

19.9.2013

## 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:**

Yhtäältä palveluiden keskittäminen yhden luukun periaatteen mukaisesti on toivottavaa, jotta asiakas saa mahdollisimman suuren osan palveluistaan yhdestä paikasta. Toisaalta malli keskittää yhteispalvelupisteen palveluita pääsääntöisesti siten, että 90 prosentilla asukkailla on maksimissaan 40 kilometrin matka palvelupisteeseen. Tämä ei toteudu harvaan asutulla maaseudulla, kuten raportissa todetaan.

Kun osa palveluista, kuten työvoima- ja elinkeinotoimistojen, aiotaan hoitaa pääsääntöisesti sähköisesti, eriarvoistane se näiden palveluiden saatavuutta eri osissa maata. Yhteispalvelupisteissä, jotka sijoittunevat maakuntien keskuskaupunkien ulkopuolella jouduttaneen antamaan yleisneuvoja moniin eri asioihin, paremmat ja räätälöidymmät palvelut sijoittunevat suurempiin keskuksiin. Tämän johdosta neuvonta tulee siis olemaan mallin mukaan todennäköisesti eritasoista eri puolilla maata. Tulisikin kiinnittää erityistä huomiota siihen, että eriarvoistumista ei tapahdu. Tulisikin huolehtia myös siitä, että asukkaat voivat käyttää mahdollisimman joustavasti eri asiakaspalvelupisteiden palveluita, erityisesti seuduilla, missä asiointi tapahtuu moneen suuntaan.

Kuntien nuorisotoimet ovat suurimmissa kaupungeissa kehittäneet yhteistyössä muiden nuorille palveluja tarjoavien viranomaisten kanssa nk. yhteispalvelupisteitä, jotka sisältävä tieto- ja neuvontapalvelujen lisäksi myös käyntiasiakkuusmahdollisuuden. Näihin ei tarvitse varata aikaa, vaan nuori voi tulla paikalle palvelupisteen aukioloaikana itselleen parhaiten sopivana aikana. Neuvonta- tai Infopisteen neuvoja ohjaa nuoren joko suoraan siihen palveluun, jota nuori tarvitsee tai varaa hänelle asiointiajan. Tilanteen mukaan nuori voi saada palvelun joko välittömästi tai hänelle varataan aika, riippuen siitä, onko asiakastapaamiseen tarvittava viranomainen ao. hetkellä vapaa. Nuorella on käytettävissään myös ilmaiset tietoliikenneyhteydet asioidensa hoitamiseen.

Nuoriso- ja muiden nuorille palveluja tarjoavien toimien kokemukset yhteistyön sujuvuudesta esim. Turussa ja Oulussa voivat tuoda lisäinformaatiota, joka voi olla hyvä ottaa huomioon HE:n perusteluosissa. Tällaisia asioita ovat esim. niin asiakkaan asiointi- kuin palvelupisteen viranomaisten työturvallisuuteen liittyvät asiat, joita olisi syytä tarkemmin avata ja painottaa perusteluissa. Myös turvallisuuskysymyksiin voi saada kokemuseräistä tietoa em. nuoriso-, opetus-, sosiaali- ja terveystoimien sekä työhallinnon yhteisistä nuorten palvelupisteistä tai -taloista.

**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:**

Uudistus on siirtämässä vastuuta yhteisen asiakaspalvelun järjestämisestä kunnille eli kokonaan uuden tehtävän, kun tehtäviä toisaalta ollaan karsimassa kunnilta. Tämä on ristiriitaista tehtävien vähentämisen näkökulmasta. Toisaalta palveluiden keskittäminen yhden luukun periaatteen mukaisesti on toivottavaa, jotta asiakas saa mahdollisimman suuren osan palveluistaan yhdestä paikasta.

**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:**

Yhteis palvelupisteisiin ollaan keskittämässä mm. TE-toimistojen ja ELY-keskusten palveluita. Näiden palveluiden osalta yhteis palvelupisteisiin ja sähköisiin palveluihin siirtyminen voi tuoda ongelmia haastavampien kohderyhmien palveluiden saatavuudelle. Esim. taiteen ja kulttuurin näkökulmasta taiteilijat ja muut luovan työ tekijät voivat olla vaikeasti työllistyviä TE-toimistojen asiakkaita, koska näillä aloilla työllistyminen koostuu monista osa-alueista (mm. itsensä työllistäminen, palkkatyö). Myös kulttuurialan yrityksillä ELY-keskuksen asiakkaina voi olla erityiskysymyksiä, mikä asettaa vaatimuksia yhteis palvelupisteiden asiantuntijoiden osaamiselle; miten osaaminen riittää esimerkiksi yhtäältä TE-toimistojen tai ELY-keskusten palveluvalikoiman ja toisaalta asiakkaan näkökulmasta?

Mikäli yhteispalvelupisteet siirtyvät kauemmaksi asiakkaan läheltä, voi neuvojilta puuttua lähialueen tuntemus esimerkiksi työllistymis- tai liiketoiminnan mahdollisuuksista. Paikallisen toimintaympäristön tuntemus voi olla vähäistä. Toisaalta parhaimmillaan palveluneuvojien osaamisessa voidaan ehkä parhaimmillaan vahvistaa esimerkiksi kansainvälistymisosaamista, mikäli tähän kiinnitetään huomiota.

Malli asettaa suuria vaatimuksia sekä yhteispalvelupisteiden että sähköisten palveluiden palveluneuvojien osaamiselle ja asiantuntemukselle; heillä tulee olla asiantuntemusta eri aloilta, ml. taide- ja kulttuurialojen erityiskysymykset. Laajaan osaamiseen ja palveluneuvojien osaamisen kehittämiseen tulee myös kiinnittää huomiota.

Ehdotuksessa tulee ottaa huomioon sellaisen nuoren asioiminen, joka saattaa tarvita useamman sektorin samanaikaista palvelua. Tällaisia ovat esim. etsivän nuorisotyön kautta julkisiin palveluihin ohjautuvat nuoret. Kynnyksen saada monipuoliset palvelut tulee olla mahdollisimman matala, jotta nuoren asioimiseen ei tulisi katkoksia.

#### **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:**

Kuntien palveluiden osalta voi olla perusteltua, että tiettyjä palveluita hoidetaan asiakaspalvelupisteissä. Toisaalta tämä ei saa johtaa siihen, että esimerkiksi kulttuuripalveluiden osalta kirjastojen tai tapahtumalupahakemuksiin yms. liittyviä palveluita siirretään kauemmaksi asiakkaista. Kyseiset palvelut tulee hoitaa lähipalveluina. Esimerkiksi tapahtumia järjestetään paljon myös pienillä paikkakunnilla, jolloin niihin liittyvät luvat yms. on luontevinta hoitaa lähellä tapahtumajärjestäjiä ilman, että järjestäminen hankaloituu.

### **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 asiakaspalvelupisteiden toimintaympäristöä: toimitilaa ja palvelun tarjoamiseen tarvittavaa laitteistoa ja järjestelmiä.

#### **Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne ehdotetusta yhteisen asiakaspalvelun toimintaympäristöstä:**

Järjestelmät tulee mitoittaa siten, että ne eivät ruuhkaudu, mikäli palveluita hoidetaan paljon sähköisesti.

Ehdotus yhtäläisestä asiointimallista on kannatettava, mutta asiointissa tulee varata tilaa niille nuorille asiakkaille, joille oma-aloitteinen asiointi on jo sinällään merkittävä ponnistus. Kun

asiointiin liittyy kortin tai muun kirjallisen ohjeen mukaan toimimista, niin joillekin nuorille se voi luoda esteen jo muutenkin jännittävän asioinnin loppuun viemiseen. Nuoren ohjaus asiakkaana toimimiseen voi edellyttää ajallisesti pidempää neuvontaa, koska nuorella ei ole kokemusta tai rutiineja toimistoissa asioimisesta.

**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:**

Kts. kohdan 5 vastaus.

**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:**

Laadun arvioinnissa tulee huolehtia, että myös nuorten asiakkaiden ääni saadaan kuuluviin nuorisolain (72/2006) 8§ mukaisesti.

**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 käynnistämisen- ja kehittämismallista:**

Käynnistämässä ja kehittämässä kannattaa huolehtia erilaisten ja eri-ikäisten asiakkaiden näkemysten esiin saaminen.

**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:**

Yleishallinnollinen ohjaus kytkettynä yhteiseen asiakaspalvelun neuvottelukuntaan on tässä vaiheessa kannatettava ratkaisu.

**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:**

Ehdotus on tarkoituksenmukainen.

**Kysymys 11**

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

**Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne ehdotetusta korvausten laskentamallista:**

**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:**

Vähäisen kysynnän syy tulisi selvittää ennen kuin tehdään päätöksiä lyhennetystä aukioloajasta, korvauksen korottamisesta tai sulkemisesta. Esim. nuorten mahdollisuus saavuttaa palvelu voi olla riippuvainen esim. riittämättömistä julkisista liikenneyhteyksistä nuoren kotoa palvelupisteen paikkakunnalle tai julkiseen liikennöintiin liittyvän maksun suuruudesta. Sinänsä ehdotus siitä, että ratkaisuvaihtoehtoja on useita, on tarkoituksenmukaista.

**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:**

Yhtäältä palveluiden keskittäminen yhden luokun periaatteen mukaisesti on toivottavaa, jotta asiakas saa mahdollisimman suuren osan palveluistaan yhdestä paikasta. Toisaalta malli keskittää yhteispalvelupisteen palveluita pääsääntöisesti siten, että 90 prosentilla asukkailla on maksimissaan 40 kilometrin matka palvelupisteeseen. Tämä ei toteudu harvaan asutulla maaseudulla, kuten raportissa todetaan. Esitetty malli tulee poistamaan nykyisiä yhteispalvelupisteitä pienemmiltä paikkakunnilta, vaikka välimatka kunnan eri osista muodostuu uuteen pisteeseen yli 40 kilometriksi. Tämä asettaa eri alueiden asukkaat eriarvoiseen asemaan. Mikäli keskittäminen kuitenkin tehdään, tulee huolehtia siitä, että asukkaat voivat käyttää mahdollisimman joustavasti eri asiakaspalvelupisteiden palveluita, erityisesti seuduilla, missä asiointi tapahtuu moneen suuntaan. Mikäli asukkaiden tulee käyttää vain tietyn yhteispalvelupisteen palveluita, voi matka yhteispalvelupisteeseen muodostua helposti yli 40 kilometriksi.

Positiivista on, että asiakaspalvelupisteelle on määritelty kilometreihin perustuva kriteeri, mutta sitä sovellettaessa olisi hyvä ottaa huomioon esimerkiksi paikkakunnan tai alueen julkisen liikenteen mahdollistama liikkuvuus. Julkisen liikenteen olemassaolo turvaa erityisesti nuorten mahdollisuutta saavuttaa palvelu. Tarvittaessa voisi harkita palvelun saatavuuden turvaamista siten, että säännöllisesti etäisille alueille liikennöisi ”yhteisen asiakaspalvelunbussi” tai muu vastaava palvelujärjestely, joka takaa nuorille asiakkaille palvelun saavutettavuutta. Asioiden yksityisyys tulee turvata näissäkin tapauksissa.

**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:**

Asukkaiden ja asiakaspalvelun kannalta voi olla perusteltua ylläpitää myös vähäisen asiakasmäärän pisteitä, jolloin on perusteltua, että henkilöstö voi tehdä osan työajasta kunnan muita tehtäviä. Tulee kuitenkin huolehtia siitä, että yhteispalvelupisteen asiakaspalvelu toimii.

**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 palvelupisteverkkovaihtoehtoista:**

Jotta yhteispalvelupisteiden palvelut ovat asukkaiden ja eri toimijoiden saavutettavissa, 164 palvelupistettä on perusteltua. Pitkien välimatkojen alueilla jopa tiheämpi verkko voi olla perusteltua. Esityksen mukaan osa nykyisistä palvelupisteistä poistuisi, joten osalla asukkaista yhteispalvelupisteverkko siirtyisi kauemmas. Mikäli kunta on sitoutunut hoitamaan palvelun, mitkä ovat lopettamisen perusteet? Eryteisesti heikommassa taloudellisessa ja sosiaalisessa asemassa olevien henkilöiden asiointi vaikeutuu, mikäli yhteispalvelupisteitä esityksen mukaan poistuu osasta kuntia. Palvelupisteiden lisääminen nykyisestä 149 pisteestä 164 pisteeseen ei kaikkien osalta parantaisi palveluita.

**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:**

Päällekkäisyyksien purkaminen on palvelun sujuvuutta edistävää. Koska asiakaspalvelupisteen lisäksi tarvitaan tiloja myös käyntiasiointiin, niin eri tilojen soveltuvuuden mukaan niitä voitaneen hyödyntää myös erilaisia asiakastilanteita varten tai muuhun toimintaan.

**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:**

**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:**

**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:**