

Nimetön

Lähetetty: Ulla Silmäri [mailto:Ulla.Silmari@kymenlaakso.fi]

Lähetetty: 12. syyskuuta 2013 7:43

Vastaanottaja: Valtiovarainministerio VM

Kopio: Carola Alfthan-Nevalainen

Aihe: Kymenlaakson Liiton Lausuntokysymykset: Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen Loppuraportti

Liitteenä Kymenlaakson Liiton vastaukset kysymyksiin (lausuntopyyntö VM144:07/2011).

terveisin

Ulla Silmäri
Hallintopäällikkö
Kymenlaakson Liitto
PL 35 (Karhulantie 36 B)
48601 Kotka
GSM 044 559 8651
ulla.silmari@kymenlaakso.fi

Kymenlaakson Liitto - Maakunnan kehityksen kärjessä

12.9.2013

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 lakisääteisyteen perustuvasta yhteisen asiakaspalvelun järjestämismallista:

Kymenlaakson Liitto kannattaa lakisääteistä mallia alueellisesti kattavan ja samansisältöisen julkisen hallinnon asiakaspalvelun muodostamista, jotta käynti julkisen hallinnon asiakaspalvelupisteessä on kohtuullisesti mahdollista myös maaseutualueilta.

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:

Kunta on keskeinen palveluntuottaja koko kansalaisen elämänkaaren ajan ja keskeinen julkinen demokraattinen toimija, joten järjestämisvelvoitteen säätäminen kunnan tehtäväksi on luontevaa.

Niiden kuntien, joille järjestämisvelvoite säädetään, tulee voida vaikuttaa käynnistämisaikatauluun sekä tila- ja henkilöstökysymyksiin. Järjestämisvelvoitteen aikana kunnalla tulee olla mahdollisuus tehdä muutoksia em. asioissa, mikäli esim. asiakasmäärät sitä edellyttävät.

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:

Asiakaspalvelupisteessä tulee antaa mahdollisimman laajasti viranomaisten asiakaspalveluita sekä Kansaneläkelaitoksen palveluita. Asiakaspalvelupisteessä tulee voida tarjota myös kolmannen sektorin toimesta tarjottavia asiakaspalveluita.

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:

Kunnat ovat organisoineet tehtäviään monilla eri tavoilla, joten kunnan asiakaspalveluista ei tule yksityiskohtaisesti säätää lain tasolla vaan sen tulee olla kunnan omassa päätösvallassa.

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:

Toimiva etäpalveluyhteys on välttämätöntä asiakaspalvelun onnistumiselle.

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:

Ei kommentoitavaa.

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 arviointi on edellytys toimivalle asiakaspalvelulle.

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 käynnistamis- ja kehittämismallista:

Pilotointien ja niistä saatujen kehittämistoimien jälkeen toimintamallin laajaan käynnistämiseen pitää varata riittävän pitkä aika.

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:

Kuntien edustus on otettava mukaan palvelujen ohjausryhmään.

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:

Kunnille valtiolta siirtyvistä asiakaspalvelutehtävistä on korvattava kustannukset täysimääräisesti koko järjestämisvelvoitteen keston ajan. Kunnille ei voi siirtää miltään osin rahoitettavaksi valtionhallinnon asiakaspalvelukuluja.

Rahoitusrakenne on hyvä.

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:

Kiinteiden ylläpitokustannusten korvaaminen laskennallisin ja etukäteen tiedossa olevin perustein on hyvä malli. Joissakin tapauksissa perustamisvaiheen tilakustannukset saattavat nousta kohtuuttoman suuriksi.

Suoritekorvaukseen sisältyy ”riski” henkilöstökustannusten siirtymisestä todellisuudessa kunnalle niissä tapauksissa, kun käyntimäärät asiakaspalvelupisteessä ovat vähäiset ja riittävä henkilöstö-resurssi asiakaspalvelupisteessä on turvattava. Näin saattaa käydä myös käyntiasiakasmäärien vähentyessä.

Kunnan, valtion ja Kelan kustannustenjakoa on oikaistava todellisten kustannusten mukaisiksi.

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:

Ehdotetut mallit ovat hyviä.

Ennen kuin asiakaspalvelupiste suljetaan olisi hyvä tutkia yksityisen ja kolmannen sektorin mukaanottoa 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:

Jos palvelupisteverkko rakennetaan 164 pisteen mukaan, on tavoite hyvä.

Jos palvelupisteverkko rakennetaan 129 pisteen mukaan, on järkevää arvioida matkaa suhteessa valtionhallinnon palvelupisteisiin ja kaupungin asiakaspalvelupisteeseen .

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:

Ei kommentoitavaa.

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 palvelupisteverkkovaihtoehdoista:

Kymenlaaksossa nopeimmin toteutettavissa olisi 129 palvelupisteen malli. Asiakaspalvelupisteen perustaminen Haminaan parantaa Virolahden ja Miehikkälän käyntiasiointimahdollisuutta valtionhallinnon palvelujen osalta.

164 palvelupisteen mallissa Kotkan ja Kouvolan kaupungeissa jouduttaisiin kokoamaan fyysisesti toisiaan lähellä sijaitsevat valtionhallinnon ja kaupungin asiakaspalvelupisteet yhteen pisteeseen, jolloin syntyy perustamisvaiheessa kustannuksia.

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:

Päällekkäisiä palvelupisteverkkoja ei ole tarkoituksenmukaista ylläpitää.

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 siirryy valtion palveluntuottajien palveluksesta kun-

tien palvelukseen, siirtyminen tapahtuu vapaaehtoisuuden pohjalta ilmoittautumismenettelyllä.

Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne rekrytointi- ja ilmoittautumismenettelystä:

Järjestämisvelvollisen kunnan tulee voida itse päättää henkilöstön rekrytoinnista. Vapaaehtoisuuteen perustuvan ilmoittautumismenettelyn kautta kunta saa tiedon tehtävistä kiinnostuneista henkilöistä.

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:

Ei kommentoitavaa.

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:

Riittävä ja laadukas perehdyttäminen on välttämätöntä.

