

Nimetön

-----Alkuperäinen viesti-----

Lähettäjä: Heikura Eeva-Liisa [mailto:eeva-liisa.heikura@suomussalmi.fi]

Lähetetty: 5. syyskuuta 2013 13:03

Vastaanottaja: Valtiovarainministerio VM

Aihe: Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportti

Hei

Tässä Suomussalmen kunnan vastaukset lausuntokysymyksiin.

Terveisin

Eeva-Liisa Heikura

palvelusihteeri

Suomussalmen kunta

Kauppakatu 20, PL 40

89601 SUOMUSSALMI

eeva-liisa.heikura@suomussalmi.fi

gsm 044 777 3001

fax (08) 61 555 532

Laskutusosoite: Suomussalmen kunta/Hallintopalvelut, Ostolaskut, PL 404, 87070  
Kainuu

28.8.2013

**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:**

Kansalaisten näkökulmasta lakiin perustuva asiakaspalvelu on hyvä asia, koska se turvaa vähintäänkin neuvontapalveluiden saatavuuden 90 prosentille kansalaisista noin 40 kilometrin säteellä.

Asiakaspalvelujen todellinen saatavuus ja vastuukysymykset jäävät lakiesityksessä epäselviksi. Vaarana on, että etäpalvelutilanteissa asiakas joutuu useampaan kertaan selvittämään asiansa sekä asiakaspalvelupisteen virkailijalle että varsinaiselle valtionhallinnon substanssiasiantuntijalle. Tämä heikentää palveluprosessien tehokkuutta ja asiakkaan tietosuojaa.

Kaikille Suomen kansalaisille tulee edelleenkin turvattava mahdollisuus ns. käyntiasiointiin substanssiasiantuntijan luona.

Missä työskentelevät substanssiasiantuntijat? Substanssiasiantuntijat tulee hajasijoittaa, siten että heidän työpaikkansa sijaitsevat myös muualla kuin suurissa keskuksissa.

Suomussalmen kunta on huolissaan työpaikkojen vähenemisestä korkean työttömyyden alueilla.

Valtio voi ohjata asiantuntijatehtävien työpaikkoja valtionhallinnossa pääkaupungista maakuntiin ja ennen kaikkea maakuntakeskusten ulkopuolisiin kuntiin. Näin valtio voi omalta osaltaan tukea tasapuolisempaa työpaikkakehitystä koko maassa. Työvoima on pysyvämpää ja toimipaikan ylläpitokustannukset ovat huomattavasti halvempia kuin pääkaupunkiseudulla.

Raportin kohdassa 6.3.1. todetaan, että, ”keskittyminen asiantuntijatehtäviin viranomaisille mahdollisuuden kehittää asiantuntijatyötä hyödyntäen esimerkiksi paikkariippumatonta työskentelyä ja erikoistumismallia. Hyötyjen realisoinniseksi viranomaisten olisi käynnistettävä omaa suunnittelua ja toimeenpanoa asiantuntijatyön kehittämiseksi”.

Suomussalmen kunta esittää, että myös valtionhallinnon käyntiasiointi pisteet määrätään valmis-teilla olevassa laissa julkisen hallinnon yhteisestä asiakaspalvelusta.

**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:**

Valtion asiakaspalvelujen siirtäminen kunnan vastuulle on kannatettavaa niissä tapauksissa, joissa valtionhallinnon ei ole taloudellisesti järkevää toimia kuntakohtaisesti tapausten vähäisyyden vuoksi. Näissä tapauksissa paras yhteistyökumppani palvelujen järjestämiseksi on kunta.

Yli 5000 asukkaan harvaan asutuissa kunnissa valtionhallinnon asiakaspalvelut tulisi järjestää kuntakohtaisesti valtionhallinnon yhteisessä asiakaspalvelu- ja käyntiasiointipisteessä, jossa turvataan myös asioiden substanssiosaaminen.

**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:**

Mikäli asiakaspalvelun järjestäminen ja ylläpitäminen siirretään kunnan vastuulle, tulee myös palvelujen sisältö määrätä yksiselitteisesti, jotta asiakkaat eivät joudu kärsimään siitä, että asioita siirrellään tarpeettomasti viranomaisten kesken.

Myös Maanmittauslaitoksen palvelut tulee siirtää lakiperusteisesti yhteiseen asiakaspalvelupisteeseen.

**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:**

Kunnalla täytyy olla vapaus määrätä itse, mitä se katsoo kuuluvaksi yhteis palvelupisteessä hoidettaviin palveluihin.

## 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:**

Asiakaspalvelupisteen palvelujen tarjoamiseen tarvittavat laitteistot ja järjestelmät tulee rakentaa siten, että ne ovat toimivat ja yhteensopivat koko maassa kaikkien palvelupisteeseen osallistuvien viranomaisten kesken. Valtion tulee maksaa kunnille palvelupisteiden rakentamisesta syntyvät ylimääräiset kustannukset.

### 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:**

Palveluprosessit on kuvattu raportissa hyvin.

Palveluprosessin onnistumisen kannalta tärkeimmäksi tekijäksi muodostuvat erittäin osaava ja ammattitaitoinen henkilöstö sekä tietojärjestelmien toimivuus ja yhteensopivuus.

### 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:**

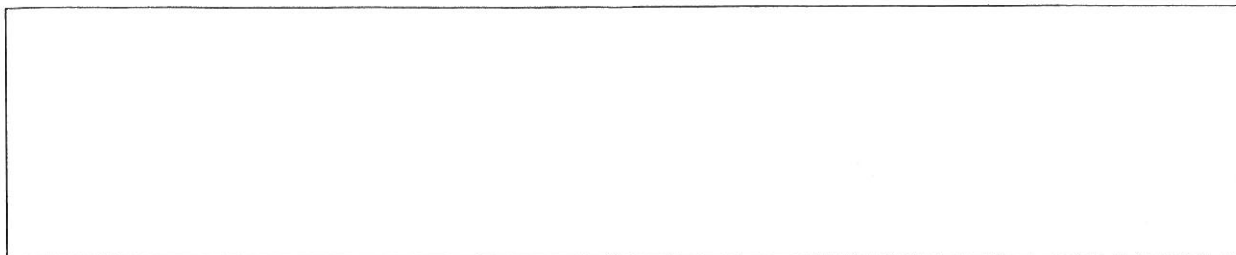
Arviointimallit ja mittarit sekä arviointikriteerit ovat kattavat.

### Kysymys 8

Hankkeen loppuraportin luvussa 5.4 ja toimintamallityöryhmän loppuraportin luvussa 6 on kuvattu yhteisen asiakaspalvelupisteen käynnistämistä ja kehittämistä: toimintamallin testaamista, käynnistämistä, kehittämistä ja seuranta.

#### **Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne ehdotetusta yhteisen asiakaspalvelun käynnistämisen- ja kehittämismallista:**

Asiakaspalvelupisteen käyttöönotolle on varattava riittävän pitkä siirtymäaika. Palveluiden sisäänotto tulee porrastaa ja pilotoida nykyisissä yhteispalvelupisteissä, jotta mahdolliset virheet eivät kumuloidu uusia pisteitä avattaessa.



## 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 huomautettavaa.

## 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:**

Rahoitusjärjestelmän rakenneperusta on hyvä. Perusosan eli kiinteiden kustannusten korvausperuste on oltava riittävän suuri. Suoritteisiin perustuvien muuttuvien kustannusten osuus on oltava vastaavasti pienempi, jotta kunnalla olisi riittävä aika sopeutua silloin, kun palvelujen kysyntä vaihtelee vuosittain tai kysyntä alenee pysyvästi. Suoritteiden laskentaperusteet on oltava selkeät ja yksiselitteiset

Perustamiskustannukset tulee valtion korvata 100 prosenttisesti.

**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:**

Kiinteät kustannukset tulee tarkistaa sen jälkeen, kun asiointimäärät selviävät toiminnan käynnistyttyä.

**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:**

Kohtuullisuuden rajoissa palvelut tulee tarjota kattavasti koko maassa.

**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:**

Kriteeri on hyvä.

**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:**

Syrjäisillä ja harvaan asutuilla alueilla tuottavuus ja taloudellisuus vaatimuksista pitää pystyä joustamaan. Näiden pisteiden kustannukset eivät ole ratkaisevan suuria vertailtaessa koko palveluverkon taloudellisuutta ja tehokkuutta.

**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:**

Julkisen hallinnon yhteispalvelupisteet tulisi perustaa sinne, missä ei ole tällä hetkellä valtionhallinnon käyntiasiointipisteitä.

**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:**

Molemmat palveluverkot tulisi määrätä yhtä aikaa laissa, jotta vältytään päällekkäisiltä rakenteilta ja kustannuksilta.

**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:**

Kunta käyttää normaaleja rekrytointiin liittyviä menettelytapoja.

**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:**

Palveluneuvojen tehtäviin ei tule sisällyttää sellaisia tehtäviä, jotka rinnastetaan julkisen vallan käyttöön.

**Kysymys 19**

Lakiehdotuksen 25 pykälässä ja henkilöstötyöryhmän loppuraportin luvussa 6 on ehdotettu, että yhteisessä asiakaspalvelussa palvelujaan tarjoavat palveluntuottajat vastaavat toimialoillaan palveluneuvojen perehdyttämisestä, koulutuksesta, muusta ammattitaidon kehittämisestä ja ylläpidosta sekä asiantuntijatuen tarjoamisesta.

**Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne palveluneuvojille annettavasta toiminnallisesta tuesta ja koulutuksesta:**

Kaikille uusille palveluneuvojille on järjestettävä erillinen ammatillinen koulutusohjelma, jolla varmistetaan palveluneuvojen osaaminen ja perehdyttäminen uusiin tehtäviin. Palveluneuvojen työjohto-oikeus on työlainsäädännön mukaan varsinaisella työnantajalla.

