

Nimetön

Lähettäjä: Riiski Satu VM

Lähetetty: 13. syyskuuta 2013 12:50

Vastaanottaja: Valtiovarainministerio VM; Silvast Pirjetta VM

Aihe: VL: Lausuntopyyntö Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportista/HO:n lausunto

Hei,

ohessa HO:n lausunto.

t. Satu Riiski

Satu Riiski
Osastopäällikön sihteeri
Valtiovarainministeriö
Henkilöstö- ja hallintopolitiikkaosasto
Valtion työmarkkinalaitos
PL 28, 00023 VALTIOEUVOSTO
p. 02955 30162
satu.riiski@vm.fi

13.9.2013

Vastaukset lausuntokysymyksiin
 Henkilöstö- ja hallintopolitiikkaosasto
 Lisätietoja:
 Henkilöstökysymykset; Kirsi Äijälä
 Muut; Johanna Nurmi ja Arja Terho

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:

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:

Työryhmän työskentelyn päätyttyä hallitus julkaisi rakennepoliittisen ohjelmana talouden kasvuedellytysten vahvistamiseksi ja julkisen talouden kestävyysvajeen umpeen kuromiseksi. Kuntien tehtävien osalta on ohjelmassa todettu seuraavaa: ”Peruspalveluohjelmassa sovitetaan yhteen kuntien tehtävät ja velvoitteet sekä niiden rahoitus. Siinä myös linjataan kuntatalouden tasapainotavoitteen edellyttämä kuntien omien vero- ja maksutulojen sekä kuntapalveluiden tuottavuuden kehitys, samoin täsmennetään ne valtionosuuksia, kuntien veropohjaa sekä kuntien tehtäviä ja velvoitteita koskevat valtion toimet, joilla tuetaan kuntatalouden tasapainottamista.” Ennen hallituksen esityksen antamista olisi hyvä vielä arvioida esityksen yhdensuuntaisuus hallituksen rakennepoliittisen ohjelman kanssa.

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:

Käsitteellisesti asian ymmärtämistä haittaa jossain määrin se, että sekä viranomaisten palveluista, kuten poliisin lupapalvelut tai verohallinnon palvelut ja palvelun osista, kuten asiakkaan henkilöl-

lisyyden toteaminen tai maksujen vastaanottaminen, kaikista käytetään samaa käsitettä "palvelu".

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:

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:

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:

Hallituksen rakennepoliittisessa ohjelmassa todetaan, että kansalaisille ja yrityksille tarjottavien

sähköisten palvelujen osuutta on lisättävä siten, että palvelut voidaan hoitaa nykyistä tehokkaammin ja taloudellisemmin.

1. Kesäkuussa 2013 julkaistussa Julkisen hallinnon asiakkuusstrategiassa (www.vmm.fi/asta) linjataan, että viranomaisen tulee huolehtia siitä, että sähköinen asiointikanava on asiakkaalle houkuttelevin ja käyntiasioinnin mahdollisuus turvataan tarvittaessa. Tästä näkökulmasta toimintamallin tavoitteita olisi mahdollista vielä edelleen kirkastaa osalta, että asiakkaalle tarjotaan aina ensin sähköisen asioinnin mahdollisuutta, tarvittaessa opastetusti. Sähköisen asioinnin kehittymisen osalta on tärkeää, että näissä tilanteissa asiakaspalvelija pystyy kirjaamaan ylös niitä seikkoja, jotka ovat estäneet tai vaikeuttaneet asiakkaan itsenäistä sähköistä asiointia. Tieto näistä esteistä raportoitaisiin asianomaisille viranomaisille ja mahdollisille muille tarvittaville tahoille jatkokehittämisen tueksi. Tärkeää seurantatietoa on myös kanavakohtaisen asioinnin kehittyminen; esim. miten henkilökohtaisten asiointitapahtumien määrä kehittyy suhteessa avustettuun sähköiseen asiointiin ja omaehtoiseen sähköiseen asiointiin palvelupisteessä. Samankaltaista seuranta- ja arviointia on tarpeen tehdä kansalaisten neuvontapalvelun osalta. Sähköisiin palveluihin siirtymisen tukemiseksi tarvitaan tietoa siitä, mitä palveluita ja asiointia koskevia kysymyksiä neuvontapalveluun tulee ja välittää tätä tietoa vastuuviranomaisille.
2. Tuottavuuden ja taloudellisuuden osalta tulee seurata kanavakohtaisten kustannusten kehittymistä, ts. mitä maksaa palvelutapahtuma käyntiasiointina suhteessa sähköiseen asiointiin tai puhelinpalveluun. Osana Julkisen hallinnon asiakkuusstrategian toimeenpanoa tullaan kehittämään kanavakohtaista kustannusarviointia ja kehitettävää mallia voidaan hyödyntää myös tässä.
3. Edelleen osana Julkisen hallinnon asiakkuusstrategian toimeenpanoa tullaan luomaan ehdotus uusimuotoisesta Julkisten palvelujen laatubarometristä, jolla tutkitaan asiakkaiden kokemuksia julkisten palvelujen käytöstä. Asiakaspalvelupisteiden kannalta keskeiset kysymykset tulee nivoa osaksi tätä barometriä.

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:

Hallituksen rakennepoliittisessa ohjelmassa todetaan, että valtiohallinto on edelleen sekä rakenteellisesti että toiminnallisesti hajautunut, mikä vaikeuttaa voimavarojen tehokasta kohdentumista ja yhteisten linjausten läpiviemistä ja tätä kautta heikentää saavutettavaa vaikuttavuutta ja saa aikaan päällekkäistä työtä. Asiakaspalvelun osalta kokonaistaloudelliseen tarkasteluun tulee mukaan myös kuntasektori. Toimintamallin osalta esitetään pilottivaihetta, jossa on kaksi osaa: 1. muutetaan jokin yhteispalvelupiste asiakaspalvelupisteeksi ja 2. perustetaan asiakaspalvelupiste alusta saakka. Pilottivaihetta varten on tarpeen täsmentää millä edellytyksillä kokeilu todetaan onnistuneeksi ja mitkä ovat vaihtoehtoiset etenemistavat, jos pilottivaiheella ei pystytä todentamaan riittäviä taloudellisia ja toiminnallisia hyötyjä hallinnon ja/tai asiakkaiden näkökulmasta.

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 toimivaltaille 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:

Ohjausmallin lisäksi pilotointivaihetta varten on tarpeen täsmentää toiminnan käytännön johtamismallia.

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:

Kysymys 11

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

Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne ehdotetusta korvausten laskentamallista:

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:

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:

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:

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:

Yhteistoimintaa ja osallistumismahdollisuuksia koskevassa osiossa tuodaan esille, että muutosprosessiin liittyy tavanomaisen yhteistoimintamenettelyn lisäksi erilaisia henkilöstön kuulemistilaisuuksia. Henkilöstö- ja hallintopolitiikkaosasto katsoo, että muutos tulee hoitaa valtion yhteistoimintalainsäädännön ja sopimusten mukaisesti ilman työnantajalle asetettavia uusia velvollisuuksia. Yhteistoimintamenettely kattaa muutosprosessissa esille tulevat henkilöstövaikutukset.

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:

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: