

Nimetön
Lähettäjä: Onkalo-Särkikangas Irja [mailto:Irja.Onkalo-Sarkikangas@ii.fi]
Lähetetty: 13. syyskuuta 2013 12:06
Vastaanottaja: Valtiovarainministerio VM
Aihe: vastaus lausuntopyyntöön koskien Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraporttia

Hei,

Liitteenä Iin kunnan vastaukset koskien otsikossa mainittua asiaa.

Terveisin,

Irja Onkalo-Särkikangas, toimistos sihteeri

26.6.2013

LAUSUNTOKYSEMYKSET: 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:

Yhteispalvelun lakisääteisyys on myönteinen asia. Yhteinen asiakaspalvelu saa tämän myötä virallisen aseman yhtenä osana kunnan organisaatiota. Lakisääteisyyden myötä myös valtion viranomaistahojen velvoite etäpalveluiden kehittämiseen todennäköisesti vauhdittuu.

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:

Koska asiakaspalvelupisteessä tulee olla laissa määrätyt palvelut, oppivat asiakkaat nykyistä paremmin tuntyemaan mitä kaikkia palveluja pisteestä on saavilla.

Lakisääteinen velvoite yhteisen asiakaspalvelupisteen rakentamisesta ja ylläpitämisestä lisää kuntien palvelujen järjestämisvastuuta merkittävästi tilanteessa, jossa kuntien taloudellinen tilanne pakottaa miettimään palvelutarjonnan vähentämistä.

Suotavaa olisi, että yhteisen asiakaspalvelupisteen ylläpitämisen aiheuttama kustannusten lisäys korvattaisiin kunnille todellisten kustannusten mukaisena.

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:

Iin kunnan näkökulmasta yllämainittujen palvelujen saaminen yhteis palvelupisteeseen on kuntalaisten kannalta erionomainen asia, koska pääosa ko. viranomaisista/palveluista tällä hetkellä Oulun kaupungissa 40 km:n päässä Iin kuntakeskuksesta.

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:

Iin kunnassa on toiminut yhteis palvelupiste syksystä 2011 lähtien. Yhteis palvelupisteessä on tarjottu myös valtiohallinnon viranomaisten ja Oulunkaaren kuntayhtymän palveluja. Kokemukset yhteis palvelupisteestä ovat myönteisiä niin asiakkailta kuin viranhaltijoilta saadun palautteen mukaan.

Vaikka yhteisen asiakaspalvelupisteen palvelutarjonta tulee lain velvoittamana laajenemaan, lienee Iin kunnassa kokemusten perusteella mahdollista edelleenkin toimia siten, että yhteisessä asiakaspalvelupisteessä hoidetaan myös kunnan omia tehtäviä.

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:

Toimintaympäristöehdotus sisältää sellaiset vaatimukset, jotka myös pienet kunnat voivat täyttää.

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:

Prosessikuvaukset ovat asiantuntevasti laadittu ja Iin kunnan yhteispalvelupisteessä on käytännössä toimittu kuvausten mukaisesti.

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:

Nopeasti luettuna loppuraportissa esitelty arviointimalli vaikuttaa hieman monimutkaiselta.

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:

Asiakaspalvelupistetoiminnan käynnistämisen toteuttaminen projektina ja porrastettuna siten kuin loppuraportissa on esitetty on kunnan näkökulmasta erittäin hyvä ratkaisu. Vvm:n projektitoimiston tuki ja toiminnan koordinointi asiakaspalvelupisteen käynnistämisessä on hyvin merkittävä.

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:

Suunnitelma asiakaspalvelutoiminnan ohjauksesta “viranomaisyhteistyönä” on ok. Mielenkiintoista on nähdä, miten laillisuusvalvonnan jakaminen Avin ja ministeriöiden “kesken” toimii käytännössä.

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:

Rahoitusmalliksi ehdotettu yhdistelmämalli on kunnan kannalta hyvä, mikäli asiakaspalvelupisteen toiminnan kiinteät kustannukset korvataan todellisten kustannusten mukaisesti. Järjestelmän suoriteperusteinen osa taas korvaa todennäköisesti vain osan henkilöstön palkkakuluista.

Kysymys 11

Hankkeen ehdottamassa rahoitusjärjestelmässä on tarkoituksena korvata kiinteät kustannukset laskennallisin perustein, jotka määräytyvät arvioitun 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:

Kiinteiden kustannusten korvaaminen laskennallisin perustein siten, että korvaus perustuu asiointimäärään ei ole oikeudenmukainen peruste ja se tulee rasittamaan erityisesti pieniä kuntia, joissa asiakasmäärät jäävät todennäköisesti pieneksi.

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:

Oletamus on oikeaan osunut. Mikäli palvelupiste toimii kunnanvairastolla ei aukioloaikojen lyhentäminen voi olla oikea ratkaisu. Realistisin vaihtoehto on korottaa palvelupisteen ylläpitokustannukset sellaiselle tasolle, että kunta voi ylläpitää palvelupistettä arvioitua vähemmistä asiakasmääristä huolimatta.

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:

Saavutettavuuskriteerin ei ole huomautettavaa.

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:

Vaikka asiakaspalvelupisteestä tarjottavat etäpalvelut lisääntyvät toiminnan lakisääteisyyden perusteella, on mahdollista, että myös Iin kunnan asiakaspalvelupisteen henkilöstö tulee tekemään osan työajasta kunnan muita tehtäviä.

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:

129 asiakaspalvelupistettä.

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:

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:

Edellä esitettyä tapaa päästä tehtävään ilmoittautumismenettelyllä ei voi kunnan näkökulmasta pitää hyvänä mallina. Toimisto/palvelusihteereiden tehtävät ovat hyvin haluttuja työpikkoja ja sen vuoksi rekrytoitaessa ei voi etukäteen asettaa hakijoita kahteen "kastiin". Miten sitten lienee toimintapiteen laillisuuden laita?

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:

Palveluneuvojan tehtäviin ei ole huomautettavaa. Oikeus julkisen vallan käyttöön ei ole oleellinen asia ko. tehtäviä hoidettaessa.

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 toimialakohtainen perehdyttäminen ja jatkuva kouluttaminen ovat välttämättömiä edellytyksiä sille, että asiakaspalvelupiste voi palvella asiakkaita riittäväällä asiantuntemuksella.