

Valtiovarainministeriön lausuntopyyntö julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportista

278/07.01.04/2013

KH § 208

Valtiovarainministeriön asettaman Asiakaspalvelu 2014-hankkeen (julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishanke) loppuraportti on valmistunut. Loppuraporttiin sisältyy myös ehdotus hallituksen esitykseksi laiksi julkisen hallinnon yhteisestä asiakaspalvelusta.

Hankkeen perustana on hallituksen ohjelmassa yhteispalvelulle asetetut tavoitteet:

- Luodaan koko maassa kuntatasolle kattava yhteispalvelupisteiden verkko. Määritellään jokaisessa palvelupisteessä vähintään etäpalveluna saatavilla olevat valtion, kuntien ja eri viranomaisten palvelut.
- Selvitetään kuntien mahdollisuudet toimia yhteispalvelupisteiden vastuuviranomaisina ja ainoana keskeisenä asiakasrajapintana julkisiin palveluihin.

Tavoitteet on kiteytetty seuraavasti:

1. Asiakas saa julkisen hallinnon palvelut yhteisistä asiakaspalvelupisteistä (yhden luukun periaate).
2. Julkisen hallinnon yhteiset asiakaspalvelupisteet sijaitsevat kohtuetaisyydellä asukkaista.
3. Julkisen hallinnon yhteiset asiakaspalvelupisteet lisäävät hallinnon tehokkuutta ja taloudellisuutta.

Loppuraportissa ehdotetaan, että julkisen hallinnon yhteisestä asiakaspalvelusta säädetään lailla, jonka mukaan kunnat vastaavat yhteisten asiakaspalvelupisteiden perustamisesta ja ylläpitämisestä.

Yhteisissä asiakaspalvelupisteissä tarjoavat lain nojalla palveluitaan ylläpitäjäkunnan lisäksi aina myös poliisin lupahallinto, verohallinto, maistraatit, työ- ja elinkeinotoimistot (mukaan lukien työvoiman palvelukeskukset) sekä elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskukset. Tarkoituksena on, että julkisen hallinnon asiakas saa edellä mainitut palvelut kattavasti yhdestä paikasta.

Henkilökohtaista käyntiasiakaspalvelua tarjoavat kunnan palveluksessa olevat palveluneuvojat. Viranomaisen toimialan asiantuntemusta edellyttävän palvelun antaa viranomaisen palveluksessa oleva asiantuntija joko etäyhteydellä tai asiakaspalvelupisteessä paikan päällä toimien.

Ensisijaisesti asiakas ohjataan käyttämään sähköisiä palveluja, jos niitä on tarjolla. Kunnille maksetaan valtion varoista korvaus valtion viranomaisten asiakaspalvelutehtävien hoitamisesta. Ehdotus mahdollistaa myös sopimusperusteisen asiakaspalvelun järjestämisen.

Valtiovarainministeriö pyytää kuntien lausuntoa Julkisen hallinnon asiakaspalve-

Tarkastusmerkintä	Kunnanhallitus <i>JK</i>	Lautakunta	Muu
-------------------	-----------------------------	------------	-----

lun kehittämishankkeen loppuraportista ja siihen liittyvästä luonnoksesta hallituksen esitykseksi 13.9.2013 mennessä. Ministeriö toivoo, että lausunto annetaan lausuntopyynnön liitteinä olleisiin kysymyksiin (19 kpl) vastaten.

Lausuntokysymykset jaettiin kunnanhallitukselle kokousmateriaalina.

Kunnanjohtajan ehdotus:

Kunnanhallitus antaa lausuntoaan valtiovarainministeriölle liitteenä olevat vastaukset asiasta esitettyihin kysymyksiin.

Päätös:

Hyväksyttiin päätösehdotus.

Ote: Valtiovarainministeriö (sähköpostilla)
Tiedoksi: Toimialat
Täytäntöönpano: Kunnanhallitus
Lisätietoja: Kunnanjohtaja, puh. 013-6865200

Liitteet 4 Lausunto valtiovarainministeriön lausuntopyyntöön julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportista

Tarkastusmerkintä	Kunnanhallitus JK	Lautakunta	Muu
-------------------	----------------------	------------	-----

9.9.2013

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:

On luontevaa, että yhteinen asiakaspalvelu tulee perustumaan lakisääteiseen malliin siten, että yhteiseen asiakaspalveluun osallistuvat viranomaiset sekä yhteisessä asiakaspalvelussa tarjottavat viranomaisten palvelut määritellään laissa. Tällä turvataan kansalaisten yhdenvertainen palvelujen saatavuus asuinpaikasta riippumatta. Kunnille ei kuitenkaan tulisi enää lisätä uusia velvoitteita palvelujen järjestämiseksi.

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 järjestämisveloitteesta:

Yhteisen asiakaspalvelun järjestämistä ja ylläpitämistä ei tule säätää kuntien tehtäväksi vaan se tulee säätää valtion tehtäväksi. Kunnille ei tule enää asettaa uusia lakisääteisiä tehtäviä, vaan kunnille asetettuja velvoitteita tulee pyrkiä johdonmukaisesti vähentämään. Lisäksi yhteisessä asiakaspalvelussa tarjottavat tehtävät pääsääntöisesti kuuluvat valtion järjestämisvelvollisuuteen; poliisin, työ- ja elinkeinotoimistojen, verohallinnon, maistraattien, elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskusten (ELY-keskus), työvoiman palvelukeskus ja kela. Kunnat voivat omien tarpeidensa mukaan liittyä asiakaspalveluun sopimukseen perustuen ja korvata omista palveluistaan aiheutuvat kustannukset. Kunnilta asiakaspalvelupisteisiin siirtyvät tehtävät tulevat olemaan vähäisiä.

KH 9.9.2013 § 208
LIITE 4 sivut 1-8
Tarkastusmerkintä
JK

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:

Palvelujen käyttäjien näkökulmasta valtiohallinnon palvelujen tarjoaminen yhdestä pisteestä helpottaa asiointia. Toisaalta palvelutarjonta on hyvin laaja, joka tulee asettamaan erityisiä haasteita palveluneuvojien rekrytoinnille. Palvelutarjonnan laajuutta tulisi pohtia uudelleen ja välttämättä kaikkia palveluita ei ole tarkoituksenmukaista tarjota jokaisessa palvelupisteessä.

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:

Kunnilla tulee säilyttää harkintavalta siitä, mitä tehtäviä kunnat haluavat siirtää asiakaspalveluun ottaen huomioon kunnan koko, palvelun tuottamisen toimintatavat ja resurssit. Kunnat tuottavat palveluitaan hyvin eri tavoin eri palvelupisteissään. Sähköisiä palveluita kehitetään sekä kunta- että valtiohallinnossa, mikä tulee vähentämään käyntiasiointia.

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:

Kaiken kattavina valtion hallinnon palveluiden toimintaympäristöt tullevat vaatimaan kunnilta investointeja ja lisäresursseja. Asianmukaisen toimitilan löytäminen tulee olemaan haastavaa ja vaatii tilainvestointeja, johon kuntien nykyisessä taloustilanteessa on vaikea löytää rahoitusta. Mikäli asiakaspalvelupisteiden perustaminen määrätään kuntien vastuulle, tulee valtion korvata toimintaympäristöstä aiheutuvat kustannukset vähintäänkin täysimääräisenä (tilat, ohjelmistot, laitteet).

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:

Asiakaspalvelupisteessä annettavat palvelut ovat pääsääntöisesti avustavia asiakastehtäviä; asioiden vireille saattamista, lomakkeiden vastaanottamista, sähköisten palveluiden ohjausta ja neuvontaa. Mikäli asiakas tarvitsee toimivaltaisen viranomaisen palveluja, hoidetaan ne etäpalvelujärjestelmien kautta erillisillä ajanvarauksilla. Asiakkaan näkökulmasta toisaalta asioiden hoito helpottuu, koska samassa toimipisteessä voi saada vireille useiden viranomaisten asioita, toisaalta taas yhteys toimivaltaiseen viranomaiseen voi vaatia useita vierailuja asiakaspalvelupisteessä, koska etäpalvelua saa vain ajan varauksella. Kuntien asiakaspalvelupisteissä tai yhteispalvelupisteissä on jo nyt saatavissa kuntalaisten tarvitsemää palvelua; ollaanko rakentamassa uutta väliporrasta asiakkaan ja viranomaisen välille?

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:

Arviointimalli on riittävä.

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:

Ehdotettu asiakaspalvelun käynnistämisen- ja kehittämismalli on riittävä. Toimintaympäristön, erityisesti tietojärjestelmien poikkihallinnollinen kehitystyö tulee asettamaan erityisiä haasteita ja ne tulee tiedostaa suunnitellessa käynnistämisen aikatauluja. Maakunnissa, esim. Pohjois-Karjalassa on rakennettu maakunnallinen ICT-järjestelmä kunnalliselle sektorille (verkot, ohjelmistot), jonka hyödyntäminen tulee huomioida tietojärjestelmien suunnittelussa.

Lisäksi suunnittelussa tulee tiedostaa, että mallin mukaisten asiakaspalvelupisteiden perustaminen vaatii kunnissa aivan uusia henkilöresursseja, nykyisillä resursseilla palvelupisteitten perustaminen ei ole mahdollista (esim. palvelun aukioloaikojen pidentäminen iltaisin).

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:

Viitaten kysymykseen 2 yhteisen asiakaspalvelun järjestämistä ja ylläpitämistä ei tule säätää kuntien tehtäväksi vaan se tulee säätää valtion tehtäväksi. Kunnille ei tule enää asettaa uusia lakisääteisiä tehtäviä, vaan kunnille asetettuja velvoitteita tulee pyrkiä johdonmukaisesti vähentämään. Lisäksi yhteisessä asiakaspalvelussa tarjottavat tehtävät pääsääntöisesti kuuluvat valtion järjestämisvelvollisuuteen; poliisin, työ- ja elinkeinotoimistojen, verohallinnon, maistraattien, elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskusten (ELY-keskus), työvoiman palvelukeskusten tehtäviä. Kunnat voivat omien tarpeidensa mukaan liittyä asiakaspalveluun sopimukseen perustuen ja korvata omista palveluistaan aiheutuvat kustannukset. Kunnilta asiakaspalvelupisteisiin siirtyvät tehtävät tulevat olemaan vähäisiä. Asiakaspalvelun yleishallinnollinen ohjaus tulee hoitaa valtiovarainministeriön kautta.

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:

Mikäli järjestämisvelvoite säädetään kuntien vastuulle, tulee rahoitusjärjestelmän kattaa kunnille asiakaspalvelupisteestä valtiohallinnon palveluiden hoitamisesta aiheutuvat kustannukset vähintään täysimääräisenä. Asiakaspalvelupisteen toimintaympäristön perustamiskustannukset valtion tulee korvata täysimääräisesti.

Kysymys 11

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

Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne ehdotetusta korvausten laskentamallista:

Rahoitusjärjestelmän tulee kaikissa olosuhteissa korvata valtiohallinnon palveluista aiheutuvat kustannukset kunnille vähintään täysimääräisesti.

Arvion mukainen laskennallinen malli voi olla epäedullinen kunnille. Laskentajärjestelmä ei saa olla monimutkainen ja palveluneuvoja työllistävä (mm. jokaisen asiakastapahtuman kirjaaminen).

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:

Rahoitusjärjestelmän tulee korvata valtiohallinnon palveluista aiheutuvat kustannukset kaikissa tapauksissa kunnille vähintään täysimääräisesti. Mikäli asiakaspisteellä ei ole asiointia vähäisen kysynnän (miten ja kuka määrittelee?) vuoksi tulee olla mahdollisuus aukioloaikojen lyhentämiseen ja jopa asiakaspalvelupisteiden sulkemiseen. Mikäli asiakaspalvelupiste suljetaan, remontoitujen tilat ja tehdyt investoinnit jäävät kunnalle?

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:

Etäisyyttä 40 km voidaan pitää sopivana. On hyvä asia, että palvelupisteet muodostuvat yli kunta- ja maakuntarajojen (esim. Liperi-Heinävesi). Liperissä on tällä hetkellä toimiva sopimus pohjainen yhteispalvelupiste sosiaalitoimiston yhteydessä, josta on saatavissa TE-toimiston ja Kelan palveluita. Laajan asiakaspalvelupisteen perustaminen saattaa vaatia investointeja ja lisähenkilöresursseja ja tulee tarkoin harkita, onko tarkoituksenmukaista järjestää niin laajaa palvelutarjontaa (poliisin, työ- ja elinkeinotoimistojen, verohallinnon, maistraattien, elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus-

ten (ELY-keskus), työvoiman palvelukeskusten tehtäviä), koska asukkaat ovat jo tottuneet hakemaan ko. palvelut Joensuusta ja sähköiset palvelut tulevat lisääntymään kaikilla viranomaisilla lähivuosina. Kunnan asiakaspalveluiden yhdistäminen ko. palvelupisteeseen tulee olemaan vähäistä (siinä tapauksessa, mikäli alueella tulee kuntaliitoksia, tilanne on erilainen).

Liperin kunta on halukas valmistelemaan yhdessä valtion hallinnon kanssa toimintamallia yhteis- palvelupisteestä, josta on saatavissa palvelut, jotka on tarkoituksenmukaista kuntalaisten kannalta saada Liperin kirkonkylältä. Mm. verohallinnon, poliisin ja maistraatin palvelut ovat jo etäännyneet lähipalveluna, kuten myös ELY-keskuksen palvelut.

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:

Tämä asettaa erityisiä haasteita kunnille. Kuinka löydetään asiakaspalvelupisteessä työskenteleville työntekijöille sellaisia tehtäviä, että he ovat saavutettavissa asiakaspalvelupisteessä palveluaikoina muun työn ohessa. Tänä päivän kunnissa jokaiselle henkilöllä on oma erityisosaamisalueensa, johon tämän tyyppisen asiakaspalvelun istuttaminen on vaikeaa; käytännössä tarkoittaa sitä, että asiakaspalveluun pitää resursoida uusia työntekijöitä (mm. kuntaan perustettuun, nyt olemassa olevaan sopimuspohjaiseen (kela, TE-tsto) yhteis- palvelupisteeseen jouduttiin palkkaamaan uusi työntekijä).

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:

Yhteisen asiakaspalvelupisteverkon tarkoituksena tulee olla tuottavuuden ja asiakaspalvelun parantaminen ja palvelupisteverkko tulee siten rakentaa tuottavuusnäkökulma huomioiden. Kummassakin esitetyistä vaihtoehdoista tulee Liperissä olemaan asiakaspalvelupiste. Huom. ks. kohdan 13 vastaus.

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:

Päällekkäisyyksiä tulisi purkaa, mikäli yhteinen asiakaspalvelupisteverkko perustetaan, mutta yh-

teispalvelupisteeseen siirtyviä kunnan palveluita on vähäinen määrä.

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:

Yhteisen asiakaspalvelun järjestämistä ja ylläpitämistä ei tule säätää kuntien tehtäväksi vaan se tulee säätää valtion tehtäväksi. Myös valtiolta vapautuvat henkilöstöresurssit puoltavat tätä. Mikäli järjestäminen ja ylläpitäminen kaikesta huolimatta säädetään kuntien tehtäväksi, vastaavat kunnat myös henkilöstönsä rekrytoinnista. Useissa kunnissa henkilöstömitoitukset ovat tällä hetkellä säästöistä johtuen minimissä. Työntekijöiden tehtävänkuvat ovat nykyisellään erityisosaamista vaativia ja nykyisestä työmäärästä johtuen lisätöiden sisällyttäminen tehtävänkuviiin on haasteellista. Asiakaspalvelupisteisiin joudutaan rekrytoimaan uutta henkilöstöä ja tämä tulee vaatimaan merkittäviä lisäresursseja, mikä kuntien nykyisessä taloudellisessa tilanteessa on vaikeasti perusteltavissa, koska uusia työtehtäviä ja virkoja ei säästösyistä ole lupa perustaa.

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:

Palveluneuvojien tehtäviin ei loppuraportin mukaan kuulu julkisen vallan käyttöä eli he ovat työsuhteessa. Tehtäviin ei tule sisällyttää julkisen vallan käyttöä, koska se vaikuttaisi rekrytointiin (koulutus, palkkaus, yms. työsuhteen ehdot). Käytännössä ei ole myöskään mahdollista hallita niin montaa eri viranomaistehtävää (varsinkin pienissä yhteispalvelupisteissä).

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:

Valtion tehtävä, palvelun järjestäjänä, tulee olla esityksen mukainen palveluneuvojien perehdyttäminen, kouluttaminen, muu ammattitaidon kehittäminen ja asiantuntijatuen tarjoaminen. Palveluneuvojien perehdyttämiseen tulee varata riittävästi aikaa, koska perehdytettäviä osa-alueita on useita.