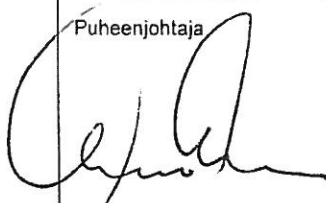

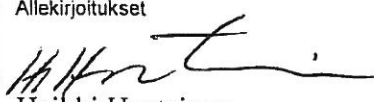
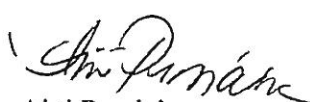
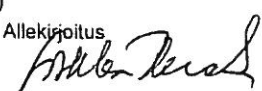


KOKOUSAIKA	Maanantai 2.9.2013 klo 13.00 – 15.12		
KOKOUSPAIKKA	Kirjaston kokoushuone		
SAAPUVILLA OLLEET JÄSENET (ja merkintä siitä, kuka toimi puheenjohtajana)	Jäsen:	Paikalla:	Varajäsen: Paikalla:
	Markku Forss (Keskusta), pj.	<input checked="" type="checkbox"/>	Petri Markkanen (sit./Keskusta) <input type="checkbox"/>
	Heikki Haatainen (Keskusta), I vpj.	<input checked="" type="checkbox"/>	Kalevi Pakarinen (Keskusta) <input type="checkbox"/>
	Minna Back-Hytönen (sit./Keskusta), II vpj.	<input checked="" type="checkbox"/>	Ulla Törmänen (sit./Keskusta) <input type="checkbox"/>
	Uolevi Laitinen (Keskusta)	<input checked="" type="checkbox"/>	Hannu Haapamaa (Keskusta) <input type="checkbox"/>
	Hanne Mantere (sit./SDP)	<input type="checkbox"/>	Paula Tuikka (SDP) <input checked="" type="checkbox"/>
	Aini Pursiainen (sit./PS)	<input checked="" type="checkbox"/>	Nina Juutilainen (PS) <input type="checkbox"/>
	Mikko Vahteala (sit./Keskusta)	<input type="checkbox"/>	Marko Kauppinen (sit./Keskusta) <input checked="" type="checkbox"/>
MUUT SAAPUVILLA OLLEET (ja läsnäolon peruste)		Paikalla:	
	Esko Huttunen (Keskusta), kvalt. pj.	<input checked="" type="checkbox"/>	
	Veli Pulkkinen (Keskusta), kvalt. I varapj.	<input checked="" type="checkbox"/>	
	Auli Korhonen (Keskusta), kvalt II varapj.	<input checked="" type="checkbox"/>	
	Pasi Lievonen, kunnanjohtaja, esittelijä	<input checked="" type="checkbox"/>	
	Sirkka Ilmola, hallintosihteeri, pöytäkirjanpitäjä	<input checked="" type="checkbox"/>	
LAILLISUUS JA PÄÄTÖSVALTAISUUS	Kokous todettiin laillisesti koollekutsutuksi ja päätösvaltaiseksi.		
ASIAT	207 - 218		
PÖYTÄKIRJAN TARKASTUSTAPA (tarkastuspaikka ja -aika sekä tarkastajien valinta)	Pöytäkirjantarkastajiksi valittiin Heikki Haatainen ja Aini Pursiainen. Pöytäkirja tarkastetaan kunnantoimistolla 6.9.2013.		
PÖYTÄKIRJAN ALLEKIRJOITUS JA VARMENNUS	Puheenjohtaja  Markku Forss	Pöytäkirjanpitäjä  Sirkka Ilmola	
PÖYTÄKIRJAN TARKASTUS Pöytäkirja on tarkastettu ja todettu kokouksen kulun mukaiseksi. Pöytäkirjan käsittelylehdet on samalla varustettu nimikirjaimillamme	Tarkastusaika 6.9.2013 Allekirjoitukset  Heikki Haatainen	 Aini Pursiainen	
PÖYTÄKIRJA ON PIDETTY YLEISESTI NÄHTÄVÄNÄ	Paikka ja pvm Kunnantoimistolla 9.9.2013 klo 9.00 - 13.00 Virka-asema hallintosihteeri	Allekirjoitus  Sirkka Ilmola	

## LAUSUNTOPYYNTÖ JULKISEN HALLINNON ASIAKASPALVELUN KEHITTÄMISHANKKEEN LOPPURAPORTISTA

Khall 207 §

Valtiovarainministeriö on asettanut 12.1.2012 julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen (Asiakaspalvelu2014-hanke) toimikaudeksi 15.1.2012 – 31.5.2013. Hankkeen loppuraportti, johon sisältyy myös ehdotus hallituksen esitykseksi laiksi julkisen hallinnon yhteisestä asiakaspalvelusta, on valmistunut.

Hankkeen perustana on pääministeri Jyrki Kataisen hallituksen ohjelmassa yhteis- palvelulle 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 vastuuviranomaisina ja ainoana keskeisenä asiakasrajapintana julkisiin palveluihin.

Hanke on työskentelynsä aikana kiteyttänyt tavoitteensa seuraavasti:

1. Asiakas saa julkisen hallinnon palvelut yhteisistä asiakaspalvelupisteistä (yhden luukun periaate).
2. Julkisen hallinnon yhteiset asiakaspalvelupisteet sijaitsevat kohtuetaisyysdellä asukkaista.
3. Julkisen hallinnon yhteiset asiakaspalvelupisteet lisäävät hallinnon tehokkuutta ja taloudellisuutta.

Hankkeen loppuraportissa ehdotetaan, että julkisen hallinnon yhteisestä asiakaspalvelusta säädetään lailla, jonka mukaan kunnat vastaavat yhteisten asiakaspalvelupisteiden perustamisesta ja ylläpitämisestä. Yhteisissä asiakaspalvelupisteissä tarjoavat lain nojalla aina palveluitaan ylläpitäjäkunnan lisäksi poliisin lupahallinto, verohallinto, maistraatit, työ- ja elinkeinotoimistot mukaan lukien työvoiman palvelukeskukset sekä elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskukset. Tarkoituksena on, että julkisen hallinnon asiakas saa yhteisissä palvelupisteissä edellä mainittujen viranomaisten kattavat asiakaspalvelut. Henkilökohtaista käyntiasiakaspalvelua tarjoavat kunnan palveluksessa olevat palveluneuvojat. Silloin, kun palvelu edellyttää viranomaisen toimialan asiantuntemusta, palvelua antaa viranomaisen palveluksessa oleva asiantuntija joko etäyhteydellä tai asiakaspalvelupisteessä paikan päällä toimien. Asiakas ohjataan ensisijaisesti käyttämään sähköisiä palveluja, jos hänen tarvitsemansa palvelu on saatavilla sähköisenä. Valtion varoista maksetaan kunnille korvaus valtion viranomaisten asiakaspalvelutehtävien hoitamisesta. Ehdotus mahdollistaa myös sopimusperusteisen yhteisen asiakaspalvelun järjestämisen.

Hankkeen työryhmä ehdottaa yhteisen asiakaspalveluverkon kriteeriksi, että vähintään 90 %:lla pisteen vaikutusalueen asukkaista olisi pisteeseen enintään 40 km:n matka maanteitse tai rautateitse. Hankkeessa on selvitetty kahden kriteerit täyttävän palveluverkkovaihtoehdon vaikutuksia. Toisessa vaihtoehdossa uusia yhteisiä asiakaspalvelupisteitä perustettaisiin 164 kuntaan ja toisessa 129 kuntaan. Lakisääteisten asiakaspalvelupisteiden lisäksi on mahdollista perustaa myös sopimusperusteisiä palvelupisteitä paikallisten olosuhteiden ja tarpeiden mukaisesti

Khall 207 §

Lain julkisen hallinnon yhteisestä asiakaspalvelusta ehdotetaan tulevan voimaan v. 2014. Ensimmäiset yhteiset asiakaspalvelupisteet pääsisivät tällöin aloittamaan toimintansa vuoden 2015 alussa.

Valtiovarainministeriö pyytää kunnan lausuntoa Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportista ja siihen liittyvästä luonnoksesta hallituksen esitykseksi. Ministeriö toivoo, että lausunto voidaan antaa jäseneltynä siten, että kysymyksiin vastataan tarpeen mukaan ja lausunnossa eritellään selkeästi pelkästään loppuraportin sisältöä koskevat asiat niistä asioista, jotka koskevat pelkästään hallituksen esitysluonnoksen sisältöä. Lausuntoa pyydetään 13.9.2013 mennessä.

Loppuraportti löytyy osoitteesta:

[http://www.vm.fi/vm/fi/04\\_julkaisut\\_ja\\_asiakirjat/01\\_julkaisut/04\\_hallinnon\\_kehittaminen/20130612Asiaka/name.jsp](http://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asiakirjat/01_julkaisut/04_hallinnon_kehittaminen/20130612Asiaka/name.jsp)

(valm. hall.siht. SI)

**Liitteenä n:o 1** lausuntoon liittyvät kysymykset vastausehdotuksineen ja kartat 129 ja 164 kunnan palveluverkkovaihtoehdosta sekä luettelot niihin kuuluvista kunnista ja niiden vaikutusalueista.

Kunnanjohtajan päätösehdotus: Kunnanhallitus hyväksyy liitteen mukaisen vastauksen lausuntopyyntöön valtiovarainministeriön Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportista.

Päätös:

Hyväksyttiin.

\_\_\_\_\_

Lisätiedot: Kunnanjohtaja Pasi Lievonen, p. 0500 673568, [pasi.lievonen@vesanto.fi](mailto:pasi.lievonen@vesanto.fi)



**VALITUSOSOITUS**

<p><b>Valitusviranomaisen ja valitusaika</b></p>	<p>Seuraaviin päätöksiin voidaan hakea muutosta kirjallisella valituksella. Oikaisuvaatimuksen johdosta annettuun päätökseen saa hakea muutosta kunnallisvalituksin vain se, joka on tehnyt oikaisuvaatimuksen. Mikäli päätös on oikaisuvaatimuksen johdosta muuttunut, saa päätökseen hakea muutosta kunnallisvalituksin myös asianosainen sekä kunnan jäsen.</p>
	<p>Valitusviranomaisen, osoite                  Kuopion hallinto-oikeus                  Käyntiosoite: Puijonkatu 29 A 2. krs, 70100 KUOPIO                  Postiosoite: PL 1744, 70101 KUOPIO                  Puh. 029 56 42500, fax. 029 56 42501                  Sähköposti: <a href="mailto:kuopio.hao@oikeus.fi">kuopio.hao@oikeus.fi</a></p> <p>Kunnallisvalitus, pykälät</p> <p>Hallintovalitus, pykälät</p> <p style="text-align: right;">Valitusaika 30 päivää</p>
	<p>Muu valitusviranomaisen, osoite</p> <p>Pykälät</p> <p style="text-align: right;">Valitusaika päivää</p> <p>Valitusaika alkaa päätöksen tiedoksisäännistä.                  Valitusaikaa laskettaessa tiedoksisääntipäivää ei oteta lukuun.</p>

<p><b>Oikaisuvaatimus-/valituskirjelmän sisältö</b></p>	<p>Oikaisuvaatimus-/valituskirjelmässä on ilmoitettava</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- päätös, johon haetaan muutosta</li> <li>- miltä kohdin päätökseen haetaan muutosta ja mitä muutoksia siihen vaaditaan tehtäväksi</li> <li>- muutosvaatimuksen perusteet</li> </ul> <p>Oikaisuvaatimus-/valituskirjelmässä on ilmoitettava oikaisuvaatimuksen tekijän/valittajan nimi ja kotikunta. Jos oikaisuvaatimuksen tekijän/valittajan puhevaltaa käyttää hänen laillinen edustajansa tai asiamiehensä tai jos oikaisuvaatimuksen/valituksen laatijana on joku muu henkilö, oikaisuvaatimus-/valituskirjelmässä on ilmoitettava myös tämän nimi ja kotikunta. Lisäksi on ilmoitettava postiosoite ja puhelinnumero, joihin asiaa koskevat ilmoitukset oikaisuvaatimuksen tekijälle/valittajalle voidaan toimittaa.</p> <p>Valittajan, laillisen edustajan tai asiamiehen on allekirjoitettava valituskirjelmä.</p> <p>Oikaisuvaatimus-/valituskirjelmään on liitettävä päätös, josta valitetaan, alkuperäisenä tai jäljennöksenä sekä todistus siitä, minä päivänä päätös on annettu tiedoksi tai muu selvitys oikaisuvaatimus-/valitusajan alkamisen ajankohdasta.</p> <p>Oikaisuvaatimus-/valituskirjelmään on liitettävä asiakirjat, joihin oikaisuvaatimuksen tekijä/valittaja vetoaa vaatimuksensa tueksi, jollei niitä ole jo aikaisemmin toimitettu viranomaiselle. Asiamiehen on liitettävä valtakirja sen mukaan kuin hallintolain 12 §:ssä/HLL 21 §:ssä säädetään.</p>
---	--

<p><b>Oikaisuvaatimus-/valitusasiakirjojen toimittaminen</b></p>	<p>Oikaisuvaatimus-/valitusasiakirjat on toimitettava oikaisuvaatimus-/valitusviranomaiselle viimeistään oikaisuvaatimus-/valitusajan viimeisenä päivänä ennen viraston aukioloajan päättymistä. Jos oikaisuvaatimus-/valitusajan viimeinen päivä on pyhäpäivä, itsenäisyyspäivä, vapunpäivä, joulukuun tai juhannusaatto tai arklauantai, saa asiakirjat toimittaa viranomaiselle ensimmäisenä sen jälkeisenä arkipäivänä. Asiakirjat toimitetaan viranomaisen asiointiosoitteeseen lähettäjän omalla vastuulla postitse, sähköisesti tai lähetin välityksellä. Postiin asiakirjat on jätettävä niin ajoissa, että ne ehtivät perille ennen oikaisuvaatimus-/valitusajan päättymistä.</p> <p>Valitusasiakirjat voi toimittaa myös: nimi, osoite ja postiosoite <span style="float: right;">Pykälät</span></p> <p>Valitusasiakirjat on toimitettava *): nimi, osoite ja postiosoite <span style="float: right;">Pykälät</span></p>
--	--

<p><b>Lisätietoja</b></p>	<p>Tuomioistuinten ja eräiden oikeushallintoviranomaisten suoritteista perittävistä maksuista annetun lain (701/93) nojalla muutoksenhakijalta peritään hallinto-oikeudessa kulloinkin voimassa oleva oikeudenkäyntimaksu (vuonna 2011 90 €)</p> <p><b>Yksityiskohtainen oikaisuvaatimusohje/valitusosoitus liitetään pöytäkirjanotteeseen.</b></p>
---------------------------	---

\*) Jos toimitettava muulle kuin valitusviranomaiselle.

Liitetään pöytäkirjaan



23.8.2013

**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:**

*Lakisääteisyys on välttämätöntä yhteispalvelun legitimitetin ja jatkuvuuden kannalta. Lakisääteistä yhteistä asiakaspalvelua täydentävä sopimukseen perustuva yhteinen asiakaspalvelu on ehdoton edellytys palvelupisteen tehokkaalle ja monipuoliselle toiminnalle.*

**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:**

*Uusista tehtävistä kunnille on aina säädettävä lailla. Kuntien tehtävät ovat hyvin monimuotoisia, joten yhteisen asiakaspalvelun järjestäminen sopii kuntien tehtäväksi. Kuntien taloudellinen kanto-kyky ei kuitenkaan kestä uusia tehtäviä, joten järjestämisvelvoitteesta syntyvät, kunnasta riippumattomat, kustannukset on korvattava täysimääräisesti.*

**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:**

*Yhteisessä asiakaspalvelussa pitää olla tarjolla mahdollisimman paljon eri viranomaisten ja toimijoiden palveluja. Lain pitää velvoittaa eri toimijoita järjestämään palvelujaan tätä kautta. Palvelutarjontaa on voitava muuttaa tarpeen mukaan.*

**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:**

*On itsestään selvää, että kunta hoitaa myös omia asiakaspalvelujaan yhteisessä asiakaspalvelussa. Tarjottavien lakisääteisten palvelujen on oltava yhtenäisiä eri palvelupisteiden välillä. Vapaaehtoisissa palveluissa voi olla paikkakuntaakohtaisia eroja.*

**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:**

*Toiminta vaatii onnistuakseen asianmukaiset toimitilat, laitteistot ja järjestelmät. Rahoitus- ja ylläpitovastuuta ei voi siirtää kuntien vastuulle, jollei riittäviä henkilöstö- ja talousresursseja ole taattu. Kunnat eivät voi hoitaa uusia tehtäviä nykyisellä rahoituksella.*

**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:**

*On hyvä asia, että prosessikuvauksia on mietitty etukäteen. Niiden jalkauttaminen tasalaatuisina eri palvelupisteisiin on haastavaa, koska olosuhteet vaihtelevat palvelupisteiden välillä. Prosesseja pitää voida muuttaa tarvittaessa eli liian tiukkaa sääntelyä pitää välttää.*

**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:**

*Tuotettujen palvelujen toiminnallisen ja taloudellisen laadun arviointi ja vertailu on erittäin tärkeää. Myös asiakkailta saatu palaute on huomioitava toiminnan kehittämisessä.*

**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:**

*Hankkeen aikataulu on kunnianhimoinen. Muutamassa kuukaudessa ei saada riittävästi tietoa toiminnan vaatimuksista. Jo olemassa olevien palvelupisteiden hyödyntäminen myös jatkossa on järkevää. Toiminnan jatkuva seuranta ja kehittäminen on välttämätöntä.*

**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:**

*Toiminnan riittävä ohjaus ja valvonta on pitkäjänteisen toiminnan edellytys. Liian raskaita rakenteita ei kuitenkaan pidä luoda. Mahdolliset toimivaltaristiriidat pitää pystyä ratkaisemaan. Koska kunnat ovat suurelta osin palvelun järjestäjiä, niillä pitää olla keskeinen rooli toiminnan ohjauksessa.*

## 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 perusrakenne on oikeansuuntainen. Kunnille ei kuitenkaan saa muodostua lisäkustannuksia valtion viranomaisten toiminnasta.*

### Kysymys 11

Hankkeen ehdottamassa rahoitusjärjestelmässä on tarkoituksena korvata kiinteät kustannukset laskennallisilla perusteilla, jotka määräytyvät arvioitun asiointimäärän mukaan. Suoritekorvaukset on tarkoitus määrittellä keskimääräisten tai tyypillisten suoritteiden vaatimien työaikojen ja asiakasneuvojen palkkojen perusteella. Laskentaan sisältyy oletus käyntiasioinnin määrän vähenemisestä.

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

*Palvelun tuottamisesta saatava korvaus pitää olla sellainen, että se kattaa syntyneet kulut. Kunnat eivät voi olla järjestelmän maksajia.*

### 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:**

*Valtion viranomaispalvelut eivät voi olla pelkästään markkinaperusteisia. On vaara, että kansalaiset asetetaan eriarvoiseen asemaan valtion palvelujen saatavuuden osalta. Kunnat eivät voi rahoittaa valtion palvelujen järjestämistä. Järjestelmä ei saa kaatua kuntien maksettavaksi, vaan valtion on kaikissa tilanteissa vastattava omalta osaltaan täysimääräisesti palvelupisteiden rahoituksesta.*

## 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:**

*Vesannon kunnan osalta saavutettavuus ei toteudu miltyään osin ehdotetuissa palvelupisteverkoissa. Matkaa tulee joka tapauksessa yli 40 kilometriä.*

### 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:**

*Toiminnan kannattavuuden kannalta on välttämätöntä, että kunnan henkilökunta voi tehdä tarvittaessa myös muita kunnan tehtäviä. Varsinkaan haja-asustusalueilla ei voida odottaa jatkuvaa tasaista asiakasvirtaa.*

### 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:**

*Vesannon kunnan asema on yhtä huono molemmissa esitetyissä vaihtoehdoissa. Asiakaspalvelupisteen pitäisi olla lähempänä esimerkiksi Keiteleen kunnassa.*

### 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:**

*Vesannon kunnan osalta ei ole päällekkäisyyttä. Molempia verkostoja lienee mahdotonta ylläpitää. Palvelutarve määrittää tarvitaanko yhteisen asiakaspalvelun lisäksi toimijoiden palvelupisteitä.*

## 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:**

*Vesannon kunta hyväksyy esitetyn järjestelyn. Liian raskaiden organisaatioiden syntymistä pitää välttää.*

### 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:**

*Riippuu yhteiselle palvelupisteelle annetuista tehtävistä, tarvitaanko oikeutta julkisen vallan käyttöön. Mikäli oikeutta ei ole, asiakaspäätösten tekeminen on mahdotonta edes yksinkertaisissa asioissa.*

### 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:**

*Kyseessä on erittäin haasteellinen tehtävä, johon on syytä varata riittävät resurssit niin kunnissa kuin muidenkin palveluntuottajien osalta. Palveluneuvojien osaaminen ratkaisee koko hankkeen onnistumisen ja mielekkyyden pitkällä tähtäimellä.*