

12.9.2013

LAUSUNTOKYSYMYKSET: JULKISEN HALLINNON ASIAKASPALVELUN KEHITÄMISHANKKEEN LOPPURAPORTTI

Porvoon kaupunki on alla vastannut kysymyksiin loppuraportista, johon sisältyy luonnos hallituksen esityksestä. (Vastaukset näkyvät kursivilla.) Porvoon kaupunki haluaa erikseen todeta, että hanke on ongelmallinen nykyisessä tilanteessa, jossa taloudellisesti huonot ajat, julkisen hallinnon uudistaminen ja kestävyysvajeen paikkaaminen edellyttävät kuntien tehtävien karsimista. Kaupungin kanta on, ettei kaikkia valtion toimipisteitä maakunnissa voida lakkauttaa eikä niiden tehtäviä kokonaan siirtää kuntien hoidettavaksi.

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:

Kuten loppuraportissa todetaan, että yhteispalvelumallissa (Laki julkisen hallinnon yhteispalvelusta) on ollut puutteita palvelupisteiden lukumäärän lisäämisessä, niiden sijoittumisessa palvelutarpeisiin ja asetettuihin tavoitteisiin nähden sekä niiden palveluvalikoiman laajentamisessa. Raportin mukaan ongelmat ovat johtuneet osaltaan tai pääosin yhteispalvelulain perusratkaisusta, jonka mukaan palvelupisteiden olemassaolo ja palveluvalikoima perustuu aina palvelun järjestämiseen osallistuvien tahojen melko vapaaseen sopimiseen.

Porvoon kaupunki toteaa, että lakisääteinen malli on kokemuksen perusteella tarpeen silloin, kun tavoitteena on julkisen hallinnon yhteisen asiakaspalvelun kehittäminen. Kokonaan sopimukseen perustuvalla linjauksella ei saada riittäviä tuloksia aikaan. Liian tarkkaa sääntelyä on kuitenkin vältettävä.

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:

Loppuraportissa todetaan, että siitä huolimatta, että kunnille asetettuja velvoitteita pyritään johdonmukaisesti vähentämään, yhteisen asiakaspalvelun järjestäminen tulisi säätää uudeksi tehtäväksi kunnille. Tälle arvioidaan olevan painavia palvelujen saavutettavuuden turvaamiseen sekä niiden tarkoituksenmukaiseen ja tehokkaaseen järjestämistapaan perustuvia perusteita. Kunnat ovat alueyhteisöjä ja niiden nykyinen asiakaspalvelu on muita palveluntuottajia korostetummin lähipalvelua. Kunnille kuuluu muita viranomaisia luontevammin sellaisen palvelukokonaisuuden

järjestäminen, joka tähtää asukkaiden hyvinvoinnista huolehtimiseen ja lähipalvelun ylläpitämiseen. Nykyisistä yhteispalvelupisteistä 97 % on kuntien ylläpitämiä. Koska kuntien käyntiasiakaspalvelu muodostaa niin merkittävän osan (noin puolet) kaikesta julkisen hallinnon käyntiasiakaspalvelusta, on kuntien käyntiasiakaspalvelujen kokoaminen yhteiseen asiakaspalveluun keskeinen edellytys sille, että yhteinen asiakaspalvelu toimii tavoitteiden mukaisesti ainoana keskeisenä asiakasrajapintana julkisen hallinnon käyntiasiakaspalveluihin.

Loppuraportin mukaan riittävän kattavan ja alueellisesti yhdenvertaisesti saavutettavissa olevan, mutta samalla tuottavan ja tehokkaan käyntiasiakaspalveluverkon luominen edellyttää, että käyntiasiakaspalvelupisteellä on myös tulevaisuudessa, käyntiasiakaspalveluiden kysynnän vähentyessä, riittävän laajan palvelukysynnän muodostava asiakaspohja. Vaihtoehto, jossa yhteisen asiakaspalvelun järjestäisi jokin muu viranomaislainen kuin kunta, edellyttäisi edellä todettujen asiakasrajapintaa ja kattavaa palvelupisteverkkoa koskevien tavoitteiden saavuttamiseksi, että myös kuntien erityiseen toimialaan eli lakisääteisiin tehtäviin kuuluvien palveluiden asiakaspalvelun järjestäminen siirrettäisiin kunnilta jollekin valtion viranomaiselle tai Kansaneläkelaitokselle, mikä merkitsisi puuttumista kunnallisten palvelujen järjestämiseen ja kunnallisen itsehallintoon.

Porvoon kaupunki yhtyy loppuraportin näkemykseen tältä osin.

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:

Porvoon kaupunki katsoo, että palvelujen tulee olla riittävän kattavat, jotta asiakkaalle on hyötyä julkishallinnon yhteisestä asiakaspalvelusta.

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:

Lakiehdotuksen yleisperusteluissa todetaan, että kunnat tuottavat palvelun määrässä mitattuna arviolta puolet senkaltaisista hallinnollisista käyntiasiakaspalvelutehtävistä, joita yhteisestä asiakaspalvelusta voitaisiin tarjota. Koska kuntien käyntiasiakaspalvelu muodostaa niin merkittävän osan kaikesta julkisen hallinnon käyntiasiakaspalvelusta, on kuntien käyntiasiakaspalvelujen kokoaminen yhteiseen asiakaspalveluun keskeinen edellytys sille, että yhteinen asiakaspalvelu toimii tavoitteiden mukaisesti ainoana keskeisenä asiakasrajapintana julkisen hallinnon käyntiasiakaspalveluihin.

Yhdymme yleisperustelujen näkemykseen tältä osin. Kuntien palvelujen tulee kuitenkin olla kunnan omassa päätösvallassa. Porvoon kaupunki on vuonna 2012 perustanut keskitetyn asiakaspalvelukeskuksen. Porvoon ja muiden kaupunkien, joissa keskitettyä asiakaspalvelua on kehitetty, on mahdollista suhteellisen nopeasti muuntaa toimintaansa vastaamaan julkisen hallinnon yleisen asiakaspalvelun vaatimuksia. Ne kunnat, joissa keskitettyä asiakaspalvelua ei vielä ole, joutuvat muuttamaan toimintatapaansa merkittävästi. Tämän vuoksi pitkä siirtymäaika on välttämätön.

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:

Lakiehdotuksessa todetaan, että lain 15 §:ssä määriteltäisiin asiakaspalvelupisteen henkilöstöä, aukioloaikaa, tiloja, työvälineitä ja laitteita koskevat yleiset vaatimukset.

Edellä mainitut säännökset ovat nähdäksemme yleisellä tasolla tarpeen, jotta asiakaspalvelu näyttyy samanlaisena kaikille julkisen asiakaspalvelun asiakkaille ja on myös mitattavissa ja arvioitavissa. Liian tarkkaa sääntelyä on kuitenkin vältettävä.

Lakiehdotuksessa todetaan myös, että asiakaspalvelupisteen olisi ehdotetun säännöksen mukaan oltava avoinna ainakin arkipäivinä maanantaista perjantaihin virka-aikana. Virka-ajalla tarkoitettaisiin lähtökohtaisesti kyseisessä kunnassa yleisesti noudatettavaa virka-aikaa. Kunta voi kuitenkin pysyvästi tai määräaikaisesti laajentaa tai supistaa asiakaspalvelupisteen aukioloaikaa, jos se on asiakaspalvelupisteeseen kohdistuvan säännöllisen asiointitarpeen ja asiakaskäyntimäärän johdosta taloudellisesti ja toiminnallisesti perusteltua. Tarkoituksena on, että aukioloaikaa koskevia rajoituksia tehtäisiin vain hyvin perustellusta syystä poikkeuksellisissa tapauksissa, koska yhteinen asiakaspalvelu olisi hallinnon asiakkaille tärkeä käyntiasiointiväylä valtion viranomaisten palveluihin.

Toteamme, että toiminnan taloudellisuuden ja tuottavuuden edellytyksenä on, että pienissä asiakaspisteissä aukioloaikoja on voitava supistaa tai henkilöstön on voitava tehdä osan ajasta muita tehtäviä.

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:

Mainitut säännökset ovat nähdäksemme tarpeen, jotta asiakaspalvelu näyttäytyy samanlaisena kaikille julkisen asiakaspalvelun asiakkaille ja on myös mitattavissa ja arvioitavissa.

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:

***Loppuraportin** mukaan asiakaspalvelun arviointimallissa luodaan arvioinnin viitekehys suhteessa asiakaspalvelutoiminnalle asetettuihin tavoitteisiin ja asiakaspalvelupisteen menestystekijöihin painottuen asiakashyödyn, palvelun laadun sekä tuottavuuden ja taloudellisuuden arviointiin. Asiakaspalvelupisteen tavoitteiden toteutumista arvioidaan kolmesta näkökulmasta: asiakkaan, palveluntuottajien ja henkilöstön näkökulmasta. Arvioinnin avulla voidaan tarkastella sekä yksittäisten pisteiden että koko toimintamallin valtakunnallista toimivuutta. Arvioinnilla tähdätään ensisijaisesti asiakaspalvelutoiminnan kehittämiseen. Tavoitearvojen avulla voidaan myös arvioida pisteiden toimintaa keskenään (esim. pisteiden keskiarvo). Taloudellisuuden ja tuottavuuden tarkastelussa tehdään myös vertailua yhteisen asiakaspalvelutoiminnan ja nykyisen sektorikohtaisen asiakaspalvelutoiminnan välillä.*

Näkemyksemme mukaan arviointi tuottaa myös kunnille hyödyllistä tietoa toiminnasta. Erillisen palvelupisteen arviointimallin ei tule kuitenkaan rasittaa liikaa järjestämisvelvollista tahoja.

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:

***Loppuraportissa** on todettu, että ennen asiakaspalvelupistetoiminnan käynnistämistä on tärkeää pilotoida Asiakaspalvelu2014 –konseptia. Pilotoinnin tavoitteena on saada esimerkki toimivasta asiakaspalvelupisteestä muille asiakaspalvelupisteen käynnistämiprojekteille sekä saada käytännön kokemustietoa asiakaspalvelupisteen käynnistämisestä ja sen projektoinnista. Pilotoinnin tavoitteena on myös testata soveltuvin osin toimintamalli ja toimintaympäristö (prosessit, käytänteet, laitteet sekä järjestelmät).*

*Asiakaspalvelupistetoiminnan käynnistämisessä on **loppuraportin** mukaan kaksi tasoa: Asiakaspalvelupistetoiminnan käynnistäminen ja yksittäisen asiakaspalvelupisteen käynnistäminen. Ennen asiakaspalvelupistetoiminnan käynnistämistä eri sidosryhmien (VM, kunta, palveluntuottajat) tulee perehtyä asiakaspalvelupistetoimintaan kokonaisuutena: mikä on asiakaspalvelupiste, mitkä ovat sen tehtävät, strategia ja tavoitteet sekä millaista sen jokapäiväinen toiminta on. Tärkeää on hahmottaa oikein myös asiakaspalvelupisteen käynnistämiseen kuuluvat vaiheet ja niihin tarvittavat*

resurssit.

Loppuraportin mukaan asiakaspalvelupistetoiminnan käynnistäminen on projektoitava ja porrastettava sekä palveluiden että paikkakuntien osalta. Asiakaspalvelupistetoiminnan käynnistäminen tulee organisoida siten, että valtiovarainministeriössä on projektitoimisto, joka tukee ja koordinoi asiakaspalvelupisteiden käynnistämistä eli asiakaspalvelupisteen käynnistämiprojekteja kunnissa. Palveluntuottajat osallistuvat asiakaspalvelupisteiden käynnistämiprojekteihin kouluttamalla palveluneuvojat omien palveluidensa osalta.

Katsomme, että pilotointi ja mainitut käynnistämiseen liittyvät projektit ovat välttämättömiä. Olisi tutkittava myös mahdollisuus ottaa asiakkaiden edustus mukaan työhön.

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:

Loppuraportin mukaan julkisen hallinnon yhteisen asiakaspalvelun ohjaus, seuranta ja valvonta jakautuisi kolmeen osaan: hallinnolliseen ohjaukseen, palvelujen ohjaukseen, seurantaan ja valvontaan sekä järjestämisvelvoitteen valvontaan. Palvelun ohjauksella ja seurannalla tarkoitetaan yhteisen asiakaspalvelutoiminnan alue- ja paikallistasolla tapahtuvaa ohjaus- ja seurantatoimintaa. Poliisihallitus, Verohallinto, elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskukset, työ- ja elinkeinotoimistot, maistraattien ohjauksesta vastaava aluehallintovirasto ja maistraatit vastaisivat yhteistyössä kuntien kanssa toimialalleen kuuluvien asiakaspalvelutehtävien hoitamisen ja kehittämisen ohjauksesta ja seurannasta. Toiminta tulisi organisoida alueellisten tai paikallisten sekä toiminnallisten tarpeiden pohjalta tarkoituksenmukaisimmalla tavalla. Toiminnan kautta huolehdittaisiin siitä, että asiakaspalvelupisteessä annettava asiakaspalvelu saadaan sovitettua valtion viranomaisten palveluprosesseihin niin, että koko palveluprosessin ja siinä annettavien palvelujen laatu kyetään turvaamaan ja pitämään yhdenmukaisena ja hyvänä. Toisaalta myös valtion viranomaisten olisi kehittäessään palveluprosessejaan otettava huomioon yhteisen asiakaspalvelun tarpeet ja mahdollisuudet.

Tältä osin katsomme, että kehittämistyötä tulee tehdä avoimessa yhteistyössä siten, että asiakkaan näkökulma ei unohdu.

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:

Loppuraportissa ehdotetaan, että yhteisen asiakaspalvelun rahoitusjärjestelmäksi, jolla korvataan

kunnille valtion palvelujen jakamisesta aiheutuvat kustannukset, otetaan ns. yhdistelmämalli. Malliin kuuluu perusosa ja suoritteiden perusteella maksettava korvaus. Perusosaan sisältyy korvaus toimitilojen vuokrasta, etäpalvelulaitteiston ylläpitämisestä sekä asiakaspalvelujärjestelmän, ajanvarausjärjestelmän, kassajärjestelmän ja yleisten tieto- ja viestintäteknisten järjestelmien käytöstä ja ylläpidosta.

Loppuraportissa todetaan, että rahoitusjärjestelmässä hinnoitellaan suoritteet, joita kunta antaa muiden toimijoiden puolesta. Suoritekorvaukseen hinnoitellaan ainoastaan suoritteen antamiseen liittyvän työajan kustannus, johon sisällytetään tähän kohdistuvan välillisen työajan palkka. Palveluneuvojan antamien suoritteiden hinnoittelu toteutetaan niin, että kullekin hinnoiteltavalle suoritteelle määritellään minuuttimäärä, jonka se tyypillisesti kuluttaa palveluneuvojan työaikaa ja tähän työaikaan lisätään siihen kohdistuva välillinen työ. Kulutettu työaika muutetaan rahaksi niin, että se kerrotaan palveluneuvojalle (kunnassa asiakaspalvelutyötä tekevän henkilön tyypipalkka) tyypillisesti maksettavalla palkalla. Toinen yhteisesti hinnoiteltava suoriteryhmä, neuvontasuoritteet, hinnoitellaan kolmeen ryhmään, jotka perustuvat niihin kuluvaan työaikaan. Neuvontasuoritteet (ml. ajanvaraukset) sekä verkkopalvelujen ja etäpalvelun käytön tuki hinnoitellaan niihin käytetyn palveluneuvojan työajan mukaan alle 3 min, alle 8 min ja alle 13 min mittaisiksi tapahtumiksi. Kukin suorite kirjataan ryhmään, johon se tapahtumana mahtuu.

Korostamme sitä, että kustannusten täysimääräinen korvaaminen kunnille on ehdoton edellytys. Korvausten maksamisen perusteiden on oltava riittävän tarkat. Perusteita on voitava myös muuttaa, mikäli havaitaan, etteivät ne tuota molemmin puolin tyydyttävää lopputulosta.

Huomautamme, että siirtymävaiheen investoinnit voivat monessa kunnassa olla merkittävä taloudellinen taakka. Jos palvelupisteen investoinneista korvataan vain valtion suoritteita vastaava osuus, on kunnan maksettava investoinnista oma osansa. Kunnilla on tällä hetkellä yllin kyllin korjattavia rakennuksia ja taloudellinen tilanne on huono.

Kysymys 11

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

Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne ehdotetusta korvausten laskentamallista:

Lakiehdotuksen mukaan perusosa määriteltäisiin laskennallisesti seuraavasti: asiakaspalvelupisteen vaikutusalueen asukasmäärän aiheuttama käyntiasioinnin kysyntä määritellään yhtenäisin perustein koko maassa sekä tätä kysyntää vastaava henkilöstön tarve. Pisteen asiakas- ja henkilöstömäärän edellyttämät tilat ja tietotekniset varusteet laskettaisiin kustannustekijöinä kuntaryhmitäin siten, että toimitilojen erilaiset vuokratasot erilaisissa kunnissa voitaisiin huomioida. Suoritteisiin perustuvat korvaukset määriteltäisiin siten, että yhteisissä asiakaspalvelupisteissä annettavat valtion palvelusuoritteet hinnoiteltaisiin niiden antamiseen kuluvan tyypillisen työajan mukaan. Tähän työaikaan kiinnitettäisiin niin sanottu välillinen työaika ja näin saadulla käytettävän työajan arvolla kerrottaisiin tyypillinen asiakaspalveluhenkilön palkka. Näin saataisiin hinta kullekin suoritteella. Suoritteiden määrää seurattaisiin asiakaspalvelujärjestelmän kautta ja suoritteiden perusteella kunnille maksettavat korvaukset saataisiin yksinkertaisena laskentana.

Katsomme, että korvausten laskentamallin on oltava tasapuolinen. Kustannukset on korvattava kunnalle täysimääräisesti.

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:

Katsomme, että kunnille tulisi ehdottomasti voida olla mahdollista maksaa suoriteosuuksia tai perusosaa korotettuna vähäisen kysynnän pisteissä. Kuntien tulisi myös voida lyhentää pisteen aukioloaikoja ja viime kädessä sulkea piste, jos sen asiakasmäärät eivät muilla toimenpiteillä riitä taloudelliseen toimintaan.

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:

Loppuraportista ilmenee, että hanke päätyi rakentamaan palveluverkkoehdotukset mm. sen mukaisesti, että yhteisen asiakaspalvelupisteen vaikutusalueen asukkaista 90 %:lla on pisteeseen maanteitse tai rautateitse lyhyempi matka kuin 40 km.

Loppuraportissa todetaan edelleen, että vaikka pisteen saavutettavuudelle asetettiin kriteeriksi maksimietäisyys, ei ehdotuksessa ole pyritty kriteerien sallimissa rajoissa mahdollisimman harvaan verkkoon, vaan asiakkaiden kannalta lyhyet asiointimatkat mahdollistamaan ehdotukseen. Ehdotus sisältää jonkin verran sellaisia yhteisiä asiakaspalvelupisteitä, joissa arvioidaan työvoiman tarpeen jäävän yhtä henkilötyövuotta pienemmäksi. Tällaisia pisteitä on arvioitu olevan kummassakin palveluverkkovaihtoehdossa 15 kappaletta silloin, jos käyntiasioinnin kysynnän oletetaan alenevan 30 %:lla vuodesta 2011 vuoteen 2019 mennessä. Pisteitä perustettaessa tuleekin mahdollistaa niiden aukioloajan supistaminen, jos siihen on tarvetta. Pienen asiakasmäärän pisteissä on myös tärkeää, että pisteen henkilöstö voi tehdä muitakin kunnan tehtäviä kuin asiakaspalvelua.

Koska nykyisen kuntarakenteen jokaisessa kunnassa ei taloudellisuuden ja tuottavuuden vaatimusten vuoksi voida yhteistä asiakaspalvelupistettä ylläpitää, sisältyy palveluverkkoehdotukseen ns. vaikutusalueen käsite. Ajatuksena on, että vaikutusalueen asukkaat käyttävät muita kuin kunnan palveluja käyttäessään kyseistä yhteistä asiakaspalvelupistettä. Osassa vaikutusalueiden kuntia asioinnin arvioidaan siirtyvän useampaan kuin yhteen yhteiseen asiakaspalvelupisteeseen. Tällaiset kunnat esiintyvät palvelupisteluetteloissa useammassa kuin yhdessä vaikutusalueessa.

Katsomme, että valittu saavutettavuuskriteeri on sinänsä kannatettava. Yhtä aikaa tulee kuitenkin voida tarkastella yhteisen asiakaspalveluverkon mahdollisuutta asiakaspalvelun tuottava ja taloudelliseen järjestämiseen. On lisäksi tarkkaan harkittava sitä voidaanko tämänhetkisessä taloudellisessa tilanteessa ylläpitää palveluverkkoa aiotussa mitassa pienillä paikkakunnilla.

Lakiehdotuksen mukaan kuntien yhdistyessä järjestämisvelvoite siirtyisi kuntien yhdistymisen tuloksena syntyneelle uudelle kunnalle. Uudella kunnalla tarkoitetaan kuntajakolain käsitteistön mukaisesti kaikilla kuntajakolaisissa mainitulla kolmella eri tavalla toteutettujen kuntien yhdistymisen tuloksena syntyneitä kuntia. Tilanteessa, jossa kunnan alue jaetaan kahden tai useamman kunnan kesken siten, että jaettava kunta lakkaa, siirtyisi järjestämisvelvoite sille uudelle kunnalle, jonka alueella järjestämisvelvoitteeseen perustuva uusi asiakaspalvelupiste sijaitsee. Kuntien yhdistyessä järjestämisvelvoitteeseen perustuvat asiakaspalvelupisteet jatkaisivat suoraan lain nojalla toimintaansa uudessa kunnassa. Tällä pyritään takaamaan julkisen hallinnon asiakaspalveluiden kattava saatavuus myös tilanteissa, joissa kuntien koko kasvaa kuntajaon muuttuessa. Valtioneuvosto voisi kuitenkin päättää, että uuden kunnan järjestämisvelvoitteeseen ei kuulu kaikkien uuden kunnan alueella olevien järjestämisvelvoitteeseen perustuvien asiakaspalvelupisteiden ylläpitäminen, jos tämä on perusteltua ottaen huomioon asiakaspalvelun saatavuus asiakaspalvelupisteen vaikutusalueella sekä asiakaspalvelutoiminnan tuottavuus ja tehokkuus. Toimintaympäristössä tapahtuvien muutosten vuoksi on katsottu tärkeäksi mahdollistaa joustavuus asiakaspalvelupisteverkon ylläpitämisessä ja kehittämisessä.

Katsomme, että kuntaliitosten mahdollisuus ja niiden vaikutus toimintaan on otettava huomioon vähintäänkin raportissa esitetyllä tavalla.

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:

Tältä osin toteamme, että ehdotetuissa palvelupisteverkoissa on mukana lukuisia kuntia, joihin on ehdotettu vähäisen asiakasmäärän pisteiksi arvioituja pisteitä. Palvelupisteen perustaminen näissä olosuhteissa on erityisen vaativaa.

)

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:

Loppuraportista ilmenee, että valmistelussa on ollut yhteiselle asiakaspalvelulle kaksi palveluverkkovaihtoehtoa. Ensimmäisessä vaihtoehdossa yhteinen asiakaspalvelu kattaisi koko maan ja yhteisiä asiakaspalvelupisteitä olisi 164 nykyisessä kunnassa. Toisessa vaihtoehdossa yhteinen asiakaspalvelu kattaisi alueet, joilta puuttuu yhteiseen asiakaspalveluun lakisääteisesti osallistuvista toimijoista kaksi tai useampi toimija. Tässä vaihtoehdossa yhteisiä asiakaspalvelupisteitä olisi 129 kunnassa.

Katsomme, että 164 kunnan asiakaspalvelupisteverkko on kannatettava palvelun saavutettavuuden kannalta. Harvemmassa verkossa isot ja keskikokoiset kaupungit jäävät vaille pistettä ja suuret määrät kansalaisia ilman yhden luukun periaatteella toimivaa julkisen hallinnon asiakaspalvelua. Hankkeessa laaditut laskelmat osoittavat, että siirtymällä uuden yhteisen asiakaspalvelun mukaiseen toimintamalliin asiakaspalvelut on mahdollista tuottaa nykyistä kustannustehokkaammin. Taloudellinen vaikutus on sitä suurempi, mitä laajemmin yhteiseen asiakaspalveluun siirrytään. On kuitenkin tarkkaan harkittava sitä voidaanko tämänhetkisessä taloudellisessa tilanteessa ylläpitää palveluverkkoa aiotussa mitassa pienillä paikkakunnilla

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:

Katsomme, että julkisen hallinnon yhteisten asiakaspalvelupisteiden käyttöönoton jälkeen päällekkäisyydet on purettava muuttamalla siihen osallistuvien toimijoiden palveluverkkoa.

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:

)

Loppuraportin mukaan yhteistä asiakaspalvelupistettä ylläpitävät kunnat vastaavat palveluneuvojien rekrytoinnista. Yhteiseen asiakaspalveluun lakisääteisesti osallistuvien valtion palveluntuottajien palveluksesta yhteiseen asiakaspalveluun siirtyviä asiakaspalvelutehtäviä hoitaville henkilöille annetaan mahdollisuus ilmoittautua niihin palveluneuvojan tehtäviin, jotka kunta ilmoittaa haettavaksi ilmoittautumismenettelyllä. Asiakaspalvelutehtävien hoitamisen ja tehtävään ilmoittautumisen lisäksi siirtymisen edellytyksenä on, että henkilöllä on kyky ja taito hoitaa asiakaspalvelutehtäviä.

Katsomme, että on itsestään selvää, että kunnat hoitavat rekrytoinnin. Ilmoittautumismenettely helpottaa rekrytointia, mutta lopullinen päätösvalta on kunnalla.

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:

Katsomme, että esitys on perusteltu.

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:

Katsomme, että palveluntuottajien antama perehdytys, koulutus ja asiantuntijatuki on asianmukainen tapa toimia palvelujen sisältöön liittyen. Asiakaspalveluun liittyvää ja muuta yleistä koulutusta on mahdollista antaa myös kunnan toimesta.