



16.9.2013

VM144:07/2011
(830/000400/2013)

Valtiovarainministeriö
Kunta- ja aluehallinto-osasto
Snellmaninkatu 1 A
PL 28
00023 Valtioneuvosto
valtiovarainministerio@vm.fi

Lausuntopyyntö 17.6.2013

Lausuntopyyntö Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportista

Lappeenrannan kaupunki lähettää ohessa lausuntonsa otsikossa mainitusta loppuraportista.

Pahoittelemme, että vastaus saapuu teille hieman myöhässä.

LAPPEENRANNAN KAUPUNKI
Strategia- ja talousyksikkö

Kari Korkiakoski
apulaiskaupunginjohtaja

Kaupunginhallituksen
tulevaisuusjaosto

§ 38

05.09.2013

Lausunto julkisen hallinnon yhteisen asiakaspalvelun kehittämishankkeesta

830/00.04.00/2013

TULEJA § 38

Valmistelija/lisätiedot:

**kehitysjohtaja Markku Heinonen, puh. 040 581
1998etunimi.sukunimi@lappeenranta.fi**

Valtiovarainministeriö pyytää kunnilta 13.9.2013 mennessä lausuntoa julkisen hallinnon yhteisen asiakaspalvelun kehittämishankkeesta. Asiakaspalvelu 2014 -hankkeen tavoitteena on, että asiakkaat saavat julkisen hallinnon asiakaspalvelut yhteisistä asiakaspalvelupisteistä koko maassa yhdenvertaisesti ja kohtuuetäisyydellä asuinpaikastaan. Palvelut voidaan tuottaa näin myös tehokkaasti ja taloudellisesti.

Suomeen esitetään luotavaksi koko maan kattava julkisen hallinnon yhteisten asiakaspalvelupisteiden verkko, jossa tarjotaan aina poliisin lupapalveluja sekä työ- ja elinkeinotoimistojen ml. työvoiman palvelukeskusten, verohallinnon, maistraattien, elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskusten ja kuntien palveluja.

Yhteisen asiakaspalvelun järjestäminen ehdotetaan lailla säädettäväksi kuntien tehtäväksi siten, että kunnille korvataan muiden tahojen palvelujen antamisesta aiheutuvat kustannukset. Kansaneläkelaitos ja muut valtion viranomaiset sopivat kuntien kanssa erikseen palvelujensa tarjoamisesta yhteisissä palvelupisteissä.

Työryhmä ehdottaa yhteisen asiakaspalvelun palveluverkon kriteeriksi, että vähintään 90 %:lla pisteen vaikutusalueen asukkaista olisi pisteeseen enintään 40 kilometrin matka maanteitse tai rautateitse. Hankkeessa on selvitetty kahden kriteerit täyttävän palveluverkkovaihtoehdon vaikutuksia. Toisessa vaihtoehdossa uusia yhteisiä asiakaspalvelupisteitä perustettaisiin 164 kuntaan ja toisessa 129 kuntaan.

Lain julkisen hallinnon yhteisestä asiakaspalvelusta ehdotetaan tulevan voimaan vuonna 2014. Ensimmäiset yhteiset asiakaspalvelupisteet pääsisivät tällöin aloittamaan toimintansa vuoden 2015 alussa.

Lappeenranta-Imatra -kaupunkiseudun työvaliokunta totesi näkemyksensä seuraavaa:

Osalle kunnista lankeava palvelujen järjestämisvelvoite ei ole linjassa kunnallisen itsehallinnon kanssa. Lakiehdotus puuttuu myös kunnan omien palvelujen järjestämisen päätäntävaltaan. Kuntien

Kaupunginhallituksen
tulevaisuusjaosto

§ 38

05.09.2013

huolenaiheena on, riittääkö valtion rahoitus kattamaan palvelupisteistä syntyvät kustannukset vai jäävätkö ne tosiasiasa kuntien maksettavaksi.


Viranomaisten toimialojen ja niihin liittyvien tietojärjestelmien osaamistarve palvelupisteissä voi koitua ongelmaksi, vaikkakin asiantuntemusta vaativien tehtävien hoito ehdotetaan hoidettavan viranomaisen palveluksessa olevan asiantuntijan toimesta. Yhden luukun periaate on asiakasnäkökulmasta hyvä asia ja asiakaslähtöisyys tulee huomioida kaikissa toimintaprosessin kehittämisen vaiheissa.

Kj Hyväksytään kokouksessa esiteltävät linjaukset Lappeenrannan kaupungin lausunnon perustaksi. Kaupungin näkemyksenä on, että valtion tulisi itse hoitaa oma palvelutuotantonsa eikä tätä velvoitetta tulisi siirtää kunnille.

Mikäli uudistus kuitenkin toteutettaisiin, tulisi velvoitteesta kunnille syntyvät menot korvata täysimääräisesti. Valtion tulisi ennen uudistusta saattaa omat asiointipalvelunsa tasolle, joka mahdollistaisi kuntien ja valtion yhteisten asiointipalvelupisteiden rakentamisen. Ao. näkökulmasta aikataulu ei voine toteutua työryhmän esittämässä tavoiteajassa.

Tuleja Hyväksyttiin.

Otteen oikeaksi todistaa Lappeenrannassa 16.9.2013


Kari Korkiakoski
apulaiskaupunginjohtaja

16.9.2013

LAUSUNTOKYSEMYKSET: 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:

Kaupungin näkemyksenä on, että valtion tulisi itse hoitaa oma palvelutuotantonsa eikä tätä velvoitetta tulisi siirtää kunnille.

Mikäli uudistus kuitenkin toteutettaisiin, tulisi velvoitteesta kunnille syntyvät menot korvata täysimääräisesti. Valtion tulisi ennen uudistusta saattaa omat asiointipalvelunsa tasolle, joka mahdollistaisi kuntien ja valtion yhteisten asiointipalvelupisteiden rakentamisen. Ao. näkökulmasta aikataulu ei voine toteutua työryhmän esittämässä tavoiteajassa.

Asiakaspalvelujen tuottavuuden lisääminen on kannatettava tavoite. Nyt VM:n johdolla tehty valmistelutyö kätkee sen tosiasian, että asiakasnäkökulma on jäänyt mallin kehittämisessä täysin taloudellisten intressien varjoon.

Etelä-Karjalassa pidetään tarpeellisimpina verohallinnon, TE-toimiston, poliisin ja KELAn palveluita. Yhteistyötä yksityisen ja kolmannen sektorin palvelutuottajien kanssa pidetään hyvänä asiana.

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:

Kunnilla on jo nyt pitkälti yli viisisataa lakisääteistä tehtävää. Päinvastoin kuin hallituksen juuri hyväksymässä rakennepoliittisessa ohjelmassa tavoitellaan, tämän ehdotuksen myötä valtio tosiasiallisesti yhdellä lauseella siirtää järjestämisvastuutaan 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:

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:

Lappeenrannan kaupungilla on oma asiointipalvelukeskus Winkki. Asiointipalveluja on kehitetty omana prosessinaan. Lähtökohtana on, että kaupunki säilyttää oman asiointipalvelunsa eikä olisi liittymässä yhteiseen asiointipalveluun.

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:

Yhteiseen asiakaspalvelujärjestelmään liittyvät palveluprosessit tulee kuvata keskitetysti hankkeen toimesta siten ettei yksittäinen kunta toimi oman palvelumallin mukaisesti. Lisäksi asiakaspalveluhenkilöstön koulutus (toimintamallit, prosessit ja asiakaspalvelujärjestelmän käyttö) tulee järjestää ja rahoittaa keskitetysti hankkeen toimesta.

Onko asiakaspalvelujärjestelmä perinteinen työasemasovellus vai Web-pohjainen sovellus?

Onko järjestelmien (asiakaspalvelujärjestelmä/kassajärjestelmä) välillä tarvetta tiedonvaihtoon/integraatioon? Kuka hallinnoi asiakaspalvelujärjestelmän käyttäjätunnushallintaa? Tarvitaanko integraatio kunnan omaan AD -palveluun.

Onhan yhteisten Internet -sivustojen, Extranetin ja Intranetin päivitysvastuu valtiolla.

Tallentuuko asiakaspalvelujärjestelmään kirjatut palvelupyynnöt automaattisesti viranomaisten

taustajärjestelmiin? Jos ei tallennu, kenen vastuulla seurata ja tallentaa?

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:

Prosessikuvaukset tulee täsmentää tarkemmalle tasolle. Kuinka pitkälle asiakasta palvellaan asiakaspalvelupisteen toimesta ja milloin asiointi siirtyy viranomaisen puolelle. Jääkö pelkkä palvelupyynnön kirjaaminen asiakaspalvelupisteen vastuulle vai ratkaistaanko palvelupyynnön suoraa asiakaspalvelupisteen toimesta?

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 käynnistamis- ja kehittämismallista:

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:

Tämän hetkinen ohjausmalli tulee ensin saattaa valtion omassa organisaatiossa ajantasaiseksi ja asiointipalvelut toimiviksi.

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:

Käyttöönottoprojektien osalta kaikki kustannukset tulee kattaa hankkeen toimesta, esim. koulutus, järjestelmäkehitys, järjestelmärajapinnat.

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:

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:

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:

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:

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:

129 kpl

Kysymys 16

Julkisen hallinnon yhteinen palveluisteverkko ja siihen osallistuvien toimijoiden omat palveluisteverkot sisältävät päällekkäisyyksiä, jotka heikentävät mahdollisuuksia rakentaa yhteinen asiakas-palveluisteverkko.

Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne yhteisen asiakaspalvelun palveluisteverkon ja toimijoiden omien palveluisteverkkojen päällekkäisyyksien mahdollisesta purkamisesta:

Henkilöstön asema ja palveluneuvojan tehtävät**Kysymys 17**

Hankkeen loppuraportin luvussa 5.7.3 ja lakiehdotuksen 34 pykälässä ehdotetaan, että yhteisiä asiakaspalvelupisteitä ylläpitävä kunta vastaa pisteissä työskentelevien palveluneuvojien rekrytoinnista. Niissä tapauksissa, joissa henkilöitä siirtyy valtion palveluntuottajien palveluksesta kuntien palvelukseen, siirtyminen tapahtuu vapaaehtoisuuden pohjalta ilmoittautumismenettelyllä.

Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne rekrytointi- ja ilmoittautumismenettelystä:

Kysymys 18

Loppuraportin luvussa 5.1 ja lakiehdotuksen 7 pykälässä on lueteltu palveluneuvojan hoitamat asiakaspalvelutehtävät. Hankkeen loppuraportin luvussa 5.7.3 ja lakiehdotuksen 2 pykälässä on lisäksi ehdotettu, että yhteisen asiakaspalvelun palveluneuvojan tehtäviin ei kuulu julkisen vallan käyttöä, jollei lailla toisin säädetä.

Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne palveluneuvojan tehtävistä:

Kysymys 19

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

Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne palveluneuvojille annettavasta toiminnallisesta tuesta ja koulutuksesta:

Rahoitus tulee huomioida sekä perehdytyksen että jatkuvan ammattitaidon kehittämisen osalta.