

Nimetön

Lähetäjä: Erika.Strandberg@kimitoon.fi [mailto:Erika.Strandberg@kimitoon.fi]

Lähetetty: 18. syyskuuta 2013 15:13

Vastaanottaja: Valtiovarainministerio VM

Aihe: Kimitoöns kommuns utlåtande om gemensam kundservice

Bifogat Kimitoöns kommuns utlåtande om förslaget till gemensam kundservice från kommunstyrelsens möte 17.9.2013.

Mvh

Erika Strandberg

---

Erika Strandberg  
Förvaltningschef - Hallintojohtaja  
Tfn/Puh: 02 426 0102, 050 571 5291

Kimitoöns kommun - Kemiönsaaren kunta  
Vretavägen 19 - Vretantie 19  
25700 Kimito - 25700 Kemiö  
www.kimitoon.fi

18.9.2013

**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:**

*Kimitoöns kommun förhåller sig försiktigt positiv till lagförslaget om det kan trygga de statliga myndigheternas tillgänglighet för invånarna på Kimitoön på sikt.*

*Den offentliga servicen genomgår stora förändringar samtidigt som många tjänster som invånarna tidigare erhållit från ett kansli blivit elektroniska eller levereras av privata aktörer (pass till R-kiosk, röstning i köpcentrum mm). Det är naturligt att arbetsfördelningen mellan stat och kommun justeras, men på så sätt att staten eller kommunerna tar ansvar för en servicehelhet gentemot invånarna t.ex. konsumentrådgivning, rättsskydd, miljöhälsovård mm. Erfarenheterna visar emellertid att det är svårt att leda och organisera en verksamhet med flera olika huvudmän. Modellen blir ytterligare mer komplex om kommunerna ska sköta en del av kundservice för flera olika statliga myndigheter, utan att ha tillgång till de olika ministeriernas databaser och kunduppgifter. Det här gör det svårt för kommunerna att kunna ge en kvalitativ kundservice som kunderna uppfattar som meningsfull.*

**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:**

*Kimitoöns kommun ifrågasätter att kommunerna ska klara av att sköta sådant där statens resurser inte räcker till. Detta utan att en statlig samordning alls har utretts.*

**Fråga 3**

Projektet föreslår att man inom den gemensamma kundservicen 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 kundservicen beskrivs i 9–13 § i lagförslaget.)

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

*Kimitoöns kommun anser att en förutsättning för att detta ska lyckas är att statens interna informationssystem stöder detta verksamhets sätt. Utan ett samordnat system blir uppgiften att fungera som länk mellan alla dessa statliga aktörer för krävande för den enskilda servicerådgivaren.*

*Kimitoöns kommun betonar också vikten av att invånarna ska ha tillgång till arbetskraftsservice som närservice på Kimitoön också i fortsättning. Arbetskraftsservicen är i en särställning eftersom den kräver nätverksbyggande med bl.a. kommunens socialenhet och därmed en helhets syn på kundens situation.*

**Fråga 4**

Projektet föreslår att en kommun som har skyldighet att ordna service på det gemensamma kundservice stället 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:**

*Kimitoöns kommun anser att det här är en ändamålsenlig del av förslaget.*

### 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 kundservice ställets verksamhetsmiljö: verksamhetslokalen och de anordningar och system som behövs för att tillhandahålla tjänsten.

**Skriv nedan era eventuella synpunkter på det gemensamma kundservice ställets föreslagna verksamhetsmiljö:**

*Kimitoöns kommun anser att staten på sikt ska utveckla ett system för hur elektroniska tjänster erbjudanden kan utvecklas så att de assisterande tjänstemännen även ska kunna fungera elektroniskt från mindre kommuner, inte enbart från större städer eller enheter. Detta är ett sätt att öka mängden arbetsplatser i kommunen.*

*Det är utmanande att inom kommunerna hitta lämpliga utrymmen som uppfyller kraven på kundservice ställets verksamhetsmiljö, speciellt då kommunerna inte har lediga utrymmen för ändamålet och försöker minska på sin fastighetsmassa.*

**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:**

*På lång sikt måste kundservicemodellen ses som ett mellanting mellan traditionell kundbetjäning i egna kontor (nuvarande modell) och distansservice direkt hem till kunderna. Förslaget betjänar bäst den del av befolkningen som inte är van att själv använda elektroniska kanaler för att uträtta sina ärenden. Den här delen av befolkningen får hjälp med att hitta rätt kanal och att tryggt och under handledning använda de elektroniska kanalerna.*

*För de som använder elektroniska kanaler redan nu kan det kännas långsökt att komma till en kundbetjäningsspunkt, där det centrala är att få hjälp med att använda samma elektroniska verktyg som man har tillgång till hemifrån. Därför är det viktigt att den regelrätta elektroniska kundbetjäningen med t.ex. videokontakt, utvecklas i den riktningen att kundkontakten i framtiden kan förverkligas från kundens hem. Då har inte längre de geografiska avstånden till experter betydelse mer och landsbygd och stad har samma servicenivå.*

**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:**

-

**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:**

-

## Styrning och tillsyn

### Fråga 9

Projektet föreslår att den gemensamma kundserviceens 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:**

-

## Finansieringsmodell

*Förslag om den gemensamma kundserviceens 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:**

*Kimitoöns kommun ser det som kostnadsstyrande att kommunens egen andel (självkostnadsandel) av kostnaderna fastslås till 50 %, särskilt som förslaget betonar att kundservicen ska vara tillgänglig under hela året och gärna med senarelagda öppettider. Mindre kommuner har ofta ersättande kundservice i bibliotek, turistinfon o.dyl. under delar av året och under kvällar.*

### 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:**

*Se föregående fråga*

**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 förfarings sättet som gäller kundserviceställen med ringa efterfrågan:**

*Kimitoöns kommun anser att man redan från början måste planera verksamheten så att den inte är överdimensionerad med tanke på de lokala behoven.*

**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 verksamhetsområdet har en kortare väg än 40 kilometer per landsväg eller järnväg till servicestället.

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

*Kimitoöns kommun anser att det här är ett ändamålsenligt förslag.*

**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:**

*Kimitoöns kommun har haft egna servicerådgivningspunkter de senaste fem åren. Erfarenheten visar att det är svårt att hitta uppgifter som passar att sköta vid sidan av ett regelrätt kundbetjäningssarbete. Kundbetjäningen medför ständiga avbrott i arbetsuppgifterna och det gör det svårt att kunna lita på att ett arbete blir slutfört inom den tid det behöver göras.*

**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:**

*Kimitoöns kommun har ingen åsikt om de två modellerna. Kimitoöns kommun ingår i bägge alternativen.*

**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:**

-

**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:**

*Kimitoöns kommun anser att det inte får uppstå en situation där kommunerna blir med en överstor personalstyrka. Det här bör kunna regleras.*

**Fråga 18**

I 7 § i lagförslaget räknas upp de kundserviceuppgifter som kundrådgivaren sköter. I 2 § i lagförslaget 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:**

*Kimitoöns kommun anser att uppgifterna långt motsvara de uppgifter som kommunens egna servicerådgivare har idag.*

**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:**

*Det är viktigt att serviceproducenterna fortlöpande sköter handledning och utbildning i.o.m. att de besitter den sakkunskap och expertis som behövs.*

