

Lausunto Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportista

358/00.04.00/2013

Kh § 183

Valmistelija: Harri Anttila, kunnanjohtaja,  
p. 0400 559 034, s-posti: harri.anttila@rautjarvi.fi

Valtionvarainministeriö pyytää 13.9.2013 mennessä kuntien lausuntoa  
Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportista.

Loppuraportissa esitetään, että julkisen hallinnon yhteisestä  
asiakaspalvelusta säädetään lailla. Kunnille annettaisiin järjestämisvelvoite  
ja kunnat saisivat korvauksen yhteispalvelupisteen järjestämisestä. Valtion  
viranomaiselle tulisi velvollisuus osallistua yhteispalvelupisteeseen.  
Palveluverkon tavoitteena on tavoittaa 90 % asukkaista 40 km  
etäisyydellä. Etelä-Karjalassa velvoite koskisi Imatraa, Lappeenrantaa ja  
Parikkalaa.

Lausunto pyydetään lausuntopyynnön mukaisella lausuntolomakkeella.

Esityslistan liitteenä

- Lausuntopyyntö
- Lausuntopyyntöön liittyvät kysymykset

Kj:n ehdotus:

Kunnanhallitus antaa kunnanjohtajan ja kehitysjohtajan tehtäväksi antaa  
kunnan lausunto määräajassa.

Kunnanhallitus painottaa, että lakisääteisen palvelupisteverkon luomisella  
ei saa olla vaikutuksia nykyisiin toimiviin yhteispalvelupisteisiin niissä  
kunnissa, joille järjestämisvelvoitetta ei anneta. Valtion viranomaisille tulee  
antaa laissa velvollisuus osallistua myös muihin, kuntien vapaaehtoisesti  
toteuttamien, yhteispalvelupisteiden toimintaan, jos yhteispalvelupisteissä  
pystytään tarjoamaan asianmukaiset tilat, henkilöstö ja sähköiset yhteydet.

Kuntien omien lakisääteisten tehtävien liittämisen järjestämisvastuuseen  
tulee välttää, koska se monissa tapauksissa vaikuttaa kuntien väliseen  
oikeuteen sopia lakisääteisten palvelujen tuottamisesta kuntien  
yhteistoiminnassa.

Päätös:

Hyväksyttiin.

Asianmukaisesti allekirjoitetusta ja tarkastetusta pöytäkirjasta  
kirjoitetun otteen oikeaksi todistaa:

Rautjärvellä 12.9.2013



Harri Anttila  
kunnanjohtaja, pöytäkirjanpitäjä



12.9.2013

**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:**

Kuntalaisten ja kansalaisten näkökulmasta tarkasteltuna yhteinen asiakaspalvelupiste on perusteltua. Näin pystytään toteuttamaan ns. yhden luukun periaate julkisen hallinnon palvelujen tarjoamisessa.

**Kysymys 2**

Hanke ehdottaa, että yhteisen asiakaspalvelun järjestäminen ja ylläpitäminen säädetään kuntien tehtäväksi (*järjestämisvelvoite*). 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:**

Lähtökohtana tulee olla, että järjestämisvelvoite säädetään joko valtiolle tai kunnalle. Nyt lainsäädäntövalmistelu on lähtenyt siitä, että järjestämisvelvoite säädetään kunnille. Tärkeää on, että veloitteesta muille kuin lainsäädäntövelvoitteen mukaisesti järjestämisvastuussa oleville kunnille syntyvät taloudelliset lisäveloitteet korvataan täysimääräisesti.

Kuntien omien lakisääteisten tehtävien liittämistä järjestämisvastuuseen tulee välttää, koska se monissa tapauksissa vaikuttaa kuntien väliseen oikeuteen sopia lakisääteisten palvelujen tuottamisesta kuntien yhteistoiminnassa.

Valtion viranomaisille tulee säätää velvollisuus osallistua kuntien järjestämiin yhteispalvelupisteisiin, vaikka ne eivät olisikaan valtioneuvoston oikeutettuja yhteispalvelupisteitä.

**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:**

Lähtökohtana tulee olla, että yhteiseen asiakaspalveluun keskitetään kaikki julkisen hallinnon asiakaspalvelut, jotta yhden luukun periaate toteutuu.

**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:**

Rautjärvellä on jo siirrytty siihen, että kaikki kunnan asiakaspalvelut on keskitetty yhteis palvelupisteeseen. Tämä tulee olla myös valmisteilla olevan lainsäädännön lähtökohta ja kunnat tulee velvoittaa järjestämään omat asiakaspalvelunsa keskitetysti asiakaspalvelupisteissään.

**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:**

Toimitiloissa tulee tarjota mahdollisuus henkilökohtaiseen, sähköiseen asiointiin ja asiointiin sähköisen etäyhteyden kautta asiantuntijoihin eri viranomaisissa.

**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:**

Palvelutapahtuman yleiskuvausprosessi on yksinkertainen ja helposti hahmotettava. Palvelutapahtumien prosessikuvauksissa olisi hyvä luoda selkeä prosessikuvaus myös poikkeustilanteita varten.

**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:**

Asiakaspalvelupisteen laadun mittaaminen on perusteltua seurannan ja parantamisen kannalta. Arviointimalli on hyvä ja se kuvaa mitattavat asiat ja mittarit selkeästi.

**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:**

Käynnistämistä- ja kehittämismalli on hyvä. Uuden toiminnon aloittaminen on syytä dokumentoida, jotta saadaan perustettua "käsikirja" uuden yksikön perustamista varten.

## 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:**

Mikäli yhteisen asiakaspalvelun yleishallinnollinen ohjaus kuuluu valtiovarainministeriölle, on tärkeää, että yhteistyö kuntien kanssa on tiivistä asiakaspalvelun ohjauksen ja seurannan osalta.

## 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 valtiosta 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:**

Perusrakenne on hyväksyttävissä. Tärkeää on rakentaa malli, jossa kunnille korvataan yhteispalvelupisteestä syntyvät kustannukset täysimääräisesti. Asiakaspalvelupisteiden perustamiselle tulee asiakaspalvelun laatu huomioon ottaen olla se, että kuntien ja valtion viranomaisten yhteenlasketut vuosittaiset kokonaiskustannukset uuden mallin myötä kokonaisuudessaan pienenevät ja syntyy arvioidut kustannussäästöt.

### Kysymys 11

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

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

Ks. kohta 10

**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:**

Yhtenä vaihtoehtona on myös päivittäisen tai viikoittaisen aukioloajan lyhentäminen (esim. avoinna ma-to).

**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:**

Kuntalaisten ja kansalaisten yhdenvertaisen kohtelun kannalta on tärkeää, että asiakaspalvelupisteet sijaitsevat kohtuullisella etäisyydellä asukkaista.

**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:**

Kuntien tulee pystyä tarvittaessa, mikäli asiakasmäärät ja henkilöstömitoitus eivät täysin kohtaa, käyttämään ao. asiakaspalvelutehtäviin sijoitettua henkilöstöä kunnan muihin tehtäviin.

**Kysymys 15**

Hankkeen loppuraportissa on esitetty kaksi vaihtoehtoa julkisen hallinnon yhteiseksi asiakaspalvelupisteverkoksi. Vaihtoehtoisissa palvelupiste /-pisteitä perustettaisiin vaihtoehtoisesti 164 tai 129 kuntaan.

**Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne ehdotetuista palvelupisteverkkovaihtoehtoista:**  
Palvelupisteverkkovaihtoehtojen tarkastelussa tulee huomioida kuntalaisten asiakaskäyntitarpeiden

määrä ja palvelupisteiden etäisyydet eri viranomaisissa. Esimerkiksi kertaluontoista, henkilökohtaista erityisasiantuntemusta tarvittavaa palvelua ei ole tarkoituksenmukaista tuottaa samassa laajuudessa asiakaspalvelupisteissä kuin yleisiä asiakaspalveluita, kuten sähköisten lomakkeiden käytön neuvontaa. Erityisasiantuntemusta tarvittavia palveluita voidaan tuottaa asiakaspalvelupisteissä tiettyinä, erikseen ilmoitettuina aikoina.

#### **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:**

Rautjärvellä on vain yksi yhteispalvelupiste, joten päällekkäisyyksiä ei näin ollen ole.

#### **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:**

On perusteltua, että asiakaspalvelupistettä ylläpitävä kunta vastaa ao. henkilöstön rekrytoinnista.

#### **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:**

Yhteisen asiakaspalvelun palveluneuvojan tehtäviin ei tule sisällyttää julkisen vallan käyttöä.

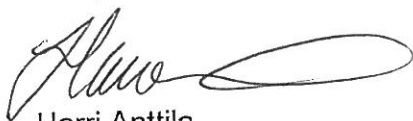
**Kysymys 19**

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.

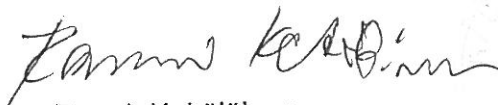
**Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne palveluneuvojille annettavasta toiminnallisesta tuesta ja koulutuksesta:**

Toiminnallisesta tuesta ja koulutuksesta tulee sopia asiakaspalvelussa palvelujaan tarjoavien palveluntuottajien ja asiakaspalvelupisteestä vastaavan kunnan kanssa. Tehtävien lisääntyessä on myös asianmukainen koulutus turvattava.

Rautjärvellä 12.9.2013



Harri Anttila  
kunnanjohtaja



Rauni Kekäläinen  
vs. kehitysjohtaja



