

Nimetön

Lähettäjä: Malin, Sinikka [mailto:Sinikka.Malin@heinola.fi]

Lähetetty: 13. syyskuuta 2013 16:32

Vastaanottaja: Valtiovarainministerio VM

Kopio: Kirjaamo, Heinolan kaupunki

Aihe: Vastaus lausuntopyyntöön Asiakaspalvelu 2014 -loppuraportista

viite: Valtiovarainministeriön kunta- ja aluehallinto-osaston Lausuntopyyntö VM  
144:07/2011

Hyvää päivää

Lähetän ohessa alustavan pöytäkirjanotteen Heinolan kaupungin lausunnosta  
(kaupunginhallitus 9.9.2013 § 409) Asiakaspalvelu 2014 -loppuraportista sekä  
vastaukset kysymyksiin.

Ystävällisin terveisin

Sinikka Malin

\*\*\*\*\*

Sinikka Malin

va. hallinto- ja kehitysjohtaja

HEINOLAN KAUPUNKI

Rauhankatu 3, 18100 Heinola

p 03 849 3320, gsm +358 44 7693022

sinikka.malin@heinola.fi

## Lausunto Julkisen hallinnon asiakaspalveluhankkeen loppuraportista

Khal

Valmistelija: va. hallinto- ja kehitysjohtaja Sinikka Malin,  
puh. 03-849 3320, etunimi.sukunimi@heinola.fi

Valtiovarainministeriö asetti 12.1.2012 julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen (Asiakaspalvelu2014 -hanke) toimikaudeksi 15.1.2012 - 31.5.2013. Hankkeen loppuraportti, johon sisältyy myös ehdotus hallituksen esitykseksi laiksi julkisen hallinnon yhteisestä asiakaspalvelusta, on valmistunut.

Hanke on työskentelynsä aikana kiteyttänyt tavoitteensa seuraavasti:

1. Asiakas saa julkisen hallinnon palvelut yhteisistä asiakaspalvelupisteistä (yhden luukun periaate).
2. Julkisen hallinnon yhteiset asiakaspalvelupisteet sijaitsevat kohtuetaisyudella 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 työ-voiman palvelukeskukset sekä elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskukset. Tarkoituksena on, että julkisen hallinnon asiakas saa yhteisissä palvelupisteissä edellä mainittujen viranomaisten kattavat asiakaspalvelut. Henkilökohtaista käynti asiakaspalvelua 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.

Esityslistan liitteenä 5 on valtiovarainministeriön lausuntopyyntö 17.6.2013 kysymyksineen.

Loppuraportti on nähtävänä kokouksessa. Loppuraportti liitteineen löytyy osoitteesta: <http://www.vm.fi/asiakaspalvelu2014>.

Lausuntopyynnön liitteenä oleviin kysymyksiin annettavat vastaukset esitellään kokouksessa.

Ehdotus:

Va. kaupunginjohtaja (PH): Kaupunginhallitus päättää todeta lausuntoon seuraavaa:

Julkisen hallinnon yhteinen asiakaspalvelu varmistaa kuntalaisten lähipalveluiden säilymistä, ja on siten Heinolan kaupungin tavoitteiden mukaista. Nykyinen Heinolan kaupungin yhteispalvelupiste voitaneen kehittää lakiehdotuksen edellyttämäksi asiakaspalvelupisteeksi.

Asiakaspalvelun kehittämisen ei pidä tuoda kunnille lisärasitteita, vaan sen tulee nivoutua muuhun kehittämis- ja muutosprosessiin ja uuden toimintamallin toteuttamisessa tulee ottaa huomioon mahdolliset muutokset kuntarakenteessa. Kunnille aiheutuneet kustannukset tulee korvata täysimääräisesti.

Muutoksen toteuttamiseen, yleiseen valmisteluun, koulutukseen jne. on varattava riittävästi aikaa ja resursseja, jotta päästään laadukkaaseen, toimivaan ja kansalaisia hyödyttävään lopputulokseen.

Päätös:

Päätösehdotus hyväksyttiin yksimielisesti siten täydennettynä, että kaupunginjohtajan valintatyöryhmä täydentää kyselyvastaukset.

Vastaus on pöytäkirjan liitteenä x.

Tiedoksianto:

Koneote + kyselyn  
vastaukset s-postilla      valtiovarainministeriö

**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:**

Heinolan kaupunki katsoo, että lakisääteinen malli turvaa palvelujen saavutettavuuden ja tasapuolisuuden.

**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:**

Julkisen hallinnon yhteisen asiakaspalvelupisteen järjestämisvelvoite soveltuu kuntien tehtäväksi edellyttäen, että kaikki toiminnasta aiheutuvat lisäkustannukset korvataan täysimääräisesti.

Asiakaslähtöisen palvelun tulisi tarkoittaa sitä, että kuntalaisella on oikeus valita palvelu siitä asiakaspalvelupisteestä, joka hänelle parhaiten soveltuu.

**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:**

On tärkeää, että lakisääteisiä palveluja ovat kaikki esitetyt viranomaispalvelut. Lisäksi asiakaspalvelupisteessä tulee mahdollistaa kolmannen sektorin ja muiden toimijoiden palvelut.

Asiakaslähtöisessä palvelussa tulee kiinnittää huomiota niin palvelupisteen kuin etäpalvelun aukioloaikoihin. Etäpalvelu on turvattava myös nykyisen virka-ajan ulkopuolella asiakaspalvelupisteiden aukioloaikaa vastaavasti.

#### **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 tulee voida päättää omasta asiakaspalvelutuotannostaan tarkoituksenmukaisuuden perusteella, jolloin siitä ei ole tarpeen säätää lailla.

### **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:**

Yhteinen toimintamalli on edellytys toiminnan järkevälle organisoinnille. Valtakunnallista yhteinäistä toimintaa helpottavat yhteiset tietojärjestelmät, joita palveluneuvojat voivat työssään hyödyntää valtionhallinnon palveluissa.

On voitava kuitenkin sovittaa toimintaympäristövaatimukset paikallisiin tarpeisiin.

#### **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:**

Asiakaspalvelupisteen käyttöönottoa ennen tulee varmistaa ja testata riittävästi mm. tietoliikenneyhteyksien ja etäpalvelun toimivuus. Tästä näkökulmasta aikataulu vaikuttaa tiukalta.

**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:**

Arviointi tulee tehdä sekä asiakkaan että toiminnan näkökulmasta, ja ne on huomioitu mallissa. Arviointiin tarvittava tieto tulee siirtyä mahdollisimman automaattisesti.

**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 käynnistämistä- ja kehittämismallista:**

Esitetty aikataulu on tiukka, ja pilotointiin tulisikin varata riittävästi aikaa ja määräraha.

**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:**

Kuvattu ohjaus- ja valvontamalli on hyvä ja se antaa pohjan edelleen kehittämislle.

**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 valtiolta siirtyvistä tehtävistä aiheutuneet kustannukset on korvattava täysimääräisesti. Lisäksi on sovittava siirtyvän henkilöstön työnantajakustannuksista (mm. eläkevastuut).

**Kysymys 11**

Hankkeen ehdottamassa rahoitusjärjestelmässä on tarkoituksena korvata kiinteät kustannukset laskennallisilla perusteilla, 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:**

Korvausten laskentamallin on oltava tasapuolinen ja kustannukset on korvattava järjestämisvastuussa olevalle kunnalle täysimääräisesti. Laskentamallin tulee olla joustava, jotta sitä voidaan tarvittaessa korjata esimerkiksi siten, että vähäisemmän kysynnän palvelupisteessä kustannukset eivät kaadu kunnan harteille.

**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:**

Vähäisen kysynnän kohdalla on pyrittävä löytämään tapa turvata palvelut. Vastuu kustannuksista palvelupisteen aukipitamisessä kysynnän vähentyessä ei voi olla vain kunnalla, joten erilaisia vaihtoehtoja muokata toimintaa on oltava. Näitä voisivat olla esim. aukioloaikojen muuttaminen ja korvausten korotus. Ennen palvelupisteen sulkemista tulisi myös pohtia vaihtoehtoisia tapoja tuottaa palvelut. Nyt esitetty malli koskee vain jäykästi kiinteitä palvelupisteitä ja esimerkiksi terveydenhuollon puolella on jo löydetty hyviä kustannustehokkaita ratkaisuja viedä palveluja lähelle asiakkaita liikkuvilla ratkaisuilla.

Vähäisen kysynnän asiakaspalvelupisteessä on myös tarkasteltava korvausten kustannusmallia, kuten kysymyksen 11 vastauksessa.

Palvelupisteen sulkeminen tulee olla mahdollista myös kunnan aloitteesta, jos sille on perusteet.

## 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:**

Saavutettavuus kriteerit ovat Heinolan näkökulmasta hyvät.

### 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:**

Palvelupisteverkon tuottavuus ja taloudellisuus ovat tärkeitä, mutta niiden rinnalla tulee aina tarkastella myös palvelujen tasa-arvoinen saavutettavuus. Paikoissa, joissa kysyntä on suurempaa, on helpompi tuottaa palveluita tuottavammin ja taloudellisemmin, kun käyttöaste on suuri. Vähemmän kysynnän palvelupisteissä on kyettävä tekemään joustavia ratkaisuja sekä toiminnassa että rahoituksessa.

### 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:**

Asiakaspalveluverkko tarvitsee rinnalleen muita kehitettäviä toimintamalleja, jotta palvelut saadaan levitettyä vielä lähemmäs asiakkaita. Näitä malleja ovat etäpalvelujen kotikäyttö sekä esimerkiksi pienet itsepalvelupisteet, joissa etäpalvelua voi käyttää, kun kotona ei ole tarvittavia välineitä tai tietoverkkoa. Myös liikkuvat palvelut ovat realistinen palveluverkkoa täydentävä toimintatapa.

**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:**

Päällekkäisyyksiä on järkevä purkaa, mutta se tulee ajoittaa siten, että palvelut eivät poistu ennen kuin tilalla on yhteinen asiakaspalvelupiste, josta korvaavat palvelut ovat saatavilla.

**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:**

Esitettyssä mallissa kunta on järjestämisvelvollinen taho ja palveluneuvojien työnantaja. Tässä ominaisuudessaan on kunnalla päätösvalta työntekijöidensä rekrytoinnissa.

**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:**

Palveluneuvojan tehtävät on kuvattu raportissa sekä lakipykälässä hyvin. Toimintamalli ei edellytä julkisen vallan käyttämistä, joten on perusteltua, ettei siitä säädetä.

Palvelujen kysynnän niin salliessa, sekä erityisesti vähäisen kysynnän palvelupisteissä, tekevät palveluneuvojat myös muita kunnan töitä siten, kuin kunta työnantajan ominaisuudessa parhaaksi katsoo.

**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:**

Esitetty toiminnallinen tuki ja koulutus ovat edellytys laadukkaalle palveluntuottamiselle. Palveluntuottajien on sitouduttava riittävään tukeen ja koulutukseen.

