

Nimetön

-----Alkuperäinen viesti-----

Lähettiläjä: Liisa Finnilä [mailto:liisa.finnila@lappajarvi.fi]

Lähetetty: 6. syyskuuta 2013 10:55

Vastaanottaja: Valtiovarainministerio VM

Aihe: Lappajärven kunnan lausunto yhteisen asiakaspalvelun järjestämiseen

Liitteenä Lappajärven kunnanhallituksen 2.9.2013 antama lausunto Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportista.

--

Liisa Finnilä  
toimistosihiteeri  
Lappajärven kunta  
Maneesintie 5  
62600 Lappajärvi  
06 2412 5605  
liisa.finnila@lappajarvi.fi

## 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:**

Kuntalain mukaan kunta hoitaa itsehallinnon nojalla itselleen ottamansa ja sille laissa säädetyt tehtävät. Näin ollen kunnille ei saa antaa uusia tehtäviä tai velvollisuuksia muuten kuin säätämällä siitä lailla. Lähtökohtaisesti valtion tulisi siis itse järjestää sille kuuluvat paikallistason tehtävät, eikä säilyttää niitä kuntien hoidettavaksi. Viime aikoina on myös käyty keskustelua kuntien tehtävien vähentämisestä, joten sitä taustaa vasten tarkasteltuna tämä hanke on ristiriitainen.

Mikäli kuitenkin päädytään siihen, että kunnat toimivat yhteispalvelupisteiden vastuuviranomaisina, on kansalaisten yhdenvertaisuuden ja yhteispalvelupisteiden yhdenmukaisuuden vuoksi hyvä, että laissa tai asetuksessa määritellään yhteiseen asiakaspalveluun aina osallistuvat viranomaiset sekä yhteisessä asiakaspalvelussa aina tarjottavat viranomaisten palvelut. Sen sijaan kunnille ei saa määrätä lakiin perustuvaa velvoitetta tarjota kunnan asiakaspalveluita yhteisessä asiakaspalvelussa. Tämä siitä syystä, että tällä hetkellä kunnat tuottavat hyvin monella eri tavalla palveluitaan (yhteistoiminta muiden kuntien kanssa, palveluiden hankkiminen muilta palveluiden tuottajilta), ja yhteispalvelussa tarjottavien palveluiden rajaaminen olisi todella vaikeaa. Kunnat pystyvät itsenäisesti arvioimaan yhteisessä asiakaspalvelussa tarjottavat omat palvelunsa. Mikäli lakiin kirjattaisiin velvoite tarjota tiettyjä kunnan asiakaspalveluita yhteisessä asiakaspalvelussa, syntyisi ristiriita kuntalain kanssa.

#### 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:**

Loppuraportissa todetaan, että lainsäädännössä määritellään kriteerit palvelupisteiden perustamiselle ja niiden sijoittamiselle kuntakohtaisesti. Asetuksella säädetään ne kunnat, joilla on velvollisuus järjestää yhteinen asiakaspalvelu. Kriteereissä ei ole otettu huomioon kuntien nykyistä yhteistoimintaverkostoa naapurikuntien kanssa. Kunnathan tuottavat esim. sosiaali- ja terveystoimenpalveluita kuntayhtymän kautta, joka puolestaan järjestää mm. palveluliikennettä jäsenkuntien alueella. Lappajärvi on sijoitettu Alajärven vaikutusalueeseen, vaikka kuntalaisten luontaista asiointiliikennettä ohjaava yhteistoiminta on pääasiassa järjestetty Kauhavan kaupungin kanssa. Toisin sanoen laissa ei tule määritellä, minkä kunnan yhteispalvelupisteessä kuntalaisten tulee asioida, vaan kuntalaisten tulee saada itse valita asiointikuntansa. Suuntautumista Kauhavan suuntaan tukee myös paremmat joukkoliikenneyhteydet.

**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:**

Ajatus siitä, että yhdestä pisteestä asiakas voi saada lähes kaikkia julkisen hallinnon palveluita, on hyvä ja kannatettava. Monien alojen osaaminen ja hallitseminen asettaa kuitenkin henkilökunnan pätevöittämiselle ja koulutukselle huomattavia haasteita.

**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:**

Kuntien palveluissa mainitaan mm. neuvonta vapaista toimitiloista, kaavojen ja muiden suunnitelmien nähtävilläpito, tarjouspyyntöasiakirjojen jakaminen, erilaisten lippujen myynti. Käytännössä on kuitenkin niin, että esim. kaavoja tai muita suunnitelmia katsomaan tulevat asiakkaat haluavat tietää niistä tarkemmin, ja osaako palveluneuvoja antaa oikeaa tietoa. Mikäli väärää informaatiota annetaan, voivat seuraukset olla todella merkittäviä. Raportissa mainitaan myös apuvälineiden ja kirjastoaineistojen vastaanotto. Tämä lisää merkittävästi kunnalle aiheutuvia kustannuksia, koska se joutuu järjestämään tavaroiden toimittamisen oikeaan paikkaan. Tämän vuoksi onkin erittäin tarkasti harkittava, onko syytä kerätä osasia kunnallisista palveluista yhteen paikkaan erilleen niiden alkuperäisestä tuotantopaikasta ja asiantuntemuksesta.

**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:**

Kunnille tulee korvata toimitilojen järjestämisestä (esim. toimistotilojen muutostyöt) mahdollisesti aiheutuvat kustannukset. Myöskään laitehankinnoista ei saa tulla kunnille kustannuksia. Hankinnoissa tulee varmistaa laitteiden ja ohjelmien yhteensopivuus, käytettävyys ja toimintavarmuus.

**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:**

Melko ylimalkaisesti kuvattiin toimintaprosessit ja eri palvelutapahtumien prosessikuvaukset. Todennäköistä on, että palveluneuvoja joutuu avustamaan asiakasta enempi kuin prosesseissa on oletettu.

**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:**

Sinänsä on hyvä, että jossain vaiheessa arvioidaan niin asiakkaiden kuin myös palveluntuottajien ja kuntien kokemuksia. On syytä myös tarkastella yhteispalvelupisteistä mahdollisesti saavutettavia taloudellisia säästöjä.

**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 käynnistamis- ja kehittämismallista:**

Palveluneuvojien koulutukseen tulee panostaa riittävästi ja aloittaa koulutus hyvissä ajoin.

## 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:**

Ainakin ohjaus- ja valvonta olisi järjestetty varsin tehokkaasti, mutta turhan raskasrakenteisesti.

## 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 tulee korvata täysimääräisesti yhteispalvelupisteen perustamiskustannukset, niin toimitilojen järjestäminen kuin myös laitehankinnat. Samoin palveluneuvojen perus- ja ylläpitokoulutus tulee valtion korvata. Perusosan ja suoritteisiin perustuvan osan tulee kattaa todelliset kustannukset.

### 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.

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

Mikäli asiointimäärät ovat vähäiset, tulee kiinteitä kustannuksia korvata muilla perusteilla kuin asiointimäärillä.

Todennäköistä on, että ainakin aluksi suoritteiden vaatimat työajat voivat olla enemmän kuin on arvioitu (alle 3 min tai alle 8 min).

**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:**

Mikäli pisteiden aukioloaikoja lyhennetään, on todennäköistä, että kysyntä laskee entisestään, ja palvelujen saatavuus heikkenee. Ainakin aluksi olisi hyvä korottaa korvauksia.

**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:**

Pelkästään matkan pituus ei ratkaise sitä, mistä kunnasta yhteispalvelupisteen palvelut haetaan. Esimerkiksi julkinen liikenne tai muut kulkuyhteydet voivat toimia paremmin toiseen kuntaan kuin se, minkä kunnan vaikutusalueeseen ao. kunta on sijoitettu. Kuntalaisten tuleekin saada itse valita yhteispalvelupisteensä. Jos kunnille tulevat korvaukset ovat käyntiperusteisia, tiheämpi palvelupisteverkko ei tulisi toimeksiantajille yhtään kalliimmaksi. Tällöin palvelupiste voisi olla myös Lap-pajärvellä, mikä takaisi kuntalaisille yhdenvertaisemman palvelujen saatavuuden. Tällöin palvelupisteen perustaminen jäisikin kunnan itsensä harkittavaksi.

**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:**

Suurempiin tuottavuushyötyihin päästään vain, mikäli palvelupisteisiin sijoittuvat toimijat samalla karsivat omia kiinteitä toimipaikkojaan. Omat palvelupisteet ja yhteispalveluverkko tulisi kuitenkin huolella sovittaa yhdeksi asiakkaita mahdollisimman hyvin palvelevaksi kokonaisuudeksi.

**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:**

**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:**

Kunnissa, joissa entuudestaan toimii kattavasti julkisen hallinnon omia palvelupisteitä, ei liene tarvetta perustaa yhteispalvelupistettä.

**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:**

**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:**

Vaatii monialaisen osaamisen varmistamista.

**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:**

Pitää huolella kouluttaa ja antaa tarvittava tuki.

