

Dnro HA/768/2013

**KH 296 § LAUSUNTOPYYNTÖ JULKISEN HALLINNON ASIAKASPALVELUN  
KEHITTÄMISHANKKEEN LOPPURAPORTISTA**

Liiketoimintayksikkö, hallintojohtaja Jonna Sillman-Sola 19.8.2013

Valtiovarainministeriö asetti 12.1.2012 julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen toimikaudeksi 15.1.2012-31.5.2013. Hankkeen tavoitteena on luoda koko maassa kuntatasolle kattava yhteispalvelupisteiden verkko. Hankkeessa määritellään jokaisessa yhteispalvelupisteessä vähintään etäpalveluna saatavilla olevat valtion, kuntien ja eri viranomaisten palvelut sekä selvitetään kuntien mahdollisuudet toimia yhteispalvelupisteiden vastuuviranomaisina ja ainoana keskeisenä asiakasrajapintana julkisiin palveluihin.

Hankkeen loppuraportissa

([http://www.vm.fi/vm/fi/04\\_julkaisut\\_ja\\_asiakirjat/01\\_julkaisut/04\\_hallinnon\\_kehittaminen/20130612Asiaka/name.jsp](http://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asiakirjat/01_julkaisut/04_hallinnon_kehittaminen/20130612Asiaka/name.jsp)) ehdotetaan, että julkisen hallinnon yhteisestä asiakaspalvelusta säädetään lailla, jonka mukaan kunnat vastaavat yhteisten asiakaspalvelupisteiden perustamisesta ja ylläpitämisestä. Lain julkisen hallinnon yhteisestä asiakaspalvelusta ehdotetaan tulevan voimaan vuonna 2014. Ensimmäiset yhteiset asiakaspalvelupisteet aloittaisivat vuoden 2015 alussa.

Yhteisissä asiakaspalvelupisteissä tarjoavat lain nojalla aina 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 em. viranomaisten kattavat asiakaspalvelut. Henkilökohtaista käyntiasiakaspalvelua tarjoavat kunnan palveluksessa olevat palveluneuvojat. Silloin, kun palvelu edellyttää viranomaisen toimialan asiantuntemusta, palvelua antaa viranomaisen palveluksessa oleva asiantuntija joko etäyhteydellä tai asiakaspalvelupisteessä paikan päällä toimien. Asiakas ohjataan ensisijaisesti käyttämään sähköisiä palveluja, jos se on sähköisenä saatavilla.

Valtion varoista maksetaan kunnille korvaus valtion viranomaisten asiakaspalvelutehtävien hoitamisesta. Kansaneläkelaitos ja muut valtion viranomaiset sopivat kuntien kanssa erikseen palvelujensa tarjoamisesta yhteisissä palvelupisteissä.

Hankkeessa on selvitetty kahden kriteerit (enintään 40 km:n matka) täyttävän palveluverkkovaihtoehdon vaikutuksia. Toisessa vaihtoehdossa uusia yhteisiä asiakaspalvelupisteitä perustettaisiin 164 kuntaan ja toisessa 129 kuntaan. Kangasala on mukana molemmissa vaihtoehdoissa, siten että yhteispalvelupiste kattaisi Kangasalan ja Pälkäneen alueen asukkaat.

Valtiovarainministeriö pyytää kunnan lausuntoa Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportista ja siihen liittyvästä luonnoksesta hallituksen esitykseksi 13.9.2013 mennessä vastaamalla oheismateriaalina oleviin kysymyksiin.

**Liitteet**

Liite Kh 33, Kunnan lausunto julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportista

**Oheismateriaali**

Lausuntopyyntö julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportista

Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämisen loppuraportti

Kehitysjohtaja 16.9.2013

Kunnanhallitus päättää antaa liitteenä (liite Kh 33) olevan lausunnon valtiovarainministeriölle Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportista ja siihen liittyvästä luonnoksesta hallituksen esitykseksi.

Kunnanhallitus 16.9.2013 § 296

Kunnanhallitus hyväksyi kehitysjohtajan esityksen.

Tiedoksi: valtiovarainministerio@vm.fi

**MUUTOKSENHAKUOHJEET****OIKAISUVAATIMUS****Muutoksenhakukiellot**

Seuraavista päätöksistä ei saa tehdä kuntalain 91 §:n mukaan oikaisuvaatimusta eikä kunnallisvalitusta, koska päätös koskee vain valmistelua tai täytäntöönpanoa: pykälät 290 - 302

Koska päätöksestä voidaan tehdä kuntalain 89 §:n 1 mom:n mukaan kirjallinen oikaisuvaatimus, seuraaviin päätöksiin ei saa hakea muutosta valittamalla: pykälät 303 - 304

**Oikaisuvaatimusoikeus**

Kunnanhallituksen päätöksiin, pykälät 303 - 304, tyytymätön voi tehdä kirjallisen oikaisuvaatimuksen.

Oikaisuvaatimuksen saa tehdä se, johon päätös on kohdistettu tai jonka oikeuteen, velvollisuuteen tai etuun päätös välittömästi vaikuttaa (asianosainen), sekä kunnan jäsen.

**Oikaisuvaatimusviranomainen**

Viranomainen, jolle oikaisuvaatimus tehdään:

Kangasalan kunnanhallitus  
Kunnantie 1, PL 50  
36201 Kangasala  
telefaksi (03) 5655 3050

**Oikaisuvaatimusaika**

Oikaisuvaatimus on tehtävä oikaisuvaatimusviranomaiselle neljäntoista (14) päivän kuluessa päätöksen tiedoksisaannista.

Kunnan jäsenen katsotaan saaneen päätöksestä tiedon, kun pöytäkirja on asetettu yleisesti nähtäväksi. Asianosaisen katsotaan saaneen päätöksestä tiedon, jollei muuta näytetä, seitsemäntenä päivänä kirjeen lähettämistä, 3 päivän kuluttua sähköpostin lähettämistä, saantitodistuksen osoittamana aikana tai erilliseen tiedoksisaantitodistukseen merkittynä aikana.

Päätös on annettu postin kuljetettavaksi \_\_\_\_\_.

Päätös on lähetetty sähköpostitse 24.9.2013.

Päätös on luovutettu asianosaiselle \_\_\_\_\_.

Tiedoksiantopäivää tai sitä päivää, jona päätös on asetettu nähtäväksi, ei lueta määräaikaan. Jos määräajan viimeinen päivä on pyhäpäivä tai muu sellainen päivä, jona työt virastoissa on keskeytettävä, saa tehtävän toimittaa ensimmäisenä arkipäivänä sen jälkeen.

**Oikaisuvaatimuksen sisältö**

Kunnanhallitukselle osoitettavassa oikaisuvaatimuksessa on ilmoitettava – päätös, johon haetaan muutosta

- miltä kohdin päätökseen haetaan muutosta ja mitä muutoksia siihen vaaditaan tehtäväksi
- perusteet, joilla muutosta vaaditaan
- muutoksenhakijan nimi ja kotikunta
- postiosoite ja muut yhteystiedot, joihin asiaa koskevat ilmoitukset muutoksenhakijalle voidaan toimittaa
- jos muutoksenhakijan puhevaltaa käyttää hänen laillinen edustajansa tai asiamiehensä tai jos oikaisuvaatimuksen laatijana on muu henkilö, myös tämän henkilön nimi ja kotikunta

Kirjallinen oikaisuvaatimus on muutoksenhakijan, laillisen edustajan tai asiamiehen allekirjoitettava.

Oikaisuvaatimukseen on liitettävä

- päätös, johon haetaan muutosta, alkuperäisenä tai jäljennöksenä
- todistus siitä, minä päivänä päätös on annettu tiedoksi, tai muu selvitys valitusajan alkamisesta
- asiakirjat, joihin valittaja vetoaa, jollei niitä ole jo aikaisemmin toimitettu viranomaiselle.

#### Oikaisuvaatimuksen toimittaminen

Oikaisuvaatimuksen voi lähettää postitse, lähetin välityksellä tai telefaksina. Postiin oikaisuvaatimus on jätettävä niin ajoissa, että se ehtii perille oikaisuvaatimusajan viimeisenä päivänä ennen viraston aukioloajan päättymistä. Jos oikaisuvaatimus lähetetään telefaksina, on alkuperäinen oikaisuvaatimus toimitettava oikaisuvaatimusviranomaiselle viipymättä. Oikaisuvaatimus toimitetaan aina omalla vastuulla.

#### Valituskielto: pykälä

Markkinaoikeuden toimivaltaan kuuluvasta asiasta ei saa valittaa kuntalain (365/1995) nojalla sillä perusteella, että päätös on julkisista hankinnoista annetun lain (348/2007) vastainen. Valituskielto perustuu julkisista hankinnoista annetun lain 82 §:ään.

Tämä pöytäkirja on ollut edeltäpäin ilmoitettuna aikana **24. päivänä syyskuuta 2013** kunnanvirastossa yleisesti nähtävänä, todistaa

  
Seppo Saarinen  
pöytäkirjanpitäjä

17.9.2013

**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:** Asiakaspalvelun järjestämisvelvoite lakisääteisesti vauhdittaa tähän asti vapaaehtoisuuteen perustuvien palvelupisteiden perustamista. Asiakkaille tuottaa lisäarvoa se, että heitä palvellaan samalla käynnillä mahdollisesti useassa asiassa.

Järjestämisvelvoite lisää selvästi kunnan tehtäviä, kuntien ottaessa vastuun poliisin lupapalvelujen, työ- ja elinkeinotoimistojen ml. työvoiman palvelukeskusten, verohallinnon, maistraattien, elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskusten ja sopimuksenvaraisesti vielä kansaneläkelaitoksen ja muiden valtion viranomaisten asiakaspalvelutehtävistä, edes avustavasti. Järjestämisvelvoite lisää kuntien käyttötalouden menoja mm. henkilöstökustannusten, tilakustannusten, tietojärjestelmäkustannusten ja organisointikustannusten kautta. Tosiasiallisesti esitys siirtää valtionhallinnon kustannuksia ja tehtäviä järjestämisvelvoitteen alaisille kunnille. Kangasalan kunta korostaa, että lisäkustannuksia ei saa syntyä kunnille. Valtio ei voi määrätä, missä ja miten kunta palvelunsa tuottaa.

**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:** Lakiluonnoksessa hallituksen esitykseksi laiksi yleisperusteluissa todetaan, että: ”Siitä huolimatta, että kunnille asetettuja velvoitteita pyritään johdonmukaisesti vähentämään, on valmistelussa päädytty esittämään, että yhteisen asiakaspalvelun järjestäminen tulisi säätää uudeksi tehtäväksi kunnille. Tälle arvioidaan olevan painavia palvelujen saavutettavuuden turvaamiseen sekä niiden tarkoituksenmukaiseen ja tehokkaaseen järjestämistapaan perustuvia perusteita.”

Kunnissa on koosta riippuen ollut mahdollisuus järjestää nykyisten tehtävien osalta tehokas ja toimiva asiakaspalvelu. Kangasalan kunta katsoo, että valtionhallinnon eri tehtäväkokonaisuuksien tulisi järjestää itse asiakaspalvelunsa ensisijaisesti yhdessä tai eri kokoonpanoissa ja varata niihin henkilöstö, tilat ja tietojärjestelmät. Järjestämisvastuun säilyttäminen kunnille tarkoittaa myös, että järjestämisvastuun alaiset kunnat organisoivat valtionhallinnon asiakaspalvelun tarpeet omista lähtökohdistaan tehokkaasti. Ei voi edellyttää, että asiakasvirroiltaan erikokoiset kunnat järjestävät palvelut ”samalle luukulle”, kuten hankkeen tavoitteena on. Mahdollisessa organisoinnissa on otettava huomioon valtionhallinnon nykyisten toimipisteiden fyysinen sijainti kunnassa sekä mahdollisen uuden toimipisteen sijainnin ja perustamiskustannusten sekä henkilöstön sijoittuminen.

Lakiluonnoksen yleisperusteluissa todetut taloudelliset vaikutukset ja laskelmat perustuvat siihen, että käyntiasioinnin oletetaan vähenevän 30 % tai 50 % vuosina 2011-2019. Tällä hetkellä valtion toimijoiden asiakaspalvelun laskennalliset kustannukset ovat selvitysten mukaan 154,5 milj. euroa vuosittain ilman ely-keskusten kustannuksia. Lisäksi ovat nykyisten yhteiseen asiakaspalveluun osallistuvien kuntien laskennalliset kustannukset 111,6 milj. euroa. Esityksen mukaan laskennallisesti ja teoreettisesti voitaisiin siirtyä noin 266 milj. euron kokonaiskustannuksista alle 100 milj. euron tasoon, jos asiakaspalvelun yhdistettäisiin ja ne samalla mitoitettaisiin laskevaan kysyntään. Käyntiasioinnin esityksen mukainen supistuminen edellyttää mittavaa sähköisen asioinnin lisääntymistä ja asiakkaiden konkreettista vähenemistä.

Välillisiä kustannuksia ei esityksessä ole huomioitu laisinkaan; henkilöstön lisääntyminen aiheuttaa automaattisesti mm. eläkekuluja, moninaisia vuorotteluvapaa-, vanhempainvapaa-, sairauslo- ma- ym. kuluja hallinnointineen, tietoliikenne- ja ohjelmistojen kustannuksia etäyhteyslaitteineen, lisensseineen sekä vikatilanteiden selvittelyineen sekä kiinteistöjen hallinnointia omistajan näkökulmasta. Tietojärjestelmäkustannusten osalta mainitaan lakiluonnoksessa ainoastaan kolme. Tarve yhteispalvelupisteissä on lukuisiin muihinkin järjestelmiin.

### 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:** Henkilöstöä, jonka osaamisalueeseen kuuluisivat kaikki em. palvelut, on koulutettava riittävästi, jotta syntyy mahdollisuuksia erikoistua joillekin osaamisalueille. Mikäli koko palvelutarjonta on edellä esitetyn laajuista tai sopimuksenvaraisesti vielä laajempaa, on mahdollisten oikaisujen tai valitusten menettelyjen oltava kestäviä. Ongelmia voi syntyä esim. määräaikojen noudattamisissa etäyhteyksien toimimattomuuden vuoksi tai mikäli valtion eri viranomaisia ei ole tavoitettavissa tarvittavina aikoina.

Lakiehdotuksen mukaan valtiovarainministeriö vastaisi asiakaspalvelun yleishallinnollisesta ohjauksesta. Valtioneuvosto asettaisi laajan neuvottelukunnan, jonka ”tehtävänä on osallistua tämän lain säännösten perusteella annettavien asetusten sekä muiden toiminnan yleistä suunnittelua, ohjausta, järjestämistä ja kehittämistä koskevien asioiden valmisteluun”. Lakiehdotuksessa säädettäisiin lisäksi alueellisesta ja paikallisesta yhteistyön koordinoinnista ja seurannasta. Järjestelystä syntyy mielikuva varsinaisen asiakaspalvelun vähenemisestä ja samalla hallinnon, suunnittelun, ohjauksen, seurannan ja valvonnan lisääntymisestä.

Pakkokeinoista säädetään lain 21 §:ssä. Aluehallintovirasto voisi antaa määräyksiä velvoitteen noudattamisesta ja tehostaa antamaansa määräystä uhkasakolla. On syntymässä asetelma, jossa valtio uhkasakon voimin tehostaa omaa asiakaspalveluaan siirtämällä järjestämisvastuun kunnille.

Vaikka ehdotuksen mukaan vahingonkorvausvastuu asiakkaaseen nähden on valtiolla tai toimeksiantajana, mahdollisen toissijaisen korvausvastuun selvittely voi kuitenkin synnyttää ongelmallisia tilanteita.

Toiminnallista tukea annettaisiin poliisihallitukselta, verohallinnosta, ely-keskuksista, te-toimistoista, maistraattien ohjauksesta vastaavasta aluehallintovirastosta sekä maistraateista. Varsinainen työnjohto jäisi näin ollen kuntaan. Onko tarkoituksena, että kaikkien em. virastojen ja toimistojen henkilökunta päivystää yhteispalvelupisteiden yhteydenottoja kaikki samanaikaisesti vai vuorottain kullekin asiakaspalvelupisteelle?

#### 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:** Hankkeen loppuraportin ja lakiesityksen ajatus niistä palveluista, joita kunnan oman palvelutuotannon osalta on siirrettävä yhteispalvelupisteeseen, on kovin erilainen. Kuntiin pitää itselleen jäädä mahdollisuus järjestellä itse, missä ja kenen toimesta kunnan tuottamien palvelujen asiakaspalvelua annetaan. Laissa ei tule säätää siitä, mitkä kunnan palvelut on hoidettava yhteisessä asiakaspalvelupisteessä. Lakiluonnoksessa yhteisestä asiakaspalvelusta on tulossa vapaaehtoiseksi ainoastaan terveydenhuoltoon liittyvien palvelujen neuvonta.

#### 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:** Oletuksena on, että kuntiin muodostetaan täysin uudet toimipaikat henkilöstöineen, laitteineen ja ohjelmistoineen yhteispalvelupisteitä varten. Käytännössä muodostetaan uusi virasto tai toimipaikka. Toimintaan liittyvät kustannuksien jakaminen viranomaisittain on haasteellista, mutta mahdollista. Liittyminen osaksi kunnan eri tietojärjestelmiä taloushallinnon, henkilöstöhallinnon järjestelmistä asiakirjahallinnon, sosiaalihalinnon, päivähoidon tai lupapalveluiden järjestelmiin, atk-lähituen asiakkaisiin, kirjanpitoon jne. ovat järjestelykysymyksiä, mutta useat seudullisesti organisoituja ja vahvasti suojattuja.

#### 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:** Hankkeen

loppuraportissa on kuvattu varsin yksityiskohtaisesti asiakaspalveluprosessia. Työnjohdon ollessa kunnissa, aiheuttaa se lisätyötä nykyisille esimiehille tai jopa paineen uuden vakanssin perustamiseen esimieheksi.

#### 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 luominen sinänsä on kannatettavaa, mutta varsin epäselväksi jää käytännön toteutus. Arvioinnin toteuttamisesta ei saa aiheutua kunnille raskasta menettelyä. Mikä tulisi olemaan kunnan lakisääntöteoksen tarkastuslautakunnan rooli toiminnan arvioinnissa?

#### 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:** Hankkeen loppuraportissa esitetty yhteisen asiakaspalvelupisteen käynnistäminen soveltuu tilanteeseen, jossa ei ennalta ole mitään sitoumuksia henkilöstön, tilojen, laitteiden tai ohjelmistojen suhteen.

### 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:** Lakiluonnoksen esittämä ohjaus- ja seurantavastuussa oleva joukko on riittävä. Avoimeksi jää, ovatko kaikki yhtä ”äänivaltaisia” uudessa ohjaus- ja seurantaelimessä, vaikka yhteispalvelupisteessä annettavan palvelun määrät poikkeavat toisistaan mittavasti. Kunnalla toiminnan organisoijana tulisi olla suurempi valta, koska sillä on yksin vastuu yhteispalvelun järjestämisestä. Kunnassa tulee olla riittävä vapaus organisoida toiminta mahdollisimman tehokkaasti.

### 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:** Valtion siirtäessä asiakaspalvelutehtäväänsä kunnille, tulee korvauksen olla täysimääräinen.

#### **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:** Laskennassa on otettava huomioon myös ne kustannukset, jotka liittyvät esimerkiksi erilaisten kiinteistöön, ohjelmistoihin, yhteyksiin tms. korjaus- ja vikatilanteiden selvittelyyn ja järjestämiseen. Uuden henkilöstön aiheuttama esimiesvastuu sekä henkilöstön muut kulut kuin suoraan palkkauskustannukset on huomioitava, kuten työterveys, tyky, palkanlaskenta, erilaiset eläketilanteet, sairauspoissaolotilanteet, perhevapaat ym.

#### **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:** Yhteispalvelupisteen perustaminen on Kangasalla (yli 30 000 as.) merkittävä muutos, mikä voi aiheuttaa muiden valtiohallinnon toimipisteiden sulkemisia paikkakunnalla.

#### **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:** Kangasala on luonteva asiointikeskus.

#### **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:** Mikäli lakiluonnoksen 14 § velvoittaa kuntia siirtämään omia asiakaspalvelupisteitään kaikkien muiden, paitsi terveydenhuollon palveluiden, osalta yhteispalvelupisteeseen, voi palveluverkon tuottavuus ja taloudellisuus olla kyseenalainen. Uusia synergiaetuja löytynee, mikäli kunnan muista asiakaspalvelupisteistä irrotetaan henkilöitä perustettavaan pisteeseen. Useasti henkilöillä on neuvontatehtävä muiden tehtäviensä ohella.

#### **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:**

-

#### **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:**

Kuten ehdotuksessa todetaan, keskeinen edellytys kustannushyötyjen realisoimiseksi on uuden järjestelmän kanssa kilpailevan käyntiasiakaspalvelurakenteen supistaminen. Kustannusten kokonaissäästö voi kuitenkin jäädä vähäiseksi, koska valtion viranomaiset, joilla on kunnassa toimipiste, tarvitsevat toimintaansa toimitilat siinäkin tapauksessa, että asiakaspalvelu siirrettäisiin yhteiseen asiakaspalvelupisteeseen. Toimitilojen tarve lakkaa vain siinä tapauksessa, että valtion viranomaisen koko toiminta siirretään kunnasta pois. Kangasalan kunta on huolissaan siitä, että lakiehdotus voi johtaa sellaiseen kehitykseen, että valtion viranomaisen palveluverkkoa supistetaan myös sellaisten palveluiden osalta, jotka eivät siirry yhteiseen asiakaspalvelupisteeseen. Esimerkiksi Kangasalan kunnassa on poliisin toimipiste, jossa tarjotaan myös lupapalveluja. Poliisin lupapalvelujen siirtäminen yhteiseen asiakaspalvelupisteeseen ei saa johtaa siihen, että poliisin toimipiste kunnassa lakkautetaan.

## 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:**

Hankkeessa esitetään, että henkilöitä siirtyisi valtion palveluntuottajien palveluksesta kuntien palvelukseen palveluneuvojan tehtävään vapaaehtoisuuden pohjalta ilmoittautumismenettelyllä. Ilmoittautumismenettelyä käytettäisiin myös myöhemmissä siirtymissä ja sitä tultaisiin käyttämään useammassa vaiheessa.

Menettelytapaan liittyy omat haasteensa ja sitä tulee asian valmistelussa tarkoin harkita useamman näkökulmasta. Koska hankkeessa on todettu, että siirtymään ei voida soveltaa liikkeenluovutuksen periaatetta, vaan otetaan käyttöön ilmoittautumismenettely, tulee lopullinen päätös henkilön valinnasta jättää kunnalle. Riittävän ja ammattitaitoisen henkilöstön saanti muutostilanteessa tulee kuitenkin turvata.

Raportin mukaan ilmoittautumismenettelyssä kunta voi vain hyvin perustellusta syystä ja poikkeustapauksessa jättää henkilön rekrytoimatta. Kunnalle tulee kuitenkin jättää henkilöstön rekrytointiin harkintavaltaa, jotta varmistetaan, että asiakaspalveluun tuleva henkilöstö on siihen soveltuvaa ja ammattitaitoista. Kunnalla tulee olla mahdollisuus tehdä tarkoituksenmukaiseksi katsomiaan henkilöstöjärjestelyitä. Jos lailla säädetään esityksessä tarkoitettu asiakaspalvelu kunnan tehtäväksi, on luontevaa, että uuden henkilöstön rekrytoinnin hoitaa kunta.

Asiakaspalvelupisteen henkilöstön osaamisen tulee olla laaja-alaista ja siten on tärkeää, että osaamisen kehittäminen ja laajentaminen varmistetaan erityisin perehdyttämiskoulutuksin niin siirtymävaiheessa kuin myöhemminkin henkilöstön vaihtuessa. Kangasalan kunta pitää tärkeänä että henkilöstön siirtoon liittyvistä menettelytavoista ja aikatauluista informoidaan riittävän hyvissä ajoin kuntia siten että kunnalle jää muiden tehtävien ohella riittävä aika järjestää siirtymä.

Henkilöstön siirtymisestä säädettäisiin laissa. Henkilön siirryttyä kunnan palvelukseen määräytyvät hänen palvelussuhteensa ehdot valtion virkaehtosopimuksen mukaisesti sopimuskauden päättymiseen saakka. Tämän jälkeen hänen palvelussuhteensa ehdot määräytyvät muiden yhteispalvelupisteissä työskentelevien palveluneuvojien tavoin KVTESin mukaisesti.

Kangasalan kunta katsoo, että erilaisten virka- ja työehtosopimusten soveltaminen aiheuttaa eriarvoisuutta samaa tehtävää hoitavien piirissä. Erityisen painava näkökohta on se, että kuntien käytössä olevat palkanlaskentajärjestelmät eivät sinällään tunnista valtion virkaehtosopimusmääräyksiä. Tämä aiheuttaisi tietojärjestelmämuutoksia tai käsin pidettävää kirjanpitoa siirtymäkauden aikana. Koska kyse ei ole varsinaisesta lainsäädännön tarkoittamasta liikkeenluovutuksesta, pitää Kangasalan kunta tärkeänä, että ilmoittautumismenettelyn kautta tulevat työntekijät siirtyvät siirtymishetkestä lukien kunnallisen yleisen virka- ja työehtosopimuksen piiriin. Asiasta voidaan laatia yleinen ohjeistus kunnille (VM, Kuntatyönantajat ja pääsopijärjestöt, esim. lomaetujen määräytymisen periaatteet siirtotilanteissa jne).

Siirtyvä henkilöstö tulee sijoittaa kunta-alan palkkausjärjestelmään. Tämä aiheuttaa palkkauksen pohjana olevien tehtävän vaatavuuden arviointien päivittämistarpeen sekä vaateen palkkauksen harmonisoinnista. Palkkauksen harmonisointi aiheuttaa kunnille selkeitä kustannuksia. Loppuraportissa esitetyt kuukausipalkkatilastot (s. 100) ovat useita satoja euroja korkeammat, kuin kunnan vastaavissa asiakaspalvelutehtävissä, mikä aiheuttaa korotuspaineet heijastusvaikutuksineen useissa vaatavuusryhmissä.

Muutoksen läpivienti ja organisointi tulee vaikuttamaan merkittävästi kunnan ao. viranhaltijoiden työhön ja työmäärään. Valmistelutyö tapahtuu muiden lukuisien käynnissä olevien muutoshankkeiden ohella. Tämä tulee ottaa huomioon hankkeen aikataulutuksessa, organisoinnissa ja tiedottamisessa. Myös siirtyvän henkilöstön työhyvinvointi ja tiedonsaanti muutostilanteessa tulee varmistaa.

Henkilöstön perehdyttämiseen ja osaamisen kehittämiseen ja ylläpitoon tulee hankkeessa kiinnittää erityistä huomiota, sillä palveluneuvojen tehtävä on erittäin monialainen. On tärkeää, että valtio järjestää säännöllisesti koulutusta asiakaspalvelupisteisin siirtyneelle henkilöstölle. Henkilöstön osaaminen on merkittävä tekijä ja se vaikuttaa myös kansalaisen oikeusturvaan, kun hän hakee palveluita monialaisesta asiakaspalvelupisteestä. Valmistelussa tulee ottaa huomioon myös palvelupisteessä toimivan henkilöstön sijaistajajärjestelyt ja sijaisten osaamisen varmistaminen.

#### **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:** Valtion tehtävien kannalta, ei kunta ota kantaa, mutta mikäli kunnan palvelujen osalta päädyttäisiin julkisen vallan käyttöön, laajentaisi se henkilöstötarvetta, tilatarpeita jne. välittömästi.

#### **Kysymys 19**

Lakiehdotuksen 25 pykälässä ja henkilöstötyöryhmän loppuraportin luvussa 6 on ehdotettu, että yhteisessä asiakaspalvelussa palvelujaan tarjoavat palveluntuottajat vastaavat toimialoillaan palveluneuvojen perehdyttämisestä, koulutuksesta, muusta ammattitaidon kehittämisestä ja ylläpidosta sekä asiantuntijatuken tarjoamisesta.

**Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne palveluneuvojille annettavasta toiminnallisesta tuesta ja koulutuksesta:** Riittävä perehdytys, ajankohtaisten asioiden tiedottaminen sekä jatkuva koulutus ovat perusedellytykset laadukkaalle toiminnalle.