

LAUSUNTOPYYNTÖ JULKISEN HALLINNON ASIAKASPALVELUN KEHITTÄMISHANKKEEN LOPPURAPORTISTA

KH 26.8.2013

§ 181

Valtiovarainministeriö on lähestynyt kuntaa 17.6.2013 lausuntopyynnöllä julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportista.

Valtiovarainministeriö asetti 12.1.2012 julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen (Asiakaspalvelu2014-hanke) toimikaudeksi 15.1.2012 – 31.5.2013. Hankkeen loppuraportti, johon sisältyy myös ehdotus hallituksen esitykseksi laiksi julkisen hallinnon yhteisestä asiakaspalvelusta, on valmistunut.

Hankkeen perustana on pääministeri Jyrki Kataisen hallituksen ohjelmassa yhteispalvelulle asetetut tavoitteet:

- Luodaan koko maassa kuntatasolle kattava yhteispalvelupisteiden verkko. 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.

Hanke on työskentelynsä aikana kiteyttänyt tavoitteensa seuraavasti:

1. Asiakas saa julkisen hallinnon palvelut yhteisistä asiakaspalvelupisteistä (yhden luokun periaate).
2. Julkisen hallinnon yhteiset asiakaspalvelupisteet sijaitsevat kohtuetaisyydellä asukkaista.
3. Julkisen hallinnon yhteiset asiakaspalvelupisteet lisäävät hallinnon tehokkuutta ja taloudellisuutta.

Hankkeen loppuraportissa ehdotetaan, että julkisen hallinnon yhteisestä asiakaspalvelusta säädetään lailla, jonka mukaan kunnat vastaavat yhteisten asiakaspalvelupisteiden perustamisesta ja ylläpitämisestä. Yhteisissä asiakaspalvelupisteissä tarjoavat lain nojalla aina palveluitaan ylläpitäjäkunnan lisäksi poliisin lupahallinto, verohallinto, maistraatit, työ- ja elinkeinotoimistot mukaan lukien työvoiman palvelukeskukset sekä elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskukset. Tarkoituksena on, että julkisen hallinnon asiakas saa yhteisissä palvelupisteissä edellä mainittujen viranomaisten kattavat asiakaspalvelut. Henkilökohtaista käyntiasiakaspalvelua tarjoavat kunnan palveluksessa olevat palveluneuvojat. Silloin, kun palvelu edellyttää viranomaisen toimialan asiantuntemusta, palvelua antaa viranomaisen palveluksessa oleva asiantuntija joko etäyhteydellä tai asiakaspalvelupisteessä paikan päällä toimien. Asiakas ohjataan ensisijaisesti käyttämään sähköisiä palveluja, jos hänen tarvitsemansa palvelu on saatavilla sähköisenä. Valtion varoista maksetaan kunnille korvaus valtion viranomaisten asiakaspalvelutehtävien hoitamisesta. Ehdotus mahdollistaa myös sopimusperusteisen asiakaspalvelun järjestämisen.

Valtiovarainministeriö pyytää lausuntoa Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportista ja siihen liittyvästä luonnoksesta hallituksen esitykseksi. Ministeriö toivoo, että lausunto annetaan jäsennehtynä siten, että tarpeen mukaan vastataan annettuihin kysymyksiin. Lisäksi pyydetään erittelemään lausunnossa selkeästi pelkästään loppuraportin sisältöä koskevat asiat niistä asioista, jotka koskevat pelkästään hallituksen esitysluonnoksen sisältöä. Lausunto pyydetään toimittamaan viimeistään 13.9.2013 sähköpostitse valtiovarainministeriölle osoitteella: valtiovarainministerio@vm.fi

Linkit julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraporttiin, hallituksen esitysluonnoksen (loppuraportin liitteenä) ja hankkeen alatyöryhmien raportteihin löytyvät osoitteesta:

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

Liitteet:

- VM:n lausuntopyyntö 17.6.2013, VM144:07/2011
- Yhteenveto käytetyistä yhteispalvelun palveluista ajalla 1.1.2012 – 15.8.2013

KUNNANJOHTAJAN PÄÄTÖSEHDOTUS:

Kunnanhallitus toteaa lausuntonaan, että yhteispalvelupisteiden perustaminen on tarpeen valtionhallinnon vähentäessä toimipisteitään. Kehittämishankkeen määrittelemät toimenpide-ehdotukset ovat oikeansuuntaisia ja tarpeellisia. Kunnille tulee kuitenkin suunnata riittävät taloudelliset resurssit yhteispalvelupisteiden perustamiseen ja ylläpitoon ja palveluneuvojien koulutus tulee olla riittävää. Myös etäpalvelun kehittäminen on tärkeää.

Karvian yhteispalvelupisteestä on saanut Kelan, työ- ja elinkeinohallinnon, poliisiin sekä verohallinnon palveluita. Näistä etenkin Kelan ja poliisin palveluita on käytetty runsaasti. Palveluita käytettiin seuraavasti:

Vuonna 2012 Kela 124 kertaa, poliisin lupapalvelut 135 kertaa, verottajan palvelut 5 kertaa, mutta työvoimahallinnon palveluille ei ollut vielä käyttäjiä.

Kuluvan vuoden jaksolla 1.1. – 15.8.2013 edellä mainittuja palveluita on käytetty seuraavasti: Kela 76, poliisin lupapalvelut 67, työ- ja elinkeinopalvelut 1 ja verottajan palvelut 3.

Kelan palvelut ovat viime ja kuluvana vuonna löytäneet entistä paremmin asiakkaansa. Sen sijaan tämän vuoden tammikuussa voimaan astunut ajokortti uudistus on vähentänyt asiakkaiden käyntejä, koska valmiit ajokortit toimitetaan postitse suoraan asiakkaalle.

Työ- ja elinkeinohallinnon sekä verohallinnon alhainen käyttöaste johtuu siitä, että yhteispalvelun palveluvalikoima on näiden osalta suppea. Palveluvalikoimaa tulisikin jatkossa lisätä, jotta asiakkaat kokisivat siitä olevan heille hyötyä.

Karvian kunta saa yhteispalveluiden tuottamisesta korvausta ainoastaan Kelalta, joka korvaa palveluista 100 euroa/kk. Valtionhallinnon palvelut, Työ- ja elinkeinohallinnon, poliisin sekä verohallinnon palvelut, Karvian kunta tuottaa korvauksetta, omalla kustannuksellaan.

Edellisestä voi päätellä, että palvelun tuoma etu asiakkaille on suhteellisen suuri verrattuna palvelun valtionhallinnolle ja kelalle aiheuttamiin kustannuksiin.

Valtionhallinnon tulee panostaa yhteispalvelupisteiden markkinointiin, jotta palvelut tulisivat tunnetuksi asiakkaiden keskuudessa.

Yhteispalvelupisteen palveluneuvojat ovat kokeneet työnsä mielekkääksi. Asiakkailta saatu palaute on ollut pelkästään positiivista. Palvelutyytyväisyyttä on seurattu asiakastilanteissa tapahtuvien kirjallisin, nimettömin kyselyin.

Karvian kunta näkee tärkeänä, että kunnassa toimiva yhteispalvelupiste saa jatkaa toimintaansa lakimuutoksen tultua voimaan. Lakisääteisten toimipisteiden lisäksi tulee olla mahdollisuus tarjota sopimusperusteisesti palveluita myös muissa kunnissa, mikäli kunnat ovat valmiita vapaaehtoisesti tarjoamaan näitä palveluja. Esimerkiksi Karviassa etenkin ikäihmiset ovat käyttäneet runsaasti yhteispalvelupisteen palveluita ja olleet erittäin tyytyväisiä siitä, että ovat saaneet palvelut läheltä.

PÄÄTÖS:

Kunnanhallitus toteaa lausuntonaan, että yhteispalvelupisteiden perustaminen on tarpeen valtionhallinnon vähentäessä toimipisteitään. Kehittämishankkeen määrittelemät toimenpide-ehdotukset ovat oikeansuuntaisia ja tarpeellisia. Kunnille tulee kuitenkin suunnata riittävät taloudelliset resurssit yhteispalvelupisteiden perustamiseen ja ylläpitoon ja palveluneuvojien koulutus tulee olla riittävää. Myös etäpalvelun kehittäminen on tärkeää.

Karvian yhteispalvelupisteestä on saanut Kelan, työ- ja elinkeinohallinnon, poliisin sekä verohallinnon palveluita. Näistä etenkin Kelan ja poliisin palveluita on käytetty runsaasti. Palveluita käytettiin seuraavasti:

Vuonna 2012 Kela 124 kertaa, poliisin lupapalvelut 135 kertaa, verottajan palvelut 5 kertaa, mutta työvoimahallinnon palveluille ei ollut vielä käyttäjiä.

Kuluvan vuoden jaksolla 1.1. – 15.8.2013 edellä mainittuja palveluita on käytetty seuraavasti: Kela 76, poliisin lupapalvelut 67, työ- ja elinkeinopalvelut 1 ja verottajan palvelut 3.

Kelan palvelut ovat viime ja kuluvana vuonna löytäneet entistä paremmin asiakkaansa. Sen sijaan tämän vuoden tammikuussa voimaan astunut ajokorttiuudistus on vähentänyt asiakkaiden käyntejä, koska valmiit ajokortit toimitetaan postitse suoraan asiakkaalle.

Työ- ja elinkeinohallinnon sekä verohallinnon alhainen käyttöaste johtuu siitä, että yhteispalvelun palveluvalikoima on näiden osalta suppea. Palveluvalikoimaa tulisivat jatkossa lisätä, jotta asiakkaat kokisivat siitä olevan heille hyötyä.

Karvian kunta saa yhteispalveluiden tuottamisesta korvausta ainoastaan Kelalta, joka korvaa palveluista 100 euroa/kk. Valtionhallinnon palvelut, Työ- ja elinkeinohallinnon, poliisin sekä verohallinnon palvelut, Karvian kunta tuottaa korvauksetta, omalla kustannuksellaan.

Edellisestä voi päätellä, että palvelun tuoma etu asiakkaille on suhteellisen suuri verrattuna palvelun valtionhallinnolle ja kelalle aiheuttamiin kustannuksiin.

Valtionhallinnon tulee panostaa yhteispalvelupisteiden markkinointiin, jotta palvelut tulisivat tunnetuksi asiakkaiden keskuudessa.

Yhteispalvelupisteen palveluneuvojat ovat kokeneet työnsä mielekkääksi. Asiakkailta saatu palaute on ollut pelkästään positiivista. Palvelutyytyväisyyttä on seurattu asiakastilanteissa tapahtuvien kirjallisin, nimettömin kyselyin.

Karvian kunta näkee tärkeänä, että kunnassa toimiva yhteispalvelupiste saa jatkaa toimintaansa lakimuutoksen tultua voimaan. Lakisääteisten toimipisteiden lisäksi tulee olla mahdollisuus tarjota sopimusperusteisesti palveluita myös muissa kunnissa, mikäli kunnat ovat valmiita vapaaehtoisesti tarjoamaan näitä palveluja. Esimerkiksi Karviassa etenkin ikäihmiset ovat käyttäneet runsaasti yhteispalvelupisteen palveluita ja olleet erittäin tyytyväisiä siitä, että ovat saaneet palvelut läheltä.

Lisäksi Karvian kunnanhallitus korostaa, että etäisyys lähimpään poliisilaitoksen toimipaikkaan Karvian kunnasta on suurimmaksi osaksi yli 40 kilometriä. Julkinen liikenne alueella on lähes olematonta, mikä tekee asioinnin hankalaksi. Samasta syystä passien luovutus tulee saada oman kunnan palveluksi, sillä kunnassa ei ole R-kioskia, josta valmiit passit nykyään on luovutettu hakijalle.

Edellä olevaan lausuntoon liitetään lausuntokysymyksiin laaditut vastaukset.

OTE PÖYTÄKIRJASTA:

Valtiovarainministeriö (s-postilla valtiovarainministerio@vm.fi)

26.8.2013

LAUSUNTOKYSEMYKSET: 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:

Lakisääteinen järjestämismalli on edellytys asian toimivuudelle. Kunnille tulee kuitenkin taata riittävät taloudelliset resurssit mallin toteuttamiselle. Kuntien lakisääteisiä velvollisuuksia ei tule lisätä, ellei toiminnasta aiheutuvia kustannuksia korvata täysimääräisesti.

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:

Myös muille kuin laissa määritellyille kunnille tulee taata vapaaehtoisuuteen perustuva mahdollisuus tarjota yhteis palvelupisteen palveluita.

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:

Palveluvalikoimaan ei ole lausuttavaa, mutta palveluneuvojien tulee saada riittävää koulutusta, jotta asiakkaille voidaan tarjota laadukkaita palveluita.

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:

Kyseinen järjestelmä ei välttämättä vastaa henkilöstön tämänhetkistä tehtäväkuvausta, mutta palvelun järjestäminen tällä mallilla on mahdollista.

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:

Toimintaympäristön vaatimusten osalta tulee huomioida toimipisteiden palvelema asiakasmäärä ja vaatimukset tulee olla mahdollista sopeuttaa asiakaskunnan tarpeisiin.

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 lausuttavaa.

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 lausuttavaa.

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 käynnistamis- ja kehittämismallista:

Kuntia tulee tukea riittävästi toimintamallin käynnistämävaiheessa ja asiakaspalvelupisteen työntekijöille tulee tarjota riittävästi koulutusta. Yhteispalvelupistettä tulee markkinoida, jotta asiakkaat löytävät palvelun. Uuden toimintatavan käynnistyminen vie aikaa ja siksi palvelun käytöstä ei tule tehdä liian nopeita johtopäätöksiä.

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:

Ei lausuttavaa.

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:

Rahoitusjärjestelmä tulee luoda sellaiseksi, että niiden kuntien, joiden tehtäväksi palvelut lakisääteisesti kuuluvat, kulut korvataan täysimääräisenä.

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:

Ei kommentoitavaa.

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:

Kunnille tulee jäädä mahdollisuus tuottaa yhteispalvelupisteen palveluita niin halutessaan, vaikkei korvaus olisi täysimääräinen.

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:

Kunnalla tulee olla halutessaan mahdollisuus tarjota yhteispalvelupisteen palveluita, vaikka etäisyys jäisi tämän kriteeristön alle. Näissä tapauksissa korvaukset palvelun tuottamisesta voivat jäädä alle sen mitä palvelupisteestä aiheutuu kuluja, mikäli kunta on valmis kustantamaan palvelut.

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:

Mikäli kunnan oma henkilöstö tuottaa yhteispalvelupisteen palveluita ja kunta on valmis kustantamaan palvelun asiakkailleen, tulee myös tähän jättää mahdollisuus.

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:

Karvian kunta näkee 164 pisteen palveluverkoston parempana vaihtoehtona.

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:

Palvelupisteverkostosta tulee purkaa päällekkäisyydet.

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:

Kyseisessä kohdassa luetellut tehtävät ovat oikeanlaisia. Kohdasta ei ilmene, että henkilökohtaista ilmoittautumista vaativat käynnit voisi suorittaa yhteispalvelupisteessä. Olisi kuitenkin tärkeää, että esimerkiksi työttömäksi työnhakijaksi voisi ilmoittautua yhteispalvelupisteessä ja samoin muut tähän liittyvät henkilökohtaiset käynnit olisi mahdollista suorittaa yhteispalvelupisteessä.

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 kehittamisestä ja ylläpidosta sekä asiantuntijatuen tarjoamisesta.

Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne palveluneuvojille annettavasta toiminnallisesta tuesta ja koulutuksesta:

Perehdytys ja koulutus tulee olla riittävää ja jatkuvaa asiakaspalvelun laadun takaamiseksi. Myös ei lakisääteisissä palvelupisteissä toimiville tulee taata sama mahdollisuus osallistua koulutuksiin kuin muillekin.