

Lausunto Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportista

319/17.170/2013

Khall § 217

Valtiovarainministeriö pyytää lausuntoa Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportista.

Hankkeen loppuraportissa ehdotetaan, että julkisen hallinnon yhteisestä asiakaspalvelusta säädetään lailla, jonka mukaan kunnat vastaisivat yhteisten asiakaspalvelupisteiden perustamisesta ja ylläpitämisestä. Yhteisissä asiakaspalvelupisteissä tarjottaisiin lain nojalla aina palveluitaan ylläpitäjäkunnan lisäksi poliisin lupahallinto, maistraatit, työ- ja elinkeinotoimistot mukaan lukien työvoiman palvelukeskukset sekä elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskukset.

Edellä mainitun lakiesityksen toteutuessa julkisen hallinnon asiakaspalvelu velvoitettaisiin siis lailla kuntien ylläpidettäväksi. Tässä yleisessä taloustilanteessa kunnille ei pidä säätää enää yhtään lisävelvoitetta. Valtion viranomaisten tulee itse keskinäistä yhteistyötä tehden huolehtia omien asiakaspalvelujen järjestämisestä myös haja-asutusalueilla ja valtion tulisi säätää tästä velvoitteesta valtion viranomaisille tarvittaessa lailla.

Kjoht

Kunnanhallitus antaa valtiovarainministeriön kehittämishankkeesta esitettyihin kysymyksiin liitteen mukaiset vastaukset. Vastauksissa tuodaan selkeästi esille se, että valtion viranomaisten tulee itse vastata asiakaspalvelujen tuottamisesta eikä tätä velvoitetta tule säätää enää kuntien ylläpidettäväksi.

Khall päätös


Kunnanjohtajan uusi päätösehdotus kokouksessa:

Kunnanhallitus antaa valtiovarainministeriön kehittämishankkeesta esitettyihin kysymyksiin liitteen mukaiset vastaukset. Vastauksissa tuodaan selkeästi esille se, että valtion viranomaisten tulee itse vastata asiakaspalvelujen tuottamisesta eikä tätä velvoitetta tule säätää enää kuntien ylläpidettäväksi. Juuan kunta sinällään ei vastusta yhteispalvelupisteiden perustamista.

Hyväksyttiin.

9.9.2013 allekirjoitetusta ja tarkastetusta sekä 12.9.2013 yleisesti nähtävänä olleesta pöytäkirjasta kirjoitetun otteen oikeaksi todistaa:

Juussa 10.9.2013


Marja Ahlberg
keskusarkistonhoitaja

24.6.2013

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:

Kunnille ei tule määrätä lisää lakisääteisyyteen perustuvia tehtäviä. Ilman että valtio korvaa ne täysimääräisesti.

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:

Kunnille ei tule määrätä lisää lakisääteisyyteen perustuvia tehtäviä. Ilman että valtio korvaa ne täysimääräisesti.

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:

Valtion viranomaisille tulee säätää lakisääteinen velvoite järjestää asiakaspalvelunsa myös haja-asutusalueilla, eikä siirtää lisää velvoitteita kunnille. Esitetyillä viidellä valtion viranomaisella on resurssit järjestää asiakaspalvelut yhteistyössä keskenään, eikä ole mitään perusteita siirtää em. viranomaisten asiakaspalvelun järjestämisveloitteita kunnille.

Valtion viranomaispalvelujen saatavuus on Juuassa vakavasti heikentynyt ja sitä on ehdottomasti

pikaisesti parannettava.

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:

Kunta päättää itse mitä asiakaspalveluja se tarjoaa omissa asiakaspalvelupisteissä.

Valtion viranomaisille tulee säätää lakisääteinen velvoite järjestää asiakaspalvelunsa myös haja-asutusalueilla, eikä siirtää lisää velvoiteita kunnille.

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:

Valtion viranomaisille tulee säätää lakisääteinen velvoite järjestää asiakaspalvelunsa myös haja-asutusalueilla, eikä siirtää lisää velvoiteita 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:

Valtionviranomaisille tulee säätää lakisääteinen velvoite järjestää asiakaspalvelunsa myös haja-asutusalueilla, eikä siirtää lisää velvoiteita kunnille.

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:

Valtion viranomaisille tulee säätää lakisääteinen velvoite järjestää asiakaspalvelunsa myös haja-asutusalueilla, eikä siirtää lisää velvoiteita kunnille.

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:

Valtion viranomaisille tulee säätää lakisääteinen velvoite järjestää asiakaspalvelunsa myös haja-asutusalueilla, eikä siirtää lisää velvoiteita kunnille.

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:

Valtion viranomaisille tulee säätää lakisääteinen velvoite järjestää asiakaspalvelunsa myös haja-asutusalueilla, eikä siirtää selvoitetta kunnille.

Nyt on jo suunniteltu raskas ohjaus- ja seurantamalli, jolla valtio taas seuraa miten kunnat selviävät taas uudesta lisävelvoitteestaan, Valtion tulisi ensisijaisesti huolehtia siitä, että valtion omat viranomaiset huolehtivat itse omien asiakaspalveluiden järjestämisestä myös haja-asutusalueilla eikä vain määrätä lisävelvoitteita kunnille.

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:

Kunnat eivät pysty järjestämään tarkasti säänneltyjä ja ohjeistettuja asiakaspalveluja yhtään sen edullisemmin kuin mihin valtion viranomaiset itse halutessaan pystyisivät. Miksi siis ylipäätään on tarpeen siirtää tehtäviä kuntien vastattavaksi.

Kysymys 11

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

Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne ehdotetusta korvausten laskentamallista:

Kunnat eivät pysty järjestämään tarkasti säänneltyjä ja ohjeistettuja asiakaspalveluja yhtään sen edullisemmin kuin mihin valtion viranomaiset itse halutessaan pystyisivät. Miksi siis ylipäätään on tarpeen siirtää tehtäviä kuntien vastattavaksi.

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:

Valtion viranomaisille tulee säätää lakisääteinen velvoite järjestää asiakaspalvelunsa myös haja-asutusalueilla.

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:

Valtion viranomaisille tulee säätää lakisääteinen velvoite järjestää asiakaspalvelunsa myös haja-asutusalueilla. Juuan kunta kannattaa 40 km kriteeriä.

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:

Valtion viranomaisille tulee säätää lakisääteinen velvoite järjestää asiakaspalvelunsa myös haja-asutusalueilla.

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 palvelupisteverkkovaihtoehdoista:

Valtion viranomaisille tulee säätää lakisääteinen velvoite järjestää asiakaspalvelunsa myös haja-asutusalueilla.

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:

Valtion viranomaisille tulee säätää lakisääteinen velvoite järjestää asiakaspalvelunsa myös haja-asutusalueilla.

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:

Valtion viranomaisille tulee säätää lakisääteinen velvoite järjestää asiakaspalvelunsa myös haja-asutusalueilla, eikä siirtää velvoiteita ja henkilökuntaa kuntien vastattavaksi.

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 viranomaisille tulee säätää lakisääteinen velvoite järjestää asiakaspalvelunsa myös haja-asutusalueilla, eikä siirtää velvoiteita ja henkilökuntaa kuntien vastattavaksi.

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 viranomaisille tulee säätää lakisääteinen velvoite järjestää asiakaspalvelunsa myös haja-asutusalueilla, eikä siirtää velvoiteita ja henkilökuntaa kuntien vastattavaksi.