

Nimetön

-----Alkuperäinen viesti-----

Lähetäjä: Hans-Erik Lindqvist [mailto:hans-erik.lindqvist@narpes.fi]

Lähetetty: 13. syyskuuta 2013 8:12

Vastaanottaja: Valtiovarainministerio VM

Aihe: Utlåtande om utkastet till lag om gemensam kundservice - Närpes stad

Hej!

Bifogat finns Närpes stads utlåtande om utkastet till lag om gemensam kundservice inom den offentliga förvaltningen.

Med vänliga hälsningar

Hans-Erik Lindqvist

Stadsdirektör

Närpes

tel. 050-5811760

REMISSFRÅGOR: SLUTRAPPORT FÖR PROJEKTET FÖR ATT UTVECKLA DEN OFFENTLIGA FÖRVALTNINGENS KUNDSERVICE

Ordnandet av den gemensamma kundservice och de tjänster som tillhandahålls genom den

Fråga 1

Projektet föreslår att den offentliga förvaltningens gemensamma kundservice baseras på en lagstadgad modell, där de myndigheter som alltid deltar i den gemensamma kundservice och de myndighetstjänster som alltid tillhandahålls inom den gemensamma kundservice föreskrivs i lag. Den lagstadgade gemensamma kundtjänsten kompletteras med avtalsbaserad gemensam kundservice. (Modellen beskrivs i 6–14 §, 16 § och 17 § i lagförslaget.)

Skriv nedan era eventuella synpunkter på modellen för ordnande av den gemensamma kundservice som bygger på lag: Strävan att genom lag förbättra möjligheterna till gemensam kundservice är en god målsättning speciellt som nuvarande samservicesystem inte fungerar med tillfredsställelse. Gemensam kundservice kan emellertid inte på långt när ersätta den service som ges av de enskilda statliga myndigheterna, eftersom servicerådgivare inte har behörighet och kunskap att sköta alla myndigheternas uppgifter. Närpes stad har många invandrare som bl.a. av språkliga skäl personligen behöver få träffa myndighetspersoner (med rätt att utöva offentlig makt) för att få ärendena utförda.

Fråga 2

Projektet föreslår att ordnandet och upprätthållandet av den gemensamma kundservice åläggs kommunerna i lag (*skyldigheten att ordna service*). De kommuner som är skyldiga att ordna gemensam kundservice föreskrivs i lag. (Kommunernas skyldighet att ordna gemensam kundservice beskrivs i 4 § och 5 § i lagförslaget.)

Skriv nedan era eventuella synpunkter på den föreslagna skyldigheten att ordna service som åläggs kommunen: Det är helt omöjligt att ålägga kommunerna att överta ansvaret för service som borde skötas av de statliga myndigheterna. Antalet lagstadgade ärenden som ålagts kommunerna har i en utredning konstaterats vara 535 st och målet har angetts vara att minska detta antal. Ifall gemensam kundservice inrättas bör upprätthållandet åläggas någon av de statliga myndigheterna.

Fråga 3

Projektet föreslår att man inom den gemensamma kundservice lagstadgat alltid tillhandahåller tjänster av följande statliga myndigheter: polisens tillståndsförvaltning, Skatteförvaltningen, magistraterna, närings-, trafik- och miljöcentralerna samt arbets- och näringsbyråerna inklusive servicecentren för arbetskraften. (Tjänster av dessa myndigheter som tillhandahålls inom den gemensamma kundservice beskrivs i 9–13 § i lagförslaget.)

Skriv nedan era eventuella synpunkter på de föreslagna myndigheter som alltid deltar i den gemensamma kundservice samt på de tjänster som tillhandahålls inom den gemensamma kundservice: Valet av myndigheter är motiverat. FPA kunde även ingå.

Fråga 4

Projektet föreslår att en kommun som har skyldighet att ordna service på det gemensamma kundservicestället också ska tillhandahålla kundservice som gäller sådana uppgifter som enligt lag ska skötas av kommunen. (Förslaget beskrivs i 14 § i lagförslaget.)

Skriv nedan era eventuella synpunkter om det föreslagna ordnandet av kommunens kundtjänster inom den gemensamma kundservicen: Kommunen ordnar servicen på annat håll i kommunen redan tidigare, varför förslaget inte kan accepteras.

Verksamhetsmiljö, verksamhetsmodell och modell för kvalitetsbedömning

Fråga 5

I kapitel 5.4 i projektets slutrapport och i 15 och 27 § i lagförslaget beskrivs det gemensamma kundserviceställets verksamhetsmiljö: verksamhetslokalen och de anordningar och system som behövs för att tillhandahålla tjänsten.

Skriv nedan era eventuella synpunkter på det gemensamma kundserviceställets föreslagna verksamhetsmiljö: Beskrivningen av kundserviceställets verksamhetsmiljö är saklig.

Fråga 6

I kapitel 5.4 i projektets slutrapport och i 7 och 8 § i lagförslaget beskrivs det gemensamma kundserviceställets verksamhetsprocesser. Där ges en allmän beskrivning av servicehändelsen och processbeskrivningar för olika servicehändelser.

Skriv nedan era eventuella synpunkter på de föreslagna processbeskrivningarna: Det verkar vara teoretiska, invecklade och detaljerade beskrivningar.

Fråga 7

I kapitel 5.8 i projektets slutrapport beskrivs modellen för bedömning av det gemensamma kundserviceställets kvalitet: mål och indikatorer för bedömningen och bedömningskriterier (jämför även 19 och 25 § i lagförslaget).

Skriv nedan era eventuella synpunkter på den föreslagna bedömningsmodellen: Bedömningsmodellen är i stort väl motiverad.

Fråga 8

I kapitel 5.4 i projektets slutrapport beskrivs igångsättningen och utvecklingen av ett gemensamt kundserviceställe: testning, igångsättning, utveckling och uppföljning av verksamhetsmodellen.

Skriv nedan era eventuella synpunkter på den föreslagna modellen för igångsättning och utveckling av ett gemensamt kundserviceställe: Det är en mycket krävande och dyr process.

Styrning och tillsyn

Fråga 9

Projektet föreslår att den gemensamma kundservicens allmänna administrativa styrning åläggs finansministeriet, som får stöd av delegationen för gemensam kundservice inom den offentliga förvaltningen. Styrningen, uppföljningen och tillsynen av tjänsterna skulle ankomma på de behöriga statliga myndigheter som avses i 19 § i lagförslaget. Enligt förslaget ska styrningen och uppföljningen ske i samarbete med kommunerna. Regionförvaltningsverkets uppgift skulle vara att övervaka att kommunens skyldighet att ordna service iakttas. Modellen för styrning och tillsyn beskrivs i 18–21 § i lagförslaget.

Skriv nedan era eventuella synpunkter på den föreslagna modellen för styrning och tillsyn av det gemensamma kundservicestället: Den tvärsektoriella styrningen blir svår att förverkliga.

Finansieringsmodell

Förslag om den gemensamma kundservicens finansieringsmodell presenteras i 31 § i lagförslaget.

Fråga 10

Enligt projektets förslag ska ersättning betalas av statens medel till kommunerna för tillhandahållande av kundservicefunktioner för statliga myndigheters räkning. I finansieringssystemet ingår en grunddel som täcker fasta kostnader och en prestationsbaserad del som i huvudsak täcker rörliga kostnader (lönekostnader).

Skriv nedan era eventuella synpunkter på finansieringssystemets föreslagna grundläggande struktur: Det är uppenbart att kommunerna kommer att bli tvungna att stå för största delen av ansvaret, men får inte full ersättning av staten för uppgiften. Statliga myndigheter bör ta ansvaret för tillhandahållandet av den statliga kundservicen och inte kommunerna.

Fråga 11

Syftet med det finansieringssystem som projektet föreslår är att ersätta fasta kostnader på kalkylmässiga grunder som fastställs utifrån den uppskattade volymen av uträttade ärenden i tjänsten. Avsikten är att de prestationsbaserade ersättningarna fastställs utifrån de arbetstider som genomsnittliga eller typiska prestationer kräver samt utifrån kundrådgivarnas löner. I kalkylen ingår ett antagande om att antalet ärendebesök i tjänsten minskar i framtiden.

Skriv nedan era eventuella synpunkter på den föreslagna modellen för beräkning av ersättningar: Då ärendebesöken antas minska framöver blir kommunerna kvar med kostnader som inte ersätts av staten.

Fråga 12

Enligt projektets förslag på finansieringsmodell kan det uppstå situationer i vilka ersättningarna på grund av ringa efterfrågan inte täcker de kostnader som kundservicestället medför. Förslagsvis ska man förbereda sig för sådana situationer genom att förkorta kundserviceställets öppettider, i vissa fall genom att höja ersättningen eller i sista hand genom att stänga kundservicestället i fråga.

Skriv nedan era eventuella synpunkter på det föreslagna förfarings sättet som gäller kundserviceställen med ringa efterfrågan: Det är svårt att genomföra förkortade öppettider i praktiken om man vill upprätthålla skälig kvalitet på kundservicen. Ersättningen bör garantera att ett inrättat kundserviceställe kan upprätthållas åtminstone på medellång sikt.

Nätverket av serviceställen

Förslag gällande den gemensamma kundservicens nätverk av serviceställen beskrivs i 4 och 5 § i lagförslaget.

Fråga 13

Projektet har valt ut serviceställets tillgänglighet som det viktigaste kriteriet för nätverket av serviceställen. Kriteriet är att 90 procent av invånarna på verkningsområdet har en kortare väg än 40 kilometer per landsväg eller järnväg till servicestället.

Skriv nedan era eventuella synpunkter på det föreslagna tillgänglighetskriteriet: Kriteriet kan accepteras även om 40 km är en mycket lång sträcka med tanke på att de befolkningsgrupper som mest behöver gemensam kundservice.

Fråga 14

Ett ytterligare kriterium som gäller för nätverket av serviceställen är att nätverket ska göra det möjligt att ordna ärendebesöken på ett produktivt och ekonomiskt sätt. I det föreslagna nätverket av serviceställen finns ett visst antal kundserviceställen som genom deras tillgänglighet uppskattas få låga klientmängder. För att verksamheten på dessa serviceställen ska vara ekonomisk och produktiv, ska deras personal kunna arbeta med andra kommunala uppgifter under en del av sin arbetstid.

Skriv nedan era eventuella synpunkter på ekonomin och lönsamheten av det föreslagna nätverket av serviceställen: Det kan vara svårt att kombinera de olika uppgifterna personalen förväntas klara av att utföra.

Fråga 15

I projektets slutrapport presenteras två alternativ för den offentliga förvaltningens gemensamma nätverk av kundserviceställen. I alternativen grundas serviceställen i 164 eller 129 kommuner (i lagförslaget presenteras endast alternativet med 164 kommuner).

Skriv nedan era eventuella synpunkter på de föreslagna alternativen för nätverket av verksamhetsställen: Det bör grundas serviceställen i 164 kommuner för att få någorlunda täckning i serviceutbudet.

Fråga 16

Det finns överlappningar mellan den offentliga förvaltningens gemensamma nätverk av serviceställen och de deltagande aktörernas egna nätverk av serviceställen. Dessa överlappningar försämrar möjligheterna att bygga ett gemensamt nätverk av kundserviceställen.

Skriv nedan era eventuella synpunkter på en eventuell nedmontering av överlappningarna mellan den gemensamma kundservicens nätverk av serviceställen och aktörernas egna nätverk av serviceställen: I första hand bör aktörernas egna nätverk och serviceställen behållas. Att montera ned befintlig service och dyrt bygga upp ny service är inte rationellt.

Personalens ställning och kundrådgivarens uppgifter

Fråga 17

I 34 § i lagförslaget föreslås att en kommun som upprätthåller gemensamma kundserviceställen också svarar för rekryteringen av de kundrådgivare som arbetar på kundserviceställena. I de fall i vilka anställda övergår från statens serviceproducenter till kommunerna sker övergången på frivillig basis genom ett anmälningförfarande.

Skriv nedan era eventuella synpunkter på förfarandet för rekrytering och anmälan: De anställda bör kvarstå som statens anställda.

Fråga 18

I 7 § i lagförslaget räknas upp de kundserviceuppgifter som kundrådgivaren sköter. I 2 § i lagförslagens konstateras ytterligare att rådgivarnas uppgifter vid den gemensamma kundservicen inte omfattar användning av offentlig makt, om inte annat föreskrivs i lag.

Skriv nedan era eventuella synpunkter på kundrådgivarens uppgifter: Det är klart att kundrådgivaren inte kan utöva offentlig makt, vilket försvårar hela det gemensamma kundservicekonceptet.

Fråga 19

I 25 § i lagförslaget föreslås att serviceproducenter som tillhandahåller sina tjänster i den gemensamma kundservicen svarar inom det egna ansvarsområdet för handledning och utbildning samt utveckling och upprätthållande i övrigt av kundrådgivarnas kompetens och ser till att kundrådgivarna har möjlighet att få expertstöd.

Skriv nedan era eventuella synpunkter på det operativa stöd och den utbildning som ska ges till kundrådgivarna: Det är nästan enda möjligheten att serviceproducenterna står för handledning och utveckling, eftersom det krävs yrkeskunskap härvidlag. Det leder tyvärr till många inblandade i styrningen av en kundrådgivare.

