

Lausunto Asiakaspalvelu 2014 -hankkeen loppuraportista

KH § 238

Valtiovarainministeriö asetti 12.1.2012 julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen (Asiakaspalvelu 2014) toimikaudeksi 15.1.2012-31.5.2013. Hankkeen loppuraportti, johon sisältyy myös ehdotus hallituksen esitykseksi laiksi julkisen hallinnon yhteisestä asiakaspalvelusta, on valmistunut.

Valtiovarainministeriö pyytää kunnilta lausuntoa, VM144:07/2011/17.6.2013, Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportista ja siihen liittyvästä lakiluonnoksesta hallituksen esitykseksi viimeistään 13.9.2013 mennessä.

Valtiovarainministeriön johtama Asiakaspalvelu 2014 -hanke ehdottaa uutta lainsäädäntöä, jonka mukaan kunnat vastaavat julkisen hallinnon yhteisten asiakaspalvelupisteiden perustamisesta ja ylläpitämisestä. Ensimmäiset yhteiset asiakaspalvelupisteet pääsisivät aloittamaan toimintansa vuoden 2015 alussa. Siirtyminen yhteiseen asiakaspalveluun tapahtuisi vaiheittain vuoteen 2020 mennessä.

Hanketyöryhmä ehdottaa, että asiakaspalvelun ylläpitäjäkunnan lisäksi poliisin lupahallinto, Verohallinto, maistraatit, TE-toimistot mukaan lukien työvoiman palvelukeskukset sekä elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskukset tarjoavat lain nojalla palveluitaan yhteisissä asiakaspalvelupisteissä.

Pääasiasiallisena kriteerinä palvelupisteverkolle on, että vähintään 90 prosentilla pisteen vaikutusalueen asukkaista on pisteeseen enintään 40 kilometrin matka maanteitse tai rautateitse. Lisäksi palveluverkon tulee mahdollistaa asiakaspalvelun tuottava ja tehokas järjestäminen. Työryhmä on selvittänyt kahta palvelupisteverkkovaihtoehtoa. Näistä 164 kunnan vaihtoehto on rakennettu riippumatta nykyisestä asiakaspalvelupisteverkostosta. Toisena palveluverkkovaihtoehtona työryhmä on selvittänyt asiakaspalvelupisteiden perustamista alkuvaiheessa niihin kuntiin, joissa ei tällä hetkellä ole tarjolla kahden tai kolmen lakisääteisesti yhteiseen asiakaspalveluun osallistuvan toimijan palveluita. Tässä vaihtoehdossa asiakaspalvelupisteitä perustettaisiin 129 kuntaan. Asiakaspisteiden ylläpitäjäkunnat (järjestämisvelvoite) säädetään yhteisestä asiakaspalvelusta annettavassa laissa.

Utajärven kuntaa ei ole esitetty palvelupisteverkkovaihtoehdoissa (164 kunnan ja 129 kunnan vaihtoehto) lakisääteiseksi asiakaspalvelupisteen järjestäjäksi. Utajärvi on huomioitu ainoastaan Muhoksen vaikutusalueeseen kuuluvana kuntana.

Lakisääteisten asiakaspalvelupisteiden lisäksi lakiehdotuksen 16 §:n mukaan on mahdollista perustaa myös sopimusperusteisia asiakaspalvelupisteitä paikallisten olosuhteiden ja tarpeiden mukaisesti.

Valtion varoista maksetaan kunnalle korvaus valtion viranomaisten asiakaspalvelutehtävien hoitamisesta. Korvauksen perusteena ovat kunnalle aiheutuvat välittömät kustannukset. Korvauksesta osa maksetaan perusosana ja osa asiakastapahtumasuoritteiden perusteella. Lähtökohtaisesti perusosalla korvataan kiinteitä kustannuksia (vuokrat, tietoliikenne, varusteet, sähkö, koulutus yms. eriä) ja suoriteosaan jää ainoastaan suoraan suoritteiden antamiseen liittyvä muuttuva kustannus (palkat).

Liitteinä lausuntopyyntö, Utajärven kunnan lausunto sekä kartat palvelupisteverkkovaihtoehdoista.

Liite kh nro 3

Linkit loppuraporttiin, hallituksen esitysluonnokseen (loppuraportin liitteenä) ja hankkeen alatyöryhmien raportteihin löytyvät osoitteesta:

<http://www.vm.fi/asiakaspalvelu2014>

Kunnanjohtajan ehdotus

Kunnanhallitus hyväksyy lausunnon Asiakaspalvelu 2014 -hankkeen loppuraportista ja esittää, että Utajärven kunnassa tulee olla jatkossa joko lakisääteinen tai sopimusperusteinen asiakaspalvelupiste.

Hallitus

Hyväksyttiin.

Asianmukaisesti allekirjoitetusta ja tarkastetusta pöytäkirjasta kirjoitetun otteen oikeaksi todistaa:

Utajärvellä 12.9.2013



Sirpa Nykänen, palvelusihteeri

5.9.2013

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 lakisääteisyteen perustuvasta yhteisen asiakaspalvelun järjestämismallista:

Utajärven kunta haluaa korostaa, että säädösperusteisen mallin rinnalla on säilytettävä sopimusperusteinen malli, joka mahdollistaa myös muiden kuin lakisääteisten asiakaspalvelumallien ylläpitämisen ja kehittämisen.

Sopimusperusteisen asiakaspalvelun tulee olla selkeä osa ko. lakiehdotusta. Lisäksi lakiehdotuksessa tulisi määritellä eksaktisti sopimusperusteisen yhteisen asiakaspalvelumallin kustannusten korvaus kunnille.

Maantieteellisesti tulee huomioida Utajärven kunnan erityisasema Pohjois-Pohjanmaalla logistisesti, palvelujen saatavuuden sekä kuntalaisten normaalin asiointi- ja työssäkäynnin näkökulmasta.

Edellä mainituilla perusteilla tulee varmistaa, että Utajärven kunnassa on asiakaspalvelupiste kuntalaisten asiakaspalvelun ja kuntalaisten yhdenvertaisuuden turvaamiseksi, joko lakisääteisesti tai sopimusperusteisesti.

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 säätää kuntien tehtäväksi, mikäli ko. kunnilla on resursseja toteuttaa lakisääteiset velvoitteet. Alkuvaiheessa keskeisenä kysymyksenä nousee esille taloudelliset resurssit.

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:

Palvelujen käyttäjien näkökulmasta valtionhallinnon palvelujen tarjoaminen yhdestä pisteestä on perusteltua. Toisaalta palvelutarjonta on hyvin laaja, joka tulee asettaman haasteita mm. palveluneuvojen osaamiselle. Sopimusperusteisen yhteisen asiakaspalvelun järjestäminen tulisi olla selkeä vaihtoehto hyvin laajan palvelurepertuaarin rinnalla.

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:

Kuntalaisten näkökulmasta tämä on looginen ehdotus ja se helpottaa asiointia. Utajärven kunnassa kyseistä toimintatapaa on hyödynnetty yhteispalvelupisteessä jo useita vuosia.

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:

Toimintaympäristöä kuvaavat kohdat tulevat vaatimaan kunnilta lisäinvestointeja ja -resursseja. Mikäli asiakaspalvelupisteiden perustaminen ja ylläpitäminen määrätään kuntien vastuulle, tulee valtion korvata asiakaspalvelutoiminnasta aiheutuvat kustannukset 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:
Ehdotetut prosessikuvaukset ovat kattavia ja selkeitä.

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:
Arviointimalli on riittävä.

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:

Ehdotettu asiakaspalvelun käynnistämistä- ja kehittämismallin prosessikuvaus on riittävä. Valtionvarainministeriö on oikea instanssi yhteisen asiakaspalvelun yleisen ohjauksen ja seurannan yhteensovittamisessa. Asiakaspalvelun käynnistämistä- ja kehittämismallissa tulee huomioida taloudellisten kustannuksien täysimääräinen korvaus niin lakisääteisille kuin sopimusperusteisille asiakaspalvelupisteille.

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:

Ehdotettu asiakaspalvelun ohjaus- ja valvontamalli on riittävä.

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:

Mikäli järjestämisvelvoite säädetään kuntien vastuulle, tai asiakaspalvelu perustuu sopimusperusteiseen malliin, tulee rahoitusjärjestelmän kattaa kunnille asiakaspalvelupisteestä valtiohallinnon palveluiden hoitamisesta aiheutuvat kustannukset täysimääräisenä toteutuneita kustannuksia vastaan. Rahoitusjärjestelmän osalta tulisi lakiin kirjata, että kunnille aiheutuvaa kustannuskehitystä seurataan aktiivisesti ja korvauksia päivitetään vuosittain siten, että kunnat eivät joudu yksipuolisesti kattamaan asiakaspalvelutoiminnasta aiheutuneita kustannuksia.

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:

Rahoitusjärjestelmän tulee korvata valtiohallinnon palveluista aiheutuvat kustannukset kunnille toteutuneiden kustannuksien mukaisesti. Suoritekorvausten määrittely keskimääräisten tai tyypil-

listen suoritteiden vaatimien työaikojen ja asiakasneuvojien palkkojen perusteella on haastavaa. Laskennallisen mallin tulisi olla selkeä ja operatiivisesti helposti ylläpidettävä, missä huomioidaan erilaiset asiakastarpeet ja –caset, sekä kuntalaisten yhdenvertainen asema.

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:

Kuntalaisten palveluiden yhdenvertaisen saatavuuden turvaaminen tulee olla ensisijaista. Rahoitusjärjestelmän tulee korvata valtiohallinnon palveluista aiheutuvat kustannukset kunnille täysimääräisesti. Asiakaspalvelupisteen sulkeminen tulee olla äärimmäinen toimenpide, johon voidaan ryhtyä vasta kun muita toimenpiteitä (esim. palvelupisteen aukioloajan lyhentäminen) on käytetty. Palvelupisteen sulkemiseen on oltava selkeät tilastolliset ja taloudelliset perusteet.

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:

Hankkeen esityksessä ei ole huomioitu Utajärven kunnan erityisasema Pohjois-Pohjanmaalla logistisesti, palvelujen saatavuuden sekä kuntalaisten normaalin asiointi- ja työssäkäynnin näkökulmasta. Utajärven kunnanviraston yhteispalvelupiste keskellä kuntaa ja kuntakeskusta on todellinen kuntalaisten asiointisuunta. Kuntalaiset yhdistävät palvelupisteessä asiointiin lisäksi käyntejä muihin kunnan palveluihin (esim. Sote-palvelut). Mikäli Utajärven kunnassa ei tulisi olemaan omaa asiakaspalvelupistettä, se heikentäisi olennaisesti kuntalaisten palveluiden saavutettavuutta ja lisäisi erittäin merkittävästi kuntalaisten taloudellisia kustannuksia valtionhallinnon palvelujen käytössä.

Rautateiden ottaminen mukaan saavutettavuuden kriteeriksi ei ole relevanttia muualla kuin lähinnä pääkaupunkiseudun lähijunien vaikutuspiirin alueella. Utajärvellä julkisen liikenteen yhteysvuorot lähikuntiin ovat hyvin vähäisiä (Esimerkiksi virka-aikana on 2 junavuoroa lähikuntiin ja paluumatkaa joutuu odottamaan useita tunteja toisella paikkakunnalla), joten julkisen liikenteen hyödyn-

tämistä ei voida pitää relevanttina ja kohtuullisena perusteena asioida pitkien etäisyyksien päässä olevien naapurikuntien kuntakeskuksissa. Utajärven asiakaspalvelun saavutettavuus on edellä mainituin perustein varmistettava vähintään sopimusperusteisella asiakaspalvelupisteellä.

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 työstä kunnan muita tehtäviä.

Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne ehdotetun palvelupisteverkon tuottavuudesta ja taloudellisuudesta:

Esitettyä tavoitetta, henkilöstön työpanoksen jakamiseksi tarvittaessa muihin tehtäväkokonaisuuksiin, voidaan pitää rationaalisena perusteena varmistaa palvelupisteverkon tuottavuus ja taloudellisuus.

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:

Kumpikaan palvelupisteverkkovaihtoehdoista ei huomioi Pohjois-Suomen pitkiä etäisyyksiä ja siten em. alueella asuvat ihmiset eivät ole alueellisesti yhdenvertaisessa asemassa ko. palvelujen saatavuuden suhteen. Esimerkiksi Utajärven kunnan pinta-ala on suurempi kuin Helsingin, Espoon, Vantaan, Nurmijärven ja Sipoon pinta-ala yhteensä. Esitettyjen vaihtoehtojen mukaisesti, Utajärven pohjois- ja itä-osista tulisi selkeästi yli 40 km:n matka vaihtoehdoissa esitettyihin Muhoksen vaikutusalueen asiakaspalvelupisteeseen.

Lisäksi tulisi huomioida, että julkisten liikenneyhteyksien määrä, valinnanvara ja kustannustaso eivät ole verrattavissa Pohjois-Suomen kuntien ja Etelä-Suomen keskusten välillä. Niinpä esitetyt palvelupisteverkkovaihtoehdot lisäisivät elinkustannuksia Pohjois-Suomen alueella.

Utajärven kuntaa ei ole merkitty kummassakaan palvelupisteverkkovaihtoehdoista asiakaspalvelupisteeksi. Lakisääteisten asiakaspalvelupistepaikkakuntien rinnalla on varmistettava sopimusperusteisten asiakaspalvelupisteiden perustaminen ja vältettävä tämän hetkisten ehdotusten mukaisten palveluverkon ulkopuolisten, Utajärven kunnan kaltaisten, katvealueiden muodostumista.

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:

Päällekkäisyyksistä tulisi pyrkiä eroon, mutta kuitenkin siten, että kuntalaisten yhdenvertainen asema palvelujen saavutettavuudessa varmistetaan.

Utajärven kunnan kohdalla tämä edellyttää omaa asiakaspalvelupistettä (lakisääteisesti tai sopimusperusteisesti), koska kunnasta on jo lakkautettu mm. seuraavien toimijoiden palvelupisteitä: KELA, TE-toimisto ja Poliisin lupapalvelut.

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:

Kunnat voivat vastata rekrytointiprosessista. Mikäli henkilöitä tulee siirtymään valtion palveluntuottajien palveluksesta kuntien asiakaspalvelukeskuksiin, siirtyminen voi tapahtua yhteisneuvottelujen pohjalta niin, että valtio kattaa kaikki siirroista aiheutuvat kulut ml. siirtyvien henkilöiden palkkakulut koko työ- tai virkasuhteen ajalta. Edellä mainitun tulee olla yhtenäinen käytäntö sekä lakisääteisten että sopimusperusteisten asiakaspalvelupisteiden kohdalla.

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:

Asiakaspalvelutoiminta on suunniteltava ja toteutettava niin, että ohjeiden ja määräysten tulkinnassa ei pääse tapahtumaan väärinkäsityksiä. Palveluneuvojan toimenkuvassa ei tarvita julkisen vallan käyttöä, jollei lailla toisin säädetä.

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:

Valtionhallinnon tulee osallistua palveluneuvojien koulutuksen organisointiin ja toteutukseen sekä varmistaa kuntien taloudelliset resurssit koulutuksien suorittamiseksi. Palveluneuvojien ammattitai erityisammattitutkinto varmistaisi yhdenvertaisen palvelutason valtakunnallisesti ja erilaisten ohjeiden ja määräysten oikeanlaatuisen tulkinnan.

