

Valtionvarainministeriö
PL 28, 00023 Valtioneuvosto

Viite: VM144:07/2011 Lausuntopyyntö Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportista.

Maaseutuviraston lausunto Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportista.

Valtionvarainministeriön 12.1.2012 asettama julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishanke (Asiakaspalvelu2014-hanke) antoi tehtävänantonsa mukaisen loppuraportin, johon sisältyi myös ehdotus laiksi julkisen hallinnon yhteisestä asiakaspalvelusta. Loppuraportissa ehdotetaan, että julkisen hallinnon palveluista säädettäisiin lailla, jonka mukaan kunnat vastaavat yhteisten asiakaspalvelupisteiden perustamisesta ja ylläpitämisestä. Lain mukaan palvelupisteissä tarjoavat ylläpitäjäkunnan lisäksi poliisin lupahallinto, verohallinto, maistraatit, työ- ja elinkeinotoimistot sekä elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskukset. tarkoituksena on, että julkisen hallinnon asiakas saa yhteisistä palvelupisteistä edellä mainittujen viranomaisten kattavat asiakaspalvelut.

Maaseutuvirasto haluaa lausua seuraavaa:

Aluksi Maaseutuvirasto (myöhemmin Mavi) ilmoittaa yhtyvän raportin liitteenä olevaan TEM:n varaumaan (5.6.2013 Työ- ja elinkeinoministeriön varauma Asiakaspalvelu 2014 –hankkeen loppuraporttiin) ELY-keskusten tehtävien osalta. Varaumaan ovat yhtyneet lisäksi ELY-keskuksia ohjaavat maa- ja metsätalousministeriö sekä ympäristöministeriö

Mavi toimii Suomen Euroopan maatalous- ja maaseuturahaston maksajavirastona¹ ja vastaa ko. rahastojen asianmukaisesta hallinnosta Suomessa.

Mavi on delegoinut maksajavirastotehtäviä mm. kunnille ja ELY-keskuksille.

1. ELY-keskukset maksajavirastosopimuksen perusteella hoitavat maatalouden ja maaseudun kehittämiseen, ympäristötukiin, kala- ja porotalouteen ym. liittyviä asioita. ELY-keskukset ja sitä edeltävät organisaatiot ovat vuosikymmeniä hoitaneet koko asiakaspalvelun viimeksi 15 toimipaikasta. Nyt esitetään palvelun hajauttamista 129/164 pisteeseen. Asiointi yleensä edellyttää asiantuntijapalvelua, jota nyt esitettyjen asiakaspalvelupisteiden neuvojat eivät pystyisi antamaan. ELY-keskukset ovat panostaneet asiakaspalvelunsa kehittämiseen sähköiseen suuntaan. Tämä kehittämisen hidastuisi, kun panoksia jouduttaisiin suuntaamaan pysyvästi kuntien isännöi-

¹ Toimiminen maksajavirastona perustuu KOMMISSION ASETUKSEEN (EY) N:o 885/2006, joka on annettu 21 päivänä kesäkuuta 2006 neuvoston asetuksen (EY) N:o 1290/2005 soveltamista koskevista yksityiskohtaisista säännöistä maksajavirastojen ja muiden elinten hyväksymisen sekä maataloustukirahaston ja maaseuturahaston tilien tarkastamisen ja hyväksymisen osalta

mään yhteiseen asiakaspalveluun (vert. TEM:n varauma). Asiasta lisää perustelua lausuntokysymysten vastauksissa.


2. Kuntien maaseutuhallinto on 1.1.2013 alkaen järjestetty uudelleen erityislain (Laki maaseutuhallinnon järjestämisestä kunnissa 210/2010) mukaisiin yhteistoiminta-alueisiin. Laki perustuu EU-komission maksajavirastoasetuksen 885/2006, jossa tarkasti määritellään hallinnon järjestämisen edellytykset. Yhteistoiminta-alueet muodostettiin em. lailla eduskunnan- ja EU-komission asetuksella tarkasti säädellyn komission tahdon mukaiseksi palveluverkostoksi.


Yhteistoiminta-alueilla kunnat ovat siirtäneet hallinnon järjestämisvastuun yhdelle alueen kunnista, sopineet resursoinnista ja tehtävien organisoinnista. Jos nyt edellytetään, että maaseutuhallinnon asiakaskäyntipalvelut on liitettävä asiakaspalvelupisteisiin se sekoittaa suurella vaivalla saadun toimivan ja em. säädösten mukaisen hallinnon, jossa hallinto on sovittu hoidettavan Suomessa 61 yhteistoiminta-alueella. Suomessa on siis 61 kuntaa, jotka vastaavat maaseutuhallinnosta ja kaikkiin em. kuntiin ei raportissa ja lakiluonnoksessa esitetä asiakaspalvelupistettä.

Maaseutuvirasto esittääkin lausuntonaan, että ELY-keskukset voisivat harkintansa ja tarpeensa mukaan käyttää asiakaspalvelupisteiden palveluita.

Lisäksi Maaseutuvirasto esittää lakiin kirjausta, jossa erityislain (Laki maaseutuhallinnon järjestämisestä kunnissa 210/2010) järjestetyt maaseutuhallinnon palvelut rajataan ulos yhteispalvelupisteiden säädöksillä määritellystä palveluvalikoimasta ja yhteistoiminta-alueiden isäntäkunnat voisivat tarpeidensa mukaan sopia yhteispalvelupisteiden mahdollisesta käytöstä.

Lisää perustelua on luettavissa liitteenä olevissa vastauksissa lausuntopyynnössä esitettyihin kysymyksiin.


Leena Tenhola
ylijohtaja


Heikki Lintala
aluekehittämisspäälikkö

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:

Maaseutuvirasto (myöhemmin Mavi) ei pidä yhteisen asiakaspalvelun säätämistä kuntien maaseutuhallinnon osalta lailla yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin järkevänä. Maaseutuhallinto on järjestetty 1.1.2013 alkaen erityislailla (210/2010. Laki maaseutuhallinnon järjestämisestä kunnissa) EU:n edellyttämällä tavalla 61:een kuntien muodostamaan yhteistoiminta-alueeseen. Toiminta on lähtenyt hyvin käyntiin ja tämä uudistus sekoittaisi toimivan ratkaisun.

ELY-keskukset hoitavat osaa maaseutuhallinnon maksajavirastotehtäviä ja säädettävällä lailla olisi se vaikutus, että ELY-keskukset joutuisivat suuntaamaan resurssejaan suunnitellusta asiakaspalvelun kehittämisestä kuntien isännöimään yhteiseen asiakaspalveluun.

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:

Valtion nykyiset maaseutupalvelut (ELY-keskukset) on järjestetty harvemmalla palveluverkolla ja syvemmän asiantuntemuksen omaavalla asiakaspalveluhenkilöstöllä ja kuntien maaseutuhallinto on järjestäytynyt yhteistoiminta-alueisiin. Lisäksi palveluiden kehittämisessä on panostettu ja jatkossakin panostetaan sähköisen asioinnin kehittämiseen. Esityksessä ollaan rakentamassa uutta infrastruktuuria käyntiasiointipalvelua varten, jonka tarve on selvästi vähentymässä. Esityksessä siirretään kunnille tehtäviä ja luvataan rahoitusta niiden hoitamiseen, joka mitä ilmeisimmin vaikeuttaa sähköisten – ja puhelinpalvelujen kehittämistä valtion hallinnossa.

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:

Mavin ELY-keskuksille maksajavirastosopimuksella siirtämissä maaseutupalveluissa (Maatila-, kala-, porotalous, maaseudun kehittäminen, ympäristötukiasiat jne.) asiakkaiden palvelutarve kohdistuu asiantuntijapalveluiden saamiseen. Esim. maatilan investointisuunnitelmissa saatetaan tarvita useampaa asiantuntijaa ja käsitellään asiakirjoja esim. isoja rakennuspiirustuksia, joiden esittelyminen asiantuntijalle videon välityksellä on vähintäänkin hankalaa. Hanke ei tuo merkittävää lisäarvoa asiantuntijapalveluiden saantiin vaan luo käyntiasiointipalveluille uuden väliportaan. Asiakkaat eivät todennäköisesti tule sähköisen asioinnin kehittyessä hakemaan yhteis palvelupisteistä yleisneuvontaa, jonka he saavat ELY-keskusten asiakaspalveluneuvonnasta. ELY-keskusten joutuisivat kuitenkin maksamaan yhteis palvelupisteiden palveluista.

Viljelijätukiasioissa Mavi on panostanut ja panostaa edelleen sähköisen palvelun kehittämiseen, jossa viljelijä asioi suoraan kotoaan. Ne jotka hoitavat asioinnin (esim. hakemusten jättämisen) käyntiasiointina haluavat, että asiantuntija tarkistaa onko hakemus oikein täytetty. Kyse saattaa olla viljelijän puolesta vuosiansiosta, jolloin mahdollisella täyttövirheellä on usein suuri taloudellinen merkitys. Tällaista asiantuntijapalvelua yhteis palvelupisteen henkilöstö pysty antamaan eikä ole tarkoituskaan antaa.

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:

Kuntien tuottamat maaseutuhallinnon palvelut on säädetty erityislailla (Laki maaseutuhallinnon järjestämisestä kunnissa 210/2010) ja EU:n edellyttämällä tavalla. Kunnat ovat perustaneet 61 yhteistoiminta-alueita. Alueet ovat aloittaneet 1.1.2013. Yhteistoimintasopimuksissa kunnat ovat siirtäneet järjestämisvastuun yhdelle alueen kunnalle (isäntäkunnalle). Laissa on säädetty hallinnon järjestäminen esim. resursointi, tehtävien eriyttäminen jne. (perustuvat EU-komission maksajavirastoasetukseen 885/2006). Esitetyssä laajemmassakin versiossa on alle 40 samaa kuntaa, joilla olisi asiakaspalvelupisteen perustamisvelvoite ja ovat em. yhteistoiminta-alueen isäntäkuntia. Lisäksi esityksen mukaan asiakaspalvelupiste tuottaa kunnan palveluita oman kunnan asiakkaille. Jos asiakaspalvelupisteissä velvoitetaan tarjoamaan maaseutuhallinnon palveluita se hajottaa täysin suurella vaivalla toteutetut yhteistoiminta-alueet eikä pysty palvelemaan kuin osaa viljelijöistä.

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:

Vaikuttaa suurilta investoinneilta ja aiheuttaisi lisäinvestointeja myös palveluntuottajille mm. laitehankintojen muodossa

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:

Asiakaspalvelupisteissä raportin mukaan annetaan palveluneuvojan toimesta perusasiakaspalvelua ja varsinainen asiantuntijapalvelu annetaan palveluntuottajan toimesta. Yleensä nämä nivoutuvat yhteen ja ovat siten perusta asiantuntevalle asiakaspalvelulle.

Mavin ja ELY-keskusten osalta esitetyt palvelut joita yhteiset asiakaspalvelupisteet tarjoavat, ovat niin yleisellä tasolla olevia palveluita ja neuvontaa, että niillä ei ole lisäarvoa palveluprosessiin.

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 seuranta.

Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne ehdotetusta yhteisen asiakaspalvelun käynnistämisen- ja kehittämismallista:

Mikäli raportissa esitetty asiakaspalvelumalli kuitenkin toteutetaan on palvelumallia vielä testattava, että saadaan enemmän kokemusta mitä palveluita yhteiseen palveluun kannattaa ottaa mukaan.

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:

Joku esim. esitetyn tyyppinen ohjaus- ja seurantajärjestelmä tarvitaan.

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:

Raportin mukaan ollaan luomassa koko maan kattavaa käyntiasiointia tukevaa verkostoa. Palvelupisteissä annettaisiin pääosin tiedottavaa yleisneuvontaa ja ohjausta asiantuntijapalveluihin. Asiakaspalvelupisteen kustannukset kuitenkin rahoitettaisiin valtion varoista ts, palvelutuottajavirastojen toimintamenoista. Tämä johtaisi virastojen lisääntyviin säästöpainaisiin ja saattaisi jopa vaikeuttaa nykyisten sähköisten ja puhelinpalvelujen jatkokehittämistä kun vähenevistä toimintamenoista panostettaisiin yleisellä tasolla palvelemaan palvelupisteverkostoon, jolla olisi merkityksetön lisäarvo palvelujen tuottamisessa.

Samoja asioita TEM on tuonut esille loppuraportin liitteenä olevassa varaumassa.

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. edellisen kysymyksen vastaus ja TEM varauma.

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:

Jos palvelupisteellä ei ole riittävästi kysyntää ehdotettu menettely on hyväksyttävissä. Asiakkaille on kuitenkin tuolloin esitettävä toinen palvelupiste missä he voivat asioida.

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:

Molemmissa palvelupistemalleissa palvelupisteitä sijaitsisi varsin lähellä toisiaan.

Jos kuntien maaseutuhallinnon asiakaspalvelua edellyttäisiin annettavan kaikissa pisteissä se hankaloittaisi maaseutuhallinnon yhteistoiminta-alueiden toimintaa. Raportin mukaan yhteispalvelupisteessä annetaan palvelua sen kunnan asukkaille, jossa palvelupiste sijaitsee. Useimmissa kunnissa ei ole maaseutuhallinnon palveluita koska järjestämisvastuu on sopimuksella siirretty 61 isäntäkunnalle. Jos sitten isäntäkunta on palveluntuottaja, johon palvelupisteestä ollaan asiantuntijayhteydessä esim. videon välityksellä tämä edellyttäisi kunnille laiteinvestointeja. Lisäksi tehtävien hoito maksajavirastoasetuksen resurssi- ja eriyttämissäädösten mukaan vaarantuisi.

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:

Tapauksissa, joissa asiakkaiden määrä on niin vähäinen, että palveluiden tuottava ja taloudellinen järjestäminen ei ole mahdollista on järkevää jo henkilöstön työmotivaationkin kannata, että he voivat tehdä myös muita kunnan tehtäviä.

Myös tässä yhteydessä Mavi yhtyy TEM:n varaumassa esitettyihin taloudellisuutta ja tuottavuutta koskeviin näkemyksiin.

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:

Ottaen huomioon palveluntuottajien ja raportin arviot käyntiasioinnin kehitysennusteista ja asiointin suuntautumisesta sähköiseen palveluun, mitä suurempi on asiakaspalvelupisteen potentiaalinen asiakaspohja sitä tuottavammin palvelut voidaan tuottaa. Tällä perusteella 129 palvelupisteen malli näyttäisi paremmalta.

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:

Mitä todennäköisimmin asiakkaiden asiointi kohdentuu enemmän palveluntuottajien omiin palvelupisteisiin, koska sieltä hän saa yleensä heti asiantuntijapalvelut yleisen neuvonnan sijaan. Lisäksi on muistettava, että asiointi ja asiantuntijatyö on yhä enemmän siirtymässä sähköiseen asiointiin, jolloin tarve yleiseen ja informatiiviseen käyntiasiointiin koko ajan vähenee.

Samaa asiaa on TEM korostanut varauksessaan eri näkökulmista.

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:

Kuntarakennemuutoksesta käytävän keskustelun tilanteessa on vaikea kuvitella, että kovin merkittävää halukkuutta olisi siirtyä valtion palveluksesta kuntien palvelukseen. Menettelynä ehdotettu vapaaehtoisuus on hyvä tapa toteuttaa rekrytointi.

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:

Mavin ELY-keskuksille ja kunnille delegeimat maksajavirastotehtävät ovat EU-tasoisilla ja kansallisilla säädöksillä tarkasti määriteltyä julkisen vallan käyttöä, joten niiden hajottaminen näin laajalle ei ole mahdollista. Tämä tarkoittaisi, että yhteispalvelupisteen tarjoamat palvelut olisivat aivan yleisneuvontaa ja ohjaamista palveluntuottajan palveluihin.

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:

Tässä tulisi uusi henkilöstöryhmä palveluntuottajien koulutettavaksi. Palveluvalikoima olisi niin laaja, että palveluneuvojien osaamisen ajan tasalla pitäminen ja kouluttautuminen veisivät neuvonjan työajasta melkoisen osan. Lisäksi palvelukorttien laatiminen ja ylläpito toisi palveluntuottajille uuden aikaa vievän ja työlään tehtäväkokonaisuuden.