

Lausunto Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportista

KHAL § 219

Kaupunginkamreeri: Valtiovarainministeriö pyytää 17.6.2013 kuntien lausuntoa 13.9.2013 mennessä Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportista ja siihen liittyvästä luonnoksesta hallituksen esitykseksi. Ministeriö on toimittanut erillisen kysymyslomakkeen, jota toivotaan käytettävän vastauksen jäsentelyyn.

Valtion paikallishallinnon rakenne on muuttunut merkittävästi 2000-luvulla. Valtion sektoriviranomaiset ovat laajentaneet paikallis- hallintoon kuuluviksi miellettyjen viranomaisten toimialueet lähinnä maakunnan laajuisiksi. Valtion sektoriviranomaisilla ja KELAlla oli vuoden 2011 lopussa 681 toimipistettä. Sektoriviranomaisten omien suunnitelmien mukaan toimipisteiden lukumäärä laskee 495:een (- 27%) vuoteen 2019 mennessä.

Asiakaspalvelurakenteen kehittäminen liittyy läheisesti kuntarakenneuudistukseen. Julkisten palvelun saatavuuden ja tehokkuuden turvaamiseksi palveluja tarjotaan myös vaihtoehtoisten ja toimintaa tehostavien palvelukanavien kautta kuten asiointipalveluna yhteispalvelupisteissä tai puhelimitse, kokonaan sähköisinä palveluna, asiantuntijan etäpalveluna videoyhteydellä sekä eri kanavien yhdistelmänä.

Pääministeri Jyrki Kataisen hallituksen ohjelmassa on yhteispalvelulle asetettu seuraavat tavoitteet: Luodaan koko maassa kuntatasolle kattava yhteispalvelupisteiden verkko ja 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. VVM asetti 12.1.2012 julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen (Asiakaspalvelu2014-hanke). Hanke on jättänyt 12.6.2013 loppuraportin Asiakaspalvelu 2014 –Yhdessä palvelut lähelle (VVM julkaisut 14/2013). Loppuraporttiin liittyvät neljä työryhmän loppuraporttia (VVM julkaisut 6-9/2013).

Esityksen tavoitteena on edistää julkisen hallinnon viranomaisten asiakaspalvelun saatavuutta sekä asiakaspalvelutoiminnan tuottavuutta ja tehokkuutta. Tavoitteena on koota valtion viranomaisten, Kansaneläkelaitoksen ja kuntien käyntiasiakaspalvelut laajasti yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin siten, että asiakkaat saavat hoidettua suuren osan julkisen sektorin asioinnistaan yhdessä paikassa ns. yhden luukun periaatteella. Pitkän aikavälin tavoitteena on, että asiakas saa koko julkisen hallinnon asiakaspalvelun yhden luukun periaatteella sähköisenä palveluna, puhelinpalvelun tai käyntiasiointina.

Käyntiasiakaspalveluiden laaja saatavuus pyritään turvaamaan tilan-

teessa, jossa käyntiasiakaspalveluiden kokonaiskysyntä vähenee ja viranomaiskohtainen palvelupisteverkko harvenee. Yhteisellä asiakaspalvelulla pyritään turvaamaan erityisesti niiden henkilöiden viranomaisasioinnin tarpeet, jotka eivät voi tai halua hoitaa asiointiaan yksinomaan sähköisen palveluiden avulla tai eivät pysty hoitamaan sähköistä asiointia itsenäisesti ilman tukea.

Hankeen loppuraportissa ehdotetaan, että julkisen hallinnon yhteisestä asiakaspalvelusta säädetään lailla, jonka mukaan kunnat, tarkemmin osa kunnista vastaa yhteisten asiakaspalvelupisteiden perustamisesta ja ylläpitämisestä. Yhteisissä asiakaspalvelupisteissä palveluita tarjoavat aina ylläpitäjäkunnan lisäksi poliisin lupahallinto, verohallinto, maistraatti, te-toimisto ja ELY. Henkilökoh- taista asiakaskäyntipalvelua tarjoavat kunnan palveluksessa olevat palveluneuvojat. Silloin, kun palvelu edellyttää viranomaisen toimialan asiantuntemusta, palvelua antaa viranomaisen palveluk- sessa oleva asiantuntija joko etäyhteydellä tai asiakaspalvelupis- teessä paikan päällä toimien. Poliisin ja maistraatin osalta laissa säädettäisiin myös niistä palveluista, joita yhteisessä asiakaspalve- lussa annetaan viranomaisen oman henkilöstön antamana. Asiakas ohjataan ensisijaisesti käyttämään sähköisiä palveluja.

Valtio maksaa kunnille korvausta valtion viranomaisten asiakaspal- velutehtävien hoitamisesta. Korvaus tapahtuisi ns. yhdistelmämallil- la, jossa valtio korvaa suoritteiden mukaan muuttuvat kustannukset, käytännössä henkilöstön palkkakustannukset ja kiinteät kustannukset (toimitilakustannukset, toimitilojen varustamiskustan- nukset, koulutus- ja tiedotuskustannukset) ns. perusosalla. Toimi- pisteen investointikustannukset olisi tarkoitus jakaa lakiesitysluon- noksen mukaan käyttökustannusten korvausta vastaavalla tavalla.

Asiakaspalvelupisteessä on mahdollista sopimusperusteisesti järjes- tää asiakaspalvelu. Sopimusperusteinen palvelun tarjoamisen rat- kaisee ko. palvelutarjoaja esimerkiksi KELA ja maanmittauslaitos.

Hankeen loppuraportissa on kaksi vaihtoehtoista palvelupisteverk- koa joko täysimääräiseen yhteiseen asiakaspalveluun siirtyvän verkon 164 palvelupistettä tai 129 palvelupisteen verkko alueilla, joilta puuttuvat kahden tai kolmen järjestelmässä mukana olevan viranomaisen oma palvelupiste. Laajempi vaihtoehto toteutettaisiin viidessä vuodessa ja suppeampi kahdessa kolmessa vuodessa. Lakiesitysluonnos on laadittu 164 palvelupisteen pohjalta. Loppuraportissa verkkovaihtoehdot on esitelty vaihtoehtoisina ottamatta kantaa vaihtoehtojen välillä.

Loppuraporttiin ja esitykseen sisältyy arvio viranomaisten omien pal- velupisteiden vähentämisestä palvelukysynnän alentumisen vuoksi. Palvelukysynnän arvioidaan alentuvan 30-50 % vuoden 2011 tasosta vuoteen 2019 mennessä. Toiseksi järjestelyn tavoitteena on poistaa viranomaisten asiakaspalvelupisteiden päällekkäisyyttä. Päällekkäisyyttä on 278 pisteellä (40%) 681:stä 164 asiakaspalvelu-

pisteen vaihtoehdossa ja 251 pisteellä (37%) 129 asiakaspalvelupisteen vaihtoehdossa. Sektoriviranomaisten nykyisissä suunnitelmissa on lopetettava yhteensä 186 pistettä (27%) vuoteen 2019 mennessä. Näistä valtaosa eli 130 olisi koko toimipisteen lakkauttamista, jolloin asiakaspalvelun lisäksi poistuvat asiantuntijat. Asiakaspalvelu loppuu 56 pisteessä. Yhteisen asiakaspalvelun verkon laajuudesta riippuen muiden viranomaisten omien palvelupisteiden päällekkäisyyksien määrä on 65-92 pistettä.

Hankkeen ja lakiesitysluonnoksen yleinen arviointi

Kuntien kannalta esitetty julkisen hallinnon asiakaspalvelun keskittäminen yhdenmukaisiin asiakaspalvelupisteisiin merkitsee kolmea oleellista muutosta.

Ensinnäkin palvelupisteen sijaintikunnalla on järjestämisvelvoite. Kunnan on hoidettava sille ehdotetun lain mukaan kuuluvat valtion viranomaisten asiakaspalvelutehtävät itse. Kyse on uudesta lailla kunnille annettavasta tehtävästä. Valtion tehtävien hoitamisesta aiheutuvat kustannukset korvataan asianmukaisesti, joten järjestely on tarkoituksenmukainen ja hyväksyttävä.

Toiseksi kunnan on hoidettava yhteisessä asiakaspalvelussa vähintään sellaisia kunnalle laissa säädettyihin tehtäviin kuuluvia asiakaspalveluja, jotka kunta tuottaa itse. Yhteisessä asiakaspalvelussa ei kuitenkaan olisi välttämätöntä hoitaa terveydenhuoltoon liittyviä asiakaspalvelutehtäviä. Vaikka kunta voi antaa asiakaspalveluja yhteisen asiakaspalvelun lisäksi muissa yksiköissä, yhteistoiminnassa muiden kuntien kanssa ja hankkia niitä muilta palvelun tuottajilta, muutos merkitsee huomattavaa kunnallisen asiakaspalvelun keskittämistä nykyisestä hallintokuntapohjaisesta asiakaspalvelusta.

Kolmas muutos on valtion viranomaisten omien asiakaspalvelupisteiden supistuminen ja sen vaikutukset valtionviranomaisten asiantuntijapalveluiden fyysiseen sijaintiin. Yhteiseen asiakaspalveluun siirtyminen ei poista asiakkaan oikeutta asioida suoraan toimivaltaisen viranomaisen kanssa asiassaan. Käytännössä huomattava riski on toimivaltaisten viranomaisten toimipisteiden siirtyminen käyntiasioinnin kannalta kohtuuttoman kauaksi. Kehityssuuntaan vaikuttaa valtion sektoriviranomaisten koordinoimaton osaoptimointi, joka on luettavissa loppuraportin eriävistä mielipiteistä. Eriävän mielipiteen ovat esittäneet kaikki toimijat paitsi maistraattiviranomainen. Asiakaspalvelupiste antaa sopimusperusteisesti mahdollisuuden supistaa myös niiden viranomaisten palveluverkkoa, joita ei ole velvoitettu asiakaspalvelupisteisiin (mm. KELA, maanmittauslaitos). Kunnan kannalta valtion sektoriviranomaisten osaoptimoinnin tarvetta voi hidastaa tavoittelemalla asiakaspalveluverkossa pienempää 129 pisteen verkkoa, jolloin yhteisen asiakaspalveluverkon resurssitarve ei söisi viranomaisten omaa palveluverkkoa, jossa on asiakaspalvelun lisäksi toimivaltaiset

viranomaiset.

Palvelupisteverkostoa on karsittu sektorikohtaisin optimoinnin arvioimatta muutosten kokonaisvaikutusta. Lakiesitysluonnos asettaa asiakaspalvelupisteille selvät kriteerit: pisteen vaikutusalueen asukkaista vähintään 90 %:lla on asiakaspalvelupisteeseen maanteitse tai rautateitse lyhempi matka kuin 40 km.

Malliesimerkki osaoptimoinnin vaikutuksista on Lieksan, Nurmeksens ja Valtimon valtion budjettitalouden henkilöstön määrän alentuminen 21 kuukaudessa 2009-2011 204:stä 162:een eli 20,6 % (ks. Pielisen Karjalan työmarkkinaselvitys, Julkaisu 157, Pohjois-Karjalan maakuntaliitto 2012).

Lakiesitysluonnoksessa yhteisen asiakaspalvelun koordinoititehtävä on valtionvarainministeriöllä kuten nykyisessä yhteispalvelulaissa. Sektorihallinnon ja KELAn itsenäisyyden vuoksi lakiesitysluonnos ei anna riittäviä mahdollisuuksia rajoittaa palvelun käyttäjien hallinnollisen taakan lisäämistä yksittäisen viranomaisen osaoptimoinnilla. Laki julkisen hallinnon yhteisestä asiakaspalvelusta rajoittaa sektoriviranomaisten ratkaisujen vaikutusta, mutta ei poista ongelmalähdettä.

Yhteisen asiakaspalvelun järjestämisessä on samanaikaisesti otettava huomioon sekä asiointia palvelevat joukkoliikenneyhteydet sekä sähköisen asioinnin edellytysten luominen. Asiakaspalvelun toteuttamissuunnittelu tulisi yhdistää sekä joukkoliikenteen ja laajakaistan rakentamisen rahoitukseen.

VVM:n lausuntopyynnön yksityiskohtaiset kysymykset

Lausuntopyynnössä pyydetään lausuntona vastaamaan erillisen kysymysluettelon mukaisessa järjestyksessä. Nurmeksens kaupungin vastausluonnos liitteenä.

Kaupunginjohtaja: Kaupunginhallitus päättää antaa julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportista vastausluonnoksen mukaisen lausunnon.

Kaupunginhallitus: Ehdotus hyväksyttiin.

Allekirjoitetusta ja tarkastetusta pöytäkirjasta tehdyn otteen oikeaksi todistaa:

Nurmeksessä 10.9.2013

Arkistosihteeri



Anne Korhonen

MUUTOKSENHAKUKIELTO
Oikaisuvaatimus/Kunnallisvalitus

Muutoksenhaku- kielto ja sen peruste	Koska päätös koskee vain valmistelua tai täytäntöönpanoa, kuntalain 91 §:n nojalla tästä päätöksestä ei saa tehdä oikaisuvaatimusta eikä kunnallisvalitusta Muu peruste, mikä
---	--

Liitetään otteeseen/päätökseen

29.8.2013

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 lakisääteisyteen perustuvasta yhteisen asiakaspalvelun järjestämismallista:

Lakisääteinen asiakaspalvelu korjaa osin nykyisen sektoriviranomaisten koordinoimattoman palveluverkon osioiminnin seurauksia. Sopimusperusteinen asiakaspalvelu on nykyistä helpompi järjestää tarvittaessa. Lakisääteinen asiakaspalvelu antaa systemaattisen toimintamallin toimivaltaisten sektoriviranomaisten omien toimipisteiden lakkauttamiseen käyntipalveluiden päällekkäisyyden vallitessa ja käyntikysynnän laskiessa.

Kysymys 2

Hanke ehdottaa, että yhteisen asiakaspalvelun järjestäminen ja ylläpitäminen säädetään kuntien tehtäväksi (*järjestämisveloite*). Kunnat, joiden tehtävänä on järjestää yhteinen asiakaspalvelu, säädetään laissa. Kuntien järjestämisveloitetta 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:

Järjestämisvelvollisuus koskee vain osaa kunnista. Järjestely voi siirtää järjestämisvelvollisuuden ulkopuolella olevien kuntien kustannuksia järjestämisvelvollisille kunnille. Kunnan asiakaspalvelun keskittäminen luo siirtymävaiheessa kunnalle lisäkustannuksia.

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:

Yhteiseen asiakaspalveluun osallistuvista viranomaisista puuttuu KELA. Asiakkaan kannalta tärkeää on saada mutkattomaksi videoneuvotteluyhteys toimivaltaiseen asiantuntijaan.

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:

Järjestely luo osittain päällekkäisiä asiakaspalvelukustannuksia. Palvelutuotannon uudelleenjärjestely asiakaspalvelujen osalta tuo huomattavan lisätyön kunnille. Kuntalaisille, jotka ovat tottuneet asioimaan toimivaltaisen viranomaisen luona, toimintatapamuutos on merkittävä.

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:

Toimitilojen osalta on tärkeää, että tilajärjestelyt tehdään kuntien kiinteistösalkussa, koska valtion tehtäviä on suhteellisesti vähemmän ja suhteellinen osuus laskee tulevaisuudessa ja kunnilla on tarvetta lisätä pisteen henkilöstölle muita kuin asiakaspalvelutehtäviä. Palveluun tarvittavien laitteiden ja järjestelmien hankinnan osalta esitys on perusteltu.

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 huomauttamista.

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:

Ei huomauttamista.

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:

Ei huomauttamista.

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:

Lakiesitysluonnoksessa yhteisen asiakaspalvelun koordinoititehtävä on valtionvarainministeriöllä kuten nykyisessä yhteispalvelulaissa. Sektorihallinnon ja KELAn itsenäisyyden vuoksi lakiesitysluonnos ei anna riittäviä mahdollisuuksia rajoittaa palvelun käyttäjien hallinnollisen taakan lisäämistä yksittäisen viranomaisen osaoptimoinnilla. Laki julkisen hallinnon yhteisestä asiakaspalvelusta rajoittaa sektoriviranomaisten ratkaisujen vaikutusta, mutta ei poista ongelmalähdettä.

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:

Malli on asianmukainen.

Kysymys 11

Hankkeen ehdottamassa rahoitusjärjestelmässä on tarkoituksena korvata kiinteät kustannukset laskennallisilla perusteilla, jotka määräytyvät arvioitun asiointimäärän mukaan. Suoritekorvaukset on tarkoitettu määrittämällä keskimääräisten tai tyyppisten suoritteiden vaatimien työaikojen ja asiakasneuvojen palkkojen perusteella. Laskentaan sisältyy oletus käyntiasioinnin määrän vähenemisestä.

Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne ehdotetusta korvausten laskentamallista:

Malli on asianmukainen.

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:

Toimintamalli on mahdollinen, mutta tärkein työmäärän tasausmenetelmä on mahdollisuus teettää pisteen henkilöstöllä muitakin kunnan tehtäviä kuin asiakaspalvelua.

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:

Saavutettavuuskriteeri on perusteltu, mutta kriteerin toimivuuden kannalta on ratkaisevaa joukko-liikenneyhteydet ja nopeiden laajakaistapalveluiden saatavuus maaseutualueilla.

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:

Palvelupisteverkolle tulee asettaa samat tuottavuus ja taloudellisuustavoitteet kuin muullekin julkiselle toiminnalle. Toiminnan integroiminen peruskunnan omaan toimintaan takaa jatkuvan tuottavuus- ja taloudellisuustarkastelun.

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:

Nurmeksen kaupunki puoltaa 129 palvelupisteen vaihtoehtoa. Kunnan kannalta valtion sektoriviranomaisten osatuntemuksen tarvetta hidastaa harvempi verkko, jolloin yhteisen asiakaspalveluverkon resurssitarve ei syö viranomaisten omaa palveluverkkoa, jossa on asiakaspalvelun lisäksi toimivaltaiset viranomaiset.

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:

Ne rinnakkaiset palvelupisteet, jotka sijaisevat kunnissa, jossa on kahden tai useamman valtion toimijan toimipiste, mutta ei ole maakuntakeskus, tulisi jättää purkutoimenpiteiden ulkopuolelle. Sektoriviranomaisten oma palvelupiste, joissa on asiakaspalveluhenkilöstön lisäksi toimivaltaisia viranomaisia (asiantuntijoita) vahvistaa seudun elinvoimaisuutta. Erityisen tärkeitä palvelupisteitä ovat KELAn toimisto, te-toimisto, poliisi, verohallinto, oikeusaputoimisto ja maanmittaustoimisto.

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 huomauttamista.

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:

Ei huomauttamista.

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 huomauttamista.