



13.9.2013

Valtiovarainministeriö
Kunta- ja aluehallinto-osasto

Lausuntopyyntö 17.6.2013, VM/144:07/2011

**SISÄ-SUOMEN MAISTRAATIN LAUSUNTO JULKISEN HALLINNON ASIAKASPALVELUN
KEHITTÄMISHANKKEEN LOPPURAPORTISTA**

Hankkeen tavoitteena on, että julkisen hallinnon yhteiset asiakaspalvelupisteet lisäävät hallinnon tehokkuutta ja taloudellisuutta. Asiakaspalvelupisteissä tulee olla riittävästi palveluita ja palveluilla kysyntää, jotta toiminta olisi tehokasta ja taloudellista. Olemassa olevia tiloja tulee hyödyntää ja palvelupisteiden määrässä ja toimitilojen mitoituksessa tulee huomioida käyntiasioiden määrän väheneminen.

Julkisen hallinnon yhteisen palvelupisteverkon ja siihen osallistuvien toimijoiden palvelupisteverkot sisältävät päällekkäisyyksiä. Suuremmilla paikkakunnilla, esimerkiksi maakuntakeskuksissa, asiakaspalvelu on järkevää hoitaa viranomaisen toimipisteessä. Asiointi viranomaisissa tulee tehdä joustavaksi julkisen hallinnon asiakkuusstrategian mukaisesti.

Tarve valtakunnalliselle toiminnan organisoinnille vahvistuu uuden palvelurakenteen myötä. Palveluneuvojen perehdyttäminen, koulutus ja asiantuntijatuon tarjoaminen tulisi hoitaa mahdollisimman paljon keskitetysti. Asiakaspalvelupisteiden taustatuki, etäpalvelu, yhtenäiset toimintamallit, koulutus palveluneuvojille ja yhteistyö eri palveluntuottajien kanssa edellyttävät valtakunnallista palvelurakennetta ja mahdollisesti valtakunnallista erikoistumista tehtävään.

Maistraatin päällikkö

Auli Peltoniemi

Liite Sisä-Suomen maistraatin vastaukset lausuntokysymyksiin

13.9.2013

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 lakisääteisyyteen perustuvasta yhteisen asiakaspalvelun järjestämismallista:

Sisä-Suomen maistraatti kannattaa lähtökohtaisesti lakisääteistä mallia. Sopimusperusteinen yhteispalvelu ei ole ollut tehokas tapa päästä yhteispalvelun kehittämiseksi asetettuihin tavoitteisiin. Yhteisessä asiakaspalvelussa tulisi hoitaa laajemmin valtion viranomaisverkoston asiakaspalvelutehtäviä kuin lakiehdotuksen 6 §:ssä on määritetty. Esimerkiksi aluehallintovirastojen ja maanmittauslaitoksen palvelut puuttuvat.

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 soveltuu kunnan tehtäväksi, koska asukkaat tuntevat kunnat palveluiden tuottajana hyvin, kunnilla on kokemusta laajan palveluvalikoiman tarjoamisesta ja kuntien palveluita käytetään jo nyt paljon.

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:

Asiakaspalvelupisteissä tulee olla riittävästi palveluita ja palveluilla kysyntää, jotta toiminta olisi tehokasta ja taloudellista.

Maistraatin palveluihin (lakiehdotuksen 11§) on tulossa muutoksia. Vesikulkuneuvorekisterin siirto Liikenteen turvallisuusvirastoon ja kauppa- ja yhdistysrekisterin paikallisviranomaisverkoston uudelleenorganisointi ovat vireillä. Muutokset tulisi huomioida siten, että vaikka palvelun tuottaminen siirtyy toiselle viranomaiselle, myös se velvoitetaan tuottamaan kyseinen palvelu asiakaspalvelupisteissä. Asetuksella ei tarvitse määrittellä yhteisessä asiakaspalvelussa hoidettavista maistraatin tehtäväalueisiin kuuluvista palveluista. Vakio-

palveluvalikoiman päivittäminen on helpompaa kuin asetuksen muuttaminen palveluvalikoiman muuttuessa.

Ehdotuksen mukaan henkilökohtaista asiointia vaativaa asiakaspalvelua annetaan valtioneuvoston asetuksella säädettävissä yhteisissä asiakaspalvelupisteissä maistraatin oman henkilökunnan toimesta paikan päällä. Palveluiden kysyntä, kyseiseen tehtävään käytettävissä olevat henkilöstöresurssit ja henkilöstön osaaminen tulevat vaihtelevaan alueittain ja eri ajankohtina. Olisi siksi tarkoituksenmukaisempaa määrittää kyseiset pisteet maistraattien strategisissa tulossopimuksissa, jotka maistraatit tekevät maistraattien ohjaus- ja kehittämissyksikön kanssa. Henkilökohtaista asiointia vaativia palveluja pitäisi saada myös maistraatin yksikössä esimerkiksi ajanvarauksella, jos maistraatin yksikön asiakaspalvelu suljetaan. Kuntien asiakaspalvelupisteissä ei ole sopivia tiloja vihkimistä varten. Lisäksi kansalaisella ei olisi enää oikeutta tulla vihityksi maksutta, koska yhteisessä asiakaspalvelupisteessä tapahtuva vihkiminen ja parisuhteen rekisteröinti on asiakkaalle maksullista. Henkilökunnan siirtyminen virastosta asiakaspalvelupisteisiin aiheuttaa kustannuksia.

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:

Kuntapalvelujen kokoaminen ja kunnan oman asiakaspalvelurakenteen kehittäminen lisäävät hallinnon tehokkuutta ja taloudellisuutta. Kunnan palvelujen valinta ei voi perustua vapaaehtoisuuteen, jos yhteisessä asiakaspalvelussa annettavasta valtion viranomaisten palveluista säädetään lailla.

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:

Olemassa olevia tiloja tulee hyödyntää. Toimitiloihin ei ole järkevää rakentaa vihkihuonetta. Asiakaspalvelujärjestelmä tukee yhtenäistä toimintamallia.

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:

Tarve valtakunnalliselle toiminnan organisoinnille vahvistuu uuden toimintaprosessin myötä. Asiakaspalvelupisteiden taustatuki, etäpalvelun toteuttaminen online-palveluna ja yhtenäiset toimintamallit edellyttävät valtakunnallista palvelurakennetta ja mahdollisesti valtakunnallista erikoistumista tehtävään.

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:

Arviointiin tarvittava tieto tulisi saada mahdollisimman paljon tietojärjestelmistä.

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:

Asiakaspalvelutoiminnan testaaminen on hyvä aloittaa muuttamalla yhteispalvelupiste asiakaspalvelupisteeksi. Jo nyt eri hankkeissa - erityisesti SaDe-ohjelman etäpalveluhankkeessa - kerätyt kokemukset tulee hyödyntää. Esimerkiksi etäpalvelupilotissa mukana olleissa maakunnissa ja jatkossa etäpalvelun käyttöönotossa mukana olevissa maakunnissa on jo hyvin toimiva julkisten palveluntuottajien (maakuntaliitto, kunnat, viranomaiset) yhteistyö. Se antaa hyvän lähtökohdan asiakaspalvelun käynnistämiseksi.

On huomattava, että palvelun tuottajien rooli käynnistämisessä on merkittävä. Asiakkaiden siirtyminen asiakaspalvelupisteiden käyttäjiksi (silloin kun se on heille tarpeen) onnistuu kun palveluntuottajat välittävät siitä tietoa asiakkailleen.

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:

Kuvattu ohjaus- ja valvontamalli vaikuttaa toimivalta.

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 valti-
on 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:

Hankkeen taloudellisuus edellyttää kuntapalvelujen kokoamista ja kunnan oman asiakaspalvelurakenteen kehittämistä. Olemassa olevia tiloja tulee hyödyntää ja toimitilojen mitoituksessa tulee huomioida käyntiasioiden määrän väheneminen. Sähköisten palvelukanavien käytön lisääntymisen ja etäpalvelujen kotikäytön myötä käyntiasioinnin määrä tulee laskemaan voimakkaasti lähivuosina.

Rahoitusjärjestelmän perusosan kustannusten jakautuminen toimijoittain määräytyy asiakaspalvelutapah-
tumien määrän ja luonteen perusteella. Esitetyssä mallissa perustettaisiin laajempi palveluverkko, kuin maistraatin asiakkaiden käyntiasiointitarve edellyttää. Tämä tulee huomioida maistraattien maksuosuuksissa.

Valtioneuvostojen rahoitusosuudet määräytyvät suurimmalta osalta suoriteperusteisesti. Rahoitusjärjestelmään sisältyy riski, että vähäisen kysynnän pisteissä korvaukset jäävät pienemmiksi kuin siitä aiheutuvat kustannukset ovat. Riski tulee minimoida perustamalla asiakaspalvelupisteitä, joissa sen asiakasmäärät riittävät taloudelliseen toimintaan.

Kysymys 11

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

Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne ehdotetusta korvausten laskentamallista:

Laskennassa tulee käyttää oletusta, että käyntiasioinnin määrä vähenee 50 %:lla vuodesta 2011 vuoteen 2019. Palvelupisteitä, jotka eivät tule olemaan taloudellisesti kannattavia, ei kannata perustaa.

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:

Asiakaspalvelupisteissä tulee olla riittävästi palveluita ja palveluilla kysyntää, jotta toiminta olisi tehokasta ja taloudellista. Käyntiasiointipalvelun tarpeen ja käytön väheneminen johtaa jatkossa myös asiakaspalvelupisteiden lakkauttamiseen vähäisen kysynnän alueella. Palvelupisteen sulkeminen tulee olla mahdollista tarvittaessa.

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:

Saavutettavuuskriteerien myötä perustettaisiin laajempi palveluverkko, kuin maistraatin asiakkaiden käyntiasiointitarve edellyttää. Hankkeessa tärkein palvelupisteverkon kriteeri tulisi olla, että se mahdollistaa käyntiasioinnin tuottavan ja taloudellisen järjestämisen.

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:

Hankkeen tavoitteena on, että julkisen hallinnon yhteiset asiakaspalvelupisteet lisäävät hallinnon tehokkuutta ja taloudellisuutta. Palvelupistettä ei tule perustaa, jos se ei mahdollista käyntiasioinnin tuottavaa ja taloudellista järjestämistä.

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:

Palvelupisteen perustaminen 164 kuntaan tarkoittaisi laajempaa palveluverkkoa, kuin maistraatin asiakkaiden käyntiasiointitarve edellyttää. Suurin osa maistraatin asioista tulee vireille sähköisesti, postitse tai puhelimitse. Sähköisten palvelukanavien käytön lisääntymisen ja etäpalvelujen kotikäytön myötä käyntiasioinnin määrä tulee laskemaan voimakkaasti lähivuosina. Käyntiasiointipalvelun tarpeen ja käytön väheneminen johtaa jatkossa asiakaspalvelupisteiden lakkauttamiseen vähäisen kysynnän alueella.

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:

Päällekkäisyyksiä joudutaan purkamaan, jotta julkisen hallinnon palvelupisteverkko voidaan rahoittaa. Ongelmana ovat muun muassa pitkät vuokrasopimukset. Suuremmilla paikkakunnilla (esimerkiksi maakuntakeskuksissa) asiakaspalvelu on tarkoituksenmukaista hoitaa viranomaisen toimipisteessä. Asiakaspalvelua tulee kehittää julkisen hallinnon asiakkuusstrategian pohjalta, mm. parantamalla viranomaisten välistä yhteistyötä niin että asiakkaan hallinnollinen taakka on mahdollisimman kevyt.

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:

Siirtyminen valtion palveluntuottajien palveluksesta kuntien palvelukseen tulee perustua vapaaehtoisuuteen, kuten esitettyssä mallissa on todettu.

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:

Lakiehdotuksen 7 §:ssä on lueteltu palveluneuvojan hoitamat asiakaspalvelutehtävät kattavasti. Toimintamalli ei edellytä julkisen vallan käyttämistä. Käytännössä avustavan asiakaspalvelun ja asiantuntijapalvelun raja on joissakin tilanteissa vaikea erottaa toisistaan.

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:

Palveluneuvojien perehdyttäminen, koulutus ja asiantuntijatuen tarjoaminen tulisi hoitaa mahdollisimman paljon keskitetysti. Tarve valtakunnalliselle toiminnan organisoinnille vahvistuu palvelurakenteen uudistuksen myötä. Asiakaspalvelupisteiden taustatuki, etäpalvelu, yhtenäiset toimintamallit, koulutus palveluneuvojille ja yhteistyö eri palveluntuottajien kanssa edellyttävät valtakunnallista palvelurakennetta ja mahdollisesti valtakunnallista erikoistumista tehtävään.