

VM144:07/2011

## Nousiaisten kunta

Kunnanhallitus	§ 164	29.04.2013
Kunnanhallitus	§ 227	12.08.2013

### Asiakaspalvelu 2014 - loppuraportti

226/00.01/2013

KHALL 29.04.2013 § 164

Asian valmistelija: hallintojohtaja Juha Rinta-Jouppi

Valtiovarainministeriö on 12.1.2012 asettanut koko julkista hallintoa koskevan asiakaspalvelun kehittämishankkeen (Asiakaspalvelu 2014 –hanke) kaudelle 15.1.2012 – 31.5.2013. Hankkeen perustana on 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 vas-tuuviranomaisina ja ainoana keskeisenä asiakasrajapintana julkisiin palveluihin.

Tavoitteena hankkeessa on saada aikaan toimivat edellytykset julkisen hallinnon asiakaspalvelujen saatavuudelle siten, että asiakaspalvelut järjestetään asiakaslähtöisesti, tuottavasti ja taloudellisesti niin, että asiakas saa julkisen hallinnon palvelut kohtuuetäisyydellä yhteisistä asiakaspalvelupisteistä ja että yhteiset pisteet lisäävät hallinnon tehokkuutta ja taloudellisuutta. Asiakaspalvelua tarjotaan palvelutuottajien palveluneuvojan antamana paikan päällä sekä viranomaisen oman asiantuntijan antamana etäpalveluna videoyhteyden välityksellä.

Ministeriryhmä on linjannut, että kunnat vastaavat yhteisen asiakaspalvelun järjestämisestä ja palvelupisteissä tarjotaan lakiin perustuen polii- sin lupapalveluja sekä työvoimahallinnon, verohallinnon, maistraatin ja kuntien palveluja. Kelan palveluja tarjotaan laajasti sopimukseen perustuen.

Väliraportissa on todettu, että yhteisen asiakaspalvelun palvelupisteverkko kattaa lakisääteisesti koko maan. Valmistelun lähtökohtana on ollut, että asiakaspalvelupisteen vaikutusalueen asukkaista 90 prosentilla on pisteeseen lyhyempi matka kuin 40 km, ja että asiakaspalvelupisteet sijaitsevat siellä, minne alueen asiointi ja työssäkäynti tavanomaisesti suuntautuvat. Valmistelun tavoitteena on lisäksi ollut, että palvelupisteverkko mahdollistaa palvelun tuottavan ja taloudellisen järjestämisen ja että asiakaspalvelu pisteet sijoittuvat sellaisille paikoille, joille alueen asiointi- ja työssäkäynti muutoinkin tavanomaisesti suuntautuu.

Valmistelussa selvitetään kahden vaihtoehdoisen palvelupisteverkon

taloudelliset ja muut vaikutukset.

- Vaihtoehto 1: Täysimääräinen nopea siirtyminen yhteiseen asiakaspalveluun. Yhteisiä asiakaspalvelupisteitä olisi tässä vaihtoehdossa 161 kunnassa. Siirtymäaika tässä vaihtoehdossa olisi varsin pitkä, arviolta viisi vuotta. Toimijakohtaisissa pisteissä asiakaspalvelua tarjottaisiin tässä vaihtoehdossa vain suurimmissa kaupungeissa (Helsinki, Tampere, Turku, Oulu, Kuopio). Tässä vaihtoehdossa Varsinais-Suomeen sijoittuisi 9 asiakaspalvelupistettä: Salo, Parainen, Kemiönsaari, Lieto, Raisio, Loimaa, Uusikaupunki, Laitila ja Vehmaa.

- Vaihtoehto 2: Yhteiseen asiakaspalveluun siirryttäisiin aluksi alueilla, joilta puuttuu kahden tai kolmen järjestelmässä mukana olevan viranomaisen oma asiakaspalvelupiste. Yhteisiä asiakaspalvelupisteitä olisi tässä vaihtoehdossa 131 kunnassa. Siirtymäaika tässä vaihtoehdossa olisi kaksi – kolme vuotta. Yhteisen asiakaspalvelun alue laajenisi sitä mukaa kuin toimijat vähentävät omia asiakaspalvelupisteitään. Tässä vaihtoehdossa Varsinais-Suomeen sijoittuisi 8 asiakaspalvelupistettä: Parainen, Kemiönsaari, Lieto, Raisio, Loimaa, Uusikaupunki, Laitila ja Vehmaa.

Kevään 2013 aikana hanke jatkaa työtään rahoitusmallin määrittelymiseksi ja taloudellisten vaikutusten arvioimiseksi, toimintamallin täsmämentä miseksi sekä henkilöstökysymysten ratkaisemiseksi. Hankkeen määräaika on 31.5.2013, johon mennessä valmistellaan myös luonnos hallituksen esitykseksi laiksi julkisen hallinnon yhteisestä asiakaspalvelusta. Loppuraportista ja hallituksen esitysluonnoksesta pyydetään lausunnot 30.9.2013 mennessä ja hallituksen esitys eduskunnalle on tarkoitus käsitellä syysistuntokaudella.

Mynämäen kunnanhallituksen 29.4.2013 esityslistassa ko. asian osalta Mynämäen kunnanjohtaja on todennut ehdotuksessaan muun muassa, että perinteisesti esimerkiksi vehmaalaiset, kustavilaiset ja taivassalolaiset ovat hakeneet palveluja Mynämäestä, jossa muun muassa kuntien alueen lukiolaiset käyvät koulua. Lisäksi Mynämäen kunta esittää, että Mynämäen keskeinen sijainti huomioitaisiin yhtenä mahdollisuutena asiakaspalvelupisteeksi.

Asiakaspalvelu 2014 –väliraportti on luettavissa osoitteessa:

[http://www.vm.fi/vm/fi/04\\_julkaisut\\_ja\\_asiakirjat/01\\_julkaisut/08\\_muut\\_julkaisut/Vliraportti\\_Asiakaspalvelu2014\\_HYVKSYTTY\\_100113.pdf](http://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asiakirjat/01_julkaisut/08_muut_julkaisut/Vliraportti_Asiakaspalvelu2014_HYVKSYTTY_100113.pdf)

Lisäksi hankkeelle on avattu palautesivusto:

[https://www.otakantaa.fi/fi-FI/Hankkeet/Asiakaspalvelu2014\\_hanke](https://www.otakantaa.fi/fi-FI/Hankkeet/Asiakaspalvelu2014_hanke)

Oheismateriaali: aluekierroksen esitys

Muutettu ehdotus

Kunnanhallitus esittää kannanottonaan väliraporttiin seuraavaa:

## Nousiaisten kunta

Asiakaspalveluhankkeen väliraportin perusteella Nousiaisten kunta haluaa nostaa jo asian valmistelun tässä vaiheessa esille sen, että esityksessä ei ole juurikaan huomioitu olemassa olevia asiakasvirtoja ja työmatkaliikennettä. Rakenteiden uudistamista tärkeämpää kuntalaisille on asiakaspalvelun saavutettavuus. Tämä on todettu myös hallituksen linjauksissa.

Nousiaisten kunta puoltaa jo tässä vaiheessa Varsinais-Suomen alueelle suunnitellun Raision asiakaspalvelupisteen lisäksi vastaavanlaisista asiakaspalvelupistettä Mynämäen kunnan alueelle, mikäli Mynämäen kunnanhallitus tekee asiassa vastaavanlaisen esityksen ja edelleen päätöksen.

### Päätös

Ehdotus hyväksyttiin yksimielisesti keskustelun jälkeen.

Lisätietoja päätöksestä antaa:  
hallintojohtaja Juha Rinta-Jouppi, p. 044 4355 500

### KHALL § 227

Asian valmistelija: hallintojohtaja Juha Rinta-Jouppi

Asiakaspalvelu 2014 -hankkeesta on valmistunut loppuraportti. Nousiaisten kunta esitti väliraporttiin kannanottojaan kunnanhallituksen kokouksessa 29.4.2013.

Julkisen hallinnon yhteisen asiakaspalvelun kehittämishankkeen (Asiakaspalvelu2014 -hanke) tavoitteena on, että asiakkaat saavat julkisen hallinnon asiakaspalvelut yhteisistä asiakaspalvelupisteistä koko maassa yhdenvertaisesti ja kohtuuetäisyydellä asuinpaikastaan. Palvelut voidaan tuottaa näin myös tehokkaasti ja taloudellisesti. Tavoitteiden toteuttamiseksi hankkeen päätyöryhmä ehdottaa, että Suomeen luodaan koko maan kattava lakisääteinen julkisen hallinnon yhteisten asiakaspalvelupisteiden verkko, jossa tarjotaan aina poliisin lupapalveluja sekä työ- ja elinkeinotoimistojen ml. työvoiman palvelukeskusten, Verohallinnon, maistraattien, elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskusten ja kuntien palveluja. Yhteisen asiakaspalvelun järjestäminen ehdotetaan säädettäväksi kuntien tehtäväksi siten, että kunnille korvataan muiden tahojen palvelujen antamisesta aiheutuvat kustannukset. Kansaneläkelaitos ja muut valtion viranomaiset sopivat kuntien kanssa erikseen palvelujensa tarjoamisesta yhteisissä palvelupisteissä.

Työryhmä ehdottaa yhteisen asiakaspalvelun palveluverkon kriteeriksi, että vähintään 90 %:lla pisteen vaikutusalueen asukkaista olisi pisteeseen enintään 40 kilometrin matka maanteitse tai rautateitse. Hankkeessa on selvitetty kahden kriteerit täyttävän palveluverkko-vaihtoehdon vaikutuksia. Toisessa vaihtoehdossa uusia yhteisiä asiakaspalvelupisteitä perustettaisiin 164 kuntaan ja toisessa 129 kuntaan. Lakisääteisten asiakaspalvelupisteiden lisäksi on mahdollista perustaa myös sopimusperusteisia palvelupisteitä paikallisten olosuhteiden ja tarpeiden mukaisesti. Lain julkisen hallinnon yhteisestä asiakaspalvelusta ehdotetaan tulevan voimaan vuonna 2014.

## Nousiaisten kunta

Ensimmäiset yhteiset asiakaspalvelupisteet pääsivät tällöin aloittamaan toimintansa vuoden 2015 alussa.

Valtiovarainministeriö on pyytänyt kaupungeilta ja kunnilta lausuntoa loppuraportista 13.9.2013 mennessä valtiovarainministeriön sähköpostiosoitteeseen.

Hankkeen loppuraportti ja alatyöryhmien raportit ovat luettavissa osoitteessa

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

Oheismateriaali: lausuntopyyntö, kyselylomake vastauksineen

Ehdotus

Kunnanhallitus merkitsee Asiakaspalvelu 2014 -loppuraportin tiedokseen.

Kunnanhallitus hyväksyy kyselylomakkeeseen annetut vastaukset ja päättää toimittaa ne edelleen Valtiovarainministeriölle tiedoksi.

Päätös

Ehdotus hyväksyttiin yksimielisesti keskustelun jälkeen.

Lisätietoja päätöksestä antaa:  
hallintojohtaja Juha Rinta-Jouppi, p. 044 4355 500

14.8.2013

**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:**

Nousiaisten kunta toistaa aiemmin väliraporttivaiheessa antamansa lausunnon, jonka mukaan Asiakaspalveluhankkeen väli- ja loppuraportin perusteella Nousiaisten kunta haluaa nostaa esille sen, että esityksessä ei ole juurikaan huomioitu olemassa olevia asiakasvirtoja ja työmatkaliikennettä. Rakenteiden uudistamista tärkeämpää kuntalaisille on asiakaspalvelun saavutettavuus. Tämä on todettu myös hallituksen linjauksissa. Nousiaisten kunta puoltaa Varsinais-Suomen alueelle suunnitellun Raision asiakaspalvelupisteen lisäksi vastaavanlaista asiakaspalvelupistettä Mynämäen kunnan alueelle.

**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:**

Nousiaisten kunta suhtautuu myönteisesti yhteiseen asiakaspalveluun ja yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin kunnissa, mutta kunnille tulee järjestää valtion toimesta tosiasialliset taloudelliset resurssit ko. palveluiden järjestämiseksi. Asiakaspalvelurakennetta tulee kehittää nimenomaan kuntalaisien tarpeista käsin – mahdolliseen kuntarakennemuutokseen kytkeytyminen tulisi jättää tässä vaiheessa taka-alalle, koska ko. asiassa on vielä varsin paljon epäselvyyksiä ja tulkinnanvaraisuutta eikä virallisia päätöksiä mahdollisesta kuntarakenteen muutoksesta ole olemassa.

**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 yhteistä asiakaspalvelua lähdetään valtakunnallisesti uudistamaan, on uudistuksessa hyvä huomioida kaikki tahot ja pyrkiä siihen, että asiakas (kuntalainen) saa palvelunsa samasta paikasta ja mielellään lähipalveluna.

**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:**

Nousiaisten kunta suhtautuu myönteisesti yhteiseen asiakaspalveluun ja yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin kunnissa, mutta kunnille tulee järjestää valtion toimesta tosiasialliset taloudelliset resurssit ko. palveluiden järjestämiseksi. Valtionhallintoon liittyvien palveluiden järjestämisestä tulee maksaa kunnille selkeä korvaus eivätkä ko. palvelumuodot saa vuosien saatossa lisääntyä ilman erillistä sopimista ja kohtuullisia korvauksia.

**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:**

Valtionhallinnon tulee osallistua palveluneuvojien koulutuksesta aiheutuviin kustannuksiin sekä laite- ym. hankinnoista johtuviin kustannuksiin. Palveluneuvojien asiantuntemuksen ajantasaisuus tulee varmistaa täydennyskoulutuksin. Kunnat eivät saa joutua tässä asiassa hiljalleen koko järjestelmän yksipuolisiksi maksajiksi.

**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:**

Etäpalveluihin siirrytään luonnollisesti yhä enenevässä määrin, mutta palvelutapahtumissa tulee huomioida myös henkilökohtaisen lähipalvelun tarve erityisesti erilaisten erityisryhmien osalta, kuten vammaiset ja vanhukset. Mikäli erityisryhmät tarvitsevat joitain erityisiä palveluita (apuvälineet, tulkkaus), tulee näihin suunnata valtionhallinnon toimesta resursseja.

**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:**

Laadun ja sitä kautta asiakastyytyväisyyden järjestelmällinen seuranta on tärkeä asia.

**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 käynnistamis- ja kehittämismallista:**

Valtionhallinnon tulee osallistua palveluneuvojien koulutuksesta aiheutuviin kustannuksiin sekä laite- ym. hankinnoista johtuviin kustannuksiin. Palveluneuvojien asiantuntemuksen ajantasaisuus tulee varmistaa täydennyskoulutuksin. Kunnat eivät saa joutua tässä asiassa hiljalleen koko järjestelmän yksipuolisiksi maksajiksi.

## 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 Aluehallintovirastojen (Avi) tehtävänä olisi valvoa, että kunnat panisivat niille säädetyistä järjestämisvelvoitteesta johtuvat ehdotettavassa laissa ja sen nojalla annettavissa säännöksissä tarkoitetut velvoitteet täytäntöön ja noudattaisivat niitä toiminnassaan. Aluehallintovirastojen valvonta ulottuisi yksinomaan kuntien toimintaan. Yhteisen asiakaspalvelun järjestämisessä tulee kuitenkin selkeästi huomioida myös se, että valtionhallinto täyttää omat velvoitteensa palvelupisteiden toiminnan osalta.

## 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:**

Loppuraportin mukaan rahoitusjärjestelmässä hinnoitellaan suoritteet, joita kunta antaa muiden toimijoiden puolesta. Mahdolliset oheispalvelut, kuten tulkkaus tai toimitilojen pitkäaikaisempi vuokraaminen omalle henkilökunnalle työtiloiksi korvattaisiin kunnalle sopimuksen ja laskun mukaan, jos se tarjoaa tällaisia tuotannon tekijöitä. Yhdistelmärahoitusmalli sinällään vaikuttaa tämänhetkisen tiedon valossa hyvältä ratkaisulta, mutta siinäkin täytyy huomioida se, että kunnille aiheutuvaa kustannuskehitystä ja mahdollista kustannusten nousua seurataan aktiivisesti ja hinnoittelua päivitetään sen mukaisesti siten, että kunnat eivät joudu yksipuolisesti maksajan rooliin valtion sijaan.

**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 asiakasneuvojen palkkojen perusteella. Laskentaan sisältyy oletus käyntiasioinnin määrän vähenemisestä.

**Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne ehdotetusta korvausten laskentamallista:**

Työaikojen arvioinnissa tulee kiinnittää huomiota todelliseen asiointiaikaan ja se tulee selvittää pitkällä aikavälillä huomioiden useat eri asiakastyypit, sillä eri ihmisiä saatetaan palvella saman asian johdosta hyvinkin eri pituinen aika riippuen asian haastavuudesta ym.

**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:**

Varautumistoimenpiteet vaikuttavat oikeanlaisilta. Viimesijaisena tulee kuitenkin eteen ko. pisteen sulkeminen, sillä asiakkaiden (kuntalaiset) palveluiden turvaaminen tulee olla ensisijaista.

**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:**

Asiakaspalveluhankkeen väli- ja loppuraportin perusteella Nousiaisten kunta haluaa nostaa esille sen, että esityksessä ei ole juurikaan huomioitu olemassa olevia asiakasvirtoja ja työmatkaliikennettä. Rakenteiden uudistamista tärkeämpää kuntalaisille on asiakaspalvelun saavutettavuus. Tämä on todettu myös hallituksen linjauksissa. Nousiaisten kunta puoltaa Varsinais-Suomen alueelle suunnitellun Raision asiakaspalvelupisteen lisäksi vastaavanlaista asiakaspalvelupistettä Mynämäen kunnan alueelle.

**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:**

Henkilöstön työpanoksen jakaminen varsinkin hiljaisempina aikoina muihin tehtäväkokonaisuuksiin on järkevä ratkaisu. Asiakaspalveluhankkeen väli- ja loppuraportin perusteella Nousiaisten kunta haluaa nostaa esille sen, että esityksessä ei ole juurikaan huomioitu olemassa olevia asiakasvirtoja ja työmatkaliikennettä. Rakenteiden uudistamista tärkeämpää kuntalaisille on asiakaspalvelun saavutettavuus. Tämä on todettu myös hallituksen linjauksissa. Nousiaisten kunta puoltaa Varsinais-Suomen alueelle suunnitellun Raision asiakaspalvelupisteen lisäksi vastaavanlaista asiakaspalvelupistettä Mynämäen kunnan alueelle.

**Kysymys 15**

Hankkeen loppuraportissa on esitetty kaksi vaihtoehtoa julkisen hallinnon yhteiseksi asiakaspalvelupisteverkoksi. Vaihtoehtoisissa palvelupiste /-pisteitä perustettaisiin vaihtoehtoisesti 164 tai 129 kuntaan.

**Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne ehdotetuista palvelupisteverkkovaihtoehtoista:**

Asiakkaiden (kuntalaiset) näkökulmasta palveluverkon tulisi olla mahdollisimman kattava. Molemmissa vaihtoehtoisissa palvelupisteeksi on esitetty Vehmaan kuntaa. Asiakaspalveluhankkeen väli- ja loppuraportin perusteella Nousiaisten kunta haluaa nostaa esille sen, että esityksessä ei ole juurikaan huomioitu olemassa olevia asiakasvirtoja ja työmatkaliikennettä. Rakenteiden uudistamista tärkeämpää kuntalaisille on asiakaspalvelun saavutettavuus. Tämä on todettu myös hallituksen linjauksissa. Nousiaisten kunta puoltaa Varsinais-Suomen alueelle suunnitellun Raision asiakaspalvelupisteen lisäksi vastaavanlaista asiakaspalvelupistettä Mynämäen kunnan alueelle.

**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:**

Päällekkäisyyksistä tulisi pyrkiä eroon, mutta kuitenkin siten, että asiakkaille (kuntalaiset) tarkoitettu palvelupisteverkko ei muodostu sellaiseksi, että etäisyydet palvelupisteisiin tai mahdollisen henkilökohtaisen palvelun määrä ei heikkene.

## 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:**

Kunnilla on jo tällä hetkellä yli 500 erilaista tehtävää. Mikäli rekrytointi suunnataan yksinomaan kuntien tehtäväksi, tulisi siihen myöntää henkilöstö- ja talousresursseja valtion toimesta.

### 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:**

Loppuraportin mukaan yhteisessä asiakaspalvelussa tarjotaan palveluja yhteisen asiakaspalvelun palveluneuvojien antamana sekä etäpalveluna seuraavasti: asiakkaan henkilöllisyyden toteaminen kaikissa palveluissa (ml. etäpalvelu), asiakirjojen vastaanottaminen, asiakirjan toimittaminen asian käsittelevälle viranomaiselle, palveluja tarjoavien viranomaisten verkkopalvelujen käytön tuki, maksujen vastaanottaminen, tietojen antaminen yleisellä tasolla palveluista ja viranomaisista, neuvontapalvelu, palveluja tarjoavien viranomaisten tuotteiden myynti. Kunnallisten palveluiden osalta esitteiden ja lomakkeiden jakaminen, matkailuneuvonta, myyntipalvelut (esim. esimerkiksi joukkoliikenneliput, kalastusluvut, liikuntakortit, tilaisuuksien liput, kartat, julkaisut), palvelupalautteiden vastaanotto, joukkoliikenteen neuvonta, tulkkaukspalvelujen välittäminen, tilavaraukset esim. liikunta- ja kulttuuritiloihin, tarjouspyyntöasiakirjojen jakaminen, neuvonta vapaista toimitiloista, ilmoittautuminen kotiaänestykseen, virallisten ilmoitusten nähtävillä pito, kaavojen ja muiden suunnitelmien nähtävillä pito, aloitteiden vastaanotto ja pöytäkirjanotteen tilausten vastaanotto ja otteen luovutus. Tehtävät vastaavat hyvin pitkälti nykyisten kaupungin- ja kunnanvirastojen neuvonnoissa työskentelevien toimistosuhteereiden tehtäviä lisättyinä valtionhallinnon vastaavilla neuvontatehtävillä. Julkista valtaa näissä tehtävissä ei ole tarpeen käyttää.

### 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:**

Valtionhallinnon tulee osallistua palveluneuvojien koulutuksesta aiheutuviin kustannuksiin sekä

laite- ym. hankinnoista johtuviin kustannuksiin. Palveluneuvojen asiantuntemuksen ajantasaisuus tulee varmistaa täydennyskoulutuksin. Kunnat eivät saa joutua tässä asiassa hiljalleen koko järjestelmän yksipuolisiksi maksajiksi.