

## 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:**

Lakisääteisyydellä taataan se, että kansalainen ovat samankaltaisessa asemassa eri puolilla maata käyttäessään viranomaisten palveluita. Nykyisen yhteispalvelun ongelmana oleva palveluvalikoiman vaihtelevuus eri yhteispalvelupisteissä kyettäisiin välttämään palveluvalikoiman ollessa asiakaspalvelupisteissä lainsäädännön kautta vakioitu. Toisaalta sitooko laissa määritelty palveluvalikoima viranomaisia palveluiden uudistuessa ja kehittyessä ylläpitämään kenties vanhentuneita tai jopa tarpeettomia palveluita. Voidaan myös kysyä onko tarpeen tarjota täysin samanlaista palveluvalikoimaa kaikissa asiakaspalvelupisteissä, eikö olisi tarpeen ottaa huomioon alueelliset ja paikalliset tarpeet palveluiden tarjonnassa?

Lakisääteisyyteen perustuvan asiakaspalvelun järjestämismallin rinnalla on, loppuraportissa kuvattuna mukaisesti, välttämätöntä säilyttää myös sopimusperusteinen malli. Erityisesti sopimusperusteisuus tulee koskemaan kuntalaisten kannalta tärkeiden Kansaneläkelaitoksen palveluita.

#### 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 järjestä-**



### **misvelvoitteesta:**

Kuntien tehtävien vähentämistavoitteen kanssa olevasta ristiriidasta huolimatta järjestämisvelvoitteen säätäminen kunnille on loppuraportissa ja lakiehdotuksessa esitettyjen perusteluiden valossa asiakaspalvelun tarkoituksenmukaisimman järjestämisen kannalta perusteltua. Edellytyksenä kuitenkin on asiakaspalvelupisteiden perustamis- ja toimintakustannusten korvaaminen valtion ja kunnan välisten kustannusten tasapuoliseen jakoon perustuen.

### **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:**

### **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:**

Yhteis palvelupisteistä saatujen kokemusten perusteella on asukasmäärältään pienissä kunnissa välttämätöntä keksittää myös kunnan asiakaspalvelut samaan pisteeseen valtion palveluiden kanssa, koska kattavalla palveluvalikoimalla taataan mahdollisimman suuri asiakasmäärä palvelupisteelle. Tämä tukee myös ajatusta julkisten palveluiden yhdenluokun periaatteesta.

## **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:**

Onko tarkoituksen mukaista ja kustannustehokasta varustaa yhden asiakaspalvelupisteen toimitilat samoin kuin usean asiakaspisteen toimitilat, esim. kassajärjestelmä voi jäädä vähäiselle käytölle



pienissä kunnissa ja InfoTV – järjestelmä tuskin on kovin tarpeellinen pisteissä, joissa käy vain muutamia asiakkaita päivässä.

#### **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:**

Raporteissa ja lakiehdotuksessa on palvelutapahtumien prosessit kuvattu pääosiltaan hyvin ja ne antavat hyvän lähtökohdan asiakaspalvelupisteiden toiminnan kehittämiseksi.

Asiakaspalvelu 2014- hanke näyttää kuitenkin edelleen tukeutuvan voimakkaasti käyntiasiointiin, vaikka useiden viranomaisten palvelustrategiat painottavat sähköisten palvelukanavien käyttöä ja myös asiakaskäyttäytyminen näyttää selvästi palvelutarpeiden siirtyvän voimakkaasti käyntiasioinnista yhä enenevässä määrin kohti itsenäisesti käytettyjä sähköisiä palveluja.

#### **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:**

Toiminnan kehittämisen kannalta esitetyillä arvioinnin tavoitteilla, mittareilla ja kriteereillä kyetään tuottamaan oleellisilta osin palvelutoiminnan vaikuttavuutta kuvaavaa tietoa. Pisteiden keskinäinen vertailu voi kuitenkin olla hankalaa niiden vaikutusalueella olevan asiakaskunnan määrän suuren vaihtelevuuden vuoksi ja toisaalta myös asiakkaiden palvelutarpeetkin vaihtelevat alueittain.

#### **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:**

Asiakaspalvelupistetoiminnan testaaminen pilotoimalla siten, että yhteispalvelupiste muutetaan asiakaspalvelupisteeksi että perustetaan asiakaspalvelupiste alusta saakka antavat hyvän pohjan asiakaspalvelun toimintamallin käytännön kokemuksen hankkimiselle ja pisteen käynnistämisen projektioinnille. Oleellista on pilotoinnissa huomioida asiakaspalvelupisteiden alueellinen kattavuus



ja se, että erikokoiset kunnat ovat piloteissa hyvin edustettuina. Asiakaspalvelutoiminnan testaamiseen on varattava riittävän pitkä aika, jotta asiakaspalvelu malli kyetään sisäistämään niin palveluntuottajien keskuudessa kuin myös asiakaspalvelupisteissä ja siten myös kyetään kriittisesti tarkastelemaan mallin toimivuutta.

## 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:**

Ehdotettu ohjaus- ja valvontamalli ottaa riittävällä tavalla huomioon sekä yleisen valtakunnallisen ohjauksen, että myös alueellisen ja paikallistason valvonnan ja ohjauksen.

## 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:**

Esitetyllä rahoitusmallilla todennäköisesti pystytään useimpien asiakaspalvelupisteiden toiminnasta aiheutuvat kustannukset korvaamaan kunnille tasapuolisesti ja niin, että kuntien on taloudellisesti järkevää ylläpitää yhteisiä asiakaspalvelupisteitä.

Perustamisvaiheen investointi kustannusten korvaaminen laskennallisten kustannusten mukaisesti, eikä toteutuneiden kustannusten mukaisesti on perusteltua mm. raportissa esitetyn todellisten kustannusten korvukseen liittyvän työmäärän vuoksi.



### **Kysymys 11**

Hankkeen ehdottamassa rahoitusjärjestelmässä on tarkoituksena korvata kiinteät kustannukset laskennallisin perustein, jotka määräytyvät arvioidun asiointimäärän mukaan. Suoritekorvaukset on tarkoitus määritellä keskimääräisten tai tyypillisten 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:**

Nyt on jo nähtävissä, että erityisesti Lapin harvaan asutuilla seuduilla tulee olemaan asiakaspalvelupisteitä, joissa vähäisen asiakasmäärän vuoksi suoriteperusteiset maksut tulevat jäämään pieniksi ja toimintaa ei saada taloudellisesti kannattavaksi. Saavutettavuuden ja kansalaisten yhdenvertaisen kohtelun vuoksi on kuitenkin välttämätöntä ylläpitää näitäkin harvaan asutun seudun palvelupisteitä, eikä asiakaspalvelupisteen sulkeminen kannattamattomana tule kysymykseen. Siksi tulevassa rahoitusmallissa pitää olla mahdollista kasvattaa näiden pisteiden perusosaa, jotta yhteisestä asiakaspalvelusta koituvat kustannukset eivät jää valtaosaltaan kunnan maksettavaksi.

## **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:**

Saavutettavuus kriteeriä voidaan pitää kohtuullisena, vaikkakin Lapissa tämän 40 kilometrin vyöhykkeen ulkopuolelle jää useissa kunnissa merkittävä määrä asukkaita. Pitkien välimatkojen Lapissa on kuitenkin jo periteisesti totuttu siihen, että kuntakeskuksissa oleviin palveluihin matka asuinpaikasta voi olla pitkä.

### **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:**

Toiminnan taloudellisuuden ja tuottavuuden vaateesta tulee luopua näissä vähäisen asiakasmäärän pisteissä. Kunnissa tultaneen asiakaspalvelupisteissä työskenteleville palveluneuvojille määrittelemään muuta työtä myös siksi, että työn sisältö muodostuu mielekkääksi eikä työaika kulu mahdollisia asiakkaita odotellessa.

**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:**

Koko maan tasolla tarkasteltuna karttapohjalla saavutettavuudessa ei ole huomattavia eroja vaihtoehtojen välillä, kuitenkin 164 kunnan mallin huomattavasti suurempi kustannusrakenne puoltaisi 129 kunnan mallin toteuttamista. Asiakaspalvelujen tuottaminen viranomaisten yhteistyönä on tarkoituksenmukaista pienissä kunnissa, jossa palvelujen saatavuus sekä niiden tuottava ja tehokas tarjoaminen heikkenee. Keskiuurissa tai suurissa kaupungeissa yhteisen asiakaspalvelun perustaminen ei ole välttämätöntä, koska asiakaskäyntimäärät ovat jo riittävät erillisinäkin asiakaspalvelupisteinä. Lapin maakunnassa saavutettavuuden kannalta 164 palvelupisteen verkko on selkeästi parempi. Mikäli palvelupisteverkko vaihtoehdoksi valitaan 129 kuntaa, on vaarana, että jatkossa palveluntuottajien supistaessa omaa toimipisteverkkoaan joissakin kunnissa asukkaat joutuvat eriarvoiseen asemaan palvelujen saatavuudessa niiden kuntalaisten kanssa, joiden alueelle on perustettu yhteinen asiakaspalvelupiste.

**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:**

Kysymys julkisen hallinnon yhteinen palvelupisteverkko ja siihen osallistuvien toimijoiden omien palvelupisteverkkojen sisältämisestä päällekkäisyyksiä on niin keskeinen, että sitä pitäisi tarkastella huomattavasti syvällisemmin, kuin nyt on tehty Asiakaspalvelu 2014 – hankkeen puitteissa. Ennen yhteiseen asiakaspalveluun siirtymistä olisi tähän ongelmaan löydettävä taloudellisesti kestävä ratkaisu.

**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:**

Palveluneuvojan tehtävät on lakiehdotuksessa määritelty kattavasti ja pykälästä 7 saa hyvän kuvan palveluneuvojan tehtävän luonteesta. Julkisen vallankäytön rajaaminen palveluneuvojan tehtävän ulkopuolelle osaltaan selkeyttää tehtävän kuvaa.

### 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:**

Palveluntuottajien tarjoama perehdyttäminen ja kouluttamien sekä muut tuki on yksi keskeisistä seikoista palveluneuvojan työn onnistumisen kannalta. Hyvilläkään vuorovaikutus ja asiakaspalvelutaidoilla ei voi täysin korvata puutteellista tarjottavien palveluiden tuntemusta. Palveluneuvojien mahdollisuudet osallistua koulutuksiin on turvattava varaamalla riittävä koulutusmääräraha. Toiminnan alkuvaiheessa on erityisesti kiinnitettävä huomiota palveluneuvojien perehdyttämisohjelmaan.

LAPIN LIITTO



Mika Riipi  
Maakuntajohtaja



Marjo Sääreä  
Kunta-asiantuntija



LAPIN LIITTO

Hallituskatu 20 B, PL 8056  
96101 Rovaniemi

Puhelin 040 – 359 1000  
Faksi 016 318 705

info@lapinliitto.fi  
www.lapinliitto.fi