

## Lausunto Asiakaspalvelu 2014 -hankkeen loppuraportista

1/00.01.03/2012

## KH § 232

Valtiovarainministeriö asetti 12.1.2012 julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen (Asiakaspalvelu 2014) toimikaudeksi 15.1.2012-31.5.2013. Hankkeen loppuraportti, johon sisältyy myös ehdotus hallituksen esitykseksi laiksi julkisen hallinnon yhteisestä asiakaspalvelusta, on valmistunut.

Valtiovarainministeriö pyytää kunnilta lausuntoa, VM144:07/2011 / 17.6.2013, Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportista ja siihen liittyvästä luonnoksesta hallituksen esitykseksi viimeistään 13.9.2013.

## Tiivistelmä

*"Julkisen hallinnon yhteisen Asiakaspalvelu 2014 -hankkeen tavoitteena on, asiakkaat saavat julkisen hallinnon asiakaspalvelut yhteisistä asiakaspalvelupisteistä koko maassa yhdenvertaisesti ja kohtuullisuudella asuinpaikastaan. Palvelut voidaan tuottaa näin myös tehokkaasti ja taloudellisesti.*

*Tavoitteiden toteuttamiseksi hankkeen päätyöryhmä ehdottaa, että Suomeen luodaan koko maan kattava lakisääteinen julkisen hallinnon yhteisten asiakaspalvelupisteiden verkko, jossa tarjotaan aina poliisin lupapalveluja sekä työ- ja elinkeinotoimistojen mukaan lukien työvoiman palvelukeskusten ja kuntien palveluja. Yhteisen asiakaspalvelun järjestäminen ehdotetaan säädettäväksi kuntien tehtäväksi siten, että kunnille korvataan muiden tahojen palvelujen antamisesta aiheutuvat kustannukset. Kansaneläkelaitos ja muut valtion viranomaiset sopivat kuntien kanssa erikseen palvelujensa tarjoamisesta yhteisissä palvelupisteissä.*

*Työryhmä ehdottaa yhteisen asiakaspalvelun palveluverkon kriteeriksi, että vähintään 90 prosentilla pisteen vaikutusalueen asukkaista olisi pisteeseen enintään 40 kilometrin matka maanteitse tai rautateitse. Hankkeessa on selvitetty kahden kriteerin täyttävän palveluverkkovaihtoehdon vaikutuksia. Toisessa vaihtoehdossa uusia yhteisiä asiakaspalvelupisteitä perustettaisiin 164 kuntaan ja toisessa 129 kuntaan. Lakisääteisten asiakaspalvelupisteiden lisäksi on mahdollista perustaa myös sopimusperusteisia palvelupisteitä paikallisten olosuhteiden ja tarpeiden mukaisesti.*

*Lain julkisen hallinnon yhteisestä asiakaspalvelusta ehdotetaan tulevan voimaan vuonna 2014. Ensimmäiset yhteiset asiakaspalvelupisteet pääsisivät aloittamaan toimintansa vuoden 2015 alussa."*

Liitteenä lausuntopyyntö ja siihen liittyvät kysymykset.  
Linkit loppuraporttiin, hallituksen esitysluonnokseen (loppuraportin liitteenä) ja hankkeen alatyöryhmien raportteihin löytyvät osoitteesta: <http://www.vm.fi/asiakaspalvelu2014>.

Valmistelija: hallintojohtaja Tarja Ojala, puh. 040 8336 329

#### Päätösehdotus

Kaupunginjohtaja

Kaupunginhallitus päättää antaa valtiovarainministeriölle seuraavan lausunnon:

Valtion viranomaisten ja kuntien käyntiasiointipalvelut aiotaan koota kuntien asiakaspalvelupisteisiin siten, että asiakkaat voivat hoitaa suuren osan asiointistaan yhdessä asiointipaikassa.

Keuruun kaupunki haluaa palvella kuntalaisia/asiakkaita laadukkaasti ja on valmis kehittämään kaupungintalon yhteispalvelupisteen asiakaspalvelua ja tarjontaa asiakaslähtöisesti. Laadukkaan asiakaspalvelun ehtona kuitenkin on, että kunta ja valtion palvelujen tarjoajat sopivat selkeästi vastuut, toiminnan tavoitteet, resurssit, rahoituksen ja muut käytännön pelisäännöt, jotta toiminta olisi laadukasta ja asiakkaat todella saisivat heille luvatut palvelut. Esitettyä toimintamallia on testattava ennen lain säätämistä.

Mikäli yhteisen asiakaspalvelun järjestäminen säädetään kuntien tehtäväksi, Keuruun kaupunginhallitus vaatii, että Keuruulle on korvattava täysimääräisinä kustannukset, jotka aiheutuvat valtion ja muiden tahojen palvelujen jakamisesta kuntalaisille/asiakkaille.

Keuruun kaupungin mielestä paras vaihtoehto on sopimus pohjainen malli. Keuruun kaupungilla on käytännössä hyväksi koettu ja toimiva sopimusmalli edunvalvontapalvelujen tuottamisesta.

Mikäli valtion palvelujen toimipisteitä aiotaan edelleen supistaa Keuruulla, Keuruun kaupunginhallitus vaatii, että kuntalaisille taataan edelleen laadukkaat valtion palvelut kaupungin asiakaspalvelupisteessä seuraavasti: vastaavat työpaikat/valtion viranhaltijat sijoitetaan kaupungin toimitiloihin tai laadukas asiakaspalvelu toteutetaan ostopalvelusopimuksella, jolloin Keuruun kaupunki tuottaa ko. valtion palvelut.

Loppuraportissa kustannusten korvausperiaate ja kunnan ja valtion palvelujen väliset vastuut jäivät epäselviksi, ja laskentatapa on liian teoreettinen ja monimutkainen sovellettavaksi käytäntöön. Esitetty rahoitusjärjestelmä korvautuu kunnalle ainoastaan kiinteitä kustannuksia, mutta ei kokonaan muuttuvia kustannuksia kuten palveluneuvojien palkkakustannuksia. Suoriteperusteinen laskentatapa ei huomioi lainkaan asiakaspalveluun kuluva kokonaisuutta (=neuvonta-aikaa) palveluneuvojan sijaiskustannuksista puhumattakaan.

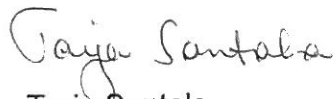
Ehdotetuista pisteverkkomallista 164 pisteen malli on kattavampi ja lähempänä todellista palvelutarvetta. Myös harvaan asuttujen alueiden asukkaille on kuitenkin taattava palveluiden saatavuus tasavertaisesti, ja siksi 40 kilometrin raja pisteverkossa ei vastaa todellisuutta, vaan kasvattaa monen kilometrirajan "väärällä puolella" asuvan asiointimatkoja.

Kaupunginhallitus valtuuttaa lisäksi hallintojohtajan vastaamaan lausuntopyyntöön liittyviin teknisluonteisiin kysymyksiin kaupunginhallituksen evästyksen pohjalta.

Päätös

Hyväksyttiin.

Otteen oikeaksi todistaa:  
13.9.2013



Tarja Santala  
toimistonhoitaja



13.9.2013

## 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:**

*Sopimusperusteinen järjestämismalli on toimivin, tehokkain ja laadukkain. Keuruun kaupungilla on käytössä hyväksi koettu ja toimiva sopimusmalli edunvalvontapalvelujen tuottamisesta.*

#### 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:**

*Mikäli yhteisen asiakaspalvelun järjestäminen säädetään kuntien tehtäväksi, kunnille on korvattava täysimääräisinä kustannukset, jotka aiheutuvat valtion ja muiden tahojen palvelujen jakamisesta kuntalaisille/asiakkaille.*

#### 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:**

*Mahdollisuus asiantuntijan antamaan henkilökohtaiseen asiakaspalveluun on taattava (etäyhteyden lisäksi) säännöllisesti viikoittain vähintään tiettyinä arkipäivinä. Kunta ja valtion palvelujen tarjoajat sopivat selkeästi vastuut, toiminnan tavoitteet, resurssit, rahoituksen ja muut käytännön pelisäännöt, jotta asiakkaat todellisuudessa saavat heille luvatut palvelut tehokkaasti ja laadukkaasti.*

**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:**

*Keuruun kaupunki on koko ajan kehittänyt kaupungintalolla olevan yhteispalvelupisteen palvelutarjontaa. Ei lakisääteiseksi. Käytännössä toimii jo nyt joustavasti ja tarkoituksenmukaisesti.*

### 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:**

*Vaatii testaamisen käytännössä erisuuruissa kunnissa - myös pienissä.*

**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:**

*Tärkeää mitata ja arvioida koko prosessin osalta: palvelun tuottaja – kunnan asiakaspalveluneuvoja – asiakas.*

**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 käynnistämisen- ja kehittämismallista:**

*Tämä on erittäin tärkeä vaihe ja pitää siksi tehdä kunnolla mielellään useammassa testipisteessä!*

**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:**

*Aika sekavalta vaikuttaa. Ostopalvelusopimukseen perustuvan asiakaspalvelun järjestäminen toisijämäläisyyttä ja säästöjä myös ohjauksen ja valvonnan järjestämiseen.*

**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:**

*Ehdotettu rahoitusjärjestelmä on liian teoreettinen ja hankala käytännön arjessa. Kunnille on korvattava todelliset kustannukset.*

**Kysymys 11**

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

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

*Myös muuttuvat kustannukset kuten palveluneuvojen palkkakustannukset, asiakaspalveluun kuluva kokonaisaika (neuvonta-aika) ja palveluneuvojan sijaiskustannukset korvattava.*

**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:****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:**

*Tarvitaan joustoa harvaan asutuilla alueilla. Palveluiden saatavuus on turvattava tasavertaisesti.*

**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:**

*Palvelujen tasavertaisuus on tärkeä taata myös ko. pisteissä.*

#### **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:**

*164 pisteen malli on kattavampi.*

#### **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 väkisin, eikä pakottamalla kannata purkaa hyvin toimivia toimintoja/palvelupisteverkkoja. Yhteistyön tiivistäminen avuksi. Asiakaspalvelupisteeseen ”vain” ne valtion toimijapalvelut, jotka ovat ehtineet hävitä paikkakunnalta.*

### **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:**

*Rekrytointi on kuntien tehtävä.*

#### **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:**

*Kyse hyvin vaativasta tehtävästä.*

**Kysymys 19**

Lakiehdotuksen 25 pykälässä ja henkilöstötyöryhmän loppuraportin luvussa 6 on ehdotettu, että yhteisessä asiakaspalvelussa palvelujaan tarjoavat palveluntuottajat vastaavat toimialoillaan palveluneuvojen perehdyttämisestä, koulutuksesta, muusta ammattitaidon kehittämisestä ja ylläpidosta sekä asiantuntijatuen tarjoamisesta.

**Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne palveluneuvojille annettavasta toiminnallisesta tuesta ja koulutuksesta:**

*Asiantuntijatuen on oltava 100 prosenttisen toimivaa käytännön arjessa.*