

Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishanke / lausunto

478/00.01.02/2013

KHALL § 322

Liite Lausuntopyyntö
Lausunto

Valtiovarainministeriö asetti 12.1.2012 julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen (Asiakaspalvelu 2014 -hanke).

Valtiovarainministeriö on pyytänyt lausuntoa julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportista ja siihen liittyvästä luonnoksesta hallituksen esitykseksi. Lausunto on toimitettava viimeistään 13.9.2013.

Hankkeen perustana on pääministeri Jyrki Kataisen hallituksen ohjelmassa yhteispalvelulle asetetut tavoitteet:

- Luodaan koko maassa kuntatasolle kattava yhteispalvelupisteiden verkko. Määritellään jokaisessa yhteispalvelupisteessä vähintään etäpalveluna saatavilla olevat valtion, kuntien ja eri viranomaisten palvelut.

- Selvitetään kuntien mahdollisuudet toimia yhteispalvelupisteiden vastuuviranomaisina ja ainoana keskeisenä asiakasrajapintana julkisiin palveluihin.

Hankkeen tavoitteet ovat seuraavat:

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

Loppuraportissa ehdotetaan, että julkisen hallinnon yhteisestä asiakaspalvelusta säädetään lailla. Sen mukaan kunnat vastaavat asiakaspalvelupisteiden perustamisesta ja ylläpitämisestä. Palvelupisteestä tarjoaisivat lain nojalla palveluitaan ylläpitäjäkunnan lisäksi poliisin lupahallinto, verohallinto, maistraatit, työ- ja elinkeinotoimistot mukaan lukien työvoiman palvelukeskukset sekä elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskukset. Tarkoituksena on, että julkisen hallinnon asiakas saa yhteisissä palvelupisteissä viranomaisten kattavat asiakaspalvelut. Palvelua antavat kunnan palveluksessa olevat palveluneuvojat tai viranomaisen

palveluksessa oleva asiantuntija joko etäyhteydellä tai asiakaspalvelupisteessä paikan päällä toimien. Kunnille maksetaan korvaus valtion viranomaisten asiakaspalvelutehtävien hoitamisesta.

Lisätietoja: Talousjohtaja Anne Takala, puh. 050 075 7657 ja www.vm.fi/asiakaspalvelu2014

Ehdotus: Kaupunginhallitus päättää antaa valtiovarainministeriölle liitteenä olevan lausunnon Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportista "Asiakaspalvelu 2014 - yhdessä palvelut lähelle" ja siihen liittyvästä hallituksen esitysluonnoksesta.

Päätös: Ehdotus hyväksyttiin yksimielisesti.

28.8.2013

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:

Laissa on hyvä määritellä, mitkä viranomaisten palvelut kuntalaisella on oikeus saada kohtuetaisytydellä asuinpaikastaan. Ensisijaisesti palvelut tulisi tarjota valtion viranomaisen toimipisteessä, mutta siinä tapauksessa, että paikkakunnalla ei ole varsinaista valtion viranomaisen toimipistettä, ne tulisi tarjota yhteisessä asiakaspalvelussa. Tärkeintä on, että palvelut saa riittävän kattavasti ja laadukkaasti alueella.

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:

Yhteisen asiakaspalvelun järjestäminen ja ylläpitäminen voidaan ehdotuksen mukaisesti säätää kuntien tehtäväksi ja järjestäjäkunnat tulee määrätä laissa. Mikäli kuntalaisille halutaan laajat, asiantuntevat palvelut, järjestäjäkuntien määrää kannattaa mahdollisesti arvioida tarkasti. Hankkeen tavoitteena on yhden luukun-periaate, mutta liian pienet yksiköt eivät pysty antamaan kaikkia asukkaiden tarvitsemia palveluja, vaan he joutuvat edelleen hakemaan palvelut useasta pisteestä. Se ei voi olla toiminnallisesti tai taloudellisesti tarkoitukseenmukaista.

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:

Mikäli paikkakunnalla ei ole varsinaista valtion viranomaisten asiakaspalvelua tarjoavaa omaa toimipistettä, yhteisessä asiakaspalvelupisteessä olisi tarjottava lakiesityksessä määritellyt laajat palvelut.

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:

Asiakaspalvelupisteen riittävien resurssien turvaamiseksi ja kuntalaisten palvelujen saannin helpottamiseksi tavoitteena tulee olla, että sieltä saa laajasti kunnan palveluita. Palveluneuvojilta ei kuitenkaan voi edellyttää monen sektorin syvää erityisosaamista.

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:

Kuntalaisten tasavertaisen palvelujen saannin kannalta yhtenäinen toimintamalli - mukaan lukien toimitilat ja palvelun tarjoamiseen tarvittavat laitteistot ja järjestelmät - on hyvä määritellä ja mahdollisimman pitkälle toteuttaa yhteneväisesti koko maassa.

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:

Ei kommentoitavaa.

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:

Arviointimallin tulisi olla yksinkertainen ja helppo, jotta arviointi ei vie resursseja varsinaisesta palvelun tuottamisesta.

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:

Ei kommentoitavaa.

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:

Ohjaus ja valvonta on tarpeen järjestää yhdenmukaisesti koko maassa, mutta järjestelmä ei saa olla monimutkainen. Mikäli yleishallinnollinen ohjaus kuuluu valtiovarainministeriölle, palvelujen ohjaus, seuranta ja valvonta asianomaisille valtion viranomaisille ja kunnan järjestämisvelvoitteen noudattamisen valvonta aluehallintovirastolle, ohjaus- ja valvontamallista voi muodostua raskas.

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:

Rahoitusjärjestelmän perusrakenteeseen ei ole kommentoitavaa.

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:

Suoritteiden seuranta ja niiden jakaminen eri kategorioihin (alle 3 min, alle 8 min ja alle 13 min) ei voi olla tarkkaa. Kustannusten korvaamisen tulee perustua todellisiin kohtuullisiin kustannuksiin.

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:

Kaikille kuntalaisille on taattava kohtuulliset palvelut koko maassa, myös alueilla, joissa asiakaspalvelujen kysyntä on vähäistä. Valtion viranomaispalveluita tarjoavista asiakaspalvelupisteistä ei saa aiheutua ylimääräisiä kustannuksia kunnille. Mikäli korvaukset eivät kata pisteen aiheuttamia kustannuksia, korvauksia on ensisijaisesti korotettava vastaamaan syntyneitä kustannuksia tai arvioitava mahdollisuuksia yhdistää lähellä toisiaan olevia pisteitä.

Yhteisen asiakaspalvelun palvelupisteverkkoa koskevia ehdotuksia on kuvattu hankkeen loppuraportin liivussa 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:

Palvelupisteverkon saavutettavuuskriteeri on tärkeä. Sen lisäksi tulee huomioida myös, että palvelupisteessä on riittävän laajat ja monipuoliset palvelut sekä asiantuntevaa, osaavaa henkilökuntaa.

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:

Asiakaspalvelupisteissä tarjotaan sekä kunnan omia että viranomaispalveluita, mutta mikäli henkilöstön edellytetään osan ajasta tekevän muita kunnan tehtäviä, vaatimukset henkilökunnan osaamiselle kasvavat merkittävästi. Mikäli asiakasmäärät ja toimeksiannot ovat vähäiset, voiko henkilöstö ylläpitää osaamistaan ja saako asiakas riittävän laadukkaan palvelun? Asiakaspalvelupisteen palvelu ei voi perustua ainoastaan palveluneuvojan antamaan yleiseen tai asiantuntijan etäpalveluna antamaan palveluun, vaan keskeisten toimijoiden osalta, esim. TE-palveluissa, tulisi saada asiantuntijan antamia palveluita paikan päällä.

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 palvelupisteverkkovaihtoehtoista:

Ei kommentoitavaa.

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:

Niillä alueilla, joilla on valtion viranomaisten omia palvelupisteitä, yhteispalvelupisteeseen olisi tarkoituksenmukaista siirtää ainoastaan sen tyyppisiä palveluita, jotka eivät edellytä erityisosaamista tai vaadi asiakkaan asiointia myöhemmin toimijan omassa palvelupisteessä. Yhteinen palvelupiste ei saa vaarantaa alueella olevien viranomaispalveluiden omien yksiköiden toimintaa tai viedä niiden resursseja.

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:

Ei kommentoitavaa.

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:

Palvelupisteissä tulee olla sekä määrällisesti että osaamiseltaan riittävät resurssit. Se on sekä asiakkaiden että henkilökunnan etu. Palveluneuvojilta ei voida edellyttää kaikkien palvelupisteessä tarjottavien palveluiden syvällistä osaamista, vaan heillä tulee olla käytettävissä asiantuntijatukea ja opastusta.

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 asiantuntijatuon tarjoamisesta.

Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne palveluneuvojille annettavasta toiminnallisesta tuesta ja koulutuksesta:

Palveluneuvojien riittävä perehdyttäminen, koulutus ja kehittäminen sekä osaamisen ylläpito on välttämätöntä. Sen on oltava systemaattista, järjestelmällistä ja säännöllistä.

