

Maakuntajohtajan tiimi / Kanerva Inka

Valtiovarainministeriö

Lausuntopyyntö VM144:07/2011

Lausunto julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportista

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.

Uudenmaan liiton kannanotto ehdotetusta lakisääteisyyteen perustuvasta yhteisen asiakaspalvelun järjestämismallista

Uudenmaan liitto pitää hyvänä sitä, että julkisen hallinnon asiakaspalvelun tarjonta asiakaspisteissä standardoidaan lailla ja tarjonnan maantieteellisestä kattavuudesta säädetään. Yhteispalvelupisteet ovat olleet palveluvalikoimiltaan ja toimintakäytännöiltään eriäviä ja siksi ne eivät ole voineet vakiintua kansallisesti luotettavaksi asiointiväyläksi. Tulevaisuudessa asiakas tietää, mitä asiointipiste tarjoaa, alueellisesta sijainnista riippumatta.

Raportissa ei oteta kantaa siihen, kumpi olisi parempi rakenne, 129 palvelupisteen vai 164 palvelupisteen malli. Uudenmaan liitto pitää tärkeinä seikkoja, jotka hyvin artikuloidaan poliisihallituksen jättämässä eriävissä mielipiteessä. Koska keskeisenä motiivina asiakaspalvelun tarjoamiselle yhteisistä asiakaspalvelupisteistä on paitsi palvelujen turvaaminen valtakunnallisesti, myös palvelujen tuottavuuden parantaminen, on kyseenalaista pakottaa palveluntarjoajia paikkoihin, joista ne ovat poistuneet kysynnän vähäisyyden ja valtion omien tuottavuustavoitteiden vuoksi. On realistista olettaa, että kustannuksia vyöryy myös kunnille, vaikka tarkoitus on korvata aiheutuneet kulut järjestäjälle, eli isäntäkunnalle. Siksikin on tärkeää, ettei tarjontaa luoda alueelle, jolla kysyntä on vähäistä. Uudenmaan liitto toivoo, ettei julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämisellä tehdä aluepolitiikkaa.

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.

Uudenmaan liiton kannanotto ehdotetusta kunnalle säädettävästä järjestämisvelvoitteesta:

Lähtökohtaisesti Uudenmaan liitto oudoksuu kunnan velvoitetta järjestää valtion palvelutuotantoa. Ajatus sai kuitenkin myönteisen vastaanoton asiakaspalvelu 2014 –hankkeen työryhmässä ja Kuntaliiton hallitus otti siihen myönteisen kannan, eikä Uudenmaan liitolla ole erityistä syytä vastustaa esitystä. Kustannustehokkuuden aikaansaamiseksi ja riittävän käyntiasioinnin varmistamiseksi mallissa velvoitetaan kunta tarjoamaan palvelupisteessä omia palveluitaan. Tällöin on luontevaa, että kunta on järjestäjänä ja asiakasrajapinnassa työskentelevä henkilö on kunnan palkkalistoilla. Toki järjestämisvastuussa voisi aivan yhtä hyvin olla valtio ja palveluneuvoja valtion työntekijä, koska ensisijaisesti tällä uudella palvelumallilla mahdollistetaan valtionhallinnon palveluverkon supistaminen.

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.

Uudenmaan liiton kannanotto ehdotetuista yhteiseen asiakaspalveluun aina osallistuvista viranomaisista sekä yhteisessä asiakaspalvelussa tarjottavista palveluista:

Asiakaspalvelu 2014 –hankkeen työryhmä teetätti Taloustutkimuksella kyselyn, jonka tulosten mukaan kansalaisten ensisijaisesti Kelan ja Verohallinnon sekä poliisin lupa- ja löytötavarapalveluita. Kela on tulossa mukaan asiakaspalveluun erillisellä sopimuksella. Käyntiasiointia piti tärkeänä selvä enemmistö vastaajista. Suunnitelma asiakaspalvelussa tarjottavista palveluista näyttäisi vastaavan kansalaisten toiveita.

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:

Tällä on haluttu varmistaa riittävä käyntiasiakasvolyymi suurimpien kaupunkien ulkopuolisilla alueilla sijaitsevilla toimipisteissä ja tässä mielessä ehdotus on järkevä. Mikäli järjestelyyn siirrytään myös suurissa kaupungeissa, ja toimipisteitä on vain yksi, seuraa väistämättä ruuhkautumista ja iso, epätarkoituksenmukainen toimipiste, joka tarvitsee jo oman hallintonsakin. On syytä epäillä ajatuksen järkevyyttä. Lisäpisteitä voi toki perustaa sopimuksenvaraisesti, mutta jos rahoitus ei tule valtiolta, puuttuu kannustin ja se on myös epätasa-arvoista kuntien välillä. On tärkeää, että suurten kaupunkien kanssa käydään neuvottelut pisteiden määrästä, koosta ja sijainnista kaupunkirakenteessa.

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:

Uudenmaan liitto ei ota tähän kantaa.

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:

Uudenmaan liitto ei ota tähän kantaa.

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:

Uudenmaan liitto ei ota tähän kantaa.

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:

Uudenmaan liitto ei ota tähän kantaa.

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:

Koska ensisijaisesti on tarkoitus tarjota pääsy valtionhallinnon palveluihin, järjestelyt luodaan tätä tukevaksi ja valtio pääasiassa rahoittaa toimipisteet, on järkevää järjestää ohjaus yllä kuvatulla tavalla. AVI järjestämisvelvoitteen valvojana on myös luonteva taho. Maakunnan liitot voivat toimia vapaaehtoiselta pohjalta alueellisen vertaistuen koordinoijana.

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:

Perustamiskustannukset ja kiinteät kustannukset kuuluvat valtion maksettaviksi, koska koko järjestelmä rakennetaan valtionhallinnon tarpeista johtuen. Sikäli kuin tarjotaan kunnan palveluja, voidaan osa muuttuvasta palkkakustannusosasta maksaa kunnan rahoista. Tämän kustannuksen pitää kuitenkin olla todennettavissa.

Kysymys 11

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

Uudenmaan liitto muistuttaa, että eri väestöryhmät ovat asiakkuudeltaan erilaisia. Nuoret ja maahanmuuttajat tarvitsevat henkilökohtaista, puutteelliseen palvelujärjestelmän tuntemukseen liittyvää neuvontaa paljon enemmän kuin muut väestöryhmät, ja heidän käyntinsä voi olla puolitoistakertainen verrattuna ns. normiasiakkaaseen. Nämä ryhmät – nuoret ja maahanmuuttajat – ovat erityisesti edustetut isoimmissa kaupungeissa, joista isoimmat ovat Uudellamaalla. Tämä on huomioitava laskennallisperusteisessa kustannusten jaossa.

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:

Pisteen sulkemiselle voi olla vaihtoehtona yhteistyö kirjaston, koulun, Itellan, sosiaalialan järjestön paikallistoiminnan tai muun sellaisen kanssa. Silloin toki joudutaan tinkimään standardoidun toimintatavan ylläpidosta.

Sinänsä Uudenmaan liitto on sitä mieltä, että julkisen hallinnon täytyy sopeuttaa palvelujaan kestävyysvajeen puitteissa, eikä palveluja tule tarjota siellä, missä kysyntää ei ole. Halvemmaksi tulee kustantaa vaikkapa ajoittaisia asiointimatkoja syrjäseudulla kuin pitää toimipisteitä auki turhaan.

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:

Maanteitse tai rautateitse taitettu 40 km matka on kestoltaan lyhyempi kuin ruuhka-aikaan tehty vastaavan pituinen matka kaupunkialueella autolla tai bussilla. Sijoitettaessa toimipisteitä on erittäin tärkeää, että kunta saa päättää sijainnista, koska sillä on paikallistuntemus liikennevirtojen ja ajoaikojen sekä julkisen liikenteen palvelukyvyn suhteen.

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:

Uudenmaan liitto on sitä mieltä, että julkisen hallinnon täytyy sopeuttaa palvelujaan kestävyysvajeen puitteissa, eikä palveluja tule tarjota siellä, missä kysyntää ei ole. On hyvä, jos vajaakäytössä olevassa toimipisteessä oleva palveluneuvoja voi täyttää työaikansa muilla järkevillä tehtävillä. Näiden ollessa kunnan tehtäviä, se tulee ottaa kulukorvauksissa huomioon.

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 palvelupisteverkkovaihtoehtoista:

Uudenmaan liiton mielestä vaihtoehto 164 edistää yhdenvertaista palvelua kaikille ja parantaa tehokkuutta.

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:

Tämä on katsottava alue- ja kaupunkikohtaisesti. Väestörikkaimmissa kaupungeissa saattaa olla tarve ylläpitää toimijoiden omia asiakaspalvelupisteitä.

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:

Uudenmaan liitto toteaa, että rekrytoinnista aiheutuvat kulut kuuluvat valtion maksettaviksi, sillä tässä toimitaan ensisijaisesti valtion tarpeista lähtien.

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:

Uudenmaan liitto ei ota tähän kantaa.

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:

Uudenmaan liitto ei ota tähän kantaa.

Ossi Savolainen
maakuntajohtaja

Jakelu

UML / Kirjaamo