

KONSERNI: 1425 /13
Kaava U.00.04.00

**154 § VALTIOVARAINMINISTERIÖN ASIAKASPALVELU2014 -HANKE /
JÄRVENPÄÄN LAUSUNTO**

Konsernipalvelut

Valtiovarainministeriön "Julkisen hallinnon yhteisen asiakaspalvelun kehittämishankkeen" (Asiakaspalvelu2014 -hanke) tavoitteena on, että asiakkaat saavat julkisen hallinnon asiakaspalvelut yhteisistä asiakaspalvelupisteistä koko maassa yhdenvertaisesti ja kohtuuetäisyydellä asuinpaikastaan. Palvelut voidaan tuottaa näin myös tehokkaasti ja taloudellisesti. Hankkeen loppuraportti luovutettiin hallinto- ja kuntaministeri Henna Virkkuselle 12.6.2013.

Hankkeen loppuraportti sekä siihen liittyvää aineistoa löytyy valtiovarainministeriön Internet-sivuilta osoitteesta www.vm.fi/asiakaspalvelu2014.

Tavoitteiden toteuttamiseksi hankkeen päätyöryhmä ehdottaa, että Suomeen luodaan koko maan kattava lakisääteinen julkisen hallinnon yhteisten asiakaspalvelupisteiden verkko, jossa tarjotaan aina poliisin lupapalveluja sekä työ- ja elinkeinotoimistojen ml. työvoiman palvelukeskusten, Verohallinnon, maistraattien, elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskusten ja kuntien palveluja. Yhteisen asiakaspalvelun järjestäminen ehdotetaan säädettäväksi kuntien tehtäväksi siten, että kunnille korvataan muiden tahojen palvelujen antamisesta aiheutuvat kustannukset. Kansaneläkelaitos ja muut valtion viranomaiset sopivat kuntien kanssa erikseen palvelujensa tarjoamisesta yhteisissä palvelupisteissä. Asiakasta palvelee joko paikan päällä tai etäyhteydellä. Samoihin tiloihin voi sijoittua myös yksityisen ja kolmannen sektorin toimijoita.

Työryhmä ehdottaa yhteisen asiakaspalvelun palveluverkon kriteeriksi, että vähintään 90 %:lla pisteen vaikutusalueen asukkaista olisi pisteeseen enintään 40 kilometrin matka maanteitse tai rautateitse. Hankkeessa on selvitetty kahden kriteerit täyttävän palveluverkkovaihtoehdon vaikutuksia. Toisessa vaihtoehdossa uusia yhteisiä asiakaspalvelupisteitä perustettaisiin 164 kuntaan ja toisessa 129 kuntaan. Lakisääteisten asiakaspalvelupisteiden lisäksi on mahdollista perustaa myös sopimusperusteisia palvelupisteitä paikallisten olosuhteiden ja tarpeiden mukaisesti. Molemmissa malleissa Järvenpäässä sijaitseisi asiakaspalvelupiste, joka tarjoaisi palveluita myös Tuusulan ja Pornaisten kuntien asukkaille.

Asiakaspalvelu 2014 -hanke ehdottaa uutta lainsäädäntöä, jonka mukaan kunnat vastaavat julkisen hallinnon yhteisten asiakaspalvelupisteiden perustamisesta ja ylläpitämisestä. Lain julkisen hallinnon yhteisestä asiakaspalvelusta ehdotetaan tulevan voimaan vuonna 2014. Ensimmäiset yhteiset asiakaspalvelupisteet pääsisivät tällöin aloittamaan toimintansa vuoden 2015 alussa.

Asiakaspalvelu 2014 -hankkeen keskeiset tavoitteet:

1. Asiakas saa julkisen hallinnon palvelut yhteisistä asiakaspalvelupisteistä (yhden luukun periaate).

- Eri viranomaisten asiantuntijat ovat käytettävissä etäyhteydellä (videoneuvottelu).
- Aluksi on saatavilla ainakin poliisin, työ- ja elinkeinotoimistojen, Verohallinnon, maistraatin, elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskusten, työvoiman palvelukeskusten, kuntien ja Kelan palveluita. Myös yksityiset palveluntuottajat ja kolmas sektori voivat osallistua yhteiseen asiakaspalveluun.

2. Julkisen hallinnon asiakaspalvelupisteet sijaitsevat kohtuuetäisyydellä asukkaista.

JÄRVENPÄÄN KAUPUNGINHALLITUS

Pöytäkirja 9.9.2013

- Lainsäädännössä määritellään julkisen hallinnon asiakaspalvelupisteiden verkoston tiheys.
 - Kunnat huolehtivat pisteiden perustamisesta ja ylläpidosta.
3. Julkisen hallinnon yhteiset palvelupisteet lisäävät hallinnon tehokkuutta ja taloudellisuutta.
- Viranomaiset voivat vähentää omia palvelupisteitään ja organisoida asiakaspalvelu- ja asiantuntijatyötä tehokkaasti.
 - Palvelupisteissä hyödynnetään tehokkaasti tietotekniikkaa ja ohjataan asiakkaita käyttämään sähköisiä palveluita.

Valtiovarainministeriö on pyytänyt kaikilta Suomen kunnilta lausuntoa hankkeen lopuraportista. Lausunto pyydetään sähköisesti 13.9. mennessä. Lausuntopyyntöön sisältyy laajahko yksityiskohtainen kysely. Lausuntopyyntö on liitteenä A sekä kysely ja siihen luonnosteltu vastaus tausta-aineistona.

Lisätietoja:

hallintojohtaja Ilmari Mäkinen, puh. 040 315 2436, ilmari.makinen@jarvenpaa.fi

Kaupunginhallitus 9.9.2013 § 154

Ehdotus: Kaupunginhallitus päättää antaa Asiakaspalvelu2014 -hankkeesta valtiovarainministeriölle seuraavan lausunnon:

"Järvenpään kaupunki suhtautuu positiivisesti julkisen hallinnon yhteisten palvelupisteiden perustamiseen. Palvelupisteillä on mahdollista tuottaa julkisen hallinnon palveluiden asiakaspalvelu tehokkaasti, taloudellisesti ja asiakasystävällisesti. Palvelupisteiden sijoittamisessa tulee lähtökohtana olla niiden helppo saavutettavuus ja päällekkäisten toimintojen karsiminen.

Järvenpään kaupunki pitää kuitenkin tärkeänä, että hankkeella ei tarpeettomasti lisätä kuntien velvollisuuksia, eikä kasvateta kuntien kustannuksia. Säätelyn ei myöskään tule olla tarpeettoman yksityiskohtaista, vaan sen tulee mahdollistaa paikallisten olosuhteiden huomioiminen. Valtion tulee osallistua kattavasti palvelupisteiden perustamisesta ja ylläpidosta aiheutuviin kustannuksiin."

Kaupunginhallitus päättää lisäksi valtuuttaa konsernipalvelut huolehtimaan kysymyksiin vastaamisesta edellä mainitut periaatteet huomioiden.

Päätös: Hyväksyttiin.

Asianmukaisesti allekirjoitetusta ja tarkastetusta pöytäkirjasta kirjoitetun otteen oikeaksi todistaa:

Järvenpäässä 11.9.2013

Hallintosihteeri

Eija Hänninen
Eija Hänninen



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 lakisääteisyteen perustuvasta yhteisen asiakaspalvelun järjestämismallista:

Lakisääteisyys on ymmärrettävää hankkeen laajuuden ja kattavuuden vuoksi. Tavoitteena on, että asiakkaat saavat julkisen hallinnon asiakaspalvelut koko maassa yhdenvertaisesti ja kohtuuetäisyydellä asuinpaikastaan. Samalla pyritään täyttämään kansalaisten tasavertaisen kohtelun kriteeri.

Nykyisen sopimukseen perustuvan yhteispalvelujärjestelmän korvaaminen lakisääteisellä järjestelmällä edellyttää kuitenkin, että kuntien erityisolosuhteet ja joustomahdollisuudet palvelujen tuottamisessa pidetään edelleen lähtökohtana.

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:

Järjestämisvelvoite on periaatteessa hyväksyttävä, mutta järjestämisvelvoite ei saa merkitä valtion rahoitusvastuun siirtämistä kuntien hoidettavaksi.

Asiakaspalvelupisteen perustamisella taataan kuntalaisille merkittävimpien valtion palveluiden saanti jatkossakin. Tärkeää palvelupisteen toimivuuden ja houkuttelevuuden kannalta on, että yhteisessä palvelupisteessä on myös mittava määrä kunnallisia palveluita.

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:

Esitetyt valtion viranomaisten asiakaspalvelut kattavat suuren osan järvenpääläisten palveluista. Järvenpään asiakaspalvelupisteen vastuualueeseen kuuluvat myös Tuusulan ja Pornaisten kunnat. Siltä osin asiakaspalvelupisteen valikoimaan tulisi liittää myös seudullisesti järjestettyjen toimintojen vaatima asiakaspalvelu. Harkittava on, voisiko Järvenpään asiakaspalvelupiste tarjota palvelua myös Tuusulan ja Pornaisten kunnallisista palveluista.

Asiakaspalvelupisteen palvelut tarjotaan pääosin asiantuntijan antamana sähköisenä etäpalveluna, muu palvelu on yleisneuvontaa sekä asiakirjojen vastaanottamista ja luovutusta. Palvelun on mahdollistettava joustava etäpalvelu ja valtion on osallistuttava ohjelmistojen lisäksi myös laitehankintoihin.

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:

Järvenpään lähtökohtana on, että kunnan omien lakisääteisten tehtävien asiakaspalvelut olisivat toiminnan keskiössä. Tältä osin Järvenpäässä tulisi arvioidavaksi myös nykyiset kaupungin palvelupisteet.

Maksujen vastaanottoon ja rahan käsittelyyn liittyvät palvelut tulee pohtia ennen lopullisen palveluvalikoiden ratkaisua.

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:

Asiakaspalvelun toimivuuden kannalta keskeistä on sen edellyttämien tietojärjestelmien toimivuus ja yhteensopivuus kaikkien palvelua tarjoavien valtionhallinnon tahojen sekä mahdollisesti myös muiden asiakaspalvelupisteiden kanssa. Palveluneuvojen käytössä tulisi olla mahdollisimman yhtenäinen laitteisto ja mahdollisimman vähän erilaisia ohjelmistoja ja järjestelmiä. Lähtökohtana tulee myös olla valtion osallis-

tuminen laitteiden ja ohjelmistojen hankintakustannuksiin merkittävältä osin.

Asiakaspalvelujärjestelmän ohjeista on kerrottu muodostettavan palvelukortteja, jotka palveluntuottaja laatii jokaisesta asiakaspisteestä tarjottavasta palvelusta. Kortit käydään läpi palveluneuvojien kanssa palvelukoulutuksissa. Jos palveluun tulee muutoksia, palveluntuottaja tekee muutokset palvelukorttiin ja julkaisee uuden palvelukortin. Palvelukorttien selkeys, kattavuus ja ajantasaisuus nopeuttaa ja selkeyttää palvelun antamista.

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:

Koko maassa käytössä oleva yhtenäinen, selkeä ja jatkuvasti kehitettävä palveluprosessi on hyvä perusta toiminnalle.

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:

Asiakaspalvelun arviointimallissa painottuvat asiakashyödyn, palvelun laadun sekä tuottavuuden ja taloudellisuuden arviointi. Asiakaspalvelupisteen tavoitteiden toteutumista arvioidaan asiakkaan, palveluntuottajien ja henkilöstön näkökulmasta.

Asiakashyödyn arvioinnissa lähtökohtana tulisi olla arvioinnin helppous sen lisäksi että ainakin alkuvaiheessa arvioinnissa painotetaan asiakashyötyä. Uuden ja vanhan toimintamallin vertailusta saataisiin myös arvokasta tietoa, jota voitaisiin hyödyntää mietittäessä palveluvalikoiman laajentamista.

Tuottavuuden ja taloudellisuuden kehittämistä on syytä jatkaa säännönmukaisesti, mutta seurauksena tulee olla rakenteeltaan kevyt.

Asiakaspalvelutoiminnan yhteiskunnallisen vaikuttavuuden seuraaminen on kunniainhimoinen tavoite.

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:

Valtakunnallisesti valtiovarainministeriö vastaa asiakaspalvelupisteiden hallinnollisesta ohjauksesta ja

koordinoinnista. Keskitetty projektinohjaus on kannatettava esitys.

Loppuraportin mukaan asiakaspalveluhankkeessa valmisteltua toimintamallia testataan toimeenpanohankkeen aikana. Testaaminen toteutetaan joko muuttamalla jokin nykyinen yhteispalvelupiste asiakaspalvelupisteeksi tai perustamalla kokonaan uusi asiakaspalvelupiste. Testaus aloitetaan vuoden 2013 lopulla. Näyttää siltä, että testaukseen on varattu riittävästi aikaa, kun siirtymäaika hankkeeseen on vuosina 2015–2020. Järvenpää on alustavasti kiinnostunut osallistumaan toimintamallin kehittämiseen jo testausvaiheessa.

Henkilökunnan kouluttamiseen on varauduttava riittävin resurssein sekä kunnan että palvelutuottajien näkökulmasta. Myös viestinnän rooli keskeinen, jotta kuntalaiset tietävät muutoksesta asiakaspalvelussa.

Kuntalaisen tekemän palvelupyynnön sähköinen seuraamismahdollisuus parantaa saatua palvelukokemusta ja varmistaa, että asia etenee asianmukaisessa aikataulussa.

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:

Loppuraportissa kuvattu valvontamenettely vaikuttaa moniportaisena ja monia toimijoita sisältävänä melko raskaalta. Valvontaa tekevät Valtiovarainministeriö ja sen tukena asiakaspalvelun laajapohjainen neuvottelukunta. Omia osa-alueitaan valvoisivat mm. Poliisihallitus, Verohallinto, elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskukset, työ- ja elinkeinotoimistot, maistraattien ohjauksesta vastaava aluehallintovirasto ja maistraatit yhteistyössä kuntien kanssa. Helposti jää vaikutelma, että erilaisten valvontalomakkeiden täyttö syö resursseja, jotka pitäisi suunnata asiakaspalvelun perustehtävään eli kuntalaisten neuvontaan. Parempi vaihtoehto olisi, että seuranta toteutettaisiin pitkälti sähköisesti asiakaspalvelujärjestelmästä saatavaan tietoon perustuen.

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:

Asiakaspalvelupisteiden perustamiseen liittyvien kustannusten osalta on tärkeää, että valtio osallistuu perustamiskustannusten kattamiseen merkittävilta osin.

Perusosasta ja suoriteosasta koostuva kustannusten korvausjärjestelmä on rakenteeltaan käyttökelpoinen. Järvenpää kannattaa rahoitusjärjestelmän rakentamista osittain kunnan oman toiminnan tehokkuudesta ja tuottavuudesta palkitsevaksi.

Suoriteperusteisesta seurantajärjestelmästä ei kuitenkaan ole syytä tehdä liian raskasta. Vähäisen kysynnän palveluiden saatavuus ja tarjonta on huomioitava korkeampana perusosana.

Rahoitusjärjestelmässä tulisi jotenkin huomioida myös se, että esim. Järvenpään asiakaspalvelupiste palvelee myös Tuusulan ja Pornaisten kuntien asukkaita.

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:

Asiakaspalvelun rahoitusjärjestelmänä on ns. yhdistelmämalli, joka koostuu perusosasta ja suoriteosasta. Perusosalla korvataan pääosin kiinteitä kustannuksia ja se hallinnoidaan keskitetysti (vuokrat, tietoliikenne, varusteet, sähkö, koulutus, yms.). Suoriteosalla korvataan suoritteen antamiseen liittyviä muuttuvia kustannuksia ja se maksetaan toimijoiden toimintamenoista (työaikaperusteinen korvaus).

Suoritteiden seurantajärjestelmän tulee olla riittävän helppokäyttöinen ja sen tulee perustua mahdollisuuksiensa mukaan tietojärjestelmistä suoraan saataviin tietoihin.

Rahoitusmallin tulee huomioida käyntiasioinnin määrän vähentyminen tasapuolisesti eri toimijoiden kesken, että jäljelle jäävät kiinteät kustannukset eivät jää yksin kunnan vastuulle.

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:

Toimeenpanovaiheessa kuntien on saatava vastaus kysymyksiin liittyen henkilöstöön. Mitä tapahtuu henkilöstölle, joka on asiakaspalvelupisteeseen siirryttyään kunnan palveluksessa? Jos asiakaspalvelupiste osoitetaan kannattamattomaksi, palautuuko henkilöstö ao. valtion toimipisteeseen. Samoin on selvitettävä, miten valtio osallistuu siltä siirtyvän henkilöstön eläkemaksujen kustannuksiin.

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:

Ei huomautettavaa. Järvenpään sijoittuva asiakaspalvelupiste palvelee omien noin 40.000 asukkaan ohella myös Tuusulan ja Pornaisten kuntien 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:

Ei huomautettavaa.

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 palvelupisteverkkovaihtoehtoista:

Palvelupisteverkkovaihtoehtojen kustannuserot ovat merkittävät. Saavutettavuuden kannalta 164 kuntaan sijoittuva asiakaspalvelupiste on kuntalaisen kannalta mukavampi vaihtoehto. Toisaalta etäisyydet pääkaupunkiseudulla eivät ole merkittävä tekijä.

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:

Selvää on, että substanssialan omia palvelupisteitä tulee vähentää, jotta ajatellut hyödyt saavutetaan. Järvenpäässä asia tulee harkittavaksi myös kaupungin omien palvelupisteiden osalta.

Siltä osin kun paikkakunnalla sijaitsee esim. laajaa aluetta palveleva valtionhallinnon asiakaspalvelupiste, ei välttämättä ole perusteltua tarjota yhteisessä asiakaspalvelupisteessä näitä palveluja. Kunkin asiakaspalvelupisteen palvelutarjontaa tulisi voida arvioida paikalliset olosuhteet huomioiden ("palvelutarjottimen" muokkaaminen). Päällekkäisyyttä voidaan vähentää myös mietittäessä asiakaspalvelupisteiden fyysistä sijaintia kaupungissa.

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:

Usein peruskunnasta löytyy jo riittävä määrä palveluneuvojan tehtävään siirtyviä henkilöitä. Näillä näkymin Järvenpäässä ei tarvita juurikaan valtion palvelusta siirtyviä henkilöitä. Mikäli siirtoja tapahtuu, kunnalla pitää olla mahdollisuus aitoon rekrytointiin.

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:

Tehtävät ovat monipuolista osaamista vaativia asiakaspalvelutehtäviä, joihin on järjestettävä riittävä ja asianmukainen koulutus. Koulutusta tarvitaan jatkuvasti myös toiminnan käynnistymisen jälkeen.

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:

Ei huomautettavaa.