



Dnr: KST 185/2013

**§ 305 FÖRVALTNINGSÄRENDEN, Utvecklande av den offentliga förvaltningens kundservice, utlåtande**

KST 02.09.2013, § 305

**Kommunsekreterarens beredning:**

Finansministeriet har begärt utlåtande om förslagen som framställts i slutrapporten för Kundservice 2014-projektet, vilket har planerat utvecklandet av den offentliga förvaltningens gemensamma kundservice. Den övergripande målsättningen är att en stor del av statliga myndigheters direkta kundservice ska i framtiden ske via kundserviceställen i kommunerna. Målsättningen är att invånarna ska via ett "en luckas system" kunna få hjälp med kontakten till olika statliga myndigheter, främst via webbaserad service, och denna kontaktmöjlighet ska finnas tillgänglig på lokal nivå. I grunden är det en vidareutveckling av dagens system med samservicebyråer, av vilket vi har en byrå i kommungården i Vörå centrum.

Förutom Kundservice 2014-projektets slutrapport (som finns på finska på adressen [http://www.vm.fi/vm/fi/04\\_julkaisut\\_ja\\_asiakirjat/01\\_julkaisut/04\\_hallinnon\\_kehitaminen/20130612Asiaka/name.jsp](http://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asiakirjat/01_julkaisut/04_hallinnon_kehitaminen/20130612Asiaka/name.jsp)) har man sänt till kommunerna svenskspråkiga översättningar av slutrapportens kapitel 5.4 och 5.8 samt förslaget till ny lag för verksamheten som underlag för utlåtandet.

Kommunens förslag till utlåtande som bilaga.

**KOMMUNDIREKTÖRENS FÖRSLAG:**

Kommunstyrelsen godkänner utlåtandet i enlighet med bilagan.

**KST § 305****BESLUT:**

Utlåtandet godkändes.



Utdragets riktighet intygar

Carina Nyqvist, kanslisekreterare

28.8.2013

**REMISSFRÅGOR: SLUTRAPPORT FÖR PROJEKTET FÖR ATT UTVECKLA DEN OFFENTLIGA FÖRVALTNINGENS KUNDSERVICE**

Ordnandet av den gemensamma kundservice och de tjänster som tillhandahålls genom den

**Fråga 1**

Projektet föreslår att den offentliga förvaltningens gemensamma kundservice baseras på en lagstadgad modell, där de myndigheter som alltid deltar i den gemensamma kundservice och de myndighetstjänster som alltid tillhandahålls inom den gemensamma kundservice föreskrivs i lag. Den lagstadgade gemensamma kundtjänsten kompletteras med avtalsbaserad gemensam kundservice. (Modellen beskrivs i 6–14 §, 16 § och 17 § i lagförslaget.)

**Skriv nedan era eventuella synpunkter på modellen för ordnande av den gemensamma kundservice som bygger på lag:**

Lagförslaget stöder definieringen av vilka tjänster som ska förmedlas via den gemensamma kundservice, vilket förenklar den statliga myndighetens och kommunernas avtalsförhandlingar och avtal. Positivt att ett enhetligt utbud av statliga tjänster finns att tillgå i kommunerna.

**Fråga 2**

Projektet föreslår att ordnandet och upprätthållandet av den gemensamma kundservice åläggs kommunerna i lag (*skyldigheten att ordna service*). De kommuner som är skyldiga att ordna gemensam kundservice föreskrivs i lag. (Kommunernas skyldighet att ordna gemensam kundservice beskrivs i 4 § och 5 § i lagförslaget.)

**Skriv nedan era eventuella synpunkter på den föreslagna skyldigheten att ordna service som åläggs kommunen:**

Kommunen kan väl tänka sig ta ansvaret och skyldigheten att ordna service. Samtidigt ställer det ökade personalmässiga krav på kommunernas kundservicefunktioner genom externa (statliga) organisationers tjänster, vilket ska ersättas ekonomiskt med ett sådant stödsystem som är hållbart för kommunen även när den beräknade minskningen av servicebehovet på statligt håll minskar (prestationsbaserade delen av ersättningen).

**Fråga 3**

Projektet föreslår att man inom den gemensamma kundservice lagstadgat alltid tillhandahåller tjänster av följande statliga myndigheter: polisens tillståndsförvaltning, Skatteförvaltningen, magistraterna, närings-, trafik- och miljöcentralerna samt arbets- och näringsbyråerna inklusive servicecentren för arbetskraften. (Tjänster av dessa myndigheter som tillhandahålls inom den gemensamma kundservice beskrivs i 9–13 § i lagförslaget.)

**Skriv nedan era eventuella synpunkter på de föreslagna myndigheter som alltid deltar i den gemensamma kundservice samt på de tjänster som tillhandahålls inom den gemensamma kundservice:**

Samservicebyrån i Vörå har verkat sedan 2010 och efterfrågade tjänster har till över 95 % varit Folkpensionsanstaltens och polisens tillståndsförvaltning, eftersom de har tjänsteman på plats vissa dagar i veckan. Mycket sällan efterfrågas arbets- och näringsbyråernas eller magistratens tjänster eftersom de inte har mottagning på plats.

Det är osäkert vilken efterfrågan sakkunnigservice på distans kommer att få. Vi hade en kundterminal med internetuppkoppling under 2 år i bruk vid vår samservicebyrå och endast en gång använde sig en kund av kundterminalen för att kontakta mol.fi tjänster.

Det är bra att det definieras i lag minimitjänsteutbud för de statliga organisationerna, speciellt eftersom det från dessa myndigheter finns en utbredd skepsis till denna reform (uttryckt i flertalet talturer vid Kommunservice2014-seminariet i Tammerfors 16.8.2013).

#### Fråga 4

Projektet föreslår att en kommun som har skyldighet att ordna service på det gemensamma kundservicestället också ska tillhandahålla kundservice som gäller sådana uppgifter som enligt lag ska skötas av kommunen. (Förslaget beskrivs i 14 § i lagförslaget.)

#### **Skriv nedan era eventuella synpunkter om det föreslagna ordnandet av kommunens kundtjänster inom den gemensamma kundservicen:**

Kommunerna får på detta sätt även en naturlig kundservicepunkt dit en del av kommunens gränssnitt mot kunderna kunde koncentreras. Nuvarande samservicebyråerna fungerar inte riktigt på detta sätt, eftersom byråns verksamhet koncentreras till, som i Vörås fall, polisens och FPA:s kundmottagning.

### Verksamhetsmiljö, verksamhetsmodell och modell för kvalitetsbedömning

#### Fråga 5

I kapitel 5.4 i projektets slutrapport och i 15 och 27 § i lagförslaget beskrivs det gemensamma kundserviceställets verksamhetsmiljö: verksamhetslokalen och de anordningar och system som behövs för att tillhandahålla tjänsten.

#### **Skriv nedan era eventuella synpunkter på det gemensamma kundserviceställets föreslagna verksamhetsmiljö:**

Kundserviceställets beskrivna verksamhetsmiljö är bra, under förutsättning att initialkostnaderna för anskaffning av utrustning och ombyggnation av utrymmen sker med stödfinansiering. Kommunerna ska inte ensam stå för denna merkostnad, eftersom reformen är av staten initierad.

#### Fråga 6

I kapitel 5.4 i projektets slutrapport och i 7 och 8 § i lagförslaget beskrivs det gemensamma kundserviceställets verksamhetsprocesser. Där ges en allmän beskrivning av servicehändelsen och processbeskrivningar för olika servicehändelser.

#### **Skriv nedan era eventuella synpunkter på de föreslagna processbeskrivningarna:**

Inget att anmärka.

#### Fråga 7

I kapitel 5.8 i projektets slutrapport beskrivs modellen för bedömning av det gemensamma kundserviceställets kvalitet: mål och indikatorer för bedömningen och bedömningskriterier (jämför även 19 och 25 § i lagförslaget).

#### **Skriv nedan era eventuella synpunkter på den föreslagna bedömningsmodellen:**

Uppföljning och utvärdering av mål ska ske inom ramen för verksamheten. Utvärderingen ska även ske ur kommunalt perspektiv och inte enbart ur de statliga samarbetsparternas perspektiv och intressen.

**Fråga 8**

I kapitel 5.4 i projektets slutrapport beskrivs igångsättningen och utvecklingen av ett gemensamt kundserviceställe: testning, igångsättning, utveckling och uppföljning av verksamhetsmodellen.

**Skriv nedan era eventuella synpunkter på den föreslagna modellen för igångsättning och utveckling av ett gemensamt kundserviceställe:**

Modellen för igångsättning och utveckling av kundservicestället verkar vara genomtänkt. Det är bra om kundserviceställena i landet bildas i enlighet med en gemensam modell, men som ger utrymme för lokal anpassning med avseende på utrymmen och personalstruktur.

### Styrning och tillsyn

**Fråga 9**

Projektet föreslår att den gemensamma kundservicens allmänna administrativa styrning åläggs finansministeriet, som får stöd av delegationen för gemensam kundservice inom den offentliga förvaltningen. Styrningen, uppföljningen och tillsynen av tjänsterna skulle ankomma på de behöriga statliga myndigheter som avses i 19 § i lagförslaget. Enligt förslaget ska styrningen och uppföljningen ske i samarbete med kommunerna. Regionförvaltningsverkets uppgift skulle vara att övervaka att kommunens skyldighet att ordna service iakttas. Modellen för styrning och tillsyn beskrivs i 18–21 § i lagförslaget.

**Skriv nedan era eventuella synpunkter på den föreslagna modellen för styrning och tillsyn av det gemensamma kundservicestället:**

Det är bra med en viss del av övervakning och att statliga myndigheter granskar att lagligheten uppfylls i servicen. Dock ska inte övervakande myndighet se sig som en nitisk granskare som ska hitta fel, utan samtidigt, om fel uppdagas, ska den övervakande myndigheten se som sitt ansvar att vägleda och hjälpa kommunen i att felen åtgärdas på rätt sätt. Kundservicefunktionen är ett samarbetsprojekt där samtliga myndigheter har samma intresse av att ge en så bra och effektiv service till invånarna som möjligt.

### Finansieringsmodell

*Förslag om den gemensamma kundservicens finansieringsmodell presenteras i 31 § i lagförslaget.*

**Fråga 10**

Enligt projektets förslag ska ersättning betalas av statens medel till kommunerna för tillhandahållande av kundservicefunktioner för statliga myndigheters räkning. I finansieringssystemet ingår en grunddel som täcker fasta kostnader och en prestationsbaserad del som i huvudsak täcker rörliga kostnader (lönekostnader).

**Skriv nedan era eventuella synpunkter på finansieringssystemets föreslagna grundläggande struktur:**

Denna reform är ur statligt perspektiv att minska på de totala statliga kostnaderna för kundservice

och man vill från statligt håll att kommunerna ska träda till och tillhandahålla detta kundservicegränssnitt. Det är av vikt att kommunernas intresse bevakas i denna fråga, så att inte extra kostnaderna överförs till kommunerna från staten. I lagförslagets 31 § delas ersättningen in i en grunddel och en prestationsdel. För att detta ska vara ekonomiskt hållbart för kommunerna bör grunddelen vara minst 75 % av kostnaderna och prestationsdelen ca 25 %. Motiveringen till detta är att prognosen för tjänstebehovet vid kundserviceställena ska minska med 30-50 % fram till år 2020, vilket betyder att det är ersättningarna via prestationsdelen som minskar för kommunerna.

Lönekostnaderna kan man inte enbart se som rörliga kostnader, som framställts i denna frågeställning. För kommunens del är lönekostnaden vid ett kundserviceställe även en fast kostnad, eftersom upprätthållandet av ett kundserviceställe kräver viss mängd personal. Beräknat för en mindre kommun som Vörå skulle det innebära att 3-4 serviceradgivare ska involveras i arbetet för att täcka upp för semestrar, sjukskrivningar och en större mängd utbildningsdagar samt klara av eventuella toppar i kundtillströmningen. Det kommer troligtvis att medföra nyrekrytering av en del av serviceradgivarna, vilket inte skulle ske om inte denna reform verkställs. Vi har redan idag en mycket liten förvaltning i kommunen, vilket gör att det inte direkt finns personal att tillgå för denna nya serviceform. Den som anställs ska även ha skäliga anställningsförhållanden och anställningens omfattning kan inte vara enbart relaterad till prestationerna på kundservicestället. Förutom att kundservicen ska de även klara av andra förvaltningsuppgifter i kommunen, vilket gör att kommunen är också intresserad av att en serviceradgivare har tillräckligt med arbete.

#### **Fråga 11**

Syftet med det finansieringssystem som projektet föreslår är att ersätta fasta kostnader på kalkylmässiga grunder som fastställs utifrån den uppskattade volymen av uträttade ärenden i tjänsten. Avsikten är att de prestationsbaserade ersättningarna fastställs utifrån de arbetstider som genomsnittliga eller typiska prestationer kräver samt utifrån kundrådgivarnas löner. I kalkylen ingår ett antagande om att antalet ärendebesök i tjänsten minskar i framtiden.

#### **Skriv nedan era eventuella synpunkter på den föreslagna modellen för beräkning av ersättningar:**

Staten ska stå för de kostnader som de förorsakar kommunen genom denna reform till fullt pris. Den prestationsbaserade delen ska vara mycket liten och grunddelen stor. Upprepar svar från fråga 10:

Denna reform är ur statligt perspektiv att minska på de totala statliga kostnaderna för kundservice och man vill från statligt håll att kommunerna ska träda till och tillhandahålla detta kundservicegränssnitt. Det är av vikt att kommunernas intresse bevakas i denna fråga, så att inte extra kostnaderna överförs till kommunerna från staten. I lagförslagets 31 § delas ersättningen in i en grunddel och en prestationsdel. För att detta ska vara ekonomiskt hållbart för kommunerna bör grunddelen vara minst 75 % av kostnaderna och prestationsdelen ca 25 %. Motiveringen till detta är att prognosen för tjänstebehovet vid kundserviceställena ska minska med 30-50 % fram till år 2020, vilket betyder att det är ersättningarna via prestationsdelen som minskar för kommunerna.

Lönekostnaderna kan man inte enbart se som rörliga kostnader, som framställts i denna frågeställning. För kommunens del är lönekostnaden vid ett kundserviceställe även en fast kostnad, eftersom upprätthållandet av ett kundserviceställe kräver viss mängd personal. Beräknat för en mindre kommun som Vörå skulle det innebära att 3-4 serviceradgivare ska involveras i arbetet för att täcka upp för semestrar, sjukskrivningar och en större mängd utbildningsdagar samt klara av eventuella toppar i kundtillströmningen. Det kommer troligtvis att medföra nyrekrytering av en del av service-

rådgivarna, vilket inte skulle ske om inte denna reform verkställs. Vi har redan idag en mycket liten förvaltning i kommunen, vilket gör att det inte direkt finns personal att tillgå för denna nya serviceform. Den som anställs ska även ha skäliga anställningsförhållanden och anställningens omfattning kan inte vara enbart relaterad till prestationerna på kundservicestället. Förutom att kundservicen ska de även klara av andra förvaltningsuppgifter i kommunen, vilket gör att kommunen är också intresserad av att en serviceraådgivare har tillräckligt med arbete.

#### Fråga 12

Enligt projektets förslag på finansieringsmodell kan det uppstå situationer i vilka ersättningarna på grund av ringa efterfrågan inte täcker de kostnader som kundservicestället medför. Förslagsvis ska man förbereda sig för sådana situationer genom att förkorta kundserviceställets öppettider, i vissa fall genom att höja ersättningen eller i sista hand genom att stänga kundservicestället i fråga.

#### **Skriv nedan era eventuella synpunkter på det föreslagna förfaringsättet som gäller kundserviceställen med ringa efterfrågan:**

Antingen ett kundserviceställe eller inget alls.

Kundservicestället kommer i de flesta fall att vara en del av förvaltningen i kommunen (kommunala tjänster, arbetsuppgifter och utrymmen) och av praktiska skäl är det öppet den tid som kommunen är öppen. Är inte ändamålsenligt att ha betjäning under vissa tider, fastän personalen är på plats. Rekommendabelt är att finansieringsmodellen är sådan att ersättning kommer till fullt till den dag då beslut görs att kundservicestället stängs helt och hållet. Det är av personalpolitiska skäl även en bättre lösning.

#### Nätverket av serviceställen

*Förslag gällande den gemensamma kundservicens nätverk av serviceställen beskrivs i 4 och 5 § i lagförslaget.*

#### Fråga 13

Projektet har valt ut serviceställets tillgänglighet som det viktigaste kriteriet för nätverket av serviceställen. Kriteriet är att 90 procent av invånarna på verkningsområdet har en kortare väg än 40 kilometer per landsväg eller järnväg till servicestället.

#### **Skriv nedan era eventuella synpunkter på det föreslagna tillgänglighetskriteriet:**

Kriteriet uppfylls i Vörå kommun, med ett kundserviceställe i Vörå centrum. Placering i Vörå centrum underlättar även för närliggande grankommuners mera perifera kommundelar att utnyttja kundservicestället, som de gör redan idag vid vårt samservicekontor.

#### Fråga 14

Ett ytterligare kriterium som gäller för nätverket av serviceställen är att nätverket ska göra det möjligt att ordna ärendebesöken på ett produktivt och ekonomiskt sätt. I det föreslagna nätverket av serviceställen finns ett visst antal kundserviceställen som genom deras tillgänglighet uppskattas få låga klientmängder. För att verksamheten på dessa serviceställen ska vara ekonomisk och produktiv, ska deras personal kunna arbeta med andra kommunala uppgifter under en del av sin arbetstid.

**Skriv nedan era eventuella synpunkter på ekonomin och lönsamheten av det föreslagna nätverket av serviceställen:**

Som tidigare svar i fråga 10 och 11 så förutsätter ett kundserviceställe en viss grundpersonal. Dessa kommer även att ha förvaltningsuppgifter i kommunen, men kundservicefunktionen är den primära. Finansieringen av servicerådgivarnas löner och omkostnader ska dock huvudsakligen ersättas via kundservicekonceptet.

#### **Fråga 15**

I projektets slutrapport presenteras två alternativ för den offentliga förvaltningens gemensamma nätverk av kundserviceställen. I alternativen grundas serviceställen i 164 eller 129 kommuner (i lagförslaget presenteras endast alternativet med 164 kommuner).

**Skriv nedan era eventuella synpunkter på de föreslagna alternativen för nätverket av verksamhetsställen:**

Ingen större skillnad mellan förslagen. Förslaget med 164 kommuner innehåller även städer som för Österbottens del är Jakobstad och Vasa. Även de kan ha kundserviceställen, men de ska inte etableras på bekostnad av att statliga myndigheter monterar ned sitt nätverk av regionkontor. Regionkontor behövs i vissa specialfall finnas tillgängliga för invånarna då inte kundserviceställets service eller distansservicens sakkunskap räcker till.

#### **Fråga 16**

Det finns överlappningar mellan den offentliga förvaltningens gemensamma nätverk av serviceställen och de deltagande aktörernas egna nätverk av serviceställen. Dessa överlappningar försämrar möjligheterna att bygga ett gemensamt nätverk av kundserviceställen.

**Skriv nedan era eventuella synpunkter på en eventuell nedmontering av överlappningarna mellan den gemensamma kundservicens nätverk av serviceställen och aktörernas egna nätverk av serviceställen:**

Statliga myndigheter ska inte montera ned sitt nätverk av regionkontor. Regionkontor behövs i vissa specialfall finnas tillgängliga för invånarna då inte kundserviceställets service eller distansservicens sakkunskap räcker till. Överlappningen torde inte vara något problem eftersom servicen ges på olika sakkunskapsnivå.

### **Personalens ställning och kundrådgivarens uppgifter**

#### **Fråga 17**

I 34 § i lagförslaget föreslås att en kommun som upprätthåller gemensamma kundserviceställen också svarar för rekryteringen av de kundrådgivare som arbetar på kundserviceställena. I de fall i vilka anställda övergår från statens serviceproducenter till kommunerna sker övergången på frivillig basis genom ett anmälningsförfarande.

**Skriv nedan era eventuella synpunkter på förfarandet för rekrytering och anmälan:**

Mycket problematiskt att kommunen skulle anställa personal från statlig anställning och att de skulle fortsättningsvis följa statliga arbets- och kollektivavtal och pensionsvillkor. Mycket problematiskt ur personalpolitiskt perspektiv om anställda med samma arbete ska ha olika regler, lön och förmåner. Om så är fallet ska också staten ersätta kommunen för deras lön till fullt belopp under

motsvarande tid eller så ska den anställde fortsätta vara anställd av den statliga samarbetsparten.

Eftersom det är nya anställningar i kommunen ska de offentligt lediganslås och sökas i normal ordning som vilken annan befattning. De som har varit i statlig anställning behandlas på samma sätt som sökanden som kommer från privata sektorn m.m. Inga specialvillkor för statligt anställda.

#### **Fråga 18**

I 7 § i lagförslaget räknas upp de kundserviceuppgifter som kundrådgivaren sköter. I 2 § i lagförslagets konstateras ytterligare att rådgivarnas uppgifter vid den gemensamma kundservicen inte omfattar användning av offentlig makt, om inte annat föreskrivs i lag.

#### **Skriv nedan era eventuella synpunkter på kundrådgivarens uppgifter:**

Kundservicerådgivarna inrättas som befattningar. Om de kommunala arbetsuppgifterna förutsätter användning av offentlig makt kan kundservicerådgivaren undantagsvis vara i tjänsteförhållande.

#### **Fråga 19**

I 25 § i lagförslaget föreslås att serviceproducenter som tillhandahåller sina tjänster i den gemensamma kundservicen svarar inom det egna ansvarsområdet för handledning och utbildning samt utveckling och upprätthållande i övrigt av kundrådgivarnas kompetens och ser till att kundrådgivarna har möjlighet att få expertstöd.

#### **Skriv nedan era eventuella synpunkter på det operativa stöd och den utbildning som ska ges till kundrådgivarna:**

Denna 25 § är mycket viktig ur kommunernas synvinkel. Serviceproducenterna som tillhandahåller sina tjänster via kundservicestället ska ha tillräckliga ekonomiska och personalresurser för utbildning, handledning och stöd åt servicerådgivarna på kundservicestället. Servicerådgivarna kommer att kontinuerligt behöva utbildning av samarbetsinstanserna i deras tjänster. Varje utbildning/kurs ska hållas vid minst 2 tillfällen på svenska och finska för att servicerådgivarna ska kunna delta i tur och ordning i dessa för att kundservicestället inte ska behöva stängas så fort det är en utbildningsdag. Det är serviceproducenterna som ansvarar för att servicerådgivarna har rätt information och kunskap för sitt uppdrag.

Tillräcklig utbildning, handledning och stöd åt servicerådgivarna är betydligt viktigare än utvärdering och granskning av kundserviceställena. Är de ekonomiska och personella resurserna hos serviceproducenterna begränsade, ska utbildning, handledning och stöd prioriteras framom granskning.

