

## Lausunto Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportista

KH § 272

Valtiovarainministeriö asetti 12.1.2012 julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen (Asiakaspalvelu 2014-hanke) toimikaudeksi 15.1.2012-31.5.2013. Hankkeen loppuraportti, johon liittyy ehdotus hallituksen esitykseksi laiksi julkisen hallinnon yhteisestä asiakaspalvelusta on valmistunut.

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 palvelujaan ylläpitäjäkunnan lisäksi poliisin lupahallinto, verohallinto, maistraatit, työ- ja elinkeinotoimistot mukaan lukien työvoiman palvelukeskukset sekä elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskukset. Tarkoituksena on, että julkisen hallinnon asiakas saa yhteisissä palvelupisteissä edellä mainittujen viranomaisten kattavat asiakaspalvelut. Henkilökohtaista käyntiasiakaspalvelua tarjoavat kunnan palveluksessa olevat palveluneuvojat. Silloin kun palvelu edellyttää viranomaisen toimialan asiantuntemusta, palvelua antaa viranomaisen palveluksessa oleva asiantuntija joko etäyhteydellä tai asiakaspalvelupisteessä paikan päällä toimien.

Valtiovarainministeriö pyytää lausuntoja Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportista ja siihen liittyvästä luonnoksesta hallituksen esitykseksi. Ministeriö toivoo, että lausunto annetaan jäsennellynä ministeriön kyselylomakkeella.

Lausunto pyydetään toimittamaan viimeistään 13.9.2013. sähköpostitse valtiovarainministeriölle osoitteella [valtiovarainministerio@vm.fi](mailto:valtiovarainministerio@vm.fi)

Raportti on luettevissa sähköisenä osoitteessa:

[http://www.vm.fi/vm/fi/04\\_julkaisut\\_ja\\_asiakirjat/01\\_julkaisut/04\\_hallinnon\\_kehittaminen/20130612Asiaka/name.jsp](http://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asiakirjat/01_julkaisut/04_hallinnon_kehittaminen/20130612Asiaka/name.jsp)

Liitteenä lausunnon vastausehdotukset

Valmistelija: Hankepäällikkö

**Ehdotus:** Kaupunginhallitus antaa liitteenä olevan lausunnon julkisen hallinnon kehittämishankkeen loppuraportista.

**Päätös:** Kaupunginhallitus hyväksyi ehdotuksen yksimielisesti.

Liite 2/272 § lausunto.

Ptk:n tark.



Lisätietoja: Hankepäälikkö Heidi Tanhua 03-485 1303, sähköposti: etuni-  
mi.sukunimi@virrat.fi

Ptk:n tark.





2.9.2013

**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:**

Hankkeen aikana toteutetuissa kyselyissä kolme mieluisinta asiointitapaa julkisen hallinnon kanssa saatujen vastausten perusteella olivat; 1) Käyntiasiointi viranomaisen omassa asiakaspalvelupisteessä 2) puhelimen välityksellä ja 3) käyntiasiointi yhteispalvelupisteessä tai suunnitteella olevassa yhteisessä asiakaspalvelupisteessä. Tämän perusteella nykyinen suuntaus valtion hallinnon palvelujen vähentämisestä etenkin maaseutualueilla ei tue vastaajien ensisijaista toivetta asiointitavasta.

Yhteispalvelu on tapa, jolla palveluja pystytään tarjoamaan myös harvaan asutuilla alueilla, joten sen kehittäminen on tarkoituksenmukaista, etenkin niillä alueilla, joissa valtio on jo karsinut palveluverkkoaan.

Lakisääteisyys on ainoa tapa, jolla palvelujen saanti voidaan turvata keskusseudujen ulkopuolisilla alueilla, sillä jo hankkeen loppuraportissa s. 71 esitettiin pohdintaa palvelupisteiden aukioloaikojen supistamisesta ja pienten asiakasmäärien pisteissä kunnan tehtävien lisäämisestä asiakaspalveluun. Nämä pohdinnat eivät tue tavoitetta valtion palvelujen tasavertaisesta tarjoamisesta koko maassa.

**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:**

VN:n 29.8.2013 julkaisemassa rakennepoliittisessa ohjelmassa todetaan, että kuntien tehtäviä tai niiden perusteella säädettyjä velvoitteita arvioidaan vuosina 2014-2017 toimintaohjelmassa, jolla tavoitellaan yhden miljardin euron kokonaisvähennystä kuntien toimintamenoihin vuoden 2017 tasolla. Tämä lainsäädännöllä kunnille tuleva järjestämisvelvoite ei tue tätä yllä olevaa tavoitetta kuntien lakisääteisten tehtävien vähentämisestä.

Loppuraportin sivulla 24 arvioidaan, että asiakaspalvelupisteiden kokonaishenkilöstötarve olisi vaihtoehdosta riippuen 432–1567 henkilötyövuotta. Raportissa ei pystytty arvioimaan, kuinka paljon henkilöitä siirtyy valtion palvelutuottajien palveluksesta kuntien palvelukseen. Myöskään tämä

tarve lisätä kuntien työntekijöitä ei tue VN:n yllä olevaa tavoitetta.

Loppuraportissa (s.69) visioitiin mahdollisuutta, että yhteinen asiakaspalvelupiste sijaitsisi Postin tiloissa. Raportissa kuitenkin todetaan, (s.70) että lakiluonnokseen sisältyvän valtion palveluiden tuottamisen tapaa koskevan rajoituksen vuoksi ei ole mahdollista, että Postin työntekijä antaisi valtion viranomaisen asiakaspalveluita.

Tämä hallinnon ja lainsäädännön joustamattomuus estää uusien, asiakaslähtöisten, kustannustehokkaiden palvelumuotojen kehittymisen. Lakiluonnokseen rajoitus on syytä poistaa, sillä se antaisi kunnille ja muille yhteispalvelun osapuolille lisää mahdollisuuksia valita tarkoituksenmukaisimman ja kustannustehokkaimman tavan tuottaa yhteispalvelua.

### 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:**

Yhteispalvelun yleistymistä on hidastanut myös se, yhteispalvelussa toimivilla henkilöillä ei ole ollut mahdollisuutta päästä eri toimijoiden tietokantoihin. Tiedonvälityksen sujuvuutta ja tiedon vaihtoa yhteispalvelun toimijoiden välillä tulee edistää lainsäädännöllä.

Valtion palvelut tulee olla kaikkien kansalaisten tasavertaisesti saatavilla. Tästä syystä tulee lakiehdotuksessa 8§:n 2 momentissa mainittujen viranomaisten edustajien ainakin osa-aikaisesti olla asiakkaiden tavattavissa yhteispalvelupisteissä.

On tarpeen myös, että yhteispalvelupisteissä voidaan vastaanottaa ja saattaa vireille mm. erilaisia ELY-keskuksen ja verohallinnon asiakirjoja.

### 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:**

Virtain kaupunki on selvittänyt mahdollisuutta yhteispalvelun käynnistämiseen kaksi kertaa. Molemmilla kerroilla on todettu, että saatu hyöty kustannuksiin nähden on ollut vähäinen. Mikäli yhteispalvelun järjestämisvastuu tulee kunnalle, Virtain kaupunki määrittelee siinä vaiheessa palvelut, mitä se tulee yhteispalvelussa tarjoamaan. Loppuraportissa esitetyistä kuntien palveluista yhteispalvelussa voidaan tuottaa joitain listassa esitettyjä palveluja.

### 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:**

Toimintaympäristö on kuvattu realistisesti.

#### 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:**

Toimintamalli, joka loppuraportissa on kuvattu vastaa käytännön asiakaspalvelutapahtumaa optimitapauksessa. On hyvä, että asiakaspalvelutapahtumasta on tehty prosessikuvaus, mutta sen mitoitukset, minkä perusteella on ilmeisesti määritelty suoritehinnoittelu ja siihen käytettävä aika eivät ole realistiset ainakaan yhteispalvelun alkuvaiheessa.

Monipuoliset palvelukanavat ovat erinomaisen hyvä tuki asiakaspalveluun (sähköinen asiointi ja etäpalvelu) mutta ne eivät korvaa henkilökohtaista asiakaspalvelua, kuten hankkeen aikana tehdyn kyselyn vastauksissakin todettiin.

#### 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:**

Tuottavuuden ja taloudellisuuden perusseurannassa ei huomioida millään lailla alueen ja sen asukkaiden ikärakennetta ja koulusta. Nämä seikat vaikuttavat palvelun tarpeeseen ja palvelusuoritteeseen käytettyyn aikaan.

Tämä arviointimalli johtaa myös siihen, että mitä pienempi kunta, sen suuremmat yksikkökustannukset ovat. Arviointimalli tähtää edelleen vahvasti palvelujen keskittämiseen ja sen vuoksi se ei ole hyväksyttävissä ainakaan harvaan asuttujen alueiden näkökulmasta.

**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:**

*Kuvaus on realistinen.*

## 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:**

Lakiin tulee selkeämmin kirjata asiakaspalvelupisteen ohjaus, valvonta ja seuranta sekä myös kehittäminen. Toimintaan osallistuvien valtion viranomaisten, kuntien, sekä maakuntaliiton tulee kokoontua vuosittain.

## 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:**

Rahoitusjärjestelmässä, mikä loppuraportissa on esitetty kuntien kustannukset ovat kohtuuttomat. Perusosan kustannukset muodostuvat etäpalvelulaitteiston kustannuksista sekä asiakaspalvelujärjestelmän, ajanvarausjärjestelmän, kassajärjestelmän ja yleisten tieto- ja viestintäteknisten järjestelmien käytöstä ja ylläpidosta. Näiden yhteenlaskettu kustannus on esitetty olevan 14 500€/vuosi, joista eri valtionhallinnon toimijoiden korvattavaksi on esitytetty siitä riippuen onko KELA yhteispalvelussa mukana vai ei, 6025–8050€. Näin ollen kuntien korvattavaksi näistä kustannuksista jäisi vielä 6450–8475€. Nämä kustannukset eivät ole kuntien aiheuttamia, joten ne pitää korvata 100 %.

Rahoituksen perusrakenne ei ole oikeudenmukainen, sillä myös suoriteperusteiset korvaukset, joita valtion toimijat ovat esittäneet, ovat alihinnoiteltuja.

Työryhmän raportissa s. 61 esillä oli ollut myös malli, kustannusten korvaamisesta kunnille asukaslukuun perustuvana valtionosuutena. Tämä malli on tasapuolinen ja helpommin seurattava, kuin nyt esitetty byrokratiaa ja sitä kautta myös kustannuksia lisäävää rahoituksen yhdistelmämalli. rahoitusmalli, joka perustuu asukas pohjaiseen valtionosuuteen, tulee ottaa laissa huomioon.

**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:**

Ehdotettu yhdistelmämalli on byrokraattinen, sekava ja epäoikeudenmukainen. Paras vaihtoehto olisi selkeä asukasohjaan perustuva valtionosuusmalli.

Jos tämä ei ole mahdollinen rahoitusmalli tulisi olla sellainen, jossa sekä kiinteät että muuttuvat (palkat ja sivukulut matkat, koulutus jne) määritellään yhteistoimintasopimuksessa työntekijän tehtävänkuvan ja eri toimijoiden tehtäväosuuksien, eikä suoritteiden perusteella. Suoriteperusteisessä mallissa kunta kantaa raskaimman kustannustaakan.

**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:**

Lainsäädännössä pitää turvata palvelujen saatavuus tasapuolisesti. Päätöksen palveluaikojen supistamisesta tai toiminnan lakkauttamisesta pitää olla kaikkien yhteispalvelua tarjoavien toimijoiden hyväksyntä.

**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:**

40 kilometriä asiointimatkana on hyväksyttävissä. Samantyyppisiä saavutettavuusmäärittelyjä tulisi laajemminkin käyttää lähipalveluja määriteltäessä.

**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:**

Mikäli kunta lailla määrätään yhteispalvelun järjestämisvastuuvolliseksi organisaatioksi, on luontevaa, että kunta ohjaa myös omia toimintojaan yhteispalveluun. Kuitenkaan ei ole mahdollista, että valtio edellyttää täyden palvelun yhteispalvelua ja vetäytyy tuottamisvastuusta vedoten asiakkaiden vähäisyyteen ja edellyttää kuntaa lisäämään omaa palvelutuotantoaan yhteispalvelussa.

Nykyisen lakiesityksen perusteella kunta kantaa jo nyt sekä järjestämisvastuun, että suurimman taloudellisen vastuun yhteispalvelusta, jossa tarjotaan nimenomaan valtion palveluja. Tätä taakkaa ei ole syytä lisätä.

**Kysymys 15**

Hankkeen loppuraportissa on esitetty kaksi vaihtoehtoa julkisen hallinnon yhteiseksi asiakaspalvelupisteverkoksi. Vaihtoehdoissa palvelupiste /-pisteitä perustettaisiin vaihtoehtoisesti 164 tai 129 kuntaan.

**Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne ehdotetuista palvelupisteverkkovaihtoehtoista:**

Jotta valtionpalveluja ja työpaikkoja säilyy edes jonkin verran maaseutualueilla tässä vaiheessa tarkoituksenmukaista on, että yhteispalveluja perustetaan 164.

**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:**

Lakisäateisellä veloitteella yhteispalvelun perustaminen ei saa johtaa siihen, että valtion työpaikkoja vähennetään entisestään ja siirretään keskusseuduille.

## 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:**

Mikäli kunta vastaa yhteispalvelun järjestämisestä on tarkoituksenmukaista, että se vastaa täysin myös työntekijöiden rekrytoinnista. Mikäli laki tulee voimaan, Virroilla ensisijaisena tavoitteena on hyödyntää olemassa olevaa henkilöstä.

### 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:**

Tämä on suurin syy, miksi yhteispalvelupisteet eivät ole lisääntyneet. Lakiehdotuksen 8§:n 2 momentin mukaisia toimivaltaisten viranomaisten käyntejä tulee kaikissa yhteispalvelupisteissä aktiivisesti edistää.

Yhteispalvelussa toimivien palveluneuvojien tehtävän kuvaan on tarpeen myös lisätä tietyissä määrin julkisen vallan käyttöä. Esimerkiksi erilaisten hakemusten ja muiden asiakirjojen vireilletulo on tarkoituksenmukaista hoitaa yhteispalvelupisteissä. Tällä säästetään kustannuksia ja karsitaan turhaa byrokratiaa.

### 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:**

Tämä on välttämätön edellytys, jotta perehdyttäminen onnistuu.