
Valtiovarainministeriö

Lausunto Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportista

Pyydettyinä lausuntonaan Lapin maistraatti esittää seuraavaa:

Hankkeelle on asetettu kolme tavoitetta (yhden luukun periaate, kohtuuetäisyys asukkaista ja hallinnon tehokkuuden ja taloudellisuuden lisääminen). Näistä ehkä keskeisimpänä on kattava viranomaispalvelujen tuominen mahdollisimman lähelle käyntiasiakasta. Lähtökohta poikkeaa täysin yleisistä eri valtionhallinnon toimijoiden strategisista linjauksista, joiden tavoitteena on sähköisen asioinnin kehittäminen siten, että siitä tulee asiakkaalle houkuttelevin asiointivaihtoehto. Nyt tarjolla oleva malli ohjaa pikemminkin päinvastaiseen asiakaskäyttämiseen. Väheneviä resursseja tulisi pikemminkin suunnata sähköisen asioinnin kehittämiseen, joka ainakin maistraattien kohdalla on monien toimintojen osalta vielä runsasta kehittämistä vaativaa.

Palvelupisteistä annettava palvelu rajoittuu pitkälti siihen, että asiakas saa siellä asiansa vireille sekä teknisluontoiseen substanssineuvontaan. Varsinainen asiantuntijapalvelu olisi saatavissa etäpalveluyhteyden avulla toimijoiden omilta asiantuntijoilta. Palvelupisteen toimivalta asian loppuun saattamiseksi koskisi maistraattien osalta lähinnä otteiden ja todistusten myyntiä. Senkin osalta edellytetään, että asiassa ei jouduta käyttämään laillisuusharkintaa, mikä rajaa mm. väestötietojärjestelmän henkilöä koskevien tietojen luovutuksen palvelun ulkopuolelle.

Näkyvä osa maistraatin palveluista on edelleenkin sellaisia, että ne edellyttävät henkilökohtaista kontaktia maistraatin henkilöstön kanssa riippumatta tämän hankkeen toteutumisesta. Näitä palveluja, jotka myös loppuraportissa on huomioitu ovat siviilivihkimiset, parisuhteen rekisteröinti, julkisen notaarin palvelut tietyiltä osilta, kaupanvahvistajan palvelut sekä ulkomaalaisten rekisteröinti. Niiden hoitaminen edellyttää maistraatin virkamiehen fyysistä läsnäoloa asiakastilanteessa. Myös holhustoimen kuulemiset voivat edellyttää maistraatin virkamiehen läsnäoloa, esim. tilanteissa jolloin päämies ei kykene terveydellisistä syistä hakeutumaan mahdollisen etäpalvelulaitteen äärelle.

Lapin maistraatin Rovaniemen yksikössä suoritettiin muutaman viikon pituinen asiakasseuranta, jolla selvitettiin mm. asiakaskäyntien jakaantumista maistraatin eri palvelujen kesken sekä sitä missä määrin asiakkaan asia olisi kyetty hoitamaan valmiiksi asiakaspalveluhenkilöstön toimesta ilman etäyhteyttä maistraatissa olevaan asiantuntijaan. Kaikista asiakaskäynneistä (n. 35 kpl/päivä) n. 30 prosenttia oli em. maistraatin virkamiehen läsnäoloa edellyttäviä palvelutilanteita. Seurannassa arvioitiin myös sitä kuinka moni asiakkaista olisi saanut asiansa hoidettua ns. teknisen neuvonnan avulla ja kuinka monen osalta olisi tarvittu lisäksi videoyhteys asiantuntijaan. Viimeksi mainittujen osuus olisi n. 65 prosenttia lukuun ottamatta holhustoimen asiakkaita, jossa tarvittiin pääsääntöisesti asiantuntijatasoista palvelua. Selvitys vahvistaa jo aiemmin tiedossa ollutta havaintoa siitä, että maistraatin käyntiasiakkaat ovat pääosin sellaisia, joiden on edellä kerrotulla tavalla välttämätöntä

LAPIN MAISTRAATTI

Vaihde 0295 5396 61
kirjaamo.lappi@maistraatti.fi
www.maistraatti.fi

• Kemijärven yksikkö
Vapaudenkatu 11
98100 Kemijärvi

• Kemin yksikkö
Keskuspuistikatu 20-22
94100 Kemi

• Kittilän yksikkö
Valtatie 60
99100 Kittilä

• Rovaniemen yksikkö
Hallituskatu 5 C
96101 Rovaniemi

asioida maistraatissa tai jotka muutoin tarvitsevat asiantuntijan neuvoa oman asiansa hoitamisessa. Lopputuloksena on, että hankkeen toteutuessa valtaosa maistraatin nykyisistä asiakkaista asioisi tulevaisuudessa sekä asiakaspalvelijan että maistraatin virkamiehen kanssa jotta saisi asiansa hoidettua.

Toimintamallin näkyvänä ongelmana on, että se aiheuttaa runsaasti päällekkäistä työtä. Asiakaspalvelupisteessä vireille saatettua asiaa käsitellään sekä palvelupisteessä että maistraatissa. Etäpalvelukonsepti on sinänsä hyvä ratkaisu, mutta palvelutilanteessa asiakas sitoo virkailijan molemmassa päässä kuten hankkeen teettämä mainosvideo konkreettisesti osoittaa. Asiakaspalvelupisteen henkilöstö tulee tarvitsemaan jatkuvaa neuvontaa ja ohjausta sekä yksittäisissä asioissa että osaamisensa ajan tasalla pitämisessä mikä sitoo maistraatin asiantuntijaresurssia.

Toimintamalli, joka nykytilanteeseen verrattuna aiheuttaa runsaasti uutta päällekkäistä työtä, ei voi olla kustannustehokas. Päällekkäisen työn aiheuttamaa kustannusten lisäystä ei voida vierittää suoritehintoihin, koska niiden tulee olla kohtuullisia. Ne tultaneen kattamaan toimijoiden määrärahoista minkä seurauksena on, että asiantuntijaresurssi entisestään pienenee. Tämä puolestaan aiheuttaa käsittelyaikojen pidentymistä ja asiakaspalvelun heikkenemistä.

Toimintamalli tulee huonoimmillaan lisäämään asiakkaan hallinnollista taakkaa. Hän joutuu asioimaan kahden eri viranomaisen kanssa eikä välttämättä saa asiaansa kerralla kuntoon kuten tapahtuisi hänen asioidessaan asiantuntijavirastossa. Varsinaista maistraatin lopputuotetta ei asiakkaalle pääsääntöisesti kyetä antamaan mukaan.

Loppuraportin tavoitteiksi on kirjattu toimijoiden asiakaskosketuspinnan rajaaminen yhteisessä asiakaspalvelupisteessä tapahtuvaksi. Loppuraportti ei suoraan ota kantaa siihen mitä tapahtuu toimijoiden omalle käyntiasiakaspalvelulle, mutta em. rajaus viittaa siihen, että toimijoiden asiakaspalvelu tulisi hankkeen toteutumisen myötä lakkaamaan. Esimerkiksi Rovaniemellä maistraatti ja kunnan ylläpitämä asiakaspalvelupiste tulisivat todennäköisesti sijaitsemaan kadun vastakkaisilla puolilla. Asiakas pakotettaisiin asioimaan asiakaspalvelupisteessä ja saadakseen kontaktin maistraatin asiantuntijaan, hänelle järjestettäisiin etäyhteys viereiseen rakennukseen. Ongelman ratkaisuksi loppuraportissa esitetään, että myös maistraatin virkamies voisi, jos asetuksella niin määrätään, työskennellä yhteispalvelupisteessä. Rovaniemen yksikön asiakaskäyntimäärillä siellä voisi olla ehkä yksi osa- tai kokoaikainen virkamies, mutta hänkään ei kykene syvällisesti hallitsemaan maistraatin koko laajaa kenttää. Näin asiakas useissa tapauksissa jouduttaisiin ohjaamaan edelleen toiselle asiantuntijalle.

Toimintamallin mukaan asiakaspalvelua parannetaan myös siten, että esim. maistraatin virkamies kävisi jatkossa antamassa asiakaspalvelua (mm. julkinen notaari, siviilivihkijä) asiakaspalvelupisteessä. Virkamiehen liikuttelu paikasta toiseen usein yksittäisen asian tiimoilta ei voi olla kustannustehokasta. Tämä pätee niin edellä kuvattuun Rovaniemen tapaukseen, mutta erityisesti silloin kun palvelua lähdetään antamaan etäälle virkapaikasta. Lapissa matkaa voi kertyä satoja kilometrejä.

Hankkeen kustannusvaikutuksia koskevat laskelmat perustuvat pitkälti erilaisten oletusten varaan. Hanke on saatu näyttämään jopa kustannustehokkaalta vertaamalla oletettua vuoden 2019 tilannetta vuoden 2011 toteutuneeseen tilanteeseen. Sikäli kuin tämän lausunnon laatija ymmärtää, hanke tulisi kuitenkin syömään kaikki toimijoiden ilmoittamat omat tuolle aikavälille ajoittuvat säästötoimet.

Raportissa kritisoidaan näkyvästi sitä, että yhteispalvelusopimuksia ei ole syntynyt riittävästi vapaaehtoisuuden pohjalta. Loppupäätelmänä on, että ne on synnyttävä pakolla ja pääasiallisena perusteena käytetään etäisyyttä palvelupisteestä. Maistraatin mielestä perusteena tulisi käyttää tosiasiallista toimijakohtaista palvelutarvetta. Hankkeen suurena heikkoutena on se, että minkäänlaista tarveanalyysiä ei ole tehty. Raportissa ei ole selvitetty sitä miten jo nyt toiminnassa olleet yhteispalvelupisteet ovat toimineet. Raportissa ei ole lainkaan analysoitu sitä, mistä johtuu, että esim. maistraatit eivät ole osallistuneet nykyistä enempää vapaaehtoiseen yhteispalveluun. Lapin maistraatin (ja tiettävästi usean muunkin) osalta virka-alueella olevat yhteispalvelupisteet ovat sijainneet niin pienillä paikkakunnilla, että näkyvää kysyntää ei ole ollut. Valtaosa maistraatin palveluista (suurimpana muuttoilmoitusasiat) hoituu sähköisesti tai puhelimen välityksellä tai sitten edellyttää fyysistä läsnäoloa maistraatin asiantuntijan kanssa. Tällaisessa tilanteessa ei ole ollut mielekästä kouluttaa yhteispalvelupisteen henkilöstöä laaja-alaisesti maistraatin tehtäviin. Ongelmana on ollut myös se, että maistraatilta edellytetään osallistumista kustannuksiin vaikka suoritteita ei kerry. Hankkeen toteutuminen ei poista noita ongelmia mihinkään. Päinvastoin, jatkossa maistraatit joutuisivat osallistumaan kustannuksiin valtakunnan laajuisesti ja ne olisivat suoraan pois maistraattien toimintaresursseista. Maistraateilla on tällä hetkellä valtakunnan kohtuullisen hyvin kattava palveluverkosto. Tosiasialliseen palvelukysyntään suhteutettuna ja kustannusvaikutusten vuoksi hanke on maistraattien osalta täysin ylimitoitettu.

Lapin maistraatin käsityksen mukaan toimijoita ei jatkossakaan tulisi pakottaa lain nojalla osallistumaan yhteispalveluun. Vapaaehtoisuuteen perustuva menettely on riittävä ja sen tulisi perustua todelliseen toimijakohtaiseen tarveselvitykseen. Ministeriöillä ja ohjaavilla viranomaisilla on viime kädessä toimivalta tulosohjauksen kautta huolehtia siitä, että kelvolliset ja tarpeelliseksi havaitut yhteispalvelusopimukset toteutuvat. Tämän ohella riittää, että toimijat ja kunnat sopivat menettelytavoista, joilla voidaan hyödyntää kuntien etäpalvelulaitteistoja ja huolehtia siitä, että asiakas saa kunnan kautta tarvittaessa yhteyden valtionhallinnon asiantuntijaan.

Maistraatin päällikkö

Eino Haarala

16.9.2013

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 lakisääteisyyteen perustuvasta yhteisen asiakaspalvelun järjestämismallista:

- **Lapin maistraatti vastustaa lakisääteistä mallia. Yhteisen asiakaspalvelun tulisi edelleenkin tapahtua vapaaehtoisuuteen ja todelliseen toimijakohtaiseen tarveharkintaan perustuen. Mikäli toimijakohtaista tarvetta on olemassa, tulisi tulosohjauksen kautta huolehtia, että nämä toimijat ovat mukana yhteispalvelussa.**

Mikäli hanke toteutuu, maistraatti vastustaa menettelyä, jonka mukaan asetuksella määrättäisiin mihin palvelupisteeseen esim. maistraatin virkamies sijoitetaan. Sijoituksen tulee perustua tarveselvitykseen ja maistraatti yhdessä Maistraattien ohjaus- ja kehittämissyksikön kanssa tekee päätökset sijoittamisesta.

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:

- **Kunnille ei tule säätää järjestämisvelvollisuutta**

Mikäli hanke toteutetaan, tulisi suorittaa kunta- ja toimijakohtainen palvelutarveselvitys ja riittävän laaja pilotointi. Molempien osalta tehtävän analyysin tulisi olla läpinäkyvä ja mieluummin ulkopuolisen tekemä. On haaskausta investoida palvelupisteisiin (esim. jo alun alkaen yhden henkilön voimin toimivat), joiden osalta voidaan jo etukäteen päätellä, että ne eivät ole elinkelpoisia.

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:

- Ks. kysymyksen 1 vastaus.

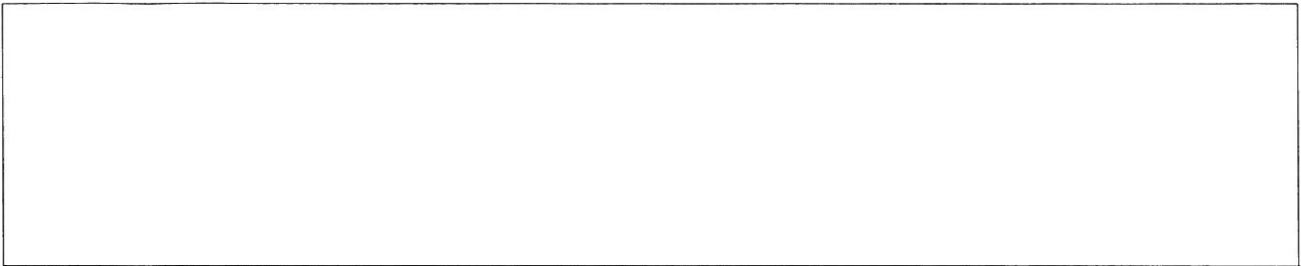
Maistraattien ei tulisi olla osallistuvien viranomaisten joukossa, koska nykyinen palveluverkko suhteessa kysyntään on riittävä.

Mikäli hanke edellä esitetystä poikkeavalla tavalla toteutetaan, ei maistraatin palveluja tulisi tarjota sellaisilla paikkakunnilla, jossa jo on maistraatin oma palvelupiste.

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:



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:

- **Hankkeen toteuttamisen sijasta tulisi kehittää toimintamalli, jonka avulla voidaan toteuttaa etäpalveluyhteys kuntien ja valtion viranomaisten välillä. Valtio osallistuu perustamiskustannuksiin ja toiminnan alettua suoriteperusteisesti.**

Esim. kaavaillut viikimistilojen rakentamiset ja ylläpito ovat nykyisessä taloustilanteessa ja maistraattien palveluverkko huomioiden silkkää haaskausta.

Toimintaympäristökustannukset on varsinkin tietojärjestelmäkustannusten osalta arvioitu kovin väljin perustein.

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:

- **Synnytetään uusi tarpeeton asiointiporras ja asiakkaan on varsinkin maistraatin palvelujen osalta usein asioitava molempien kanssa ja pahimmillaan molempien luona, tämä syö resursseja ja aiheuttaa kustannuksia – asiakkaan hallinnollinen taakka kasvaa**

Kerralla kuntoon periaate ei toteudu ja usein myös tavoiteltu maistraatin antama lopputuote jää käynnin yhteydessä saamatta

Virkamiesten siirtyminen palvelupisteeseen ei pienessä mittakaavassa ole kustannustehokasta. Virkamiesten pysyvä sijoittaminen palvelupisteeseen ei ole järkevää muutoin kuin tilanteissa, jossa on riittävän suuret toimijakohtaiset asiakasvolyymit

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:

--

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:

- Mikäli hanke toteutetaan, sen tulisi perustua kunta- ja toimijakohtaiseen tarveselvitykseen ja ennen toteuttamista suoritettuun riittävän laajaan pilotointiin. Tarveselvitys ja pilotointi on arvioitava läpinäkyvästi ja mieluiten ulkopuolisen tahon toimesta. Toimipaikka- ja toimijakohtaisista kävijämääristä pitäisi olla edes jonkinlainen käsitys. Elinkelvottomien palvelupisteiden perustaminen on rahan ja muiden resurssien haaskaamista.

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:

- **Maistraateille (ja muille toimijoille) aiheutuu runsaasti ohjaus- ja valvontatehtäviä, koska osallisten kuntien määrä on suuri ja tämä taas sitoo maistraatin asiantuntijaresurssia**
- **Uhkana on asiakaspalvelupisteen antama virheellinen tai puutteellinen neuvonta, joka aiheuttaa lisätyötä maistraateissa**
- **Jatkuva laadusta huolehtiminen (koulutus, ohjaus) ja sen valvominen aiheuttaa maistraateissa lisätyötä**

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:

- **Toimintamalli on vastoin yleistä strategiaa, jolla pyritään saamaan asiakkaat sähköisen asioinnin piiriin**
- **Toimintamalli on maistraatin osalta sen palvelukysyntä ja toimipisteverkko huomioiden täysin ylimitoitettu**
- **Maistraatti joutuu osallistumaan kustannuksiin myös sellaisten palvelupisteiden osalta, joissa ei näkyvästi kerry sen suoritteita**
- **Syntyvän päällekkäisen työn kustannukset pitäisi vyöryttää suoritteisiin, mutta tämä ei tule onnistumaan koska suoritehintojen pitää jatkossakin olla asiakkaille järkevällä**

tasolla

Kysymys 11

Hankkeen ehdottamassa rahoitusjärjestelmässä on tarkoituksena korvata kiinteät kustannukset laskennallisin perustein, jotka määräytyvät arvioidun asiointimäärän mukaan. Suoritekorvaukset on tarkoitus määritellä keskimääräisten tai tyyppillisten suoritteiden vaatimien työaikojen ja asiakasneuvojen palkkojen perusteella. Laskentaan sisältyy oletus käyntiasioinnin määrän vähenemisestä.

Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne ehdotetusta korvausten laskentamallista:

- ks. edellä kohta 10

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:

- **Palvelupisteen perustamisen tulee perustua toimijakohtaiseen tosiasialliseen tarveselvitykseen, elinkelvottomien perustaminen on resurssien haaskausta**

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:

- **Mikäli palvelupisteitä perustetaan, tulee pääasiallisena kriteerinä olla toimijakohtainen palvelutarve**

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:

- **Ks. kohta 13**

Kysymys 15

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

Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne ehdotetuista palvelupisteverkkovaihtoehdoista:

- **Ks. kohta 3 ja 13**

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:

- **Mikäli palvelupistepaikkakunnalla on jo toimijan oma toimipiste, ei tällaiseen pisteeseen tule sijoittaa toimijan palveluja**

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:

--

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:

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:

- Ks. ed.