

6.9.2013 dnro 2823/01.05.01/2013
Tullin lausunto lausuntopyyntöön
VM144:07/2011

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:

Lakisääteisyteen perustuva järjestämismalli on palvelujen saavutettavuuden kannalta hyvä asia, jolla turvataan tärkeimmät viranomaispalvelut alueellisesti kohtuullisen matkan etäisyydellä. Lakisääteisyden kautta yhteinen asiakaspalvelupisteverkko tulee kattavaksi niin viranomaispalvelujen kuin alueellisen sijoittumisen kannalta, ja asiakkailta on oikeus hyödyntää myös käyntiasiointia sujuvasti.

Lakisääteisyys on myös hyvä lähtökohta julkisen hallinnon yhteisen asiakaspalvelun toimivalle yhteistyölle, yhdenmukaiselle palvelutarjonnalle sekä sille, että asiakkaan tarpeet nähdään viranomaisten suunnasta kokonaisuutena ja niihin voidaan vastata yhdestä luukusta.

Tullin asiakaspalvelujen mukaantuloa harkitaan lakiehdotuksen 16 pykälän mukaisen sopimuserusteisuuden pohjalta, jolloin sen sisältö jäisi ehdotetun 17 pykälän palvelusopimuksessa tarkemmin määriteltäväksi.

Tullin mielestä lakisääteisyyttä pitää harkita suhteessa viranomaisen palvelutarpeeseen. Etenkin tapahtumamääriltään merkittävimmät viranomaisten palvelut on hyvä tarjota lakisääteisesti. Nykytilanteessa Tullille sopii sopimuserusteinen malli.

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:

Tullin mielestä kunta palvelujen tarjoajana on tuttu ja helposti lähestyttävä, mikä alentaa kynnystä käyttää myös muiden viranomaisten palveluja yhteisessä asiakaspalvelupisteessä. Asiakaspalvelupisteitä hoitavien kuntien valinnassa pitäisi ennen kaikkea painottaa mukaan tulevien palveluiden saatavuutta asiakkaille, mutta huomioida myös kustannustehokkuus-näkökulma valtiontaloudelli-

sessä mielessä.

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:

Tullin mielestä etenkin tapahtumamääriltään merkittävimmät viranomaisten palvelutehtävät on hyvä tarjota lakisääteisesti. Tällä turvataan mahdollisimman kattava palvelujen saavutettavuus ja tasalaatuisuus. Yhteisillä asiakaspalvelupisteillä kyetään parantamaan etenkin niiden viranomaisten palveluiden saatavuutta, joilla ei ole valtakunnanlaajuisia palveluverkostoja.

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:

Tullin mielestä yhden luukun -periaatteen toteuttaminen edellyttäisi myös kunnan omien lakisääteisten asiakaspalvelujen tarjoamista yhteisessä asiakaspalvelupisteessä. Tämä luultavasti parantaisi palvelujen saavutettavuutta ja olisi samalla kustannustehokasta, kun valtion ja kuntien palveluja saisi samasta paikasta.

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:

Tullin netti-ilmoitusten tietosisällön neuvonta vaatii yhteydenoton Tullin asiakasneuvontaan (puhelinpalveluun). Netti-ilmoitusten täytön tehokasta ja nopeaa opastamista edesauttaisi huomattavasti mahdollisuus näyttö/asiakaspäätteiden työpöydän jakamiseen niin, että neuvonnan tullivirkailija näkisi mitä asiakas on ilmoitukselle täyttämässä. Myös asiakkaan asiakirjojen yhteiskatselumahdollisuus (dokumenttikamera) ja kuvan saaminen neuvontaa antavan tullivirkailijan käyttöön on hyödyllistä. Asiakkailta (etenkin iäkkäämmillä ja itsepalveluun tottumattomilla) on monesti vaikeuksia löytää tulli-ilmoitukseen liittyvistä asiakirjoista oikea ja vaadittu tieto.

Tulli pitää tärkeänä, että yhteisissä asiakaspalvelupisteissä hyödynnetään valtion yhteistä kassajärjestelmää. Jos kaikissa yhteisissä asiakaspalvelupisteissä olisi käytössä sama kassajärjestelmä, eivät tekniset syyt rajoittaisi maksujen vastaanottoa vain tiettyihin palvelupisteisiin.

Tulli haluaa, että sillä olisi sopimusperusteisella mallilla liittyessään mahdollisuus maksamisen palveluiden käyttöönottoon yhteisissä asiakaspalvelupisteissä ja valtion yhteinen kassajärjestelmä olisi käytettävissä. Jos Tullin verojen käteismaksuja otetaan vastaan yhteisissä asiakaspalvelupisteissä, Tulli haluaa saada maksutiedot sähköisesti veroreskontraan siten, että siirtotiedosto noudattaa vallitsevaa pankkistandardia, jolla pankit siirtävät maksutietonsa asiakkailleen.

Valtiolla on jo nyt olemassa Vakava-kassajärjestelmä. Tullilta pois siirtyvät Veron ja Trafan käteismaksut on tarkoitus ottaa vastaan tällä järjestelmällä. Vakavan käyttöönotto edellyttää, että järjestelmään on luotu näiden maksujen vaatimat ominaisuudet sekä maksujen vastaanotossa että maksutietojen välittämisessä Verolle ja Trafille.

Tulli ehdottaa muutosta luonnokseksi Hallituksen esitykseksi Eduskunnalle laiksi julkisen hallinnon yhteispalvelusta koskien 7 §:ää, jossa pitäisi ottaa huomioon myös Tullin verojen, maksujen ja muiden suoritteiden maksamista koskevat lait:

”Asiakaspalvelupisteessä voidaan ottaa vastaan veronkantolaissa (609/2005), verotililaissa (604/2009), tullililaissa (1466/1994), valmisteverolaissa (182/2010), autoverolaissa (1482/1994), väylämaksulaissa (1122/2005) tarkoitettuja veroja, maksuja ja muita suorituksia sekä välittää ne edelleen veronkantoviranomaisille.”

Edellä ehdotetun mukaisesti Tullin kantamien verojen ja maksujen maksaminen olisi yhteisissä asiakaspalvelupisteissä (tai erikseen asetuksella määrätyissä) mahdollista toteuttaa.

Tulli nostaa esiin maksamiseen liittyvänä asiana myös julkisen hallinnon yhteispalvelu lain 7 §:n 1 momentin 4 kohdan koskien toimivaltaisen viranomaisen suoritteista perittävien maksujen vastaanottamista sekä niiden välittämistä toimivaltaiselle viranomaiselle. Suoritemaksujen vaatimat ominaisuudet maksujen vastaanotossa ja maksutietojen välittämisessä eri viranomaisille ja julkisoikeudellisille laitoksille vaatii teknisesti lisäselvitystä ja niin ikään suoritemaksujen kantaminen toisen viranomaisen lukuun ja vastuukysymykset on hankkeen edetessä selvitettävä. Tämä on tärkeää yhteensopivuuden varmistamiseksi ja pitäisi huomioida niin lakisääteisessä kuin sopimuspe-

rusteissa -mallissa.

Selvitettävä asia on myös Ajoneuvoverolain (1281/2003) mainitseminen Hallituksen esityksen julkisen hallinnon yhteispalvelu lain 7 §:ssä liittyen Trafim maksujen vastaanottamiseen yhteisissä asiakaspalvelupisteissä.

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:

Lähtökohtaisesti prosessikuvaukset ja ehdotettu palvelukonsepti sopivat Tullin neuvontapalveluihin ja maksamiseen. Tullin kokemuksen mukaan toimipisteiden itsepalvelussa (esim. asiakaspääte) on nähty haasteena palvelutapahtuman yksityisyys, tarvittavien dokumenttien ja lähdemateriaalin hallinta, ulkoisten tietojärjestelmien/palvelimien etäkäyttö (esim. oma sähköposti, verkkopankki) sekä tulostusmahdollisuudet. Tullin sähköisen asioinnin kannalta erityisen tärkeää on asiakaspäätteiden riittävyys ja toimintavarmuus sekä tietoliikenteen tietoturvallisuus ja joustavuus (suojattu/suojaamaton yhteys).

Tullin kannalta on tärkeää, että yhteispalvelun periaatteen mukaisesti asiakas ohjataan käyttämään sähköisiä palveluja aina kun se on mahdollista. Tullin palvelutuotantoa tukee se, että asiakaspalvelupiste antaa tietoa ja ohjaa sekä neuvoo asiakasta sähköisten palvelujen käytössä. Asiakaspalvelupisteen tarjoama kokonaispalvelu lähtien asiakkaan tilanteesta ja tarpeista, joihin vastataan eri viranomaisten palvelut yhdistävillä palvelukartoilla ja kortteilla (palvelukokonaisuus), on erittäin hyvä suunnittelulähtökohta asiakaslähtöisen ja kokonaistehokkaan palvelutuotannon kannalta, jossa asiakastarpeita voidaan hallita kerralla.

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:

Yhteisen asiakaspalvelupisteen arviointimalli on kattava ulottuen asiakashyödyistä ja tarpeisiin vastaamisesta palvelun laatu- ja kustannusarviointiin. Ehdotuksessa yhdistyy taloudellinen ja laadullinen mittaus ja se tukee palvelun kehitystä ja asiakastarpeiden selvittämistä. Erinomaista oli laadun arvioinnin yhdistäminen tavoitejohtamiseen sekä asiakkaiden ja henkilöstön näkökulmien huomioiminen arvioinnissa.

Tullin mielestä taloudellisia ja suoriteperusteisia mittareita olisi tarvittu lisää, vaikkakin arviointikriteeri-esittely esimerkein oli hyvää. Hallinnollisen taakan väheneminen -mittarin huomioiminen on erittäin oleellista hankkeen tavoitteiden seurannan kannalta.

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:

Käynnistämisen- ja kehittämismalli on looginen ja konkreettinen, ja se mahdollistaa projektimuotoisen etenemisen ja seurannan vastuorganisaatioineen. Myös kehittämisenäkökulma on hyvin huomioitu jatkuvan parantamisen kehitysryhmä -tyyppisesti, huomioiden myös palvelutarpeet. Erityinen pilotointi/testausvaihe on erittäin tärkeä näin laajassa ja monipuolisessa hankkeessa (ml. toimintaympäristö), ja on hyvä että pilotointiin on esitetty kaksi vaihtoehtoa.

Tullin mielestä olennaista on myös viranomaiskohtaisesti testata omien sähköisten palvelujen toimivuus asiakaspäätteillä, maksamispalvelujen toimivuus sekä huolehtia teknisestä yhteensopivuudesta palveluntuottajan järjestelmien kanssa.

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:

Tulli pitää tärkeänä säilyttää itsellään ohjauksen ja seurannan asiakaspalvelupisteissä sopimusperusteisesti hoidettavien Tullin palvelujen osalta. Tämän lisäksi Tulli haluaa kehittää yhteistyössä lakisääteisten osallistujien kanssa yhteistä palvelukonseptia VM:n ohjauksessa, mikä voisi tarkoittaa jäsenyyttä Julkisen hallinnon yhteisen asiakaspalvelun neuvottelukunnassa. Ohjausmallin tulisi toisaalta olla niin yksinkertainen, että jokainen osapuoli tietää, mistä kukin vastaa, ja toisaalta tukea virastoissa olevan substanssituntemuksen hyödyntämistä asiakaspalvelussa.

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:

Koska yhteiset asiakaspalvelupisteet perustuvat osallistuvien viranomaisten ja julkisoikeudellisten laitosten käyntiasioinnin tarpeille ja määrille, Tullin mielestä kiinteät ja muuttuvat kustannukset olisi tarkoituksenmukaisinta suhteuttaa asiakaspalvelupisteiden toteutuneisiin asiointimääriin ja suoritteisiin.

Tullin mielestä yhteiset asiakaspalvelupisteet eivät saisi lisätä siihen osallistuvien viranomaisten menoja, mikä pitäisi pystyä todentamaan seurannan avulla. Tämä vaatisi, että selvitetäisiin kunkin osallistujaviranomaisen yhteisessä asiakaspalvelupisteessä tarjottavien palveluiden menorakenne ennen tähän malliin siirtymistä, ja käyttöönoton jälkeen tehtäisiin vertailut vuosittain virastokoh- taisten maksujen kehittymisestä.

Kysymys 11

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

Koska yhteiset asiakaspalvelupisteet perustuvat osallistuvien viranomaisten ja/tai julkisoikeudellisten laitosten käyntiasioinnin tarpeille ja määrille, Tullin mielestä kiinteät ja muuttuvat kustannukset olisi tarkoituksenmukaisinta suhteuttaa asiakaspalvelupisteiden toteutuneisiin asiointimääriin ja suoritteisiin perustuen.

Tullin mielestä suoritekorvaukset pitää määrittellä yksikköperusteisesti palveluntarjoajittain, ja lisäksi vielä palveluittain kunkin palvelun vaatiman keskimääräisen työpanoksen mukaisesti (ja jos palvelut vaativat erityisiä laitehankintoja tai tiloja, nekin vaikuttavat suoritekorvaukseen).

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:

Tullin mielestä aukioloaikojen lyhentäminen tai viime kädessä toimipisteen sulkeminen ovat järkeviä toimenpiteitä palvelujen vähäisen kysynnän tilanteessa, kun otetaan huomioon että asiakaspalvelupisteessä tarjottaisiin myös kunnan omia palveluja (kts. kohdat 10 ja 11). Huomioitavaa on myös, että viime vuosina ja luultavasti myös lähitulevaisuudessa sekä valtion että kuntien rahoitus-tilanne on tiukka, joten yhteinen palvelumalli ei saisi luoda ylimääräisiä menopaineita kummallekaan. Yhteisen asiakaspalveluverkon ja palveluiden tarjonnan suunnittelussa tulisi ottaa huomioon myös palvelukohtainen kustannustehokkuus suhteessa paikallisesti saatavan palvelun tarpeeseen.

Tullille on tärkeää, että säilytetään kansalaisen oikeus suorittaa käteisellä maksuja, esim. Tullilta yhteisille asiakaspalvelupisteille siirtyväksi kaavailtujen Verohallinnon ja Liikenteen turvallisuusviraston maksujen osalta, kuten ehdotetun lain 30 §:ssä säädetään. Lakiehdotuksen 7.3 §:n perusteissa on kiinnitetty huomiota näiden Tullilta yhteisille asiakaspalvelupisteille siirtyvien edelleen tilitettävien maksujen nykyisen lainsäädännön mukaiseen vastaanottovelvollisuuteen neljässätoista valtiovarainministeriön asetuksessa nimetyssä tullitoimipaikassa (VMA 747/2005), ja myös nyt ehdotettavaan yhteiseen asiakaspalvelulakiin aiotaan samanlaista lainsäädäntöratkaisua, jossa käteismaksuja vastaanottavat yhteiset asiakaspalvelupisteet määrittellään tarkentavalla asetuksella. Harkittaessa toimenpiteitä vähäiseen kysyntään varautumiseksi tulee Tullin näkökulmasta kiinnittää huomiota siihen, että kansalaisen oikeus suorittaa käteisellä yllä tarkoitettuja maksuja ei vaarannu.

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:

Tullin tavoitteena on pyrkiä asioinnissa täyssähköisyyteen, joten yhteisten asiakaspalvelupisteiden saavutettavuus on Tullin näkökulmasta yleisesti resursointikysymys.

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:

Tullin mielestä yhteisten asiakaspalvelupisteiden henkilöstö voi tehdä osan työajasta kunnan muita tehtäviä, jos pystytään takaamaan myös valtion viranomaisten ja julkisoikeudellisten laitosten palvelutehtävien häiriötön suorittaminen.

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:

Tullin käsityksen mukaan 129 asiakaspalvelupisteen-malli ei ulotu suurimpiin kaupunkeihin. Tämä on Tullin kannalta ongelmallista, koska Tullilla ei ole kaikissa isoimmista kaupungeissa toimipisteitä, jolloin ison kaupungin asiakas saattaisi joutua kulkemaan pienemmän kaupungin/kunnan palvelupisteeseen saadakseen Tullin palveluita. Tästä syystä 164 asiakaspalvelupisteen-malli olisi Tullin palveluiden saatavuuden kannalta parempi. Huomioitavaa on myös, että valtaosa kansalaisista asuu suurimmissa kaupungeissa, joten he eivät olisi 129-mallissa yhteisten asiakaspalvelupisteiden piirissä.

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:

Tulli ei näe yhteisiä asiakaspalvelupisteitä päällekkäisenä palveluverkkona, vaan etupäässä tapana kohdata asiakas kasvotusten ja ohjata oikeaan viranomaispalveluun. Ohjauksen tulisi keskittyä sähköisten palvelujen käytön lisäämiseen. Lisäksi Tullin palvelupisteissä annetaan palveluita, joita ei ole tarkoituksenmukaista ja mahdollista antaa yhteisestä asiakaspalvelupisteestä, ja toisaalta yhteisten ja Tullin palvelupisteiden asiakas- ja kohderyhmät eroavat myös osin toisistaan.

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:

Tulli pitää hyvänä, että valtion virkamiehen siirtyminen kunnan palvelukseen perustuu vapaaehtoisuuteen.

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:

Tullin kannalta yhteisessä asiakaspalvelussa tarjottavat asiakaspalvelutehtävät ovat kattavat, ja palveluneuvojan julkisen vallan käytön rajoitus on perusteltu, koska yhteiset asiakaspalvelutehtävät ovat luonteeltaan yhteistyöhön perustuvia viranomaisten yleisiä tehtäviä, jotka avustavat ja tukevat viranomaiseen toimintaa ja tehtäviä.

Yhteiseen asiakaspalvelupisteeseen sopivia Tullin palveluja/palveluneuvojalle sopia tehtäviä olisivat Tullin verojen ja maksujen vastaanottaminen käteisellä sekä netti-ilmoitusten tekemiseen liittyvä tuki sisältäen tietokoneen yleisen käytön sekä palveluihin kirjautumisen/ tunnistautumisen tuen. Palveluneuvoja voisi myös opastaa asiakasta löytämään tarvitsemansa tiedon Tullin nettisivuilta, ennen kaikkea Tullin asiakasohjeet ja -tiedotteet sekä tärkeimmät esitteet ja julkaisut. Lisäksi asiakaspalvelupisteessä voitaisiin järjestää Tullin yleisneuvontaa joka paikanpäällä tai etäyhteydellä varausjärjestelmään perustuen.

Netti-ilmoitusten tietosisältöön liittyvä palveluneuvonta vaatii laajempaa tulliasioiden asiantunte-
musta, joten asiakkaille tulisi järjestää asiakaspäätteen yhteyteen mahdollisuus ottaa yhteyttä Tullin
neuvontapalveluihin asioinnin aikana (Tullineuvonta, netti-ilmoittamisen tuki).

Tulli pitää tärkeänä sitä, että asiakaspalvelupisteet toteuttavat lakiesityksessä kuvatulla tavalla kan-
salaisen oikeutta maksaa veroja ja muita viranomaissaatavia käteisellä ilman maksamisesta aiheu-
tuvia lisäkuluja. Tullin mielestä yhteisissä asiakaspalvelupisteissä pitäisi hyödyntää valtion yhteistä
kassajärjestelmää. Tulli haluaa, että sillä olisi sopimusperusteisella mallilla liittyessään mahdolli-
suus maksamisen palveluiden käyttöönottoon yhteisissä asiakaspalvelupisteissä ja valtion yhteinen
kassajärjestelmä olisi käytettävissä.

Tulli ehdottaa edellisen rinnalla myös selvitettävän toista kustannustehokkaampaa vaihtoehtoa eli
käteismaksujen vastaanottamisesta luopumista, jos tämä olisi nykykehityksen valossa jo mahdolis-
ta toteuttaa rikkomatta kansalaisen maksamiseen liittyviä perusoikeuksia.

Lakiehdotuksen 7 pykälän 3 momentissa esitetään yhdeksi asiakaspalvelupisteiden tehtäväksi ve-
ronkantolaissa (609/2005) ja verotililaissa (604/2009) tarkoitettujen verojen, maksujen ja muiden
suoritusten vastaanottaminen ja välittäminen edelleen veronkantoviranomaiselle. Käytännössä ky-
symys on Verohallinnon ja Liikenteen turvallisuusviraston maksuista. Näiden maksujen vastaanot-
taminen ja edelleen tilittäminen voitaisiin Tullin näkemyksen mukaan siirtää Tullilta yhteisten
asiakaspalvelupisteiden tehtäväksi. Näiden maksujen vastaanottaminen säädettäisiin lakiehdotuk-
sen 7.3 §:n perusteluista ilmenevällä tavalla valtioneuvoston asetuksella vain tiettyjen yhteisten
asiakaspalvelupisteiden tehtäväksi (kts. myös kysymys 5 Tullin vastaus).

Kysymys 19

Lakiehdotuksen 25 pykälässä ja henkilöstötyöryhmän loppuraportin luvussa 6 on ehdotettu, että
yhteisessä asiakaspalvelussa palvelujaan tarjoavat palveluntuottajat vastaavat toimialoillaan palve-
luneuvojen perehdyttämisestä, koulutuksesta, muusta ammattitaidon kehittämisestä ja ylläpidosta
sekä asiantuntijatuen tarjoamisesta.

Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne palveluneuvojille annettavasta toiminnallisesta tuesta ja koulutuksesta:

Tullin näkemyksen mukaan palveluneuvojat tarvitsevat käyttöönsä palvelusopimukseen perustuen
Tullin asiakaspalvelutehtävien palvelukortit sekä koulutuksen ja tuen Tullin nettipalveluihin, esit-
teisiin, asiakasohjeisiin ja -tiedotteisiin, kontaktikanaviin, yhteystietoihin sekä maksamisen palve-
luihin.

Koulutuksessa huomioidaan Tullin palveluihin ohjaus ja maksamisen palvelut sekä keskeiset neu-
vonta- ja asiakastukipalvelut kuten tullineuvonta, netti-ilmoittamisen tuki sekä ilmoittamiseen liit-
tyvät ja muut neuvontapalvelut. Palvelukoulutuksessa pääpaino on Tullin sähköisiin asiointipalve-
luihin ja neuvontakanaviin ohjaamisessa sekä asiointipalvelujen käytön tuessa. Palveluneuvojat
tarvitsevat myös back-office tyyppisen tuen Tullin asiakaspalveluilta/asiantuntijoilta, joten nämä
yhteyshenkilöt ja kanavat on sovittava etukäteen.

Lisäksi Tullin mielestä on tärkeää jo suunnitevaiheessa sopia menettelyistä mahdollisissa vastuun-

jakotilanteissa, joissa yhteiset asiakaspalvelupisteet ohjaavat virheelliseen toimintaan, josta aiheutuu asiakkaalle tai valtiolle taloudellista tai muuta haittaa.