

Jämsän kaupunki

Ote pöytäkirjasta

Kaupunginhallitus

§ 222

02.09.2013

Valtiovarainministeriö

Lausunto Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportista

895/00.04.00/2013

Khall § 222

Valmistelija: vt. hallintojohtaja, puh. 020 638 2005.

Valtiovarainministeriö asetti 12.1.2012 julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen (jatkossa ASPA) toimikaudeksi 15.1.2012 - 31.5.2013. Hankkeen loppuraportti on valmistunut ja se sisältää myös ehdotuksen hallituksen esitykseksi laiksi julkisen hallinnon yhteisestä asiakaspalvelusta. Hankkeen ja lakiesityksen pohja on Jyrki Kataisen hallitusohjelmassa.

ASPA 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 elinkeinotoimisto ml. työvoiman palvelukeskukset sekä elinkeino- liikenne- ja ympäristökeskukset.

Tarkoituksena on että julkisen hallinnon asiakas saa yhteisissä palvelupisteissä yhden luukun periaatteella edellä mainittujen viranomaisten kattavat asiakaspalvelut. Henkilökohtaista käyntiasiantuntijapalvelua tarjoavat kunnan palveluksessa olevat palveluneuvojat. Silloin kun palvelu edellyttää viranomaisen toimialan asiantuntemusta, palvelua antaa viranomaisen palveluksessa oleva asiantuntija joko etäyhteydellä tai asiakaspalvelupisteessä. Asiakas ohjataan ensisijaisesti käyttämään sähköisiä palveluita, jos ne ovat tarjolla. Valtion on tarkoitus korvata kunnille valtion asiakaspalvelutehtävien hoitamisesta aiheutuvat kustannukset.

Vaikka ajatus julkisen hallinnon yhteisestä palvelupisteestä on kuntalaisen ja Suomen kansalaisen kannalta periaatteellisella tasolla hyvä asia, hallituksen esitykseen laiksi julkisen hallinnon yhteisestä palvelupisteestä, sisältyy kuntien kannalta useita epävarmuustekijöitä. Keskeisimmät epävarmuustekijät liittyvät:

1. Jämsän kaupungin mahdollisuuksiin ottaa vastaan lakiesitykseen kirjattu laaja kustannusvastuu julkisen hallinnon asiakaspalvelun järjestämisestä.

2. Hankkeen aluepoliittisiin ja aluerakenteellisiin vaikutuksiin
3. Hallituksen esitykseen sisältyvään rahoitusmalliin ja rahoitusriskin siirtymiseen kunnille
4. Henkilöstön asemaan

Valtiovarainministeriö on pyytänyt Jämsän kaupungilta lausuntoa Julkisen hallinnon kehittämishankkeen loppuraportista ja siihen liittyvästä luonnoksesta hallituksen esitykseksi. Lausunto on laadittu jäsennellään valtiovaraministeriön toivomalla tavalla. Vt. hallintojohtajan pyynnöstä lausuntoon ovat kommenttinsa antaneet henkilöstöjohtaja, talousjohtaja, Jämsek Oy, asiakaspalvelupäällikkö sekä pitkään yhteispalvelussa työskennellyt palvelusihteeri. Lausunto on kokouskutsun liitteenä ja se tulee jättää 13.9 mennessä.

Ehdotus

Kaupunginjohtaja:

Kaupunginhallitus antaa valtiovaraministeriölle oheisen liitteen mukaisen lausunnon koskien Julkisen hallinnon kehittämishankkeen loppuraporttia ja hallituksen esitystä laiksi julkisen hallinnon yhteisestä palvelupisteestä.

Päätös

Ehdotus hyväksyttiin.

Otteen oikeaksi todistaa

Jämsässä 11.9.2013

Riitta Kuisma
hallintosihteeri

Liitteet

- 1 Lausunto Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportista

28.8.2013

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:

Jämsän kaupunki toteaa lausuntonaan, että:

- 1) Periaatteellisella tasolla julkisen hallinnon saatavuus yhteisen palvelupisteen kautta on hyvä ajatus. Olemassa oleva järjestelmä on kuitenkin niin monimutkainen, että sen uudelleen järjestäminen nopeasti ja säädöspohjaisesti johtaa lyhyellä tähtäimellä palveluiden heikentymiseen, virheiden lisääntymiseen ja kuntalaisten / kansalaisten kannalta huonompaan lopputulemaan.
- 2) Palveluverkon supistuessa kuntalaisten / kansalaisten palvelutarjonta heikkenee ja heikko-osaisten tulee olemaan entistä vaikeampaa päästä tarpeellisten palveluiden piiriin. Monikanavaisuudella ei voida paikata sitä aukkoa, mitä valtionhallinnon palvelupisteiden lakauttaminen aiheuttaa.
- 3) Julkisen hallinnon yhteisiä palvelupisteitä perustamalla ja velvoittamalla kunnat palveluiden järjestäjiksi, valtionhallinnon osajien työpaikat vähenevät syrjäseuduilla ja työttömyys lisääntyy. Erityisen huolestuttavaa on se, että valtionhallinnon palvelupisteiden keskuksiin siirtyvät (tai saneerattavat) työpaikat ovat asiantuntijatyöpaikkoja, mikä polarisoi Suomen rakennemuutosta. Suuriin kaupunkiin keskittyvät osajien työpaikat, päätöksenteko ja raha. Syrjäseuduilta katoavat osajat, vaikuttamismahdollisuudet, resurssit ja aito kiinnostus alueen kehittämiseen.
- 4) Esitetty uudistus on laaja ja vaatii paljon kuntien ja valtion resursseja sekä palveluiden kehittämiseen, että niiden tuottamiseen lähi- ja etäpalveluna. Jämsän kaupunki pitää epätoivottomana, että näin laaja uudistus on mahdollinen toteuttaa asiakaspalvelun saatavuuden siitä kärsimättä.

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:

Jämsän kaupunki toteaa lausuntonaan, että kuntien velvoitteiden lisääminen säädöspohjaisesti heikentää kuntien kykyä huolehtia kuntalaisten peruspalveluista ja tulee siirtämään valtiolle kuuluvia palvelutehtäviä ja kustannuksia kuntien kannettavaksi.

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:

Jämsän kaupunki toteaa lausuntonaan, että säätämällä lailla, mitkä valtion viranomaisten asiakaspalvelut yhteisessä asiakaspalvelussa tarjotaan, sivuutetaan paikalliseen palveluverkkoon liittyvät erityispiirteet ja eri hallinnonaloilla käynnissä olevat omat uudistushankkeet. Tästä näkökulmasta poliisihallinnon ja TE-hallinnon lakiesitykseen kirjatut eriävät mielipiteet ovat perusteltuja ja Jämsän kaupunki yhtyy niihin.

Jämsän kaupunki toteaa edelleen, että lakiesitysluonnos talloo alleen paikalliset yhteistyörakenteet, joita on olemassa mm. poliisihallinnon ja TE-toimistojen kanssa, sekä yhdessä paikallisten toimijoiden kanssa jaetun asiantuntemuksen. Asiantuntijatyöpaikkojen siirtäminen pois elinvoimaisista kaupunkikeskuksista suuriin kaupunkeihin etäännyttää päätökset paikallistasolta. Paikallisten olosuhteiden mm. elinkeinorakenteen tunteminen on edellytys sille että päätösten perusteet ovat oikeita ja toimivia. Päätösprosessien siirtyessä etäämmäksi, päätösten tekeminen monimutkaistuu ja päätökset viivästyvät.

Jämsän kaupunki on aiemmissa lausunnoissaan ottanut kantaa mm. verohallinnon, maistraatin, poliisihallinnon ja TE-hallinnon uudistushankkeisiin ja todennut niissä vastustavansa uudistushankkeita, jotka etäännyttävät päätöksenteon ja kaventavat lähipalvelutarjontaa elinvoimaisissa kaupunkikeskuksissa.

Jämsän kaupunki myös pohtii uudistuksen tarkoituksenmukaisuutta, kun ELY-keskuksiin keskitettyjä palvelutoimintoja ollaan tämän uudistuksen kautta hajauttamassa kuntien tarjottavaksi.

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:

Jämsän kaupunki toteaa lausuntonaan, että se, mitä palveluita kunnat palvelupisteissään tarjoavat tulee jättää kuntien itse ratkaistavaksi. Kunnilla on hyviä toimivia asiakaspalveluratkaisuja, joita ei ole tarpeen lainsäädännöllä säätää.

Kuntien palveluratkaisut on tehty kuntien aluerakenteeseen pohjautuen ja asiointiliikenteeseen tukeutuen ja niillä on strategista merkitystä mm. kuntatalouden, kuntalaisten tasavertaisen kohtelun ja kunnallisen palveluverkon kehittämisen kannalta.

Raportissa on otettu kantaa myös siihen, että matkailuneuvonnan tehtäviä voitaisiin tuottaa yhteisissä palvelupisteissä. Jämsän kaupunki toteaa lausunnossaan, että matkailuneuvonnan laadukas hoitaminen edellyttää vahvaa kielitaitoa. Suomenkielisten kuntien palveluneuvontatehtävissä toimiva henkilöstö ei pääsääntöisesti täyty matkailuneuvonnan kielitaitovaatimuksia. Myös matkailuneuvontapisteiden aukioloajat poikkeavat oleellisesti virastojen aukioloajoista.

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:

Jämsän kaupunki toteaa lausuntonaan, että yhteisen asiakaspalvelupisteen toimintaympäristö vaikuttaa toimivalta, mutta toimintaympäristön rakentaminen, sopivan tilan löytäminen (tai rakentaminen jollei sopivaa tilaa ole valmiina) ja erilaisten järjestelmien ja laitteiden hankkiminen on merkittävä investointi. Toimintamallityöryhmän loppuraportin luvussa kolme on kuvattu tarvittavat laitteistot ja järjestelmät ja niiden järjestämisvastuut. Raportin mukaan suuri osa järjestämisvastuista on määrätty kunnalle.

Jämsän kaupunki ei hyväksy sitä, että lakiesityksen mukaan kunnille korvataan ainoastaan välittömästi tehtävän hoitamisesta aiheutuneet kustannukset. Mikäli lakiesitys hyväksytään eduskunnassa sellaisenaan, tarkoittaa se julkisen hallinnon palvelupisteen rakentamisesta, kalustamisesta, koneistamisesta, järjestelmäintegraatioista, tietojärjestelmätuesta, talous- ja henkilöstöhallinnon työstä, kassajärjestelmän päivittämisestä, info-tv:n investoinnista, vuoronumero- ja etäpalvelulaitteistojen investoinneista ym. kustannusten vyöryttämistä kunnalle 100 %:sesti.

Lakiesitys pitää sisällään myös sen, että valtioneuvoston asetuksella voidaan edellä mainittuja kuntien vastuita laajentaa edellä mainituista.

Jämsän kaupunki ei voi hyväksyä lakiesityksen sisältöä niiltä osin, että se siirtää kuntien vastuulle pääosan julkisen hallinnon yhteisen palvelupisteen perustamisesta aiheutuvista rakentamis-, hankinta- ja integrointikustannuksista, eikä sitä että kuntien vastuita voitaisiin asetuksella edelleen laajentaa. Puhtaasti valtionhallinnon uudistamistarpeista lähtöisin olevan hankkeen perustamis- ja kehittämiskustannukset tulee korvata kunnille täysimääräisesti.

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:

Jämsän kaupungilla ei ole lausuttavaa liittyen palveluprosessien kuvaukseen. Ne ovat tyypillisiä asiakaspalveluprosesseja, joita on jo käytössä kunnissa.

Jämsän kaupunki haluaa kuitenkin kiinnittää huomion siihen, että valtionhallinnon asiakaspalvelujärjestelmä, tilavarausjärjestelmä, etäpalveluteknologian käyttöönotto ja ennen kaikkea valtionhallinnon palveluihin liittyvä substanssitieto ja valtion toimintakäytänteet edellyttävät kunnan palveluneuvojilta uutta osaamista ja mittavaa kouluttautumista.

Henkilöstön työssä osaaminen, palvelun laatu ja sitä kautta osaamisen kehittäminen, ovat Jämsän kaupungin pysyviä arvoja, mutta niihin liittyy aina myös kustannustekijöitä. Jos henkilö on kouluttautunut, hän ei ole työssä ja hänelle voidaan joutua palkkaamaan sijainen.

Jämsän kaupunki katsookin, että uuden järjestelmän käyttöönottoon liittyvät kouluttautumisen ja mahdollisten sijaisten palkkauskustannukset tulee korvata kunnille täysimääräisesti.

Jämsän kaupunki toteaa lausunnossaan, että nykyisissä yhteispalveluissa valtion palveluihin liittyvä tiedon kerääminen ja ajantasaisena pitäminen on ollut pitkälti kunnan palvelusihteereiden oman aktiivisuuden varatta. Hyvä palvelu edellyttää toimivaa ja ajantasaista tietojärjestelmää ja jatkuvaa kouluttautumista. Jämsän kaupungille on vielä epäselvää, tullaanko tietojärjestelmän päivittämiseen ja palveluhenkilöstön kouluttamiseen varaamaan riittävästi resursseja.

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:

Ehdotetut mittarit vaikuttavat toimivilta. On tärkeää mitata sekä asiakastytyväisyyttä, että toimijoiden tyytyväisyyttä uuteen toimintamalliin. Jämsän kaupungilla ei ole huomautettavaa arvioinnin tavoitteistoon ja mittareihin.

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:

Jämsän kaupunki toteaa lausuntonaan, että toimintaympäristön rakentaminen ja toimintamallin testaaminen edellyttää siirtymäaikaa ja asian projektointia. Halukkaille kunnille tulee tarjota mahdollisuus rakentaa ja testata julkisen hallinnon palvelupistekonseptia valtion rahoituksella. Jämsän kaupunki on kiinnostunut pilotoimaan asiakaspalvelupisteen perustamista, mikäli siihen on tarjolla riittävä valtion tuki. Pilotointi ei ole mahdollista ilman valtion tukea.

Mikäli valtion tuki palvelupisteen rakentamiseksi ei ole mahdollinen, toimintamallin testaaminen, käynnistäminen, kehittäminen ja seuraaminen viivästyvät merkittävästi. Joissain kunnissa se saattaa tarkoittaa sitä, että käyntiin päästään vasta lakiehdotukseen kirjoitetun määräajan päätyttyä.

Jämsän kaupunki katsoo, että hankkeen toteutuksen aikataulu vaikuttaa osin epärealistiselta.

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 järjestämisveloitteen 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:

Jämsän kaupunki ei ota kantaa yhteisen asiakaspalvelun yleishallinnolliseen ohjaukseen, mutta edellyttää että mallista ei saa tulla liian valvontakeskeinen. Jämsän kaupunki suhtautuu kriittisesti rahoitusmalliin liittyvien suoritteiden keräämiseen, jos se sisältää yksityiskohtaista palvelutapah- tumien raportointia ja vie runsaasti aikaa varsinaiselta palvelutyöltä.

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:

Jämsän kaupunki edellyttää, että valtio korvaa kunnille täysimääräisesti yhteisen asiakaspalvelun rakentamiseen, kehittämiseen ja ylläpitämiseen liittyvät kustannukset. Kunnille on siirtymässä kustannuseriä mm. työterveyden järjestämisestä sekä henkilöstö-, palkka-, talous- ja tietohallinnon osalta, joita ei olla huomioita rahoitusjärjestelmässä.

Jämsän kaupunki ei voi hyväksyä sitä, että valtio siirtää omaan asiakaspalveluunsa liittyvää taloudellista riskiä kuntien kannettavaksi.

Lakiesityksessä ehdotetaan, että valtion palveluksesta siirrytään kuntien palvelukseen ilmoittautumismenettelyllä työsuhteen jatkuessa vanhoilla ehdoilla. Samaan aikaan valtio siirtää asiakaspalveluaan entistä enemmän verkkoon. Kun asiakaspalvelusta annettava korvaus on suoriteperusteinen, voidaan odottaa, että jollain aikavälillä kunnista tulee väistämättä nettomaksajia henkilöstökulujen suhteen. Jämsän kaupunki edellyttää, että valtio korvaa 100 %:sesti ne kustannukset, jotka syntyvät sekä palvelupisteiden perustamisesta, että niiden ylläpitämisestä.

Jämsän kaupunki toteaa lausuntonaan, että vaikka verkkoon siirtyminen on tätä päivää, neuvontatyössä asiakaspalvelun merkitystä, asiantuntijuutta ja osaamista ei voi vähätellä. Sitä tarvitaan edelleen.

Kysymys 11

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

Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne ehdotetusta korvausten laskentamallista:

Jämsän kaupunki toteaa lausuntonaan, että:

- 1) Suoritekorvauksissa tai osana kiinteitä kustannuksia tulee huomioida työterveyden, talous-, henkilöstö-, palkka- ja tietohallinnon kustannukset, jotka aiheutuvat palvelupisteen toiminnasta.
- 2) Rahoitusjärjestelmä tulee rakentaa siten, että kunnille ei siirry taloudellista riskiä käyntiasioinnin määrän vähenemisestä henkilöstön siirtyessä kuntien palvelukseen.
- 3) Suoritteiden kerääminen ei saa johtaa palvelutapahtumien monimutkaiseen raportointiin, mikä vie aikaa varsinaiselta asiakaspalvelutyöltä.

- 4) Suoritekorvausten maksaminen keskimääräisten aikojen perusteella ei ota riittävästi huomioon varsin yksilöllisiä ja vaativia palvelutarpeita. Suurella osalla nykyisten yhteispalvelupisteiden asiakkaista palvelutarpeet ovat yksilöllisiä ja hyvin monitahoisia. Useat asiakkaat vaativat palveluneuvojan jatkuvaa avustusta asioidensa hoitamiseen ja siihen käytettävä työaika saattaa olla asiakasta kohti useita tunteja.

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:

Jämsän kaupunki ei voi hyväksyä sitä, että kuntien kannettavaksi jää vakinaisiksi siirtyvien henkilöiden palkkoihin liittyvä taloudellinen riski. Kunnille tulee kompensoida kaikki palvelupisteiden perustamisesta ja niiden ylläpitämisestä syntyvät kustannukset.

Palvelupisteiden aukiolosta päätettäessä tulee ottaa huomioon vuosittainen kausivaihtelu. Arvio palvelupisteen tarpeellisuudesta tai aukiolosta tuleekin tehdä pidemmän aikavälin tarkastelun perusteella.

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:

Jämsän kaupunki toteaa lausuntonaan, että 40 kilometrin maantieteellinen etäisyys ei ota kantaa palvelupisteen todelliseen saavutettavuuteen. Palvelupisteiden saavutettavuus riippuu täysin julkisesta palveluliikenteestä ja sen sitominen maantieteelliseen etäisyyteen asettaa kuntalaiset / kansalaiset eriarvoiseen asemaan.

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:

Jämsän kaupunki ei voi taata sitä, että kunnalle siirtyvälle henkilöstölle on tarjolla edes osaksi työaika kunnan muita tehtäviä, nykyisessä tilanteessa, jossa kunnat ovat pakotettuja tehostamaan palvelutuotantoaan ja tarkastelemaan kriittisesti henkilöstörakennettaan.

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:

Jämsän kaupunki ei ota kantaa palvelupisteverkkovaihtoehtoon. Se on poliittinen kysymys.

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:

Jämsän kaupunki toteaa lausuntonaan, että säätämällä lailla, mitkä valtion viranomaisten asiakaspalvelut yhteisessä asiakaspalvelussa tarjotaan tai mitä kunnan tulee palvelupisteessään tuottaa, sivuutetaan paikalliseen palveluverkkoon liittyvät erityispiirteet ja eri hallinnonaloilla käynnissä olevat omat uudistushankkeet. Tästä näkökulmasta poliisihallinnon ja TE – hallinnon lakiesitykseen kirjatut eriävät mielipiteet ovat perusteltuja ja Jämsän kaupunki yhtyy niihin.

Valtionhallinnon palveluverkon uudistamishankkeita on toteutettu ahkerasti viime vuosina ja niihin on sidottu eri hallinnonalojen resursseja merkittävästi. Resurssien sitominen kehittämistyöhön kuormittaa aina palveluntuotantoa. Peräkkäisten ja toistensa kanssa ristiriitaisten uudistushankkeiden toteuttamiseen voi olla vaikea motivoitua.

Julkisen hallinnon yhteisen palvelupisteverkon rakentaminen tulee johtamaan siihen, että nykyistä yhteispalvelupisteistä luovutaan taloudellisista ja tuotannollisista syistä, mistä seuraa kuntakeskusten ulkopuolisten taajamien palvelutarjonnan rapautuminen.

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:

Jämsän kaupunki suhtautuu kriittisesti siihen, että se joutuisi ottamaan palvelukseensa työntekijöitä ilmoittautumismenettelyn kautta. Työnantajana Jämsän kaupunki kantaa huolta kuntien työntekijöiden asemasta. Nykyisessä taloudellisessa tilanteessa useat kunnat tehostavat toimintaansa, mikä tarkoittaa tehtävien uudelleen järjestämisiä, vakanssien poistamisia ja mahdollisia irtisanomisia.

Jämsän kaupunki edellyttää, että lakiesityksen vaikutukset kuntien nykyisten työntekijöiden asemaan, selvitetään perusteellisesti.

Yhteisten asiakaspalvelupisteiden henkilöstön yhdenvertaisuus tulee varmistaa. Sen vuoksi:

- 1) Lakiin julkisen hallinnon yhteisestä asiakaspalvelusta ei tule kirjata irtisanomissuojaan liittyviä lausekkeita.
- 2) Siirtyvien henkilöiden palvelussuhteiden ehdot, kuten palkat, tulee voida yhteen sovittaa kunnan paikallisesti hyväksymään palkkausjärjestelmään niin, että valtion hallinnosta siirtyvien henkilöiden palkat voivat jopa laskea. Esimerkiksi näiltä osin raportin mainintaa liikkeenluovutusperiaatteen soveltamisesta ”soveltuvin osin” tulee täsmentää. Muussa tapauksessa palkkojen harmonisaatio väistämättä merkitsee kunnille lisäkustannuksia.
- 3) Työryhmän raportin mukaan kunta voi vain poikkeustilanteissa jättää ilmoittautumismenettelyssä mukana olevia henkilöitä rekrytoimatta. Nämä poikkeustilanteet on kuvattava tarkasti samoin kuin tähän liittyvät mahdolliset eri säädösten soveltamisten kollisiotilanteet tulee jo lainvalmisteluvaiheessa ratkaista. Kuntien oman toiminnan supistaminen ja niihin liittyvät mahdolliset taloudellis-tuotannolliset henkilöstövähennykset voivat johtaa tilanteeseen, jossa ilmoittautumismenettelyn kautta valtiolta kunnan palvelukseen rekrytoiminen ja kunnan oma exit-politiikka ovat juridisesti ja tosiasiallisesti ristiriidassa keskenään.

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:

Jämsän kaupunki ei halua lisää valtiolta siirtyviä viranomaistehtäviä.

)

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 asiantuntijatuon tarjoamisesta.

Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne palveluneuvojille annettavasta toiminnallisesta tuesta ja koulutuksesta:

Jämsän kaupunki ei ota kantaa siihen, mikä taho vastaa palveluneuvojien perehdyttämisestä, kouluttamisesta, ammattitaidon kehittämisestä ja sen ylläpidosta sekä asiantuntijuuden tarjoamisesta.

Jämsän kaupunki toteaa kuitenkin lausuntonaan, että palvelupisteen käynnistäminen edellyttää palveluneuvojilta uutta osaamista ja mittavaa kouluttautumista. Henkilöstön työssä osaaminen, palvelun laatu ja sitä kautta osaamisen kehittäminen, ovat Jämsän kaupungin pysyviä arvoja, mutta niihin liittyy aina myös kustannustekijöitä. Jos henkilö on kouluttautumassa, hän ei ole työssä ja hänelle voidaan joutua palkkaamaan sijainen. Jämsän kaupunki katsoo, että uuden järjestelmän käyttöönottoon, ammattitaidon ylläpitoon jne. liittyvät kouluttautumisen kustannukset tulee korvata kunnille täysimääräisesti.

Jämsän kaupunki kantaa huolta siitä, ovatko palvelupisteiden henkilöstön kouluttamiseen varatut resurssit riittävät koko maassa, ja toteutuuko palveluhenkilöstön ja sitä kautta kuntalaisten ja kansalaisten yhdenvertaisuus.