetaan ylivoimaisia haasteita henkilöstön rekrytoinnille tehtäviin, jotka eivät ole kuu-*

*luneet kunnan toimialaan.*

**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:**

*Palvelutilanteessa syntyy todennäköisesti ongelmia siitä, että palveluneuvojalla ole valtuuksia ratkaista asiaa, vaan hän voi ainoastaan yrittää saada yhteyttä toimivaltaiseen viranhaltijaan sähköisesti. Yhden luukun ja välittömän palvelun periaate ei toteudu.*

**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:**

*Sen tahon, kenen palveluja tarjotaan eli valtion viranomaisten tulee kouluttaa ja perehdyttää palveluhenkilöstö.*