

Nimetön

-----Alkuperäinen viesti-----

Lähettäjä: Lind Päivi [mailto:paivi.lind@jkl.fi]

Lähetetty: 17. syyskuuta 2013 13:32

Vastaanottaja: Valtiovarainministerio VM

Aihe: Lausunto Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportista (VM144:07/2011)

Hei!

Oheisina liitetiedostoina lähetetään Jyväskylän kaupungin lausunto Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportista (word- ja pdf-muodossa).

Terveisin

Päivi Lind  
hallintosihteeri  
Jyväskylän kaupunki  
Kaupunginkanslia  
PL 193, 40101 Jyväskylä  
(käyntiosoite Vapaudenkatu 32)  
014 266 1544

## LAUSUNTOKYSEMYKSET: 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:**

#### Jyväskylän kaupunki:

Esitetty ehdotus järjestämismallista sisältää parannuksia nykyiseen sopimusperusteiseen yhteispalvelumalliin verrattuna. Lailla turvataan palvelujen saatavuus ja kunnat velvoitetaan näin pitämään asiakaspalvelun järjestämisestä huolta. Lakisääteisyys ei kuitenkaan saisi liikaa rajoittaa, vaan pikemminkin ohjata, niin että kunnalle jää mahdollisuus järjestää oman näköisensä palvelut.

Kaupunki katsoo, että uuden järjestämismallin ei tule merkitä vain palvelujen siirtämistä viranomaiselta toiselle, vaan myös näiden palvelujen mahdollista uudelleenmuotoilua. Kuntalaisten (ja muiden asiakkaiden) osallistuminen palvelujen muotoiluun tulee turvata toteutuksen yhteydessä. Kuten loppuraportissa todetaan, asiakas saa asian vireille tai hoidettua ensi kontaktista. Niinpä puhuminen ”yhden luukun” –periaatteesta tuntuu vieraalta (kunnathan eivät luukuta asiakkaitaan). Kuntien kustannukset eivät saa yhteisen asiakaspalvelupisteen toteutuksessa kasvaa.

#### Kysymys 2

Hanke ehdottaa, että yhteisen asiakaspalvelun järjestäminen ja ylläpitäminen säädetään kuntien tehtäväksi (*järjestämisveloite*). Kunnat, joiden tehtävänä on järjestää yhteinen asiakaspalvelu, säädetään laissa. Kuntien järjestämisveloitetta 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 järjestämisveloitteesta:**

#### Jyväskylän kaupunki:

Kaupunki on kuntalaisia lähinnä oleva julkisten asiakaspalvelujen tuottaja. Kaupungilla on kokemusta valtion asiakaspalvelujen tuottamisesta yhteispalvelulain mukaisesti. Kaupunki on myös järjestänyt omaa asiakaspalveluaan toteuttamalla uuden asiakaspalvelumallin v. 2013 alusta lukien. Yhteisen asiakaspalvelun toteuttaminen merkitsee merkittävää lisäystä kaupungin järjestämissä palveluissa, joten yhteisen asiakaspalvelun tuottamisen kustannusvastaavuuden periaate on ensisijaisen tärkeä.

**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:**

**Jyväskylän kaupunki:**

Ehdotus osallistuvista viranomaisista on kattava.

**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:**

**Jyväskylän kaupunki:**

Kaupunki on hoitanut myös omia kuntapalvelujaan asiakaspalvelupisteissään. Harkinta kaupungin itse tarjoamista kuntalaispalveluista tulee säilyä kaupungilla.

**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:**

**Jyväskylän kaupunki:**

Positiivista esitetyssä mallissa ovat mm. palvelukortit, asiakaspalvelutietojärjestelmä, palvelupyynnöiden välitys ja palvelutarjotin sekä yhtenäinen toimintamalli ja samat periaatteet (mm. henkilöstön koulutus) kaikissa asiakaspalvelupisteissä.

Yhteisen asiakaspalvelun toimitilojen järjestäminen ja sijainti ovat erittäin tärkeitä. Palvelutiloilta edellytettäneen laadullisesti samaa tasoa kuin palveluntarjoajan omissa tiloissa, mikä aiheuttaa oman haasteensa tilojen järjestämisessä. Toimitilojen järjestämisessä tärkeää on huomioida hyvin myös yksityisyydensuoja. Asiakaspalvelupisteeseen tarvitaan myös oma puhelinpalvelu, erityisesti oman seutukunnan palveluissa. Pelkästään kansalaisneuvontapalvelu ei riitä.

Etäpalvelun osalta on tärkeää, että palveluntuottajien ja asiakaspalvelupisteen laitteistojen ja käytettävien sovellusten tulee olla yhteensopivia ja niiden hankinta on tehtävä kunnille mahdollisimman vaivattomaksi.

**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:**

**Jyväskylän kaupunki:**

Asiakastiedon kerääminen edellyttää asiakaspalvelutietojärjestelmän jatkuvaa käyttöä, koska tämä tieto on sekä laskituksen peruste että palvelun vaikuttavuuden arvioinnin peruste. Asiakaspalvelujärjestelmässä palvelutapahtumien rekisteröinti tulisi automatisoida mahdollisimman pitkälle.

**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:**

**Jyväskylän kaupunki:**

Arviointimalli vaikuttaa riittävän hyvältä.

**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:**

**Jyväskylän kaupunki:**

Yhteisen asiakaspalvelun käynnistämiseen tulee kiinnittää riittävästi huomiota, jotta palvelu saa positiivisen alun. Niinpä palveluprosessit tulee olla palveluntuottajien kanssa sovittuja, tunnistettuja ja yksityiskohtaiset palveluvalikoimat määriteltynä sekä palvelukorttien tiedot käytettävissä. Alkuvaiheen markkinointiviestintä tulee hoitaa hyvin ja kattavasti.

## 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:**

**Jyväskylän kaupunki:**

Ohjausmalli on OK.

## 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:**

**Jyväskylän kaupunki:**

Erityisen tärkeää on kustannusvastaavuuden periaate. Yhdistelmämalli takaa kunnille tietyt kiinteät kulut riippumatta palvelujen kysynnästä. Silti kunnille jää kustannusriskiä. Kaupunki edellyttää, että valtionviranomaisesta mahdollisesti siirtyvän henkilöstön palkkauskustannukset korvataan kaupungille täysimääräisenä.

Syntyvät uudet tietojärjestelmäkustannukset edellytetään hoidettavan valtion toimesta.

**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:**

**Jyväskylän kaupunki:**

Kuntajakoselvitysten kulussa selvinnee myös vaikutusalueen asiointien määrän kehittyminen, jolloin riittävän osuvan arvioinnin tekeminen lienee vaikeaa.

**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:**

**Jyväskylän kaupunki:**

Pisteiden sulkeminen on iso kynnyks, kuten kaikissa muissakin kuntien palveluverkkojen supistamisratkaisuissa. Mahdolliset toiminnan keventämiskäytännöt tulee tehdä yhteisvastuullisesti valtion palveluntuottajien kanssa.

**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:**

**Jyväskylän kaupunki:**

Keskeinen tekijä yhteisen asiakaspalvelupisteen sijoituksessa on se, millaista vaikutusaluetta pisteen tulee palvella. Kuntajakoselvitysten, kaupungin omien palvelulinjausten ja palveluverkkoratkaisujen yhteydessä asia tarkentunee.

**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:**

**Jyväskylän kaupunki:**

OK

**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:**

**Jyväskylän kaupunki:**

Jyväskylän kaupunki kannattaa asiakaspalvelupisteverkkovaihtoehtoa ve 164.

Kaupunki on laaja-alainen eli pinta-ala kasvoi 11-kertaiseksi v. 2009 alusta Korpilahden ja Jyväskylän maalaiskunnan liittyttyä kuntakokonaisuuteen. Asiakaspalvelupisteille on tarvetta etenkin aikaisempien ja kantakaupungista kauimpana sijaitsevien kuntakeskusten osalta.

Jyväskylän kaupunki edellyttää, että valtion palveluntuottajien palvelupisteet säilyvät kantakaupungissa julkishallinnon yhteisen asiakaspalvelupisteen perustamisen jälkeenkin. Se mahdollisuus, että laissa määritellyt ASPA -pisteet muodostaisivat tulevaisuudessa julkisen hallinnon ainoan palvelupisteverkoston, ei tule Jyväskylän kaupungin mielestä kysymykseen.

**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:**

**Jyväskylän kaupunki:**

Hyvin toimiessaan julkishallinnon yhteinen asiakaspalvelupisteverkko mahdollistaa laajemman ja nopeamman palveluverkkojen kehittämisen. Uusien palvelukanavien kehittäminen ratkaisun yhteydessä mahdollistaa myös palvelujen saatavuuden parantamisen. Mahdolliset riskit on toteutuksen suunnittelussa otettava huomioon.

## 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:**

#### Jyväskylän kaupunki:

Kuntiin siirtyvän henkilöstön määrä ei arvattavasti ole kovin suuri, joten erityisen merkittävää kustannusriskiä kunnille tuskin syntyy.

### 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:**

#### Jyväskylän kaupunki:

OK

### 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:**

Vastaaminen tarkoittanee tässäkin tapauksessa myös näihin toimenpiteisiin liittyvien kustannusten hoitamisen/korvaamisen os. palveluntuottajan toimesta.

#### Jyväskylän kaupunki:

OK

