

13.9.2013

## LAUSUNTOKYSYMYKSET: JULKISEN HALLINNON ASIAKASPALVELUN KEHITÄMISHANKKEEN 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:**

Lailla ei pitäisi säätää kunnille uusia tehtäviä.

#### 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:**

Lakiehdotuksessa ehdotetaan tietyille kunnille asiakaspalvelun järjestämisvelvollisuutta, eikä velvoite ulotu kaikkiin kuntiin. Se on yhdenvertaisuusperiaatteen vastaista. Velvoite ei myöskään koske Ahvenanmaan maakunnan kuntia. 4 § 2 momentin velvoite, joka koskee tehtävän tuottamistavan rajoitusta, saattaa olla ristiriidassa perustuslain 121 §:n ja kuntalain 2.3 §:n kanssa, koska kunnille on itsehallintonsa nojalla annettu oikeus päättää tehtävien järjestämistavasta. Hallituksen esityksestä on luettavissa, että lakiesityksen tarkoituksena on siirtää valtion kustannuksia kuntien kannettavaksi.

#### 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:**

Kuntakoolla on hyvin suuri merkitys sille, mitkä palvelut ovat tarkoituksenmukaisia kussakin palvelupisteessä. Pienten kuntien kohdalla valikoima saattaa olla turhan laaja, ja kuntien tulisikin itse voida päättää niistä palveluista, jotka kunnassa on tarkoituksenmukaista järjestää.

**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:**

Asian tulee olla kunnan omassa harkinnassa, eikä siitä tule säätää lailla. Ei ole tarkoituksenmukaista tarjota tiettyjä palveluja yhteispalvelupisteessä, mikäli niitä on jo saatavilla kunnan taajamassa tai virastossa.

**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:**

Kassajärjestelmän tarpeellisuus olisi harkittava, se ei välttämättä ole tarpeellinen joka kunnassa. Kaikissa kunnissa ei käsitellä tällä hetkellä rahaa lainkaan. Toimintaympäristön pitäisi muutenkin olla kunnan harkinnassa, esimerkiksi käännettävän työaseman ja talous- ja henkilöstöhallintajärjestelmien osalta.

Pykälän 3 momentti sisältäisi asetuksenantovaltuuden. Sen mukaan valtioneuvoston asetuksella voitaisiin säätää tarkemmin asiakaspalvelupisteen tiloja, työvälineitä ja laitteita koskevista yleisistä vaatimuksista. Perustuslakivaliokunta on vanhuspalvelulakia säätäessään katsonut, että asetuksella ei tule säätää asioista, joista saattaa koitua kunnalle kustannuksia. Vaikka kyse ei ole mittavista kustannuksista, tulee kunnille mahdollisesti koituvista kustannuksista säätää eduskunnan hyväksymällä lailla, jolloin myös määräytyy se, miten kustannukset korvataan kunnille.

**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:**

Asiakaspalvelutilanne vaikuttaa hitaalta/kankealta. Painotetaan liiaksi sähköisiin palveluihin ohjausta. Vanhuspitoisessa kunnassa on enemmän manuaalista palvelua kun asiakkailta ei ole pankkitunnuksia tai sähköisiä henkilökortteja. Palveluneuvojalle pitäisi saada puhelintukea/-neuvontaa palveluntuottajilta.

**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:**

Mittaristossa tulee ottaa huomioon kunnan koko, koska suurissa kunnissa on huomattavasti enemmän asiakaskäyntejä kuin pienissä.

**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:**

Malli sopii Sulkavan kunnalle, kunta on hakenut pilottikunnaksi toimintamallin käynnistämiseksi ja kehittämiseksi.

**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 järjestämisveloitteen 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:**

Kunnille ei tulisi määrittää tehtäviä, eikä varsinkaan sellaisia, jotka ovat luonteeltaan selkeästi valtionhallinnon tehtäviä, joiden järjestämistavasta kunta ei voi itsehallintonsa nojalla päättää. Tiukka valtion valvonta ei ole sopusoinnussa tehtävien järjestämisvastuun kanssa.

**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:**

Kuntaliitto on vaatinut, että kunnille säädettävät tehtävät tulee rahoittaa 100 %:sti valtion toimesta.

Nyt esitetty rahoitusmalli saattaa aiheuttaa sen, että kunnan kustannettavaksi jää huomattava osa palvelun järjestämisestä aiheutuvista kustannuksista.

#### **Kysymys 11**

Hankkeen ehdottamassa rahoitusjärjestelmässä on tarkoituksena korvata kiinteät kustannukset laskennallisin perustein, jotka määräytyvät arvioitun 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:**

Sulkavan kunta ei kannata esitettyä rahoitusmallia. Rahoitusmallin tulee perustua siihen, että lasketaan valtion ja kunnan palveluiden prosentuaaliset osuudet, joiden mukaan asiakaspalvelusta aiheutuvat kustannukset jaetaan. Tehtävän hoitamiseen kuluu myös muuta kuin itse suoritteisiin käytettyä aikaa, minkä lisäksi ns. hiljaisena aikana oleva toiminta jää kokonaan kunnan kustannettavaksi. Täytyy ottaa huomioon myös se, että esitetystä mallissa työnantajakustannukset jäävät kokonaan kunnan kustannettavaksi.

#### **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:**

Mikäli kunnalle säädetään palvelupisteen järjestämisvelvollisuus, tulee valtion huolehtia siitä, että pisteen ylläpitämisestä aiheutuneet kustannukset tulevat katetuiksi. Ensisijainen keino onkin korottaa korvauksia. On otettava huomioon etäisyydet, kulkuyhteydet, väestön ikärakenne kunnassa jne. Aukioloaikojen lyhentäminen tai pisteen sulkemisen ei tule olla mahdollista, vaan valtion tulee sitoutua hankkeeseen siitä säätäessään.

### **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:**

Pisteiden saavutettavuus on tärkeää asiakkaiden kannalta. Ehdotettu kriteeri on sopiva Sulkavan kunnan osalta.

#### **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:**

Tarkoituksenmukaisuus ja joustavuus tulee ottaa huomioon tehtäviä jaettaessa. Tarvittaessa henkilöstön tulee voida tehdä myös kunnan muita tehtäviä.

#### **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:**

Suurissa kaupungeissa, joissa on jo valtion pisteitä, on voitava itse päättää onko tarkoituksenmukaista järjestää valtion palvelua asiakaspalvelupisteessä mikäli palvelu on saatavissa kunnan sisällä muutoinkin.

#### **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:**

Suurissa kaupungeissa, joissa on jo valtion pisteitä, on voitava itse päättää onko tarkoituksenmukaista järjestää valtion palvelua asiakaspalvelupisteessä mikäli palvelu on saatavissa kunnan sisällä muutoinkin.

### **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:**

Lakiehdotuksessa säädetään kunnalle velvollisuus ottaa henkilö palvelukseensa hoitamaan valtion tehtäviä. Valtiolle annetaan päätösvalta siitä, montako henkilöä kunnan palvelukseen siirtyy. Tehtävän tarkoituksenmukainen hoitaminen saattaa aiheuttaa sen, että kunnassa jo oleva henkilöstö

voisi hoitaa myös valtiolta siirtyviä tehtäviä tai ainakin osan niistä. Kunnan palvelukseen ei tule siirtää sellaista henkilöstöä, jolla ei välttämättä ole kokoaikaista työtä. Kunnan tulee saada itse päättää siitä, tarvitseeko sen rekrytoida lisää henkilöstöä ja päättää rekrytoitavasta henkilökunnasta itse.

**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:**

Esitetyt palveluneuvojan hoitamat tehtävät ovat sopivat eikä tehtävässä tarvitse käyttää julkista valtaa.

**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 tulee korvata sen tehtävien hoitamisesta aiheutuvat kustannukset (ml. matkakustannukset) ja järjestää tarvittava koulutus. Lisäksi tulee olla myös puhelinneuvonta/-tuki virka-aikana.